



Groupama
NORD-EST

RAPPORT FINANCIER 2016

Groupama Nord-Est
Caisse Régionale d'Assurances Mutuelles Agricoles du Nord Est
2, rue Léon Patoux – 51686 Reims Cedex 2 - 383 987 625 RCS Reims

Entreprise régie par le Code des Assurances et soumise à l'ACPR, 61 rue Taitbout 75009 Paris
Emetteur de Certificats Mutualistes - 03 26 97 30 30 - www.groupama.fr

SOMMAIRE

Membres des organes d'administration, de direction et commissariat aux comptes	4
1. Conseil d'administration	5
2. Direction Générale	5
3. Commissaires aux Comptes	5
Rapport de gestion	7
1. Une marge nette en diminution à 87,3 millions d'euros	8
2. Un résultat social de 13,6 millions d'euros	9
3. Une contribution de 16 millions d'euros	9
4. Un bilan solide	9
Comptes annuels (Bilan actif, Bilan passif, Compte de résultat, Annexes)	11
1. BILAN ACTIF en milliers d'euros	12
2. BILAN PASSIF en milliers d'euros.....	13
3. COMPTE DE RESULTAT TECHNIQUE en milliers d'euros.....	14
4. COMPTE DE RESULTAT NON TECHNIQUE en milliers d'euros	15
5. RESULTATS DES CINQ DERNIERS EXERCICES	16
6. ANNEXE AUX COMPTES DE L'EXERCICE 2016	17
6.1. FAITS MARQUANTS DE L'EXERCICE	17
6.2. EVENEMENTS POSTERIEURS A LA CLOTURE	17
6.3. PRINCIPES, REGLES ET METHODES COMPTABLES	18
6.3.1. Actifs incorporels	18
6.3.2. Placements	18
6.3.3. Créances	21
6.3.4. Cotisations acquises à l'exercice	22
6.3.5. La gestion des sinistres.....	23
6.3.6. La réassurance	25
6.3.7. La gestion.....	25
6.4. NOTES SUR LES COMPTES ANNUELS	27
Note 1. Actifs incorporels.....	27
Note 2. Placements	27
Note 3. Part des cessionnaires et rétrocessionnaires dans les provisions techniques.....	34
Note 4. Créances	34
Note 5. Autres actifs corporels d'exploitation.....	35
Note 6. Capitaux propres.....	35
Note 7. Provisions techniques	37
Note 8. Provisions pour risques et charges.....	38
Note 9. Autres dettes	38
Note 10. Primes acquises	39
Note 11. Produits des placements alloués.....	39
Note 12. Détail des autres produits techniques	40
Note 13. La gestion des sinistres	40
Note 14. Evolution au cours des trois derniers exercices des primes acquises et de la charge des sinistres (*) en milliers d'euros	41
Note 15. La gestion	41
Note 16. Produits et charges des placements	42
Note 17. Résultat non technique	43
Note 18. Résultat exceptionnel.....	43
Note 19. Impôts.....	44
Note 20. Synthèse du résultat de l'exercice au 31 décembre 2016 en milliers d'euros	44
Note 21. Engagements hors bilan	45
Note 22. Bilan social	46
Note 23. Honoraires des commissaires aux comptes	46
Note 24. Consolidation	46
Note 25. Préparation de l'Assemblée Générale du 7 avril 2017	47
Rapport du Commissaire aux comptes sur les comptes annuels	48
Rapport du Commissaire aux comptes sur les conventions réglementées	52
Rapport sur les procédures d'élaboration et de vérification de l'information financière et comptable	56
Rapport sur le contrôle interne du dispositif de lutte contre le blanchiment des capitaux et de financement du terrorisme (rapport Art. A.310-9 du Code des assurances)	58

Rapport extra-financier	67
1. Groupama, un groupe mutualiste, construit autour de valeurs et d'objectifs en phase avec la RSE....	68
2. Une stratégie RSE transversale et ambitieuse.....	68
2.1. <i>Mettre en Œuvre une responsabilité étendue en tant qu'employeur</i>	69
2.2. <i>AGIR EN PARTENAIRE RESPONSABLE ET DURABLE DE NOS SOCIETAIRES ET CLIENTS</i>	81
2.3. <i>CONTRIBUER AU DEVELOPPEMENT DES TERRITOIRES ET DE LA SOCIETE CIVILE</i>	88
2.4. <i>AGIR POUR L'ENVIRONNEMENT</i>	95
2.5. <i>Relations avec les parties prenantes</i>	105
2.6. <i>Loyauté des pratiques</i>	108
3. Table de concordance et note méthodologique	110
3.1. <i>Informations sociales</i>	110
3.2. <i>Informations environnementales</i>	111
3.3. <i>Informations sociétales</i>	112
3.4. <i>Note méthodologique</i>	113
 Résolutions de l'AGO du 7 avril 2017	 119
 Attestation du responsable de l'information	 123

**MEMBRES DES ORGANES D'ADMINISTRATION,
DE DIRECTION ET COMMISSARIAT AUX COMPTES**

1. Conseil d'administration

	<i>Date début de mandat</i>	<i>Date fin de mandat</i>
PRESIDENT		
Laurent POUPART	18/04/2015	30/06/2018
VICE-PRESIDENTS		
Jean-Pierre DECOOL	18/06/2002	30/06/2018
Patrick HENRY	18/03/2014	30/06/2020
Jean-Louis LAFFRAT	13/10/2006	30/06/2018
Jacques LOUCHART	18/04/2015	30/06/2020
Alain RONDEAU	19/12/2012	30/06/2022
Bernard ROUSSEAU	01/01/1997	30/06/2022
ADMINISTRATEURS		
Eric BLANCHE	01/06/2007	30/06/2020
Bruno RIGOBERT	15/04/2016	30/06/2018
Jacques DEES	16/06/2006	30/06/2020
Nathalie HAUCHARD	15/04/2016	30/06/2022
Marie Cesaltina DUMONT	17/04/2015	30/06/2020
Daniel FASQUEL	17/04/2014	30/06/2022
Dominique LIEFOOGHE	01/06/2007	30/06/2020
Xavier PELLERIN	12/06/2003	30/06/2022
Rémi PICARD	17/06/2005	30/06/2020
Pascal RUSCART	03/04/2001	30/06/2018
Christophe SAUDMONT	18/04/2015	30/06/2018
ADMINISTRATEURS SALARIES		
Thierry DUPONT		Janvier 2017
Patrick WASTIAUX		Janvier 2017
REPRESENTANT DU CE		
Maryse BERTHOLON		Janvier 2017

2. Direction Générale

DIRECTEUR GENERAL	
Patricia LAVOCAT GONZALES	
DIRECTEURS	
Christine DECOTEGNIE	Directeur Institutionnel et Communication
Jean-François LEMAIRE	Directeur Assurance
Bruno MARTIN	Directeur Distribution
David KOSCINSKI	Directeur Entreprises, Collectivités et Collectives
Jérôme GRASSIN	Directeur Finance et Systèmes d'Information
Albert BOCQUET	Directeur Ressources Humaines
David LUCE	Directeur de l'établissement de l'Aisne
Michel YVARD	Directeur de l'établissement de l'Aube
Jean-Michel CALBA	Directeur de l'établissement de Marne-Ardennes
Laurence BAUDUIN	Directeur de l'établissement du Nord
Vincent LIZET	Directeur de l'établissement du Pas-de-Calais

3. Commissaires aux Comptes

	<i>Date début de mandat</i>	<i>Date fin de mandat</i>
PricewaterhouseCoopers Audit	15/04/2011	30/06/2017

RAPPORT DE GESTION

Rapport du Conseil d'Administration sur les comptes de l'exercice 2016

Avec une croissance mondiale estimée proche de 3%, l'économie mondiale a bénéficié en 2016 d'un rééquilibrage en faveur des économies émergentes lié au rebond du prix des matières premières. Les économies matures américaine et européenne ont vu leur croissance s'établir autour de 1,5%, les principaux faits marquants étant d'ordre politique : aux Etats-Unis l'élection de Donald Trump, en Europe le retour du risque politique matérialisé au Royaume-Uni par le Brexit et en Italie par le referendum désavouant Matteo Renzi. Dans ce contexte, les stratégies des banques centrales américaines et européennes ont divergé : tandis que la Banque Fédérale initiait une politique de resserrement monétaire dans un contexte de retour de l'inflation portée par l'amélioration continue du marché de l'emploi, par l'augmentation du prix des matières premières et par les annonces d'une politique de dépenses publiques, la Banque Centrale Européenne a reconduit sa politique de taux bas en poursuivant son programme d'achat d'actifs obligataires.

Dans cet environnement, les marchés financiers se sont globalement bien comportés avec de bonnes performances sur les grandes classes d'actifs : les marchés actions ont affiché une performance de +9,5% pour l'indice américain S&P et de +4,37% pour l'indice européen MSCI Euro, et les marchés obligataires investment grade de dettes privées (marché du crédit) ont obtenu un gain de respectivement +6% et +4,7% sur les marchés américains et de la zone Euro.

Le secteur de l'assurance a été en France directement concerné en 2016 par plusieurs événements : les entrées en vigueur en 2016 de la directive Solvabilité 2 et de la transposition de l'Accord National Interprofessionnel (ANI) ainsi que la mise en application de la réforme territoriale (loi NOTRe).

L'assurance française a connu un développement des cotisations plus faible qu'en 2015. En assurance de biens et de responsabilité, tandis que **le chiffre d'affaires de Groupama Nord-Est a augmenté de +1,6% en 2016**, le marché a progressé de +1,5% à l'identique de 2015. En assurance Vie, les cotisations ont reculé de -2% en 2016 alors qu'elles progressaient de +5% en 2015.

Groupama Nord Est affiche pour 2016 un **résultat net de 13,6 millions d'euros** contre 19,6 millions d'euros en 2015 dont la dégradation est attribuable essentiellement au contexte de sinistralité de l'année. Ainsi, la charge sinistres a augmenté de 94,4 millions d'euros en raison d'une survenance de plusieurs sinistres excédentaires et de sinistres climatiques mais avec une sinistralité attritionnelle (hors climatiques et graves) qui s'est encore améliorée. En conséquence, le **ratio combiné ressort à 97%, en hausse de 5,1 points** par rapport à 2015. La **contribution au résultat combiné du Groupe (normes IFRS) s'établit à 16 millions d'euros** contre 28,4 millions d'euros en 2015.

Outre cette sinistralité exceptionnelle, l'année 2016 de Groupama Nord-Est a été marquée par la **première émission de certificats mutualistes se traduisant par un renforcement des capitaux propres de l'entreprise de 11,6 millions d'euros et la participation à hauteur de 60,7 millions d'euros à l'augmentation de capital de Groupama Holding et Groupama Holding 2.**

1. Une marge nette en diminution à 87,3 millions d'euros

Les **cotisations acquises IARD** (affaires directes et acceptations) de l'exercice s'élèvent pour 2016 à **417,5 millions d'euros** contre 417,1 millions d'euros en 2015. **Les cotisations acquises sur les seules affaires directes représentent 406,9 millions d'euros en 2016** contre 405,8 millions d'euros en 2015 soit une augmentation de +0,3% imputable principalement aux cotisations portant sur l'assurance de biens et de responsabilité. Ces dernières cotisations représentent 2/3 des cotisations acquises tandis que le solde est constitué des cotisations d'assurance de la personne.

La **sinistralité** s'est largement dégradée cette année avec un **S/C tous exercices en augmentation de 23,1 points à 76,8%** en 2016 contre 53,7% en 2015. La forte hausse de +94,4 millions d'euros de la charge de sinistres concerne la sinistralité des climatiques, en augmentation de +51,7 millions d'euros et la sinistralité des graves en augmentation de +47,9 millions d'euros. Par ailleurs, la sinistralité attritionnelle a poursuivi son amélioration et a enregistré un gain de 1,2 point en passant de 49% en 2015 à 47,8% en 2016, permettant de réduire la charge de sinistres de -4,5 millions d'euros.

La réassurance intégralement souscrite auprès de Groupama SA a eu un effet très positif sur les comptes 2016 et permet de constater un produit de 28,5 millions d'euros, contre une charge de -55,9 millions d'euros en 2015 soit un gain de 84,3 millions d'euros. Ce gain provient des cessions de sinistres sur climatiques (augmentant de +45,4 millions d'euros) et sur les sinistres graves

(augmentant +31,7 millions d'euros). Les protections de réassurance permettent de limiter la hausse du S/C à 13,8 points en vision nette de réassurance contre 23,1 points en vision brute de réassurance.

Conséquence de la hausse de la sinistralité, **la marge technique de l'exercice s'élève à 87,3 millions d'euros en diminution de 11,8 millions d'euros** par rapport à 2015 et le résultat technique représente 21 millions d'euros contre 31 millions d'euros en 2015.

2. Un résultat social de 13,6 millions d'euros

Les **frais généraux** bruts sont en légère augmentation sur 2016 à **115,4 millions d'euros** (contre 113,8 millions d'euros en 2015). Les produits techniques liés notamment aux commissions reçues des activités de distribution, ainsi que celles reçues des Caisses Locales, sont restés stables et représentent +21,3 millions d'euros. Par ailleurs, le dispositif de Crédit d'Impôt pour la Compétitivité et l'Emploi se traduit pour 2016 par un gain de 1,6 million d'euros sensiblement égal à celui enregistré en 2015. Au final les frais généraux nets sont en hausse de +1,3 million d'euros avec **un ratio frais généraux/cotisations acquises de 23,2% en augmentation mesurée de 0,2 point.**

Nets de charges, **les produits financiers sont en léger repli en 2016 à 11,7 millions d'euros.** Le taux de rendement des actifs de placement hors participations s'élève à 2,5% en 2016 en baisse de 0,3 point. Les revenus ont augmenté sur cette poche de 1,6 million d'euros contre une diminution de 2,5 millions d'euros des plus-values réalisées. Un dividende de 1,2 million d'euros a été détaché des participations stratégiques Groupama Holding et Groupama Holding 2. Les performances des valeurs mobilières de placement et la bonne tenue des valeurs d'expertise des actifs immobiliers ont permis de maintenir fin 2016 **les plus-values latentes des actifs de placement à 90,1 millions d'euros** soit un niveau très proche de celui de fin 2015.

Compte tenu des résultats constatés sur l'exercice, **une provision pour impôt de 6,2 millions d'euros** a été comptabilisée. Cette provision est en recul d'environ 8,4 M€ par rapport à 2015 et reflète essentiellement la baisse du résultat brut social.

Compte tenu de ces éléments, **le résultat net social 2016 s'établit à 13,6 millions d'euros**, en retrait de 6 millions d'euros compte tenu de la dégradation des éléments techniques.

3. Une contribution de 16 millions d'euros

La **contribution de la Caisse régionale et des Caisses locales de Groupama Nord Est au résultat du Groupe s'élève à 16 millions d'euros** après application des normes comptables IFRS, contre 28,4 millions d'euros en 2015. Par rapport au résultat social, cette contribution, qui intègre le résultat des caisses locales (soit 1,9 million d'euros) est retraitée des écritures de consolidation (notamment dividendes issus des participations représentant -1,2 million d'euros) et des écritures liées aux normes IFRS visant à fournir une vision plus économique du résultat et qui sont principalement les retraitements techniques représentant +0,8 million d'euros, les retraitements financiers (+1 million d'euros) et l'impôt différé (-0,6 million d'euros).

4. Un bilan solide

A la clôture de l'exercice, le total du **bilan social est de 1 118 millions d'euros** et est en augmentation de 77 millions par rapport à 2015.

Les **capitaux propres sociaux** s'élèvent à la clôture de l'exercice à **482 millions d'euros**, contre 456,9 millions d'euros à fin 2015 en raison du résultat bénéficiaire de l'exercice en 2016 et de l'émission par l'entreprise des premiers **certificats mutualistes** augmentant le fonds d'établissement de **11,6 millions d'euros.**

Nos engagements envers nos assurés et victimes d'accidents figurent au passif sous le poste «Provisions Techniques» pour un montant de **556 millions d'euros** (+50 millions d'euros par rapport à 2015), étant précisé que la quote-part revenant au réassureur et aux caisses locales réassurées figure à l'actif pour 248 millions d'euros (+45 millions d'euros par rapport à 2015).

COMPTES ANNUELS

Bilan actif - Bilan passif - Compte de résultat - Annexes

1. BILAN ACTIF en milliers d'euros

ACTIF		NOTES	31/12/2016	31/12/2015
1	Capital souscrit non appelé ou compte de liaison avec le siège :		0	0
2	Actifs incorporels :	Note 1	3 168	3 302
3	Placements :	Note 2	729 703	665 094
3a	Terrains et constructions	Note 2.1	56 359	58 745
3b	Placements dans des entreprises liées et dans des entreprises avec lesquelles existe un lien de participation	Note 2.2	310 068	249 341
3c	Autres placements	Note 2.3	363 276	357 008
4	Placements représentant les provisions techniques afférentes aux contrats en unités de compte :		0	0
5	Part des cessionnaires et rétrocessionnaires dans les provisions techniques :	Note 3	247 988	202 966
5a	Provisions pour primes non acquises et risques en cours		26 178	25 401
5d	Provisions pour sinistres (Non-Vie)		154 773	116 724
5i	Autres provisions techniques (Non-Vie)		67 037	60 841
6	Créances :	Note 4	115 051	116 816
6a	Créances nées d'opérations d'assurance directe :		72 398	72 998
6aa	Primes acquises non émises		6 134	5 024
6ab	Autres créances nées d'opérations d'assurance directe		66 264	67 974
6b	Créances nées d'opérations de réassurance		632	2 775
6c	Autres créances :		42 021	41 043
6ca	Personnel		169	175
6cb	Etat, organismes de Sécurité sociale, collectivités publiques		83	34
6cc	Débiteurs divers		41 770	40 835
7	Autres actifs :		9 305	40 527
7a	Actifs corporels d'exploitation	Note 5	1 758	1 559
7b	Comptes courants et caisse		7 547	38 967
8	Comptes de régularisation actif :		12 629	12 397
8a	Intérêts et loyers acquis non échus		3 189	3 453
8b	Frais d'acquisition reportés		9 040	8 601
8c	Autres comptes de régularisation		400	343
9	Différence de conversion :		0	0
	Total de l'actif		1 117 845	1 041 102

2. BILAN PASSIF en milliers d'euros

PASSIF		NOTES	31/12/2016	31/12/2015
1	Capitaux propres	Note 6	481 995	456 877
1a	Capital social ou fonds d'établissement et fonds social complémentaire ou compte de liaison avec le siège		12 169	610
1d	Autres réserves		268 345	259 172
1g	Ecart résultant des changements de méthodes au 01/01/95		0	0
1h	Subventions d'investissement		0	0
1i	Ecart de dévolution		170 806	170 806
1e	Report à nouveau		17 089	6 660
1f	Résultat de l'exercice		13 586	19 629
2	Passifs subordonnés		0	0
3	Provisions techniques brutes	Note 7	556 070	505 798
3a	Provisions pour primes non acquises et risques en cours	Note 7.1	61 155	59 983
3d	Provisions pour sinistres (Non Vie)	Note 7.2	365 177	324 406
3f	Provisions pour participation aux bénéficiaires (Non Vie)		0	0
3g	Provisions pour égalisation	Note 7.3	16 579	18 660
3i	Autres provisions techniques (Non Vie)	Note 7.4	113 159	102 751
4	Provisions techniques des contrats en unités de compte		0	0
5	Provisions pour risques et charges	Note 8	4 642	4 469
6	Dettes pour dépôts espèces reçus des cessionnaires et rétrocessionnaires en représentation d'engagements techniques		0	0
7	Autres dettes	Note 9	70 899	69 796
7a	Dettes nées d'opérations d'assurance directe		4 047	3 506
7b	Dettes nées d'opérations de réassurance		16 311	16 139
7d	Dettes envers des établissements de crédit		11 081	11 069
7e	Autres dettes :		39 460	39 082
7eb	Autres emprunts, dépôts et cautionnements reçus		144	76
7ec	Personnel		15 057	15 220
7ed	Etat, organismes de Sécurité sociale et autres collectivités publiques		11 452	10 723
7ee	Créanciers divers		12 807	13 064
8	Comptes de régularisation passif		4 238	4 162
9	Différence de conversion		0	0
	Total du passif		1 117 845	1 041 102

3. COMPTE DE RESULTAT TECHNIQUE en milliers d'euros

Compte technique de l'assurance Non Vie	NOTES	Brut	Cessions	Opérations nettes 2016	Opérations nettes 2015
1 Primes acquises	Note 10	417 536	164 497	253 039	252 784
1a Primes		418 709	165 275	253 434	253 353
1b Variations des primes non acquises et risques en cours		-1 173	-777	-396	-569
2 Produits des placements alloués	Note 11	4 582	0	4 582	5 069
3 Autres produits techniques	Note 12	17 312	0	17 312	17 176
4 Charges des sinistres	Note 13	-344 680	-154 649	-190 031	-172 927
4a Prestations et Frais payés		-303 909	-116 600	-187 309	-179 897
4b Charges des provisions pour sinistres		-40 771	-38 049	-2 722	6 970
5 Charges des autres provisions techniques	Note 7.4	-10 408	-6 195	-4 213	-246
6 Participation aux résultats		0	0	0	0
7 Frais d'acquisition et d'administration	Note 15	-68 322	-26 443	-41 879	-39 591
7a Frais d'acquisition		-60 196	0	-60 196	-58 369
7b Frais d'administration		-8 127	0	-8 127	-8 589
7c Commissions reçues des réassureurs		0	-26 443	26 443	27 367
8 Autres charges techniques	Note 15	-23 429	0	-23 429	-23 463
9 Variation de la provision pour égalisation	Note 7.3	2 080	0	2 080	-7 825
Résultat technique de l'assurance Non Vie		-5 329	-22 790	17 461	30 975

4. COMPTE DE RESULTAT NON TECHNIQUE en milliers d'euros

Compte non technique	NOTES	Opérations nettes 2016	Opérations nettes 2015
1 Résultat technique de l'assurance Non Vie		17 461	30 975
2 Résultat technique de l'assurance Vie		0	0
3 Produits des placements	Note 16	19 428	19 313
3a Revenus des placements		15 124	12 447
3b Autres produits des placements		334	702
3c Profits provenant de la réalisation des placements		3 970	6 164
4 Produits des placements alloués		0	0
5 Charges des placements	Note 16	-7 756	-7 222
5a Frais de gestion interne et externe des placements et frais financiers		-2 930	-2 563
5b Autres charges des placements		-3 067	-3 245
5c Pertes provenant de la réalisation des placements		-1 759	-1 414
6 Produits des placements transférés	Note 11	-4 582	-5 069
7 Autres produits non techniques	Note 17	2 394	2 795
8 Autres charges non techniques	Note 17	-7 577	-6 916
9 Résultat exceptionnel	Note 18	480	528
9a Produits exceptionnels		709	758
9b Charges exceptionnelles		-229	-230
10 Participation des salariés		-23	-112
11 Impôts sur les bénéfices	Note 19	-6 238	-14 663
Résultat de l'exercice		13 586	19 629

5. RESULTATS DES CINQ DERNIERS EXERCICES

NATURE DES INDICATIONS	2016	2015	2014	2013	2012
I Situation financière en fin d'exercice					
a) Fonds d'établissement	12 169	610	610	610	610
II Opérations et résultats de l'exercice					
a) Cotisations de l'exercice (1)	417 536	417 069	417 799	420 917	411 136
b) Résultats avant impôt, amortissements nets (2), provisions nettes (2), et participation aux résultats des salariés	29 543	39 671	36 594	25 224	19 486
c) Impôts sur les sociétés (3)	6 238	14 663	15 675	6 425	1 774
d) Résultats après impôt, amortissements et provisions.	13 586	19 629	13 174	11 163	-122 453
IV Personnel					
a) Nombre de salariés	1 181	1 191	1 160	1 162	1 214
b) Montant de la masse salariale	45 645	44 506	44 262	43 741	45 318
c) Montant des sommes versées au titre des avantages sociaux	2 952	2 783	2 696	2 735	2 998

(1) - Les cotisations de l'exercice sont brutes de cession, mais nettes d'annulations, auxquelles sont ajoutées les variations des CENA, des CANE et des CANUL.

(2) - Amortissements et provisions nets de reprises

(3) - L'IFA est considéré comme un impôt sur les bénéfices

6. ANNEXE AUX COMPTES DE L'EXERCICE 2016

6.1. FAITS MARQUANTS DE L'EXERCICE

Certificats Mutualistes

L'Assemblée générale ordinaire du 15 avril 2016, connaissance prise de l'approbation de l'Autorité de contrôle prudentiel et de résolution, a autorisé l'émission d'un montant de 32 millions d'euros de certificats mutualistes, divisée en 3 200 000 certificats d'une valeur nominale unitaire de dix euros par voie d'offre au public dans les conditions fixées par le règlement général de l'Autorité des marchés financiers auprès de toute personne physique sociétaire d'une Caisse locale ou assurée par une entreprise appartenant au Groupe Groupama par l'intermédiaire de la Caisse régionale (dans les conditions fixées par la législation en vigueur, Art 54 Loi n° 2014-856 du 31 juillet 2014 relative à l'Economie Sociale et Solidaire, Art. L. 322-26-8 du Code des Assurances).

La commercialisation a débuté le 1er juin 2016 avec comme principaux impacts à la clôture des comptes 2016 : Au Bilan, des Fonds d'établissement au titre des certificats mutualistes pour 11,6 Millions d'euros. En Hors Bilan, des engagements donnés nets de ceux reçus pour 18,9 Millions d'euros, correspondant au montant de l'émission diminué des Certificats déjà souscrits en Fonds d'établissement (20,4 Millions d'euros) et de ceux déjà souscrits mais non encore enregistrés (1,5 Million d'euros).

Augmentation de capital Groupama Holdings

Suite aux décisions des assemblées générales extraordinaires du 27 janvier 2016 et des conseils d'administration du 12 janvier 2016 de Groupama Holding et de Groupama Holding 2,

Groupama Nord Est a souscrit aux augmentations de capital de Groupama Holding et Groupama Holding 2 pour un montant total de 60,7 millions d'euros.

Evénements atmosphériques importants

Conséquence de l'excès d'eau sur les cultures lié notamment aux inondations de fin mai, début juin 2016, ainsi que du gel et de la grêle sur récoltes, la charge des risques climatiques de Groupama Nord Est s'alourdit de 51,7 Millions d'euros pour atteindre un montant de 70,7 Millions d'euros.

Au global, après application du traité de réassurance, l'impact dans les comptes représente une charge nette de sinistres conservée de 13,2 Millions d'euros, en augmentation de 5,2 Millions d'euros (8,0 Millions d'euros en 2015).

Sinistralité Grave atypique

La charge des sinistres graves (supérieurs à 500 milliers d'euros) de Groupama Nord-Est enregistre en 2016 une augmentation importante de 42 Millions d'euros par rapport à 2015 avec 21 sinistres graves, dont 5 sinistres excédentaires,

pour un coût total de 53,9 Millions d'euros. Après application du traité de réassurance, l'impact dans les comptes représente une charge nette de sinistres conservée de 7,6 Millions d'euros.

6.2. EVENEMENTS POSTERIEURS A LA CLOTURE

Nous n'avons pas observé d'événements significatifs postérieurs à la clôture de l'exercice

2016 ayant une incidence sur les comptes de cet exercice.

6.3. PRINCIPES, REGLES ET METHODES COMPTABLES

Les comptes individuels de Groupama Nord Est sont établis et présentés conformément aux dispositions du code des assurances et du code de commerce : Art L. 123-12 et L123-22 du code de commerce, applicables aux entreprises d'assurance en vertu de l'article R342-2 du code des assurances.

Les postes de l'actif du bilan figurent pour leur montant net. Le détail des montants bruts et des amortissements ou provisions est indiqué dans la présente annexe.

Les placements dans les entreprises liées et dans les entreprises avec lesquelles il existe un lien de participation sont présentés distinctement des autres placements.

Les charges à payer et produits à recevoir sont rattachés aux postes principaux du bilan.

Le résultat de l'exercice est inscrit au bilan dans le poste des capitaux propres.

Le compte de résultat présente dans deux tableaux distincts les comptes relatifs aux opérations d'assurance non vie et ceux relatifs aux opérations non techniques.

Les charges et les produits sont présentés en liste.

Les frais de gestion sont présentés par destination.

6.3.1. Actifs incorporels

Les valeurs incorporelles immobilisées constituées des droits au bail et des logiciels ont été évaluées à leur coût d'acquisition.

Ces éléments sont amortis sur la durée de leur utilisation par l'entreprise, à savoir :

ACTIFS INCORPORELS	Mode	Durée	Taux
Droits au bail	NA	0 ans	0 %
Logiciels < 10 000 €	Linéaire	1 an	100 %
Logiciels > 10 000 €	Linéaire	3 ans	33,33 %

6.3.2. Placements

● Coûts d'entrée et évaluation à la clôture de l'exercice

✓ Terrains et constructions, parts de SCI

Les immeubles et les parts ou actions des sociétés immobilières ou foncières non cotées sont retenus pour leur prix d'achat ou de revient ou pour la valeur fixée, après expertise.

L'approche par composants a été introduite par le règlement CRC N° 2002-10 sur l'amortissement et la dépréciation des actifs applicable depuis le 1er janvier 2005. Si l'un ou plusieurs éléments constitutifs d'un actif ont chacun des utilisations différentes, ou procurent des avantages économiques à l'entreprise selon un rythme différent, chaque élément est comptabilisé séparément et un plan d'amortissement propre à chacun de ces éléments est retenu (PCG, art. 311-2 créé par l'art. 5.2 du Règlement CRC N° 2002-10 et re-codifié par l'art.2-4 du Règlement CRC N°2004-06).

Ainsi l'approche par composants se fait à l'intérieur du prix d'acquisition et, en conséquence, les différents composants significatifs de l'actif doivent être identifiés et comptabilisés de manière séparée dès l'acquisition de l'actif. Les coûts de remplacement d'un composant doivent être comptabilisés à l'actif et la valeur nette comptable du composant remplacé sortie de l'actif.

Les frais d'acquisition des immobilisations seront incorporés au coût d'acquisition de l'immobilisation. Il n'a pas été retenu de valeurs résiduelles pour la détermination des bases d'amortissement.

Conformément à l'article 311-2 du PCG, les composants d'une immobilisation corporelle identifiés à l'actif sont amortis en fonction de leur durée réelle d'utilisation par l'entreprise. Cette durée correspond, en principe, à celle séparant deux remplacements.

La Fédération Française de Sociétés d'Assurance a préconisé une grille d'amortissement des immobilisations par composant que l'entreprise applique.

COMPOSANTS	Habitation et bureaux avant 1945	Habitation et bureaux après 1945	Immeubles Grande Hauteur (façades verre)	Entrepôts (garages - parkings)
Gros œuvre	120 ans	80 ans	70 ans	30 ans
Clos et couvert	35 ans	30 ans	30 ans	30 ans
Installations techniques	25 ans	25 ans	25 ans	20 ans
Agencements - Équipements secondaires	15 ans	15 ans	15 ans	10 ans

La valeur de réalisation des immeubles et des parts ou actions des sociétés immobilières ou foncières non cotées est déterminée sur la base d'une expertise quinquennale effectuée par un

expert agréé par l'autorité de contrôle. Entre deux expertises, la valeur fait l'objet d'une estimation annuelle, certifiée par un expert agréé par l'autorité de contrôle.

✓ Valeurs mobilières à revenu fixe

Les obligations et autres valeurs à revenu fixe sont retenues pour leur prix d'achat, net des coupons courus à l'achat. La différence entre le prix d'achat et la valeur de remboursement est rapportée au résultat, selon des méthodes actuarielles, sur la durée restant à courir jusqu'à la date de remboursement.

La valeur de réalisation retenue à la clôture des comptes correspond au dernier cours au jour de l'inventaire ou, pour les titres non cotés, à la valeur vénale correspondant au prix qui en serait obtenu dans des conditions normales de marché et en fonction de leur utilité pour l'entreprise.

✓ Actions et autres titres à revenus variables

Les actions et autres titres à revenus variables sont retenus pour leur prix d'achat, hors intérêts courus.

correspondant au prix qui en serait obtenu dans des conditions normales de marché et en fonction de leur utilité pour l'entreprise ; pour les actions de sociétés d'investissement à capital variable et les parts de fonds communs de placement, au dernier prix de rachat connu au jour de l'inventaire.

La valeur de réalisation retenue à la clôture des comptes correspond pour les titres cotés au dernier cours au jour de l'inventaire ; pour les titres non cotés, à la valeur vénale

✓ Prêts

Les prêts sont évalués d'après les actes qui en font foi.

🌀 Provisions pour dépréciation des actifs

✓ Généralités

Pour chaque placement, pris individuellement, autre que les valeurs mobilières à revenu fixe, une provision pour dépréciation est constatée à l'actif dès lors que cette dépréciation présente un caractère durable (PDD). La détermination des lignes éventuellement provisionnables, ainsi que la valeur à retenir pour le montant de la provision sont effectuées dans le respect des

règles édictées par le Conseil National de la Comptabilité (CNC) dans un avis rendu le 18 décembre 2002.

Dans le contexte des marchés financiers, des incertitudes éventuelles peuvent résulter du fait que les valeurs de réalisation retenues sur la base des dernières cotations ou des derniers prix

de rachat publiés, peuvent différer sensiblement des prix auxquels seraient effectivement réalisées les transactions si les actifs devaient être cédés.

Par ailleurs, lorsque, globalement, les placements autres que les valeurs mobilières à revenu fixe ont une valeur de réalisation inférieure à la valeur comptable, l'écart constaté

✓ Valeurs mobilières à revenu fixe

Les moins-values latentes éventuelles résultant de la comparaison entre la valeur comptable, incluant les différences sur les prix de remboursement (surcote/décote), et la valeur de réalisation ne font normalement pas l'objet de provisions pour dépréciation.

✓ Valeurs mobilières à revenus variables (hors titres Groupama Holdings)

L'étude de provisionnement a été effectuée avec toutes les règles de prudence et dans le respect des orientations édictées par l'avis du CNC du 18 décembre 2002.

La valeur de réalisation des titres provisionnables en application de ces modalités a été réalisée en fonction d'une approche multicritères fondée sur l'horizon de détention du titre et sur son potentiel de revalorisation.

Une dépréciation durable est présumée pour les titres à revenus variables cotés notamment :

- s'il existait une provision à caractère durable pour une ligne de placement à l'arrêté précédent,
- lorsque le placement a été constamment en situation de moins-value latente significative au regard de sa valeur comptable sur une période de six mois consécutifs précédant l'arrêté,
- s'il existe des indices objectifs de dépréciation durable.

✓ Participation dans Groupama Holding et Groupama Holding 2

La valorisation de ces titres de participation non cotés, dont l'essentiel de l'actif est une participation de 99,95% de Groupama SA, repose sur une valorisation de Groupama SA, en tant que société Holding actionnaire des différentes filiales du groupe (filiales françaises vie et non vie, filiales internationales, activités financières).

La valeur de Groupama SA s'appuie sur une valorisation intrinsèque des actifs détenus par Groupama SA (titres de participation intragroupe et actifs de placement).

Pour les titres de participation intragroupe, cette valorisation intrinsèque se fonde sur l'actualisation des flux de trésorerie futurs disponibles estimés à partir des comptes projetés

entre ces deux valeurs est enregistré au passif du bilan dans un sous poste de provisions techniques appelé «provision pour risque d'exigibilité des engagements techniques» (PRE). Cette provision a pour objet de faire face à une liquidité insuffisante des placements notamment en cas de modification du rythme de règlement des sinistres.

Néanmoins, lorsqu'il y a lieu de considérer que le débiteur ne sera pas en mesure de respecter ses engagements, soit pour le paiement des intérêts, soit pour le remboursement du principal, une provision pour dépréciation est constituée.

Des dépréciations peuvent être également constatées dans les cas suivants :

- les valeurs destinées à être cédées à court terme qui ont été provisionnées à 100 % de la moins-value latente,
- les valeurs pour lesquelles les gérants de portefeuille ont une opinion négative, et qui ont été également provisionnées à 100 % de la moins-value latente,
- les titres de participation stratégiques. En effet, l'évaluation des titres de participation repose sur des méthodes multicritères choisies en fonction de chaque situation particulière.

Lorsque la valeur d'utilité à l'inventaire obtenue par le biais des méthodes d'évaluation décrites ci-dessus est inférieure au coût d'entrée de ces titres, une provision pour dépréciation est constituée après prise en compte d'un seuil de significativité.

des entités (méthode dite « DCF » habituellement retenue pour ce type d'investissements).

- pour les activités non vie : cette méthode consiste à additionner à l'actif net comptable et aux plus et moins-values latentes sur valeurs mobilières et sur l'immobilier, la valeur actuelle des affaires en cours au 31 décembre ainsi que celle des affaires nouvelles, obtenue en actualisant le flux de résultat futur généré net du montant de marge de solvabilité réglementaire à immobiliser.

- pour les activités vie : la méthode consiste à additionner à l'actif net comptable, la valeur actuelle des affaires en portefeuille au 31 décembre ainsi que la valeur actuelle des affaires futures. Sur ces deux composantes, le calcul inclut la projection de produits financiers

récurrents et de réalisations de plus et moins-values latentes qui font l'objet d'un partage avec les assurés. La valeur du portefeuille et des affaires nouvelles est nette du coût de portage de l'investissement en marge de solvabilité réglementaire requis par ces affaires.

- pour les activités financières et holdings : la méthode intègre le cumul de l'actif net comptable, des plus et moins-values latentes sur actifs et de la valeur actuelle des flux de trésorerie de l'activité de ces entités, après immobilisation du capital réglementaire nécessaire pour les activités bancaires.

- sur le plan fiscal, la méthode intègre une valorisation des déficits fiscaux reportables et tient compte de la fiscalité latente sur les plus et moins-values.

Au-delà de l'effort de restructuration réalisé en 2012, la valorisation des Holdings tire également les conséquences de l'évolution de l'environnement économique:

✓ Placements immobiliers (constructions et parts de SCI)

Groupama Nord Est a apprécié, à la clôture de l'exercice, s'il existe un indice montrant qu'un immeuble de placement a pu perdre notablement de sa valeur.

Pour réaliser cette démarche d'identification des dépréciations, des indices externes (valeur de marché, taux de rendement, etc.) et internes (obsolescence, dégradations, performances inférieures aux prévisions) ont été considérés.

🌀 Réforme des placements (changement de réglementation comptable)

Le décret n° 2013-717 du 2 août 2013 modifie la liste des actifs qui relèvent de la catégorie « R343-10 », en y ajoutant différentes modalités d'investissements dans les prêts aux entreprises non cotées et aux collectivités publiques, à savoir des investissements en direct ou au travers de fonds de prêts.

Cet élargissement a conduit l'ANC à adopter un règlement pour adapter le cadre comptable spécifique à ces instruments, avec notamment

un mode de dépréciation différencié selon l'horizon de détention, en distinguant le risque de crédit des autres risques liés aux évolutions du marché.

Le règlement de l'ANC n° 2015-11 du 28 novembre 2015 complète en conséquence les dispositions comptables applicables aux valeurs amortissables visées à l'article R.343-10 du code des assurances. Ce changement de réglementation n'a aucun impact pour Groupama Nord Est.

6.3.3. Créances

🌀 Provision pour dépréciation des comptes clients (CANNUL)

Le calcul de la provision pour cotisations annulées (CANNUL) clôture exercice pur est réalisé sur la base d'une moyenne des taux d'annulation observés par année de survenance. La CANNUL

sur exercices antérieurs permet quant à elle de couvrir par année de survenance les pertes au-delà d'un taux cible de recouvrement sur les cotisations contentieuses origine.

🌀 Provision pour dépréciation des autres créances

La provision sur créance des locataires est déterminée par extraction des soldes impayés de novembre projetés au 31 décembre. A ce constat

comptable s'ajoute ensuite une analyse individuelle de chaque cas par le secteur immobilier qui entérine, ou non, la provision.

● **Crédit d'impôt pour la compétitivité et l'emploi (CICE)**

Le dispositif du Crédit d'Impôt Compétitivité et Emploi (CICE), créé par la loi du 29 décembre 2012 de finances rectificative pour 2012, est appliqué au sein de Groupama Nord-Est pour les rémunérations versées depuis le 1er janvier 2013.

Le CICE est assis sur les rémunérations versées au cours de l'année civile qui n'excèdent pas 2,5 SMIC, calculé pour un an sur la base de la durée légale de travail (soit 42k€). Dès lors que la rémunération annuelle d'un salarié dépasse ce plafond, elle est exclue pour sa totalité de l'assiette du crédit d'impôt. En 2016, le taux du crédit d'impôt est de 6 %.

L'assiette de calcul du CICE est constituée de toutes les rémunérations brutes versées au salarié en contrepartie ou à l'occasion du travail et soumises à cotisations au sens de l'article L.242-1 du Code de la Sécurité sociale (notamment les salaires, les indemnités de congés payés, les indemnités, primes, gratifications et tous autres avantages en argent, les avantages en nature). En cas d'heures supplémentaires, les majorations sont incluses.

L'intéressement et la participation ne sont pas pris en compte.

Le montant de ce crédit d'impôt, destiné au financement de l'amélioration de la compétitivité des entreprises, est utilisé sur diverses actions dans le cadre du Projet d'Entreprise :

- déploiement de la Base de Données Économiques et Sociales,
- amélioration de la satisfaction clients par l'engagement des collaborateurs autour de l'esprit de service et d'une identité collective,
- utilisation du Digital pour améliorer l'efficacité commerciale multicanal : nouveaux outils pour l'offre internet et smartphone, adhésion au réseau Granvillage,
- déploiement d'outils permettant la simplification de la souscription : SMART PRO ACPS, SMART AGRI et le produit 4AS,
- mise en œuvre des certificats mutualistes,
- optimisation du patrimoine applicatif du Système Informatique,
- mise en œuvre et suivi des risques dans le cadre de Solvabilité 2 : éclairer la gouvernance via les audits et les comités des risques, gestion des réclamations.

6.3.4. Cotisations acquises à l'exercice

● **Primes**

Les primes comprennent :

- les primes émises dans l'exercice, nettes d'annulations et de ristournes,

● **Primes non acquises**

La provision pour primes non acquises constate, pour l'ensemble des contrats en cours, la part des primes émises relatives à la couverture du risque du ou des exercices suivants l'exercice d'arrêt.

Elle est constituée conformément aux articles R 343-7-2° du code des assurances et 143-5 du Règlement de l'Autorité Nationale de la Comptabilité (ANC) pour l'ensemble des risques,

● **Primes acquises à l'exercice**

Le montant des primes acquises à l'exercice est égal au montant des primes émises nettes

- la variation des primes restant à émettre,
- la variation des primes à annuler.

à l'exception de l'assurance construction et de l'assurance dépendance, qui relèvent de modalités spécifiques de provisionnement.

Le calcul est effectué contrat par contrat, au prorata temporis du nombre de jours s'écoulant entre la date d'inventaire et la date d'échéance des cotisations émises.

auquel s'ajoute la variation des primes non acquises.

● Sinistres réglés

Les prestations et frais payés correspondent aux sinistres réglés nets des recours encaissés et aux versements périodiques de rentes. Ils incluent

également les commissions et les autres frais engagés pour la gestion des sinistres.

● Provisions pour sinistres à payer

Les provisions pour sinistres à payer représentent l'estimation, nette des recours à encaisser, du coût de l'ensemble des sinistres non réglés à la clôture de l'exercice, qu'ils aient été déclarés ou non. Elles incluent un chargement pour frais de gestion.

Ces provisions sont suffisantes dans une appréciation prudente, en l'état des informations disponibles et compte tenu des moyens de contrôle mis en place et des résultats obtenus.

Deux méthodes de calcul sont utilisées à Groupama Nord Est pour évaluer les dépenses pour sinistres non encore comptabilisés à la clôture de l'exercice :

- Evaluation des dossiers au coût moyen pour l'ensemble des risques inférieurs à des seuils déterminés par risques.
- Evaluation au coût réel pour les dossiers au-dessus des seuils fixés par risques et dès le 1^{er} euro pour les risques divers, construction, corporels, contentieux, perte d'exploitation, bétail, bris de machine, complémentaire frais de soin (CFS), mensualisation, rentes, flottes, assistance et catastrophes naturelles.

L'estimation des provisions pour sinistres est évaluée sur la base d'une approche actuarielle, définie selon une méthodologie groupe. Elle permet via des évaluations de charges à l'ultime basées sur des triangles de paiement ou de charges (selon les segments de risques), de déterminer le montant suffisant (conformément à l'article 341-1-1 du Code des Assurances) et

adéquat des provisions pour sinistres à payer. Cette évaluation intègre dans son approche l'évaluation des sinistres tardifs.

De même, les prévisions de recours sont déterminées soit statistiquement, par l'application sur les provisions de sinistres à payer d'un taux moyen issu du rapport entre les recours encaissés et les règlements effectués sur les trois derniers exercices, soit par une provision dossier par dossier. Depuis 2006, une prévision de recours supplémentaire (estimée à l'aide des triangles de recours en fonction du déroulement des dernières années) a été mise en place.

Les provisions pour sinistres non encore manifestés (PSNEM) relatives aux garanties d'assurance construction sont constituées conformément aux articles 143-13, 143-14 et 143-15 du règlement ANC.

Des provisions de gestion sont constituées conformément à l'article 143-11 du Règlement ANC. Elles sont obtenues par l'application aux provisions pour sinistres (nettes des estimations des règlements de décembre) à payer y compris la PSNEM et aux prévisions de recours (nettes des estimations d'encaissements de décembre) d'un taux de chargement déterminé à partir du rapport entre les frais de gestion des sinistres répartis des trois dernières années et les règlements de sinistres et recours encaissés de ces mêmes années.

● Provisions pour égalisation

Conformément aux dispositions de l'article R343-7-6 du Code des Assurances, une entreprise d'assurance peut constituer des provisions dites d'égalisation pour faire face aux charges exceptionnelles afférentes aux opérations qui garantissent les risques dus sur le périmètre suivant : éléments naturels, risque atomique, risques de responsabilité civile dus à la pollution,

risques grêle, risques catastrophes naturelles, risques spatiaux ainsi que les risques liés aux attentats, au terrorisme et au transport aérien. Ces provisions sont dotées de manière facultative. Le Code des Assurances définit les modalités de calcul mais ne stipule pas les modalités de reprise de ces provisions.

● **Autres provisions techniques**

✓ Provision pour risques croissants

La provision pour risques croissants comptabilisée en assurance dépendance est complétée, par prudence, d'une provision dite de stabilité, dont l'objet est de faire face à l'incertitude liée aux statistiques insuffisantes sur ce risque s'appréciant sur une longue durée et dont la commercialisation est relativement récente. Cette provision qui concerne les contrats Dépendance

est calculée en fonction de l'âge et de l'ancienneté de souscription pour chacun des assurés. Elle est appréciée sur une base prospective, en retenant la différence des valeurs actuelles probables des engagements respectivement pris par l'assureur et par les assurés.

✓ Provisions mathématiques des rentes en cours

Les provisions mathématiques des rentes sont constituées des valeurs actualisées des rentes et accessoires de rentes restant à payer à la date de l'inventaire. Ce poste intègre les provisions constituées au titre des affaires directes et les provisions complémentaires sur acceptations.

En assurances de personnes, les modalités de détermination des provisions mathématiques introduites par l'arrêté du 28 mars 1996 pour l'invalidité sont appliquées. Au titre des rentes d'invalidité en cours, les provisions sont déterminées par application de tables de maintien du bureau commun des assurances collectives (B.C.A.C.).

S'agissant des provisions mathématiques des rentes viagères non vie, l'entreprise évalue de manière additionnelle l'allongement de la durée de vie de la population. En conséquence des provisions mathématiques des rentes viagères non vie complémentaires sont constatées à la clôture pour calculer les capitaux à verser aux victimes de dommages corporels. Celles-ci s'appuient désormais sur les tables de mortalité TH / TF 2000-2002.

S'agissant des provisions mathématiques des rentes, l'entreprise avait évalué de manière additionnelle l'allongement de la durée de vie de la population. Elle avait ainsi progressivement augmenté, depuis l'exercice 2000, les provisions mathématiques de rentes viagères non vie calculées à la clôture (en application des tables réglementaires TD-TV 88/90) par une provision complémentaire s'appuyant sur la table TPRV 93.

La publication de nouveaux barèmes de capitalisation pour l'indemnisation des victimes (BCIV) utilisés pour calculer les capitaux à verser aux victimes de dommages corporels à compter du 1er janvier 2011 a conduit à une révision de cette approche. Ces nouveaux barèmes s'appuient sur les tables de mortalité récentes (TH / TF 2000-2002) et sont mieux adaptés au risque visé que la table TPRV.

Des provisions de gestion sont constituées conformément à l'article 143-11 du Règlement ANC. Elles sont obtenues par l'application aux provisions mathématiques et aux provisions complémentaires d'un taux de chargement déterminé à partir du rapport entre les frais de gestion des sinistres imputés à la gestion des rentes des trois dernières années et les règlements des arrérages de ces mêmes années.

S'agissant de la provision pour fluctuation de taux, l'entreprise évalue de manière additionnelle l'effet prolongé de la baisse des taux d'intérêts. Les provisions mathématiques de rentes sont calculées sur la base d'un taux d'actualisation égal au taux moyen des emprunts d'état constaté sur les 24 derniers mois. A fin 2015, l'écart entre cette moyenne et le taux de décembre s'élève à 0,36 point. Une provision pour fluctuation des taux a donc été constituée pour se préserver partiellement du risque de baisse des taux.

✓ Provision pour risques en cours (PREC)

Une provision pour risques en cours est constituée conformément au 2° bis de l'article R343-7 du code des assurances et à l'article 143-7 du Règlement ANC, lorsque le montant estimé des sinistres (incluant les frais de gestion) susceptibles de se produire après la fin de l'exercice et relatifs aux contrats conclus avant

cette date excède la provision pour primes non acquises.

Conformément aux dispositions du code des assurances, les frais de gestion retenus pour le calcul de la provision pour risques en cours

sont les frais de règlement des sinistres, les frais d'acquisition et les frais d'administration.

Pour ces derniers, il n'est pas tenu compte des frais immédiatement engagés, c'est-à-dire les frais liés à l'émission et à l'encaissement des primes.

6.3.6. La réassurance

● Opérations de réassurance acceptées

Les opérations acceptées correspondent aux rétrocessions de la part de Groupama SA.

● Opérations d'assurance cédées

Les opérations d'assurance cédées sont de deux catégories :

- La réassurance des caisses locales, en vertu d'un règlement de réassurance adopté par l'Assemblée Générale de Groupama Nord Est le 16 juin 2006 avec date d'effet au 1er janvier 2006. Cette réassurance porte sur les risques de base
- La réassurance auprès de Groupama SA, dans les conditions fixées par la nouvelle Convention de Réassurance adoptée en décembre 2013, à effet du 1er janvier 2014. Cette réassurance comprend dans tous les risques une cession de quote-part,

avec une cession de quote-part, complétée à chaque fois que nécessaire, par une protection en excédent de sinistre ou un excédent de perte annuelle.

complétée à chaque fois que nécessaire et selon le type d'aléa présenté par chaque branche, par une protection en excédent de sinistre ou un excédent de perte annuelle ou une combinaison de ces deux formules.

6.3.7. La gestion

● Les Frais généraux

✓ Les frais de fonctionnement

Conformément aux règles établies par le Plan Comptable de l'Assurance de 1995, les charges sont d'abord enregistrées en comptabilité par nature dans des comptes de la classe 9. Dans un deuxième temps et afin d'être inscrites dans le compte de résultat, elles sont réparties

par destination (classe 6) soit par imputation directe, soit par application de clés d'affectation analytique (temps passé, nombre de personnes, surfaces occupées, etc.).

✓ Frais d'acquisition reportés

En application de l'article 151-1 du Règlement ANC, la fraction non imputable à l'exercice des frais d'acquisition des contrats constatés en charges de l'exercice est portée à l'actif du bilan.

Ces frais d'acquisition reportés sont calculés en appliquant aux frais d'acquisition comptabilisés le ratio « Provision de cotisations non acquises sur Cotisations émises ».

● Participation des salariés aux résultats de l'Entreprise et intéressement.

Les textes en vigueur pour la détermination de cette réserve s'appliquent sur la base du Plan Comptable des Assurances.

Un avenant n°2 à l'accord de participation du 18 décembre 1997, signé le 31 mars 2016 est entré en vigueur le 01 avril 2016.

La réserve spéciale de participation des salariés est calculée selon la formule suivante :

Par ailleurs, un accord d'intéressement pour une durée de trois années (2014-2015-2016) a été signé le 11 juin 2014.

RSP = $1/2 (B - 5 \% C) \times S/VA$
Avec B = Résultat fiscal net
C = Capitaux propres
S = Base Brute Fiscale Salaires
VA = Valeur Ajoutée

● Engagements sociaux

✓ Médailles du travail et jours anniversaires

La recommandation CNC n° 03-R-01 du 1er avril 2003 précise que les médailles du travail et, par assimilation, les jours anniversaires ne constituent pas des avantages similaires aux retraites (au sens du 3ème alinéa de l'article L 123-13 du code de commerce).

Conseil National de la Comptabilité (CNC), ce qui rend leur provisionnement obligatoire pour toutes les entreprises.

Conformément à l'article 314-1 du Plan comptable général (PCG), la première comptabilisation a été effectuée au 31 décembre 2003 dans les charges de l'exercice afin de ne pas perdre le droit de déduction fiscale.

En conséquence, les médailles du travail et jours anniversaires entrent dans le champ d'application du règlement n° 2000-06 sur les passifs du

✓ Engagements en matière de retraite

Les engagements en matière d'indemnités de fin de carrière sont couverts par un contrat d'assurance souscrit le 16 décembre 1997.

6.4. NOTES SUR LES COMPTES ANNUELS

Note 1. Actifs incorporels

Les valeurs incorporelles s'élevaient en 2016 à 3,17 millions d'euros nets d'amortissements contre 3,30 millions d'euros en 2015.

Tableau des mouvements de l'exercice au 31 décembre 2016 en milliers d'euros

1.A.1 : VALEURS BRUTES		Montant brut à l'ouverture de l'exercice	Entrée dans l'exercice	Sortie dans l'exercice	Montant brut à la clôture de l'exercice
505	Logiciels	51 344	2 538	0	53 882
506	Droit au bail	87		0	87
508	Autres immobilisations incorporelles	0		0	0
509	Immobilisations incorporelles en cours	0		0	0
Total		51 431	2 538	0	53 969

1.A.2 : AMORTISSEMENTS		Montant à l'ouverture de l'exercice	Augmentation : dotation de l'exercice	Diminution : reprise de l'exercice	Montant à la clôture de l'exercice
505	Logiciels	48 129	2 671	0	50 800
506	Droit au bail	0	0	0	0
508	Autres immobilisations incorporelles	0	0	0	0
509	Immobilisations incorporelles en cours	0	0	0	0
Total		48 129	2 671	0	50 800

1.A.3 : PROVISIONS		Montant à l'ouverture de l'exercice	Augmentation : dotation de l'exercice	Diminution : reprise de l'exercice	Montant à la clôture de l'exercice
505	Logiciels	0	0	0	0
506	Droit au bail	0	0	0	0
508	Autres immobilisations incorporelles	0	0	0	0
509	Immobilisations incorporelles en cours	0	0	0	0
Total		0	0	0	0

1.A.4 : VALEURS NETTES		Montant net à l'ouverture de l'exercice	Entrée nette de l'exercice	Sortie nette de l'exercice	Montant net à la clôture de l'exercice
505	Logiciels	3 215	-133	0	3 082
506	Droit au bail	87	0	0	87
508	Autres immobilisations incorporelles	0	0	0	0
509	Immobilisations incorporelles en cours	0	0	0	0
Total		3 302	-133	0	3 168

Note 2. Placements

Sur l'exercice 2016, les placements progressent de 64,61 millions d'euros. Hors augmentation de capital des Holdings de 60,7 millions d'euros (note 2.2), ils augmentent de 3,9 millions d'euros correspondant aux excédents de trésorerie dégagés sur l'année.

valeurs mobilières à revenus fixes (évalués selon l'article R.343-9 du code des assurances) s'élève à 76,69 millions d'euros (dont 4 millions d'euros concernent les participations stratégiques dans des sociétés du groupe). En conséquence, il n'a pas été constitué de PRE (Note 2.4)

A la clôture de l'exercice, la plus-value latente sur l'ensemble des placements autres que les

Note 2.1. Terrains et constructions

Tableau des mouvements de l'exercice au 31 décembre 2016 en milliers d'euros

1.B.1 : VALEURS BRUTES	Montant brut à l'ouverture de l'exercice	Entrée dans l'exercice	Sortie dans l'exercice	Montant brut à la clôture de l'exercice
210 Terrains non construits	0	0	0	0
212 Immeubles bâtis hors immeubles exploitation	12 222	704	1 765	11 161
219 Immeubles d'exploitation	54 002	353	666	53 688
211 Parts de sociétés à objet foncier non cotées	800	0	0	800
213 Parts et actions de S.I. non cotées hors I.E.	20 776	732	1 069	20 440
222 Immeubles en cours	0	69	0	69
Total	87 800	1 858	3 500	86 158

1.B.2 : AMORTISSEMENTS	Montant à l'ouverture de l'exercice	Augmentation : dotation de l'exercice	Diminution : reprise de l'exercice	Montant à la clôture de l'exercice
210 Terrains non construits	0	0	0	0
212 Immeubles bâtis hors immeubles exploitation	4 261	527	610	4 178
219 Immeubles d'exploitation	24 694	1 209	317	25 586
211 Parts de sociétés à objet foncier non cotées	0	0	0	0
213 Parts et actions de S.I. non cotées hors I.E.	0	0	0	0
222 Immeubles en cours	0	0	0	0
Total	28 955	1 736	926	29 765

1.B.3 : PROVISIONS	Montant à l'ouverture de l'exercice	Augmentation : dotation de l'exercice	Diminution : reprise de l'exercice	Montant à la clôture de l'exercice
210 Terrains non construits	0	0	0	0
212 Immeubles bâtis hors immeubles exploitation	27	0	9	18
219 Immeubles d'exploitation	0	0	0	0
211 Parts de sociétés à objet foncier non cotées	0	0	0	0
213 Parts et actions de S.I. non cotées hors I.E.	73	0	58	16
222 Immeubles en cours	0	0	0	0
Total	100	0	67	34

1.B.4 : VALEURS NETTES	Montant net à l'ouverture de l'exercice	Entrée nette de l'exercice	Sortie nette de l'exercice	Montant net à la clôture de l'exercice
210 Terrains non construits	0	0	0	0
212 Immeubles bâtis hors immeubles exploitation	7 934	177	1 147	6 964
219 Immeubles d'exploitation	29 307	-856	349	28 102
211 Parts de sociétés à objet foncier non cotées	800	0	0	800
213 Parts et actions de S.I. non cotées hors I.E.	20 703	732	1 011	20 424
222 Immeubles en cours	0	69	0	69
Total	58 745	122	2 507	56 359

Immobilier en direct (Terrains, constructions et immeubles en cours)

Des ventes d'immeubles de placement sont intervenues en 2016 pour une VNC de 1,15 million d'euros. Les autres mouvements de l'année correspondent au rythme normal de travaux d'entretien des immeubles.

Au 31 décembre 2016, une provision pour dépréciation d'un immeuble de placement a été constituée pour 18 milliers d'euros.

● Parts de sociétés immobilières non cotées

La diminution du brut de 336 milliers d'euros enregistrée en 2016 correspond aux mouvements des comptes courants des différentes sociétés foncières. Trois SCI gérées

directement par Groupama Nord-Est portent des immeubles de placement. Une reprise de provision de 58 milliers d'euros sur les parts de ces SCI a été réalisée en 2016.

Note 2.2. Entreprises liées ou avec un lien de participation

Ce périmètre regroupe principalement la participation de la Caisse régionale dans Groupama Holding, Holding 2, et dans des titres stratégiques comme Centaure. Une

augmentation de capital de Groupama Holding et Holding 2 a été réalisée en février 2016 conformément à la décision du Conseil d'Administration du 4 décembre 2015.

● Tableau des mouvements de l'exercice au 31 décembre 2016 en milliers d'euros

1.C.1 : VALEURS BRUTES		Montant brut à l'ouverture de l'exercice	Entrée dans l'exercice	Sortie dans l'exercice	Montant brut à la clôture de l'exercice
250	Actions ou autres titres à revenu variable	375 500	60 727	0	436 227
254	Autres placements	0	0	0	0
260	Actions ou autres titres à revenu variable	314	0	0	314
Total		375 814	60 727	0	436 540

1.C.2 : AMORTISSEMENTS		Montant à l'ouverture de l'exercice	Augmentation : dotation de l'exercice	Diminution : reprise de l'exercice	Montant à la clôture de l'exercice
250	Actions ou autres titres à revenu variable	0	0	0	0
254	Autres placements	0	0	0	0
260	Actions ou autres titres à revenu variable	0	0	0	0
Total		0	0	0	0

1.C.3 : PROVISIONS		Montant à l'ouverture de l'exercice	Augmentation : dotation de l'exercice	Diminution : reprise de l'exercice	Montant à la clôture de l'exercice
250	Actions ou autres titres à revenu variable	126 473	0	0	126 473
254	Autres placements	0	0	0	0
260	Actions ou autres titres à revenu variable	0	0	0	0
Total		126 473	0	0	126 473

1.C.4 : VALEURS NETTES		Montant net à l'ouverture de l'exercice	Entrée nette de l'exercice	Sortie nette de l'exercice	Montant net à la clôture de l'exercice
250	Actions ou autres titres à revenu variable	249 028	60 727	0	309 754
254	Autres placements	0	0	0	0
260	Actions ou autres titres à revenu variable	314	0	0	314
Total		249 341	60 727	0	310 068

● Détail sur la participation dans Groupama Holding et Groupama Holding 2

	Nombre de titres	% détention	31 décembre 2016 (en K€)			31 décembre 2015 (en K€)		
			Valeur brute comptable	Provision	Valeur nette comptable	Valeur brute comptable	Provision	Valeur nette comptable
Groupama Holding	3 300 652	8,81 %	400 307	111 135	289 172	343 536	111 135	232 401
Groupama Holding 2	2 451 038	7,09 %	35 889	15 308	20 581	31 934	15 308	16 626
Total	5 751 690	%	436 196	126 443	309 753	375 470	126 443	249 027

La VNC des titres de Groupama Holdings au 31 décembre 2016 s'établit à 309,7 Millions d'euros, en augmentation de 60,7 Millions d'euros en lien avec l'augmentation de capital intervenue en février 2016.

Malgré la variation de la valorisation de Groupama Holding entre 2015 et 2016, il n'y a pas de mouvement de provision dans les comptes de la Caisse régionale tant que celle-ci reste comprise entre 100% et 105 % de la VNC.

● Liste des filiales et participations au 31 décembre 2016 en milliers d'euros

TABLEAU A FILIALES : TITRES DETENUS A PLUS DE 50 %	Capital	Autres Capitaux propres	Quote part détenue	Résultats dernier ex. clos (1)	Valeur comptable titres détenus		
					Brute au 31/12/2016	Provision au 31/12/2016	Nette au 31/12/2016
SCI AMA (Note 2.1.)	2 710	0	99,99%	147	4 512	0	4 512
SCI 13 ST SYMPHORIEN (Note 2.1.)	1 260	0	99,99%	-29	1 260	16	1 244
SCI 23 RUE DE TOURVILLE (Note 2.1.)	4 627	0	99,99%	252	4 662	0	4 662
SCI LENGLET (Note 2.1.)	1 614	0	99,99%	9	1 614	0	1 614
TABLEAU B PARTICIPATIONS : TITRES DETENUS A PLUS DE 10 %	Capital	Autres Capitaux propres	Quote part détenue	Résultats dernier ex. clos (1)	Valeur comptable titres détenus		
					Brute au 31/12/2016	Provision au 31/12/2016	Nette au 31/12/2016
SCI MDA (Note 2.1.)	2 307	4 196	38,73%	262	2 891	0	2 891
SCI LA JONCQUIERE (Note 2.1.)	3 668	184	23,91%	8	877	0	877
SA CENTAURE (Note 2.2.)	320	1 144	32,99%	141	314	0	314
TABLEAU C PARTICIPATIONS ENTREPRISES LIEES	Capital	Autres Capitaux propres	Quote part détenue	Résultats dernier ex. clos (1)	Valeur comptable titres détenus		
					Brute au 31/12/2016	Provision au 31/12/2016	Nette au 31/12/2016
GROUPAMA HOLDING (Note 2.2.)	3 145 362	121 048	8,11%	-798	400 307	111 135	289 172
GROUPAMA HOLDING 2 (Note 2.2.)	286 056	2 711	7,09%	-5	35 889	15 308	20 581
SOCIETE FORESTIERE (Note 2.1.)	74 958	3 180	0,91%	2 029	762	0	762
SCI PIPACT (Note 2.1.)	2 820	7 319	7,09%	1 161	200	0	200

(1) Dernier exercice clos : 2015

Note 2.3. Autres placements

Tableau des mouvements de l'exercice au 31 décembre 2016 en milliers d'euros

2.1 : VALEURS BRUTES		Montant brut à l'ouverture de l'exercice	Entrée dans l'exercice	Sortie dans l'exercice	Montant brut à la clôture de l'exercice
230	Actions et autres titres à revenu variable	163 701	260 553	253 254	171 000
231	Oblig., titres de créances et autres à rev.fixe	190 363	34 747	35 615	189 495
232	Prêts	3 799	109	218	3 690
	Total	357 864	295 408	289 087	364 185

2.2 : AMORTISSEMENTS		Montant à l'ouverture de l'exercice	Augmentation : à l'ouverture de l'exercice	Diminution : dotation de l'exercice	Montant reprise de l'exercice
230	Actions et autres titres à revenu variable	0	0	0	0
231	Oblig., titres de créances et autres à rev.fixe	0	0	0	0
232	Prêts	0	0	0	0
	Total	0	0	0	0

2.3 : PROVISIONS		Montant à l'ouverture de l'exercice	Augmentation : dotation de l'exercice	Diminution : reprise de l'exercice	Montant à la clôture de l'exercice
230	Actions et autres titres à revenu variable	698	53	0	751
231	Oblig., titres de créances et autres à rev.fixe	158	0	0	158
232	Prêts	0	0	0	0
	Total	856	53	0	909

2.4 : VALEURS NETTES		Montant net à l'ouverture de l'exercice	Entrée nette de l'exercice	Sortie nette de l'exercice	Montant net à la clôture de l'exercice
230	Actions et autres titres à revenu variable	163 004	260 499	253 254	170 249
231	Oblig., titres de créances et autres à rev.fixe	190 205	34 747	35 615	189 337
232	Prêts	3 799	109	218	3 690
	Total	357 008	295 355	289 087	363 276

Actions et autres titres à revenus variables (hors titres Groupama Holdings-Note 2.2)

Cette poche inclut notamment les supports de trésorerie ce qui explique à la fois la progression de 7,3 millions d'euros et l'ampleur des mouvements.

A la clôture des comptes, un complément de provision pour dépréciation à caractère durable est constitué pour 53 milliers d'euros reflétant la dégradation des cours du titre Veolia.

Valeurs mobilières à revenu fixe

Légère diminution globale de 0,87 million d'euros du portefeuille obligataire, dans le respect des contraintes de gestion actifs-passifs de l'entreprise.

A la clôture des comptes, aucune provision pour dépréciation à caractère durable n'est constituée.

🌀 Détail des titres de dette souveraine des pays PIIGS

Les investissements en obligations détenues en direct et émises par les états considérés comme

"non core", c'est-à-dire Espagne, Irlande, Italie et Portugal, se présentent comme suit :

En milliers d'euros	31/12/2016			31/12/2015		
Pays	Prix de revient brut	Valeur de réalisation	Plus ou moins valeur latente brute	Prix de revient brut	Valeur de réalisation	Plus ou moins valeur latente brute
Portugal	0	0	0	0	0	0
Irlande	1 023	1 049	26	1 051	1 103	52
Italie	12 099	12 362	263	12 219	12 720	501
Espagne	8 584	9 731	1 147	8 604	9 787	1 183
Total	21 706	23 142	1 436	21 874	23 610	1 736

Ce portefeuille d'obligations détenues en direct ne détient aucun titre de dette souveraine grecque.

🌀 Prêts

Le stock au 31 décembre 2016 est stable par rapport à 2015 et aucune provision n'a été constituée au titre des prêts accordés.

Note 2.4. ETAT RECAPITULATIF DES PLACEMENTS en milliers d'euros

Tableau Art 423-13 B Règlement ANC 215-11 du 28/11/2015	Valeur brute	Valeur nette	Valeur de réalisation
1. Placements immobiliers			
a) Terrains et constructions	86 089	56 291	90 581
i. Terrains non construits			
ii. Parts de sociétés non cotées à objet foncier	800	800	1 397
iii. Immeubles bâtis hors immeubles d'exploitation	11 161	6 964	15 245
iv. Parts et actions de sociétés immobilières non cotées hors immeubles d'exploitation	14 862	14 846	27 027
v. Immeubles d'exploitation (immeubles bâtis et parts de sociétés immobilières non cotées)	59 266	33 680	46 912
b) Terrains et constructions en cours	69	69	0
i. Terrains affectés à une construction en cours			
ii. Immeubles en cours			
iii. Parts et actions de sociétés immobilières non cotées (immeubles en cours)			
iv. Immobilisations grevées de droits (commodats)			
v. Immeubles d'exploitation en cours	69	69	0
TOTAL DES PLACEMENTS IMMOBILIERS	86 158	56 359	90 581
2. Actions, parts et autres titres à revenu variable			
a) Actions, parts et autres titres à revenu variable dans les entités avec lesquelles il n'existe pas de lien de participation ou entités liées	171 000	170 249	208 520
i. Actions et titres cotés	2 749	1 999	1 537
ii. Actions et parts d'OPCVM détenant exclusivement des titres à revenu fixe	83 897	83 897	103 783
iii. Actions et parts d'autres OPCVM	84 284	84 284	103 127
iv. Actions et titres non cotés	70	70	73
b) Actions, parts et autres titres à revenu variable dans des entités liées	436 227	309 754	313 759
i. Actions et titres cotés			
ii. Actions et titres non cotés	436 227	309 754	313 759
c) Actions, parts et autres titres à revenu variable dans les entreprises avec lesquelles il existe un lien de participation	314	314	530
i. Actions et titres cotés			
ii. Actions et titres non cotés	314	314	530
TOTAL DES ACTIONS, PARTS ET AUTRES TITRES A REVENU VARIABLE	607 540	480 317	522 809
3. Autres titres de placement			
a) Autres titres de placement hors placements dans des entités avec lesquelles il existe un lien de participation ou entités liées	192 877	189 091	202 380
i. Obligations, titres de créance négociables et titres à revenu fixe	180 187	176 401	189 690
* Obligations cotées	180 187	176 401	189 690
o Obligations et autres valeurs émises ou garanties par l'un des Etats membres de l'OCDE	44 359	43 420	46 998
o Obligations et titres assimilés émis par des organismes de titrisation			
o Obligations, parts de fonds communs de créances et titres participatifs négociés sur un marché reconnu, autres que celles ou ceux visés aux lignes précédentes	136 136	132 981	142 692
* Obligations non cotées	0	0	0
* Titres de créance négociables et bons du Trésor	0	0	0
* Autres			
ii. Prêts	3 690	3 690	3 690
* Prêts obtenus ou garantis par un État membre de l'OCDE	3 690	3 690	3 690
* Prêts hypothécaires			
* Autres prêts	0	0	0
* Avances sur polices			
iii. Dépôts auprès des établissements de crédit	9 000	9 000	9 000
iv. Autres placements	0	0	0
v. Créances pour espèces déposées chez les cédantes			
vi. Créance représentative de la composante dépôt d'un contrat de réassurance			
b) Placements représentant les prov. techniques afférentes aux contrats en UC	0	0	0
c) Autres titres de placement dans les entreprises liées	0	0	0
d) Autres titres de placement dans des entités avec lesquelles il existe un lien de participation	0	0	0
TOTAL DES AUTRES TITRES DE PLACEMENT	193 185	189 091	202 380

Les montants correspondants aux amortissements et reprises de différence sur prix de remboursement des obligations évaluées

conformément aux articles R.343-9 et R.343-10 du Code des assurances sont inclus dans la colonne "Valeur nette" sur les lignes

d'obligations concernées. Ils s'élèvent à un montant de 303 milliers d'euros pour la décote amortie et à 4,24 millions d'euros pour la prime de remboursement reprise. Le solde non encore amorti ou non encore repris correspondant à la

différence sur prix de remboursement des titres évalués conformément aux articles R343-9 et R343-10 du code des assurances s'élève 3,99 millions d'euros.

Note 3. Part des cessionnaires et rétrocessionnaires dans les provisions techniques

Les parts des cessionnaires et rétrocessionnaires dans les provisions techniques figurant à l'actif du bilan s'élèvent pour 2016 à 247,99 millions d'euros (202,97 millions d'euros en 2015) se ventilant comme suit :

- 8,27 millions d'euros, au titre du traité de réassurance, pour l'ensemble des caisses locales.
- 239,72 millions d'euros au titre du règlement général de réassurance avec Groupama SA.

Note 4. Créances

● Ventilation des créances au 31 décembre 2016 en milliers d'euros

BILAN ACTIF : CREANCES	Entreprises liées ou lien de participation	Autres	Total 2016	Dont à moins d'un an	Dont à plus d'un an	Rappel 2015
6 Créances :	13 439	101 573	115 011	108 981	6 030	116 816
<u>6a Créances nées d'opérations d'assurance directe</u>	<u>2 402</u>	<u>69 996</u>	<u>72 398</u>	<u>69 928</u>	<u>2 470</u>	<u>72 998</u>
6aa Primes acquises non émises	2 402	3 732	6 134	6 134	0	5 024
6ab Autres créances nées d'opérations d'assurance directe	0	66 264	66 264	63 794	2 470	67 974
<i>Dont cotisations contentieuses</i>	0	6 475	6 475	6 475	2 470	7 412
6b Créances nées d'opérations de réassurance	632	0	632	632	0	2 775
<u>6c Autres créances :</u>	<u>10 405</u>	<u>31 577</u>	<u>41 981</u>	<u>38 422</u>	<u>3 560</u>	<u>41 043</u>
6ca Personnel	0	169	169	169	0	175
6cb Etat, organismes de Sécurité sociale, collectivités publiques	0	83	83	83	0	34
6cc Débiteurs divers	10 405	31 325	41 730	38 170	3 560	40 835
<i>Dont provision pour dépréciation</i>	-60	-35	-96	-35	-60	-85
<i>Dont CICE</i>	1 588	0	1 588	1 588	0	0

● Créances nées d'opérations d'assurance directe

Sur les 72,4 millions d'euros, 59,4 millions d'euros correspondent aux cotisations à encaisser et 428 milliers d'euros à des créances clients CIGAC.

Les cotisations contentieuses s'élèvent en 2016 à 6,47 millions d'euros contre 7,41 millions d'euros en 2015.

● Autres créances - Débiteurs divers

Au bilan, les flux de trésorerie correspondant aux règlements de sinistres, nets des encaissements de recours, intervenus au cours du mois de décembre sont comptabilisés en contrepartie du poste « Débiteurs divers ».

Les autres postes concernent principalement des comptes courants et avances de fonctionnement, notamment vis à vis des MSA ou d'entités du Groupe.

Au 31 décembre 2016, cette procédure se traduit par l'inscription d'un montant de 24,87 millions d'euros (y compris collectives), à l'actif au poste « Débiteurs divers » sur le total de 41,8 millions d'euros et au passif au poste « Provisions pour sinistres à payer ».

En 2016, les provisions pour dépréciation se répartissent entre une provision pour dépréciation des créances Groupama Participation pour 61 milliers d'euros, en augmentation de 0,4 millier d'euros et une provision pour dépréciation des locataires à 35 milliers d'euros contre 24 milliers d'euros en 2015.

● CICE Crédit d'impôt pour la compétitivité et l'emploi (CICE)

Le Crédit d'Impôt Compétitivité et Emploi calculé, de 1,59 million d'euros, a été enregistré dans les comptes sociaux en diminution des frais de personnels conformément à la recommandation de l'ANC (avis du 28 novembre 2015) par contrepartie d'un compte

« Intégration Fiscale - GSA ». En 2015, ce compte courant était de sens inverse et figurait en créanciers divers (Voir Note 9).

Note 5. Autres actifs corporels d'exploitation

● Tableau des mouvements de l'exercice au 31 décembre 2016 en milliers d'euros

3.1 : VALEURS BRUTES		Montant brut à l'ouverture de l'exercice	Entrée dans l'exercice	Sortie dans l'exercice	Montant brut à la clôture de l'exercice
510	Dépôts et cautionnements	99	5	0	104
511	Autres immobilisations corporelles	10 987	692	38	11 641
519	Immobilisations en attente d'affectation	462	3 448	3 621	289
Total		11 548	4 146	3 660	12 034

3.2 : AMORTISSEMENTS		Montant à l'ouverture de l'exercice	Augmentation : dotation de l'exercice	Diminution : reprise de l'exercice	Montant à la clôture de l'exercice
510	Dépôts et cautionnements	0	0	0	0
511	Autres immobilisations corporelles	9 989	326	38	10 276
519	Immobilisations en attente d'affectation	0	0	0	0
Total		9 989	326	38	10 276

3.3 : PROVISIONS		Montant à l'ouverture de l'exercice	Augmentation : dotation de l'exercice	Diminution : reprise de l'exercice	Montant à la clôture de l'exercice
510	Dépôts et cautionnements	0	0	0	0
511	Autres immobilisations corporelles	0	0	0	0
519	Immobilisations en attente d'affectation	0	0	0	0
Total		0	0	0	0

3.4 : VALEURS NETTES		Montant net à l'ouverture de l'exercice	Entrée nette de l'exercice	Sortie nette de l'exercice	Montant net à la clôture de l'exercice
510	Dépôts et cautionnements	99	5	0	104
511	Autres immobilisations corporelles	999	367	0	1 365
519	Immobilisations en attente d'affectation	462	3 448	3 621	289
Total		1 559	3 820	3 622	1 758

Note 6. Capitaux propres

● Ecart de dévolution

Ce poste correspond à la contrepartie des apports par la CCAMA à la caisse régionale, des titres Groupama SA et Groupama Holding qu'elle détenait lors de sa dissolution en date

du 18 décembre 2003. Cette opération est venue renforcer les fonds propres de Groupama Nord Est de 170,81 millions d'euros.

● Fonds de secours des Caisses Locales

Le fonds de secours contribue à l'équilibre général de chaque caisse locale au moyen

d'interventions allouées par la caisse régionale en cas de situation considérée comme

déséquilibrée ou préoccupante. Il intervient lorsque le niveau des réserves de la Caisse locale est inférieur à 50 % des cotisations

● Réserve de capitalisation

En application de l'article 19 du décret n° 2015-513 du 7 mai 2015 et conformément aux résolutions de l'Assemblée Générale du 15 avril

● Fonds de solidarité statutaire

En application de la modification statutaire relative au nouveau dispositif de solidarité des Caisses de Réassurance Mutuelle Agricoles intervenue lors de l'Assemblée Générale Extraordinaire du 15 avril 2016, le montant

● Autres réserves

Suite à l'affectation du résultat 2015, pour 9,2 millions d'euros, et des reclassements de la réserve de capitalisation et du fonds de solidarité statutaire évoqués supra, les réserves

● Certificats Mutualistes admis en fonds propres

Conformément à l'autorisation prise par l'Assemblée Générale du 15 avril 2016, suite à l'approbation de l'Autorité de Contrôle Prudenciel et de Résolution, la commercialisation de

● Résultat de l'exercice et capitaux propres

Le résultat de l'exercice s'établit à 13,59 millions d'euros.

Les capitaux propres, qui incluent le résultat, passent de 456,88 millions d'euros à 482 millions

conservées. En 2016, une seule Caisse Locale a nécessité l'intervention du fonds de secours à hauteur de 27,2 milliers d'euros.

2016, le montant de la réserve de capitalisation, soit 18,02 millions d'euros, a été reclassée en « réserve pour éventualités ».

figurant au compte « fonds de solidarité » du bilan au 31 décembre 2015, soit 7,67 millions euros, est affecté au compte «réserves complémentaires».

complémentaires et les réserves pour éventualités diverses ont augmenté en 2016 de 34,89 millions d'euros.

Certificats Mutualistes a débuté le 1^{er} juin 2016. Le total émis au 31 décembre 2016 s'élève à 11,56 millions d'euros.

d'euros, et représentent 118,5 % des cotisations acquises (affaires directes) à l'exercice, ou encore 190,5 % des cotisations conservées par Groupama Nord Est.

● Tableau des mouvements de l'exercice au 31 décembre 2016 en milliers d'euros

LIBELLE	Au	Affect.	Incorp.	Aug.	Autres	Autres	Résultat	Au
	31/12/15	résultat	de	fonds	Aug.	Diminutions		2016
		2015	réserves	propres				
Fonds propres	171 416			11 559				182 975
Fonds d'établissement constitué	610							610
Certificats Mutualistes	0			11 559				11 559
Ecart de dévolution	170 806							170 806
Réserves	259 172	9 200	0		25 693	-25 720		268 345
Fonds de secours Caisses Locales	779					-27		752
Réserve de capitalisation	18 020					-18 020		0
Fonds de solidarité statutaire	7 674					-7 674		0
Réserves complémentaires	116 800	8 200			7 674			132 674
Réserves pour éventualités diverses	115 900	1 000			18 020			134 920
Autres éléments	26 289	-9 200			0	0		30 675
Report à nouveau	6 660	10 429						17 089
Résultat de l'exercice	19 629	-19 629					13 586	13 586
Total	456 877	0	0	11 559	25 693	-25 720		481 995
Distributions								

Note 7. Provisions techniques

Note 7.1. Provisions pour primes non acquises

Le montant brut de la provision pour primes non acquises s'établit au 31 décembre 2016 à 61,16 millions d'euros, en hausse de 1,95 % par rapport

à 2015 (59,98 millions d'euros). La variation brute affectant l'exercice 2016 est donc de 1,18 million d'euros.

Note 7.2. Provisions pour sinistres

Le montant des provisions de sinistres à payer s'élève à 324,58 millions d'euros au 31 décembre 2016 contre 282,96 millions d'euros au 31 décembre 2015, soit une augmentation de 41,62 millions d'euros en raison de la survenance de sinistres graves et climatiques très importants subis cette année.

augmentation de 3,55 millions d'euros par rapport à 2015.

Les provisions pour sinistres non encore manifestés (PSNEM) relatives aux garanties d'assurance construction sont constituées pour un montant de 24,36 millions d'euros en diminution de 808 milliers d'euros par rapport à 2015.

L'évaluation des sinistres tardifs s'est élevée pour 2016 à 20 millions d'euros contre 18,15 millions d'euros en 2015, soit une augmentation de 1,85 million d'euros.

Le chargement de gestion s'établit à 18,38 millions d'euros en 2016 contre 16,73 millions d'euros en 2015, soit une augmentation de 1,65 million d'euros.

Les prévisions de recours s'élèvent à 22,15 millions d'euros au 31 décembre 2016 en

Note 7.3. Provisions pour égalisation

Au 31 décembre 2016, elles s'élèvent à 16,58 millions d'euros contre 18,66 millions en 2015.

souscrits par Groupama SA avec des acceptations en provenance d'Assuratome et Assurpol (281 milliers d'euros)

Elle se distingue en trois catégories :

- Le fonds de stabilité du risque dépendance pour 621 milliers d'euros
- Les provisions pour égalisation acceptées du pool de rétrocession qui concernent des risques

- Les provisions pour égalisation sur risque Attentats (1,24 million d'euros), Catastrophes Naturelles (5,34 millions d'euros), Grêle (7,69 millions d'euros), et RC Pollution (1,4 million d'euros).

Note 7.4. Autres provisions techniques

● Provision pour risques croissants

Cette provision s'élève au 31 décembre 2016 à 35,7 millions d'euros en progression de 4,4 millions d'euros par rapport à 2015 compte

tenu de l'évolution de la structure du portefeuille.

● Provisions mathématiques des rentes

L'ensemble des provisions mathématiques des rentes s'élève à 73,25 millions d'euros au 31 décembre 2016, en augmentation de 3,09 millions d'euros.

provisionnement contre une moyenne sur 24 mois des taux d'emprunts d'état de 0,61%.

Une provision d'équilibre pour fluctuation des taux a été constituée pour un montant de 46 milliers d'euros et permet d'immuniser le

Le chargement de gestion s'établit à 751,63 milliers d'euros en 2016 contre 719,42 milliers d'euros en 2015, soit une augmentation de la charge de 32,21 milliers d'euros.

● Provision pour risques en cours (PREC)

La PREC au 31 décembre 2016 s'établit à 3,4 millions d'euros contre 1,24 million d'euros en

2015 soit une augmentation de 3,4 millions d'euros.

Note 8. Provisions pour risques et charges

Tableau des mouvements de l'exercice au 31 décembre 2016 en milliers d'euros

DESIGNATION	Montant à l'ouverture de l'exercice	Augmentation dotation de l'exercice	Diminution reprise de l'exercice	Montant à la clôture de l'exercice	Méthode d'évaluation
Amortissements dérogatoires	472	145	267	351	*
Provision pour jours anniversaires	1 830	150	0	1 980	2.1.7 engagements sociaux
Provision pour médailles du travail	1 563	147	0	1 709	
Provisions pour restructuration	133	0	133	0	Modèle interne
Provisions pour litiges	471	232	100	603	Dossier à dossier
Total	4 469	674	500	4 642	

* Correspond à la coexistence pour le logiciel SIGMA et ses versions de plans d'amortissements économiques et fiscaux. La différence entre les deux constitue la dotation ou reprise d'amortissements dérogatoires à constater pour ajuster l'impact fiscal à la charge comptable.

Médailles du travail et jours anniversaires

La provision au 31 décembre 2016 des médailles du travail et jours anniversaires s'établissait à 3,69 millions d'euros. L'actualisation du calcul a été effectuée et a conduit à :

- Doter la provision de 150 milliers d'euros pour les jours anniversaires pour amener la

provision au 31 décembre 2016 à 1,98 million d'euros

- Doter la provision de 147 milliers d'euros pour les médailles du travail pour amener la provision au 31 décembre 2016 à 1,71 million d'euros.

Note 9. Autres dettes

Ventilation des dettes au 31 décembre 2016 en milliers d'euros

BILAN PASSIF : DETTES	Entreprises liées ou lien de participation	Autres	Total 2016	Dont à moins d'un an	Dont à plus d'un an	Rappel 2015
7 Autres dettes :	32 557	38 302	70 859	70 092	768	69 796
7a Dettes nées d'opérations d'assurance directe	624	3 423	4 047	3 423	624	3 506
7b Dettes nées d'opérations de réassurance	16 311	0	16 311	16 311	0	16 139
7d Dettes envers des établissements de crédit	11 081	0	11 081	11 081	0	11 069
<u>7e Autres dettes :</u>	<u>4 541</u>	<u>34 879</u>	<u>39 420</u>	<u>39 276</u>	<u>144</u>	<u>39 082</u>
7eb Autres emprunts, dépôts et cautionnements reçus	0	144	144	0	144	76
7ec Personnel	0	15 057	15 057	15 057	0	15 220
7ed Etat, organismes de Sécurité sociale et autres collectivités publiques	0	11 452	11 452	11 452	0	10 723
7ee Créanciers divers	4 541	8 226	12 767	12 767	0	13 064
<i>Dont CICE</i>	0	0	0	0	0	-1 582

Dettes nées d'opérations de réassurance

Les règlements restant à effectuer à GSA au titre des flux de réassurance sont en hausse de 172

milliers d'euros en lien avec les nouvelles modalités de réassurance.

● Créanciers divers

Les règlements restant à effectuer envers les fournisseurs s'élèvent à 5,62 millions d'euros dont 3,4 millions d'euros sur factures non parvenues. Le montant des comptes courants avec des

entreprises liées se monte à 4,5 millions d'euros, et ceux envers les autres tiers, s'élèvent, quant à eux à 8,2 millions d'euros.

● CICE Crédit d'impôt pour la compétitivité et l'emploi (CICE)

Le Crédit d'Impôt Compétitivité et Emploi calculé, de 1,59 million d'euros, a été enregistré dans les comptes sociaux en diminution des frais de personnels conformément à la recommandation de l'ANC (avis du 28 novembre 2015) par

contrepartie d'un compte « Intégration Fiscale - GSA ». En 2016, ce compte courant est de sens inverse et figure en débiteurs divers (Voir Note 4).

Note 10. Primes acquises

● Primes acquises brutes

Le montant des primes acquises à l'exercice s'élève à 417,54 millions d'euros, en augmentation de 0,13 %.

Le montant brut des primes de l'exercice calculé s'élève à 418,71 millions d'euros, en hausse de 0,88 % par rapport à 2015.

● Opérations de réassurance acceptées

Le chiffre d'affaire accepté au titre de l'exercice s'élève à 10,67 millions d'euros, soit une diminution de 5,24%. Le solde des acceptations en réassurance en provenance de Groupama SA

se traduit par une charge nette pour Groupama Nord Est de 1,18 million d'euros, contre un produit net de 2,95 millions d'euros en 2015 (cf. Note 20).

● Opérations d'assurance cédées

Le chiffre d'affaires conservé par les caisses locales s'établit à 15,22 millions d'euros (cf. Note 20).

Le montant des primes cédées à Groupama SA s'établit à 149,28 millions d'euros pour l'année 2016 (cf. Note 20).

Le solde des opérations de réassurance avec les caisses locales constitue une charge pour Groupama Nord Est d'un montant de 5,68 millions d'euros, contre 5,70 millions d'euros en 2015 (cf. Note 20).

Le solde des opérations de réassurance avec Groupama SA constitue un produit en 2016 pour Groupama Nord Est pour un montant de 28,47 millions d'euros, contre une charge de 55,86 millions d'euros en 2014 (cf. Note 20), soit une variation de 84,33 millions d'euros, en lien avec la hausse de la sinistralité origine.

Note 11. Produits des placements alloués

● Produits de placements transférés

La quote-part des produits financiers nets alloués aux provisions techniques est transférée au compte de résultat technique non vie pour un montant de 4,58 millions d'euros, contre un montant de 5,07 millions d'euros en 2015.

La quote-part du résultat financier net de l'exercice revenant à la rémunération des fonds propres ressort donc à 7,09 millions d'euros contre 7,02 millions d'euros en 2015.

Note 12. Détail des autres produits techniques

● Détail des postes au 31 décembre 2016 en milliers d'euros

	2016	2015
Subvention d'exploitation G2S	0	136
Commissions distribution Vie	11 444	11 575
Commissions ANIPS	548	494
Commissions APRIA ACS	12	0
Commissions Groupama Assurance-Crédit	155	125
Indemnités dossiers étrangers	15	14
Commissions reçues des Caisses Locales	4 153	3 836
Commissions Groupama Protection Juridique	62	56
Commissions FMB	13	12
Commissions Helvetia	88	106
Commissions Caps Auto	6	4
Autres produits techniques	0	0
Allocation forfaitaire CMU	732	807
Commissions Pare-Brise	51	0
Récupération indemnités sinistres	32	10
	17 312	17 176

Note 13. La gestion des sinistres

● Sinistres réglés

Ces charges se sont élevées à 303,91 millions d'euros en 2016 contre 263,37 millions d'euros en 2015, soit une augmentation de 40,54 millions

d'euros liée à la forte sinistralité climatique et grave constatée au titre de l'exercice.

● Liquidation des provisions de sinistres en milliers d'euros

Annexes du dossier annuel ACPR		Bilan 2016	Bilan 2015
Annexe 1-12			
Provision pour risques en cours	01	3 408	1
Annexe 1-13 A			
Prévision de recours à encaisser	06	22 149	18 604
Annexe 1-13 B (*)			
Provisions pour sinistres ouverture	11	324 406	353 358
Prest. payée dans l'ex. sur ex. ant.	12	110 564	123 893
Prov. pour sinistres sur ex. ant. clôt	13	182 752	196 864
BONI / MALI (=11-12-13)	14	31 090	32 601
(*) Montants bruts de frais de gestion et nets de recours et de prévisions de recours			

● Boni/Mali

L'exercice 2016 se solde par des dégagements sur exercices antérieurs (boni) à hauteur de

31,09 millions d'euros contre 32,6 millions d'euros l'année précédente.

Note 14. Evolution au cours des trois derniers exercices des primes acquises et de la charge des sinistres (*) en milliers d'euros

ANNEE D'INVENTAIRE		EXERCICE DE SURVENANCE				
		2012	2013	2014	2015	2016
2014						
Règlements	21	153 168	146 905	67 343		
Provisions	22	20 390	32 763	82 552		
Total des sinistres (S)	23	173 558	179 668	149 895		
Primes acquises (P)	24	269 723	274 432	274 926		
Pourcentage (S/P)	25	64,35%	65,47%	54,52%		
2015						
Règlements	31	155 389	157 915	113 701	71 138	
Provisions	32	18 011	19 049	22 434	80 717	
Total des sinistres (S)	23	173 400	176 964	136 135	151 855	
Primes acquises (P)	34	269 714	274 662	273 683	272 426	
Pourcentage (S/P)	25	64,29%	64,43%	49,74%	55,74%	
2016						
Règlements	41	159 309	164 281	119 446	122 058	111 160
Provisions	42	13 395	10 820	15 805	24 471	131 366
Total des sinistres (S)	23	172 704	175 101	135 252	146 529	242 526
Primes acquises (P)	44	269 602	274 569	273 775	271 887	273 202
Pourcentage (S/P)	25	64,06%	63,77%	49,40%	53,89%	88,77%

(*) Montants bruts de frais de gestion et nets de recours hors catégories ministère 20 et 21

Note 15. La gestion

Les Frais généraux nets

Les frais généraux engagés par l'entreprise pour son fonctionnement courant se sont élevés à 94,6 millions d'euros.

Le ratio entre les frais généraux et les cotisations acquises (tous exercices affaires directes : 406,87

millions d'euros) ressort donc à 23,2 %, contre 23 % en 2015.

A la clôture de l'exercice, les frais d'acquisition reportés s'élèvent à 9,04 millions d'euros pour une variation en charge de l'exercice de 44 milliers d'euros.

Participation des salariés aux résultats de l'Entreprise et intéressement

Une provision de 5,11 millions d'euros a été constituée dans le cadre de l'application de l'accord d'intéressement en 2017 sur les résultats de 2016.

Le bénéfice fiscal 2016 étant inférieur à 5% des capitaux propres de l'entreprise, il n'ouvre pas droit au versement de la participation, il n'a pas été constitué de provision à cet effet.

● Répartition des frais généraux bruts au 31 décembre 2016 en milliers d'euros

PAR NATURES	2016	%	2015	%
91 Services extérieurs	20 527	17,80%	20 982	18,44%
92 Autres services extérieurs	7 710	6,68%	7 116	6,25%
93 Impôts et taxes	11 742	10,18%	12 432	10,93%
94 Charges de personnel	69 180	59,97%	67 626	59,44%
95 Autres charges de gestion courante	598	0,52%	644	0,57%
96 Commissions	1 769	1,53%	1 598	1,40%
97 Charges financières	702	0,61%	597	0,52%
98 Dotations aux amortissements et provisions	3 229	2,80%	2 868	2,52%
99 Reprise des amortissements et provisions	-100	-0,09%	-83	-0,07%
Total	115 356	100,00%	113 780	100,00%

PAR DESTINATIONS	2016	%	2015	%
602 Frais de règlement des sinistres	16 974	14,71%	17 589	15,46%
6420 Frais d'acquisition des contrats	60 076	52,08%	57 723	50,73%
6422 Frais d'administration	7 568	6,56%	7 993	7,02%
663 Frais internes de gestion des placements	659	0,57%	623	0,55%
6456 Autres charges techniques	22 136	19,19%	22 256	19,56%
6458 Prévention	1 293	1,12%	1 207	1,06%
655 Charges non techniques	6 651	5,77%	6 389	5,61%
Total	115 356	100,00%	113 780	100,00%

Note 16. Produits et charges des placements

● Résultat financier net

Avec des produits de placements pour 19,43 millions d'euros et des charges de placement pour 7,76 millions d'euros, le résultat financier net de l'exercice s'élève à 11,67 millions

d'euros au 31 décembre 2015 contre 12,09 millions d'euros en 2015, soit une diminution de 3,47%.

● Comparatif des revenus et frais financiers en milliers d'euros

		EXERCICE 2016			EXERCICE 2015		
		Concernant des entrep. liées	Autres revenus et frais fin.	TOTAL	Concernant des entrep. liées	Autres revenus et frais fin.	TOTAL
Revenus des participations	21	1 219	46	1 265	0	45	45
Revenus des placements immob.	22	0	4 835	4 835		4 868	4 868
Revenus des autres placements	23	0	9 024	9 024		7 533	7 533
Autres revenus financiers	24	0	0	0			0
Sous total	25	1 219	13 905	15 124	0	12 447	12 447
Frais financiers			2 271	2 271		1 940	1 940
Pour mémoire							
Autres produits des placements ⁽¹⁾	27			4 304			6 866
Autres charges des placements ⁽²⁾	28			5 485			5 282

(1) Reprises de provisions, de réserve de capitalisation, surcôte, intérêts des comptes courants et bancaires, PV cession.

(2) Dotations aux amortissements et provisions, décôte, frais internes de gestion répartis, MV cession.

Note 17. Résultat non technique

● Détail des postes au 31 décembre 2016 en milliers d'euros

	2016	2015
I. PRODUITS NON TECHNIQUES		
Accompagnement Groupama SA au projet Banque	423	615
Commissions Groupama Banque	1 071	1 306
Commissions GAN	6	11
Commissions EXPERTISSIMO	379	435
Commissions reçues de Groupama Epargne Salariale	273	284
Commissions ACTIVEILLE	76	53
Commissions ANIMALIA	0	1
Redevance PARE BRISE	0	83
Reprise non technique à la réserve de capitalisation	164	0
Produits de cession des éléments d'actifs cédés	2	7
Autres produits non techniques	0	0
	2 394	2 795
II. CHARGES NON TECHNIQUES		
Taxes sur Excédents de provisions pour sinistres	927	527
Quote part frais généraux affectés à l'activité bancaire	6 651	6 389
Dotation non technique à la réserve de capitalisation	0	0
Valeurs de cession des éléments d'actifs cédés	0	0
	7 577	6 916
RESULTAT NON TECHNIQUE (I - II)	-5 183	-4 121

Note 18. Résultat exceptionnel

● Détail des postes au 31 décembre 2016 en milliers d'euros

	2016	2015
I. PRODUITS EXCEPTIONNELS		
Reprises sur amortissements dérogatoires	267	334
Annulations de chèques	152	151
Dégrevement d'impôts	3	69
Reprises Prov.pour charges exceptionnelles	133	162
Profits exceptionnels sur exercices antérieurs	3	23
Autres produits exceptionnels	152	18
	709	758
II. CHARGES EXCEPTIONNELLES		
Charges sur exercices antérieurs	74	1
Amortissements dérogatoires	145	237
Rappel d'impôts	0	0
Provision pour risques	0	0
Amendes et pénalités	1	1
Autres charges exceptionnelles	9	-9
	229	230
RESULTAT EXCEPTIONNEL (I - II)	480	528

Note 19. Impôts

Selon le dispositif prévu par l'intégration fiscale conventionnelle Groupama Nord Est est imposable à l'impôt sur les sociétés en 2016 à hauteur de 7,20 millions d'euros :

- soit 6,25 millions d'euros pour la caisse régionale
- et 949,26 milliers d'euros pour les caisses locales

Le taux effectif d'impôt s'établit à 30,47 % en 2016. Ce taux s'explique notamment par le régime fiscal des OPCVM et par l'incidence de la non déduction fiscale de certaines provisions.

Les caisses locales n'ayant pas de statut fiscal, leur résultat fiscal est intégré dans la déclaration de Groupama Nord Est.

De façon conventionnelle, les caisses locales restent redevables de leur impôt auprès de Groupama Nord Est.

Pour matérialiser cette règle de manière comptable, la constatation du paiement de l'impôt par les caisses locales à Groupama Nord Est se traduit par l'enregistrement d'un produit d'impôt, perçu des caisses locales, pour la somme de 949,26 milliers d'euros en 2016.

Note 20. Synthèse du résultat de l'exercice au 31 décembre 2016 en milliers d'euros

RUBRIQUES	Net	Aff. Directes	Acceptations	Caisses Locales	Groupama SA
Cotisations acquises tous exercices	253 039	406 866	10 671	-15 220	-149 277
Charge de sinistres tous exercices	-175 190	-324 185	-11 849	9 539	151 305
Commissions des réassureurs	26 443				26 443
Marge technique	104 292	82 681	-1 178	-5 681	28 471
Frais de gestion des sinistres	-16 974	-16 974			
Frais d'acquisition des contrats	-60 196	-59 637	-559		
Frais d'administration	-8 127	-7 568	-559		
Autres produits et charges techniques	-6 117	-6 117			
Produits des placements alloués	4 582	4 582			
Résultat technique	17 461	-3 033	-2 296	-5 681	28 471
Produits nets des plac. des fonds propres	12 331	12 331			
Frais de gestion interne des placements	-659	-659			
Produits des placements alloués	-4 582	-4 582			
Autres produits et charges non techniques	-5 183	-5 183			
Résultat exceptionnel	480	480			
Participation des salariés	-23	-23			
Impôts sur les sociétés	-6 238	-6 238			
Résultat net	13 586	-6 908	-2 296	-5 681	28 471

● **TABLEAU DES ENGAGEMENTS RECUS ET DONNES en milliers d'euros**

	31/12/2016			31/12/2015
	Entreprises Liées ou lien de participation	Autres	TOTAL	
1 Engagements reçus :	0	1 463	1 463	0
Avals, cautions et garantie de crédits reçus	0	0	0	0
Autres engagements reçus	0	1 463	1 463	0
2 Engagements donnés :	284	21 566	21 850	1 568
2a Avals, cautions et garantis de crédits donnés	101	0	101	118
2b Titres et actifs acquis avec engagements de revente				
2c Autres engagements sur titres, actifs et revenus	0	1 116	1 116	1 395
2d3 Engagements pensions et indemnités retraite	183	0	183	55
2d4 Autres engagements envers les tiers (redevance de CB restant)	0	9	9	0
2d5 Autres engagements donnés (Certificats Mutualistes)	0	20 441	20 441	0
3 Valeurs reçues en nantissement des cessionnaires et rétrocessionnaires :	0	0	0	0
4 Valeurs remises par des organismes réassurés avec caution solidaire ou avec substitution :	0	0	0	0
5 Valeurs appartenant à des institutions de prévoyance :	0	0	0	0
6 Autres valeurs détenues pour compte de tiers :	0	0	0	0

● **Autres engagements reçus**

Au 31 décembre 2016, la valeur des certificats mutualistes souscrits par les sociétaires mais non encore comptabilisés en fond

d'établissement en raison des délais techniques de traitement et de rétractation s'élève à 1,46 million d'euros.

● **Engagements en matière de retraite**

Au 31 décembre 2016, la valeur de l'engagement s'établit à 11,50 millions d'euros et la valeur du fonds à 11,32 millions d'euros.

La fraction non couverte par ce contrat est portée en engagements hors bilan pour un montant de 0,18 million d'euros.

Les principales hypothèses retenues pour la valorisation des engagements au 31 décembre 2016 sont :

	DIRECTION	CADRE	NON CADRE
Augmentation de salaire	1,8%	1,8%	1,8%
Charges sociales	66,60%	63,00%	62,25%
Turn - Over			
18-34 ans	0,00%	6,50%	6,00%
35-44 ans	0,00%	2,70%	2,30%
45-54 ans	0,00%	1,60%	0,20%
+55 ans	0,00%	0,00%	0,00%
Age au départ en retraite	65,00	65,00	62,00
Taux d'actualisation IDR	1,20%		

Autres engagements donnés

Au 31 décembre le solde des engagements de Groupama Nord Est sur les OPCVM à risques (FCPR) net du cumul du financement déjà intervenu s'élève à 1,12 million d'euros.

Celui sur l'émission des Certificats Mutualistes autorisée par l'Assemblée Générale du 15 avril 2016 et non encore souscrits est de 20,44 millions d'euros.

Note 22. Bilan social

Effectif au 31 décembre 2016

REPARTITION DE L'EFFECTIF (CDI + CDD)	2016		
	Hommes	Femmes	Total
Cadres	170	147	317
Non cadres	246	618	864
Total	416	765	1181

Ventilation des charges de personnel en milliers d'euros

CHARGES DE PERSONNEL		2016	2015
Salaires	R0170	40 409	39 937
Pensions de retraite	R0180	0	0
Charges sociales	R0190	23 376	23 058
Commissions versées au personnel commercial	R0200	5 385	4 626
Autres	R0210	10	5
TOTAL	R0220	69 180	67 626

Rémunérations globales des membres des organes d'administration ou de surveillance en milliers d'euros

	2016		2015	
	MEMBRES DES ORGANES		MEMBRES DES ORGANES	
	D'administration	De direction ou de surveillance	D'administration	De direction ou de surveillance
Rémunérations allouées dans l'exercice	266		273	
Engagements de retraite (*)	38		38	
Avances et crédits pendant l'exercice	0		0	
Autres engagements pris	0		0	

(*) A l'égard des membres ou des anciens membres des organes d'administration, de direction ou de surveillance

Note 23. Honoraires des commissaires aux comptes

En 2016, le montant des honoraires du cabinet PricewaterhouseCoopers s'élève à 152 milliers d'euros, débours et frais payés en direct compris,

dont 134 milliers d'euros pour ses missions d'audit légal.

Note 24. Consolidation

Les comptes de Groupama Nord Est sont combinés par Groupama SA dont le siège social

se situe au 8-10 rue d'Astorg à PARIS 8ème.

Note 25. Préparation de l'Assemblée Générale du 7 avril 2017

Proposition d'affectation du résultat de l'exercice 2016 en milliers d'euros

CAPITAUX PROPRES	Avant affectation	Affectation du résultat	Après affectation
Fonds d'établissement constitué	610		610
Certificats Mutualistes	11 559		11 559
Réserves statutaires	268 345	13 435	281 780
Fonds de secours Caisses Locales	752	28	780
Réserve complémentaire	132 674	7 826	140 500
Réserve pour éventualités diverses	134 920	5 580	140 500
Report à nouveau	17 089	45	17 135
Reprise		-17 089	
Affectation		17 135	
Ecart de dévolution	170 806		170 806
Résultat de l'exercice	13 586	-13 586	0
Total	481 995	-106	481 890
Distribution		106	

**RAPPORT DU COMMISSAIRE AUX COMPTES
SUR LES COMPTES ANNUELS**



Rapport du commissaire aux comptes sur les comptes annuels

(Exercice clos le 31 décembre 2016)

Aux Sociétaires

Caisse Régionale d'Assurances Mutuelles Agricoles du Nord Est

2, Rue Léon Patoux

51686 REIMS CEDEX 2

En exécution de la mission qui nous a été confiée par votre assemblée générale, nous vous présentons notre rapport relatif à l'exercice clos le 31 décembre 2016, sur :

- le contrôle des comptes annuels de la Caisse Régionale d'Assurances Mutuelles Agricoles du Nord Est, tels qu'ils sont joints au présent rapport ;
- la justification de nos appréciations ;
- les vérifications et informations spécifiques prévues par la loi.

Les comptes annuels ont été arrêtés par le conseil d'administration. Il nous appartient, sur la base de notre audit, d'exprimer une opinion sur ces comptes.

I - Opinion sur les comptes annuels

Nous avons effectué notre audit selon les normes d'exercice professionnel applicables en France ; ces normes requièrent la mise en œuvre de diligences permettant d'obtenir l'assurance raisonnable que les comptes annuels ne comportent pas d'anomalies significatives. Un audit consiste à vérifier, par sondages ou au moyen d'autres méthodes de sélection, les éléments justifiant des montants et informations figurant dans les comptes annuels. Il consiste également à apprécier les principes comptables suivis, les estimations significatives retenues et la présentation d'ensemble des comptes. Nous estimons que les éléments que nous avons collectés sont suffisants et appropriés pour fonder notre opinion.

Nous certifions que les comptes annuels sont, au regard des règles et principes comptables français, réguliers et sincères et donnent une image fidèle du résultat des opérations de l'exercice écoulé ainsi que de la situation financière et du patrimoine de la Caisse Régionale à la fin de cet exercice.

*PricewaterhouseCoopers Audit, 63, rue de Villiers 92208 Neuilly-sur-Seine Cedex
Téléphone: +33 (0)1 56 57 58 59, Fax: +33 (0)1 56 57 58 60, www.pwc.fr*

Société d'expertise comptable inscrite au tableau de l'ordre de Paris - Ile de France. Société de commissariat aux comptes membre de la compagnie régionale de Versailles. Société par Actions Simplifiée au capital de 2 510 480 €. Siège social : 63 rue de Villiers 92200 Neuilly-sur-Seine. RCS Nanterre 672 006 483. TVA n° FR 76 672 006 483. Siret 672 006 483 00962. Code APE 6920 Z. Bureaux : Bordeaux, Grenoble, Lille, Lyon, Marseille, Metz, Nantes, Neuilly-Sur-Seine, Nice, Poitiers, Rennes, Rouen, Strasbourg, Toulouse.

II - Justification de nos appréciations

En application des dispositions de l'article L. 823-9 du code de commerce relatives à la justification de nos appréciations, nous vous informons que les appréciations auxquelles nous avons procédé ont porté sur le caractère approprié des principes comptables appliqués ainsi que sur le caractère raisonnable des estimations significatives retenues, notamment pour ce qui concerne :

- Certains postes techniques propres à l'assurance et à la réassurance, à l'actif et au passif des comptes de votre Caisse sont estimés sur des bases statistiques et actuarielles, notamment les provisions techniques. Les modalités de détermination de ces éléments sont relatées dans la note n°6.3 sur les « Principes, règles et méthodes comptables » de l'annexe.

Nous avons examiné les hypothèses retenues dans les modèles de calcul utilisés, au regard notamment de l'expérience de la Caisse, de son environnement réglementaire et économique ainsi que de la cohérence d'ensemble de ces hypothèses.

- Les provisions pour dépréciation à caractère durable sur le portefeuille titres sont évaluées selon les modalités mentionnées au paragraphe 2 « Placements » dans la note n°6.3 sur les « Principes, règles et méthodes comptables » de l'annexe.

Nous avons vérifié que l'évaluation de ces provisions était cohérente avec l'intention de détention des titres par votre Caisse Régionale et nous avons examiné, en tant que de besoin, les données, les hypothèses de documentation préparées dans le cadre de celle-ci, ainsi que l'information donnée dans la note en annexe.

Nous avons par ailleurs examiné l'information fournie dans les annexes relatives aux placements financiers.

Les appréciations ainsi portées s'inscrivent dans le cadre de notre démarche d'audit des comptes annuels, pris dans leur ensemble, et ont donc contribué à la formation de notre opinion exprimée dans la première partie de ce rapport.

III - Vérifications et informations spécifiques

Nous avons également procédé, conformément aux normes d'exercice professionnel applicables en France, aux vérifications spécifiques prévues par la loi.

Nous n'avons pas d'observation à formuler sur la sincérité et la concordance avec les comptes annuels des informations données dans le rapport de gestion du conseil d'administration et dans les documents adressés aux sociétaires sur la situation financière et les comptes annuels.

Fait à Neuilly-sur-Seine, le 20 mars 2017

Le commissaire aux comptes
PricewaterhouseCoopers Audit



Bénédicte Vignon

**RAPPORT DU COMMISSAIRE AUX COMPTES
SUR LES CONVENTIONS REGLEMENTEES**



Rapport spécial du commissaire aux comptes sur les conventions réglementées

(Assemblée générale d'approbation des comptes de l'exercice clos le 31 décembre 2016)

Aux Sociétaires,
Caisse Régionale d'Assurances Mutuelles Agricoles du Nord Est
2, Rue Léon Patoux
51686 REIMS CEDEX 2

En notre qualité de commissaire aux comptes de votre société, nous vous présentons notre rapport sur les conventions réglementées.

Il nous appartient de vous communiquer, sur la base des informations qui nous ont été données, les caractéristiques, les modalités essentielles ainsi que sur les motifs justifiant de l'intérêt pour la société des conventions dont nous avons été avisés ou que nous aurions découvertes à l'occasion de notre mission, sans avoir à nous prononcer sur leur utilité et leur bien-fondé ni à rechercher l'existence d'autres conventions. Il vous appartient, selon les termes de l'article R. 322-57 IV du Code des assurances, d'apprécier l'intérêt qui s'attachait à la conclusion de ces conventions en vue de leur approbation.

Par ailleurs, il nous appartient, le cas échéant, de vous communiquer les informations prévues à l'article R. 322-57 IV du Code des assurances relatives à l'exécution, au cours de l'exercice écoulé, des conventions déjà approuvées par l'assemblée générale.

Nous avons mis en œuvre les diligences que nous avons estimé nécessaires au regard de la doctrine professionnelle de la Compagnie nationale des commissaires aux comptes relative à cette mission. Ces diligences ont consisté à vérifier la concordance des informations qui nous ont été données avec les documents de base dont elles sont issues.

CONVENTIONS SOUMISES A L'APPROBATION DE L'ASSEMBLEE GENERALE

Conventions autorisées au cours de l'exercice écoulé

Nous vous informons qu'il ne nous a été donné avis d'aucune convention autorisée au cours de l'exercice écoulé à soumettre à l'approbation de l'assemblée générale en application des dispositions de l'article R. 322-57 IV-1° du code des assurances.

*PricewaterhouseCoopers Audit, 63, rue de Villiers 92208 Neuilly-sur-Seine Cedex
Téléphone: +33 (0)1 56 57 58 59, Fax: +33 (0)1 56 57 58 60, www.pwc.fr*

Société d'expertise comptable inscrite au tableau de l'ordre de Paris - Ile de France, Société de commissariat aux comptes membre de la compagnie régionale de Versailles. Société par Actions Simplifiée au capital de 2 510 460 €. Siège social : 63 rue de Villiers 92200 Neuilly-sur-Seine. RCS Nanterre 672 005 483. TVA n° FR 76 672 005 483. Siret 672 005 483 00382. Code APE 6920 Z. Bureaux : Bordeaux, Grenoble, Lille, Lyon, Marseille, Metz, Nantes, Neuilly-sur-Seine, Nice, Poitiers, Rennes, Rouen, Strasbourg, Toulouse.

CONVENTIONS DEJA APPROUVEES PAR L'ASSEMBLEE GENERALE

Conventions approuvées au cours d'exercices antérieurs dont l'exécution s'est poursuivie au cours de l'exercice écoulé

En application de l'article R. 225-30 du code de commerce, nous avons été informés que l'exécution des conventions suivantes, déjà approuvées par l'assemblée générale au cours d'exercices antérieurs, s'est poursuivie au cours de l'exercice écoulé.

Convention portant sur les dispositifs de sécurité et de solidarité conclue avec Groupama SA

Nature et objet :

Cette convention, réactualisée en date du 18/12/2015, a pour objet de fixer le cadre du dispositif de sécurité et de solidarité mis en place entre Groupama SA et l'ensemble des Caisses Régionales.

Elle porte sur :

- L'émission des instructions utiles à la réalisation des missions de l'organe central,
- L'audit des Caisses Régionales,
- le fond de solidarité au bénéfice des Caisses Régionales et de leur organe central,
- l'avis du comité consultatif national pour la nomination des Directeurs généraux de Caisses Régionales, ainsi que la procédure de révocation collective des membres du conseil d'administration d'une Caisse Régionale.

Cette convention n'a produit aucun mouvement financier dans les comptes de l'exercice 2016.

Contrat de licence de marque Groupama souscrit auprès de Groupama SA

Nature et objet :

Par ce contrat, GROUPAMA SA concède aux Caisses Régionales et aux Caisses Locales la licence non exclusive d'exploitation pour l'ensemble des services couverts par la marque GROUPAMA.

Ce contrat précise que la marque pourra être utilisée pour désigner les Caisses Régionales. Il a été conclu pour une durée de 5 ans renouvelable, qui à l'issue de cette période, sera reconduit par tacite reconduction par période de un an.

Cette convention n'a produit aucun mouvement financier dans les comptes de l'exercice 2016.

Fait à Neuilly sur Seine, le 20 mars 2017,

Le commissaire aux comptes
PricewaterhouseCoopers Audit



Bénédicte Vignon

**RAPPORT SUR LES PROCEDURES D'ELABORATION
ET DE VERIFICATION DE L'INFORMATION
FINANCIERE ET COMPTABLE**

La fiabilisation des informations financières est réalisée par la déclinaison du dispositif de contrôle interne et l'application des règles de contrôle portant notamment sur l'autocontrôle, le contrôle hiérarchique et le contrôle intégré au système d'information.

Les comptes sont établis par la Direction Finance et Systèmes d'Information de GROUPAMA NORD-EST en appliquant les procédures de contrôle interne en vigueur au sein de cette Direction et reposant sur :

- La vérification de chaque facture par le responsable budgétaire concerné avant mise en paiement
- L'établissement d'un état de rapprochement bancaire faisant état des écarts éventuels entre les relevés de compte fournis par la banque et les opérations comptabilisées sur le compte comptable banque
- Un contrôle effectué sur le rapprochement bancaire et l'ajustement des comptes de régularisation actif passif
- Les états justificatifs du solde des comptes de régularisation actif et passif
- L'état de suivi des impayés retraçant l'origine de la créance et en permettant le suivi
- L'élaboration d'un budget annuel détaillé dont un rapprochement est effectué avec les réalisations et les écarts analysés
- La démarche CFCI (contrôle fiscal des comptabilités informatisées). L'élaboration d'une cartographie des systèmes d'information comptables a permis de disposer d'une traçabilité de l'ensemble des traitements
- Des délégations de signature. Ainsi, un process d'habilitation est mis en place afin de sécuriser les imputations comptables et les flux financiers
- La « remontée » de l'ensemble des informations nécessaires à la consolidation des comptes du Groupe. Cette remontée d'informations est réalisée selon les règles et principes convenus avec Groupama SA via l'outil dédié « BO FINANCE ».

Les informations financières présentées lors de la séance d'arrêté des comptes du Conseil d'Administration comportent une piste d'audit.

La comptabilisation des actifs est de la responsabilité du Directeur Finance et Systèmes d'Information qui a en charge la pleine responsabilité du contrôle interne sur la qualité et l'exactitude des montants des lignes d'actifs portées au bilan.

**RAPPORT SUR LE CONTRÔLE INTERNE
DU DISPOSITIF DE LUTTE CONTRE LE BLANCHIMENT DES
CAPITAUX ET DE FINANCEMENT DU TERRORISME
(article A.310-9 du code des assurances)**

Préambule

Le présent rapport présente les procédures et mesures de contrôle interne des risques de blanchiment des capitaux et de financement du terrorisme (LAB/FT) prises au sein de GROUPAMA NORD-EST au cours de l'exercice 2016, intégrant une synthèse des travaux de contrôle permanent réalisés au cours de cette période.

Il s'articule en quatre points :

- I. L'organisation de la lutte contre le blanchiment et le financement du terrorisme
- II. Les actions menées en matière de lutte contre le blanchiment et le financement du terrorisme et faits marquants
- III. L'actualité de l'environnement réglementaire
- IV. Conclusion et perspectives.

I. Organisation de la lutte contre le blanchiment et le financement du terrorisme

➤ Au niveau du groupe

La Direction Juridique Groupe au sein du Secrétariat Général, en concertation avec la Direction Contrôle permanent et Conformité Groupe, a pour mission de contribuer à la conformité des entreprises concernées du Groupe à leurs obligations en matière de LAB/FT. Elle s'appuie sur un réseau de responsables désignés dans les caisses régionales et les filiales d'assurance (en France et à l'international), et filiales du pôle financier.

Ainsi, la Direction Juridique Groupe :

- surveille l'évolution des dispositions réglementaires et professionnelles en la matière et fournit un support et une assistance aux entités concernées du groupe dans l'élaboration de leur dispositif,
- favorise l'harmonisation et la cohérence des procédures, la diffusion des bonnes pratiques et les échanges inter-domaines, notamment au travers de réunions périodiques, de communications régulières sur les évolutions réglementaires et d'un bulletin d'information ;
- présente un tableau de bord semestriel à la Direction Générale et élabore un rapport annuel au conseil d'administration de Groupama SA sur les actions menées au sein du groupe ;
- assure le pilotage de divers projets informatiques visant à doter les entreprises concernées du groupe de dispositifs permettant d'automatiser la vigilance requise par la loi ;
- assure le pilotage de la mise en place de bagages de formation dédiés à la lutte contre le blanchiment et le financement du terrorisme.

Cette organisation a été complétée depuis 2013 par la mise en place :

- d'un « Comité d'orientation et de suivi » de la LAB/FT ayant pour objet principal de coordonner les actions menées par les différentes fonctions et entités du groupe qui interviennent dans ce domaine ;
- d'une charte d'organisation de la LAB/FT dans le groupe qui définit les rôles et responsabilités des différents acteurs, au niveau du groupe et au niveau de chaque entreprise opérationnelle assujettie, décrit le dispositif mis en place en matière d'information et de formation des personnels, détermine les modalités d'échanges d'informations nécessaires à l'exercice de la vigilance et précise le dispositif applicable en matière de suivi des risques et de contrôle.

Au niveau du Groupe, on signalera les impacts de la création d'Orange Bank sur l'organisation LAB/FT et les outils communautaires.

Compte-tenu en effet de la prise de participation majoritaire d'Orange dans le capital de Groupama Banque au 3ème trimestre 2016, les échanges d'informations avec Orange Bank seront désormais organisés dans les conditions prévues en matière d'échanges d'informations hors groupe, limitant la nature et le contenu des informations échangées.

Ceci a un impact en particulier sur les outils communautaires, qui traitent des informations communes ou partagées, étant souligné que les obligations contractuelles des distributeurs du groupe, notamment en matière de LAB/FT, sont toujours prévues par les mandats d'intermédiaires en opérations de banque et en services d'investissement (IOBSP).

Les chantiers informatiques nécessaires ont été lancés, le chantier le plus important concernant l'outil Vigiprofil¹ dans le but de permettre à Orange Bank de développer un outil propre de profilage.

➤ **Au niveau de GROUPAMA NORD-EST**

GROUPAMA NORD-EST dispose d'un Responsable et d'un Correspondant Lutte Anti Blanchiment et Financement du Terrorisme pour l'ensemble de ses activités. Ils réalisent leurs missions en relation avec la Direction de la Sécurité Financière de (ex) Groupama Banque et avec la Direction Contrôle Conformité de Groupama Gan Vie.

Le Responsable Lutte Anti Blanchiment et Financement du terrorisme est par ailleurs Responsable Risques, Contrôle Interne et Conformité et Correspondant Relais Informatiques et Libertés. Il est sous la responsabilité du Directeur Finance et Systèmes d'information.

Le Correspondant Lutte Anti Blanchiment et Financement du terrorisme est, par ailleurs, Contrôleur Vie, sous la responsabilité du Responsable Risques, Contrôle Interne et Conformité.

Ces deux personnes sont identifiées comme déclarant et correspondant auprès de TRACFIN. Le dispositif mis en place au sein de la Caisse en matière de lutte contre le blanchiment des capitaux et financement du terrorisme fait l'objet d'un reporting présenté au Comité des Conventions et relayé auprès du Conseil d'Administration.

II. *Actions menées en matière de lutte contre le blanchiment des capitaux et le financement du terrorisme au sein de GROUPAMA NORD-EST*

II.1 *Actions de mise en conformité et de suivi du dispositif menées pendant l'exercice écoulé*

1/ Evolutions du dispositif

Au cours de l'année 2016, la fiche de conformité Vie a été mise à jour régulièrement (intégration des Certificats mutualistes, création d'une fiche d'aide à la souscription, mise à jour des bagages des procédures arbitrage, Fourgous,...).

Des points mensuels avec les agences de production (particuliers et ACPS) ont été mis en place pour suivre et traiter les alertes remontées par ces agences (tableau de suivi, fiche de coordination,...).

2/ Mise en œuvre du plan d'informatisation groupe de la LAB/FT / Évolutions des outils communautaires

Groupama SA poursuit le pilotage des outils Groupe permettant d'automatiser, fiabiliser et tracer les opérations de surveillance auxquelles les entreprises du groupe sont tenues par la réglementation, et de répondre aux attentes de l'ACPR.

¹ Outil développé sur la base d'un progiciel acquis par le groupe en 2011

➤ **Vigiprofil/profilage de la relation client :**

Vigiprofil permet de détecter les opérations ou comportements atypiques pouvant générer un soupçon de blanchiment en assurance vie/épargne et en banque (périmètre France).

S'agissant de l'activité bancaire, l'outil Vigiprofil est opérationnel depuis début 2013 et comporte 35 scénarios de surveillance.

S'agissant de l'activité vie/épargne, l'outil a été mis en production fin avril 2014. Les travaux récurrents visant à améliorer les scénarios existants et à activer des scénarios complémentaires se poursuivent au niveau groupe. Au 31 décembre 2016, Vigiprofil comprend 23 scénarios actifs pour l'activité vie/épargne.

Au cours de l'année 2016, d'importants travaux ont été menés pour fiabiliser les chargements des données clients/contrats en entrée de la solution.

L'outil a par ailleurs été doté de nouveaux contrôles (rachats partiels précoces, paiements atypiques, paiements à distance). Des contrôles complémentaires sont en voie d'activation (cumul de versements et/ou de rachats importants avec le critère d'âge de l'assuré).

Au sein de GROUPAMA NORD-EST, 3 collaborateurs ont été formés et 195 dossiers ont été traités en 2016. Aucun de ces dossiers, n'a donné lieu à une formalisation d'une alerte auprès de Tracfin.

➤ **Vigiliste/détection et traitement des listes de personnes sensibles**

Vigiliste² permet la détection et le traitement des personnes et entités considérées comme « sensibles » par la réglementation (personnes figurant sur les listes de terroristes, établies dans des pays soumis à sanctions internationales, « personnes politiquement exposées - PPE »).

Pour l'année 2016, le plan éditorial établi a prévu en particulier :

- des améliorations fonctionnelles,
- la revue du plan³ de rapprochement hebdomadaire des listes de personnes sensibles avec l'outil groupe de gestion de la relation client (GRC),
- l'étude pour l'amélioration de l'algorithme de rapprochement en vue de la prise en compte des « PPE » nationales (prévue par la IVe directive anti-blanchiment - cf. infra § II.1).

Il est rappelé que Vigiliste est à la disposition des entreprises concernées du groupe selon les modalités suivantes sur le périmètre « France » :

- Détection automatisée pour toutes les entreprises utilisant la fonctionnalité de rapprochement automatique (accès sécurisé), avec un accès manuel pour des contrôles unitaires ouvert à l'ensemble des entreprises (accès libre),
- Pour les entreprises n'utilisant pas l'outil groupe de gestion de la relation client (GRC), des rapprochements unitaires périodiques des bases clients avec les bases de Vigiliste sont effectués à leur demande.

GROUPAMA NORD-EST a mis en production l'application Vigiliste en 2010. En 2016, 48 détections ont été traitées. Elles se sont révélées négatives.

Vigiliste est systématiquement consulté dans le cadre :

- des accords LAB/FT sollicités en souscription Vie,
- des analyses de dossiers IARD, Vie, Banque faisant l'objet d'une alerte,
- des règlements supérieurs à 100 000 euros,
- des virements réalisés sur des comptes à l'étranger,
- des règlements de prestation Vie.

² Outil utilisant les bases de données du fournisseur Dow Jones Factiva

³ Plan « batch »

➤ **VIGIDS/base de stockage à accès sécurisé des déclarations de soupçon du Groupe**

Vigids est la base des déclarations de soupçon du Groupe permettant aux déclarants/correspondants Tracfin de stocker et de consulter les déclarations de soupçon de leur entité de manière sécurisée.

Des travaux d'évolution de l'application ont été réalisés en vue d'élargir son accès (jusqu'ici ouvert à Groupama Gan Vie et (ex) Groupama Banque) aux caisses régionales et filiales Gan et de permettre ainsi l'échange d'informations sur les contenus des déclarations de soupçon et les dossiers placés sous vigilance renforcée, entre personnes habilitées, pour les clients communs. Le déploiement de la nouvelle version a été finalisé en juin 2016.

GROUPAMA NORD-EST engagera les travaux sur 2017.

3/Bilan de l'activité déclarative

L'évolution des déclarations de soupçon s'établit comme suit :

➤ **Données Tracfin⁴ du secteur Assurance (compagnies d'assurance)**

	2013	2014	2015
Données Tracfin	1169	1423	2159

Il est à noter dans son rapport d'activité pour 2015 publié en juillet 2016, Tracfin note la nette hausse de l'activité déclarative globale du secteur (compagnies d'assurance/mutuelles/institutions de prévoyance et intermédiaires) avec 2 544 déclarations en 2015 (contre 1 624 en 2014) soit une hausse de 56,7% par rapport à 2014.

Pour Tracfin, « ces résultats chiffrés encourageants » résultent en partie d'une meilleure sensibilisation de secteur s'expliquant par la publication par l'ACPR des principes d'application sectoriels pour l'assurance et les rencontres organisées par Tracfin avec des professionnels du secteur en 2015.

➤ **Données de GROUPAMA NORD-EST**

2013	2014	2015	2016
6	5	8	8

En 2016, les déclarations de soupçons ont porté principalement sur des escroqueries, des abus de faiblesse, une suspicion d'activité illicite et un bien acquis par un paiement en espèces.

En 2016, Tracfin n'a donné aucune suite à ces déclarations auprès de GROUPAMA NORD-EST.

4/Actions menées en matière de formation et d'information

➤ **Bagages de formation Groupe**

Deux bagages de formation spécialement dédiés à la LAB/FT sont proposés au niveau Groupe :

- Bagage Groupe de formation à distance : ce bagage de sensibilisation, conçu par le groupe et régulièrement actualisé, est destiné à l'ensemble des collaborateurs concernés via la plateforme Arobase. En concertation avec l'Université Groupama, il a fait l'objet d'actualisations mises à disposition via la plateforme Arobase en avril 2016.
- Bagage de perfectionnement acquis auprès du CFPB (Centre de Formation de la Profession bancaire) : ce bagage, proposé aux entreprises adhérentes de la FFSA et acquis par Groupama SA auprès du CFPB, comprend quatre modules spécialisés : module « assurance vie », module « assurance de dommages », module « mixte » (Vie/Banque/IARD) et module « général » (destiné aux fonctions supports). Il est mis à disposition des entreprises du groupe depuis avril 2013.
Celui-ci a également fait l'objet de plusieurs mises à jour en mars 2016.

⁴ Source : Rapports annuels d'activité Tracfin

➤ **Au niveau de GROUPAMA NORD-EST**

Les formations de sensibilisation LAB FT et déontologie sont réalisées sous forme de e-learning (bagage de sensibilisation groupe) :

- A fin septembre 2015, la quasi-totalité de nos effectifs avaient suivi et réussi le e-learning de sensibilisation à la LAB FT.

Début juin 2015, les nouveaux e learning LAB/FT (CFPB) ont été déployés à l'ensemble du réseau commercial selon leur profil.

Ils ont été déployés à l'ensemble des collaborateurs selon leur profil en décembre l'année 2016 et ils sont désormais affectés aux nouveaux entrants.

Au 31 décembre 2016 :

- Profil Mixte : 387 collaborateurs l'ont réussi
- Profil IARD : 98 collaborateurs l'ont réussi
- Profil Général : 22 collaborateurs l'ont réussi.
- Profil Vie : 20 collaborateurs l'ont réussi.

- 100% des collaborateurs de nos effectifs concernés (réseau commercial) par la formation déontologie ont suivi et réussi la formation soit près de 500 collaborateurs.

En parallèle des actions d'information (article) via l'intranet de GROUPAMA NORD-EST, déployées tout au long de l'année (environ un article par trimestre), des actions de formation en présentiel ont été réalisées, ainsi que l'animation de réunions d'équipes et des entretiens formalisés (audit bancaire et respect des procédures et entretien management des risques) rappelant les règles et procédures LAB/FT.

5/Faits marquants 2016

- Actualisation des formations e learning LAB FT sur le réseau commercial
- Systématisation d'un présentiel LAB FT auprès de l'ensemble des équipes commerciales dans le cadre du déploiement Solvabilité 2
- Accroissement de la consultation opérationnelle de l'outil vigiliste

II.2 Actions menées en matière de contrôle

➤ **Au niveau du Groupe**

Le risque lié à la LAB/FT est piloté par le Secrétariat Général – Direction Juridique Groupe de Groupama SA et suivi par la Direction Contrôle permanent et Conformité Groupe au moyen d'un tableau de bord et d'une fiche de risque régulièrement actualisés.

Il fait l'objet de points de situation réguliers dans le cadre du Comité des risques opérationnels groupe et une fois par an devant le Comité de Direction Générale de Groupama SA et le Comité Exécutif Groupe. En outre, le rapport sur le contrôle interne, présenté annuellement au conseil d'administration de Groupama SA, inclus dans le document de référence, présente le dispositif mis en place au niveau groupe.

➤ **Au niveau de GROUPAMA NORD-EST**

Le risque lié à la lutte contre le blanchiment et le financement du terrorisme est coordonné par le Responsable Risques, Contrôle Interne et Conformité. Il fait l'objet de points de situation réguliers auprès des instances de direction dans le cadre notamment des comités des risques opérationnels et comité des risques pléniers de GROUPAMA NORD-EST. Et auprès du conseil d'administration dans le cadre du reporting des comités des risques auprès du comité d'audit et des risques et de présentation des actions et bilans auprès du comité des conventions.

Le contrôle permanent LAB/FT au sein de GROUPAMA NORD-EST est réalisé par l'équipe Risques, Contrôle Interne et Conformité.

Les contrôles sont réalisés sur la base :

- De requêtes de Groupama Gan Vie,
- Des alertes Vigiprofil remontées suite à l'intégration des scénarii,

- Des demandes d'accords préalables faites par le réseau commercial selon la nature de l'opération et/ou le profil client conformément à la fiche conformité (procédure Groupama Gan Vie et GROUPAMA NORD-EST),
En cas d'oubli de la demande d'accord préalable par le réseau commercial, le pôle vie met le dossier en non-conforme dans l'attente de l'avis du responsable LAB/FT,
- Des demandes d'accord préalables du pôle vie sur virement de prestation à l'étranger.
- Les demandes d'accord préalables sont validées soit par le Responsable Lutte Anti Blanchiment soit par le Correspondant Lutte Anti Blanchiment.
- Des alertes de situation atypiques remontées par les différentes entités de gestion et commerciales.

Dès lors qu'un dossier est examiné dans le cadre de la LAB/FT (259 dossiers examinés en 2016), il fait l'objet :

- D'une analyse de toutes les pièces présentes (en cas d'insuffisance de pièces, celles-ci sont réclamées au client par le biais du réseau commercial),
- D'une analyse du dossier client et de son environnement (GRC, articles de presse, sites référencés, registre du commerce,...),
- D'une recherche Vigiliste,
- De la cartographie, classification du risque,
- D'une analyse de l'historique client et de son environnement (informations GRC).

Les principales anomalies détectées par ces contrôles portent sur la connaissance client et le non-respect des procédures de souscription.

III. Actualité de l'environnement réglementaire

➤ **Transposition de la IVe directive anti-blanchiment**

Celle-ci est intervenue par voie d'ordonnance du 1^{er} décembre 2016.

Parmi les modifications apportées à la réglementation précédente, on peut signaler les points suivants concernant le secteur de l'assurance :

- l'inclusion, dans la notion de relation d'affaires, du bénéficiaire du contrat d'assurance vie, ainsi que du « bénéficiaire effectif » du bénéficiaire du contrat, quand celui-ci est une personne morale,
- l'obligation de mettre en œuvre des mesures spécifiques de vigilance quand le bénéficiaire du contrat d'assurance vie est une « personne politiquement exposée - PPE »,
- l'obligation d'identifier les clients et les bénéficiaires effectifs pour les entreprises d'assurance de dommages,
- l'extension de la notion de « PPE » aux « PPE » nationales

Les travaux de transposition se poursuivent en 2017 avec l'élaboration des décrets d'application. Les travaux de mise en conformité des dispositifs sont pilotés au niveau du groupe, et de Groupama Gan Vie pour les activités vie/épargne, et feront l'objet d'une déclinaison dans les entreprises du groupe au cours de l'année 2017.

➤ **Actualité de l'ACPR**

➤ **Décisions de la Commission des sanctions dans le secteur des assurances**

La Commission des sanctions de l'ACPR a prononcé deux décisions de sanction en matière de lutte anti-blanchiment :

- le 29 juillet 2016 à l'encontre de Skandia Life (blâme et sanction pécuniaire de 1,2 million d'euros).

Parmi les griefs retenus par la Commission, on peut citer des carences dans le dispositif et les procédures, en particulier à l'égard des « PPE » ou des clients établis dans des pays non coopératifs et l'absence de mise en œuvre de mesures de vigilance renforcée ou d'examen renforcé à l'égard de plusieurs dossiers.

La sanction prend en compte les actions correctrices engagées par l'organisme (formation, renforcement des moyens, amélioration de la connaissance des clients et du contrôle des

opérations, diffusion d'une nouvelle procédure).

- le 8 décembre 2016 à l'encontre d'Axa France Vie (blâme et sanction pécuniaire de 2,5 millions d'euros).

Les principaux griefs retenus concernent : l'organisation du dispositif, le dispositif de suivi et d'analyse de la relation d'affaires, le dispositif de gel des avoirs, le respect des mesures de vigilance, les obligations déclaratives ou d'examen renforcé.

La sanction pécuniaire prend en compte le plan d'actions de 27 millions d'euros mis en place par Axa France Vie en 2014, dont un audit externe a confirmé la mise en œuvre exhaustive.

➤ **Enquête de place relative aux « Panama papers »**

Le secteur financier (bancaire d'une part et assurance d'autre part) a fait l'objet en avril et mai 2016 d'une enquête menée par l'ACPR dans le cadre du dossier dits des « Panama papers ». Des courriers ont ainsi été adressés aux acteurs de la place pour qu'ils répondent à plusieurs questions permettant de déterminer si l'organisme (et entités de son groupe) :

- a ou a été en relation avec la société Mossack Fonseca⁵ au Panama ou avec d'autres entités similaires établies au Panama pour créer des structures offshore au bénéfice de leurs clients,
- administre des trusts (ou structures similaires) ou loge des UC ou produits d'épargne dans ces structures,
- est implanté directement ou indirectement dans des pays ou territoires non coopératifs au plan fiscal,
- réalise des contrôles dans ses implantations à l'étranger.

Le Groupe a répondu à cette enquête :

- par lettre du 18 avril 2016 de Groupama Banque, pour le compte du pôle financier incluant Groupama Asset Management, Groupama Immobilier et Groupama Epargne Salariale,
- par lettre du 10 mai 2016 de Groupama SA pour le compte des caisses régionales, des filiales France et International.

IV. Conclusion et perspectives

Dans un contexte de plus grand renforcement du cadre réglementaire et des exigences du régulateur, les actions permettant au groupe de consolider son niveau de conformité doivent être poursuivies.

Parmi les actions programmées en 2017 au niveau du Groupe, on peut citer :

- la déclinaison dans les procédures LAB/FT des entreprises du groupe concernées des modifications du cadre réglementaire qui seront apportées par la transposition de la IVe directive anti-blanchiment et leur prise en compte dans les outils (intégration des « PPE » nationales en particulier),
- la mise en place d'une nouvelle organisation du groupe en la matière tenant compte de la création d'Orange Bank et de ses impacts sur les outils du groupe,
- le lancement par la Direction Audit Groupe d'un audit transverse dédié à la LAB/FT dans la perspective d'objectiver la conformité des dispositifs mis en place.

Au niveau de GROUPAMA NORD-EST, des travaux sont en cours :

- Pour la formalisation de la procédure LAB/FT en IARD,
- Pour la création d'une fiche d'analyse commune au Responsable Lutte anti-Fraude et au Responsable LAB/FT.
- Pour l'extension de l'utilisation de l'outil Vigiliste.
- Pour la refonte de la fiche conformité Vie avec la création de fiches mémo notamment sur la nouvelle notion de PPE, ...

Un audit transversal Groupe est prévu en 2017 sur le dispositif LAB/FT de GROUPAMA NORD-EST.

⁵ Société de conseils citée dans ce dossier comme ayant contribué à la création de sociétés offshore dans des pays ou territoires considérés comme non coopératifs au plan fiscal

RAPPORT EXTRA-FINANCIER

1. Groupama, un groupe mutualiste, construit autour de valeurs et d'objectifs en phase avec la RSE

Au travers de ses marques complémentaires, ancré dans les territoires, le groupe Groupama forge son identité sur des valeurs – proximité, engagement, performance et solidarité – plaçant l'humain et ses attentes au cœur de ses actions et permettant de construire dans la durée la confiance. Intégrer les enjeux du développement durable à ses activités commerciales et à ses relations avec ses parties prenantes fait partie de son engagement quotidien d'entreprise responsable.

Cet engagement se retrouve pleinement dans son activité d'assurance– protection des vies et des biens, prévention, etc. – mais également au-delà de son cœur de métier, en soutenant des initiatives issues de la société civile, en participant à la réduction des vulnérabilités économiques et sociales et en contribuant à faire émerger des solutions liées à des problématiques telles que l'allongement de la durée de la vie humaine, l'étude du dérèglement climatique, les réseaux de soins... Le groupe et ses entreprises s'inscrivent dans une vision de long terme.

La RSE (Responsabilité sociale d'entreprise) participe pleinement à la performance de notre groupe au service de la satisfaction des clients, en confortant l'engagement de nos salariés, en stimulant l'innovation et les relais de croissance (produits et services responsables, nouveaux marchés...), en réduisant les coûts (optimisation logistique, recyclage, réduction des consommables...) et en renforçant, l'image et la qualité de la relation avec les publics externes et internes, notamment dans les régions. La RSE contribue ainsi de manière transversale à la maîtrise des risques dans les grands domaines d'activité (commerciale, gestion RH, communication...).

Le management de la RSE témoigne de l'intégration du développement durable à la stratégie d'entreprise. 2016 est la première année du 2ème plan d'actions triennal RSE du groupe (2016-2018), plan-cadre qui définit des axes de progrès dans lesquels s'inscrivent les entreprises du groupe.

La direction RSE rattachée à la DRH Groupe pour davantage de transversalité impulse et coordonne la politique RSE dans le groupe. Groupama Nord-Est a nommé un correspondant RSE pour relayer la stratégie du groupe au sein de l'entreprise, créer une dynamique, remonter et partager ses expériences avec les autres entités.

2. Une stratégie RSE transversale et ambitieuse

Fort du bilan de sa première stratégie RSE (2013-2015), le groupe s'est en effet doté pour les années 2016-2018 d'un nouveau plan d'action. L'objectif de cette nouvelle stratégie sera de mobiliser l'ensemble du groupe autour d'une RSE à forte valeur ajoutée, au service des enjeux stratégiques du groupe. Le nouveau plan a été construit grâce à une démarche collaborative, en associant les référents et directions des entreprises, avec l'objectif d'ancrer encore plus la RSE dans le quotidien du groupe Groupama.

A Groupama Nord-Est une première communication de la nouvelle stratégie RSE a été organisée en juin lors de la semaine du développement durable. De nouvelles actions seront engagées en 2017-2018 à partir d'initiatives très opérationnelles choisies et portées par l'entreprise et les collaborateurs. Ainsi fin 2016 l'entreprise s'est positionnée sur cinq initiatives qui seront soumises en 2017 aux votes des collaborateurs. Deux seront retenues et développées par deux groupes de travail composés de salariés motivés, l'objectif étant de mettre l'accent sur le collaboratif en confiant la construction de l'action aux collaborateurs de l'entreprise. L'entreprise s'engage de son côté à initier deux actions, les thèmes retenus étant la collecte le recyclage et la réduction de l'utilisation du papier, ainsi que le renforcement de nos actions en faveur du handicap.

Seront ainsi soumises aux votes les initiatives suivantes : le reverse mentoring - la démarche globale jeune sénior – le versement de dons à la fondation santé – le covoiturage – les économies d'énergie.

Les informations qui suivent sont présentées selon les axes de la stratégie RSE du groupe :

- Etre un employeur responsable, développant la diversité, l'employabilité, la qualité de vie au travail de ses collaborateurs ;
- Agir en partenaire responsable et durable de nos sociétaires et clients, via le conseil, la prévention, des offres adaptées, notamment pour réduire les vulnérabilités ;

- Contribuer au développement des territoires et au progrès de la société civile ;
- Agir pour l'environnement, en réduisant l'empreinte écologique directe et indirecte.

2.1. Mettre en Œuvre une responsabilité étendue en tant qu'employeur

Forts de leurs valeurs, le groupe Groupama et ses entreprises conduisent des politiques sociales et de nombreuses actions significatives sur les différents volets RH de la RSE.

2.1.1 Emploi

Groupama Nord-Est comptabilise en 2016 en effectif moyen CDI-CDD 1191 collaborateurs. En 2015 le nombre moyen était de 1177. Cette progression de 1.19% s'explique essentiellement par une moindre vacance de postes et par le recrutement de conseillers commerciaux professionnels en lien avec la stratégie de l'entreprise.

Les principaux mouvements sont les suivants :

CDI - CDD	2015	2016
Embauches externes CDI et CDD	189	188
Dt CDI	100	107
Départs CDI – CDD	140	180
Dt CDI	82	101
Dt licenciements CDI	11	16

A noter qu'une partie des CDD recrutés fin 2015 sortent de nos effectifs en 2016.

La répartition des salariés par sexe, par âge et par zone géographique au 31 décembre est la suivante :

Par sexe en %

CDI-CDD	2015	2016
Femmes	64%	65%
Hommes	36%	35%

Par âge en %

CDI-CDD	2015	2016
Salariés de moins de 30 ans	20%	19%
Entre 30 et 49 ans	56%	58%
Salariés de 50 ans et +	24%	23%

Par zone géographique :

CDI-CDD	2015	2016
Aisne	134	131
Aube	114	110
Marne-Ardennes	235	235
Nord	231	231
Pas de Calais	185	180
Siège régional	292	294

Au 31/12/2016, la masse salariale s'établit comme suit :

	2015	2016
Montant masse salariale	44.489.845	45.596.550
Montant de l'intéressement et participation N-1 versé dans l'exercice N	3.609.375	4.373.930

	2015	2016
Montant des augmentations individuelles	416.550	392.892
Montant moyen des augmentations individuelles (hors changements de classe)	1.291	1.228

Les augmentations individuelles couvrent la montée en compétence au sein d'un même poste ainsi que les changements de métiers. Elles accompagnent une dynamique de recrutement en interne, révélatrice des nombreuses opportunités de mobilités professionnelles pour les collaborateurs.

2.1.2 Organisation du travail

A Groupama Nord-Est, les collaborateurs sédentaires, des établissements et du siège régional effectuent 35 heures par semaine sur 4 ou 5 jours.

Les collaborateurs itinérants ou assimilés ont une convention de forfait jours de 205 jours par an avec 22 jours non travaillés.

L'entreprise propose également la possibilité de travailler à temps partiel selon plusieurs formules reprises au sein de notre accord relatif au temps partiel (80%, 91,43%, 3/5 temps, mi-temps, rythme scolaire). En 2016, 14% des collaborateurs ont choisi le travail à temps partiel.

L'absentéisme s'établit à 21.091 jours ouvrés (22.329 jours ouvrés en 2015) dont 62 % des absences liées à la maladie (hors accidents du travail) et 28. % à la maternité/paternité. Le taux d'absentéisme hors maternité/paternité est de 5.50%, en 2015 il était de 5.48% sur ce même périmètre.

2.1.3 Relations sociales

La délégation syndicale régionale de Groupama Nord-Est, composée de 16 délégués syndicaux régionaux, se réunit chaque mois et constitue l'instance de négociation des accords de l'entreprise.

Ainsi, 4 accords collectifs ont été conclus en 2016 à Groupama Nord-Est dans les thématiques suivantes : Dialogue social / représentation du personnel, Diversité/Egalité des chances, et Emploi et organisation des entreprises.

Un accord relatif au droit syndical et au fonctionnement des Instances Représentatives du Personnel a ainsi été signé en novembre 2015 et il entrera en vigueur le 1er janvier 2017 lors des élections professionnelles.

Cet accord adapte le fonctionnement des IRP à celui de l'entreprise et de ses activités qui reposent désormais sur un modèle de gestion pour compte commun d'activités clients et d'activités internes. Cet accord attribue aux représentants du personnel ainsi qu'aux organisations syndicales des moyens et ressources leur permettant d'exercer au mieux leurs missions tout en tenant compte d'une nécessaire adéquation avec le fonctionnement actuel de l'entreprise.

Il a ainsi été convenu à l'unanimité d'une organisation par site qui entraîne :

- l'instauration d'un Comité d'Entreprise unique
- la mise en place de Délégués du Personnel par unité de travail (Développement et Gestion-Fonction Support)
- l'implantation de Délégués Syndicaux de site
- le maintien de CHSCT de site

L'année 2016 a permis aux organisations syndicales et à la Direction de réaliser auprès des collaborateurs de nombreuses communications sur le sujet et notamment sur la nouvelle organisation des IRP. Ainsi, de juin à septembre 2016, lors de réunions de managers la Direction a fourni toutes les explications permettant le partage au sein de chaque équipe.

L'année 2016 s'est achevée par la signature le 19/12/2016 du protocole préélectoral du comité d'entreprise et des délégués du personnel et du protocole préélectoral relatif à l'élection des administrateurs salariés au sein du conseil d'administration de Groupama Nord-Est. L'ensemble des organisations syndicales représentatives au sein de GNE ainsi que la CFTC ont été signataires de cet accord.

Les élections professionnelles auront lieu :

1er tour : du 30 janvier 2017 au 3 février 2017

2nd tour : du 20 février 2017 au 24 février 2017.

➤ **L'accord relatif à l'égalité professionnelle au sein de Groupama Nord-Est.**

Signé à l'unanimité des organisations syndicales en septembre 2016, cet accord a été renouvelé pour une durée de trois ans. Cet accord définit des actions concrètes destinées à assurer l'égalité des conditions d'accès à l'emploi, à la formation et à l'évolution professionnelle, dans la recherche de l'équilibre entre la vie professionnelle et la vie privée.

➤ **L'accord relatif au contrat de génération**

Signé à l'unanimité en octobre 2016, cet accord a été renouvelé pour une durée d'un an afin de l'inclure en 2017 dans la négociation sur la GPEC. Cet accord témoigne de la volonté des parties de lier durablement les générations afin de soutenir l'emploi des jeunes et des seniors.

Dialogue social / représentation du personnel	Protocole préélectoral du comité d'entreprise et des délégués du personnel Protocole préélectoral relatif à l'élection des administrateurs salariés au sein du conseil d'administration de Groupama Nord-Est
Diversité/ Egalité des chances	Accord relatif à l'égalité professionnelle au sein de Groupama Nord Est
Emploi et organisation de l'entreprise	Accord relatif au contrat de génération

2.1.4 Santé et sécurité

Un accord groupe relatif à la Qualité de Vie au Travail, applicable à l'ensemble des entreprises et des collaborateurs du groupe en France, a été signé le 28 février 2011 et a été complété par la signature d'un avenant en date du 10 octobre 2014. Il définit un socle commun aux entreprises du groupe pour améliorer la qualité de vie au travail et, dans ce cadre, prévenir, traiter, éliminer et, à défaut, réduire, au-delà des actions et mesures d'ores et déjà mises en œuvre au sein des entreprises du groupe, les éventuels problèmes liés aux risques psychosociaux. Ceux-ci incluent notamment le stress, le harcèlement et la violence au travail ainsi que les incivilités internes ou externes, et notamment celles émanant du public.

L'accord propose entre autres, des actions de prévention, de sensibilisation et des mécanismes de régulation interne parmi lesquels un centre d'écoute psychologique ouvert à l'ensemble des collaborateurs et un mécanisme de recherche de solution concertée pour tout événement susceptible d'affecter la santé physique et/ou mentale d'un collaborateur.

L'avenant signé en 2014 par la CFDT, la CGT, la CFE-CGC et l'UNSA 2A vient renforcer les axes suivants :

- Consolider et renforcer le rôle de la « Commission Qualité de Vie au Travail » au niveau du groupe.
- Mettre en place des mesures de prévention collective :
 - former les managers à la qualité de vie au travail et à la prévention des risques psychosociaux,
 - favoriser la conciliation vie privée/vie professionnelle,
 - encourager la mise en place d'espaces de dialogue entre les collaborateurs.

- Prendre en compte la prévention des risques psychosociaux au sein des entreprises du groupe :
 - désigner un référent RH « RPS et QVT » au sein des entreprises, que les salariés pourront solliciter s'ils estiment avoir identifié une situation génératrice de risques psychosociaux,
 - élaborer un diagnostic et un plan d'actions concernant les risques psychosociaux auxquels seraient exposés les salariés,
 - élaborer une procédure « gestion de crise »,
 - accompagner les salariés lors des changements importants.

Groupama Nord-Est s'inscrit pleinement dans cette démarche Qualité de Vie au Travail avec l'évaluation des risques professionnels qui est réalisée, annuellement, dans le cadre d'un travail participatif avec des collaborateurs représentant chaque unité de travail et travaillant à l'évaluation de l'ensemble des risques identifiés dans leur domaine d'activité (risque de chutes, TMS, port de charges, RPS, ...). Face à chaque risque, un plan d'action est alors identifié et planifié.

En 2015 la démarche a été confortée par la désignation du chargé de prévention en risques professionnels qui a réalisé un état des lieux des établissements de Groupama Nord Est en matière de Sécurité Santé au Travail. Ce recensement a débouché sur la mise en place de plusieurs actions :

- la Démarche Santé au travail
- la Procédure d'alerte spécifique
- la Désignation de référents RH-RPS (1 par établissement)
- le Livret d'accueil sécurité
- la Mise à jour des formations sécurité santé au travail
- la Réorganisation des Equipiers Sécurité Incendie
- l'Évaluation des DUER des établissements.
- l'organisation de formations à des risques spécifiques (amiante, gestes et postures)

En 2016 en complément de l'actualisation du Document Unique, une démarche d'identification des Risques Psychosociaux a été réalisée par les collaborateurs représentant chacun des services en y associant des élus du CHSCT.

Parallèlement un plan de prévention de l'absentéisme a été mis en place et une large communication en a été faite aux managers et collaborateurs.

La première étape de cette démarche sur l'absentéisme a consisté à rassembler et analyser les données relatives à l'absentéisme à Groupama Nord-Est.

La seconde étape a consisté à mettre en place « un entretien de retour » qui est un outil de gestion de l'absentéisme, permettant de favoriser le retour et le maintien dans l'emploi des collaborateurs. Ces entretiens sont mis en place pour les situations d'absence liées à un accident de travail, à une maladie professionnelle, une maladie de longue durée, une maladie ou encore une maladie journée suivant des modalités prédéfinies.

Cette démarche, dynamique et positive, met le collaborateur dans une relation gagnant-gagnant, avec notamment comme avantages, une meilleure compréhension des absences et du lien avec la vie professionnelle ainsi qu'une plus grande reconnaissance et motivation du collaborateur.

Dans la continuité de la mise en place en 2015 d'une procédure d'accueil des nouveaux salariés comportant une formation à la sécurité et la remise d'un livret d'accueil. Un module de formation e-learning sécurité a été déployé en 2016 afin de former les collaborateurs déjà présents dans notre entreprise et permettre à chacun de prendre conscience des risques professionnels présents.

La lutte contre le risque d'incendie impose de mettre en place des mesures techniques et organisationnelles visant à supprimer tout départ de feu ainsi qu'à limiter la propagation et les effets d'un incendie. En 2016, l'ensemble des formations théoriques a été déployé dans les établissements, 150 équipiers sont maintenant formés à l'évacuation sur le périmètre de Groupama Nord-Est et 100 équipiers « de première intervention » formés à la manipulation d'extincteurs. Des exercices d'évacuation ont été réalisés dans l'ensemble des établissements afin de valider les acquis des équipiers.

La démarche sécurité en agence s'est poursuivie avec notamment le déploiement progressif sur 2016 et 2017 d'un dispositif anti-agression pour l'ensemble des agences commerciales, en complément la mise en place d'un dispositif de protection des travailleurs isolés.

Le risque Routier étant le premier facteur de Risque Professionnel pour Groupama Nord-Est avec environ un parc automobile d'environ 500 véhicules, un plan de prévention va être déployé sur l'année 2017 avec comme axes de prévention :

- L'organisation des déplacements
- La gestion du parc automobile
- L'optimisation des compétences
- L'utilisation des systèmes de communication
- La Communication

En 2016 Groupama Nord-Est recense 10 accidents de travail et de trajet ayant entraîné un arrêt de travail. (9 en 2015) Le taux de fréquence de ces accidents est de 5.00 (4.54 en 2015) et le taux de gravité est de 0.54 (0.27 En 2015) .La progression du taux de gravité s'explique par un nombre de jours d'absence plus élevé en 2016 du fait de la comptabilisation de 2 personnes en accident du travail sur toute l'année. Sur ce même périmètre aucune maladie professionnelle n'a été déclarée à la sécurité sociale en 2016, ce qui était déjà le cas en 2015.

2.1.5 Formation

La politique de formation est mise en œuvre au sein de chaque entreprise du groupe afin de tenir compte de ses spécificités (stratégie, activités, métiers, pyramide des âges, etc.). Partant de ce constat, l'Université Groupama met à disposition des entreprises le catalogue des formations communautaires, répondant aux besoins qu'elles expriment notamment via le réseau des responsables formation réunis deux à trois fois par an.

Groupama Nord-Est souhaite « réinventer » le modèle de formation accompagné d'une modernisation des outils en lien avec les nouvelles technologies et d'une appropriation, progressivement et par tous, des enjeux de ce changement. L'année 2016 a donné naissance au projet du Groupe « Mon Université » pour lequel notre entreprise joue un rôle déterminant en tant que caisse pilote. Ce Learning Management System déployé au sein de Groupama Nord-Est en 2017 sera notre solution formation pour accompagner l'évolution digitale de l'entreprise et répondre aux besoins de développement de compétences. Elle permettra notamment d'avoir plus largement les accès à la formation, voire à l'auto-formation.

Ainsi chacun pourra nourrir ses curiosités et sa prise de conscience des enjeux. Ce nouvel outil, et ce que nous en ferons collectivement, participera à l'acculturation des collaborateurs et à l'intégration de la ressource numérique dans tous les domaines d'activités. Cette logique est un pas complémentaire d'un cheminement collectif et individuel vers la transformation digitale, que chacun vit déjà tout en y contribuant que ce soit dans ses activités professionnelles ou personnelles.

Les orientations de la formation accompagnent l'évolution des métiers portée par le digital. Au-delà des compétences techniques, l'introduction de ces nouveaux outils souligne les autres compétences transversales, relationnelles et comportementales. Il est de notre volonté d'équiper le collaborateur de ressources lui permettant de faire face à des situations variées et imprévisibles.

Groupama Nord-Est intègre le développement continu des compétences dans sa culture d'entreprise et en assure la promotion au plus haut niveau par les projets et outils qu'elle contribue à développer. L'ambition du Groupe et de l'entreprise est bien d'apporter une offre de formation au plus proche des besoins métiers et du contexte.

La politique formation est un élément essentiel de notre Gestion Prévisionnelle des Emplois et des Compétences et les engagements pris dans nos différents accords restent une priorité. Elle participe à la réalisation des objectifs stratégiques de l'entreprise. Elle prend en considération les projets et les ambitions de l'entreprise dans la mise à niveau des savoir-faire collectifs et s'attache à répondre :

➤ Aux objectifs d'intégration

Pilier récurrent de notre politique RH, un parcours d'intégration efficient contribue à la réussite de la prise de poste.

L'apport de connaissances et de comportements professionnels, accompagné par le soutien du manager et de l'équipe, sont les atouts nécessaires à l'exercice du métier dans des conditions optimales.

Le process de recrutement, ainsi que le parcours d'intégration, de formation et d'accompagnement des nouveaux conseillers commerciaux (Particuliers, Agricole et Professionnels) ont évolué en 2016 afin de répondre à un double objectif : satisfaire aux attentes des sociétaires et des nouvelles générations intégrées, leur permettre de réussir et d'évoluer durablement dans l'entreprise.

Les parcours professionnalisants des nouveaux collaborateurs des pôles de gestion « sinistres » et « production » ont également évolué en 2016.

Chaque nouveau collaborateur dans l'entreprise, quelle que soit sa fonction, réalise la journée Groupam'Accueil animée par la fonction RH accompagnée à des moments clés d'un Directeur ainsi que de collaborateurs. Cette journée a pour vocation de présenter le Groupe, les métiers de l'entreprise, l'esprit de service et l'organisation mutualiste.

➤ **Aux objectifs d'adaptation au poste, de maintien et d'évolution dans l'emploi**

L'industrie de l'assurance est exposée à des enjeux concurrentiels, environnementaux et réglementaires nécessitant adaptabilité et réactivité pour maintenir et développer son positionnement. Au regard de l'évolution des emplois, des technologies et des organisations, notre entreprise considère comme prioritaire de faciliter l'intégration des évolutions métiers auprès des collaborateurs, de leur permettre de participer et de prendre le recul nécessaire afin de garantir le maintien et l'adaptation de leurs compétences professionnelles.

L'accompagnement, l'encouragement et la mesure de l'application métier sont notre fil conducteur :

1. sur les fondamentaux métiers et outils mis à disposition,
2. sur les principes de management pour les cadres encadrants,
3. sur l'optimisation des dispositifs et contenus de formation au regard des besoins métiers, dont il convient d'apprécier l'efficacité en situation de travail,
4. sur l'accompagnement du déploiement de nouveaux outils et de nouvelles offres auprès de nos collaborateurs et managers.
5. sur l'impact du digital dans nos métiers pour proposer aux collaborateurs des formations et/ou des accompagnements chaque fois que nécessaire.

Les actions initiées sur les années précédentes visant à sécuriser et garantir la conformité de nos process au regard de nos engagements métiers et réglementaires (Solvabilité 2, LAB-FT, protection de la clientèle, CNIL, Habilitations, SST...) sont poursuivies.

Notre démarche Satisf'Action (amélioration de la satisfaction client) se poursuit également :

- pour les nouveaux collaborateurs sensibilisés à la satisfaction clients lors de la journée d'accueil Groupam'Accueil.
- pour les nouveaux collaborateurs formés à l'esprit de service et à l'expérience client gestion d'une demande et d'une réclamation 1 an après leur arrivée.
- pour les collaborateurs concernés par le déploiement d'une nouvelle expérience client.

L'attention portée à la qualité de service et à la satisfaction client est indissociable de la qualité du management et des effets produits sur tout collaborateur en contact avec un client interne ou externe. Ainsi le principe de la symétrie des attentions est largement encouragé.

Nous apportons aux collaborateurs les outils et pratiques adaptés pour maîtriser la relation client (réflexion en cours pour former les collaborateurs de pôles à la relation client par téléphone et à la gestion des écrits) et anticiper et gérer les situations relationnelles difficiles pour leur permettre d'acquérir les compétences nécessaires à la prise en compte de leurs missions en lien avec la sécurité et le bien-être au travail.

➤ **Aux objectifs de développement des compétences**

Managériales :

- Evolution du parcours pour accompagner et former nos nouveaux managers : nouvelles actions de formation sur l'accompagnement de la satisfaction client dans les équipes, sur l'accompagnement du développement des compétences et les outils RH, sur l'accompagnement des situations difficiles.
- Poursuite des ateliers de formation auprès de l'ensemble des managers avec un module de formation intitulé « Manager au 21ème siècle » pour développer la capacité de chacun à accompagner ses collaborateurs dans leurs évolutions professionnelles et à vivre le changement.

- Poursuite de nos actions en faveur de nos pratiques managériales et d'un management responsable.

Individuelles :

- Mise en œuvre des entretiens professionnels dans la continuité de notre démarche d'entretien annuel de progrès pour guider les évolutions professionnelles et étudier des voies d'accès à des champs de compétences différents.
- Déploiement en 2017 auprès de tous les collaborateurs de « Mon Université » notre Learning Management System, vecteur d'informations dédié au développement et à l'échange de connaissances.
- Accompagnement construit des projets professionnels individuels par :
 - la mise en place de passerelles métiers permettant de développer de nouveaux savoirs et/ou d'évoluer vers d'autres responsabilités.
 - le conseil et l'orientation de nos collaborateurs vers des dispositifs à leur initiative personnelle (CEP, CIF, CPF, etc).

L'expertise de nos collaborateurs commerciaux est aujourd'hui valorisée au travers d'un parcours Commercial Particuliers – Professionnels. Construit en 2016, ce parcours a pour objectif :

- de s'assurer de l'adéquation et la constante adaptation entre les attentes de nos sociétaires, les besoins de l'entreprise, les profils des collaborateurs
- de fidéliser nos collaborateurs au travers des leviers de la reconnaissance. Le parcours s'accompagne ainsi de mesures permettant d'inciter les collaborateurs à évoluer vers un autre marché, de les installer durablement dans leurs nouvelles missions et de reconnaître le niveau d'expertise et son évolution.
- de répondre, lorsque c'est possible, aux attentes du collaborateur sur des perspectives d'évolution.
- de sécuriser le pourvoi des postes du réseau commercial professionnel en privilégiant le recrutement de collaborateurs en interne.

Ce dispositif vient compléter des parcours déjà mis en place dans l'entreprise notamment sur le pôle Protection Juridique, les agences et pôles Sinistres et sur notre réseau Vie-Finance.

➤ **Cursus nouveaux élèves alternants**

En tant qu'entreprise responsable dans la formation des jeunes diplômés et en lien avec sa dynamique de recrutement, Groupama Nord-Est a fait le choix de renforcer son accompagnement des alternants.

L'enjeu pour l'entreprise est de préparer les jeunes à notre métier d'assurance-banque. Pour ces élèves, l'alternance est un moyen d'apprentissage progressif qui leur permet d'appliquer leur enseignement scolaire au sein de l'entreprise et une chance réelle d'intégrer l'entreprise avec laquelle ils ont construit leur parcours. Leur apprentissage est donc rythmé par des temps scolaires, des formations Groupama Nord-Est et des accompagnements terrain. Les collaborateurs préparent une licence professionnelle dans différents établissements scolaires sur le territoire Nord-Est.

En 2016 Groupama Nord-Est a embauché en CDI 7 alternants parmi les 18 recrutés en 2015 soit un taux de transformation de 39%.

A Groupama Nord-Est en 2016 :

- 36.716 heures de formation au total ont été dispensées. En 2015 le nombre d'heures de formation s'élevait à 43.156 heures. A noter en 2015 l'organisation d'une journée de formation auprès de l'ensemble des collaborateurs dans le cadre de la démarche satisfaction (soit plus de 7000 heures affectées à cette session).
- 44,56 heures de formation ont été dispensées en moyenne par salarié formé. En 2015, la moyenne s'établissait à 38h

2.1.6 Egalité de traitement

En tant qu'employeur socialement responsable, le groupe Groupama et les entreprises qui le composent inscrivent leurs actions de prévention contre les discriminations et de promotion de la diversité en cohérence avec les axes prioritaires RSE.

L'engagement du groupe Groupama contre les discriminations et en faveur de la diversité s'est notamment traduit par :

- l'adhésion au Pacte mondial des Nations unies. en 2007,
- l'adhésion à la Charte de la diversité. Conclue en 2007,
- l'adhésion à la Charte de la parentalité en date 2010.
- L'adhésion à la Charte Tremplin Jeune APEC en 2012
- L'adhésion à la charte Entreprises et Quartiers en 2015

Le groupe Groupama poursuit également son partenariat avec l'Agefiph, signé le 18 novembre 2010, dont la finalité consiste à favoriser l'insertion professionnelle et le maintien dans l'emploi des personnes en situation de handicap au sein des entreprises du groupe en France. Ce partenariat permet notamment la diffusion des offres d'emploi des entreprises du groupe publiées sur le site : www.groupama-gan-recrute.com, sur le site Internet de l'Agefiph.

L'engagement du groupe Groupama est formalisé depuis le 24 octobre 2008 par l'Accord groupe relatif à la Diversité et à l'Égalité des chances signé avec les organisations syndicales pour une durée indéterminée, et complété par la signature d'un avenant en 2011. Il vise à assurer une égalité de traitement entre les collaborateurs des entreprises du groupe en France, à prévenir toute forme de discriminations dans l'évolution et l'accès à l'emploi tout au long de la vie professionnelle et à promouvoir l'égalité des chances.

Sont visés tout particulièrement au sein de cet accord :

- l'égalité professionnelle entre les hommes et les femmes,
- le maintien dans l'emploi des seniors,
- l'insertion professionnelle et le maintien dans l'emploi des personnes en situation de handicap,
- l'insertion des jeunes dans la vie professionnelle,
- l'égalité des droits familiaux,
- l'égalité des droits parentaux,
- la conciliation vie privée-familiale et professionnelle,
- l'égalité professionnelle entre les femmes et les hommes,
- l'information et la communication auprès des managers et des collaborateurs.

Les entreprises du groupe ont également renforcé leurs engagements en faveur des jeunes et des seniors par la conclusion d'accords (ou de plans d'actions) sur le contrat de génération, pour améliorer l'accès des jeunes à un emploi, maintenir l'emploi des seniors salariés et assurer la transmission des savoirs, des compétences et de l'expérience.

Le 24 juin 2015, un avenant à l'Accord groupe relatif à la Diversité et à l'Égalité des chances a été signé par Groupama SA et l'UDSG et par les organisations syndicales représentatives du groupe. Les principaux objectifs de cet accord sont :

- harmoniser les pratiques entre les entreprises du groupe en matière d'intégration et de maintien dans l'emploi des salariés en situation de handicap,
- mettre en place des mesures d'accompagnement en faveur des salariés aidants familiaux,
- favoriser la conciliation des temps de vie et la prendre davantage en compte la situation familiale des salariés,
- promouvoir l'égalité professionnelle.

Groupama Nord-Est demeure attaché au respect des principes d'égalité de traitement, ainsi lors de la signature des accords d'entreprise elle rappelle les engagements pris en matière d'égalité professionnelle et de non-discrimination.

Le correspondant diversité de Groupama Nord-Est a pour mission de relayer la politique du Groupe. Il est garant de sa mise en œuvre et s'appuie sur les Responsables Ressources Internes des 5 établissements pour déployer les actions Diversité.

En lien avec l'avenant de juin 2015 du groupe, l'entreprise a articulé son plan d'actions 2016 autour des mesures en faveur des salariés aidants familiaux : Une communication à destination de tous les collaborateurs a été déployée en octobre 2016. Les managers ont également été fortement sensibilisés

au travers d'une information sur les comportements à adopter. Le dispositif Dons de jours adapté à l'organisation de notre entreprise a été partagé avec les représentants du personnel pour une mise en œuvre effective dès janvier 2017.

➤ Mesures prises en faveur de l'égalité entre les femmes et les hommes

Avec 65% de femmes en CDI au sein de l'entreprise au 31 décembre 2016, Groupama Nord-Est considère la mixité comme un véritable atout. En application de l'Accord groupe du 24 octobre 2008 précité, le groupe réaffirme son ambition d'atteindre une représentation équilibrée des femmes et des hommes en son sein.

La part des femmes par statut est la suivante :

CDI	2015	2016
Non Cadres	72%	72%
Cadres	46%	47%
Cadres de direction	25%	25%

Parmi cette même population

- 61% exercent une activité dans une famille de métiers commerciaux, en 2015 elles étaient à ce même niveau.
- 68% exercent une activité dans une famille de métiers « support et gestion ». en 2015, elles étaient de 67%

La répartition des promotions s'établit comme suit :

CDI	2015	2016
Femmes	148	173
Hommes	108	92

Afin de confirmer son engagement, Groupama Nord-Est a signé avec ses organisations syndicales un accord relatif à l'égalité professionnelle en octobre 2013.

Cet accord décrit les actions en faveur du respect du principe de l'égalité professionnelle entre les femmes et les hommes et sa volonté de promouvoir cette égalité professionnelle au sein de Groupama Nord-Est.

L'entreprise s'est engagée tout particulièrement sur les volets des conditions d'accès à l'emploi, de formation, d'évolution professionnelle et d'articulation entre la vie privée et professionnelle. Sur ces thèmes, les engagements de l'entreprise sont les suivants :

- Conditions d'accès à l'emploi,
 - Maintien de la diversification des canaux de recrutement
 - Attention particulière pour les emplois identifiés comme majoritairement masculinisés ou féminisés
 - Offres d'emplois s'adressant indifféremment aux femmes et aux hommes
 - Engagement d'une sensibilisation des managers au thème de l'égalité professionnelle
- Formation,
 - Assurer l'égalité d'accès à la formation
- Evolution professionnelle (rémunération, classification, carrière),
 - Garantir l'équité salariale en réalisant une étude sur l'égalité salariale tous les 5 ans.
 - Favoriser l'évolution des femmes et encourager l'évolution du nombre de femmes aux postes d'encadrement en particulier pour les emplois fortement masculinisés tels que ceux des cadres supérieurs ou de direction

- Articulation entre la vie professionnelle et la vie privée ainsi que l'exercice des responsabilités familiales.
 - Mise en place d'horaires de réunions, selon possibilités, compatibles avec le rythme de vie familial.
 - Formation: pendant les horaires habituels de travail, en évitant, autant que possible une planification les jours de la rentrée scolaire et le mercredi.
 - Attention particulière à l'octroi de certaines facilités d'absences dans le cadre des droits à congés existant
 - Communication sur les congés existants en lien avec la parentalité.

En complément des domaines d'actions principaux, Groupama Nord-Est s'attache également à lutter contre les stéréotypes sur l'un ou l'autre des genres, et à impliquer l'ensemble des collaborateurs, dont en particulier les managers, dans l'application au quotidien du principe d'égalité professionnelle.

➤ **Mesures prises en faveur de l'emploi et de l'insertion des personnes handicapées**

Un nouveau plan d'actions Handicap 2016-2018 a été signé à l'unanimité en juillet 2016. Il concerne les entreprises relevant du périmètre UDSG. Ce nouveau Plan a pour objectif d'inciter les entreprises à maintenir et à accentuer leurs efforts en faveur de l'emploi des personnes handicapées et des familles touchées par le handicap ou une maladie grave, en accompagnant les différentes étapes du parcours professionnel des salariés concernés tout en leur permettant de concilier vie professionnelle et vie familiale.

Groupama Nord-Est réaffirme son engagement en faveur du handicap. En 2016, l'entreprise s'est fortement mobilisée sur une expérience menée avec le Geiq (Groupement d'employeurs pour l'insertion et la qualification « Emploi-Handicap » sur le Nord et le Pas de Calais), collaboration qui s'est traduite par l'embauche en CDI d'une personne handicapée préalablement mise à disposition par la structure pendant une période de 9 mois. Cette période a été mise à profit pour accompagner ce nouveau collaborateur dans sa montée en compétence via un parcours de formation conjointement élaboré avec le GEIQ. Cette expérience qui repose sur la motivation et la collaboration de toutes les parties prenantes fut une belle réussite pour tous les acteurs. A ce titre, Groupama Nord- Est s'est vu décerner par le GEIQ le label d'entreprise Socialement responsable pour son investissement en faveur de l'employabilité des travailleurs handicapés.

Par ailleurs, la piste du recrutement direct a également été renforcée avec des actions initiées dans tous les établissements pour la constitution d'un vivier qualifié. Le sourcing et le recrutement de personnes handicapées feront l'objet d'une attention particulière en 2017 avec la mise en œuvre d'un reporting mensuel au niveau du Comité de Direction Générale.

Groupama Nord -Est est également très attentif aux expériences des autres entreprises de la région. Elle est ainsi présente dans le réseau Agefiph pour la construction d'outils communs et un partage de bonnes pratiques.

Comme l'an dernier, Groupama Nord-Est a choisi de profiter de la semaine européenne pour l'emploi des personnes handicapées pour soutenir l'association Handi'chiens. A cette occasion une « tombola du cœur » a été organisée auprès de tous les collaborateurs de l'entreprise. Elle a permis de récolter 1645 euros, somme versée à l'association afin de financer l'achat et la formation d'un chien d'accompagnement pour une personne handicapée.

Groupama Nord-Est profitera de la déclinaison en 2017 du plan d'actions handicap pour de nouveau sensibiliser les collaborateurs sur le maintien dans l'emploi et l'accompagnement de collaborateurs parents d'enfants handicapés ou ayant un conjoint handicapé.

Au 31/12/2016 l'entreprise comptabilisait dans ces effectifs 33 collaborateurs en situation de handicap. En 2015 ils étaient 35.

➤ **Maintien dans l'emploi des seniors**

Dans un contexte d'allongement de la vie professionnelle, le groupe Groupama encourage la dynamisation des secondes parties de carrière et favorise une politique de gestion des âges non discriminante.

Groupama Nord-est compte 23% de seniors de 50 ans et plus au sein de ses effectifs au 31 décembre 2016 dont :

CDI	2015	2016
Non Cadres	64%	65%
Cadres	33%	31%
Cadres de direction	3%	3%

Parmi cette même population

- 29% exercent une activité dans une famille de métiers commerciaux, en 2015 ils étaient 27%
- **71%** exercent une activité dans une famille de métiers « support et gestion ». en 2015, ils étaient de 73%

Groupama Nord-Est est naturellement et historiquement attaché au maintien durable dans l'emploi de tous ses collaborateurs. Dans le cadre de l'accord « Contrat de Génération » renouvelé le 19 octobre 2016, l'entreprise a pris des engagements concernant les salariés âgés de 55 ans et plus. Cet accord a été conclu pour une durée d'un an afin de l'inclure en 2017 dans la négociation de la GPEC.

Les engagements portent principalement sur :

- une volonté de meilleure insertion des salariés seniors dans l'emploi avec un objectif de recrutement de 3 seniors sur la période d'application de l'accord et un objectif chiffré de 12,8 % de l'effectif pour un maintien dans l'emploi de seniors,
- des mesures destinées aux conditions de travail des seniors (adaptabilité des postes de travail si besoin, diffusion de la documentation sur le travail sur écran et les postures),
- l'aménagement des fins de carrière et la transition activité/retraite (recours aux enquêtes retraites, utilisation du Compte Epargne Temps, passage à temps partiel),
- l'anticipation des évolutions professionnelles et la gestion des âges.

L'accord aborde également la question de la transmission des savoirs et des compétences.

2.1.7 L'adhésion des collaborateurs au projet d'entreprise

Tous les 2 ans le groupe Groupama organise une enquête auprès de tous les collaborateurs pour connaître leur opinion sur le groupe, leur entreprise, l'environnement professionnel et définir les axes de travail pour accompagner les transformations. Avec un taux de participation de 86% (84% en 2014) Les collaborateurs de Groupama Nord-Est ont montré l'intérêt qu'ils portent à ce mode d'expression et la confiance qu'ils accordent à l'entreprise dans sa capacité à tenir compte de leurs ressentis et propositions.

Les résultats obtenus sont particulièrement positifs.

Avec un taux d'engagement de 85% (78% en 2014), les collaborateurs montrent leur attachement à l'entreprise, l'adhésion à son projet et leur implication dans sa mise en œuvre.

Ainsi 85% des collaborateurs estiment être bien informés sur le niveau de satisfaction clients (65% en 2014). C'est un indicateur important compte tenu de la place occupée par ce thème dans le projet de Groupama Nord-Est.

Sur le volet Ressources humaines 81% des collaborateurs sont satisfaits de leurs conditions de travail (72% en 2014) et 91% apprécient les avantages sociaux proposés (90% en 2014).

La responsabilisation des collaborateurs est également mise en avant. 90% d'entre eux estiment que leur manager leur fait confiance et 86 % se sentent responsabilisés sur les tâches et les projets confiés (77% en 2014). 88 % des collaborateurs expriment leur satisfaction sur le contenu leur travail (81% en 2014).

En termes de développement professionnel, ils sont 81% à estimer que leur responsable favorise le développement des compétences (72% en 2014).

Ce baromètre fait ressortir un niveau d'engagement maximal des collaborateurs, des pratiques managériales solides, un fort niveau de confiance, soient des capacités à accompagner le projet d'entreprise et à vivre les transformations nécessaires.

➤ **L'opération 11.000 sourires**

Fort du succès de la première édition des 11000 sourires, Groupama Nord-Est organisait de nouveau en septembre 2016 la semaine de la relation client. L'objectif de cette opération était de témoigner de l'attention portée aux sociétaires, les conforter dans leur choix et les remercier de leur fidélité. Tous les collaborateurs de l'entreprise devaient ainsi réaliser des appels de courtoisie auprès de 11000 sociétaires.

Avec 11.500 sociétaires contactés l'ambition a de nouveau été dépassée. Cette réussite prouve une fois encore l'engagement des collaborateurs vis-à-vis des sociétaires et la capacité à se fédérer autour d'une action qui vise à la satisfaction et à la fidélisation des clients. L'entreprise a de nouveau souhaité donné une dimension sociétale à cette action. Ainsi la qualification et l'enrichissement des informations sociétaires donneront lieu à un abondement de l'entreprise au profit des associations de maladies rares soutenues par Groupama Nord-Est.

2.1.8 Promotion et respect des stipulations des conventions fondamentales de l'OIT

Le groupe Groupama rappelle son engagement à respecter les stipulations des conventions fondamentales de l'Organisation internationale du travail dans sa Charte éthique, déployée dans l'ensemble de ses entreprises et portée à la connaissance de tous ses salariés. La Charte éthique rappelle également que le groupe adhère pleinement aux recommandations ou engagements formulés par : la Déclaration universelle des droits de l'Homme et la Convention européenne des droits de l'Homme, les principes directeurs de l'OCDE et les dix principes du Pacte mondial.

- 1- Promouvoir et respecter les droits de l'Homme reconnus sur le plan international
- 2- Ne pas se faire complices de violations des droits fondamentaux
- 3- Respecter l'exercice de la liberté d'association et reconnaître le droit à la négociation collective
- 4- Eliminer toutes les formes de travail forcé et obligatoire
- 5- Abolir le travail des enfants
- 6- Eliminer la discrimination en matière d'emploi et d'exercice d'une profession
- 7- Promouvoir une approche prudente des grands problèmes touchant l'environnement
- 8- Prendre des initiatives en faveur des pratiques environnementales plus responsables
- 9- Encourager la mise au point et la diffusion de technologies respectueuses de l'environnement
- 10- Agir contre la corruption sous toutes ses formes, y compris l'extorsion de fonds et les pots de vin.

2.1.9 Charte éthique Groupe

La Charte éthique a pour objet principal de fédérer et mobiliser les collaborateurs autour de ses valeurs de proximité, d'engagement, de performance et de solidarité. Elle définit les engagements du groupe en matière d'éthique, tel que :

- agir dans le respect de la confiance que nous portent nos sociétaires et clients,
- favoriser le développement des talents individuels et collectifs des collaborateurs,
- affirmer notre vocation d'acteur socialement responsable et solidaire.

Ces engagements sont déclinés en règles de conduite à adopter par les collaborateurs. En particulier, ceux-ci sont tenus de faire preuve d'intégrité et de loyauté dans l'exercice de leurs fonctions, à l'intérieur comme à l'extérieur de leur entreprise lorsqu'ils la représentent, et s'interdisent tout acte de corruption active ou passive. La Charte éthique définit également les missions du Comité d'éthique, composé des plus hauts dirigeants du groupe, qui se réunit deux fois par an.

La nouvelle version de la Charte éthique du groupe Groupama a été diffusée à l'ensemble des collaborateurs du groupe au 1^{er} trimestre 2016 à l'issue d'un processus interne de validations, informations et consultations qui s'est déroulé durant l'année 2015.

A Groupama Nord-Est, la Charte éthique a été présentée à l'ensemble des Instances Représentatives du Personnel au cours du dernier trimestre 2015. Elle a fait l'objet d'une procédure de recueil d'avis globalement favorable auprès du CCE et des CHSCT du mois de décembre 2015.

La Charte Ethique constitue désormais une annexe au Règlement Intérieur de Groupama Nord Est qui avait été actualisé en juillet 2014.

2.2. AGIR EN PARTENAIRE RESPONSABLE ET DURABLE DE NOS SOCIÉTAIRES ET CLIENTS

Ancré dans la modernité et le mouvement, le groupe Groupama développe des produits répondant aux grands enjeux de société : mobilité, entrepreneuriat, retraite, santé, dépendance, assistance, adaptation aux changements climatiques. Intégrer une forte valeur ajoutée sociale et environnementale dans les produits et services est un enjeu d'avenir. Aujourd'hui, Groupama Nord-Est s'engage avec le groupe à aller plus loin dans la prise en compte des facteurs environnementaux, sociaux et sociétaux pour la construction de ses offres d'assurances, bancaires et dans la gestion d'actifs, ainsi qu'en développant une relation responsable avec ses sociétaires et clients, fondée sur le conseil et la prévention.

2.2.1 Des offres assurances et services répondant à des enjeux sociaux et sociétaux

L'accessibilité. Dans le but de toujours mieux répondre aux besoins des clients et de permettre à chacun de s'assurer selon ses possibilités tout en continuant à bénéficier d'une couverture suffisante, le groupe a développé dans ses offres des formules pour les budgets modestes ou contraints ; elles sont disponibles dans ses 3 grands réseaux de distribution. Ainsi, en 2013, les « Indispensables », nouvelles formules du produit d'assurance complémentaire en santé individuelle, ont été créées. Elles prévoient des remboursements sur les seules dépenses de santé considérées comme essentielles par les assurés, notamment dans les situations de « coups durs ». En santé collective, dans le cadre de l'Accord National Interprofessionnel (ANI), le groupe a été l'un des premiers assureurs, dès 2013, à promouvoir via ses réseaux Gan et Groupama, l'accessibilité et la protection de l'ensemble des salariés grâce à l'équipement des entreprises avec des contrats adaptés aux caractéristiques des branches professionnelles. Sur le marché de ces contrats « ANI », Groupama a été leader en 2016, avec 55 000 affaires nouvelles. Sur pro.ganassurances.fr, les dirigeants de TPE/PME peuvent rapidement souscrire à une assurance santé pour leurs salariés.

Groupama s'est engagé, au sein du Groupement, "Assureurs Complémentaires Solidaires" dans la diffusion de la nouvelle offre labellisée, par les Pouvoirs Publics, destinée aux assurés aux revenus modestes afin de leur permettre de continuer à bénéficier du dispositif qui leur donne droit à une réduction de cotisations sur leur contrat : l'aide à l'achat de la complémentaire santé (ACS).

Dans le même esprit, en assurance auto, il existe également des offres « Mini » ou « Essentielle » ou pour ceux qui font un faible kilométrage. Depuis 2015, Groupama élargit sa gamme d'offres de base avec une déclinaison sur les contrats multirisques habitation.

Afin d'accompagner les évolutions socio-économiques, le groupe a adapté sa Garantie des Accidents de la Vie (GAV) : accessible aux familles recomposées, garanties aménagées pour les plus de 70 ans et aux étudiants à l'étranger. Depuis 2014, il existe une option spécifique pour protéger les professionnels (artisans, commerçants, prestataires de services) au sein de la GAV Vie Privée.

La protection sociale durable. En santé, le groupe s'engage pleinement dans le respect des conditions des « contrats responsables » qui limitent la consommation de soins ou auprès de professionnels de santé à forts dépassements d'honoraires. Les contrats proposés sont désormais des « contrats responsables », et il en est ainsi de même pour les contrats en santé collective (dans le cadre de l'offre « ANI »).

Les contrats santé proposent le tiers-payant généralisé et l'accès à d'importants réseaux de soins sur toute la France (Sévéane), principalement en optique et en dentaire. Groupama oriente les assurés vers des professionnels de santé qui proposent des équipements de qualité au meilleur prix. En 2016, Sévéane a été amélioré et offre désormais un tarif préférentiel sur l'optique (jusqu'à -40% sur les verres) et une proximité renouvelée avec les opticiens : le réseau en compte désormais 3 500.

A noter les services d'assistance très fournis procurés par le groupe : assistance à domicile dont soutien, aide-ménagère, téléassistance à la sortie de l'hôpital, etc. Le site Bienmangerpourmieuxvivre dont Groupama est partenaire a continué à évoluer en 2016 avec un espace réservé pour les assurés Groupama et Gan avec des services complémentaires.

Une assurance dédiée aux séniors a été lancée en 2015 avec des garanties correspondant mieux à leurs besoins, comme le renforcement des remboursements des audioprothèses. Des garanties spécifiques de prévention sont intégrées dans le produit, notamment en dentaire et podologie/pédicurie, qui permettent la prise en charge de traitements non remboursés par les régimes obligatoires.

Une offre de téléassistance pour les séniors est déjà disponible depuis longtemps – et continuera à être développée via la « maison connectée » – et constitue une réponse aux enjeux directement liés au vieillissement de la population, comme les risques de dépendance et le maintien à domicile.

Une nouvelle offre dépendance a été lancée en 2016, domaine où Groupama est un précurseur et leader historique. Elle se traduira notamment par le versement à l'assuré reconnu dépendant d'une rente pouvant aller jusqu'à 2000 € par mois, ainsi que la possibilité de disposer d'un capital équipement pour son habitation. Elle comporte une panoplie de services très fournie en cas de dépendance de l'assuré, mais aussi pour accompagner une personne qui se trouve en situation d'aidant.

En prévoyance collective, domaine où l'équipement des TPE/PME est très faible, le groupe poursuit le développement de ses offres modulables. S'agissant de la protection sociale des actifs agricoles, Groupama poursuit son partenariat avec la société d'assurance Agrica et la MSA, et a renouvelé en 2016 l'accord « mutuelle d'entreprise » avec la FNCUMA qui concerne 5000 salariés. A noter que Groupama est à ce jour le seul organisme privé qui couvre la protection sociale complémentaire d'un corps de fonctionnaires, les agents de l'ONF (Office National des Forêts).

Afin de répondre à cet enjeu du vieillissement et du déséquilibre croissant du système de retraite par répartition en France – d'où des exigences accrues en termes de performance et de sécurité de la part des épargnants – le groupe a entièrement rénové son offre retraite, Gan en 2013 et Groupama en 2014-2015 (UC sécurisées, protégées, diversifiées, et la « gestion à horizon »). En 2016, Groupama a poursuivi sa stratégie de diversification en UC qui permet aux clients d'allier potentiel de performance et protection du capital. Un guide Retraite a été produit également en 2016 et le chapitre Conseils sur groupama.fr a été étoffé à ce sujet. A noter que le groupe participe également au fonds Certivia destiné à promouvoir le viager en France.

La mobilité. Avec l'émergence des voitures connectées, Groupama propose des offres innovantes et aux bénéfices multiples, à la fois pour le client et pour l'environnement. Ainsi, l'offre RoadCoach d'Amaguiz, lancée en janvier 2016, permet au conducteur de payer son assurance moins chère en fonction de son style de conduite. Grâce à un système de télématique embarquée, l'assuré est incité à avoir une conduite responsable au quotidien, à adopter les bons réflexes pour réduire également sa consommation de carburant et les émissions de CO2. Cette offre permet d'acquérir jusqu'à 36% de sa prime d'assurance reversés en chèque cadeaux dématérialisés. Une offre comportementale similaire (MyAngel) avait déjà été lancée par la filiale du groupe en Italie.

Par ailleurs, depuis décembre 2016, Amaguiz s'associe à Eiver, la première application mobile d'aide à la conduite qui récompense les bons conducteurs (attributions de Miles qui donnent droit à des cadeaux). Ensemble, les deux acteurs veulent encourager un comportement de conduite responsable : une conduite souple et sans risque pour une meilleure maîtrise de son budget auto.

La protection de l'ensemble des agricultures face à la multiplicité des risques. La réponse aux besoins des acteurs agricoles est historiquement au cœur de l'activité de Groupama (1er assureur du monde agricole). L'année 2016 a été riche d'événements. L'offre « multirisques climatiques » (MRC) dont Groupama est un des concepteurs depuis l'origine (2005, puis reformaté en « contrat socle » en 2015), a montré toute son importance cette année où les pertes sur récoltes ont été particulièrement importantes. Groupama s'est fortement mobilisé aux côtés des agriculteurs suite aux intempéries du printemps (inondations, record de pluviométrie, manque d'ensoleillement, maladies...), grâce notamment à ses élus et aux 450 experts Groupama spécialisés dans l'évaluation des dommages sur cultures.

En début d'année, le contrat socle a été complété par le lancement de l'offre « Prairies », contrat d'assurance des prairies face aux événements climatiques.

En octobre 2016, Groupama a lancé un produit innovant et très attendu par la profession, « Objectif Stabilité », nom de l'assurance "chiffre d'affaires" lancée en test et qui permet à l'exploitant de protéger rendements et prix. Plus généralement, le groupe, organisme professionnel agricole et expert dans la gestion des risques agricoles, est partie prenante des travaux de préparation de la PAC 2020, pour construire avec les agriculteurs les outils nécessaires à leur protection.

L'agriculture est également de plus en plus un métier technologique et de précision, et Groupama accompagne cette évolution, comme l'illustrent le partenariat Airinov (l'assurance des drones), les études sur l'assurance des robots, le projet Smart Agri (gestion globale des risques d'une exploitation) ou encore le partenariat Ferme 112 (Groupama, via sa caisse régionale Groupama Nord-Est, participe à la plateforme de recherche sur la ferme de demain).

La pérennité des acteurs économiques et les besoins des collectivités. Le groupe poursuit son rôle de contributeur de la protection des entrepreneurs (GSC, assurance des créateurs d'entreprise, nouvelle offre prévoyance pour les professionnels...) et de la pérennité de leur entreprise et des revenus produits. Groupama est un des acteurs qui proposent le plus d'offres, couvrant tous les besoins et postes, avec un conseil global, la proximité et la possibilité d'une assurance immédiate.

La proximité et le service. Assureur responsable, au-delà de l'offre stricto sensu, le groupe est très attentif à la qualité du conseil et de la relation de proximité, source de confiance réciproque avec les sociétaires et clients. En cas de survenance d'intempéries notamment – grêles, pluies violentes et inondations notamment en juin 2016 dans le centre de la France – les équipes du groupe se mobilisent sur le terrain. Au-delà de la collecte des déclarations des sociétaires et clients sinistrés, l'objectif des équipes est de manifester leur empathie, de détecter les situations de détresse et le cas échéant les problématiques de relogement. La caisse régionale Groupama Paris Val de Loire a ainsi lors des inondations de 2016 mis en place un dispositif de traitement des besoins de relogement provisoire en partenariat avec Mutuaide et avec l'appui des administrateurs des caisses locales. En Italie, à la suite du tremblement de terre survenu à l'été 2016, un plan exceptionnel a été lancé par les équipes de Groupama Assicurazioni pour ses clients.

L'accélération de la réparation et l'accompagnement des personnes est une préoccupation majeure ; les plate-forme développées par le groupe (Sévéane, CapsAuto, FMB) sont ainsi à la disposition des clients pour un service plus rapide et au meilleur coût. Il en est de même avec l'appli MyAngel (auto) en Italie (un expert sur place dans les 30 mn qui suivent un accident, visibilité sur les ateliers de réparation les plus proches, délais d'indemnisation de quelques jours seulement).

L'essor de l'économie collaborative et du numérique. Le groupe est partie prenante de la montée en puissance de cette évolution économique et sociétale. Ainsi par exemple, Groupama est l'assureur des matériels loués sur la plate-forme agricole WeFarmUp (plus de 1000 machines en partage). Il est engagé dans l'assurance des prêteurs sur des plate-forme de prêts participatifs (Pretup, Finsquare) et participe à l'analyse risque de projets présentés sur la plate-forme Lendix (partenariat Gan Assurances). En Bulgarie, la filiale du groupe est l'assureur du site de location de voitures entre particuliers CarAmigo depuis juillet 2016.

Par ailleurs, Groupama est un des deux assureurs membres du Forum FinTech (instance réunie en 2016 de veille, de dialogue et de proposition associant les sociétés innovantes, les pouvoirs publics et les autorités de supervision, le Forum permet de mieux appréhender les enjeux associés au développement des innovations à la fois en termes d'opportunités et de risques éventuels) et participe au Labchain, 1er consortium européen d'études sur les potentialités de la Blockchain.

2.2.2 Prévention

La politique prévention du groupe Groupama se traduit depuis 60 ans par un engagement concret dans les domaines qui relèvent de sa responsabilité économique, sociale, environnementale : la protection des biens et des personnes mais aussi la pérennisation des entreprises et la préservation de l'environnement. Portée par les convictions fortes des administrateurs mutualistes et des salariés, elle privilégie anticipation et actions de long terme, au service de nos sociétaires et clients.

Les actions de prévention menées par les équipes du groupe sont diverses, de la prévention technique (visites de risque en entreprise, conseils en installations électriques ou d'alarme...) à la prévention institutionnelle auprès du grand public, clients ou non-clients (sensibilisation à la sécurité routière pour tous publics, prévention des accidents en habitation dont le vol, conférences sur des thèmes de santé...).

La prévention a pris corps au fil du temps à travers de multiples actions individuelles ou collectives, innovantes ou originales, sur l'ensemble des risques privés et professionnels. Le déploiement des actions

de prévention obéit à une stratégie propre au groupe, source d'expertise et de légitimité : intégration de moyens dédiés (équipes de préventeurs, centres Centaure...), partenariats d'excellence (Predict Services, la Gendarmerie, la Police Nationale...) et actions de proximité grâce à un maillage exceptionnel du territoire.

Groupama développe et développera de plus en plus des services de prévention en lien avec l'essor des objets connectés (notamment via l'auto, l'habitat, la santé, chez les jeunes, seniors, professionnels dont les agriculteurs, entreprises...), à l'image, par exemple, de l'offre de télésurveillance Box Habitat lancée fin 2015 qui permet de rester connecté à distance à son domicile, 24h/24, 7j/7. Cette solution permet de détecter une intrusion, détecter les émanations de fumée, détecter les coupures de courant de l'habitation, capter et restituer des relevés de température du logement, commander le système sur place ou à distance.

Nos actions de prévention se regroupent aujourd'hui dans 6 grands domaines : la santé, la sécurité de la route, les risques domestiques, la prévention agricole, la prévention pour les artisans commerçants et les risques industriels et des collectivités.

Le site Internet vivons-prevention.com dédié à l'ensemble des actions de prévention, que le groupe réalise au service de ses parties prenantes dans ces grands domaines d'intervention, est en ligne depuis 2011.

A l'occasion des 60 ans de prévention de Groupama, un dispositif de communication a été créé pour animer et faire vivre cet anniversaire, dès la rentrée 2015 et ce jusqu'à fin septembre 2016, fédérer les Caisses régionales autour d'un dispositif communautaire qui puisse être décliné et personnalisé dans chaque région et enfin, sensibiliser et associer l'ensemble des acteurs.

Le dispositif s'articule autour de 3 éléments :

- Des éléments de langage communs à tous ayant pour vocation de retracer les fondamentaux de la culture prévention de Groupama en intégrant, notamment, les dates clés de certaines actions majeures initiées par Groupama
- Un « label anniversaire » sous forme d'un logo
- Un kit de communication constitué d'une affiche, d'un dépliant et d'un kakémono.

Ce dispositif a été décliné et animé de septembre 2015 à septembre 2016 dans chacun des départements de Groupama Nord-Est, aussi bien en interne qu'à l'externe : diffusion des kakémonos et des dépliants 60 ans de la prévention lors d'événements (Assemblées de Caisses locales, actions de Caisses locales, Salon de l'Automobile à Reims...), 7 articles sur l'intranet de Groupama Nord-Est et posts Facebook.

Des posts réguliers sur la page Facebook de Groupama Nord-Est valorisent les actions de prévention menées sur le territoire (conférences santé, actions de Caisses locales sur le vol...), des conseils prévention (ramonage de cheminée, prudence sur la route, pneus d'hiver, mois sans tabac...) ainsi que les partenariats mis en place (Centaure, Trophée Prévention Jeunes...).

➤ **Prévention Santé**

Dans le domaine de la santé, le groupe Groupama inscrit son action dans une culture de la prévention - en prenant en charge de nombreux actes de prévention, remboursés ou non par le régime obligatoire - et s'investit activement dans l'information et la mobilisation des assurés.

L'offre Groupama Santé Active prend en compte cette logique de prévention avec, notamment, le remboursement des vaccins non remboursés par la Sécurité sociale, un bilan gratuit annuel de prévention bucco-dentaire, la prise en charge de vernis fluoré pour les enfants, le sevrage tabagique, la prise en charge de médicaments antipaludéens en cas de voyage, etc. De nouvelles garanties de prévention pour les assurés âgés de 55 ans et plus ont été intégrées dans le produit Groupama Santé Active, notamment en dentaire et pédicurie, qui permettent la prise en charge de traitements non remboursés par les régimes obligatoires.

Chaque année, une dizaine de conférences sur le thème de la prévention en matière de santé est organisée par Groupama Nord-Est et les administrateurs des Caisses locales. L'organisation de ces conférences s'inscrit dans la démarche de responsabilité sociale de Groupama qui se traduit par des actions concrètes envers les sociétaires et les collaborateurs. Groupama est un acteur important dans la prise en compte d'un grand nombre de questions de société et notamment de la santé. En tant que 1er assureur en santé individuelle, Groupama met en place tout naturellement ces rencontres sur des thèmes d'actualité pour le grand public : prévention cancer du sein, troubles musculo-squelettiques, gastronomie et diététique, le sommeil, dons d'organes, maladies transmissibles par les animaux (zoonoses), AVC...

Les conseils de prévention de Groupama auprès des clients et non clients sont donc présentés à la fois lors des conférences santé et par le biais du site groupama.fr sous forme de guides et de dossier santé sur des thèmes variés

Les conférences santé organisées en 2016 dans nos 6 départements ont attiré 2 079 personnes.

Le site internet www.bienmangerpourtmeuxvivre.fr apporte des conseils pour mieux se nourrir. Des rubriques spécifiques sont dédiées aux personnes âgées, aux enfants, aux femmes enceintes et aux sportifs. Groupama et Gan soutiennent ce site internet édité par « Saveurs et vie », spécialiste du portage de repas personnalisés à domicile et de la prise en charge nutritionnelle. Des rubriques pratiques (le panier de saison, par exemple) et ludiques sont exclusivement réservées aux assurés Groupama.

➤ **Sécurité de la route**

La politique de Groupama en matière de prévention routière, développée depuis plusieurs décennies, s'est étendue à tous les publics et âges de la vie. Des plus jeunes dès l'école aux séniors, les entreprises du groupe ont mis en place toute une panoplie d'actions.

Les douze centres Centaure sont un relais important des actions de prévention de Groupama à l'égard de ses sociétaires, mais également des entreprises et du grand public. Répartis sur l'ensemble du territoire français, ils proposent des stages de prévention à la sécurité routière grâce à la reconstitution des accidents «en situation réelle», et incluant en outre un module d'éco-conduite. En novembre 2013, la Direction de la Sécurité routière, Groupama et l'association Centaure ont renouvelé la charte de sécurité routière, qui propose aux conducteurs une formation post-permis de conduire de qualité, pour une conduite plus sûre et responsable.

Formation à la conduite dans les centres Centaure	2015	2016
Nombre de stagiaires formés à la prévention et à l'éco-conduite dans les centres Centaures	2741	2449

nombre total de stagiaires du centre d'Hénin Baumont

En complément de ces actions, Groupama Nord-Est déploie chaque année les deux pistes nationales :

- 10 de conduite jeunes, animée par la Gendarmerie Nationale, en collaboration avec Renault et Total destinée à la promotion de la conduite accompagnée pour les élèves de 3ème dans les collèges
- 10 de conduite rurale, animée par les Compagnies Républicaines de Sécurité en collaboration avec les tracteurs Claas et Total destinée à la sensibilisation théorique et pratique de la conduite des tracteurs et engins agricoles dans les établissements scolaires agricoles.

Les collaborateurs « institutionnels » des différents établissements de Groupama Nord-Est se sont mobilisés pour assurer une présence sur le terrain une fois par semaine pendant les sept semaines d'animation.

Par ailleurs, Groupama Nord-Est déploie chaque année l'action « Il n'y a pas d'âge pour bien conduire » en partenariat avec Générations Mouvement, opération pédagogique sur la bonne conduite organisée pour les seniors (conduite sur les ronds-points, prise de médicaments...). Groupama Nord-Est s'intéresse aussi à la sensibilisation des risques routiers des plus petits en organisant des interventions dans des écoles primaires, avec une remise de gilets jaunes ou encore avec l'animation « piste tracteurs », circuit sensibilisant les enfants au code de la route.

Depuis 2009, les Caisses locales de Groupama Nord-Est mettent à disposition des communes un panneau indicateur de vitesse. En 2016, 3 panneaux circulent de commune en commune et sensibilisent les automobilistes aux vitesses pratiquées dans les lieux à risques (sorties des écoles...).

En 2016, elles ont également organisé 20 actions de remise à niveau du code de la route et de sensibilisation aux risques routiers. Ces actions ont regroupé 722 participants.

Enfin, Groupama Nord-Est participe pour la 3^{ème} fois en 2016 au salon du véhicule neuf à Reims où la Caisse régionale se positionne en tant qu'acteur majeur de la prévention : un espace « voiture tonneau » sensibilise les visiteurs sur l'importance du port de la ceinture de sécurité.

➤ **Risques domestiques**

Les risques domestiques causent chaque année en France plus de 19 000 morts. Les initiatives de Groupama visent à encourager les comportements préventifs et de secours. De nombreuses actions sont menées localement, comme des réunions d'information sur les « accidents de la vie », sur les risques incendie et sur l'utilisation des extincteurs et des défibrillateurs, ou des opérations du type « la maison de tous les dangers ».

En 2015, Groupama Nord-Est a lancé une nouvelle offre pour ses sociétaires. Il s'agit d'une offre dédiée à la protection habitation qui vient étoffer l'offre de télésurveillance en complément d'Activeille, service réservé à la protection des biens atypiques.

Cette nouvelle offre moderne permet de détecter une intrusion, détecter les émanations de fumée, détecter les coupures de courant de l'habitation, capter et restituer des relevés de température du logement, commander le système sur place ou à distance 7j/7 et 24h/24.

Dans le cadre de l'installation obligatoire des détecteurs de fumée dans chaque logement d'habitation le 8 mars 2015, les Caisses locales de Groupama Nord-Est ont fait bénéficier aux sociétaires de tarifs promotionnels pour les détecteurs de fumée à l'occasion des actions de vérification des extincteurs (9 515 extincteurs vérifiés).

4 actions sur le thème de la prévention du vol en habitation dont 1 action sur la prévention des accidents domestiques ont été organisées par les Caisses locales de Groupama Nord-Est. 268 personnes ont bénéficié de ces réunions d'information.

Parmi les actions sur le thème de la prévention vol, une nouvelle action ludique et innovante a vu le jour en 2015 à Groupama Nord-Est sous forme d'une enquête suite à un cambriolage à résoudre par les participants. Cette action a été testée deux fois dans le Nord en 2015 et a été déployée pour la première fois dans le Pas-de-Calais en 2016.

➤ **Prévention agricole**

La prévention agricole, avec des actions très complètes et de multiples innovations, bénéficie de l'engagement historique de Groupama qui célèbre en 2015 ses « 60 ans de prévention ».

A l'origine destinée à la lutte contre les incendies agricoles, les missions se sont ensuite étendues à tous les risques (vol, dommages environnementaux, responsabilité civile, risques électriques...).

Aujourd'hui, la prévention est intégrée systématiquement aux réflexions de Groupama Nord-Est lorsqu'il s'agit de prendre position en tant qu'assureur sur les innovations des agriculteurs comme l'installation de panneaux photovoltaïques, de méthanisation. Les missions consistent à apporter par des visites chez nos sociétaires des conseils de prévention personnalisés et un suivi de la réalisation des améliorations dans le temps.

Comme chaque année, depuis 11 ans, Groupama Nord-Est a organisé en 2016, en partenariat avec la MSA Marne Ardennes Meuse et Sud Champagne, le « Trophée Prévention Jeunes » (TPJ). Il s'agit d'un concours s'adressant aux jeunes de 15 à 20 ans qui étudient dans un établissement scolaire agricole. Cet événement est un moyen original et constructif d'impliquer les futurs professionnels agricoles dans des projets de santé sécurité et de sensibiliser les enseignants et les chefs d'établissements à l'intégration de la prévention dans leur projet pédagogique.

Pour la 11ème édition ayant rassemblé près de 100 étudiants de l'enseignement agricole de la Marne, des Ardennes, de l'Aube et de la Meuse, 9 projets innovants ont été présentés au jury du TPJ. 8 d'entre eux concernaient des lycées agricoles du territoire de Groupama Nord-Est (4 de la Marne et 4 de l'Aube).

Par ailleurs, dans le cadre du Trophée IDEA dont Groupama Nord-Est est partenaire, les chargés de prévention réaliseront, dès janvier 2017, des interventions sur des thèmes relatifs à la prévention des risques sur l'exploitation (installations électriques, incendie, vol, circulation des matériels agricole, gestion de l'environnement de l'exploitation...). Une opportunité supplémentaire pour Groupama Nord-Est d'installer une démarche de prévention durable auprès des agriculteurs de demain.

Agricole	2015	2016
Nombre de missions effectuées par les préventeurs	543	613

➤ **Entreprises et collectivités locales**

Groupama soutient une démarche de prévention des risques professionnels, environnementaux, etc. auprès des industriels et des collectivités locales, afin d'appréhender leurs vulnérabilités et les diminuer, dans une approche « sur mesure ». Ainsi, en partenariat avec Predict Services, filiale de Météo France, l'offre Groupama Predict destinée aux collectivités locales inclut une aide à l'élaboration d'un Plan Communal de Sauvegarde et un dispositif de surveillance et d'information en temps réel sur les risques d'inondations.

Le dispositif équipe aujourd'hui plus de 18 000 communes – Groupama est le 1^{er} assureur des communes de France – et prévient en plus des inondations, les risques de tempêtes, de submersion marine, ou de fortes chutes de neige. L'information fournie par Groupama Predict est personnalisée et délivrée en temps réel par Internet ou SMS. De plus, une application *Groupama-Predict* vient d'être élaborée ; elle délivre des messages concernant des informations clés pour anticiper et gérer un phénomène à risque : rappels de vigilance météo, expertises hydrométéorologiques, consignes de sauvegarde...

A l'image des missions réalisées sur le marché agricole, nos experts prévention visitent et analysent les risques de nos sociétaires puis proposent des plans d'amélioration sous la forme de conseils de prévention. Ces audits de risques sont personnalisés et suivis dans le temps par nos équipes prévention dans un objectif de service à nos assurés et d'amélioration globale des risques.

Une brochure sur le thème de la prévention et de la maîtrise des risques (électricité, incendie, sécurité sur la route, vol et malveillance) pour les professionnels a été créée et est mise à la disposition des professionnels à l'occasion des salons professionnels organisés sur le territoire de Groupama Nord-Est (salon du BTP à Reims, Nord Bat à Lille...).

Entreprises et Collectivités	2015	2016
Nombre de missions effectuées par les préventeurs	346	281

Des actions de prévention sont également initiées auprès des artisans commerçants. En 2016 le nombre de jours de missions effectuées par les préventeurs auprès de cette population s'élevait à 198.

➤ **Prévention auprès des collaborateurs des entreprises du groupe**

Des actions de sensibilisation, d'information ou de formation à la prévention ou la sécurité sont également proposées aux collaborateurs de l'entreprise. Au-delà du cadre règlementaire les actions de 2016 concernaient les thématiques suivantes : L'amiante, la gestion des situations relationnelles difficiles, les bonnes pratiques des gestes et postures au travail.

Bilan des actions de sensibilisation, d'information ou de formation à la prévention ou à la sécurité

	2015	2016
Nombre de personnes en interne*	46	1128
Nombre de personnes en externe	2.546	2790

1006 collaborateurs ont réalisé en 2016 un e-learning sécurité (cf chapitre Santé/sécurité)

2.2.3 Une gestion responsable des actifs

Le groupe Groupama, acteur financier du développement à long terme de l'économie, est engagé depuis quinze ans dans la promotion de l'Investissement responsable – dont l'Investissement socialement responsable (l'ISR) –, notamment à travers sa filiale de gestion d'actifs pour compte de tiers, Groupama Asset Management. Ses expertises d'analyse et recherche, ses produits de gestion et sa mobilisation au sein de nombre d'enceintes françaises et internationales en font l'un des leaders reconnus du marché en la matière.

Plus généralement, Groupama Asset Management s'est fixé comme objectif global l'intégration généralisée des enjeux Environnementaux, Sociaux et de Gouvernance (ESG) à l'ensemble de l'analyse de ses investissements. En effet, Groupama Asset Management est convaincu qu'en favorisant l'intégration des enjeux ESG à l'analyse macro et micro économique de ses investissements, il optimise

non seulement la gestion des risques mais aussi les sources de valeur ajoutée et de création de valeur à long terme des portefeuilles d'investissement.

Rappelons qu'au 31/12/2016 l'essentiel des encours de valeurs mobilières de Groupama Nord-Est sont gérés par Groupama Asset Management.

Le total des placements intégrant des critères ESG (y compris le segment spécifique des Investissements Socialement Responsables, l'ISR) du groupe atteint au 31/12/2016 23.7 milliards d'euros soit 24% du total des encours gérés.

Par ailleurs Groupama Nord Est, émetteur de certificats mutualiste, s'est engagé à allouer une partie des sommes ainsi récoltées à l'accompagnement de projets innovants sur son territoire et à ce titre participe à un fonds d'investissement dédié aux projets de la 3ème révolution industrielle dans la région des Hauts de France.

2.3. CONTRIBUER AU DEVELOPPEMENT DES TERRITOIRES ET DE LA SOCIETE CIVILE

2.3.1 Développement économique et initiatives dans les territoires

Bien au-delà d'une logique purement marchande ou assurantielle, Groupama Nord-Est développe des partenariats pour faciliter et encourager l'initiative locale, accompagner les associations mais aussi favoriser l'emploi sur son territoire. L'entreprise reste fortement ancrée en proximité et attachée à ses valeurs mutualistes. Les administrateurs des Caisses locales des 6 départements de Groupama Nord-Est ont une connaissance fine des besoins de leur territoire, ce qui leur permet de réaliser de nombreuses actions de proximité.

Dans le cadre du partenariat signé en 2015 entre Groupama et l'association JNCP, Groupama Nord-Est participait à la « Journée Nationale du Commerce de proximité, de l'artisanat et du centre-ville ». Pour l'occasion, 6 agences commerciales sur le territoire de la Caisse régionale étaient habillées aux couleurs de l'événement, soutenus localement par des administrateurs. Cette démarche s'inscrit dans l'animation du territoire. Les Caisses locales ont mis en place diverses animations telles que des accueils petit-déjeuner au sein des agences, la tournée des commerçants voisins avec une distribution de café et viennoiseries et des jeux concours.

Pour Groupama Nord-Est, l'animation du territoire a aussi pour objectif de sensibiliser le grand public à des grands sujets de société. On peut citer de nombreuses conférences sur les thèmes du sommeil, de la diététique ou encore des changements climatiques. L'intervention d'experts dans ces domaines en fait une véritable valeur ajoutée pour les sociétaires invités.

Des radars pédagogiques sont également mis à disposition des collectivités locales pour permettre aux automobilistes de réduire leur vitesse dans les zones considérées comme à risques. Le radar pédagogique de Montmirail a été inauguré en présence de nombreux élus locaux et habitants de la commune, saluant la démarche préventive de Groupama Nord-Est.

De par son ADN porté par ses valeurs de solidarité, Groupama Nord-Est a à cœur de soutenir les associations dans une démarche de responsabilité. On peut citer quelques initiatives comme le don de mobilier de bureau à un atelier de réinsertion des Restos du cœur. Celui-ci a été réhabilité et revendu au profit des Restos du cœur.

Une randonnée cyclotouriste a été organisée par la Caisse locale d'Épernay au profit de la lutte contre le cancer du sein qui a permis de récolter 2 000 € de dons. Ces dons ont été remis lors d'une conférence, organisée par les Caisses locales d'Épernay et d'Ay sur la prévention du cancer du sein.

Les Caisses locales de Reims ont aussi soutenu le club de Saint Brice-Courcelles dans l'organisation d'un match de handball adapté qui opposait des sportifs en situation de handicap.

Des actions ont été menées dans le domaine agricole avec l'accompagnement complet sur le terrain, grâce aux nombreuses initiatives locales des élus mutualistes, de tout le cycle d'activité des agriculteurs : parrainage et soutien à l'installation, formation et information, gestion des coups durs, participation à des initiatives de progrès social lié à la santé notamment, promotion des métiers de l'agriculture dont partenariats avec des lycées agricoles... Ces actions sont menées notamment en

partenariat avec les Chambres d'agriculture (où Groupama Nord-Est est représenté), les associations et fédérations professionnelles liées aux filières, les JA départementaux et FDSEA. Les Fédérations départementales de Groupama sont représentées au sein des Directions Départementales des Territoires et Safer.

L'année 2016 a été une année riche en nouveaux partenariats agricoles pour Groupama Nord-Est.

En tant qu'acteur majeur du monde agricole, Groupama Nord-Est a naturellement intégré le Pari du Végétal en tant que partenaire financeur. Le Pari du Végétal visant à faire des régions Grand-Est et Hauts-de-France le pôle d'attraction de toutes les innovations liées au végétal, rassemble et engage tous les acteurs du végétal dans l'avenir de l'agriculture de demain qui est l'un des enjeux mondiaux majeurs au regard des 9 milliards d'habitants attendus en 2050.

Groupama Nord-Est est également devenu partenaire de « Ferme 112 », un des projets phares du Pari du Végétal, piloté par la Chambre d'Agriculture de la Marne. Ancienne base aérienne, cette ferme expérimentale vise à faire progresser les techniques agricoles afin de produire plus, tout en préservant au mieux l'environnement. Ce projet a plusieurs enjeux pour Groupama Nord-Est : utiliser ce projet comme un vrai levier de communication en valorisant le rôle d'accompagnement de l'agriculture régionale ; renforcer et donner de la visibilité au rôle d'Organisation Professionnelle Agricole de Groupama ; enrichir la base de connaissances et de données afin d'ajuster l'offre, que ce soit pour l'assurance des cultures, l'assurance des bâtiments et l'assurance du matériel ; mettre en valeur les solutions (offres, services, expertises...) pour le marché des exploitants agricoles ; utiliser les parcelles de la "Ferme 112" pour tester l'apport des drones aériens dans l'expertise suite à un sinistre (événement climatique par exemple...).

Groupama Nord-Est s'est également engagé dans le Trophée IDEA le 12 octobre 2016 en devenant partenaire d'Acolyance, Coopérative Céréalière de Champagne Ardennes, aux côtés d'autres Organisations Professionnelles Agricoles. Le Trophée IDEA invite les étudiants de l'enseignement supérieur agricole à proposer des solutions innovantes pour l'agriculture de demain. L'accompagnement des groupes d'élèves dans leurs projets se fait par des parrains, experts dans leurs domaines de travail. Pour Groupama Nord-Est, ce sont 8 administrateurs qui se sont lancés dans ce projet, devenant ainsi des parrains. Leurs rôles sont de coacher les élèves, de leur apporter leurs compétences techniques, de maintenir le lien avec les établissements.

Dans le domaine Viticole, Groupama Nord-Est est aux côtés des vignerons dans la valorisation de leurs activités et dans le développement et la transmission de leurs savoir-faire. Notre rapprochement avec la corporation des vignerons s'illustre par :

- Un soutien financier aux différentes manifestations organisées par les vignerons
- Une contribution à la formation d'ouvriers viticoles ou à l'aménagement de salles dédiées à l'enseignement de l'œnologie.
-

Un groupe de travail viticole appelé « Groupe de Travail Viticulture » rassemblant des élus viticulteurs et des collaborateurs de Groupama Nord-Est a été créé en 2014 pour participer à la construction de la stratégie sur le marché viticole et accompagner sa mise en œuvre. Des rencontres régulières ont eu lieu en 2016 et ont donné lieu à des nouveaux partenariats et événements.

Le 4 juillet 2015, les Coteaux, Maisons et Caves de Champagne ont été inscrits sur la Liste du patrimoine mondial. Avec cette inscription, c'est la Valeur Universelle Exceptionnelle du paysage culturel viticole champenois qui a donné naissance au vin de Champagne, qui est aujourd'hui reconnu et plus largement l'ensemble du travail de production, d'élaboration et de diffusion du vin de Champagne transmis et préservé dans les 320 communes de l'aire AOC Champagne. Les membres de la « Groupe de Travail Viticulture » ont souhaité accompagner cette labélisation en portant un projet avec les acteurs du monde viticole. C'est ainsi que Groupama Nord-Est est devenu partenaire de l'exposition de Paolo Verzone « Confraternité ». L'entreprise affirme ainsi son ancrage dans le territoire champenois aux côtés du Comité Champagne, de la Villa Bissinger et du CDER. Cette exposition photographique exceptionnelle sur le thème de la Saint-Vincent a voyagé dans toute la Champagne depuis juin 2016. Les portraits, présentés sous le titre « Confraternités », illustrent le patrimoine vivant de la Champagne, la transmission d'une histoire et d'une tradition, un moment d'amitié et de partage, le rassemblement des hommes et des femmes de Champagne, des maisons et des vignerons, autour de leur bien commun, l'appellation Champagne. Ces portraits ont voyagé dans toute la Champagne durant l'année 2016 et poursuivront leur voyage également en 2017.

D'autres partenariats ont été conclus avec les associations, Vignerons Terres et Vins de champagne, les artisans du Champagne, Les Mains du Terroir, Origines Champagne, Club Trésors de Champagne... Ces

partenariats se traduisent par un accompagnement financier de 10.000 euros ainsi que par une prise en charge de la Responsabilité Civile des Associations.

D'autres initiatives sont déployées notamment dans l'Aube avec Terres et Vignes, partenariat visant à promouvoir l'agriculture et la viticulture sur le territoire Auboisi.

En 2016, les événements climatiques de grande ampleur sur le territoire de Groupama Nord-Est ont nécessité une communication soutenue vers les agriculteurs. Un dispositif de communication de crise a été mis en place à deux reprises. En juin, un plan d'urgence a été déclenché suite aux orages importants survenus dans les départements du Nord et du Pas-de-Calais.

La communication a permis d'informer et rassurer tant les publics internes qu'externes de la forte mobilisation des collaborateurs de l'entreprise pour prendre les déclarations de sinistres, malgré une augmentation des flux sur les différents canaux de communication (+ 45% d'appels téléphoniques sur le pôle dommages aux biens, et +12 % sur le centre de relations client) par rapport à la semaine précédant l'événement.

Ainsi, deux articles ont été publiés le 9 juin et le 21 juin, sur l'Intranet pour les collaborateurs sur l'Extranet pour les élus. Le premier pour faire état de la forte mobilisation des collaborateurs et l'entraide inter services mise en place. Le second pour dresser un premier bilan. De plus, un sms a été envoyé à 145 Présidents des départements du Nord et du Pas-de-Calais pour les inciter à lire l'article afin de remonter les informations de sinistres importants constatés sur le terrain. Enfin, un post Facebook a été publié le 8 juin à destination de l'externe.

En août, un dispositif important a été mis en place pour faire face aux baisses de rendements historiques constatées sur l'ensemble du territoire de Groupama Nord-Est. Face à cette situation exceptionnelle, Groupama Nord-Est a pris des mesures exceptionnelles :

- La prise en charge intégrale des pertes de rendement constatées (déduction faite de la franchise contractuelle) dès lors que les bonnes pratiques culturales ont été respectées.
- La mobilisation des experts et des collaborateurs sans précédent. Groupama Nord-Est a sollicité plus de 40 experts qui sont intervenus sur le terrain et 20 collaborateurs ont été mobilisés sur la gestion et les règlements des sinistres climatiques. Groupama Nord-Est s'est engagé à régler les sinistres avant la fin du mois de septembre afin de limiter au maximum l'impact sur votre trésorerie.
- Le report de la date de prélèvement des cotisations multirisque climatique et grêle du 5 septembre au 5 octobre 2016.

Ces conséquences de grandes ampleurs ont été largement communiquées auprès des sociétaires concernés, des élus, des collaborateurs et de la presse entre le 20 et le 28 août 2016.

L'entreprise est aux côtés des professionnels avec l'organisation, pour la 2^e année consécutive, du Trophée Pro, un concours lancé en partenariat avec différents acteurs économiques locaux (Chambres de métiers et de l'artisanat, Chambres de commerce et de l'industrie...) visant à récompenser financièrement des petites entreprises pour leurs actions et initiatives remarquables. Après une première expérience dans l'Aisne en 2015, Groupama Nord-est a déployé, en 2016, l'organisation des Trophées Pro dans chacun de ses départements sur le thème de l'amélioration de l'accessibilité, du bien-être et de l'environnement. Groupama Nord-Est remettra le 1^{er} Trophée Pro régional à l'un des lauréats départementaux 2016 lors de sa prochaine Assemblée générale régionale en avril 2017.

Plus spécifiquement pour soutenir le commerce de proximité : Groupama Nord-Est a fait vivre, pour la 2^e année consécutive, le partenariat national conclu avec la JNCP (Journée Nationale du Commerce de Proximité, de l'artisanat et du centre-ville) dans le Nord, le Pas-de-Calais, la Marne, les Ardennes et l'Aube. 6 agences commerciales ont ainsi participé à l'événement JNCP le 8 octobre 2016 en organisant des animations/jeux concours en lien avec les associations de commerçants, en renforçant la présence de ses conseillers et administrateurs, en accueillant autour d'un petit-déjeuner les clients professionnels et particuliers, mais aussi en allant à la rencontre des pros dans leurs commerces.

Dans le même état d'esprit, Groupama Nord-Est a participé, dans le département de l'Aisne, à l'opération Passion Client du 5 au 15 octobre 2016, organisée par la Chambre de Commerce de l'Aisne.

En s'associant à la JNCP et à Passion Client, Groupama démontre sa volonté forte de valoriser l'économie locale et ses acteurs, de soutenir le commerce de proximité porteur de sens et de valeurs, et de maintenir la vitalité dans les villes petites et moyennes.

Groupama Nord-Est s'investit dans des projets solidaires et soutient l'initiative économique locale avec :

- la création d'un premier réseau qui met en relation les particuliers avec les sociétaires-entrepreneurs locaux (Granvillage). Granvillage est un service gratuit qui favorise l'économie de proximité en valorisant et en faisant la promotion des produits et des services auprès de consommateurs locaux. Granvillage a donc pour objectif de faciliter la mise en relation entre les clients professionnels exerçant une activité de vente de produits ou de services et désireux de communiquer sur cette activité et les consommateurs potentiels (clients ou non de Groupama) intéressés par ces offres.
Ce réseau social s'inscrit dans une nouvelle façon de consommer qui s'inspire des AMAP (appétence au « consommer local »).
- Le partenariat avec The Skool, une école internationale dédiée à la formation des gardiens dans diverses disciplines, mais avec un fort intérêt pour le football qui accueillera des filles et des garçons âgés entre 14 et 18 ans ; une idée initiée par deux Marnais, dirigeants de la société E4U. Cette initiative est soutenue par Mickael Landreau, Petr Čech et l'actuel entraîneur des gardiens de but de Chelsea, Christophe Lollichon.
- L'ouverture d'une page facebook pour diffuser à l'externe l'empreinte de l'entreprise sur son territoire afin de nourrir le positionnement d'assureur mutualiste, communiquer sur la marque, valoriser les initiatives locales et être au service du dialogue.
Groupama Nord-est a ainsi ouvert sa page en juillet 2015 et, en parallèle à lancer à l'automne 2015 une campagne de communication digitale sur l'ancrage territorial avec le slogan « Groupama assure en faisant vivre ma région ». 17 collaborateurs, élus et sociétaires ont pris la parole sur la manière dont ils font vivre la région à travers leur métier ou les relations qu'ils tissent avec l'entreprise. La campagne a essentiellement été diffusée sur Facebook par des vidéos qui portent les messages et les exemples concrets des actions de Groupama Nord-Est en faveur de son territoire. Le message a été exposé sur les réseaux sociaux près de 600 000 fois.
- la création des partenariats avec des écoles pour faire connaître le monde l'entreprise et/ou pour accompagner les jeunes vers l'emploi ; aider des associations au service de l'emploi ou de l'insertion... Groupama Nord-Est a plusieurs partenariats avec des écoles sur l'ensemble de ses territoires (Institut de Genech, IUT... infos à renseigner par la DRH – Claire Bachelet)
- Le développement d'une communauté engagée et régionale sur la page Facebook Groupama Nord-Est, depuis sa création en juillet 2015. En moyenne 4 publications sont postées chaque semaine en lien avec les sujets de l'entreprise (actualités, prévention, action de Caisse locale, aspect RH, mutualisme...).
- Le projet de renforcer la présence sur les réseaux sociaux pour 2017, avec l'ouverture notamment d'un compte Twitter Groupama Nord-Est et d'une page LinkedIn. pour diffuser à l'externe l'empreinte de l'entreprise sur le territoire, valoriser les initiatives locales et positionner Groupama Nord-Est comme recruteur sur le territoire.

2.3.2 Engagements autour du « vivre ensemble »

Groupama apporte un soutien opérationnel et financier à de nombreuses associations de proximité (associations sportives, culturelles, d'intérêt général...) autour de 3 thèmes principaux :

➤ **Santé et handicap**

La santé (hors maladies rares) : un engagement significatif des entités dans la lutte contre le cancer, via notamment des marches ou courses à pied (comme « La Parisienne ») et pour le handicap mental (comme les courses de relais avec l'association « Special Olympics ») et une participation à divers challenges sportifs, associant santé et sport ou nature. D'autres engagements ont été pris autour du thème de la santé : soutien aux malades du SIDA ou aux enfants hospitalisés, promotion du don du sang, soutien à la recherche sur la psychomotricité, etc.

Groupama Nord-Est s'engage dans la lutte contre les cancers, notamment à travers l'organisation de conférences santé sur le thème de la prévention des cancers du sein dans le cadre de l'opération octobre rose mais aussi pour la prévention du cancer colorectal à l'occasion de différentes opérations (conférences, actions sur le terrain avec les associations). Groupama Nord-Est lutte également contre les maladies cardiovasculaires en proposant à ses sociétaires d'assister à des soirées prévention. D'autres

maux sont également traités lors de conférences ou dîner débat, comme les troubles du sommeil et la diététique qui ont une incidence importante sur la santé.

Le handicap : mises en place par les entreprises d'actions en faveur des personnes en situation de handicap, au-delà de l'emploi de personnels handicapés et du recours aux ESAT ; diverses formes de partenariats : soutien à des associations de formation de chiens pour aveugles, à Handisport, à Handicap International, achat de matériel pour personnes handicapées, soutien à l'insertion, places de spectacles. En 2016 Groupama Nord-Est a poursuivi son partenariat avec l'association Handi'chien. Groupama Nord-Est a également développé un partenariat avec l'ESAT la Jonquière pour différents travaux dont la totalité des prestations repas du siège régional et de l'établissement Marne-Ardennes.

➤ **Mécénat culturel**

Des engagements autour de la 'culture des terroirs' : partenariats pour des manifestations qui valorisent les produits et les traditions de la terre ou du monde rural ; d'autres engagements plus traditionnels : sur la musique, le patrimoine (soutien à des expositions ou musées, à des restaurations locales, etc.).

➤ **Solidarité**

L'humanitaire et la solidarité : les actions de solidarité sont très diffuses et multiformes, avec le soutien à de nombreuses associations sur des projets d'intérêt général ou humanitaires (collecte pour Noël, soutien aux victimes civiles de catastrophes, à des associations familiales ou caritatives...) ; des actions liées au développement international, notamment pour l'Afrique. Une action historique du pôle mutualiste : Solidarité Madagascar, depuis 20 ans [voir communiqué de presse émis cette année qui reprend les grands chiffres depuis la création], en partenariat notamment avec Générations mouvement, 37 projets majeurs sont en cours en 2015 (dans les domaines de la santé, de l'éducation et de l'agriculture). L'Aisne, les Ardennes, la Marne et l'Aube soutiennent une ferme école avec la production de Yaourt à Amborovy. Le Nord et le Pas-de-Calais soutiennent la construction d'un collège à Ambondromamy.

Des opérations type « Coups de cœur » sont des initiatives qui associent élus, collaborateurs, sociétaires. En début d'année, chaque Conseil d'administration de la Fédération départementale choisit un projet associatif qu'il souhaite soutenir. Au cours de l'année, les administrateurs des Caisses locales recommandent des prospects aux conseillers commerciaux. Les affaires réalisées suite à des recommandations génèrent des points. A la fin de l'année, le projet est financé à hauteur des points acquis (plafond fixé à 3 000 €). Un chèque Coups de cœur est officiellement remis à l'association, lors des Assemblées générales départementales. En 2016, les plusieurs associations, revêtant d'un caractère social, ont été soutenues dans le cadre des projets Coups de cœur.

A l'occasion de la semaine du développement durable, en partenariat avec le Lions Club, les 6 Caisses locales du Rethélois ont organisé l'opération solidarité lunettes. Les collaborateurs de chaque département ont été invités à déposer les lunettes qu'ils n'utilisent plus dans un bac prévu à cet effet à l'entrée de leur établissement. Les sociétaires ont pu en faire autant lors des Assemblées générales de Caisses locales. Elles ont été collectées et envoyées en laboratoire ou elles ont été nettoyées, triées, puis redistribuées gratuitement à des personnes qui en ont besoin dans les pays en développement, notamment en Afrique. Au total, ce sont 384 lunettes collectées par les collaborateurs et 205 paires par les Caisses locales.

	2015	2016
Montants alloués au titre du mécénat hors maladies rares (€)	33.055 €	28.821€

2.3.3 La lutte contre les maladies rares avec la Fondation Groupama pour la santé

L'engagement du groupe dans la lutte contre les maladies rares au travers de la Fondation Groupama pour la santé, illustre parfaitement les valeurs mutualistes qui sont les siennes de solidarité, de proximité et de confiance.

La Fondation agit pour favoriser le diagnostic médical, encourager la recherche sur les maladies rares et améliorer le quotidien des patients. Près de 160 associations, environ 600 projets, et 32 chercheurs ont été soutenus depuis 2000.

S'être engagé dans la lutte contre les maladies rares alors que ce domaine était alors peu connu et avoir maintenu cet engagement depuis maintenant plus de 15 ans est sans conteste une belle démonstration de notre capacité à inscrire nos partenariats dans la durée.

➤ **Un engagement fort depuis 2000**

Trois millions de personnes en France, 25 millions en Europe sont touchées par les maladies rares : « rares » car chacune de ces 7000 pathologies touche moins de 30 000 patients. Mais, au total, elles concernent en France 1 personne sur 20. Groupama s'est engagé dès 2000 dans cette cause d'intérêt général, en parfaite cohérence avec sa mission d'assureur responsable et mutualiste, et 1er assureur santé individuelle.

La Fondation Groupama pour la santé accompagne la lutte contre les maladies rares, considérée comme l'une des trois priorités de santé publique avec le cancer et la maladie d'Alzheimer. Le plan d'actions 2016-2018 validé par son conseil d'administration a pour objectif de faire de la fondation une illustration majeure du mutualisme tout en la positionnant comme acteur privé de référence dans le domaine des maladies rares.

Pour arriver à ce résultat, des axes stratégiques ont été définis, autour de la proximité-solidarité et de la recherche-innovations.

➤ **Renforcer la mobilisation des collaborateurs et des élus dans la lutte contre les maladies rares**

Des collaborateurs « ambassadeurs » ont été formés en 2016 sur la région parisienne dans plusieurs entités du groupe ; le programme sera généralisé en 2017.

Toujours dans l'objectif de valoriser l'engagement des collaborateurs, en octobre 2016, lors de la semaine de la fondation, un vote a été organisé dans l'intranet du groupe sur des projets d'associations présentés sur une plateforme de crowdfunding : les deux projets sélectionnés ont reçu chacun un don starter de 2500 euros (1000 euros + 1500 euros d'abondement liés à un concours 'podomètre') de la part de la fondation.

Autre vecteur de participation des élus et salariés, les Balades solidaires, qui ont lieu chaque année depuis 2013 dans toute la France, le premier dimanche de juin (pour la plupart). Toutes les Caisses Régionales, Groupama SA et les entités franciliennes du groupe participent à l'événement. En 2016, la quatrième édition des Balades solidaires, organisée par les fédérations des élus et la Fondation Groupama pour la santé, a réuni plus de 15 500 marcheurs et permis de récolter plus de 243 000 euros, collecte en constante progression de l'origine.

➤ **Accroître les efforts dans l'aide à la recherche médicale et médico-sociale**

La fondation souhaite accroître son soutien à la recherche via plusieurs actions. La "Bourse de l'Espoir" est désormais remplacée par le "Prix de Recherche Maladies Rares". Ce Prix aura pour objectif de soutenir une équipe dynamique, ayant à sa tête un chercheur confirmé ayant ouvert une voie ambitieuse dans les maladies rares, afin d'aboutir ainsi à de vraies avancées dans ce domaine. Il sera attribué en février 2017 pour 5 années et sa dotation sera d'un demi-million d'euros.

Par ailleurs, le partenariat signé en 2015 avec l'hôpital Necker pour l'optimisation du parcours de vie des enfants atteints de maladies rares a été poursuivi cette année.

De manière plus générale, la Fondation Groupama pour la santé soutient de toute une série de projets de recherche à Paris ou en régions (en direct ou sous forme d'abondement de la Fondation aux engagements des Caisses Régionales avec des CHU ou universités). En décembre 2016, l'hôpital Bichat à Paris a été soutenu pour l'acquisition d'un matériel de séquençage.

En outre, le prix de l'Innovation sociale, doté de 20 000 euros, a été remis en 2016 à la Fondation Université de Strasbourg pour son projet de création d'un espace de référence dédié à l'Education

Thérapeutique du Patient (ETP). Ce prix a pour but de soutenir chaque année des actions innovantes marquant une avancée significative et permettant de changer la donne pour les personnes atteintes de maladies rares et leurs familles.

➤ ***Intensifier les liens avec les associations pour améliorer leur efficacité d'action et diffuser de l'information sur les maladies rares***

La fondation aide notamment les associations à communiquer sur ces maladies au travers de supports d'information, la réalisation de leur site internet et l'organisation de forums "maladies rares". Ces deux dernières actions sont réalisées avec Orphanet, unité de l'INSERM et portail de référence sur les maladies rares et les médicaments orphelins, et l'Alliance Maladies Rares, collectif de plus de 200 associations, tous deux partenaires historiques de la Fondation (partenariat AMR renouvelé en 2015 jusqu'en 2020, doté de 50 000 euros chaque année).

Par ailleurs depuis 2015 la fondation organise une formation de crowdfunding pour les associations, en partenariat avec HelloAsso.

➤ ***Mobilisation des salariés et des élus dans des actions de collecte sur le terrain***

Depuis 2013, des « balades solidaires » sont organisées chaque année dans toute la France, principalement au mois de juin. Toutes les caisses régionales Groupama, Groupama SA et les entités franciliennes du groupe participent à l'événement. En 2016, la troisième édition des « balades solidaires », organisée par les élus locaux et la Fondation Groupama pour la santé, a réuni près de 16 000 marcheurs et permis de récolter plus de 220 000 euros.

Groupama Nord-Est s'est inscrit dans cette démarche de sensibilisation et d'information auprès du grand public. Dans son soutien pour la lutte contre les maladies rares, Groupama Nord-Est organise ces balades solidaires depuis 2009 dans chacun de ces 6 départements. En 8 ans, 101 balades ont été organisées, 14 696 marcheurs ont participé, 24 associations départementales de maladies rares soutenues et 115 460,77 €

La « Semaine de la Fondation » s'est tenue du 17 au 21 octobre 2016 : d'une part avec la « soirée de la Fondation », avec la remise de du Prix de l'innovation sociale (en 2016, projet de tiers lieu à l'hôpital de Strasbourg) ; d'autre part, l'opération « Mobilisons des collaborateurs », et la remise de trophées balades solidaires aux entreprises du Groupe ayant un taux de marcheurs et de dons les plus importants.

Depuis 2014, un groupe de travail Fondation Groupama pour la santé est mis en place à Groupama Nord-Est. Composé des élus et collaborateurs référents Fondation, il a pour objectif de travailler à la promotion et au développement des actions de la Fondation. Des Commissions Fondation Groupama pour la santé ont été mises en place en 2016 dans chacun des départements afin de permettre de déployer la communication sur la Fondation et de mettre en place des actions pour récolter des fonds. Les élus membres de ces commissions ont participé à une formation sur la Fondation afin de les informer plus en détails sur les valeurs et les actions de la Fondation.

En 2016, 8 actions ont été mises en place dans chacun des départements de Groupama Nord-Est au profit de la Fondation Groupama pour la santé ou d'associations de maladies rares régionales/départementales. En octobre 2016, Groupama Nord-Est et la Fondation Groupama pour la santé ont initié un partenariat avec le Centre de référence des affections congénitales et malformatives de l'œsophage (CRACMO) au CHU de Lille. L'objectif de ce partenariat est de financer, à hauteur de 50 000 € par an sur trois ans, le salaire d'un assistant de recherche clinique pour le suivi d'un registre (enregistrement des données de tous les centres) afin de mieux comprendre l'histoire de la maladie pour mieux gérer les malades. Ce registre donne des infos sur les effets de la maladie, l'éthiologie, les évolutions, les troubles... Les résultats seront communiqués via des publications sur lesquels la visibilité de la Fondation sera possible. La Fondation Groupama participera au financement et des actions régionales, départementales et locales seront organisées pour collecter des fonds.

Groupama Nord-Est a également accompagné l'Association Ouvrir les yeux dans l'organisation de leur événement sur la sensibilisation à la cécité le 30 avril 2016 au Louvres Lens, notamment en réalisant l'impression de leurs supports de communication et en diffusant l'information sur nos outils de communication internes et externes.

Les liens avec Alliance Maladies Rares au niveau régional sont très importants pour Groupama Nord-Est. A ce titre, Groupama Nord-Est a accompagné l'AMR de la région Est lors de leur organisation d'une conférence en février 2016 à l'occasion de la journée rare pour les maladies rares en leur prêtant, à titre gracieux, nos locaux pour l'organisation de celle-ci. Les élus référents et membres des Commissions départementales ont participé également aux journées de sensibilisation des maladies rares en février 2016 dans les galeries marchandes des magasins sur le Nord-Est.

L'Alliance Maladies Rares et sa délégation Champagne-Ardenne a lancé l'application mobile ViMaRare, un outil innovant d'information et de suivi de sa maladie. ViMaRare est une application qui a été pensée par des malades pour les malades, leurs familles et les professionnels qui les accompagnent. Groupama Nord-Est a participé, à hauteur de 2 500€, au financement de ce tutoriel.

Bilan des actions réalisées au niveau de Groupama Nord-Est	2015	2016
Nombre d'associations de patients soutenues	6	6
Nombre balades solidaires	12	11
Nombre de dons collectés pour les associations soutenues (balades+tombolas)	14.979 €	12.922 €

Mécénat GNE (nov 2015-nov 2016)	Montants alloués au titre du mécénat pour les maladies rares	15.449,00 €
	Dons récoltés par les entreprises pour les maladies rares	19.289,15 €

2.4. AGIR POUR L'ENVIRONNEMENT

Conscient de sa responsabilité en matière d'impacts indirects, le groupe Groupama a développé depuis plusieurs années des actions incitatives en faveur de l'environnement auprès de ses clients et fournisseurs, au travers de ses offres d'assurance, de ses actions de prévention et de sensibilisation, de ses produits ISR et de ses contrats d'achats. Par ailleurs, Groupama est convaincu qu'il peut aussi améliorer ses impacts directs par la réduction de ses émissions de CO2, de ses consommations de papier, etc. De ce fait, Groupama continue ses efforts pour atteindre les objectifs qu'il s'est fixés dans ce domaine.

2.4.1 Politique générale en matière d'environnement

De par ses activités de services (assurances et banque), les impacts directs du groupe Groupama sur l'environnement sont limités : ses activités ne constituent pas de menaces pour la biodiversité, l'eau ou l'utilisation des sols. Cependant, Groupama a développé une politique de réduction de ses consommations (papier, eau, énergie), de réduction de ses émissions de CO2 et de ses déchets notamment DEEE, impulsée au niveau groupe par la Direction RSE, Marque employeur et Communication interne, en collaboration avec Groupama Supports et Services (G2S) et les entreprises du groupe. Au-delà de ces engagements en interne et de l'information des collaborateurs, Groupama est conscient du rôle à jouer dans la sensibilisation à la protection de l'environnement auprès de ses différentes parties prenantes, et notamment auprès de ses clients.

L'entreprise Groupama Nord Est s'inscrit pleinement dans cette démarche et mène des actions récurrentes qui concourent à réduire ses consommations de papier et à réduire ses émissions de CO2.

Groupama Nord Est a réalisé et publié son deuxième BEGES au titre de l'année 2014 (*) avec des résultats dans le sens d'une réduction d'impact carbone. Le rapport faisait en effet ressortir une baisse de 12% de la quantité globale de CO2 émise pour Groupama Nord Est entre 2011 et 2014. Les sources principales de réduction se situaient dans les domaines informatiques, déplacements routiers et papier. Concernant l'informatique, le retrait des imprimantes personnelles en 2013-2014 (1 100 unités sur la période) avait largement contribué aux réductions de consommations de papier.

Par ailleurs, l'audit énergétique de 2015, réalisé conformément au cadre réglementaire, a donné des pistes à mettre en œuvre en fonction de leur pertinence et de leur priorité. D'ores et déjà, Groupama Nord Est tient compte des normes et caractéristiques énergétiques pour le renouvellement de ses équipements de chauffage et de climatisation. Plusieurs actions notables ont été menées en 2016 :

- Le remplacement de la chaudière du siège (Nouvelle génération, économie d'énergie),
- Le remplacement de la chaudière de l'agence Château Thierry selon les mêmes critères,
- La modification du réseau de chauffage sur Laon (ED),
- Le remplacement du système de climatisation du siège,
- Le programme de rénovation (7 par an) permet de faire un état des lieux des installations en général de manière à être dans les normes actuelles et de réaliser des économies d'énergie.

Concernant le papier, un groupe de travail a été initié en 2016 pour analyser, entre autres, les différentes éditions internes à supprimer ou à dématérialiser. Ce GT suit aussi les évolutions des systèmes d'information et des process visant à dématérialiser les éditions clients.

En 2016, Groupama Nord-Est n'a pas mené d'action de formation ou d'information auprès de l'ensemble des salariés sur les thématiques environnementales.

Groupama Nord Est, du fait de son activité de services dont les impacts environnementaux sont limités et réduits à des consommations peu polluantes (papier, électricité,...), n'a pas de provision financière pour risque environnemental. De plus, l'activité ne génère pas de nuisances sonores et la consommation d'eau n'est pas réalisée dans des zones de stress hydriques.

(*) Le prochain BEGES sera réalisé au titre de l'année 2017.

2.4.2 Economie Circulaire

Prévention et gestion des déchets

Les activités de service de Groupama Nord Est ne génèrent pas directement de déchets ou de pollutions autres que les déchets de bureau. L'entreprise souhaite cependant progresser dans la valorisation de ceux-ci, au travers par exemple du développement du tri collaboratif. Cette démarche, impliquant d'autres acteurs tels que les collectivités locales, est en structuration. Des initiatives sont prises au sein d'établissements de Groupama Nord-Est pour favoriser le tri sélectif.

A noter par ailleurs que l'activité de Groupama Nord-Est ne génère pas de nuisances sonores ou autres formes de pollution spécifiques (visuelle, olfactive, etc ..).

➤ Gestion des déchets

Groupama Nord Est traite principalement 6 catégories de déchets pour son siège, ses établissements et ses agences.

Le papier :

- En agence, les documents confidentiels sont détruits localement et rejoignent, les volumes de documents tout venants pour traitement. Le papier tout venant est collecté par les services internes GNE et rejoignent les documents en établissement.
- En établissements ou au siège, les papiers non confidentiels sont déposés dans les containers affectées au tri sélectif mis à disposition par les services locaux de collecte des ordures ménagères.
Les documents confidentiels sont confiés à un prestataire spécialisé, de préférence du secteur protégé, pour destruction avec certificats.

Le carton :

- En établissement, au siège et en agence, les cartons sont déposés dans les poubelles (jaunes) affectées au tri sélectif, mises à disposition par les services locaux de collecte des ordures ménagères.
Un enlèvement spécifique est mis en place pour les besoins du service éditique du boulevard Roederer à Reims.

Les cartouches d'encre :

- Les cartouches usagées sont rapatriées des agences vers l'établissement puis collectées par un prestataire spécialisé commun à GNE. Une solution de reprise par le fournisseur de cartouche est retenue dans un établissement et donne entière satisfaction pour un coût nul.

Le matériel électronique (informatique)

- En agence, les équipements sont collectés par les services internes GNE et rejoignent le stock en établissement qui est remis à un prestataire récupérateur ou bien déposé en déchèterie.

Le mobilier de bureau

- En agence, les équipements sont collectés par les services internes GNE et rejoignent le stock en établissement. Ce stock est remis à prestataire récupérateur ou bien déposé en déchèterie.

Les piles électriques

- En agence, les équipements sont collectés par les services internes GNE et rejoignent le stock en établissement. Ce stock est enlevé par un prestataire récupérateur ou par le fournisseur de cartouches. Pour de faibles volumes, les piles usagées sont déposées en grande surface.

➤ **Lutte contre le gaspillage alimentaire**

Groupama Nord Est ne prend pas en charge elle-même la restauration des employés. Selon les sites, les collaborateurs bénéficient soit d'une solution de restauration collective confiée à un prestataire spécialisé, soit de titres restaurant.

Utilisation durable des ressources

➤ **Consommations d'eau**

Les activités de Groupama Nord-Est ne nécessitent pas de consommer de l'eau en dehors de la consommation courante de ses bâtiments de bureau. Concernant son approvisionnement, notre entité est reliée au réseau public. En 2016, l'entreprise Groupama Nord-Est a consommé 10 063 m³ d'eau, soit 8,69 m³ par ETP.

	2015	2016
Consommation d'eau (m ³)	9 885	10 063
Consommation d'eau par personne (m ³ /ETP)	8,70	8,69

La consommation d'eau est passée de 9 885 m³ en 2015 à 10 063 m³ en 2016, soit une augmentation de 1,80% et une consommation par ETP de 8,69 m³.

2 fuites d'eau ont été constatées en 2016 et ont généré à elles seules une sur-consommation exceptionnelle d'environ 300 m³ sur l'année.

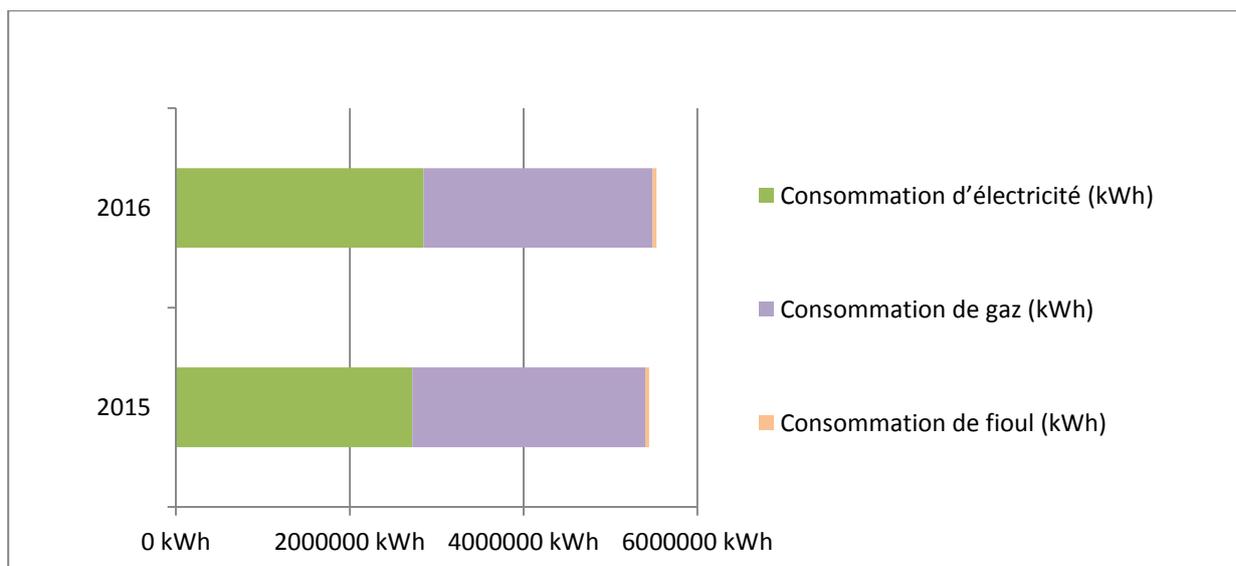
➤ **Consommations d'énergie**

L'entreprise est reliée au réseau électrique national et, par le fait, bénéficie de la part renouvelable d'énergie proposée par ses fournisseurs d'électricité. A ce jour, Groupama Nord Est ne dispose pas de panneau photovoltaïque.

En 2016, la consommation totale d'énergie de Groupama Nord-Est (électricité, gaz, fioul, chaleur et eau glacée) atteint 5 511 724 kWh (détail dans le tableau ci-dessous), soit 4 759,28 kWh par ETP.

	2015	2016
Consommation totale d'énergie (kWh)	5 443 799	5 511 724
Consommation totale d'énergie par personne (kWh/ETP)	4 790,81	4 759,28
Consommation d'électricité (kWh)	2 718 573	2 830 962
<i>Consommation d'électricité par personne (kWh/ETP)</i>	2 392,48	2 444,49
Consommation de gaz (kWh)	2 679 624	2 637 299
<i>Consommation de gaz par personne (kWh/ETP)</i>	2 358,20	2 277,26
Consommation de fioul (kWh)	45 603	43 463
<i>Consommation de fioul par personne (kWh/ETP)</i>	40,13	37,53
Consommation de chaleur (kWh)	0	0
<i>Consommation de chaleur par personne (kWh/ETP)</i>	0,00	0,00
Consommation d'eau glacée (kWh)	0	0
<i>Consommation d'eau glacée par personne (kWh/ETP)</i>	0,00	0,00

La consommation totale d'énergie progresse de 1,25 % entre 2015 et 2016. Rapportée à l'ETP, la consommation moyenne diminue de 0,66 %.



Evolution et composition de la consommation d'énergie en kWh

A signaler : Par nos activités de services (assurances et banque), Groupama Nord-Est n'est pas concerné par la problématique de l'utilisation des sols.

➤ **Consommations de papier**

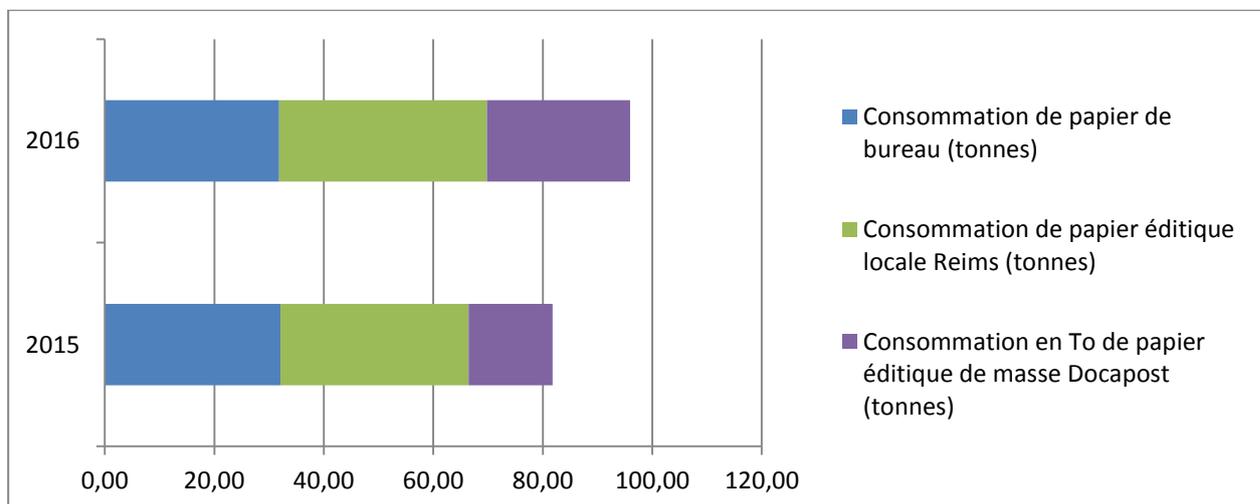
	2015	2016
Consommation de papier de bureau (tonnes)	32,09	31,81
<i>Consommation de papier de bureau par personne (kg/ETP)</i>	28,24	27,47
Consommation de papier éditique locale Reims (tonnes)	34,34	37,96
Consommation de papier documents marketing et techniques issues du portail G2S et des temps forts (tonnes)	16,31	14,06
Consommation en To de papier éditique de masse Docapost (tonnes)	15,35	26,15
Consommation totale de papier	98,08	109,98
Consommation de papier par personne (kg/ETP)	86,32	94,96

La consommation totale de papier a augmenté de 11,9 To dont 3,6 To en éditique locale et 10,8 To en éditique centralisée à Docapost. Ramenée à l'ETP, la consommation a augmenté de 8,6 Kg soit + 10%.

Concernant le « papier de bureau », il est à noter qu'une partie est utilisée par les Pôles de gestion pour l'envoi de courrier aux sociétaires. La consommation de ce papier est restée stable entre 2015 et 2016 (-0,87%).

En 2016, la cellule éditique locale a augmenté son stock de papier afin d'améliorer sa réactivité à répondre aux sollicitations de ses clients internes. Par ailleurs Groupama Nord-Est a dû procéder au renouvellement complet de ses papiers à en-tête en lien avec l'évolution des mentions légales (liée à l'émission des certificats mutualistes).

Une étude est en cours pour identifier les causes de l'augmentation du volume en éditique Docapost.



Les actions engagées en 2015 ont perduré en 2016 :

- Dématérialisation de documents internes (bilan social individuel, notices et guide complémentaire santé, par exemple),
- La généralisation de la GED (Gestion Electronique de Documents) avec l'extension à de nouvelles activités de Groupama Nord-Est comme la gestion des certificats mutualistes en 2016,
- Impression de courriers individuels via EDITO (pour la production) et Oasis (pour les sinistres) qui permettent la multiplication du nombre de mails vers nos sociétaires en substitution de l'envoi papier,
- La campagne d'enrichissement des adresses mail de nos sociétaires pour leur adresser ensuite des courriers par messages électroniques au lieu de papier (cf actions 11 000 sourires),

Par ailleurs, l'entreprise a étudié en 2016 la faisabilité de passer du papier 75g au 70g. Le test n'a pas été concluant en raison de la trop faible opacité du papier.

Un groupe de travail, initié en 2016, analyse les différentes éditions internes à supprimer ou à dématérialiser. Ce GT suit aussi les évolutions des systèmes d'information et des process visant à dématérialiser les éditions clients

En effet, dans son projet d'entreprise, Groupama Nord Est met l'accent sur la nécessité d'intégrer dans son fonctionnement les nouveaux enjeux du numérique. Ses transformations, qui visent pour partie les modes d'échanges avec les clients, auront un impact sur la préservation de l'environnement.

Ainsi 3 projets déployés en 2016 autour de la relation client contribueront à une baisse significative de la consommation de papier.

- **La signature électronique** La signature électronique est en cours de généralisation sur les conseillers commerciaux Professionnel, Agricole et Particuliers. Démarrée en mars 2016 avec un pilote et déployée sur l'ensemble du réseau depuis octobre, elle concerne dans un premier temps nos produits Auto, Habitation, Santé, Garantie accidents de la Vie, Tracteurs matériels agricoles, Protection Juridique. Dès 2017, 20% des propositions et des conditions particulières des contrats concernés ne devraient plus être édités et envoyés aux sociétaires.
Au-delà d'un impact particulièrement significatif sur notre consommation de papier, la signature électronique permettra de simplifier les échanges, de gagner du temps, de fluidifier et d'augmenter notre temps de réactivité sur le traitement du dossier. Soit un bénéfice pour le client et le collaborateur.
- **La dématérialisation des relevés de prestations santé** Depuis novembre 2016 tous les relevés de prestations santé sont dématérialisés et accessibles directement sur l'espace client des assurés. La première étape concerne les assurés en santé individuelle. En 2015 le nombre de relevés édités dépassait 156.000.
- **L'affichage dynamique dans nos agences** Dans le cadre du plan de rénovation des agences, Groupama Nord-Est a reconsidéré son mode d'affichage papier au profit de l'affichage dynamique. L'introduction d'écran permet ainsi de ne plus imprimer d'affiches, d'avoir une communication maîtrisée, avec des affichages à jour. 4 agences ont ainsi été équipées en 2016. 7 agences seront concernées en 2017.

D'autres projets seront déployés en 2017 à savoir :

- **Janvier 2017** : Mise en place d'écrans supplémentaires pour les collaborateurs du pôle santé afin de leur permettre de consulter et traiter les mails entrants sans édition.
- **1^{er} semestre 2017** : Les relances des conditions particulières seront envoyées par mail en lieu et place du papier.
Les attestations scolaires seront déposées dans l'espace client. Un mail d'information les en avertira.
- **3^{ème} trimestre 2017** : Déploiement d'une solution de Recommandés Electroniques pour les courriers de résiliation.
Le projet *Préférence Client* proposera aux sociétaires qui l'acceptent, de dématérialiser les courriers et relevés en les déposant dans leur espace client

➤ **Déplacements professionnels**

Détail des différents types de déplacements professionnels :

	2015	2016
Déplacements professionnels en avion (km) <i>Déplacements professionnels en avion par ETP (km/ETP)</i>	0,00 0,00	1794,00 1,55
Déplacements professionnels en train (km) <i>Déplacements professionnels en train par ETP (km/ETP)</i>	290 313 255,49	196 702 169,85
Déplacements professionnels en voiture (km) <i>Déplacements professionnels en voiture par ETP (km/ETP)</i>	9 008 915 7 928,29	9 211 181 7 953,70

Le calcul des kilomètres parcourus par les véhicules détenus par GNE tient compte, en 2015 et 2016, des litres facturés par la totalité des fournisseurs de carburant (TOTAL et ESSO) et par les loueurs ainsi que ceux remboursés aux collaborateurs. Le nombre de kilomètres parcourus se calcule en fonction :

- Du volume d'indemnités kilométriques remboursées aux collaborateurs et administrateurs,
- Des litres de carburant achetés et d'une consommation moyenne de 6L au 100 km.



La diminution des km en train (-32 %) s'explique par :

- Le déplacement exceptionnel en juin 2015 d'un grand nombre de collaborateurs à Lyon à l'occasion de la manifestation du Tigre (81 600 km). En 2016, le déplacement pour l'événement 2016 en baie de Somme s'est fait en autocar.

Plus généralement, l'usage du train répond à une volonté de l'entreprise de privilégier ce type de transport en commun, moins polluant et plus RSE.

L'augmentation des km auto (2,25%) s'explique principalement par le renforcement du réseau commercial. Plusieurs mesures visent toutefois à limiter les déplacements :

- Système de visio-conférence entre établissements,
- Système de partage de documents bureautique via le web (Webex) et son taux d'emploi grandissant,
- L'attribution de conférence call aux managers ayant des équipes géographiquement éloignées.

Depuis 2015, les managers ont à disposition un outil de suivi des km parcourus mensuellement par chacun de leurs collaborateurs. Cet outil permet d'analyser les roulages de chaque conducteur et de sensibiliser les collaborateurs à leur consommation.

➤ **Conversion en émission de CO2**

Dans le cadre de sa stratégie RSE Groupe, Groupama a la volonté de réduire ses émissions de CO2. Les leviers envisagés pour parvenir à cette fin portent sur les consommations d'énergie, les déplacements professionnels et la consommation de papier. Depuis 2013, Groupama Nord-Est organise chaque année au sein des différents établissements une journée de sensibilisation aux modes de déplacements alternatifs.

En tonnes de CO2	2015	2016
TOTAL DES EMISSIONS DIRECTES & INDIRECTES	2 201,71	2 234,14
TOTAL DES EMISSIONS INDIRECTES GHG_03 PAR ETP	1,94	1,93

Le total des émissions de CO2 passe de 2 201,71 To à 2 234,14 To soit une progression de 1,47% entre 2015 et 2016. La consommation par ETP passe de 1,94 To à 1,93 To (-0,44%).

Le GreenHouse Gas Protocol (**GHG Protocol**) a été lancé en 2001 par le World Business Council for Sustainable Development (WBCSD) et le World Resources Institute (WRI). Il est développé en partenariat avec des entreprises, des ONG et des gouvernements, afin de créer un cadre commun de comptabilité et de reporting, et des outils de mesure et d'action pour lutter contre le changement climatique.

Le GHG Protocol découpe le périmètre opérationnel des émissions de gaz à effet de serre d'une organisation de la façon suivante :

- Scope 1 : il s'agit d'émissions directes liées à la combustion d'énergies fossiles de ressources possédées ou contrôlées par l'entreprise.
- Scope 2 : il s'agit d'émissions indirectes liées à l'achat ou à la production d'électricité.
- Scope 3 : il s'agit de toutes les autres émissions indirectes, de la Supply Chain étendue au transport des biens et des personnes.

Le détail selon les 3 scopes du GHG Protocol se trouve dans les tableaux ci-dessous :

Emissions directes – Scope 1 (TeqCO₂)

En tonnes de CO2	2015	2016
Emissions directes de CO ₂ liées aux chaudières à gaz <i>Emissions directes de CO₂ liées aux chaudières à gaz par ETP</i>	493,05 0,43	485,26 0,42
Emissions directes de CO ₂ liées aux chaudières à fioul <i>Emissions directes de CO₂ liées aux chaudières à fioul par ETP</i>	12,40 0,01	11,82 0,01
Emissions directes de CO ₂ liées aux déplacements professionnels en véhicules terrestres détenus <i>Emissions directes de CO₂ liées aux déplacements professionnels en véhicules terrestres détenus par ETP</i>	1 463,65 1,29	1 493,08 1,29
TOTAL DES EMISSIONS DIRECTES GHG_01 TOTAL DES EMISSIONS DIRECTES GHG_01 PAR ETP	1 969,11 1,73	1 990,16 1,72

La politique automobile menée par Groupama Nord Est tend vers le choix de véhicules de moins en moins émetteurs de CO2. A noter que depuis 2015, un véhicule électrique a été intégré dans notre parc pour un usage urbain mutualisé. D'autres véhicules électriques pourraient enrichir notre parc dans la mesure où l'usage qui en est fait est compatible avec les contraintes techniques de ces véhicules, en particulier, l'autonomie et la recharge en électricité.

Entre décembre 2015 et décembre 2016, Le poids du parc en CO2 a diminué de 1,82 % alors que le parc automobile a augmenté de 1,43 % (7 véhicules supplémentaires).

Au 31 décembre 2014, le parc était composé de 474 véhicules pour une émission de co2 de 49 040 g/km (somme des CO2 théorique affecté à chaque véhicule) soit une moyenne de 103,5 g/km.

Au 31 décembre 2015, le parc était composé de 489 véhicules pour une émission de co2 de 48 221 g/km soit une moyenne de 98,6 g/km.

Au 31 décembre 2016, le parc était composé de 496 véhicules pour une émission de co2 de 47 333 g/km soit une moyenne de 95,4 g/km.

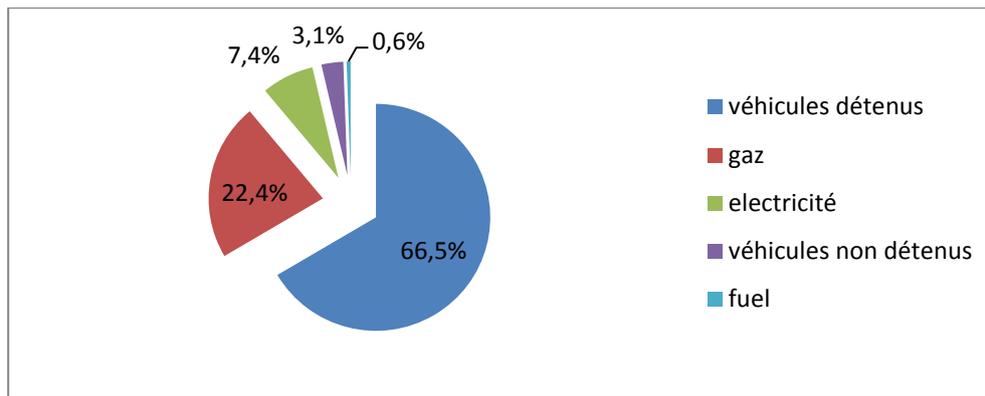
Emissions indirectes – Scope 2 (TeqCO₂)

En tonnes de CO2	2015	2016
Emissions directes de CO ₂ liées à la consommation d'électricité	163,11	169,86
<i>Emissions directes de CO₂ liées à la consommation d'électricité par ETP</i>	0,14	0,15
Emissions directes de CO ₂ liées à la consommation de chaleur	0,00	0,00
<i>Emissions directes de CO₂ liées à la consommation de chaleur par ETP</i>	0,00	0,00
Emissions directes de CO ₂ liées à la consommation d'eau glacée	0,00	0,00
<i>Emissions directes de CO₂ liées à la consommation d'eau glacée par ETP</i>	0,00	0,00
TOTAL DES EMISSIONS INDIRECTES GHG_02	163,11	169,86
TOTAL DES EMISSIONS INDIRECTES GHG_02 PAR ETP	0,14	0,15

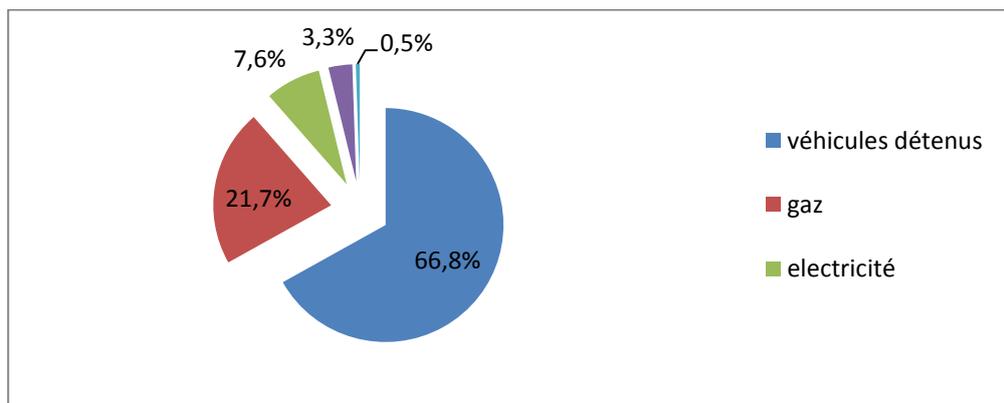
Emissions autres – Scope 3 (TeqCO₂)

En tonnes de CO2	2015	2016
Emissions directes de CO ₂ liées aux déplacements professionnels en véhicules terrestres non détenus	67,86	72,82
<i>Emissions directes de CO₂ liées aux déplacements professionnels en véhicules terrestres non détenus par ETP</i>	0,06	0,06
Emissions directes de CO ₂ liées aux déplacements professionnels en avion	0,00	0,19
<i>Emissions directes de CO₂ liées aux déplacements professionnels en avion par ETP</i>	0,00	0,00
Emissions directes de CO ₂ liées aux déplacements professionnels en train	1,63	1,10
<i>Emissions directes de CO₂ liées aux déplacements professionnels en train par ETP</i>	0,00	0,00
TOTAL DES EMISSIONS INDIRECTES GHG_03	69,49	74,12
TOTAL DES EMISSIONS INDIRECTES GHG_03 PAR ETP	0,06	0,06

Source des émissions de CO2 par ETP en 2015



Source des émissions de CO2 par ETP en 2016



2.4.3 Changement climatique

Dans le cadre de sa stratégie RSE, le Groupe et Groupama Nord-Est ont la volonté de réduire leurs émissions de CO2,

Les leviers envisagés pour parvenir à cette fin portent sur les consommations d'énergie, les déplacements professionnels (dont la politique d'achat des flottes) ainsi que la consommation de papier. Les actions développées dans les précédents chapitres concourent à l'objectif de préservation de l'environnement et à la lutte contre le changement climatique.

Concernant le changement climatique et les offres Groupama, s'il n'existe pas à ce jour de méthode pour évaluer les émissions induites par nos produits, il est intéressant de mentionner toute une série de solutions d'assurance adaptées et innovantes proposées par le groupe, qui participent de la lutte contre le changement climatique ou destinées à en atténuer les conséquences pour ses clients et sociétaires.

- Des produits et services « éco-responsables » : en incitant à de nouveaux comportements ou favorisant certains équipements, les offres des entreprises de Groupama participent de la préservation de l'environnement et du climat :
 - Les formations à l'éco-conduite de Centaure : les douze centres Centaure sont un relais important des actions de prévention de Groupama à l'égard de ses sociétaires, mais également des entreprises et du grand public. Ils proposent des modules d'éco-conduite parmi leur éventail de formations post-permis.
 - En multirisque habitation, les offres incluent la couverture des équipements d'habitation producteurs d'énergies renouvelables ainsi que, depuis 2009 déjà, une formule de rééquipement à neuf écologique pour les appareils ménagers nécessitant un remplacement.
 - Pour les professionnels dont ceux de l'agriculture, Groupama propose la couverture des activités de production de bioénergies comme la méthanisation.

- Mieux prévenir et indemniser face au changement climatique :
 - L'assurance multirisque climatique sur récolte permet aux agriculteurs de protéger leurs cultures. Cette couverture, co-construite avec les agriculteurs par Groupama, a permis d'expérimenter depuis déjà 10 ans ce type de protection. Le groupe commercialise depuis 2015 une nouvelle formule de cette offre – dont le groupe a participé à la définition au niveau national – sous forme d'un contrat socle contre les « coups durs » et d'options, avec l'objectif d'offrir à un maximum d'exploitants, la possibilité de couvrir leurs charges opérationnelles à un coût financier limité. Afin d'élargir la couverture à l'ensemble des productions, un contrat pour les Prairies a vu le jour en 2016.
 - Groupama s'est associé en 2016 à Airinov, leader du drone en agriculture, pour accompagner le développement des drones, dans la protection du risque et le déploiement de nouveaux services aux agriculteurs. Les services développés par Airinov permettront à Groupama d'optimiser la performance et la qualité des prestations d'assurance comme le suivi au plus près de la situation des cultures, des dégâts subis ou encore le repérage efficace des zones impactées par un événement climatique.
 - Les services de prévention et d'alerte de Predict, filiale de Meteo France, sont désormais accessibles à l'ensemble des clients du groupe. L'application mobile Groupama-Predict permet aux clients de recevoir des messages concernant des informations clés pour anticiper et gérer un phénomène météorologique à risque.

2.4.4 Protection de la biodiversité

Le groupe Groupama est un des principaux propriétaires privés de forêts et le premier assureur de forêts en France. Ce patrimoine forestier, constitué de plus de 20 000 hectares, représente l'un des plus importants « poumon vert » français.

Depuis 15 ans, ont été replantés 10 millions d'arbres, soit environ 700 000 plants par an, correspondant à un reboisement de près de 5000 hectares. Plus des trois quarts du reboisement effectué portent sur des surfaces sinistrées par les tempêtes Lothar et Martin de 1999 - qui ont été reboisées en totalité - et sur celles de la tempête Klaus de 2009 - qui l'ont été partiellement et dont la finalisation interviendra en 2017.

L'ensemble des forêts gérées par Groupama Immobilier (29 massifs forestiers) sont certifiées PEFC (label garantissant une gestion durable de la ressource bois dans les forêts). Ce label définit des règles strictes de réalisation des chantiers d'exploitation dans le cadre d'une gestion durable de la forêt. Ces règles visent notamment à exploiter la forêt dans le respect du sol, de l'eau, de la faune et de la flore.

Les actions de Groupama Nord Est en faveur de la réduction de consommation de papier et des émissions de CO2 contribuent à la protection de la biodiversité.

2.5. Relations avec les parties prenantes

2.5.1 Sous-traitance et fournisseurs

En référence aux 10 principes de la Charte du Pacte Mondial et à la Charte de la Diversité, la politique d'achats du groupe s'est dotée d'engagements RSE, parmi lesquels figure une Charte de déontologie Achats. Trois aspects y sont particulièrement développés : la prise en compte des modes de fabrication des matériels, du comportement des fournisseurs au sujet de ces modes de fabrication, et le respect du droit du travail et des règles de l'OIT par le fournisseur.

Groupama a également signé la Charte Inter-entreprises, qui incite notamment à privilégier les relations durables avec les PME, à incorporer des critères RSE dans le choix des fournisseurs et à prendre en compte la responsabilité territoriale d'un grand groupe.

Un guide des achats éco responsables, réalisé par la Direction Achats Groupe, a été diffusé dès 2007 à l'ensemble des acheteurs du groupe pour les aider à prendre en compte des critères sociaux et environnementaux dans leurs appels d'offres et achats : identification des enjeux et des pistes d'améliorations, information sur l'offre, bilan sur les achats présents.

➤ **Définition de la sous-traitance (cf. Direction Conformité groupe)**

La sous-traitance constitue le fait de confier à un prestataire soit directement soit en recourant lui-même à la sous-traitance l'exécution d'une activité ou d'un service qui serait autrement exécutée par l'entreprise d'assurance elle-même.

La sous-traitance doit être distinguée de la simple fourniture de services ou de biens qui ne relèvent pas des fonctions cœur de métier ou des fonctions supports de l'assureur et qui ne pourraient pas être internalisées.

Ainsi ne sont pas considérées comme des activités relevant de la sous-traitance :

- *Les prestations d'expertises, sinistres, sélection médicale ..., (l'assureur conserve l'instruction du dossier, l'expertise est une aide à l'évaluation du dommage ou du risque)*
- *DARVA*
- *Les fournisseurs d'énergie (comme EDF), d'eau, de réseaux et/ou téléphonie comme Orange*
- *Le gardiennage des locaux*
- *Les services d'entretien des locaux*
- *La Poste / les activités de distributeurs de courrier interne*
- *Centaure*
- *Caps Auto*
- *FMB*
- *Activeille*
- *Prédicit Services*

Ainsi que nos activités confiées à G2S :

- *l'éditique (renforcé en 2015 par l'usage de la solution groupe pour les éditions de l'entreprise)*
- *la numérisation et l'archivage (renforcé en 2015 par l'élargissement de l'usage à de nouveaux services)*
- *l'informatique,*

La plupart des activités importantes ou critiques sont traitées en interne.

Groupama Nord-Est a donc un recours limité à la sous-traitance. Elle concernait jusque fin 2015 essentiellement des prestations de services dans le domaine de remboursement des soins avec la Mutualité Sociale. Elle est également présente dans une moindre mesure au sein des activités des fonctions supports (RH, informatique pour le traitement de la paie et pour des besoins ponctuels).

2.5.2 Autres parties prenantes

D'une part, le sociétariat, base de fonctionnement décentralisé du pôle mutualiste de Groupama, permet à nos quatre millions de sociétaires français de s'investir à chaque niveau du système électif : Caisse locale, Fédération départementale, Caisse régionale, ou nationale. Ainsi, 300 000 sociétaires participent chaque année aux Assemblées générales de nos quelques 3 300 caisses locales. Pour Groupama Nord-Est, ce sont près de 13 000 sociétaires qui participent aux Assemblées Générales des 273 Caisses locales ce qui leur confère un pouvoir de décision au sein de la mutuelle. Groupama Nord-Est compte 2 853 administrateurs, élus par les sociétaires. Ils sont des contributeurs clé de l'animation et du développement du territoire en participant activement aux événements de la vie locale et en menant des actions au service de tous. Nous pouvons citer de nombreux partenariats comme le soutien aux Restos du cœur dans l'Aisne, à Bianca et Compagnie en faveur des chiens de compagnie dans les Ardennes (2 640 €), aux insuffisants rénaux de Champagne Ardennes dans l'Aube (2790 €), à la Fédération des Aînés ruraux par une subvention d'un parcours de ski roues dans la Marne (411€), à l'association pour la Recherche sur la Sclérose Latérale Amyotrophique (1 910 €) dans le Nord ou encore à la Maison familiale de Rollancourt dans le Pas-de-Calais (800 €).

➤ **La démarche Satisfaction Clients à Groupama Nord-Est**

Groupama Nord-Est a développé la démarche Satisf'Action qui vise à l'amélioration de la qualité. Cette démarche a été structurée à travers 4 dimensions :

- le renforcement de l'esprit de service Groupama :

Après l'entraînement de tous les collaborateurs et managers de l'entreprise au 1er semestre 2014 pour s'approprier l'esprit de service Groupama telles que la promesse et les attitudes de service à mettre en oeuvre lors de tout contact client (attentionné, efficace, engagé), les équipes ont poursuivi le déploiement de la démarche à travers la construction et la mise en oeuvre de récits de service. Le récit de service représente le moment clé de l'expérience client où la relation ne peut être manquée et où la qualité de service doit être irréprochable. Des groupes de travail ont été menés intégrant la dimension comportementale. L'émotion du client, au moment où il appelle ou se rend en agence, doit être prise en compte pour lui apporter une réponse juste mais aussi attentionnée et personnalisée. Les débriefings ont démontré une prise de conscience des collaborateurs de la valeur ajoutée du critère comportemental dans l'amélioration du contact avec le client. De plus, afin de faire vivre la démarche, des échanges réguliers lors des réunions d'équipe permettent le partage d'expériences et de bonnes pratiques afin d'améliorer en continu la qualité de service délivrée à nos clients.

Le dispositif de formation des nouveaux collaborateurs à la démarche Satisf'Action a été revu sur 2016:

- un partage d'une heure sur la satisfaction client est nouvellement organisé dès leur arrivée avec rencontres de collaborateurs présents depuis plusieurs années pour échanger sur ce qui a été mis en place par les équipes en matière de Satisfaction client (= Groupama Accueil)

- depuis le lancement de la démarche, mise en place d'une formation entraînement d'une journée de tous les nouveaux collaborateurs et managers à l'esprit de service après 1 an de présence

- spécifiquement pour les nouveaux managers, une 1/2 journée sera consacrée à l'animation de la démarche dans les équipes (le 1^{er} groupe est prévu en avril 2017)

- l'évolution des processus de bout en bout lié aux expériences clients clés:

L'objectif est, d'un point de vue qualité client, d'identifier les points de rupture et de définir la vision cible que l'entreprise souhaite atteindre sur 7 expériences clients identifiées. Après le déploiement de la 1ère expérience client "je souscris un contrat" en 2014, nous avons déployé au dernier trimestre 2015 2 nouvelles expériences "je formule une demande" et "je formule une réclamation" pour lesquelles tous les collaborateurs et managers de GNE ont été formés sur 1 journée et tous les métiers étaient représentés (gestionnaire, commercial, support).

Fin 2016/début 2017, nous déployons 3 autres expériences clients « je déclare un sinistre DAB », « je déclare un sinistre Auto » et « je bénéficie d'un suivi personnalisé ». Chaque expérience client bénéficie d'un plan d'actions détaillé mis en oeuvre opérationnellement.

Un plan de déploiement global est prévu sur les 2 années prochaines sur l'ensemble des expériences clients.

- l'intégration de la satisfaction client dans le pilotage des activités au quotidien :

Différentes enquêtes sont mises en place afin de mesurer le niveau de qualité perçue par le client et la qualité délivrée afin de rentrer dans une dynamique d'amélioration. Nous sommes particulièrement à l'écoute de nos clients, grâce aux sondages de satisfaction menés en continu - sur la gestion des sinistres, des demandes, des réclamations, de l'ouverture d'une déclaration, etc. A ce jour, 21 enquêtes « à chaud » sont mises en oeuvre. Tous nos clients ayant exprimé une insatisfaction ainsi que certains clients satisfaits sont rappelés afin d'agir pour corriger et capitaliser sur les bonnes pratiques. L'objectif est de montrer aux clients l'importance de leur avis pour Groupama et d'identifier les améliorations afin de les travailler en équipe. Des enquêtes mystères réalisées 2 fois par an auprès de nos agences commerciales et de notre centre de relation clientèle permettent également d'identifier nos axes de travail et d'améliorer la satisfaction client.

Nous menons également auprès de nos clients des différents marchés (particuliers, agricole et acps) des enquêtes de satisfaction approfondies conduites annuellement sur un très grand nombre de sondés issus de tous nos types de clientèle. En octobre 2016 2 enquêtes sur les marchés particuliers et agricole ont été réalisées avec un panel de 1000 répondants pour les particuliers, 400 pour le marché agricole. La progression de l'indicateur suivi « Indice net de recommandation (INR) » confirme bien les travaux mis en oeuvre par les équipes. En effet, les résultats de l'enquête Particuliers d'octobre montrent une progression de l'INR de 1 point par rapport à octobre 2015, nous sommes désormais la 1^{ère} des caisses régionales avec un INR à 9. Si le taux de très satisfaits est quant à lui en baisse de 2 points par rapport à octobre 2015, nous sommes à la 2^{ème} place des caisses régionales avec 21%, la 1^{ère} caisse régionale est à 23%.

Malgré cette baisse relative sur les très satisfaits, les résultats nous positionnent en tête des caisses régionales.

En parallèle de ces enquêtes de satisfaction auprès de nos sociétaires et sur le principe de la symétrie des attentions, nous mettons en place dans certains services de fonctions dites support des enquêtes de satisfaction en interne au sein de l'entreprise afin de s'assurer que le service rendu par les collaborateurs est conforme aux attendus des collègues.

Enfin, nous avons mis en place fin 2015, un outil de pilotage de la satisfaction qui permet aux managers de mesurer pour son équipe la satisfaction client aux travers des verbatims et des indicateurs de suivis tels que Indice net de recommandation (INR) et le taux de très satisfaits.

- L'animation managériale de la satisfaction client :

Le pilier management est celui qui soutient les autres piliers ! Satisf'ation est une animation permanente, à chaque manager de l'intégrer dans son quotidien.

Un nouveau plan de communication 2016/2017 sur la démarche Satisf'ation a été mis en place afin d'informer régulièrement sur la démarche, valoriser les actions des collaborateurs et renforcer l'animation au niveau des équipes par le manager.

2.6. Loyauté des pratiques

2.6.1 Conformité

Groupama Nord Est a mis en place un dispositif de conformité, encadré par une Charte de conformité Groupe mise en place en 2010 et modifiée en 2015, suite à la transposition en droit français de la Directive Omnibus II, dans la perspective de la mise en œuvre de la norme Solvabilité II. Celle-ci couvre toutes les activités de Groupama Nord Est et vise à s'assurer que les pratiques du Groupe sont conformes aux dispositions légales, réglementaires, administratives et aux normes professionnelles, ainsi qu'aux règles internes, chartes et procédures du Groupe.

Groupama Nord-Est, comme l'ensemble des entreprises d'assurance du Groupe en France, est directement concernée par la publication fin 2014 d'un nouveau référentiel sectoriel, un « pack de conformité » adopté par la profession de l'assurance et la CNIL. Ce pack, comprenant cinq textes (deux normes, trois autorisations uniques), aura un impact par exemple sur les mentions informatives des contrats, la sécurité des systèmes, la conservation des informations, etc. Le plan de mise en conformité progressif a été initié par l'équipe CIL du groupe et décliné au sein de l'entreprise.

2.6.2 Lutte contre le blanchiment et le financement du terrorisme et CIL (correspondant informatique et libertés)

Conformément à la politique du Groupe, la Lutte contre le Blanchiment et le Financement du Terrorisme (LAB/FT) fait l'objet à Groupama Nord-Est d'un traitement et d'une vigilance particulière.

Un reporting est réalisé par le Responsable LAB/FT auprès du Comité des conventions qui reporte au Conseil d'Administration et, trois fois par an, au comité des risques opérationnels et plénier dont sont membres l'ensemble des directeurs de Groupama Nord Est.

Les points clés du dispositif comprennent

- l'analyse des dossiers avec notamment :
 - o une cartographie des risques, intégrant une évaluation des risques de blanchiment et de financement du terrorisme en fonction des produits, des opérations, des clients et des modes de distribution,
 - o le recueil d'information sur les clients et l'origine des fonds selon l'importance des risques.
- l'exploitation de l'outil de détection automatisée des personnes figurant sur les listes de terroristes et des personnes dites politiquement exposées ainsi qu'une base sécurisée des déclarations de soupçon,
- l'exploitation de l'outil de profilage de relation client pour les activités bancaires et vie/épargne,
- un dispositif de contrôle de la bonne application des procédures,

- un suivi des formations par « e-learning » aux principes de la lutte contre le blanchiment des capitaux et le financement du terrorisme. Ce e-learning est réalisé systématiquement par tous les collaborateurs présents depuis plus de 6 mois au sein de Groupama Nord Est,

L'ensemble des collaborateurs de Groupama Nord-Est concernés par la formation LAB FT ont suivi et réussi la formation en e-learning entre 2012 et 2016. Cette action de formation et de sensibilisation fait l'objet d'une démarche de renouvellement pour maintenir un niveau de vigilance constant auprès de chacun de collaborateurs.

Dans le cadre de cette formation permanente, de nouveaux e-learning ont été déployés sur le réseau commercial en juin 2015 et à l'ensemble des autres collaborateurs au 1^{er} septembre 2016. Ces nouveaux e-learning sont adaptés en fonction du profil du collaborateur (Vie, IARD, général,...)

Cette organisation a été complétée par la mise en place, à l'échelon central, d'un comité d'orientation et de suivi de la lutte contre le blanchiment des capitaux et de financement du terrorisme dans le groupe chargé de suivre et de coordonner les actions menées par les différentes fonctions et entités qui interviennent dans ce domaine.

Sous l'impulsion du CIL du Groupe, un CRIL exerce, au sein de Groupama Nord-Est les missions suivantes :

- Réalisation des déclarations de traitements des données personnelles
- Contrôle de la mise en application des principes « Informatique et Libertés », ce contrôle s'opère grâce à :
 - o des contrôles spécifiquement dédiés
 - o des modalités de contrôle intégrées dans le schéma de contrôle interne
- Communication relative à la mise en œuvre des dispositifs Informatique et Libertés, à travers :
 - o une communication intranet régulière à destination de l'ensemble des collaborateurs
 - o un déploiement progressif d'un e learning spécifique aux dispositions « Informatique et Libertés ».
 - o une intervention présentielle qui est prolongée par une formation systématique sur les nouveaux entrants du réseau commercial.

Le CRIL assure le lien avec le CIL.

Sur les sujets lutte anti-blanchiment et financement du terrorisme et conformité informatique et libertés, une communication intranet régulière (un article par mois environ) est réalisée à destination de l'ensemble des collaborateurs.

3. Table de concordance et note méthodologique

Conformément aux dispositions de l'article L.225-102-1 du Code de commerce la société Groupama Nord-Est présente dans son rapport de gestion les actions menées et les orientations prises par la Société pour prendre en compte les conséquences sociales et environnementales de son activité et remplir ses engagements sociétaux en faveur du développement durable. La correspondance avec les informations requises par la réglementation (mentionnées dans l'article R. 225-105-1 du Code de commerce) est présentée ci-dessous.

3.1. Informations sociales

Emploi :	
L'effectif total et la répartition des salariés par sexe, par âge et par zone géographique	2.1.1 employeur responsable : <i>L'emploi</i>
Les embauches et les licenciements	
Les rémunérations et leur évolution	
Organisation du travail :	
L'organisation du temps de travail	2.1.2 employeur responsable : <i>Organisation du travail</i>
Absentéisme	
Relations sociales :	
L'organisation du dialogue social ; notamment les procédures d'information et de consultation du personnel et de négociation avec celui-ci	2.1.3 employeur responsable : <i>Bilan accord collectif</i>
Le bilan des accords collectifs	
Santé et sécurité :	
Les conditions de santé et de sécurité au travail	2.1.4 employeur responsable : <i>Santé - sécurité</i>
Le bilan des accords signés avec les organisations syndicales ou les représentants du personnel en matière de santé et de sécurité au travail	
Les accidents du travail, notamment leur fréquence et leur gravité, ainsi que les maladies professionnelles	
Formation :	
Les politiques mises en œuvre en matière de formation	2.1.5 employeur responsable : <i>Formation</i>
Le nombre total d'heures de formation	
Diversité et égalité des chances / égalité de traitement	
La politique mise en œuvre et les mesures prises en faveur l'égalité entre les femmes et les hommes	2.1.6 employeur responsable : <i>Egalité de traitement</i>
La politique mise en œuvre et les mesures prises en faveur de l'emploi et de l'insertion des personnes handicapées	
La politique mise en œuvre et les mesures prises en faveur de la lutte contre les discriminations	
Promotion et respect des stipulations des conventions fondamentales de l'OIT relatives :	
Au respect de la liberté d'association et du droit de négociation collective	2.1.8 employeur responsable : <i>Promotion et respects des stipulations des conventions fondamentales de l'OIT</i>
A l'élimination des discriminations en matière d'emploi et de profession	
A l'élimination du travail forcé ou obligatoire	2.1.9 employeur responsable : <i>Charte éthique</i>
A l'abolition effective du travail des enfants	

3.2. Informations environnementales

Politique générale en matière d'environnement :	
L'organisation de la société pour prendre en compte les questions environnementales et, le cas échéant, les démarches d'évaluation ou de certification en matière d'environnement	<i>2.4.1 agir pour l'environnement : politique générale en matière d'environnement</i>
Les actions de formation et d'information des salariés menées en matière de protection de l'environnement	
Les moyens consacrés à la prévention des risques environnementaux et des pollutions	
Le montant des provisions et garanties pour risques en matière d'environnement, sous réserve que cette information ne soit pas de nature à causer un préjudice sérieux à la société dans un litige en cours	
Economie Circulaire	
Prévention et Gestion des déchets - les mesures de prévention, de recyclage, de réutilisation, d'autres formes de valorisation et d'élimination des déchets. - les actions de lutte contre le gaspillage alimentaire	<i>2.4.2 agir pour l'environnement : Economie circulaire</i>
Utilisation durable des ressources - La consommation d'eau et l'approvisionnement en eau en fonction des contraintes locales -La consommation de matières premières et les mesures prises pour améliorer l'efficacité dans leur utilisation La consommation d'énergie, les mesures prise pour améliorer l'efficacité énergétique et le recours aux énergies renouvelables	
Changement climatique :	
Les postes significatifs d'émissions de gaz à effet de serres générés du fait de l'activité de la société, notamment par l'usage des biens et services qu'elle produit	<i>2.4.3 agir pour l'environnement : Changement climatique</i>
L'adaptation aux conséquences du changement climatique	
Protection de la biodiversité :	
les mesures prises pour développer la biodiversité	<i>2.4.4 agir pour l'environnement : protection de la bio-diversité</i>

3.3. Informations sociétales

Impact territorial, économique et social de l'activité de la société :	
En matière d'emploi et de développement régional	2.3.1 contribuer au développement des territoires et de la société civile
Sur les populations riveraines ou locales	
Relations entretenues avec les personnes ou organisations intéressées par l'activité de l'entreprise :	
Les conditions de dialogue avec ces personnes ou ces organisations	2.3.1 contribuer au développement des territoires et de la société civile. 2.5.2 relations parties prenantes : Autres parties prenantes 2.3.2 : engagement autour du vivre ensemble
Les actions de partenariat ou de mécénat	2.3.1 contribuer au développement des territoires et de la société civile 2.3.2 : engagement autour du vivre ensemble 2.3.3 lutte contre les maladies rares
Sous-traitance et fournisseurs :	
La prise en compte dans la politique d'achat de la société des enjeux sociaux et environnementaux	2.5 1 relations parties prenantes : Sous traitance - fournisseurs 2.4.3 : changement climatique (politique achat flottes)
L'importance de la sous-traitance et la prise en compte dans les relations avec les fournisseurs et les sous-traitants de leur responsabilité sociale et environnementale	2.5 1 relations parties prenantes : Sous traitance - fournisseurs
Loyauté des pratiques :	
Les actions engagées pour prévenir la corruption	2.6 loyauté des pratiques 2.1.8 employeur responsable : Promotion et respects des stipulations des conventions fondamentales de l'OIT 2.1.9 employeur responsable : Charte éthique
Les mesures prises en faveur de la santé et de la sécurité des consommateurs	2.2 : Agir en partenaire responsable et durable
Autres actions engagées en faveur des droits de l'homme :	
Actions engagées en faveur des droits de l'homme	2.7 loyauté des pratiques 2.1.6 : égalité de traitement 2.1.8 employeur responsable : Promotion et respects des stipulations des conventions fondamentales de l'OIT 2.1.9 employeur responsable : Charte éthique

3.4. Note méthodologique

Cette note a pour objectif de rappeler la méthodologie de Reporting de l'entreprise Groupama Nord-Est en matière de RSE.

Collecte des données

Processus de collecte

Pour l'entreprise Groupama Nord-Est, la collecte des indicateurs RSE s'effectue via les contributions de personnes des directions Assurance, Communication et Institutionnel pour les indicateurs sociétaux, de la direction Finance et Systèmes d'informations pour les indicateurs environnementaux et de la direction des Ressources Humaines pour les indicateurs sociaux.

Référentiel et définitions indicateurs

Les indicateurs collectés ont été élaborés conformément à l'article R. 225-105-1 du Code de commerce et en cohérence avec les orientations de la stratégie RSE de Groupama.

La liste des indicateurs environnementaux collectés, ainsi que les méthodes de calcul de ces indicateurs et les règles de collecte sont définis dans un Référentiel de Reporting groupe en vigueur depuis l'exercice 2010 et remis à jour chaque année. Les méthodes de calcul des émissions de CO₂ sont également définies dans ce Référentiel et réalisées a posteriori par la Direction RSE, Marque Employeur et Communication Interne.

La collecte des indicateurs sociétaux s'appuie également sur les définitions du Référentiel de Reporting groupe mis à jour chaque année.

La collecte des indicateurs sociaux s'appuie elle sur un glossaire de définitions remis à jour au du groupe pour chaque période de Reporting et mis à disposition des contributeurs avant chaque nouvelle campagne de Reporting.

Groupama Nord-Est a reproduit dans cette note les définitions des indicateurs en précisant si nécessaire la méthode de calcul ainsi que le périmètre pris en compte. Groupama Nord-Est ne possède pas de filiale.

Période de Reporting

La période de Reporting a été déterminée afin de pouvoir répondre aux délais de vérification et de publication des informations requis par l'article R. 225-105-1 du Code de commerce.

Ainsi, les indicateurs sociétaux et environnementaux sont collectés depuis 2012 par année glissante, du 1^{er} novembre N-1 au 31 octobre N, soit du 1^{er} novembre 2015 au 31 octobre 2016 dans le cas présent. En ce qui concerne les informations sociales, elles sont collectées sur une année civile, ici du 1^{er} janvier 2016 au 31 décembre 2016.

INDICATEURS METIERS

Nom de l'indicateur	Page du rapport	Définition/ Périmètre
Formation à la conduite dans les centres Centaure	P. 85	Nombre total de stagiaires ayant été reçu dans le centre d'Henin Baumont
Nombre de missions effectuées par les préventeurs	P. 86-87	Nombre de missions sur des thématiques de prévention et de sécurité et relevant de la prévention technique et institutionnelle Découpage : Agricole – Entreprise et Collectivités – ACPS
Nombre de personnes en interne ayant bénéficié d'une action de sensibilisation/formation à la prévention sécurité.	P. 87	Couvre les réunions/conférences et autres actions à destination des collaborateurs L'indicateur est calculé hors formation entrant dans le cadre de l'obligation légale
Nombre de personnes en Externe ayant bénéficié d'une action de sensibilisation/formation à la prévention sécurité.	P. 87	Couvre les réunions/conférences et autres actions qui impliquent une présence physique du public formé ou sensibilisé.
Montant alloué au titre du Mécénat (Hors maladie Rare)	P. 92	Sommes directement versées à des fondations d'entreprises ou dans le cadre de partenariats conclus dans les domaines suivants : culture, éducation, cinéma, recherche, solidarité, diversité et handicap
Montant alloué en faveur de la lutte contre les maladies rares	P. 95	Montant alloué par l'entreprise, via la fondation pour la santé, aux associations de lutte contre les maladies rares, à la recherche dans le domaine de la santé, et à toutes autres actions en faveur de la lutte contre les maladies rares. Sont comptabilisés les versements réalisés sur 2016
Dons récoltés par l'entreprise en faveur de la lutte contre les maladies rares	P. 95	Dons récoltés par les entreprises auprès des collaborateurs et des sociétaires et reversés à la fondation pour la santé, aux associations de lutte contre les maladies rares, à la recherche dans le domaine de la santé, et à toutes autres actions en faveur de la lutte contre les maladies rares.

INDICATEURS SOCIAUX

Nom de l'indicateur	Page du rapport	Définition/ Périmètre
Effectifs	P. 69 P. 77 P. 79	Effectifs annuels moyen CDI CDD de l'année 2016 Répartition par sexe/âge/zone géographique (correspond aux effectifs CDI CDD présents au 31/12/2016) Ainsi qu'un focus sur <ul style="list-style-type: none"> - La situation des femmes dans le cadre des mesures en faveur de l'égalité Homme /femme, (effectif CDI au 31/12) - La situation des séniors dans le cadre du maintien dans l'emploi des séniors (effectif CDI au 31/12) Pour le calcul des indicateurs Environnementaux, la référence ETP (effectif temps de présence) CDI CDD correspond à l'effectif moyen de la période.
Embauches Externes Nombre de départs Dt licenciement	P. 69	Recrutements CDI – CDD au cours de l'année 2016 dont mobilité Groupe Départs de CDI CDD tous motifs confondus au cours de l'année 2016(démission, licenciement, retraite, rupture conventionnelle, fin de période d'essai, inaptitude – mobilité groupe – Fin de période CDD)
Rémunération : Masse salariale Montant des augmentations individuelles	P. 69 P. 70 P. 77	Montant issu de la déclaration annuelle des données sociales (DADS) Couvre le périmètre des augmentations au titre de la maîtrise du poste et augmentations liées à un changement d'emploi Focus sur la répartition des augmentations entre Hommes et Femmes dans le cadre des mesures en faveur de l'égalité Hommes/femmes
Organisation du temps de travail	P. 70	Durée hebdomadaire du travail Le temps partiel
Absentéisme En nombre En taux	P. 70	Périmètre retenu : effectif CDI : absentéisme de janvier à novembre 2016 Nombre de jours d'absences en jours ouvrés pour les motifs suivants : Accident travail-Trajet /Maladie/Maternité/Paternité/congés conventionnel Nombre de jours d'absences (maladie-Accident du travail) en jours ouvrés/(nombre de jours de travail en jours ouvrés dans l'année x effectif CDI moyen annuel)
Nombre d'accords collectifs signés	P. 70	Nombre d'accords conclus à Groupama Nord-Est sur la période
Accidents du travail – Maladies professionnelles - Taux de fréquence des accidents - Taux de gravité des accidents	P. 73	Nombre d'accidents de travail et de trajet avec arrêt X (1000000/heures théoriques travaillées annuelles) Nombre de jours perdus (ouvrés) pour accidents de travail et de trajet avec arrêt x 1000/heures théoriques travaillées annuelles Heures théoriques travaillées annuelles : Effectifs permanents (effectif annuel moyen) x 252 jours de travail Sont également communiqués en nombre Les accidents du travail et de trajet ayant entraîné un arrêt de travail Les maladies professionnelles
Effectifs formés	P. 75	Nombre total d'heures de formation en présentiel Moyenne des heures de formation par salarié formé
Handicap	P.78	Nombre de collaborateurs Handicapés CDI CDD au 31/12/2016

INDICATEURS ENVIRONNEMENTAUX

Nom de l'indicateur	Page du rapport	Définition/ Périmètre
Consommation d'eau (m ³)	P. 97	Volume total d'eau prélevé, toutes sources d'approvisionnement confondues, directement ou via une compagnie des eaux <u>Méthode de calcul :</u> Sites en direct : Volumes facturés sur la période Groupama locataire et propriétaire occupant : Information communiquée par les propriétaires <u>Périmètre</u> Le siège, les établissements et les agences
Consommation d'électricité (en Kwh)	P. 98	Consommation finale d'électricité provenant de différents fournisseurs <u>Méthode de calcul</u> Sites en direct et Groupama locataire: Volumes facturés sur la période <u>Périmètre</u> Le siège, les établissements et les agences
Consommation de chaleur (en Kwh)	P. 98	Groupama Nord-Est n'est pas concerné
Consommation d'eau glacée en KWh	P. 98	Groupama Nord-Est n'est pas concerné
Consommation de Gaz (en Kwh PCS)	P. 98	Consommation totale de gaz provenant des différents fournisseurs. <u>Méthode de calcul</u> Sites en direct et Groupama locataire: Volumes facturés sur la période <u>Périmètre</u> Le siège, les établissements et les agences
Consommation de Fioul (en Kwh PCI)	P. 98	Consommation finale de fioul dédiée à l'exploitation de nos sites <u>Méthode de calcul</u> Sites en direct : Volumes facturées sur la période <u>Périmètre</u> Le siège, les établissements et les agences
Déplacements professionnels en avion (Km)	P. 101	<u>Méthode de calcul</u> Information communiquée par l'agence de Voyage <u>Périmètre :</u> Reprend les déplacements des salariés et administrateurs de Groupama Nord-Est
Déplacements professionnels en train (Km)	P. 101	<u>Méthode de calcul</u> Information communiquée par l'agence de Voyage <u>Périmètre :</u> Reprend les déplacements des salariés et administrateurs de groupama Nord-Est
Déplacements professionnels en voiture (Km)	P. 101	<u>Méthode de calcul</u> Véhicules détenus : litres de carburants achetés avec application moyenne d'une consommation de 6l au 100 km Véhicules des collaborateurs et administrateurs non détenus : Volumes d'indemnités Kilométriques remboursés ou litres de carburants remboursés <u>Périmètre :</u> Reprend les déplacements des salariés et administrateurs de Groupama Nord-Est

Consommation de papier de bureau (en tonnes)	P. 99	<p>Quantité totale de papier de bureau acheté. L'indicateur inclut uniquement les ramettes de papier. il ne reprend ni l'édition de masse, ni l'édition locale, ni les documents marketing et techniques</p> <p><u>Méthode de calcul</u> :</p> <p>Sur la base des informations communiquées par notre fournisseur</p>
Consommation de papier documents marketing et techniques + édition de masse (en tonnes)	P. 99	<p>- Edition de masse Documents marketing et techniques : Quantité totale de papier consommé</p> <p><u>Méthode de calcul</u></p> <p>Sur la base des informations communiquées par nos fournisseurs ainsi que les éléments transmis par G2S</p> <p>- Edition locale : Quantité totale de papier acheté</p> <p><u>Méthode de calcul</u></p> <p>Sur la base des informations communiquées par nos fournisseurs</p>
Gestion des déchets	P. 96	Groupama Nord- Est n'est concerné que par les déchets de bureau

CALCUL EMISSIONS DE CO2

Nom de l'indicateur	Page du rapport	définition/ Périmètre	Facteurs d'émissions
SCOPE 1	P. 102	Emissions directes liées aux consommations de Gaz et de Fioul et aux déplacements professionnels en véhicules terrestres détenus par Groupama Nord-Est Méthode de calcul : = consommation* FE/1 000 000	Fioul : 272 gC02/kwh pci Gaz : 184 gC02/kwh pcs Véhicules : 170 gC02/km
SCOPE2	P. 103	Emissions indirectes liées aux consommations d'électricité, de chaleur et d'eau glacée Méthode de calcul : = consommation* FE/1 000 000	Electricité : 60 gC02/kwh Chaleur : 223.3 gC02/kwh Eau glacée 33.3 gC02/kwh
SCOPE 3	P. 103	Emissions liées aux déplacements professionnels en avion, en train et en véhicules terrestres non détenus par Groupama Nord-Est Méthode de calcul : = consommation* FE/1 000 000	Véhicules : 170 gC02/km Avion : 107gC02/km Train: 5.6 gC02/p.km

**RESOLUTIONS DE L'ASSEMBLEE GENERALE ORDINAIRE
DU 7 AVRIL 2017**

✓ **1ère RÉSOLUTION : Approbation des comptes de l'exercice 2016**

L'Assemblée Générale, après avoir entendu lecture des rapports du Conseil d'Administration et du Commissaire aux Comptes sur l'exercice clos le 31 Décembre 2016, approuve les comptes de cet exercice tels qu'ils lui ont été présentés.

En conséquence de ce qui précède, l'Assemblée Générale,

- donne quitus aux Administrateurs de leur gestion,
- donne décharge de leurs mandats aux Commissaires aux Comptes.

✓ **2ème RÉSOLUTION : Approbation des rapports spéciaux du Commissaire aux Comptes**

L'Assemblée Générale, après avoir entendu lecture des rapports spéciaux du Commissaire aux Comptes sur les opérations visées à l'article R 322-57 du Code des Assurances portant sur les conventions autorisées et les contrats souscrits, prend acte des conclusions de ces rapports et en approuve les termes.

✓ **3ème RÉSOLUTION : Affectation du résultat**

L'excédent de l'exercice étant de	13 586 060,70 €
Le report à nouveau antérieur de	17 089 347,15 €
Le total à affecter est de	30 675 407,85 €

L'assemblée générale, après avoir entendu la lecture du rapport du conseil d'administration, décide, conformément à l'article 34 des statuts, d'affecter cette somme de la façon suivante :

- 7 826 433 € à la Réserve Complémentaire pour la porter à 140 500 000 € en application de l'article 17 des Statuts
- 5 580 365,72 € à la Réserve pour éventualités pour la porter à 140 500 000 € en application de l'article 17 des Statuts
- 28 241,11 euros au fonds de secours des caisses locales pour le porter à 780 000 €
- 105 537,72 € à la rémunération des certificats mutualistes, ce qui représente un rendement brut annuel, avant prélèvements sociaux et impôts, de 3,10 %.

Le solde, soit 17 134 830,30 €, étant laissé en report à nouveau.

L'assemblée générale décide par ailleurs que les titulaires de certificats mutualistes qui en ont fait la demande recevront le paiement de la rémunération attachée à leurs certificats sous forme d'attribution de nouveaux certificats mutualistes selon les modalités mentionnées dans le prospectus d'offre au public.

✓ **4ème RÉSOLUTION : Indemnités allouées au conseil d'administration**

Dans le cadre de l'article R.322-55 du code des assurances, modifié par le décret n° 2002-942 du 26 juin 2002, l'Assemblée Générale prend acte que le montant des indemnités versées aux administrateurs de la Caisse Régionale au cours de l'année 2016 pour l'exercice de leurs fonctions, se sont élevées à 157 448€ au titre des indemnités compensatrices du temps passé et à 47 466,70 € au titre des remboursements des frais de déplacement et de séjour.

Pour l'exercice 2017, l'Assemblée Générale met à la disposition du Conseil d'Administration une somme de 165 000 € au titre des indemnités compensatrices de temps passé, ainsi qu'une somme de 55 000 € pour le remboursement des frais de déplacement et de séjour des Administrateurs.

✓ **5ème RÉSOLUTION : Renouvellement d'administrateurs**

Alain RONDEAU étant atteint par la limite d'âge quitte le conseil d'administration, l'Assemblée générale a donc à se prononcer sur la candidature d'Alain CAILLET, Président de la Caisse locale de Suippes Mourmelon (Marne).

Le mandat d'Alain CAILLET arrivera à terme après l'Assemblée générale appelée à statuer sur les comptes de l'exercice 2021.

Par ailleurs, Dominique LIEFOOGHE ayant mis fin à son mandat d'administrateur, l'Assemblée Générale a donc à se prononcer sur la candidature de Jean Louis CHOQUET Président de la Caisse Locale de Scarpama.

Le mandat de Jean Louis CHOQUET arrivera à terme après l'Assemblée Générale appelée à statuer sur les comptes de l'exercice 2019.

✓ **6ème RÉSOLUTION : Programme annuel de rachat 2018 des Certificats Mutualistes**

L'Assemblée générale, connaissance prise de l'approbation de l'Autorité de contrôle prudentiel et de résolution, autorise le Conseil d'administration à racheter, à leur valeur nominale, des certificats mutualistes émis par la Caisse régionale, ceci en application du programme de rachats de l'année 2018 ci-après arrêté :

● **Objectif du programme de rachats 2018**

Le présent programme de rachats s'inscrit dans le cadre de la politique de liquidité des certificats mutualistes.

La Caisse régionale offrira à l'achat les certificats mutualistes rachetés, en priorité à toute nouvelle émission de certificats mutualistes. A défaut d'avoir été cédés dans les deux ans à compter de leur rachat, les certificats mutualistes détenus par la Caisse régionale seront annulés par compensation, à due concurrence, sur le fonds d'établissement de la Caisse régionale.

● **Montant maximum de certificats mutualistes pouvant être rachetés au titre de l'année 2018 et impact sur la solvabilité de l'entreprise.**

Le montant maximum de certificats mutualistes pouvant être rachetés par l'Emetteur au titre de 2018 est fixé à 10 % du montant total des certificats mutualistes émis, net du montant des certificats mutualistes détenus par l'Emetteur à la date où ce montant sera arrêté, à savoir :

- au 30 juin 2018 pour les besoins du calcul du montant maximum de certificats mutualistes pouvant être rachetés à l'issue du premier semestre ;
- au 31 décembre 2018 pour les besoins du calcul du montant maximum de certificats mutualistes pouvant être rachetés à l'issue de l'année 2018 (comme précisé au paragraphe « Période d'exécution des rachats » ci-après).

Les rachats réalisés par la Caisse régionale ne pourront en aucun cas amener la Caisse régionale à détenir, à quelque moment que ce soit, plus de 10% du montant total des certificats mutualistes émis, sauf dérogation accordée par l'Autorité de contrôle prudentiel et de résolution.

Si les rachats effectivement réalisés atteignent le montant estimé de 10 % des certificats mutualistes émis au 31 décembre 2018, l'impact des rachats sur le taux de couverture du capital de solvabilité requis de l'entreprise estimé à fin 2018 sera de 2 points, étant précisé que ce taux est estimé à 316 % après souscription des certificats mutualistes, contre 303 % s'il n'y avait pas d'émission de certificats mutualistes.

● **Demandes de rachats**

Les demandes de rachat seront recueillies au moyen d'un formulaire disponible auprès des conseillers commerciaux, signé par le titulaire des certificats mutualistes, et remis par ce dernier aux conseillers commerciaux ou au siège de la Caisse régionale au plus tard le 31 décembre 2018, pour les rachats au titre de l'année 2018.

Ce formulaire indiquera le nom et l'adresse du titulaire, le nombre de certificats mutualistes dont le rachat est demandé, ainsi que, le cas échéant, tout élément justifiant du caractère prioritaire de la demande selon les cas prévus à l'article L 322-26-9 du code des assurances.

🌀 **Ordre des rachats**

Les rachats de certificats mutualistes sont effectués selon l'ordre d'arrivée des demandes des titulaires, en donnant la priorité aux demandes correspondant aux cas prévus à l'article L 322-26-9 du code des assurances.

Si des demandes ne pouvaient être satisfaites au titre du programme de rachats 2018 elles conserveraient leur date d'arrivée au titre du programme de rachats de l'année suivante.

🌀 **Période d'exécution des rachats**

Les rachats correspondant aux demandes présentées au cours de l'année 2018 seront effectués dans la limite du montant maximum de rachats ci-dessus mentionné et sous réserve des dispositions réglementaires prescrivant la suspension des rachats dans le cas où le capital de solvabilité requis de l'entreprise d'assurance ne serait pas respecté ou dans le cas où les rachats entraîneraient un tel non-respect. Ils seront exécutés :

- au plus tard le 15 août 2018 s'agissant des demandes de rachat prioritaires présentées au cours du premier semestre ;
- au plus tard le 15 février 2019 s'agissant des demandes de rachat prioritaires présentées au cours du second semestre et des demandes de rachat non prioritaires présentées durant toute l'année 2018

🌀 **Rémunération des cédants au titre des certificats mutualistes rachetés**

Les cédants des certificats mutualistes rachetés au titre du programme de rachats 2018 conservent un droit au versement de la rémunération attribuée aux certificats mutualistes par l'Assemblée générale appelée à statuer sur les comptes de 2018, étant précisé que cette rémunération sera calculée au prorata temporis de leur durée de détention en 2018 comme suit :

- au 30 juin 2018 s'agissant des rachats prioritaires effectués au plus tard le 15 août 2018 ;
- et au 31 décembre 2018 s'agissant des rachats prioritaires et non prioritaires effectués au plus tard le 15 février 2019.

✓ **7ème RÉSOLUTION : Renouvellement du mandat des commissaires aux comptes**

Sur la proposition du Conseil d'Administration, et conformément à l'article 29 des statuts, l'Assemblée Générale décide de renouveler pour une durée de 6 ans le mandat du Commissaire aux comptes, à savoir :

La Société PricewaterhouseCoopers Audit
63, rue de Villiers
92208 Neuilly sur Seine Cedex

Ce mandat prendra fin à l'issue de l'Assemblée générale ordinaire qui statuera sur les comptes de l'exercice 2022.

✓ **8ème RÉSOLUTION : Pouvoirs pour les formalités légales**

L'Assemblée générale donne tous pouvoirs au porteur d'un original, d'une copie ou d'un extrait de procès-verbal consignait la présente délibération à l'effet d'effectuer tous dépôts, publications, déclarations et formalités légales.

ATTESTATION DU RESPONSABLE DE L'INFORMATION

« J’atteste, après avoir pris toute mesure raisonnable à cet effet, que les informations contenues dans le présent rapport sont, à ma connaissance, conformes à la réalité et ne comportent pas d’omission de nature à en altérer la portée. »

Le Directeur Général

Patricia LAVOCAT GONZALES