



**Rapport  
intégré  
2020**



**P. 02** Éditorial de Thierry Derez, Président-Directeur général

**P. 04** **Instantanés 2020**

**P. 32** **Covéa, leader de l'assurance mutualiste**

**P. 34** Des expertises multiples

**P. 36** Notre gouvernance

**P. 40** Les grandes tendances du secteur de l'assurance

**P. 42** Notre modèle de création de valeur

**P. 44** Notre stratégie

**P. 46** Notre impact sociétal

**P. 54** Nos performances financières et extra-financières

→ Accompagner ses 11,6 millions de sociétaires et clients à chaque instant de façon responsable et durable, tout en contribuant au progrès social et environnemental. Telle est la mission de Covéa et de ses 21 000 collaborateurs en France, au travers notamment, de ses trois marques, MAAF, MMA et GMF.

Merci à toutes celles et ceux qui ont témoigné ou ont prêté leur image pour la réalisation de ce document.



→ « Cette crise nous a appris sur nous-mêmes, sur nos sociétaires et clients, renforçant notre capacité à évoluer en mode accéléré. »

**Thierry DEREZ**

Président-Directeur général

#### Comment Covéa fait face à ce contexte inédit de crise ?

→ **Thierry Derez** : Face à cette crise sans précédent, engagement, solidarité et entraide inspirent plus que jamais nos actions. Lors du premier confinement, grâce à la mobilisation de toutes nos équipes, une dizaine de jours aura suffi pour que 99 % des collaborateurs soient en capacité de travailler à distance. Lorsqu'une présence sur site s'avère indispensable, les mesures sanitaires sont prises pour assurer la plus grande sécurité. Nous n'avons pas eu recours au chômage partiel. Tout au long de l'année, les femmes et les hommes de Covéa ont fait preuve d'une implication sans faille, multipliant initiatives et innovations pour poursuivre leur activité et maintenir le lien avec nos sociétaires et clients avec sérieux et empathie.

Nombre de nos assurés comptent parmi les populations les plus impactées par la crise. Outre les solides garanties dont ils bénéficient avec leurs contrats, nos marques ont mis en place des dispositifs exceptionnels et individualisés. Car notre rôle d'assureur ne se limite pas à la simple exécution de nos engagements. Grâce à notre proximité avec nos sociétaires et clients, nous avons pu les accompagner concrètement au plus près de leurs besoins et consolider les liens qui nous unissent. Autant de gestes commerciaux et de mesures financières permettant de les soutenir pour traverser cette crise.

Nous avons aussi participé au fonds d'entraide TPE-PME mis en place par l'État, et établi ou renforcé des partenariats avec des associations comme la Fondation des Femmes. Sur 2020, l'ensemble de nos engagements de solidarité s'élève à 457 millions d'euros.

#### Pandémie, faillites, sinistralité climatique... Le secteur de l'assurance sort d'une année éprouvante. Comment se porte le Groupe à fin 2020 ?

→ **T.D.** : Le Groupe tient bon. Nos primes acquises s'élèvent à 16,6 milliards d'euros, en retrait par rapport à 2019 de 4,5 %, avec un impact marqué sur l'assurance-vie. Nos activités automobile, santé et habitation demeurent quant à elles solides. L'indemnisation des pertes d'exploitation associée aux mesures de solidarité que nous avons déployées entraînent toutefois une diminution de moitié de notre résultat net, qui se situe à 415 millions d'euros. La satisfaction client a progressé en 2020 avec un taux de résiliation des contrats en baisse. Notre solidité et notre mobilisation contribuent à renforcer la fidélité de nos assurés.

#### Après cette année exceptionnelle, l'image du métier d'assureur a-t-elle évolué ?

→ **T.D.** : L'image des assureurs n'est pas sortie grandie de la crise, et ce, malgré l'engagement collectif du secteur. Pourtant, je n'en connais pas d'autres qui aient contribué à l'effort national à une hauteur équivalente. Il existe en effet une dualité entre la perception de notre activité et son essentialité. Une méfiance largement imputable à une méconnaissance du métier, qui fonctionne en cycle économique inversé, puisque les primes sont

versées avant que les prestations n'interviennent. L'assurance est finalement un service qui se paye en espérant ne pas avoir à s'en servir, ce qui rend sa compréhension difficile. À cette singularité s'ajoute l'exigence de devoir démontrer une robustesse à toute épreuve, d'autant plus renforcée par un contexte réglementaire qui nous demande d'avoir une espérance de vie de deux siècles !

À nous de faire évoluer les choses, de faire preuve de pédagogie. D'autant plus que Covéa est avant tout un acteur mutualiste. Ce principe de mutualisation induit le respect des valeurs fortes qui nous portent : l'engagement, la proximité, la solidarité, la responsabilité et la recherche du progrès. Nous faisons en sorte de les concrétiser chaque jour et d'en apporter les preuves.

#### Quels premiers enseignements tirez-vous de cette crise pour Covéa ?

→ **T.D.** : Cette crise nous a appris sur nous-mêmes, sur nos sociétaires et clients, renforçant notre capacité à évoluer en mode accéléré. En un temps record, nous avons poursuivi la simplification et la rationalisation de nos processus, notamment via la poursuite de notre transformation digitale, indispensable au maintien du lien avec nos assurés, mais aussi entre collaborateurs. La période troublée que nous vivons nous donne également l'occasion d'affirmer la vocation du Groupe. En ce sens, notre politique d'impact sociétal vient renforcer notre rôle d'acteur socio-économique des territoires, vers encore plus de solidarité et de durabilité. Entreprise citoyenne, nous mobilisons toutes nos forces, toute notre énergie pour accompagner chacun vers un monde de croissance durable à travers cinq champs d'actions : la prévention des risques, l'égalité des chances, les territoires, les savoirs et l'environnement.

#### Le contexte global demeurant incertain, comment envisagez-vous l'avenir ?

→ **T.D.** : Il est sûr que nous ne reviendrons pas à la situation de l'avant-Covid. Il faut dès à présent penser un futur revisité, notamment sur le plan économique. Nous entendons le préparer dès aujourd'hui, avec notre contribution au fonds d'investissement mis en place par l'État, pour injecter des capacités, particulièrement en fonds propres, à destination des entreprises prioritaires et stratégiques.

Pour dépasser cette crise et développer de nouveaux modes de travail et de relations, nous pouvons nous appuyer sur la force de notre mutualisme. Vivons cette épreuve comme un enrichissement mutuel plutôt que comme une fatalité. Il s'agit désormais d'aller de l'avant.

# I N S T A N T A N É S .

**I MARS**  
GARANTIR  
LA CONTINUITÉ  
DE SERVICE  
P. 06

**N MARS**  
ENSEMBLE,  
MÊME À  
DISTANCE  
P. 10

**S MARS**  
AIDER LES PLUS  
VULNÉRABLES  
P. 12

**T AVRIL**  
SOUTENIR CEUX  
QUI SONT EN  
PREMIÈRE LIGNE  
P. 14

**A AVRIL**  
AUX CÔTÉS DE  
NOS CLIENTS  
PROS ET  
ENTREPRISES  
P. 16

**N MAI**  
PROTÉGER  
NOS ÉQUIPES,  
PROTÉGER  
NOS CLIENTS  
P. 18

**T JUIN**  
DES ASSEMBLÉES  
GÉNÉRALES  
INÉDITES  
P. 20

**A JUILLET**  
LUTTER CONTRE  
LES RISQUES  
CYBER  
P. 22

**N SEPTEMBRE**  
SOUTENIR  
LA RECHERCHE  
P. 24

**É OCTOBRE**  
AUPRÈS DE NOS  
SOCIÉTAIRES  
EN TOUTES  
CIRCONSTANCES  
P. 26

**S DÉCEMBRE**  
PRÉPARER  
L'AVENIR  
P. 30



## Garantir la continuité de service

Mardi 17 mars 2020, premier jour de confinement. Le télétravail est généralisé pour la majorité des effectifs. Quelques collaborateurs, principalement des équipes informatique, logistique, exploitation et ressources humaines restent néanmoins sur site pour assurer la continuité de service.

## Équipés pour télétravailler

→ Les ordinateurs voyagent : les collaborateurs sans PC portables qui peuvent travailler à distance emportent les postes fixes à domicile pour limiter le plus possible les déplacements. Les équipes de la Direction Technologie et Système d'information (DTSI) sont entièrement mobilisées pour traiter les demandes d'équipements informatiques, qui sont ensuite paramétrés et mis à disposition des collaborateurs en un temps record. Elles les accompagnent également dans l'installation de leur poste de travail et assurent l'assistance informatique à distance. Au total, 2 000 équipements sont préparés en quelques semaines et 99 % des effectifs sont en capacité de télétravailler en seulement dix jours.

→ 8 500 kits de télétravail distribués en 2020



**Le télétravail, toute une logistique !**  
Les équipes DTSI préparent les équipements informatiques en un temps record.



**Myriam Mennequerre**  
Responsable Indexation et Recherche  
(Direction Logistique)

→ « À la logistique, nous continuons de venir sur site pour traiter le courrier entrant et sortant et ainsi assurer la continuité de service. Cela passe par la numérisation des plis reçus, que l'on transfère à nos collègues qui sont en télétravail. Nous nous occupons aussi de l'acheminement des produits sanitaires sur les différents sites. »

**450 collaborateurs continuent à se rendre sur site pendant le confinement**



**Éric Chevallier**  
Technicien de maintenance

→ « Notre mission au quotidien est d'assurer la maintenance et la sécurité des sites, pour recevoir le personnel qui vient récupérer du matériel et garantir le retour des équipes en toute sécurité. »

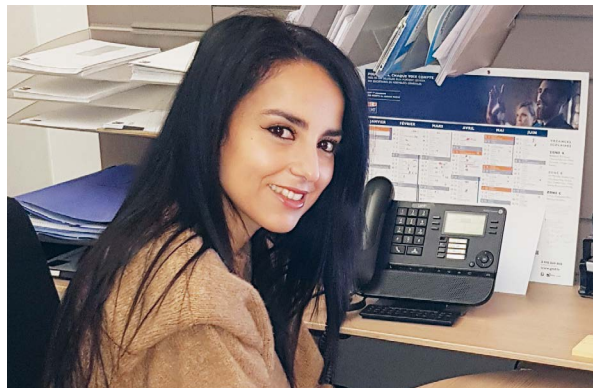
## Garantir la continuité de service

Avec la quasi-totalité des collaborateurs travaillant à distance et malgré la fermeture des agences, l'activité se poursuit. Tout est mis en œuvre pour offrir le meilleur service à nos sociétaires et clients.



**Isabelle Seynhaeve**  
Directrice de l'agence MAAF Montpellier Palavas

→ « Pour rappeler à nos clients que nous étions à leurs côtés pendant cette période difficile, nous avons réalisé des appels de courtoisie afin de prendre de leurs nouvelles. L'entraide entre les collaborateurs d'agence a constitué un élément essentiel. »



**Hanissa Dalil**  
Directrice de l'agence GMF Prony

→ « Nous contactons massivement nos sociétaires pour prendre de leurs nouvelles et leur témoigner notre soutien, à eux et leur famille. Nous prenons le temps d'être à l'écoute, de répondre à leurs questions et d'intervenir sur leurs contrats et garanties, si besoin. Même à distance, nous assurons une continuité de service, renforçant ainsi nos liens avec nos sociétaires. Une démarche saluée lors des enquêtes de satisfaction. »



**Fabien Oslizlo**  
Agent MMA à Puteaux

→ « Après la fermeture des agences, la mise en place de dispositifs de continuité de service a été immédiate : renvoi des lignes téléphoniques, communication sur les réseaux sociaux, appel des clients... Nous avons vécu cette période comme une accélération de l'évolution de notre métier : dématérialisation, télétravail, mais toujours plus de proximité avec le client ! »

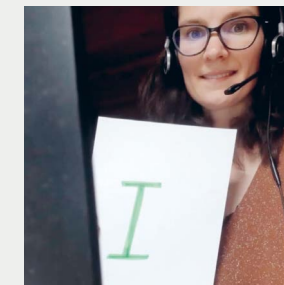
## Fidélia : une campagne de recrutement en plein confinement

→ Chaque année, Fidélia, société d'assistance de Covéa, recrute près de 300 saisonniers pour répondre au pic d'activité estival. Un dispositif bien rôdé qui débute très tôt dans l'année : rappel des anciens saisonniers, publication d'annonces dans la presse régionale, sur Internet et les réseaux sociaux, mais également campagnes d'affichage sur les campus et participation à des salons de recrutement. Des sessions collectives sont ensuite organisées sur site pour finaliser les recrutements. En 2020, les chargés de recrutement Fidélia, les équipes du *sourcing* et les responsables des ressources humaines doivent s'adapter au contexte pour trouver des alternatives. Réseaux sociaux, *jobboards*, recrutements individuels en visio, les process de recrutement sont réinventés en un temps record grâce à l'engagement des équipes.

1



2



3

4



5

6

7

L'équipe recrutement de Fidélia 2020

- 1 — Laetitia Gesret
- 2 — Daphné Luis
- 3 — Gwendoline Mateus
- 4 — Linda Sanfo
- 5 — Daphné Dansou
- 6 — Nahila Varde
- 7 — Aurélie Gregorutti



## Ensemble, même à distance

Dès le début du premier confinement, Covéa met en place des mesures exceptionnelles pour permettre aux salariés de maintenir l'activité du Groupe en télétravail, dans les meilleures conditions.



### « Gardons le contact » : le rendez-vous hebdomadaire pour maintenir le lien

→ Loin des open spaces et des espaces de convivialité, pas facile de garder le lien avec ses collègues. Pour permettre aux 21 000 collaborateurs en France de rester en contact, la pétillante Élise, visage du magazine interne de Covéa, leur donne rendez-vous en vidéo. Au programme : actualités du Groupe, témoignages de collaborateurs, ou encore bonnes pratiques de

télétravail. Trois minutes de légèreté accueillies avec succès, puisque les dix épisodes atteignent un taux de lecture de 60 %. Un rendez-vous porté dans la e-letter « Gardons le contact » dont l'objectif est de diffuser toutes les informations essentielles de Covéa à ses collaborateurs. Une initiative saluée par le Grand Prix Stratégies de la communication éditoriale.

**Aymeric Roldegoise**  
Manager DDCME<sup>2</sup>

→ « L'équilibre vie pro/vie perso ? On s'adapte ! Concilier télétravail et école à la maison n'est pas toujours évident. Heureusement, Covéa nous a laissé une souplesse exceptionnelle pour organiser nos journées selon nos besoins. »



**Sébastien Pucheu**  
Chef de projet DTSI<sup>1</sup>

→ « Au sein de la DTSI, notre mission consiste à fournir le matériel adapté à l'ensemble des collaborateurs, parfois directement à leur domicile. Finalement, malgré l'éloignement humain, personne ne se retrouve isolé et nous sommes fiers de pouvoir rassembler nos forces pour maintenir le dialogue avec nos clients. »



**Philippe Gléran**  
Directeur régional souscription MMA à Lyon

→ « Les équipes MMA, les agents et les courtiers font preuve d'une grande agilité, avec une attitude très collaborative. Nous communiquons chaque jour par visioconférence et proposons des formations courtes pour nos agents généraux. Un format rapidement décliné dans le monde du courtage. En bref, la vie des réseaux continue ! »

<sup>1</sup>Direction Technologie et Système d'information

<sup>2</sup>Direction Développement courtage et Marché entreprises

## Aider les plus vulnérables

Chaque crise exacerbe les inégalités socio-économiques et renforce la précarité de personnes déjà fragiles. En tant qu'assureur mutualiste, Covéa a un devoir sociétal auprès de ces publics.

### Covéa soutient la Fondation des Femmes

→ Lors du premier confinement, la plateforme de signalement en ligne des violences sexuelles et sexistes, [arretonslesviolences.gouv.fr](https://arretonslesviolences.gouv.fr), enregistre une hausse de 40 % des appels de victimes de violences conjugales. Pour certaines femmes et leurs enfants, le #RestezChezVous peut être synonyme de grand danger. C'est pourquoi la Fondation des Femmes lance un appel à la mobilisation générale pour répondre à leur détresse.

Face à cette situation d'urgence, Covéa, mécène de la Fondation des Femmes depuis 2019, apporte une aide immédiate de 500 000 euros. Celle-ci permet, notamment, de financer l'achat de matériel et de téléphonie mobile pour assurer le fonctionnement de centres d'écoute et de permanences juridiques, l'achat de denrées alimentaires et de produits de première nécessité, ainsi que des solutions d'hébergement. Groupe d'assurance mutualiste engagé, Covéa partage avec la Fondation des Femmes les mêmes valeurs d'engagement, de parité, de sens du collectif et d'égalité.



**+de 500**  
FEMMES ONT REÇU  
UNE AIDE ALIMENTAIRE  
GRÂCE AUX DONNS DE LA  
FONDATION DES FEMMES

→ « Ce qui est assez fort, c'est qu'en soutenant la Fondation des Femmes, on soutient toutes les associations de femmes. C'est une aide à la fois juridique, matérielle et financière. Covéa est sensible à la cause des femmes et sa réponse immédiate nous a donné des ailes. »

**Julie Gayet**  
Ambassadrice de la Fondation des Femmes

Covéa encourage les collaborateurs qui viennent en aide aux plus vulnérables. Le Groupe rejoint la plateforme « Tous confinés, tous engagés », lancée par Le French Impact et soutenue par les ministères du Travail et de l'Éducation nationale et de la Jeunesse. Sa mission : faciliter les actions de solidarité en mettant en contact entreprises, citoyens et associations.



→ « J'ai choisi l'association Makesense pour apporter de l'aide aux aînés. Une expérience d'intelligence collective et intergénérationnelle pleine d'humanité. »

**Pascal Rochas**  
Manager Direction Technologie  
et Système d'information



→ « J'ai aidé l'association BétaMachine à fabriquer 2 000 masques et 900 surblouses pour le personnel hospitalier. L'envie d'aider nous animait ! »

**Nathalie Noyelle**  
Animatrice/conceptrice de formations



→ Soutien scolaire, discussions avec des personnes âgées, conseil en communication... Les collaborateurs peuvent réaliser des missions de courte durée sur leur temps de travail – une demi-journée à trois jours – auprès d'associations ayant besoin de compétences spécifiques, ou tout simplement, d'un soutien supplémentaire en cette période difficile. Pas besoin de se déplacer, il suffit de se connecter à la plateforme et de choisir sa mission.

Les collaborateurs réservistes, sapeurs-pompiers volontaires, bénévoles de la Croix-Rouge et de la Protection Civile bénéficient également d'une autorisation d'absence prolongée de 20 jours rémunérés (au lieu de dix jours précédemment) pour apporter leur aide sur le terrain.



## Soutenir ceux qui sont en première ligne

À travers diverses initiatives, Covéa s'implique aux côtés des professionnels qui sont en première ligne dans la lutte contre la Covid-19.

LE DON APPORTÉ PAR COVÉA  
REPRÉSENTE PAR EXEMPLE

**500 000**

MASQUES FFP2  
POUR LE PERSONNEL  
SOIGNANT



→ « Je voudrais remercier votre entreprise, l'ensemble des salariés de Covéa, parce que ce soutien était absolument déterminant. Ça nous a donné des moyens d'agir sur le terrain et d'apporter la réponse dont on avait tous besoin durant cette crise sanitaire. »

**Frédéric Théret**  
Directeur du Développement  
de la Fondation de France

## Des congés solidaires au profit des personnels médicaux et des actions sociales

→ Entre le 23 mars et le 3 mai, les collaborateurs du Groupe sont invités à poser cinq jours de congés que Covéa abonde de 10 euros par jour. Résultat, 19 000 participants et 1 094 080 euros collectés au profit de la Fondation des Hôpitaux de Paris, la Fédération des Hôpitaux de France, l'AP-HP, l'Institut Pasteur et la Fondation de France.

Ces trois derniers lancent l'opération « Tous unis contre le virus » afin d'apporter une aide sur le terrain autour de la recherche médicale pour trouver des moyens de dépister et de soigner la Covid-19, de soutenir les personnes vulnérables et d'accompagner le personnel soignant. Cette opération permet, par exemple, de fournir au CHU de Lyon trois respirateurs légers et quatre systèmes d'oxygénothérapie. Des lieux de repos sont également aménagés pour les soignants. Enfin, grâce à cette alliance, 250 000 repas sont distribués en France à des personnes en situation d'isolement et de grande précarité.



Livraison de tablettes  
au CHU de Nice

## Aider ceux qui sont au service des autres

→ Premier assureur des agents du service public, GMF crée « Engagés et solidaires », une plateforme digitale sur laquelle les sociétaires et les collaborateurs GMF peuvent proposer leurs services pour soulager le quotidien de ceux qui luttent contre le virus, en particulier les soignants. Courses de première nécessité, soutien scolaire des enfants, écoute par téléphone pour un soutien moral, promenade d'un animal de compagnie... En parallèle, GMF fournit également une aide financière et matérielle aux hospitaliers, policiers, sapeurs-pompiers, ainsi qu'à ses partenaires, comme la Fédération Nationale des Sapeurs-Pompiers de France (FNSPF) et l'Unapei, première fédération française d'associations, représentant et défendant les intérêts des personnes handicapées mentales et de leurs familles.

Portées par leurs valeurs d'engagement au service du collectif, MAAF, MMA et GMF apportent aussi leur soutien au personnel soignant ayant souscrit à une assurance auto. Ainsi, en cas de panne ou de véhicule immobilisé, les marques leur prêtent un véhicule de remplacement pendant 30 jours, quelle que soit la formule souscrite.

## Aux côtés de nos clients pros et entreprises

Nos clients professionnels et entreprises sont durement touchés par les conséquences économiques de la crise sanitaire. Les équipes Covéa et les marques leur apportent un soutien immédiat et concret pour les accompagner et les encourager dans leur reprise.

### MMA : des solutions concrètes sur le terrain

→ Dès le début de la crise, MMA est au plus près de ses clients professionnels pour les aider à traverser la période de fermeture des établissements. Tout d'abord, MMA tient ses engagements avec l'indemnisation de la perte d'exploitation sans dommages des entreprises ayant souscrit un contrat le prévoyant. Au-delà des contrats, et dans un esprit mutualiste, une indemnité de crise sanitaire est versée aux clients dotés d'une garantie de pertes d'exploitation après incendie et ce, indépendamment de leurs garanties contractuelles. Cette indemnité, distribuée auprès de 63 000 assurés, représente un montant compris entre 1 500 euros et 10 000 euros par entreprise, pour un budget global de 231 millions d'euros. Par ailleurs, 10 millions d'euros de cotisations

sont remboursés à 50 000 clients professionnels et TPE contraints de fermer par décret. Des conseils juridiques gratuits sont mis à disposition des professionnels via une plateforme digitale. MMA participe également avec Covéa au fonds de solidarité mis en place par les pouvoirs publics en faveur des entreprises et des indépendants. Enfin, la marque apporte son soutien à ses prestataires les plus impactés. Au total, MMA engage 261 millions d'euros à destination des pros et des petites entreprises. Sur le terrain, les agents MMA, implantés au cœur des territoires, apportent un accompagnement de proximité immédiate à leurs clients.



→ « Pendant cette période de crise sanitaire, l'aide qui nous a été versée par MMA a vraiment été la bienvenue. Nous n'avons pas contacté notre agent MMA et nous étions plutôt démunis. C'est notre agent qui est venu vers nous et cela a été très apprécié. »

**Étienne Krekels**

Gérant d'une boutique de prêt-à-porter



→ « La période de confinement a été difficile, nous ne savions pas combien de temps cette situation allait durer. MMA nous a offert un accompagnement qui n'était pas prévu. Cela m'a permis de ne pas mettre tout de suite en place mon plan de soutien de trésorerie, un vrai soulagement. »

**Christophe Massonnet**

Coiffeur et gérant de trois salons de coiffure

Retrouvez davantage de témoignages sur [mma.fr](http://mma.fr)

### MAAF se mobilise pour ses clients professionnels

→ MAAF fait de l'accompagnement de ses clients professionnels une priorité. Elle tient ses engagements en 2020 notamment avec l'indemnisation de la perte d'exploitation de restaurateurs ayant souscrit un contrat spécifique.

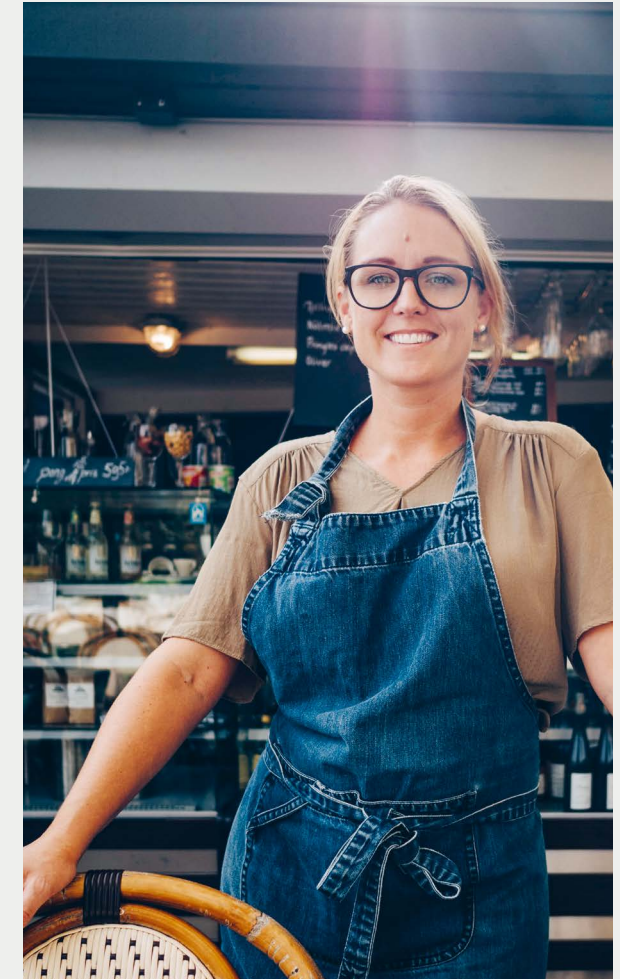
Au-delà de ses engagements contractuels, MAAF prend également à sa charge deux mois de cotisation de contrat d'assurance multirisque professionnelle pour plus de 76 000 clients pros contraints de mettre leur activité à l'arrêt (commerces non essentiels, restaurants, cafés...).

Enfin, elle apporte un soutien complémentaire de plus de 11 millions d'euros dans le cadre d'un budget d'aides spécifiques, à près de 5 000 entreprises les plus en difficultés parmi ses assurés. Au total, près de 180 millions d'euros sont versés aux clients pros dans le cadre de la crise sanitaire.

→ « 5 000 restaurateurs ont pu bénéficier de la mise en œuvre de la garantie pertes d'exploitation. »

**Philippe Janoueix**

Responsable des produits MAAF/  
Auto Covéa à la Direction IARD



→ « Cela a été un réel soulagement de savoir que nous pourrions poursuivre notre activité grâce à l'indemnisation pour pertes d'exploitation de MAAF. Nous avons reçu une première avance très rapidement pour pouvoir payer nos factures. Cette aide a vraiment été bienvenue. »

**Géraldine Kervella**

Gérante de la crêperie bretonne La Ribote, à Agde.



## Protéger nos équipes, protéger nos clients

Le 11 mai 2020, le déconfinement s'amorce au niveau national. Un retour « presque à la normale », préparé en amont et avec soin par Covéa pour garantir la santé de tous, clients comme collaborateurs, mais aussi partenaires.



## Un retour sur site dans les règles sanitaires

→ Tout est prévu pour que les équipes Covéa, en agence ou sur les sites centraux, puissent revenir travailler sans risque. Les espaces de travail sont remaniés pour respecter les consignes sanitaires : distanciation entre les bureaux, fontaines à eau et machines à café fermées, installation de protections en plexiglas pour les équipes en contact avec le public, signalétique rappelant le port du masque obligatoire et le respect des gestes barrières sont systématiquement mis en place. Les restaurants d'entreprises sont ouverts avec des mesures sanitaires rigoureuses. Covéa propose également un programme de e-learning « retour sur sites » concis et rapide, afin de s'assurer que les mesures de prévention propres à chaque métier du Groupe sont bien prises en compte. L'autodiagnostic est conseillé avant le retour au travail en présentiel. Enfin, Covéa distribue des kits sanitaires en agences et dans les bureaux : masques, gel hydroalcoolique, lingettes désinfectantes, ainsi qu'un écran plexiglas et une visière pour les collaborateurs qui accueillent des clients.

## Le protocole-type d'une agence déconfinée



**Lavage des mains et port du masque obligatoires pour tout collaborateur qui arrive à l'agence.**

→ Les horaires sont aménagés pour éviter aux équipes de prendre les transports publics aux heures de pointe.



**La ou le responsable d'agence vérifie que l'agence est prête à recevoir du public dans le respect des règles sanitaires.**

→ L'inspection débute par l'espace d'accueil et la salle d'attente : signalétique adaptée, mesures de distanciation indiquées au sol, mobilier réagencé, mise à disposition de gel hydroalcoolique et enlèvement de tout matériel ou documents en libre-service.



**Les postes des conseillers sont à leur tour vérifiés.**

→ Chaque collaborateur dispose de masques, de visières et d'un écran de protection en plexiglas, désinfecté entre chaque visiteur à l'aide de lingettes. Un marquage au sol délimite les zones de sécurité dans lesquelles le client peut évoluer.



**L'agence est prête à ouvrir.**

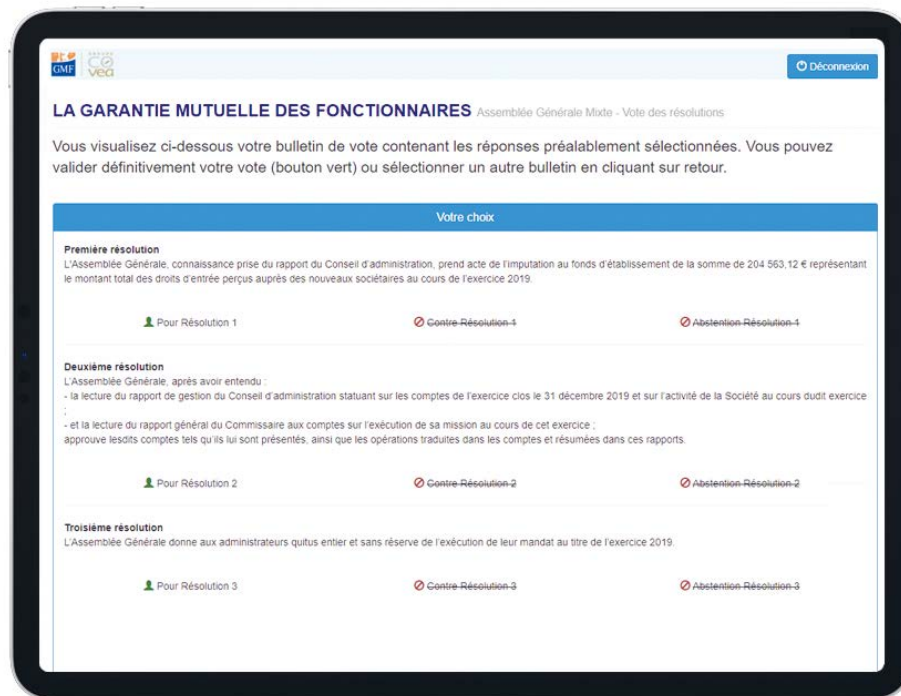
→ Sur la vitre, un affichage annonce de façon claire et visible qu'un seul client est autorisé à patienter dans la salle d'attente et que le port du masque est obligatoire. Deux sièges seulement sont disposés à cet effet, au cas où un client se rend accompagné à son rendez-vous.

Christelle Glaise, Directrice de l'agence GMF Paris Saint-Lazare



## Des assemblées générales inédites

Rendez-vous incontournables de la vie mutualiste, les assemblées générales rassemblent chaque année la Direction générale et les délégués ou représentants des sociétaires<sup>1</sup>. À l'ordre du jour : présentation du bilan de l'année passée et de la stratégie, approbation des comptes, nomination d'administrateurs, ou encore propositions de modifications statutaires. En juin 2020, elles se tiennent dans un format inédit.



## Une organisation exceptionnelle

→ Les assemblées générales comptent plusieurs centaines de personnes. Pour garantir la tenue de ce temps fort tout en protégeant la santé de tous, la Direction Vie sociale Covéa, en lien avec l'Association des Assureurs Mutualistes, a constitué une cellule de crise pour adapter le format des assemblées générales. Les travaux aboutissent à la publication, fin mars, d'une ordonnance autorisant les assemblées générales à distance et à huis clos. Un dispositif digital inédit est déployé en un temps record pour être opérationnel dès juin. Des plateformes et des sites sécurisés sont mis en place pour déposer les différents supports (bilan 2020, comptes sociaux, perspectives) et organiser les votes des différentes résolutions. La Direction générale participe au tournage de vidéos rétrospectives afin de conférer une dimension plus incarnée à l'événement. Tous ces éléments peuvent être consultés par les délégués ou représentants sur les sites sécurisés de vote électronique ouverts durant 15 jours. Les bureaux des assemblées se réunissent ensuite à huis clos pour constater le résultat du vote des résolutions. Depuis, des rencontres avec délégués et représentants sont organisées en format digital.

<sup>1</sup> Représentants des sociétaires chez MMA et délégués des sociétaires chez MAAF et GMF

**Valérie Hervé**  
Responsable Vie sociale MMA

→ « Nos représentants ont accueilli avec bienveillance les modalités particulières de ces assemblées. Ils ont apprécié la qualité des informations mises à disposition et la simplicité d'accès aux votes. Pour les représentants ne disposant pas d'accès à Internet, le vote par correspondance restait bien sûr possible. »



**Alejandra Segovia-Bignon**  
Responsable Vie sociale GMF

→ « L'élaboration des différents supports et outils digitaux (papier, vidéos, plateforme de vote, canaux d'échanges) en vue des assemblées générales s'est faite en un temps record. Nous nous sommes tous mobilisés. Un bel exemple de collaboration au sein du Groupe. »

**Claudine Drutel**  
Scrutatrice de l'Assemblée générale GMF

→ « C'est une organisation exceptionnelle qui a été mise en place. Tout s'est bien déroulé. Certes, l'ambiance d'une assemblée habituelle n'était pas au rendez-vous, mais techniquement, nous avons tous les éléments nécessaires. J'ai été ravie de participer à cette édition. »



**Colin Delarue**  
Responsable Vie sociale MAAF

→ « Avant l'adoption de l'ordonnance instaurant les mesures dérogatoires, nous étions dans l'incertitude quant au déroulement de ces assemblées générales. Il nous a ensuite fallu revoir l'ensemble des plannings et des modalités de tenue afin de respecter nos obligations légales, tout cela à distance. »

## Lutter contre les cyber-risques

L'année 2020 a conduit à une accélération des usages numériques, mais également de la cybercriminalité, visant notamment les entreprises. Grâce à la réactivité des équipes de la DTSI, et une forte culture de la cybersécurité au sein du Groupe, MMA parvient à contourner une cyberattaque.

# Vendredi 17 juillet 2020

## tous mobilisés face à une cyberattaque de grande ampleur

### 07H00

→ L'équipe d'astreinte de la DTSI (Direction Technologie et Système d'information) constate des activités suspectes sur les serveurs MMA. 45 minutes plus tard, c'est confirmé : il s'agit d'une importante attaque informatique nécessitant une mobilisation générale des experts sur site.

### 08H15

→ Les premières analyses montrent que plusieurs serveurs et postes de travail sont déjà touchés. La décision est prise de cloisonner le data center du Mans, hébergeant principalement le SI (Système d'Information) MMA.

### 09H00

→ Tous les environnements de travail de MMA sont mis à l'arrêt et les communications vers les collaborateurs débutent pour les informer. La phase d'investigation démarre.

**MMA ferme une partie de ses équipements informatiques pendant dix jours, ainsi que son site Internet, isole les SI impactés le temps de mettre en œuvre l'ensemble des actions qui permettront un redémarrage sécurisé.**

## + de 100

COLLABORATEURS  
DTSI MOBILISÉS



## Aller encore plus loin dans le renforcement de la cybersécurité

Depuis le 27 juillet

→ Depuis l'attaque, la sécurité est encore renforcée avec, notamment, une politique de mots de passe plus stricte. Cela s'ajoute à un programme déjà existant en interne pour sensibiliser et responsabiliser chacun au risque informatique, avec l'organisation régulière d'exercices d'entraînement. La DTSI travaille également à l'amélioration de son processus permettant de maintenir l'activité en cas de future cyberattaque.

## Des équipes pleinement mobilisées

17-27 juillet

→ Au total, l'intervention va nécessiter de nombreuses heures de travail au cours desquelles plus d'une centaine de collaborateurs DTSI sont mobilisés pour examiner un à un l'ensemble des éléments de notre infrastructure informatique (réseau, serveurs, postes de travail...). Les agences restent ouvertes pour répondre aux questions des clients et traiter les besoins les plus urgents. L'activité reprend normalement le 20 juillet pour GMF et MAAF et le 27 juillet pour le système de production de MMA.

« À l'initiative de la Direction des Risques et Sécurité, nous avons bénéficié d'un programme de mise en condition pour faire face à ce type d'événement. Nous avons pu adopter quelques bons réflexes, en étant rapides et efficaces dans nos prises de décisions. Tout cet élan de coopération Covéa nous a permis de co-construire des solutions de redémarrage avec sérénité. Durant ces dix jours, la mobilisation de tous a été remarquable. Les Ressources humaines et la Logistique nous ont épaulés pour organiser le travail sur site. Je n'avais jamais vécu une telle expérience humaine. Nous avons reçu de très nombreux messages d'encouragement, de solidarité et de remerciements qui dénotent une véritable dynamique collective », rapporte Emmanuel Gouince, Responsable du Centre de Production informatique MMA.



## Septembre

# Soutenir la recherche

Covéa soutient la recherche sur la maladie d'Alzheimer avec le programme « Covéa NeuroTec » développé par Clinatec. Une innovation de rupture pour la santé de demain reposant sur la technique de neuro-illumination.

Retrouvez toute la vidéo  
sur <https://www.youtube.com/groupecovea>



**Guillemette Rolland**

Directrice de la Communication externe & institutionnelle, des Partenariats & du Mécénat



**Thierry Bosc**

Directeur du fond de dotation Clinatec

→ « Nous sommes fiers et heureux de compter sur le soutien pérenne de Covéa. Nous construisons, depuis quelques années déjà, un partenariat fort pour le plus grand bénéfice des patients. »





## Octobre

# Auprès de nos sociétaires en toutes circonstances

Début octobre, la tempête Alex fait des ravages dans les Alpes-Maritimes. Trois vallées se retrouvent coupées du monde. Un sinistre climatique inédit face auquel Covéa mobilise des mesures exceptionnelles pour soutenir ses sociétaires et clients sinistrés.



→ « La gendarmerie de Saint-Martin-Vésubie a été emportée par les eaux. C'était le chaos. Les gendarmes ont été hélitreuillés jusqu'à un hôtel en périphérie de Nice. Dès que nous l'avons su, avec mon collègue d'Unéo, nous sommes allés les retrouver. Nous sommes arrivés en même temps que la cellule psychologique. Nous les avons écoutés, rassurés et accompagnés dans les démarches à effectuer avec leur assurance. Nous étions à leurs côtés, prêts à les aider. J'avais apporté des stylos et des batteries de secours. De petits plus bien utiles dans ces circonstances. »

### Jérôme Garin

Chargé de développement externe et prévention à la Direction régionale PACA de GMF

→ Devant l'ampleur du phénomène, MAAF, MMA et GMF anticipent le classement en catastrophe naturelle et allongent le délai de déclaration de sinistre jusqu'au 15 novembre, au lieu des 10 jours habituels. Des frais complémentaires aux dispositions contractuelles, tels que la location de véhicule, sont pris en charge. Sur le terrain, la mobilisation de nos équipes s'avère exemplaire.





## Auprès de nos sociétaires en toutes circonstances

Les inondations emportent des maisons et dévastent le village de Saint-Martin-Vésubie. Les collaborateurs sur le terrain recueillent les besoins des sociétaires afin de leur apporter une aide immédiate.



**Françoise Foissy**  
Chargée des sinistres professionnels  
à l'agence MMA Le Cannet

→ « Une de nos clientes, propriétaire d'une des plus anciennes demeures de Saint-Martin-Vésubie, transformée en chambre d'hôte, a retrouvé sa maison à moitié effondrée, la chambre de ses filles coupée en deux avec leurs lits au bord du vide. Nous avons immédiatement pris des mesures pour les reloger à Nice, où les enfants ont été scolarisés. Le premier rendez-vous d'expertise s'est déroulé le 16 octobre, le second le 13 novembre avec l'ensemble des experts. L'accord sur l'indemnisation a été signé fin janvier et le 11 février, la cliente était dédommée. Les experts qui sont intervenus ont été extrêmement réactifs et le dossier très rapidement traité. »

→ « MAAF a envoyé des SMS de prévention, incitant nos assurés à se protéger et à protéger leurs biens. Mais l'événement était sans précédent : les habitants se sont trouvés coupés du monde. Nous étions très inquiets. Nous leur avons envoyé des SMS pour les rassurer sur leur délai de déclaration. Certains ont tout perdu. Nous avons proposé des solutions de relogement. Avec la Covid-19, ils ne pouvaient même pas être accueillis dans leur famille. Grâce à la cohésion et mobilisation des équipes MAAF, les retours de nos clients sont très positifs. »



**Yves Mommessin**  
Responsable des Centres Matériels  
Indemnisation IRD MAAF

# 150

**MÈTRES**  
C'EST LA LARGEUR  
DU LIT DE LA VÉSUBIE  
PENDANT L'INONDATION,  
CONTRE 15 MÈTRES  
EN TEMPS NORMAL



## Décembre

# Préparer l'avenir

De par la nature de ses activités, Covéa dispose d'une stratégie de long terme et adopte une posture d'anticipation. Pour préparer le futur, le Groupe s'attache ainsi à pérenniser sa position de leader de l'assurance, tout en restant fidèle à ses engagements d'acteur des territoires, créateur de valeur.



## Covéa adhère aux mesures de solidarité gouvernementales

→ La relance économique ne se fera pas sans solidarité ni effort collectif. Covéa se mobilise pour mettre en œuvre les trois mesures de solidarité annoncées par le ministère de l'Économie, des Finances et de la Relance. Gel des cotisations des contrats multirisques pro des TPE/PME les plus impactées par la crise, maintien en garantie de ces contrats sur le premier trimestre 2021 en cas de retard de paiement, et offre, en 2021, d'une couverture d'assistance pour les chefs d'entreprise et leurs salariés touchés par la Covid-19. Ces mesures concernent l'hôtellerie, la restauration, le tourisme, la culture, le sport et l'événementiel.

## Nos métiers à l'honneur

→ Chez Covéa, se déploient plus de 80 métiers, depuis la relation client jusqu'aux ressources humaines, en passant par la data, le marketing ou le juridique. Fier de cette richesse, le Groupe publie des vidéos de collaborateurs sur ses réseaux sociaux tout au long de l'année, afin de mettre en avant les compétences de chacun et d'attirer les futurs talents.

**Cécilia El Kouby**

Juriste, Covéa Protection Juridique



Rendez-vous sur [covea.eu](https://covea.eu) pour découvrir l'ensemble de nos métiers et les missions qui nous animent.



## Une nouvelle acquisition immobilière

→ Covéa Immobilier est en charge de la gestion du patrimoine immobilier du Groupe, aussi bien pour les immeubles de placement que d'exploitation.

Acteur reconnu pour son expertise et la solidité financière du Groupe, Covéa Immobilier remporte l'appel d'offre pour l'acquisition d'un immeuble de 12 000 m<sup>2</sup> dans le 11<sup>e</sup> arrondissement de Paris. En restructurant les surfaces existantes, en développant de nouvelles et en améliorant les conditions locatives, Covéa Immobilier crée de la valeur pour le Groupe.



# Covéa, leader de l'assurance mutualiste

**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.

**Nous aidons chacun au quotidien à réaliser ses projets, anticiper les risques et faire face aux aléas de la vie.** Depuis plus de 20 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 11,6 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. Notre nouvelle politique d'impact sociétal, dévoilée en 2020, rend encore plus lisible et plus efficient l'ensemble des actions du Groupe.

# DES MARQUES FORTES ET UNE ACTIVITÉ LARGEMENT DIVERSIFIÉE

## Un groupe construit autour de trois marques complémentaires



Mutuelle sans intermédiaire,  
assureur généraliste des particuliers  
et des professionnels



Mutuelle avec agents généraux,  
assureur multispécialiste  
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 2020



Structure en charge de la gestion  
du patrimoine immobilier  
d'exploitation et de placement  
de l'ensemble du Groupe  
5,9 Mds € : valeur du patrimoine  
de placement  
213 immeubles de placement



Structure dédiée aux partenariats  
affinitaires du Groupe  
154 % de hausse du chiffre  
d'affaires entre 2012 et 2019  
3,7 M de véhicules assurés



Assurance non-vie



Société de gestion de portefeuille  
du Groupe 49 OPC (Organismes de  
Placement Collectif)  
100,2 Mds € d'actifs gérés



Société d'assistance du Groupe,  
au service de l'ensemble de nos  
sociétaires et clients 24h/24  
8,9/10 : note de satisfaction client  
Plus de 1,2 M de dossiers ouverts



Santé et  
prévoyance collectives



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



Société de protection juridique  
du Groupe N°1 en France sur le  
marché des particuliers et des  
professionnels  
92 500 litiges ouverts  
17,5 % de parts de marché



Santé et  
prévoyance collectives

# #1

Covéa est le premier assureur français  
en assurances de biens et responsabilité.



DOMMAGES ET  
RESPONSABILITÉ



PROTECTION  
JURIDIQUE



SANTÉ  
ET PRÉVOYANCE



RÉASSURANCE



GESTION D'ACTIFS



ASSURANCE VIE



ASSISTANCE

## Nos filiales à l'international

→ Covéa enregistre 11,4 % de ses primes acquises à l'international.  
Nous sommes présents par le biais de filiales détenues majoritairement aux États-Unis, en Irlande,  
en Italie, au Luxembourg ainsi qu'au Royaume-Uni.  
Cette diversification nous apporte une réelle valeur ajoutée en termes de retours d'expériences  
sur des marchés parfois très différents du marché français.



# LE COMITÉ EXÉCUTIF

Au 31 décembre 2020

Composé de 13 membres aux profils et aux expertises complémentaires, le Comité exécutif de Covéa impulse et pilote la stratégie du Groupe. Son renouvellement au 1<sup>er</sup> décembre 2020 vise à toujours mieux accompagner nos sociétaires et clients, dans un monde complexe et incertain.



**Thierry DEREZ**  
Président-Directeur général

Après avoir été avocat à la cour d'appel de Paris, il entre en 1995 au sein du groupe AM-GMF, dont il est nommé président en 2001, avant de prendre la présidence de MAAF, puis de MMA. Il est Président-Directeur général de Covéa depuis 2008.



**Paul ESMEIN**  
Directeur général adjoint  
et Secrétaire général

Diplômé de l'École Nationale de la Statistique et de l'Administration Économique (ENSAE), actuaire et ingénieur du Corps des Mines, il intègre l'ACAM en 2004 en tant que commissaire-contrôleur des assurances, puis entre à la Direction générale du Trésor. Il rejoint Covéa en 2014 au sein de la Direction générale Santé et Prévoyance.



**Maud PETIT**  
Directrice générale Finances

Titulaire d'une Maîtrise des Sciences de Gestion et d'un Diplôme d'Études Supérieures Comptables et Financières, elle débute sa carrière chez Befec-Pricewaterhouse, avant de rejoindre Covéa en 2008 en tant que Directrice des Comptes combinés.



**Thierry FRANCO**  
Directeur général  
Transformation  
et Activités internationales

Diplômé de l'École polytechnique et de l'ENSAE, il mène sa carrière en majorité au Trésor, puis devient Commissaire général adjoint à l'investissement auprès du Premier ministre. Il rejoint Covéa en 2018 en tant que Directeur de cabinet du Président.



**Amaury DE HAUTÉCLOCQUE**  
Directeur général des  
Coopérations humaines

Après un 3<sup>e</sup> cycle de droit privé à Paris II, il débute sa carrière en tant que commissaire de police, puis entre au 36 quai des Orfèvres avant d'être nommé à la tête du RAID. Il rejoint Covéa en 2013 en qualité de Directeur des Stratégies coopératives.



**Laurent TOLLIE**  
Directeur général de la Relation  
client

Polytechnicien, diplômé de l'ENSAE et actuaire, il débute sa carrière en 1990 comme chargé d'études statistiques chez GMF Assurances, dont il est Directeur général de 2013 à 2018. Il est membre du Comité de Direction générale Covéa depuis 2006.



**Valérie COHEN**  
Directrice générale des Offres  
et Services

Actuaire, titulaire d'un 3<sup>e</sup> cycle d'économétrie et diplômée du Centre des Hautes Études d'Assurances, elle entre chez GMF Assurances comme responsable des produits MRH et Vie Privée en 1990. Elle est nommée Directrice Technique IARD des Particuliers Covéa en 2015.



**Stéphane DUROULE**  
Directeur général MAAF

Diplômé de l'École Supérieure de Commerce de Montpellier, il débute sa carrière chez MAAF en 1990. Il est Directeur général de MAAF Assurances depuis 2015.



**Olivier LE BORGNE**  
Directeur général Investissements

Diplômé de l'Institut Supérieur de Gestion de Paris, il intègre la Direction administrative et technique de GMF Vie en 1992 avant de rejoindre la Direction des finances d'Azur-GMF. En 2015, il est nommé Directeur des Placements et de l'Actif-Passif chez Covéa.



**Didier BAZZOCCHI**  
Directeur général MMA

Ingénieur et diplômé de l'IAE de Paris, il débute son parcours au ministère de la Santé. Il rejoint Covéa en 2008 en qualité de Directeur général en charge de la Santé. Il est Directeur général de MMA depuis 2018.



**Lionel CALVEZ**  
Directeur général Risques

Membre qualifié de l'Institut des actuaires, il débute sa carrière au sein de Mutavie. En 2000, il rejoint MAAF Vie en tant que Responsable d'Études Actif-Passif et Rentabilité, avant d'être nommé en 2015 Responsable de la Direction Risques de Covéa.



**Jérôme RONCORONI**  
Directeur général GMF

Diplômé de l'École Nationale Supérieure de Géologie et de l'Institut Supérieur des Affaires, il est nommé Directeur commercial de MMA en 2008. Il occupe plusieurs fonctions de direction au sein de Covéa à partir de 2013, dont celle de Directeur Audit interne du Groupe.



**Éric LÉCUYER**  
Directeur Assurance vie

Titulaire d'un DEA Économie et Finance de l'Université d'Orléans, il débute sa carrière comme Responsable Statistiques Sinistres chez GMF. Il devient en 2004 Directeur Administratif et Financier de Covéa Finance, puis en 2018 Directeur Assurance Vie de Covéa.

# LE CONSEIL D'ADMINISTRATION

Au 31 décembre 2020

**Thierry DEREZ**  
Président-Directeur général



Après avoir été avocat à la cour d'appel de Paris, il entre en 1995 au sein du groupe AM-GMF, dont il est nommé Président en 2001, avant de prendre la présidence de MAAF, puis de MMA. Il est Président-Directeur général de Covéa depuis 2008.

**Jean-Claude SEYS**  
Vice-président



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

**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.

**Bernard BARBOTTIN**  
Administrateur



Prothésiste en podologie, Bernard Barbottin a également été Président du Conseil de l'Ordre des pédicures-podologues. Sa connaissance du domaine libéral et ses mandats d'administrateur lui apportent une solide culture entrepreneuriale et assurantielle.

**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.

**Hélène BÉJUI-HUGUES**  
Administratrice



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.

**Luce BERILLE**  
Administratrice



Fiscaliste et ancienne avocate, Luce Berille est actuellement Directrice Fiscale en entreprise. Son parcours lui a permis de mettre son expertise tant au service de la direction financière que d'autres activités : innovation, commercial, relations institutionnelles...

**Carole BRANDICOURT**  
Administratrice Salariée MAAF



Issue d'une formation commerciale et marketing, Carole Brandicourt a débuté au service risques complexes du groupe AVIVA et est depuis 2001 conseillère développement relation client à la MAAF.

**Françoise CROGUENNEC**  
Administratrice Salariée GMF



Conseillère développement relation client. Au sein de GMF depuis 1989, Françoise Croguennec a occupé différents postes de chargée de clientèle (assurance, prévoyance, épargne, banque...).

**Xavier DEJAIFFE**  
Administrateur



Chef d'entreprise en agroalimentaire. 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**  
Administrateur



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**  
Administrateur



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 FULGÉRAS**  
Administratrice



Magistrat financier. Consultante au sein de cabinets de renom, Anne-José Fulgérás a ensuite été Directrice de la Conformité des Affaires juridiques puis conseillère spéciale de la présidence dans un groupe bancaire.

**Karine GILBERT-BELHOMME**  
Administratrice Salariée MMA



Inspectrice auprès des agents MMA. Après avoir commencé en 2001, comme conseillère commerciale, Karine Gilbert-Belhomme exerce depuis 2016 le métier d'inspectrice assurance de personnes pros et entreprises.

**Jean-Pierre GUALEZZI**  
Administrateur



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.

**Diane HAMEN**  
Administratrice 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.

**Hélène MARTINI**  
Administratrice



Inspectrice Générale Honoraire / Cadre de la Police nationale et de la Sécurité Intérieure où Hélène Martini a occupé différentes fonctions (chef du 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**  
Administratrice



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.

**Marie-France ORTI**  
Administratrice



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.

**Philippe BAILLY**  
Représentant 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.

**Agnès BÉKOURIAN**  
Représentante APGIS



Directrice des Relations Sociales France et Groupe de Carrefour et Administratrice de l'APGIS, Agnès Békourian a une solide expérience des fonctions RH dans les services et le retail.

**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.

**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).

**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 (Île-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.

**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.

**Jean-Pierre PAQUIEN**  
Représentant MAAF Assurances



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.

## COMITÉ D'AUDIT ET DES RISQUES

Au 31 décembre 2020

Jean FLEURY (Président)  
Bernard BARBOTTIN  
Christian DELAHAIGUE  
Michel COURSAT  
MMA IARD Assurances Mutuelles  
Anne-José FULGÉRAS  
Michel GOUGNARD  
MAAF Santé  
Hubert IVANOFF  
La Garantie Mutuelle des Fonctionnaires  
Marie-France ORTI  
Jean-Jacques VOUHÉ

## COMITÉ DES RÉMUNÉRATIONS ET NOMINATIONS

Au 31 décembre 2020

Hélène BÉJUI-HUGUES (Présidente)  
Bernard BARBOTTIN  
Xavier DEJAIFFE  
Christian DELAHAIGUE  
Jean FLEURY

## COMITÉ STRATÉGIQUE

Au 31 décembre 2020

Thierry DEREZ (Président)  
Bernard BARBOTTIN  
Christian BAUDON  
Hélène BÉJUI-HUGUES  
Anne-José FULGÉRAS  
Hélène MARTINI  
Jean-Claude SEYS



# LES GRANDES TENDANCES DU SECTEUR DE L'ASSURANCE

Pour protéger au mieux nos sociétaires et clients face aux défis actuels et futurs, Covéa est à l'écoute d'un monde volatile, incertain et complexe. La Covid-19 et ses conséquences sur l'économie et la société confirment certaines tendances qui impactent le secteur de l'assurance depuis plusieurs années.

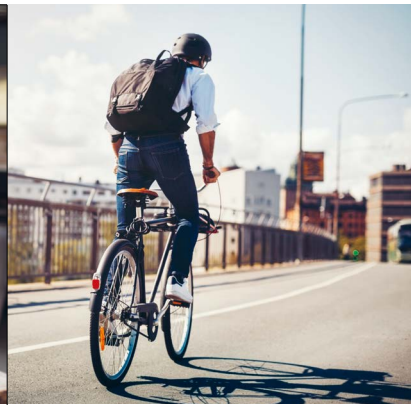


## Incertitude économique

→ La pandémie a affaibli un tissu économique et une cohésion sociale déjà fragiles. Alors que les entreprises font face à un endettement plus important et que les risques de défaillance augmentent, la chute de la consommation a alimenté l'épargne de précaution des particuliers. Le chômage et les statuts précaires progressent : travail indépendant, micro-entrepreneuriat, CDD, etc. L'incertitude d'une reprise invite à la prudence dans un contexte où les taux d'intérêt restent bas et les rendements de l'épargne demeurent faibles.

→ **Contraction du PIB de 8,2 % en 2020.**

Source : INSEE



## Exigences de responsabilité et de durabilité

→ La mobilisation face au défi climatique et à la préservation de la biodiversité s'intensifie. La finance verte réoriente les flux de capitaux vers des fonds plus durables. Les particuliers veulent consommer plus utile et plus local. La pression sur les entreprises s'accroît afin qu'elles maîtrisent leurs impacts environnementaux et sociétaux. Les relations et les modes de travail évoluent, accélération des usages numériques, télétravail, etc. Les collaborateurs recherchent davantage de sens dans leur mission et un environnement plus divers et inclusif.

→ **L'Observatoire de la finance durable accompagne la Place financière de Paris vers la neutralité carbone à horizon 2050.**



## Transformation numérique

→ Intelligence artificielle (IA), voitures et objets connectés, big data... Les potentiels de simplification et d'instantanéité offerts par les nouvelles technologies sont immenses, pour une expérience client améliorée et personnalisée : robotisation des processus, analyse prédictive, recommandation automatique, etc. Ces opportunités, ainsi que l'ouverture croissante des systèmes d'information (« APIisation<sup>1</sup> ») amènent les entreprises à renforcer leurs investissements dans la cybersécurité et la protection des données.

→ **Les assureurs investissent en moyenne 50 % de plus que les autres entreprises dans l'IA (source : BCG, TCS).**

<sup>1</sup> APIisation : transformation d'un système d'information qui permet à deux programmes de communiquer



## Vieillesse et densification urbaine

→ Avec le vieillissement de la population la question du bien-vieillir s'amplifie. Les besoins en prévention santé et en protection sociale augmentent, de même que la nécessité d'anticiper une baisse des revenus au moment du départ à la retraite. Les structures familiales évoluent (familles monoparentales, recomposées, personnes seules et isolées, etc.). Par ailleurs, la densification urbaine se poursuit, avec une attractivité croissante des villes moyennes.

→ **La population de plus de 65 ans va croître de plus de 20 % entre 2020 et 2030, soit cinq fois plus vite que la population française totale.**

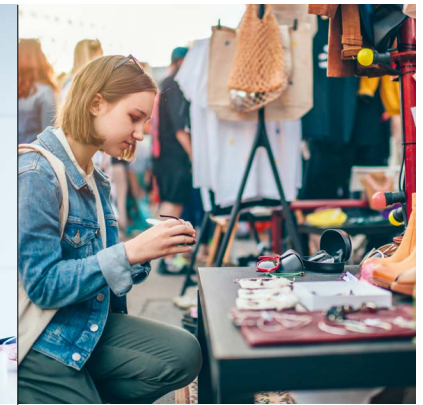
Source : INSEE



## Pression réglementaire et prudentielle

→ Le secteur de l'assurance est un maillon essentiel de la résilience du tissu économique et joue un rôle de premier plan pour la protection des personnes. C'est pourquoi, il est soumis aux révisions prudentielles au niveau européen et mondial, afin de garantir la pérennité des acteurs. Par ailleurs, les réformes successives en matière de régimes d'assurance, de consommation ou de fiscalité entraînent une mise à niveau régulière des offres et des services et contribuent ainsi à protéger davantage les clients en matière de données, d'information précontractuelle et de conseil.

→ **Les consultations pour la révision de la directive Solvabilité II sont en cours, pour une entrée en vigueur en 2025 ou 2026.**



## Nouveaux modèles économiques

→ Le numérique et la prévalence de l'usage sur la propriété font émerger des modèles d'affaires innovants. De nouvelles manières de consommer (seconde main, services entre particuliers, etc.), de se déplacer (multi-modalité, auto-partage, co-voiturage, etc.) et de se loger (colocation, co-living, etc.) voient le jour. Face à l'essor du e-commerce et de l'économie du partage, l'assurance affinitaire dispose de perspectives de croissance dynamiques.

→ **Les jeunes sociétés technologiques de la finance et de l'assurance ont levé plus de 800 millions d'euros en 2020.**

Source : France Fintech

# GROUPE D'ASSURANCE MUTUALISTE ENGAGÉ

Leader en assurance de biens et responsabilité, Covéa met son expertise du risque au service de la protection et de la prévoyance pour accompagner ses sociétaires et clients à chaque instant de leur vie. Forts de nos engagements mutualistes, nous veillons à partager la valeur que nous créons.

→ Nos marques complémentaires MAAF, MMA et GMF s'engagent chaque jour, avec nos mutuelles affiliées et notre institution de prévoyance – Le Finistère Assurance, SMI et Apgis – auprès de 11,6 millions de sociétaires. Nos structures spécialisées – Covéa Finance, Covéa Immobilier, Covéa Coopérations, Covéa Affinity, Fidélia Assistance et Covéa Protection Juridique – étendent notre expertise aux domaines de la gestion d'actifs, de la réassurance, de l'assurance affinitaire, de l'assistance et de la protection juridique.

## Anticiper les risques et répondre aux besoins de nos assurés

→ Nous proposons à nos clients une large gamme de services adaptés à leurs besoins : dommages et responsabilité, protection juridique, santé et prévoyance, épargne-retraite. Notre stratégie Cové@venir nous permet d'anticiper l'évolution des besoins au regard des grandes tendances et des mutations du secteur de l'assurance. Chacun de nos quatre axes stratégiques s'inscrit dans une démarche d'amélioration continue : le positionnement sur les marchés et seg-

ments à valeur, l'excellence de l'expérience client, l'efficacité opérationnelle, l'engagement et la fierté des équipes. Afin d'être aux côtés de nos assurés dans la durée, nous adoptons une vision orientée sur le long terme, en maintenant notamment un haut niveau de solvabilité (394 %). Notre solidité financière, notre rentabilité (415 M € de résultat net en 2020) et notre résilience sont un gage de confiance pour nos sociétaires et clients.

## Prévenir et accompagner pour offrir la meilleure expérience d'assurance

→ Notre métier d'assureur se fonde sur la mutualisation des risques et nous mettons tout en œuvre afin que notre expertise soit accessible au plus grand nombre. Pour cela, nous analysons les risques encourus par nos sociétaires et clients, déterminons notre offre et ajustons les cotisations aux tarifs les plus compétitifs. Nos réseaux complémentaires, intermédiaires et salariés, assurent la distribution de nos produits. Leur expertise et leur proximité géographique assurent à nos clients un service au plus près de leurs besoins. Nous veillons

ainsi à créer une expérience client qui prévient et accompagne autant qu'elle assure. Enfin, nous réalisons des actions de sensibilisation et de prévention liées à la mobilité, à la santé, à la vie privée ou professionnelle. Dans un environnement volatile et incertain, Covéa se mobilise également sur les risques émergents, pour mieux les connaître et les apprivoiser.

## Partager la valeur que nous créons

→ Nous veillons à répartir la valeur créée de manière équitable, pour l'ensemble de nos parties prenantes. Nos collaborateurs sont la force du Groupe et la clé du succès de notre stratégie. Nous veillons à développer leur employabilité et à participer à leur épanouissement : ils sont ainsi 89,6 % à avoir suivi une formation cette année.

En 2020, l'ensemble des mesures de solidarité que nous avons prises représente une charge globale de 457 millions d'euros. Pour soutenir les territoires, nous multiplions les initiatives en faveur du tissu socio-économique local par l'intermédiaire de nos partenariats d'intérêt général. Par ailleurs, nous intégrons dans nos décisions d'investissements les critères environnementaux, sociaux et de gouvernance (ESG) afin de constituer un portefeuille plus durable, en lien avec notre stratégie de long terme. Nous avons fait le choix de publier chaque année l'intensité carbone de notre portefeuille d'actifs, qui atteint 285 tonnes eq.CO<sub>2</sub>/M€ de CA ou PIB. Sur l'empreinte globale de nos activités, nous avons réduit nos émissions de CO<sub>2</sub> de 8,7 %. Enfin, en tant qu'entreprise citoyenne, nous agissons chaque jour pour maximiser notre empreinte positive, une ambition encadrée par notre nouvelle politique d'impact sociétal (cf. p. 46-53).

# MODÈLE DE CRÉATION DE VALEUR

Covéa s'appuie sur trois 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

- 16,6 Mds € de primes acquises
- 112 Mds € d'actifs gérés
- 16,4 Mds € de fonds propres
- 394 % de solvabilité

### Des femmes et des hommes engagés

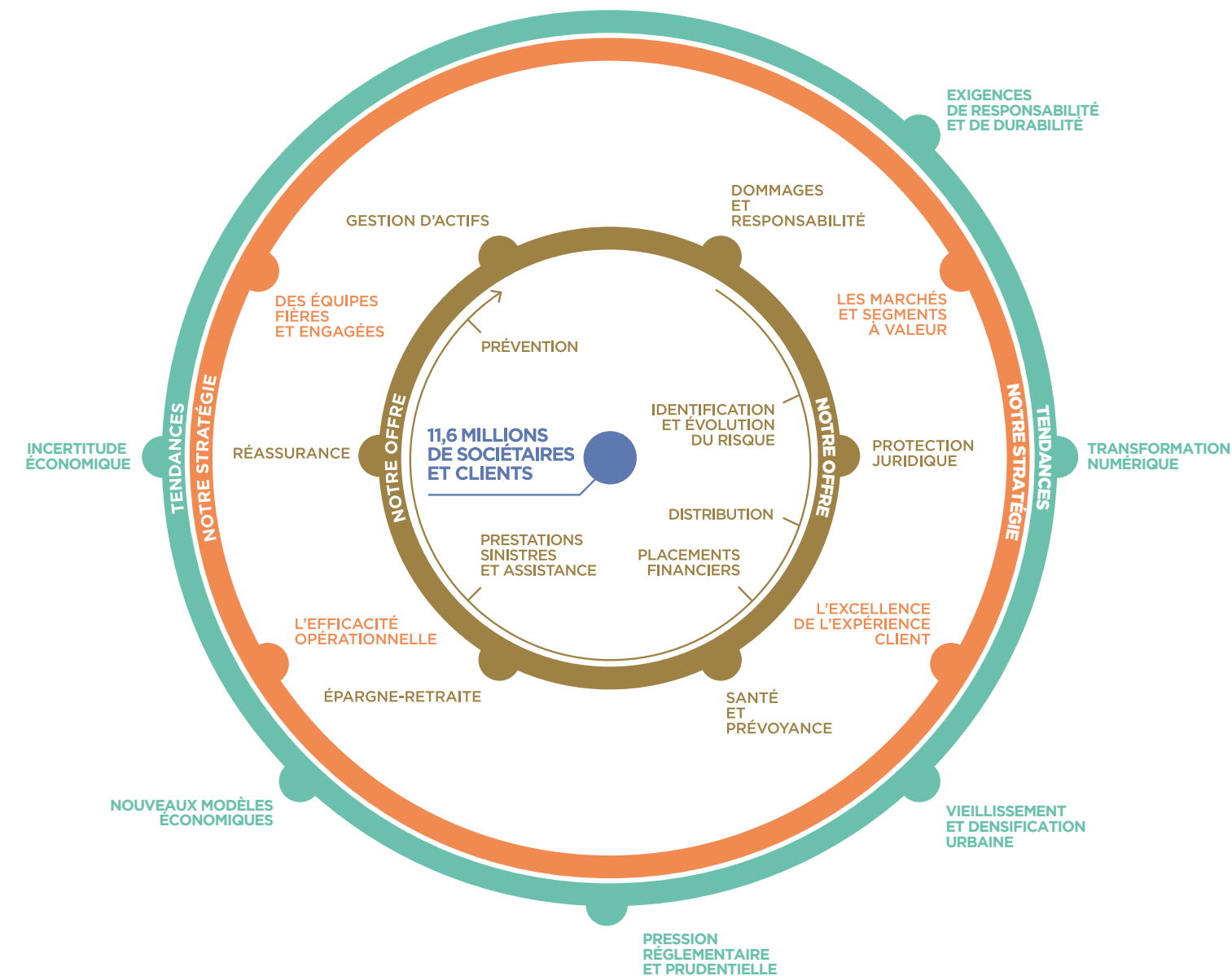
- 21 000 salariés Covéa<sup>1</sup>
- 53,8 % de femmes cadres

### 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

- 2 442 points de vente MAAF, MMA ou GMF
- Réseaux de distribution : salariés, agents généraux et courtiers



<sup>1</sup> Périmètre statut social

## Notre valeur partagée

### 415 M€ de résultat net

#### Salariés

- 89,6 % 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 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

- 31 entreprises rencontrées dans le cadre du dialogue actionnarial (ESG)

#### Territoires

- 3,4 % des salariés du bassin d'emploi du Mans travaillent chez MMA
- 2,3 % des salariés du bassin d'emploi de Chartres travaillent chez MMA
- 5,6 % des salariés du bassin d'emploi de l'unité urbaine de Niort travaillent chez MAAF

#### Environnement

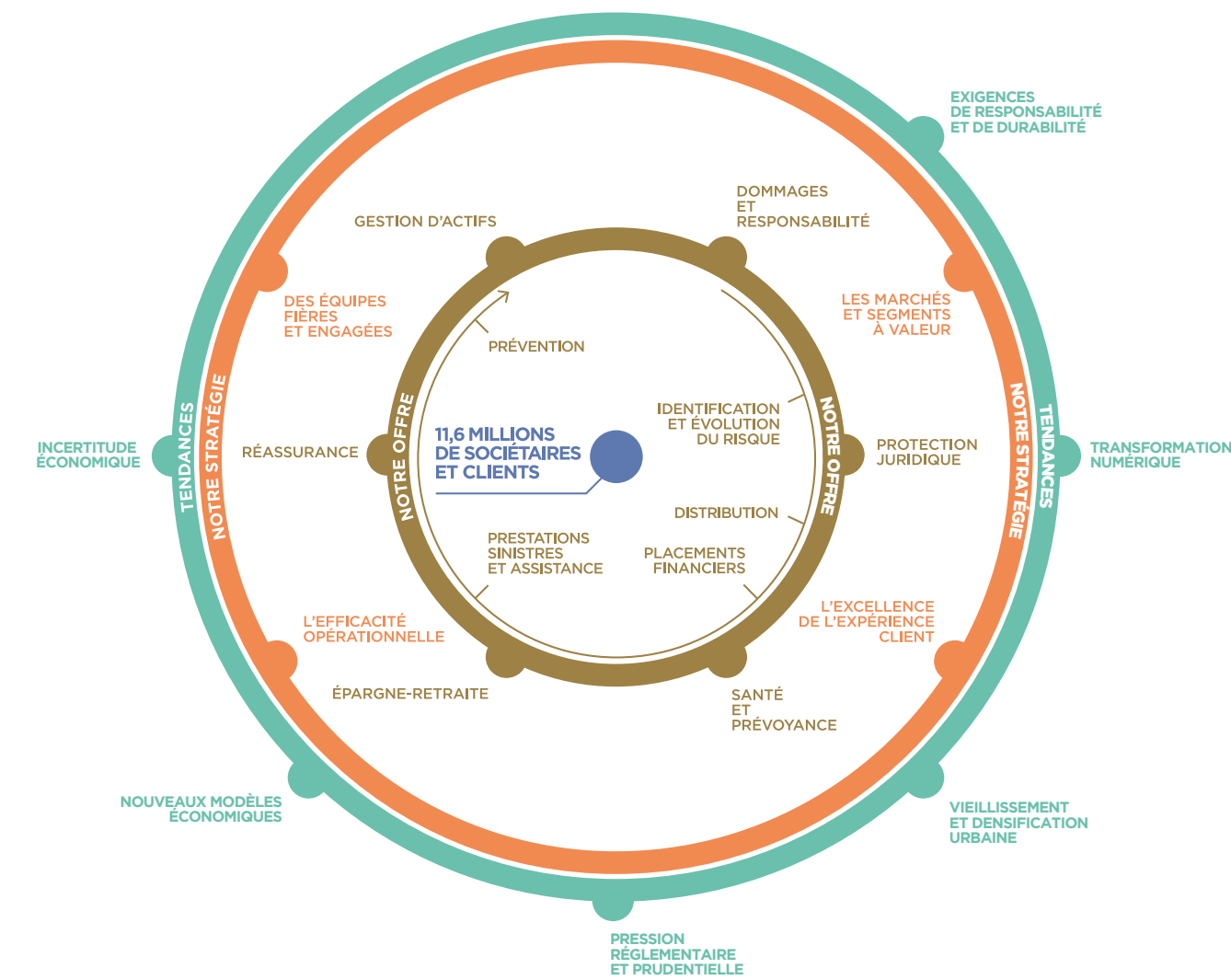
- Émissions de gaz à effet de serre liées à la consommation d'énergie
  - Exploitation : 14 kgeq CO<sub>2</sub>/m<sup>2</sup> (-6,7 % par rapport à 2019)
  - Placement : 8,3 kgeq CO<sub>2</sub>/m<sup>2</sup> (-18,6 % par rapport à 2019)

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



# MODÈLE DE CRÉATION DE VALEUR

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



## COVÉ@VENIR, LES AVANCÉES À MI-PARCOURS

Pour rester leader et répondre au mieux aux attentes de ses sociétaires et clients, Covéa a entamé une transformation de ses activités, pour toujours plus de valeur à partager. Son plan stratégique Cové@venir, déployé sur trois ans (2019-2021), repose sur quatre piliers : les marchés et les segments à valeur, l'excellence de l'expérience client, l'excellence opérationnelle, des équipes fières et engagées. Zoom sur les avancées en 2020.

### EN PANNE ? PLUS POUR LONGTEMPS !

DIGI'Panne, le nouveau service digital proposé par Fidélia, vient améliorer la prise en charge des sociétaires et clients en cas de panne automobile. Il suffit de renseigner sa géolocalisation et de s'identifier via sa plaque d'immatriculation, pour qu'un dépanneur intervienne. Ce parcours automatisé prend environ trois minutes, le chargé d'assistance restant disponible par téléphone à tout moment. DIGI'Panne sera progressivement testé auprès des assurés MAAF, MMA et GMF.

### Les marchés et segments à valeur

→ Malgré la pandémie, Covéa a su maintenir la fidélité de ses assurés, avec un portefeuille en légère progression par rapport à 2019. Il n'en reste pas moins que le Groupe a subi, comme l'ensemble du marché, une baisse de ses primes acquises, en particulier sur le segment de l'assurance vie. Nous restons toutefois engagés dans une adaptation continue de nos offres, tant sur le marché des particuliers que sur celui des professionnels et entreprises. En 2020, MAAF et MMA ont ainsi lancé leur offre Plan d'Épargne Retraite (PER) prévu par la loi PACTE. En complément, le Groupe développe de nouveaux outils digitaux afin d'aider ses sociétaires et clients dans leur prise de décision concernant l'épargne retraite.

Il s'agit notamment d'une solution de diagnostic qui permet de calculer le montant de sa retraite (obligatoire et complémentaire), et de mesurer l'effort d'épargne selon les revenus de l'assuré et le niveau de vie souhaité.

### L'excellence de l'expérience client

→ La dimension humaine est au cœur du métier d'assureur. Même en situation de confinement et de généralisation du télétravail, les marques du Groupe ont continué d'être présentes aux côtés de leurs sociétaires et clients. Par ailleurs, Covéa poursuit chaque jour l'amélioration de ses outils pour proposer à ses assurés une expérience irréprochable. C'est dans cette optique que le Groupe s'est doté de STATISTIQUES IMMÉDIATES (STATIM), un outil d'aide à la décision, commun aux trois marques MAAF, MMA et GMF. Le principe ? Une carte interactive permet aux équipes de visualiser et d'analyser les déclarations de sinistres en temps réel, afin d'agir au plus vite en mobilisant les moyens les plus adaptés aux besoins des clients et à la situation rencontrée. Cet outil est particulièrement utile en cas d'événement climatique par exemple, afin de cibler les interventions sur les zones où les dégâts sont les plus importants et pour déployer une organisation dédiée (ligne téléphonique spécifique, envoi d'unités mobiles sur place...). Lauréat d'un Argus d'Or en 2020 dans la catégorie « gestion de la relation client », STATIM combine une prouesse technique à notre excellence métier.

### L'excellence opérationnelle

→ Le troisième axe de Cové@venir vise, notamment, la simplification et l'optimisation des processus pour plus d'agilité et d'efficacité. Cela peut passer, entre autres, par une évolution de nos règles de souscription et d'indemnisation pour, par exemple, réduire le nombre de pièces demandées au moment d'un sinistre.

Dans le même temps, la modernisation de nos systèmes d'information se poursuit avec deux programmes ambitieux : la refonte de nos systèmes comptables et la mise en œuvre d'un nouveau *Customer Relationship Management* (CRM) Groupe. Enfin, la dématérialisation et la rationalisation de nos chaînes éditiques se poursuit, générant de réelles économies de fonctionnement.

### Des équipes fières et engagées

→ Notre Groupe se transforme chaque jour grâce aux femmes et aux hommes qu'il réunit. Pour répondre à leurs attentes et préparer l'entreprise de demain, Covéa a poursuivi un travail entamé depuis plusieurs années. Ainsi, avec l'accélération du télétravail, les modèles managériaux ont continué d'évoluer vers une culture fondée sur la confiance et l'autonomie.

De plus, MAAF et MMA ont lancé des chantiers de co-construction de solutions concrètes d'amélioration continue. « Simplifions-nous la MAAF » vise à fluidifier l'organisation de la compagnie avec les réseaux commerciaux. « Simplifions MMA » prévoit un accompagnement des managers et des collaborateurs afin de favoriser l'émergence de solutions pour améliorer le quotidien. Cet esprit de coopération est la clé pour maximiser l'engagement de tous les talents et cultiver leur fierté d'appartenance au Groupe.

Retrouvez toutes les informations sur [www.covea.eu/fr/groupe/decouvrir-covea/](http://www.covea.eu/fr/groupe/decouvrir-covea/)

→ « Covéa poursuit chaque jour l'amélioration de ses outils pour proposer à ses assurés une expérience irréprochable. »

**Laurent Tollié**  
Directeur général de la Relation client



Covéa, lauréat d'un Argus d'Or. Ci-dessus, Hélène Debrosse, directrice Pilotage projets logistique lors de la remise du prix

L'outil STATIM permet de visualiser et d'analyser les sinistres en temps réel, pour une intervention plus rapide et plus efficace.



# RÉAFFIRMER NOS ENGAGEMENTS

Acteur mutualiste leader du secteur de l'assurance, Covéa a un fort potentiel d'impact sociétal. Porté par son histoire, son rôle social et ses valeurs, le Groupe poursuit ses engagements et ses actions. Avec sa nouvelle stratégie RSE baptisée « **Notre Impact Sociétal** », Covéa impulse en 2020 un nouvel élan pour les initiatives naissantes ou déjà ancrées.

## L'ambition d'un impact sociétal fort, concret, crédible et reconnu

→ En tant qu'acteur économique et mutualiste de premier plan et dans la continuité de son métier qui est de protéger, Covéa veut donner toujours plus de sens à ses activités. Covéa s'engage encore davantage pour incarner des changements durables, positifs, pour la société au sens large et répond ainsi à une attente très forte de ses collaborateurs, de ses sociétaires et clients, de ses fournisseurs et des institutions.

## Le socle de notre responsabilité : créer du sens et de la valeur partagée au cœur de nos activités

→ Le Groupe développe ses responsabilités socles depuis plusieurs années, en tant qu'employeur, assureur, investisseur et acheteur responsable. Porté par ses valeurs mutualistes et grâce à un dialogue avec ses parties prenantes, le Groupe dispose, aujourd'hui, de la crédibilité nécessaire pour élargir son action au-delà de son périmètre naturel de responsabilités.

## Cinq champs d'action pour accompagner chacune et chacun vers un monde de croissance durable

→ Covéa a choisi de se concentrer sur cinq champs où son action est légitime et son potentiel d'impact fort : la prévention des risques, l'égalité des chances, les territoires, les savoirs, l'éducation et la culture, ainsi que l'environnement et la transition énergétique. Le Groupe rend compte de ses engagements et de ses initiatives autour d'un mot-dièse, fédérateur et concret : #PreuveEnEst.

# NOTRE MANIFESTE RSE

**Chez Covéa,  
nous veillons à accompagner chacun  
vers un monde de croissance durable.**

Nous veillons à un monde



où chacun puisse  
trouver ou  
retrouver sa place.



sans exclusion  
du savoir.



qui dynamise  
ses territoires.



qui prévient les  
risques de la vie.



qui maîtrise  
son impact  
environnemental.

**Et chaque jour, nous veillons à vous en apporter les preuves. #PreuveEnEst**



# POUR L'ÉGALITÉ DES CHANCES

Covéa s'engage en faveur d'une société plus inclusive, dans laquelle chacun peut trouver ou retrouver sa place, quels que soient les aléas de la vie. Lutter contre les discriminations, promouvoir la diversité, accompagner les personnes fragilisées : l'égalité des chances façonne notre identité même d'assureur mutualiste engagé.

## Cultiver le respect de la diversité

→ Convaincu que le respect de la diversité s'apprend et se cultive à toutes les échelles, le Groupe a mis en place le programme de e-learning « La diversité pour faire la différence ». Douze modules autour des discriminations ont déjà touché 50 % de nos collaborateurs, pour approfondir leur compréhension de la diversité en interne et les leviers à activer afin de la promouvoir.

## Lutter contre les discriminations et les violences faites aux femmes

→ Au travail, à l'école, à la maison, dans la rue, les discriminations et les violences faites aux femmes touchent toutes les sphères du quotidien. Une réalité inacceptable contre laquelle Covéa engage des moyens concrets.

En mars 2020, alerté par l'urgence générée par la crise sanitaire, le Groupe s'est rapproché de la Fondation des Femmes afin de répondre à la détresse dans laquelle le

confinement a jeté un grand nombre d'entre elles. Un don de 500 000 € permettant une aide immédiate a concrétisé la première action de ce partenariat. Par ailleurs, pour encourager l'égalité, notre partenariat avec l'association Capital Filles continue de porter ses fruits : cette année encore, 91 mairaines collaboratrices ont conseillé et accompagné des lycéennes issues de quartiers populaires ou de territoires ruraux dans le choix de leur avenir professionnel. Covéa a également choisi de collaborer avec le mouvement mondial Stand Up contre le harcèlement de rue, lancé par la Fondation des Femmes, l'ONG Hollaback! et L'Oréal. Un module de sensibilisation proposé à tous les collaborateurs Covéa en France.

## Favoriser l'inclusion des personnes en situation de handicap

→ Assureur de tous les risques et acteur mutualiste engagé, nous adoptons une posture proactive pour l'inclusion des personnes en situation de handicap. Notre Accord Handicap garantit leur insertion, le maintien dans l'emploi et veille à leur Qualité de Vie au Travail (QVT) tout au long de leur parcours professionnel. Pour la quatrième année consécutive, Covéa est fier d'être partenaire du concours vidéo « Tous HanScène® » organisé par l'association TREMPAIN Études-Handicap-Entreprises. L'objectif ? Encourager les jeunes en situation de handicap à poursuivre leurs études supérieures et inciter les établissements d'enseignement supérieur à être plus inclusifs. Un engagement également concrétisé par les initiatives adoptées par chacune de nos marques.

Depuis 20 ans, la Fondation MAAF Initiatives et Handicap soutient et participe financièrement à des projets qui visent à améliorer les conditions de vie des personnes en situation de handicap.

La Fondation MMA Solidarité, quant à elle, attribue des aides aux projets d'intérêt collectif qui visent à promouvoir le bien-être, l'épanouissement et l'inclusion sociale de personnes en situation de handicap, prioritairement de jeunes victimes d'accident. Enfin, le Fonds d'entraide GMF Solidarité s'investit auprès des personnes handicapées ou âgées, finance la recherche médicale et réalise des actions de prévention. Elle est particulièrement investie auprès des personnes atteintes par la maladie d'Alzheimer et accompagne les actions de l'association La Bourguette, impliquée auprès des personnes autistes.

→ « Notre objectif est d'augmenter durablement le nombre d'alternants au sein du Groupe. Pour 2021, nous prévoyons une hausse de 50 %, soit environ 350 contrats supplémentaires ».

**Aline Julé**

Responsable du pôle Recrutements et Parcours

# 91

COLLABORATRICES COVÉA ACCOMPAGNENT DES LYCÉENNES DANS LEUR SCOLARITÉ, DANS LE CADRE DU PARTENARIAT AVEC CAPITAL FILLES.

## Contribuer à l'insertion professionnelle des jeunes

→ La jeunesse est très impactée par la crise sanitaire. Il est plus que jamais nécessaire de la soutenir et de favoriser son insertion dans la vie professionnelle. Covéa fait partie du programme « La France Une Chance », porté par la ministre du Travail, de l'Emploi et de l'Insertion et qui regroupe les entreprises engagées pour innover dans l'emploi et agir en faveur de l'inclusion. Le Groupe déploie notamment des actions et des plans de recrutement en faveur de l'emploi des jeunes. En 2020, 50 postes supplémentaires ont été créés pour eux au sein du Groupe.

Notre action s'inscrit aussi chaque jour sur le terrain. Covéa est partenaire de l'association Nos Quartiers ont des Talents (NQT) depuis 2013, qui agit pour la recherche d'emploi ou d'alternance de jeunes diplômés issus de milieux défavorisés. Les collaborateurs de Covéa mettent leur expérience professionnelle et leur réseau au service de l'insertion professionnelle de leurs filleuls. En 2020, 97 parrains et mairaines Covéa ont accompagné 107 jeunes. 59 % des jeunes accompagnés en 2020 ont trouvé un poste ou une formation à l'issue du parrainage.

Enfin, Covéa et MMA ont œuvré dans le cadre de la FACE (Fondation Agir Contre l'Exclusion) pour l'orientation, l'emploi et l'insertion des jeunes issus des quartiers prioritaires de la Sarthe. Parmi les actions menées : interventions dans des collèges, simulations d'entretien et accueil d'élèves de 3<sup>e</sup> en stage de découverte de l'entreprise. Souvent, le manque de connaissance du monde du travail et de ses codes freine les jeunes dans leur orientation professionnelle et impacte leur confiance dans l'avenir. Un combat que Covéa entend bien poursuivre.



## LES SAVOIRS, L'ÉDUCATION ET LA CULTURE

Chez Covéa, nous sommes persuadés que l'accès à l'éducation et à la culture est un formidable levier pour réduire les inégalités et favoriser la cohésion sociale, en donnant à chacun les clés pour mieux appréhender le monde et ses mutations. Grâce à notre écosystème de partenaires, nous multiplions les initiatives pour élargir le champ des savoirs auprès du plus grand nombre.



**Trousse à projets : apprendre à programmer dès le CP**  
Les enfants apprennent à programmer les déplacements d'un petit robot sur une carte d'aventures.

### Penser et construire l'école de demain

→ GMF soutient le Conseil Scientifique de l'Éducation Nationale (CSEN), composé de chercheurs et d'enseignants qui réfléchissent aux outils pédagogiques pour une école toujours plus inclusive et adaptée aux besoins de chaque élève. En parallèle, le CSEN a lancé le prix Chercheurs en Actes. Financé par GMF, il récompense les enseignants faisant progresser les pratiques pédagogiques. Cinq établissements porteurs d'idées novatrices ont été lauréats en 2020. Le collège Pier An Dall à Corlay (Côtes d'Armor) a remporté le coup de cœur du jury pour son projet « Les Rencontres Jeunes Chercheurs ». Le principe ? Développer la

curiosité et l'autonomie des élèves en les réunissant autour d'un projet scientifique où ils sont à la fois expérimentateurs, chercheurs, créateurs et conférenciers. GMF est également l'un des mécènes de la plateforme de financement participatif, La Trousse à Projets, dédiée aux projets pédagogiques de la maternelle au lycée. Elle offre 25 000 € à des projets de classes issues des réseaux d'éducation prioritaire ou 10 000 € à des projets en lien avec le développement durable à l'école.

### Sensibiliser aux enjeux sociétaux et environnementaux par la culture

→ Le Groupe soutient, pour la quatrième année consécutive, le Festival Atmosphères,

un rendez-vous international dont l'objectif est de sensibiliser le grand public aux enjeux sociétaux et environnementaux via des séances de cinéma, des conférences, des expositions et des ateliers pratiques. Cet attachement à la culture se retrouve aussi dans le prix littéraire, créé par GMF et Europe 1, dédié aux romans porteurs de valeurs d'engagement et de solidarité. Pour cette première édition, le prix a été remis à Carl Aderhold pour *Le Théâtre des nuits*. Il retrace le destin exceptionnel de comédiens portés volontaires pour distraire les soldats au front pendant la Première Guerre mondiale.

### Contribuer à une réflexion prospective sur la société

→ Anticiper l'avenir pour mieux s'y préparer fait partie de notre ADN d'assureur mutualiste. C'est dans cette optique que Covéa s'investit en tant que membre fondateur de l'Institut Diderot, un *think tank* dont la mission consiste à penser l'avenir en synergie entre les mondes de la recherche et de l'entreprise.

## 25 000 €

OFFERTS À DES PROJETS PORTÉS PAR DES CLASSES ISSUES DE RÉSEAUX D'ÉDUCATION PRIORITAIRE REP

## LES TERRITOIRES ET LA PROXIMITÉ

Acteur des territoires, Covéa œuvre pour dynamiser le tissu local et participe au développement du lien social et à la réduction des fractures géographiques. À travers plusieurs dispositifs, les marques du Groupe soutiennent les initiatives qui contribuent à un monde plus durable.



### De gauche à droite :

Ioannis Nektarios Stergiadis, Tamir Mizrahi, Thomas Busson (vainqueur Battle Design 2019), Pierre Le Claire.

### Faire vivre l'innovation dans les territoires

→ Covéa partage sa passion de l'innovation avec ses entreprises clientes et partenaires et s'affirme comme acteur de la French Tech. Membre de l'accélérateur French AssurTech, MAAF participe à l'accompagnement de 20 start-up qui répondent aux enjeux présents et futurs de l'assurance en matière de mobilité, d'habitat, de santé, ou encore pour des secteurs comme la *silver* économie. Parmi les projets soutenus, Testamento, le premier service de testament en ligne, a intégré la liste de services proposés aux clients et sociétaires du Groupe.

Très impliquée dans l'animation des écosys-

tèmes innovants locaux, MMA accompagne les start-up dans le domaine des nouvelles mobilités via l'association Le Mans Tech avec, par exemple, X-Mobility Challenge, un parcours immersif et intensif dédié aux entrepreneurs dans les nouvelles mobilités. L'assureur manceau s'investit également, via la Fondation des Entrepreneurs du Futur, pour encourager des projets qui soutiennent la dynamique territoriale. Enfin, GMF récompense les innovations des collectivités territoriales avec le Prix Hélioscope et les Prix Territoriaux La Gazette. Le premier valorise les équipes hospitalières qui développent des projets en faveur du bien-être des malades et de leur entourage. En 2020, le premier prix a été remis au CHU de Saint-Étienne pour son atelier d'éducation thérapeutique conçu pour faciliter le passage des adolescents diabétiques du service de pédiatrie vers le secteur adulte. Le second récompense les collectivités qui améliorent la qualité du service public.

### Aider les entrepreneurs à traverser la crise sanitaire

→ Assureur de tous les risques, Covéa a renforcé son soutien aux entrepreneurs tout au long de la crise sanitaire. Le Groupe a notamment contribué à hauteur de 33 millions d'euros au fonds de solidarité mis en place par le gouvernement français et adapté ses offres pour ses clients professionnels et TPE. Pour rester proche des territoires même à distance, la Fondation MMA a remplacé ses événements à travers toute la France par des webinaires visant à soutenir les entrepreneurs dans la reprise de leur activité après le confinement. Elle a également réalisé une étude sur l'impact de la crise sur les dirigeants de TPE-PME et soutenu la publication d'un guide AFNOR<sup>1</sup> sur les clés de la reprise.

<sup>1</sup> AFNOR, Pandémie - Les clés de la reprise - Bonnes pratiques et management des risques pour l'entrepreneur et ses collaborateurs, avril 2020





## LA PRÉVENTION DES RISQUES

Santé, mobilité, accidents du travail ou de la vie domestique, catastrophes naturelles... Covéa partage son savoir-faire et son expertise en matière de risques auprès de ses clients et sociétaires afin qu'ils puissent les anticiper, pour les éviter ou mieux s'y préparer.

### Santé : s'engager pour la recherche et pour nos assurés

→ La prévention des risques liés à la santé s'effectue aussi bien en amont via la recherche médicale que sur le terrain, en encourageant nos clients à adopter des comportements adaptés. Le Groupe est partenaire du centre de recherche Clinatex qui mène des projets autour des maladies neurodégénératives, du handicap et du cancer.

Dans leurs contrats d'assurance Santé, MAAF, MMA et GMF proposent, via notre partenaire, Santéclair, un accès à la téléconsultation, ainsi qu'un service de coaching en ligne afin d'aider nos assurés à améliorer leurs habitudes alimentaires, mieux dormir ou retrouver la forme grâce au sport.

### Mobilité : la sécurité routière comme priorité

→ Les accidents routiers restent l'une des premières causes de mortalité en France. Par conséquent, le Groupe et ses marques multiplient les actions de prévention, y compris auprès des plus jeunes. L'appli mobile Coach Apprentissage Accompagné de la Conduite (AAC) accompagne les parents dans la transmission à leurs enfants des bons réflexes sur la route. Nous animons également une réflexion sur le futur de la mobilité et du véhicule autonome au sein du *think tank* de l'association Prévention Routière (APR), Une Nouvelle Idée de la Route (UNIR).

Chez MMA, le dispositif digital de prévention @ZeroTracas connaît un large succès : fin octobre, zeroTracas.mma cumulait près de deux millions de visites. Par ailleurs, la marque organise régulièrement des crash tests pour sensibiliser les usagers vulnérables au risque routier.

Malgré la fermeture des classes pendant le printemps, GMF a relancé son jeu-concours « Trace ta route avec Max », qui vise à sensibiliser les plus jeunes à la sécurité routière de manière ludique.

MAAF a également maintenu ses actions : les opérations « Vigicarotte » sur les dangers de l'alcool et des drogues se sont poursuivies et l'application mobile AlcoolTel pour une reprise du volant en toute sécurité a été téléchargée 875 000 fois.

### Vie domestique et professionnelle : pour un quotidien plus serein

→ Les risques domestiques font l'objet d'opérations de sensibilisation et de prévention régulières, à l'image des guides pratiques publiés par l'Observatoire de la sécurité des foyers avec Covéa, en partenariat avec Verisure et Saretec, sur les incendies domestiques ou le cambriolage.

Le Groupe élabore également des outils de modélisation des risques pour adapter ses offres et ses services aux évolutions sociétales et environnementales.

Face aux événements climatiques plus fréquents et plus intenses, Covéa développe notamment des solutions innovantes de prévention comme Coventeo, une plateforme qui consiste à rapprocher les prévisions météo avec les éventuels dommages attendus. À ces outils s'ajoutent des conseils à destination des assurés, afin qu'ils puissent anticiper le risque et en limiter l'impact.

## L'ENVIRONNEMENT ET LA TRANSITION ÉNERGÉTIQUE

Acteur économique et social engagé, Covéa se veut moteur pour la défense de l'environnement et la transition énergétique. Cette ambition se manifeste aussi bien par des moyens d'actions concrets pour maîtriser notre impact environnemental que par des opérations de sensibilisation de nos collaborateurs, prestataires, fournisseurs et clients.

### Montrer l'exemple dans nos bureaux, sur nos chantiers et lors de nos déplacements

→ Parce qu'un déchet évité vaut mieux qu'un déchet recyclé, le Groupe a lancé une étude globale pour la réduction de ses cinq flux de déchets tels que spécifiés par l'Agence de la transition écologique (Ademe) : papier et carton, métaux, verre, plastique, bois, mais aussi déchets de chantiers, d'équipement, d'ameublement et biodéchets. Le projet « zéro plastique » dans les bureaux a ainsi démarré cette année, avec la suppression de la quasi-totalité des gobelets en plastique des machines à café et des fontaines à eau, remplacés par des gourdes et mugs réutilisables. Covéa Immobilier a également rejoint le mouvement « Booster du Réemploi », une initiative réunissant une trentaine de maîtres d'ouvrages pour un secteur du BTP plus durable, dont l'objectif est de réduire l'impact carbone du secteur du bâtiment via la généralisation du réemploi des matériaux.

Enfin, pour optimiser ses déplacements et limiter son empreinte carbone, Covéa a initié la révision de la charte des déplacements professionnels et des politiques de flotte du Groupe.

Covéa veille également à réduire l'impact environnemental de son activité dans la conception de ses offres, mais aussi dans les techniques de réparation des sinistres. Nous privilégions, par exemple, les prestataires et fournisseurs qui proposent la réparation et le réemploi, en particulier dans le secteur automobile.

### Favoriser le développement de la finance durable

→ Covéa Finance, la société de gestion de portefeuille de Covéa, a engagé depuis plusieurs années déjà sa transition vers une finance plus durable. Cet engagement se traduit de trois manières :

- l'intégration des critères environnementaux, sociaux et de gouvernance (ESG) dans ses décisions d'investissement ;
- la mise en place d'une politique d'exclusion de certains secteurs d'activité, étendue au charbon thermique depuis 2019. Covéa Finance est également désengagé du secteur des armes controversées (ex : armes à sous munition, armes bactériologiques), de la production de tabac et des jeux d'argent ;
- le dialogue actionnarial, pour inciter les entreprises à adopter des pratiques plus responsables.

De plus, depuis 2018, Covéa Finance s'est doté de quatre fonds ouverts à thématique environnementale (Covéa Aeria, Aqua, Terra et Solis) dédiés au financement de projets liés à la décarbonation de l'économie et à la construction d'un modèle de société plus responsable.

**Opération zéro plastique**  
Distribution de mugs et gourdes réutilisables aux collaborateurs Covéa sur le site de Chartres.



# Performances financières et extra-financières

Au 31 décembre 2020

## PORTEFEUILLES EN FRANCE

**11,6**

millions de sociétaires et clients

**8,1**

millions d'habitations assurées

## CHIFFRES-CLÉS

**415**

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

**112**

milliards d'euros de placements financiers (en valeur de réalisation)

**10,7**

millions de véhicules assurés

**3**

millions de bénéficiaires en santé individuelle et collective

**16,4**

milliards d'euros de fonds propres (part du Groupe)

**394 %**

marge de solvabilité

## PRIMES ACQUISES



**16,6 Mds**  
d'euros



dont **14,7 Mds**  
d'euros en France



et **1,9 Mds**  
d'euros à l'international

## RÉPARTITION DES PRIMES ACQUISES PAR SEGMENTS



**22 %**

Auto



**20 %**  
Pros et entreprises



**17 %**  
Épargne-retraite



**15 %**  
Santé et prévoyance



**11 %**  
Inter-national



**12 %**  
Risques privés



**3 %**  
Autres France

## SOCIAL

### DIVERSITÉ

**13 326 femmes**

**6 904 hommes**

**53,8 %** taux de féminisation des cadres

**980** collaborateurs en situation de handicap

### EFFECTIF

**20 230** effectif total (CDI + CDD, hors suspendus et hors alternants)

**19 410** CDI (hors suspendus)

**820** CDD

### ÂGE ET ANCIENNETÉ

**43,5** ans d'âge moyen

**15,6** ans d'ancienneté moyenne

### MOUVEMENTS AU SEIN DE L'EFFECTIF

**897** embauches en CDI

**1 076** départs de CDI (dont 499 départs à la retraite)

### STATUT

**46,1 %** cadres

**53,9 %** non cadres

### FORMATION

**89,6 %** taux d'accès à la formation (dont 54,8% en présentiel, contre 68,5% en 2019)



## ENVIRONNEMENTAL



### CONSOMMATION D'ÉNERGIE

#### IMMOBILIER D'EXPLOITATION

**87 834 863 kWh**

soit - 5,9 % par rapport à 2019

**148 kWh/m<sup>2</sup>**

soit - 3 % par rapport à 2019

#### IMMOBILIER DE PLACEMENT

**38 531 608 kWh**

soit - 5,1 % par rapport à 2019

**58 kWh/m<sup>2</sup>**

soit - 2,5 % par rapport à 2019

## BILAN CARBONE (SCOPES 1 ET 2)

### DÉCHETS

**376 tonnes**

de déchets (papier, carton, déchet industriel banal) soit - 68,3 % par rapport à 2019

#### IMMOBILIER D'EXPLOITATION

**8 342,2 teq CO<sub>2</sub>\***

**14 kgeq CO<sub>2</sub>/m<sup>2</sup>\*\***

soit - 6,7 % par rapport à 2019

#### IMMOBILIER DE PLACEMENT

**5 487,4 teq CO<sub>2</sub>\***

**8,3 kgeq CO<sub>2</sub>/m<sup>2</sup>\*\***

soit - 18,6 % par rapport à 2019

### CONSOMMATION D'EAU

**126 893 m<sup>3</sup>**

soit - 11,4 % par rapport à 2019

\* Tonne équivalent CO<sub>2</sub> \*\* Kilogramme équivalent CO<sub>2</sub>/m<sup>2</sup>





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.

Version e-accessible par ipedis

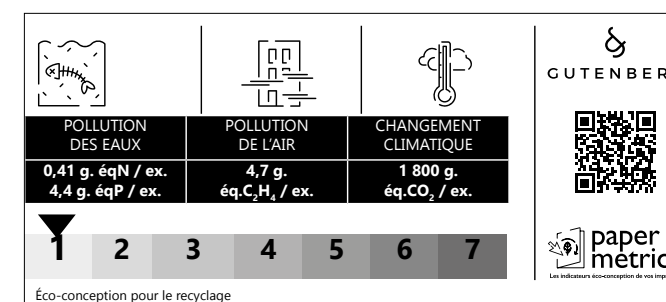
### Impression

Ce rapport a été imprimé en 1 240 exemplaires, dont 1 090 exemplaires en version française et 150 exemplaires en version anglaise. L'impression a été réalisée en France, avec des encres végétales, sur un papier fabriqué à partir de fibres 100 % recyclées. Les taux d'encre ont été limités à 50 % pour l'impression en quadrichromie et à 30 % pour l'impression en ton direct.



### Impact environnemental

Les indicateurs ci-après présentent une estimation de l'impact environnemental potentiel d'un exemplaire imprimé du présent rapport sur l'ensemble des étapes de son cycle de vie. Ils sont calculés par l'outil Papermetrics® (CITEO) en cohérence avec les exigences de la démarche française de l'affichage environnemental (guide de bonnes pratiques Afnor – BP X 30-323 et référentiel « ouvrages imprimés » – GT8 Edition).



Covéa — mai 2021

Conception, rédaction et réalisation : WordAppeal / Studio L'Éclaireur

Crédits photos : CHU Nice, Raphaël Dautigny, Aurélien Dheilly, iStock, Isabelle Picarel, Photothèque Covéa, Poly, Florian Sau, Trousse à projets.



**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 