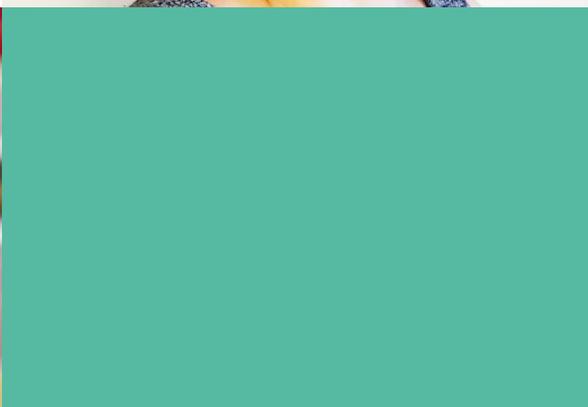




# Rapport d'activité 2020



GRUPE  
**CO**  
vea

---

## **COVÉA**

- P. 02** Profil
- P. 03** Expertises
- P. 04** Éditorial de Thierry Derez, Président-Directeur général
- P. 05** Comité exécutif

## **MMA**

- P. 06** Profil
- P. 07** Chiffres-clés
- P. 08** Entretien avec Didier Bazzocchi, Directeur général
- P. 10** Gouvernance
- P. 12** Instantanés 2020
- P. 16** Chiffres-clés RSE

→ Assureur des professionnels, des entreprises et également des particuliers, MMA, marque de Covéa, a été aux côtés de ses clients à chaque instant lors de cette année 2020 si particulière, pour protéger leur santé, leur famille, leur épargne, leurs biens, leurs projets et leur activité.

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

→ **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 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 11,6 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, Covéa, à travers son plan stratégique Cové@venir**, mobilise ressources et énergies, pour plus de valeur à partager avec l'ensemble de ses parties prenantes. Une nouvelle politique RSE a été dévoilée en 2020 pour rendre plus lisible et plus efficient l'ensemble des actions du Groupe.

# UN GROUPE, DES EXPERTISES MULTIPLES

→ Chez Covéa, avec l'ensemble de nos collaborateurs en France et 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

## Un groupe construit autour de trois marques complémentaires



Mutuelle sans  
intermédiaire,  
assureur  
généraliste des  
particuliers et des  
professionnels



Mutuelle avec agents  
généralistes, 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 notre institution de prévoyance



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



Assurance non-vie, santé et prévoyance collectives

## Notre présence à l'international

Covéa est présent à l'international par le biais de filiales détenues majoritairement aux États-Unis, en Irlande, en Italie, au Luxembourg ainsi qu'au Royaume-Uni.



→ « Plus que jamais, servir nos sociétaires, assurer nos missions et consolider les liens qui nous unissent est primordial. »

**Thierry DEREZ**

Président-Directeur général Covéa

**Depuis mars 2020**, nous vivons une situation totalement inédite. Dans ce contexte, nos équipes font preuve d'une grande agilité et d'un fort engagement pour poursuivre leur activité et maintenir le lien avec nos sociétaires et clients. De nouveaux modes de fonctionnement et de coopération se sont mis en place, renforçant notre capacité à évoluer en mode accéléré. Nous avons beaucoup appris sur nous, nos partenaires et nos assurés.

Nombre de nos sociétaires et clients comptent parmi les populations les plus impactées. Notre métier d'assureur est d'abord d'appliquer nos contrats, de leur offrir de solides garanties. Notre volonté, en tant qu'acteur mutualiste engagé, est d'aller encore plus loin. Avec nos marques, nous avons mené de multiples actions de solidarité envers les plus touchés ; nous avons soutenu financièrement certains de nos partenaires et nous avons réalisé de nombreux dons, parmi lesquels celui adressé à la Fondation des Femmes. Le Groupe contribue également au fonds d'État pour investir dans le redémarrage de l'économie.

L'ampleur de la pandémie a de fortes conséquences sur notre activité. Mais la dynamique commerciale de nos marques reste bonne. Le nombre de sociétaires et clients qui nous font confiance a progressé. La satisfaction est au rendez-vous et nous en tirons de la fierté. Cette année encore, notre Groupe confirme sa solidité exemplaire.

Il serait précipité d'évoquer des perspectives optimistes pour 2021. Quoi qu'il en soit, et plus que jamais, servir nos sociétaires, assurer nos missions et consolider les liens qui nous unissent est primordial. Nous avons un rôle à jouer auprès de la société civile, et nous saurons nous engager à hauteur de nos valeurs et de nos missions avec sérieux et empathie.

# LE COMITÉ EXÉCUTIF

Au 31 décembre 2020

## **Thierry Derez** <sup>1</sup>

Président-Directeur général

## **Paul Esmein** <sup>2</sup>

Directeur général adjoint  
et Secrétaire général

## **Maud Petit** <sup>3</sup>

Directrice générale Finances

## **Laurent Tollié** <sup>4</sup>

Directeur général de  
la Relation client

## **Stéphane Duroule** <sup>5</sup>

Directeur général MAAF

## **Didier Bazzocchi** <sup>6</sup>

Directeur général MMA

## **Jérôme Roncoroni** <sup>7</sup>

Directeur général GMF

## **Amaury de Hauteclocque** <sup>8</sup>

Directeur général des  
Coopérations humaines

## **Valérie Cohen** <sup>9</sup>

Directrice générale des Offres  
et Services

## **Thierry Francq** <sup>10</sup>

Directeur général Transformation  
et Activités internationales

## **Olivier Le Borgne** <sup>11</sup>

Directeur général Investissements

## **Lionel Calvez** <sup>12</sup>

Directeur général Risques

## **Éric Lécuyer** <sup>13</sup>

Directeur Assurance vie



1



2



3



4



5



6



7



8



9



10



11



12



13

→ 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<sup>e</sup> 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 sociétaires et clients.

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.

# CHIFFRES-CLÉS

Au 31 décembre 2020



## 4 853

courtiers habilités dont

1 841 en IARD

2 990 en Vie

1 485 en Protection juridique



## 1 060

agents généraux



## 1 604

points de vente



## 3,1 M\*

de clients



## 2,8 M

de véhicules assurés (y compris flottes)



## 1,2 Md\*\* €

de collecte brute en épargne



## 1,5 M

d'habitations assurées



## 1,3 M

d'espaces client sur mma.fr



## 571 000

bénéficiaires en santé individuelle



## 8,4 M

de visites sur les sites Internet  
MMA



## 637 000

contrats pros et entreprises  
(dont 66 000 contrats flottes)



## 770 000

devis émis pour les particuliers  
via Internet

\* M = Million(s)

Md : Milliard(s)



→ « 2020, une année singulière illustrant notre mobilisation au service de nos sociétaires. »

**Didier Bazzocchi**  
Directeur général MMA

### **Que retenir de cette année marquée par une crise sanitaire sans précédent ?**

→ **Didier Bazzocchi** : Au long de cette année 2020, nos clients, nos collaborateurs, nos réseaux de distribution et nos partenaires ont été éprouvés par la situation sanitaire. MMA s'est remarquablement mobilisée pour ses clients professionnels et entreprises, touchés au cœur par la crise économique.

2020 a été une année singulière pour MMA, qui a connu une triple crise : sanitaire, économique, mais aussi une cyberattaque. Grâce à l'implication des agents et à une forte dynamique collective, 2020, bien qu'atypique et difficile, reste une année commercialement satisfaisante. 2020, c'est aussi une mobilisation exceptionnelle auprès de nos clients. Depuis le début de la crise de la Covid-19, MMA a été à leurs côtés, en proposant des actions concrètes, rapidement applicables et adaptées à la réalité du terrain. La qualité de service pour tous nos sociétaires est restée notre priorité et une réalité.

### **Cette crise sanitaire se double d'une crise économique qui touche vos clients professionnels. Quels dispositifs avez-vous déployés pour les soutenir ?**

→ **D.B.** : Au global, nous avons engagé 261 millions d'euros pour soutenir les professionnels et les petites entreprises. Nous avons versé 231 millions d'euros via une indemnité de crise sanitaire accordée à 63 000 petites entreprises assurées les plus durement touchées, en dehors de tout engagement contractuel et dans un esprit d'entraide et de solidarité mutualiste. En outre, 10 millions d'euros de cotisations ont été remboursés à 50 000 clients professionnels et TPE contraints de fermer par décret. Nous avons aussi contribué au fonds de solidarité mis en place par les pouvoirs publics en faveur des entreprises et des indépendants. Nous avons également soutenu financièrement nos prestataires les plus impactés. En outre, des conseils juridiques gratuits, via une plateforme digitale, ont été mis à disposition des professionnels. Tout au long de cette épreuve, nos agents et collaborateurs ont fourni une écoute attentive et un accompagnement à nos clients professionnels en difficulté.

### **Dans ce contexte, MMA a plus que jamais réaffirmé son rôle d'assureur engagé. Pourriez-vous nous citer quelques projets phares liés à votre politique RSE ?**

→ **D.B.** : En matière d'environnement, nous pratiquons une réduction tarifaire pour les véhicules « propres » (électrique ou hybride) et en septembre 2020, nous avons déployé notre dispositif de dématérialisation des documents afin de réduire le volume de nos impressions papier. Sur le domaine de la prévention des risques, MMA a proposé des services adaptés à ses clients pros et entreprises avec un accompagnement personnalisé. Des crash tests ont également été simulés pour sensibiliser les usagers au risque routier. La Fondation MMA des Entrepreneurs du Futur a mis à disposition des services adaptés au contexte, maintenant ainsi le lien avec les entrepreneurs, y compris au plus fort de la crise sanitaire.

### **Quelles sont les perspectives de MMA pour 2021 ?**

→ **D.B.** : De nombreuses incertitudes subsistent, mais nous avons appris de la gestion des crises survenues en 2020 et avons gagné en agilité. Le marché des pros et entreprises, segment d'avenir pour les réseaux intermédiés, reste notre priorité. Nous demeurons également actifs sur le marché des particuliers, élément patrimonial important de notre marque. Notre singularité de société à multi-distribution (agences, courtiers, distributeurs non assurance) nous permet de performer sur les marchés des professionnels, entreprises et particuliers. Notre volonté est de maintenir ce développement tout en continuant de sécuriser nos opérations et nos résultats techniques. Nous poursuivons un travail de fond pour faciliter l'assurance au service de la simplicité, de l'efficacité et de la personnalisation : relation client, gestion des sinistres, offres et services en ligne... La satisfaction de nos clients et partenaires est au cœur de nos actions. Afin de répondre aux défis des prochaines années, nous renforçons l'innovation dans nos projets avec la recherche de solutions nouvelles sur des marchés en transformation tels que le BTP, les flottes et l'industrie. Afin d'accompagner toutes ces transformations, nous soutenons avec conviction l'action de nos managers et collaborateurs.

# GOUVERNANCE MMA

Au 31 décembre 2020

Les conseils d'administration MMA\* déterminent les orientations de la marque et veillent à leur mise en œuvre. Ils exercent leur mission en lien avec la stratégie définie 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.

## CONSEIL D'ADMINISTRATION MMA

### Thierry DEREZ

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



Après avoir été avocat à la cour d'appel de Paris, Thierry Derez 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.

### Luce BERILLE

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, etc.



### Christian DELAHAIGUE

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.



### Delphine LEMAIRE

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



### Christian BAUDON

Vice-président



Après des expériences très variées (formation économique et financière, ingénieur, actuariat, etc.), 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 occupé des responsabilités principalement commerciales.

### Anne-José FULGÉRAS

Administratrice



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

### Éric LAGARDE

Administrateur rep. salariés IARD



Responsable Pôle Ciblage des données et Contrôle Réseaux. 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.

### 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 pour l'étude de la Réparation du Dommage Corporel (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.

### Karine GILBERT-BELHOMME

Administratrice rep. salariés Vie



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

\* MMA IARD Assurances Mutuelles, MMA Vie Assurances Mutuelles, MMA IARD (SA) et MMA Vie (SA)

**Paul ESMEIN**

Président du conseil MMA Vie (SA)\*\*



Diplômé de l'ENSAE, actuaire et ingénieur du Corps des Mines, il intègre l'ACAM en 2004 en tant que commissaire-contrôleur des assurances, puis la Direction générale du Trésor. Il rejoint la Direction générale Santé et Prévoyance de Covéa en 2014 et devient Directeur général adjoint en 2020.

**Michel GOUGNARD**

Administrateur\*\*



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

**Thierry CRAHÈS**

Directeur du Développement Agences



Diplômé de l'École Nationale Supérieure Agronomique, Thierry Crahès rejoint MMA en 1990. Après avoir eu des responsabilités variées dans les domaines du marketing et de la distribution, il est actuellement Directeur du Développement Agences MMA.

**Anthony FOUCHÈRE**

Responsable Maîtrise des Risques



Diplômé d'un DEA en droit de la responsabilité et d'un LLB, Anthony Fouchère intègre MMA en 1995. Il a travaillé au sein du contrôle interne de Covéa. En 2019, il devient responsable Risques et Conformité.

**Xavier DEJAIFFE**

Administrateur\*\*



Chef d'entreprise agroalimentaire, Xavier Dejaiffe a également exercé des mandats d'administrateur dans d'autres domaines que l'assurance. Il est maire d'Assainvillers depuis 2008.

**Caroline RIBOLZI**

Administratrice rep. salariés IARD\*\*



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

**Arthur DÉNOUVEAUX**

Directeur Études et Innovation



Polytechnicien et diplômé d'un master 2 en mathématiques de l'assurance, de l'économie et de la finance (ENSAE et Paris Dauphine), Arthur Dénouveaux, fondateur d'une société de gestion innovante en 2016, intègre MMA en 2021 comme Directeur Etudes et Innovation.

**Olivier JARRY**

Directeur Développement Courtaage et Marché Entreprises



Diplômé d'une maîtrise de mathématiques 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 Courtaage et Marché Entreprises.

**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.

**COMITÉ DE DIRECTION MMA**  
Au 4 janvier 2021**Didier BAZZOCCHI**  
Directeur général

Ingénieur et diplômé à l'IAE Paris, Didier Bazzocchi débute au ministère de la Santé et rejoint MMA en 2008 en tant que Directeur général délégué. En 2011, il devient DG Santé Prévoyance et Partenariats institutionnels de Covéa. Il est aujourd'hui Directeur général de MMA.

**Florence ESNAULT**

Directrice Secrétariat général et Pilotage



Titulaire d'un DESS mathématiques appliquées, Florence Esnault intègre MMA en 1996 dans la filière actuarielle, puis la Direction Technique IARD Grand Public. Depuis 2018, elle est Directrice du Secrétariat général et Pilotage 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. Depuis 2018, il est Directeur Opérations et Efficience MMA.

**Vincent FRÉMONT**

Administrateur\*\*



Agent général d'assurance, Vincent Frémont exerce différentes responsabilités, tant commerciales que managériales. Il est également le Président du Syndicat des agents généraux MMA (Sagamm) depuis 2016.

**Yann CALARCO**

Directeur Indemnisation



Diplômé de l'Université de Bordeaux (DUT commerce), Yann Calarco intègre la Direction Commerciale MMA en 1996, puis la Direction Assistance Indemnisation Service Covéa en 2010. Depuis 2015, il est Directeur Indemnisation MMA.

**François FÉQUANT**

Directeur Marketing et Communication



Ingénieur diplômé de l'École Centrale de Lyon, François Féquant, après avoir occupé plusieurs postes de direction dans le domaine de l'assurance, intègre MMA en 2020 comme Directeur Marketing et Communication.

**Béatrice SAVOURÉ**

Directrice Affinitaire et Partenariats



Diplômée de Paris Dauphine et de l'IAE Paris (DESS Contrôle de gestion et audit), 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

## Covid : MMA soutient les pros et entreprises

→ Depuis le début de la crise sanitaire, les agents généraux et toutes les équipes MMA déploient des mesures concrètes et rapidement applicables à destination de leurs assurés. Une indemnité de crise sanitaire est mise en place pour les professionnels et les TPE les plus durement touchés : commerces de détail non alimentaires, services, cafés, restaurants, hôtellerie, professionnels de l'automobile, etc. L'objectif : les aider à couvrir leurs charges fixes pour favoriser la reprise de leur activité. Avant l'été 2020, 63 000 pros et petites entreprises ont perçu entre 1 500 € et 10 000 € selon leur chiffre d'affaires. 231 M€ sont ainsi consacrés à cette mesure de solidarité. Au total, MMA verse 261 M€ d'aides concrètes aux entreprises.

### Février

#### #AMRAE2020 : MMA à la rencontre des courtiers et risk managers

→ Du 5 au 7 février 2020, MMA participe aux Rencontres de l'AMRAE<sup>1</sup> à Deauville, qui rassemblent assureurs, courtiers et risk managers.... Ces rencontres sont un véritable accélérateur de rendez-vous et un vivier d'opportunités commerciales pour MMA. Un événement incontournable pour valoriser notre image d'assureur d'entreprises.



<sup>1</sup> Association pour le Management des Risques et des Assurances de l'Entreprise

**Christophe Massonnet**  
Coiffeur et gérant de trois salons de coiffure



**Jean-Baptiste Givelet**  
Franchisé Columbus Café et chef d'entreprise



**Étienne Krekels**  
Gérant d'une boutique de prêt-à-porter



**Brice Cournut**  
Fondateur de Staffmatch, agence d'intérim

Retrouvez sur [mma.fr](http://mma.fr) les témoignages de ces quatre clients bénéficiaires de l'indemnité crise sanitaire MMA

→ « Les pros et entreprises agissent et trouvent des solutions pour s'en sortir. Ils attendent la même chose de leur assureur : que nous leur apportions notre soutien financier, tout en respectant les règles fondamentales de l'assurance. C'est ce que nous faisons depuis le début de la crise. »

**Didier Bazzocchi**  
Directeur général MMA

## MMA Solidarité soutient aussi les familles avec un enfant autiste

→ La Fondation MMA Solidarité soutient des projets au service des personnes en situation de handicap. Durant le confinement, elle a apporté son aide à la Fédération Grandir Ensemble. Celle-ci accompagne des familles d'enfants autistes à aménager leur quotidien pendant le confinement, alors que les établissements spécialisés et les écoles sont fermés.

→ « Les réponses aux besoins générés par le confinement, ainsi que les soutiens apportés aux autres projets ont porté l'engagement 2020 de notre Fondation à un niveau record. »

**Michel Ridou**

Président de MMA Solidarité

## MMA championne de la relation client online

→ Déjà lauréate du 1<sup>er</sup> prix dans la catégorie assurance en 2018 et 2019, la marque franchit un cap le 11 mars 2020, en remportant la première place du classement Qualiweb de la relation client online, tous secteurs confondus. Avec près de 92/100, la note MMA dépasse largement celle des anciens lauréats du Grand Prix et place MMA très loin devant les assureurs AXA (56/100) et Allianz (55/100).



« Il s'agit d'une immense fierté pour MMA puisque, malgré les difficultés liées à la crise, nous avons su préserver le lien même à distance avec nos clients. »

**Mélanie Lochet**

Responsable Relation client MMA

## Une assistance juridique pour toutes les entreprises

→ Du 15 avril au 5 juin 2020, l'assistance juridique MMA est accessible gratuitement aux assurés professionnels et entreprises non équipés en protection juridique pour répondre aux questions spécifiques à leur activité. Une ligne téléphonique dédiée a été mise en place afin de remonter et de traiter rapidement les questions. En avril, nos assurés professionnels et entreprises concernés par ce dispositif sont directement informés par SMS.



## Les assurés saluent l'accompagnement de MMA

→ L'engagement et le soutien de MMA durant la crise a été salué par les assurés eux-mêmes. Sur une porte de magasin, un mur de réseau social ou encore un écran de cinéma, les modes de communication des messages de clients sont nombreux et variés. Certains sont même illustrés de photos d'assurés avec leur chèque en main, preuve infaillible de l'aide apportée par MMA.

## La Fondation des Entrepreneurs face à la crise

→ La Fondation d'entreprise MMA des Entrepreneurs du Futur soutient les initiatives, l'innovation et la capacité des entrepreneurs et des territoires à tirer parti des mutations économiques. Avec la crise sanitaire, elle innove et propose les rencontres d'entrepreneurs sous forme de webinaires, autour de thèmes comme *Chefs d'entreprise, comment ré-entreprendre sans s'épuiser ?* Retrouvez sur le site de la Fondation, son guide *L'entrepreneur en forme*.



### Fonds ISR : encourager l'épargne responsable

→ Pour la première fois, MMA présente à ses clients MMACap les placements labellisés Investissement Socialement Responsable (ISR) : des supports en unités de compte conciliant recherche de performance et prise en compte de critères Environnementaux, Sociaux et de Gouvernance (ESG). Parallèlement, MMA Vie s'engage à faire un don de 50 € à la Fondation MMA Solidarité pour chaque client qui verse, en juin, au moins 1000 € sur des supports en unités de compte labellisés ISR et proposés au sein de son contrat d'assurance vie. Finalement, un don de 20 000 € est effectué au profit de la Fondation MMA Solidarité.



### CertiDevis, l'assurance au service des artisans

→ Afin de protéger les chantiers, MMA a imaginé un service exclusif de vérification des garanties décennales à partir des devis : Certidevis<sup>1</sup>. Proposé gratuitement avec le contrat d'assurance Décennale, il permet de vérifier que les travaux devisés sont bien couverts par les garanties prévues au contrat. L'artisan envoie son devis par mail à MMA pour analyse, avant d'être retourné automatiquement en quelques minutes avec un tampon « Activités Décennale Assurées » apposé s'il est conforme.



**Éric Bouhet**

Pilote métier du projet Certidevis

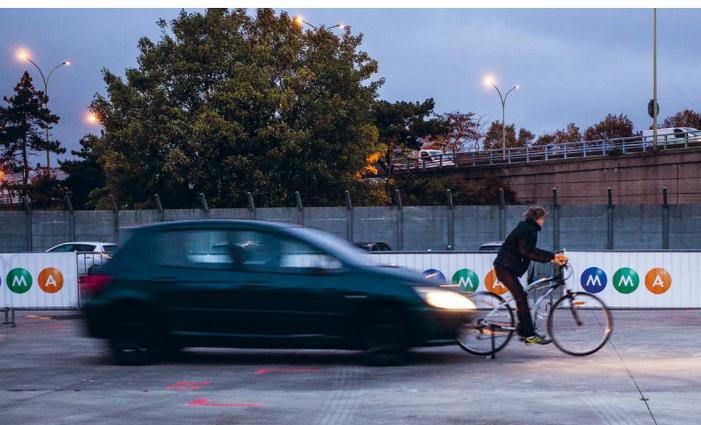
→ « Certidevis est gratuit, simple dans son process et sécurisant pour les clients de nos assurés. Des devis travaux validés par MMA, c'est un gage de confiance pour les clients des artisans, et donc plus de business garanti. »

<sup>1</sup> lancement pilote sur les régions de Toulouse et Marseille

## Octobre

### La prévention par des crash-tests

→ Dans le cadre de ses actions de prévention des risques routiers, MMA organise trois crash-tests inédits. Ils simulent un accident entre un automobiliste et, successivement, un piéton, un cycliste et un utilisateur de trottinette avec un automobiliste. L'objectif : sensibiliser le grand public aux risques encourus en tant qu'usager vulnérable, démontrer l'utilité d'un bon équipement, donner des conseils pour se protéger, et enfin, délivrer un message de prévention simple : soyez visible.



→ « Les accidents de la route concernent de plus en plus de cyclistes, trottinettes ou piétons. Pour ces derniers, les accidents augmentent de 50 % après le passage à l'heure d'hiver. Les crash-tests MMA servent à sensibiliser ces usagers vulnérables. »

#### Cécile Lechère

Responsable des risques routiers MMA



## Décembre

### MMA s'implique dans la R&D

→ Avec ses différents partenariats, MMA renforce son implication dans la R&D. L'Initiative de Recherche « Risques Émergents ou atypiques en Assurance », que MMA finance, poursuit ses travaux et tient une conférence à distance. Membre fondateur de l'association Le Mans Tech, la marque a aussi pris part, début octobre, au X-Mobility challenge, parcours immersif pour les nouvelles mobilités. Partenaire de l'Automobile Club de l'Ouest (A.C.O.), MMA est enfin très attachée à la volonté du club de promouvoir la transition vers les énergies renouvelables dont l'hydrogène.



#### De gauche à droite :

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



### Kilomètres non roulés ? Kilomètres remboursés !

→ Avec son assurance auto au kilomètre, MMA permet à l'assuré de payer uniquement les trajets réellement effectués. Si l'assuré roule moins que prévu, les kilomètres non roulés ne sont pas perdus. Il peut demander leur remboursement ou les reporter automatiquement sur son forfait de l'année suivante.

# Chiffres clés RSE

Au 31 décembre 2020

## SOCIAL

### EFFECTIF

**6 397** effectif total  
(CDI + CDD, hors suspendus  
et hors alternants)

**6 119** CDI (hors suspendus)  
**278** CDD

### STATUT

**62 %** cadres  
**38 %** non cadres

### DIVERSITÉ

**4 069** femmes  
(soit 63,6 %)

**2 328** hommes  
(soit 36,4 %)

**54,2 %** taux de féminisation  
des cadres (soit + 1,8 points  
par rapport à 2019)

**301** collaborateurs  
en situation de handicap

### ÂGE ET ANCIENNETÉ

**44,7** ans d'âge moyen  
**16,9** ans d'ancienneté moyenne

### MOUVEMENTS AU SEIN DE L'EFFECTIF

**172** embauches en CDI  
**289** départs de CDI  
(dont 176 départs à  
la retraite)

### FORMATION

**87,7 %** taux d'accès à la formation  
(dont 41,5% en présentiel  
contre 57,2% en 2019)

## ENVIRONNEMENTAL

### CONSOMMATION D'ÉNERGIE

#### IMMOBILIER D'EXPLOITATION

**26 999 097 kWh**  
soit - 10,9 % par rapport à 2019

**145,9 kWh/m<sup>2</sup>**  
soit - 8,3 % par rapport à 2019

#### IMMOBILIER DE PLACEMENT

**18 384 959 kWh**

**68,1 kWh/m<sup>2</sup>**

### ÉMISSIONS DE CO<sub>2</sub>

#### IMMOBILIER D'EXPLOITATION

**2 928,6 teq\* CO<sub>2</sub>**  
soit -17,1 % par rapport à 2019

**15,8 kgeq\*\* CO<sub>2</sub>/m<sup>2</sup>\*\***  
soit -15 % par rapport à 2019

#### IMMOBILIER DE PLACEMENT

**3 004,2 teq\* CO<sub>2</sub>**

**11,1 kgeq\*\* CO<sub>2</sub>/m<sup>2</sup>**

#### DÉCHETS

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

#### CONSOMMATION D'EAU

**28 107 m<sup>3</sup>**

\* 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

L'impression a été réalisée en France, sur un papier certifié FSC. Les taux d'encrage ont été limités à 50 % pour l'impression en quadrichromie. Les encres *UV Low Energie* sont garanties sans composants organiques volatiles (COV), et permettent de diminuer le besoin énergétique des machines durant la production.

L'imprimeur est également le seul en France à exploiter un atelier de production « CO<sub>2</sub> neutral » sur toute la chaîne de production. L'empreinte carbone générée lors de la fabrication et du transport est entièrement compensée par l'achat de crédits carbone visant à financer des projets de reforestation.



Document rédigé et édité par Covéa — juin 2021.

Conception et réalisation : WordAppeal / Studio L'Éclaireur

Crédits photos : Nicolas Bohème, Xavier Boymond, Certidevis, Raphaël Dautigny, Getty Images, Photothèque MMA, Poly, Florian Sau.

Retrouvez la version e-accessible de ce document sur [www.mma.fr](http://www.mma.fr)



**MMA**

14, boulevard Marie-et-Alexandre-Oyon

72030 Le Mans CEDEX 9

Tél. : 02 43 41 72 72

[www.mma.fr](http://www.mma.fr)

[www.entreprise.mma.fr](http://www.entreprise.mma.fr)

