

RAPPORT INTÉGRÉ 2022



GROUPE
D'ASSURANCE
MUTUALISTE
ENGAGÉ

01

VISION & STRATÉGIE

- 01 — Profil
- 03 — **Ce qui guide nos choix**
- 04 — Entretien avec Michel Gougard, Président du Conseil d'administration, et Thierry Derez, Directeur général
- 08 — Le mutualisme, un modèle vertueux
- 09 — La gouvernance de Covéa
- 10 — Le Conseil d'administration
- 12 — La gouvernance opérationnelle
- 14 — Les grandes tendances du monde qui nous entoure
- 16 — Un modèle d'affaires diversifié
- 18 — Préparer l'avenir avec le plan stratégique « Covéa 2024 - Grandir ensemble »
- 20 — Des atouts qui font la différence
- 22 — La cartographie de nos métiers
- 24 — Notre écosystème de parties prenantes
- 26 — 2022 en faits
- 28 — Performances financières et extra-financières

ACTIONS & INITIATIVES

- 31 — **La dynamique dans laquelle nous nous inscrivons**
- 34 — Prévention : nos avancées
- 40 — Répondre aux nouveaux usages en conjuguant le meilleur du digital et de l'humain
- 42 — Nouveaux usages : nos avancées
- 44 — Faire face aux risques d'intensité
- 46 — Risques d'intensité : nos avancées
- 50 — La transition vers un modèle plus durable
- 52 — Transition vers un modèle durable : nos avancées

02

Avec l'ensemble de ses collaborateurs en France et à l'international, Covéa accompagne au quotidien et dans la durée ses clients et sociétaires. Le Groupe leur propose une protection adaptée et efficace, grâce à ses expertises et ses marques.

Profil



Ce qui guide nos choix

01 — VISION & STRATÉGIE

Afin d'accompagner au mieux les transitions en cours, Covéa a fait de sa gouvernance, de ses expertises et de ses valeurs mutualistes des atouts différenciants.

Le Groupe dispose de fondamentaux solides et d'une stratégie volontariste qui permettent à ses clients et sociétaires de réaliser leurs projets en pleine confiance et de faire face aux aléas de la vie.

01

« Le Groupe a changé de dimension. »

« L'acquisition de PartnerRe constitue une avancée majeure pour le Groupe, qui change de dimension. Elle permet à Covéa de disposer de capteurs, d'une expertise et d'une mise en perspective internationale face à la montée des grands risques. »

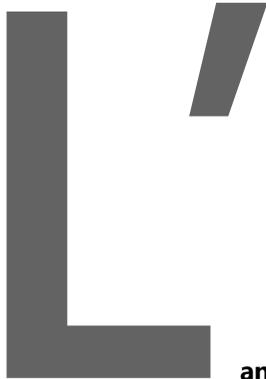
ENTRETIEN AVEC **MICHEL GOUGNARD**,
PRÉSIDENT DU CONSEIL D'ADMINISTRATION



A portrait of Thierry Derez, a middle-aged man with short dark hair, wearing a dark blue suit jacket, a light blue shirt, and a dark blue tie. He is looking slightly to the right of the camera with a neutral expression. The background is a plain, light grey color.

« Les crises avaient plutôt
tendance à se succéder.
Nous constatons désormais leur
accumulation et leur simultanéité,
dans un monde
plus interconnecté que jamais,
où les grands risques prennent
toujours plus d'ampleur. »

ET **THIERRY DEREZ**,
DIRECTEUR GÉNÉRAL



année 2022 a été marquée par de fortes évolutions macro-économiques et géopolitiques. Que change cette nouvelle donne pour Covéa et pour ses marques ?

Michel Gougnard : 2022 a, en effet, été caractérisée par un certain nombre de ruptures. Rupture économique, tout d'abord, avec l'avènement d'un choc inflationniste de grande ampleur, inédit depuis 40 ans en France, qui a vu les prix des denrées alimentaires augmenter fortement et les prix de l'énergie littéralement s'envoler. Rupture, ensuite, dans la ligne de conduite de la Banque Centrale Européenne qui a décidé de mettre fin à la période de taux bas dans laquelle nous étions depuis 10 ans et a procédé à un resserrement de la politique monétaire. Rupture géopolitique et même géostratégique, enfin, avec le déclenchement de la guerre en Ukraine en février, événement fondamental qui a changé les relations internationales. La conjonction de ces différents facteurs s'est ainsi accompagnée d'un net ralentissement de la croissance.

Ces évolutions s'imposent de fait à Covéa. Si la hausse des taux constitue un changement positif à moyen terme, l'inflation l'est beaucoup moins. Elle impacte nos frais généraux et renchérit le coût des sinistres. Elle pèse aussi fortement sur le pouvoir d'achat de nos assurés et fragilise certains d'entre eux, particuliers comme professionnels.

Thierry Derez : Le monde est devenu moins lisible. Alors que les crises avaient plutôt tendance à se succéder, nous constatons désormais leur accumulation et leur simultanéité. Ces évolutions du monde interconnecté dans lequel nous vivons font croître les grands risques. À ces ruptures s'ajoute une crise climatique qui prend toujours plus d'ampleur. Covéa, évidemment, s'adapte à cette nouvelle donne : le Groupe a fait évoluer son modèle – l'acquisition de PartnerRe en est l'illustration la plus évidente – et s'efforce d'être toujours plus vif dans ses prises de décision et dans sa capacité à se projeter.

2022 s'est aussi distinguée par la multiplication des phénomènes météorologiques extrêmes. Quelles sont les conséquences de cette hausse de la sinistralité pour Covéa et pour ses marques ? Comment le Groupe s'adapte-t-il à ces évolutions majeures ?

Michel Gougnard : Tempêtes en février, orages de grêle en mai et juin, tornades en octobre et épisodes répétitifs de sécheresse... les événements climatiques d'ampleur se sont succédé sur notre territoire en 2022. Nous n'avions pas été confrontés à des phénomènes aux conséquences aussi extrêmes depuis fin 1999, avec les tempêtes Lothar et Martin. Ainsi, le nombre de sinistres liés à des phénomènes naturels d'ampleur a presque doublé entre 2021 et 2022 pour Covéa et la charge brute qu'ils représentent a été multipliée par trois, sans compter la forte sécheresse, dont nous mesurerons plus précisément les effets cette année, une fois les arrêtés de catastrophe naturelle publiés.

Ce type d'événements de forte intensité tend à s'accélérer partout dans le monde, avec, à la clé, des dégâts toujours plus importants et toujours plus coûteux. Avec notre second réacteur PartnerRe, nous sommes à présent mieux armés pour absorber ces chocs sur un temps long.

Thierry Derez : Durant ces épisodes météorologiques exceptionnels, nos équipes se sont pleinement mobilisées avec nos partenaires experts et réparateurs afin d'offrir à nos sociétaires des solutions de réparation et d'indemnisation rapides et adaptées. Nous veillons à proposer à nos assurés un accompagnement et des services toujours plus utiles et innovants afin de les aider à faire face dans ces moments difficiles. De par notre connaissance des risques naturels et de leur sinistralité, nous avons également un rôle primordial à jouer en matière de prévention : en sensibilisant et en conseillant nos clients et sociétaires, pour qu'ils adoptent des comportements adaptés ; mais également en apportant notre soutien à la recherche et au développement de technologies susceptibles d'en réduire les effets et d'améliorer leur anticipation.

« De par notre connaissance des risques naturels et de leur sinistralité, nous avons également un rôle primordial à jouer en matière de prévention. »

Dans ce contexte particulier, quel regard portez-vous sur les résultats 2022 du Groupe ?

Thierry Derez : Notre Groupe démontre une fois de plus sa solidité. La conjoncture impacte inévitablement les résultats d'assurance en France, avec une pression sur le résultat technique, mais ceux-ci montrent que l'activité est robuste. Et l'arrivée de PartnerRe au sein du Groupe nous permet de renforcer notre rentabilité et contribue pleinement à notre solidité financière.

Sur le plan stratégique, Covéa a poursuivi en 2022 le déploiement du plan « Grandir ensemble ». Quelles ont été les avancées réalisées au cours de cette première année ?

Thierry Derez : Notre plan s'articule autour des priorités Covéa Leader, Covéa En mouvement, Covéa Engagé et d'une ligne de force, l'exigence responsable. Il a été décliné au sein de chacune de nos marques avec des objectifs précis. Toutes nos équipes se sont investies pour le mettre en œuvre avec l'ambition de consolider nos valeurs fondamentales, de fidéliser nos clients et sociétaires, de répondre toujours mieux à l'évolution des usages et de développer une culture de la performance et du résultat, à tous les niveaux de l'organisation. En synthèse, Covéa continue de s'adapter, de se transformer et de grandir.

Covéa a acquis le réassureur PartnerRe en 2022. Qu'apporte cette acquisition au Groupe ?

Michel Gougnard : C'est une avancée majeure pour Covéa, qui change de dimension. Le Groupe dispose désormais de capteurs, d'une expertise et d'une mise en perspective internationale face à la montée des grands risques, tels que les risques climatiques, cyber, politiques ou les pandémies.

Thierry Derez : Cette acquisition s'inscrit dans la stratégie de long terme de notre Groupe. Elle renforce notre positionnement sur l'ensemble de la chaîne de valeur en assurance et en réassurance. Dans un monde où les risques ont de moins en moins de frontières, l'enjeu consiste à diversifier nos produits, à répartir nos risques et à élargir les zones géographiques où nous sommes présents. Avec PartnerRe, nous avons le bon niveau de réponse. Nous amplifions nos expertises et sommes plus performants sur les grands risques. Doté désormais de deux réacteurs, l'un en France, avec l'activité assurance, l'autre global, avec la réassurance, le Groupe est mieux armé pour maîtriser les risques et pour accompagner ses clients et sociétaires. PartnerRe nous apporte sa superficie globale, une échelle de temps différente et sa rentabilité, et Covéa France, sa stabilité et sa connaissance des attentes de ses assurés avec qui nous nouons une relation de confiance et de proximité. Covéa est désormais un groupe international multimétier. Nous franchissons une étape majeure dans l'histoire du Groupe.

« PartnerRe nous apporte sa superficie globale, une échelle de temps différente et sa rentabilité, et Covéa France, sa stabilité et sa connaissance des attentes de ses assurés. »

Quels sont les grands défis que Covéa doit désormais relever ?

Michel Gougnard : Le premier défi consiste à réussir l'arrimage de PartnerRe au sein du Groupe et à instituer un fonctionnement harmonieux et efficace. Les équipes sont en place, les objectifs sont définis et la vision est partagée.

Le deuxième défi, corrélé au premier, réside dans notre capacité à faire vivre notre nouvelle organisation. Le Groupe est piloté, structuré et s'inscrit résolument dans une logique de développement rentable. Ce sont des éléments fondamentaux et indispensables pour continuer à grandir et être prêts à affronter la prochaine crise, quelle qu'elle soit. Nous avons l'ambition d'aller au bout du potentiel de progrès que permet l'effet groupe Covéa. Il nous faut aussi poursuivre le déroulement de notre plan stratégique dans un contexte plus complexe qu'envisagé au départ. Nous avons toute confiance dans nos équipes qui ont toujours su s'adapter et se mobiliser.

Thierry Derez : Nous avons également des enjeux importants en matière de recrutement. Outre nos besoins liés à l'intensification de certaines de nos activités, pas moins de 1 600 départs à la retraite sont prévus sur les trois prochaines années, sans compter le turnover que nous constatons depuis la sortie de la crise sanitaire. Comme l'ensemble de nos concurrents, ainsi que dans les autres secteurs d'activité d'ailleurs, nous observons une forte tension du marché de l'emploi. Moins nombreux, les candidats ont de nouvelles exigences. À nous de valoriser les avantages que représente le fait de rejoindre notre Groupe. Enfin, dernier défi, être encore et toujours en mesure de capter et de comprendre les grandes évolutions sociétales afin d'y apporter les bonnes réponses. Nous avons assurément un rôle à jouer dans la transition climatique et énergétique, dans l'accompagnement de l'accélération des usages digitaux, dans les réponses à apporter aux aspirations de protection et de sécurité de nos clients et sociétaires ou encore dans l'équilibre des temps de vie que recherchent nos collaborateurs. Nous sommes, par nos activités, au cœur de la société et avons vocation à y demeurer.

Le mutualisme, un modèle vertueux

En tant que groupe d'assurance mutualiste, Covéa se distingue des assureurs anonymes. Regard sur les principaux atouts de ce modèle qui sous-tend l'histoire du Groupe depuis ses origines, il y a plus de 200 ans.

Une gouvernance démocratique et représentative



Dans le modèle mutualiste, au nom du principe « une personne = une voix », chaque sociétaire peut participer de manière égale à la vie démocratique de sa mutuelle, quel que soit son nombre de contrats. Sa voix lui sert à élire des représentants ou délégués qui le représentent lors de l'Assemblée générale, approuvent les grands choix stratégiques, se prononcent sur la gestion et les comptes de la mutuelle.

La solidarité



La solidarité est au cœur du modèle mutualiste.

Au-delà de la mutualisation des risques, qui permet à chaque assuré de bénéficier d'une bonne couverture, elle s'exprime à travers les associations d'entraide, le mécénat et les nombreux partenariats mis en œuvre par le Groupe et ses marques. La création de la Fondation d'entreprise Covéa vient encore renforcer cet engagement.

Le sens du long terme



La relation qui unit la mutuelle à ses sociétaires repose sur une compréhension fine de leurs besoins et sur sa capacité à les accompagner dans la durée avec responsabilité et solidarité. En l'absence d'actionnaires à rémunérer, tout ce que génère l'activité est investi au service de l'entreprise et de ses parties prenantes. Le mutualisme permet ainsi de préparer l'avenir sur un temps long, en conjuguant harmonieusement l'économique et le social : construction d'offres nouvelles en réponse aux enjeux sociétaux ou environnementaux, mise en réserve du résultat, actions en faveur de l'intérêt général, développement de nouveaux services.

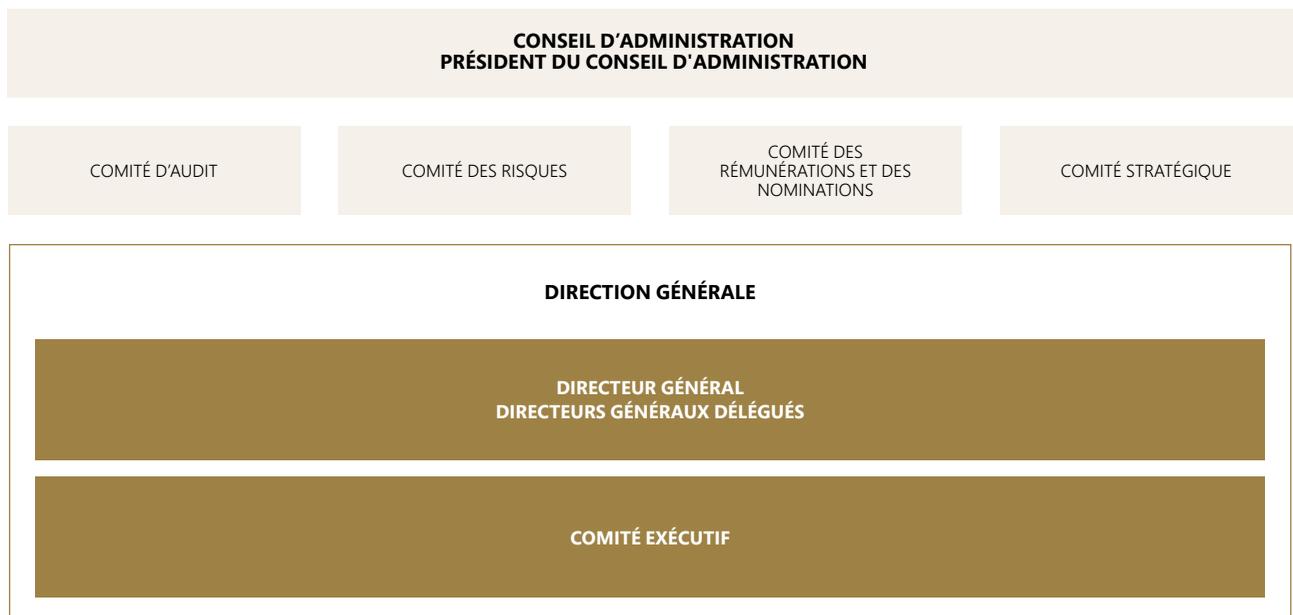
La gouvernance de Covéa

Le système de gouvernance du Groupe est en adéquation avec ses valeurs, son modèle économique et ses activités. Il contribue à la mise en œuvre de sa stratégie et garantit une gestion saine et prudente de l'activité.

Covéa est administré par un Conseil d'administration dont les membres sont majoritairement issus des Conseils d'administration de ses entreprises affiliées. Ces dernières sont également toutes représentées à son Assemblée générale. Ce système permet d'assurer la représentation du sociétariat dans la gouvernance. Le Conseil d'administration fixe les orientations stratégiques du Groupe et veille à leur mise en œuvre. Quatre comités spécialisés l'assistent dans ses missions et attributions.

Le Conseil d'administration nomme également le Directeur général et les Directeurs généraux délégués. Ceux-ci disposent des pouvoirs les plus étendus pour agir en toute circonstance au nom de Covéa et représentent le Groupe dans ses rapports avec les tiers. Toutes les personnes participant au système de gouvernance doivent répondre à des exigences inscrites dans une politique « honorabilité et compétence » approuvée chaque année par le Conseil d'administration.

Au 31 décembre 2022, la gouvernance du groupe Covéa était la suivante :



À compter du 1^{er} janvier 2023, le Comité exécutif Covéa est remplacé par le Comité de Direction Groupe, instance opérationnelle où sont débattus les aspects stratégiques et financiers. L'ensemble des opérations Assurances France sont réunies au sein de la Direction générale Assurances France.

Le Conseil d'administration

AU 31 DÉCEMBRE 2022



Michel Gougnard
Président

Après avoir débuté sa carrière chez MAAF, Michel Gougnard a occupé différentes fonctions à responsabilité au sein de Covéa. Ancien Président du FGAO (Fonds de Garantie des Assurances Obligatoires), il est devenu, en juillet 2022, le Président de Covéa.



Thierry Derez
Directeur général

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 a été Président-Directeur général de Covéa de 2008 à 2022. Depuis juillet 2022, il est Directeur général de Covéa et Président de PartnerRe.



Christian Baudon
Administrateur délégué

Après des expériences très variées (formation économique et financière, ingénieur, actuariat), Christian Baudon a exercé plusieurs fonctions au sein de Covéa, dont celle de Directeur général Assurances.



Jean-Pierre Jouyet
Administrateur référent

Haut fonctionnaire, avocat et homme politique, Jean-Pierre Jouyet a notamment été Secrétaire d'État aux Affaires européennes et Secrétaire général de la présidence de la République. Il a présidé l'Autorité des marchés financiers et a été ambassadeur de France au Royaume-Uni.



Jean-Michel Banlier
Administrateur

Chef d'entreprise dans les domaines de l'ébénisterie et de la décoration, Jean-Michel Banlier a également occupé les fonctions de Président de la Chambre des Métiers et de l'Artisanat.



Bernard Barbottin
Administrateur

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



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).



Sophie Biou
Administratrice salariée GMF

Entrée à la GMF en 1986, Sophie Biou a occupé le poste de conseillère en assurance en région parisienne pendant 12 ans. Depuis 2001, elle occupe diverses missions de conseillère en itinérance au sein de la direction régionale Ouest.



Xavier Dejaiffe
Administrateur

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



Christian Delahaigue
Administrateur

Directeur associé d'une société de conseil, Christian Delahaigue a auparavant assuré la Direction générale d'un groupe de haute couture (création). Il est diplômé en gestion d'entreprises et ingénierie. Depuis 2019, il est Président de la Fondation d'entreprise MMA des Entrepreneurs du Futur.



Jean Fleury
Administrateur

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



Anne-José Fulgéras
Administratrice

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



Éric Lagarde
Administrateur salarié MMA IARD

Responsable au Contrôle interne permanent, 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.



André Martinez
Administrateur

Spécialiste des services internationaux aux entreprises et à la personne, André Martinez a d'abord dirigé des entreprises de l'hôtellerie et du tourisme, puis a 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 également présidé une société foncière cotée.



Hélène Martini
Administratrice

Inspectrice Générale Honoraire, Cadre de la Police nationale et de la Sécurité Intérieure où elle a occupé différentes fonctions (chef du service de l'audit à l'IGPN, directrice de l'École Nationale Supérieure de la Police...), Hélène Martini a une solide connaissance du monde de l'assurance et du modèle mutualiste.



Marie-France Orti
Administratrice

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



Jean-Louis Reynet
Administrateur

Administrateur territorial, ancien Directeur de la formation à l'Inset de Nancy, Jean-Louis Reynet a une connaissance approfondie des métiers de la Fonction publique territoriale.



Laurent Trouvé
Administrateur salarié MAAF

Après avoir rejoint MAAF Assurances en 1999, Laurent Trouvé a occupé plusieurs fonctions de management depuis 2003 (directeur d'agence, responsable secteur des ventes, responsable commercial territorial, etc.). De 2008 à 2009, il a été censeur au conseil de contrôle de MAAF puis membre du comité d'audit jusqu'en 2011.



Annick Wexler
Administratrice

Attachée principale de la Fonction publique, Annick Wexler a exercé différentes fonctions préfectorales (cheffe de bureau, cheffe de projet). Elle a une connaissance approfondie du sociétariat de GMF et est diplômée de l'administration publique.



Luce Berille
Représentante MAAF Santé

Ancienne Directrice fiscaliste et avocate, le parcours professionnel de Luce Berille lui permet de mettre son expérience au service des conseils d'administration et d'apporter son expertise dans divers domaines : innovation, commercial et relations institutionnelles...



Guy Bleyer
Représentant SMI

Guy Bleyer a exercé différentes fonctions de Directeur Administratif et Financier dans des secteurs variés comme l'industrie agroalimentaire, la grande distribution, l'audiovisuel, l'immobilier, l'aéronautique et la construction.

COMITÉ D'AUDIT

Au 31 décembre 2022

Jean Fleury (Président)
Patrice Forget
Anne-José Fulgéras
Michel Gougnard
Marie-France Orti
Jean-Jacques Vouhé
Michel Coursat
(MMA IARD Assurances Mutuelles)

COMITÉ DES RISQUES

Au 31 décembre 2022

Anne-José Fulgéras (Présidente)
Jean-Michel Banlier
Jean Fleury
Jean-Marie Meckler
Jean-Pierre Paquien
(MAAF Assurances)
Christophe Guettier
(MMA Vie Assurances Mutuelles)

COMITÉ DES RÉMUNÉRATIONS ET NOMINATIONS

Au 31 décembre 2022

Hélène Bėjui-Hugues (Présidente)
Bernard Barbottin
Xavier Dejaiffe
Christian Delahaigue
Jean Fleury
Jean-Pierre Jouyet

COMITÉ STRATÉGIQUE

Au 31 décembre 2022

Thierry Derez (Président)
Bernard Barbottin
Christian Baudon
Hélène Bėjui-Hugues
Anne-José Fulgéras
Michel Gougnard
André Martinez
Hélène Martini



Arcangelo Calabro
Représentant APGIS

Président et administrateur de l'APGIS, Arcangelo Calabro possède une solide expérience dans la gestion de la prévoyance et de la santé. Ancien administrateur de l'OPCA DEFI, Arcangelo Calabro a une connaissance approfondie du paritarisme.



Michel Coursat
Représentant MMA IARD Assurances Mutuelles

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



Christophe Guettier
Représentant MMA Vie Assurances Mutuelles

Professeur agrégé des facultés de droit, Christophe Guettier a une connaissance approfondie de l'univers de l'assurance mutualiste. Il a collaboré pendant de nombreuses années avec Covéa pour offrir aux étudiants de l'université du Mans une première expérience du monde de l'entreprise, notamment grâce à l'alternance et aux stages.



Bernadette Le Bourgeois
Représentante AM-GMF

Greffière en chef au tribunal administratif de Cergy-Pontoise relevant du Conseil d'État, Bernadette Le Bourgeois a une connaissance approfondie du sociétariat de GMF.



Jean-Pierre Paquien
Représentant MAAF Assurances

Ingénieur de formation, titulaire d'un Executive MBA et ancien auditeur IHEDN, après une longue expérience de direction dans le secteur de l'industrie et des services, dont la direction financière et administrative, Jean-Pierre Paquien a exercé jusqu'en 2017 comme consultant en organisation tout en détenant un mandat d'élu territorial.



Jean-Claude Seys
Président d'honneur non administrateur

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

La gouvernance opérationnelle

AU 1^{ER} JANVIER 2023

● Comité de Direction Groupe



● **Thierry DEREZ**
Directeur général

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 a été Président-Directeur général de Covéa de 2008 à 2022. Depuis juillet 2022, il est Directeur général de Covéa et Président de PartnerRe.



● **Maud PETIT**
Directrice générale déléguée,
Directrice générale Finances

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



● **Sylvestre FRÉZAL**
Directeur général délégué,
Secrétaire général

X-ENSAE, actuaire et docteur en Sciences de gestion, Sylvestre Frézal débute à l'Inspection des Finances puis à l'Autorité de Contrôle des Assurances. Il a été Directeur du Collège Universitaire de Sciences Po à Paris, Directeur des risques assurances et financiers de Generali France et fondateur de la chaire de recherche sur les risques PARI. Il rejoint Covéa en 2018.



● **Laurent TOLLIÉ**
Directeur général délégué,
Partenariats institutionnels

Polytechnicien, diplômé de l'ENSAE et actuaire, Laurent Tollié débute sa carrière en 1990 comme chargé d'études statistiques chez GMF Assurances, dont il est Directeur général de 2013 à 2018. Il est membre du Comité exécutif Covéa de 2006 à 2022.



● **Lionel CALVEZ**
Directeur général
Risques

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



● **Olivier LE BORGNE**
Directeur général
Investissements

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



● **Jacques BONNEAU**
Directeur général
de PartnerRe

Diplômé de l'université de Carleton à Ottawa et de l'université Queen's à Kingston, Jacques Bonneau débute chez General Reinsurance Corporation. Il a été vice-Président de Trenwick America Group, Directeur souscription de Chartwell Re Corporation, PDG de Ace/Chubb Tempest Re et Directeur souscription de Chubb Ltd. Il rejoint PartnerRe en 2019.



● **Stéphane DUROULE**
Directeur général
Assurances France

Diplômé de l'École Supérieure de Commerce de Montpellier, Stéphane Duroule débute sa carrière chez MAAF en 1990. Il est Directeur général de MAAF de 2015 à 2022 et Directeur général Assurances France depuis 2022.



● **Thierry FRANCO**
Directeur général Réassurance
et Activités internationales

Diplômé de l'École Polytechnique et de l'ENSAE, Thierry Franco mène sa carrière en majorité au Trésor. Secrétaire Général de l'Autorité des Marchés Financiers entre 2009 et 2012, il devient en 2013 Commissaire général adjoint à l'investissement auprès du Premier ministre. Il rejoint Covéa en 2018 en tant que Directeur de cabinet du Président.

**COMITÉ EXÉCUTIF
ASSURANCES FRANCE**



Antoine ERMENEUX
Directeur général
de MAAF



Éric LÉCUYER
Directeur général
de MMA



Jérôme RONCORONI
Directeur général
de GMF



Valérie COHEN
Directrice générale
des Offres et Services



Amaury DE HAUTECLOCQUE
Directeur général
des Coopération humaines



Béatrice SAVOURÉ
Directrice
Assurance vie



Philippe CUVELIER
Directeur
Technologie et Système
d'information



Nathalie BARRE-TRICOIRE
Directrice
Finances France

Les grandes tendances du monde qui nous entoure

De par son métier d'assureur et de réassureur, Covéa est à l'écoute des tendances du monde, lesquelles ont des incidences sur les besoins, les attentes et les usages de ses clients et sociétaires. Pour s'y adapter, le Groupe poursuit sa transformation, innove toujours davantage et met l'accent sur la durabilité.

Dérèglement climatique



Face à l'intensification du changement climatique et à ses conséquences – hausse des températures, montée des événements climatiques extrêmes, érosion de la biodiversité –, il est nécessaire de mettre en place un nouveau modèle de développement décarboné, moins énergivore et plus protecteur des écosystèmes.

NOS ACTIONS :

- Publication d'un livre blanc sur la modélisation des risques climatiques afin d'informer la société des effets du changement climatique.
- Surveillance quotidienne des conditions météorologiques au moyen de Coventéo, un programme interne de modélisation qui permet d'anticiper les aléas climatiques.
- Engagement du Groupe pour réduire de 3 % par an ses émissions de gaz à effet de serre*.

* Sur le périmètre des immeubles d'exploitation

Accélération des évolutions sociétales



Depuis la crise de la Covid-19, les questions environnementale, climatique et écologique ont pris une importance considérable. Elles posent un nouveau paradigme que la société, les citoyens et les entreprises s'efforcent, avec plus ou moins de succès, de prendre en compte. Dans la foulée, de nouvelles problématiques émergent ou prennent de l'importance, telles que la quête de sens, l'utilité sociale et la nécessité d'un modèle de développement plus sobre, plus respectueux de la nature et plus inclusif.

NOS ACTIONS :

- Inscription à un baromètre élaboré par l'Ifop en 2022 pour évaluer le niveau d'engagement des marques : responsabilité vis-à-vis de la société, actions en faveur de l'intérêt général et valeurs incarnées.
- Prise en compte via les garanties du Groupe des nouveaux usages en matière de mobilités douces.
- Création de la Fondation d'entreprise qui doit permettre de faire rayonner les valeurs d'inclusivité.

Risques cyber



La digitalisation du monde s'accompagne d'une montée en puissance des attaques cyber qui constituent pour les entreprises l'un des principaux risques auxquels elles sont confrontées. Les données numériques, qu'elles soient financières, bancaires ou personnelles, ont désormais une valeur stratégique qu'il convient de protéger.

NOS ACTIONS :

- Déploiement du programme CyberSafe qui vise à former et à acculturer tous les collaborateurs aux risques cyber, à améliorer en permanence les équipements de sécurité informatique et à répondre aux exigences réglementaires.
- Proposition, via MMA, d'une offre dédiée aux risques cyber pour les pros et les entreprises.

Nouveaux usages data et intelligence artificielle



L'intelligence artificielle permet aujourd'hui de traiter et d'exploiter un nombre de données considérable. Elle est au cœur de nos sociétés et irrigue, sans que nous nous en rendions toujours compte, nos modes de vie, de consommation et de travail avec, à la clé, de nouveaux usages.

NOS ACTIONS :

- ➔ Développement de nouveaux outils, parmi lesquels les *selfcare* vie et assistance, des agents virtuels et conversationnels, de type voicebots ou chatbots, l'évaluation automatisée des sinistres auto.
- ➔ Expérimentation d'un scanner pour expertiser, à grande vitesse, les véhicules endommagés par la grêle.

Finance durable



La finance durable regroupe l'investissement socialement responsable, la finance à impact, les *Green Bonds* et les prêts verts. Portant notamment la promesse d'une réorientation des investissements vers des activités faiblement émettrices de CO₂, elle est au cœur du pacte vert européen qui doit rendre, d'ici 2050, l'Europe neutre sur le plan climatique.

NOS ACTIONS :

- ➔ Intégration des critères ESG de manière équilibrée dans les investissements de Covéa Finance : 97 % des encours gérés ont fait l'objet d'une analyse avec des critères ESG à fin 2022.
- ➔ Organisation de 40 réunions en 2022 (dialogues actionnariaux) avec des émetteurs au sujet des pratiques ESG.

Nouveaux modèles de distribution



Évolution des réseaux physiques, digitalisation massive, fluidification des parcours de souscription, nouvelle proximité omnicanale, autant d'évolutions majeures qui transforment en profondeur la relation client. Face à ces ruptures, la refonte des stratégies de distribution et l'optimisation des modèles associés tendent à se banaliser.

NOS ACTIONS :

- ➔ Déploiement du logiciel de relation client ECLA qui favorise une meilleure proximité omnicanale grâce notamment à une centralisation de toutes les interactions avec l'assuré.
- ➔ Évolution des outils digitaux des marques du Groupe afin d'offrir aux clients et sociétaires de nouvelles fonctionnalités et une plus grande autonomie ;
- ➔ Adaptation des organisations de Covéa afin de fluidifier la relation client et la gestion des dossiers.

Pression réglementaire et prudentielle



Depuis déjà plusieurs années, la réglementation ne cesse de se densifier. Meilleur encadrement de la relation entre les assureurs et leurs clients, durcissement des exigences prudentielles, intégration de la durabilité dans la réglementation financière, autant d'évolutions qui nécessitent toujours plus de rigueur de gestion, de reporting et de qualité d'exécution.

NOS ACTIONS :

- ➔ Mise en œuvre de chaque évolution législative avec l'objectif d'en faire une opportunité : ainsi, la loi Lemoine facilite la vie des assurés, les exigences en matière de durabilité permettent de valoriser les valeurs mutualistes et l'engagement sociétal.
- ➔ Formation des collaborateurs en matière de fraude et de lutte contre le blanchiment.
- ➔ Évolution des systèmes d'information pour mieux intégrer les avancées réglementaires comme le dispositif Groupe de pilotage global de risque des tiers fournisseurs.

Incertitudes économiques et géopolitiques



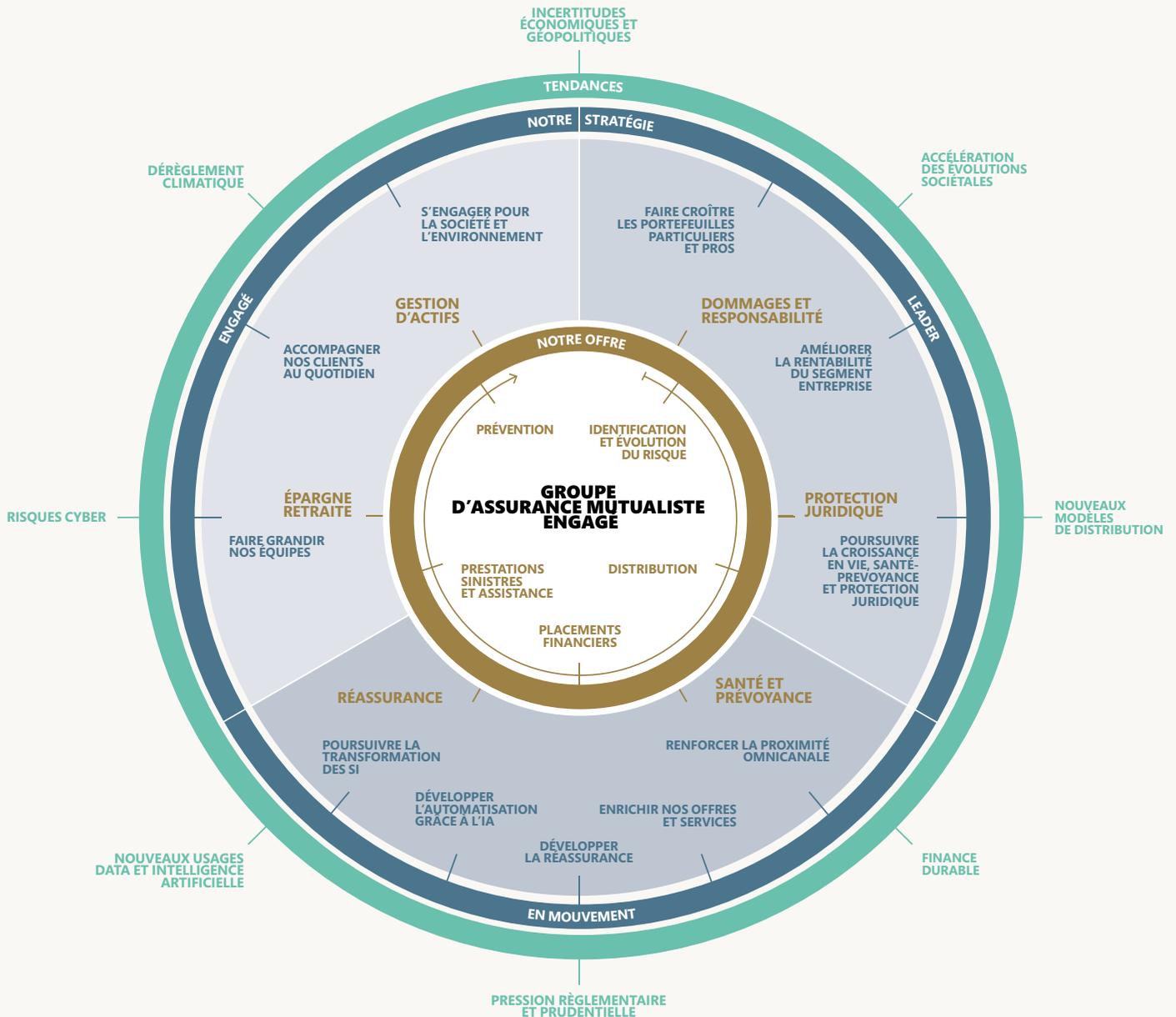
Le monde est confronté à des crises de toutes natures – guerre en Ukraine, instabilités économiques, crise inflationniste, choc énergétique, urgence climatique, incertitudes politiques, résurgence des pandémies – qui posent de nouveaux défis d'adaptation et de résilience. Dans ce contexte, la prévision est devenue un exercice délicat et l'incertitude la norme.

NOS ACTIONS :

- ➔ Acquisition de PartnerRe qui renforce la solidité du Groupe face à ces incertitudes et lui apporte des expertises complémentaires.
- ➔ Mise en place de mesures exceptionnelles pour aider les assurés comme, par exemple, lors des tornades d'octobre 2022.

Un modèle d'affaires diversifié

Covéa propose, à travers les marques MAAF, MMA et GMF, des produits d'assurance sur le marché des particuliers, des professionnels et des entreprises. Depuis 2022, le Groupe s'appuie aussi sur PartnerRe, 10^e réassureur mondial, pour couvrir les risques d'intensité en France et à l'international.



Nos ressources

Une assise financière solide

- ➔ 22,7 Mds € de primes acquises
- ➔ 104 Mds € de placements financiers (valeur de réalisation)
- ➔ 17,6 Mds € de fonds propres
- ➔ 226 % de solvabilité

Des femmes et des hommes engagés*

- ➔ 21 000 salariés
- ➔ 54,6% de femmes cadres
- ➔ 6,25% de taux d'emploi de personnes en situation de handicap
- ➔ 707 alternants
- ➔ 20% de taux de transformation en CDI ou en CDD des contrats d'alternance de 2021
- ➔ 1 613 recrutements en CDI
- ➔ Réseaux des engagés avec la mission handicap, ambassadeurs RSE et ambassadrices Cov&elles

Des expertises multiples

- ➔ 200 ans d'histoire mutualiste
- ➔ 4 marques complémentaires MAAF, MMA, GMF et PartnerRe
- ➔ 8 structures spécialisées, institution de prévoyance et mutuelles affiliées
- ➔ Partenaires, fournisseurs, fondations
- ➔ Modèles actuariels et bases de données
- ➔ Présence sur l'ensemble de la chaîne de valeur du risque
- ➔ Cesvi, centre de formation et de recherche technique dédié à l'automobile (dont Covéa est actionnaire)
- ➔ Modélisation des risques climatiques

Une présence sur les territoires*

- ➔ 2 411 points de vente MAAF, MMA et GMF
- ➔ Réseaux de distribution : salariés, agents généraux et courtiers
- ➔ 100 % des centres de relation client implantés en France
- ➔ 100 % des expertises assurantielles localisées en France avec un fort ancrage régional

Notre valeur partagée

896 M € de résultat net (part du Groupe)

Salariés*

- ➔ 95,4% de taux d'accès à la formation
- ➔ Index égalité femmes-hommes 91/100
- ➔ 1 110 collaborateurs ont évolué ou changé de fonction en 2022

Clients et sociétaires*

- ➔ 10,8M de véhicules assurés (y compris flottes)
- ➔ 8M** d'habitations assurées
- ➔ 3M*** de bénéficiaires en santé individuelle et collective
- ➔ 4,2M de sinistres pris en charge dont 1,3 M d'assistance
- ➔ Taux de satisfaction des clients de 8,7/10 à 8,9/10 selon les marques

Société*

- ➔ 40 entreprises rencontrées dans le cadre du dialogue actionnarial (ESG)
- ➔ 5 M € versés pour des actions de mécénat et de partenariats d'intérêt général
- ➔ 75,7 % de PME, TPE ou microentreprises parmi nos fournisseurs

Territoires*

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

Environnement*

- ➔ Réduction de 3 % des émissions de gaz à effet de serre (concernant le fonctionnement du Groupe) en accord avec l'engagement pris par Covéa
- ➔ 45 % du patrimoine tertiaire a déjà fait l'objet d'une certification environnementale
- ➔ 97 % des encours gérés ont fait l'objet d'une analyse ESG
- ➔ 5 Mds € d'investissements verts ou durables

* Périmètre Assurance France hors APGIS, SMI et Le Finistère.

** Y compris Le Finistère.

*** Y compris APGIS et SMI.

Préparer l'avenir avec le plan stratégique « Covéa 2024 - Grandir ensemble »

Covéa a lancé, en 2022, son nouveau plan stratégique, structuré autour d'une triple exigence de développement, de transformation et de responsabilité. Le point sur les avancées réalisées au terme de cette première année de déploiement.



STÉPHANE DUROULE,
DIRECTEUR GÉNÉRAL ASSURANCES FRANCE
ET DIRECTEUR GÉNÉRAL DE COVÉA COOPÉRATIONS

Le plan stratégique « Covéa 2024 - Grandir ensemble » a été lancé il y a un peu plus d'un an. Sa première année de déploiement a, cependant, été perturbée par une succession de chocs externes.

Stéphane Duroule : L'année 2022 a en effet été marquée par trois crises majeures : la crise géopolitique, la reprise de l'inflation qui a eu de fortes incidences sur les prix alimentaires et les coûts de l'énergie, et des événements climatiques à répétition provoquant une sinistralité particulièrement forte. Dans ce contexte, les hypothèses sur lesquelles nous avons bâti le déploiement du plan ont changé.

Laurent Tollié : Le durcissement du marché, avec une baisse respective des immatriculations des véhicules neufs et d'occasion de 8 % et de 13 %, a limité notre potentiel de développement. L'inflation a, en outre, renchéri le coût des sinistres, avec un impact fort sur l'ensemble des branches et une tension sur nos niveaux de rentabilité. Enfin, les violents et intenses épisodes de grêle ont généré d'importants dégâts et créé des goulets d'étranglement sur les canaux de réparation. Toutefois, dans ce contexte chahuté, la forte mobilisation de nos équipes et l'amélioration de notre organisation ont permis de préserver notre joignabilité et notre qualité de service.

Quelles ont été, dans ce contexte particulier, les grandes avancées dont Covéa peut se prévaloir ?

Laurent Tollié : S'il n'est évidemment pas possible d'être exhaustifs, citons, tout d'abord, la très bonne qualité de service et de disponibilité que nous avons réussi à tenir vis-à-vis de nos clients et sociétaires. S'y ajoute la livraison, dans les délais prévus, du nouveau CRM* au sein de MMA qui va nous aider à simplifier et renforcer la relation client. Autre avancée majeure, notre attractivité sur le marché qui nous permet, pour la première fois, d'être classés 1^{ers} dans le secteur Assurance et Assistance du palmarès de Capital « Meilleur Employeur 2023 » alors que nous étions déjà 3^{es} en 2022. Sans oublier, bien sûr, l'acquisition de PartnerRe qui élargit considérablement notre champ d'action.

Quels sont les défis de l'année 2023 que Covéa devra relever sur le plan stratégique ?

Stéphane Duroule : Nous devons poursuivre la transformation de la relation client et nos avancées en matière d'omnicanalité. Avec un objectif : améliorer et fluidifier toujours davantage le parcours du sociétaire. Il nous faut aussi faire face à l'évolution de la conjoncture et continuer à grandir en améliorant notre rentabilité. L'accentuation des synergies entre nos marques et les partages de leurs savoir-faire, associés à l'utilisation progressive des technologies d'intelligence artificielle, devraient nous y aider. Enfin, il s'agit de maintenir nos investissements informatiques à haut niveau afin de nous prémunir des risques cyber et de poursuivre notre adaptation aux évolutions des modes de vie.



LAURENT TOLLIE,
DIRECTEUR GÉNÉRAL DÉLÉGUÉ,
PARTENARIATS INSTITUTIONNELS

* CRM : Logiciel de gestion de la relation client

3 priorités stratégiques

Covéa Leader



Covéa entend se développer de manière rentable en conjuguant esprit de conquête et démarche de fidélisation du portefeuille clients. Dans un contexte plus difficile que prévu, le Groupe a su maintenir ses positions en 2022. Covéa reste leader en automobile et en multirisque habitation. Sur le segment des entreprises et des professionnels, l'année, bien qu'entravée par l'inflation et les phénomènes climatiques, a été satisfaisante. Il en est de même sur le marché de la santé et de la prévoyance. Au final, le Groupe résiste commercialement plutôt bien grâce à l'énergie déployée par ses équipes pour consolider ses positions et maintenir une relation de qualité avec ses clients et sociétaires. Nous devons cependant rester très vigilants sur nos équilibres techniques sur nos différents marchés.

Covéa En mouvement



Covéa a l'ambition d'accompagner les transformations de la société et de répondre aux attentes des clients et sociétaires en matière d'offres, de services et de proximité. Le Groupe a ainsi procédé au déploiement de nombreux projets informatiques conformément au plan de marche prévu : lancement du nouveau CRM dédié à la relation client chez MMA, évolution de l'organisation du réseau commercial pour une meilleure prise en compte de l'évolution des usages et des besoins de nos clients chez MAAF, amélioration des outils pour une meilleure proximité omnicanale chez GMF. Covéa a, en outre, respecté les investissements de sa feuille de route triennale en matière de digitalisation, de data et d'intelligence artificielle avec environ un tiers des dépenses réalisées. L'année a aussi été marquée par une évolution des offres, un travail sur la compétitivité tarifaire et une facilitation des parcours clients. Enfin, avec l'acquisition de PartnerRe, Covéa diversifie son activité et couvre l'ensemble de la chaîne du risque.

Covéa Engagé



Covéa souhaite jouer pleinement son rôle auprès de ses différentes parties prenantes et leur permettre de se projeter dans l'avenir. Le Groupe a réalisé, en 2022, des avancées sur l'accessibilité aux services et maintenu un haut niveau de satisfaction de ses clients et sociétaires. Des évolutions sont en cours pour parvenir d'ici 2024 à une joignabilité minimale de 80 %. Nous avons accordé une attention particulière à l'implication des équipes vis-à-vis des clients et sociétaires, au traitement des insatisfactions et à la qualité de la communication. L'objectif ? Parvenir à une plus grande fluidité et à une meilleure efficacité. Le Groupe a également poursuivi son implication dans les grandes causes sociétales avec, en particulier, la préparation du lancement de la Fondation d'entreprise Covéa.

L'exigence responsable



À travers cet état d'esprit, Covéa poursuit l'objectif d'être vertueux dans la gestion de ses ressources et performant dans ses résultats. Cela implique une plus grande simplicité, un pragmatisme à toute épreuve, le respect des engagements pris et une même exigence appliquée à tous. En 2022, le Groupe a conçu et mis en œuvre un baromètre interne qui permet de mesurer l'engagement des équipes et de photographier, à un instant T, les progrès qui restent à réaliser pour améliorer les conditions de travail.

Des atouts qui font la différence

Acteur mutualiste de premier plan, Covéa cultive sa singularité et ses nombreux atouts pour offrir à ses clients et sociétaires une protection pérenne face aux risques existants et à venir.

1

Une relation de proximité avec les clients et sociétaires

— En tant qu'assureur mutualiste, Covéa est naturellement proche de ses sociétaires. Leurs attentes sont portées par les représentants et délégués qu'ils ont élus, mais aussi par les 129 chargés de mission en régions mandatés par l'Association Nationale des Sociétaires de GMF (ANS-GMF) et par le réseau des 71 correspondants « Valeurs Mutualistes MAAF ».

Parce que la proximité humaine est importante pour le Groupe, plus de 2 400 points de vente en France accueillent les assurés – 506 pour MAAF, 1 596 pour MMA et 309 pour GMF. Covéa offre aussi à ses clients et sociétaires une joignabilité téléphonique importante avec des plages horaires étendues. À cela s'ajoutent des espaces digitaux et des applications mobiles accessibles 24h/24 et 7j/7 grâce auxquels les assurés ont accès à l'ensemble de leurs prestations et au suivi de leur dossier.

Pour mieux écouter les assurés et adapter les offres et services à leurs besoins et contraintes, des consultations régulières sont, par ailleurs, organisées auprès des communautés de clients MAAF, MMA et GMF. Le Groupe est également proche de l'économie locale. Il la dynamise et contribue à la transformer avec la Fondation d'entreprise MMA des Entrepreneurs du Futur, avec MAAF, partenaire privilégié des Chambres de Métiers et de l'Artisanat et avec GMF, partenaire des administrations et des collectivités territoriales.

2

Un modèle unique solidaire et pérenne

— Covéa est le premier assureur mutualiste à avoir institué, en 2003, une société de groupe d'assurance mutuelle (SGAM). Cette structure juridique, qui réunit MAAF, MMA et AM-GMF, offre de multiples avantages. Elle autorise, en effet, le partage d'activités sans altérer l'identité, la liberté commerciale et les spécificités de chacune des marques, qui conservent notamment leurs réseaux respectifs et leurs sociétaires.

Reposant sur la création de liens de solidarité, la SGAM organise la mise en commun de moyens et de ressources, ce qui facilite le partage d'expériences et de bonnes pratiques et favorise les économies d'échelle.

La SGAM permet en outre de partager certains investissements et de tester des solutions qu'une marque ne peut généralement pas prendre en charge seule. Cette démarche stimule l'innovation et renforce la compétitivité du Groupe. Dans la mesure où Covéa n'a pas d'actionnaires, il peut ainsi légitimement se concentrer sur les besoins de ses clients et sociétaires, mettre en œuvre des plans d'urgence en cas de crise et, au contraire, se donner du temps pour les expérimentations et les coopérations au long cours.

3

Des marques fortes et des expertises diversifiées

Avec l'acquisition du 10^e réassureur mondial PartnerRe, Covéa est désormais présent sur toute la chaîne du risque. Doté de marques fortes et complémentaires, le Groupe protège aujourd'hui 11,5 millions de clients et sociétaires en France, parmi lesquels des particuliers, des agents du service public, des entreprises, des PME, des ETI, des artisans, des associations, etc. Cette complétude lui permet de proposer à ses clients des couvertures adaptées et de qualité. Conjugée à une présence de plus de 200 ans sur le marché de l'assurance, elle lui offre également une bonne connaissance du risque.

Au quotidien, des équipes internes aux expertises multiples peuvent ainsi élaborer des outils et des solutions adaptés aux différents besoins et utiles au plus grand nombre. C'est notamment le cas avec Coventéo qui modélise les risques climatiques et les dommages dans le but de permettre au Groupe de mieux maîtriser la sinistralité relative aux risques naturels. C'est aussi le cas avec tous les bouquets d'offres et de services qui visent à apporter aux assurés des réponses protectrices et innovantes à coût maîtrisé.

Covéa affiche des positions solides dans tous ses métiers. Il est le premier assureur français en assurances automobile et habitation. Il est aussi le numéro 1 français pour la protection juridique des particuliers et des professionnels et le 2^e assureur français des professionnels et des entreprises. Il dispose en outre d'un des plus importants réseaux de réparateurs du marché. Présent dans les instances professionnelles, il est notamment actif au sein de France Assureurs dont il assure une nouvelle fois la présidence de la commission des assurances de dommages et de responsabilité depuis 2023.



11,5 M

de clients et sociétaires
en France



22,7 Mds €

de primes acquises



896 M €

de résultat net



17,6 Mds €

de fonds propres

4

Une solidité reconnue

Avec ses 22,7 milliards d'euros de primes acquises, ses 896 millions d'euros de résultat net et ses 17,6 milliards d'euros de fonds propres, Covéa dispose d'une situation financière solide au 31 décembre 2022. Via Covéa Finance, sa société de gestion de portefeuille, et Covéa Immobilier, qui gère le patrimoine immobilier de MAAF, MMA et GMF, Covéa dispose d'une expertise reconnue dans la gestion d'actifs.

Afin de maintenir un niveau de sécurité important pour l'épargne de ses clients, le Groupe gère ces différents actifs selon des principes et un contrôle des risques rigoureux.

Cette solidité saluée par les agences de notation renforce le positionnement de leader de Covéa.

La cartographie de nos métiers

Covéa propose une vaste gamme de solutions pour les particuliers, agents du service public, professionnels, entreprises, associations et collectivités. Depuis 2022, le Groupe dispose aussi d'une expertise complète en réassurance.



4 marques complémentaires



Assureur mutualiste sans intermédiaire, proposant des solutions globales pour les particuliers et les professionnels.



Assureur mutualiste à réseaux de distribution intermédiés, intervenant sur les marchés des particuliers, des professionnels, des entreprises, des associations et des collectivités locales.



Assureur mutualiste sans intermédiaire, référence des agents du service public, intervenant sur les marchés des particuliers.

PartnerRe



Acteur international de référence dans la réassurance avec un portefeuille largement diversifié.



Des expertises diversifiées

→ Dommages et responsabilité



AUTOMOBILE



HABITATION

→ Santé et prévoyance



SANTÉ



PRÉVOYANCE

→ Épargne-retraite



ÉPARGNE



RETRAITE

→ Protection juridique

→ Assistance

→ Réassurance

→ Gestion d'actifs



Nos structures spécialisées au 31 décembre 2022



Structure en charge de la gestion du patrimoine immobilier d'exploitation et de placement de MAAF, MMA et GMF.

- **6,2 Mds €** : valeur du patrimoine de placement
- **207** immeubles de placement



Société d'assistance unique du Groupe, au service de l'ensemble des clients et sociétaires de Covéa, 24h/24.

- **8,7/10** note de satisfaction client
- **Plus de 1,3 M** de dossiers ouverts



Société de gestion de portefeuille du groupe Covéa.

- **54** OPC (Organismes de Placement Collectif)
- **80,9 Mds €** d'actifs gérés



Société de protection juridique du Groupe distribuant des produits via les réseaux MAAF, MMA et GMF.

- **4,1 M** de contrats
- **645 022** informations juridiques délivrées
- **102 315** litiges ouverts



Structure dédiée aux partenariats affinitaires du Groupe.

- **2,6 M** de véhicules assurés
- **80** partenaires distributeurs
- **370** programmes d'assurance



Santé et prévoyance.



Assurance non-vie.



Santé et prévoyance collectives.

Notre écosystème de parties prenantes

Clients

MODALITÉS DE DIALOGUE



- **Particuliers**
- **Agents du service public**
- **Professionnels et entreprises**
- **Associations et collectivités locales**
- **Assureurs**

- Baromètres de satisfaction
- Consultation des communautés de clients
- Enquêtes auprès de panels représentatifs de clients
- Relation client (agences, téléphone, espaces client)
- Rencontres avec les correspondants mutualistes

Corps social

MODALITÉS DE DIALOGUE



- **Collaborateurs**
- **Partenaires sociaux**

- Baromètre interne
- Formations
- Actions de communication (newsletter, intranet, réseaux sociaux, etc.)
- Rencontres et moments d'échange (séminaires, entretiens professionnels, etc.)
- Dialogue avec les instances représentatives du personnel

Réseaux de distribution externes

MODALITÉS DE DIALOGUE



- **Agents généraux**
- **Courtiers**
- **Partenaires commerciaux**

- Plateformes d'échange digitales
- Rencontres régulières
- Groupes de travail et réunions syndicales
- Commissions, groupes de travail et conventions

Instances de gouvernance

MODALITÉS DE DIALOGUE



- **Délégués et représentants des sociétaires**
- **Conseil d'administration et comités spécialisés**

- Réunions en régions
- Assemblées générales
- Formations, webinaires
- Sites d'information

Fournisseurs

MODALITÉS DE DIALOGUE



- **Sous-traitants**
- **Prestataires**
- **Partenaires de services**

- Plateforme digitale d'interactions Co'vale : questionnaires d'évaluation pour les fournisseurs (éthique, RSE, RGPD...) et lancement des appels d'offres
- Politique d'achats dont politique d'achats responsables STPA (secteur protégé et adapté) et TPE-PME
- Conventions cadres - pilotage

Acteurs financiers et réglementaires

MODALITÉS DE DIALOGUE



- **Agences de notation**
- **Autorités de contrôle, de régulation et de supervision (ACPR, CNIL...)**

- Échange et suivi régulier avec les agences de notation
- Relations étroites avec les autorités de supervision et de régulation

Entreprises dans lesquelles Covéa investit

MODALITÉS DE DIALOGUE



- **Entreprises sélectionnées par Covéa Finance**

- Dialogue actionnarial

Société

MODALITÉS DE DIALOGUE



- **Relais d'opinion : médias, experts**
- **Bénéficiaires de dons (associations, fondations, ONG)**
- **Partenaires d'intérêt général**
- **Monde académique et scientifique**
- **Candidats**
- **Prospects**
- **Pouvoirs publics**
- **Organisations professionnelles en lien avec l'assurance**
- **Citoyens**

- Communication externe/réseaux sociaux/ Marque employeur
- Relations presse
- Actions de sensibilisation
- Échanges avec les partenaires
- Participation à des groupes de travail, représentation dans les instances professionnelles
- Événements organisés par l'Institut Diderot

2022 en faits

Covéa 17^e au palmarès des meilleurs employeurs de Capital

Pour la sixième année consécutive, Covéa figure au palmarès des 500 meilleurs employeurs établi par le magazine *Capital*. Et pour la première fois, le Groupe intègre le Top 20, en 17^e place, tous secteurs d'activité confondus. Autre signe de l'attractivité du Groupe, il atteint la 3^e place du secteur de l'assurance. Ces résultats reflètent les efforts mis en œuvre par Covéa pour améliorer, de manière continue, l'expérience collaborateur.



Covéa devient Grand Mécène de la Fédération française handisport

Le 11 février 2022, Covéa a signé une convention de partenariat de trois ans avec la Fédération française handisport (FFH). Le Groupe accompagne, en tant que Grand Mécène, le développement de la pratique du handisport ainsi que la réalisation de projets conjuguant inclusion et progression sportive. Covéa a choisi plus spécifiquement le programme « Parcours jeunes handisport » pour accompagner les athlètes handisport dès leur plus jeune âge et détecter les futurs sportifs de haut niveau. Ce partenariat favorise l'égalité des chances et contribue à une société plus inclusive.

JANVIER

FÉVRIER

MARS

AVRIL

MAI

JUIN

Un livre blanc sur la sinistralité liée au changement climatique

Covéa a publié un livre blanc sur la modélisation des risques climatiques. Étayé par des études scientifiques menées en collaboration avec RiskWeatherTech, l'ouvrage analyse les risques climatiques majeurs à venir sur le territoire métropolitain français et souligne la forte augmentation de la sinistralité attendue à horizon 2050, notamment en matière de sécheresse et d'inondations.

Un don à la Protection civile en faveur de la population ukrainienne

Covéa a réalisé un don financier de 1,5 million d'euros à la Protection civile. Cette somme, destinée à aider la population ukrainienne, a permis de financer l'achat, le transport et la distribution de médicaments, de matériel médical, chirurgical et de secours et d'acquies des équipements de protection pour les personnels engagés sur le terrain.

Quatre fonds proposés par Covéa Finance labellisés ISR

La gamme d'investissement à thématique environnementale proposée par Covéa Finance a obtenu le label ISR¹. Les quatre fonds concernés, investis sur les actions européennes, se distinguent par une prise en considération accrue des enjeux environnementaux tout en tenant compte des deux autres piliers de la composante ESG que sont le Social et la Gouvernance.

¹ Investissement Socialement Responsable



Covéa, partenaire de la Cité de la réussite depuis 30 ans

Lieu d'échange et de dialogue entre les générations, la Cité de la réussite a été créée en 1989. Ses objectifs ? Favoriser la compréhension mutuelle entre les générations et permettre, grâce à des débats et à des temps de partage réunissant des intervenants de renom, d'aborder les grands enjeux sociétaux mais aussi les questions économiques, scientifiques et philosophiques de notre époque. Covéa est le partenaire majeur de cet événement organisé tous les deux ans à la Sorbonne. 60 débats se sont tenus lors de l'édition 2022, sur le thème du temps.

Un scanner pour expertiser les véhicules grêlés

Suite aux épisodes de grêle intenses qui ont frappé la région du Sud-Ouest, Covéa a expérimenté, avec l'appui de Dent Wizard, un dispositif autonome d'expertise des véhicules endommagés à Mérignac. Le principe ? Réaliser, grâce à un scanner associé à des technologies d'intelligence artificielle, des expertises automatisées à très grande vitesse afin de réduire les délais de réparation lors des événements majeurs, au bénéfice de ses assurés.



Une campagne de sensibilisation sur la maladie d'Alzheimer

Covéa et le Fonds de dotation Clinatéc ont, à l'occasion de la Journée mondiale de la maladie d'Alzheimer, déployé une campagne d'affichage sur le thème : « Et si la lumière devenait un médicament ? ». L'objectif : sensibiliser le grand public aux bienfaits de la lumière infrarouge et proche infrarouge dont le potentiel effet neuroprotecteur a été démontré.

Les notations financières AM Best de Covéa Coopérations en hausse

La note de solidité financière de Covéa Coopérations a été relevée de A à A+ par l'agence de notation AM Best. De même, sa note de crédit émetteur, qui était de « a+ », s'établit désormais à « aa- ». Cette décision s'explique par l'acquisition de PartnerRe qui permet, selon AM Best, une « diversification business et géographique accrue ».



Le réassureur PartnerRe rejoint le Groupe

Désireux de renforcer son positionnement sur toute la chaîne de valeur des métiers de gestion et de maîtrise des risques, Covéa a procédé à l'acquisition de PartnerRe auprès d'Exor. Acteur de référence dans la réassurance, PartnerRe a une forte présence en Amérique du Nord, en Europe et en Asie-Pacifique. Il dispose d'un portefeuille diversifié.



Création de la Fondation d'entreprise Covéa

Afin de dynamiser sa politique de mécénat et de développer son engagement sociétal, Covéa s'est doté d'une Fondation d'entreprise. Elle a pour finalité l'inclusion sociale et humaine. Elle développe son action autour de trois axes : les droits des femmes, l'inclusion des personnes et les savoirs et la connaissance au bénéfice de l'inclusion.

Cap sur la sobriété énergétique

Covéa et ses marques se sont associés à l'effort collectif demandé par le Gouvernement pour diminuer de 10 % la consommation d'énergie dans le pays d'ici 2024. Trois grandes actions ont immédiatement été déployées : régulation de la température selon les préconisations de l'Ademe² ; extinction des éclairages des sites et des points de vente du Groupe de 21 h à 8 h et le dimanche ; sensibilisation aux éco-gestes individuels.

² Agence de l'environnement et de la maîtrise de l'énergie.

Performances financières et extra-financières

AU 31 DÉCEMBRE 2022

Portefeuille en France



11,5 M

de clients et sociétaires

10,8 M

de véhicules assurés*

8 M

d'habitations assurées

3 M

de bénéficiaires en santé

Chiffres clés



896 M €

de résultat net (part du Groupe)

104 Mds €

de placements
(en valeur de réalisation)

17,6 Mds €

de fonds propres

226 %

ratio de solvabilité

* Y compris flottes d'entreprises.

Primes acquises



15,3 Mds €

Assurance France

1,6 Mds €

Assurance International

5,8 Mds €

Réassurance

RÉPARTITION DES PRIMES ACQUISES BRUTES PAR SEGMENT



17 %

Auto



15 %

Pros et entreprises



13 %

Épargne-retraite



11 %

Santé et prévoyance



9 %

Risques privés



26 %

Réassurance



7 %

Assurance International



2 %

Autres France

Social*

RESSOURCES HUMAINES



20 394

CDI + CDD
hors contrats suspendus, alternants et contrats
du groupement d'employeurs Covéa D

Diversité

13 394

femmes

7 000

hommes

54,6 %

taux de féminisation des cadres

60

collaborateurs en
situation de handicap
recrutés dans l'année

6,25 %

de collaborateurs
en situation
de handicap

Statut

47,5 %

cadres

52,5 %

non-cadres

19 709

CDI (hors suspendus
et hors alternants)

685

CDD

707

alternants

Mouvements

1 613

embauches en CDI

1 340

départs de CDI
(dont 495 départs
à la retraite)

Âge et ancienneté

43,5 ans

d'âge moyen

15,1 ans

d'ancienneté
moyenne

Formation

95,4 %

taux d'accès à la formation

Environnement**

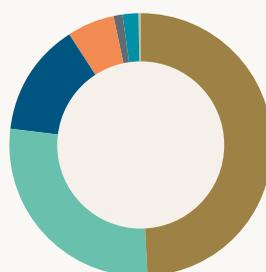
Déchets



743,4 tonnes

(papier, carton, déchet industriel banal)

BILAN CARBONE (SCOPE 1, 2 ET 3)



49,6 %

Déplacements

27,8 %

Immobilisations

13,7 %

Énergie

5,8 %

Matériaux entrants

1 %

Fluides frigorigènes

1,9 %

Fret

0,2 %

Déchets

Consommation d'eau



116 450 m³

Émissions en TeqCO₂***

Postes d'émissions	2022	2021	Variation 22/21
Déplacements	27 940	20 804	34,3 %
Immobilisations	15 641	15 655	-0,1 %
Énergie	7 706	8 616	-10,6 %
Matériaux entrants	3 255	3 307	-1,6 %
Fluides frigorigènes	608	368	65,5 %
Fret	1 048	956	9,6 %
Déchets	137	159	-13,5 %
TOTAL	56 335	49 865	13,0 %

* Périmètre de l'unité économique et sociale (UES) Covéa.

** Pour l'immobilier d'exploitation, périmètre de l'unité économique et sociale (UES) Covéa.



La dynamique dans laquelle nous nous inscrivons

02 — ACTIONS & INITIATIVES

Assureur engagé d'un monde en transition, Covéa entend répondre au mieux aux besoins et attentes de ses clients et sociétaires. Il s'attache plus particulièrement à les accompagner en matière de prévention des risques, à leur offrir le meilleur de l'humain et du digital, à leur proposer des solutions de protection face aux risques émergents et à accélérer la transition vers un modèle plus durable.

02

La prévention, un des piliers de notre métier



La prévention est un enjeu essentiel pour les assureurs, les personnes qu'ils protègent et, in fine, la société. Covéa veille à entretenir sa connaissance pointue des risques et, pour mieux les anticiper, déploie de nombreuses actions de sensibilisation, développe des partenariats et contribue à la recherche.

La prévention des risques, qui permet de préserver la santé et le bien-être des assurés, mais également de protéger leurs biens et entreprises, est intrinsèquement liée au métier de Covéa. « Si notre mission première est évidemment de couvrir les risques et d'indemniser les sinistres, l'enjeu reste néanmoins d'en limiter la fréquence et d'en circonscrire les coûts, d'où le déploiement d'une politique de prévention ciblée, conjuguant utilité au quotidien et efficacité au long cours », souligne Jérôme Roncoroni, Directeur général de GMF.

En France, nous bénéficions de systèmes de protection uniques, que ce soit en matière de santé ou d'indemnisation des catastrophes naturelles. C'est la solidarité, valeur chère à notre groupe d'assurance mutualiste, qui leur apporte leur force. Cependant, leur pérennité implique une maîtrise voire une baisse des coûts, qui passe naturellement par la prévention.

« Parce que la prévention est depuis toujours une priorité pour Covéa et ses marques, nous l'avons inscrite parmi les champs d'action

de notre politique d'engagement sociétal » ajoute Sylvestre Frézal, Directeur général délégué et Secrétaire général de Covéa.

LA PRÉVENTION, PARTOUT, POUR TOUS

Pour le Groupe, la prévention doit couvrir tous les champs de la vie des assurés, tel un miroir des garanties proposées. Si la prévention routière est depuis longtemps ancrée dans les pratiques, en raison notamment du cadre réglementaire qui favorise sa mise en œuvre, les mêmes efforts doivent être effectués dans chacun des domaines concernés. La protection du foyer contre les cambriolages, les incendies, les dégâts des eaux et surtout les accidents de la vie courante, qui entraînent chaque année plus de 20 000 décès, est essentielle. Les importants dégâts engendrés par les phénomènes climatiques et naturels requièrent également des actions fortes. Le vieillissement de la population – d'ici 2060, le

nombre de personnes de plus de 60 ans va plus que doubler –, la hausse des maladies chroniques et mentales sont autant de problématiques qui ne pourront être jugulées qu'au moyen de la prévention. Quant aux entreprises, elles font face à des risques importants en matière de perte d'exploitation, de cyberattaques et de responsabilité civile. « Notre champ d'intervention est vaste ! Et pour nous, la prévention ne s'arrête pas à ces grands domaines, elle concerne également la prévention des violences familiales ou encore celle des inégalités », indique Jérôme Roncoroni.

MAAF, MMA et GMF partagent la même vision et, fortes de leur culture spécifique et de leur proximité avec leurs clients et sociétaires, déploient des actions adaptées aux besoins de chacun d'eux : particuliers, agents du service public, artisans, ETI, PME... La prévention s'adresse également à toutes les parties prenantes du Groupe, notamment les salariés, avec le déploiement de politiques internes adaptées, ses partenaires et ses prestataires.

« Pour concrétiser nos avancées en matière de prévention, nous conjuguons différents leviers : déploiement d'actions ciblées au sein de chacune de nos marques et, via la Fondation d'entreprise Covéa, mise en place de partenariats et contribution à des études et à des recherches. »

JÉRÔME RONCORONI,
DIRECTEUR GÉNÉRAL DE GMF

« Dans un monde où le risque est omniprésent, la prévention est absolument indispensable. Elle fonctionne d'autant mieux quand elle se déploie dans la durée avec l'appui de tout un écosystème. »

SYLVESTRE FRÉZAL,
DIRECTEUR GÉNÉRAL DÉLÉGUÉ
ET SECRÉTAIRE GÉNÉRAL DE COVÉA

UNE EXPERTISE DU RISQUE INDISPENSABLE

La connaissance des risques est un préalable indispensable à l'élaboration d'une politique de prévention. Pour l'acquérir, Covéa s'appuie sur ses experts, ingénieurs, *data scientists*, chefs de projet, etc. Nos équipes réalisent des études, élaborent des modélisations et des cartographies. L'analyse des données des sinistres leur apporte des éléments concrets pour affiner la perception du risque et de ses mécanismes. Avec ses 11,5 millions de clients et sociétaires en France, Covéa bénéficie ainsi d'une expertise sur l'ensemble des domaines qu'il couvre.

Les partenariats publics, la présence dans les instances comme l'association Assurance Prévention de France Assureurs ou la Mission Risques Naturels, la participation à la recherche et le soutien apporté à des chaires contribuent ainsi à faire évoluer et à partager la connaissance des risques pour le bien commun.

C'est cette expertise qui permet, ensuite, d'élaborer une politique de prévention adaptée. Cela peut passer par de la R&D pour tester de nouvelles solutions, des partenariats pour diffuser les bonnes pratiques ou encore la proposition de services aux assurés.

Par ailleurs, les risques et la société ne cessent d'évoluer, nécessitant une actualisation permanente de notre connaissance et une remise en question régulière des stratégies mises en œuvre, en lien avec la réglementation et les dispositifs existants. Ainsi, loin d'être rigide, la prévention se veut vivante. Nul besoin d'être dogmatique, il faut savoir adapter le discours à celui qui doit l'entendre.

UNE CULTURE DE LA PRÉVENTION QUI INFUSE TOUTE LA SOCIÉTÉ

Une véritable culture de la prévention doit ainsi être partagée avec l'ensemble des parties prenantes. Cela aide les assurés

à choisir en toute conscience les services et recommandations qu'ils mettront en œuvre en fonction de leur situation. Car la prévention est avant tout une affaire de responsabilité personnelle.

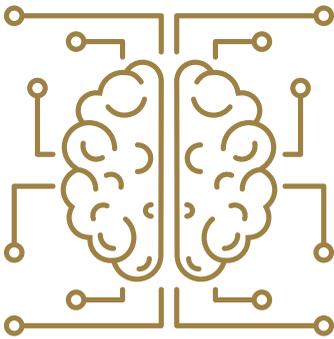
Cette culture doit imprégner tous les échanges avec les parties prenantes, qui deviennent ensuite elles-mêmes prescriptrices auprès de leurs proches et des personnes qu'elles côtoient.

La position de leader de Covéa lui permet d'en être un véritable porte-parole.

L'Institut Diderot est aussi un vecteur important d'échange avec les relais d'opinion. Ainsi, en 2022, un colloque a permis de pointer du doigt l'urgence d'une prévention adaptée en matière de santé.

« Dans un monde où le risque est omniprésent, la prévention est absolument indispensable. Elle fonctionne d'autant mieux quand elle se déploie dans la durée avec l'appui de tout un écosystème », conclut Sylvestre Frézal.

Prévention : nos avancées



Des avancées prometteuses pour le programme Covéa NeuroTec

— « Et si la lumière devenait un médicament ? » C'est le thème de la campagne d'affichage déployée à Grenoble par Covéa et le Fonds de dotation Clinatéc en septembre 2022, à l'occasion de la Journée mondiale de la maladie d'Alzheimer. Son objectif ? Valoriser le programme de recherche Covéa Neurotec, dédié à la conception d'un système de neuroprotection fondé sur la lumière infrarouge et proche infrarouge, pour les patients atteints de maladies neurodégénératives.

En 2022, ce programme a été particulièrement dynamique avec le lancement de trois études. La première porte sur l'effet neuroprotecteur de la photobiomodulation,

qui consiste à illuminer le cerveau avec de la lumière infrarouge et proche infrarouge. La deuxième vise à favoriser un diagnostic plus précoce de la maladie en évaluant le degré de neuroinflammation et de perte neuronale avec des biophotons. Quant à la troisième, il s'agit d'un essai clinique qui mesure l'effet de la photobiomodulation sur l'activité cérébrale chez des sujets sains et évalue les différences entre les sujets jeunes et âgés.



Lancement de l'offre « Bien dans ma tête »

— Souhaitant renforcer l'accompagnement proposé aux personnes atteintes de troubles psychiques en complément du dispositif gouvernemental « MonPsy », Covéa a lancé, avec son partenaire Santéclair, un ensemble de services baptisé « Bien dans ma tête ». Qu'ils ressentent un mal-être passager ou souffrent d'affections plus sévères, selon leur besoin et le niveau de gravité des troubles dont ils sont atteints, les assurés disposent ainsi de six services différents. Grâce à un outil novateur, fondé sur l'intelligence artificielle, leurs symptômes sont évalués en temps réel et ils sont orientés sur la conduite à tenir. Ils peuvent bénéficier d'un programme de coaching personnalisé conçu pour leur permettre de retrouver un bon équilibre physique, mental et émotionnel. Ils ont également la

possibilité de solliciter des téléconsultations vidéo avec un psychologue, psychiatre, psychothérapeute... Ils ont enfin accès à un annuaire des services d'urgence psychiatrique, des professionnels de santé mentale et au classement des meilleurs services hospitaliers psychiatriques. Avec ces nouveaux services, qui répondent à un enjeu de santé publique, Covéa réaffirme son engagement dans le domaine de la prévention et de l'accompagnement santé.

Déploiement progressif d'une offre d'accompagnement au retour à l'emploi des salariés

— Un salarié en arrêt de travail de longue durée peut avoir besoin d'être soutenu pour réintégrer la vie active dans les meilleures conditions. C'est pourquoi Covéa met en place un nouveau service d'accompagnement au retour à l'emploi des salariés qui sera inclus dans ses contrats de prévoyance collective. Le déploiement de ce service a démarré en 2022 et continue progressivement en 2023.

Le collaborateur va bénéficier d'un accompagnement individualisé et de proximité qui l'aidera à mobiliser ses ressources personnelles pour participer activement à l'amélioration de son état de santé et à retrouver un équilibre émotionnel suffisant pour une reprise d'activité réussie. Ce service prévient les risques de démotivation, d'incompréhension, de frustration, voire de rechute éventuelle.

Son apport concerne aussi bien les salariés que les managers et les entreprises dans leur globalité. En effet, s'ils le souhaitent, les managers peuvent également être conseillés afin de mieux gérer les situations. Côté entreprises, elles voient le nombre et la durée des arrêts de travail diminuer et le bien-être de leurs collaborateurs s'améliorer.

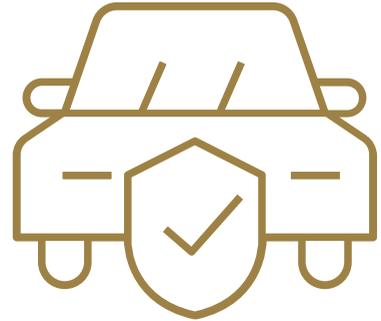
La sécurité routière au travail, c'est sérieux !

— Réalisée auprès de salariés et de dirigeants de TPE/PME et ETI en mars et avril 2022, l'étude MMA-Ifop* sur la sécurité routière au travail laisse apparaître que le risque routier demeure encore largement sous-évalué, alors qu'il s'agit de la première cause de mortalité au travail. Cela s'explique par la persistance de comportements à risques : utilisation du téléphone, non-respect des limitations de vitesse, somnolence. C'est pourquoi, en mai 2022, à l'occasion des Journées de la sécurité routière au travail, MMA a lancé une campagne de prévention sur le site Zerotracas.mma comprenant la mise à disposition d'outils de sensibilisation téléchargeables.

Également sensible à cette problématique, MAAF a organisé « Permis d'être prudent », un jeu-quiz destiné aux professionnels

du bâtiment et des métiers de bouche, qui prennent la route au quotidien. 3 850 professionnels ont ainsi été sensibilisés sur le terrain et 5,4 millions de personnes sur Internet.

GMF s'attache, elle aussi, à prévenir les risques routiers professionnels en développant vis-à-vis de ses publics des actions ciblées : remise du Prix Route 18 pour récompenser les initiatives des sapeurs-pompiers, participation à des animations de prévention sur les sites militaires, mise à disposition d'un atelier simulateur de conduite pour les policiers dans le cadre des Journées Prévention Santé ou encore formation du personnel de la Croix-Rouge française au logiciel de « conduite d'urgence ambulanciers ».



* Étude réalisée d'abord par téléphone auprès d'un échantillon de 251 dirigeants d'entreprises, représentatif des entreprises françaises de 1 à 1 000 salariés puis en ligne auprès d'un échantillon de 501 personnes effectuant des déplacements professionnels au moins une fois par mois.

Lutter efficacement contre les cambriolages

— À l'heure où le nombre de cambriolages repart à la hausse après l'accalmie liée à la Covid-19, Covéa mise sur les solutions de sécurité connectée pour en limiter le nombre. Le Groupe a ainsi renouvelé, jusqu'en 2025, son partenariat avec Verisure, le leader français et européen de l'alarme connectée à un centre de télésurveillance. Dans ce cadre, tout client ou sociétaire disposant d'un contrat d'assurance MAAF, MMA ou GMF bénéficie de tarifs préférentiels sur les offres et les équipements Verisure. Par ailleurs, en cas de cambriolage, les assurés sont désormais dispensés de franchise vol et bénéficient du remboursement d'un an de leur cotisation habitation. De plus, le Groupe continue de capitaliser sur l'Observatoire de la sécurité des foyers, créé en 2019 avec Verisure et Saretec, qui contribue à une meilleure connaissance des risques et au développement d'actions de prévention auprès du grand public.





La prévention auto plus que jamais nécessaire pour les jeunes

— Réalisée en juin 2022 auprès des 18-24 ans, l'enquête Prévention MAAF* révèle la persistance chez les jeunes de prise de risques et d'habitudes accidentogènes. Pour mieux les accompagner, les marques du Groupe ne cessent de poursuivre et d'approfondir leurs démarches de prévention.

En 2022, les Rencontres MAAF, organisées sur tout le territoire, ont ainsi permis de sensibiliser plus de 6 000 jeunes aux dangers de la conduite sous alcool, drogues et médicaments. 88 % d'entre eux ont déclaré que l'événement avait été instructif. Vigicarotte, un autre dispositif

déployé dans les discothèques et festivals, a touché plus de 12 000 jeunes et a suscité un taux d'engagement élevé sur les réseaux sociaux.

MMA a, quant à elle, été à l'initiative de campagnes de sensibilisation innovantes dans les médias et d'actions à vocation pédagogique portées par le site Zerotraca.mma. Elle a reçu l'Argus d'Or de la meilleure campagne de communication sociétale pour sa campagne de prévention « Chat va aller pour rentrer ? Fais-pas le woof ! ».

Sa campagne de sensibilisation des jeunes à l'importance du Code de la route, portée par trois influenceurs sur TikTok, a touché plus de 21 millions de personnes.

Pour GMF, ces actions commencent dès le plus jeune âge. Le concours « Trace Ta Route avec Max » propose ainsi aux enfants de CM1 et CM2 de concevoir avec leur classe un jeu sur le thème de la prévention routière. En 2022, 120 équipes d'élèves et leurs enseignants y ont participé.



13%

des jeunes ont déjà roulé sans permis.



40%

des jeunes conducteurs ont déjà pris le volant sous influence (alcool/drogue).



2/3

Près de 2 jeunes conducteurs sur 3 utilisent leur téléphone au volant.

* Enquête réalisée sous forme de sondages via le chatbot JAM sur Messenger auprès de 3 463 et 2 390 jeunes redressés sur 2 échantillons de 1 000 répondants âgés entre 18 et 24 ans, représentatifs de la population des 18-24 ans en France, selon les quotas de l'INSEE.



Covéa, mécène de l'association My Human Kit

Covéa est devenu mécène de My Human Kit, association spécialisée dans l'invention, la fabrication et le partage de solutions d'aides techniques pour et avec des personnes en situation de handicap, pour une durée de trois ans. Sensible aux valeurs de l'association, le Groupe s'implique dans le fonctionnement et le développement de son projet. Il contribue notamment à l'animation du 1^{er} réseau de laboratoires ou « fablabs » dédiés à la fabrication de prototypes d'aides techniques partagés en open source. Pour la période 2022-2024, il est également

impliqué dans l'organisation de deux événements de type « Fabrikarium », qui permettent d'accélérer les projets d'aides techniques en organisant des ateliers de prototypage. Le premier s'est déroulé à Rennes en octobre 2022, avec la participation de 5 collaborateurs de la Direction Indemnisation corporels.

Un baromètre sur la vulnérabilité et la protection juridique des proches

— En tant que mécène de France Tutelle, association nationale reconnue d'intérêt général spécialisée dans le soutien aux aidants-tuteurs familiaux, Covéa s'est associé à la réalisation du deuxième volet du baromètre intitulé « Regard(s) des Français sur la vulnérabilité et la protection juridique de leur proche »*. Son objet ? Apporter un éclairage sur la façon dont les Français voient leur éventuel rôle de futur tuteur familial à l'heure où le pays compte 11 millions d'aidants familiaux et

800 000 personnes vulnérables placées sous protection. Si cette étude souligne que les sondés sont à 91 % favorables à la tutelle familiale, elle met aussi en évidence leur désarroi face à l'accompagnement des seniors et leur crainte de ne pas être à la hauteur, compte tenu de la lourdeur de la tâche. C'est pourquoi les solutions attendues mettent l'accent sur la nécessité d'informer, de conseiller, d'accompagner et de proposer une assurance couvrant spécifiquement ce type de risque.



* Enquête menée par l'Institut d'Études OPSIO en mai 2021 sur un échantillon de 1 000 personnes.

74 %

des sondés disent se sentir prêts à assumer la mission du tuteur familial par devoir familial.

66 %

seraient prêts à partager la mesure de protection judiciaire avec un professionnel de la tutelle.

81 %

estiment nécessaire d'être conseillés pour assumer sereinement leur rôle de tuteur familial.

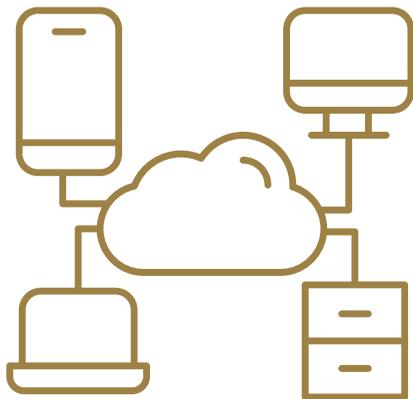
Le TRAIN POUR L'ÉGALITÉ
LE PREMIER TOUR DE FRANCE DE LA FONDATION DES FEMMES

LA FONDATION DES FEMMES REMERCIÉ CHALEUREUSEMENT SES MÉCÈNES



La Fondation des Femmes soutenue par Covéo

— Covéo soutient depuis 2020 la Fondation des Femmes, qui agit pour les droits des femmes et lutte contre les violences dont elles sont victimes. En 2022, le Groupe a contribué, à travers un don de 400 000 euros, au financement de deux programmes développés par la Fondation. Le premier accompagne les associations dans le montage de projets emblématiques, tels que la création de « Maisons des Femmes » ou le développement de dispositifs d'écoute 7j/7. Le second concerne les démarches de sensibilisation du public comme la mise en place d'un observatoire sur les femmes. Dans ce contexte, Covéo a notamment été mécène officiel du Train Pour l'Égalité, premier train-exposition dédié à l'égalité entre les femmes et les hommes, qui a sillonné la France du 26 février au 7 mars 2022.



Les services de prévention toujours plus nombreux

— Avec sa plateforme structurée autour de différentes natures de besoins, Covéo propose à ses clients et sociétaires, particuliers comme professionnels, une offre de services toujours plus étoffée afin de les accompagner dans plusieurs champs de leur vie quotidienne : mobilité, logement, vacances & loisirs, bien-être & santé, libre-service juridique... Covéo accorde une importance particulière à la prévention. Pour y contribuer, les marques du Groupe proposent à leurs assurés de bénéficier de nombreuses solutions, telles que des offres de télésurveillance du domicile ou des locaux professionnels, des services de coaching santé, des conseils en matière d'assistance et de prévention des risques numériques, de bonnes pratiques pour le maintien à domicile des personnes âgées. La plateforme leur donne également accès à des offres de prévention routière : l'apprentissage de la conduite des jeunes,

des équipements de sécurité pour les cyclistes et les motards, des offres de prévention des risques pour les flottes auto... et à un outil répertoriant à partir d'une adresse donnée les différents risques susceptibles d'affecter leur habitation en matière, par exemple, d'inondation ou de retrait-gonflement des argiles.

+1,4 M

d'assurés MAAF, MMA et GMF ont consulté la plateforme de services en 2022.

Répondre aux nouveaux usages en conjuguant le meilleur du digital et de l'humain

Tout en maintenant une relation humaine forte avec ses clients et sociétaires, Covéa s'est engagé depuis plusieurs années dans la transformation de la relation client avec une montée en puissance du digital et de l'intelligence artificielle.



« Nos assurés souhaitent avoir la possibilité d'agir selon leur préférence : aller en agence, appeler le service client, effectuer leurs démarches sur internet voire changer de canal en cours de route en conservant la même qualité de service et la même fluidité tout au long de leur parcours. Cette omnicanalité correspond à une attente très forte de nos clients. Ils doivent ainsi pouvoir nous contacter par tout moyen et à tout moment pour une demande commerciale, un service, une indemnisation ou une assistance et savoir que leur requête est prise en compte et/ou en cours de traitement », observe Antoine Ermeneux, Directeur général de MAAF. Accompagner cette tendance sociétale, qui a vu le jour il y a déjà plusieurs années, implique d'être capable de faire circuler l'information et de la partager entre les différents acteurs de la relation client du Groupe. C'est pour s'adapter à ces évolutions structurantes que Covéa met en œuvre, sur ses métiers historiques,

une transformation en profondeur de la relation client, avec l'objectif de mettre en place une véritable proximité omnicanale.

RÉINVENTER LA RELATION CLIENT

Pour mener à bien cette démarche, le Groupe s'appuie à la fois sur le réseau physique de ses marques et le déploiement de solutions technologiques innovantes. Covéa considère en effet, malgré la baisse de fréquentation que connaissent les agences, qu'il est essentiel de conserver une possibilité de contact direct, en face-à-face, avec les clients et sociétaires de chacune des marques. Alors que leur activité était jusqu'alors principalement dédiée à l'accueil du public, les agences sont désormais impliquées dans le traitement des appels téléphoniques qui sont répartis en fonction de la nature ou

des volumes des demandes entre elles et les plateformes. L'enjeu est double : optimiser le traitement des demandes de contact ou de suivi et piloter au mieux les relances téléphoniques selon les disponibilités des équipes et l'urgence client. La joignabilité, l'efficacité et l'expertise à distance sont devenues de véritables facteurs-clés de succès de la relation client, à l'heure où l'essentiel des sollicitations commerciales proviennent du digital et où les demandes d'indemnisation passent principalement par le téléphone.

LE DÉPLOIEMENT DE PROGRAMMES STRUCTURANTS PORTÉS PAR LE GROUPE

« Sur la période 2022-2024, le Groupe a ainsi prévu d'investir 200 millions d'euros sur le digital et sur l'intelligence artificielle :

« Nous considérons qu'il est indispensable de maintenir au sein de chacune de nos marques un réseau physique réparti sur tout le territoire, et ce malgré la digitalisation des usages. Nous y sommes, ainsi que nos clients et sociétaires, fortement attachés. Le réseau doit cependant s'adapter aux différents types de flux et être parfaitement intégré à notre démarche omnicanale. »

VALÉRIE COHEN,
DIRECTRICE GÉNÉRALE DES OFFRES ET SERVICES

« Nous voulons proposer à nos clients et sociétaires une expérience utilisateur optimale avec, à la clé, toujours plus d'efficacité, davantage d'instantanéité et une plus grande simplification. L'omnicanal tel que nous le concevons doit nous permettre d'instituer un parcours client répondant mieux aux attentes, aux habitudes et aux usages de notre clientèle, réduisant les délais et limitant le nombre d'interactions et/ou d'interlocuteurs. »

ANTOINE ERMENEUX,
DIRECTEUR GÉNÉRAL DE MAAF

agents virtuels ou conversationnels de type *voicebots* ou *chatbots* conçus pour optimiser le traitement des flux clients, nouvelle génération d'accueil téléphonique fondée sur la reconnaissance du langage naturel, outil d'aide à la gestion de sinistres visant à évaluer les dommages automobiles et à les chiffrer instantanément à partir de photos prises par les garagistes pour accélérer le traitement des sinistres, autant d'avancées qui soulignent la volonté de modernisation du Groupe au bénéfice de ses clients et sociétaires », souligne Valérie Cohen, Directrice générale des Offres et Services. Réinventer la relation client passe ainsi par le déploiement de programmes transverses et la transformation d'outils qui visent avant tout à mieux servir nos clients et sociétaires. Dans cette perspective, Covéa met en place le programme ECLA - Expérience Client Absolue - dédié à la transformation de la relation client. Il va permettre de fluidifier

les parcours omnicanaux, faire évoluer le modèle de distribution, partager une même vision client et dynamiser la gestion de la relation client, dans la perspective d'offrir la meilleure expérience possible aux assurés. Toutes ces technologies, qui nécessitent une infrastructure solide sur laquelle le Groupe continue de travailler, transforment à la fois les processus internes et la relation client. Elles contribuent à améliorer les temps de réponse, sont porteuses d'une plus grande efficacité opérationnelle et permettent sur le plan commercial d'augmenter les capacités de ciblage, par exemple dans le cadre de campagnes de développement.

ACCOMPAGNER LE CHANGEMENT SANS SE RENIER

« Au-delà de leur impact sur les clients et sociétaires, ces transformations ont aussi

des conséquences sur nos organisations et sur nos manières d'agir, précise Valérie Cohen. C'est pourquoi, afin d'embarquer tous nos collaborateurs dans cette mutation d'ampleur et favoriser leur adhésion, nous avons instauré, au-delà des programmes mis en œuvre, une importante démarche d'accompagnement du changement ». S'il est en effet indispensable de s'adapter aux nouveaux usages et de proposer de nouveaux parcours plus fluides, il s'agit « de faire toujours mieux sans renoncer à nos spécificités et à nos valeurs qui sont au cœur de notre identité mutualiste et qui continuent de faire la différence sur un marché toujours plus tendu », conclut Antoine Ermeneux.

Nouveaux usages : nos avancées

Accélérer le traitement des sinistres auto via l'IA

— Covéa, avec son réseau de plus de 2 000 ateliers de réparation agréés, utilise une technologie basée sur l'intelligence artificielle (IA) pour analyser les sinistres automobiles légers de ses clients et sociétaires. Développée par l'entreprise Tractable, cette solution d'IA vise à évaluer les sinistres de manière automatisée en temps réel et à l'échelle nationale.

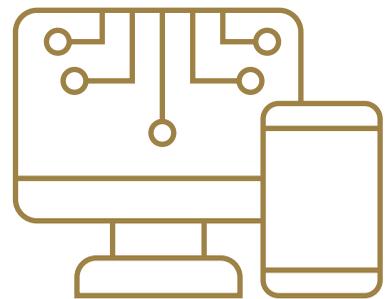
Elle repose sur des techniques de *machine learning* grâce auxquelles le système, alimenté par des millions de photographies de véhicules endommagés, ne cesse de se perfectionner.

La solution IA Tractable automatise l'analyse des estimations de travaux et contrôle la pertinence de celles-ci à l'aide des photos du véhicule fournies par les réparateurs. Cette technologie signale toute incohérence potentielle avec les standards qualité de l'assureur et permet aux réparateurs de prendre les décisions les plus adéquates au niveau des méthodes de réparations. En intégrant cette solution dans la gestion de ses sinistres automobiles, Covéa peut ainsi, rapidement et avec précision, délivrer des accords de travaux réduisant le risque d'erreurs susceptibles d'allonger inutilement le processus d'indemnisation. La solution facilite également le travail de l'expert qui peut se concentrer sur les tâches les plus complexes. Au terme de ce processus optimisé, l'assuré récupère son véhicule plus rapidement.



Offrir (encore) un meilleur service client

— Afin de toujours mieux répondre aux attentes des assurés, notamment en matière d'omnicanalité, Covéa déploie un programme de gestion de la relation client intitulé ECLA, Ensemble pour une Expérience Client Absolue. L'outil offre une vision complète de toutes les interactions effectuées, quel que soit le canal utilisé, permettant au conseiller d'être plus pertinent et réactif dans son accompagnement. En 2022, MMA a achevé avec succès le déploiement d'ECLA au sein de toutes ses agences, tandis que MAAF s'est attachée à sa mise en œuvre pour une installation en 2024 dans les centres de relation client et en 2025 dans les agences. Les premiers retours d'expérience, positifs, indiquent que l'outil permet aux utilisateurs de mieux organiser leur activité. Les suggestions d'amélioration qu'ils ont exprimées seront peu à peu intégrées au programme pour optimiser son efficacité.



Le *selfcare* vie récompensé

— Lors des Trophées du CX Paris 2022, organisés par le magazine Relation client, MMA et GMF ont reçu, dans la catégorie *Selfcare et chatbot*, le Trophée de bronze pour leur *selfcare* vie. Cette distinction vient récompenser la modernisation des espaces client qui ont été dotés de nouvelles fonctionnalités afin de donner davantage d'autonomie aux clients et sociétaires dans la gestion de leur contrat d'assurance vie. L'enjeu consistait, en effet, à leur permettre de mener à bien différentes opérations, en tout lieu et à tout moment, sans qu'ils aient besoin de se mettre en relation avec un conseiller. Qu'il s'agisse d'effectuer un versement, de procéder à un rachat partiel ou à un arbitrage, ou encore d'accéder à une consultation détaillée des performances ou de l'historique du contrat, les parcours digitaux proposés conjuguent simplicité, efficacité et sécurité. Un accent particulier a aussi été mis en matière de communication afin que les clients soient parfaitement guidés.

La transformation digitale du Groupe se poursuit

— Covéa a été dynamique en 2022 en matière de transformation digitale, avec de belles avancées dans tous les domaines. Les assurés MAAF peuvent désormais suivre l'état d'avancement de leur sinistre en ligne dans leur espace client, avec une visibilité maximale de chaque étape de prise en charge. MAAF a aussi mis en place une nouvelle offre auto avec un parcours digital optimisé au sein duquel le client ou prospect peut déposer en ligne les documents administratifs nécessaires, qui sont ensuite analysés et traités automatiquement. MMA a pour sa part mis en ligne son nouveau site www.eti.mma.fr, dédié aux entreprises de taille intermédiaire. Conçu pour valoriser l'expertise et la proximité de MMA vis-à-vis de cette cible qui a besoin d'approches sur mesure, le site leur propose une gamme de solutions complète ainsi que différents



conseils d'experts. Covéa Affinity a fait évoluer son site web qui devient, sur fond d'éco-conception, le premier site labellisé vert dans l'assurance. Enfin, GMF a repensé la page d'accueil de son espace client afin d'en faciliter la navigation, d'accentuer la proximité avec le sociétaire et de lui proposer une meilleure expérience utilisateur grâce à un parcours simplifié. L'interface est plus intuitive et a notamment été enrichie de bannières personnalisées. Par ailleurs, les sociétaires GMF peuvent

désormais obtenir l'indemnisation en ligne de certains sinistres habitation et faire ensuite effectuer les travaux par eux-mêmes. Avec ces opérations de *selfcare*, les délais de traitement des dossiers indemnisation sont plus rapides et les centres de gestion se focalisent sur des actions à plus forte valeur ajoutée. Toutes ces avancées renforcent la qualité du service client et permettent de mieux répondre aux besoins et attentes des sociétaires.

Un nouveau système d'information pour la finance

— Dans le cadre de sa transformation, Covéa a finalisé avec succès le déploiement de son nouveau système d'information finance, pleinement opérationnel depuis janvier 2022 au sein de MAAF et depuis janvier 2023 chez MMA et GMF. Cette avancée, qui permettra de simplifier les processus, de rendre le reporting financier plus efficace et de favoriser les synergies, marque une nouvelle étape dans l'harmonisation des fonctions supports de Covéa. En effet, dans le Groupe, plus de 400 personnes utilisent aujourd'hui ce système comptable et de suivi budgétaire unique, basé sur une solution SAP et AXWAY, qui s'est substitué aux plus de 50 outils utilisés jusqu'à aujourd'hui par les différentes marques et métiers.

Faire face aux risques d'intensité

Covéa est confronté, comme tous les assureurs et les réassureurs, à la montée en puissance des risques d'intensité dont la fréquence, la gravité et l'étendue ne cessent d'augmenter ces dernières années.



Les risques d'intensité prennent une place de plus en plus prépondérante dans l'actualité mais aussi dans l'activité des assureurs et des réassureurs. Leurs coûts d'indemnisation se sont massivement alourdis. Si ces risques ne sont évidemment pas nouveaux, ils ont néanmoins tendance à se démultiplier et à se banaliser. L'enjeu consiste donc à les analyser toujours plus finement, à les modéliser au mieux et à en apprécier la probabilité afin de les anticiper pour s'en prémunir ou y faire face.

DES RISQUES CLIMATIQUES EN FORT DÉVELOPPEMENT

Après une année 2021 marquée par de fortes inondations causées par des pluies diluviennes en Allemagne et en Belgique et par des dômes de chaleur en Amérique du Nord, 2022 s'est distinguée par une nouvelle intensification des phénomènes climatiques. Le territoire français a, par exemple, été soumis à de très nombreux orages associés à des chutes de grêle, parfois très violentes, aux tempêtes Eunice et Franklin, aux inondations, à une succession de canicules, aux méga-feux de forêt et à un long épisode de sécheresse. Selon France Assureurs, le coût de ces catastrophes naturelles s'élève à plus de 10 milliards d'euros en 2022, un montant inédit depuis les tempêtes Lothar et Martin de 1999. Ce

coût est presque 3 fois plus élevé que celui de la période 2017-2021, qui s'est établi en moyenne à 3,5 milliards d'euros par an. À l'international, le constat est identique avec une succession de catastrophes météorologiques aux États-Unis, en Asie et en Australie. Depuis 15 ans, le Groupe a développé un programme de modélisation des risques climatiques appelé Coventéo visant à mieux maîtriser la sinistralité, à alerter en amont et à mettre en place les moyens internes et externes pour faire face aux événements. Il a aussi publié, en 2022, un livre blanc sur la modélisation des risques climatiques destiné à faire avancer la réflexion. Il s'attache, par ailleurs, à mieux prendre en compte les aléas dans la tarification, à surveiller régulièrement son portefeuille, à sélectionner rigoureusement les risques et à déployer une politique de prévention ciblée.

« Le retour de l'inflation à un haut niveau, du moins en Europe, constitue un facteur d'incertitude au sens où elle a un poids financier non négligeable sur les risques que nous couvrons.

Dès lors qu'elle vient alourdir les coûts des assureurs et des réassureurs, nous sommes tenus, pour partie, de la prendre en compte dans nos tarifs, même si nous mettons tout en œuvre pour en lisser l'impact sur nos clients.»

THIERRY FRANCO,
DIRECTEUR GÉNÉRAL RÉASSURANCE
ET ACTIVITÉS INTERNATIONALES

« Si les risques de haute intensité ont tendance à se renforcer, l'augmentation des violences politiques, qu'elles soient interétatiques ou internes aux États, ainsi que la multiplication des émeutes doivent aussi être prises en compte dans la réflexion d'ensemble et dans nos modèles, car elles s'accompagnent de très importants dommages aux biens et aux personnes. »

JACQUES BONNEAU,
DIRECTEUR GÉNÉRAL DE PARTNERRE

UN RISQUE PANDÉMIQUE EN PLEINE RÉSURGENCE

Après les alertes liées notamment au SRAS (2003) et à la grippe H1N1 (2009), le monde a été confronté en 2020, avec la Covid-19, à la réalité du risque pandémique. S'il s'agit de la pandémie la plus meurtrière depuis la grippe dite « espagnole » apparue un siècle plus tôt, la crise sanitaire s'est accompagnée d'un événement inédit : le quasi-arrêt de l'activité économique mondiale dû au confinement de la moitié de la planète pendant plusieurs semaines. « Pour les assureurs et les réassureurs, cette crise sanitaire a eu un coût extrêmement élevé suite à la décision de fermeture administrative des entreprises prise par de nombreux gouvernements », indique Jacques Bonneau. Le Groupe a donc,

depuis, à l'instar de tous les assureurs, fait évoluer ses contrats, considérant la fermeture de pans entiers de l'économie comme un risque systémique, par définition non assurable. Il n'en reste pas moins qu'aujourd'hui, mondialisation oblige, le risque pandémique est bien plus élevé qu'auparavant.

LE RISQUE CYBER EN NETTE AUGMENTATION

Du côté du cyber, avec des attaques en forte hausse, l'enjeu porte sur la difficulté à maîtriser ce type de risque, encore relativement nouveau. C'est pourquoi Covéa s'est attaché, depuis quelques années, à penser ce risque sur le plan juridique afin d'en définir les conditions d'indemnisation et d'en apprécier précisément

les impacts, qu'ils soient directs ou indirects. Pour autant, « le Groupe entend continuer de progresser sur la connaissance de ce risque afin de bâtir les réponses assurantielles appropriées au juste coût », fait valoir Thierry Franco.

Face à ces risques d'intensité, auxquels il convient d'ajouter la longévité* et la dépendance qui prennent une place croissante, la diversification des risques, qu'elle soit géographique ou qu'elle porte sur la couverture de risques d'autre nature, revêt une importance majeure. Le rachat de PartnerRe par Covéa, qui élargit le portefeuille de risques du Groupe, constitue sans doute la meilleure des réponses pour les affronter dans les meilleures conditions.

* Le risque de longévité est un risque financier lié au fait que les individus vivent, en moyenne, significativement plus longtemps que prévu.

Risques d'intensité : nos avancées

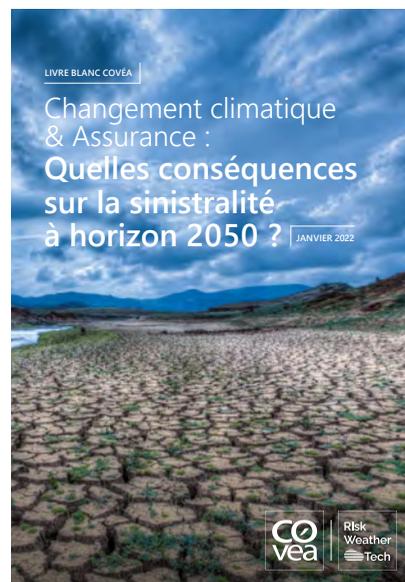


Publication d'un livre blanc sur la modélisation des risques climatiques

— Afin de mesurer les conséquences du changement climatique sur la sinistralité, Covéa a publié en janvier 2022, avec l'appui de la société de conseils et d'études RiskWeatherTech, un livre blanc intitulé « Changement climatique & Assurance - Quelles conséquences sur la sinistralité à horizon 2050 ? ».

Pour réaliser cette étude qui visait à identifier et à quantifier les risques climatiques majeurs à venir sur le territoire métropolitain français, les deux acteurs ont effectué des projections en utilisant une approche multi-modèles des aléas climatiques, pris en compte les modèles de dommages liés aux expériences sinistres de Covéa et analysé ses portefeuilles de risque habitation. Les conclusions du livre blanc laissent apparaître un renforcement des événements extrêmes lors des prochaines décennies et une forte

augmentation de la sinistralité liée notamment aux inondations et à la sécheresse. Dans ce contexte, le poids des aléas relevant du régime des catastrophes naturelles devrait s'accroître. Face à la montée des risques climatiques, Covéa développe des programmes de recherche, contribue au bon déroulement des partenariats public-privé et met en œuvre diverses expérimentations pour adapter l'habitat aux défis du changement climatique.





Modéliser l'aléa grêle avec Coventéo

— Dès 2007, Covéa a lancé un programme interne de modélisation appelé Coventéo, qui lui permet d'anticiper les risques climatiques et d'optimiser la gestion de crise lorsqu'un événement d'ampleur survient. Coventéo Grêle, qui repose sur l'intelligence artificielle, a ainsi été développé par les équipes du Pôle Risques majeurs de Covéa, avec la collaboration de RiskWeatherTech, après la tempête de grêle Ela de 2014.

L'outil permet de détecter un risque orageux susceptible de générer de la grêle et offre une simulation, quasiment en temps réel, du nombre de sinistres potentiels en assurance auto et habitation après analyse des images issues de radars de précipitations et des impacts de foudre. Une fois l'aléa météoro-

gique passé, Coventéo réalise une estimation du nombre de véhicules abîmés et des habitations endommagées, ce qui facilite la mise en place des dispositifs de gestion de crise dans les zones sinistrées.

Cela a notamment été le cas en mai et juin 2022 lorsque des épisodes de grêle destructrice ont eu lieu dans le sud-ouest du pays. Toutes les directions et les marques du Groupe – MAAF, MMA, GMF et sa société d'assistance Fidélia – ont pu immédiatement se mobiliser pour répondre aux besoins des clients et sociétaires, prendre en charge les sinistrés et accélérer le traitement des dossiers.

Activation du Plan d'Intervention Exceptionnel lors des tempêtes de février 2022

— En février 2022, le nord de la France a été frappé, successivement et en moins d'une semaine, par les tempêtes Dudley, Eunice et Franklin. Face à cette série d'événements, marquée par des rafales de vent qui ont causé d'importants dégâts, notamment sur les toitures, Covéa a décidé d'activer son Plan d'Intervention Exceptionnel. L'objectif ? Répondre à l'urgence de la situation grâce à une mobilisation impliquant les correspondants du Plan* ainsi que différents partenaires externes - experts, couvreurs ou réparateurs - avant, pendant et après ces événements. Ce Plan a été conçu dès 2008 pour que le Groupe puisse être en mesure de gérer les sollicitations des clients et sociétaires, d'estimer le volume global de flux déclaratifs et des dossiers à traiter et d'accélérer le traitement des sinistres.

* Les correspondants du Plan d'Intervention Exceptionnel sont des représentants des Directions Indemnisation de MAAF, MMA et GMF, de la Direction Indemnisation corporels, de la Direction Expertise et Solutions d'indemnisation, du Département Pilotage de la Performance indemnisation, de Fidélia, du Département Études techniques et juridiques et du Pôle Risques majeurs.

Un scanner pour expertiser les véhicules endommagés par la grêle

— Covéa expérimente, au bénéfice des clients et sociétaires de ses marques, un dispositif autonome d'expertise et de réparation des véhicules endommagés par la grêle : le Scanner Grêle Covéa.

Déployé à Mérignac (Gironde) par son partenaire Dent Wizard, spécialiste du débosselage sans peinture, ce dispositif prend la forme d'un

tunnel d'expertise au sein duquel un scanner, associé à des technologies d'intelligence artificielle, a été installé. Il permet, suite à une expertise automatisée à très grande vitesse, de l'ordre de trente secondes par véhicule, d'élaborer un diagnostic au terme duquel le nombre et la taille des bosses provoquées par la grêle sont établis. Cette démarche inédite contribue à réduire les délais de réparation des véhicules grêlés et répond à l'objectif du Groupe d'améliorer le parcours client. Covéa est le premier assureur en France à proposer cette innovation qui devrait être déployée à grande échelle dans les années à venir.

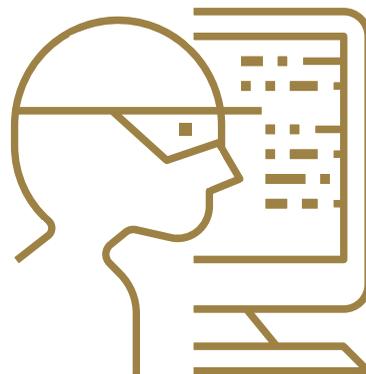


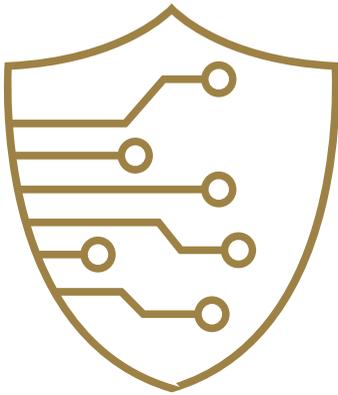
Un programme stratégique pour prévenir les risques cyber

— Face à la démultiplication des cyberattaques qui frappent les entreprises et les acteurs institutionnels, Covéa prend la menace virtuelle très au sérieux et s'organise pour les prévenir.

C'est tout l'enjeu du programme CyberSafe. Il a été conçu pour sécuriser les données et les systèmes informatiques du Groupe et réduire la probabilité et l'impact d'une attaque. Considéré par l'État comme opérateur de service essentiel (OSE) sur le périmètre « Sinistres IARD », le Groupe travaille sur son homologation de sécurité et poursuit parallèlement plus de trente projets dans le cadre de ce programme stratégique.

Parmi les objectifs poursuivis figurent la formation et l'acculturation des collaborateurs aux risques cyber, l'amélioration permanente de nos moyens de détection, le renforcement de nos moyens de protection/sécurité informatique et la réponse aux exigences réglementaires. Par ailleurs, Covéa sensibilise régulièrement, depuis plusieurs années déjà, ses collaborateurs aux bons gestes. Gestion des mots de passe, vigilance sur les mails reçus, sécurisation des usages et des équipements numériques, sauvegarde des données, sensibilisation au *phishing*, autant de mesures sur lesquelles le Groupe met l'accent sans relâche.





Accompagner les assurés face aux risques cyber

— Soucieuses d'aider les clients et sociétaires à prévenir les risques cyber, les marques du Groupe conjuguent démarche de sensibilisation, avec notamment des conseils disponibles sur le site internet de chacune d'elles, et mesures de protection ciblées. GMF propose ainsi un contrat de protection juridique comprenant une garantie e-réputation. Les deux formules du contrat proposées prennent en charge le recours contre les responsables d'une atteinte à la réputation d'un assuré sur internet ou les réseaux sociaux.

Les assurés disposent aussi, dans la formule la plus protectrice, d'une prestation de suppression ou de noyage des informations qui leur sont préjudiciables. Par ailleurs, via la plateforme de services, les clients et sociétaires MAAF, MMA et GMF ont accès au portail gouvernemental d'assistance et de prévention du risque numérique, qui leur permet de s'informer pour se protéger, de signaler une escroquerie en ligne ou de déposer plainte.

Une assurance contre la cybercriminalité

— MMA a conçu une assurance dédiée au risque cyber à l'attention des professionnels et des entreprises. L'enjeu ? Les protéger des conséquences d'une attaque, qu'elles soient financières, opérationnelles, juridiques ou liées à l'image et à la réputation de l'entreprise. Cette assurance repose sur une approche globale du risque cyber. Elle couvre en effet la gestion de crise ainsi que les dommages subis par l'entreprise, tels que les pertes de données informatiques, les pertes d'exploitation, la fraude informatique et la cyberextorsion. Elle comprend aussi des garanties responsabilité civile pour les dommages causés aux tiers.

La transition vers un modèle plus durable

À l'heure où les enjeux de durabilité ne cessent de prendre de l'importance, Covéa a pour ambition de limiter, par ses choix, par ses actions et par ses initiatives, son impact sur l'environnement, conformément à sa stratégie de responsabilité sociétale d'entreprise (RSE). Éclairage.



Chacun connaît dans les grandes lignes les rapports du GIEC et les effets du réchauffement climatique. L'action pour le climat est clairement une des grandes priorités de l'Union européenne, avec l'objectif de réduire les émissions de gaz à effet de serre de 55% d'ici 2030... et d'être le premier continent neutre en émissions carbone d'ici 2050. Le secteur financier, et notamment les assureurs, joue un rôle essentiel dans la réalisation de ces objectifs.

Covéa, en tant qu'assureur de premier plan, intègre pleinement ces enjeux de durabilité. Sur son exploitation, le Groupe cherche par exemple à réduire l'empreinte environnementale liée à ses sites d'exploitation et aux déplacements de ses collaborateurs. Dans ses processus d'investissements, Covéa a également adopté une démarche ESG volontaire, tant sur ses actifs mobiliers que ses placements immobiliers.

« La politique RSE représente à la fois un enjeu d'image pour les entreprises, souligne Éric Lécuyer, Directeur général de MMA, et un réel levier d'engagement pour les collaborateurs. »

« La durabilité, c'est également une attention particulière portée aux impacts sociétaux, complète Laurent Tollié, Directeur général délégué, Partenariats institutionnels. Sur ces sujets, Covéa agit également, notamment,

en matière de parité femme/homme ou d'inclusion des personnes en situation de handicap. »

RÉDUIRE L'EMPREINTE ÉCOLOGIQUE DU GROUPE

Conscient de la nécessité d'accélérer la transition vers un modèle de société plus durable, Covéa agit sur trois grands domaines. Le premier concerne ses activités propres : le Groupe entend réduire son empreinte écologique. Il a défini, en lien avec son plan stratégique « Covéa 2024 – Grandir ensemble », sa trajectoire bas carbone. Chaque année, il prévoit, en effet, de réduire de 3 % ses émissions directes de gaz à effet de serre pour la période 2022-2024.

« Au-delà de son empreinte environnementale, Covéa, en tant que groupe d'assurance mutualiste, est depuis toujours très attentif à l'impact de ses activités sur ses parties prenantes internes et externes, particulièrement en matière d'égalité des chances et d'inclusion. »

LAURENT TOLLIE,
DIRECTEUR GÉNÉRAL DÉLÉGUÉ,
PARTENARIATS INSTITUTIONNELS

« Depuis dix ans, la mobilisation du Groupe se renforce sur les sujets liés à la RSE. Aujourd'hui, l'ensemble de nos processus de décision intègre la prise en compte des impacts, risques et opportunités ESG. »

ÉRIC LÉCUYER,
DIRECTEUR GÉNÉRAL DE MMA

EXERCER AUTREMENT LE MÉTIER D'ASSUREUR

Autre levier d'action majeur, la manière dont le Groupe conçoit son métier d'assureur. Afin de répondre aux défis sociétaux et environnementaux, Covéa repense et adapte ses offres, ses services et ses prestations d'indemnisation en renforçant leur dimension responsable. Quelques exemples : l'incitation à la réparation avec des pièces de réemploi, la mise en place d'une extension de garantie pour les installations d'énergies renouvelables, le soutien sur le plan tarifaire des petits rouleurs ou des utilisateurs de véhicules électriques ou faiblement polluants.

DÉPLOYER UNE STRATÉGIE D'INVESTISSEMENT RESPONSABLE

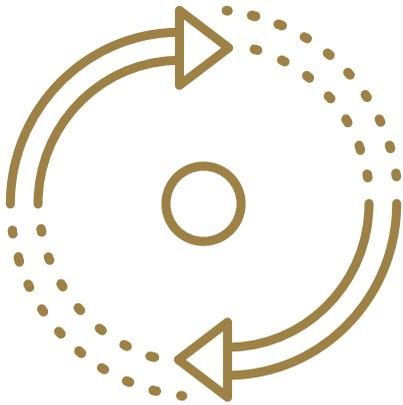
Covéa développe, en troisième lieu, une stratégie d'investissement responsable au sein de laquelle la finance durable prend de l'ampleur. Elle se concrétise chez Covéa Finance par la prise en compte de critères ESG dans les analyses et les décisions d'investissement, par un dialogue actionnarial avec les entreprises pour promouvoir des pratiques plus responsables, par une politique d'exclusion des énergies fossiles et par le développement d'une gamme étendue de produits ISR.

ET DEMAIN ?

« La réglementation est en pleine évolution ; il est indispensable d'établir un cadre commun, normé, permettant de disposer d'une information extra-financière intelligible et de qualité » souligne Laurent Tollié.

« Bien sûr, les questions relatives à la RSE impactent directement les activités opérationnelles des assureurs », relève Éric Lécuyer. L'enjeu consiste donc à prendre la mesure des nouveaux défis, notamment climatiques. « Pour y parvenir, poursuit-il, il importe d'être capable de prévoir l'impact des événements climatiques sur les biens des clients et sociétaux, de conjuguer harmonieusement protection et prévention et d'avoir une parfaite connaissance du risque. »

Transition vers un modèle plus durable : nos avancées



Covéa lance son programme Durabilité

— La directive CSRD - *Corporate Sustainability Reporting Directive* - impose aux entreprises de nouvelles exigences en matière de reporting extra-financier qui s'appliqueront progressivement à compter du 1^{er} janvier 2024.

Dans ce cadre, elles devront prendre en compte, dans les processus de décision, les impacts, les risques et les opportunités ESG. Elles seront aussi dans l'obligation d'établir une stratégie et des objectifs ESG sur toute la chaîne de valeur en intégrant l'ensemble des parties prenantes en amont et en aval. Autres nouveautés à prévoir : un « plan de transition pour l'atténuation du changement climatique » ainsi qu'un dispositif de pilotage continu de la performance ESG.

Pour se mettre en conformité avec ces évolutions réglementaires, Covéa a lancé, début 2022, le programme Durabilité grâce auquel le Groupe sera en mesure, dès 2025, de produire le nouveau rapport extra-financier (CSRD) qui remplacera l'actuelle déclaration de performance extra-financière que Covéa publie volontairement.

Développer l'immobilier durable

— Covéa Immobilier s'est engagé dans une démarche volontariste pour réduire l'impact environnemental de ses différents sites et contribuer à la trajectoire bas carbone du Groupe.

L'économie circulaire a ainsi fait l'objet de nombreuses initiatives avec un effort prononcé pour réduire, trier, recycler et valoriser les déchets produits, réemployer les matériaux et les mobiliers et développer l'*upcycling*, approche visant à créer du neuf avec du vieux sans transformer la matière première utilisée.

La biodiversité a aussi fait l'objet d'attentions multiples. L'année 2022 a été marquée par le lancement de diverses actions : la mise en place d'une gestion écologique des espaces verts labellisés ÉcoJardin et le déploiement de nombreuses initiatives destinées à protéger l'environnement, telles que le non-recours aux produits phytosanitaires de synthèse ou le développement d'une gestion raisonnée de l'eau.

Au-delà, un accent particulier a été mis sur la recherche de durabilité. Outre le plan de sobriété, institué fin septembre 2022, afin de parvenir d'ici 2024 à une baisse de 10 % de la consommation énergétique, le Groupe s'est engagé en faveur des énergies

renouvelables et de la production d'énergie. Dans ce cadre, un contrat d'énergie verte a été souscrit auprès d'EDF pour tous les sites d'exploitation et le parc immobilier de placement. Deux parcs de panneaux photovoltaïques en ombrières ont, par ailleurs, été construits à Niort sur le site de MAAF (3 000 panneaux) et à Chartres pour MMA (2 160 panneaux), d'autres sont à l'étude. Des projets de gestion du chauffage et du refroidissement des surfaces de bureaux grâce à la géothermie sont également en cours d'étude et de réalisation.

Covéa Immobilier recherche aussi les meilleures certifications environnementales pour ses immeubles en reconstruction.

Enfin, la mobilité n'a pas été oubliée par la Direction des Flux avec le développement d'une offre de transport durable et différentes mesures destinées à favoriser les transports doux sur les sites centraux, les sites en région et les réseaux d'agences MAAF et GMF.



Réparation automobile : réduire le coût avec l'impression 3D des pièces détachées



— Lorsque certaines pièces des systèmes avancés d'aide à la conduite et des optiques de phares sont cassées, les réparateurs automobiles n'ont d'autre choix que de procéder au remplacement de l'équipement complet, ce qui génère des coûts élevés.

Pour réduire le montant de la facture, Cesvi France, le technocentre de Covéa, a noué un partenariat avec Gryp, une société spécialisée dans l'impression 3D de pièces détachées automobiles.

L'objectif ? Mettre à la disposition des experts et des réparateurs un catalogue de pièces en plastique réfléchies, conçues et certifiées pour remplacer uniquement la pièce d'origine. Résultat : une économie significative et un impact carbone moindre.

La gamme de fonds à thématique environnementale de Covéa Finance labellisée ISR

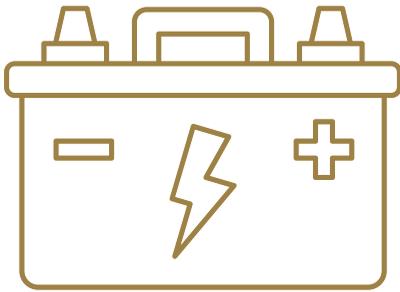
— En mars 2022, les quatre fonds à thématique environnementale de Covéa Finance, société de gestion du groupe Covéa, ont obtenu la labellisation Investissement Socialement Responsable (ISR). Ces fonds répondent à la quête de sens des clients et sociétaires et contribuent à l'engagement sociétal du Groupe.

Chacun des quatre fonds a une thématique spécifique. Covéa Aeria a pour objectif de soutenir l'économie bas carbone et d'investir pour améliorer la qualité de l'air.

Le fonds Covéa Aqua sélectionne des sociétés favorisant l'optimisation de la consommation en eau et la réduction de la pollution de cette ressource fragile. Covéa Solis accompagne la transition énergétique. Et Covéa Terra vise à sélectionner des valeurs engagées dans la production et la consommation responsables. Ce dernier, en complément du label ISR, est aussi labellisé Greenfin, label créé par le ministère de la Transition écologique et solidaire pour financer la transition énergétique et écologique.



Mobilités douces : une assurance durable pour les batteries électriques



— Covéa Affinity et Owen, assurtech spécialisée dans les mobilités électriques, ont lancé une assurance qui couvre les batteries des vélos et des trottinettes électriques.

Cette solution permet aux assurés adeptes de la mobilité douce de disposer d'un prolongement de 24 mois de la garantie constructeur de leur appareil. La batterie endommagée est adressée à la startup Doctibike qui privilégie sa réparation, dans une logique d'économie circulaire.

Cette offre pionnière est accessible en ligne ainsi que dans les boutiques de vélos à assistance électrique (VAE) et d'engins de déplacement personnel motorisés (EDPM).

Un mécénat avec le Collège de France

— En tant que mécène, Covéa soutient l'initiative « Avenir Commun Durable – Énergie, Environnement, Société » portée par le Collège de France. Ce programme a pour objectif d'apporter, dans une perspective interdisciplinaire, des réponses scientifiques sur la transition énergétique et la lutte contre le réchauffement climatique.

Il s'agit aussi de mettre à profit l'excellence scientifique et l'indépendance reconnue de cette institution pour nourrir la réflexion du grand public sur ces questions essentielles, grâce à des données scientifiques certifiées. Dans le cadre de cette action de mécénat, Covéa soutient la chaire éponyme qu'abrite la Fondation du Collège de France, dont l'enseignement est gratuit et ouvert à tous.

Création de la Fondation d'entreprise Covéa pour l'inclusion sociale

— En décembre 2022, Covéa a créé sa fondation d'entreprise. Celle-ci s'inscrit dans la continuité des projets de mécénat menés de longue date par le Groupe et vient en soutien de causes et de mobilisations concrètes, aux côtés d'associations qui s'engagent sur le terrain pour l'inclusion sociale et humaine. L'action de la Fondation Covéa s'exprime au bénéfice de trois causes répondant aux enjeux sociétaux majeurs de notre époque : le droit des femmes, l'inclusion et les savoirs et la connaissance au bénéfice de l'inclusion.

En effet, la Fondation Covéa souhaite apporter son concours aux acteurs du monde associatif qui font avancer l'égalité entre les femmes et les hommes et qui luttent contre toute forme de violence et de discrimination faites aux femmes.

Concernant l'inclusion, la Fondation Covéa s'est fixé deux priorités : l'inclusion des personnes en situation de handicap et l'inclusion des victimes de discrimination sociale ou en situation de vulnérabilité.

Enfin, la Fondation Covéa s'attache à favoriser des initiatives qui permettent la diffusion et la transmission des savoirs et de la culture à ceux qui n'y ont pas accès. Elle s'implique également dans des programmes de recherche destinés à prévenir ou à atténuer les facteurs d'exclusion.



Les émissions de CO₂ du Groupe en nette diminution

— En lien avec sa trajectoire bas carbone, Covéa s'est engagé à réduire chaque année de 3 % ses émissions de CO₂ d'ici 2024. Les avancées sont d'ores et déjà visibles avec, à fin 2022, une baisse de 19,3 % des émissions totales du Groupe par rapport à 2019.

Ce bon résultat s'explique notamment par les efforts réalisés sur le poste « déplacement » qui représente 50 % du total des émissions. Grâce à des déplacements professionnels et des trajets domicile-travail moins nombreux, notamment du fait du télétravail et de la mise en place d'un forfait mobilités durables pour nos collaborateurs, les émissions de ce poste ont chuté de 32,5 %.

De même, le poste « énergie », qui représente 14 % des émissions, a diminué de 16,5 % du fait d'une moindre consommation des énergies fossiles, d'une amélioration de la performance énergétique des bâtiments et de l'effort collectif de sobriété.

À l'écoute des collaborateurs

— Le baromètre d'écoute interne lancé par Covéa a été créé pour mesurer concrètement l'engagement des collaborateurs. Structurée autour de 20 thématiques, cette première édition a été plébiscitée par une forte participation et a permis de constater que Covéa est un employeur particulièrement attentif à ses équipes. Ce baromètre est un dispositif doublement précieux.

Il offre, tout d'abord, une photographie du ressenti collectif sur la qualité de vie et les conditions de travail. Les collaborateurs ont fait valoir leur satisfaction en matière d'équilibre vie privée - vie professionnelle, de conditions matérielles de travail, de rémunération et d'avantages sociaux et de respect de la diversité.

Ce baromètre contribue aussi à faire remonter les sujets sur lesquels des améliorations sont attendues. Le Groupe a ainsi, suite aux résultats, mis en place différentes actions pour accroître l'autonomie et renforcer la reconnaissance des collaborateurs, moderniser l'environnement de travail, mieux valoriser la dynamique d'innovation et valoriser l'engagement environnemental.





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 volatils (COV), et permettent de diminuer le besoin énergétique des machines durant la production.

L'imprimeur exploite un atelier de production « CO₂ 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 édité par Covéa — juin 2023

Conception et réalisation : Sô different / WordAppeal / Studio L'Éclaireur

Rédaction : Covéa, Sô different

Crédits photos : Arthur Cerica, Cesvi France, Raphaël Dautigny, Fondation des femmes, France Tutelle, Photothèque Covéa, Getty Images,

Grégory Picout, Poly, Matthieu Suprin, Juliette Treillet.

Retrouvez la version e-accessible de ce document sur www.covea.com



GROUPE
D'ASSURANCE
MUTUALISTE
ENGAGÉ

SOCIÉTÉ DE GROUPE D'ASSURANCE MUTUELLE

régie par le Code des assurances

RCS Paris 450 527 916

86-90, rue Saint-Lazare - 75009 Paris

www.covea.com

@groupecovea sur     

