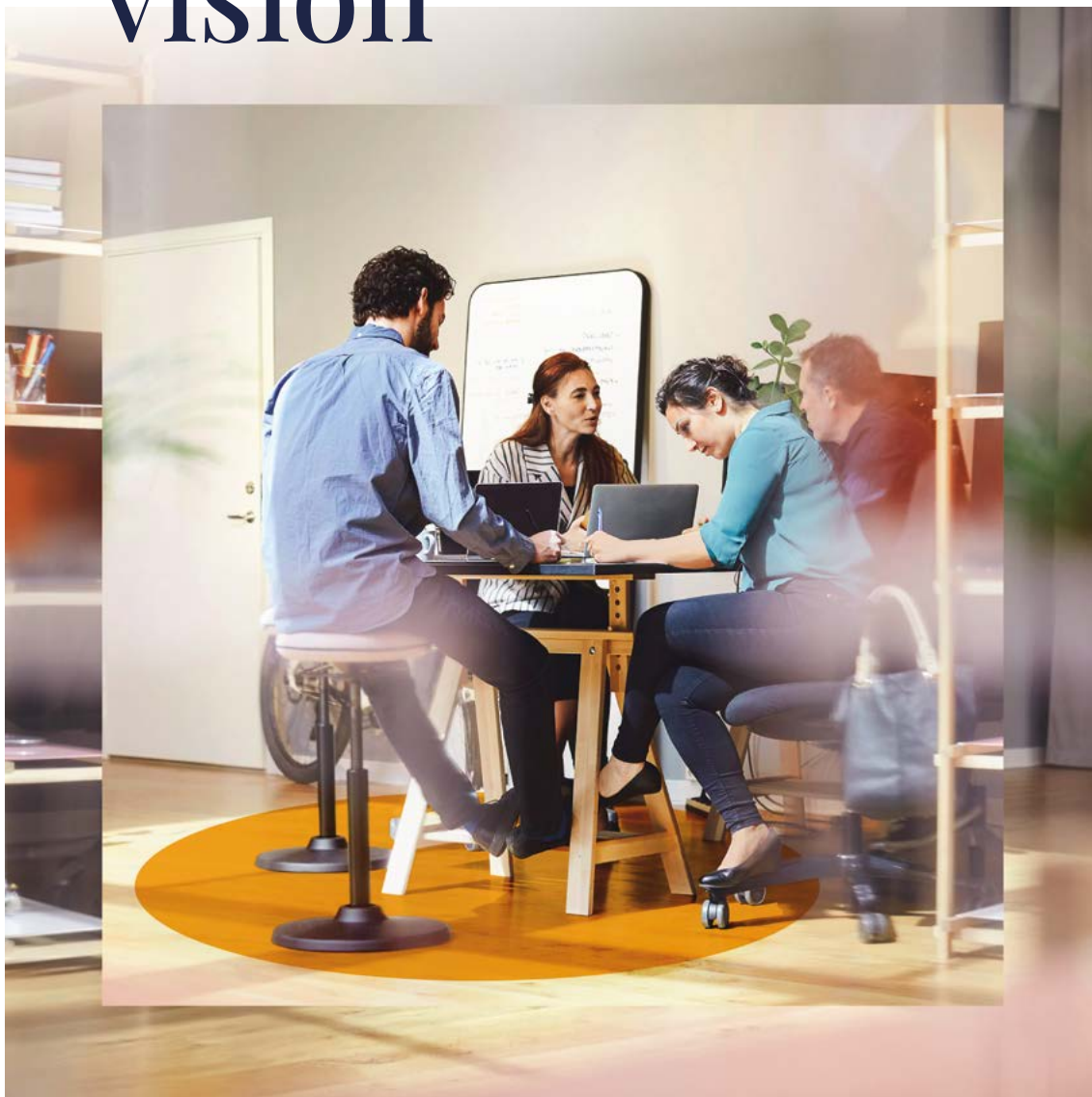


RAPPORT D'ACTIVITÉ 2023

# 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

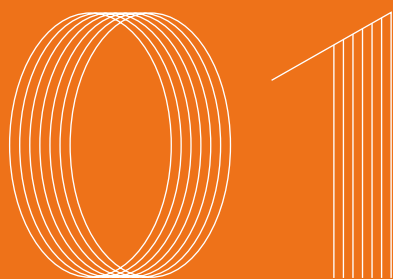
Document édité par Covéa – mai 2024. Rédaction : Covéa. Conception et réalisation : HAVAS Paris. Crédits photo : Adobe Stock, Thierry Borredon, Raphaël Dautigny, Antoine Doyen, Freepik – Pete Muller, Getty Images, Photothèque Covéa, Photothèque MMA, David Piolé, Poly. Tous droits réservés. Impression : 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 [mma.fr](http://mma.fr)



# Sommaire

- 02 MMA, 2<sup>e</sup> assureur des professionnels et des entreprises
- 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 Éric Lécuyer, Directeur général de MMA
- 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 MMA en 2023
- 20 Notre gouvernance

A background image showing a smiling man with a beard and a woman in a market setting. The man is on the left, wearing a denim shirt and a light-colored apron, holding green leafy vegetables. The woman is on the right, wearing an orange sweater and a grey jacket, looking down at a basket of fruit. The background is a blurred green, suggesting an outdoor market.

## MMA, 2<sup>e</sup> assureur des professionnels et des entreprises <sup>(1)</sup>

MMA, marque de Covéa, accompagne les professionnels et les entreprises dans leurs besoins d'assurance et de protection grâce à l'expertise de ses réseaux d'agents généraux et de courtiers, présents sur tout le territoire français. Au quotidien, MMA protège également 2,4 millions de clients particuliers.

Chez MMA, le mutualisme se décline, avant tout, autour d'une façon d'agir et d'avancer dans la vie. Prônant l'optimisme, MMA s'engage à faciliter le quotidien de ses clients en les conseillant avec des solutions claires et adaptées. MMA s'appuie sur son réseau d'agents, détenteurs d'une expertise diversifiée en matière de couverture des risques, pour déployer une relation de proximité et pour être très réactif auprès de ses clients.

La force de MMA repose sur un engagement du collectif qui inclut le client. Elle s'accompagne également d'un engagement sociétal fort en faveur des territoires, de l'égalité des chances, de la prévention et de l'environnement.

Dans un monde qui se transforme rapidement, MMA est un partenaire de confiance, à l'écoute de l'évolution des besoins et attentes de ses assurés.

(1) Hors flottes (source : France Assureurs – Base 2022).

# 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

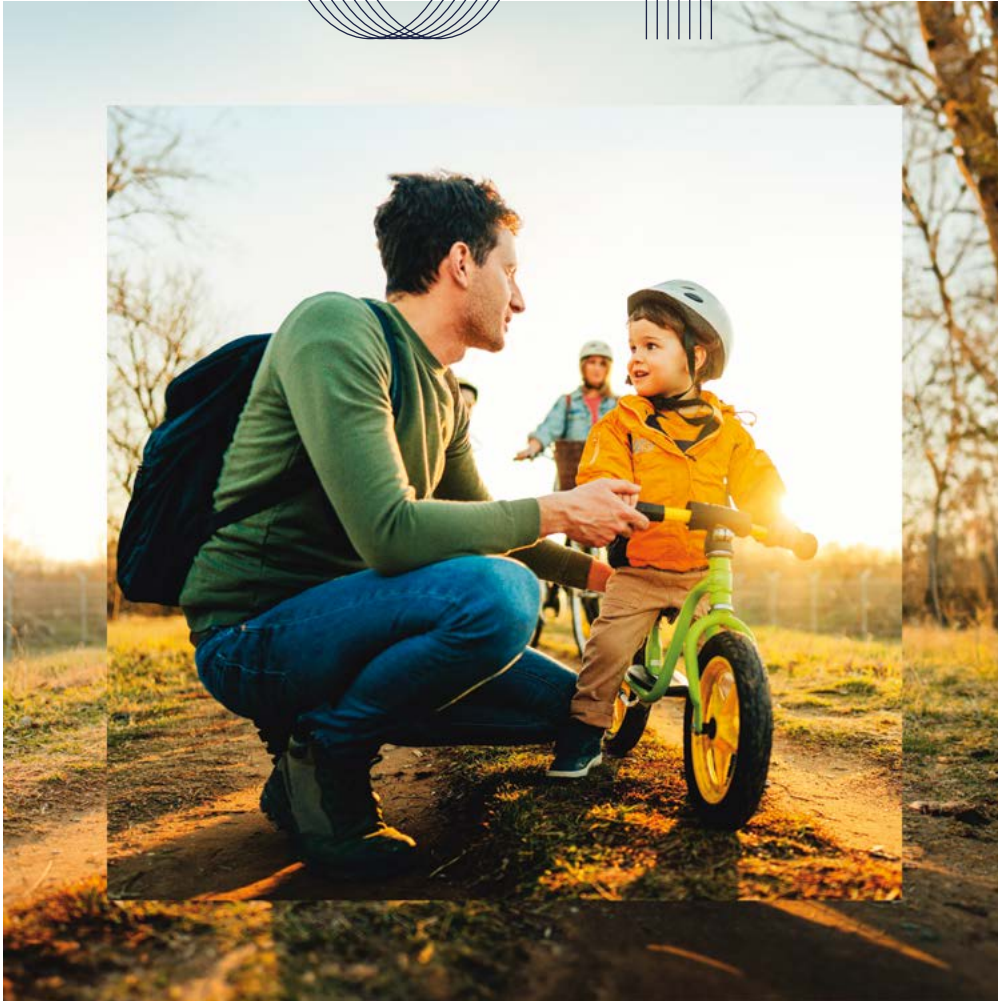
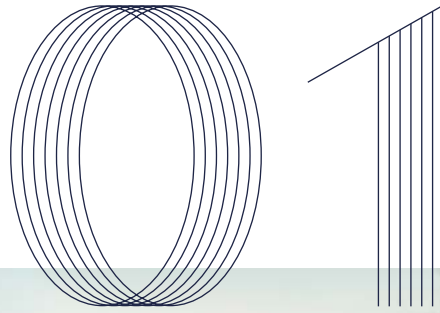
**FRANÇOIS BUCCHINI**  
Directeur Activités  
Internationales et  
Développement Marchés  
Entreprises

**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

En dépit d'une année 2023 affectée par de multiples crises, MMA poursuit sa dynamique commerciale et renforce sa maîtrise technique grâce à l'ensemble de ses équipes. Ses performances extra-financières sont le reflet de son implication en termes, notamment, de prévention, d'environnement, d'égalité des chances et de territoires.



# Entretien avec Éric Lécuyer

Directeur général de MMA

## Événements climatiques de grande ampleur, violences urbaines... L'année 2023 a été très mouvementée. Comment MMA y a-t-elle fait face ?

**Éric Lécuyer :** En juin, des émeutes d'une rare violence ont éclaté dans tout le pays, provoquant de sérieux dommages pour nos clients, notamment professionnels. La fin de l'année, quant à elle, a été marquée par les tempêtes Ciaran et Domingos, ainsi que par les inondations des Hauts-de-France. Dans ce contexte de sursinistralité, nos collaboratrices et collaborateurs se sont fortement mobilisés pour accompagner nos clients les plus fragilisés. Malgré le grand nombre de dossiers à gérer, l'investissement de tous a permis de maintenir un haut niveau de qualité de service et de joignabilité.

## MMA poursuit sa transformation. Quelles sont les avancées majeures de 2023 ?

**É. L. :** De nombreux projets ont été livrés avec pour but d'optimiser et de digitaliser la relation clients. Dans les domaines de l'habitation, des accidents de la vie et de l'assurance scolaire, nous avons mis en place de nouveaux parcours de souscription en ligne. En complément, les applications mobiles MMA, Android et iOS, ont été mises à disposition sur les stores. À destination de nos partenaires, nous avons lancé la version pilote de l'extranet Courtage.

## En tant qu'acteur mutualiste, MMA a placé son engagement sociétal au cœur de son ADN. Quelles actions RSE avez-vous mises en place ?

**É. L. :** En 2023, à travers notre nouvelle campagne institutionnelle, nous avons choisi de valoriser nos actions sur les thèmes de l'égalité des chances, de l'environnement, des territoires et de la prévention. Cette campagne novatrice, s'appuyant sur des preuves chiffrées, met en avant l'état d'esprit singulier qui nous anime : l'optimisme et la convivialité. En matière d'égalité des chances, via la Fondation MMA Solidarité, nous sommes restés mobilisés pour l'inclusion des personnes en situation de handicap. Parmi les actions en faveur de notre trajectoire



« Notre priorité reste de tisser des liens humains authentiques et stables avec nos assurés, pour les accompagner dans la durée et faciliter la réalisation de leurs projets. »

bas carbone, des navettes destinées aux collaborateurs ont été mises en place entre les sites MMA du Mans. Enfin, dans les territoires, la Fondation MMA des Entrepreneurs du Futur a poursuivi son travail de fond pour encourager l'entrepreneuriat.

## Quelles sont les perspectives de MMA en 2024 ?

**É. L. :** Nous souhaitons poursuivre notre dynamique commerciale, tout en renforçant la maîtrise de nos équilibres techniques mis à mal par un contexte général bousculé par des événements exceptionnels depuis plusieurs années. Nous travaillons à la recherche de solutions pour réduire l'exposition aux risques climatiques de nos clients et limiter leur contribution au réchauffement climatique. Notre priorité reste de tisser des liens humains authentiques et stables avec nos assurés, pour les accompagner dans la durée et faciliter la réalisation de leurs projets.

# Nos faits marquants de l'année



## ENTREPRISES

### Fondation MMA des Entrepreneurs du Futur : bilan de sa Grande Tournée

Initiative lancée en 2022 par la Fondation, la Grande Tournée des Entrepreneurs du Futur a pour objectif de stimuler la dynamique entrepreneuriale dans tous les territoires en mobilisant l'écosystème des réseaux d'entrepreneurs, en partenariat avec la chambre de commerce et d'industrie (CCI) locale. Organisée depuis deux ans, cette tournée a mobilisé entre 100 et 300 participants par événement. Déjà 10 étapes, 10 villes que sont Le Mans, Nantes, Montpellier, Nice, Marseille, Rouen, Brest, Grenoble, Avignon et Strasbourg. Chaque ville a été le théâtre d'échanges dynamiques permettant une réflexion collective sur les grandes mutations et les enjeux économiques et sociétaux, grâce à l'intervention de son partenaire Bpifrance Le Lab. Sujet majeur pour la Fondation, la santé du dirigeant est un thème qui a été systématiquement abordé. Cette tournée permet également à la Fondation de renforcer la collaboration avec ses différents partenaires locaux. De nouvelles étapes sont en préparation en 2024.

## OFFRE

### Santé individuelle : une offre MMA plus personnalisable

En 2023, MMA fait évoluer son offre santé individuelle en créant deux renforts optionnels : l'un permettant des remboursements plus étoffés en optique et dentaire, et l'autre pour des prestations complémentaires, par exemple en médecines douces ou en prévention, avec, entre autres, la prise en charge du sport sur ordonnance, de la contraception, des tests de grossesse et d'ovulation, du sevrage tabagique, d'appareils de mesure médicale (tensiomètres, glucomètres et oxymètres), d'actes de dépistages ou encore de prévention des allergies des enfants (housses et oreillers antiacariens).

## « Les bonnes nouvelles MMA » en réponse au budget serré des Français

Le mois de septembre est considéré comme étant l'un des plus difficiles pour le pouvoir d'achat des ménages en France. Du 28 août au 25 novembre, MMA a donc lancé la campagne de rentrée « Les bonnes nouvelles MMA ». Cette campagne valorise les économies réalisées avec MMA via ses contrats d'assurance auto, habitation et santé : 100 euros économisés par contrat, soit 200 euros pour deux contrats et 300 euros pour trois. Elle a bénéficié, à la fois, d'un relais national (diffusion de spots TV, relais digital...) et d'un relais de proximité (marketing direct, livraison de vidéos en agences...).



## 0 blabla, 100% engagements : la nouvelle campagne institutionnelle MMA

Le 14 mars 2023, MMA a lancé sa première campagne institutionnelle « Nos chiffres parlent pour nous, c'est aussi ça le 0 blabla ! » Ce nouveau concept publicitaire valorise les engagements RSE de la marque en matière d'égalité des chances, d'environnement, de territoires et de prévention. Il témoigne des actions concrètes de MMA en présentant des chiffres significatifs qui illustrent ses engagements sociétaux. L'objectif de cette nouvelle campagne : renouveler son discours publicitaire et souligner l'état d'esprit singulier qui anime la marque, ses collaborateurs et son réseau d'agents. Pour maximiser l'impact du nouveau concept, une campagne multimédia d'envergure a été déployée. Mettant en scène 3 preuves chiffrées ancrées dans 3 saynètes du quotidien, le film publicitaire a été diffusé sur 38 chaînes. Un important dispositif digital a également été mis en place. Son but ? Déconstruire les idées reçues sur l'assurance et décrire les actions concrètes de l'assureur.





RSE



## Installation d'ombrières photovoltaïques sur le site de Chartres

MMA poursuit les objectifs de sa trajectoire bas carbone avec l'installation d'ombrières sur le site MMA de Chartres. À ce stade, 2 160 panneaux photovoltaïques ont été posés, sur une surface totale d'environ 4 000 m<sup>2</sup>. Ces panneaux permettent de générer 22 %, soit environ un quart, de la consommation en électricité du site. Les sites de Strasbourg et du Mans seront aussi prochainement équipés d'ombrières photovoltaïques.



## Un engagement auprès de trois nageurs handisport de haut niveau

Le 9 janvier 2023, MMA a signé un contrat de parrainage avec trois nageurs handisport de haut niveau pour une durée de deux ans : Solène Sache et les frères Alex et Kylian Portal. Ces trois jeunes athlètes visent les prochaines grandes compétitions nationales et internationales. Ils bénéficient, pour la durée du contrat, d'un soutien financier et d'un accompagnement dédié de MMA leur permettant de s'entraîner dans les meilleures conditions. Au-delà du soutien financier, la marque souhaite nouer, avec Solène, Alex et Kylian, un partenariat qui s'inscrit dans la durée. À l'issue des deux ans, les sportifs pourront ainsi, s'ils le souhaitent, devenir les ambassadeurs du handisport au sein des équipes MMA, tout en continuant leurs entraînements respectifs.

## Fondation MMA Solidarité : 40 ans d'aide aux personnes en situation de handicap

En 2023, la Fondation MMA Solidarité a fêté son 40<sup>e</sup> anniversaire. Cette même année, plus de 80 projets ont bénéficié du soutien de la Fondation, ce qui constitue un nouveau record. En quarante ans d'existence, ce sont plus de 2 500 projets qui ont été soutenus, au bénéfice de plus de 25 000 personnes en situation de handicap. Depuis sa création, en 1983, sous l'égide de la Fondation de France, la Fondation MMA Solidarité s'engage pour l'inclusion des personnes en situation de handicap. L'esprit qui l'anime : contribuer à créer une société plus inclusive, où chacun peut trouver sa place.



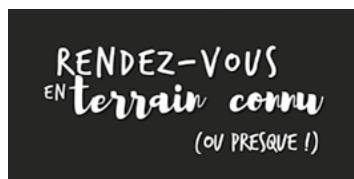
## MMA triplement récompensée pour la qualité de sa relation client

Pour l'année 2023, à quelques jours d'intervalle, MMA a reçu trois récompenses pour la qualité de sa relation client. Tout d'abord, elle a atteint la deuxième place du Podium de la Relation Client BearingPoint-Kantar tous secteurs confondus. Ensuite, pour la huitième année consécutive, MMA a remporté le premier prix du Trophée Qualiweb de la meilleure Relation Client Online dans la catégorie « Assurance ». Enfin, elle s'est classée à la première place du Baromètre Isoskèle de la Reconnaissance Client dans la catégorie « Assurance » et cinquième place tous secteurs confondus.



## Nouvelle application Espace Client MMA

Désormais, plus de la moitié des visites sur [mma.fr](http://mma.fr) se font depuis un smartphone. Afin de répondre à cette évolution des usages, MMA a créé une nouvelle application Espace Client. Lancée en 2022, la conception des applications, Android et iOS, a été couplée à la refonte de l'Espace Client Web. S'en est suivie une campagne de bêta-tests incluant nos clients, via la communauté [imaginons.mma](https://www.imaginons.mma), nos agents, nos collaborateurs d'agences et de MMA. Les applications sont disponibles depuis décembre 2023.



## « Rendez-vous en terrain connu », MMA à l'écoute des clients

Chez MMA, la satisfaction client est l'affaire de tous. Les « Rendez-vous en terrain connu, à la rencontre de nos clients » ont pour vocation d'impulser une culture client MMA en partageant la démarche d'amélioration continue. Lors de ces rendez-vous, le Comité de Direction MMA et les ambassadeurs clients vont à la rencontre d'une direction métier pour échanger autour de l'expérience client. En 2023, des premières rencontres ont été organisées autour du savoir-faire des agents au sein d'une agence MMA à La Flèche, puis à la Direction Marketing, Communication et Innovation sur l'écoute de la voix du client; et, enfin, à la Direction Indemnisation pour mettre en avant les métiers de l'indemnisation au service de nos clients. Ces rendez-vous privilégiés se poursuivront en 2024.



## PARTENARIATS

## Inauguration d'un centre médical de piste pour les 100 ans des 24 Heures du Mans

Le 7 juin 2023, à l'occasion de la semaine du centenaire des 24 Heures, MMA et l'Automobile Club de l'Ouest (ACO) ont inauguré un nouveau centre médical de piste en présence de Thierry Derez, Directeur général de Covéa, d'Éric Lécuyer, Directeur général de MMA, et de Pierre Fillon, Président de l'ACO. Ce nouveau bâtiment de 900 m<sup>2</sup>, dont 490 m<sup>2</sup> sont consacrés à la partie médicale, est situé en plein cœur du circuit. Financé dans le cadre du partenariat entre MMA et l'ACO, ce centre contribue à améliorer la sécurité et la prise en charge des pilotes. Son objectif : faire des 24 Heures du Mans une référence en matière de sécurité sur la piste. Inspirée du design auto, la conception du centre médical a été pensée en lien direct avec l'automobile et les spécificités du circuit. Cet édifice est également écoresponsable puisqu'il est, en grande partie, conçu en béton issu du recyclage.

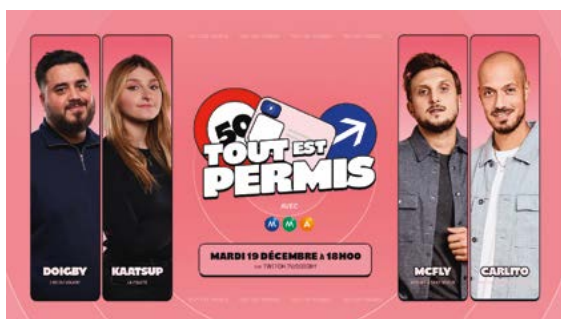


## PRÉVENTION

## « Tout est Permis », l'émission Twitch sur la prévention routière

Le mardi 19 décembre à 18 heures, MMA a réuni quatre créateurs de contenu sur Internet, Doigby, Kaatsup, McFly et Carlito, dans une émission ludique à destination des jeunes sur l'importance de connaître le Code de la route. Durant cette émission de prévention diffusée sur Twitch, les internautes ont ainsi pu réviser le Code et leurs connaissances des panneaux aux côtés des influenceurs y participant, à travers des quiz, un simulateur de conduite et une expérience immersive sur Fortnite.

Créée pour l'occasion, la carte Fortnite a permis de faire vivre à Doigby, Kaatsup, McFly et Carlito des situations réelles de conduite et de rappeler à leurs communautés la nécessité de bien connaître leur Code. Par la suite, Doigby, Kaatsup et Un Moniteur Cool ont lancé un grand concours sur leurs comptes TikTok. Pour tenter de gagner, les internautes devaient poster leur score réalisé sur l'application Quiz Panneaux Code de la route de MMA. Un dispositif innovant qui a généré plus de 5,6 millions de vues et engagé la communauté sur le sujet du Code de la route.





## GAelle ou la féminisation du réseau des agents MMA

Devant le constat selon lequel seulement 14% des agents MMA sont des femmes, MMA a lancé le projet GAelle, Grandir Avec Elle. Cette initiative vise à faire connaître et promouvoir ce métier de chef d'entreprise auprès des femmes. De multiples actions sont proposées en interne et en externe : événements, conférences, témoignages... Grâce au projet GAelle, MMA apporte la preuve d'un engagement fort en faveur de l'égalité des genres et de la diversité.

## Le centenaire célébré par 26 agences MMA

Un peu d'histoire : en 1922, trois mutuelles historiques du Mans signent une convention de non-concurrence, d'assistance et d'entraide et créent une marque commune, Les Mutuelles du Mans.

À cette époque, Les Mutuelles du Mans comptent déjà 500 000 sociétaires. Depuis lors, la volonté de développer un réseau partout en France s'est matérialisée par la création de nombreuses agences. Un réseau qui compte aujourd'hui près de 1000 agents, tous entrepreneurs et chefs d'entreprise. Sur l'ensemble des agences actuellement présentes sur le territoire, 26 agences MMA, nées « Les Mutuelles du Mans », ont fêté leurs 100 ans en 2023. De nombreuses agences ont célébré ce centenaire, comme Bastia et Le Havre.



## COURTIERS

## Baromètre de satisfaction apporteurs 2023 : une belle relation de confiance

Du 19 janvier au 13 mars 2023, dans le cadre de son baromètre de satisfaction courtiers, MMA a interrogé ses courtiers partenaires sur la qualité de leurs relations avec les équipes MMA sur les marchés pros et entreprises. Les résultats des 382 répondants sont très positifs : 95% des courtiers font confiance à MMA et 92% la considèrent comme un partenaire sur lequel ils peuvent compter. Leur satisfaction globale est stable avec une note de 7,2/10 ; la qualité de la relation et des réponses apportées par les équipes ressort comme le point fort du partenariat. Des chiffres qui soulignent, cette année encore, une bonne relation de confiance entre MMA et ses courtiers.

# Nos performances

EXTRA-FINANCIÈRES

(au 31 décembre 2023)

## Indicateurs sociaux et sociétaux

6526

COLLABORATEURS

56,1%

DE FEMMES  
PARMI LES CADRES

393

COLLABORATEURS  
EN SITUATION DE HANDICAP

97%

EN CDI

6%

TAUX DE  
TURNOVER

450

RECRUTEMENTS  
EN CDI

278

ALTERNANTS

1592

POINTS  
DE VENTE MMA

992

AGENTS GÉNÉRAUX

4473

COLLABORATEURS  
D'AGENCES

43

ÉVÉNEMENTS DÉDIÉS À LA DYNAMIQUE  
ENTREPRENEURIALE au sein des territoires,  
organisés par LA FONDATION MMA  
DES ENTREPRENEURS DU FUTUR

## Indicateurs environnementaux

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

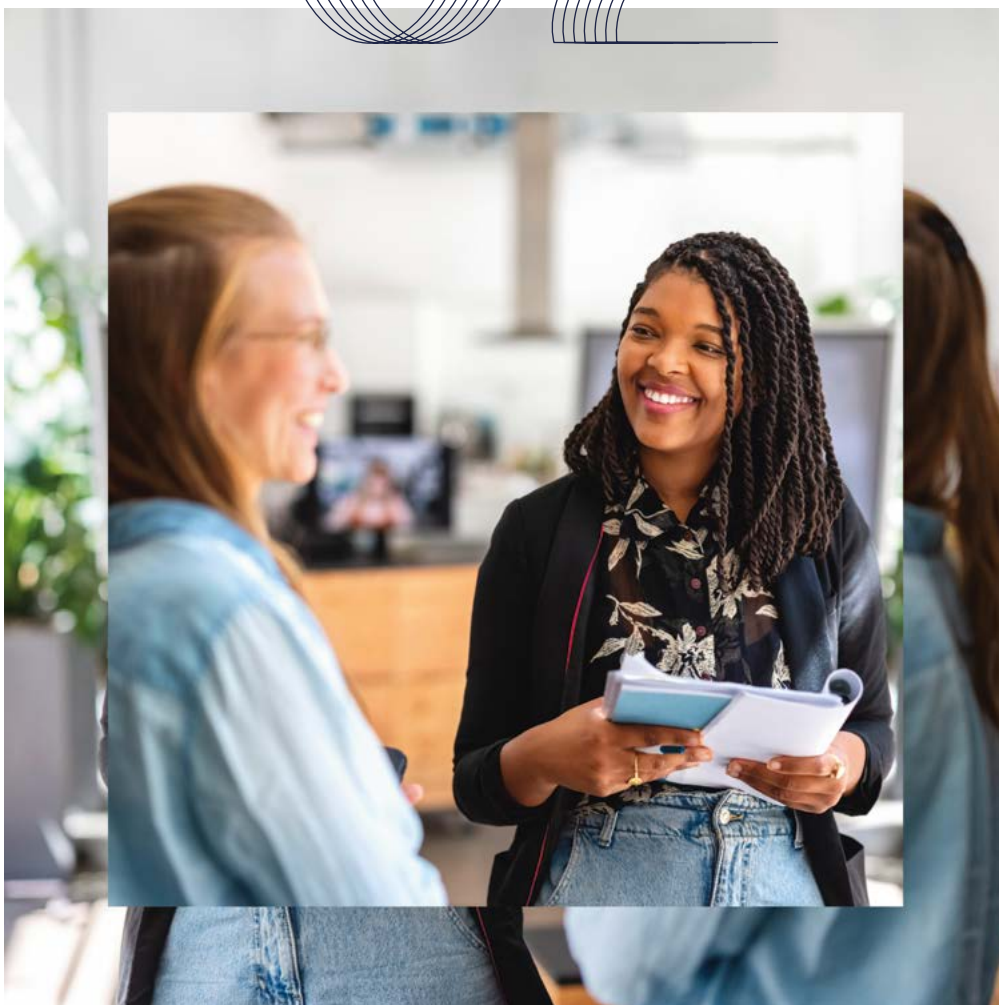
	2019 <sup>(1)</sup>	2023	Variation 2019/2023
Scope 1 <sup>(2)</sup>	2 695	1 466	-45,6%
Scope 2 <sup>(2)</sup>	1 203	922	-23,4%
Scope 3 <sup>(3)</sup>	19 190	14 709	-23,4%
<b>Total</b>	<b>23 088</b>	<b>17 097</b>	<b>-25,9%</b>

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



● <b>45,9%</b> Déplacements de collaborateurs	● <b>7,3%</b> Matériaux entrants
● <b>31,2%</b> Immobilisations	● <b>0,5%</b> Fluides frigorigènes
● <b>13,5%</b> Énergie	● <b>1,1%</b> Fret
	● <b>0,5%</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

Grâce à sa proximité géographique et à sa capacité d'écoute, MMA est au plus près de ses clients pour les conseiller et répondre à leurs besoins. Acteur de référence sur le marché des professionnels et des entreprises, son réseau d'agents détient une expertise et une culture pointues de ces risques.



# Nos atouts différenciants

---

## LA PROXIMITÉ AVEC NOS CLIENTS

1592 agences MMA sont réparties sur tout le territoire. Grâce à cette proximité géographique, nous connaissons mieux nos clients et pouvons leur apporter conseil et expertise pour répondre à leurs besoins. Nos agents généraux, eux-mêmes chefs d'entreprise, sont les mieux placés pour comprendre les préoccupations de leurs clients professionnels.

MMA offre une joignabilité téléphonique étendue et, 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7, via les canaux digitaux. Tous nos services sont opérés en France. À ce titre, nous avons obtenu la certification Service France Garanti en 2022 et 2023. Pour tisser des liens durables avec nos assurés, la plateforme imaginons.mma mobilise une communauté de clients afin de coconstruire des offres et services d'assurance. La Fondation MMA des Entrepreneurs du Futur, quant à elle, va régulièrement à la rencontre des chefs d'entreprise et soutient la dynamique entrepreneuriale des territoires.

## ASSUREUR DE RÉFÉRENCE ADOSSÉ À COVÉA

Marque connue et appréciée du public grâce, entre autres, à son fameux slogan « Zéro tracas zéro blabla », MMA invite à envisager l'avenir avec confiance et optimisme. Forte de plus de 6 500 collaborateurs et près de 1000 agents généraux, MMA dispose d'expertises variées. La complémentarité de ses réseaux de distribution, agents et courtage, permet de répondre aux besoins spécifiques des clients particuliers, professionnels et entreprises. Acteur de référence sur le marché des professionnels et entreprises, MMA a développé une expertise et une culture de ces risques avec un large panel de solutions d'assurance.

Présente en assurance affinitaire sous l'enseigne Covéa Affinity, MMA poursuit des partenariats en B2B2C<sup>(1)</sup>. MMA est aussi à l'écoute des changements sociétaux afin de mieux accompagner ses clients et de proposer de nouvelles offres.

Par son affiliation à Covéa, MMA mutualise ses ressources et expertises avec les autres entités du Groupe, ce qui favorise les économies d'échelle et les possibilités d'innovation. Elle bénéficie également de la solidité d'un grand groupe, gage de sérénité pour ses assurés.

## ASSUREUR MUTUALISTE ENGAGÉ

Au travers de ses entités d'assurances mutuelles, MMA rassemble ses clients et sociétaires autour d'un intérêt commun : s'assurer les uns les autres contre les risques de la vie. Tous peuvent participer à l'élection de ceux qui les représenteront à l'Assemblée générale selon le principe démocratique « un sociétaire, une voix ». Ainsi, ils prennent part aux décisions importantes.

Au-delà de la mutualisation des risques, MMA s'engage envers l'ensemble de la société en priorisant quatre champs d'actions sociétales et environnementales : la prévention, l'environnement, l'égalité des chances et les territoires.

(1) *Business to business to consumer* : de l'entreprise à une autre entreprise, puis au consommateur.

# Nos objectifs stratégiques

---

## LES AVANCÉES DE L'ANNÉE

**Les orientations du plan stratégique 2022-2024 « Grandir ensemble » se structurent autour de 3 axes : consolider nos positions sur nos différents marchés, nous transformer pour répondre aux évolutions du marché et démontrer nos engagements auprès de nos clients, dans la société et avec nos collaborateurs.**

En 2023, deuxième année du plan stratégique, MMA a réalisé de belles avancées. L'activité commerciale sur le marché des particuliers connaît une bonne dynamique. Malgré un contexte de concurrence accrue, les liens de confiance établis avec nos partenaires, courtage et affinitaire, sont maintenus. Covéa Affinity, marque spécialisée en assurance affinitaire, a ainsi continué d'assurer 2,6 millions de véhicules dans 12 pays européens en 2023.

Nous avons aussi augmenté les fonctionnalités de nos systèmes d'information et modernisé les outils pour nos clients, réseaux et collaborateurs. Parallèlement, l'engagement de nos équipes se maintient au plus haut niveau. Et notre qualité de service s'est améliorée, avec une gestion opérationnelle optimisée et une joignabilité qui a dépassé l'objectif de 80 %.

Enfin, MMA a poursuivi ses actions en faveur de l'environnement, des territoires, de l'égalité des chances et de la prévention. À titre d'illustration, 2 160 panneaux photovoltaïques ont été installés sur le site de Chartres. La Fondation MMA Solidarité a financé plus de 80 projets pour l'insertion des personnes en situation de handicap. Et des campagnes de prévention routière ont été mises en place, tout au long de l'année, à destination des usagers vulnérables (piétons, trottinettistes, etc.).

## LES PERSPECTIVES 2024

**MMA a pour but de se développer de façon sélective, pour assurer sa rentabilité technique,** prioritairement auprès des professionnels et entreprises de moins de 1000 salariés. Sur le marché des particuliers, nous ambitionnons aussi de préserver nos positions et de travailler, en continu, à leur fidélisation. Sur le marché de l'affinitaire, MMA souhaite consolider son développement.

En outre, MMA compte mener à bien la rénovation engagée sur son patrimoine informatique, accélérer sa transformation digitale et accompagner les évolutions liées aux enjeux de durabilité. Nous aspirons aussi à accroître notre performance via l'accélération de l'exploitation de la donnée et de l'intelligence artificielle, et poursuivons la transformation de la distribution.

Enfin, marque forte et engagée, MMA a, depuis toujours, à cœur d'offrir à ses clients la meilleure expérience omnicanale.

# MMA en 2023

(au 31 décembre 2023)

# 992

AGENTS GÉNÉRAUX

## 1 592

POINTS  
DE VENTE

## 4 195

COURTIERS HABILITÉS  
**1 340** EN IARD,  
**2 944** EN VIE,  
**1 096** EN PROTECTION  
JURIDIQUE

## 3 M

DE CLIENTS  
(HORS COURTAGE)

## 2,9 M

DE VÉHICULES ASSURÉS  
(Y COMPRIS FLOTTES)

## 1,5 M

D'HABITATIONS  
ASSURÉES

## 1,1 Md€

DE COLLECTE BRUTE  
EN ÉPARGNE

## 2 611 M€

DE PRIMES ACQUISES  
SUR LE MARCHÉ  
DES PROS ET ENTREPRISES <sup>(1)</sup>

## 566 000

BÉNÉFICIAIRES  
EN SANTÉ INDIVIDUELLE

(1) Périmètre hors affinitaire.

### DIGITAL

## 8,7 M

DE VISITES  
SUR LES SITES INTERNET  
DE MMA

## 1,6 M

D'ESPACES CLIENTS  
SUR MMA.FR

## 639 000

CONTACTS PARTICULIERS  
(DEVIS + AUTRES NATURES  
DE CONTACTS)

# Notre gouvernance

(au 31 décembre 2023)

## CONSEIL D'ADMINISTRATION MMA

Les Conseils d'administration MMA<sup>(1)</sup> 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.



**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,  
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.



**HÉLÈNE BÉJUI-HUGUES**  
Administratrice

Médecin et juriste, Hélène Béjui-Hugues est consultante en réparation juridique du dommage corporel. Elle a été membre de la Commission nationale des accidents médicaux et Déléguée générale de l'Association pour l'étude de la réparation du dommage corporel (Aredoc).



**LUCE BERILLE**  
Administratrice

Le parcours professionnel de Luce Berille, ancienne Directrice fiscale et avocate, lui permet de mettre son expérience au service des Conseils d'administration et d'apporter son expertise dans les domaines juridique, fiscal, financier, des 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 1989. Après avoir occupé pendant dix-sept ans les postes de Directrice 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 de Directeur général au sein de l'Ogif, acteur du logement intermédiaire/locatif.



**XAVIER DEJAIFFE**  
Administrateur<sup>(2)</sup>

Chef d'entreprise dans l'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 DELAHAIGÜE**  
Administrateur

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



**ANNE-JOSÉ FULGÈRES**  
Administratrice

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



**MARYSE GESSE**  
Administratrice  
rep. salariés IARD

Agronome de formation, Maryse Gesse débute comme chargée d'affaires au Crédit Agricole. Dans le Groupe depuis 2002, elle a exercé diverses missions auprès des Directions Marketing et Ressources Humaines. Depuis 2019, elle est responsable de la coordination et de la transformation de la Direction Indemnisation Corporelle.



**MICHEL GOUGNARD**  
Administrateur<sup>(2)</sup>

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.

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

(2) Administrateurs uniquement dans les SA.

(3) À compter du 11 avril 2024.



**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 LAFORCE**  
Administrateur

Expert-comptable, diplômé d'une école supérieure de commerce et titulaire d'une maîtrise en droit des affaires, Michel Laforce a été, durant trente ans, associé du cabinet d'audit PwC, spécialisé dans l'assurance. Il a été Commissaire aux comptes auprès de compagnies nationales et internationales, membre du groupe de travail Normes internationales de l'Autorité des normes comptables et de la Commission assurance de la Compagnie nationale des commissaires aux comptes.

## COMITÉ DE DIRECTION MMA



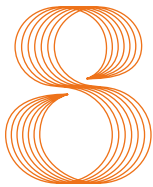
**ÉRIC LÉCUYER**  
Directeur général

Titulaire d'un DEA en 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.



## RÉUNIONS DES CONSEILS MMA IARD (SA) ET MMA VIE (SA), MMA IARD ASSURANCES MUTUELLES ET MMA VIE ASSURANCES MUTUELLES



**ÉRIC LAGARDE**  
Administrateur<sup>(2)</sup>

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



**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.



**FRÉDÉRIC EWALD**  
Directeur de la Distribution

Ingénieur de l'école centrale de Nantes, licencié en droit, Frédéric Ewald a aussi suivi le cursus du Centre d'études actuarielles (CEA). Son parcours 100% Covéa a démarré, en 1997, à la vie, où il y a exercé tous les métiers de l'actuariat. Il est ensuite devenu Directeur général adjoint de Covéa Protection Juridique. Avant d'être nommé Directeur de la Distribution MMA, il était Directeur du Réseau agences MMA depuis 2019.



**DELPHINE LEMAIRE**  
Administratrice

Delphine Lemaire, spécialisée dans le secteur de l'assurance, a exercé des missions de commissariat 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.



**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.



**STÉPHANE JEAN**  
Directeur des Marchés Professionnels et Entreprises<sup>(3)</sup>

Docteur en gestion et ancien élève de l'ENS de Cachan, Stéphane Jean travaille pendant plus de vingt ans dans l'assurance avant de rejoindre MMA en 2021. Il occupe alors le poste de Directeur des délégations régionales entreprises au sein de la Direction Marché Entreprises avant d'en prendre la responsabilité. Il est aujourd'hui Directeur des Marchés Professionnels et Entreprises.



**FRÉDÉRI MAURIN**  
Administrateur<sup>(2)</sup>

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.



**PHILIPPE OURIACHI**  
Administrateur rep. salariés IARD<sup>(2)</sup>

Diplômé de l'École de management de Normandie, Philippe Ouriachi intègre MMA en 2003. Il a occupé des fonctions en responsabilité dans l'animation commerciale sur les marchés des particuliers et des pros-entreprises. Il est aujourd'hui responsable de projet au sein de la Direction Développement Courtage Marché Entreprises.



**CHRISTINE LECLERE**  
Directrice Secrétariat général et Réglementaire

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 Réglementaire 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.





**MMA**  
160, rue Henri Champion  
72030 Le Mans Cedex 9  
[www.mma.fr](http://www.mma.fr) | [www.entreprise.mma.fr](http://www.entreprise.mma.fr) | [www.eti.mma.fr](http://www.eti.mma.fr)

