



# Rapport intégré 2019

**P. 04** — Editorial de Thierry Derez,  
Président-Directeur général

## UNE ÉQUATION

GRANDES TENDANCES ET PETITS INSTANTANÉS  
DU FUTUR DE L'ASSURANCE

- P. 08** — De l'incertitude économique et du besoin de protection
- P. 12** — De la longévité et du lien intergénérationnel
- P. 16** — Des évolutions réglementaires et du besoin de conseil
- P. 20** — De l'usage et des nouveaux modes de consommation
- P. 24** — Des attentes sociales, environnementales et de l'éthique
- P. 28** — De l'hyper connectivité et du contact humain

## UNE MISSION

ACCOMPAGNER ET PROTÉGER NOS SOCIÉTAIRES  
ET CLIENTS TOUT EN CONTRIBUANT  
AU PROGRÈS SOCIAL ET ENVIRONNEMENTAL

- P. 34** — Opportunités : nos réponses aux tendances
- P. 36** — Un groupe d'assurance mutualiste engagé : modèle d'affaires
- P. 38** — Avancer en confiance avec nos parties prenantes

## UNE STRATÉGIE

INNOVER ET COOPÉRER POUR PLUS DE VALEUR  
À PARTAGER

- P. 42** — Viser les marchés et segments à valeur
- P. 44** — Viser l'excellence de l'expérience client
- P. 46** — Atteindre l'excellence opérationnelle
- P. 48** — Des équipes fières et engagées

## UN GROUPE

COVÉA, LEADER DE L'ASSURANCE MUTUALISTE  
DEPUIS 20 ANS

- P. 52** — Covéa, groupe d'assurance mutualiste en mouvement
- P. 54** — Des expertises multiples
- P. 56** — Gouvernance
- P. 60** — Performances financières et extra-financières
- P. 62** — À propos de ce rapport

**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.

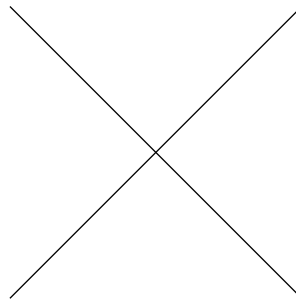
**Acteur engagé et à l'écoute d'un monde qui change,** le plan stratégique Cové@venir mobilise ressources et énergies, pour plus de valeur à partager avec l'ensemble de nos parties prenantes. Une nouvelle politique RSE se met en place pour rendre plus lisible et encore plus efficient l'ensemble des actions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





# “Être à l'écoute des attentes de nos assurés et se transformer pour renforcer leur fidélité.”

— THIERRY DEREZ,  
PRÉSIDENT-DIRECTEUR GÉNÉRAL



## — ÉDITORIAL DE THIERRY DEREZ, PRÉSIDENT-DIRECTEUR GÉNÉRAL

### Quel bilan tirez-vous de 2019, un an après le lancement de Cové@venir 2021, le plan stratégique de Covéa ?

— Nous avons construit Cové@venir autour d'un objectif clair : être toujours plus orientés vers nos sociétaires et nos clients. Dans un marché fortement concurrentiel où les comportements des consommateurs se modifient, il est impératif d'être résolument à leur écoute et de se transformer pour renforcer la fidélité de nos assurés.

Afin d'améliorer leur expérience d'assurance, nous avons notamment mis en place des outils et services digitaux permettant d'accéder à nos prestations à tout moment. Cette approche multicanal renforce notre ADN mutualiste qui consiste à être engagés au plus près de nos sociétaires et clients, en toute circonstance. Nous avons lancé de grands chantiers de transformation digitale, de simplification de nos processus et de renforcement de la coopération au sein de nos équipes.

### Le Groupe est-il en ligne avec les objectifs donnés ?

— Les résultats sont là, conformes à la trajectoire que nous nous sommes fixée. En IARD, nous enregistrons une fidélisation accrue de nos sociétaires particuliers. Sur le marché des Pros et Entreprises, notre dynamique de croissance se poursuit, avec plus de 28 000 clients Pros *via* les réseaux MAAF et MMA. Et sur les Entreprises, MMA fait mieux que le marché, avec 6,5 % de hausse. En Santé et Prévoyance, marchés stratégiques sur lesquels le Groupe s'est positionné, nous avons également relevé une belle progression pour nos trois marques, avec notamment plus de 70 000 contrats en net pour la Prévoyance IARD. Ces chiffres sont très positifs, ce qui est satisfaisant et mobilisateur pour les équipes.

Concernant les sinistres climatiques, leur nombre est à peu près équivalent à celui de 2018, mais les coûts moyens sont plus élevés. Il y a eu davantage d'inondations et le tremblement de terre en Ardèche a généré des dégâts importants. La fin de l'année a été particulièrement intense sur le plan des intempéries. Nous avons été au rendez-vous auprès de nos assurés pour les accompagner dans ces moments difficiles.

### Comment appréhendez-vous l'évolution du marché ?

— Les marchés de l'assurance connaissent des évolutions significatives. Il y a une transformation de la matière assurable induite par les nouvelles technologies, notamment en Auto, avec l'arrivée progressive du véhicule autonome, et en Habitation avec le déploiement de la domotique.

Nous constatons aussi une évolution des risques, avec une augmentation de ceux de haute intensité, catastrophes naturelles mais aussi risque cyber, ou encore, risque sanitaire comme le Covid-19 auquel le monde entier est confronté. Conséquence principale de ces bouleversements, la frontière entre les différents métiers d'assureur et de réassureur devient plus poreuse. Particuliers et Entreprises expriment un besoin de protection croissant pour faire face à ces incertitudes.

### Comment vous préparez-vous à y répondre ? Quelles sont les conditions à réunir pour que Covéa reste un leader mutualiste engagé ?

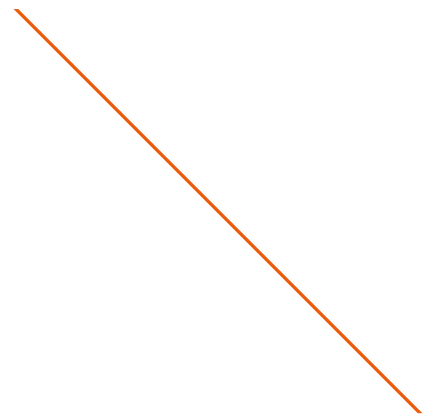
— Nous nous appuyons sur notre expertise dans tous les métiers de l'assurance primaire. Nous capitalisons sur la force de notre modèle mutualiste et sa capacité de transformation, ainsi que sur la puissance de nos marques. Les premiers enseignements de la crise du Covid-19 montrent que nous savons réagir et nous adapter très rapidement, pour poursuivre nos missions d'assureur, tout en garantissant la sécurité de nos collaborateurs. Nous continuerons certainement dans cette voie qui induit une accélération de la digitalisation, tout en maintenant les liens étroits avec nos assurés, pour un service au plus près des attentes et des besoins.

### Quelles perspectives pour l'année à venir ?

— Ce début d'année, marqué par la crise sanitaire du Covid-19, nous a tous éprouvés. Cette crise bouleverse nos modes de vie, mais aussi l'économie mondiale avec de très fortes répercussions sociales. Nous devons repenser nos modèles afin de protéger toujours mieux nos assurés — Particuliers, Pros et Entreprises — ainsi que nos équipes. Nous devons aussi assumer pleinement notre qualité mutualiste et agir comme un acteur majeur dans une société fragilisée.

2020 sera par ailleurs une année charnière pour Covéa. Les investissements et la mise en place des nouveaux process vont porter leurs fruits et nous poursuivrons cette dynamique de croissance. En parallèle de la mise en œuvre de notre plan stratégique, nous visons à devenir un Groupe d'assurance mutualiste toujours plus engagé avec la mise en place d'une nouvelle politique RSE reposant sur deux priorités : une société plus inclusive et le respect de l'environnement.

**UNE ÉQUATION  
GRANDES  
TENDANCES  
ET...**




**...PETITS  
INSTANTANÉS  
DU FUTUR  
DE L'ASSURANCE**



**La conjoncture est marquée  
par une croissance limitée,  
des taux d'intérêt bas  
et un climat social tendu.  
Le monde du travail  
évolue et se fait pluriel.**



A photograph of a man with a dark beard and hair, wearing a dark blue long-sleeved shirt and dark pants, holding a baby in his arms. The man is looking towards the camera with a slight smile. The baby is wearing a white sleeveless top and has a pacifier in its mouth. They are standing in a doorway with white trim. In the background, a blue denim jacket hangs on a white branch-shaped rack on a grey wall. A white cloth is draped over a chair in the foreground on the left.

**Bruno, plombier à Lyon,  
a opté pour une  
prévoyance individuelle,  
qui les protège, lui et  
sa famille, en cas de perte  
de revenus, d'accidents  
ou de décès.**

**L'espérance de vie  
augmente, la population  
en âge de travailler connaît  
une légère baisse,  
la structure du foyer évolue...  
De nouvelles solidarités  
se mettent en place entre  
les générations.**






**Pauline, retraitée, loue une chambre de sa maison à Zoé, étudiante en droit. Avec un avenant en ligne à son contrat d'assurance habitation, la colocation peut commencer, en toute sérénité.**



**La réglementation vise à protéger toujours plus les consommateurs, notamment en matière de conseil, de choix, de données personnelles, répondant ainsi à un besoin croissant de transparence et de sécurité.**



A smiling woman with her arms crossed in an office setting. She is wearing a grey turtleneck sweater and dark pants. The background is a modern office with glass partitions and wooden accents.

**En contractant un prêt  
immobilier auprès  
de sa banque,  
Gabrielle sait qu'elle peut  
solliciter d'autres assureurs  
pour son assurance  
emprunteur.**

**Selon 77 % des Français<sup>(1)</sup>,  
l'usage est plus important  
que la propriété.  
L'économie du partage  
fait désormais partie de  
notre quotidien.**

<sup>(1)</sup> D'après un sondage de l'Observatoire de la consommation (ObSoCo), 2018



A young woman with dark hair and glasses, wearing a black leather jacket and black pants, stands in a bright, empty apartment. She is looking towards the camera. To her right, there are several large cardboard boxes stacked. The room has light-colored walls and a wooden floor. A large window in the background shows a view of other buildings. A white text box is overlaid on the left side of the image, containing text.

**Lyne va emménager dans son nouvel appartement. Elle réservera une camionnette sur une plateforme de location d'utilitaires entre particuliers.**



**La prise de conscience  
environnementale s'impose.  
Les attentes sociales évoluent.  
Les comportements  
des citoyens et  
des consommateurs changent.  
Les collaborateurs  
demandent du sens.**



**Théo a souscrit une assurance-vie responsable. En plaçant son épargne dans des fonds “verts”, il contribue au financement de projets d'énergie renouvelable.**



**Les débits en 5G seront jusqu'à 10 fois plus élevés que ceux de la 4G.**  
**Les technologies, telle que l'intelligence artificielle, servent de nombreux progrès, notamment scientifiques et médicaux.**



**Sa maison a subi  
les intempéries régionales :  
Djamila a besoin  
d'une intervention urgente.  
Le chatbot accélère sa prise  
en charge. Très vite,  
elle est recontactée par un  
conseiller à son écoute.**



**UNE MISSION  
ACCOMPAGNER  
ET PROTÉGER  
NOS SOCIÉTAIRES  
ET CLIENTS...**

**...TOUT EN  
CONTRIBUANT  
AU PROGRÈS  
SOCIAL ET  
ENVIRONNEMENTAL**



# Opportunités : nos réponses aux tendances

— Les évolutions actuelles de notre société modifient le rapport des personnes et des entreprises à la sécurité, et donc à l'assurance.

Chez Covéa, nous étudions les opportunités de marché qui s'ouvrent et se confirment au gré de ces changements sociétaux. Notre priorité est de privilégier celles qui servent au mieux nos sociétaires, tout en nous offrant les meilleures perspectives de croissance pour une création de valeur partagée pour tous.

## ✕ Sécuriser la situation économique et financière de sociétaires et clients

### Protéger la famille et la sécurité financière de nos assurés

— Notre mission consiste à protéger ce qui compte le plus pour nos clients et sociétaires. Au-delà de l'assurance dommages aux biens, Covéa réaffirme ainsi son ambition de développement sur les marchés de la Santé et de la Prévoyance individuelle et collective, ainsi que sa volonté de proposer des services personnalisés à ses assurés (téléconsultation, deuxième avis médical, coaching nutrition, etc.).

### Développer l'épargne-retraite

— Les populations de 40 à 60 ans se préoccupent du maintien de leur niveau

de vie à la retraite. La loi Pacte fixe désormais un cadre favorable au développement de l'épargne retraite complémentaire. Covéa complète donc son offre avec le nouveau dispositif PER « Plan d'Épargne Retraite », afin de répondre aux besoins de ses assurés et les accompagner dans leurs projets à long terme.

### Promouvoir la cyber-sécurité

— Les progrès digitaux offrent de nouvelles opportunités, mais présentent également de nouveaux risques. Covéa souhaite donc soutenir le développement des entreprises tout en protégeant leur activité, en assurant les conséquences d'un vol de données, d'un hameçonnage, d'une défaillance informatique... et en leur proposant des services de prévention des risques cyber (Service Audit et Évaluation de risque). Nos marques poursuivent ainsi la création d'offres prévoyant des garanties financières pour ce type de dommages subis par les entreprises.

## ✕ Être présent dans les moments délicats

### Aider chacun dans l'exercice de ses droits

— Problème de voisinage, litige lié au droit du travail, à la consommation, à l'automobile... les occasions de différends et de conflits sont nombreuses. Les juristes de Covéa Protection Juridique interviennent en véritables « dé-mêleurs de tracas » : de l'information juridique jusqu'à la prise en charge des frais de justice. Ils mettent aussi tout en œuvre pour trouver la meilleure solution amiable pour leurs clients.

### Accompagner plus efficacement nos clients

— Covéa envisage les nouvelles technologies comme un moyen d'offrir davantage d'efficacité et de personnalisation dans nos réponses aux clients, notamment en termes de service ou de prestations d'assurance. Le Groupe poursuit ainsi la digitalisation de ses outils en restant fidèle à sa posture : permettre à nos clients de bénéficier du meilleur du digital, tout en leur offrant la possibilité de poursuivre leurs échanges avec un conseiller en agence à tout moment, quel que soit le produit ou le service.

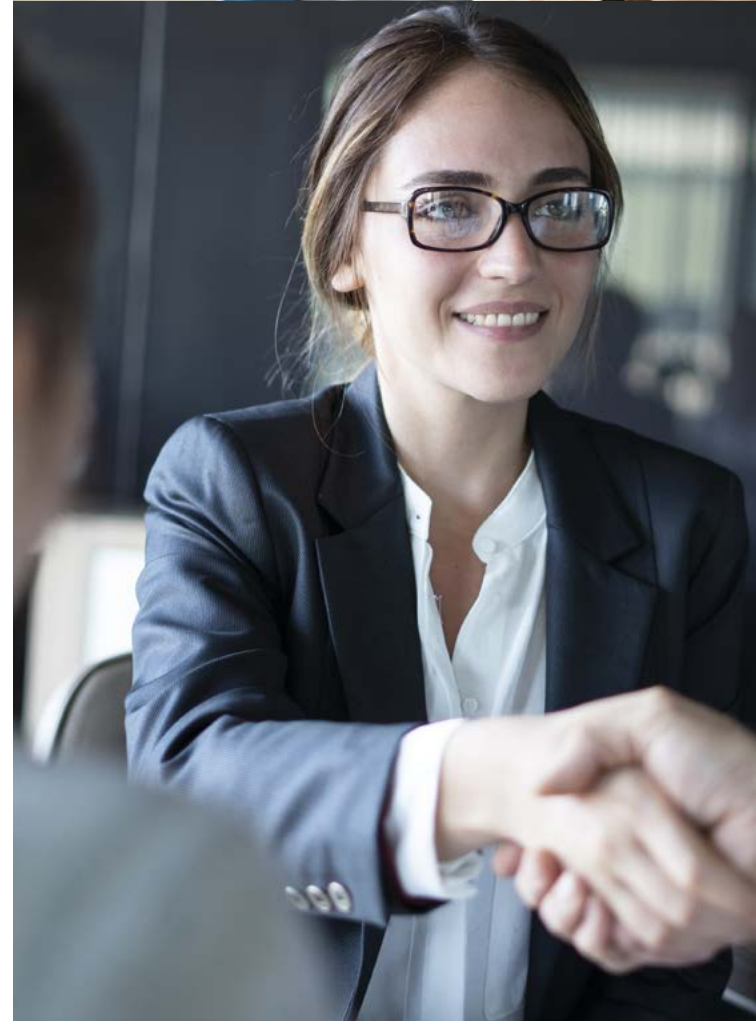
## ✕ Faciliter les nouvelles aspirations

### Protéger les nouveaux usages entre particuliers

— Échange ou location temporaire de logement, de véhicule, de matériel ou de services : les nouveaux modes de consommation reposent sur le partage. Afin de faciliter ces échanges dans les meilleures conditions, tout le monde doit être assuré. Les contrats des marques de Covéa continuent donc de se doter de nouveaux services et garanties pour aider nos assurés à profiter de cette nouvelle économie collaborative.

### Encourager les actions citoyennes

— La prise de conscience environnementale change nos modes de vie. Covéa veut être présent auprès de ceux qui adoptent de nouvelles manières de se déplacer ou de produire de l'énergie. Le Groupe adapte ainsi ses assurances pour toutes les formes de mobilité et poursuit son accompagnement en faveur de la rénovation énergétique des habitats et du déploiement des énergies renouvelables.



# Un groupe d'assurance mutualiste engagé : modèle d'affaires

Covéa s'appuie sur 3 marques — MAAF, MMA et GMF — pour proposer des produits d'assurance sur le marché des particuliers, des professionnels et des entreprises.

## NOS RESSOURCES

### Une assise financière solide

- 17,4 Mds€ de primes acquises
- 111 Mds€ d'actifs gérés
- 16 Mds€ de fonds propres
- 406 % de solvabilité

### Des femmes et des hommes engagés

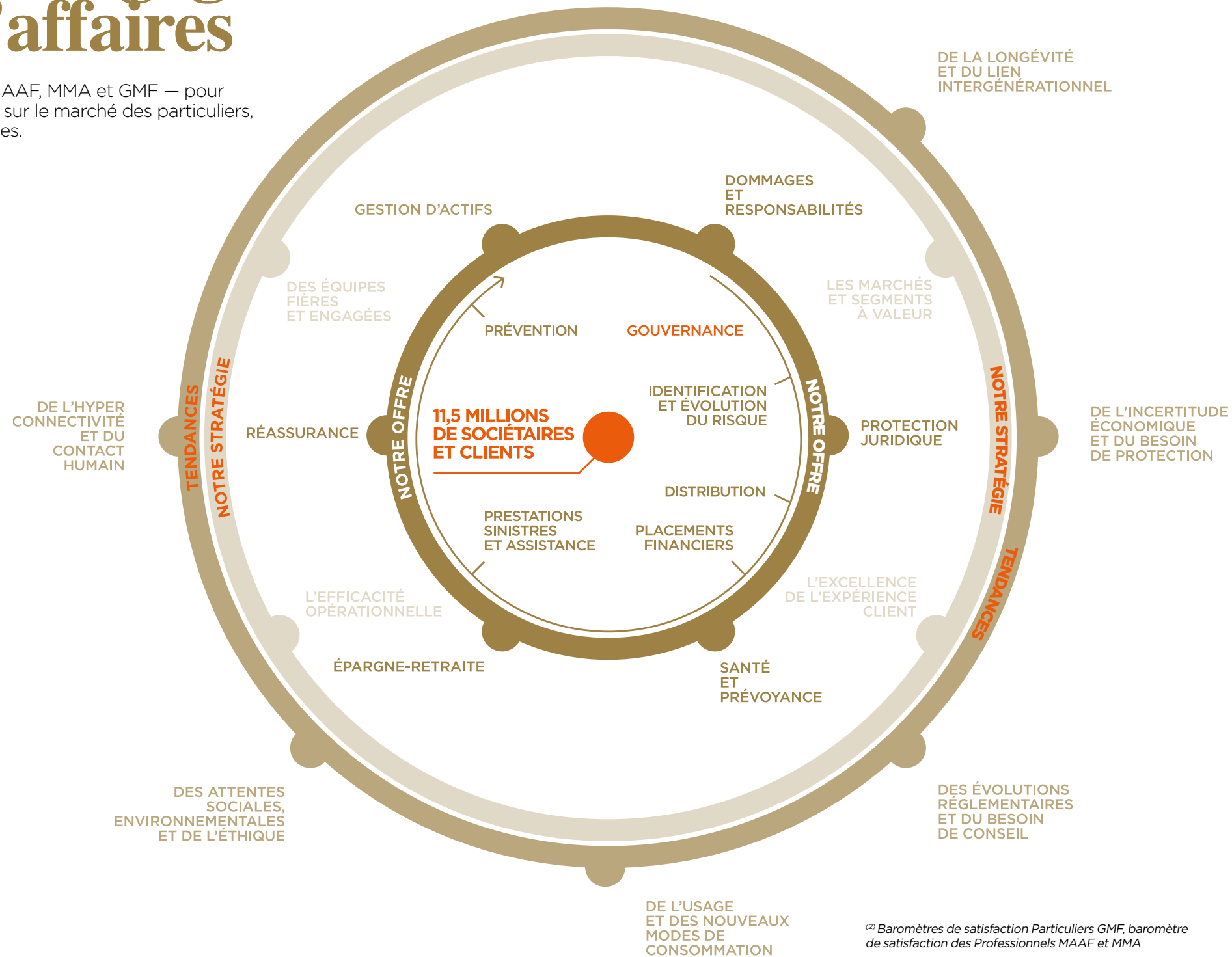
- 21 000 salarié(e)s Covéa<sup>(1)</sup>
- 53,3 % de femmes cadres

### Des expertises multiples

- 200 ans d'histoire mutualiste
- 3 marques complémentaires MAAF, MMA, GMF
- 9 structures spécialisées, institution de prévoyance et mutuelles affiliées
- Partenaires, fournisseurs, fondations
- Modèles actuariels et bases de données

### Une présence sur les territoires

- 2 495 points de vente MAAF, MMA ou GMF
- Réseaux de distribution : salariés, agents généraux et courtiers



## NOTRE VALEUR PARTAGÉE

858 M€ de résultat net

### Salariés

68,5 % de taux d'accès à la formation

### Sociétaires et clients

- 10,7 M de véhicules assurés
- 8,1 M d'habitations assurées
- 3 M de bénéficiaires en Santé individuelle et collective
- 4,5 M de sinistres pris en charge dont 1,2 M d'assistances
- Taux de satisfaction des clients MAAF, MMA et GMF > 8/10<sup>(2)</sup>

### Société

- 58 entreprises rencontrées dans le cadre du dialogue actionnarial (ESG)
- 202 participants aux journées solidaires

### Territoires

- 3,5 % des salariés du bassin d'emploi de Chartres et 4,3 % de celui du Mans travaillent chez MMA
- 5,5 % des salariés du bassin d'emploi de Niort travaillent chez MAAF

### Environnement

- Émissions de gaz à effet de serre liées à la consommation d'énergie
  - Exploitation : 15,02 kgeq CO<sub>2</sub>/m<sup>2</sup> (-1,8 % par rapport à 2018)
  - Placement : 10,14 kgeq CO<sub>2</sub>/m<sup>2</sup> (-3,4 % par rapport à 2018)

<sup>(1)</sup> Périmètre statut social

<sup>(2)</sup> Baromètres de satisfaction Particuliers GMF, baromètre de satisfaction des Professionnels MAAF et MMA

# Avancer en confiance avec nos parties prenantes

— Parce que notre ADN est mutualiste et que notre métier est l'assurance, nous accompagnons les grandes transformations de la société au plus près des réalités quotidiennes. Pour cela, nous nous appuyons sur notre ancrage territorial, ainsi que sur un dialogue construit et continu avec toutes nos parties prenantes. Parce que c'est ensemble que nous construisons le futur de l'assurance. Dans le cadre de notre politique d'impact sociétal, nous avons consulté plus de quarante parties prenantes internes et externes. Leurs réponses nous ont permis de prendre des engagements concrets pour la transformation du business de Covéa, ainsi que le rayonnement de notre Groupe en tant qu'employeur.

## ✕ Sociétaires et clients

**Nous partageons notre science du risque pour offrir à nos sociétaires et clients la meilleure expérience d'assurance.**

— À l'écoute de leurs besoins, nous les accompagnons au quotidien en mettant à leur disposition des produits et services répondant à leurs attentes.

En 2019, nous avons encore renforcé notre attractivité digitale afin de simplifier le parcours de nos assurés.

La prévention est au cœur de nos préoccupations. Nos marques sensibilisent leurs clients par de nombreuses actions, intégrant des partenariats. Sur la prévention routière par exemple, plusieurs opérations ont été menées : Trace ta route avec Max, Vigicarotte, Coach Danielle...

Lors d'événements climatiques majeurs, nos équipes se sont mobilisées pour prendre

en charge les clients. À la suite des inondations du Var du 1<sup>er</sup> décembre, nous avons déployé des agences mobiles sur le terrain pour être au plus près de nos sinistrés et les aider dans leurs démarches.

**Nous développons des collaborations en vue d'enrichir nos offres et de proposer des services variés qui simplifient la vie de nos assurés.**

— Début 2019, nous avons complété nos services juridiques grâce à notre partenariat avec la plateforme Rocket Lawyer. Une première en France et en Europe. Cette *LegalTech* permet, notamment, aux assurés du Groupe d'obtenir facilement de l'information en accédant au catalogue de guides juridiques de la plateforme.

Nous avons, à plusieurs reprises, fait appel aux services d'entreprises de débousselage pour la réparation de véhicules endommagés par la grêle. Une technique moins chère et plus rapide pour remettre en état les voitures de nos assurés. Nous avons



aussi créé, avec les sociétés Saretec et Verisure, l'Observatoire de la sécurité des foyers afin de mieux prévenir les risques domestiques.



## ✕ Partenaires d'intérêt général

**Nous orientons notre mécénat sur du long terme pour répondre aux défis sociétaux.**

— Pour mieux comprendre le monde qui nous entoure, aider nos sociétaires à faire face aux enjeux sociétaux de demain, nous encourageons de nombreuses équipes de recherche. Pour favoriser le maintien de l'autonomie des personnes handicapées, nous avons renouvelé notre partenariat avec le centre de recherche biomédicale Clinatex et son projet sur l'exosquelette, ainsi qu'avec la chaire BiomécAM.

Pour mesurer les conséquences économiques du vieillissement de la population, nous avons démarré en 2019 des travaux

aux côtés de la chaire TDTE (Transitions Démographiques-Transitions Économiques) et soutenu l'action de France Tutelle pour sensibiliser le grand public aux conséquences de la vulnérabilité d'un proche.

**Nous favorisons le développement socio-économique des territoires.**

— Nous poursuivons notre partenariat avec l'association Nos Quartiers ont des Talents afin de faciliter l'insertion professionnelle des jeunes diplômés issus de milieux défavorisés. À travers la Fondation MMA des Entrepreneurs du Futur, nous nous associons à la 1<sup>re</sup> Tournée de l'innovation dans les territoires d'industries français.

Dans le cadre de notre politique en faveur de la transition écologique, nous poursuivons nos actions de mécénat auprès des Parcs Nationaux de France.

Enfin, en s'impliquant dans NiortTech et Le MansTech, deux accélérateurs de *start-up*, le Groupe accompagne des projets en matière de nouvelles technologies et d'*AssurTech*.



## ✕ Collaborateurs et équipes

**Nous favorisons l'engagement et l'épanouissement de nos équipes, en leur offrant un environnement de travail bienveillant et coopératif.**

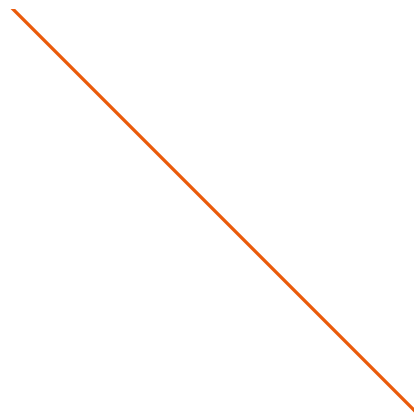
— Nous aidons nos collaborateurs à développer leurs compétences et leur employabilité, tout au long de leur carrière. Nous encourageons la diversité et les carrières des femmes, notamment à travers le réseau « Cov&elles », qui promeut le parcours des femmes chez Covéa. Via notre accord handicap, nous soutenons une politique d'emploi et une sensibilisation de l'ensemble des collaborateurs à ces sujets.

Afin de permettre la découverte de nos métiers, Covéa a mis en place une plateforme conversationnelle entre des salariés ambassadeurs et des candidats au recrutement. Pour aller à la rencontre de jeunes talents, le Groupe a également créé un premier *Afterwork* Recrutement dédié à la relation client.

En 2019, sur son site niortais, Covéa a mis en place un *flex-office* offrant un environnement de travail modulaire encourageant l'échange et la créativité.



**UNE STRATÉGIE  
INNOVER,  
ET COOPÉRER...**



**...POUR PLUS  
DE VALEUR  
À PARTAGER**

# Viser les marchés et segments à valeur

— Pour rester leader, Covéa poursuit son développement rentable sur ses marchés historiques, tout en se renforçant sur les marchés et segments à valeur. L'objectif : faire mieux que le marché et atteindre au moins 2 % de croissance annuelle d'ici à 2021.

## × Concilier croissance et rentabilité

— **Sur nos marchés historiques**, l'assurance Automobile et la Multirisque Habitation, **l'objectif est de croître tout en capitalisant sur nos fondamentaux techniques**, pour gagner en rentabilité et maintenir notre compétitivité tarifaire. Toujours à l'écoute des attentes de nos clients et des évolutions du marché, nous concevons, notamment, des offres adaptées aux nouveaux usages collaboratifs, basés sur l'économie du partage. **Sur le marché Entreprises en France**, avec 13 % de parts de marché, **Covéa poursuit sa dynamique de croissance**, tout en prêtant une grande attention au respect des équilibres techniques.

## × Mettre l'accent sur les marchés à valeur

— **Le Groupe entend également progresser sur le marché de la Prévoyance**, afin d'aider nos sociétaires et leur famille à mieux faire face aux conséquences d'un accident, d'une maladie ou d'un décès. Même démarche volontariste sur la Protection Juridique qui propose une prise en charge des litiges. Enfin, Cové@venir 2021 porte l'ambition d'augmenter nos parts de marché en Santé, le sujet étant au cœur des préoccupations des assurés. **En matière d'assurances affinitaires, notre chiffre d'affaires a connu, en 2019, une croissance remarquable de 12 %**. Leader français en garanties mécaniques et en garanties de financement, Covéa continue d'accompagner ses partenaires avec des offres sur mesure, en France et en Europe. Dans le même temps, le Groupe a entamé sa diversification sur le non auto, en se positionnant sur la téléphonie, les appareils nomades et l'électroménager, tout en étudiant de nouvelles lignes de business (voyages, billetterie...). Des relais de croissance essentiels pour les années à venir.

## × Conquérir des segments à potentiel

— **La proportion des 50 ans et plus** dans la population française est croissante. Pour les accompagner et répondre à leurs attentes **en matière de couverture, de conseil et de prévention, Covéa développe des offres spécifiques**. Autre segment porteur : **les Professionnels**. Ces derniers **se développent et recrutent**, ce qui les conduit à revoir fréquemment leurs contrats d'assurance. Pour les accompagner dans leur croissance et répondre à leurs besoins, nous faisons évoluer certains produits et leur proposons des services spécifiques.



# 2 %

objectif de taux de croissance annuelle de Covéa d'ici à 2021

## TIERCÉ GAGNANT

**Prévoyance, Protection Juridique et Santé individuelle : trois marchés à fort potentiel sur lesquels Covéa entend augmenter ses parts de marché d'ici à 2021.**



## TOUT POUR LE BIEN-VIEILLIR

**“ Le bien-vieillir concerne l'ensemble des *baby-boomers* qui partiront à la retraite dans les années à venir. Nous souhaitons fidéliser ce segment de clientèle en proposant des services et des conseils adaptés à leurs projets, mais aussi en développant de nouvelles offres pour le maintien des seniors à domicile, grâce à des innovations liées aux objets connectés par exemple. ”**

**Laurent Pigelet,**  
Directeur Marketing Covéa



250

MILLIONS D'EUROS

C'est le montant investi sur trois ans par le Groupe dans son programme ÉCLA dédié à la transformation de la relation client



### FLUIDE ET SUR MESURE

Offrir à chacun de nos clients des parcours 100 % digitaux, omnicanaux, fluides et sans couture : tel est l'objectif de notre programme ÉCLA.

« À l'issue du plan stratégique, nous aurons gagné en satisfaction client, en efficacité opérationnelle et en performance commerciale. »

Juliette Baudot,  
Directrice Stratégie, Client, Transformation



### CONSEIL ET PROXIMITÉ

“ Le traitement automatisé des demandes les plus simples de nos clients nous permet de nous recentrer sur notre cœur de métier : l'expertise et le conseil. En nous appuyant sur le digital, nous pouvons nous concentrer sur les tâches qui créent de la valeur, comme prendre le temps d'expliquer au client les différentes garanties que nous pouvons lui offrir. ”

Thomas Bourdin,  
Conseiller en développement relation clientèle  
MAAF



# Viser l'excellence de l'expérience client

— Offrir à nos clients une expérience assurantielle fluide et qualitative, être en quête d'excellence à tout moment de la relation, digitale ou humaine, tel est l'enjeu auquel Covéa va consacrer l'essentiel de ses efforts et de ses moyens dans les années à venir.

## ✕ Plus de digital pour plus d'humain

— Chez Covéa, nous pensons que le digital ne se substitue pas à la relation humaine, mais la complète et l'enrichit. En développant le *selfcare*, l'objectif est d'offrir davantage d'autonomie et de liberté à nos clients pour des actions n'exigeant pas d'expertise, afin de concentrer les contacts avec nos conseillers sur ce qui en fait leur valeur : l'empathie et l'expertise. Par exemple, en cas de sinistre auto, une déclaration en ligne et quelques photos suffisent pour que la procédure d'indemnisation soit lancée. Si le client souhaite par la suite souscrire une nouvelle assurance, son conseiller pourra lui consacrer du temps et lui proposer une offre adaptée à ses attentes. Nos assurés bénéficient aussi d'une plateforme de services accessibles en ligne. Organisée comme un site d'e-commerce, celle-ci offre six univers de besoins (mobilité, foyer, finance, etc.). Dans chacun d'eux, le client retrouve des services pratiques (comme une calculatrice de coût de travaux), des offres partenaires (comme l'offre de télésurveillance) et des conseils.

## ✕ Le client, notre raison d'être

— Métier de confiance et d'expertise, l'assurance est un domaine où la relation humaine est au cœur de l'activité. Par ailleurs, nous vivons des évolutions sociétales qui constituent autant de défis que d'opportunités. Le Groupe doit être au rendez-vous pour offrir à ses clients la meilleure expérience d'assurance. Covéa investit dans l'excellence de ses services à travers ÉCLA, son programme de transformation de la relation client. Un projet ambitieux de 250 millions d'euros investis sur trois ans, avec l'ensemble des collaborateurs impliqués à terme. L'objectif : proposer à l'ensemble de nos

clients une expérience différenciante, à travers la mise au point de nouveaux parcours plus fluides et enrichis d'une relation humaine de qualité fondée sur l'écoute et l'accompagnement. Au-delà des outils et des innovations digitales, il s'agit également pour les équipes de partager les meilleures pratiques et d'expérimenter de nouvelles approches résolument centrées clients. Comment ? En abordant les parcours sous l'angle des besoins ou des usages (s'assurer, faire face à un sinistre, résilier...) et associer la voix du client à nos travaux, dans une démarche de *test-and-learn*.

# Atteindre l'excellence opérationnelle

— Simplifier nos processus, se focaliser sur les priorités, rendre agile notre système d'information : voici les enjeux de l'excellence opérationnelle chez Covéa.  
Notre objectif d'ici à 2021 : maîtriser la progression de nos frais généraux en-dessous de la croissance de notre chiffre d'affaires, pour préserver notre compétitivité tarifaire.

## × Accroître notre productivité et notre efficacité

— **La priorité de nos équipes : simplifier ce qui peut l'être pour gagner en efficacité** dans nos processus et faciliter la commercialisation et la gestion des produits existants. Cette étape est indispensable car elle permet d'éviter le transfert de la complexité dans les systèmes informatiques.  
En complément de ce travail de fond engagé dans l'ensemble de nos organisations, **Covéa développe la dématérialisation des flux et déploie des solutions de robotisation et d'automatisation** fondées

sur l'intelligence artificielle : analyse sémantique des mails reçus, *voicebot* d'accueil téléphonique en cas de saturation des lignes, certification décennale automatisée des devis de nos assurés artisans... autant de services sources de satisfaction et d'efficacité pour nos clients. L'intelligence artificielle va devenir un élément incontournable. Nous le voyons déjà dans notre quotidien. Nous avons l'ambition d'être au plus haut niveau en la matière pour répondre aux attentes et exigences de demain.

## × Se focaliser sur nos priorités

— **Générer des gains de productivité** s'accompagne d'une gestion fine des priorités. L'objectif est de **réaliser des arbitrages en faveur des projets et des investissements** qui produisent le plus de valeur. « *Il nous faut renoncer à vouloir tout faire et concentrer nos ressources sur nos priorités, celles qui produisent de la valeur* », explique Paul Esmein, Directeur général Offre et Service Client.

## × Rendre agile notre système d'information

— **L'excellence opérationnelle** ne se résume pas à des outils et des investissements informatiques, mais elle passe malgré tout par eux. **Notre Groupe consacre d'importants moyens à la digitalisation et à l'automatisation de ses processus métiers** et à la finalisation de notre programme de dématérialisation.



## VISER L'AMÉLIORATION CONTINUE

Le Groupe s'inscrit dans une démarche d'amélioration continue. Cela suppose que nous sachions remettre en question, au quotidien, des organisations et des process installés de longue date. Il ne s'agit pas toujours de grandes transformations ou de révolutions remarquables, mais parfois de petites avancées qui changent tout.  
**À chaque entité de trouver les pépites qui feront la différence et de se poser les bonnes questions : est-ce que les collaborateurs sont bien dans le cœur de métier? Peut-on accroître la valeur ajoutée de leurs actions?**



**“ Covéa a beaucoup à gagner à mutualiser ses ressources, notamment en mariant les compétences des gestionnaires et des commerciaux au service du client et de la stratégie. ”**

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





# Des équipes fières et engagées

— Un projet d'entreprise ne peut réussir qu'avec l'engagement des collaborateurs. C'est pourquoi le 4<sup>e</sup> axe du plan stratégique Cové@venir 2021 est consacré aux 21 000 collaborateurs en France qui font la force du Groupe. L'enjeu : préparer l'entreprise de demain.

## × Accompagner les collaborateurs vers les métiers d'avenir

— Notre secteur se transforme, se digitalise fortement et nous devons anticiper l'évolution de nos métiers pour accompagner les collaborateurs. Nous avons ainsi mis en place un nouveau référentiel des compétences, renforcé les formations autour de la culture client et développé les métiers de la data. Par ailleurs, nous favorisons la mobilité interne ainsi que l'orientation vers les métiers en croissance ou à plus forte valeur ajoutée. Chaque parcours professionnel est singulier. Cette diversité est notre force. « *Notre potentiel de croissance trouvera sa pleine mesure si nous parvenons à conjuguer la réussite du Groupe dans son ensemble avec celle de chaque parcours individuel* », souligne Amaury de Hauteclocque, Directeur général des Coopérations Humaines.

## × Faciliter, encourager, améliorer la coopération au sein de Covéa

— La collaboration au sein des équipes est au cœur des projets. Le Groupe déploie de nouveaux modes de travail et des outils collaboratifs pour la rendre encore plus efficiente. **Espace collaboratif par excellence, la Workplace** offre, depuis début 2019, des fonctionnalités multiples : gestion de communautés, partage d'informations et de fichiers, moteur de recherche, discussions en temps réel... autant d'outils destinés à accompagner la transformation digitale et opérationnelle de Covéa. Parallèlement, **le Groupe déploie progressivement de nouveaux espaces de travail avec des bureaux ouverts** facilitant les échanges et la collaboration : espaces forums, salles de créativité, bulles digitales, salles de visioconférence...

## × Faire évoluer le modèle managérial

— Le monde du travail change, les collaborateurs sont attachés au sens de leur travail, et l'entreprise doit être à leur écoute. Être manager dans un contexte de transformation ne s'improvise pas. Raison pour laquelle chez Covéa, nous en avons fait un métier à part entière. **Les managers déploient et incarnent la stratégie**, donnent du sens au changement, accompagnent les collaborateurs, et facilitent davantage la création de valeur au sein des équipes. Ils jouent aussi le rôle de « révélateurs de talents », invitant les collaborateurs à développer leur savoir-faire tout au long de leur carrière. Il ne s'agit pas uniquement de performance, mais bel et bien d'un travail collectif où les compétences des uns complètent celles des autres, dans un esprit de co-construction et de symétrie des attentions. De tels changements ont lieu dans un cadre bienveillant et valorisant, fondé sur la définition d'objectifs professionnels clairs et quantifiables. De nouveaux indicateurs de performance sont en cours d'élaboration. Ils permettront de reconnaître la participation à la création de valeur au niveau individuel et collectif.



# 77 %

des 2 300 télétravailleurs Groupe estiment que le télétravail a eu un impact positif sur leur équilibre vie professionnelle / vie privée.

## L'ESPRIT DE COOPÉRATION, UNE COMPÉTENCE CLÉ

**“ L'esprit de coopération est aujourd'hui une compétence clé au sein de Covéa.**

**En tant que managers, nous devons lever les limites de périmètre et casser les silos. Nous aidons ainsi nos équipes à développer leur esprit de coopération et valorisons leur capacité à le faire. C'est un changement de culture positif parce que tout le monde y gagne, chacun, individuellement, et nous tous, collectivement, au sein du Groupe. ”**

**Yacine Ait Draouch,**  
Manager



**UN GROUPE  
COVÉA, LEADER  
DE L'ASSURANCE  
MUTUALISTE...**

**...DEPUIS 20 ANS**

1999

**Naissance de Covéa**

— MAAF Assurances et MMA initient un premier rapprochement avec Covéa SRM, Société de Réassurance Mutuelle. Covéa est née.

**2001  
Premières briques de la construction commune**

— Les premières entités juridiques et opérationnelles communes sont créées. Elles concernent la gestion des sinistres et certaines activités sur des marchés de niches ou risques spécifiques.

**2003  
La SGAM : une première en France**

— Sous la présidence de Jean-Claude Seys, MAAF Assurances et MMA décident de créer ensemble une Société de Groupe d'Assurance Mutuelle (SGAM) profitant d'un nouveau type de structure juridique dans le droit français.

2005

**Se rassembler sans se ressembler**

— AZUR-GMF, dirigé par Thierry Derez, rejoint Covéa. Quatre familles de mutuelles d'assurances composent désormais la SGAM Covéa, avec un credo : se rassembler sans se ressembler. Covéa devient leader en assurances de dommages aux biens.

2008

**Passage de relais**

— Déjà Président-Directeur général de MAAF et Président de MMA, Thierry Derez succède à Jean-Claude Seys en tant que Président-Directeur général de Covéa.

**2009  
Fidélia, assistant unique du Groupe**

— Historiquement assistant du groupe AZUR-GMF, Fidélia Assistance devient la société d'assistance unique pour tous les sociétaires et clients du Groupe.

2019

**200 ans d'histoire**

— Anniversaire de l'AMSO (1819), devenue Assurances Mutuelles de France, une des mutuelles fondatrices de Covéa.

# Covéa, groupe d'assurance mutualiste en mouvement

2017

**Statut commun, entreprise unique**

— Signature avec les partenaires sociaux d'un statut commun pour les 21 000 collaborateurs en France. Ce statut novateur renforce le lien social, l'agilité, l'innovation et l'efficacité.

2016

**Nouvelle gouvernance sociale**

— Naissance de l'UES (Union Économique et Sociale) Covéa et mise en place d'un dialogue social Groupe. Lancement des négociations sur le statut commun pour les collaborateurs.

2015

**Tournant stratégique**

— La construction du Groupe prend un nouveau tournant : la stratégie est désormais définie au niveau de Covéa. Les décisions opérationnelles sont maintenues dans les trois marques.

2014

**Tivoli, siège social Covéa**

— Création du siège social Covéa regroupant toutes les Directions générales du Groupe à Paris.

2012

**Covéa Coopérations, nouvelle étape de la construction du Groupe**

— Création de Covéa Coopérations pour simplifier la structure juridique et opérationnelle d'un ensemble qui a beaucoup grandi.

2011

**Développement en assurance santé**

— 12<sup>e</sup> institution paritaire de prévoyance en France, APGIS rejoint Covéa, permettant la mutualisation de ressources en matière de recherche, développement, distribution et gestion d'assurances santé collectives.

2010

**Gestion financière unique**

— La gestion financière est l'un des axes prioritaires de mutualisation des ressources et des moyens. Covéa crée une structure de Direction unique pour toutes les compétences financières et immobilières.

# Des expertises multiples



## 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

× **Nos structures spécialisées, mutuelles affiliées et institution de prévoyance**

Au 31 décembre 2019



Structure en charge de la gestion du patrimoine immobilier d'exploitation et de placement de l'ensemble du Groupe  
**5 550 M€** : valeur du patrimoine de placement  
**211** immeubles de placement



Société de gestion de portefeuille du Groupe  
**49** OPC (Organismes de Placement Collectif)  
**101,6 Mds€** d'actifs gérés



Société d'assistance du Groupe, au service de l'ensemble de nos sociétaires et clients 24h/24  
**96,48 %** : taux de satisfaction client  
**Plus de 1,3 M** de dossiers ouverts



Structure dédiée aux partenariats affinitaires du Groupe  
**127 %** de hausse du chiffre d'affaires entre 2012 et 2018  
**3,7 M** de véhicules assurés



Assurance non-vie



Santé et prévoyance collectives



Entité à laquelle sont adossées toutes les activités de réassurance de Covéa  
**AA - Stable** : S&P Global Ratings (janvier 2020)  
**A Stable (Excellent)** : AM Best (septembre 2019)  
**Aa3 Stable** : Moody's (mai 2019)



## Protection Juridique

Société de protection juridique du Groupe  
**N°1 en France** sur le marché des Particuliers et des Professionnels  
**90 000** litiges ouverts  
**17,6 %** de parts de marché



Santé et prévoyance collectives

## × Notre présence à l'international

— Covéa réalise plus de 12 % de son chiffre d'affaires à l'international. Nous sommes présents par le biais de filiales détenues majoritairement et de prises de participations en Europe ainsi qu'en Amérique du Nord. Cette diversification nous apporte une réelle valeur ajoutée en termes de retours d'expériences sur des marchés parfois très différents du marché français.

PAYS	ACTIVITÉ	DOMAINE	MODE DE DISTRIBUTION
<b>ROYAUME-UNI</b> Groupe Covéa Insurance (filiale)	Assurance	Non-Vie Vie	Courtiers Direct Partenaires affinitaires
<b>ITALIE</b> Groupe BIPIEMME Vita (filiale)	Assurance	Non-vie Vie Santé Prévoyance	Banque partenaire
<b>ÉTATS-UNIS</b> CSE (filiale)	Assurance	Non-vie	Agents non-exclusifs
<b>LUXEMBOURG</b> AME Life LUX (filiale)	Assurance	Vie	Courtiers
<b>CANADA</b> Groupe La Capitale (participation)	Assurance	Non-vie Vie	Agents affiliés Courtiers
<b>ESPAGNE</b> Caser (participation)	Assurance	Non-Vie Vie Bancassurance	Agents Courtiers Partenaires affinitaires



# Le Comité exécutif

Au 31 décembre 2019

— Présidé par Thierry Derez, Président-Directeur général, et composé de 13 membres, le Comité exécutif constitue l'organe central opérationnel de Covéa. 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.

**Thierry Derez**<sup>(1)</sup>  
Président-Directeur général

**Juliette Baudot**<sup>(2)</sup>  
Directrice Stratégie, Client, Transformation

**Didier Bazzocchi**<sup>(3)</sup>  
Directeur général MMA

**Maud Petit**<sup>(4)</sup>  
Directrice générale Finances

**Stéphane Duroule**<sup>(5)</sup>  
Directeur général MAAF

**Valérie Cohen**<sup>(6)</sup>  
Directrice IARD

**Joaquim Pinheiro**<sup>(7)</sup>  
Directeur général Relation Client

**Laurent Tollié**<sup>(8)</sup>  
Directeur général Investissements

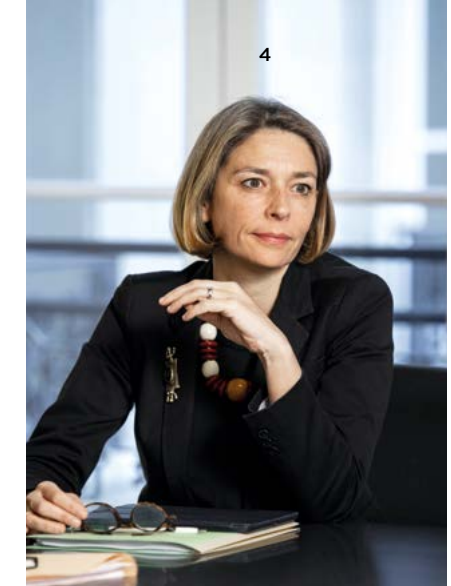
**Amaury de Hauteclocque**<sup>(9)</sup>  
Directeur général Coopérations Humaines

**Paul Esmein**<sup>(10)</sup>  
Directeur général Offre et Service Client

**Pierre Michel**<sup>(11)</sup>  
Directeur général Réassurance et International

**Édouard Vieillefond**<sup>(12)</sup>  
Directeur général GMF

**Thierry Francq**<sup>(13)</sup>  
Directeur général Stratégie et Transformation



# Le Conseil d'administration

Au 31 décembre 2019

—Le Conseil d'administration détermine les orientations stratégiques de Covéa et veille à leur mise en œuvre dans le respect des pouvoirs expressément attribués aux assemblées. Il exerce un contrôle sur les sociétés du Groupe et se tient aussi souvent que l'intérêt l'exige. Sa composition vise un équilibre entre les compétences de ses membres, afin de couvrir l'ensemble du spectre des activités de l'assurance.



## Thierry Derez

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



## Jean-Claude Seys

Jean-Claude Seys a occupé des postes de management dans la banque et l'assurance, il a notamment été Président-Directeur général chez MAAF Assurances et Président de MMA. Il est à l'origine de la création de la SGAM Covéa, en 2003, qu'il a présidée jusqu'en 2008.



## Jean-Michel Banlier

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.



## Christian Baudon

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.



## Rémy Vergès

Après avoir débuté sa carrière dans une mutuelle sans intermédiaire et à la Fédération Nationale de la Mutualité Française (FNMF), il a exercé près de 25 ans en qualité d'Agent Général d'Assurance.



## Monique Berger

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



## Christophe Crépin

Salarié GMF  
Chargé de développement commercial. Au sein de GMF depuis 35 ans, Christophe Crépin a occupé des postes tant dans des Directions centrales, qu'au sein du réseau commercial. Il est diplômé de l'École nationale d'assurances.



## Diane Hamen

Salariée AM  
Au sein du groupe depuis 2006, Diane Hamen a occupé différents postes dans le domaine de la réassurance/acceptations (souscripteur, Directeur des Marchés), confortant une expérience cumulée dans la réassurance avant son entrée dans le Groupe.



## Éric Lagarde

Salarié MMA  
Responsable marché en réassurance. Éric Lagarde a une expérience de 30 ans dans le Groupe. Il a occupé des fonctions demandant des connaissances marché, technique, produits et offres, des risques d'entreprise.



## Philippe Bailly

Représentant SMI  
Président de SMI. Philippe Bailly exerce des fonctions de commissaire aux comptes et d'expert près la cour d'appel de Paris. Il dispose d'une solide expérience professionnelle dans la finance et l'assurance.



## Bernard Barbottin

Représentant MAAF Assurances SA  
Prothésiste en podologie, Bernard Barbottin a également été Président du Conseil de l'ordre des Pédiatres Podologues. Sa connaissance du domaine libéral et ses mandats d'administrateur lui apportent une solide culture entrepreneuriale et assurantielle.



## Hélène Béjui-Hugues

Représentante Covéa Protection Juridique  
Médecin et juriste, Hélène Béjui-Hugues est consultante en réparation juridique du dommage corporel. Elle a été membre de la Commission Nationale des Accidents Médicaux et Déléguée générale de l'association AREDOC.



## Michèle Beyt

Représentante MAAF Vie  
Cadre assurance. Michèle Beyt a effectué toute sa carrière au sein de MAAF, incluant un poste de direction MAAF dans le domaine de la gestion des sinistres. Elle a une forte connaissance du domaine de l'assurance et de l'univers mutualiste.



## Michel Castagné

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



## Michel Coursat

Représentant MMA IARD Assurances Mutuelles  
Titulaire d'une formation en droit, Michel Coursat a exercé les fonctions de Président-Directeur général et Directeur général au sein de l'OGIF, acteur du logement intermédiaire/locatif.



## Xavier Dejaiffe

Représentant FIDELIA Assistance  
Chef d'entreprise en agro-alimentaire. Xavier Dejaiffe a également exercé des mandats d'administrateur dans d'autres domaines que l'assurance. Il est Maire d'Assainvillers depuis 2008.



## Christian Delahaigue

Représentant Prony Habitations  
Directeur associé d'une société de conseil. Christian Delahaigue a auparavant assuré la Direction générale d'un groupe de Haute Couture (création). Il est diplômé en gestion d'entreprises et Ingénierie.



## Jean Fleury

Représentant La Sauvegarde  
Jean Fleury a exercé diverses responsabilités opérationnelles au sein du groupe Covéa dans des domaines variés (informatique, contrôle de gestion, audit, comptabilité, juridique, technique assurances, international, ressources humaines, réassurance...).



## Anne-José Fulgères

Représentante MMA IARD  
Magistrat financier. Consultante au sein de cabinets de renom, Anne-José Fulgères a ensuite été Directeur de la Conformité des Affaires juridiques puis conseiller spécial de la Présidence dans un groupe bancaire.



## Michel Gougnard

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



## Jean-Pierre Gualazzi

Représentant FIDELIA Services  
Commissaire Divisionnaire Honoraire de la Police Nationale. Jean-Pierre Gualazzi bénéficie d'une solide connaissance du monde de l'assurance et du modèle mutualiste. Il est diplômé de l'École nationale Supérieure de Police.



## Christophe Guettier

Représentant MMA Vie Assurances Mutuelles  
Professeur des universités, agrégé des facultés de droit. Christophe Guettier a une connaissance approfondie de l'univers de l'assurance mutualiste en sa qualité d'administrateur de sociétés du Groupe depuis plusieurs années.



## Hubert Ivanoff

Représentant La Garantie Mutuelle des Fonctionnaires  
Général Major (Ile-de-France) après avoir effectué de nombreuses missions de commandement, de formation et de gestion au sein des Armées. Hubert Ivanoff a une solide connaissance du monde de l'assurance et du modèle mutualiste.



## Gilbert Lebrument

Représentant APGIS  
Président d'honneur de l'APGIS. Gilbert Lebrument a exercé principalement des fonctions dans le domaine de l'industrie pharmaceutique, puis a été détaché syndical.



## Hélène Martini

Représentante GMF Assurances  
Inspectrice Générale Honoraire / Cadre de la Police Nationale et de la Sécurité Intérieure où Hélène Martini a occupé différentes fonctions (chef de service de l'audit à l'IGPN, chargée de mission à l'Inspection Générale...). Elle a une solide connaissance du monde de l'assurance et du modèle mutualiste.



## Christiane Maurech

Représentante GMF Vie  
Cadre supérieur DRH. Christiane Maurech a exercé des fonctions de management dans les directions au sein d'organismes publics (Sécurité Sociale, CARSAT...). Elle a une solide connaissance du monde de l'assurance et du modèle mutualiste.



## Jean-Marie Meckler

Représentant Assurances Mutuelles de France  
Précédemment Directeur Groupe Réassurance AM-GMF. Jean-Marie Meckler a occupé différents postes opérationnels et de management dans le domaine de la réassurance. Il est diplômé de Droit public et en Sciences politiques.



## Marie-France Orti

Représentante Téléassurances  
Fonctionnaire parlementaire. Marie-France Orti a exercé différentes fonctions au sein de l'Assemblée Nationale (Secrétariat Général, Services des Affaires internationales et de Défense). Elle a une solide connaissance du monde de l'assurance et du modèle mutualiste.

## COMITÉ D'AUDIT ET DES RISQUES

Au 31 décembre 2019

### 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 Fulgères

MMA IARD

### Hubert Ivanoff

La Garantie Mutuelle des Fonctionnaires

### Marie-France Orti

Téléassurances

### Jean-Jacques Vouhé

## COMITÉ DES RÉMUNÉRATIONS

Au 31 décembre 2019

### Jean Fleury

(Président)  
La Sauvegarde

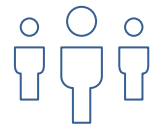
### Christian Delahaigue

Prony Habitations

### Hélène Béjui-Hugues

Covéa Protection Juridique

## PORTEFEUILLES EN FRANCE



11,5  
millions  
de sociétaires  
et clients

8,1  
millions  
d'habitations assurées

10,7  
millions  
de véhicules  
assurés

3  
millions  
de bénéficiaires  
en santé individuelle  
et collective

## RÉSULTATS FINANCIERS

858  
millions  
d'euros de  
résultat net (part  
du Groupe)

111  
Mds  
d'euros de placements  
financiers (en valeur  
de réalisation)

16  
Mds  
d'euros de fonds  
propres (part du  
Groupe)

406 %  
marge de solvabilité



## PRIMES ACQUISES



17,4 Mds  
d'euros



dont 15,2 Mds  
d'euros en France



et 2,2 Mds  
d'euros à l'international

## RÉPARTITION DES PRIMES ACQUISES PAR SEGMENTS

22%  
Auto



19%  
Pros et  
entreprises



19%  
Épargne-  
retraite



14%  
Santé et  
prévoyance



12%  
International



11%  
Risques  
privés



3%  
Autres  
France



## SOCIAL

### Effectif

20 332 effectif total (CDI +  
CDD, hors suspendus  
et hors alternants)  
19 656 CDI (hors suspendus)  
676 CDD

### Statut

9 293 cadres  
11 039 non cadres

### Formation

68,5 % taux d'accès à la  
formation (soit + 16,5 %  
par rapport à 2018)



### Diversité

13 358 femmes  
6 974 hommes



53,3 % taux de féminisation des cadres  
(soit +1 % par rapport à 2018)

4,09 % taux d'emploi des personnes  
en situation de handicap  
(soit -4,2 % par rapport à 2018)

### Âge et ancienneté

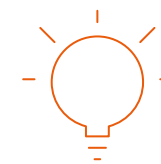
43,4 ans d'âge moyen  
15,7 ans d'ancienneté  
moyenne

### Mouvements au sein de l'effectif

1 134 embauches en CDI  
1 099 départs de CDI  
(dont 420 départs à la retraite)

## ENVIRONNEMENTAL

### Consommation d'énergie



Immobilier  
d'exploitation

93 378 144 kWh  
soit - 5,1 % par rapport à 2018

152 kWh/m<sup>2</sup>  
soit +1,3 % par rapport à 2018

Immobilier  
de placement

36 675 116 kWh  
soit +6,5 % par rapport à 2018

59 kWh/m<sup>2</sup>  
soit -3,4 % par rapport à 2018

### Bilan carbone (scopes 1 et 2)

Immobilier  
d'exploitation

9 225 teq CO<sub>2</sub> \*

15,02 kgeq CO<sub>2</sub>/m<sup>2</sup>\*\*  
soit -1,8 % par rapport à 2018

Immobilier  
de placement

6 253 teq CO<sub>2</sub> \*

10,14 kgeq CO<sub>2</sub>/m<sup>2</sup>\*\*  
soit -3,4 % par rapport à 2018

1 189  
tonnes de déchets  
(papier, carton, déchet  
industriel banal)  
soit -4 % par rapport à 2018

143 259 m<sup>3</sup>  
de consommation d'eau  
soit +6,4 % par rapport à 2018



## ✕ À propos de ce rapport

— Covéa réalise cette année son premier rapport intégré. L'objectif de cette première édition est de permettre aux audiences de Covéa de mieux comprendre la manière dont le Groupe crée de la valeur sur le long terme, en direction de l'ensemble de ses parties prenantes, en écho aux mutations économiques, technologiques, sociétales et environnementales.

— Inspiré du cadre de référence proposé par l'*International Integrated Reporting Council*, ce rapport intégré est le fruit d'un travail collaboratif. Complémentaire du rapport annuel, ce document propose une présentation synthétique du groupe Covéa et de ce qui constitue notre identité d'assureur mutualiste : notre modèle d'affaires, notre vision stratégique et notre performance financière et extra-financière durable et partagée.

— Ce rapport s'adresse à nos sociétaires et clients, collaborateurs, investisseurs, élus, autorités publiques ou associations, et tous ceux qui souhaitent comprendre l'écosystème Covéa.

— Disponible en français et en anglais, le rapport intégré est également consultable sur le site internet de Covéa ([www.covea.eu](http://www.covea.eu)).



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





**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 