



Rapport d'activité 2019



GRUPE
CO
vea

SOMMAIRE

COVÉA

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

MMA

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

P. 10
Didier Bazzocchi,
Directeur général MMA



P15
La Fondation MMA
Solidarité fête les 30 ans
d'Handi'Chiens

P16
ESM, au service de
la transformation
et de la digitalisation
de la relation client
entreprises

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

Construit autour de trois marques fortes, MAAF, MMA et GMF, notre Groupe accompagne avec attention, efficacité et proximité près d'un foyer français sur quatre, tout en étant présent à l'international à travers nos différentes filiales et participations.

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

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



Un groupe, des expertises multiples

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

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

1 GROUPE CONSTRUIT AUTOUR DE 3 MARQUES COMPLÉMENTAIRES



Mutuelle sans intermédiaire, assureur généraliste des particuliers et des professionnels

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

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

NOTRE PRÉSENCE À L'INTERNATIONAL

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

NOS STRUCTURES SPÉCIALISÉES, MUTUELLES AFFILIÉES ET INSTITUTION DE PRÉVOYANCE



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



Assurance non-vie, santé et prévoyance collectives.



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

À L'ÉCOUTE

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

ENGAGÉ

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

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

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

ORIENTÉ VERS LE LONG TERME

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

Comité exécutif

Au 31 décembre 2019

Thierry Derez
Président-Directeur
général

Valérie Cohen⁽¹⁾
Directrice IARD

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

Paul Esmein⁽³⁾
Directeur général
Offre et Service Client

Juliette Baudot⁽⁴⁾
Directrice Stratégie, Client,
Transformation

Didier Bazzocchi⁽⁵⁾
Directeur général MMA

Maud Petit⁽⁶⁾
Directrice générale
Finances

Joaquim Pinheiro⁽⁷⁾
Directeur général
Relation Client

Laurent Tollié⁽⁸⁾
Directeur général
Investissements

Pierre Michel⁽⁹⁾
Directeur général
Réassurance et
International

Édouard Vieillefond⁽¹⁰⁾
Directeur général GMF

Thierry Francq⁽¹¹⁾
Directeur général Stratégie
et Transformation

Stéphane Duroule⁽¹²⁾
Directeur général MAAF



Marque de Covéa, premier groupe d'assurance mutualiste français, **MMA** a fait des professionnels et des entreprises son marché prioritaire. Elle les accompagne dans leurs problématiques d'assurance et de protection grâce à ses deux puissants réseaux d'agents généraux et de courtiers. Ce qui la place en 2^e position sur ce marché.

La marque **MMA** protège aussi au quotidien 2,5 millions de clients particuliers. Elle les aide à réaliser leurs projets, anticiper les risques et faire face aux aléas de la vie, notamment grâce à ses assurances de dommages aux biens, ses solutions en assurance santé et en assurance-vie.

Dans un monde qui se transforme rapidement et qui voit de nouvelles formes de concurrence prendre place sur le marché, **MMA** est à l'écoute de l'évolution des besoins et attentes de ses clients et sociétaires.

Demande de personnalisation, émergence de nouveaux risques, prise en compte des nouveaux modes de vie, autant de sujets qui nécessitent d'être imaginatifs, innovants et agiles.





1 071
agents généraux

1,6 million
d'habitations
assurées

2,9 millions
de véhicules assurés
(y compris flottes)

633 876
contrats (dont 633 506 contrats
pros et entreprises et
370 contrats affinitaires)

1,3 Md€
de collecte brute en épargne

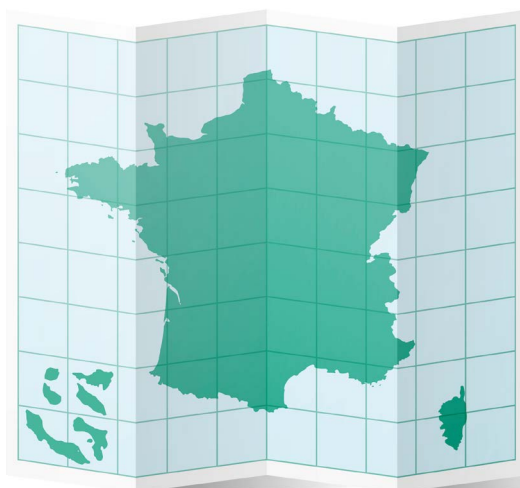


1,3 million
d'espaces client
sur mma.fr

5 049
courtiers habilités dont

2 114 en IARD
2 996 en Vie
1 526 en Protection Juridique

3,1
MILLIONS
DE CLIENTS



1 614
POINTS
DE VENTE

plus de
5 millions
de visites sur
les sites Internet MMA



755 000
devis émis pour
les particuliers *via* Internet

“ Belle année pour MMA qui consolide sa place en tant que n°2 sur le marché des Professionnels et Entreprises. ”

— DIDIER BAZZOCCHI,
DIRECTEUR GÉNÉRAL MMA

2

019, une belle année pour

MMA. Orienté sur nos segments stratégiques, notre développement s'est révélé conforme à nos prévisions. Notre chiffre d'affaires en IARD sur les Professionnels et Entreprises affiche une progression supérieure à celle du marché, consolidant ainsi notre place en tant que n°2. Nous poursuivons, par ailleurs, une croissance soutenue sur le marché de l'Affinitaire, tant dans le domaine de l'Automobile que sur la diversification. Et malgré un contexte de forte concurrence, nous avons maintenu une dynamique commerciale auprès des clients Particuliers sur nos marchés socles de l'assurance de l'Automobile, de l'Habitation et de l'assurance de personnes. Des résultats obtenus grâce à la performance de nos réseaux de distribution et

à une mobilisation forte de l'ensemble de nos équipes. Enfin, nous éprouvons une grande fierté d'avoir connu, en 2019, la meilleure progression dans la satisfaction de nos sociétaires depuis plusieurs années.

ACCOMPAGNER L'ÉVOLUTION DES BESOINS DE NOS CLIENTS

La différenciation de MMA sur le marché passe par la qualité de sa relation avec ses assurés, qualité au cœur de nos actions et reconnue dans les différentes études menées. Cette relation se fonde sur trois piliers : la proximité grâce à notre réseau d'agents d'assurance, le professionnalisme et la disponibilité. La proximité est un atout fortement valorisé par les clientèles de nos marchés prioritaires, tels que les Professionnels, les Entreprises et la Clientèle Patrimoniale. Notre professionnalisme s'exprime à travers une forte expertise, notamment sur les domaines complexes du risque Entreprise.

Afin d'accompagner les nouveaux besoins de ses clients, MMA s'inscrit également dans des démarches d'innovation, comme



par exemple dans le cadre du partenariat sur les risques émergents avec la chaire de Recherche Assurance de l'Université du Mans. Mieux assurer nos clients, mais également mieux les accompagner par une prévention active. La crise que nous traversons valide, si cela était nécessaire, le besoin accru dans ce domaine et MMA entend y jouer pleinement son rôle.

CONTRIBUER À LA STRATÉGIE DE COVÉA

MMA contribue aux différents axes de la stratégie Cové@venir* du groupe Covéa. Concernant les segments à valeur, notre singularité — des réseaux de distribution avec intermédiaires et une distribution multi-marchés — nous permet d'apporter notre expertise sur le marché des Entreprises et d'adresser ainsi des clientèles spécifiques (ETI, diversification des gammes affinitaires...). Sur l'axe stratégique de l'expérience client, MMA se positionne comme assureur facilitateur. Nous voulons élaborer un parcours client toujours plus simple, tel que celui permettant d'obtenir le tarif auto *via* la seule saisie du numéro d'imma-

trication ou les tarifs en ligne pour les risques professionnels. Quant à l'excellence opérationnelle, nous mettons en place, de façon collaborative, une démarche généralisée de simplification des pratiques, afin d'être plus réactifs et encore plus efficaces pour les clients et de valoriser le travail de nos collaborateurs. Tout cela s'initie d'ailleurs grâce à une mobilisation exemplaire de nos équipes.

RELEVER DE NOUVEAUX DÉFIS EN 2020

Trois priorités se dégagent pour 2020. Le premier axe concerne le développement avec la consolidation de nos parts de marchés sur les segments Professionnels et Entreprises, associé à la consolidation de nos résultats techniques, la poursuite d'une croissance volontariste en assurance Affinitaire et enfin le renouvellement de nos modes d'accès aux sociétaires Particuliers en s'appuyant sur des outils numériques performants de gestion de la relation client. Le confinement imposé par le risque sanitaire du Covid-19 a accéléré la généralisation de la digitalisation. Nous devons

être encore plus agiles et réactifs, sans pour autant négliger ce qui fait notre force : le lien humain avec les clients. La seconde priorité est d'ancrer l'amélioration continue de la satisfaction clients en engageant chaque jour des actions destinées à faciliter et simplifier l'assurance. Nombre de nos clients sont particulièrement impactés par la crise économique engendrée par la crise sanitaire. Nous devons leur proposer des solutions utiles, au plus près de leurs besoins. La troisième priorité s'adresse à nos collaborateurs afin de les rendre toujours plus fiers de leur métier, au service de nos sociétaires. À ce titre, je souhaite les remercier pour la capacité d'adaptation, de réactivité et leur engagement sans faille depuis le début de la crise. C'est ensemble que nous surmonterons les difficultés et que nous construirons notre avenir.

*Les quatre axes de Cové@venir : les marchés et segments à valeur, l'excellence de l'expérience client, l'excellence opérationnelle, des équipes fières et engagées.

Gouvernance MMA

Au 31 décembre 2019

— Les conseils d'administration MMA* déterminent les orientations de l'activité et veillent à leur mise en œuvre. Ils exercent leur mission en lien avec la stratégie déterminée par le groupe Covéa et dans le respect des pouvoirs expressément attribués à l'assemblée générale. Ils procèdent aux contrôles et vérifications qu'ils jugent opportuns. Leur composition vise un équilibre entre les compétences de leurs membres, afin de couvrir l'ensemble du spectre des activités de l'assurance.

CONSEILS D'ADMINISTRATION MMA



Thierry Derez
Président des conseils MMA IARD (SA), MMA IARD Assurances Mutuelles et MMA Vie Assurances Mutuelles

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



Luce Berille
Administratrice

Fiscaliste. 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...



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.



Éric Lagarde
Administrateur rep. salariés IARD

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



Christian Baudon
Vice-président

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.



Thierry Charmetant
Administrateur

Ex-Directeur Général d'une société spécialisée dans la vente et la location de matériel médical. Thierry Charmetant a débuté sa carrière dans un groupe industriel et financier où il a exercé des responsabilités principalement commerciales.



Anne-José Fulgéras
Administratrice

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



Karine Gilbert-Belhomme
Administratrice rep. salariés Vie

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.



Hélène Bėjui-Hugues
Administratrice

Médecin et juriste, Hélène Bėjui-Hugues est consultante en réparation juridique du dommage corporel. Elle a été membre de la Commission Nationale des Accidents Médicaux et Délégué général de l'association AREDOC.



Michel Coursat
Administrateur

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.



Christophe Guettier
Administrateur

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.



Delphine Lemaire
Administratrice**

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



Paul Esmein
Président du conseil MMA Vie (SA)**

Directeur général de l'Offre et du Service Client. Paul Esmein a rejoint Covéa en 2014, après un début de carrière comme Commissaire contrôleur des assurances, puis au sein de la Direction du Trésor (ministère des Finances).



Xavier Dejaiffe
Administrateur**

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



Alain Elie
Administrateur**

Spécialiste du dialogue social. Alain Elie a tout d'abord exercé des fonctions informatiques puis techniques (dont statisticien Multirisque Habitation), puis a endossé des responsabilités dans des instances nationales syndicales.



Vincent Frémont
Administrateur**

Agent Général d'Assurance. Vincent Frémont exerce différentes responsabilités, tant commerciale que managériale. Il est également le Président du Sagamm depuis 2016.



Michel Gougnard
Administrateur**

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).



Caroline Ribolzi
Administratrice rep. salariés IARD**

Manager de proximité à la Direction Assurance Vie depuis 2016. De formation assurance, Caroline Ribolzi a occupé de 1998 à 2016 des postes de gestionnaire sinistres (assurance dommage puis prévoyance), et de souscripteur produits (MRH, Epargne).



Rémi Vergès
Administrateur**

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

COMITÉ
DE DIRECTION
MMA



Didier Bazzocchi,
Directeur général

Ingénieur en électronique et diplômé de l'IAE Paris, Didier Bazzocchi rejoint MMA en 2008 en tant que Directeur général délégué. En 2011, il devient Directeur général Santé Prévoyance et Partenariats Institutionnels de Covéa. Depuis 2018, il est Directeur général de MMA.



Yann Calarco,
Directeur Indemnisation

Diplômé de l'Université de Bordeaux, Yann Calarco intègre la Direction Commerciale de MMA en 1996, puis la Direction Assistance Indemnisation Service de Covéa en 2010. Il est depuis 2015 Directeur de l'Indemnisation de MMA.



Thierry Crahes,
Directeur Développement Agents

Ingénieur en agronomie, Thierry Crahes rejoint MMA en janvier 2000 en tant que Directeur de la Performance Commerciale. Après avoir été Directeur de Covéa Affinity, il est depuis 2018 Directeur Développement Agents de MMA.



Florence Esnault,
Directrice Secrétariat Général et Pilotage

Diplômée d'un DESS de Maths appliquées, Florence Esnault intègre MMA en 1996 dans la filière actuarielle, puis au sein de la Direction Technique IARD Grand Public. Depuis 2018, elle est Directrice du Secrétariat Général et Pilotage de MMA.



Anthony Foucher,
Responsable Risques et Conformité

Diplômé d'un DEA en droit de la responsabilité, Anthony Foucher intègre MMA en 1995. Après avoir exercé au sein du contrôle interne de Covéa, il devient en 2019 Responsable Risques et Conformité de MMA.



Thomas Fournier d'Hennezel,
Directeur Marketing et Communication

Diplômé de HEC et de l'IEP Paris, ancien élève de l'ENA, Thomas Fournier rejoint Covéa en 2013. En 2015, il devient Directeur Digital et Multiaccès de MMA, puis Directeur Marketing et Communication de MMA en 2018.



Olivier Jarry,
Directeur Développement Courtage et Marché Entreprises

Diplômé d'une maîtrise de Maths appliquées et d'un EMBA Gestion et Management Stratégique ICG, Olivier Jarry intègre MMA en 2000 comme Directeur Technique IARD Grand Public. Il est aujourd'hui Directeur Développement Courtage et Marché Entreprises de MMA.



Thierry Mollat,
Directeur Opérations et Efficience

Ingénieur en mécanique énergétique, Thierry Mollat rejoint Covéa en 2001 sur des projets de refonte de modèles opérationnels. Après avoir été Directeur des réseaux de MMA, il devient en 2018 Directeur Opérations et Efficience de MMA.



Béatrice Savouré,
Directrice Affinitaire et Partenariats

Diplômée d'une maîtrise en sciences de gestion et de l'IAE Paris, Béatrice Savouré intègre la Direction Marketing MMA en 2001. En 2016, elle est nommée Directrice générale de MAAF Vie et devient en 2019, Directrice de Covéa Affinity.

**Administrateurs uniquement dans les SA

2019 en accéléré

moins de 2h
délai moyen
de réponse sur les réseaux
sociaux

NOTORIÉTÉ

MMA soutient les 24 Heures du Mans pour trois ans

Le 22 mai 2019, Pierre Fillon, Président de l'ACO (Automobile Club de l'Ouest) et Didier Bazzocchi, Directeur général de MMA, ont signé un partenariat pour trois ans autour de la course très emblématique des 24 Heures du Mans. De par leurs origines locales et leur périmètre d'activités commun, les deux partenaires — entités indissociables de la ville du Mans — valorisent ainsi le dynamisme d'une région et les activités liées à l'automobile et à la mobilité. En qualité de Partenaire Officiel des 24 Heures, MMA bénéficie d'une forte visibilité de sa marque sur le circuit, d'un espace d'exposition dans le village et d'une loge lui permettant d'accueillir des invités lors de l'événement.

L'assureur manceau est, par ailleurs, très attaché à la volonté de l'ACO de promouvoir l'innovation et la transition vers les énergies renouvelables, en introduisant dès 2024, une nouvelle catégorie dédiée aux véhicules hydrogène, pour une mobilité décarbonée.



SERVICE

Cap sur l'excellence du service client MMA

Cette année encore, MMA fait la part belle à la qualité de son service client. Tout d'abord, pour la seconde année consécutive, **l'assureur a remporté, le 13 mars 2019, le 1^{er} prix des Trophées Qualiweb**, qui récompensent les meilleurs acteurs de la relation client online par e-mail et sur les réseaux sociaux.

Dans le cadre des Trophées de l'Assurance en juin 2019, **MMA a également reçu le Trophée Santé « Meilleure expérience client »**. Ce prix s'appuie sur un classement des assureurs basé sur la qualité de l'expérience des assurés. Les produits et services des assureurs sont présentés de façon anonyme à un panel de consommateurs, qui les jugent sur leur dimension innovante, originale et attractive. Il a été décerné à la suite de plus de 3 980 expériences clients santé analysées, tant en termes de souscription, de réclamation, de résiliation, que de demande de remboursement.

Enfin, **la note de satisfaction client de la marque progresse** chez les Particuliers à 8,1/10 (contre 7,9/10 en 2018) ce qui place MMA parmi les cinq meilleurs assureurs. Sa progression sur les Pros et Entreprises est également notable à 8/10 (contre 7,8 au dernier baromètre).



RSE

La Fondation MMA Solidarité fête les 30 ans d'Handi'Chiens

Créée en 1983 sous l'égide de la Fondation de France, la Fondation MMA Solidarité **soutient de nombreuses associations qui travaillent à rendre plus autonomes et mieux intégrées les personnes handicapées dans leur vie quotidienne.**

En 2019, la Fondation a financé 64 projets bénéficiant à plus de 600 personnes en situation de handicap. Temps fort 2019 : la cérémonie des 30 ans d'Handi'Chiens, le 22 juin à Alençon, au cours de laquelle la Fondation MMA Solidarité a été particulièrement mise en lumière en tant que partenaire et donateur. Handi'Chiens éduque et remet gratuitement des chiens d'assistance à des personnes en situation de handicap. 500 bénévoles, 380 familles d'accueil et 60 délégués de familles d'accueil animent cette association qui a formé et attribué gratuitement 2 200 chiens depuis 1989.

Depuis son origine, la Fondation MMA Solidarité a participé à l'extension des locaux en 2000, à la création en 2018 d'une maison réservée aux autistes et a financé 63 chiens qui sont devenus de précieux compagnons de tout instant, illuminant la vie pratique, affective et sociale de leur partenaire handicapé.



INDEMNISATION

MMA reconnue pour sa qualité de gestion des sinistres majeurs

MMA est fière d'avoir contribué à la restauration du patrimoine national, en sa qualité d'assureur de la Commune de La Rochelle. Ses représentants ont d'ailleurs été invités à la cérémonie de réouverture du plus vieil hôtel de ville de France, classé aux monuments historiques. Le vendredi 28 juin 2013, un incendie s'est en effet déclaré dans ses locaux. L'assureur manœuvre apporte alors un soutien immédiat et de proximité aux représentants de la ville. Des mesures conservatoires sont rapidement prises afin de sécuriser le bâtiment, garantir la continuité du service de la mairie, étudier et démarrer les travaux de reconstruction. Au terme de six années de reconstruction, pour un investissement total de 20 millions d'euros, le patrimoine de la ville est rendu aux Rochelais lors de cette inauguration. Cet exemple de gestion efficace et réactive d'un sinistre majeur témoigne du réel savoir-faire de MMA à gérer des dossiers d'envergure.

14,25 M€

montant d'indemnité
proposé par
MMA et accepté par
la mairie de La Rochelle, en
réparation des dommages



ENTREPRENEURIAT

La Fondation des Entrepreneurs du Futur s'engage pour les dynamiques entrepreneuriales dans les territoires

Cette année, la Fondation MMA des Entrepreneurs du Futur a décidé de renforcer ses actions de soutien des entrepreneurs et des dynamiques entrepreneuriales au cœur des territoires et contribue ainsi à accompagner les solidarités territoriales, clefs de voûte du développement. Cette volonté s'illustre par deux actions.

Tout d'abord, **son baromètre des dynamiques entrepreneuriales a été entièrement repensé** par des spécialistes sur les enjeux de l'entrepreneuriat dans les territoires. Les résultats ont d'ailleurs montré que les entrepreneurs sont très investis et majoritairement acteurs du dynamisme de leur territoire, et affichent des perspectives optimistes.

Par ailleurs, **la Fondation s'est aussi inscrite comme partenaire de la 1^{re} Tournée de l'Innovation** dans les territoires de l'industrie, qui a eu lieu dans 37 villes moyennes entre juin et octobre 2019. Cette Tournée consiste à mettre en place des ateliers-débats sur la problématique de l'innovation dans le développement de l'activité économique des PME-PMI, intégrant le contexte spécifique des différents territoires d'industrie.

DIGITAL

ESM, au service de la transformation et de la digitalisation de la relation client entreprises

L'outil ESM (Entreprise Sur-Mesure) est mis en œuvre au sein du Programme CLEAR, chef d'orchestre de la transformation du domaine sur mesure Entreprises MMA, en collaboration avec le programme ÉCLA (Expérience Client Absolue).

Fruit d'une co-construction agile menée avec les équipes cœur de métier, le CRM ESM **offre un parcours digital rationalisé et commun à tous les acteurs de la chaîne de valeur**, pour une vision partagée à tout moment du client et du business.

En 2019, il a été généralisé auprès des directions de souscription et des pôles de gestion dommages aux biens et responsabilité civile.

L'objectif est d'accélérer et d'amplifier en 2020-2021 la transition vers un nouveau modèle opérationnel collaboratif, offrant à nos clients une véritable expérience sans couture.

PRÉVENTION

Un crash-test trottinette récompensé aux Trophées de l'Assurance

La trottinette électrique est un moyen de transport qui se multiplie en ville et révolutionne la manière de se déplacer. Cependant, ce nouveau mode de déplacements engendre de nouvelles problématiques sur son utilisation et les règles à appliquer.

Dans le cadre de ses actions de sensibilisation et de prévention routière, **MMA a souhaité alerter les *aficionados de la trottinette*** sur les dangers de ce mode de transport **en leur rappelant leur vulnérabilité sur la route**. La marque a donc réalisé le premier crash-test voiture contre trottinette en France. Lancée à 50 km/h, une voiture refuse la priorité à une trottinette électrique à l'arrêt. Le choc est très violent puisque le trottinettiste - mannequin de 50 kg représentant une personne de 16 ans - est projeté à plus de 17 mètres.

Lors de la cérémonie des Trophées de l'Assurance en juin 2019, MMA a été récompensée pour cette opération, dans la catégorie Trophées « innovation citoyenne et responsable ».

plus de 125

retombées dans des médias nationaux à forte audience



RISQUES

Nouveau mécénat de recherche sur les risques émergents

MMA a établi un partenariat de recherche sur les « risques émergents et atypiques en assurance » (chaire « RE2A »). Inaugurée le 22 octobre 2019, cette initiative a été créée par l'Institut du Risque et de l'Assurance (IRA) de Le Mans Université en partenariat avec MMA et l'École Polytechnique, sous l'égide de la Fondation du Risque Louis Bachelier. Cette chaire s'intéresse aux questions de modélisation des risques émergents (ou atypiques), de leur tarification et de l'analyse de sensibilité de leurs indicateurs dans différents secteurs de l'assurance. Des groupes de travail ont déjà été mis en place avec pour thématique, par exemple, les nouveaux risques liés à la conduite.

À travers cette collaboration étroite entre enseignement, recherche et entreprise, MMA démontre sa volonté de s'inscrire dans le développement de la formation à l'Université du Mans.

Ce mécénat de recherche est également un atout supplémentaire en matière de prospective, pour imaginer ce que sera l'assurance de demain.

SOCIAL

Effectif

6 488 effectif total (CDI + CDD, hors suspendus et hors alternants)

6 295 CDI (hors suspendus)
193 CDD

Statut

4 006 cadres (soit 62 %)
2 482 non cadres (soit 38 %)

Formation



57,2 % taux d'accès à la formation (soit -9 % par rapport à 2018)

Diversité

4 098 femmes (soit 63,2 %)

2 390 hommes (soit 36,8 %)



53,2 % taux de féminisation des cadres (soit +4,5 % par rapport à 2018)

4,32 % taux d'emploi des personnes en situation de handicap (soit -5,2 % par rapport à 2018)

Âge et ancienneté

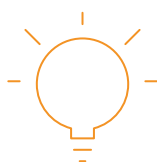
44,7 ans d'âge moyen
17 ans d'ancienneté moyenne

Mouvements au sein de l'effectif

234 embauches en CDI
299 départs de CDI (dont 153 départs à la retraite)

ENVIRONNEMENTAL

Consommation d'énergie



Immobilier d'exploitation

30 302 594 kWh
soit - 2,6 % par rapport à 2018

159,1 kWh/m²
soit - 0,1 % par rapport à 2018

Immobilier de placement

17 350 157 kWh

66,5 kWh/m²

Bilan carbone (scopes 1 et 2)

Immobilier d'exploitation

3 533,8 teq CO₂*

18,6 kgeq CO₂/m²**
soit - 7 % par rapport à 2018

Immobilier de placement

3 316,6 teq CO₂*

12,7 kgeq CO₂/m²**

828

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

39 128 m³

de consommation d'eau



*Tonne équivalent CO₂ **Kilogramme équivalent CO₂/m²



La version numérique de ce document est conforme aux normes pour l'accessibilité des contenus du Web, les WCAG 2.1, et certifié ISO 14289-1. Son ergonomie permet aux personnes handicapées moteurs de naviguer à travers ce PDF à l'aide de commandes clavier. Accessible aux personnes déficientes visuelles, il a été balisé de façon à être retranscrit vocalement par les lecteurs d'écran, dans son intégralité, et ce à partir de n'importe quel support informatique. Enfin, il a été testé de manière exhaustive et validé par un expert non-voyant.

Version e-accessible par  ipedis



MMA

14, boulevard Marie-et-Alexandre-Oyon

72030 Le Mans CEDEX 9

Tél. : 02 43 41 72 72

www.mma.fr

www.entreprise.mma.fr

