



Groupama
CENTRE MANCHE

Rapport d'activité

2023



Sommaire

Introduction

1- La Gouvernance

- 1.1 Le Conseil d'administration
- 1.2 Les commissaires aux comptes
- 1.3 La Direction générale
- 1.4 Les comités de risque
- 1.5 Les dirigeants effectifs et fonctions clés
- 1.6 Les caisses locales
- 1.7 Information et formation

2- Commentaires sur les comptes de l'exercice

- 2.1 Le compte de résultat
- 2.2 Le bilan simplifié (social/IFRS)
- 2.3 L'activité VIE
- 2.4 L'activité Banque
- 2.5 Les certificats mutualistes
- 2.6 Les indicateurs ressources humaines

3- Actualités et faits marquants de l'année

- 3.1 Le projet #ensemble2023
- 3.2 Conforter notre approche client unique et humaine
- 3.3 Le projet Canada : une belle occasion de fidéliser 34000 nouveaux sociétaires
- 3.4 La tempête Ciaran : l'accompagnement client, notre savoir-faire
- 3.5 Confirmer notre ancrage local et notre engagement dans les territoires
- 3.6 Développer notre marque employeur et notre image d'acteur engagé pour ses collaborateurs au bénéfice de la réussite collective

4- Perspectives 2024

5- Lexique

Introduction

L'année 2023 a été un chapitre dense en événements géopolitiques, économiques et climatiques. Une période de défis, qui a renforcé notre engagement en tant qu'élu et qui a démontré notre réactivité et notre résilience face à des situations imprévues.

Avec le Conseil d'administration et la Direction générale, nous avons fait face et nous avons fait preuve d'adaptabilité afin de répondre aux besoins et aux attentes de nos sociétaires toujours plus exigeants. Les résultats de l'enquête satisfaction confirment que nous leur offrons la qualité de service qu'ils attendent de notre part, avec 90 % de sociétaires satisfaits et 33 % des sociétaires très satisfaits.

Groupama Centre Manche a été frappé le 1er novembre par la tempête Ciaran et l'ensemble de la caisse régionale s'est massivement mobilisée. En tant qu'élus, nous nous sommes mobilisés en moins de 24 heures au plus près des sociétaires pour réaliser des estimations. Cela démontre la pertinence de notre modèle mutualiste et confirme notre rôle d'élu comme acteur local et engagé.

Nos valeurs de proximité, responsabilité et solidarité se sont d'ailleurs pleinement exprimées à cette occasion et je suis convaincue que l'accompagnement de qualité que nous avons offert à nos sociétaires sinistrés nous a permis de nous positionner de manière différenciante.

Ce que je retiens aussi de 2023, c'est la mobilisation forte des élus pour faire rayonner Groupama sur notre territoire et contribuer à la conquête de nouveaux sociétaires. Au sein de nos Fédérations et de nos Caisses locales, nous sommes plus de 2200 élus répartis sur nos 8 départements. Chaque partenariat que nous avons noué, chaque événement que nous avons soutenu, chaque action de prévention que nous avons organisée : tout cela a participé à notre ancrage local. Et c'est bien là notre différence.

Nous avons poursuivi l'an passé notre rôle de préventeur afin de limiter les risques d'incendie, de vols et d'accidents. L'engagement pour l'opération emblématique Les gestes qui sauvent que nous menons à Groupama contribue à nous différencier et à renforcer la notoriété de notre mutuelle. En 2023, ce sont plus de 7300 personnes qui ont participé à nos sessions.

Cette opération illustre parfaitement ces liens de proximité qui sont au cœur de notre modèle mutualiste. J'y suis particulièrement attachée et j'en suis convaincue : c'est là notre force.

Sylvie Le Dilly, Présidente de Groupama Centre Manche



Introduction

L'année 2023 a été évidemment marquée par un contexte économique complexe et la réalité d'un changement climatique qui est bien là. Si l'inflation a entamé un ralentissement et que la croissance économique demeure positive en France, l'année passée a été marquée par la tempête Ciaran. Un évènement majeur durant lequel nos sociétaires ont pu compter sur nous. Groupama Centre Manche s'est pleinement mobilisée pour être à leurs côtés.

Malgré le contexte exceptionnel avec la tempête et de nombreux sinistres graves, nous avons tenu un de nos objectifs : nous avons amélioré notre sinistralité courante. Notre chiffre d'affaires augmente de près de 7%, notre résultat technique est négatif. Grâce aux frais généraux maîtrisés et aux produits financiers, nous réussissons à avoir un résultat social positif juste à l'équilibre.

En 2023, la forte mobilisation des équipes commerciales a permis d'être offensifs sur un marché concurrentiel sur nos risques principaux que sont l'automobile, l'habitation, la santé individuelle et la prévoyance.

Nous avons capitalisé sur notre Certification Relation Client France. Elle témoigne de notre savoir-faire et montre que notre caisse régionale est un acteur de proximité : nous sommes sur le territoire, nous connaissons nos sociétaires et nous répondons à leurs besoins. Nous savons à quel point une approche humaine est essentielle dans la relation avec nos sociétaires.

En parallèle, nous avons continué d'adapter nos organisations afin de mieux prendre en compte les nouvelles habitudes de nos sociétaires en matière de digitalisation (espace client sur www.groupama.fr, application Groupama et moi) afin d'améliorer l'expérience client.

Nous avons également poursuivi notre politique sociale attractive en direction de nos collaborateurs et nous avons continué de leur offrir de bonnes conditions de travail : cela passe par un environnement agréable ainsi que des moments d'échanges et de convivialité. Nous souhaitons que chaque collaborateur s'épanouisse à GCM.

Toutes les actions que nous avons mises en place, la dynamique commerciale qui s'est enclenchée en 2023, nous encourage à poursuivre sur ces bases en 2024.

Pascal Loiseau, Directeur général de Groupama Centre Manche

A handwritten signature in black ink, reading "Pascal Loiseau". The signature is written in a cursive style and is positioned above a horizontal line that extends to the right.

1- La Gouvernance

Le Conseil d'administration a subi des changements en 2023 à la suite du départ d'un administrateur atteint par la limite d'âge et d'une démission. Madame Nathalie EDON BOISGONTIER et madame Delphine LAMY ont été élues en tant qu'administratrice de Groupama Centre Manche.

Le comité de Direction générale demeure inchangé.

1.1 Le Conseil d'administration

1.1.1 Composition

Les 16 administrateurs élus par l'assemblée des Caisses locales sociétaires sont issus, en nombre égal, de chacun des 8 départements qui constituent le ressort géographique de la Caisse. Leur mandat est de 6 ans, et renouvelable par moitié tous les 3 ans.

Deux autres administrateurs sont élus par les salariés. L'un est désigné par les cadres et l'autre par les employés pour un mandat de 3 années civiles. Les élections ont eu lieu en 2022, les administrateurs élus ont pris leur mandat à compter du 1er janvier 2023.

Le Conseil nomme, pour une période de 2 ans, un bureau. Celui-ci est composé de 9 membres, comprenant un président, 1 ou 2 présidents délégués, 6 vice-présidents.

Madame Sylvie Le Dilly en assure la Présidence depuis le 14 mai 2020.

En 2021, le conseil d'administration du 28 mai a, par ailleurs, sur proposition du comité d'éthique et des nominations du 21 mai 2021, pris acte du maintien d'un seul président délégué en la personne de Denis CALIPEL.

Le conseil d'administration au 31/12/2023

La liste des membres du Conseil en exercice, la date des fins de mandat et des informations personnelles sont rapportées ci-après :

Nom	Prénom	Année de naissance	Nationalité	Profession	Fonction	Année de renouvellement	Fédération de référence
LE DILLY	Sylvie	1967	Française	Exploitante polyculture	Présidente	2027	72
CALIPEL	Denis	1971	Française	Exploitant Eleveur Bovins Viande	Président délégué	2024	50
LAFONTAINE	Joël	1960	Française	Exploitant Eleveur Bovins Lait	Vice-président	2024	61

AUBIN	Dominique	1964	Française	Exploitant agricole	Vice-Président	2024	27
FAUCON	Michel	1960	Française	Exploitant polyculture	Vice-Président	2024	53
LABARRIERE	Stéphane	1976	Française	Exploitant agricole	Vice-Président	2027	14
POTIER	Françoise	1964	Française	Exploitante polyculture	Vice-Présidente	2024	72
LECOMTE	Dominique	1963	Française	Exploitant agriculture générale	Vice-Président	2024	28
AUBRY	Edouard	1967	Française	Exploitant éleveur bovins lait	Vice-Président	2027	76
BLANCHARD	Thierry	1965	Française	Exploitant éleveur bovins lait	Administrateur	2027	53
LAMY	Delphine	1973	Française	Exploitant agricole	Administrateur	2024	14
GOSSELIN	Mélanie	1979	Française	Exploitant agriculture générale	Administrateur	2027	27
HURULT	Brigitte	1964	Française	Eleveur spécial Bovins Porcs Volailles	Administrateur	2027	50
EDON BOISGONTIER	Nathalie	1975	Française	Salariée	Administrateur	2027	61
DOS REIS CABARET	Marie-Paule	1971	Française	Exploitant agriculture générale	Administrateur	2027	28
VAN ELSLANDE	Anne-Laure	1974	Française	Exploitante polyculture	Administrateur	2024	
CAP	Laurence	1969	Française	Salariée	Administrateur	2025	
GARRY	Nicolas	1979	Française	Salarié	Administrateur	2025	

1.1.2 Fonctionnement

Le Conseil d'administration de Groupama Centre Manche s'est réuni 9 fois en 2023, à savoir :

- 3 février 2023
- 3 mars 2023
- 30 mars 2023
- 15 juin 2023
- 26 juin 2023
- 11 septembre 2023
- 20 octobre 2023
- 24 novembre 2023 (séminaire)

La Délégation régionale institutionnelle (DRI) est constituée de 64 élus, 2 administrateurs salariés et 8 membres par département. Ses principales missions sont :

- La représentation de tous les territoires de chaque département,
- La représentation dans les différentes instances et OPA de chaque département,
- La contribution aux travaux des commissions du conseil de GCM,
- L'animation des assemblées générales des caisses locales.

Cette instance s'est réunie 3 fois en 2023 :

- Les 2 et 3 mars 2023,
- Les 14 et 15 juin 2023,
- Les 19 et 20 octobre 2023.

Pour l'examen des dossiers qui lui sont soumis, le Conseil s'appuie sur les études préparatoires réalisées par 4 commissions permanentes spécialisées :

- La commission de gestion des actifs,
- La commission agriculture,
- La commission institutionnelle, formation, prévention et communication,
- La commission développement, prospective et offre.

Dans leur domaine respectif de compétence, elles ont été notamment chargées, par le conseil ou le Président, de préparer les dossiers soumis à la décision du Conseil sur :

- Les comptes prévisionnels de l'exercice et les rapports relatifs, notamment, à la solvabilité et au contrôle interne,
- La planification stratégique opérationnelle,
- Le plan d'action commercial,
- Les offres de produits,
- Les évolutions tarifaires,
- Le fonctionnement institutionnel,
- Les actions de formation pour les élus,
- Les placements et les actifs immobiliers,
- Les opérations de prévention grand public.

La commission gestion des actifs s'est réunie 2 fois en 2023. Les autres commissions se sont réunies 3 fois en 2023.

Le Conseil d'administration délègue également certaines missions à 3 comités spécialisés : le comité des rémunérations, le comité d'audit, des risques et des comptes et le comité d'éthique et des nominations.

Le comité des rémunérations, chargé de formuler des propositions relatives à la rémunération des mandataires sociaux, aux indemnisations de frais et de temps passé des administrateurs s'est tenu le 9 mars 2023.

Les indemnités allouées aux administrateurs, pour temps passé, ont été de 253 335 € au total en 2023. Ce montant respecte l'enveloppe de 365 000 € validée par l'assemblée générale conformément à l'article 24 des statuts. En parallèle, 76 830 € de remboursements de frais ont été enregistrés.

L'assemblée est sollicitée pour maintenir le plafond des indemnités de temps passé, versées aux administrateurs et prévues par l'article 24 des statuts, à hauteur de 365 000 €.

En 2023, le comité d'audit, des risques et des comptes comportait 5 membres choisis parmi les présidents délégués et les vice-présidents, ainsi que le Directeur Général Adjoint en charge de la Direction finance, pilotage et risques, le Secrétaire Général et les titulaires des 4 fonctions clés.

Ce comité, présidé par Monsieur Denis Calipel s'est réuni 4 fois en 2023, les 3 février, 7 juin, 8 septembre, 8 novembre. Il a pu examiner notamment l'évaluation des risques opérationnels, d'assurance et financiers, l'activité d'audit interne, les comptes de l'exercice et les dispositifs en faveur de la qualité des données, ainsi que pour la protection de la clientèle.

Le comité d'éthique et des nominations a pour mission générale de s'assurer que le conseil d'administration satisfait aux exigences réglementaires et à celles de l'autorité de contrôle en matière de compétence individuelle et collective, de parité hommes-femmes, tout en recherchant une ouverture et un équilibre entre les professions et les catégories d'âge.

Ce comité d'éthique et des nominations est composé du Président du conseil d'administration de GCM, des présidents délégués et des vice-présidents de GCM. Il est présidé par le Président du conseil d'administration. Le Directeur Général n'est pas membre de droit du comité. Il peut néanmoins être appelé par le Président du comité ou une majorité du comité à participer à tout ou partie des travaux. Le Secrétaire Général est membre de droit du comité, sans droit de vote, et propose un « mémo des échanges en séance » pour un usage strictement interne aux membres du comité.

Le comité s'est réuni 2 fois en 2023, le 9 mars et le 1er septembre. Il a notamment eu comme enjeu la nomination de nouveaux administrateurs régionaux, un rappel sur la procédure réglementaire à respecter, la désignation d'administrateurs pour le cycle JRM, les dossiers particuliers de certains élus et sociétaires, des points sur la gouvernance institutionnelle (administrateurs stagiaires et présidence déléguée), la candidature au mandat d'administrateur national, l'auto-évaluation des compétences des administrateurs régionaux et compétence collective du conseil d'administration.

1.2 Les commissaires aux comptes

Le mandat du cabinet Price Waterhouse Coopers, 63 rue de Villiers 92000 Neuilly-sur-Seine, représenté par Monsieur Sébastien Arnault a pris effet lors de l'assemblée générale du 11 mai 2023 pour une durée de 6 ans.

Les honoraires de certification des comptes s'élèvent à 145 116 € TTC.

1.3 La Direction générale

La Direction générale est exercée par un directeur général nommé par le Conseil d'administration. Il s'agit de Monsieur Pascal Loiseau, nommé par le Conseil du 28 février 2014 et qui a pris ses fonctions le 1er juillet 2014. Le Directeur général tient ses pouvoirs de la loi, dans les limites fixées chaque année par le Conseil d'administration.

Le Directeur général est assisté par un comité de direction générale, dont il a nommé les membres qui ont reçu de sa part les délégations de pouvoirs utiles.

Le comité de Direction générale s'est réuni 35 fois en 2023 plus 1 séminaire de 3 jours.

1.4 Les comités de risque

Les comités de risque, qui associent les directeurs propriétaires de risque aux cadres et fonctions clés concernées, sont animés par le responsable de la gestion des risques et reportent au comité de risque général qui implique tout le comité de direction générale.

Il s'agit du comité des risques assurance, qui s'est réuni les 17 janvier, 12 avril, 18 septembre et 6 novembre 2023.

D'autre part, le comité des risques opérations s'est réuni les 17 janvier, 12 avril, 18 septembre et 6 novembre 2023.

Puis, le comité des risques financiers s'est réuni les 26 janvier, 26 avril, 20 septembre, 14 décembre 2023.

Enfin, le comité des risques CDG s'est réuni les 10 février, 16 mai, 28 septembre, 29 novembre et 20 décembre 2023.

1.5 Dirigeants effectifs et fonctions clés

Par délibération du Conseil d'administration en date du 10 décembre 2015, le Conseil d'administration a constaté que Monsieur Pascal Loiseau est dirigeant effectif de droit en sa qualité de mandataire social.

Le Conseil d'administration du 25 juin 2019 a désigné Monsieur Fabrice Lepigeon, en qualité de dirigeant effectif à compter du 15 juillet 2019. Monsieur Lepigeon, en sa qualité de directeur général adjoint et directeur financier, pilotage et risques, a sous sa responsabilité les différentes directions et services suivants, comptabilité générale et fournisseurs, actuariat et comptabilité technique, gestion d'actifs, pilotage, gestions des risques, conformité et contrôle permanent, audit.

L'ACPR a validé leurs désignations en tant que dirigeants effectifs.

D'autre part, les 4 fonctions clés définies par les textes de Solvabilité 2 ont été assumées en 2023 par les personnes suivantes, dûment enregistrées à ce titre auprès de l'ACPR :

- Xavier Cibois pour la fonction gestion des risques,
- Géraldine Delahaye pour la fonction vérification de la conformité
- Julie Lecluse pour la fonction audit interne,
- Magali Lambert pour la fonction actuarielle.

1.6 Les caisses locales

Suite à des fusions intervenues en 2022, le nombre de caisses locales s'établit à 217 au 1er janvier 2023, réparties de la manière suivante dans les 8 départements (avec adhésion à leur fédération départementale respective) :

Eure-et-Loir	20
Mayenne	35
Orne	24
Sarthe	30
Calvados	22
Eure	23
Manche	34
Seine-Maritime	28
Caisse Locale entreprises	1

1.7 Information et formation

Les élus des Caisses locales participent à des formations qui leur sont proposées par la Caisse régionale, dont le bilan quantitatif figure ci-dessous :

Actions de formation	Nb participants
Accueil des nouveaux élus niveau 1 en présentiel	23
Accueil des nouveaux élus niveau 2 en présentiel	18
Estimateurs locaux	51
Estimateurs pour tempête Ciaran	12
Organiser son CA pour Président et secrétaire	14
Les comptes de la CL	129
Prise de Parole en Public avec Jean-Michel HENRI	31
Préparer et animer son AG	13
Les Bases de l'assurance	306
Appli des élus 3.0	38
Guide de l'administrateur	18
La dynamique mutualiste	21
Gestes qui sauvent	7
PSC1	7
Présidents	10
Elus 3.0	45

Beedez – prospective 14	38
Evaluation d'une société d'assurance	15
Modèle de pilotage interne du groupe RACR	13
UMAO	7
Cycle JRM	2
Cycle NAR	3

Outre les informations remises lors de l'assemblée générale, les administrateurs de Caisses locales sont informés :

- Lors des réunions organisées par la Caisse régionale et les fédérations départementales,
- Via le journal interne Groupama Magazine
- Via la lettre interne Mag'élus lancée en 2023 et éditée 3 fois par an

2- Commentaires sur les comptes de l'exercice

2.1 Le compte de résultat

Les cotisations acquises tous exercices, à 582,4 M€ sont en progression de 6,8% et 107.5 M€ de collecte en épargne.

La sinistralité tous exercices est à 83,7% au 31 décembre 2023. L'exercice courant se dégrade de 8 points.

Cette hausse de la sinistralité se décompose entre :

- La hausse de la sinistralité climatique de 2,4 points,
- La baisse de la sinistralité attritionnelle ou courante de - 3 points,
- La hausse de la sinistralité grave de 8,6 points.

Le ratio des frais généraux CR+CL est maîtrisé sur 2023.

Ces éléments déterminent un résultat technique à -3,7 M€ (il était de 3,5 M€ l'an dernier).

Notre ratio combiné social atteint 103,1%.

Fort de l'ensemble de ces éléments, le résultat social de la Caisse régionale s'établit à 2 M€. Malgré le contexte exceptionnel avec la tempête et de nombreux sinistres graves, nous avons tenu un de nos objectifs : nous avons amélioré notre sinistralité attritionnelle.

2.2 Bilan simplifié (social / IFRS)

Le bilan de notre Caisse reflète sa solidité face aux événements, avec 800 M€ de capitaux propres, avec un niveau de provisions techniques en hausse.

M€									
	Réel 2021	Réel 2022	Réel 2023	Réel 2023 / Réel 2022	Réel 2021	Réel 2022	Réel 2023	Réel 2023 / Réel 2022	
Immobilisations incorporelles	10,2	10,4	13,4	3,0	Capitaux propres	791,0	800,2	800,5	0,3
Actifs de placements	707,6	711,7	715,8	4,1	dont résultat	17,7	10,2	2,0	-8,1
Titres de participation	388,4	390,1	460,2	70,1	Provisions pour risques & charges	7,2	4,4	4,4	0,0
Part des réassureurs / FT	454,0	408,8	458,4	51,7	Provisions techniques brutes	863,0	831,4	913,3	81,9
Créances	101,9	139,5	132,6	-6,9	Dettes de financement	0,0	0,0	0,0	0,0
Autres actifs	107,9	68,5	41,5	-26,9	Autres dettes	108,8	91,0	103,8	12,8
Total	1 770,0	1 727,0	1 822,0	95,0	Total	1 770,0	1 727,0	1 822,0	95,0

M€									
	Réel 2021	Réel 2022	Réel 2023	Réel 2023 / Réel 2022	Réel 2021	Réel 2022	Réel 2023	Réel 2023 / Réel 2022	
Immobilisations incorporelles	10,8	11,2	14,5	3,2	Capitaux propres	851,3	788,2	823,6	35,4
Actifs de placements	748,3	648,6	694,2	45,6	dont résultat retraité	19,3	-7,4	7,8	15,1
Titres de participation	388,8	390,4	460,8	70,4	Provisions pour risques et charges	7,2	2,1	2,0	-0,1
Part des réassureurs dans FT	404,8	369,3	410,5	41,2	Provisions techniques brutes	781,6	760,9	817,5	56,6
Actifs d'exploitation	104,1	154,6	124,4	-30,2	Dettes de financement	0,0	0,0	0,0	0,0
Trésorerie	85,9	68,2	42,9	-25,3	Autres dettes	98,6	91,2	104,2	13,1
Total	1 738,7	1 642,4	1 747,3	104,9	Total	1 738,7	1 642,4	1 747,3	104,9

Répartition des placements

La répartition des actifs à fin 2023 est conforme aux limites de risque validées par la direction générale et le conseil d'administration.

SITUATION DES PLACEMENTS	31/12/2023 (En k€)						Variations 2023 vs 2022 (en k€)					
	VNC		Valorisation		PMVL		VNC		Valorisation		PMVL	
	Montant	%	Montant	%	Montant	%	Montant	%	Montant	%	Montant	%
TOTAL IMMOBILIER	117 867	10%	180 443	15%	62 576	193%	3 047	4%	3 023	3%	-24	0%
TOTAL ACTIONS	582 941	49%	581 577	48%	-1 364	-4%	-47 329	-63%	-40 629	-38%	6 700	21%
TOTAL OBLIGATIONS	379 603	32%	350 772	29%	-28 831	-89%	24 545	33%	49 384	46%	24 839	79%
TOTAL TRESORERIE		0%		0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
TOTAL PRETS ET DEPÔTS	98 738	8%	98 738	8%	0	0%	94 948	126%	94 948	89%	0	0%
TOTAUX	1 179 149	100%	1 211 530	100%	32 381	100%	75 211	100%	106 726	100%	31 515	100%

Informations sur le délai de paiement des dettes fournisseurs :

Article L441-6-1 du code du commerce, modifié par loi n°2012-387 du 22 mars 2012 - art. 120.

Au 31/12/2023, le montant total des dettes fournisseurs est de 61 482,50 € :

31 871,71 € échus

29 610,79 € exigibles à plus de 60 jours

En application de la circulaire de la Fédération Française de l'Assurance du 22 mai 2017, les informations qui figurent dans les tableaux page suivante, n'intègrent pas les opérations liées aux contrats d'assurance et de réassurance.

Modèle type de tableaux utilisés pour présenter les informations relatives aux délais de paiement des fournisseurs et des clients mentionnés à l'article D. 441-4 du Code de commerce														
Factures reçues et émises non réglées à la date de clôture de l'exercice dont le terme est échu (tableau prévu au I de l'article D. 441-4 du code de commerce)														
Article D. 441 L - 1 ^{er} du Code de commerce : Factures reçues non réglées à la date de clôture de l'exercice dont le terme est échu							Article D. 441 L - 2 ^{ème} du Code de commerce : Factures émises non réglées à la date de clôture de l'exercice dont le terme est échu							
	0 jour (indicatif)	1 à 30 jours	31 à 60 jours	61 à 90 jours	91 jours et plus	Total (1 jour et plus)	0 jour (indicatif)	1 à 30 jours	31 à 60 jours	61 à 90 jours	91 jours et plus	Total (1 jour et plus)		
(A) Tranche de retard de paiement														
Nombre de factures concernées	0						64	0						0
Montant total des factures concernées	0,00	335 03,98	-4 63 62,7	77,88	29 53 23,1	61 462,50	0,00	203,88	791,30	28 164,00	18 940,81	48 059,99		
(préciser HT ou TTC)	TTC	TTC	TTC	TTC	TTC	TTC	TTC	TTC	TTC	TTC	TTC	TTC		
Pourcentage du montant total des achats de l'exercice (préciser HT ou TTC)	0,00%	0,03%	0,00%	0,00%	0,02%	0,01%								
Pourcentage du chiffre d'affaires de l'exercice (préciser HT ou TTC)							0,00%	0,00%	0,01%	0,47%	0,34%	0,82%		
								TTC	TTC	TTC	TTC	TTC		
(B) Factures exclues du (A) relatives à des dettes et créances litigieuses ou non comptabilisées														
Nombre de factures exclues	3						0							
Montant total des factures exclues (préciser HT ou TTC)	295,15						0,00							
	TTC													
(C) Délais de paiement de référence utilisés (contractuel ou délai légal - article L. 441-6 ou article L. 443-1 du Code de commerce)														
Délais de paiement utilisés pour le calcul des retards de paiement	- Délais contractuels : (précisez) - Délais légaux (préciser) Conditions de paiements à GCM: Immédiat dans les 27 jours sans déductions jusqu'au Fin du mois suivant sans déduction dans les 57 jours sans déduction						- Délais contractuels : (précisez) - Délais légaux (préciser) Conditions de paiements à GCM: Immédiat Prévèlement le 8 du mois Virement le 8 du mois							

2.3 L'activité VIE

Le chiffre d'affaires vie s'élève à 107,5 M€ au 31/12/2023 contre 111,3 M€ au 31/12/2022. La part des unités de compte est de 38,6%.

2.4 L'activité Banque

A fin décembre 2023, Groupama Centre Manche comptait 17 307 clients bancaires, pour un montant total de dépôts de 39,8 M€ et un total de crédits de 72,2 M€. (Données à fin décembre 2023).

2.5 Certificats mutualistes

Au 31 décembre 2023, 4 546 demandes de souscription ont été servies pour un total de 1.756 kE. Les rachats honorés ont été de 3.193 kE pour 281 demandes. Par ailleurs, 6 161 demandes de distribution en certificats mutualistes ont été servies pour un total de 1 718 kE.

2.6 Indicateurs ressources humaines

	2021	2022	2023
<u>1. Evolution des effectifs :</u>			
Effectifs CDI au 31/12	1 329	1 319	1 314
<u>2. Formation :</u>			
Pourcentage de la masse salariale consacré à la formation	7,4%	7,6%	8,7%
<u>3. Recrutement :</u>			
Embauches externes	74	111	110
CDD devenus CDI	20	30	19
Mobilités Groupe	1	3	2
Total	95	144	144

3. Actualités et faits marquants de l'année

3.1 Le projet d'entreprise #Ensemble2023 se conclut sur une belle réussite

Le projet d'entreprise #Ensemble 2023, lancé en 2021, s'est achevé le 31 décembre 2023 sur une bonne performance puisque 3 objectifs sur 4 ont été atteints : notre chiffre d'affaires, nos taux de satisfaction et nos certifications. Nous souhaitons bien sûr avoir plus de sociétaires. Nous n'avons pas atteint cet objectif malgré la mobilisation de tous. Cet enjeu reste essentiel. Fort de notre qualité de service, notre sérieux et notre expertise, nous allons repartir à l'assaut de cet objectif.

Prenant en compte les évolutions de la société et s'adaptant au contexte inédit de 2020 et 2021 avec l'impact de la Covid-19, le projet d'entreprise a, pour rappel, été pensé selon deux objectifs majeurs : approfondir la relation de confiance sincère et durable avec nos sociétaires, et répondre aux nouvelles attentes, notamment autour des outils digitaux.

Construit selon un principe de dynamique collaborative, #Ensemble 2023 portait une ambition forte : celle d'avoir « Des équipes fières d'offrir une expérience client unique et humaine ».

Cette ambition a guidé nos actions et s'est décliné en trois axes de travail que l'ensemble des collaborateurs s'est attaché à faire vivre tout au long de cette année 2023 :

- Un collectif accompli dans la performance au service du client,
- Une mutuelle humaine, proche et responsable,
- Une entreprise solide, agile et innovante.

A travers ce projet d'entreprise, Groupama Centre Manche s'était fixée pour fin 2023 les objectifs suivants :

- 650 millions d'euros de chiffre d'affaires total, comprenant l'IARD et la vie,
- 300 000 sociétaires,
- 31% de sociétaires très satisfaits,
- Capitaliser sur nos certifications.

Les actions réalisées par l'équipe de collaborateurs mobilisés sur le projet #ensemble2023 a permis de faire évoluer les organisations aux services des clients de Groupama Centre Manche.

3.1.1 #Ensemble2023 : un chiffre d'affaires atteint

Notre chiffre d'affaires de 650 millions d'euros est atteint avec un vrai savoir-faire installé sur nos deux activités NON-VIE et VIE : c'est une vraie source de satisfaction pour notre caisse régionale.

3.1.2 #Ensemble2023 : la force de notre qualité de service

La qualité de service est notre force. C'est le socle sur lequel nous avons pu capitaliser ces 3 dernières années et nos taux de satisfaction en témoigne : nous obtenons en 2023 un taux de 33 % sociétaires très satisfaits, soit 2 points de plus que l'objectif fixé.

3.1.3 #Ensemble2023 : Groupama Centre Manche, une entreprise certifiée

Faire de Groupama Centre Manche une entreprise certifiée Relation Client France était un objectif de notre plan d'entreprise : c'est désormais choses faites.

Attribuée par l'Afnor après un audit renforcé de notre parcours client ainsi que notre "accompagnement relationnel" tout au long du contrat, la Certification Relation Client France est un label qui met en valeur les entreprises qui s'engagent dans les territoires avec un service client 100% localisé en France, et dans une dynamique de contribution à la vie du territoire via notamment l'insertion locale, le maintien de l'emploi, la formation, l'inclusion.

Elle vient aussi garantir la transparence et le respect des engagements que Groupama Centre Manche prend vis-à-vis de ses sociétaires.

Pour rappel, les enjeux de la certification étaient les suivants :

- Réaffirmer les spécificités de notre accompagnement client, proche, unique et humain ;
- Confirmer notre ADN en tant qu'interlocuteur de proximité très ancré et très engagé dans les territoires ;
- Valoriser l'engagement quotidien des collaborateurs au service des sociétaires et les rendre fiers ;
- Renforcer l'attractivité de Groupama Centre Manche.

Au cours de l'année 2023, nous avons capitalisé sur notre certification en externe auprès de nos sociétaires et prospects pour renforcer notre attractivité via notre image de marque, nos valeurs et notre marque employeur via nos encarts presse et nos publidédactionnels dans la presse quotidienne régionale.

Nous avons également valorisé l'obtention de ce label en interne auprès des collaborateurs, à travers des articles sur notre intranet MyGCM et à l'occasion d'une semaine dédiée en septembre 2023. Notre objectif : faire des collaborateurs nos ambassadeurs et favoriser la fierté d'appartenance.

3.2 Une approche client unique et humaine

3.2.1 Donner satisfaction à nos sociétaires de plus en plus exigeants

Cette année encore, l'engagement quotidien pour accompagner nos sociétaires de manière différenciante et pour tenir notre promesse d'offrir une expérience client unique et humaine est récompensé par les derniers résultats de nos enquêtes satisfaction.

Dans un contexte global où nos sociétaires sont toujours plus exigeants et demandent toujours plus de réactivité, nous conservons à Groupama Centre Manche des taux de satisfaction très satisfaisant.

Chez les particuliers, notre taux de très satisfaits s'élève à 33%, soit 3 points de plus que l'objectif que nous nous étions fixés. Nos clients plébiscitent particulièrement :

- La qualité de gestion des sinistres (+3% pour la satisfaction globale et 1ère place des caisses régionales)
- Le traitement des réclamations (+9% de satisfaction globale)
- La qualité de la relation téléphonique (+4 % de clients très satisfaits)

Le taux de satisfaits s'établit lui à 90%.

Concernant les sociétaires agricoles, le plan d'action organisé en 2023 dans le cadre du projet Agri Satisf'@ctions pour retrouver notre niveau d'accompagnement porte ses fruits.

Les indicateurs à la hausse :

- Un indice net de recommandation en hausse de 9 points et qui place GCM à la 2ème position des caisses régionales,
- Un taux de clients très satisfaits à 28 % grâce à une augmentation de 3 points qui permet à GCM d'occuper la 3ème place des caisses régionales
- Un taux clients très satisfaits et satisfaits à 96 %, soit une augmentation de 1 point (2ème place des caisses régionales)

Chez les PRO-TPE, la satisfaction se maintient avec un taux de très satisfaits de 25% et un taux de satisfaction globale de 72%.

3.2.2 La 9e édition des Appels sourires fidélité, gage de proximité avec nos sociétaires

L'année 2023 marque la 9e opération des "Appels sourires fidélité", un dispositif qui a pour objectif de rester en relation et nous rapprocher de nos sociétaires via une approche non mercantile. C'est aussi l'occasion de permettre de tenir nos bases de contacts à jour afin d'optimiser notre relation client.

Cette année encore, nous avons mis à l'honneur notre grande cause nationale Les gestes qui sauvent. Au total, 7597 sociétaires ont été contactés et 4523 sociétaires ont eu le plaisir d'échanger avec les collaborateurs de GCM. Leur accueil a été très positif : les appels ont été très bien accueillis. Cette belle opération de sensibilisation à cette noble cause permet de mettre un beau coup de projecteur sur nos sessions organisées sur tous les territoires.

3.2.3 La systématisation du parrainage comme offre de fidélisation

Il y a deux ans, l'équipe porteuse du projet "Simplifier, moderniser et systématiser le parrainage" remportait le premier Hackathon #Ensemble2023. S'en est suivie, en 2022, la création d'une offre de fidélisation dont le principe est simple : fédérer l'ensemble des collaborateurs dans la conquête de nouveaux sociétaires en les invitant à recommander GCM à leurs proches. À la clé, doublement des gains et jusqu'à 200€ de cartes cadeaux à gagner.

Conduite en 2022 avec de beaux résultats - la barre des 1 000 parrainages a été atteinte haut la main - elle a été reconduite en 2023 avec succès puisque 1775 parrainages ont été réalisés. Soit une augmentation de 117%.

Une belle performance à laquelle les élus de Groupama Centre Manche ont également contribué puisque pour la première fois en 2023, ils se sont joints à cette action via un « challenge élus ».

Une preuve concrète que le parrainage s'inscrit désormais comme un « outil » incontournable dans le paysage de l'offre de fidélisation de GCM et cette opération sera reconduite en 2024.

3.2.4 Répondre à de nouveaux besoins via la téléconsultation médicale Qare

Alors que la désertification médicale touche particulièrement le territoire de Groupama Centre Manche, l'accès aux soins constitue un véritable enjeu. Soucieuse de permettre à ses sociétaires d'avoir accès à un professionnel de santé, notre Caisse régionale a souhaité mettre en place, le 1er février 2022, la plateforme de téléconsultation Qare à destination de ses sociétaires. Considérant qu'elle répond à un réel besoin sur notre territoire, GCM a souhaité reconduire ce dispositif en 2023.

Pour rappel, cette plateforme de service de téléconsultation médicale innovante, facile d'accès, et sécurisée est accessible 7j/7 et 24h/24. Chaque assuré santé, que ce soit en individuel ou en collectif, bénéficie de 6 téléconsultations gratuites par an.

Groupama Centre Manche joue ainsi pleinement son rôle d'acteur de proximité au service de ses sociétaires.

3.3 Le projet Canada : une belle occasion de fidéliser 34 000 nouveaux clients

Lancé à la rentrée de septembre 2023, le transfert du portefeuille d'assurés Renault - Dacia vers Groupama Centre Manche constitue un formidable levier de développement pour GCM. Baptisée "projet Canada", cette opération d'envergure nous apporte 34 000 clients et 20 millions d'euros.

Afin d'intégrer ce nombre de clients rapidement, GCM a dû s'adapter. Cela a nécessité une réorganisation en interne avec le fort investissement collaborateurs, le recrutement et la formation d'une nouvelle équipe de 15 personnes, ainsi qu'une communication ajustée en direction de ces nouveaux sociétaires afin qu'ils se sentent bien accueilli chez GCM.

Tout l'enjeu pour la caisse régionale consiste maintenant à fidéliser ces nouveaux clients grâce à notre savoir-faire et de les multi-équiper.

3.4 La tempête Ciaran : l'accompagnement des clients, notre savoir-faire

La tempête Ciaran a violemment frappé les côtes de la Manche avec des vents allant jusqu'à 200 km / h le 1er novembre 2023. L'évènement climatique s'est poursuivi dans la journée du 2 novembre en touchant les côtes du Calvados et de la Seine-Maritime.

Evènement le plus important que nous ayons vécu depuis la création de GCM, Ciaran est un évènement climatique d'ampleur mais différent de la tempête de 1999 car ses vents ont déferlé sur les côtes mais pas ailleurs.

Au sein de GCM, la cellule de crise a été immédiatement déclenchée afin de répondre à l'urgence de nos sociétaires sinistrés. Mobilisant les collaborateurs sur les sites de gestion, en agences et sur le terrain avec les inspecteurs, les préventeurs et les élus volontaires. De nouveaux collaborateurs ont également été recruté- pour venir en renfort des équipes.

Ce qui caractérise la gestion de la tempête, c'est la rapidité avec laquelle tout le monde s'est mis en ordre de marche. Dans un délai très court, nous avons enregistré 11 000 déclarations soit environ 6 mois de travail. Nous avons mobilisé très vite les estimateurs et les élus se sont spontanément portés volontaires. Au 31 décembre 2023, le nombre de de sinistres réglés et clos s'élève à 30 %.

C'est face à des événements de cette ampleur que les valeurs de solidarité, de proximité et de responsabilité que nous défendons à Groupama s'expriment pleinement auprès de nos sociétaires.

3.5 Confirmer notre ancrage local et notre engagement dans les territoires

3.5.1 Les impacts économiques et environnementaux sur nos territoires au cœur de notre assemblée générale

Événement majeur et symbolique de la vie mutualiste de notre caisse régionale, l'Assemblée générale s'est déroulée en présentiel au Centre International de Deauville le 11 mai 2023.

Placée sous le thème Transitions économique et environnementale : quels impacts sur nos territoires ? elle a réuni 530 délégués, collaborateurs et invités.

L'occasion de revenir sur une année 2022 marquée, pour Groupama Centre Manche, par de nombreuses réussites et transformations, et de remercier l'ensemble des collaborateurs et élus pour leur performance et l'implication dont ils ont fait preuve. L'occasion aussi de mettre en valeur notre engagement dans nos territoires.

La table ronde organisée autour du thème Transitions économique et environnementale : quels impacts sur nos territoires ? a permis d'évoquer l'investissement de Groupama Centre Manche sur l'innovation locale avec notamment le recours pièces de réemploi via Auto Presto et Presto Glace, la protection des forêts, l'investissement dans le Fonds Normandie Littoral.

3.5.2 "Harmonie" : GCM s'engage dans une démarche d'harmonisation de ses agences

GCM a engagé en 2023 un grand programme de rénovation des agences baptisé « Harmonie ».

Ce projet, qui s'étend jusqu'en 2028, vise à unifier l'identité visuelle, l'aménagement et le mobilier des agences Groupama et de répondre aux nouveaux enjeux de sobriété énergétique. Le tout au service du confort de travail des collaborateurs et de l'expérience client de nos sociétaires.

En 2023, les agences de Mesnil-en-Ouche et d'Alençon ont fait l'objet d'une rénovation conséquente. Ces travaux d'envergure ont été suivis d'une inauguration. L'occasion de rassembler les acteurs du territoire.

Au cours de l'année, d'autres agences ont fait l'objet de rénovations de moindre envergure à Avranches, Saint-Pierre-en-auges, Janville, Loué, Vimoutiers et Carentan.

Sur le site de gestion du Mans, l'immeuble du 13 rue Leboindre a été entièrement rénové afin d'offrir aux collaborateurs une cafétéria flambant neuve au rez-de-chaussée, de nouveaux espaces de réunion, des bureaux pour la Fédération 72 et une salle de conférence au dernier étage.

3.5.3 Les balades solidaires : des actions engagées au cœur des territoires

Initiées par la Fondation Groupama « Vaincre les maladies rares » et organisées chaque année par les collaborateurs et élus de Groupama, les balades solidaires sont avant tout une action de solidarité et de proximité visant à sensibiliser le grand public et soutenir des associations engagées dans la lutte contre les maladies rares.

Via leur participation, les marcheurs apportent leur soutien à une association de leur région. Les dons recueillis sont intégralement reversés afin d'initier et/ou concrétiser des projets qui améliorent le quotidien des malades et de leur famille. Ils contribuent également à financer des actions pour augmenter les connaissances sur les maladies rares et leurs traitements.

En 2023, 8 balades solidaires ont été organisées, soit une par département.

Elles ont rassemblé 1331 participants au total et ont permis de récolter la somme de 23 034 €.

Département	Date	Nombre de participants	Association partenaire	Montants récoltés
Calvados	11/06	259	AFAO	2500 €
Eure	09/09	105	AFSR	1165 €
Eure-et-Loir	10/06	136	<u>Neuro.cocci</u>	2800 €
Sarthe	03/06	135	Autour de Williams	1742 €
Manche	25/06	203	AFHA, GENESPOR, GENERATION 22	2910 €
Mayenne	03/06	130	Association française du syndrome d'Ondine	1500 €
Orne	10/06	164	<u>Afa Crohn RCH</u> et Vaincre les maladies lysosomales	2248 €
Seine-Maritime	23/09	199	<u>Elher Danlos</u> Angelman	8169 €

3.5.4 Les Gestes qui Sauvent : une action de prévention déployée sur tous nos départements

Parti du constat que la France accuse un retard en matière de gestes de premiers secours avec seulement 27% de ses habitants ayant bénéficié d'une formation, Groupama a lancé une grande opération de prévention d'ampleur nationale en 2021 avec un objectif ambitieux : former 1 million de personnes gratuitement à l'horizon 2025.

Groupama Centre Manche s'est pleinement engagée dans cette démarche nationale avec le concours des sapeurs-pompiers partenaires de l'opération. Des sessions sont organisées tout au long de l'année dans tous les départements. Au total, en 2023 ce sont plus de 7300 personnes qui ont été formées.

3.5.5 GCM partenaire de l'Institut du risque et de l'assurance au Mans

La Chaire « Impact de la Transition Écologique en Assurance » (ITCA), en partenariat avec Groupama Centre Manche et sous l'égide de la Fondation du Risque de l'institut Louis Bachelier, a été lancée début décembre 2023 pour une durée de 3 ans et un budget de 100 000 euros par an.

Ce partenariat a été officialisé à l'occasion de l'anniversaire des 10 ans de l'Institut du risque et de l'assurance (IRA) organisé à la mairie du Mans.

L'objectif pour Groupama est de s'appuyer sur des experts scientifiques et du monde universitaire pour mieux appréhender la dimension climatique dans nos métiers. GCM et le Groupe accueillent d'ailleurs plusieurs alternants de cette formation universitaire afin de travailler sur ce thème ou d'autres.

Ce projet de recherche ambitieux et innovant témoigne d'un partenariat fort et durable entre l'IRA et Groupama Centre Manche.

3.6 Développer notre marque employeur et notre image d'acteur engagé pour ses collaborateurs au bénéfice de la réussite collective

3.6.1 Une organisation et un bien-être au travail plébiscités

Respecter les équilibres des temps de vie et répondre aux aspirations des collaborateurs ainsi qu'à la responsabilité sociétale de l'entreprise : les objectifs que Groupama Centre Manche s'est fixée.

Convaincue que la qualité de vie au travail constitue un levier essentiel dans cette recherche de valeur, la Direction de GCM a proposé en 2022 une nouvelle organisation du travail qui offre davantage de flexibilité, notamment avec des options telles que le télétravail, le nomadisme et le forfait jour.

En 2023, le Baromètre opinion groupe (BOG), réalisé par Ipsos du 23 mars au 5 avril 2023, fait ressortir de bons taux de satisfaction et témoigne que les objectifs sont atteints :

- A GCM, sur une échelle de 0 à 10, 19% des collaborateurs évaluent leur relation au travail entre 9 et 10, et 19% des collaborateurs l'estiment entre 7 et 8.
- L'indice d'engagement Bien-être et environnement au travail s'élève à 80 contre 73 en 2018
- Celui évaluant l'amélioration de la vie des collaborateurs (espaces de travail, services, application) s'élève à 64 contre 43 en 2018

Groupama Centre Manche confirme son engagement envers ses salariés et sa volonté de créer un environnement de travail propice à la performance et au bien-être.

3.6.2 Une nouvelle campagne pour une marque employeur dynamisée

La nouvelle campagne de communication marque employeur qui a vu le jour en 2022 a été reconduite en 2023.

Construite avec toutes les parties prenantes du Groupe - association des représentants des entreprises, comité opérationnel RH, comité opérationnel Communication, ainsi que le Réseau Recrutement et Mobilité - cette campagne met l'accent sur ce qui nous différencie : notre ADN mutualiste et notre certification Relation client France.

Les enjeux sont multiples :

- Développer la fierté d'appartenance ;
- Être attractif pour attirer des candidats ;
- Contribuer à la marque Groupama à travers son volet employeur.

Sur le principe des égéries, ce sont les collaborateurs de Groupama Centre Manche qui sont mis en valeur faisant la promotion de leurs métiers et leurs belles histoires. Cette campagne est également renforcée par un slogan afin d'interpeler directement les candidats au recrutement : "Être là pour les autres, j'ai décidé d'en faire mon métier".

3.6.3 Un bilan positif pour l'accompagnement des collaborateurs dans leur parcours professionnel

Groupama Centre Manche offre de nombreuses opportunités de mobilité à ses collaborateurs.

En 2023, 172 collaborateurs ont bénéficié d'une mobilité fonctionnelle et ou géographique (changement du lieu de travail). 47 collaborateurs ont été promus dans un emploi de classe supérieure et 4 ont obtenu une mobilité vers une entreprise du groupe. En complément, 3 hommes et 12 femmes ont accédé au statut cadre. Toutes ces mobilités contribuent à l'attractivité de notre caisse.

3.6.4 La réalité virtuelle au service du recrutement

En 2023, Groupama Centre Manche poursuit sa démarche d'innovation pour contribuer à l'attractivité des métiers de l'assurance.

En intégrant le programme d'Open Innovation Groupama, nommé Volt'Terre, GCM a travaillé cette année avec la start-up MELVIL. Objectif : aider les jeunes à se projeter dans les métiers de l'assurance via la réalité virtuelle.

Le principe est simple : via des casques de réalité virtuelle, les participants sont plongés dans un environnement immersif. A savoir une agence Groupama, dans laquelle ils découvrent la réalité de son fonctionnement et le travail des collaborateurs.

3.6.5 Favoriser les mobilités durables auprès des collaborateurs

Dans le cadre de la loi LOM (Loi d'Orientation des Mobilités), Groupama Centre Manche a signé un accord sur les mobilités durables le 07 décembre 2022, applicable à compter du 1er janvier 2023 pour une durée de 3 ans.

Avec cet accord, Groupama Centre Manche :

- Passe la prise en charge des transports en commun de 50 à 55%
- Met en place un forfait mobilité durable annuel de 120 euros pour 55 trajets effectués en mobilité verte (NVEI, vélo ou covoiturage)
- Met en place un prêt d'un montant max de 7000 euros, remboursable sur 5 ans max avec un taux d'intérêt de 0,5% pour acheter (ou payer l'apport du LOA) un véhicule électrique/ hybride, un NVEI ou installer une borne de rechargement.
- Offre un kit sécurité vélo pour les salariés utilisant le vélo ou le NVEI pour venir travailler et répondant aux conditions du forfait mobilité durable (55 trajets domicile / travail par an avec ce mode de transport).

Une réflexion a été menée tout au long de l'année 2023 pour la mise en place une plateforme de covoiturage baptisée Mobeelity.

Afin de valoriser ces différentes mesures auprès de nos collaborateurs, nous avons communiqué dessus sur notre intranet MyGCM avec notamment une Foire aux Questions.

3.6.6 Care4people : un service pour améliorer la qualité de vie au travail

Les mutations du monde du travail engendrent l'émergence de risques psychosociaux. Soucieuse de cette problématique et du bien-être de chacun, le partenaire de Groupama Centre Manche, Céla, met à disposition un service proposé par Qualisocial : Care4people.

Cette plateforme gratuite permet d'accéder 24h/24 et 7j/7 à des psychologues via tous les canaux pour permettre aux collaborateurs de prendre soin de leur santé mentale et améliorer leur qualité de vie au travail.

L'accompagnement d'un professionnel tiers dans un cadre neutre, confidentiel et parfois anonyme permet de retrouver une santé psychologique saine et de rétablir l'équilibre au sein du collectif. L'objectif pour la caisse régionale demeure inchangé : agir pour mieux prévenir les risques psycho sociaux et en limiter les conséquences. C'est aujourd'hui un enjeu incontournable pour toute organisation.

3.6.7 Faire vivre notre emploi référentiel pour la gestion prévisionnelle des emplois et des compétences (GPEC)

La gestion prévisionnelle des emplois et des compétences est l'une des composantes essentielles de la politique des ressources humaines à Groupama Centre Manche. Elle a pour finalité d'accompagner et d'encourager les évolutions des salariés dans l'Entreprise, d'anticiper les évolutions techniques et règlementaires et ainsi favoriser le maintien de l'employabilité des salariés.

Depuis 2022, Groupama Centre Manche s'appuie sur son référentiel composé de 11 familles professionnelles et 90 Emplois Repères afin que les salariés comprennent mieux toutes les opportunités de mobilité au sein de notre caisse. En complément, des vidéos ont de nouveau été réalisées en 2023 pour présenter les métiers, de façon visuelle et ludique. Les collaborateurs ont également à leur disposition un outil Pro'fil pour les accompagner dans la gestion de leurs compétences et dans toutes les étapes de leur parcours professionnel.

Régulièrement, des podcast métiers ont été diffusés cette année sur l'intranet MyGCM, contribuant ainsi à les faire connaître l'éventail des professions auprès des collaborateurs.

4- Perspectives 2024

Le Groupe travaille, depuis la rentrée 2023, sur l'élaboration d'une nouvelle feuille de route stratégique pour 2024 avec des objectifs communs qui constituent de beaux challenges à relever par les équipes du groupe Groupama.

Trois chantiers principaux ont été identifiés et s'appuient sur l'ambition du Groupe "Bâtir le groupe mutualiste d'assurance champion de l'accompagnement des clients":

- Chantier n°1 : Expérience client. Objectif : favoriser le développement en travaillant la satisfaction client, en stimulant des affaires nouvelles et en luttant contre les résiliations.
- Chantier n°2 : Efficience. Objectif : améliorer notre performance, optimiser nos coûts.
- Chantier n°3 : Marketing stratégique. Objectif : renforcer la rentabilité de notre modèle en choisissant les bonnes cibles et les bons métiers.

Groupama Centre Manche, dont le projet d'entreprise 2024 est en cours d'élaboration, s'engage pleinement à contribuer à l'atteinte de ses objectifs.

Trois enjeux sont d'ores et déjà été identifiés pour Groupama Centre Manche en 2024 :

- La conquête de nouveaux sociétaires. Cela passe par la capitalisation de nos événements commerciaux, notre market place, les devis internet, les recommandations, les plans de contact, le parrainage et le programme fidélité.
- Poursuivre les efforts de maîtrise de notre résultat technique. En orientant, par exemple, les sociétaires vers notre réseau de partenaires Auto Presto et Presto Glace. Et en restant vigilants sur nos frais généraux.
- Continuer d'offrir les meilleures conditions de travail aux collaborateurs. Cela passe par un environnement agréable, des moments d'échanges et de convivialité, des rendez-vous fédérateurs et une politique sociale attractive.

Lexique

ACPR : Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution

APC : Assurances du Personnel des collectivités

CA : Conseil d'Administration

CDD : Contrat à durée déterminée

CDI : Contrat à durée indéterminée

CL : Caisse Locale

DRI : Délégation régionale institutionnelle

FEDEP : Fédérations départementales

GAV : Garanties des accidents de la vie

GCM : Groupama Centre Manche

HT/TTC : Hors taxes / Toutes taxes comprises

IARD : Incendie, Accident, Risques Divers

IFRS : Normes internationales d'information financière

IS : Impôt société

iSi : Innovation Service Indemnisation

JRM : Jeunes Représentants Mutualistes

NAR : Nouveaux Administrateurs Régionaux

OPA : Organisations professionnelles agricoles

Pro-TPE : Professionnels et très petites entreprises (ex ACPS « Artisans, commerçants et prestataires de services »)

PT : Provisions Techniques

SA : Société anonyme

SARL : Société à Responsabilité Limitée

Lexique

SEC : Société d'Expertise Comptable

Ratio Combiné : Le ratio combiné s'obtient en divisant le coût des sinistres, de la réassurance et des frais généraux par les cotisations

S/C : Sinistres à Cotisations

TMA : Tracteurs et matériels agricoles

UMAO : Union Mutualiste Agricole de l'Ouest

Y/C : y compris