

RAPPORT D'ACTIVITÉ 2023

# Une autre vision





e-accessibility

La version numérique de ce document est conforme aux normes pour l'accessibilité des contenus du Web, les WCAG 2.2, et certifié ISO 14289-1. Son ergonomie permet aux personnes handicapées moteurs de naviguer à travers ce PDF à l'aide de commandes clavier. Accessible aux personnes déficientes visuelles, il a été balisé de façon à être retranscrit vocalement par les lecteurs d'écran, dans son intégralité, et ce à partir de n'importe quel support informatique.

Version e-accessible par  DocAxeSS

Document édité par Covéa – mai 2024. Rédaction : Covéa. Conception et réalisation : HAVAS Paris. Crédits photo : Jorge Alejandro – Zimages, Jean-François Augé – Studio Ouest, Adobe Stock, Thierry Borredon, Compagnons du Devoir, Raphaël Dautigny, Antoine Doyen, EDF ENR, FlowStop, Genus Gaia, Getty Images, Photothèque MAAF, David Piolé, Poly, U2P. Tous droits réservés. **Impression** : l'impression a été réalisée en France, sur un papier certifié FSC®, produit à partir de fibres 100 % recyclées postconsommation. Les encres UV à séchage LED utilisées sont garanties sans composés organiques volatils (COV) et permettent de diminuer le besoin énergétique des machines durant la production. L'imprimeur est labellisé Imprim'Vert® et Print Ethic et noté Or EcoVadis dans le cadre d'une démarche RSE. Il est aussi certifié ISO 14064-1/ISO 16759 et ClimateCalc pour la diminution de l'empreinte carbone.

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



# Sommaire

- 02 MAAF, assureur historique du monde artisan
- 03 Covéa en bref
- 04 Message de Thierry Derez, Directeur général de Covéa
- 05 Gouvernance opérationnelle Covéa



UNE AUTRE VISION DE

## nos impacts

- 07 Entretien avec Antoine Ermeneux, Directeur général de MAAF
- 08 Nos faits marquants de l'année
- 14 Nos performances extra-financières



UNE AUTRE VISION DE

## nos forces

- 17 Nos atouts différenciants
- 18 Nos objectifs stratégiques
- 19 MAAF en 2023
- 20 Notre gouvernance



## MAAF, assureur historique du monde artisan

Créée il y a plus de 70 ans par et pour les artisans, MAAF, marque de Covéa, est aujourd'hui l'assureur des particuliers et des professionnels.

MAAF protège la famille, les biens, la santé, l'épargne, les projets et l'activité de 3,8 millions de sociétaires et clients, parmi lesquels plus de 851 000 professionnels. Partenaire du monde artisan et de nombreuses institutions professionnelles, MAAF conçoit et déploie des solutions adaptées à chaque métier. Son expertise technique et son professionnalisme sont mis en œuvre au quotidien pour apporter les meilleures protections au prix le plus juste.

Face à un monde en constante mutation et à un marché qui voit grandir de nouvelles formes de concurrence, MAAF reste à l'écoute des besoins et attentes de ses clients. MAAF fait tout pour mériter la « Préférence Client » en étant avec eux dans une relation de proximité, chaleureuse et empathique.

Digitalisation, émergence de nouveaux risques ou évolution des modes de vie, les défis sont nombreux et demandent imagination, innovation et agilité. MAAF s'engage chaque jour pleinement pour les relever.

# Covéa en bref

## Nos métiers et nos marques

### DES EXPERTISES DIVERSIFIÉES

pour accompagner nos clients et sociétaires au quotidien et dans la durée

BIENS ET  
RESPONSABILITÉ

SANTÉ ET  
PRÉVOYANCE

ÉPARGNE-  
RETRAITE

PROTECTION  
JURIDIQUE

ASSISTANCE

RÉASSURANCE

GESTION  
D'ACTIFS

### 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



Assurance non-vie, santé et prévoyance

# Message de Thierry Derez

Directeur général de Covéa

« Plus nous rendrons la prévention efficace, plus le coût de l'assurance restera supportable. »



**Notre environnement est resté perturbé en 2023**, avec l'enchaînement des crises géopolitiques et une situation économique toujours dégradée. L'année a été particulièrement difficile pour certains de nos clients et sociétaires, touchés par les tempêtes Ciaran et Domingos ou par les inondations survenues dans le nord du pays. Les marques de notre Groupe se sont mobilisées pour leur venir en aide dans l'urgence et les accompagner avec attention dans la gestion de leur sinistre. Malgré un afflux exceptionnel de dossiers à traiter, elles sont parvenues à maintenir leur qualité de service. Un défi relevé grâce à l'investissement de l'ensemble de nos équipes et à l'évolution de notre organisation qui, avec l'utilisation croissante du digital et de l'intelligence artificielle, a vu sa fluidité et son efficacité renforcées.

**Des sinistres climatiques encore coûteux**, une inflation toujours élevée et une diminution de nos protections de réassurance : cela a forcément pesé sur nos résultats en France, d'autant plus que nous avons fait le choix de n'en répercuter qu'une partie sur nos tarifs.

**Certains de nos assurés rencontrent aujourd'hui de grandes difficultés pour faire face à leurs charges.**

Le danger est qu'une partie d'entre eux renonce à se protéger correctement. Pour pallier cet écueil et continuer à être à leurs côtés au quotidien, nous travaillons à la modularité de nos offres, afin que chacun bénéficie des garanties essentielles.

**Certains risques deviennent parfois délicats à assurer, qu'il s'agisse du climatique ou du cyber.** Nous le savons bien, il n'y a pas de meilleur risque que celui qui ne survient pas ! C'est tout l'enjeu de la prévention. Plus nous la rendrons efficace, plus le coût de l'assurance restera supportable. Les travaux entrepris depuis une quinzaine d'années pour mieux appréhender le risque climatique nous ont permis de beaucoup progresser dans ce domaine. Les conséquences des tempêtes de cet automne auraient été encore bien plus dramatiques sans les mesures d'alerte et de prévention mises en place. Nous développons et proposons des solutions de prévention à nos assurés. Nous testons de nouveaux procédés. Cela nous est possible grâce à la taille de notre Groupe et à la mutualisation de nos ressources.

**Bien prévenir passe aussi par une excellente maîtrise du risque et de ses conséquences.** C'est tout le sens de notre rapprochement avec PartnerRe, qui dispose d'une connaissance pointue des risques d'intensité. Cet arrimage contribue également à renforcer notre solidité. Car notre devoir, afin de garantir à nos clients et sociétaires la pérennité pour laquelle ils nous font confiance, est bien de continuer à nous développer de façon rentable.

# Gouvernance opérationnelle Covéa

(avril 2024)

## COMITÉ DE DIRECTION GROUPE



**THIERRY DEREZ**  
Directeur général



**MAUD PETIT**  
Directrice générale adjointe,  
Directrice générale déléguée,  
Directrice générale Finances



**STÉPHANE DUROULE**  
Directeur général  
Assurances France



**PHILIPPE MEYENHOFER**  
CEO de PartnerRe



**FRANÇOIS BUCCHINI**  
Directeur Activités  
Internationales  
et Développement  
Marchés Entreprises



**THIERRY FRANcq**  
Directeur général délégué,  
Directeur général  
Affaires Réglementaires  
et Économiques



**OLIVIER LE BORGNE**  
Directeur général  
Investissements



**LIONEL CALVEZ**  
Directeur général  
Risques



**CORINNE COUÉ**  
Secrétaire générale

## COMITÉ EXÉCUTIF FRANCE

**MAUD PETIT**  
Directrice générale adjointe,  
Directrice générale déléguée,  
Directrice générale Finances

**STÉPHANE DUROULE**  
Directeur général  
Assurances France

**VALÉRIE COHEN**  
Directrice générale  
des Offres et Services

**ANTOINE ERMENEUX**  
Directeur général de MAAF

**ÉRIC LÉCUYER**  
Directeur général de MMA

**JÉRÔME RONCORONI**  
Directeur général de GMF

**AMAURY DE  
HAUTCLOQUE**  
Directeur général des  
Coopérations Humaines

**BÉATRICE SAVOURÉ**  
Directrice générale de GMF  
(à compter du 1<sup>er</sup> juin 2024)

**PHILIPPE CUVELIER**  
Directeur des Systèmes  
d'Information et du Numérique

**NATHALIE  
BARRE-TRICOIRE**  
Directrice Finances France

**AUDE MESSIN**  
Directrice Durabilité  
et Transformation Finance

**FRANÇOIS BUCCHINI**  
Directeur Activités  
Internationales et  
Développement Marchés  
Entreprises

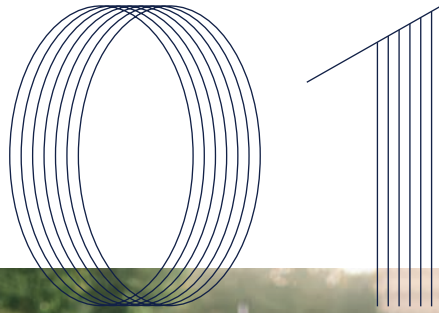
**NATHALIE THOOL**  
Directrice Santé et Prévoyance

**ANNE SAVEY**  
Directrice IARD

**STÉPHANE JEAN**  
Directeur des Marchés  
Professionnels et Entreprises  
de MMA

**ANNE LAMOTTE**  
Directrice Assurance Vie





## Une autre vision de nos impacts

Malgré une année marquée par différentes crises, MAAF a atteint ses objectifs de développement grâce à l'engagement de tous ses collaborateurs. La satisfaction client est également au rendez-vous. Nos performances extra-financières illustrent, quant à elles, notre engagement, notamment en matière de prévention, d'égalité des chances et de protection de l'environnement.



# Entretien avec Antoine Ermeneux

Directeur général de MAAF

## Dégâts climatiques, inflation, tensions géopolitiques, tremblement de terre... 2023 a été une année « tourmentée ». Comment MAAF l'a-t-elle vécue ?

**Antoine Ermeneux :** Des vents contraires ont soufflé sur **MAAF** 2023. Le marché de l'automobile est resté atone avec -0,9% de transactions sur l'occasion qui fournit 90% de notre production. Le marché de l'habitation est également en retrait, avec un ralentissement violent des transactions (-20%) et de l'octroi de crédits par les banques (-40%). La création d'entreprises reste stable, mais les défaillances augmentent avec la fin des prêts garantis par l'État. Dans ce contexte, la première partie de l'année a été difficile. Mais nos réseaux ont su se mobiliser, et nous avons finalement atteint nos objectifs sur nos marchés historiques. En assurance vie, MAAF se distingue avec près de 14% de collecte brute en épargne-retraite sur un marché très concurrenté par les bancassureurs. Si le volume des sinistres était contenu jusqu'en octobre, novembre et décembre ont été marqués par les tempêtes Ciaran et Domingos, ainsi que par les inondations dans le Nord et le Pas-de-Calais, faisant de 2023 la deuxième plus mauvaise année après 2022 en termes de sinistralité climatique ! Par ailleurs, la hausse des coûts moyens de réparation se poursuit, avec près de 10% d'augmentation en automobile, les constructeurs devant financer la mutation vers l'électrique.

## Quelles sont les satisfactions à souligner pour 2023 ?

**A.E. :** MAAF est au rendez-vous de ses objectifs commerciaux **MAAF** sur toutes les branches. Seule la prévoyance est à la peine, premier poste sur lequel les assurés font des économies en période de tensions inflationnistes. Nous avons séduit de nouveaux clients et poursuivons le multiéquipement de nos sociétaires. Nous pouvons être fiers de ces résultats, comme de la diminution du taux de résiliation. Nous affichons une joignabilité de 78,6%, avec 80% à l'indemnisation, ce qui est remarquable vu la sinistralité de fin d'année. Notre note de satisfaction globale, quant à elle, progresse à 9/10. La forte implication des équipes tout au long de l'année mérite d'être soulignée. J'ajouterai le lancement de notre nouvelle saga publicitaire, dont les premiers retours sont prometteurs.



« MAAF est au rendez-vous de la satisfaction de ses clients et de ses objectifs de développement. Nous pouvons être fiers de ces résultats. »

## Quelles sont les priorités de MAAF en 2024 ?

**A.E. :** Continuer le développement du multiéquipement **MAAF** et augmenter le nombre de clients qui nous font confiance, en ciblant notamment les jeunes et les professionnels. Côté offres, la fin du premier semestre 2024 verra le lancement de Leasing+ pour les clients auto en LOA-LLD et d'une nouvelle assurance habitation, plus lisible et mieux étagée. En investissant davantage le digital, l'intelligence artificielle et la data, nous souhaitons améliorer les expériences clients et collaborateurs, fluidifier et optimiser les processus, et permettre à nos conseillers de consacrer plus de temps à l'écoute des sociétaires et à la gestion des tâches complexes.

## Si vous deviez résumer les forces de MAAF pour envisager 2024 avec confiance ?

**A.E. :** Notre première force réside dans l'engagement de tous **MAAF** nos collaborateurs. Ils sont très attachés à l'entreprise et à sa réussite, et je les en remercie. MAAF est aussi une marque puissante et populaire. Elle est d'autant plus forte que la satisfaction client s'améliore. Nos ambitions sont élevées, mais nous avons en nous la capacité et la volonté de réussir.

# Nos faits marquants de l'année

## ENVIRONNEMENT ET CLIMAT

### La rénovation énergétique facilitée avec MAAF Privilèges

La plateforme de services et avantages négociés par MAAF pour ses clients dans les domaines de l'auto, de l'habitation, des dépenses du quotidien, du bien-être et de la santé ou des voyages a enregistré plus de 104 500 ventes de services en 2023 (+46 % par rapport à 2022). Accessible depuis [maaf.fr](https://www.maaf.fr), MAAF Privilèges s'est mise en 2023 au service des clients souhaitant engager des travaux de rénovation énergétique dans leur logement, en leur proposant des réductions via le nouveau partenariat conclu entre MAAF, EDF ENR et IZI by EDF. Nos clients peuvent ainsi bénéficier d'économies pour la réalisation de travaux d'isolation de leurs murs extérieurs, d'installation de panneaux solaires, d'une pompe à chaleur ou d'une borne de recharge pour leur véhicule électrique.

# 3,14 M€

**DE BONUS VÉHICULE PROPRE OCTROYÉS** en 2023 aux clients MAAF roulant en électrique ou hybride (100 euros offerts la première année sur leur assurance auto).



### Aux côtés de nos clients en toutes circonstances

Un puissant séisme, avec un épïcentre proche de Mauzé-sur-le-Mignon (79), a frappé en juin 2023 plusieurs communes de Charente-Maritime, des Deux-Sèvres et de Vendée. Plus de 21 000 sinistres ont été dénombrés. Face à cette situation, MAAF a adopté des mesures exceptionnelles en faveur de ses sociétaires et pris notamment en charge le règlement immédiat d'une avance pour les biens de nécessité ainsi que les frais de relogement jusqu'à douze mois en cas de bien inhabitable. Les clients sinistrés ont aussi pu avoir recours à une assistance psychologique. Dans les zones les plus touchées, des unités mobiles ont également été déployées. Trois mois après le séisme, les équipes MAAF sont retournées sur place pour faire le point sur l'avancement des dossiers, assurant ainsi la continuité de l'accompagnement.

## À la rencontre des jeunes pour les sensibiliser aux dangers de la route

En 2023, Prévention MAAF a organisé 9 Rencontres sur le terrain, touchant près de 5 000 jeunes de CFA<sup>(1)</sup> et de lycées professionnels. Durant tout l'été, Prévention MAAF a poursuivi ses actions de sensibilisation aux dangers de l'alcool et de la drogue au volant destinées aux 18-24 ans. Les jeunes payent un lourd tribut sur la route. Le programme ? Avec 10 dates en août, le NRJ Summer Tour a proposé une animation sur scène et un espace dédié à MAAF. Vigicarotte by MAAF a également été très présent au cœur des festivals : le FISE à Montpellier, Garorock à Marmande, Electrobeach Music Festival à Barcarès, Cabaret Vert à Charleville-Mézières ou Rose Festival à Toulouse. Ces événements sont autant d'occasions de faire découvrir aux jeunes des animations ludiques, comme le parcours lunettes « drogue » et « cannabis » ou le casque de réalité virtuelle « téléphone au volant » qui plonge son utilisateur en immersion totale pour qu'il constate les effets dévastateurs de ce distracteur au volant.

(1) Centre de formation des apprentis.



## 21<sup>e</sup> Prix Goût et Santé MAAF : des récompenses et de belles émotions

Les 13 finalistes de ce concours culinaire se sont retrouvés dans l'école parisienne du chef Thierry Marx, président du jury, pour défendre leurs créations devant 11 professionnels. Cette année encore, ces talentueux artisans des métiers de bouche venus de toute la France ont séduit le jury avec des recettes savoureuses et innovantes dont le contenu et les qualités nutritionnelles favorisent le bien-être. Christelle Ouléa dans la catégorie « Recettes à conserver », Anthony Hory dans la catégorie « Recettes salées », Muriel Aublet-Cuvelier dans la catégorie « Recettes sucrées » et Diane Nguyen pour les « Recettes à emporter » ont été récompensés. Elena Burlacu avec sa recette à emporter et Noémie Dalissier avec son dessert ont décroché le Prix spécial du jury.

+ 1 050 000

**TÉLÉCHARGEMENTS EN 2023 POUR ALCOOTEL,**  
l'appli MAAF pour reprendre la route en sécurité,  
**SOIT UN TOTAL DE 1,2 MILLION** depuis sa création !



## COMMUNICATION

# POURQUOI LA MAAF?

## La « Préférence Client » au cœur de notre nouvelle saga publicitaire

Après avoir adopté un nouveau positionnement en 2018 avec la « Préférence Client », MAAF a révélé au grand public en 2023 une nouvelle saga publicitaire, associée à un univers musical réinventé. Si le registre décalé et humoristique perdure, son renouveau créatif permet à MAAF de renforcer son identité et sa singularité. La saga met en scène, dans chaque spot publicitaire, un client qui exprime sa préférence pour MAAF. Ce dernier, pas dupe de la présence d'espions dans son entourage, clôt le spot par la phrase culte : « Maintenant vous savez pourquoi je préfère la MAAF! »



## MAAF Le mag', un nouveau magazine en ligne pour nos clients

« Inspirer, comprendre, s'engager », telle est la promesse éditoriale de cette nouvelle newsletter trimestrielle. Son ambition ? Partager les nouvelles tendances sociétales tout en étant utile aux clients. *MAAF Le mag'* vise à les accompagner face aux évolutions de la société, à les conseiller en les informant pour les aider à faire les bons choix dans leur vie quotidienne. Accessible à tous, ce nouveau support digital permet aussi à MAAF d'illustrer ses engagements par des preuves concrètes.

## VIE MUTUALISTE

## Près de 50 nouveaux délégués pour représenter nos sociétaires



Les élections des délégués qui se sont tenues en 2023 ont permis de désigner 27 nouveaux élus pour MAAF Assurances et 22 pour MAAF Santé. Ils ont pris leurs fonctions en 2024 pour une durée de six ans. La désignation des représentants des sociétaires aux assemblées générales – qui portent et défendent les valeurs de MAAF – est un acte fort et central de la vie de nos mutuelles. Une journée d'accueil a été organisée à la fin janvier 2024 au siège social en présence d'Antoine Ermeneux, Directeur général, et de Michel Gougnard, Vice-président de MAAF et Président de Covéa, pour leur présenter l'activité et les valeurs de MAAF puis l'organisation du Groupe. Au premier trimestre 2024, les réunions Cap Délégués ont permis à l'ensemble des délégués de se retrouver pour un temps d'échange.



## Avec l'U2P, MAAF accompagne les entreprises de proximité

L'U2P fédère près de 4 millions d'entreprises de proximité représentées sur tout le territoire. Elle constitue ainsi une force patronale de premier plan et la première organisation représentative des travailleurs indépendants. Comme l'U2P, MAAF connaît bien ces TPE. Ce partenariat s'est donc construit tout naturellement. Les échanges portent sur les grands enjeux liés à la protection, à la promotion et au développement de ces entreprises dans tous les territoires. Proximité, conseil et accompagnement sont au programme.

## MAAF encourage les apprentis Compagnons du Devoir et du Tour de France

MAAF et les Compagnons du Devoir et du Tour de France sont unis par des valeurs d'excellence, d'accompagnement, de proximité, de solidarité et d'entraide. Le mécénat de MAAF permet de financer les apprentis Compagnons du Devoir et du Tour de France (déplacements, achat de matériaux, entraînements...) pour leur participation aux WorldSkills, le championnat du monde des métiers, organisés en septembre 2024 à Lyon. MAAF souhaite favoriser l'égalité des chances en permettant à tous les jeunes de participer aux différentes sélections et encourager ainsi le dépassement de soi.



## ÉPARGNE

### Deux Trophées d'Or pour MAAF Vie!

Depuis 1978, *Le Revenu* récompense chaque année les meilleurs contrats d'assurance vie et plans d'épargne retraite d'après une vingtaine de critères techniques et financiers. Deux Trophées d'Or ont ainsi été remis en 2023 aux contrats Winalto (catégorie « Meilleurs contrats des mutuelles ») et PER Winalto Retraite (catégorie « Meilleurs PER des mutuelles »). La qualité des contrats est donc doublement saluée! Une belle reconnaissance pour les équipes MAAF Vie.

2<sup>e</sup>

**ANNÉE CONSÉCUTIVE**  
que MAAF Vie décroche  
le label du **MEILLEUR CONSEIL**  
**ÉPARGNE** décerné par  
*Challenges* et *Retraite.com*.

INNOVATION ET TRANSFORMATION



## Un outil digital de suivi des sinistres qui rassure nos assurés

La visibilité et la possibilité d'agir sur la gestion de leur sinistre sont des attentes fortes de nos clients. MAAF s'est dotée d'un nouvel espace de suivi digital (Web et application mobile) qui permet de prendre connaissance des éléments attendus par le conseiller et de les adresser en retour depuis le même espace. Celui-ci offre une vision complète du sinistre jusqu'à l'indemnisation finale. En rendant visibles les actions effectuées et les étapes à venir, l'indemnisation est vécue de manière plus rassurante par nos clients.

17,3%

**C'EST LE TAUX DE PIÈCES DE RÉEMPLOI** atteint en 2023. La réparation durable en auto avance chez MAAF !

## MAAF et French Assurtech soutiennent FlowStop

L'accélérateur French Assurtech a tenu sa sixième saison au siège de MAAF. Laurent Magne, Directeur Marketing opérationnel digital et client MAAF et Président de French Assurtech, a constaté « le dynamisme de l'insurtech et son attractivité comme lieu d'échanges et de mise en œuvre de projets communs. Les thèmes couverts touchent toutes les dimensions de l'assurance : risques climatiques, santé, vie, services, automatisation, marketing ». À l'issue de la présentation des 15 start-up présentes, MAAF et le groupe Covéa ont choisi de soutenir FlowStop, qui s'attaque à l'une des conséquences du dérèglement climatique : les inondations. Dans le livre blanc sur le changement climatique publié par Covéa en 2023, les prévisions à échéance 2050 extrapolent une hausse de 110% de la sinistralité inondation. En soutenant le dispositif anti-inondation breveté et gonflable en soixante secondes de FlowStop, le Groupe apportera une solution concrète pour protéger ses assurés.

+ 33

**AGENCES MAAF MODERNISÉES,** soit un tiers du réseau transformé à la fin 2023. Les objectifs ? Faire vivre aux clients et prospects une expérience différenciante, personnaliser leur accueil et leur prise en charge mais aussi fluidifier leur parcours grâce au digital.



## ACCOMPAGNEMENT CLIENTS

### Encore plus proche des jeunes... et de leurs codes!

MAAF a lancé en 2023 un parcours digital optimisé pour l'assurance habitation des étudiants, apprentis et alternants. Il se veut simple, fluide, efficace et pensé *mobile first*. Les clients et prospects ont désormais la possibilité de réaliser un devis et de souscrire un contrat en ligne sur [maaf.fr](https://www.maaf.fr) et l'appli MAAF et Moi. MAAF a également fait son entrée sur TikTok et Instagram. Ses contenus sont adaptés aux codes de ces plateformes, où des sujets engageants pour les jeunes sont abordés. Un éclairage simple sur l'univers de l'assurance qui valorise les solutions MAAF ainsi que nos actions de prévention ou de mécénat. Des tips (conseils) sont également proposés sur la recherche de logement étudiant ou la constitution d'un dossier de location.



## ÉGALITÉ DES CHANCES

### Deux nouvelles thématiques pour la Fondation MAAF Initiatives et Handicap

La Fondation MAAF Initiatives et Handicap a pour vocation de contribuer à l'amélioration des conditions de vie des personnes en situation de handicap. Depuis sa création en 1998, elle a déjà versé plus de 2 millions d'euros de subventions et soutenu plus de 100 projets. En 2023, elle a sélectionné 2 nouvelles causes :

- sensibiliser le jeune public sur les sujets du handicap, via un appel à projets qui a distingué 10 lauréats;
- écouter, comprendre et accompagner les personnes atteintes de troubles psychiques et leur entourage.



# Nos performances

EXTRA-FINANCIÈRES

(au 31 décembre 2023)

## Indicateurs sociaux

7532

COLLABORATEURS

52%

DE FEMMES  
PARMI LES CADRES

489

COLLABORATEURS  
EN SITUATION  
DE HANDICAP

98%

EN CDI

8%

TAUX DE  
TURNOVER

721

RECRUTEMENTS  
EN CDI

268

ALTERNANTS

## FONDATION

1

FONDATION  
MAAF INITIATIVES  
ET HANDICAP

qui accompagne et finance  
des projets pour améliorer  
le quotidien des personnes en  
situation de handicap

EN 2023

264800 €  
INVESTIS

9

PROJETS ET PARTENARIATS  
SÉLECTIONNÉS

DEPUIS 1998  
(DATE DE CRÉATION)

+de 2 M€  
DE SUBVENTIONS VERSÉES

110

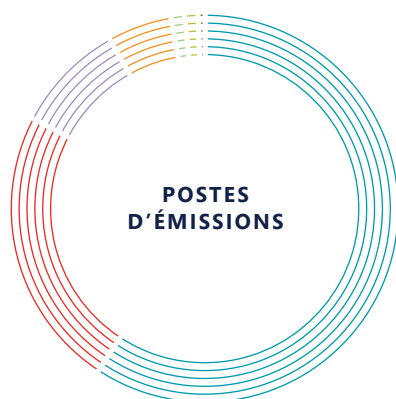
PROJETS  
SOUTENUS

## Indicateurs environnementaux

### TRAJECTOIRE CARBONE (périmètre exploitation en teqCO<sub>2</sub>)

	2019 <sup>(1)</sup>	2023	Variation 2019/2023
Scope 1 <sup>(2)</sup>	1 491	1 022	-31,4 %
Scope 2 <sup>(2)</sup>	1 672	1 359	-18,7 %
Scope 3 <sup>(3)</sup>	27 576	21 054	-23,7 %
<b>Total</b>	<b>30 739</b>	<b>23 435</b>	<b>-23,8 %</b>

(1) 2019 : année de référence de notre trajectoire carbone.  
 (2) Consommations directes et indirectes d'énergie et flux frigorigènes.  
 (3) Déplacements de collaborateurs, achat de fournitures, déchets, fret et immobilisations.



● <b>59,3%</b> Déplacements de collaborateurs	● <b>5,4%</b> Matériaux entrants
● <b>23,6%</b> Immobilisations	● <b>1,1%</b> Fluides frigorigènes
● <b>9,1%</b> Énergie	● <b>1,1%</b> Fret
	● <b>0,4%</b> Déchets

**17,6%**  
**DES DOSSIERS DE RÉPARATION  
 AUTOMOBILE TRAITÉS**  
 en 2023 ont intégré  
**AU MOINS UNE PIÈCE  
 DE RÉEMPLOI** (sur le périmètre  
 groupe Covéa)



## Une autre vision de nos forces

Acteur incontournable de l'assurance mutualiste, MAAF place ses valeurs et son organisation au service du lien fort qu'elle partage avec ses sociétaires et clients. Depuis toujours, la qualité de la relation client est au cœur de son métier. Cet engagement constant à créer la préférence et à renforcer l'attachement à la marque est l'un de ses atouts majeurs pour atteindre ses objectifs stratégiques.

# Nos atouts différenciants

---

## ASSUREUR MUTUALISTE ENGAGÉ

Depuis plus de 70 ans, MAAF rassemble ses sociétaires et clients autour d'un intérêt commun : **s'assurer les uns les autres contre les risques de la vie**. Chacun est à la fois assureur et assuré. Les sociétaires sont représentés à l'Assemblée générale par des délégués, qu'ils désignent pour six ans lors d'élections selon le principe démocratique « **un sociétaire, une voix** ». Chaque sociétaire remplissant les conditions d'éligibilité peut se porter candidat au poste de délégué dans sa région. Ainsi, il prend part à la gestion de la mutuelle et aux décisions importantes. Les résultats sont notamment réinvestis dans l'amélioration des garanties et services apportés aux sociétaires.

Au-delà de la gestion des risques, **MAAF s'engage envers l'ensemble de la société par des actions de prévention**. La mutuelle agit également en faveur de l'égalité des chances via sa Fondation MAAF Initiatives et Handicap, dédiée à l'inclusion et à l'amélioration des conditions de vie des personnes en situation de handicap. MAAF est par ailleurs membre fondateur de la Fondation Covéa.

Assureur mutualiste et investisseur institutionnel responsable, MAAF est consciente de son rôle dans la **réduction de l'empreinte carbone de ses activités et favorise la transition écologique**.

## LA QUALITÉ DE LA RELATION CLIENT

La relation client est au cœur de la stratégie de MAAF et de son positionnement, la « Préférence Client ». Ses conseillers sont à l'écoute des sociétaires pour répondre avec efficacité à leurs besoins. Ils leur portent une attention chaleureuse et placent leurs attentes au centre de leurs préoccupations. Bien connaître les assurés, c'est être en mesure de prodiguer le bon conseil, le bon service au bon moment. **Chaque jour, les collaborateurs MAAF mettent tout en œuvre pour mériter la préférence des clients**, dans les réseaux commerciaux comme dans les Services Indemnisation.

En agence, par téléphone ou en ligne 24 heures sur 24 via l'espace client [maaf.fr](http://maaf.fr) ou l'appli MAAF et Moi, chaque assuré choisit la façon dont il souhaite entrer en contact avec la mutuelle. Ancrée dans toutes les régions, forte de ses 504 agences au service de 3 millions de clients particuliers et de 851000 clients professionnels, MAAF est proche de ses territoires.

## UNE MARQUE FORTE ADOSSÉE À COVÉA

Acteur majeur de l'assurance mutualiste en France, MAAF appartient au groupe Covéa, leader en France de l'assurance de biens et responsabilité et réassureur mondial de premier plan. La mise en commun, avec les autres entités du Groupe, des moyens et ressources favorise les économies d'échelle. Le partage d'expériences, l'échange de bonnes pratiques permettent d'enrichir nos métiers. Enfin, la solidité financière de Covéa est un gage de confiance pour l'ensemble des clients de MAAF.

# Nos objectifs stratégiques

## UN PORTEFEUILLE EN CROISSANCE EN 2023

Sur le marché des particuliers, MAAF dépasse ses objectifs en auto et habitation et poursuit son développement sur le segment des professionnels. Marqueur de fidélisation, le multiéquipement franchit le seuil de six clients sur dix pour atteindre 60,6%.

MAAF accélère la digitalisation de la relation client : **Tempo jeunes**, l'offre habitation spéciale jeune locataire peut désormais être souscrite entièrement en ligne.

L'intelligence artificielle s'invite dans le traitement des déclarations : en cas de sinistre IRD, l'assuré peut désormais suivre l'avancement de son dossier à partir de son espace client et y déposer les documents nécessaires. Enfin, de nouveaux *voicebots*, pour prendre rendez-vous ou obtenir une attestation, contribuent à réduire l'effort client, tout en augmentant la joignabilité des conseillers pour les cas plus complexes.

## OBJECTIFS 2024

En 2024, MAAF a pour ambition de séduire **davantage les jeunes actifs de 18 à 35 ans**.

Elle intensifie donc ses actions et dynamise sa communication à leur intention. Côté offres, le contrat auto proposera des garanties spécifiques pour accompagner les sociétaires finançant leur véhicule par de la LOA-LLD, avec Leasing+. Le contrat habitation va évoluer avec une gamme enrichie, claire et personnalisable selon le profil du client (propriétaire, locataire, propriétaire non occupant). Les crédits auto, projets et travaux seront valorisés, tout comme l'assurance emprunteur.

Un nouvel accueil téléphonique en langage naturel remplacera l'actuel serveur vocal interactif, facilitant l'accès au bon interlocuteur.

MAAF entend aussi exploiter encore plus efficacement les flux digitaux, notamment le traitement des devis, mais aussi enrichir l'espace client et l'**appli MAAF et Moi**. Le parcours Internet des devis moto et pro sera simplifié, et le suivi de sinistre digital étendu aux domaines auto, pro et prévoyance.

## UNE GESTION DES ÉVÉNEMENTS CLIMATIQUES RÉSILIENTE

Les événements climatiques sont de plus en plus fréquents et engendrent un afflux massif de déclarations à traiter sur un temps très court. Année après année, MAAF affine son organisation afin d'absorber ces pics d'activité avec le plus de régularité possible.

En plus du développement de solutions digitales et de *voicebots*, les équipes se mobilisent et s'entraident. Ainsi, les conseillers indemnisation MAAF reçoivent ponctuellement le renfort d'équipes d'autres services, comme des chargés d'assistance de Fidélia.



# MAAF en 2023

(au 31 décembre 2023)



NOTE DE SATISFACTION GLOBALE  
DES CLIENTS MAAF

3,8 M

DE SOCIÉTAIRES  
ET CLIENTS

851000

CLIENTS  
PROFESSIONNELS

504

POINTS  
DE VENTE

4,1 M

DE VÉHICULES  
ASSURÉS

2,8 M

D'HABITATIONS  
ASSURÉES

735500

BÉNÉFICIAIRES  
EN SANTÉ  
INDIVIDUELLE

811 M€

DE COLLECTE BRUTE  
EN ÉPARGNE

1,5 M

DE CONTRATS DE  
PRÉVOYANCE  
INDIVIDUELLE IARD

491900

CONTRATS  
DE PRÉVOYANCE  
INDIVIDUELLE VIE

## DIGITAL

29,9 M

DE VISITES SUR  
MAAF.FR

6,7 M

DE VISITES  
SUR L'APPLICATION  
MAAF ET MOI

265000

TÉLÉCHARGEMENTS  
DE L'APPLICATION  
MAAF ET MOI

Source : Piwik (sauf téléchargements MAAF et Moi – sources : Apple et Google).

# Notre gouvernance

(au 31 décembre 2023)

## CONSEIL D'ADMINISTRATION MAAF

Le Conseil d'administration détermine les orientations de l'activité de 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.



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



**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 quarante-neuf ans, il a été maire dans le Lot pendant treize ans.



**MICHEL GOUGNARD**  
Vice-président

De formation juridique, Michel Gougnard a occupé différentes fonctions de direction générale au sein de Covéa. Président du FGAO (Fonds de garantie des assurances obligatoires de dommages) de 2016 à 2022, il est devenu, en juillet 2022, Président de Covéa.



**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.



**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.



**SYLVIE CHEVALIER**  
Administratrice

Après dix-sept 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 équipe et projet au sein de la Direction informatique, avant de se spécialiser dans la continuité d'activité et la gestion de crise.



**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.



**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).



**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. Après avoir exercé 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.



**JEAN-PIERRE PAQUIEN**  
Administrateur

Ingénieur de formation, titulaire d'un Executive MBA et ancien auditeur IHEDN, après une longue expérience de direction dans les secteurs de l'industrie et des services, dont les directions financière et administrative, Jean-Pierre Paquien a été, jusqu'en 2017, consultant en organisation tout en exerçant un mandat d'élu territorial.

## COMITÉ DE DIRECTION MAAF

Le Comité de direction MAAF porte les ambitions du Groupe, pour les assurés comme pour la société, sur le périmètre de responsabilité de la marque. Chacun de ses membres s'engage à appliquer au quotidien des principes de gouvernance vertueux.



### RÉUNIONS DU CONSEIL D'ADMINISTRATION



**PATRICE RENARD**  
Administrateur

Ingénieur diplômé de l'École centrale de Paris, après une carrière dans l'industrie spatiale, Patrice Renard est aujourd'hui ingénieur consultant en méthanisation, énergies renouvelables et traitement des déchets, ainsi qu'auditeur pour les labels QualiRépar et Qualiméthas.



**ANTOINE ERMENEUX**  
Directeur général

Diplômé de Sciences Po Paris, du CHEA et de l'INHESJ, il exerce différentes responsabilités chez Mazars, chez MAAF (Pilotage économique, Directeur des Réseaux), puis dans le groupe Covéa (Marketing et Transformation stratégique, DG de Fidélia Assistance). Il est, depuis le 8 décembre 2022, Directeur général de MAAF.



**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 de MAAF.



**MICHÈLE ROUSSEAU**  
Administratrice

Docteure en pharmacie, Michèle Rousseau a exercé en tant que titulaire d'officine puis responsable des affaires réglementaires dans le domaine de l'oxygène médical. Elle est également bénévole engagée de l'association Inner Wheel.



**CAROLE BRANDICOURT**  
Administratrice rep. des salariés

Issue d'une formation commerciale et marketing, Carole Brandicourt a débuté dans le domaine de l'assurance dans le groupe Aviva-Abeille en 1995. Elle est, depuis 2001, conseillère clientèle chez MAAF Assurances.



**MARIE-HÉLÈNE DOUCERET**  
Directrice Organisation et Performance

Titulaire d'un MBA en management des entreprises d'assurances de l'Enass, Marie-Hélène Douceret, forte de son expérience de directrice d'agences MAAF, a dirigé la gestion des opérations clients épargne, santé et assistance. Elle est devenue Directrice Organisation et Performance en 2018.



**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 des Partenariats en 2018.



**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, puis membre du Comité d'audit jusqu'en 2011.



**RENÉE MORAN**  
Censeur

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



**YVES REY**  
Directeur du Développement

Diplômé de l'École supérieure de management et du Centre des hautes études d'assurances, Yves Rey a occupé la fonction de Directeur au sein des Directions Marketing opérationnel et Indemnisation de MAAF avant de devenir 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 a rejoint MAAF en 2013 et est devenue Directrice Marketing et Communication en 2020.



**MAAF**  
Chauray  
79036 Niort Cedex 9  
[www.maaf.fr](http://www.maaf.fr)

