

RAPPORT INTÉGRÉ 2023

# Une autre vision



Mutualiser nos forces,  
assurer l'avenir



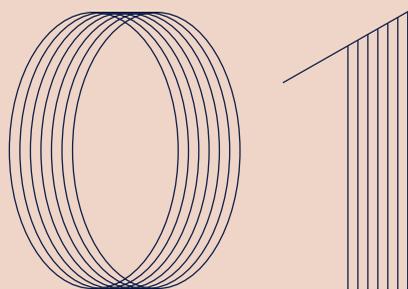
## Avant-propos

En 2023, les ruptures économique, climatique et géopolitique se confirment.

Premier assureur de biens et de responsabilité en France, Covéa accélère sa transformation pour conserver sa position.

Réassureur de premier plan avec PartnerRe, le Groupe s'appuie sur ses experts pour mieux appréhender ces grands défis et affiner ses solutions.

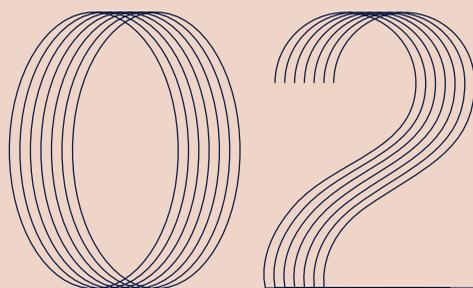
Riche de 200 ans d'héritage mutualiste, Covéa s'engage avec ses 24 000 collaborateurs dans le monde à mobiliser sa force protectrice pour l'avenir de tous et de chacun.



- 02 Covéa en bref
- 04 Regards croisés : Thierry Derez, Directeur général, et Michel Gougnard, Président du Conseil d'administration

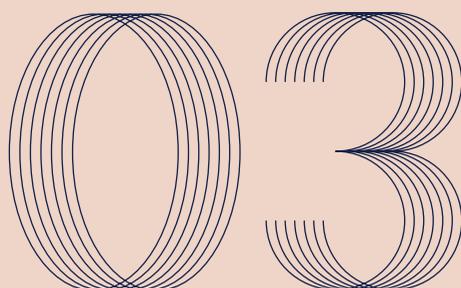
## UNE AUTRE VISION DE nos grands défis

- 10 Comment maîtriser le risque climatique ?
- 16 Comment changer au rythme de la société ?
- 22 Le numérique : vers une nouvelle ère ?



## UNE AUTRE VISION DE nos impacts

- 30 Tendances et opportunités
- 32 Notre stratégie « Grandir ensemble »
- 34 Évolutions phares de 2023
- 36 Arrimage réussi de PartnerRe
- 38 Nos avancées en matière de durabilité
- 40 Notre modèle d'affaires
- 42 Nos performances financières et extra-financières



## UNE AUTRE VISION DE nos forces

- 46 Le mutualisme, un modèle d'aujourd'hui
- 48 Partager nos atouts
- 50 Cultiver nos talents
- 52 La promesse employeur en action
- 54 Nos principales parties prenantes
- 56 Notre Conseil d'administration
- 58 Notre gouvernance opérationnelle

# 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

## 2023 en un coup d'œil

# 20 ANS

D'HISTOIRE

**N° 1**  
**AU CLASSEMENT**  
**WORLD'S BEST EMPLOYERS**  
**FORBES** DANS LE SECTEUR  
DE L'ASSURANCE

**2,25 % À 3,25 %**  
TAUX DE RENDEMENT  
DU SUPPORT EN EUROS  
**DES CONTRATS**  
**D'ASSURANCE VIE**

(Selon la marque, y compris bonus de rendement.)

**5 320**  
**PANNEAUX**  
**PHOTOVOLTAÏQUES**  
DÉPLOYÉS SUR  
LES SITES DU GROUPE

### Le groupe Covéa renouvelle son territoire de marque

« Mutualiser nos forces, assurer l'avenir » : la nouvelle signature du Groupe réaffirme son leadership et l'engagement commun de ses marques.



### L'or pour l'écoute client

Vox.IA analyse près de 500 000 avis d'assurés par an et les classe par thème et par tonalité, dans une perspective d'amélioration continue des services proposés. Un outil développé par les experts métiers du Groupe et salué par un Cas d'Or Banque & Assurance dans la catégorie « IA générative ».



### La Fondation d'entreprise Covéa soutient l'engagement des collaborateurs

L'appel à projets 2023 les invitait à présenter une association qui leur tenait à cœur. Sur les 63 propositions reçues, la Fondation en a sélectionné 12. Les collaborateurs du Groupe ont ensuite voté pour leurs associations préférées. Les 6 lauréates ont reçu chacune une dotation de 10 000 euros.

### Événements climatiques : aux côtés des clients sinistrés



Pour accompagner ses clients et sociétaires touchés par les tempêtes Ciaran et Domingos, Covéa prend des mesures exceptionnelles, parmi lesquelles le bâchage en urgence des toitures et le renforcement des équipes dans les zones sinistrées.

### Trophée d'or pour le technocentre Covéa

En réparation automobile, l'impression 3D des pièces de fixation, mise au point par le technocentre Cesvi France en partenariat avec GRYP, permet d'éviter de changer des équipements complets encore fonctionnels. Une alternative économique et écologique récompensée par l'Or, catégorie « Innovation technologique », des Trophées de l'Assurance 2023.

REGARDS CROISÉS

« Nous devons  
aller plus loin  
dans la prévention  
du risque. »

**THIERRY DEREZ**

Directeur  
général

**MICHEL GOUGNARD**

Président du Conseil  
d'administration



## En 2023, le contexte climatique et géopolitique défie à nouveau le monde de l'assurance. Qu'est-ce qui impacte le plus Covéa ?

**Thierry Derez :** Sur le périmètre français, 2023 a été techniquement et économiquement une année difficile. L'inflation des coûts de réparation, qui n'a été répercutée qu'en partie sur les tarifs, a pesé sur l'activité. Au-delà, l'année a été marquée par deux types d'événements importants. Les émeutes de juin ont occasionné des millions de dégâts. Les tempêtes Ciaran et Domingos, ainsi que les inondations dans le nord de notre pays, ont alourdi la facture climatique. L'impact sur les résultats de Covéa est substantiel.

**Michel Gougnard :** L'année 2023 illustre parfaitement les complémentarités des défis qui nous attendent. Nous évoluons à l'intérieur d'un triangle dont les trois points sont effectivement : l'aléa, notre cœur de métier ; nos assurés et leur solvabilité ; nos collaborateurs et leur engagement. Tant que nous restons dans ce triangle, tout est possible. Mais si l'un des trois points nous échappe, il nous sera difficile d'être au rendez-vous de nos ambitions.

« Le mutualisme est un outil de création de lien social, à l'heure où tout le monde déplore son délitement. »

**THIERRY DEREZ,** Directeur général



## Ce contexte conforte d'autant le besoin de protection. Quels sont, selon vous, les plus grands défis des assureurs aujourd'hui ?

**M.G. :** Notre premier grand défi est de nous adapter à l'évolution des besoins de couverture des populations et des biens, en lien avec les grandes tendances sociétales. Et ce, pour les risques nouveaux, comme le cyber, et pour les risques anciens, comme le climatique qui prend des proportions que l'on peine à maîtriser. C'est pourquoi notre deuxième défi est la science du risque : perfectionner notre connaissance des mécanismes du risque et notre manière d'y faire face. Nous adapter aux modes de consommation de nos clients, qui passent de plus en plus par le digital, est notre troisième grand défi. Quant au quatrième, c'est notre capacité à mobiliser nos collaborateurs sur le sentiment d'appartenance, sur le sens que l'on donne à l'entreprise, et être à la hauteur de leurs attentes sur le bien-être au travail et sur le retour de leurs efforts.

**T.D. :** Sur le climatique, les travaux entrepris depuis une quinzaine d'années nous ont permis de faire beaucoup de progrès en matière de prévention, d'alerte, de mise en sécurité. Sans tous ces mécanismes, la tempête Ciaran de fin 2023 aurait été beaucoup plus coûteuse, y compris en vies humaines. De plus, nous sommes en présence, comme la quasi-totalité des pays développés, d'une population vieillissante. Et qui dit population vieillissante, dit changement des besoins de protection. C'est un autre facteur d'évolution. Tous ces sujets nous amènent à réfléchir au niveau de risques qu'entendent couvrir nos sociétaires.

## Solidaire et humain, le mutualisme est plus que jamais d'actualité. Quelle est votre vision de sa portée et de son avenir ?

**T.D. :** Le mutualisme est un outil de création de lien social, à l'heure où tout le monde déplore son délitement. En cela, le mutualisme est à la fois d'actualité et d'avenir.

**M.G. :** Notre mutualisme s'exprime à travers notre gouvernance et notre manière de vivre la relation client, d'accueillir dans nos agences, au téléphone ou sur Internet et de régler les sinistres. Ce sont autant d'occasions d'incarner les valeurs mutualistes dans ce qui est l'élément central : la richesse de la relation humaine.

## 2023 était l'année de l'arrimage de PartnerRe. Quels sont les premiers apports de ce réassureur mondial au Groupe ?

**T.D. :** PartnerRe est un projet industriel et un projet financier Industriel, parce que les risques qui inquiètent le plus nos contemporains, le climatique et le cyber, dépassent nos frontières. La réponse apportée doit, elle aussi, dépasser nos frontières.



## « PartnerRe est un formidable observatoire de ce qui se fait en termes de prévention dans d'autres pays. »

**MICHEL GOUGNARD,**  
Président du Conseil d'administration

À cet égard, la réassurance, du fait de son histoire et de ses applications, nous paraît plus à même de faire progresser encore notre science du risque. PartnerRe est aussi une opération financière. La rentabilité de cette entité va nous permettre d'investir, dans l'intelligence artificielle et la transition climatique notamment, pour toujours mieux protéger nos sociétaires.

**M.G. :** PartnerRe est un formidable observatoire de ce qui se fait en termes de prévention dans d'autres pays, avec le retour d'expérience des différentes actions entreprises et la possibilité pour nous de les reproduire et d'en faire la promotion sur nos propres périmètres.

### Covéa réunit des marques fortes et complémentaires. Quels sont les bénéfices de l'effet groupe Covéa ?

**M.G. :** Le premier intérêt de la réunion de nos marques en France est l'effet de taille sur les volumes de données à traiter et sur les moyens informatiques à mettre en œuvre pour mieux maîtriser le risque. Le deuxième intérêt est l'effet « centrale d'achat » vis-à-vis de l'ensemble de nos fournisseurs, de nos réseaux de réparateurs, d'experts, d'avocats... Le troisième est notre potentiel d'investissement dans la recherche et dans des outils de pointe, tels que Cesvi France, le technocentre automobile commun aux trois marques d'assurance. Notre taille représente un véritable atout concurrentiel.

**T.D. :** J'ajouterais qu'il y a des domaines dans l'assurance où vous ne pouvez pas faire pour 12 000 assurés ce que vous pouvez faire pour 12 millions. Je pense, par exemple, à notre outil de modélisation des risques climatiques, Coventéo. Il ne peut fonctionner qu'à partir d'une taille comme celle de Covéa.

### Les enjeux de durabilité sont de plus en plus importants. Quels sont les engagements de Covéa en la matière ?

**T.D. :** En termes de durabilité, nous essayons de nous conformer à, il faut le reconnaître, une réglementation assez évolutive. Sur ce sujet, nous sommes en demande de cadre, d'incitation, d'éléments partagés. S'il y a un endroit où, du fait des enjeux planétaires, la réglementation a son sens, celui-ci en est un.

**M.G. :** La réglementation est une contrainte, mais la contrainte peut devenir une opportunité de différenciation, voire d'innovation, et donc une source de compétitivité.

### La direction de Covéa a été renouvelée ces derniers mois. Quelle est la vision partagée par la nouvelle équipe ?

**T.D. :** Nous avons toujours voulu incarner un mutualisme moderne et non dogmatique. Ce que nous pensons partager au niveau des directions générales, comme dans le reste du Groupe, c'est ce souci de pragmatisme et cette attention particulière aux attentes de nos sociétaires.

**M.G. :** Cela se traduit par des projets que le Conseil d'administration agréé et soutient à 100%.

### Comment donner envie aux jeunes candidats de rejoindre Covéa ?

**T.D. :** Aujourd'hui, les jeunes veulent donner du sens à leur travail. L'assurance est un métier qui, par définition, donne du sens. Vous aidez des gens qui ont des tracas au quotidien, qui sont dans des situations parfois dramatiques. Au sein de Covéa, assureur mutualiste engagé, c'est encore plus vrai. Si vous voulez être utile à la société, faire œuvre de solidarité avec vos semblables, vous êtes au bon endroit.

**M.G. :** La meilleure preuve de cette possibilité de donner du sens à la mission de chacun chez Covéa est la première place qu'occupe le Groupe dans le classement du magazine *Capital* des employeurs de l'assurance en France.

### Un vœu pour 2024 ?

**T.D. :** Accélérer sur la prévention du risque. Plus nous serons efficaces en prévention, plus le coût de l'assurance restera supportable.

**M.G. :** Que nous enregistrons un bilan exceptionnel en termes de prévention, sur tous les risques, y compris dans les domaines des accidents domestiques ou de la circulation, encore trop nombreux. De plus, si nous présentons des actions de prévention inédites, nous aurons fait un réel progrès sociétal.



# Une autre vision



## de nos grands défis

Dérèglement climatique, évolutions sociétales, digitalisation, développement de l'intelligence artificielle : les usages et les risques changent et questionnent le monde de l'assurance. Assureur leader au cœur de la société, le groupe Covéa y voit autant d'opportunités de réinventer ses solutions et de pérenniser le mécanisme de mutualisation pour assurer l'avenir de tous.

# Comment maîtriser le risque climatique ?



1,3  
Md€

COÛT DES DÉGÂTS  
LIÉS AUX TEMPÊTES CIARAN  
ET DOMINGOS EN FRANCE

Source : Caisse centrale de réassurance (CCR)

250  
Mds\$

COÛT DES DÉGÂTS LIÉS À  
LA SINISTRALITÉ CLIMATIQUE  
DANS LE MONDE EN 2023

Source : Le Monde, 9 janvier 2024

La sécheresse, les inondations et les tempêtes sont, dans l'ordre, les trois aléas climatiques les plus coûteux de 2023. Leur impact financier ne cesse d'augmenter. Les dommages causés par la sécheresse et la grêle, en particulier, viennent challenger la connaissance acquise de ces risques.

Depuis les années 1990, la maîtrise des conséquences des événements climatiques a déjà beaucoup progressé. Le cyclone Andrew de 1992, qui reste l'un des plus destructeurs que les États-Unis aient connu, a entraîné la chute d'un grand nombre de compagnies d'assurance et de réassurance. En France, les tempêtes Lothar et Martin de fin 1999 ont sidéré le pays et provoqué des dégâts inédits. Sans les mécanismes de prévention, d'alerte et de mise en sécurité qui existent désormais, l'impact de la tempête Ciaran de fin 2023 aurait été bien plus fort, en termes de coût financier et de vies humaines.

Aujourd'hui, pour Covéa, le premier grand défi est de maîtriser l'évolution de l'exposition aux risques de la matière assurable. Nous devons faire progresser la science du risque, la connaissance

de l'aléa et de son impact possible sur les biens et les personnes. Limiter les coûts, aussi, est essentiel. Il nous revient enfin de développer des solutions de prévention et d'y sensibiliser nos assurés.

Covéa s'appuie sur ses experts du pôle Risques majeurs<sup>(1)</sup> pour mieux cerner les risques et faire progresser la prévention, à force d'expérimentations. Ses actuaires et ses *data scientists* exploitent les données statistiques aléa après aléa, ses climatologues analysent le climat ancien et futur et ses ingénieurs étudient les conditions de résilience des bâtiments pour trouver des solutions de réparation moins onéreuses. Les équipes de PartnerRe nourrissent également la connaissance du risque avec leur vision sans frontières.

C'est ainsi que Covéa ambitionne de devenir un observatoire majeur des bonnes pratiques en matière de prévention.

(1) Le pôle Risques majeurs devient, en 2024, la Direction des Périls climatiques et majeurs.





## Mieux anticiper les aléas climatiques

La modélisation des effets des changements climatiques a commencé il y a une quinzaine d'années chez Covéa. En croisant ses données sur les sinistres et les biens assurés avec les prévisions météorologiques et des données topographiques très précises, le Groupe a mis au point l'outil **Coventéo**. Il permet d'anticiper les séquences de vents violents et d'optimiser la gestion de crise lorsqu'un événement d'ampleur se produit. L'outil a ensuite été étendu aux autres aléas, notamment la grêle, un phénomène beaucoup plus difficile à modéliser en

raison du caractère très local des cellules orageuses et de l'impossibilité de prévoir les couloirs précis qui seront frappés.

**Coventéo Grêle** permet de détecter un risque d'orage susceptible de générer de la grêle. Il fournit une simulation en temps quasi réel du nombre de véhicules et d'habitations endommagés, ce qui facilite la mobilisation des équipes, accélère l'organisation des opérations de débousselage, la prise en charge des sinistres et le traitement des dossiers. Déployé par MAAF, MMA et GMF lors des épisodes de grêle de 2022 dans le Sud-Ouest, le dispositif a démontré l'intérêt de l'anticipation et la valeur ajoutée de l'assurance.

PLUS DE

100 000

DOSSIERS DE SINISTRE REÇUS PAR COVÉA SUITE AUX TEMPÊTES CIARAN ET DOMINGOS

80 %

TAUX DE JOIGNABILITÉ MAINTENUE PAR LES ÉQUIPES





## Faire face avec les assurés

C'est durant les périodes difficiles que l'on mesure l'engagement de Covéa.

### 27 octobre 2023

Le pôle Risques majeurs de Covéa prévient l'ensemble des directions du Groupe de l'arrivée de fortes tempêtes, estime le nombre de dossiers et le coût des dégâts, grâce à Coventéo. Une cellule de crise est aussitôt constituée. Le **31 octobre 2023**, tous les assurés concernés sont alertés par e-mail et SMS, et incités à prendre des mesures de prévention.

### Du 1<sup>er</sup> au 5 novembre 2023

Les tempêtes Ciaran et Domingos déferlent sur la France. Les équipes entrent en action avec des mesures exceptionnelles pour soutenir les clients : prise en charge du bâchage en urgence des toitures endommagées, règlement immédiat des dommages sans expertise quand cela est possible et solutions d'expertise à distance. Suite à la tempête Ciaran, Covéa a enregistré plus de 85 000 dossiers sinistres. Malgré l'afflux de déclarations, les équipes ont maintenu une joignabilité de plus de 80%. L'engagement des collaboratrices et des collaborateurs de

l'indemnisation et l'entraide de tous les pôles ont été à la mesure de l'événement.

### 9 novembre 2023

De fortes inondations entraînent de nombreux dommages dans plusieurs centaines de communes des Hauts-de-France. Une cellule de crise dédiée pilote la mobilisation des équipes Covéa et, en lien avec les partenaires experts, le renforcement des équipes sur le terrain dans les zones touchées. Pour accompagner ses sociétaires sinistrés, le Groupe a pris un ensemble de mesures exceptionnelles : règlement immédiat d'une avance sur indemnités, prise en charge des frais de relogement jusqu'à six mois, délai de déclaration des sinistres porté à trente jours au lieu de cinq, etc.

En janvier 2024, la région des Hauts-de-France a de nouveau vu ses cours d'eau déborder après d'importantes intempéries sur des sols déjà saturés.

Covéa, comme les autres assureurs, n'a pas fait supporter une deuxième fois la franchise aux personnes doublement sinistrées et les procédures d'expertise pour les dommages de même type ont été simplifiées.

## Sauver le régime Cat Nat

En 2023, le coût des catastrophes naturelles a dépassé la barre des 100 milliards de dollars dans le monde, pour la 4<sup>e</sup> année consécutive. Certains assureurs, aux États-Unis et en Australie par exemple, ont d'ores et déjà renoncé à couvrir certains risques. La France bénéficie d'un régime catastrophes naturelles (Cat Nat) unique au monde. Mis en place en 1982 et piloté par la Caisse centrale de réassurance (CCR), il repose sur un double mécanisme de solidarité, entre les assurés, d'une part, entre l'État et les assureurs, d'autre part. Reste que la succession de phénomènes naturels extrêmes menace l'équilibre du système.

En 2023, la CCR a enregistré une perte de 112 millions d'euros au titre des catastrophes naturelles, le montant des sinistres ayant été supérieur aux primes reçues pour le régime des catastrophes naturelles. Pour le pérenniser, la contribution des assurés au régime Cat Nat, obligatoire dans les contrats d'assurance de dommages, passera de 12% à 20% au 1<sup>er</sup> janvier 2025 pour l'habitation et les biens professionnels, et de 6% à 9% pour l'auto, puis augmentera régulièrement pour faire face à l'évolution prévisible du climat à l'horizon 2050.



## Soutenir l'assurabilité

Le renchérissement des primes d'assurance conjugué à la baisse du pouvoir d'achat conduit des assurés à renoncer à tout ou partie de la couverture d'un risque. Pour Covéa, cela challenge à la fois sa mission de protection et le principe même de la mutualisation qui suppose des assurés en nombre. Pour permettre à l'assuré de faire des arbitrages plutôt que de ne pas s'assurer du tout, les marques de Covéa ont mis en place une modularité d'offres. Elle garantit un niveau de protection essentiel et permettra, selon le choix et la capacité financière de l'assuré, d'opter pour une couverture supérieure.

## À long terme, la prévention est indispensable

Assureur leader et engagé, Covéa entend être un acteur dynamique de l'assurabilité pour tous. Le Groupe ne se contente pas d'affiner l'équation tarifaire. Il déploie une politique de prévention des risques ciblée et innovante, meilleur moyen d'en protéger les assurés et d'en contenir les coûts. Cette politique inclut des programmes de recherche et développement ainsi que des expérimentations de solutions menées au sein du Groupe ou en mobilisant la profession.

Ainsi, Covéa teste, pour des habitations situées en zones inondables, l'équipement

de portes étanches ou de batardeaux. En matière de risque sécheresse, Covéa expérimente le procédé « Maison confortée par humidification » (MACH) mis au point par le Cerema<sup>(1)</sup> : de l'eau de pluie est réinjectée dans le sol argileux afin de le stabiliser et d'éviter les fissures sur le bâti. Testée avec succès pendant quatre ans sur une maison située près de Blois, cette solution est progressivement déployée sur une trentaine d'habitations d'assurés de toutes les configurations et de toutes les régions pour confirmer son caractère reproductible à grande échelle.

(1) Centre d'études et d'expertise sur les risques, l'environnement, la mobilité et l'aménagement.



## Faire progresser la science du risque

Après avoir identifié et quantifié les risques climatiques majeurs en France métropolitaine à l'horizon 2050 dans un premier livre blanc, Covéa explore leur prévention dans un second, publié en 2023. Un savoir unique que le Groupe partage pour faire progresser l'utilité de l'assurance au quotidien et son efficacité durable.

Feuilletez  
le livre blanc



# Comment changer au rythme de la société?



72%

**DES FRANÇAIS  
DÉCLARENT AVOIR CHANGÉ  
LEURS COMPORTEMENTS  
DEPUIS L'INFLATION**

*Source : enquête du Crédoc « Conditions  
de vie et aspirations », janvier 2023*

10%

**DE LA POPULATION FRANÇAISE  
A PLUS DE 75 ANS**

*Source : Insee 2022*



Économique, numérique, démographique, écologique, territoriale... les transitions à l'œuvre font émerger de nouveaux usages et révèlent de nouveaux besoins de protection qui sont autant de sources d'inspiration pour le secteur de l'assurance.

La baisse du pouvoir d'achat, la crise énergétique et la prise de conscience de l'urgence climatique confirment les tendances de consommation émergentes. L'économie de partage est florissante, les plateformes numériques stimulent l'échange ou la location de biens et de services. Les vêtements de seconde main, le recyclage et l'économie circulaire progressent. Les recours aux mobilités douces et au covoiturage font de plus en plus d'adeptes et les ventes de véhicules électriques s'accroissent. Les ménages qui en ont les moyens se tournent vers le consommateur local et sain.

Les seniors, mais également les jeunes, attachent une importance grandissante à la préservation de leur capital santé. La demande de soins ne cesse de croître. Or, avec le vieillissement de la population et l'extension des déserts médicaux, il est de plus en plus difficile d'y accéder.

Dans le même temps, le besoin de bien-être et de sécurité se renforce. Les crises simultanées, climatique, sanitaire, économique ou encore géopolitique, laissent les individus dans l'incertitude. Face à cela, la proximité rassure, le territoire devient l'échelle repère.

Enfin, inégalité des sexes, inégalité des chances, inégalité d'accès aux savoirs et discriminations en tous genres, les ruptures sociales ont la vie dure. Les entreprises sont de plus en plus attendues sur les grands enjeux de société et leur performance extra-financière est scrutée d'aussi près que leur performance financière, par toutes les parties prenantes.

Ces évolutions sociétales mettent en lumière le rôle social majeur des assureurs et les incitent à enrichir leurs offres, à conseiller, à soutenir et à s'engager pour continuer à protéger le plus grand nombre dans une société plus juste, plus humaine et plus sereine.



## Soutenir l'effort de performance énergétique

MAAF, MMA et GMF adaptent le tarif de leur assurance habitation en fonction de l'effort de performance énergétique consenti par l'assuré : du simple diagnostic volontaire à la réalisation de travaux conséquents dans le logement. Les trois mutuelles proposent également des réductions négociées auprès de partenaires travaux via la plateforme de services Covéa.



## Accompagner les nouveaux usages

L'économie collaborative et ses plateformes numériques favorisent de nouveaux usages autour de l'habitat. MAAF, MMA et GMF les accompagnent avec une offre de garanties et de services liés à l'échange ou à la location du logement, ainsi que des extensions de responsabilité civile en cas d'échange de biens ou de services.



## Encourager les mobilités plus propres

Covéa soutient la mobilité plus écologique de ses assurés. À titre d'illustration, MAAF applique une réduction tarifaire sur l'assurance auto aux utilisateurs réguliers des transports en commun et MMA aux conducteurs de véhicules hybrides ou électriques. Quant à GMF, elle offre des solutions d'assurance en cas de location d'une voiture en autopartage, de mise en location du véhicule assuré ou de covoiturage.



## Bien gérer son capital santé

Apporter aux sociétaires le bon service santé au bon moment, c'est l'objectif de MAAF, de MMA et de GMF, partenaires de la plateforme Santéclair. Celle-ci oriente l'assuré vers les services, les établissements et les praticiens répondant à ses besoins, le conseille tout au long de son parcours de soins, et le fait bénéficier de tarifs négociés. Analyse des symptômes en quelques clics, accès illimité à la téléconsultation avec médecins généralistes et spécialistes, deuxième avis médical en moins de sept jours, analyse de devis, coaching nutrition, sommeil, bien-être, arrêt du tabac, bilan de la santé perçue et des habitudes de vie... sont quelques-uns des avantages dont bénéficient tous les assurés santé de Covéa.



## Rassurer avec le meilleur conseil épargne

En novembre 2023, le magazine *Challenges* mesurait la qualité de la relation client chez 83 acteurs de la banque, de l'assurance et de la gestion patrimoniale. L'audit portait sur pas moins de 87 critères balisant les étapes d'une souscription : la richesse des contenus explicatifs, les outils déployés pour définir le profil de l'épargnant et éclairer ses choix, l'adéquation du produit au besoin exprimé par le client et à sa situation patrimoniale et familiale... MAAF Vie et GMF Vie ont passé brillamment le test et remporté le label du Meilleur conseil épargne 2023. À cette occasion, la transparence sur les frais des contrats et les performances des produits ont également été saluées.



## Défendre les droits des assurés

Arnaques, litiges, agressions... la demande d'information et de services juridiques est toujours plus forte, dans une société toujours plus judiciaire. Covéa Protection Juridique actualise ses garanties en fonction de l'évolution des besoins de ses assurés et des tendances sociales et sociétales. Elle propose ainsi une protection juridique face aux violences intra-familiales et une autre pour les victimes, mineures et majeures, de cyberharcèlement.



## Proposer des immeubles adaptés aux usages « nouvelle génération »

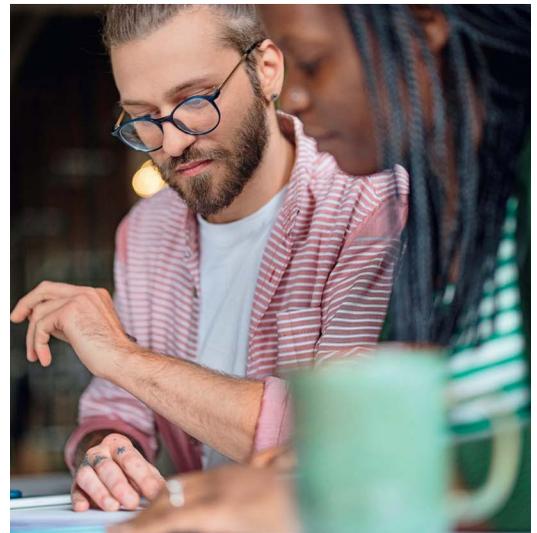
Covéa Immobilier, qui gère le patrimoine immobilier de Covéa, s'adapte aussi aux nouveaux usages avec Pong. Cet immeuble d'environ 8 000 m<sup>2</sup>, situé rue Cambronne dans le 15<sup>e</sup> arrondissement de Paris, a été acquis par le Groupe en 2019 et revisité dans le cadre d'un appel à projets organisé

par la Ville et le vendeur. Deux éléments ont démarqué Covéa Immobilier des autres compétiteurs. Le choix de conserver l'architecture alvéolaire, emblématique des années 1970, pour des raisons patrimoniale et environnementale. Et ses usages très innovants : c'est le plus grand projet de coliving dans la capitale à ce jour. Ses 96 logements peuvent accueillir 120 étudiants et jeunes actifs, qui partageront des espaces de vie, de coworking et de sport, ainsi qu'un café ouvert sur son quartier, favorisant le lien social et la solidarité.

## Encourager l'entrepreneuriat dans les territoires

La Fondation MMA des Entrepreneurs du Futur a poursuivi, en 2023, sa Grande Tournée des Entrepreneurs à travers la France. En deux ans, elle a visité 10 villes en réunissant chaque fois 100 à 300 participants, avec un seul objectif : conforter les dynamiques entrepreneuriales dans les territoires.

Les échanges ont nourri la réflexion collective et renforcé la conviction de la Fondation que de la santé de l'entrepreneur dépend aussi la bonne santé de l'entreprise et que les réseaux d'entrepreneurs constituent un formidable soutien aux dirigeants. Rendez-vous est pris pour l'édition 2024-2025 qui explorera les grands défis de l'avenir : les enjeux climatiques pour les PME-ETI, le futur du travail, les femmes cheffes d'entreprise et les seniors entrepreneurs, l'intelligence artificielle et la souveraineté.





## Favoriser l'inclusion sociale et humaine

La Fondation d'entreprise Covéa rassemble les mécénats du Groupe centrés sur trois causes : les droits des femmes, l'inclusion des personnes victimes de discrimination et la transmission des savoirs au plus grand nombre. La Fondation anime un réseau de 51 partenariats, dont 22 initiés en 2023. Au-delà du soutien financier (5 millions d'euros de budget annuel), la Fondation tisse des liens dans la durée avec ses associations partenaires. Elle mène des actions communes comme l'atelier d'intelligence collective avec l'association Trouve ta voix et le Prix de la Fondation Covéa avec la Fondation des Femmes. Elle finance des études d'impact, celui du Parcours Jeunes mis en place par la Fédération française handisport par exemple.

Elle valorise les actions des associations partenaires dans ses communications. Parallèlement, la Fondation Covéa mobilise les collaborateurs du Groupe dans des actions de mentorat avec des acteurs phares de l'égalité des chances : NQT, Capital Filles, Énergie Jeunes, Chemins d'avenirs.

**LA FONDATION  
D'ENTREPRISE COVÉA,  
C'EST :**

51

**PARTENARIATS  
AU 31 DÉCEMBRE 2023**

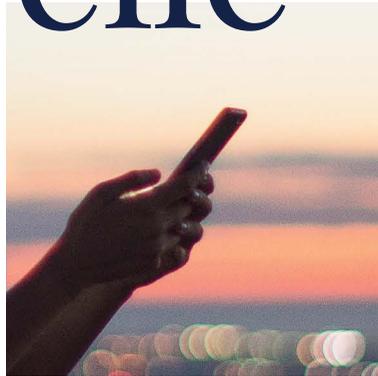
5 M€

**DE DOTATION ANNUELLE**

**Feuilletez  
le rapport d'activité  
de la Fondation  
d'entreprise Covéa**



# Le numérique : vers une nouvelle ère ?



13

Mds\$

DE PRIMES CYBER DANS  
LE MONDE EN 2023

Source : Howden et Standard & Poor's

100 M

D'UTILISATEURS DE  
CHATGPT EN JANVIER 2023,  
DEUX MOIS SEULEMENT  
APRÈS SON LANCEMENT

Source : Les Échos, 18 avril 2023

**Digital, data, intelligence artificielle (IA) :**

la technologie accélère la transformation des entreprises, des usages et des métiers.

Le groupe Covéa s'en empare avec pragmatisme, sans perdre de vue la relation humaine qui fonde sa valeur mutualiste.

L'irrésistible montée du digital dans la vie quotidienne touche aussi l'assurance. La relation à distance, le faire soi-même, indépendamment des horaires d'ouverture des structures d'accueil, sont des attentes de plus en plus fortes des clients et des sociétaires. Covéa développe les applications mobiles qui mettent les services d'assurance à portée de clics, et complète les parcours digitaux pour que, progressivement, toutes les interactions possibles en agence ou au téléphone puissent aussi se faire en virtuel.

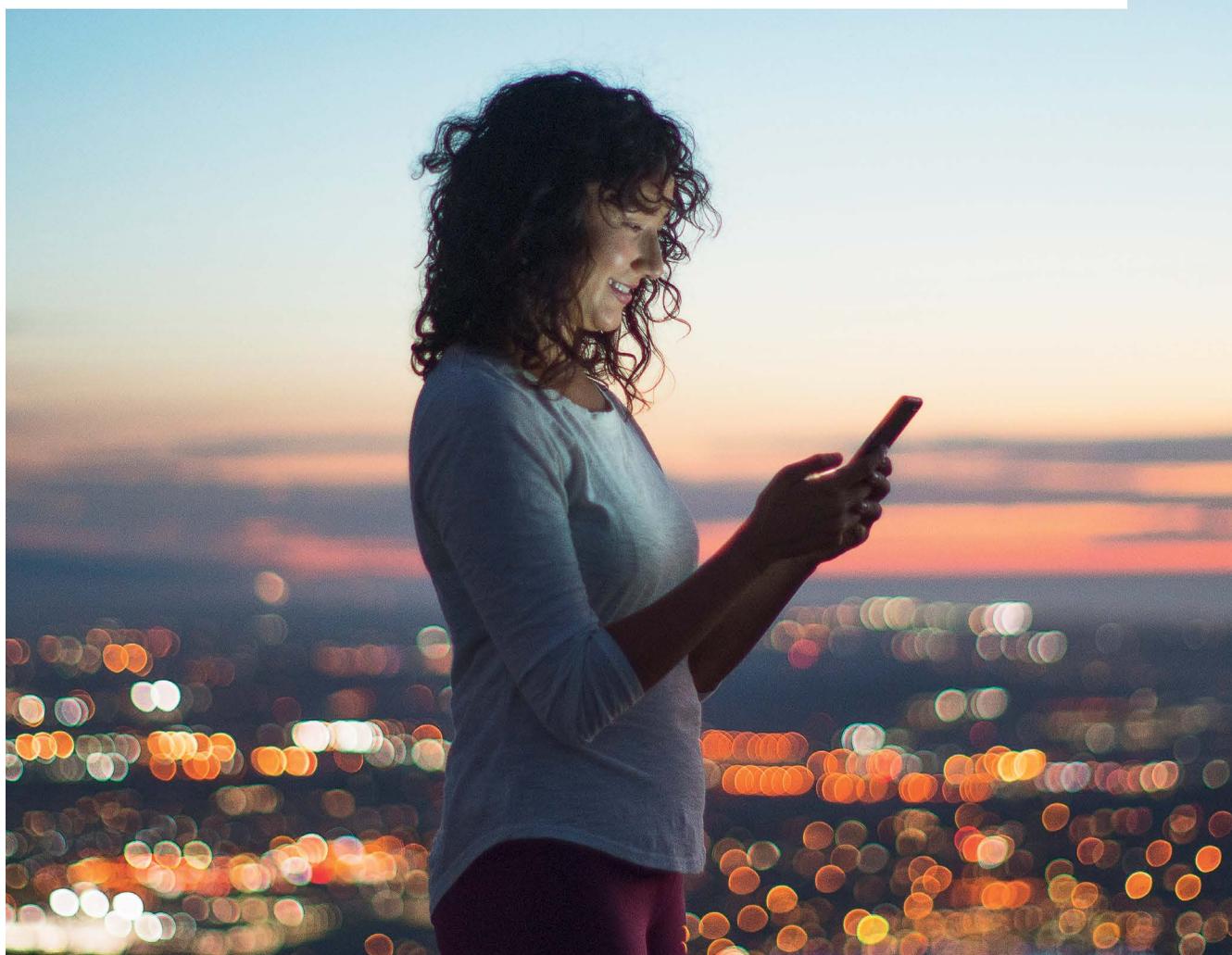
**Outre l'ascension du digital, 2023 restera une année charnière pour l'intelligence artificielle.**

Révélee au grand public à travers les générateurs d'images et les robots conversationnels, dont ChatGPT en particulier, l'IA générative s'est montrée capable, à l'étonnement général, de créer du contenu à la manière d'un humain. Avant l'IA générative, Covéa s'était déjà emparé de l'IA classique, et ce, depuis 2019. L'anticipation

des dégâts d'une tempête de grêle, les *voicebots* intelligents ou le chiffrage des réparations automobiles sans intervention d'expert révolutionnent déjà les expériences client, réparateur et collaborateur de MAAF, de MMA et de GMF.

Mais le développement de l'IA va très certainement s'accompagner d'un accroissement des cyberattaques. À un horizon de cinq ans, les assureurs classent ce risque en tête des menaces pour la profession, devant le dérèglement climatique et l'environnement économique, selon la dernière cartographie de France Assureurs. Aujourd'hui, les primes d'assurance cyber représentent 13 milliards de dollars dans le monde et de grands groupes créent des captives<sup>(1)</sup> pour se protéger des cyberattaques. Covéa confirme son haut niveau d'investissement pour sécuriser ses données et ses systèmes d'information, et s'engage avec PartnerRe dans la couverture de ce risque sans frontières.

(1) Sociétés d'assurance ou de réassurance appartenant à une société industrielle ou commerciale dont l'activité principale n'est pas l'assurance et dont l'objectif est de céder une partie de leurs risques, appelés « risques propres ».



# L'IA chez Covéa, déjà une longue histoire



## 2018/2019

Les premiers **voicebots**, assistants conversationnels téléphoniques, font leur apparition chez Covéa.



## 2020

L'IA **facilite** la recherche documentaire, la lecture automatique de documents et le reclassement des e-mails.



## 2021/2022

Covéa utilise les solutions développées par **Shift Technology** pour détecter des mécanismes de fraude au sein du domaine des sinistres automobiles.



## 2021/2022

**ExcellIA** s'appuie sur une solution de l'éditeur Tractable pour analyser des dégâts automobiles à partir de photos, et suggère un devis de réparation au garagiste, permettant la remise en état d'un véhicule sans intervention d'expert.



## 2023

**Vox.IA** s'appuie sur des modèles incluant de l'IA générative et construits par l'Inria<sup>(1)</sup> pour analyser les avis des clients et aider à comprendre leurs insatisfactions.

(1) Institut national de recherche en sciences et technologies du numérique.



## 2023

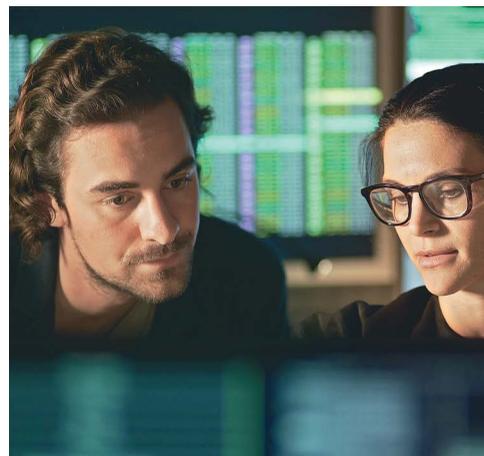
**Coventéo Grêle** identifie les cellules de grêle et simule, toutes les cinq minutes, le nombre de véhicules et d'habitations endommagés avec leur localisation, pour une réaction immédiate.

## Des apports dans tous les secteurs

150 initiatives d'IA ont été recensées à travers le Groupe depuis 2022, dans tous les secteurs : commercial, gestion, RH, réglementaire, et à tous les stades : à l'étude, en cours ou abandonnées. 47 initiatives sont aujourd'hui en production : des assistants conversationnels, comme celui qui permet de missionner une dépanneuse, mais aussi des usages de recherche documentaire

ou encore des outils d'IA documentaire pour faciliter la saisie des informations extraites des documents. Pour continuer à innover, Covéa met en place une dynamique qui permet d'identifier les sujets, de mutualiser les recherches et de respecter la réglementation RGPD<sup>(1)</sup>, en gardant à l'esprit que l'usage doit être éthique et conforme aux valeurs du Groupe.

(1) Règlement général sur la protection des données.



## Les prémices de l'expérience assuré augmentée

L'expérience de l'assuré est de plus en plus fluide; sans qu'il le réalise, l'IA accélère, allège ou adoucit chaque étape de son vécu de sinistré. Grâce à la simulation en temps réel des dégâts qu'un orage de grêle vient de causer, Covéa enclenche les dispositifs d'accompagnement pour ses assurés. Les camions de débosselage et les bâches pour couvrir les habitations en urgence arrivent sans délai sur les lieux du sinistre. Aussitôt, les mécanismes de délestage

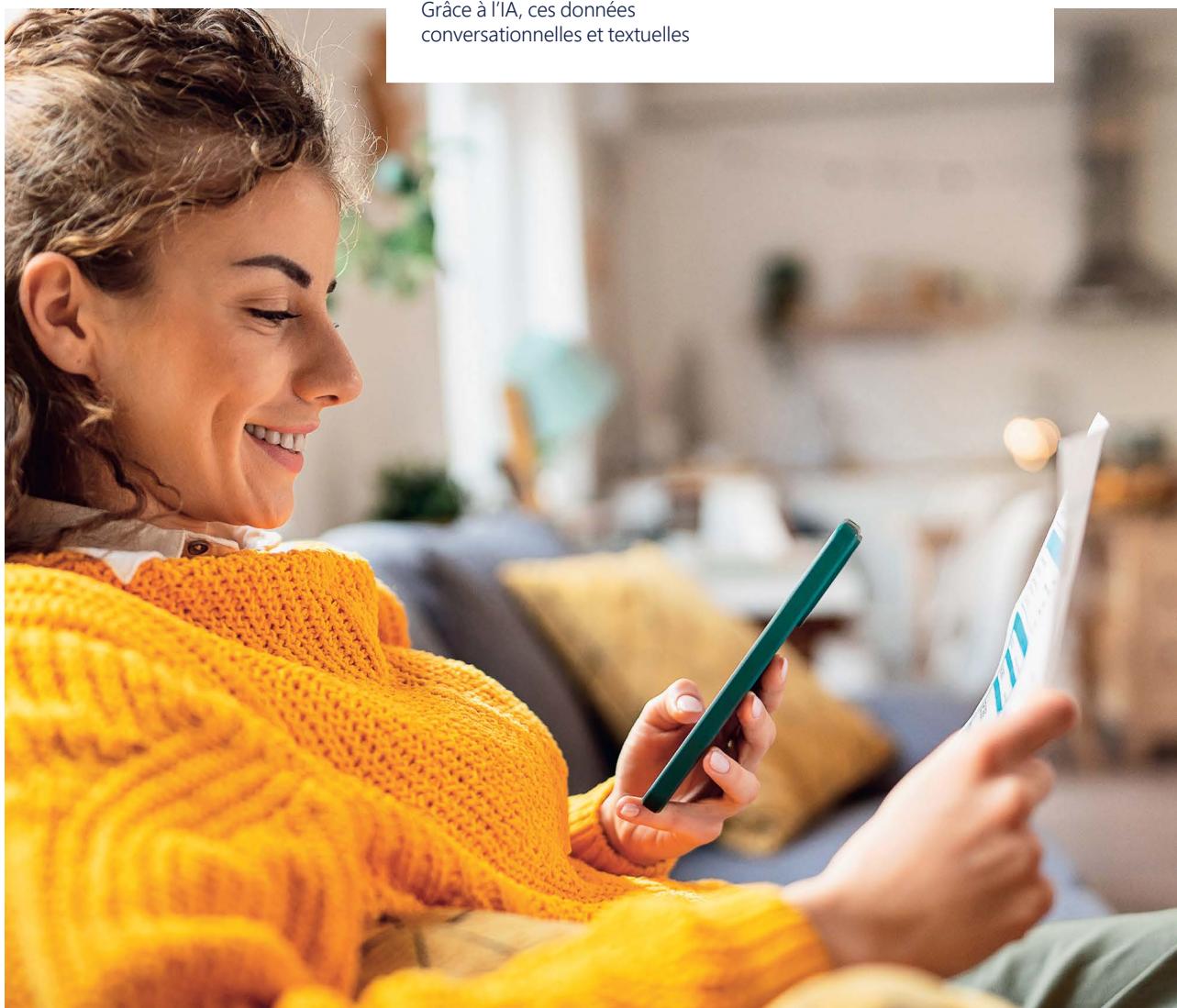
sur les robots conversationnels désengorgent les centres d'appels et orientent les sinistrés vers le digital. Dans certains cas, l'expertise des véhicules endommagés pourra être réalisée par un scanner boosté de technologies d'IA, ce qui permettra de réduire le délai de réparation. Malgré le sinistre, la vie continue; pour emmener les enfants à l'école ou se rendre au travail, l'assuré déclenche en *selfcare*, d'un simple SMS, une demande de véhicule de remplacement grâce à la solution Digi'VHR. À la prochaine enquête de satisfaction, il laissera son avis. Vox.IA l'analysera (ses mots, son ton), ce qui permettra, le cas échéant, d'améliorer encore le service.



## Et demain...

La lecture des devis et des factures, aidée par l'IA, accélérera l'indemnisation. L'assistant conversationnel viendra éclairer le conseiller sur des sujets complexes et sécuriser sa décision; il lui proposera un résumé de l'échange, facilitant la gestion solidaire et la reprise du dossier par un autre conseiller. En stockant les synthèses des échanges, Covéa poursuivra sa stratégie *data centric* qui vise à mettre la donnée au cœur de ses processus d'entreprise et à mieux servir ses clients. Grâce à l'IA, ces données conversationnelles et textuelles

seront ensuite structurées et exploitées. Dès aujourd'hui, nous utilisons l'IA pour analyser les rapports d'experts dans le cadre d'un incendie, afin de mieux en comprendre les causes et les circonstances, et nous aider à progresser sur la gestion du risque et la tarification. Fidèle à une approche pragmatique, c'est par les besoins métiers et les cas d'usage que, petit à petit, Covéa se construit un patrimoine d'outils IA. Celui-ci élargit les capacités du système d'information et ouvre le champ des possibles.





## La sécurité avancée

Le risque cyber est considéré comme le risque n° 1 par les assureurs et l'accueil des Jeux cet été fait de la France le terrain cible des hackers de la planète cette année. Covéa, avec son programme de sécurité CyberSafe, forme et sensibilise tous les collaborateurs au nouvel environnement des risques cyber, améliore en permanence les équipements de sécurité informatique du Groupe et répond aux exigences réglementaires. Nos clients entreprises ont aussi à faire face à ces nouvelles menaces. MMA leur propose une assurance contre la cybercriminalité.

De plus en plus de groupes industriels sont tentés de créer une captive de réassurance ou d'assurance, cette poche de sécurité allouée au risque cyber. Loin d'y voir une défaillance des assureurs, Covéa envisage la captive comme un appel à la collaboration de la part des entreprises pour coconstruire un système de protection efficace. Aujourd'hui, les primes d'assurance cyber dans le monde s'envolent. Des besoins de couverture qui imposent la mutualisation des ressources. Pour ces sujets innovateurs en matière de gestion de risques existants ou émergents, PartnerRe est taillé pour les menaces sans frontières et constitue un chaînon essentiel pour accompagner nos clients locaux ou internationaux.

## La ligne de conduite

La digitalisation et l'aventure de l'IA ne font que commencer. Certes, elles permettent d'aller plus vite, plus loin, mais pour Covéa et ses marques mutualistes, c'est toujours le « plus près » qui fera la différence et les *chatbots* les plus avancés ne remplaceront jamais la chaleur d'un échange entre un conseiller et son client.



# Une autre vision



# de nos impacts

En 2023, la persistance d'un niveau d'inflation élevé conjuguée à l'intensité des événements climatiques pèse sur l'assurance dommages, cœur de métier de Covéa. Dans ce contexte, le Groupe réaffirme son ambition et s'appuie sur son modèle multimétier, la complémentarité de ses marques et sa présence à l'international pour optimiser ses impacts financiers et extra-financiers.

# Tendances et opportunités



## Dérèglement climatique

—> L'intensification des événements climatiques et de leurs conséquences sur la vie des assurés se confirme année après année. Elle génère une hausse des tarifs d'assurance et menace l'assurabilité de certains biens ou événements.

### OPPORTUNITÉS

- Développement de solutions de modélisation pour anticiper les aléas climatiques (Coventéo).
- Sensibilisation de la société aux risques liés au changement climatique (livres blancs).
- Recherche de solutions destinées à limiter la sinistralité (prévention, expérimentations).
- Renforcement des engagements climatiques de Covéa pour réduire son empreinte environnementale et ainsi contribuer à la transition vers un modèle de société plus durable.

## Évolutions sociétales

—> Les nouveaux usages digitaux, les nouvelles habitudes de travail, la quête de sens et l'attente d'égalité des chances bouleversent le rôle sociétal de l'assurance.

### OPPORTUNITÉS

- Promotion par la Fondation d'entreprise Covéa de l'inclusion sociale et humaine, autour de trois axes : les droits des femmes, l'inclusion des personnes, les savoirs et la connaissance au bénéfice de l'inclusion.
- Création ou évolution de produits et de garanties pour prendre en compte les mobilités douces.
- Développement de la digitalisation de la relation client.

## Risques cyber

—> La digitalisation des usages s'accompagne d'une multiplication des cyberattaques qui constituent aujourd'hui le principal risque des entreprises.

### OPPORTUNITÉS

- Poursuite du programme CyberSafe : acculturer et former tous les collaborateurs aux risques cyber, améliorer en permanence les équipements de sécurité informatique et répondre aux exigences réglementaires.
- Développement d'offres dédiées aux risques cyber pour les pros et les entreprises (MMA).
- Poursuite des évolutions fonctionnelles, à destination de nos assurés (sur le digital) ou de nos collaborateurs (sur les systèmes d'information) afin de renforcer la sécurité de nos services numériques.

## Incertitude économique

—> L'inflation crée des tensions sur le pouvoir d'achat incitant à des arbitrages dans les dépenses. Elle augmente, dans le même temps, le coût des réparations et, par conséquent, des cotisations.

### OPPORTUNITÉS

- Mise en place d'une modularité des offres pour permettre à toute personne de s'assurer quel que soit son budget.
- Proposition de services à prix négociés via la plateforme de services.

Pour Covéa, assurer l'avenir, c'est anticiper les tendances qui impactent le quotidien de ses clients et sociétaires, et la société en général. Le Groupe se transforme et innove pour garder une longueur d'avance et faire de ces changements des opportunités de développement utiles, rentables et durables.



## Pression concurrentielle

—> La concurrence entre assureurs, celle des bancassureurs et des nouveaux entrants, conjuguées à la faculté de résiliation en trois clics, nous incitent à renforcer notre attractivité.

### OPPORTUNITÉS

- Enrichissement des offres et des services.
- Accélération de l'efficacité et de la personnalisation grâce à l'IA et la data.

## Pression réglementaire

—> Les lois Hamon et Lemoine encadrant la relation client/assureur, le durcissement des règles prudentielles, les nouvelles normes européennes de reporting de durabilité (CSRD) challengent les process et les compétences.

### OPPORTUNITÉS

- Notre engagement sociétal mis en lumière dans les parutions exigées en matière de durabilité.
- Formation des collaborateurs en matière de fraude et de lutte contre le blanchiment.
- Évolution des SI pour mieux intégrer les avancées réglementaires comme le dispositif Groupe de pilotage global de risque des tiers fournisseurs.

## Finance durable

—> Investissement socialement responsable, *green bonds*, finance à impact incitent au fléchage des investissements vers des activités faiblement émettrices de CO<sub>2</sub> pour réussir le pacte vert qui doit rendre l'Europe neutre en carbone à l'horizon 2050.

### OPPORTUNITÉS

- Proposition de quatre fonds à thématique environnementale (Covéa Aeris, Covéa Aqua, Covéa Solis, Covéa Terra).
- Mise en place d'une gouvernance de la durabilité : la Direction Durabilité et Transformation Finance et le Comité Sponsors Durabilité.
- Renforcement du dialogue actionnarial entre Covéa Finance et les sociétés dans lesquelles le Groupe investit pour promouvoir des pratiques plus durables et favoriser l'équilibre entre les trois piliers ESG.

## Réemploi

—> Avec un fort enjeu écologique et économique, le réemploi s'invite progressivement dans tous les domaines. BTP, ameublement, habillement, réparation automobile ou électroménager : donner une seconde vie aux matériaux et aux objets est de plus en plus courant.

### OPPORTUNITÉS

- Développement de l'utilisation de la pièce de réemploi automobile.
- Développement de garanties pour les entreprises du BTP ayant recours au réemploi.
- Renouvellement de l'adhésion au Booster du Réemploi.

# Notre stratégie

## « Grandir ensemble »

Pour sa deuxième année, le déploiement du plan stratégique « Covéa 2024 – Grandir ensemble » reste impacté par l'inflation et les phénomènes climatiques. Le point sur les avancées de 2023 et sur les transformations engagées pour atteindre nos objectifs.



En 2023, dans un environnement fortement perturbé par les crises climatique, géopolitique et économique qui érodent le pouvoir d'achat et le sentiment de sécurité des clients, Covéa poursuit un développement commercial significatif sur ses marchés socles d'assurance que sont l'auto, l'habitation (MRH), la protection juridique, ainsi que sur les autres marchés d'équipement que sont les garanties de prévoyance, l'assurance santé individuelle ou l'épargne, dans les trois marques.

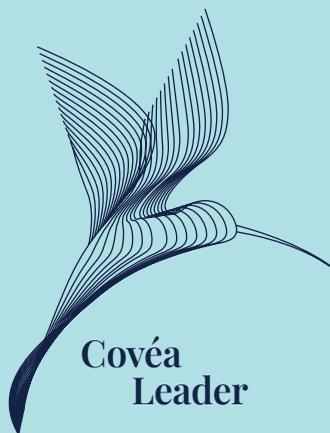
Résultat : le nombre de contrats souscrits a augmenté sur tous les segments<sup>(1)</sup> et le Groupe a maintenu sa position de leader. Parallèlement, des transformations clés ont été menées pour accroître la rentabilité, renforcer l'omnicanalité au service des assurés et rendre les offres toujours plus attractives. Enfin, malgré le surcroît d'activité engendré par les événements climatiques de fin d'année, l'engagement des équipes a permis de maintenir une très bonne qualité de service.

« 2023 a été l'année du déploiement complet de la stratégie du Groupe. La complémentarité entre les savoir-faire de nos marques nous aide à servir au mieux tous nos clients et sociétaires et à nous projeter dans l'avenir avec confiance. »

**THIERRY DEREZ,**  
Directeur général

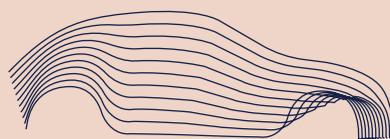
(1) Hors BPCE IARD.

## 3 priorités stratégiques en 2023



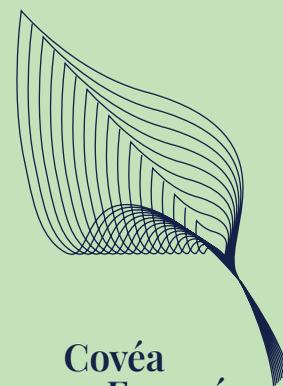
### Covéa Leader

- Consolidation de nos **positions de leader** en assurance auto, habitation et en protection juridique
- **Croissance** de l'ensemble de nos **portefeuilles**
- Retour progressif de la **rentabilité** sur le **marché entreprise**
- **Maîtrise des coûts**, notamment grâce au développement d'accords avec nos réseaux de prestataires et à l'investissement technologique



### Covéa En mouvement

- Évolution de nos offres pour les adapter aux différents **besoins** de nos assurés, actuels ou futurs
- Exploitation renforcée des **évolutions technologiques** (data, IA, digital) pour faire la différence avec nos concurrents et améliorer la qualité de service apportée à nos clients
- Investissement dans les **systèmes d'information** pour les rendre plus performants et plus étanches aux attaques externes, et enrichir les fonctionnalités à destination des assurés et des collaborateurs
- Arrimage de **PartnerRe**



### Covéa Engagé

- Recours à de nouvelles approches de recrutement pour attirer les **talents**
- Développement des formations et gestion des **compétences** adaptées à l'évolution des métiers
- Maintien d'un **niveau d'engagement** des collaborateurs très élevé
- Implication du Groupe dans de grandes causes sociétales avec la **Fondation d'entreprise Covéa**

# Évolutions phares de 2023

Adapter l'offre aux besoins des assurés et saisir les transformations technologiques qui révolutionnent le service sont deux axes centraux de la transformation de Covéa. Data, IA, applis mobiles et systèmes d'information mobilisent les investissements du Groupe.

# 150

INITIATIVES DANS  
TOUS LES DOMAINES EXPLOITANT  
L'INTELLIGENCE ARTIFICIELLE

# 47

INITIATIVES EXPLOITANT  
L'INTELLIGENCE ARTIFICIELLE  
DÉJÀ OPÉRATIONNELLES



## Des offres d'aujourd'hui

**Plus protecteur**, le nouveau contrat deux-roues à moteur MotoPass de GMF propose quatre formules de garanties incluant différentes couvertures dès la formule de base.

**Plus modulaire**, l'assurance santé individuelle MMA permet de répondre aux besoins de chacun.

**Plus actuel**, le contrat auto Leasing+ que MAAF commercialise mi-2024 inclut des garanties spécifiques renforcées pour les véhicules financés en location avec option d'achat et location longue durée (LOA/LLD).



## La technologie de demain

Fin 2023, Covéa a créé un écosystème intelligence artificielle en interne qui a engagé 150 initiatives dans tous les domaines, commercial, gestion, RH ou réglementaire. 47 sont déjà opérationnelles : *chatbots*, *voicebots*, déclenchement de la demande de dépanneur directement par l'assuré dans le cadre de l'assistance, automatisation de tâches de saisie pour les collaborateurs. Le développement de l'IA s'accélère pour améliorer l'expérience client et celle des collaborateurs.

### 3 QUESTIONS À

# Stéphane Duroule

Directeur général  
Assurances France



« Un vecteur clé de différenciation est la singularité de nos marques que nous devons donner à voir et à vivre dans nos communications comme dans nos offres. »

## La deuxième année de déploiement du plan stratégique est à nouveau perturbée par de multiples crises. Où en est le Groupe dans la réalisation de ses ambitions ?

Globalement, Covéa est sur sa trajectoire 2024. Le Groupe conforte sa position de leader en France sur ses deux marchés phares que sont l'assurance auto et habitation. Reste que la croissance du parc assurable a été de nouveau en deçà de nos hypothèses en 2023, ce qui a sensiblement freiné notre développement. Pour 2024, dernière année du plan stratégique « Covéa 2024 – Grandir ensemble », le Groupe ajuste ses ambitions au contexte et redouble de proactivité pour mériter la confiance de ses assurés.

## Pour se démarquer de la concurrence, par où commencer ?

La crise sanitaire a profondément modifié nos comportements. La relation à distance, sans contrainte d'horaires d'ouverture, et le faire soi-même sont des exigences de plus en plus fortes, qu'il s'agisse de souscription ou d'indemnisation. Nous déployons les applis et les parcours digitaux pour être au rendez-vous des usages. Cette montée en puissance du digital va aussi nous rendre plus attractifs auprès des jeunes actifs et nous permettre de rajeunir notre portefeuille. Un vecteur clé de différenciation est la singularité de nos marques que nous devons donner à voir et à vivre dans nos communications comme dans nos offres.

## Quelles sont, selon vous, les clés du leadership de demain ?

Dans un environnement où la notion de risque est de plus en plus présente à l'esprit de tous, l'enjeu est d'apporter les bonnes réponses au bon moment, tant en termes de garanties d'assurance que de dispositifs ou de conseils de prévention. Pour cela, notamment dans un contexte de renchérissement des protections lié à l'accroissement des risques et de tensions sur le pouvoir d'achat, la modularité des offres est un élément essentiel pour permettre à tous les sociétaires, y compris ceux disposant d'un budget modeste, de réaliser des arbitrages sans renoncer à la protection.

# Arrimage réussi de PartnerRe

L'assurance au long cours, la réassurance agile, une forte présence locale dans un cadre de plus en plus international... Avec le rattachement de PartnerRe, Covéa a changé de dimension. Arrimage réussi d'un réassureur dont l'histoire révèle des valeurs communes et partagées.



### 3 QUESTIONS À

#### EMMANUEL DUBREUIL

Directeur Initiatives assurance et réassurance Covéa

« Le Groupe dispose de toutes les briques pour répondre au besoin de ses clients et concevoir les solutions de demain. »

### Que retenir-vous de cette première année de présence de PartnerRe au sein du groupe Covéa ?

Nous avons promis un arrimage efficace et sans heurt de PartnerRe, et nous l'avons mené à bien, dans les temps, avec tous les défis que cela comportait, tant du point de vue comptable, financier, fiscal que réglementaire. Cet arrimage a aussi permis aux équipes de faire connaissance et de commencer à collaborer. Nous avons démarré l'analyse des initiatives communes, côté cyber, titrisation du risque d'assurance ou mise en place de captives, et partagé nos expériences en assurance automobile et en assurance des événements naturels, comme la grêle. Il y a beaucoup de curiosité de la part des collaborateurs de Covéa, et des attentes très positives de la part de ceux de PartnerRe. Ces derniers sont contents d'avoir une maison comme Covéa à leurs côtés, inscrite dans le long terme et la stabilité, là où un réassureur pratique une activité plus risquée et volatile.

### Quelles sont les passerelles possibles entre l'assurance France et la réassurance monde ?

S'il s'agit, a priori, d'activités différentes, qui fonctionnent avec des régimes apparemment autonomes, l'assurance et la réassurance sont très complémentaires. L'assurance traite de risques de fréquence, et la réassurance de risques de sévérité. Historiquement, les grands risques ont donné naissance aux premières compagnies, qui se sont ensuite attachées à couvrir des risques de plus en plus granulaires. Désormais, les risques se complexifient et s'agrègent, devenant de plus en plus internationaux et complexes. Avec l'acquisition de PartnerRe, Covéa est présent sur toute la chaîne de valeur, de la prise des risques à leur gestion et leur maîtrise. Quelles que soient la demande et la zone géographique, le Groupe dispose de toutes les briques pour répondre au besoin de ses clients et concevoir les solutions de demain. C'est un avantage concurrentiel phénoménal.

### Quelles sont vos priorités pour 2024 ?

La priorité est de continuer dans ce sens et d'accélérer. Nous allons bâtir ces éléments en commun qui feront la différence de Covéa.

326  
Mds€

**PRIMES DE RÉASSURANCE  
DANS LE MONDE**

*Source : Estimation Aprof  
(AM Best 50 Global Reinsurers &  
Aon ARA Studies)*

1 200

**COLLABORATEURS**

**UN SIÈGE : LES BERMUDES**

**QUATRE HUBS : STANFORD (ÉTATS-UNIS),  
ZURICH (SUISSE), PARIS (FRANCE),  
DUBLIN (IRLANDE)**

**UNE PRÉSENCE MONDIALE :  
LONDRES, SINGAPOUR, MEXICO,  
DUBLIN, TORONTO...**



**LA RÉASSURANCE EST INSCRITE  
DANS L'ADN DE COVÉA**

**Avant d'être une SGAM (Société de Groupe d'Assurance Mutuelle), Covéa était une société de « réassurance mutuelle », le seul statut dans le droit français qui permettait à l'époque à des mutuelles de travailler ensemble.**

Ainsi, la réassurance a contribué à la construction du Groupe.

MMA avait son propre réassureur, Le Mans Re, qu'elle a cédé en 2003. AM, héritage d'Azur-GMF, a transféré son activité d'acceptation en réassurance en 2017 à Covéa Coopérations, qui centralisait les activités de réassurance du Groupe. En 2023, l'activité de souscription de réassurance a été réunie chez PartnerRe.

**PARTNERRE, UNE HISTOIRE  
« AUSSI » FRANÇAISE**

**L'histoire commence en 1993, l'année qui a suivi le catastrophique ouragan Andrew en Floride**, considéré alors comme la tempête du siècle. Cet ouragan a littéralement asséché la capacité de réassurance aux États-Unis et les assureurs américains se sont trouvés sans solution de couverture. Des groupes d'investisseurs et d'acteurs de la profession ont saisi l'opportunité de créer des réassureurs de « nouvelle génération » et choisi le contexte

favorable des Bermudes, territoire de la Couronne britannique. Plusieurs compagnies, exclusivement dédiées à la couverture du risque catastrophe, aux États-Unis et dans les Caraïbes, se sont ainsi lancées avec des équipes compactes et des outils statistiques pointus.

Dans cette première génération de réassureurs bermudiens figurait PartnerRe.

La réussite de ces sociétés a bientôt favorisé le retour sur le marché américain des acteurs historiques et aiguisé la concurrence. Les réassureurs bermudiens se sont alors tournés vers l'Europe, qui était l'autre grand marché de la réassurance, et ont racheté des réassureurs français, allemands, suisses, anglais. C'est ainsi que PartnerRe s'est implanté à Zurich et à Paris, suite au rachat du réassureur français renommé, la SAFR (société anonyme française de réassurance).

Aujourd'hui, au-delà de leurs spécificités, les marques de Covéa partagent ce double ADN de réassurance et de culture européenne.

# Nos avancées en matière de durabilité

Covéa renforce ses engagements et met l'accent sur l'égalité des chances et la réduction de son empreinte carbone.



### 3 QUESTIONS À

**AUDE MESSIN**  
Directrice Durabilité et  
Transformation Finance

« Nous avons lancé une Académie de la Durabilité pour accélérer l'acculturation et la montée en compétences des équipes sur cette matière devenue très complexe. »

### Quelle est la vision de la durabilité de Covéa ?

Le climat, la société et notre métier subissent des transformations profondes. Notre responsabilité et notre engagement se renforcent, englobant un périmètre de plus en plus étendu, en tant qu'entreprise, employeur, assureur et investisseur. Cette démarche de grande ampleur implique toutes les entités du Groupe et vise à créer un impact très concret dont nous rendons compte sous la bannière #PreuveEnEst.

### Quelles sont les grandes avancées de Covéa en 2023 ?

L'effort a beaucoup porté sur le volet énergétique à travers un vaste plan de sobriété : températures, matériels, fluides, déplacements. Nous avons procédé à un développement volontariste des ombrières photovoltaïques sur les parkings de nos nombreux sites, ce qui nous permet de favoriser l'autoconsommation. La mobilisation des collaborateurs pour leurs trajets domicile-travail décarbonés est un succès. Tout cela nous a permis d'atteindre les objectifs de diminution de notre bilan carbone. Par ailleurs, nous continuons à progresser en matière d'égalité femmes-hommes, et agissons pour le droit des femmes à travers notre réseau Cov&elles, fort de ses 800 membres. Enfin, le Groupe est fier d'avoir atteint tous les objectifs de son ambitieux accord d'entreprise sur le handicap.

### Quels sont les grands chantiers durabilité pour 2024 ?

Covéa a lancé un vaste programme de Durabilité pour, entre autres, répondre aux nouvelles normes européennes de reporting CSRD<sup>(1)</sup>, et renforcer la transparence de nos enjeux environnementaux, sociaux et de gouvernance sur toute notre chaîne de valeur. Nous avons lancé une Académie de la Durabilité pour accélérer l'acculturation et la montée en compétences des équipes sur cette matière devenue très complexe. Nous allons aussi intensifier notre chantier sur la réparation durable, structurer le dialogue avec toutes nos parties prenantes et renforcer notre gouvernance en matière de durabilité.

(1) *Corporate Sustainability Reporting Directive* ou Directive sur les rapports de développement durable des entreprises.

- 20 %

D'ÉMISSIONS DE GAZ  
À EFFET DE SERRE  
DEPUIS 2019 (PÉRIMÈTRE  
EXPLOITATION)

6,74 %

TAUX D'EMPLOI  
DES COLLABORATEURS  
EN SITUATION  
DE HANDICAP



## L'EMPREINTE CARBONE

### — La Trajectoire Bas Carbone continue

En 2023, le Groupe a poursuivi son objectif de réduction des émissions de gaz à effet de serre de 3% par an à travers deux initiatives clés.

Premier poste émetteur de carbone, avec 50% des émissions totales, les déplacements domicile-travail des collaborateurs ont fait l'objet d'une mobilisation générale. Le nombre de collaborateurs utilisant des véhicules à énergie fossile a baissé de 7% grâce au Forfait mobilités durables, aux navettes collectives et au covoiturage.

Côté énergie (14% des émissions totales), 3 000 panneaux solaires en ombrières ont été installés sur le site de MAAF à Niort et 2 160 sur le site de MMA à Chartres. Le déploiement continuera sur les sites de Saran, de Strasbourg et du Mans, et permettra de produire en autonomie entre 11% et 23% de l'énergie électrique consommée sur chaque site.

### — La réparation durable s'accélère

Réparer plutôt que remplacer, de préférence avec des pièces automobiles de réemploi, est un enjeu majeur pour Covéa. Le Groupe a déjà atteint un taux d'utilisation des pièces de réemploi de 17,6% à fin 2023, contre 14% à fin 2021, sur le total des réparations éligibles.

## LA STRATÉGIE D'INVESTISSEMENT

### — Les exigences de Covéa Immobilier

Covéa Immobilier est engagé dans une politique de placements immobiliers responsables et agit au quotidien pour réduire les émissions de carbone de son parc résidentiel et tertiaire. Une démarche d'amélioration de la performance énergétique et environnementale est appliquée à tous les grands projets de transformation ou de rénovation, soit une surface de 112 000 m<sup>2</sup> jusqu'en 2025.

Par ailleurs, Covéa Immobilier développe l'économie circulaire en réutilisant des matériaux et des équipements récupérés sur les chantiers et lors de travaux de maintenance, et en menant un audit de ressources sur les grands projets de restructuration.

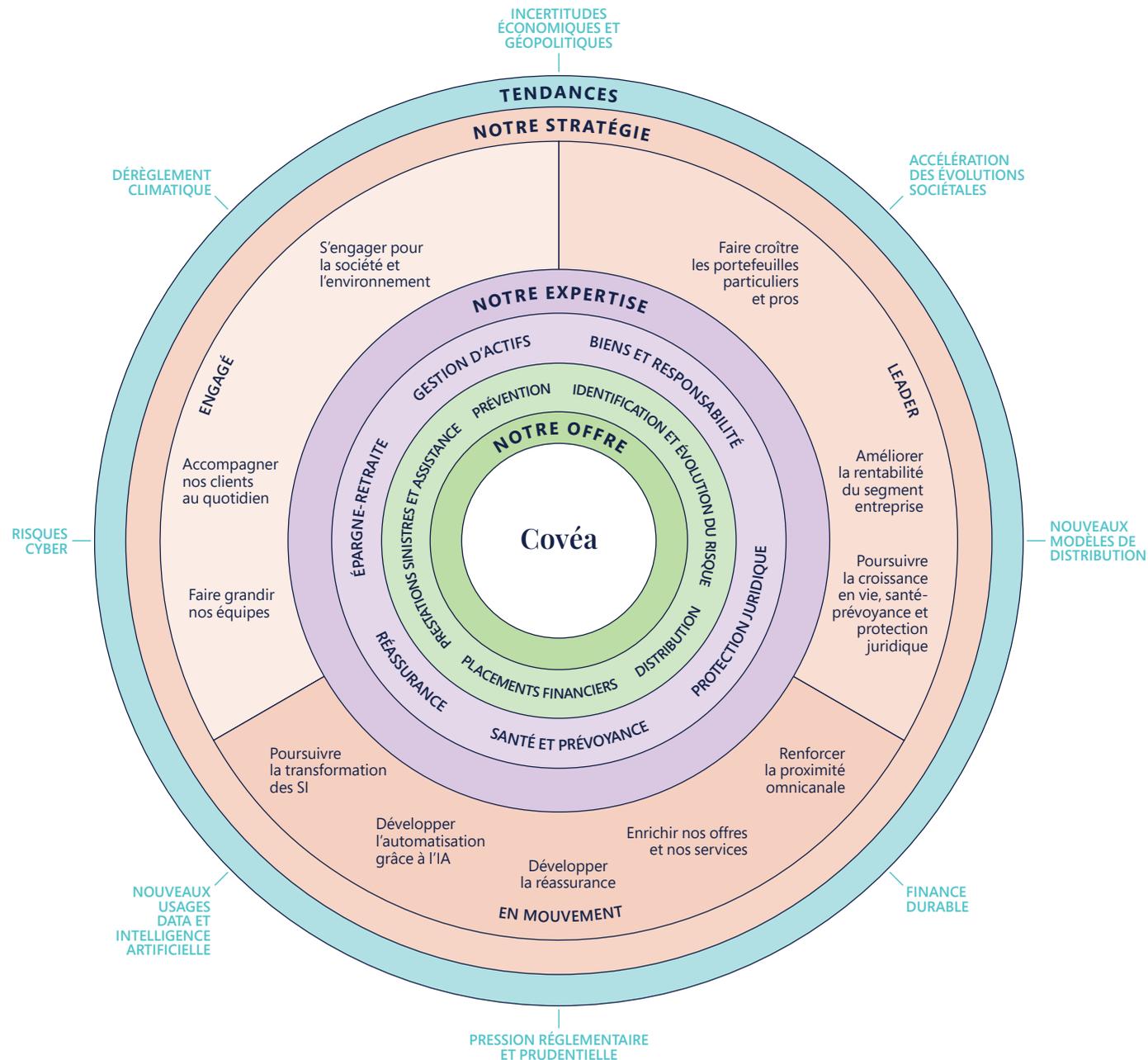
### — Le fléchage ESG des investissements

Covéa Finance, la société de gestion du Groupe, intègre les critères ESG dans tous ses processus d'investissement et veille à la prise en compte équilibrée des trois piliers Environnemental, Social et Gouvernance.

Au-delà du dialogue actionnarial permanent comme moyen d'influence sur les entreprises dans lesquelles elle investit, Covéa Finance s'appuie sur une politique d'exclusion visant certains secteurs économiques, notamment la production ou l'exploitation d'énergies fossiles (charbon thermique, pétrole et gaz non conventionnels), la production d'armes non conventionnelles ou encore le tabac.

# Notre modèle d'affaires

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



## Nos ressources

### Une assise financière solide

- 26,8 Mds€ de primes acquises brutes
- 108 Mds€ de placements financiers<sup>(1)</sup> (valeur nette comptable)
- 18,8 Mds€ de fonds propres
- 200% de ratio de solvabilité

### Des femmes et des hommes engagés<sup>(2)</sup>

- 21000 salariés en France
- 54,8% de femmes cadres
- 6,74% de taux d'emploi de personnes en situation de handicap
- 768 alternants
- 1716 recrutements en CDI
- Réseaux des engagés avec la mission handicap, ambassadeurs RSE et ambassadrices Cov&elles

### Des expertises multiples

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

### Une présence sur les territoires<sup>(2)</sup>

- 2400 points de vente MAAF, MMA et GMF
- Réseaux de distribution : salariés, agents généraux et courtiers
- 100% des centres de relation client implantés en France
- 100% des expertises assurantielles localisées en France avec un fort ancrage régional

## Notre valeur partagée

# 1480 M€

DE RÉSULTAT NET  
(PART DU GROUPE)

### Salariés<sup>(2)</sup>

- 95,0% de taux d'accès à la formation
- Index égalité femmes-hommes 92/100
- 1096 collaborateurs ont évolué ou changé de fonction en 2023

### Clients et sociétaires<sup>(2)</sup>

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

### Sociétaires<sup>(2)</sup>

- 52 dialogues actionnaires réalisés auprès de 50 entreprises différentes, soit 8,4% des émetteurs privés en portefeuille (en nombre)
- 5 M€ versés pour des actions de mécénat et de partenariats d'intérêt général
- 80,24% de PME, TPE ou microentreprises parmi nos fournisseurs

### Environnement

- Réduction de 20% des émissions de gaz à effet de serre (périmètre exploitation) par rapport à 2019 (année de référence de la trajectoire carbone) en accord avec l'engagement pris par Covéa<sup>(2)</sup>
- 59% du patrimoine tertiaire a déjà fait l'objet d'une certification environnementale<sup>(2)</sup>
- 98,5% des encours gérés ont fait l'objet d'une analyse ESG<sup>(2)</sup>
- 7,5 Mds€ d'investissements à finalité environnementale, sociale ou durable<sup>(5)</sup>

(1) Placements (y compris immobilier d'exploitation et placements représentant les contrats en unités de compte) détenus par l'ensemble des entités du Groupe, hors comptes bancaires et titres mis en équivalence.

(2) Périmètre assurance France hors APGIS, SMI et Le Finistère (sauf pour le nombre de salariés).

(3) Y compris Le Finistère.

(4) Y compris APGIS et SMI.

(5) En valeur de marché.

# Nos performances

FINANCIÈRES ET EXTRA-FINANCIÈRES  
(au 31 décembre 2023)

## Primes acquises brutes 2023

26,8 Mds€

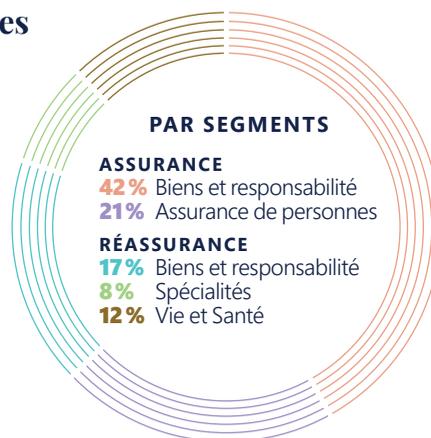
PRIMES ACQUISES

63%

ASSURANCE

37%

RÉASSURANCE



## Assurance France

11,4 M

DE CLIENTS ET SOCIÉTAIRES

10,8 M DE VÉHICULES ASSURÉS <sup>(1)</sup>

7,9 M D'HABITATIONS ASSURÉES

3,0 M DE BÉNÉFICIAIRES EN SANTÉ

## Réassurance

PLUS DE

2 000

CLIENTS

16 SITES DANS LE MONDE

## Situation financière

1480 M€

RÉSULTAT NET (PART DU GROUPE)

18,8 Mds€

FONDS PROPRES

200%

RATIO DE SOLVABILITÉ

## Notation

STANDARD  
& POOR'S <sup>(2)</sup>

AA-

Perspective stable

MOODY'S <sup>(3)</sup>

Aa3

Perspective stable

BEST <sup>(3)</sup>

A+ (SUPERIOR)

Perspective stable

(1) Y compris flottes d'entreprises.

(2) Entités notées : Covéa Coopérations, MMA IARD SA, MMA Vie, MAAF Vie, GMF Vie, Covéa Insurance, Covéa Life.

(3) Entité notée : Covéa Coopérations.

## Indicateurs sociaux<sup>(1)</sup>

**21 000**

COLLABORATEURS

**97 %** EN CDI

**3 %** EN CDD

**768** ALTERNANTS

**54,8 %**

DE FEMMES PARMIS  
LES CADRES

**1 290**

COLLABORATEURS  
EN SITUATION  
DE HANDICAP

**1 716**

RECRUTEMENTS  
EN CDI

**1 096** MOBILITÉS INTERNES

**8 %** TAUX DE TURNOVER

**43,6 ans**

ÂGE MOYEN

**14,9 ANS**  
ANCIENNETÉ  
MOYENNE

**95 %**

ACCÈS  
À LA FORMATION

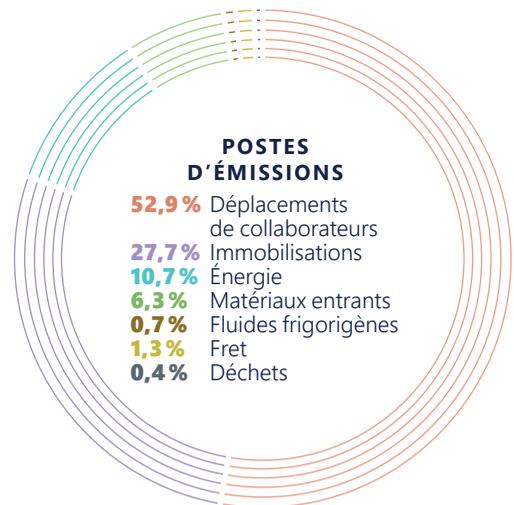
**21 HEURES**  
DE FORMATION SUIVIES  
PAR COLLABORATEUR

## Indicateurs environnementaux<sup>(1)</sup>

### TRAJECTOIRE CARBONE

(périmètre exploitation) en teqCO<sub>2</sub><sup>(2)</sup>

	2019 <sup>(3)</sup>	2023	Variation 2019/2023
Scope 1	5 205	2 811	-46,0 %
Scope 2	5 224	3 600	-31,1 %
Scope 3	59 373	49 626	-16,4 %
Total	69 802	56 037	-19,7 %



**17,6 %**

DE DOSSIERS DE RÉPARATION AUTOMOBILE  
TRAITÉS EN 2023 ONT INTÉGRÉ  
AU MOINS UNE PIÈCE DE RÉEMPLOI

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

(2) Tonne équivalent CO<sub>2</sub>.

(3) 2019 : année de référence de notre trajectoire carbone.



# Une autre vision

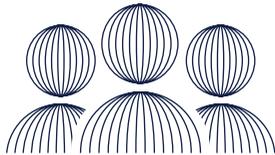
## de nos forces

Fier d'être classé n° 1 mondial dans la catégorie « Assurances » au classement World's Best Employers 2023 du magazine *Forbes*, Covéa cultive son attractivité. Le Groupe affiche ses valeurs, ses différences et sa promesse employeur engagée et engageante, il mobilise ses 24 000 collaborateurs dans le monde, ses dirigeants et toutes ses parties prenantes pour écrire ensemble l'avenir du mutualisme.

# Le mutualisme, un modèle d'aujourd'hui

20 ans d'histoire et 200 ans d'héritage mutualiste, cela forge le caractère. Covéa cultive ses valeurs mutualistes au service de ses clients et sociétaires.

## Une gouvernance partagée



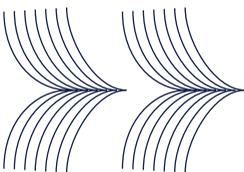
Au sein des mutuelles affiliées à Covéa, chaque sociétaire compte selon le principe « un homme, une voix ». C'est sur ce fondement universel du mutualisme que les représentants ou délégués sont élus, approuvent les choix stratégiques et se prononcent sur la gestion lors de l'Assemblée générale. Ainsi, tous les sociétaires participent de manière égale à la vie démocratique de leur mutuelle.

## La solidarité au cœur



La solidarité est au cœur du modèle mutualiste. Au-delà de la mutualisation des risques qui permet à chaque assuré de bénéficier d'une bonne couverture, la solidarité se concrétise à travers le mécénat de la Fondation d'entreprise Covéa en faveur de l'inclusion, des fondations MAAF et MMA en faveur des personnes en situation de handicap et du Fonds GMF Solidarité qui vient au secours des sociétaires en difficulté. Elle s'exprime également par de nombreux autres partenariats mis en œuvre par le Groupe et ses marques.

## Le sens du long terme



La relation qui unit les mutuelles de Covéa à leurs sociétaires repose sur la compréhension de leurs besoins et sur leur capacité à les accompagner dans la durée. Toute la valeur générée par l'activité est investie au profit de l'entreprise et de ses parties prenantes : construction d'offres nouvelles répondant à l'évolution des modes de vie et des usages, développement de nouveaux services, actions d'intérêt général. En conjuguant l'économique et le social, le mutualisme permet de préserver l'avenir de chacun.

# Le mutualisme selon Covéa

Le monde se transforme, l'identité mutualiste du groupe Covéa se réaffirme pour être au rendez-vous de la vie des particuliers et des entreprises, et des enjeux de société.

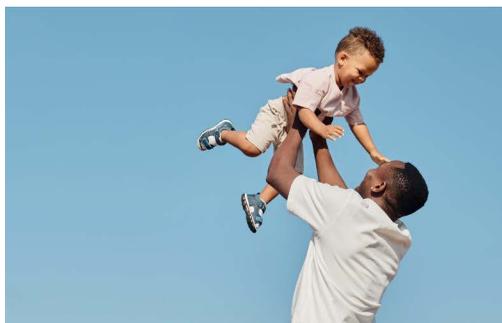


## Plus expert

De l'assurance à la réassurance, Covéa maîtrise toute la chaîne des risques.

## Plus puissant

Assureur leader, notre puissance collective démultiplie notre capacité protectrice et donne toujours plus d'impact au mutualisme. Notre diversification et notre développement international assurent une grande solidité financière au Groupe.



## Plus proche

Grâce à notre maillage territorial et à l'engagement de tous nos collaborateurs, nous avons une connaissance fine des besoins et des attentes de nos clients et sociétaires.

## Plus utile

Jour après jour, nous sommes aux côtés de nos clients et accompagnons toutes les transitions sociétales nécessaires pour avancer sereinement dans un monde incertain.



Mutualiser nos forces, assurer l'avenir

# Partager nos atouts

Covéa a été le premier acteur à réunir des mutuelles d'assurance reconnues et complémentaires dans une même structure en 2003. Celle-ci favorise le partage des ressources sans altérer les spécificités de chaque marque. Vingt ans après, ce modèle reste unique et fait la différence sur un marché très concurrentiel.

PLUS DE  
24000  
POINTS DE VENTE ACCUEILLEN  
LES ASSURÉS EN FRANCE

## Proximité

**Covéa est avant tout proche de ses clients et sociétaires.** Leurs représentants et délégués portent leurs attentes et influencent les choix. Le réseau de points de vente à travers la France place les marques au plus près des clients et sociétaires au quotidien. Les centres de relation téléphoniques répondent à leurs questions sur des plages horaires larges et les espaces digitaux leur donnent accès à toutes leurs prestations et au suivi de leur dossier 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7. Le Groupe est à l'écoute directe des assurés grâce à des consultations régulières menées auprès des communautés de clients MAAF, MMA et GMF, qui font évoluer les offres et les services.

**Covéa est également proche de l'économie locale** à travers ses marques qui la dynamisent chacune à leur façon. MAAF est le partenaire privilégié des Chambres de Métiers et de l'Artisanat, MMA soutient les entrepreneurs et GMF est aux côtés des collectivités territoriales.

## Identité

Marques historiquement présentes dans le paysage des Français, MAAF, MMA et GMF cultivent leur singularité dans leur vision du métier, dans leur relation avec les clients et les sociétaires, et dans leurs offres.

**Chaleureuse et réactive, MAAF** propose aux particuliers et aux professionnels les meilleures protections en s'attachant à mériter la préférence de ses clients.

**Optimiste et pragmatique, MMA** simplifie la vie de ses clients particuliers, entreprises et collectivités, avec des solutions claires et incarne l'esprit partenaire de ses collaborateurs et de ses agents.

**À l'écoute et bienveillante, GMF** accompagne, depuis quatre-vingt-dix ans, les agents du service public avec un engagement miroir de leur dévouement au service de l'intérêt général.

Grâce à ses marques fortes et complémentaires, le Groupe protège, en France, 11,4 millions de clients et sociétaires de tous horizons.

11,4 M  
DE CLIENTS ET SOCIÉTAIRES  
EN FRANCE

26,8 Mds€  
PRIMES ACQUISES  
BRUTES 2023

## Expertise

Automobile, habitation, santé, prévoyance, épargne et retraite, assistance, protection juridique, gestion d'actifs et réassurance : Covéa est présent sur toute la chaîne du risque. **Son expérience de plus de deux cents ans a forgé son expertise**, aujourd'hui synthétisée dans des outils tels que Coventéo, qui modélise les risques climatiques et les dommages pour mieux maîtriser la sinistralité. Au-delà, le groupe Covéa favorise le partage des bonnes pratiques entre les marques et de certains investissements qui permettent d'éprouver des solutions qu'une marque ne pourrait assumer seule. Le tout permet aux équipes d'élaborer des bouquets d'offres et de services qui apportent au plus grand nombre une protection utile et innovante, à coût maîtrisé.

**L'expertise de Covéa en gestion d'actifs est aujourd'hui reconnue.** Elle est confiée à Covéa Finance, spécialisée en gestion de portefeuille, et à Covéa Immobilier, qui gère le patrimoine immobilier de MAAF, de MMA et de GMF.

**PartnerRe est l'un des principaux réassureurs au monde du risque de catastrophe.** Ses recherches, ses modélisations et ses analyses pointues de portefeuilles permettent de protéger ses partenaires de l'impact financier des catastrophes naturelles, dont les cyclones et les tremblements de terre, et de celles d'origine humaine.

## Solidité

Covéa affiche des positions solides<sup>(1)</sup> dans tous ses métiers. Il est n° 1 en France en assurances automobile et habitation ainsi qu'en protection juridique, 2<sup>e</sup> assureur français des professionnels et des entreprises<sup>(2)</sup>, et 10<sup>e</sup> réassureur non-vie mondial. **Sa solidité financière est reconnue par les agences de notation.**

1480 M€  
DE RÉSULTAT NET  
(PART DU GROUPE)

(1) Sources : Automobile (y compris flottes), Protection juridique et Entreprises : France Assureurs – base 2022. Habitation (MRH) : L'Argus de l'assurance et étude France Assureurs – base 2022. Réassurance : Positionnement de PartnerRe – rapport AM Best, *World's 50 Largest Reinsurers*, août 2023.  
(2) Hors flottes.

# Cultiver nos talents

La crise sanitaire a changé le regard sur le travail et fait émerger de nouvelles exigences chez les salariés : l'équilibre des temps de vie, un travail utile dans une entreprise qui s'engage. Le Groupe tire les enseignements de son deuxième baromètre et coconstruit sa promesse employeur. L'objectif? Donner envie de rejoindre ses équipes.



## 3 QUESTIONS À

### MARIE-PIERRE RECHSTEINER

Directrice des Ressources humaines

« C'est une vision moderne, utile et solidaire de l'assurance que nous défendons. »

## Quel est le regard des différentes générations sur l'assurance ?

Nous constatons un déficit d'attractivité du secteur de l'assurance, qui se traduit par des difficultés croissantes de recrutement. Les nouvelles exigences des salariés en matière de qualité de vie au travail et la recherche d'un métier qui a du sens font désormais la différence, en particulier pour les jeunes générations. La politique de Covéa en faveur de l'alternance leur donne l'occasion de juger par eux-mêmes. En 2023, nous avons recruté plus de 600 alternants et 92 % nous recommandent !

## Quels sont les grands enjeux RH du Groupe ?

Le premier enjeu est de partager avec Covéa la formidable notoriété de ses marques MAAF, MMA et GMF, connues et appréciées du grand public, et de PartnerRe, reconnue à l'échelle internationale. D'où la formulation de la marque employeur Groupe déclinée et nourrie par chacune de ses marques assurance France. Le second enjeu est d'animer nos filières stratégiques que sont la data, l'IA, le chiffre ou encore les projets, afin de maintenir notre leadership tout en construisant des parcours attractifs pour les jeunes talents. Le choix d'investir les médias d'aujourd'hui, notamment les réseaux sociaux, de YouTube à Snapchat, nous permet de gagner en visibilité auprès de ces cibles ainsi qu'en modernité.

## Quelle autre vision de l'employeur Covéa voulez-vous défendre ?

Notre promesse employeur « Votre talent, notre engagement » résonne comme un contrat gagnant-gagnant. Elle exprime le respect de nos collaborateurs et la bienveillance qui règne dans le Groupe. À compétences égales, la priorité est donnée au recrutement interne et aux femmes, ce qui garantit des beaux parcours et des carrières longues à travers les marques et les régions. L'assurance est dans tous les actes de la vie, elle donne confiance dans l'avenir : c'est une vision moderne, utile et solidaire de l'assurance que nous défendons.



« Nos marques MAAF, MMA et GMF permettent une mobilité géographique et fonctionnelle très intéressante au sein d'un groupe ambitieux et reconnaissant. »

**MÉLANIE BELLAIS,**  
Experte IRD

# Une nouvelle marque employeur



## UN CHANTIER COLLECTIF

**Pour attirer les candidats et fidéliser les collaborateurs,** Covéa a choisi d'affiner son identité d'employeur. Le chantier a été à la mesure de l'enjeu. La coconstruction, menée sur plusieurs mois, a mobilisé un large panel d'acteurs internes et externes : 13 dirigeants du Groupe, 500 collaborateurs de toutes les marques et des candidats potentiels pour tester les messages.

## LES QUATRE PILIERS DE L'ATTRACTIVITÉ

L'expertise du Groupe tient dans sa maîtrise **unique des risques**, qui s'appuie sur une multiplicité de métiers experts. La confiance en l'avenir et dans la stratégie soude les collaborateurs, fiers de travailler pour les marques du Groupe. Le challenge est de s'adapter aux risques émergents qui offrent autant de missions et d'opportunités de parcours. Le bien-être des collaborateurs est un élément fondateur de la promesse employeur de Covéa.

## UNE PROMESSE MUTUELLE

VOTRE  
**TALENT**  
NOTRE **ENGAGEMENT**

## UN PLAN MÉDIA INÉDIT À QUATRE VOIX

Le discours employeur est porté par quatre voix, celles de Covéa, de MAAF, de MMA et de GMF. Chaque marque le décline dans le cadre de son identité et avec ses singularités. Le lancement de la promesse employeur a emprunté des médias jamais utilisés jusque-là par Covéa, comme Snapchat et TikTok, et boosté sa visibilité tout en dynamisant son image, multipliant par 9 la visibilité du Groupe par rapport à 2022.

# La promesse employeur en action



## RECRUTEMENT : LES NOUVEAUX CANAUX

En 2023, le Groupe a ouvert des postes dans tous les métiers, du développement commercial à la gestion de sinistres et aux fonctions support – IT, management de projets, actuariat, data, contrôle. La priorité est donnée à l'interne : 87% des postes de managers de proximité sont pourvus par des collaborateurs du Groupe. Covéa accorde une grande place aux jeunes avec environ 600 alternants recrutés en 2023. Pour diversifier ses profils, le Groupe élargit ses partenariats avec les écoles, de l'Université Paris-Dauphine au Cned en passant par l'École 42. Pour attirer les candidats, Covéa simplifie son processus de candidature et expérimente de nouveaux modes de recrutement, sans CV à Lyon ou en job dating multimarque à Strasbourg. Les multiples publications sur LinkedIn sont un bon moyen de faire rayonner le Groupe et son actualité RH, et l'événement annuel « Covéa en live » crée une interaction avec les candidats potentiels.

## FORMATION POUR TOUS ET PARTOUT

L'effort d'investissement porte particulièrement sur les formations à l'entrée dans le Groupe, qui permettent d'accueillir des profils diversifiés, parfois sans expérience en assurance. La capacité d'apprentissage du candidat fait la différence, puisque tout évolue en permanence. Le Groupe investit aussi sur le développement des compétences tout au long de la carrière. Au total, 95% des collaborateurs ont suivi une formation en 2023. Ici aussi, Covéa adopte les dernières pratiques, de la formation en ligne en continu à la formation en réalité virtuelle à l'essai.

## VIE AU TRAVAIL : SATISFACTION EN HAUSSE

Le baromètre d'écoute 2023 montre, à nouveau, l'intérêt des collaborateurs pour leur entreprise. Trois collaborateurs sur quatre y ont répondu. En dépit du contexte national difficile, l'engagement des collaborateurs progresse et creuse l'écart comparé aux performances d'autres grands groupes français. Le package de rémunération et les avantages sociaux sont plébiscités, suivent l'équilibre entre vie professionnelle et vie personnelle et le respect des salariés qui progressent également.

## ÉGALITÉ : SUJET MAJEUR DE LA STRATÉGIE D'IMPACT SOCIÉTAL

L'identité mutualiste de Covéa en fait un acteur engagé pour l'égalité des chances et l'inclusion. À travers ses accords Diversité et son plan stratégique 2022-2024, Covéa réaffirme son engagement et en fait un des sujets majeurs de sa stratégie d'impact sociétal. En 2023, c'est l'heure du bilan pour l'accord relatif à l'égalité professionnelle femmes-hommes (2021-2023). Le chiffre clé marquant de ce bilan : 40,4% de femmes cadres supérieurs. L'objectif était de 40%, il a donc été dépassé. L'accord Handicap (2021-2023) arrive également à échéance et tient sa promesse avec 163 collaborateurs en situation de handicap recrutés sur la période (vs un objectif de 150). Dans le cadre de la lutte contre les discriminations, 28% des collaborateurs ont suivi l'e-learning « La diversité pour faire la différence » depuis sa mise en œuvre en 2019.

# 53%

DES POSTES  
POURVUS  
EN INTERNE  
EN 2023

# 95%

DES  
COLLABORATEURS  
ONT BÉNÉFICIÉ  
D'UNE FORMATION  
EN 2023

# 3/4

DES  
COLLABORATEURS  
ONT RÉPONDU  
AU BAROMÈTRE  
D'ÉCOUTE 2023

# 65%

DE FEMMES  
SUR LES 21000  
COLLABORATEURS  
DE COVÉA  
EN FRANCE

## 5 bonnes raisons de rejoindre Covéa

### LES NOMBREUX POSTES À POURVOIR

Plus de 3500 postes ouverts en 2023 dans toute la France et sur l'ensemble de nos métiers. Et plus de 350 saisonniers recrutés chaque été en renfort des équipes de la société d'assistance Fidélia.

### DES CONDITIONS DE TRAVAIL PLÉBISCITÉES

Les collaborateurs ont placé en tête du baromètre 2023 : le package de rémunération et les avantages sociaux, l'équilibre entre vie professionnelle et vie personnelle et le respect des salariés.

### D'IMPORTANTES OPPORTUNITÉS D'ÉVOLUTION

De nombreuses passerelles sont possibles entre les marques qui enregistrent plus de 1600 mobilités internes par an, qu'elles soient géographiques, fonctionnelles, managériales.

### UN GROUPE ENGAGÉ

Au quotidien, Covéa s'engage pour la parité et l'égalité des chances, ainsi que pour l'environnement. Avec le Forfait mobilités durables, par exemple, le Groupe incite les collaborateurs à préférer les mobilités douces.

### SE SENTIR UTILE

Travailler dans l'assurance, c'est être utile chaque jour en accompagnant les clients dans tous les moments de la vie, les coups de cœur comme les coups durs.



« Pas de promesse sans preuve : c'est le principe directeur de notre nouvelle marque employeur. Les preuves, ce sont les collaborateurs qui les incarnent en exprimant leur vécu Covéa. »

**YANN CESBRON,**  
Responsable Marketing RH



🎧  
Découvrez  
les podcasts de  
collaborateurs  
Covéa

# Nos principales parties prenantes

	<p><b>Clients</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Particuliers</li> <li>• Agents du service public</li> <li>• Professionnels et entreprises</li> <li>• Associations et collectivités locales</li> </ul> <p><b>MODALITÉS DE DIALOGUE</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>› Baromètres de satisfaction</li> <li>› Consultation des communautés de clients</li> <li>› Enquêtes auprès de panels représentatifs de clients</li> <li>› Relation client (agences, téléphone, espaces clients)</li> <li>› Rencontres avec les correspondants mutualistes</li> <li>› Dispositif d'alerte interne</li> </ul>
	<p><b>Corps social</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Collaborateurs</li> <li>• Partenaires sociaux</li> </ul> <p><b>MODALITÉS DE DIALOGUE</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>› Baromètre interne</li> <li>› Formations</li> <li>› Actions de communication (newsletter, intranet, réseaux sociaux, etc.)</li> <li>› Rencontres et moments d'échange (séminaires, entretiens professionnels, etc.)</li> <li>› Dialogue avec les instances représentatives du personnel</li> <li>› Dispositif d'alerte interne</li> </ul>
	<p><b>Réseaux de distribution externes</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Agents généraux, courtiers</li> <li>• Partenaires commerciaux</li> </ul> <p><b>MODALITÉS DE DIALOGUE</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>› Plateformes d'échange digitales</li> <li>› Rencontres régulières</li> <li>› Groupes de travail et réunions syndicales</li> <li>› Commissions et conventions</li> </ul>
	<p><b>Instances de gouvernance</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Délégués et représentants des sociétaires</li> <li>• Conseil d'administration et comités spécialisés</li> <li>• Assemblées générales</li> </ul> <p><b>MODALITÉS DE DIALOGUE</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>› Réunions au siège des instances et en régions</li> <li>› Formations, webinaires</li> <li>› Sites d'information</li> </ul>

	<h2>Fournisseurs</h2> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Sous-traitants</li> <li>● Prestataires</li> <li>● Partenaires de services</li> <li>● Start-up</li> </ul> <h3>MODALITÉS DE DIALOGUE</h3> <ul style="list-style-type: none"> <li>› Plateforme digitale d'interactions Co'value : questionnaires d'évaluation pour les fournisseurs (éthique, RSE, RGPD...) et lancement des appels d'offres</li> <li>› Politique d'achats dont politique d'achats responsables STPA (secteur protégé et adapté) et TPE-PME</li> <li>› Conventions-cadres – pilotage</li> <li>› Dispositif d'alerte interne</li> </ul>
	<h2>Acteurs financiers et réglementaires</h2> <p>(France et international)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Agences de notation</li> <li>● Autorités de contrôle, de supervision et de régulation (ACPR, Cnil...)</li> </ul> <h3>MODALITÉS DE DIALOGUE</h3> <ul style="list-style-type: none"> <li>› Échange et suivi régulier avec les agences de notation</li> <li>› Relations étroites avec les autorités de supervision et de régulation</li> <li>› Réponse aux consultations et questionnaires de place</li> </ul>
	<h2>Entreprises dans lesquelles Covéa investit</h2> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Sociétés cotées et non cotées</li> </ul> <h3>MODALITÉS DE DIALOGUE</h3> <ul style="list-style-type: none"> <li>› Dialogue actionnarial</li> <li>› Questionnaires d'évaluation (éthique, RSE, RGPD...) pour les entreprises</li> </ul>
	<h2>Société civile</h2> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Relais d'opinion : médias, experts</li> <li>● Bénéficiaires de dons (associations, fondations, ONG)</li> <li>● Monde académique et scientifique</li> <li>● Pouvoirs publics</li> <li>● Organisations professionnelles en lien avec l'assurance</li> <li>● Citoyens</li> </ul> <h3>MODALITÉS DE DIALOGUE</h3> <ul style="list-style-type: none"> <li>› Communication externe/réseaux sociaux</li> <li>› Relations presse</li> <li>› Actions de sensibilisation (conduite, santé...)</li> <li>› Participation à des groupes de travail, représentation dans les instances professionnelles (lobbying responsable)</li> <li>› Événements organisés par l'Institut Diderot (laboratoire d'idées français)</li> </ul>



# Les travaux

## DU CONSEIL D'ADMINISTRATION ET DES COMITÉS SPÉCIALISÉS

Le Conseil d'administration est garant du respect de la stratégie du Groupe. Ses principaux travaux, au cours de l'exercice 2023, ont porté sur le suivi des activités, de la mise en œuvre de la stratégie et de la gestion financière. Ils ont également concerné le suivi des filiales françaises et étrangères. Enfin, le Conseil d'administration a été très attentif au renouvellement du programme de cessions en réassurance et au transfert des droits de souscription en réassurance de Covéa Coopérations à PartnerRe.

8

RÉUNIONS DU CONSEIL  
D'ADMINISTRATION

97,6 %

TAUX  
D'ASSIDUITÉ

### ○ Comité d'audit

JEAN FLEURY (Président)

- Suit l'élaboration de l'information financière et le contrôle des comptes sociaux et combinés
- Assure le suivi des missions des commissaires aux comptes
- Auditionne la fonction clé Audit interne
- Examine conjointement, avec le Comité des risques, le rapport régulier au contrôleur, le rapport sur la solvabilité et la situation financière, le rapport sur l'évaluation interne des risques et de la solvabilité et le rapport actuariel
- Vérifie l'efficacité des systèmes de contrôle interne et de gestion des risques

9 COMITÉS

95 % D'ASSIDUITÉ

### ● Comité des risques

ANNE-JOSÉ FULGÉRAS (Présidente)

- Assure le suivi de la politique, des procédures et des systèmes de gestion des risques
- Auditionne les fonctions clés Gestion des risques, Conformité et Actuariat
- Examine toute opération impactant le profil de risque ou la solvabilité
- Examine conjointement, avec le Comité d'audit, le rapport régulier au contrôleur, le rapport sur la solvabilité et la situation financière, le rapport sur l'évaluation interne des risques et de la solvabilité et le rapport actuariel

7 COMITÉS

100 % D'ASSIDUITÉ

### ○ Comité des rémunérations et des nominations

HÉLÈNE BÉJUI-HUGUES (Présidente)

- Examine l'application de la politique de rémunération
- Propose les rémunérations des mandataires sociaux
- Émet des préconisations sur la composition des instances dirigeantes et des comités
- Propose le plan de continuité de la direction effective
- Opère le suivi des compétences collégiales des conseils et des comités

11 COMITÉS

98,5 % D'ASSIDUITÉ

### ◎ Comité stratégique

THIERRY DEREZ (Président)

- Instruit les questions relatives à la stratégie du Groupe et suit leur mise en œuvre
- Examine les projets de rapprochement, de croissance externe, d'investissement et de désinvestissement ayant un impact significatif
- Maintient un dialogue permanent avec la Direction générale du Groupe sur les évolutions stratégiques, incluant notamment la politique de développement à l'international et les partenariats stratégiques

5 COMITÉS

100 % D'ASSIDUITÉ

# Notre gouvernance opérationnelle

(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 FRANCO**  
Directeur général délégué,  
Directeur général Affaires  
réglementaires et économiques



**OLIVIER LE BORGNE**  
Directeur général  
Investissements



**LIONEL CALVEZ**  
Directeur général Risques



**CORINNE COUÉ**  
Secrétaire générale

Le Comité de Direction Groupe constitue l'instance opérationnelle où sont débattus les aspects stratégiques et financiers de Covéa. Le Comité exécutif France l'assiste dans sa mission et s'assure de la déclinaison opérationnelle pour les entités du périmètre France.

#### COMITÉ EXÉCUTIF FRANCE



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



**STÉPHANE DUROLE**  
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 HAUTECLOCQUE**  
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

## À propos de ce rapport intégré

La cinquième édition du rapport intégré de Covéa a été élaborée en s’inspirant du cadre de référence et des éléments constitutifs de l’*International Integrated Reporting Council*. Piloté par la Direction de la Communication externe, ce rapport est le fruit d’un travail collaboratif. Il s’appuie sur les contenus fournis par les experts et sur des entretiens avec les directeurs et directrices. Rédigé à l’intention de nos clients et sociétaires, nos investisseurs, nos partenaires, la presse et nos collaborateurs, ce rapport intégré aide à comprendre la vision de Covéa à travers trois grandes parties. La première identifie nos grands défis – climatique, sociétal et technologique – sur la base d’éclairages de nos experts. La seconde explique comment nous optimisons nos impacts financiers et extra-financiers. La dernière partie valorise nos forces, nos valeurs, nos talents et notre gouvernance. La Direction de la Communication externe remercie tous les contributeurs pour leur temps et pour leur enthousiasme à vous faire découvrir le groupe Covéa.



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

Version e-accessible par DocAxeSS

**Document édité par Covéa – juin 2024. Rédaction :** Havas Paris/Covéa. **Conception et réalisation :** HAVAS Paris. **Crédits photo :** Thierry Borredon, Antoine Doyen, Adobe Stock, Raphaël Dautigny, Getty Images, David Piolé, Photothèque Covéa, Poly, Shutterstock, Christelle Wyss, 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 [covea.com](https://covea.com)





Mutualiser nos forces,  
assurer l'avenir

**SOCIÉTÉ DE GROUPE D'ASSURANCE MUTUELLE**

régie par le Code des assurances

RCS Paris 450 527 916

86-90, rue Saint-Lazare – 75009 Paris

Retrouvez le @groupecovea

sur les réseaux sociaux et sur [covea.com](http://covea.com)

