



Rapport d'activité 2019

SOMMAIRE

COVÉA

- P. 04 — Profil
- P. 05 — Expertises
- P. 06 — Éditorial de Thierry Derez
- P. 07 — Comité exécutif

MAAF

- P. 08 — Profil
- P. 09 — Chiffres-clés
- P. 10 — Éditorial de Stéphane Duroule
- P. 12 — Gouvernance
- P. 14 — Temps forts 2019
- P. 18 — Chiffres-clés RSE

P. 10
Stéphane Duroule,
Directeur général MAAF



P. 14
Appel à projets pour
la Fondation MAAF

P. 15
MAAF aux côtés
de ses assurés

Groupe d'assurance mutualiste, Covéa est leader en France. Cette position en fait un acteur majeur du secteur de l'assurance et de ses évolutions, un contributeur important à l'économie nationale et un formidable atout pour anticiper les changements de modes de vie, les attentes et les besoins de nos assurés.

Construit autour de trois marques fortes, MAAF, MMA et GMF, notre Groupe accompagne avec attention, efficacité et proximité près d'un foyer français sur quatre, tout en étant 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 sociétaires et clients qui nous font confiance; les 21 000 collaborateurs en France qui font grandir notre Groupe; les partenaires et acteurs de la société avec qui nous coopérons.

Acteur engagé et à l'écoute d'un monde qui change, le plan stratégique Cové@venir mobilise ressources et énergies, pour plus de valeur à partager avec l'ensemble de nos parties prenantes. Une nouvelle politique RSE se met en place pour rendre plus lisible et encore plus efficient l'ensemble des actions du Groupe.



Un groupe, des expertises multiples

— 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.

	DOMMAGES ET RESPONSABILITÉ	×
	SANTÉ ET PRÉVOYANCE	×
	PROTECTION JURIDIQUE	×
	ASSURANCE-VIE	×
	RÉASSURANCE	×
	GESTION D'ACTIFS	×
	ASSISTANCE	×

1 GROUPE CONSTRUIT AUTOUR DE 3 MARQUES COMPLÉMENTAIRES



Mutuelle sans intermédiaire, assureur généraliste des particuliers et des professionnels

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

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

NOTRE PRÉSENCE À L'INTERNATIONAL

ROYAUME-UNI	Groupe Covéa Insurance	Filiale
ITALIE	Groupe BIPIEMME Vita	Filiale
ÉTATS-UNIS	CSE	Filiale
LUXEMBOURG	AME Life LUX	Filiale
CANADA	Groupe La Capitale	Participation
ESPAGNE	Caser	Participation

NOS STRUCTURES SPÉCIALISÉES, MUTUELLES AFFILIÉES ET INSTITUTION DE PRÉVOYANCE



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



Assurance non-vie, santé et prévoyance collectives.



— **THIERRY DEREZ,**
PRÉSIDENT-DIRECTEUR GÉNÉRAL
COVÉA

À L'ÉCOUTE

—
Événements climatiques répétés, taux d'intérêt extrêmement bas, pression réglementaire toujours plus soutenue... En 2019, nous avons encore fait face à de nombreux défis. En 2020, la crise du Covid-19 vient bousculer nos équilibres, personnels, économiques et sociaux. Nous allons devoir repenser nos façons de travailler, adapter nos produits, renforcer encore plus les liens avec tous nos sociétaires. Les marques du Groupe accompagneront ces transformations au service de nos assurés. Nous sommes à l'écoute de leurs besoins, de leurs changements d'habitudes. Notre mission se résume en quelques mots : mettre tout en œuvre pour offrir à nos sociétaires et clients la meilleure expérience d'assurance.

ENGAGÉ

—
En 2020, nous poursuivons, avec les marques du Groupe, la mise en œuvre de notre plan stratégique Cové@venir 2021, dont l'objectif est de créer toujours plus de valeur à partager

avec nos sociétaires, nos collaborateurs et l'entreprise. Nous innovons et coopérons en ce sens au quotidien.

La responsabilité sociétale d'entreprise (RSE) représente un défi commun pour l'ensemble des acteurs du monde économique. Elle est très attendue par nos assurés et nos collaborateurs. Nous allons multiplier nos actions dans ce domaine. La qualité de l'impact sociétal de chaque entité du Groupe sera un axe fort pour nos actions dans les prochaines années.

ORIENTÉ VERS LE LONG TERME

—
Être assureur mutualiste, c'est être ancré dans un temps long. Nous sommes des investisseurs sur le long terme, période dans laquelle nos risques s'inscrivent. Nos outils et nos produits évoluent pour améliorer sans cesse nos garanties et le service que nous devons à nos clients et sociétaires, au plus près de l'évolution de la société, des comportements et de la matière assurable.

Comité exécutif

Au 31 décembre 2019

Thierry Derez
Président-Directeur
général

Valérie Cohen⁽¹⁾
Directrice IARD

**Amaury
de Hauteclocque**⁽²⁾
Directeur général
Coopérations
Humaines

Paul Esmein⁽³⁾
Directeur général
Offre et Service Client

Juliette Baudot⁽⁴⁾
Directrice Stratégie, Client,
Transformation

Didier Bazzocchi⁽⁵⁾
Directeur général MMA

Maud Petit⁽⁶⁾
Directrice générale
Finances

Joaquim Pinheiro⁽⁷⁾
Directeur général
Relation Client

Laurent Tollié⁽⁸⁾
Directeur général
Investissements

Pierre Michel⁽⁹⁾
Directeur général
Réassurance et
International

Édouard Vieillefond⁽¹⁰⁾
Directeur général GMF

Thierry Francq⁽¹¹⁾
Directeur général Stratégie
et Transformation

Stéphane Duroule⁽¹²⁾
Directeur général MAAF



Marque de Covéa, premier groupe d'assurance mutualiste français, **MAAF** protège la santé, la famille, l'épargne, les biens et les projets de 3,8 millions de clients, parmi lesquels près de 800 000 professionnels.

Assureur historique du monde artisan, partenaire de nombreuses institutions professionnelles, **MAAF** conçoit et déploie des solutions pour chaque métier.

Dans un monde qui se transforme rapidement et qui voit de nouvelles formes de concurrence s'imposer sur le marché, **MAAF** est à l'écoute des besoins et des attentes de ses clients. Avec La Préférence Client, elle s'engage pleinement et quotidiennement. Demande de personnalisation, émergence de nouveaux risques, prise en compte de l'évolution des modes de vie, autant de sujets qui nécessitent d'être imaginatifs, innovants et agiles.



4 millions
de véhicules assurés

2,7 millions
d'habitations
assurées

790 000
clients
professionnels

729 millions
d'euros
de collecte brute en épargne

500 000
contrats de prévoyance
individuelle VIE

1,4 million
de contrats de prévoyance
individuelle IARD



22 millions
de visites sur maaf.fr
et MAAF et Moi



8,8/10

note
de satisfaction globale
des clients MAAF

3,8
MILLIONS
DE SOCIÉTAIRES
ET DE CLIENTS



549
POINTS
DE VENTE



977 374
téléchargements
de l'application MAAF et Moi



46 800
abonnés sur Twitter

“ Plus que jamais nous devons maintenir le lien avec nos assurés et leur apporter des réponses concrètes, pragmatiques et utiles. ”

— STÉPHANE DUROULE,
DIRECTEUR GÉNÉRAL MAAF

U

n an après le déploiement du nouveau positionnement de la marque MAAF, « La Préférence Client »,

l'un des enjeux de l'année 2019 a été d'incarner au quotidien cette proximité avec nos sociétaires pour accroître leur satisfaction. Dans les agences, au téléphone comme sur Internet, 2019 a été portée par cette volonté d'anticiper les attentes de nos clients et d'être présents à leurs côtés pour les conseiller, en adaptant notre action aux différents canaux de contacts. Cette démarche de proximité est saluée par nos sociétaires et nous constatons une progression de la note de satisfaction à 8,8/10.

L'ANNÉE DE L'ACCESSIBILITÉ

Pour répondre aux évolutions des attentes de nos clients, MAAF investit de nouveaux terrains de jeu en développant notamment son activité digitale. Plateforme de services, application mobile, refonte du site internet, *chat-bot*... La marque est sur tous les fronts pour offrir la meilleure expérience client possible à ses assurés.

Ce développement de nos services en ligne va de pair avec une simplification de nos outils et de nos process pour permettre aux clients de toujours trouver aisément l'information qu'ils sont venus chercher. Des efforts qui apportent aujourd'hui à MAAF une véritable attractivité digitale, avec 22 millions de visites sur maaf.fr et sur l'appli mobile MAAF et Moi en 2019, soit 13 % d'augmentation par rapport à l'année précédente. Autre exemple avec les déclarations de sinistres en ligne plébiscitées par les clients MAAF, qui les utilisent largement lorsque les événe-



ments climatiques mettent sous tension l'accessibilité à nos services.

Mais le développement de notre accessibilité va bien au-delà du digital. Malgré une activité à nouveau rendue intense par les événements climatiques de 2019, les équipes MAAF ont su se mobiliser et être présentes aux côtés des sinistrés, notamment avec le déploiement des Unités Mobiles d'Interventions dans le Sud-Est. L'addition de ces différents moyens nous a permis de garantir à nos assurés une accessibilité en nette amélioration, ce qui contribue à la progression de leur satisfaction.

L'ANNÉE DE LA CULTURE CLIENT

Pour atteindre notre ambition d'incarner la « Préférence Client », il est essentiel que l'ensemble des équipes s'approprient les quatre leviers de notre politique client (conseil, accompagnement, reconnaissance, écoute) et que nous adaptions collectivement nos pratiques.

Pour cela, nous avons mené une réflexion sur nos méthodes et environnements de travail et repensé la façon de communiquer et d'interagir avec nos clients. Nous poursuivons également la modernisation de nos points de vente avec l'ouverture de nouvelles agences intégrant davantage les technologies numériques.

Enfin, l'accompagnement de nos sociétaires passe aussi par MAAF Privilèges, qui donne accès à de nombreux services à des conditions préférentielles.

ET L'ANNÉE À VENIR ?

La crise sanitaire inédite que nous traversons aura des conséquences économiques et sociales fortes. Plus que jamais, nous devons maintenir le lien avec nos assurés et leur apporter des réponses concrètes, pragmatiques et utiles. Avec le confinement, la digitalisation de l'offre s'est renforcée. Il nous faut poursuivre sur cette voie, sans pour autant rompre le lien

humain fondamental avec nos sociétaires. Nous avons également comme ambition de consolider notre activité sur les marchés historiques que sont l'Automobile et l'Habitation, dans un contexte chahuté, poursuivre notre avancée sur le marché des Professionnels en les soutenant par des actions de solidarité et des offres commerciales adaptées et développer la fidélité de nos clients, leur donner des raisons mais surtout l'envie de rester chez MAAF. Ce qui passe nécessairement par une attention accrue portée aux attentes de nos clients, un traitement réactif des mécontentements, mais aussi par une meilleure valorisation de notre gamme de produits et services. La maîtrise de ces trois sujets contribuera à amortir les effets de la crise et à construire ensemble notre avenir.

Gouvernance MAAF

Au 31 décembre 2019

— Le conseil d'administration détermine les orientations de l'activité de MAAF et veille à leur mise en œuvre. Il exerce sa mission en lien avec la stratégie déterminée par le groupe Covéa et dans le respect des pouvoirs expressément attribués à l'assemblée générale. Il procède aux contrôles et vérifications qu'il juge opportuns. Sa composition vise un équilibre entre les compétences de ses membres, afin de couvrir l'ensemble du spectre des activités de l'assurance.

CONSEIL D'ADMINISTRATION MAAF

7
réunions
du conseil
d'administration
en 2019



Thierry Derez
Président

Président-Directeur général. Thierry Derez a été avocat avant d'entrer, en 1995, au sein du groupe AM-GMF (dont il a été président) puis, successivement, de prendre la présidence de MAAF, MMA puis Covéa.



Christian Baudon
Administrateur délégué

Après une expérience très variée (formation économique et financière, ingénieur, actuariat...), Christian Baudon a exercé plusieurs fonctions au sein de Covéa, dont celle de Directeur général Assurances.



Jean-Claude Seys
Vice-président

Jean-Claude Seys a occupé plusieurs postes de management dans le domaine de la banque et de l'assurance, notamment chez MAAF. Il est à l'origine de la création de la SGAM Covéa, en 2003, qu'il a présidée jusqu'en 2008.



Emmanuel Fay
Administrateur

Après plusieurs années à exercer des fonctions commerciales dans l'artisanat, puis dans la grande distribution, Emmanuel Fay est aujourd'hui responsable exploitation de sites dans le secteur de l'immobilier commercial.



Bernard Barbottin
Vice-président

Prothésiste en podologie, Bernard Barbottin a également été Président du Conseil de l'ordre des Podologues. Sa connaissance du domaine libéral et ses mandats d'administrateur lui apportent une dimension « artisanat » forte.



Michel Castagné
Vice-président

Issu d'une formation économique et commerciale, Michel Castagné a été Président de Banque Populaire BPQA, Vice-président du groupe Banque Populaire. Chef d'entreprise pendant 49 ans, il a été 13 ans maire dans le Lot.



Jean-Michel Banlier
Administrateur

Chef d'entreprise dans les domaines de l'ébénisterie et de la décoration, Jean-Michel Banlier a également occupé les fonctions de Président de Chambre des Métiers et de l'Artisanat.



Sophie Fiszman-Schwerdorffer
Administratrice

Auditeur du Chede et de l'IHEDN SN 68. Issue d'une formation en économie, Sophie Fiszman-Schwerdorffer a exercé diverses fonctions de direction au sein du groupe OFI (*asset management*, relations presse et développement durable).



Hubert Couprie
Administrateur

Après avoir été chef d'entreprise dans le secteur agro-alimentaire (emballages alimentaires), Hubert Couprie a inventé un emballage alimentaire marin qu'il a ensuite fait déposer.



Janine Delhours
Administratrice

Janine Delhours a exercé différentes activités en entreprise, des postes de comptable, à la comptabilité analytique et au contrôle budgétaire. Elle a aussi occupé la fonction de trésorière pour plusieurs associations.



Michel Gougnard

Administrateur

Après avoir débuté sa carrière chez MAAF, Michel Gougnard a occupé différentes fonctions à responsabilité au sein de Covéa. Il est aujourd'hui Président du FGAO (Fonds de Garantie des Assurances Obligatoires).



Monique Berger

Administratrice représentant des salariés

Titulaire d'une formation en droit, Monique Berger est Conseiller en Développement Relation Client au sein de MAAF.



Delphine Lemaire

Administratrice

Delphine Lemaire a exercé des missions de commissariat aux comptes et de conseil durant sept ans (Mazars), spécialisée dans le secteur de l'assurance. Elle assure aujourd'hui des fonctions de responsable financière au sein d'un groupe institutionnel public.



Philippe Debenest

Administrateur représentant des salariés

Au sein du Groupe depuis 1992, Philippe Debenest a exercé différentes fonctions techniques (contrôle de gestion, responsable études actuarielles, responsable produit, domaine statistique...).



Stéphane Duroule

Directeur général

Diplômé de l'École Supérieure de Commerce de Montpellier, Stéphane Duroule a débuté sa carrière chez MAAF en 1990. Il est aujourd'hui Directeur général de MAAF et membre du Comité exécutif de Covéa.



Jacques Lumeau

Directeur des Partenariats

Diplômé de l'École Supérieure de Commerce d'Amiens, puis diplômé d'expertise-comptable, Jacques Lumeau exerce au sein d'Ernst & Young. Il rejoint MAAF en 2006 et devient Directeur Partenariats et Risques sur mesure en 2018.



Jean-Pierre Paquien

Administrateur

Après une longue expérience en tant que Directeur financier et administratif dans le secteur de l'industrie et des services, Jean-Pierre Paquien est depuis 2004 consultant en organisation.



Jean Alsina

Censeur

Prothésiste dentaire, Jean Alsina est très investi dans le tissu des métiers de l'artisanat, tant par son statut de chef d'entreprise que par ses fonctions de Président de la Chambre des Métiers des Pyrénées-Orientales.



Marie-Hélène Douceret

Directrice Organisation et Performance

Titulaire d'un MBA management des entreprises d'assurances de l'Enass, Marie-Hélène Douceret a débuté comme conseillère, puis directrice d'agence MAAF. Elle est aujourd'hui Directrice Organisation et Performance.



Yves Rey

Directeur du Développement Commercial

Après avoir été diplômé de l'École Supérieure de Management et du Centre des Hautes Études en Assurances, Yves Rey a occupé plusieurs fonctions au sein de MAAF jusqu'à devenir Directeur du Développement Commercial en octobre 2019.



Jean-Jacques Vouhé

Administrateur

Jean-Jacques Vouhé a réalisé une grande partie de sa carrière au sein de Covéa en tant que Secrétaire général de MAAF Assurances, puis comme Directeur général délégué MAAF et Covéa, responsable de plusieurs Directions.



Renée Moran

Censeur

À la suite d'un début de carrière dans un cabinet d'expertise comptable puis en entreprise, Renée Moran a ensuite exercé en libéral, en tant que juriste et fiscaliste.



Bruno Lacoste-Badie

Directeur Marketing et Communication

Diplômé de l'Institut de Mathématiques Appliquées d'Angers, après un passage au sein des équipes Marketing et Produits du groupe La Redoute, Bruno Lacoste-Badie rejoint la MAAF en 1991. Il est Directeur Marketing et Communication de la marque depuis 2013.



Nicolas Bossis

Directeur Indemnisation

Diplômé en ressources humaines, Nicolas Bossis a rejoint MAAF en 2000, après un début de carrière au sein du Crédit Agricole. Il occupe depuis octobre 2019 la fonction de Directeur Indemnisation MAAF.

COMITÉ DE DIRECTION MAAF

2019 en accélééré



BONNE NOUVELLE!

« 0 € d'augmentation des cotisations auto en 2020 pour ses clients »

Une fois encore, MAAF récompense le comportement responsable de ses clients.

ARTISANS

#LesMeilleurs Artisans

Le 1^{er} février dernier, MAAF s'est engagée auprès de RMC, avec le soutien du réseau des Chambres de Métiers et de l'Artisanat (CMA), pour organiser la 1^{re} édition du concours « Les Meilleurs Artisans de France ». Cette initiative, lancée pour la première fois en 2019, a pour objectif de valoriser l'expertise des artisans dans leur domaine respectif. Au programme de ce concours national, sept métiers représentés : cuisinier, peintre, fleuriste, menuisier, carreleur, mécanicien et plombier. Et un seul gagnant dans chaque catégorie parmi les 55 candidats en lice pour remporter le label « Meilleur Artisan de France ».

En parallèle de ces récompenses, afin de mettre en lumière l'importance de la sécurité dans l'exercice de ces métiers, MAAF a décerné un **prix spécial « Prix Prévention des Risques Professionnels MAAF »**. L'heureux gagnant ? Fabien Cancelier pour son savoir-faire dans la catégorie cuisine et son respect des règles de sécurité.



ENGAGEMENT

Appel à projets pour la Fondation MAAF

Du 12 novembre au 9 décembre 2019, la Fondation MAAF Initiatives & Handicap a lancé un appel à projets en association avec Ulule, la plateforme de financement participatif. Ce nouvel **appel à projets sur la thématique « Handicap et Vieillesse »** a pour objectif d'aider et d'accompagner financièrement les meilleures initiatives. Les dossiers déposés répondent aux problématiques d'avancée en âge des personnes en situation de handicap. Les trois plus beaux projets sont récompensés par des prix : prix coup de cœur des clients MAAF, prix coup de cœur des collaborateurs MAAF et prix du jury.

Depuis plus de 20 ans, la Fondation MAAF Initiatives & Handicap soutient et finance des projets qui contribuent à l'amélioration des conditions de vie des personnes en situation de handicap.

Pour plus d'informations : maaf.fr/fr/a-propos-de-maaf/fondation-maaf/MAAF-initiatives-et-handicap/avancee-age-personnes-handicapees





SÉCURITÉ ROUTIÈRE

Les Rencontres MAAF

En 2019, la prévention MAAF a organisé sept Rencontres sur tout le territoire qui ont rassemblé près de **5 400 jeunes pour les sensibiliser aux enjeux de la sécurité routière** et notamment aux **dangers de la conduite sous influence** (alcool, drogue, médicaments). Une initiative primordiale lorsqu'on sait que les accidents de la route restent la première cause de mortalité chez les jeunes (18/24 ans).

Depuis 2002, ces Rencontres ont pour objectif d'informer sur les risques d'une conduite sous influence, en abordant les effets délétères sur la santé et les conséquences en matière d'assurance. Au total, depuis 2015, **plus de 30 000 jeunes ont été sensibilisés**. Un sujet au cœur des préoccupations de MAAF qui se mobilise au-delà de ces Rencontres avec la tournée Vigicarotte dans les discothèques et festivals, sans oublier les stands de la prévention MAAF tout l'été sur les plages, sur le NRJ Summer Tour, et la promotion de l'application AlcooTel, téléchargée pas moins de 830 000 fois!

Pour plus d'informations :
www.maaf.fr/fr/a-propos-de-maaf/prevention-maaf/sensibiliser



ÉVÉNEMENTS CLIMATIQUES

MAAF aux côtés de ses assurés

En 2019, de nombreux assurés ont été touchés par des intempéries, parmi lesquelles la tempête Miguel en juin, la canicule et, en fin d'année, de fortes pluies liées aux épisodes cévenols. Les inondations survenues en décembre ont nécessité le **déploiement des Unités Mobiles d'Intervention**, camions installés au plus près des sinistrés pour permettre aux équipes de leur **apporter écoute et accompagnement**. Installée une première fois à Fréjus, puis à Mandelieu, cette opération répond aux besoins des sociétaires MAAF : **jusqu'à 100 clients par jour se sont déplacés pour effectuer leur déclaration**. Une proximité indispensable lors d'événements de cette ampleur.

En parallèle de ce dispositif, MAAF, dans une logique de prévention des risques, a envoyé en amont des alertes *via* les réseaux sociaux et plus de 1,5 million de SMS à ses clients, sur toute l'année. Ils ont ainsi reçu des conseils de conduite et des informations concernant les mesures exceptionnelles prises (prolongation des délais de déclaration, offres de rééquipement à tarifs préférentiels, relogement étendu à 30 jours...) après des événements climatiques majeurs. Un dispositif de crise efficace pour MAAF, dont l'engagement des équipes est total auprès des sinistrés.

8,8/10

C'est la note de
satisfaction des clients
MAAF à fin 2019.

DU NOUVEAU

Le Prix Goût et Santé 2019



Avec le Prix Goût et Santé des Artisans organisé chaque année, MAAF valorise les talents des artisans de bouche au service d'une alimentation qui allie santé et plaisir gustatif. 2019 marque l'arrivée d'une nouveauté dans ce concours : **les vidéos des lauréats et finalistes** ont été entièrement réalisées par **des jeunes (18-28 ans), non-diplômés ou en reconversion** aux métiers de l'image culinaire à destination des réseaux sociaux. Le partenariat noué avec Media Social Food, association créée par Mathilde de l'Écotais et Thierry Marx, propose une formation en accéléré gratuite, destinée aux personnes éloignées de l'emploi. 89 % des jeunes passés par la formation réintègrent le marché du travail. L'objectif ? **Réduire la fracture sociale.**

Pour plus d'informations sur le Prix et pour découvrir les lauréats 2019, rendez-vous ici : maaf.fr/fr/prix-gout-et-sante



TRAVAILLER DIFFÉREMENT

Le siège niortais de MAAF fait peau neuve

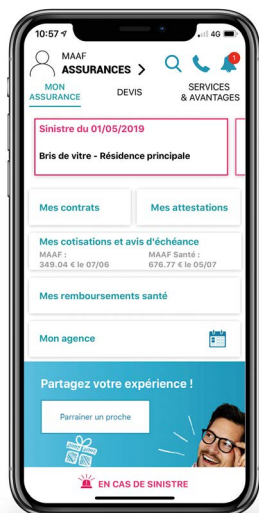
Octobre 2019 a marqué l'inauguration d'un premier bâtiment au siège de MAAF Assurances, basé à Niort. Avec cette rénovation, le groupe Covéa expérimente **de nouvelles façons de travailler pour les collaborateurs** : outils nomades, espaces de travail diversifiés en fonction des activités de la journée... afin de développer les interactions et la créativité des 320 collaborateurs concernés.

Ce premier bâtiment rénové constitue **le pilote d'un important projet** qui concernera, à terme, les dix sites centraux de Covéa et certains de ses sites régionaux. Ce projet répond à une stratégie de développement durable menée par Covéa. La rénovation énergétique des bâtiments s'est appuyée sur des critères environnementaux stricts : la délivrance du **label BREEAM Very Good**, certification qui garantit de protéger au mieux l'environnement et privilégie la qualité de vie au travail, est venue couronner 30 mois de travaux sur ce site.

Prendre soin de ses collaborateurs comme de ses clients, un objectif au cœur des préoccupations de MAAF.

APPLICATION

MAAF et Moi, l'application la plus téléchargée des assurés français



En 2019, MAAF et Moi a fêté ses quatre ans d'existence. Avec plus de **977 000 téléchargements** au compteur, elle devient, dans le monde de l'assurance, l'appli mobile **la plus téléchargée** sur terminaux sous Android en France. Grâce à elle, les sociétaires accèdent facilement à leur espace client. Objectif? Leur **simplifier le quotidien et répondre à leurs besoins**. Parmi ses fonctionnalités, l'application propose de consulter le détail de ses contrats, télécharger ses attestations, payer en ligne ses cotisations, consulter ses remboursements santé, ou encore suivre son sinistre. Les dernières améliorations ont été l'occasion de simplifier l'accès aux fonctionnalités et d'offrir une navigation plus intuitive.

ACCESSIBILITÉ

Le *chatbot* MAAF « nous contacter » utilisé plus de 1,2 million de fois



Déployé sur le site maaf.fr en 2018, le *chatbot* « nous contacter » contribue à une **meilleure accessibilité aux services MAAF**. Actif lorsque les équipes ne sont pas joignables, il guide le client dans l'expression de son besoin et vient compléter les contacts par téléphone, mail et visites en agence. Son objectif? **Offrir une expérience client plus complète aux sociétaires**. Une réussite, puisque le *chatbot* a été utilisé pas moins de **1,2 million de fois en 2019!** Il a permis de répondre à de nombreuses demandes : 17 500 attestations, 150 000 devis et 100 000 questions relatives aux contrats. Les clients peuvent ainsi réaliser leurs actions de manière optimisée et simplifiée, au moment où ils le souhaitent.

SERVICE

MAAF Privilèges : la plateforme de services pour les clients MAAF

Lancée officiellement fin 2019, MAAF Privilèges, accessible depuis maaf.fr et l'appli mobile MAAF et Moi, propose à ses clients **des offres de services et des avantages gratuits ou à tarifs avantageux toute l'année**, pour les accompagner à chaque moment clé de leur vie. Négociées par Covéa auprès de partenaires de qualité et reconnus sur le marché, ces offres concernent le véhicule, l'habitation, le bien-être et la santé, les voyages et loisirs, les droits et démarches juridiques, les projets de vie et finances, ainsi que les services professionnels. Avec MAAF Privilèges, MAAF s'engage auprès de ses clients pour leur offrir **une expérience d'assurance augmentée et différenciante**.

Plus d'informations sur maaf.fr

DIGITAL

Toujours en quête de satisfaction client, MAAF multiplie les initiatives digitales pour se rendre encore plus accessible auprès de ses assurés. La marque dispose d'une belle attractivité numérique, avec **plus de 22 millions de visites (+ 13%)** sur maaf.fr et sur MAAF et Moi en 2019.

SOCIAL

Effectif

7 352 effectif total (CDI + CDD, hors suspendus et hors alternants)

7 154 CDI (hors suspendus)
198 CDD

Statut

3 083 cadres (soit 41,9 %)
4 269 non cadres (soit 58,1 %)

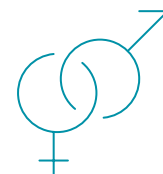
Formation



72,6 % taux d'accès à la formation (soit 1,5 % par rapport à 2018)

Diversité

4 834 femmes
2 518 hommes



50,8 % taux de féminisation des cadres (soit + 1,8 % par rapport à 2018)

4,2 % taux d'emploi des personnes en situation de handicap (soit -6,5 % par rapport à 2018)

Âge et ancienneté

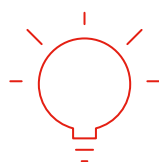
43,2 ans d'âge moyen
15,3 ans d'ancienneté moyenne

Mouvements au sein de l'effectif

490 embauches en CDI
397 départs de CDI (dont 117 départs à la retraite)

ENVIRONNEMENTAL

Consommation d'énergie



Immobilier d'exploitation

32 951 965 kWh
soit - 3,6 % par rapport à 2018

144 kWh/m²
soit + 8,3 % par rapport à 2018

Immobilier de placement

1 113 630 kWh

24 kWh/m²

Bilan carbone (scopes 1 et 2)

Immobilier d'exploitation

2770,6 teq CO₂*

12,1 kgeq CO₂/m²**
soit +2,5% par rapport à 2018

Immobilier de placement

768,5 teq CO₂*

1,5 kgeq CO₂/m²**

181

tonnes de déchets (papier, carton, déchet industriel banal)

53 526 m³
de consommation d'eau



*Tonne équivalent CO₂ **Kilogramme équivalent CO₂/m²



La version numérique de ce document est conforme aux normes pour l'accessibilité des contenus du Web, les WCAG 2.1, et certifié ISO 14289-1. Son ergonomie permet aux personnes handicapées moteurs de naviguer à travers ce PDF à l'aide de commandes clavier. Accessible aux personnes déficientes visuelles, 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 informatique. Enfin, il a été testé de manière exhaustive et validé par un expert non-voyant.

Version e-accessible par  ipedis



MAAF

Chauray

79036 Niort CEDEX

www.maaf.fr

