

RAPPORT D'ACTIVITÉ 2022



GRUPE
CO
vea

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

MMA

01

COVÉA

- 02 — Profil
- 03 — Expertises
- 04 — Éditorial de Thierry Derez,
Directeur général de Covéa
- 05 — Gouvernance opérationnelle

MMA

- 06 — Profil
- 07 — Forces
- 08 — Entretien avec Éric Lécuyer,
Directeur général de MMA
- 10 — Gouvernance
- 12 — Faits marquants 2022
- 18 — Performances extra-financières

02

Covéa, leader de l'assurance mutualiste



Dommages et responsabilité



Protection juridique



Santé et prévoyance



Gestion d'actifs



Assurance vie



Réassurance



Assistance

Groupe d'assurance mutualiste solide et dynamique,

Covéa est un acteur majeur du secteur de l'assurance et de la réassurance.

Avec ses marques MAAF, MMA et GMF, notre Groupe accompagne avec attention, efficacité et proximité près d'un foyer français sur trois.

Nous aidons chacun au quotidien à 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 11,5 millions de clients et sociétaires 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.

En 2022, Covéa a fait l'acquisition de PartnerRe, 10^e réassureur mondial. De l'assurance des particuliers, des professionnels et des entreprises à la réassurance, Covéa maîtrise l'ensemble de la chaîne du risque.

#1

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

Un groupe, des expertises multiples

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.

Un groupe construit autour de quatre 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.

Nos structures spécialisées



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

Nos mutuelles affiliées et notre institution de prévoyance



Assurance non-vie, santé et prévoyance collectives.

« Nous avons franchi une étape importante de l'histoire de notre Groupe avec l'arrimage de PartnerRe. »

MESSAGE DE
THIERRY DEREZ, DIRECTEUR GÉNÉRAL DE COVÉA



— Nous venons de traverser une année particulièrement complexe, marquée par une accumulation de crises dont la guerre entre l'Ukraine et la Russie. Outre ses conséquences dramatiques sur le plan humanitaire, ce conflit est venu perturber notre environnement économique. L'inflation, qui avait déjà démarré mi-2021, a été portée par la hausse des prix du gaz et atteint désormais des niveaux très élevés. 2022 s'est également caractérisée par une accumulation des phénomènes météorologiques un peu partout dans le monde, avec une sévérité de plus en plus extrême. Ainsi, la sinistralité que nous avons enregistrée en France est la plus forte depuis les tempêtes de décembre 1999.

Ce contexte pèse forcément sur notre activité et particulièrement sur notre charge sinistre. Toutefois, une bonne nouvelle face à ce tableau plutôt sombre : la remontée des taux obligataires.

— Naturellement, la première année de déploiement de notre plan stratégique « Covéa 2024 – Grandir ensemble » a été percutée par ce contexte. Mais l'expérience des dernières années nous a permis de renforcer notre agilité et nous savons nous adapter. Nos équipes ont démontré, une fois encore, la force de leur engagement. Nous

conservons notre position de leader en assurance de biens et responsabilité et maintenons un haut niveau de satisfaction de nos clients et sociétaires. Nous avons, tout au long de l'année, amélioré notre organisation pour les accompagner au mieux. Nous avons continué notre transformation afin de répondre à l'évolution de leurs usages. D'importants investissements ont également été réalisés en vue de moderniser et sécuriser nos systèmes d'information et développer notre maîtrise de la data et de l'IA. Nous avons donc poursuivi la mutualisation entre nos marques, gisement essentiel en termes de qualité de service et de compétitivité. Enfin, nous avons soutenu de nombreuses actions de mécénat et de partenariat d'intérêt général et préparé le lancement de notre fondation d'entreprise.

— En 2022, aussi, Covéa a franchi une étape importante de son histoire, avec l'arrimage de PartnerRe, 10^e réassureur mondial, dont nous avons finalisé l'acquisition le 12 juillet dernier. Avec PartnerRe, notre Groupe change de dimension. Nous couvrons désormais l'intégralité de la chaîne du risque. Doté de deux réacteurs, l'un ancré en France, avec nos activités d'assurance, l'autre global avec la réassurance, Covéa se trouve à présent mieux armé pour appréhender l'ensemble des risques. PartnerRe va nous apporter sa superficie globale, une temporalité au cycle complémentaire et sa rentabilité, et Covéa France, en tant qu'assureur, sa stabilité et sa connaissance des attentes de ses assurés avec qui nous nouons une relation de confiance et de proximité. Dans une période où les incertitudes se font plus fortes, où les risques d'intensité se multiplient, plus nous serons solides, mieux nous garantirons à nos clients et sociétaires une protection pérenne et adaptée.

Gouvernance opérationnelle Covéa

AU 1^{ER} JANVIER 2023

● COMITÉ DE DIRECTION GROUPE



● **Thierry DEREZ**
Directeur général



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



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



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



● **Lionel CALVEZ**
Directeur général
Risques



● **Olivier LE BORGNE**
Directeur général
Investissements



● **Jacques BONNEAU**
Directeur général
de PartnerRe



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



● **Stéphane DUROULE**
Directeur général
Assurances France

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 Coopérations humaines

Béatrice SAVOURÉ
Directrice
Assurance vie

Philippe CUVELIER
Directeur
Technologie et Système d'information

Nathalie BARRE-TRICOIRE
Directrice
Finances France

MMA, 2^e assureur des professionnels et des entreprises

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

MMA protège également au quotidien 2,4 millions de clients particuliers. Elle les aide à réaliser leurs projets, anticiper les risques et faire face aux aléas de la vie, notamment grâce à ses assurances de dommages aux biens, ses solutions en assurance santé et en assurance vie.

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

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

Digitalisation, émergence de risques inédits, prise en compte de nouveaux usages et modes de vie sont autant de sujets nécessitant imagination, innovation et agilité.

Forces

AU 31 DÉCEMBRE 2022



1 027

agents généraux



1 596

points de vente

4 742

courtiers habilités dont

1 726 en IARD

3 068 en vie

1 367 en protection
juridique



3,1 M

de clients
(hors Courtage)



2,9 M

de véhicules assurés
(y compris flottes)



1,5 M

d'habitations assurées



1,2 Md€

de collecte brute
en épargne



2 444 M€

de primes acquises sur le
marché des pros et entreprises
(hors Affinitaire)



565 400

bénéficiaires
en santé individuelle



1,5 M

d'espaces client sur mma.fr



8,3 M

de visites sur
les sites Internet MMA



600 000

contacts particuliers
(devis + autres natures
de contacts)

« MMA est une entreprise engagée auprès de ses clients et dans la société. »

RENCONTRE AVEC
ÉRIC LÉCUYER,
DIRECTEUR GÉNÉRAL DE MMA





année 2022 a été marquée par de nombreuses crises et par une succession d'évènements climatiques d'une ampleur et d'une fréquence inédites. Comment MMA y a-t-elle fait face ?

— Au printemps et durant l'été, des orages de grêle d'une rare intensité ont provoqué d'importants dommages subis par nos assurés particuliers et professionnels. Afin de faire face à l'afflux des déclarations de sinistres, MMA a mis en place des mesures simplificatrices, à la fois pour ses clients (plafonds d'expertise relevés, règlement direct privilégié...) et également pour son réseau d'agents généraux (délégations élargies temporairement pour gérer les sinistres en soutien des équipes). D'autres évènements ont également perturbé l'année 2022 sous l'angle commercial : inflation et impact sur le pouvoir d'achat, contraction des transactions sur le marché de l'automobile et, dans une moindre mesure, de l'habitation. Les équipes MMA ont redoublé d'engagement afin de répondre du mieux possible aux attentes de nos assurés.

Quelles étaient les priorités de l'année, en lien avec le plan stratégique « Covéa 2024 – Grandir ensemble » ?

— 2022 était la première année d'application du plan stratégique du Groupe. Pour MMA, elle s'articulait autour de plusieurs objectifs. En tant que leader, nous avons œuvré pour maintenir notre rôle d'acteur de référence auprès des professionnels et des entreprises tout en accentuant nos efforts pour garantir une rentabilité structurelle sur ces marchés plus volatiles. Parallèlement, nous avons consolidé nos positions sur les risques des particuliers, en travaillant la fidélisation de nos clients (assurance vie, prévoyance...), et sur le marché affinitaire en diversifiant notre offre. En tant qu'entreprise en mouvement, MMA a continué de moderniser ses systèmes d'information avec 4 grands

programmes de transformation : le déploiement du nouveau poste de travail des agents généraux ECLA, des avancées significatives pour le nouvel outil de gestion des sinistres Indigo, l'extranet courtage et le modèle phygital qui mixe la force et la proximité du réseau physique des agents généraux avec des solutions digitales simplifiant l'accès aux services d'assurance. MMA est aussi une entreprise engagée auprès de ses clients et dans la société. Nous avons progressé en termes de joignabilité malgré le contexte de sursinistralité, et fluidifié nos parcours, contribuant ainsi à améliorer l'expérience client. Enfin, l'engagement sociétal de MMA est historiquement fort et nous souhaitons le valoriser. Cette volonté s'est notamment concrétisée par une campagne TV institutionnelle #MMAsengage qui a mis en avant nos 4 champs d'intervention prioritaires : l'environnement, la prévention routière, l'égalité des chances et les territoires.

Cette année, vous avez déployé le CRM* ECLA (Expérience Client Absolue). Que pouvez-vous nous dire à ce sujet ?

— C'est avec succès que nous avons déployé le nouveau poste de travail des agents généraux : le CRM ECLA. Les 1 600 points de vente sont tous dotés du CRM, ce qui représente près de 6 000 utilisateurs. Le CRM ECLA, une solution de l'éditeur Salesforce, offre aux agents généraux la vision complète de toutes les interactions entre MMA, ses agents et ses sociétaires, dans le but de mieux servir nos clients. Disposer d'une meilleure connaissance de nos assurés nous permet d'être plus réactifs et plus pertinents dans les propositions de produits et de services. ECLA est donc à la fois un outil d'excellence de la relation client et, nous l'espérons, un accélérateur d'opportunités commerciales.

Quelles sont les perspectives pour 2023 ?

— En 2023, l'environnement économique et géopolitique reste compliqué. Nous observons un ralentissement des ventes sur le marché de l'auto et des transactions immobilières, et également une augmentation du risque de défaillance pour les professionnels et les entreprises. C'est dans ce contexte que la force de nos réseaux et le savoir-faire de nos collaborateurs doivent s'exprimer, afin d'accompagner nos clients dans la durée, identifier leurs besoins selon leurs moments de vie et ajuster nos solutions assurantielles à la situation de chacun.

« En tant que leader, nous avons œuvré pour maintenir notre rôle d'acteur de référence auprès des professionnels et des entreprises. »

* Customer Relationship Management

Gouvernance MMA

AU 31 DÉCEMBRE 2022

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

Conseils d'administration MMA



Thierry Derez
Président des conseils
MMA IARD (SA),
MMA IARD/Vie AM

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
Vice-président

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.



Hélène Bėjui-Hugues
Administratrice

Médecin et juriste, Hélène Bėjui-Hugues est consultante en réparation juridique du dommage corporel. Elle a été membre de la Commission Nationale des Accidents Médicaux et Déléguée générale de l'Association pour l'étude de la Réparation du Dommage Corporel (AREDOC).



Luce Berille
Administratrice

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, relations institutionnelles...



Thierry Charmetant
Administrateur

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



Valérie Cohen
Présidente du conseil
MMA Vie (SA)**

Actuaire de formation, Valérie Cohen entre chez GMF en 1990. Après avoir occupé les postes de Directrice Technique IARD au sein de GMF et de Covéa, elle devient Directrice générale des Offres et Services Covéa en 2020. Depuis janvier 2023, elle est Présidente de la CADORA.



Michel Coursat
Administrateur

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



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.



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.



Christophe Guettier
Administrateur

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.



Michel Gougard
Administrateur**

Après avoir débuté sa carrière chez MAAF, Michel Gougard 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, Président de Covéa.

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

** Administrateurs uniquement dans les SA.



Delphine Lemaire
Administratrice

Delphine Lemaire, spécialisée dans le secteur de l'assurance, a exercé des missions de commissaire aux comptes et de conseil durant sept ans (Mazars). Après avoir occupé différentes fonctions de responsable financière au sein d'un groupe institutionnel public, elle assume aujourd'hui la fonction de Directrice du réseau mixité de ce Groupe.



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.



Éric Lagarde
Administrateur rep. salariés 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.



Frédéric Maurin
Administrateur**

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

7

réunions des conseils MMA IARD (SA) et MMA Vie (SA)

8

réunions des conseils MMA IARD Assurances Mutuelles et MMA Vie Assurances Mutuelles



Caroline Ribolzi
Administratrice rep. salariés IARD**

Manager de proximité à la Direction Opérations Santé Prévoyance. Issue d'une formation en assurance, Caroline Ribolzi a occupé, de 1998 à 2016, des postes de gestionnaire sinistres (assurance dommage, puis prévoyance), et de souscripteur produits (MRH, épargne). De 2016 à 2020, elle a été manager à la Direction Assurance vie.

Comité de direction MMA

AU 23 JANVIER 2023



Éric Lécuyer
Directeur général

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



Yann Calarco
Directeur Indemnisation

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



Thierry Crahes
Directeur du Développement Agents

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



Nathalie Bohère
Directrice de Covéa Affinity

Diplômée de l'Institut Supérieur des Techniques de Communication, et titulaire d'un Executive MBA d'HEC Paris, Nathalie Bohère a piloté le Marketing et la Communication chez MMA puis les marchés des Professionnels. Elle a intégré Covéa Affinity en 2022 et dirige la société depuis le 23 janvier 2023.



François Féquant
Directeur Marketing, Communication et Innovation

Ingénieur diplômé de l'École Centrale de Lyon, François Féquant, après avoir occupé plusieurs postes de direction dans le domaine de l'assurance, intègre MMA en 2020 comme Directeur Marketing et Communication. Il pilote également l'innovation depuis 2023.



Antony Foucher
Responsable Maîtrise des Risques

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



Olivier Jarry
Directeur Développement Courtage et Marché Entreprises

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



Christine Leclere
Directrice Secrétariat général et Pilotage

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



Thierry Mollat
Directeur Opérations et Efficience

Ingénieur en mécanique énergétique, Thierry Mollat rejoint Covéa en 2001 sur des projets de refonte de modèles opérationnels. Depuis 2018, il est Directeur Opérations et Efficience MMA.

Faits marquants 2022

Retour sur le terrain au plus près des entrepreneurs

En 2022, après 2 ans de confinement et de restrictions sanitaires, la Fondation MMA des Entrepreneurs du Futur a repris son activité en présentiel dans les territoires avec 34 événements qui ont regroupé plus de 10 000 personnes.



Forum du rebond vendéen, mardi 29 novembre 2022, à Moulleron-le-Captif



Nouvel outil d'analyse de symptômes pour les assurés santé MMA

MMA – via Santéclair – propose désormais l'accès à un service innovant basé sur l'intelligence artificielle : un outil d'évaluation des symptômes et d'orientation de type « Symptom Checker ». Accessible sans frais et en toute confidentialité depuis l'espace personnel de l'assuré santé MMA, ce service n'a pas vocation à remplacer un médecin mais à éclairer le patient sur la cause de ses symptômes, ou ceux de son entourage, et à l'orienter vers la solution la plus appropriée.

JANVIER

#VotreHistoireVotreTerritoire

Ancrés dans les territoires, les agents MMA ont la confiance des entreprises locales. Depuis janvier 2022, MMA présente, chaque mois, à travers une vidéo, l'histoire d'un agent MMA et d'un client Pro. Le programme « Votre histoire, votre territoire » a cumulé plus de 7 millions d'impressions* sur les réseaux sociaux depuis son lancement. Sa force : raconter l'histoire d'entreprises de tous horizons et de toutes tailles.



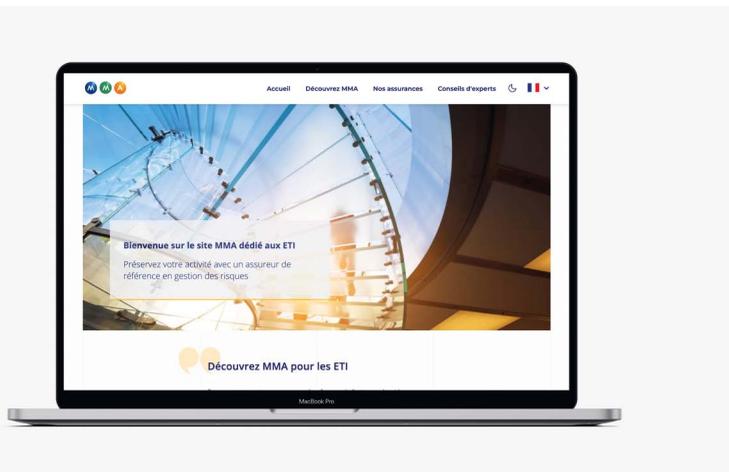
Patrick Leroy, agent MMA à Auray et Yann Petit, dirigeant de la biscuiterie La Trinitaine

* Impressions : nombre de fois qu'un contenu est vu par les internautes.

FÉVRIER

MMA s'investit pour les ETI via son nouveau site internet

Depuis le 24 février, MMA se positionne comme un acteur majeur auprès des ETI avec la mise en ligne d'un nouveau site web dédié aux Entreprises de Taille Intermédiaire, www.eti.mma.fr. Grâce à la création de ce site, MMA entend consolider sa position de leader auprès des entreprises et intensifier son développement sur des marchés sélectifs et dynamiques. Le site participe aussi à renforcer la perception de la marque MMA comme experte des risques d'entreprises.



MARS

Deux Trophées Qualiweb de la meilleure relation client en ligne

MMA remporte pour la 2^e fois le Trophée Qualiweb de la meilleure relation client online tous secteurs confondus et pour la 7^e année consécutive dans la catégorie Assurance. Ces prix récompensent notre capacité à prendre en charge toutes les demandes, avec simplicité et via un véritable accompagnement sur l'ensemble des canaux digitaux. Empathie, écoute et optimisme ont une fois de plus fait la différence, grâce à l'engagement sans faille du service client MMA.



MMA PER AVENIR
MMA

AVRIL

Un label d'excellence pour MMA PER Avenir

Pour la troisième année consécutive, le contrat MMA PER Avenir est récompensé, le 15 avril 2022, par un jury d'experts indépendants avec l'obtention du «Label Excellence 2022» dans la catégorie Plan d'Épargne Retraite. Ce label, d'une durée d'un an, récompense les meilleurs produits retraite du marché. Lancé en 2020, ce contrat MMA est un complément précieux à l'assurance vie et répond efficacement aux projets de nos assurés particuliers ou chefs d'entreprise, désirant se constituer une épargne retraite complémentaire.



AVRIL

MMA certifiée Service France Garanti par l'AFNOR

Après un audit minutieux, MMA obtient la certification Service France Garanti pour son engagement à proposer à ses assurés des prestations de service et un service client 100 % origine France. Valable 4 ans, cette certification récompense l'expertise et le professionnalisme de ses équipes et permet à MMA de donner à ses clients des preuves de son engagement en matière de développement des territoires et de proximité.



MAI

Un partenariat renforcé avec les 24h du Mans

MMA renouvelle son partenariat avec l'Automobile Club de l'Ouest jusqu'en 2035, se donnant ainsi l'opportunité de renforcer sa proximité avec le club manceau sur des sujets importants, tels que la sécurité et les énergies propres. Bien plus qu'un simple partenariat commercial, MMA souhaite s'associer aux objectifs d'amélioration de la sécurité sur piste avec, en 2023, la construction d'un nouveau centre médical de piste doté d'une hélistation.



MAI

MMA, nouveau partenaire officiel du MSB

Le 17 mai 2022, MMA annonce un nouveau partenariat avec Le Mans Sarthe Basket, une occasion pour la marque de continuer à afficher son soutien au sport de haut niveau dans la Sarthe. Elle sera au côté du MSB pendant 5 ans. Dans le cadre de ce partenariat, MMA participe à l'action solidaire « Les 3 points du cœur », dont l'objectif est de permettre à un enfant atteint de malformation cardiaque de se faire opérer en France, grâce aux tirs 3 points marqués par les joueurs du MSB.



LA MARQUE QUE J'

MAI

Convention Agents MMA pour « Grandir ensemble »

Le 9 mai, 1 000 agents MMA et acteurs de la relation clients se sont rassemblés à la Maison de la Mutualité à Paris. À cette occasion, le nouveau plan stratégique « Grandir ensemble » a été exposé : marchés cibles et à valeur, modernisation des outils, transformation du modèle de distribution... Ce fut également l'occasion pour la marque de réaffirmer les valeurs d'engagement et de solidarité qui lui sont chères avec un soutien financier de 50 000€ au profit de Café Joyeux.

JUN

Imaginons.mma : faire appel à nos clients pour concevoir l'assurance de demain

MMA a lancé, en juin 2022, « imaginons.mma », une plateforme web collaborative qui a pour vocation de mobiliser une communauté de clients afin de co-construire des offres et services d'assurance. Les clients sont invités à partager leurs idées, interagir avec la communauté et donner leur avis autour d'un projet ou d'une réflexion de l'entreprise. Aujourd'hui, ce sont près de 1 300 clients inscrits et déjà plus de 1 000 idées partagées sur la plateforme.



Hôtel Potocki à Paris pour la clôture du MMA Entreprise Courtagage Tour 2022

SEPTEMBRE

MMA Entreprise Courtagage Tour 2022

Du 13 juin au 14 septembre 2022 s'est tenu le MMA Entreprise Courtagage Tour. Après une pause de 2 ans liée au Covid, les équipes courtage étaient ravies de retrouver leurs partenaires pour échanger en toute convivialité. Cette tournée en 7 étapes a rassemblé plus de 1 000 participants, dont tous les grands courtiers de la place pour la clôture à Paris, montrant ainsi leur confiance envers MMA.

NOVEMBRE

Fondation MMA Solidarité : nombre record de lauréats en 2022

La Fondation MMA Solidarité a dévoilé, au printemps et en novembre, respectivement 43 et 29 lauréats sélectionnés, soit 72 initiatives soutenues en 1 an, pour une subvention totale de 579 650 €. Ce qui fait de 2022 une année record. Parmi ces projets, on note les Cafés Joyeux, des restaurants solidaires qui emploient et forment des personnes en situation de handicap mental ou cognitif.



DÉCEMBRE

Covéa Affinity et Owen lancent la 1^{re} assurance durable des batteries de vélos et trottinettes électriques

Dans une démarche d'économie circulaire, Covéa Affinity et l'insurtech Owen proposent la première garantie durable des batteries électriques pour VAE* et EDPM**. Cette assurance permet à l'acheteur d'un vélo ou d'une trottinette électrique d'allonger la durée de vie de son bien tout en privilégiant le reconditionnement de la batterie, moins polluant qu'un remplacement par une batterie neuve.



DÉCEMBRE

La réussite du déploiement du CRM ECLA***

En 2022, le nouveau poste de travail ECLA a été déployé avec succès dans toutes les agences MMA. Ce programme de gestion de la relation client est utilisé par près de 6 000 personnes. Son objectif est multiple. Il dote les agents généraux d'une vision complète des interactions entre compagnie, agences et sociétaires. Il permet ainsi de mieux servir le client : être plus pertinent et plus réactif dans les propositions de produits et de services, pour une relation très personnalisée avec chaque assuré.



DÉCEMBRE

Un Argus d'Or de la meilleure campagne de communication sociétale

MMA a remporté l'Argus d'Or de la meilleure campagne de communication sociétale pour sa campagne « Chat va aller pour rentrer ? Fais pas le woof ! ». Diffusée pour les fêtes de fin d'année, cette campagne d'intérêt général a pour objectif de sensibiliser les jeunes aux risques liés à la consommation d'alcool ou de drogues avant de prendre le volant et de leur rappeler les différentes solutions qui existent afin de pallier ces risques. Ce dispositif 100 % social media qui met en scène les animaux de compagnie d'influenceurs a touché plus de 4 millions de personnes.

DÉCEMBRE

Une journée de convivialité pour les représentants des sociétaires

Le 2 décembre 2022 s'est tenue au Mans la 17^e Journée d'information des représentants des sociétaires. Ce temps fort de la vie mutualiste dédié en priorité aux nouveaux élus a pour vocation de leur faire découvrir leurs rôles et missions, l'environnement MMA et Covéa. Une centaine de représentants sont venus échanger autour d'un jeu pédagogique et de 3 thèmes : les orientations stratégiques et « MMA engagé », les tendances et perspectives du marché Automobile et les changements climatiques.

* Vélos à assistance électrique.

** Engins de déplacement personnel motorisés.

*** Customer Relationship Management (gestion de la relation client) Expérience Client Absolue

Performances extra-financières

AU 31 DÉCEMBRE 2022

Social

RESSOURCES HUMAINES



6 491

effectif total
(hors contrats suspendus et alternants)

6 226

CDI

265

CDD

247

alternants

TERRITOIRES

1 596

points de vente MMA

1 027

agents généraux

4 600

collaborateurs d'agences

Diversité

4 209

femmes

2 282

hommes

358

collaborateurs en situation de handicap

56 %

taux de féminisation des cadres

Âge et ancienneté

44,7 ans

d'âge moyen

16,3 ans

d'ancienneté moyenne

Formation

96,2 %

taux d'accès à la formation

1 fondation

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

34

conférences ou événements
organisés ou co-organisés en régions

64 000

visites sur le site Internet
de la Fondation
et **110 000** pages vues

150

articles publiés

Statut

63 %

cadres

37 %

non-cadres

PRÉVENTION

821 900 €

investis dans la prévention des risques routiers

ÉGALITÉ DES CHANCES

1 fondation

dédiée à l'insertion des personnes en situation
de handicap : **la Fondation MMA Solidarité**

En 2022 :

579 650 €

investis

72

associations
soutenues

Depuis 1983 (date de création)

25 000

personnes aidées

2 500

projets

Mouvements

479

embauches en CDI

367

départs de CDI dont
181 départs en retraite

711 980

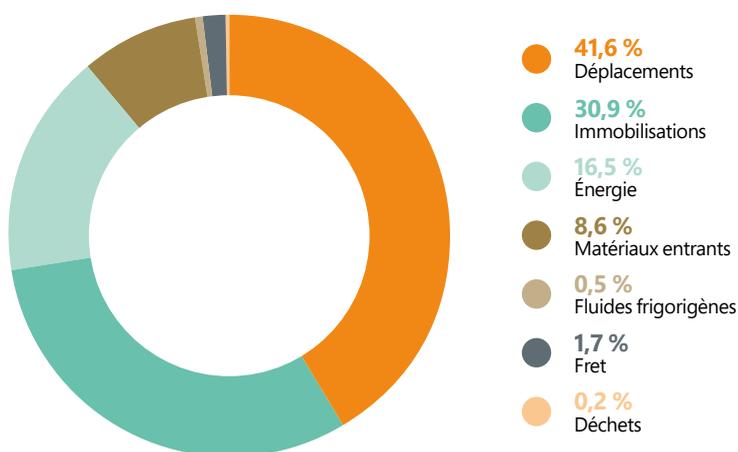
visites sur le site
d'informations dédié
à la prévention
routière MMA

1 400

visites de risques en
entreprises

Environnement*

BILAN CARBONE (SCOPES 1, 2 ET 3)

Émissions en TeqCO₂**

DÉCHETS



321,5

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

CONSOMMATION D'EAU



26 140 m³

Déplacements

7 056,8

TeqCO₂** soit +2,4 % par rapport à 2021.

Immobilisations

5 240,1

TeqCO₂** soit +15,5 % par rapport à 2021.

Énergie

2 791,2

TeqCO₂** soit -4,7 % par rapport à 2021.

Matériaux entrants

1 450,5

TeqCO₂** soit +13,9 % par rapport à 2021.

Fluides frigorigènes

88,2

TeqCO₂** soit -75,4 % par rapport à 2021.

Fret

294,7

TeqCO₂** soit -6,7 % par rapport à 2021.

Déchets

38,5

TeqCO₂** soit +46,6 % par rapport à 2021.

TOTAL

16 960

TeqCO₂** soit +3,8 % par rapport à 2021.

* Pour l'immobilier d'exploitation.

** Tonne équivalent CO₂.

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 — mai 2023

Conception et réalisation : WordAppeal / Studio L'Éclaireur

Rédaction : Covéa

Crédits photos : Raphaël Dautigny, Getty Images, Corinne Jamet, Photothèque Covéa, Photothèque MMA, Poly, Christian Roy, Matthieu Suprin

Retrouvez la version e-accessible de ce document sur www.mma.fr



La version numérique de ce document est conforme aux normes d'accessibilité PDF/JA (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 DocAxess



MMA

14, boulevard Marie-et-Alexandre-Oyon
72030 Le Mans CEDEX 9

www.mma.fr | www.entreprise.mma.fr | www.eti.mma.fr

