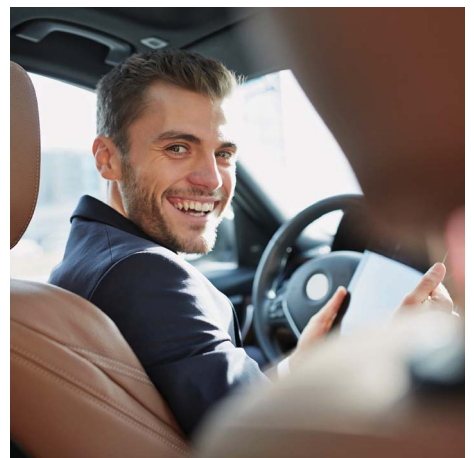




RAPPORT  
D'ACTIVITÉ  
2018



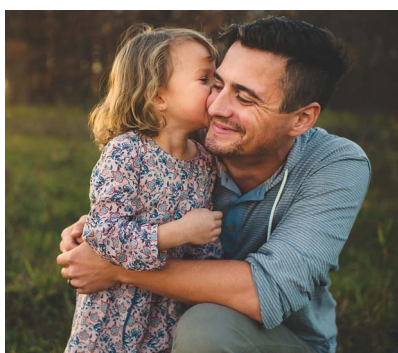
# Poursuivons la conversation



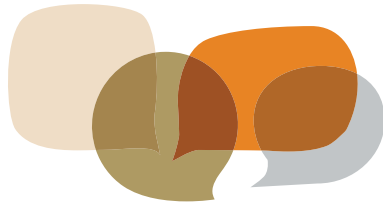
CO  
vea

L'ENGAGEMENT MUTUEL





- 2 **Profil**
- 3 **Être leader avec vous**
- 4 **Entretien avec Thierry Derez,** Président-Directeur général
- 6 Notre **équipe dirigeante**
- 8 Notre **gouvernance**
- 9 **De multiples expertises** au service de nos clients
- 10 **Cové@venir 2021:** cap vers le partage de valeur
- 11 **Nos chiffres clés** 2018
- 12 **Mots & chiffres:** ce qu'ils disent de notre Groupe
- 14 Nos indicateurs de **Responsabilité Sociétale d'Entreprise**
- 15 **Construire l'avenir pour vous**
- 16 **Qu'attendent de nous** nos 11,5 millions de clients et sociétaires?
- 18 **Entretien avec Joaquim Pinheiro,** Directeur général Relation Client, et **Paul Esmein,** Directeur général Offre et Service Client
- 20 **Les avancées** avec nos clients
- 24 **Qu'attendent de nous** nos 21 000 collaborateurs ?
- 26 **Entretien avec Amaury de Hauteclouque,** Directeur général Coopérations Humaines
- 28 **Les avancées** avec nos collaborateurs
- 31 3 questions à **Olivier Larrouy,** collaborateur Covéa
- 32 **Qu'attendent de nous** nos partenaires ?
- 33 **Entretien avec Paul Esmein,** Directeur général Offre et Service Client
- 34 **Les avancées** avec nos partenaires
- 36 3 questions au **général Jean-François Furet-Coste,** président d'Unéo



## Et si nous poursuivions la conversation ?

—

### **Groupe d'assurance mutualiste,**

Covéa est un acteur majeur de l'assurance en France. Une position privilégiée pour s'adapter aux évolutions profondes des modes de vie sous l'effet des changements économiques et de la révolution numérique.

### **Construit autour de trois marques fortes, MAAF, MMA et GMF,**

notre modèle nous permet d'accompagner avec attention, efficacité et proximité près d'un foyer français sur quatre et d'être présent à l'international à travers nos différentes filiales et participations.

### **Nous aidons chacun au quotidien à réaliser ses projets,**

anticiper les risques et faire face aux aléas de la vie. Depuis vingt ans, nous avons fait un choix fort et structurant, celui de l'engagement mutuel et d'une organisation au plus près de nos publics : les 11,5 millions de clients et sociétaires qui nous font confiance, les 21 000 collaborateurs en France qui font grandir notre Groupe et les partenaires et acteurs de la société avec qui nous coopérons.

### **Parce que l'assurance de demain se prépare maintenant,**

Covéa converse avec ses publics en vue de mieux les comprendre et de mieux répondre à leurs attentes.





# ÊTRE LEADER *avec vous*

—

Depuis sa création, Covéa a toujours accompagné les évolutions sociétales. Dans un monde qui se transforme toujours plus rapidement, nous concevons des solutions d'assurance pour vous protéger. Forts de notre vision stratégique, nous agissons pour bâtir avec vous une performance aussi durable que partagée.

—

# Entretien



THIERRY DEREZ, PRÉSIDENT-DIRECTEUR GÉNÉRAL

**« Dans un monde qui change à vitesse accélérée, nous devons évoluer en restant nous-mêmes. »**

**Cette année encore, Covéa connaît de bons résultats. Quel regard portez-vous sur cette trajectoire ?**

Effectivement, nous enregistrons cette année un chiffre d'affaires de 16,9 milliards d'euros, en hausse de 2 % sur le marché des particuliers et de 7 % sur celui des pros et entreprises. Ces résultats reflètent notre bonne dynamique commerciale et confortent notre solidité. Cette activité excédentaire est indispensable pour accroître notre niveau de solvabilité au bénéfice des garanties que nous apportons à nos sociétaires.

**Comment Covéa accompagne-t-il l'évolution des comportements et des attentes de ses clients et sociétaires ?**

**Notre société fait face à de nombreuses mutations.** Changements technologiques avec la révolution digitale et le « Big Data », changements sociologiques avec un rapport au temps qui pousse beaucoup d'entre nous à exiger l'instantanéité et à refuser l'idée même d'attente, changement de monde, même, avec le dérèglement climatique désormais bien observable. Dans ce contexte, Covéa a mis l'accent sur la complémentarité des modes de contact. Le Groupe s'efforce d'être le plus efficace, réactif et pertinent possible.

**Comment ces avancées se traduisent-elles ?**

**Le Groupe dispose d'offres complètes, que nous enrichissons régulièrement** pour mieux protéger nos clients et sociétaires. Nous essayons aussi d'anticiper les risques et d'en réduire les conséquences. Je pense notamment à notre gamme d'outils de prévention et de mobilisation. En cas d'intempéries, Coventéo en est un exemple. Notre partenariat avec Vérisure, leader européen de la télésurveillance en est une autre illustration.

**« C'est dans la mutualité qu'il y a la plus grande diversité. »**

**Covéa est l'un des leaders de l'assurance en France et une référence sur le marché. Comment expliquez-vous votre réussite ?**

**L'ouverture d'esprit, l'envie de partager et la curiosité** constituent quelques-unes de nos caractéristiques. Nous avons bâti un socle qui conjugue respect de l'identité et de l'histoire de chacune de nos mutuelles et construction de l'entreprise unique Covéa. Cette démarche est synonyme d'efficacité et de solidité. C'est dans la mutualité qu'il y a la plus grande diversité. Et cette année, si nous fêtons le bicentenaire d'Assurances Mutuelles de France, la plus ancienne de nos mutuelles, c'est que nous avons toujours su être prudents et investir dans les branches à potentiel.

**Qu'attendez-vous de l'année à venir ?**

**Nous devons continuer à nous inscrire dans un temps long,** à accompagner nos équipes dans notre dynamique de transformation et, plus largement, à nous adapter à la nouvelle donne sans trahir nos fondamentaux. Cela veut dire poursuivre notre développement, rester proches des besoins de nos clients et sociétaires, et être attentifs à l'évolution des risques et de la matière assurable. Nous sommes une entreprise en mouvement et nous entendons le rester.

# Notre équipe dirigeante

---

## Comité exécutif

au 2 janvier 2019

- 1 **THIERRY DEREZ**  
Président-Directeur général
- 2 **AMAURY DE HAUTECLOCQUE**  
Directeur général Coopération Humaines
- 3 **MAUD PETIT**  
Directrice générale Finances
- 4 **VALÉRIE COHEN**  
Directrice IARD
- 5 **EDOUARD VIEILLEFOND**  
Directeur général GMF
- 6 **STÉPHANE DUROULE**  
Directeur général MAAF
- 7 **LAURENT TOLLIE**  
Directeur général Investissements
- 8 **PIERRE MICHEL**  
Directeur général Réassurance et International
- 9 **JULIETTE BAUDOT**  
Directrice Stratégie, Client, Transformation
- 10 **PAUL ESMEIN**  
Directeur général Offre et Service Client
- 11 **DIDIER BAZZOCCHI**  
Directeur général MMA
- 12 **JOAQUIM PINHEIRO**  
Directeur général Relation Client
- 13 **THIERRY FRANÇQ**  
Directeur de cabinet du Président

« Nous assurons collectivement la déclinaison opérationnelle de la stratégie définie par notre Conseil d'administration. »

Thierry Derez



Présidé par Thierry Derez, Président-Directeur général, et composé de 13 membres, le Comité exécutif constitue l'organe central opérationnel du Groupe. Ses membres sont impliqués dans les décisions ayant un impact important sur les entreprises du Groupe, en matière de stratégie, de budget ou de questions financières.



7

6

5

4

3

2

1

8

9

10

11

12

13

# Notre gouvernance

au 31 décembre 2018

—

## CONSEIL D'ADMINISTRATION

**Thierry Derez**

**Jean-Claude Seys**

**Jean-Michel Banlier**

**Rémy Verges**

**Monique Berger**

Représentante salariés  
MAAF

**Christophe Crepin**

Représentant salariés  
GMF

**Diane Hamen**

Représentante salariés  
AM

**Éric Lagarde**

Représentant salariés  
MMA

**Assurances Mutuelles  
de France**

représentée par  
Jean-Marie Meckler

**APGIS**

représentée par  
Gilbert Lebrument

**Covéa Protection  
Juridique**

représentée par  
Hélène Béjui-Hugues

**FIDELIA Assistance**

représentée par  
Xavier Dejaiffe

**FIDELIA Services**

représentée par  
Jean-Pierre Gualazzi

**La Garantie Mutuelle  
des Fonctionnaires**

représentée  
par Hubert Ivanoff

**GMF Assurances**

représentée par  
Hélène Martini

**GMF Vie**

représentée par  
Christiane Maurech

**MAAF Assurances**

représentée par  
Michel Castagné

**MAAF Assurances SA**

représentée par  
Bernard Barbottin

**MAAF Santé**

représentée par  
Charles Zanoni

**MAAF Vie**

représentée par  
Michèle Beyt

**MMA IARD Assurances  
Mutuelles**

représentée par  
Michel Coursat

**MMA IARD**

représentée par  
Anne-José Fulgéras

**MMA Vie Assurances  
Mutuelles**

représentée par  
Christophe Guettier

**MMA Vie**

représentée par  
Mario Colaiacovo

**Prony Habitations**

représentée par  
Christian Delahaigue

**La Sauvegarde**

représentée par  
Jean Fleury

**SMI**

représentée par  
Philippe Bailly

**Téléassurances**

représentée par  
Marie-France Orti

## COMITÉ D'AUDIT ET DES RISQUES

**Jean Fleury**

Président  
La Sauvegarde

**Bernard Barbottin**

MAAF Assurances SA

**Michèle Beyt**

MAAF Vie

**Michel Coursat**

MMA IARD Assurances  
Mutuelles

**Christian Delahaigue**

Prony Habitations

**Anne-José Fulgéras**

MMA IARD

**Hubert Ivanoff**

La Garantie Mutuelle  
des Fonctionnaires

**Marie-France Orti**

Téléassurances

**Jean-Jacques Vouhé**

## COMITÉ DES RÉMUNÉRATIONS

**Jean Fleury**

Président  
La Sauvegarde

**Christian Delahaigue**

Prony Habitations

**Hélène Béjui-Hugues**

Covéa Protection juridique

# De multiples expertises au service de nos clients

Chez Covéa, avec l'ensemble de nos collaborateurs dans le monde, nous accompagnons au quotidien et dans la durée nos sociétaires et clients. Nous leur proposons une protection sur mesure et une expérience enrichie, à travers nos expertises diversifiées et nos marques.

## TROIS MARQUES COMPLÉMENTAIRES



Mutuelle sans intermédiaire, assureur généraliste des particuliers et des professionnels.



Entrepreneurs  
d'Assurances

Mutuelle avec agents généraux, assureur multispécialiste des particuliers, professionnels, entreprises, associations et collectivités.



ASSURÉMENT HUMAIN

Mutuelle sans intermédiaire, assureur de particuliers, mutuelle de référence des Agents du Service Public.

## NOS STRUCTURES SPÉCIALISÉES, IP ET MUTUELLES AFFILIÉES



Gestion d'actifs, réassurance, assurances affinitaires, assistance et protection juridique.

Assurance non-vie, santé et prévoyance collectives.

## NOTRE PRÉSENCE À L'INTERNATIONAL



Royaume-Uni

**GRUPE COVÉA  
INSURANCE**  
(filiale)

Assurance  
Non-vie / Vie  
Courtiers / Direct /  
Partenaires affinitaires



Italie

**GRUPE  
BIPIEMMEVITA** (filiale)

Assurance  
Non-vie / Vie /  
Santé prévoyance  
Banque partenaire



États-Unis

**CSE**  
(filiale)

Assurance  
Non-vie  
Agents non  
exclusifs



Luxembourg

**AME LIFE LUX**  
(filiale)

Assurance  
Vie  
Courtiers



Canada

**GRUPE  
LA CAPITALE**  
(participation)

Assurance  
Non-vie / Vie  
Agents affiliés /  
Courtiers



Espagne

**CASER**  
(participation)

Assurance  
Non-vie / Vie  
Bancassurance  
Agents / Courtiers /  
Partenaires affinitaires

Activité

Domaine

Mode de distribution

# Cové@venir 2021: cap vers le partage de valeur

Le plan stratégique Cové@venir 2021 fixe  
les priorités du Groupe. Sa signature : innover et coopérer  
pour plus de valeur à partager.

## NOS 4 PRIORITÉS STRATÉGIQUES

### → Privilégier les marchés et segments à valeur

Covéa souhaite continuer à croître sur ses marchés historiques, tout en consolidant ses fondamentaux techniques, et à se développer de manière volontariste sur d'autres marchés à valeur tels que la prévoyance, la protection juridique et la santé. Par ailleurs, le Groupe renforce son accompagnement des pros et des 50 ans et plus.

### → Poursuivre l'excellence de l'expérience client

Covéa refond ses parcours clients afin de donner toute sa place à la relation humaine et de se concentrer sur ce qui fait sa valeur : l'empathie et l'expertise. Parallèlement, le Groupe renforce les parcours digitaux et fait monter en puissance sa plateforme de services.

### → Renforcer l'excellence opérationnelle

Covéa met l'accent sur l'efficacité, l'agilité et la rentabilité. La simplification des processus, des organisations et des produits ainsi qu'une adaptation des systèmes d'information constituent les principaux leviers pour réaliser cette ambition.

### → S'appuyer sur des équipes fières et engagées

Covéa accompagne ses collaborateurs vers les nouveaux métiers, à plus forte valeur ajoutée, et favorise la mobilité interne. De plus, le Groupe valorise la performance individuelle et collective, adapte son modèle managérial en affirmant l'esprit de coopération, facteur clé de succès.

Ces quatre objectifs, mis en œuvre dans le cadre d'une appétence modérée aux risques et accompagnés d'une gestion financière de long terme durablement performante, s'appuient sur la solidité de Covéa et contribuent à son renforcement.



# Nos chiffres clés

au 31 décembre 2018

## ACTIVITÉ FRANCE ET INTERNATIONAL

**11,5**

MILLIONS  
de sociétaires  
et clients en France

**10,7**

MILLIONS  
de véhicules  
assurés en France

**8**

MILLIONS  
d'habitations  
assurées en France

**3**

MILLIONS  
de bénéficiaires en santé  
individuelle et collective  
en France

**16,9**

MILLIARDS D'EUROS  
de primes acquises

**14,9**

MILLIARDS D'EUROS  
de primes acquises  
en France

**2**

MILLIARDS D'EUROS  
de primes acquises  
à l'international

**55 %**

DE PRIMES ACQUISES  
en assurance de biens  
et responsabilité

**33 %**

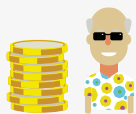
DE PRIMES ACQUISES  
en assurance  
de la personne

**12 %**

DE PRIMES ACQUISES  
en assurance  
à l'international

## RÉPARTITION DES PRIMES ACQUISES

par segment en France



**23 %**

ÉPARGNE-  
RETRAITE



**25 %**

AUTO



**21 %**

PROS &  
ENTREPRISES



**15 %**

SANTÉ &  
PRÉVOYANCE



**13 %**

RISQUES  
PRIVÉS



**3 %**

AUTRES  
MARCHÉS

## RÉSULTATS FINANCIERS

en euros

**940**

MILLIONS DE  
RÉSULTAT NET  
(part du Groupe)

**15,2**

MILLIARDS DE  
FONDS PROPRES  
(part du Groupe)

**104,5**

MILLIARDS DE  
PLACEMENTS  
FINANCIERS  
(en valeur  
de réalisation)

# Mots & chiffres

## Ce qu'ils disent de notre Groupe

### Argus d'or pour **CovéaLink**

Covéa a été primé pour son service innovant de téléprésence CovéaLink, dans la catégorie Gestion de sinistres. Développée pour les personnes victimes d'atteintes corporelles nécessitant une hospitalisation de longue durée, cette solution robotique permet de préserver à distance les liens avec l'environnement familial, social et professionnel.



# N° 2

Avec 1,1 million de contrats souscrits, Covéa est aujourd'hui le 2<sup>e</sup> assureur du marché des professionnels et entreprises.



# 21 000

C'est le nombre de collaborateurs qui bénéficient du statut commun en France, véritable pilier social.

# 87/100

Indice 2018 de l'égalité femmes/hommes au sein du Groupe.



## Réassurance

Depuis soixante-cinq ans, Covéa agit sur le marché des acceptations en réassurance internationale, sur lequel il entend développer ses positions. Ces activités, adossées à Covéa Coopérations, s'exercent dans plus de 30 pays sur quatre continents, avec une nette prédominance en Europe, où près de trois quarts des primes sont souscrites. Covéa Coopérations bénéficie de la note A+ par S & P Global Ratings<sup>(1)</sup> et de la note A par AM Best<sup>(2)</sup>.

(1) Entités notées: Covéa Coopérations, MMA IARD SA, MMA Vie, MAAF Vie, GMF Vie, Covéa Insurance, Covéa Life.  
(2) Entité notée: Covéa Coopérations.

## 4 fonds verts

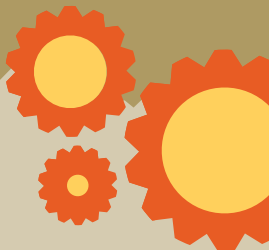
La transition des modes de production et de consommation est devenue un enjeu économique majeur pour Covéa Finance. C'est pourquoi, la société de gestion du groupe Covéa (95,1 milliards d'euros d'actifs gérés\*) a lancé en 2018 une gamme de quatre fonds qui se fonde sur une vision de long terme des enjeux environnementaux: Covéa Aeris, Covéa Aqua, Covéa Terra et Covéa Solis.

\* Au 31 décembre 2018.



## Transformation

Innovations technologiques, évolutions réglementaires, exacerbation de la concurrence, bataille de la compétitivité, autant de mutations qui expliquent pourquoi Covéa s'est engagé dans un processus de transformation. Les chantiers ouverts – optimisation des parcours clients, digitalisation, nouveau modèle managérial, positionnement sur les marchés et segments à valeur – visent à rendre le Groupe encore plus dynamique, plus agile et plus efficient.



# N° 1



Covéa est leader sur les marchés de l'assurance auto et habitation en France.

## Mutualisme

À la fois raison d'être, élément identitaire et cardinal, le mutualisme est au centre du modèle et du mode de gouvernance de Covéa.



Mettant l'humain au cœur des préoccupations du Groupe, il conjugue les valeurs de solidarité et de responsabilité, de performance et de bienveillance, de proximité et d'humanité.

## Protection juridique

Avec la création de Covéa Protection Juridique, issue de la fusion de DAS et d'APJ, le Groupe est le leader en protection et information juridiques des particuliers et des professionnels. Sur un marché en pleine croissance, Covéa Protection Juridique construit un modèle de protection juridique augmentée qui allie complémentarité de l'assurance et des services, innovation et digital, pour offrir à ses clients la meilleure expérience d'assurance.

## Immobilier

En charge de la gestion du patrimoine immobilier d'exploitation et de placement du Groupe, Covéa Immobilier met l'immobilier au service de l'assurance en conjuguant valorisation des actifs et engagement environnemental.

En 2018, Covéa Immobilier a réalisé deux acquisitions, dont l'une dans le quartier central des affaires parisien.

Ce bien de 25 800 m<sup>2</sup> porte la valeur du patrimoine immobilier de placement du Groupe à 5,45 milliards d'euros.



## Royaume-Uni

Avec la cession de Swinton Group en décembre 2018, activité de courtage en assurance dommages pour les particuliers au Royaume-Uni, Covéa se concentre sur son activité de souscription via sa filiale Covéa Insurance.

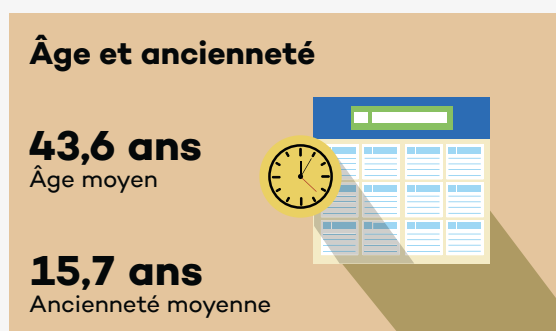
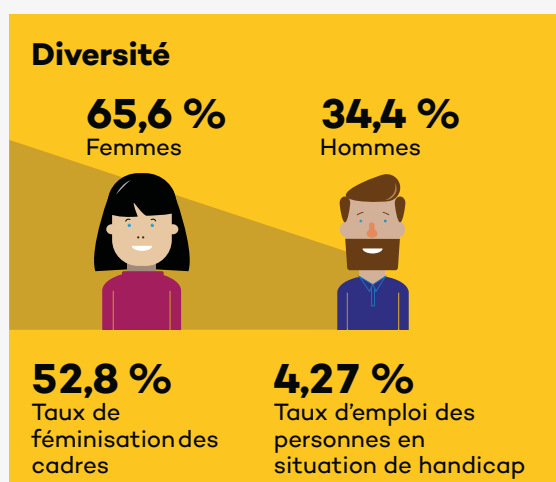


# International + 15 %

C'est l'évolution en un an de notre chiffre d'affaires à l'international.

# Nos indicateurs de Responsabilité Sociétale d'Entreprise\*

## DONNÉES SOCIALES 2018



## DONNÉES ENVIRONNEMENTALES 2018



\* Hors filiales étrangères, APGIS et SMI



A group of five diverse people (three women and two men) are gathered around a smartphone, smiling and looking at the screen. The scene is brightly lit, suggesting an indoor setting with large windows. The overall mood is positive and collaborative.

# CONSTRUIRE L'AVENIR *pour vous*

—  
Proches de vous, à votre écoute et résolument tournés vers vos besoins et attentes, nous nous engageons à vous proposer des offres et des services essentiels. C'est en vous apportant la valeur ajoutée que vous attendez que nous jouons pleinement notre rôle d'assureur mutualiste.  
—



# Qu'attendent de nous nos 11,5 millions de *clients &* *sociétaires?*



« Lors du règlement de mon sinistre, j'ai pu apprécier **la disponibilité et le sérieux** de mes interlocuteurs, et la **rapidité** avec laquelle mon dossier a été traité de façon positive par **MAAF.** »

**Lina**

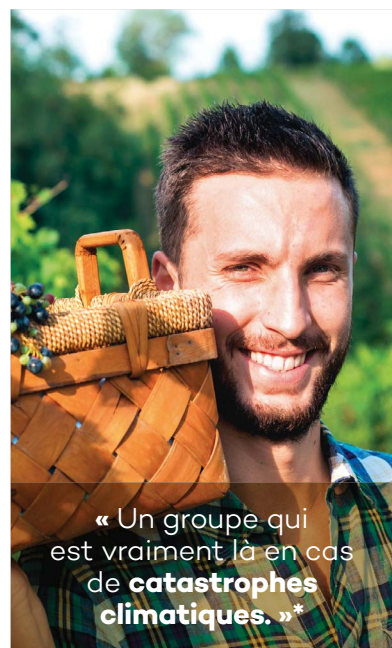
Artisan, sociétaire MAAF,  
Aix-en-Provence



« Un groupe qui allie **développement local et global.** »\*




« Un groupe qui m'offre des **services complémentaires** à mon contrat d'assurance. »\*




« Un groupe qui est vraiment là en cas de **catastrophes climatiques.** »\*





« En tant que dirigeant d'entreprise, je cherche **une offre sur mesure** qui me permette de protéger mes locaux et mes biens professionnels et qui puisse m'aider à pérenniser mon entreprise. Véritable partenaire d'affaires, mon agent **MMA** m'accompagne depuis des années. **Toujours à l'écoute**, il sait être **à mes côtés** quand il le faut. Ses conseils me sont précieux. »

—  
**Xavier\***  
Dirigeant de PME, Épinal



« Mon assureur me propose une solution qui prend en compte les contraintes de mon métier et **m'offre la disponibilité et la réactivité dont j'ai besoin**. Logé à la caserne, je suis personnellement couvert et mes biens sont protégés. Le fait que mon assureur partage mes valeurs d'humanisme et de solidarité est important pour moi. »

—  
**Julien\***  
Militaire, Paris



« Un groupe qui **anticipe** mes besoins. »\*



« Un groupe qui prend vraiment en compte **l'intérêt de ses sociétaires**. »\*

\* Ces témoignages sont purement fictifs et n'engagent pas l'assureur.

# Être présents

## aux côtés de nos clients et sociétaires au quotidien et dans la durée

**Toujours plus proche des besoins de ses assurés, Covéa développe de nouvelles expériences client, plus simples et plus personnalisées. Explications de Joaquim Pinheiro, Directeur général Relation Client, et de Paul Esmein, Directeur général Offre et Service Client.**

---



« La connaissance de la donnée devient primordiale pour comprendre les attentes de nos clients et ouvrir la voie à une relation de plus en plus individualisée. »

**Joaquim Pinheiro**  
Directeur général Relation Client

---

**Quelles sont aujourd'hui les principales attentes de vos clients et sociétaires ?**

**Joaquim Pinheiro :** Nos clients ont accès à une multitude de canaux et de technologies qu'ils entendent pouvoir utiliser de façon simple, claire et personnalisée. S'ils recherchent une forme de réactivité via des points de contact digitaux, la dimension personnelle et incarnée du contact reste toujours importante pour le conseil, l'écoute et la certitude d'une prise en charge à visage humain. Il nous incombe, dans ces conditions, de développer un parcours client fluide et sans rupture, combinant approche humaine et digitale.

**Paul Esmein :** Bien entendu, être réactifs à une demande de devis ou efficaces dans le traitement d'un dossier d'indemnisation concourt pour beaucoup à la fidélisation de nos clients. Mais cela ne suffit plus. Aujourd'hui, l'engagement des clients est surtout concentré sur deux étapes clés du parcours : la souscription et l'indemnisation. Hormis ces deux « moments de vérité », souvent imposés par les circonstances, le vécu des assurés est encore peu nourri d'événements créateurs de valeur. C'est pour répondre à ce manque que Covéa propose une plateforme de services commune aux trois marques avec, à la clé, des services complémentaires utiles pour nos sociétaires et clients. Cette approche nous permet d'enrichir leur expérience client et de faire progresser leur attachement aux marques



de Covéa. Ils ont déjà pu se familiariser avec un premier univers de besoins, autour de la maison. Par exemple, lorsqu'un client déménage, nous lui proposons désormais, via la plateforme, de lui faire découvrir son nouveau quartier, de l'aider à trouver un déménageur ou encore de l'accompagner dans ses démarches administratives. À travers ce nouvel outil, nous portons une attention encore plus poussée à l'accompagnement, au conseil et à l'assistance de nos sociétaires et clients.

### Comment vous organisez-vous pour y répondre ?

**Joaquim Pinheiro :** La construction de l'entreprise unique a été l'opportunité d'améliorer encore notre feuille de route et de poursuivre l'adaptation de nos organisations, méthodes et outils aux enjeux de l'expérience client : plan stratégique, création d'une direction de la Relation Client ainsi qu'une direction de l'Offre et du Service Client, mesures et écoutes clients, refonte de notre système informatique et technologique, nouveau modèle managérial, etc. Les impacts sur notre façon de travailler sont importants et remettent en cause des systèmes et des silos très anciens. Place aujourd'hui à l'agilité et à la transversalité pour relever les nouveaux défis et innover dans les réponses apportées à nos clients.

**Paul Esmein :** Notre état d'esprit est, lui aussi, en train de changer, notamment dans notre manière d'innover. L'incroyable développement des technologies numériques constitue à ce titre une véritable source d'inspiration pour imaginer de nouveaux services et les mettre en œuvre. Aujourd'hui, plus la peine d'attendre qu'un produit soit parfait pour le tester. Par exemple, on peut proposer un « MVP » (produit minimum viable), l'expérimenter, puis l'optimiser en fonction des retours d'expérience avant de le déployer à plus grande échelle... Un changement culturel qui nous permet d'être plus rapides et plus performants.

### Vous inspirez-vous de l'externe pour développer de nouveaux services ?

**Paul Esmein :** Assurément ! Notre organisation nous permet de capter des innovations externes si elles sont porteuses de valeur ajoutée pour nos clients.



« Covéa compte parmi les premières compagnies d'assurance en Europe à proposer des services juridiques digitaux à ses clients. »

**Paul Esmein**

Directeur général Offre et Service Client



Par exemple, en 2018, un pas supplémentaire a ainsi été franchi dans l'enrichissement de notre plateforme de services grâce à notre partenariat avec la jeune pousse Rocket Lawyer. Covéa compte ainsi parmi les premières compagnies d'assurance en Europe à proposer des services juridiques digitaux à ses clients.

### Comment envisagez-vous de poursuivre « la conversation » avec vos clients ?

**Joaquim Pinheiro :** À l'ère de la transformation numérique, dans un secteur aussi concurrentiel que celui de l'assurance, la connaissance de la donnée devient primordiale pour comprendre les attentes de nos clients et ouvrir la voie à une relation de plus en plus individualisée. Dans ce domaine, de nouveaux outils placent Covéa à la pointe de la performance. Nous avons réalisé d'importants investissements en 2018, et nous continuerons à le faire dans les prochaines années dans le domaine des technologies « Big Data » et dans la montée en compétences des collaborateurs du Groupe sur ce sujet d'avenir.

# Les avancées avec nos clients

**Au plus près des besoins de chacun, Covéa innove pour simplifier les démarches de ses sociétaires et clients, leur proposer des offres et services vraiment utiles et répondre présent lorsqu'ils rencontrent des difficultés. Quand innovation rime avec utilité.**

## Présents à vos côtés en cas d'événements climatiques

Les événements météorologiques exceptionnels ont tendance à devenir de plus en plus fréquents et de plus en plus violents. 2018 a ainsi été marquée par de nombreux orages, tempêtes et inondations qui ont engendré d'importants dégâts. Face à la hausse du nombre de sinistres, proche de 14 %, Covéa et ses marques ont engagé de multiples actions pour accompagner, à tout moment et sur tous les canaux, leurs sociétaires et clients victimes de ces intempéries.

### Des services innovants

Le Groupe a ainsi mis en place sur les comptes Twitter de ses trois marques un chatbot serviciel proposant, en amont, des messages de prévention et, pendant et après les épisodes d'intempéries, diffusant des informations ciblées. Avec cette démarche novatrice, Covéa entend utiliser les médias sociaux comme plateforme de prévention et de relation client.

Le Groupe a également installé à plusieurs reprises des plateformes de débosselage afin d'expertiser les nombreux véhicules endommagés par la grêle et de les réparer dans les meilleurs délais.

### Des équipes sur le terrain près des sinistrés

Enfin, suite aux inondations qui ont touché l'automne dernier le Var et l'Aude et causé plusieurs décès, Covéa a mobilisé ses



équipes pour accompagner les personnes sinistrées. Des unités mobiles d'accueil ont été déployées à Carcassonne et une cellule psychologique dédiée a été mise en place. Par ailleurs, plusieurs mesures spécifiques, visant à favoriser la prise en charge des sinistrés et à leur offrir des solutions de relogement ou de mobilité, ont été prises.

« C'est aussi notre rôle d'assureur que d'accueillir la détresse de nos assurés sinistrés. »

Joaquim Pinheiro  
Directeur général Relation Client



## ATOUT PREV : LA PRÉVOYANCE AUTREMENT

### L'ENJEU

Permettre aux agents des ministères de la Fonction Publique, dont les niveaux de couverture en matière de prévoyance lourde sont insuffisants, d'être mieux couverts demain, à l'heure où le marché de la fonction publique s'ouvre à de nouveaux acteurs.

### LA SOLUTION

Avec sa nouvelle offre de prévoyance Atout Prev, qui s'adresse à tous les Agents du Service Public, **GMF** se positionne sur ce marché et fait la différence. Comment ? En proposant une couverture complète en incapacité de travail, invalidité et décès avec des services d'assistance associés. L'offre se distingue d'abord par son périmètre d'intervention, qui englobe aussi bien l'accident que la maladie, la vie privée et la vie professionnelle. Les primes peuvent également être prises en compte dans le revenu à assurer, ce qui représente un avantage pour les Agents du Service Public dont les primes sont prépondérantes. Un renfort « métier à risque » est proposé en cas d'accident de service pour les métiers les plus exposés. Enfin, avec trois formules de garanties, le sociétaire peut choisir son niveau de couverture selon son besoin, son métier ou le niveau de ses revenus.

## « L'ouverture à la concurrence de l'assurance emprunteur constitue une formidable opportunité pour Covéa. »

Questions à **Geoffroy Brossier**,  
Directeur Commercial,  
Marketing et Offres Vie

### En quoi consiste l'évolution de l'assurance emprunteur ?

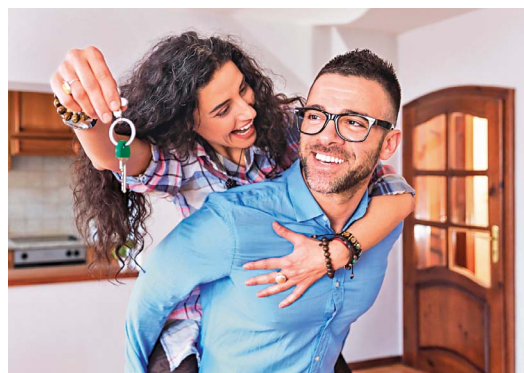
Depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2018, le client emprunteur peut résilier son contrat d'assurance à chaque échéance annuelle pendant toute la durée de son prêt immobilier. Ce droit de résiliation ouvre à la concurrence un marché à forte valeur jusqu'alors dominé par les bancassureurs. Un vrai enjeu pour Covéa.

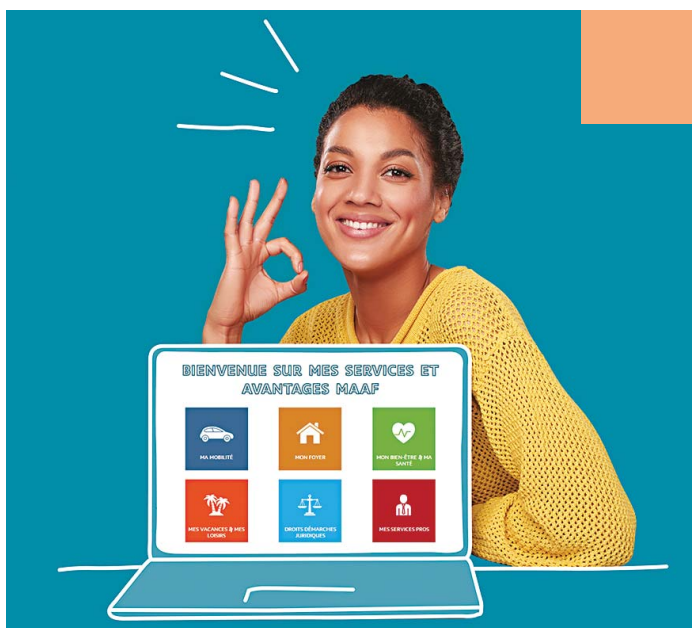
### Quelles actions avez-vous lancées ?

Tout d'abord, une campagne mettant en avant notre offre. En avril, nous avons mis en place une « cellule de substitution » afin d'accompagner nos clients dans leurs démarches de résiliation. Et nous avons réduit les tarifs de nos contrats **MAAF, MMA et GMF** jusqu'à 30 % pour certains profils d'emprunteurs.

### Pourquoi les clients ont-ils intérêt à souscrire auprès des marques de Covéa ?

Tout simplement parce qu'ils vont réaliser des économies conséquentes sur un poste qui représente en moyenne 30 % du coût total de leur prêt immobilier et qu'ils pourront bénéficier de garanties mieux adaptées à leurs besoins.





## MAAF LANCE SA PLATEFORME DE SERVICES

Afin de faciliter la vie de ses clients et de les accompagner dans les moments clés de leur existence, **MAAF** met à leur disposition, depuis son site Internet, sa toute nouvelle offre de services et d'avantages développée par Covéa. L'objectif ? Leur proposer, d'abord autour du foyer et de la mobilité, une gamme complète de services novateurs. Ils peuvent par exemple disposer de tarifs préférentiels pour déménager, estimer le coût des travaux domestiques, évaluer un bien immobilier ou encore bénéficier d'avantages tarifaires dans le cadre de l'achat d'un véhicule neuf. À l'instar de **GMF** et de **MMA**, qui ont également une offre de services, **MAAF** peut ainsi mettre l'accent sur la différenciation et la fidélisation et proposer à ses clients et sociétaires une expérience augmentée résolument nouvelle. Ces offres de services ont toutes vocation à s'enrichir progressivement, notamment en matière de prévention, d'accompagnement et de loisirs.



## 3 points à connaître sur l'autodiagnostic RGPD pour les TPE-PME

### C'est un test en ligne à vocation indicative

2018 a vu l'entrée en vigueur du RGPD (Règlement Général sur la Protection des Données) relatif au traitement et à la circulation des données à caractère personnel. Ce texte impose aux entreprises des règles de collecte et d'utilisation des données personnelles relativement contraignantes. Afin de permettre aux TPE et PME d'évaluer leur maturité sur ce sujet sensible et d'apprécier leur niveau de risque, **MMA** leur propose, à titre indicatif, un autodiagnostic en ligne.

### C'est une démarche aussi rapide qu'efficace

Cet autodiagnostic permet aux professionnels et aux petites entreprises de savoir s'ils sont en règle avec le RGPD. Le test, rapide, se concrétise par quelques questions à choix multiples du type « Avez-vous un fichier client ? », « Avez-vous un programme de fidélité ? » ou « Avez-vous un site Internet pour votre entreprise ? ».

### C'est un éclairage pour juger de sa propre situation

Au terme de ce court questionnaire, chacun est en mesure d'évaluer les points de risque de son activité et se voit indiquer s'il est en conformité ou non avec le RGPD. S'il ne l'est pas, **MMA** l'oriente sur la marche à suivre. L'internaute est évidemment libre de suivre ou non les recommandations proposées.

RGPD

Êtes-vous en règle ?

Le 25 mai 2018, le Règlement Général sur la Protection des Données (RGPD) entre en vigueur. Il fixe à tous professionnels de nouvelles exigences en matière d'utilisation des données clients et salariés.

4 minutes  
pour évaluer la situation de votre business face à la réglementation RGPD.

DÉMARRER

Les informations générales vous sont présentées à titre purement indicatif et ne remplacent en aucun cas la consultation d'un professionnel ou de la CNIL.





## LA DDA OU COMMENT ENRICHIR LE DEVOIR DE CONSEIL

### LE CONTEXTE

La directive européenne sur la distribution d'assurance, dite aussi DDA, vise à renforcer la confiance et la protection des clients. Applicable depuis le 1<sup>er</sup> octobre 2018, suite à sa transposition en droit français, elle répond à quatre objectifs : fournir davantage d'information et de conseil au client, prévenir les conflits d'intérêts au préjudice des clients, mettre en place une politique de gouvernance des produits, et garantir un niveau élevé de professionnalisme des distributeurs d'assurance.

### LA SOLUTION

La mise en œuvre de cette directive a été largement anticipée par Covéa. Elle impactait quasiment toute l'entreprise et a nécessité une forte implication des équipes. L'enjeu était de mobiliser tous les acteurs concernés par cette mutation d'ampleur, et notamment les distributeurs. Les marques et les métiers ont su transformer la contrainte réglementaire en opportunité avec le déploiement d'une approche pragmatique au bénéfice des clients et sociétaires. Le conseil à l'assuré en fonction de ses besoins est depuis longtemps une pratique des réseaux de distribution du Groupe. Il est désormais davantage formalisé et tracé, pour une information en toute transparence.



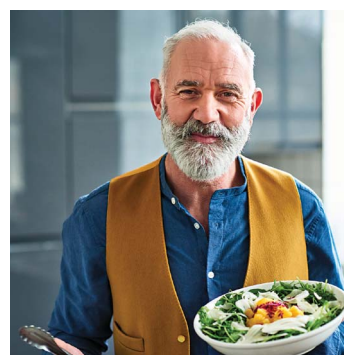
« La DDA concerne tous les produits, tous les clients, tous les réseaux et tous les canaux de distribution. Covéa a su se mobiliser pour être au rendez-vous de cette transformation majeure. »

—  
**Maud Schnunt**  
 Directrice Conformité

## Des services santé avec un accompagnement personnalisé

En 2018, Covéa propose de nouveaux services pour les assurés santé **MAAF, MMA** et **GMF**. Directement accessibles dans les espaces clients, ils viennent compléter une offre déjà bien fournie, destinée à faciliter l'accès aux soins et à accompagner les assurés dans leur parcours de santé. Ainsi, le programme « Mon coaching nutrition » aide à perdre du poids durablement, sans régime. L'assuré, soutenu par des experts psychologues et des nutritionnistes, bénéficie d'un accompagnement personnalisé interactif. Avec « Mon coaching sommeil », il profite là aussi d'un accompagnement individualisé afin de retrouver le sommeil en trois

mois, sans médicament. Quant au tout nouveau coaching sportif, il permet de géolocaliser et sélectionner des coachs sportifs qualifiés, à des tarifs négociés. L'offre s'est également étoffée, avec la mise à disposition d'un service de téléconsultation, accessible 24h/24 et 7j/7. Et depuis janvier 2019, le nouveau portail « My Santéclair » permet un accès simplifié et optimisé à tous les services proposés par les marques à travers **Santéclair** : géolocalisation des professionnels de santé, analyse de devis, classement des établissements hospitaliers, automédication... tout est à portée de clics.



« Notre ambition ? Offrir à nos sociétaires et clients un accompagnement optimisé dans leur parcours médical, toujours plus personnalisé, pour un meilleur accès aux soins et une prise en charge préventive de leur santé. »

—  
**Pascale Soyeux**  
 Directrice Santé & Prévoyance

# Qu'attendent de nous nos 21000 collaborateurs?

« Le Groupe offre la possibilité de changer de poste, de métier, de région ou encore de marque.

**Construire son propre parcours en étant accompagné est essentiel. »**

—  
**Franck**

Animateur technique  
MMA, Chartres





« Un groupe qui pense aussi à **la qualité de vie au travail**, et pas uniquement à l'idée de performance. »  
*Sophie*



« Un groupe qui me permette de mener des **actions solidaires** auprès des personnes en difficulté. »  
*Ababacar*

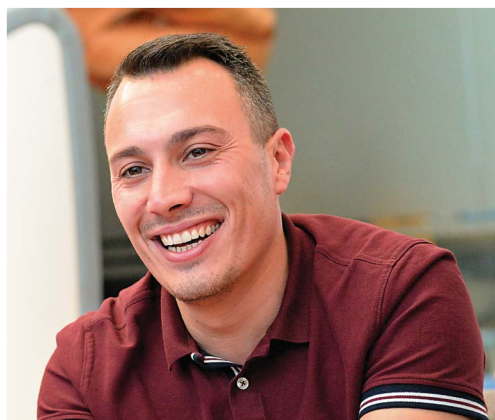


« Un groupe pour lequel je travaille sur des **projets ambitieux**. »  
*Anusha*

« Un groupe qui me propose un **poste évolutif**, y compris dans ma région. »  
*Rebecca*



« Un groupe qui prend le **virage du digital** sans oublier le collaborateur. »  
*Victor*



« Un groupe qui propose des **opportunités à tous sans discrimination**. »  
*Lionel*



« Un groupe qui me donne les moyens de **me former pour progresser**. »  
*Hulya*



# Nous développons une culture Groupe avec et au bénéfice de nos collaborateurs

**Covéa concrétise sa transformation par la mise en place de différentes actions qui donnent corps à l'idée d'entreprise unique, tout en créant un véritable esprit de groupe. Au sein de cette nouvelle culture, l'expérience collaborateur est au cœur de nos préoccupations.**

---



**Questions à  
Amaury de Hauteclocque,  
Directeur général  
Coopérations Humaines**

**Comment le groupe Covéa s'est-il transformé ces dernières années au bénéfice de ses collaborateurs ?**

Avec la construction de l'entreprise unique, Covéa a assurément franchi un cap. Nous avons pris le parti d'associer nos collaborateurs à cette dynamique de transformation et nous avons co-construit les ambitions exprimées par notre Président.

La traduction la plus probante de cette évolution réside dans la mise en place en 2017 du statut commun pour nos 21.000 collaborateurs. Véritable pilier social, il apporte de la cohérence dans l'organisation et la durée du travail, facilite les mobilités et associe chacune et chacun à la performance de l'entreprise, notamment par l'intéressement et la participation.

2018 a été, pour partie, consacrée à la mise en place de notre système d'information RH unique. Il concrétise la promesse du statut commun qui se veut résolument tourné vers l'avenir.



2019 est l'année de plein régime pour les collaborateurs de Covéa au sein d'une même entreprise aux défis partagés par tous.

Avec le pilotage de la valeur au cœur de notre plan stratégique et la part de plus en plus prépondérante du digital, nos organisations vont évoluer pour devenir plus fluides, plus agiles, plus rapides et plus encore tournées vers les besoins de nos sociétaires et clients. De ce fait, la relation unissant collaborateurs et managers sera demain avant tout coopérative.

—  
**Les collaborateurs du Groupe expriment aussi des attentes. Comment entendez-vous y répondre ?**

Peu d'entreprises en France font autant que Covéa sur les plans du dialogue social et de la qualité de vie au travail. Ainsi, nous mettons en place le télétravail, un déploiement fort attendu par nos collaborateurs.

Nous favorisons par ailleurs le développement de nouveaux environnements de travail, ce qui, pour une direction qui porte le nom de « Coopérations Humaines », participe de l'idée de travailler autrement. Le travail en mode projet devient la norme, le silo tend à disparaître, la transversalité et les synergies se généralisent.

Nous attendons de ces avancées un accroissement des performances individuelles et collectives. J'ajoute que nous travaillons, avec les organisations syndicales, à la mise en place des nouvelles instances représentatives du personnel afin qu'elles soient cohérentes avec les évolutions liées à l'entreprise unique. Ainsi, un Comité social et économique Covéa verra le jour en 2019, accompagné de trois autres comités en remplacement des 11 comités d'entreprise et 28 CHSCT. Il permettra de poursuivre et d'enrichir le dialogue en offrant à nos collaborateurs une vision exhaustive de la marche de l'entreprise.

—  
**Quelles sont les convictions sur lesquelles le Groupe bâtit sa politique de coopérations humaines et, plus largement, sa transformation ?**

À l'heure où de nouvelles formes de concurrence émergent sur le marché de l'assurance, nous entendons faire monter en responsabilité nos collaborateurs et nos managers pour être encore plus

réactifs et efficaces vis-à-vis de nos sociétaires et clients. Nous faisons donc le pari de la responsabilisation, de la délégation et de la confiance.

L'expérience collaborateur que nous proposons est une des conditions pour pouvoir faire face aux enjeux de la production de valeur. Notre université d'entreprise, Campus, fondée sur l'idée d'amélioration continue, contribue à valoriser cette expérience. De même, nous travaillons sur l'accompagnement du changement pour chacune des directions, toujours au regard des défis du plan stratégique.

Enfin, nous avons rationalisé nos parcours professionnels à des fins d'employabilité, en faisant passer nos familles métiers de 450 à 80, et mis en place une démarche de gestion prévisionnelle des emplois et des compétences au niveau de Covéa. Confiance, cohérence et simplification sont au cœur de notre action.

—  
**Quels sont vos principaux défis pour 2019 ?**

Nous devons enrichir toujours plus les parcours clients. Nous avons également un enjeu majeur de formation pour les trois prochaines années afin de répondre aux évolutions de nos métiers.

Il nous faut ensuite continuer à améliorer le cadre de travail, d'où la mise en place de notre réseau social d'entreprise et le développement de nouvelles formes de travail.

En résumé, nous devons rendre nos façons de faire, de coopérer et de décider plus agiles, plus simples et plus efficaces.



**« Nos collaborateurs sont en demande de sens. C'est notamment pour cela que nous intensifions avec eux la conversation. »**

—  
**Amaury de Hauteclocque**  
Directeur général  
Coopérations Humaines



# Les avancées avec nos collaborateurs

**Parce que la transformation de l'entreprise s'appuie sur les collaborateurs, Covéa a mis en place des initiatives qui visent à renforcer l'attractivité du Groupe et à conjuguer performance et qualité de vie au travail.**

## L'engagement civil et citoyen, ça compte

Covéa soutient l'engagement de ses collaborateurs réservistes ainsi que l'engagement de ses salariés sapeurs-pompiers volontaires (SPV) et bénévoles au sein de la Protection Civile ou encore de la Croix-Rouge.

### Accompagner les réservistes

Soucieux d'appuyer les collaborateurs ayant souscrit un engagement à servir dans la Réserve opérationnelle de la Garde nationale, Covéa a signé en décembre 2018 avec le ministère des Armées une convention de soutien à la politique de la Réserve militaire. Dans ce cadre, les collaborateurs réservistes peuvent bénéficier, au titre de leurs activités dans la Réserve, d'une autorisation d'absence de 20 jours par an au maximum, dont 10 seront rémunérés. Cette signature, qui intervient dans le prolongement du partenariat

Réserve-entreprise-Défense, mis en place en 2006 entre le ministère des Armées et GMF, souligne les étroites relations que Covéa entretient avec la communauté Sécurité Défense.

### Faciliter la mobilisation des collaborateurs

De même, trois autres conventions ont été signées en janvier 2019 pour faciliter l'engagement des collaborateurs en tant que sapeurs-pompiers volontaires et bénévoles au sein de la Protection Civile et de la Croix-Rouge française. Il s'agit, là aussi, de rémunérer jusqu'à 10 jours par an et d'organiser la disponibilité des collaborateurs qui souhaitent s'impliquer dans des opérations de secours, des actions opérationnelles de sécurité civile ou dans des actions de formation pour mieux vivre leur engagement.

« Ces conventions illustrent bien les valeurs de solidarité, de responsabilité et de coopération portées par le groupe Covéa. Elles s'inscrivent pleinement dans notre stratégie de responsabilité sociale d'entreprise. »

**Jacques Feytis**

Directeur Ressources Humaines





## Co-développement : l'intelligence collective au service de la performance

**Questions à Alexandre Guillard, Directeur du Développement de l'Intelligence Collective et co-animateur de l'Agence des transformations à la Direction de la Dynamique Interne**

### Qu'est-ce que le co-développement ?

Il s'agit d'une pratique originale de coaching entre pairs que Covéa exerce depuis onze ans. Cette démarche permet d'appréhender des situations professionnelles insatisfaisantes ou inconfortables pour mieux les gérer. Elle est fondée sur le partage, l'écoute, l'observation et le questionnement, des capacités clés pour affronter les défis du futur. Elle est accessible à l'ensemble des cadres managers ou non managers et repose sur le volontariat.

### Concrètement, comment est-ce organisé ?

Après quelques journées de familiarisation avec la démarche, les collaborateurs intègrent un groupe de pairs pour des demi-journées de co-développement avec un coach. L'un d'eux présente une situation professionnelle et les autres vont l'aider, grâce à différents outils et approches, à l'analyser, à prendre du recul, à mobiliser ses ressources pour trouver ses réponses. Après six séances, les co-développeurs peuvent poursuivre la démarche sans l'accompagnement systématique d'un coach.

### Comment Covéa appréhende-t-il le co-développement ?

Covéa considère le co-développement comme une source d'apprentissage, de bien-être et une voie d'amélioration mobilisant la qualité relationnelle comme source essentielle de performance.

C'est une démarche gagnant-gagnant, pour le collaborateur et pour le Groupe. Nous avons été pionniers dans l'assurance en l'adoptant dès 2008. Déjà plus de 1400 de nos collaborateurs l'ont expérimenté et beaucoup le pratiquent en autonomie.

### L'utilisez-vous pour accompagner les transformations de l'entreprise ?

Le co-développement est, à l'instar d'autres dispositifs collaboratifs comme ceux de l'université d'entreprise Campus, une ressource essentielle en relais de transformation et en appui du plan stratégique, notamment de son axe « des équipes fières et engagées ». Selon le dernier baromètre Covéa-institut Audirep, 90 % des participants déclarent avoir changé depuis leur expérience de co-développement et 74 % ont déjà mis en place des actions concrètes dans leur quotidien.



## UN ACCORD HANDICAP AMBITIEUX

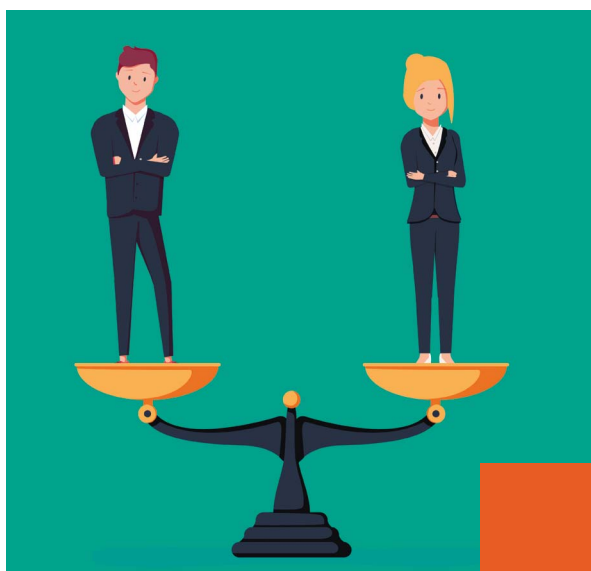
### LE FAIT

Covéa a signé avec quatre organisations syndicales représentatives en janvier 2018 le premier accord handicap commun au Groupe. Prévu pour trois ans, il s'articule autour de cinq axes :

- > insertion et maintien dans l'emploi des personnes en situation de handicap ;
  - > recrutement et intégration de 120 nouveaux collaborateurs (CDI, CDD, stagiaires) à horizon 2020 ;
  - > formation des managers de collaborateurs en situation de handicap, des acteurs handicap et priorité à la formation des personnes en situation de handicap ;
  - > sensibilisation et communication auprès de l'ensemble des collaborateurs, avec l'implication d'un réseau engagé ;
  - > collaboration avec le secteur protégé et adapté.
- Cette politique est déclinée en actions par la Mission Handicap Covéa et les acteurs handicap.

### LE COMMENTAIRE

Avec cet accord, Covéa poursuit sa politique volontariste en faveur de l'insertion et du maintien dans l'emploi des personnes en situation de handicap. Le Groupe compte près de 1000 personnes (4,27 % de ses effectifs) reconnues en situation de handicap.



## L'ÉGALITÉ PROFESSIONNELLE FEMMES-HOMMES: UN ENJEU FORT

### LE FAIT

Avec la signature en mai 2018 du premier accord au niveau du Groupe sur l'égalité professionnelle entre les femmes et les hommes, Covéa s'engage concrètement pour faire avancer cette question sociale. Cet accord triennal vise à :

- > lutter contre les stéréotypes et agir pour développer l'accès des femmes aux postes à responsabilités;
- > favoriser la mixité dans tous les domaines d'activité grâce à des mobilités internes et des recrutements externes;
- > développer l'équité par la mise en place de processus RH en matière de salaires d'embauche et de promotions;
- > mettre en œuvre des actions correctives pour supprimer progressivement les écarts entre rémunérations;
- > favoriser une meilleure articulation entre vie professionnelle et vie personnelle.

### LE COMMENTAIRE

Cet accord constitue une belle avancée. Il a été signé par trois organisations syndicales représentatives, avant le vote définitif de la loi pour la liberté de choisir son avenir professionnel de juillet 2018. Cette loi impose depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2019 aux entreprises de plus de 50 salariés de mesurer les salaires et de corriger les différences éventuelles dans les trois ans, faute de quoi elles s'exposent à une amende correspondant au maximum à 1 % de leur masse salariale. Cette

mesure coercitive s'explique par le fait que les inégalités salariales entre femmes et hommes perdurent, puisqu'en moyenne les hommes perçoivent sur l'ensemble de leur carrière des revenus 25 % plus élevés que les femmes et, à travail égal, 9 %. Pour Covéa, l'index 2018 s'élève à 87 points sur 100.

Dès 2018, le Groupe a mis en place ou encouragé plusieurs mesures concrètes visant à accompagner les femmes dans leur projet professionnel, parmi lesquelles :

- > la poursuite des actions au service de la promotion des carrières féminines et du développement de la mixité des métiers que porte le réseau de femmes Cov&elles, créé en mai 2017, comme des « petits déjeuners carrière », des rencontres individuelles ou des web conférences;
- > un dispositif de veille salariale et une enveloppe dédiée pour réduire les écarts de rémunération entre les femmes et les hommes;
- > la promotion du module « Parcours et Projets au féminin », qui a permis à 24 femmes de développer leur leadership et d'être accompagnées dans leur projet professionnel;
- > le lancement d'un projet pilote de mentorat.

Cov&elles



3 QUESTIONS À OLIVIER LARROUY

# La mobilité au service de la relation client



**Aujourd'hui animateur du centre de gestion de GMF à La Rochelle, Olivier a travaillé pour deux marques différentes au sein du Groupe. Une expérience dont il tire un bilan positif.**

**Vous avez exercé au sein de Covéa plusieurs fonctions. Quelle fut votre motivation?**

Mon parcours a toujours été porté par la volonté d'être acteur des grandes mutations de l'entreprise. Depuis 1999, j'ai donc changé volontairement cinq fois de poste et exercé, dans les métiers de l'indemnisation et de la relation client, des fonctions différentes. Ma particularité? Avoir travaillé pour MAAF pendant quinze ans et GMF depuis cinq ans. Cette trajectoire riche en expériences a été rendue possible du fait de l'existence de véritables parcours, au sein de chacune des marques, qui facilitent la mobilité.

**Comment avez-vous été accompagné par le Groupe dans vos diverses mobilités?**

J'ai d'abord été soutenu dans mes demandes d'évolution par mes managers. Mon projet a ainsi été encouragé et facilité. Plus concrètement, je me suis vu confier des dossiers, des missions, des délégations que j'ai pu piloter dans une double logique de responsabilisation et d'autonomisation afin de monter progressivement en compétences. Il me fallait toutefois être volontaire, et je l'étais! Sans oublier le rôle des ressources humaines, qui m'ont aidé à coconstruire sérieusement mon parcours de manager.

**Quel bilan tirez-vous de ces multiples expériences?**

Elles m'ont fait grandir, à la fois sur le plan professionnel et, surtout, sur le plan humain. Ces expériences ont été synonymes de découvertes, de changements, d'accompagnement de nouvelles équipes et de partage. Grâce à elles, je peux soutenir aujourd'hui, en tant que manager de managers, les collaborateurs qui veulent bouger. Je fais par ailleurs partie des ambassadeurs de la marque employeur Covéa afin de valoriser à l'externe l'attractivité de la marque, par exemple auprès des écoles de 3<sup>e</sup> cycle.



# Qu'attendent de nous nos partenaires?

« Nous avons besoin de soutien financier sans lequel il nous est impossible de développer nos recherches en rupture. Mais **le mécénat**, ce n'est pas uniquement de l'argent, **c'est surtout l'expression de valeurs communes et l'envie de construire une histoire**, dans le temps, avec les équipes des deux structures (salariés, sociétaires, clients). Ces valeurs, **Covéa et Clinatéc en font leurs priorités**. Tout cela nous permet d'avoir de la visibilité sur notre feuille de route, d'avancer dans nos travaux et d'aboutir à des résultats tangibles. L'aventure est partagée! »

**Marie Fort**

Ingénieure d'imagerie Clinatéc



« **Faciliter l'accès à des espaces d'exception et partager avec le plus grand nombre notre patrimoine naturel**, c'est toute la force du partenariat qui unit Covéa, l'Agence Française pour la Biodiversité et les Parcs Nationaux de France. »

**Christophe Viret**

Président du collège des Parcs Nationaux de France et Directeur général du parc du Mercantour

« Un groupe qui contribue au **développement du territoire en favorisant les coopérations.** »

**Alexandre Jeanney**

Program Manager French Assurtech, l'accélérateur de startups de Niort Tech



« Un groupe qui collabore avec nous pour **l'égalité des chances face à l'emploi.** »

**Yazid Chir**

Président de Nos Quartiers ont des Talents



# Agir ensemble pour l'intérêt général

**Entreprise citoyenne agissant au cœur de la société,  
Covéa contribue au développement économique,  
social et humain des territoires. Décryptage.**

## Questions à Paul Esmein, Directeur général Offre et Service Client

### En quoi le groupe Covéa est-il un acteur de la société?

**Paul Esmein:** Notre Groupe est impacté par tout ce qui se passe dans la société, qu'il s'agisse d'événements climatiques et environnementaux, mais aussi démographiques, sociologiques, économiques ou technologiques. À ce titre, Covéa entend assumer pleinement son rôle d'acteur responsable vis-à-vis de la société, dont il fait partie, et orienter sa stratégie et ses moyens vers ces sujets cruciaux et partagés.



« Notre première responsabilité est d'inventer une assurance qui profite à l'ensemble de la société. »

—  
**Paul Esmein**  
Directeur général  
Offre et  
Service Client

### Quels sont les objectifs prioritaires fixés par le Groupe?

**Paul Esmein:** Notre première responsabilité est de mobiliser nos partenaires – aussi bien les entreprises innovantes que les acteurs publics et les associations – et de faire jouer cette dynamique collective pour inventer une assurance qui profite à l'ensemble de la société. Comment? En créant une expérience client qui prévient et accompagne autant qu'elle assure; en partageant notre science du risque pour sensibiliser à la prévention; en développant des offres répondant aux enjeux environnementaux et sociétaux; et en transformant les opportunités digitales et d'innovation ouverte en solutions utiles et responsables.

### Sur quels types de partenariats Covéa est-il engagé?

**Paul Esmein:** Covéa développe des partenariats en vue d'enrichir ses offres et de proposer des services qui aient du sens pour les assurés. Nous avons par ailleurs conclu de nombreux partenariats d'intérêt général, qui nous permettent d'affirmer nos engagements d'entreprise responsable sur des domaines très variés, qu'il s'agisse de recherche, de santé, d'emploi, d'environnement... Nous sommes aussi très attachés à l'attractivité des territoires, et nombre de nos partenariats nous permettent de tisser des liens avec les acteurs de l'économie locale.

# Les avancées avec nos partenaires

**Au cœur des territoires, Covéa soutient des projets d'intérêt général en ligne avec ses valeurs et agit pour une réussite partagée avec ses clients, ses partenaires et la société au sens large.**



## Covéa, acteur engagé de la French Tech

### L'ENJEU

Bénéficier d'un accès privilégié aux technologies et aux projets innovants susceptibles de répondre aux futurs besoins des assurés, que ce soit en matière de mobilité, d'habitat, de santé ou encore de *Silver Economy*.

### LA SOLUTION

Covéa agit pour renforcer le soutien apporté aux startups françaises qui innovent dans le digital, et plus particulièrement dans l'Assurtech. En s'impliquant dans **Niort Tech** et **Le Mans Tech**, deux accélérateurs de startups présidés en 2018 par des directeurs du Groupe, Covéa contribue à créer des écosystèmes agiles et performants qui l'aideront à relever le défi de la transformation numérique. Avec **Le Mans Tech**, auquel MMA adhère depuis 2017, le Groupe souhaite attirer sur le territoire les startups travaillant sur les mobilités de demain. Avec **Niort Tech**, créée par cinq acteurs économiques majeurs du territoire niortais ainsi que par la Communauté d'agglomération du Niortais et le Medef des Deux-Sèvres, Covéa contribue à faciliter l'implantation de jeunes pousses prometteuses de l'AssurTech. Un programme d'accompagnement de neuf mois est proposé aux startups sélectionnées grâce à des appels à projets réguliers. Objectif: soutenir 25 à 30 startups sur trois ans.



## LA NATURE EN PARTAGE



### Dix ans de mécénat

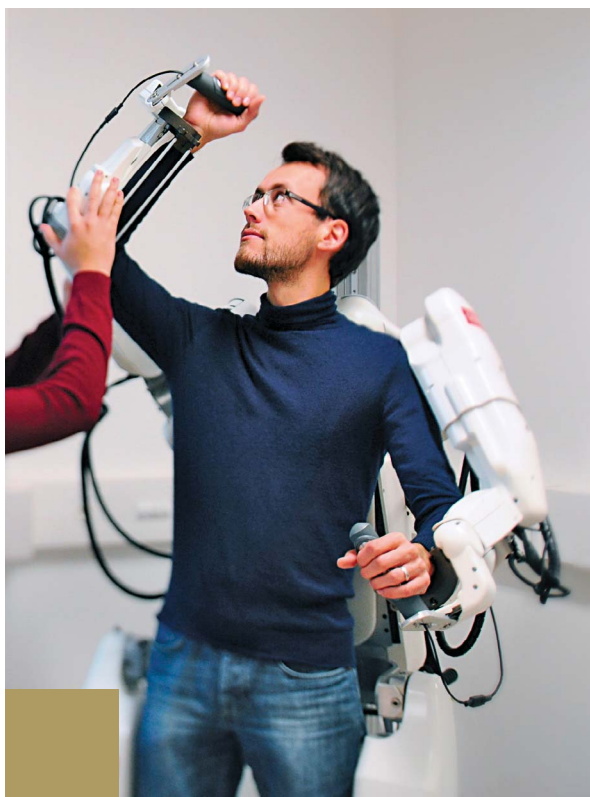
GMF et le réseau des **Parcs Nationaux de France**, rattachés à l'Agence française pour la biodiversité, se sont unis sur le thème de « la nature en partage ». Avec une ambition: faciliter l'accès aux territoires des parcs nationaux au plus grand nombre, et en particulier aux personnes en situation de handicap.

### Déjà 80 actions réalisées

Les actions déployées s'articulent autour de trois axes: faciliter la découverte des parcs nationaux et la connaissance de la nature pour tous via, entre autres, des maisons de parc national rénovées et labellisées « Tourisme et Handicap »; favoriser l'accessibilité sociale aux territoires via l'accueil des jeunes en service civique ou la conduite de chantiers d'insertion à l'emploi; participer à l'amélioration de la connaissance de la biodiversité et à sa préservation.

### Un partenariat renouvelé jusqu'en 2020

Si l'accessibilité pour tous reste au cœur du partenariat signé pour trois ans en 2018, une nouvelle thématique est venue enrichir l'accord: la prévention des risques naturels, écologiques et climatiques, pour la protection des biens et des personnes, par l'implication des citoyens dans leurs comportements individuels et collectifs.



## MIEUX ACCOMPAGNER LES VICTIMES D'ACCIDENT GRÂCE À CLINATEC

Covéa a noué un partenariat d'intérêt général avec le centre de recherche biomédicale **Clinatec**, basé à Grenoble. L'ambition est de soutenir des axes scientifiques qui permettront de sortir des millions de patients de leur impasse thérapeutique.

Le Groupe a engagé un million d'euros sur trois ans pour financer les projets de recherche menés dans les domaines des maladies neurodégénératives, du handicap et du cancer.

Pour Covéa, l'enjeu est d'expérimenter des technologies innovantes afin de proposer des solutions de prévention et d'accompagnement thérapeutiques aux patients, notamment aux victimes para ou tétraplégiques.

En 2018, les projets financés ont déjà permis de présenter des innovations de rupture dans le traitement de la maladie de Parkinson, un tout nouveau programme sur l'épilepsie ainsi que des avancées majeures pour l'autonomie des personnes tétraplégiques.



## Agir en faveur de l'égalité des chances

### LE FAIT

Covéa est partenaire de l'association **Nos Quartiers ont des Talents**. Grâce à elle, le Groupe s'engage concrètement en faveur de l'égalité des chances en facilitant l'insertion professionnelle des jeunes diplômés issus de milieux défavorisés.

### LES RÉSULTATS

Depuis 2015, 70 managers du Groupe ont accepté de devenir parrains ou marraines pour redonner confiance à un jeune, l'aider à intégrer les codes de l'entreprise, améliorer sa méthodologie de recherche d'emploi, le guider dans la présentation de son projet et lui ouvrir son réseau professionnel. En 2018, 36 jeunes ont ainsi pu être accompagnés; et 24 d'entre eux ont trouvé un poste à l'issue du parrainage.



« Le partenariat avec Nos Quartiers ont des Talents s'inscrit totalement dans nos valeurs mutualistes. Il illustre notre implication concrète en faveur de la diversité, en cohérence avec notre politique RSE. »

—  
**Didier Ledeur**  
Directeur Achats et RSE



3 QUESTIONS AU GÉNÉRAL JEAN-FRANÇOIS FURET-COSTE

# Un partenariat qui unit les forces de trois mutuelles



De gauche à droite : le général Jean-François Furet-Coste, Thierry Derez, PDG de Covéa, et Benoît Briatte, président de la MGP.

**UNÉOPÔLE, un partenariat stratégique entre Unéo\*, la MGP\*\* et GMF, ancré dans l'économie sociale et solidaire. Explication avec le général de corps aérien (2S) Jean-François Furet-Coste, président d'Unéo et d'UNÉOPÔLE.**

## Pourquoi Unéo, la MGP et GMF (avec l'appui de Covéa) se sont-elles associées dans le cadre d'UNÉOPÔLE ?

Protéger la Nation et ses concitoyens est l'engagement quotidien dont s'acquittent avec dévouement les forces de la communauté sécurité-défense. C'est pour leur témoigner une reconnaissance à la hauteur de leur engagement qu'Unéo, la MGP et GMF se sont unies au sein d'UNÉOPÔLE. L'ambition de ce partenariat stratégique, solidement ancré dans l'économie sociale et solidaire, est d'assurer durablement la protection et les conditions de vie des membres de la communauté sécurité-défense en leur apportant des solutions plus spécifiques et plus justes.

\* La mutuelle des forces armées  
\*\* La mutuelle des forces de sécurité

## Comment ce partenariat se concrétise-t-il ?

Le partenariat stratégique UNÉOPÔLE s'incarne d'abord dans le quotidien des membres de la communauté protégée. Quels que soient leurs besoins et leur situation personnelle ou professionnelle, ils ont accès à un ensemble complet de services et de garanties qui leur est dédié. Le partenariat se traduit aussi par des contacts réguliers entre Unéo, la MGP et GMF. Les idées et les analyses sont partagées pour enrichir les actions menées au profit de la communauté sécurité-défense.

**Unéo, MGP et GMF  
sont membres d'  
UNÉOPÔLE  
la communauté  
sécurité défense**

## Quelles en sont les principales retombées ?

Le partenariat a permis de consolider la dimension affinitaire de ses membres. En témoigne le premier exercice réussi, avec la mise en œuvre du nouveau référencement du ministère des Armées et des séances d'information animées par Unéo et GMF au sein des enceintes militaires auprès des jeunes engagés. Sans compter le nouvel élan impulsé par la MGP, qui s'adresse désormais à l'ensemble des forces de sécurité. Au titre des réalisations emblématiques figure aussi la première édition des Dialogues sécurité-défense en octobre 2018, sur le thème : « Le courage a-t-il un prix ? ». Réunissant des personnalités de haut niveau, cet événement illustre l'ambition portée par UNÉOPÔLE au service de la protection et de la valorisation de la communauté sécurité-défense.

**Nous remercions l'ensemble des collaborateurs Covéa qui ont bien voulu prêter leur image pour illustrer cette publication.**

**Document édité par la Direction de la Communication Externe et Institutionnelle Covéa  
Tél.: +33 (0) 1 55 50 65 10**

Conception et réalisation: [scriptosensu.com](http://scriptosensu.com)  
avec la participation de So different



Crédits photos: A. Aubert, Thierry Borredon, A. Garnier, Getty Images, Alexandre Giraud, IStockphoto, Mohamed Khalil, Michel Monsay, Matthew Oliver, Photothèque Covéa, Photothèque MAAF, Photothèque MMA, Poly, Shutterstock.

PDF à vocalisation intégrée (humaine ou automatique) La version numérique de ce document est conforme aux normes pour l'accessibilité des contenus du Web, les WCAG 2.0, et certifié ISO 14289-1. Son ergonomie permet aux handicapés moteurs de naviguer à travers ce PDF à l'aide de commandes clavier. Accessible aux déficients visuels, il a été balisé de façon à être retranscrit vocalement par les lecteurs d'écran, dans son intégralité, et ce à partir de n'importe quel support numérique. Il comporte par ailleurs une vocalisation intégrée, qui apporte un confort de lecture qui profite à tous. Enfin, il a été testé de manière exhaustive et validé par un expert non-voyant. Version accessible par







**SOCIÉTÉ DE GROUPE D'ASSURANCE MUTUELLE**

régie par le Code des assurances

RCS Paris 450 527 916

86-90, rue Saint-Lazare - 75009 Paris

[www.covea.eu](http://www.covea.eu)

@groupecovea sur 