
Rapport d'activité 2021







Assureur historique du monde artisan, MAAF,
marque de Covéa, est aux côtés de ses sociétaires et clients à chaque instant et protège leur santé, leur famille, leur épargne, leurs biens, leurs projets et leur activité.

Sommaire

Covéa

| | |
|---|-----------|
| Profil | 06 |
| Expertises | 07 |
| Éditorial de Thierry Derez, Président-Directeur général | 08 |
| Le Comité exécutif | 09 |

MAAF

| | |
|--|-----------|
| Profil | 10 |
| Forces | 11 |
| Entretien avec Stéphane Duroule, Directeur général | 12 |
| Gouvernance | 14 |
| Faits marquants 2021 | 16 |
| Performances extra-financières | 22 |

Covéa, leader de l'assurance mutualiste

- **Groupe d'assurance mutualiste**, Covéa est leader en France. Cette position en fait un acteur majeur du secteur de l'assurance, un contributeur important à l'économie nationale et un formidable atout pour anticiper les changements de modes de vie, les attentes et les besoins de nos assurés.
- **Construit autour de trois marques fortes, MAAF, MMA et GMF**, notre Groupe accompagne avec attention, efficacité et proximité près d'un foyer français sur quatre, tout en étant présent à l'international à travers nos différentes filiales et participations.
- **Nous aidons chacun au quotidien à réaliser ses projets, anticiper les risques et faire face aux aléas de la vie**. Depuis plus de vingt ans, nous avons fait un choix fort et structurant, celui de l'engagement mutuel et d'une organisation au plus près de nos publics : les 11,6 millions de sociétaires et clients qui nous font confiance ; les 21 000 collaborateurs en France qui font grandir notre Groupe ; les partenaires et acteurs de la société avec lesquels nous coopérons.
- **Avec son nouveau plan stratégique « Covéa 2024 - Grandir ensemble »**, le Groupe mobilise ressources et énergies pour asseoir son leadership, poursuit sa transformation et renforce son engagement auprès de l'ensemble de ses parties prenantes.

Un groupe, des expertises multiples

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

Un groupe construit autour de trois marques complémentaires



Mutuelle sans intermédiaire, assureur généraliste des particuliers et des professionnels



Mutuelle à réseaux de distribution intermédiés, assureur multispécialiste des particuliers, professionnels, entreprises, associations et collectivités



Mutuelle sans intermédiaire, assureur de particuliers, mutuelle de référence des agents du service public

Nos structures spécialisées, mutuelles affiliées et notre institution de prévoyance

Au 31 décembre 2021



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



Assurance non-vie, santé et prévoyance collectives

Notre présence à l'international

Covéa est présent à l'international par le biais de filiales détenues majoritairement, pour l'essentiel, au Royaume-Uni et en Italie. Concernant ses autres implantations, une filiale au Luxembourg a été cédée avec prise d'effet en février 2022 et un accord de cession de sa filiale américaine a été conclu en septembre 2021, qui pourrait être effectif courant 2022.



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



Dommmages et responsabilité



Protection juridique



Santé et prévoyance



Réassurance



Gestion d'actifs



Assurance vie



Assistance

Des besoins accrus de protection

→ Thierry Derez
Président-Directeur général Covéa



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

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

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

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

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

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

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

Le Comité exécutif

Au 31 décembre 2021



Thierry Derez
Président-Directeur
général



Paul Esmein
Directeur général adjoint
et Secrétaire général



Laurent Tollié
Directeur général
de la Relation client



Maud Petit
Directrice générale Finances



Thierry Francq
Directeur général
Transformation et Activités
internationales



Valérie Cohen
Directrice générale
Offres et Services



Amaury de Hauteclocque
Directeur général des
Coopérations humaines



Olivier Le Borgne
Directeur général
Investissements



Lionel Calvez
Directeur général Risques



Stéphane Duroule
Directeur général MAAF



Éric Lécuyer
Directeur général MMA



Jérôme Roncoroni
Directeur général GMF



Béatrice Savouré
Directrice Assurance vie

MAAF, assureur historique du monde artisan

→ **MAAF** protège la santé, la famille, l'épargne, les biens, l'activité et les projets de 3,8 millions de sociétaires et clients, parmi lesquels près de 800 000 professionnels.

Assureur historique du monde artisan, partenaire de nombreuses institutions professionnelles, MAAF conçoit et déploie des solutions pour chaque métier.

Dans un monde qui se transforme rapidement et qui voit de nouvelles formes de concurrence s'imposer sur le marché, MAAF est à l'écoute des besoins et des attentes de ses clients.

Avec la « Préférence Client », MAAF s'engage pleinement et quotidiennement. Digitalisation, émergence de nouveaux risques, prise en compte de l'évolution des modes de vie, autant de sujets qui nécessitent d'être imaginatifs, innovants et agiles.

Forces

Au 31 décembre 2021

8,9/10

note de satisfaction globale
des clients MAAF en 2021



3,8 M

de sociétaires et clients



790 000

clients professionnels



4 M

de véhicules assurés



2,7 M

d'habitations assurées



717 000

bénéficiaires en santé
individuelle



743 M €

de collecte brute
en épargne



1,4 M

de contrats de prévoyance
individuelle IARD



490 000

contrats de prévoyance
individuelle vie



510

points de vente



19,5 M

de visites sur maaf.fr



1 M

de visites sur
MAAF Privileges



+ de 7,4 M

de visites sur l'application
MAAF et Moi et
**+ de 240 000
téléchargements**



46 000

abonnés sur Twitter

La satisfaction de nos clients, notre priorité

→ Stéphane Duroule
Directeur général MAAF

« Nos clients nous font confiance. Nous mettons tout en œuvre pour les conforter dans leur choix et mériter la " Préférence Client ". Cela passe notamment par une meilleure joignabilité et une qualité de service irréprochable. »

Dans un contexte marqué par la crise sanitaire, comment qualifieriez-vous l'année passée ? Quel bilan dressez-vous de 2021 ?

Stéphane Duroule — L'année a une nouvelle fois été impactée par la crise de la Covid et ses conséquences, mais la dynamique économique a été bien meilleure. Nos résultats commerciaux en témoignent. Malgré le maintien à un niveau bas des immatriculations de véhicules, nous enregistrons une hausse de 1,3 % de notre portefeuille auto. En MRH, la progression est moindre (+ 0,7 % d'habitations assurées). Sur le marché des pros et entreprises, le nombre de nos contrats augmente de 2,2 %. La dynamique de création d'entreprises reste élevée, surtout concernant les micro-entreprises, pour lesquelles nous travaillons à l'adaptation de notre offre. En santé, 2021 était la première année pleine d'application de la loi Legendre autorisant les résiliations à tout moment. Si la saisonnalité des mouvements de portefeuille a été impactée, nous enregistrons néanmoins une croissance de + 1,5 % des bénéficiaires en santé individuelle. Le marché de l'épargne, enfin, redémarre fortement, notamment avec le Plan d'Épargne Retraite (PER), dont 2,5 millions de Français se sont équipés.

Depuis le début de la crise sanitaire, la modification des comportements des clients et prospects



s'est amplifiée et la fréquentation de nos agences a baissé de façon importante au profit des autres canaux de contact. En 2021, nous avons poursuivi notre transformation numérique pour répondre à cette évolution des attentes de nos sociétaires.

MAAF vient de fêter ses 70 ans au service de ses sociétaires. Face à une demande toujours plus exigeante des Français, comment gagnez-vous la « Préférence Client » ?

S. D. — L'année a effectivement été jalonnée d'une multitude d'actions avec nos clients et nos équipes pour célébrer notre belle histoire. Pour gagner la « Préférence Client », nous développons nos dispositifs digitaux pour que nos sociétaires trouvent rapidement les informations dont ils ont besoin sur leurs contrats, sinistres... et multiplions les moyens de nous contacter. Nous leur adressons régulièrement des informations et conseils sur nos services bien sûr, mais également sur des enjeux de vie courante comme la prévention. Nous les accompagnons au quotidien, et pas seulement lorsqu'ils ont un sinistre. Avec le « style MAAF », à travers les échanges qu'ils ont avec nos équipes, ils savent tout de suite qu'ils sont à la MAAF et nulle part ailleurs. Leur satisfaction, qui a encore progressé et s'affiche aujourd'hui à 8,9/10, est essentielle.

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

S. D. — Ce nouveau plan stratégique est dans la continuité du précédent. Nous voulons consolider nos positions sur nos marchés historiques IARD que sont l'auto, la MRH et le pro, et veiller à ce que nos sociétaires disposent toujours des garanties en adéquation avec leurs besoins, pour être bien protégés. Nous allons également poursuivre notre transformation, investir pour compléter nos dispositifs digitaux, simplifier et fluidifier les parcours clients et exploiter les opportunités de l'intelligence artificielle pour accroître toujours et encore nos services et notre qualité de service. Enfin, fidèles à nos valeurs mutualistes, nous allons renforcer nos actions en tant qu'acteur sociétal.

Effectivement, en 2021, MAAF a aussi déployé sa stratégie d'impact sociétal. Sur quels domaines concentrez-vous vos actions ?

S. D. — Nous avons défini et partagé nos engagements sociétaux autour d'actions et d'initiatives où nous sommes légitimes et où notre potentiel d'impact est fort. Ainsi, la prévention des risques, l'égalité des chances et la lutte contre les discriminations, au travers de notre fondation notamment, et la protection de l'environnement nous préoccupent particulièrement. Avec notre dispositif de communication #MAAFaçonD'être, nous apportons la preuve concrète de nos engagements.

Quelles sont les perspectives pour MAAF en 2022 ?

S. D. — Nous voulons poursuivre la bonne dynamique commerciale de 2021 et continuer de valoriser la qualité de nos offres afin de développer nos portefeuilles de contrats. Nos clients nous font confiance. Nous mettons tout en œuvre pour les conforter dans leur choix et mériter la « Préférence Client ». Cela passe par une meilleure joignabilité et une qualité de service irréprochable, par la fluidité des relations avec nos collaborateurs en agences, au téléphone et sur nos canaux digitaux, et par la bonne maîtrise de nos résultats techniques et charges afin de maintenir des tarifs compétitifs. —

Gouvernance MAAF

Au 31 décembre 2021

Le Conseil d'administration détermine les orientations de l'activité MAAF et veille à leur mise en œuvre. Il exerce sa mission en lien avec la stratégie définie par le groupe Covéa et dans le respect des pouvoirs attribués à l'Assemblée générale. Il procède aux contrôles et vérifications qu'il juge opportuns. Sa composition vise un équilibre entre les compétences de ses membres, afin de couvrir l'ensemble du spectre des activités de l'assurance.

Conseil d'administration MAAF



Thierry Derez
Président

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



Jean-Claude Seys
Président d'honneur et Censeur

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.



Thierry Bailleux
Administrateur

Thierry Bailleux a réalisé une grande partie de sa carrière en tant que responsable dans l'industrie agroalimentaire. Délégué MAAF depuis 1995 et correspondant mutualiste, il est aujourd'hui responsable supply chain, toujours dans le même secteur.



Janine Delhours
Administratrice

Janine Delhours a occupé plusieurs postes de comptable en entreprise, en passant par la comptabilité analytique et le contrôle budgétaire. Elle a aussi occupé la fonction de trésorière pour plusieurs associations.



Emmanuel Fay
Administrateur

Après plusieurs années passées à exercer des fonctions commerciales dans l'artisanat, puis dans la grande distribution, Emmanuel Fay est aujourd'hui responsable exploitation de sites dans le secteur de l'immobilier commercial.



Bernard Barbottin
Vice-président

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.



Michel Gougnard
Vice-président

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



Hubert Couprie
Administrateur

Après avoir été chef d'entreprise dans le secteur agroalimentaire, Hubert Couprie a inventé un emballage alimentaire marin qu'il a ensuite fait breveter.



Sophie Fiszman-Schwerdorffer
Administratrice

Auditrice du Chede et de l'IHEDN SN 68, et issue d'une formation en économie, Sophie Fiszman-Schwerdorffer a exercé diverses fonctions de direction au sein du groupe OFI (asset management, relations presse et développement durable).



Michel Castagné
Vice-président

Issu d'une formation économique et commerciale, Michel Castagné a été Président de Banque Populaire BPQA et vice-président du groupe Banque Populaire. Chef d'entreprise pendant 49 ans, il a aussi été maire dans le Lot pendant 13 ans.



Christian Baudon
Administrateur délégué

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



Sylvie Chevalier
Administratrice

Après 17 ans chez GMF (gestion de sinistres, conception de produits IARD et marketing), Sylvie Chevalier travaille en tant que consultante pour un éditeur de progiciels d'assurance. En 1998, elle rejoint MAAF en tant que manager, avant de se spécialiser dans la continuité d'activité et gestion de crise.



Claudia Labreche
Administratrice

Claudia Labreche est en charge de l'organisation d'événements à la Chambre de métiers et de l'artisanat Hauts-de-France et collabore régulièrement avec MAAF. Elle est déléguée et correspondante mutualiste MAAF.



Delphine Lemaire
Administratrice

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



Laurent Trouvé
Administrateur rep. des salariés

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.



Jean-Pierre Paquien
Administrateur

Après une longue expérience en tant que Directeur financier et administratif dans le secteur de l'industrie et des services, Jean-Pierre Paquien est consultant en organisation depuis 2004.



Jean Alsina
Censeur

Prothésiste dentaire, Jean Alsina est très investi dans le tissu des métiers de l'artisanat, tant par son statut de chef d'entreprise que par ses fonctions de Président de la Chambre des Métiers des Pyrénées-Orientales.



Carole Brandicourt
Administratrice rep. des salariés

Issue d'une formation commerciale et marketing, Carole Brandicourt a débuté au service risques complexes du groupe Aviva. Elle est, depuis 2001, conseillère développement relation clients de MAAF.



Renée Moran
Censeur

Après un début de carrière dans un cabinet d'expertise comptable puis en entreprise, Renée Moran a ensuite exercé en libéral, en tant que juriste et fiscaliste.



Stéphane Duroule
Directeur général

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



Jacques Lumeau
Directeur des Partenariats

Diplômé de l'École Supérieure de Commerce d'Amiens, puis diplômé en expertise-comptable, Jacques Lumeau exerce au sein d'Ernst & Young. Il rejoint MAAF en 2006 et devient Directeur Partenariats et Risques sur mesure en 2018.



Marie-Hélène Douceret
Directrice Organisation et Performance

Titulaire d'un MBA en management des entreprises d'assurances de l'Enass, Marie-Hélène Douceret a débuté comme conseillère, puis directrice d'agence MAAF. Elle est aujourd'hui Directrice Organisation et Performance.



Yves Rey
Directeur du Développement

Diplômé de l'École Supérieure de Management et du Centre des Hautes Études en Assurances, Yves Rey a occupé plusieurs fonctions au sein de MAAF. Il devient Directeur du Développement en octobre 2019.



Marielle Vo-Van Liger
Directrice Marketing et Communication

Avec une double formation en marketing et en statistiques, complétée par un Executive MBA de l'EM Lyon, Marielle Vo-Van Liger a acquis une longue expérience en marketing, data et CRM dans les télécoms. Elle rejoint MAAF en 2013 et devient Directrice Marketing et Communication en 2020.



Nicolas Bossis
Directeur Indemnisation

Diplômé en ressources humaines, Nicolas Bossis a rejoint MAAF en 2000, après un début de carrière au Crédit Agricole. Depuis octobre 2019, il occupe la fonction de Directeur Indemnisation MAAF.

7

réunions du conseil
d'administration
en 2021
dont 5 à distance.

Faits marquants 2021



1951-2021

Cela fait déjà 70 ans que la MAAF accompagne ses sociétaires et clients dans leurs besoins quotidiens, personnels et professionnels.

→ Depuis le début de l'aventure, les valeurs mutualistes de solidarité, de proximité et d'écoute n'ont pas pris une ride ! Tout au long de l'année, MAAF donne rendez-vous à ses sociétaires, délégués, collaborateurs, pour (re)découvrir la saga MAAF qui a débuté à Niort en 1951. Une (riche) histoire truffée d'anecdotes et de souvenirs à retrouver, décennie par décennie, sur maaf.fr/fr/a-propos-de-maaf.





Le siège social de MAAF à Chaban de Chauray, qui jouxte Niort, inauguré en mai 1972.



Toute l'histoire de MAAF retracée dans une édition limitée.



Une belle aventure partagée avec nos clients.

JANVIER 2021

Nouvelle agence « MAAF et Vous »



→ Un accueil client repensé grâce au digital et à l'écran tactile, une salle d'attente cosy équipée de café et de wifi, des espaces qui gagnent en transparence et en confort, des conseillers mobiles et qui se déplacent en entreprise... MAAF repense l'avenir de ses 500 points de vente en centrant le nouveau concept sur la relation, le conseil et l'expertise. De quoi réenchanter l'expérience client ! « *L'objectif ? Que les clients se sentent chez MAAF comme ils se sentent chez eux* », explique Grégory Frey, directeur de l'agence de Juvignac (34).

MARS 2021

Covid-19, des services d'assistance inédits

→ MAAF offre à ses sociétaires des services gratuits d'assistance à domicile en cas d'hospitalisation liée à la Covid-19. Les prestations proposées visent à les soulager concrètement des difficultés qui en résultent. Ainsi, dès le lendemain de la première nuit d'hospitalisation, la livraison de repas et de médicaments, le portage des courses et le soutien scolaire sont pris en charge. Une fois levé le risque lié aux cas contacts du foyer, des services au domicile sont également proposés : aide-ménagère, prise en charge du parcours domicile-école, activités extra-scolaires et transport post-hospitalisation.

MARS 2021

Tranquillité Famille : la prévoyance fait peau neuve

→ MAAF simplifie son offre de prévoyance individuelle Tranquillité Famille et prévoit de nouvelles garanties : reconnaissance du statut d'aidant pour les plus de 50 ans, couverture des petits-enfants durant la période de garde chez les grands-parents, ou encore, pour les familles mono-parentales, assistance au quotidien avec prise en charge des enfants.



AVRIL 2021

Prévention MAAF : les dangers du téléphone au volant

→ Pour sensibiliser les jeunes à l'usage délétaire du smartphone au volant, Prévention MAAF renouvelle son partenariat avec le collectif d'influenceurs « Et tout le monde s'en fout », en réalisant une vidéo sur les dangers des distracteurs au volant.



AVRIL 2021

Des innovations digitales au bénéfice du client

→ En 2021, MAAF continue d'innover pour un meilleur service client. Sur maaf.fr et sur l'appli MAAF et Moi, l'intelligence artificielle (IA) - via le chatbot Léa - permet la délivrance immédiate d'une attestation. Pour plus d'autonomie, tout client détenteur d'un contrat auto peut désormais lui-même ajouter un conducteur secondaire ou des garanties optionnelles. Côté indemnisation, MAAF teste l'IA pour simplifier la déclaration en ligne d'un dégât des eaux, allant même jusqu'à l'affichage de propositions d'indemnisation pour un petit sinistre.

MAI 2021

#MAAFaçonDêtre pour gagner la « Préférence Client »

→ Agir pour la prévention, l'égalité des chances, l'environnement : MAAF révèle ses engagements envers ses collaborateurs, ses clients et la société. Des actions et initiatives portées par #MAAFaçonDêtre, qui constituent autant de preuves concrètes.

JUILLET 2021

MAAF partenaire de l'École 42 Angoulême

→ MAAF apporte son soutien au développement de 42 Angoulême, une école de formation gratuite, spécialisée dans la programmation informatique. Ouvert à toutes et tous sans condition de diplôme, son enseignement est basé sur une pédagogie innovante et participative. La convention signée a notamment pour objectif de contribuer aux besoins d'égalité femmes/hommes dans les métiers du numérique.

JUILLET 2021

MAAF soutient le tournoi de paratennis de Chauray



→ Après une année blanche due à la crise sanitaire, la 10^e édition du tournoi national paratennis de Chauray (près de Niort) s'est tenue début juillet en présence de plusieurs joueurs du Top 20 français. MAAF apporte un soutien sans faille dans l'organisation et la logistique de cet événement sportif, lequel réunit également de nombreux écoliers. Une manifestation qui existe grâce à la mobilisation de plus d'une trentaine de bénévoles.



SEPTEMBRE 2021

Protection des dauphins : MAAF renouvelle son soutien au GECC

→ Avec le dauphin pour emblème, MAAF est tout naturellement, depuis 10 ans, partenaire du Groupe d'Études des Cétacés du Cotentin (GECC). Cet organisme a pour mission la connaissance et la préservation des mammifères marins, notamment des grands dauphins de la Manche. Avec ce partenariat renouvelé pour deux ans, MAAF soutient deux actions : les études scientifiques et la sensibilisation du public. Plus de 40 sorties en mer ont pu être organisées en 2021, ainsi que des stages d'éco-volontariat pour les plus passionnés... Une expérience unique, également pour plusieurs collaborateurs MAAF !



OCTOBRE 2021

Alertes intempéries : plus de 1,5 million de SMS envoyés

→ Chutes de neige, inondations, vents forts... Une dizaine d'épisodes climatiques de grande ampleur, à l'instar de la tempête Aurora qui a balayé une large moitié nord de la France dans la nuit du 20 au 21 octobre, ont justifié l'envoi d'alertes prévention auprès de nos sociétaires. Et pour les événements les plus violents, le délai de déclaration des sinistres a été allongé à 30 jours.



OCTOBRE 2021

Prix Goût et Santé MAAF : 4 lauréats des métiers de bouche récompensés

→ Depuis près de 20 ans, MAAF met chaque année à l'honneur les artisans passionnés de cuisine en organisant la finale du concours d'excellence : le Prix Goût et Santé. La cuvée 2021, qui s'est déroulée au sein de l'établissement Cuisine Mode d'Emploi(s) de Thierry Marx, distingue quatre lauréats qui ont séduit le jury par leur créativité mais aussi par l'alliance d'une cuisine saine, locale et durable.

NOVEMBRE 2021

Fondation MAAF Initiatives et Handicap : dix projets récompensés

→ Dix projets innovants et reproductibles en lien avec l'avancée en âge des personnes en situation de handicap sont mis à l'honneur par la Fondation MAAF, qui les aide à organiser leur campagne de financement participatif *via* Ulule. Au total, plus de 70 000 € collectés grâce à plus de 380 contributeurs. Le Prix spécial des Clients MAAF a été attribué au projet « Lis mon livre », le Prix spécial des Collaborateurs au projet « Mon veilleur et moi » et le Prix spécial du Jury a été décerné au « projet Walk ».

Découvrir tous les projets sur maaf.fr/fr/a-propos-de-maaf



NOVEMBRE 2021

MAAF Privilèges, la fidélité toujours plus récompensée

→ Les avantages et services réservés aux clients MAAF particuliers et professionnels ont encore été étoffés en 2021. La plateforme MAAF Privilèges s'enrichit pour que MAAF soit aux côtés de ses clients à chaque moment de leur vie, par des solutions au quotidien. Elle permet une relation régulière et positive avec ses assurés, dans une triple logique d'accompagnement, de prévention et d'assistance. En 2021, MAAF Privilèges a enregistré près d'un million de visites (soit + 52 % par rapport à 2020), 47 000 utilisations de ses outils (solutions et conseils personnalisés) et 61 000 achats de produits et services.

NOVEMBRE 2021

Prévention routière : des Rencontres MAAF 100 % digitales

Pandémie de Covid-19 oblige, MAAF s'est adaptée en proposant des e-rencontres qui ont touché plus de 1 300 jeunes issus des Centres de Formation des Apprentis, lycées et écoles. Une sensibilisation qui a porté sur les dangers d'une conduite sous influence : alcool, drogues et médicaments.



NOVEMBRE 2021

MAAF et la CAPEB : nouvel accord pour assurer les artisans de la filière photovoltaïque

→ Partenaire historique de la Confédération de l'artisanat et des petites entreprises du bâtiment (CAPEB), MAAF propose une extension de garantie dédiée aux artisans du bâtiment. Celle-ci leur permet d'être assurés pour l'ensemble de leurs travaux de réalisation de systèmes photovoltaïques. Une offre qui contribue à la transition environnementale des bâtiments.

Performances extra-financières

Au 31 décembre 2021

Social

RESSOURCES HUMAINES



7 358

effectif total

7 165 CDI

193 CDD

183 alternants

Diversité

4 862 femmes

2 496 hommes

460 collaborateurs en situation de handicap

51,9 % taux de féminisation des cadres, soit + 0,7 point par rapport à 2020

Âge et ancienneté

43,3 ans

d'âge moyen

15,4 ans

d'ancienneté moyenne

Statut

43 % cadres

57 % non-cadres

Mouvements

508 embauches en CDI

432 départs de CDI dont 165 départs en retraite

Formation

95 %

taux d'accès à la formation

ÉGALITÉ DES CHANCES

1 fondation

qui accompagne et finance des projets pour améliorer le quotidien des personnes en situation de handicap : la **Fondation MAAF Initiatives et Handicap**

→ En 2021 :

34 952 € investis

10 projets sélectionnés

→ Depuis 1998 (date de création) :

+ de 2 M de subventions versées

80 projets soutenus

PRÉVENTION

2 M€

investis dans la prévention des risques routiers

1 M

de téléchargements de l'application AlcooTel

Environnement

CONSOMMATION D'ÉNERGIE

Immobilier d'exploitation

31 150 129

kWh

-3,4% par rapport à 2020

Immobilier de placement

3 919 962

kWh

soit + 7,7 % par rapport à 2020

141,8

kWh/m²

soit -2,6% par rapport à 2020

103,3

kWh/m²

soit + 198,8 % par rapport à 2020²

DÉCHETS^{1/3}



135,3

tonnes de déchets

(papier, carton, déchet industriel banal)

CONSOMMATION D'EAU³



40 338 m³

BILAN CARBONE (SCOPES 1 ET 2)

Immobilier d'exploitation

2575,8

teq CO₂*

Immobilier de placement

345,7

teq CO₂*

11,7

kgeq CO₂/m^{2**}

soit -1,5% par rapport à 2020

9,1

kgeq CO₂/m^{2**}

soit + 155,2 % par rapport à 2020²

* Tonne équivalent CO₂.

** Kilogramme équivalent CO₂/m².

¹ Le périmètre a été élargi par rapport à 2020.

² Le périmètre des m² pris en compte est différent par rapport à 2020, d'où une forte variation.

³ Pour l'immobilier d'exploitation uniquement.



La version numérique de ce document est conforme aux normes d'accessibilité PDF/UA (ISO 14289-1), WCAG 2.1 niveau AA et RGAA 4.1 à l'exception des critères sur les couleurs. Son ergonomie permet aux personnes handicapées moteurs de naviguer à travers ce PDF à l'aide de commandes clavier. Accessible aux personnes déficientes visuelles, il a été balisé de façon à être retranscrit vocalement par les lecteurs d'écran, dans son intégralité, et ce à partir de n'importe quel support informatique.

Version e-accessible par DocAcess

Impression

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

L'imprimeur est également le seul en France à exploiter un atelier de production « 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 rédigé et édité par Covéa — mai 2022

Conception et réalisation : WordAppeal / Studio L'Éclaireur

Crédits photos : L'Agence Les Echos Publishing, Raphaël Dautigny, Getty Images, Alex Giraud, Photothèque MAAF, Poly.

Retrouvez la version e-accessible de ce document sur maaf.fr/fr/a-propos-de-maaf



MAAF

Chauray

79036 Niort Cedex 9

www.maaf.fr

