

---

# Rapport d'activité 2021

---



GRUPE  
CO  
vea









MMA, marque de Covéa,  
accompagne les  
professionnels, les entreprises  
et les particuliers en proximité  
pour apporter des solutions  
d'assurance adaptées à leurs  
attentes et leurs besoins :  
écoute, sens du service  
et qualité des offres sont  
des priorités au quotidien.



# Sommaire

## Covéa

Profil	<b>06</b>
Expertises	<b>07</b>
Éditorial de Thierry Derez, Président-Directeur général	<b>08</b>
Le Comité exécutif	<b>09</b>

---

## MMA

Profil	<b>10</b>
Forces	<b>11</b>
Entretien avec Éric Lécuyer, Directeur général	<b>12</b>
Gouvernance	<b>14</b>
Faits marquants 2021	<b>16</b>
Performances extra-financières	<b>22</b>

# 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, 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.
- **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 lesquels nous coopérons.
- **Avec son nouveau plan stratégique « Covéa 2024 - Grandir ensemble »**, le Groupe mobilise ressources et énergies pour asseoir son leadership, poursuit sa transformation et renforce son engagement auprès de l'ensemble de ses parties prenantes.



# Un groupe, des expertises multiples

Chez Covéa, avec l'ensemble de nos collaborateurs en France et à l'international, 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.

## Un groupe construit autour de trois marques complémentaires



Mutuelle sans intermédiaire, assureur généraliste des particuliers et des professionnels



Mutuelle à réseaux de distribution intermédiés, 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

Au 31 décembre 2021



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, pour l'essentiel, au Royaume-Uni et en Italie. Concernant ses autres implantations, une filiale au Luxembourg a été cédée avec prise d'effet en février 2022 et un accord de cession de sa filiale américaine a été conclu en septembre 2021, qui pourrait être effectif courant 2022.



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



Domages et responsabilité



Protection juridique



Santé et prévoyance



Réassurance



Gestion d'actifs



Assurance vie



Assistance

# Des besoins accrus de protection

→ Thierry Derez  
Président-Directeur général Covéa



« Nous faisons face à une triple exigence : de développement, de transformation et de responsabilité. »

— L'année 2021 a été moins bouleversée que 2020. L'économie a fait preuve d'un rebond tout à fait significatif et l'activité a progressivement retrouvé son niveau d'avant-crise. Dans ce contexte, Covéa et ses marques affichent des performances conformes à nos ambitions, avec un nombre de clients et des portefeuilles en hausse.

2021 marque l'arrivée à échéance de notre plan stratégique cove@venir 2021, lancé en 2018. Si la crise sanitaire a légèrement impacté son déroulement, elle a surtout permis de révéler notre capacité de résistance et d'adaptation. Nos équipes ont su se mobiliser et s'organiser pour répondre aux besoins de nos sociétaires et clients et je les en remercie.

Aujourd'hui, nous sommes confrontés à une montée des incertitudes économique, climatique, sanitaire...

sans compter la guerre en Ukraine et ses conséquences. L'ensemble de la société exprime des besoins de protection accrus. Les attentes de nos assurés sont plus fortes que jamais et cela touche tous nos métiers, tous nos champs d'activité. Pour répondre à ces enjeux, nous faisons face à une triple exigence : de développement, de transformation et de responsabilité. Notre nouveau plan stratégique « Covéa 2024 – Grandir ensemble » s'inscrit résolument dans cette trajectoire. Son succès repose sur l'engagement de tous. S'y ajoute un incontournable : la culture du résultat dans chacune de nos actions grâce à laquelle le Groupe pourra se projeter dans le temps long.

Face à la concurrence toujours plus forte, nous devons confirmer nos positions de leader et maintenir notre compétitivité. Notre capacité à faire, à innover et à investir est grande. L'humain et l'utile sont au cœur de nos ambitions : simplification, transformation numérique et digitale, tout en maintenant cette proximité si précieuse avec nos sociétaires.

2022, c'est aussi l'entrée dans une nouvelle ère, avec l'arrimage de PartnerRe, second réacteur pour Covéa. Avec cette extension, notre Groupe couvrira l'ensemble de la chaîne de valeur et se dote de nouveaux moyens pour préparer l'avenir sereinement. —

# Le Comité exécutif

Au 31 décembre 2021



Thierry Derez  
Président-Directeur  
général



Paul Esmein  
Directeur général adjoint  
et Secrétaire général



Laurent Tollié  
Directeur général  
de la Relation client



Maud Petit  
Directrice générale Finances



Thierry Francq  
Directeur général  
Transformation et Activités  
internationales



Valérie Cohen  
Directrice générale  
Offres et Services



Amaury de Hauteclocque  
Directeur général des  
Coopérations humaines



Olivier Le Borgne  
Directeur général  
Investissements



Lionel Calvez  
Directeur général Risques



Stéphane Duroule  
Directeur général MAAF



Éric Lécuyer  
Directeur général MMA



Jérôme Roncoroni  
Directeur général GMF



Béatrice Savouré  
Directrice Assurance vie

# MMA, 2<sup>e</sup> assureur des professionnels et des entreprises

→ **MMA** accompagne les professionnels et les entreprises dans leurs problématiques d'assurance et de protection grâce à ses puissants réseaux d'agents généraux et de courtiers, partout sur le territoire français.

MMA protège également au quotidien 2,4 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.

Présente en assurance affinitaire, MMA souhaite aussi développer ses partenariats en B2B2C.

Dans un monde qui se transforme rapidement, MMA se veut facilitatrice du quotidien, à l'écoute de l'évolution des besoins et attentes de ses sociétaires et clients.

Ainsi, digitalisation, émergence de risques inédits, prise en compte des nouveaux usages et modes de vie, autant de sujets qui nécessitent imagination, innovation et agilité.

# Forces

Au 31 décembre 2021

 **1 045**

agents généraux

 **1 600**

points de vente

**4 821**

courtiers habilités dont

**1 809** en IARD

**3 038** en vie

**1 445** en protection juridique

 **3 M**  
de clients

 **565 000**  
bénéficiaires  
en santé individuelle

 **1,4 M**  
d'espaces client sur [mma.fr](http://mma.fr)

 **2,8 M**  
de véhicules assurés  
(y compris flottes)

 **650 400**  
contrats pros et entreprises  
(dont 67 000 contrats flottes)

 **10 M**  
de visites sur les sites  
Internet MMA

 **1,5 M**  
d'habitations assurées

 **1,4 Md €**  
de collecte brute  
en épargne

 **630 000**  
devis émis pour les  
particuliers *via* Internet

# MMA, un acteur de proximité

→ Éric Lécuyer  
Directeur général MMA

---

« MMA est un acteur de proximité, notamment grâce au fort maillage territorial de nos réseaux et à l'engagement de tous nos collaborateurs. Nous adoptons une posture simple, efficace et personnalisée dans la relation avec nos assurés. »

---

**Dans un contexte marqué par la crise sanitaire, comment qualifieriez-vous l'année passée ?**

**Quel bilan dressez-vous pour 2021 ?**

**Éric Lécuyer** — Compte tenu de la forte croissance de l'économie française, 2021 est une bonne année pour MMA. Commercialement, nous observons une hausse des primes de 5,7 % et une bonne dynamique sur le marché des professionnels et des entreprises. Nous progressons également sur le marché des particuliers, marché existentiel pour MMA puisqu'il est le socle de la diversification. L'activité, soutenue par nos campagnes de communication grand média, a permis de bons résultats en automobile (+ 20 000 contrats en portefeuille) et nous avons consolidé notre portefeuille MRH.

**« MMA, assureur Facilitateur », comment cela se concrétise-t-il pour vos assurés ? Comment avez-vous accompagné vos clients professionnels et entreprises dans la période de reprise ?**

**É. L.** — La satisfaction de nos sociétaires et clients est une priorité. MMA est un acteur de proximité, notamment grâce au fort maillage territorial de nos réseaux et à l'engagement de tous nos collaborateurs. Nous adoptons une posture simple, efficace et personnalisée dans la relation avec nos



assurés. Un positionnement salué par de très bons indicateurs de satisfaction et des prix d'excellence, comme le Prix Qualiweb de « la meilleure relation client online en assurance » pour la cinquième année consécutive.

Dans la continuité de 2020, nous avons accompagné nos clients professionnels et entreprises avec des services et des conseils de prévention, ainsi que des solutions innovantes, comme Certidevis, service destiné aux professionnels du bâtiment, récompensé par la profession. Grâce à nos savoir-faire et à notre expertise, nous construisons des offres adaptées au plus près de leurs besoins et nous sommes à leurs côtés dans la durée.

**Le plan stratégique « Covéa 2024 - Grandir ensemble » fixe les priorités du Groupe pour les trois années à venir. Comment se décline-t-il pour MMA ? Quelles sont vos priorités ?**

É. L. — Notre volonté est de poursuivre un développement sur le marché des professionnels et entreprises, avec une attention particulière portée sur la rentabilité. Nous souhaitons aussi ancrer notre dynamique de conquête auprès des particuliers. Et nous poursuivons notre diversification sur l'affinitaire. Dans le même temps, pour être toujours en cohérence avec les attentes et les besoins

de nos clients, nous devons travailler sur des transformations structurantes, développer des solutions digitales, explorer les usages de la data et rester à l'écoute des évolutions sociétales.

**En 2021, MMA a aussi déployé sa stratégie d'impact sociétal. Sur quels domaines concentrez-vous vos actions ?**

É. L. — En effet, nous avons défini les quatre axes prioritaires d'engagements sociétaux que sont la prévention, les territoires, l'égalité des chances et l'environnement. Ce sont des domaines où nous sommes déjà présents, mais nous souhaitons renforcer nos initiatives, en particulier en faveur du développement des territoires.

MMA est une marque de proximité et son ancrage dans les régions est visible. MMA réalise de nombreuses actions alimentant sa stratégie d'impact sociétal, en particulier *via* ses deux fondations, MMA Solidarité et MMA Entrepreneurs du Futur.

**Quelles sont les perspectives de MMA en 2022 ?**

É. L. — Les perspectives pour 2022 sont motivantes à plus d'un titre ! Tout d'abord, nous continuons de privilégier la qualité des interactions avec nos sociétaires. Afin d'améliorer nos services et être au plus près de leurs attentes, nous allons déployer un nouvel outil de relation client pour notre réseau d'agents généraux. Ainsi, quel que soit le canal de communication choisi, nous pourrons offrir écoute et réactivité à nos clients. Nous croyons à la nécessaire complémentarité du contact physique et du digital, c'est pourquoi nous parlons de modèle « PHYgital ». En parallèle, nous allons poursuivre notre développement rentable sur nos marchés clés et toutes les transformations induites par les nouveaux usages et les nouvelles technologies afin d'améliorer encore notre attractivité. —

# Gouvernance MMA

Au 31 décembre 2021

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.

## Conseils 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.



**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.



**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).

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



**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, etc.



**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.



**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.



**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.



**Anne-José Fulgères**  
Administratrice

Magistrat financier. Consultant 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.



**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 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.



**André Martinez**  
Administrateur

Spécialiste des services internationaux aux entreprises et à la personne, il a d'abord dirigé des entreprises de l'hôtellerie et du tourisme. Il a ensuite rejoint le secteur bancaire. Il a aussi été Conseiller Spécial auprès du ministre de l'Économie et des Finances et de la ministre du Commerce Extérieur, chargé notamment des relations avec le monde économique. Il a enfin présidé une société foncière cotée.



**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.



**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.





**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.



**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.



**Michel Gougard**  
Administrateur\*\*

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



**Éric Lagarde**  
Administrateur rep.  
salariés IARD

Responsable Pôle Ciblage des données et Contrôle Réseau. Éric Lagarde a une expérience de plus de trente ans dans le Groupe. Il a occupé des fonctions nécessitant des connaissances marché, techniques, produits et offres, ainsi que des risques d'entreprise.

\*\* Administrateurs uniquement dans les SA.



**Frédéric Maurin**  
Administrateur\*\*

Diplômé de l'École nationale d'assurances, Frédéric Maurin devient Agent Général MMA en 2010 en Bourgogne. Entrepreneur convaincu et passionné d'innovation, il est élu Président du SAGAMM en 2021.



**Caroline Ribolzi**  
Administratrice rep.  
salariés IARD\*\*

Manager de proximité à la Direction Opérations Santé Prévoyance. 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).



**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.



**Thierry Crahes**  
Directeur du  
Développement  
Agences

Diplômé de l'École Nationale Supérieure Agronomique, Thierry Crahes 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.



**Arthur Dénouveaux**  
Directeur Affinitaire  
et partenariats

Polytechnicien et diplômé en mathématiques de l'assurance, de l'économie et de la finance, Arthur Dénouveaux a débuté sa carrière à la Société Générale comme trader. En 2016, il co-fonde Machina Capital, une société de gestion innovante. Il rejoint MMA en 2021 comme Directeur Études et Innovation et Directeur Affinitaire et Partenariats.



**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.



**Anthony Foucher**  
Responsable  
Maîtrise des Risques

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



**Olivier Jarry**  
Directeur  
Développement  
Courtage 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 Courtage et Marché Entreprises.



**Christine Leclere**  
Directrice Secrétariat  
général et Pilotage

Titulaire d'une maîtrise d'Informatique et Statistiques, Christine Leclere rejoint MMA en 1998. Elle exerce diverses fonctions managériales sur les marchés professionnels et entreprises. Elle est Directrice du Secrétariat général et Pilotage MMA depuis le 28 février 2022.



**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.

## Comité de direction MMA

Au 28 février 2022



**Éric Lécuyer**  
Directeur général

Titulaire d'un DEA Économie et Finance, Éric Lécuyer débute sa carrière en 1996 chez GMF. En 2004, il devient Directeur Administratif et Financier de Covéa Finance. Il exerce ensuite diverses fonctions dans le contrôle économique, le pilotage stratégique et l'actuariat chez Covéa. En 2018, il est nommé Directeur Assurance vie de Covéa et intègre son Comité exécutif. En 2021, il devient Directeur général de MMA.

# Faits marquants 2021

## COVID-19

### Des services d'assistance inédits



→ En 2021, MMA est restée très mobilisée pour accompagner ses sociétaires et clients dans le contexte de la crise sanitaire. Pour tous ses assurés, en cas d'hospitalisation liée à la Covid-19, MMA offrait des services gratuits d'assistance à domicile. Ainsi, dès le lendemain de la première nuit d'hospitalisation, la livraison de médicaments et de repas, le soutien scolaire ou le portage des courses étaient pris en charge. Une fois levé le risque lié au cas contact du foyer, des services à domicile pouvaient également être mis en place : aide-ménagère, prise en charge du parcours domicile-école et activités extra-scolaires et du transport post-hospitalisation. De même, une indemnité de convalescence de 3 000 € et des services à domicile ont été proposés aux chefs d'entreprise et à leurs salariés en cas d'hospitalisation en soins intensifs.

## DÉVELOPPEMENT

### MMA partenaire de France Fintech

→ Le partenariat unissant Covéa-MMA à France Fintech, effectif depuis 2021, vise avant tout à renforcer la coopération entre MMA et l'écosystème des startups dédiées à l'assurance en France. Fondé sur le dialogue et la compréhension mutuelle, il permettra à MMA d'exposer les solutions dont elle a besoin et de mieux comprendre les apports qui peuvent résulter des innovations technologiques émanant des acteurs de la Fintech. Avec toujours un même objectif : améliorer les processus en vigueur et mieux servir les clients.



## OFFRES

### Label d'excellence Clients pour MMA PER Avenir

→ Le contrat MMA PER Avenir a reçu une nouvelle fois le « Label Excellence clients » dans la catégorie Plan d'Épargne Retraite. Cette distinction, attribuée par les « Dossiers de l'Épargne », récompense les meilleurs produits retraite du marché. Elle est décernée par un jury d'experts indépendants en produits d'assurance.



## SERVICES SANTÉ

## Faciliter le quotidien des assurés

→ MMA propose à ses assurés santé l'accès à divers services en proximité, comme l'opportunité d'obtenir un rendez-vous ophtalmique en moins de 15 jours. Autre nouveauté : l'analyse de symptômes en quelques minutes, 24h/24, 7j/7, grâce à un outil digital qui permet d'être orienté vers les services adaptés. Les assurés peuvent également bénéficier, par mails, de conseils pratiques pour être accompagnés et informés, avant et après leur achat de lunettes.

# 8,7/10

c'est la note de satisfaction client en 2021.

Toutes les équipes MMA sont mobilisées pour faire vivre à leurs clients une expérience PHYgitale simple, efficace et personnalisée.

## SOLIDARITÉ

## Gel des cotisations des multirisques professionnelles

Pendant la crise sanitaire, certains professionnels ont été plus touchés que d'autres. MMA leur a manifesté sa solidarité et son soutien en choisissant de ne pas augmenter les cotisations des contrats d'assurance multirisque professionnelle en 2021.



## RELATION CLIENTS

## Trophée Qualiweb

→ Pour la 5<sup>e</sup> année consécutive, MMA remporte le 1<sup>er</sup> prix des Trophées Qualiweb 2021, dans la catégorie Assurance, pour la qualité de sa relation clients online. Ce prix récompense, cette année encore, les efforts constants des équipes en charge de la relation clients pour apporter une réponse précise et personnalisée aux sollicitations des assurés.

## RELATION CLIENTS

## WhatsApp, un moyen de contact supplémentaire



→ Via WhatsApp, les clients MMA ont un nouveau canal de contact pour faire connaître leurs besoins d'assistance et poser leurs questions. Grâce à de multiples points d'ancrage sur [mma.fr](http://mma.fr) et par téléphone, un guide vocal propose de déposer un message écrit sur l'application. Une complémentarité multicanale plébiscitée par les clients !

## BUSINESS TERRITOIRES

## Tournée de la grande relance

→ La Fondation d'entreprise MMA des Entrepreneurs du Futur, moteur des dynamiques entrepreneuriales dans les territoires, a organisé, en octobre 2021 au Mans, une conférence sur le thème « Entrepreneurs, venez trouver les clefs de votre relance ». Cet événement lançait la « Tournée de la grande relance » avec pour objectif de donner aux entrepreneurs des raisons de se projeter après une année très marquée par la crise sanitaire. Au programme, des prises de parole d'experts et d'entrepreneurs et la présentation d'études sur l'emploi, les compétences et les opportunités d'anticiper leur activité et leurs projets de manière positive et concrète dans les mois à venir.

## RSE – TERRITOIRES &amp; ENVIRONNEMENT

## MMA, partenaire officiel des 24 Heures du Mans

→ La 89<sup>e</sup> édition des 24 Heures du Mans s'est déroulée les 21 et 22 août 2021 après une édition 2020 à huis clos. MMA, en partenariat avec l'ACO (Automobile Club de l'Ouest), organisateur de cette course mythique, s'engageant à promouvoir l'innovation et la transition vers les énergies renouvelables en introduisant dans la compétition, à l'horizon 2024, une nouvelle catégorie de véhicules dédiée aux prototypes à propulsion électrique-hydrogène.



# 54

projets soutenus, à hauteur de 462 174 € en 2021, c'est l'apport de la Fondation MMA Solidarité pour améliorer la vie des enfants et des adultes en situation de handicap.



#### RSE - ÉGALITÉ DES CHANCES

## La Fondation MMA Solidarité soutient le Centre de l'Arche

→ La Fondation MMA Solidarité apporte son soutien au Centre de l'Arche, établissement de Médecine Physique et de Réadaptation, sous statut associatif loi 1901, spécialisé dans le traitement des affections neurologiques et motrices graves. En 2021, elle a accordé une aide de 70 000 € pour le financement d'équipements de réadaptation en réalité virtuelle. Elle accompagne ce centre depuis de nombreuses années et a déjà consacré 167 500 € pour du matériel à la pointe de la technologie : simulateur, salle domotique, appareils médicaux innovants...



Les représentants de la ville de Mans, de MMA-Covéa et de l'Institut du Risque et de l'Assurance lors du renouvellement du partenariat.

#### PARTENARIAT

## Construire l'assurance de demain

→ MMA a renouvelé son partenariat avec l'Institut du Risque et de l'Assurance du Mans dans le cadre de l'initiative de recherche : « Risques Émergents ou Atypiques en Assurance ». MMA souhaite poursuivre les recherches et la modélisation des futurs risques assurantiels, des risques émergents ou des risques atypiques grâce aux mathématiques. Une nouvelle période de trois ans va permettre de nourrir ce partenariat.



Nadège Da Ponte, Directrice adjointe de l'entreprise Nereus et Éric Lamon, Agent MMA.

#### RELATION CLIENTS

## Un accompagnement des entrepreneurs en proximité

→ Les agents MMA sont quotidiennement auprès des chefs d'entreprise. Entre partage de problématiques et de solutions, des témoignages d'agents et de clients entrepreneurs ont été postés sur les réseaux sociaux de MMA. Intitulée #VotrehistoireVotreterritoire, cette saga au format vidéo met en lumière la relation de proximité et de confiance qui lie les partenaires pour un résultat gagnant-gagnant.



#### RELATION CLIENTS

## Labellisation MMA Vie

→ MMA Vie a reçu une certification pour ses activités d'épargne et de retraite en France. Un label décerné par le Bureau Veritas Certification, organisme indépendant et reconnu, basé sur un référentiel précis. Il concerne le domaine de la gestion des contrats et de la relation clients et récompense, pour une durée de trois ans, la facilité et la joignabilité, l'écoute et la qualité de service de MMA Vie.

## OFFRES

## Certidevis, un service doublement primé



Doublement reconnu avec un Argus d'or et un Trophée de l'Assurance, Certidevis est un service simple, rapide et gratuit destiné à nos assurés artisans du bâtiment. Il permet, par l'analyse de devis, de vérifier l'adaptation des couvertures d'assurance pour chaque chantier. Un gage de sécurité pour les professionnels du BTP, comme pour leurs clients.



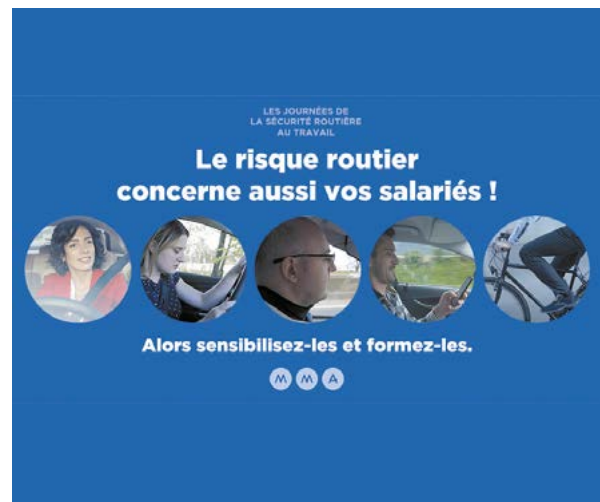
## PRÉVENTION ROUTIÈRE

## Une campagne de sensibilisation pour les piétons

→ MMA a lancé une campagne d'alerte sur l'importance d'être vigilant lorsqu'on se déplace à pied et tout particulièrement au moment de traverser une chaussée. Intitulé « Les sages respectent les passages », le spot diffusé en TV et sur les réseaux sociaux (YouTube, Twitter, Instagram) met en scène un piéton qui se déplace avec agilité dans la « jungle urbaine », en effectuant des figures acrobatiques pour éviter les obstacles rencontrés sur le trottoir. Une manière de prévenir de façon ludique et décalée !

# 4,516

milliards de kilomètres non roulés remboursés en 2021, en accord avec la politique de tarification de MMA basée sur le kilométrage parcouru par le véhicule.



## PRÉVENTION

## L'expertise au service des Pros & Entreprises

→ MMA développe des outils de modélisation et d'aide à la prise de décision qui permettent aux entrepreneurs et aux risk managers de mieux appréhender et anticiper les risques auxquels leurs organisations peuvent être confrontées. Elle accompagne notamment ses clients avec des Plans de Prévention des Risques Routiers (PPRR) pour les flottes, des Plans de Continuité d'Activité (PCA) pour limiter les pertes économiques à la suite d'un sinistre, ou encore des audits de cybersécurité, incluant des tests d'intrusion, de vulnérabilité ou de *phishing*.

# Performances extra-financières

Au 31 décembre 2021

## Social

### RESSOURCES HUMAINES



# 6 431

**effectif total**

(hors contrats suspendus et alternants)

6 116 CDI

315 CDD

176 alternants

#### Diversité

4 122 femmes

2 309 hommes

333 collaborateurs en situation de handicap

54,9 % taux de féminisation des cadres, soit + 0,68 point par rapport à 2020

#### Âge et ancienneté

44,7 ans  
d'âge moyen

16,6 ans  
d'ancienneté moyenne

#### Statut

63 % cadres

37 % non-cadres

#### Mouvements

296 embauches en CDI

293 départs de CDI  
dont 182 départs en retraite

#### Formation

# 94,4 %

**taux d'accès à la formation**

### ÉGALITÉ DES CHANCES

## 1 fondation

dédiée à l'insertion des personnes en situation de handicap :

**la Fondation MMA Solidarité**

→ En 2021 :

462 174 € investis

54 associations soutenues

→ Depuis 1983 (date de création) :

22 000 personnes aidées  
autour de plus de

2 300 projets

### PRÉVENTION

# 821 000 €

**investis dans la prévention des risques routiers**

753 300

visites sur le site d'informations dédié à la prévention routière MMA

1 280

visites de risques en entreprises

### TERRITOIRES

1 600 points de vente MMA

1 045 agents généraux

4 800 collaborateurs d'agences

## 1 fondation

dédiée au développement des entreprises :  
**la Fondation des Entrepreneurs du Futur**

11 conférences organisées en régions

68 000

visites sur le site de la Fondation

150

publications



## Environnement

### CONSOMMATION D'ÉNERGIE

Immobilier d'exploitation

28 554 638

kWh

soit + 5,8 % par rapport à 2020

154,3

kWh/m<sup>2</sup>

soit + 5,8 % par rapport à 2020

Immobilier de placement

22 568 645

kWh

soit + 22,76 % par rapport à 2020

103,2

kWh/m<sup>2</sup>

soit + 51,55 % par rapport à 2020<sup>2</sup>

### DÉCHETS<sup>1/3</sup>



385

tonnes de déchets

(papier, carton, déchet industriel banal)

### CONSOMMATION D'EAU<sup>3</sup>



17 745 m<sup>3</sup>

### BILAN CARBONE (SCOPES 1 ET 2)

Immobilier d'exploitation

3 350,5

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

18,1

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

soit + 14,6 % par rapport à 2020

Immobilier de placement

3 808,4

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

17,4

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

soit + 56,5 % par rapport à 2020<sup>2</sup>

\* Tonne équivalent CO<sub>2</sub>.

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

<sup>1</sup> Le périmètre a été élargi par rapport à 2020.

<sup>2</sup> Le périmètre des m<sup>2</sup> pris en compte est différent par rapport à 2020 d'où une forte variation.

<sup>3</sup> Pour l'immobilier d'exploitation uniquement.





La version numérique de ce document est conforme aux normes d'accessibilité PDF/UA (ISO 14289-1), WCAG 2.1 niveau AA et RGAA 4.1 à l'exception des critères sur les couleurs. 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 DocAcess

## Impression

L'impression a été réalisée en France, sur un papier certifié FSC. Les taux d'encre 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 — mai 2022  
Conception et réalisation : WordAppeal / Studio L'Éclaireur  
Crédits photos : Nicolas Bohème, Raphaël Dautigny, Getty Images, Photothèque MMA, Poly, Florian Sau, Angie / Otago.

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)

