



— **THIERRY DEREZ,**  
PRÉSIDENT-DIRECTEUR GÉNÉRAL  
COVÉA

### À L'ÉCOUTE

—  
Événements climatiques répétés, taux d'intérêt extrêmement bas, pression réglementaire toujours plus soutenue... En 2019, nous avons encore fait face à de nombreux défis. En 2020, la crise du Covid-19 vient bousculer nos équilibres, personnels, économiques et sociaux. Nous allons devoir repenser nos façons de travailler, adapter nos produits, renforcer encore plus les liens avec tous nos sociétaires. Les marques du Groupe accompagneront ces transformations au service de nos assurés. Nous sommes à l'écoute de leurs besoins, de leurs changements d'habitudes. Notre mission se résume en quelques mots : mettre tout en œuvre pour offrir à nos sociétaires et clients la meilleure expérience d'assurance.

### ENGAGÉ

—  
En 2020, nous poursuivons, avec les marques du Groupe, la mise en œuvre de notre plan stratégique Cové@venir 2021, dont l'objectif est de créer toujours plus de valeur à partager

avec nos sociétaires, nos collaborateurs et l'entreprise. Nous innovons et coopérons en ce sens au quotidien.

La responsabilité sociétale d'entreprise (RSE) représente un défi commun pour l'ensemble des acteurs du monde économique. Elle est très attendue par nos assurés et nos collaborateurs. Nous allons multiplier nos actions dans ce domaine. La qualité de l'impact sociétal de chaque entité du Groupe sera un axe fort pour nos actions dans les prochaines années.

### ORIENTÉ VERS LE LONG TERME

—  
Être assureur mutualiste, c'est être ancré dans un temps long. Nous sommes des investisseurs sur le long terme, période dans laquelle nos risques s'inscrivent. Nos outils et nos produits évoluent pour améliorer sans cesse nos garanties et le service que nous devons à nos clients et sociétaires, au plus près de l'évolution de la société, des comportements et de la matière assurable.





DIDIER BAZZOCCHI, DIRECTEUR GÉNÉRAL MMA

Orienté sur nos segments stratégiques, notre développement s'est révélé conforme à nos prévisions.

Notre chiffre d'affaires en IARD sur les Professionnels et Entreprises **affiche une progression supérieure à celle du marché**, consolidant ainsi notre place en tant que n°2. Nous poursuivons, par ailleurs, une croissance soutenue sur le marché de l'Affinitaire, tant dans le domaine de l'Automobile que sur la diversification.

Et malgré un contexte de forte concurrence, nous avons maintenu une **dynamique commerciale** auprès des clients Particuliers sur nos marchés socles de l'assurance de l'Automobile, de l'Habitation et de l'assurance de personnes.

### Des résultats obtenus grâce à la performance de nos réseaux de distribution et à une mobilisation forte de l'ensemble de nos équipes.

Enfin, nous éprouvons une grande fierté d'avoir connu, en 2019, la meilleure progression dans la satisfaction de nos sociétaires depuis plusieurs années.

## Accompagner l'évolution des besoins de nos clients

La différenciation de MMA sur le marché passe par la qualité de sa relation avec ses assurés, qualité au cœur de nos actions et reconnue dans les différentes études menées. Cette relation se fonde sur trois piliers :

- La proximité grâce à notre réseau d'agents d'assurance.
- Le professionnalisme.
- Et la disponibilité.

**La proximité** est un atout fortement valorisé par les clientèles de nos marchés prioritaires, tels que les Professionnels, les Entreprises et la Clientèle Patrimoniale.

**Notre professionnalisme** s'exprime à travers une forte expertise, notamment sur les domaines complexes du risque Entreprise.

Afin d'accompagner les nouveaux besoins de ses clients, MMA s'inscrit également dans des **démarches d'innovation**, comme par exemple dans le cadre du partenariat sur les risques émergents avec la chaire de Recherche Assurance de l'Université du Mans.

Mieux assurer nos clients, mais également mieux les accompagner par une **prévention active**. La crise que nous traversons valide, si cela était nécessaire, le besoin accru dans ce domaine et MMA entend y jouer pleinement son rôle.

## Contribuer à la stratégie de Covéa

MMA contribue aux différents axes de la stratégie Cové@venir\* du groupe Covéa. Concernant les segments à valeur, notre singularité — des réseaux de distribution avec intermédiaires et une



## MMA, un assureur engagé à votre service

### Faciliter l'assurance pour faciliter la vie

Acteur de proximité des entreprises et des particuliers, chez MMA, nous avons la volonté constante de trouver des solutions adaptées aux besoins et aux attentes de chacun, en favorisant la relation directe et l'écoute.

Parce que la satisfaction de nos clients est notre première préoccupation, nous veillons à vous accompagner au mieux au quotidien.



Etre assuré MMA, c'est choisir un assureur qui place en premier lieu la relation client et cherche à vous faciliter la vie.

© Gettyimages

## MMA, assureur engagé envers ses clients

MMA s'appuie sur près de 200 ans d'histoire et d'expérience pour faciliter le quotidien de ses clients.

- **Assureur mutualiste**, notre force est d'abord notre engagement à votre service.
- **Assureur de proximité**, notre réseau d'assurance est implanté sur l'ensemble du territoire français avec plus de 1 000 Agences MMA et 5 000 courtiers d'assurance qui ont référencé nos contrats.
- **Assureur responsable**, nous sommes également engagés envers ses salariés et la société.
- **Assureur solide et dynamique, filiale du groupe Covéa**, découvrez notre actualité, nos bilans



et chiffres clés.

## Engagé auprès des professionnels et entreprises

Les différents contrats d'assurance MMA permettent à chaque entreprise, association ou collectivité de garantir son activité et de couvrir ses salariés.

Des offres spécifiques permettent également de protéger directement l'entrepreneur et sa famille.

Votre Agent MMA est disponible pour vous conseiller et répondra présent pour vous accompagner si votre entreprise doit faire face à un sinistre.



› [MMA Pros et Entreprises](#)

## N°2

Forts de cet engagement quotidien au service de nos assurés, nous sommes fiers d'être devenus d'être le **2<sup>ème</sup> assureur des professionnels et des entreprises<sup>(1)</sup>**.

## Impliqué auprès des particuliers

Clients particuliers

2,5 millions de particuliers font confiance à MMA. En effet, nos solutions d'assurance pour la famille, la maison et les véhicules sont pensées pour être personnalisables. Elles permettent à chacun de se couvrir en fonction de ses besoins et de son budget, avec toujours comme lignes directrices la qualité de service et l'accompagnement de l'Agence MMA de proximité.

› [MMA pour les particuliers](#)

## Vous satisfaire est notre priorité

Chez MMA, nous sommes naturellement soucieux des services rendus à nos assurés et avons à cœur de vous écouter, vous donner le meilleur conseil et vous soutenir en cas de besoin.

Que vous soyez un client particulier ou professionnel, nos Agents d'assurance, nos

1132119295



distribution multi-marchés — nous permet d'apporter notre expertise sur le marché des Entreprises et d'adresser ainsi des clientèles spécifiques (ETI, diversification des gammes affinitaires...).

Sur l'axe stratégique de l'**expérience client**, MMA se positionne comme assureur facilitateur. Nous voulons élaborer un parcours client toujours plus simple, tel que celui permettant d'obtenir le tarif auto via la seule saisie du numéro d'immatriculation ou les tarifs en ligne pour les risques professionnels.

Quant à l'**excellence opérationnelle**, nous mettons en place, de façon collaborative, une démarche généralisée de simplification des pratiques, afin d'être plus réactifs et encore plus efficaces pour les clients et de valoriser le travail de nos collaborateurs. Tout cela s'initie d'ailleurs grâce à une mobilisation exemplaire de nos équipes.

## Relever de nouveaux défis en 2020

Trois priorités se dégagent pour 2020 :

- **Le premier axe concerne le développement** avec la consolidation de nos parts de marchés sur les segments Professionnels et Entreprises, associé à la consolidation de nos résultats techniques, la poursuite d'une croissance volontariste en assurance Affinitaire et enfin le renouvellement de nos modes d'accès aux sociétaires Particuliers en s'appuyant sur des outils numériques performants de gestion de la relation client. Le confinement imposé par le risque sanitaire du Covid-19 a accéléré la généralisation de la digitalisation. Nous devons être encore plus agiles et réactifs, sans pour autant négliger ce qui fait notre force : le lien humain avec les clients.
- **La seconde priorité est d'ancrer l'amélioration continue de la satisfaction clients** en engageant chaque jour des actions destinées à faciliter et simplifier l'assurance. Nombre de nos clients sont particulièrement impactés par la crise économique engendrée par la crise sanitaire. Nous devons leur proposer des solutions utiles, au plus près de leurs besoins.
- **La troisième priorité s'adresse à nos collaborateurs** afin de les rendre toujours plus fiers de leur métier, au service de nos sociétaires. À ce titre, je souhaite les remercier pour la capacité d'adaptation, de réactivité et leur engagement sans faille depuis le début de la crise. C'est ensemble que nous surmonterons les difficultés et que nous construirons notre avenir.

\* Les quatre axes de Cové@venir : les marchés et segments à valeur, l'excellence de l'expérience client, l'excellence opérationnelle, des équipes fières et engagées

## Les Chiffres Clés MMA



Vous souhaitez rejoindre le groupe MMA, devenir Agent d'assurance ou travailler au contact direct des clients dans une Agence MMA ? Consultez nos offres d'emplois, visualisez l'implantation des assurances MMA en France, et découvrez les Agences MMA à reprendre.

› [Les offres d'emploi MMA-COVEA](#)

## MMA à votre service depuis 1828

L'histoire MMA

Fondé en 1828, MMA est – depuis maintenant près de deux siècles – de toutes les évolutions qui ont façonné le monde d'aujourd'hui. Une histoire forte sur laquelle nous nous appuyons pour écrire la société de demain. Découvrez les 200 ans d'histoire de l'assureur MMA...

› [Notre histoire](#)

## MMA, mutualisme et valeurs

Depuis sa création, MMA se fonde sur un mode de fonctionnement mutualiste, sur lequel repose le sérieux de l'engagement envers nos clients.

En découlent des valeurs fortes et le sens du service, partagés par tous les collaborateurs et Agents MMA : vous faciliter l'assurance pour vous faciliter la vie.

Mutualisme

› [Nos valeurs mutualistes](#)

## Le Comité de Direction MMA

À la tête de MMA, les femmes et les hommes du Comité de Direction portent les valeurs et les ambitions du groupe. Impliqués dans toutes les décisions de l'entreprise, ils adoptent un mode de gouvernance vertueux, aussi bien pour nos assurés que pour l'ensemble de la société.

› [Notre gouvernance](#)

## Découvrez l'actualité MMA

## MMA, bilans et chiffres clés

Les bilans et chiffres clés MMA





## INDEMNISATION

### MMA reconnue pour sa qualité de gestion des sinistres majeurs

**MMA est fière d'avoir contribué à la restauration du patrimoine national, en sa qualité d'assureur de la Commune de La Rochelle.** Ses représentants ont d'ailleurs été invités à la cérémonie de réouverture du plus vieil hôtel de ville de France, classé aux monuments historiques. Le vendredi 28 juin 2013, un incendie s'est en effet déclaré dans ses locaux. L'assureur manceau apporte alors un soutien immédiat et de proximité aux représentants de la ville. Des mesures conservatoires sont rapidement prises afin de sécuriser le bâtiment, garantir la continuité du service de la mairie, étudier et démarrer les travaux de reconstruction. Au terme de six années de reconstruction, pour un investissement total de 20 millions d'euros, le patrimoine de la ville est rendu aux Rochelais lors de cette inauguration. Cet exemple de gestion efficace et réactive d'un sinistre majeur témoigne du réel savoir-faire de MMA à gérer des dossiers d'envergure.

## RSE

### La Fondation MMA Solidarité fête les 30 ans d'Handi'Chiens

Créée en 1983 sous l'égide de la Fondation de France, la Fondation MMA Solidarité **soutient de nombreuses associations qui travaillent à rendre plus autonomes et mieux intégrées les personnes handicapées dans leur vie quotidienne.**

En 2019, la Fondation a financé 64 projets bénéficiant à plus de 600 personnes en situation de handicap. Temps fort 2019 : la cérémonie des 30 ans d'Handi'Chiens, le 22 juin à Alençon, au cours de laquelle la Fondation MMA Solidarité a été particulièrement mise en lumière en tant que partenaire et donateur. Handi'Chiens éduque et remet gratuitement des chiens d'assistance à des personnes en situation de handicap. 500 bénévoles, 380 familles d'accueil et 60 délégués de familles d'accueil animent cette association qui a formé et attribué gratuitement 2 200 chiens depuis 1989.

Depuis son origine, la Fondation MMA Solidarité a participé à l'extension des locaux en 2000, à la création en 2018 d'une maison réservée aux autistes et a financé 63 chiens qui sont devenus de précieux compagnons de tout instant, illuminant la vie pratique, affective et sociale de leur partenaire handicapé.

# 14,25 M€

montant d'indemnité proposé par MMA et accepté par la mairie de La Rochelle, en réparation des dommages



Marque de Covéa, premier groupe d'assurance mutualiste français, **MMA** a fait des professionnels et des entreprises son marché prioritaire. Elle les accompagne dans leurs problématiques d'assurance et de protection grâce à ses deux puissants réseaux d'agents généraux et de courtiers. Ce qui la place en 2<sup>e</sup> position sur ce marché.

La marque **MMA** protège aussi au quotidien 2,5 millions de clients particuliers. Elle les aide à réaliser leurs projets, anticiper les risques et faire face aux aléas de la vie, notamment grâce à ses assurances de dommages aux biens, ses solutions en assurance santé et en assurance-vie.

Dans un monde qui se transforme rapidement et qui voit de nouvelles formes de concurrence prendre place sur le marché, **MMA** est à l'écoute de l'évolution des besoins et attentes de ses clients et sociétaires.

Demande de personnalisation, émergence de nouveaux risques, prise en compte des nouveaux modes de vie, autant de sujets qui nécessitent d'être imaginatifs, innovants et agiles.





- Le pôle Etudes et Fonction Actuarielle de la direction Actuariat Central Prudentiel Covéa assure la déclinaison opérationnelle des missions de la fonction actuarielle. Il se charge de la construction des rapports clés Actuariels du Groupe et des entreprises du Groupe intégrées au périmètre de la fonction clé Actuariat Covéa. Ce pôle d'expertise ne participe pas directement aux travaux de provisionnement. Il anime le dispositif de revue et reporte directement au responsable de la fonction actuarielle en lui fournissant toutes les informations nécessaires à la réalisation de ses missions.

Une telle organisation permet de garantir l'indépendance du calcul des provisions prudentielles et de leur supervision par la fonction actuarielle, ainsi que l'homogénéité des outils et des données.

### B.6.3. Mise en œuvre de la fonction actuarielle

Les travaux de la fonction actuarielle sont réalisés tout au long de l'exercice autour de grands thèmes :

- La validation des provisions techniques ;
- La revue de la qualité des données utilisées pour leur calcul des provisions techniques ;
- La revue de la politique de souscription et de sa mise en œuvre ;
- La revue de la politique de réassurance, au regard des programmes de réassurance effectifs.

Les conclusions de ces revues sont formalisées dans le rapport de la fonction actuarielle, rédigé annuellement.

Pour mener à bien ses missions, la fonction actuarielle s'appuie sur le dispositif global de contrôle<sup>8</sup> de l'entreprise. Ainsi, les résultats et recommandations du système de contrôle interne permanent et de la fonction audit interne, en lien avec l'appréciation de la qualité des processus de provisionnement, la qualité des données, la souscription et la réassurance, permettent à la fonction Actuarielle d'identifier des thématiques prioritaires devant être approfondies au cours de l'exercice. La coordination des fonctions clés, réalisée notamment grâce au Comité Opérationnel des Risques, permet également d'orienter les travaux de la fonction Actuarielle sur la base d'une connaissance partagée des enjeux et risques matériels identifiés pour MMA IARD Assurances Mutuelles.

## B.7. Sous-traitance

### Politique

L'organisation de Covéa repose sur le développement de pôles de compétences communs aux sociétés du Groupe. Dans le cadre de la mutualisation des moyens, certaines activités de MMA IARD Assurances Mutuelles sont sous-traitées en interne, aux directions Covéa ou à d'autres entités du Groupe. Par ailleurs, de façon ciblée et justifiée, certaines activités peuvent être sous-traitées à l'extérieur du Groupe.

La politique de sous-traitance du Groupe, adoptée par le Conseil d'Administration de MMA IARD Assurances Mutuelles encadre ces activités. Elle fixe ainsi un cadre général de fonctionnement applicable à la fois à la sous-traitance interne et externe. Les principes et règles qu'elle instaure visent à garantir la conformité des activités sous-traitées aux réglementations applicables et leur maîtrise par les dirigeants de l'entreprise.

A cette fin, des principes concernant le choix des prestataires et les modalités de contractualisation sont fixés par la politique.

### Choix des prestataires et modalités de contractualisation

Un examen approfondi est requis en amont de tout engagement contractuel et de la réalisation des prestations. Il porte sur la vérification des aptitudes, capacités et agréments légaux, le cas échéant, des entreprises candidates, ainsi que sur l'absence de conflit d'intérêts, manifeste ou potentiel, et sur les mesures prises pour s'en prémunir.

<sup>8</sup> Cf. Figure 3: Dispositif global de contrôle



- L'application de la politique d'audit interne du Groupe et du respect du cadre de référence méthodologique défini par le Groupe ;
- L'examen annuel du plan d'audit de la société ;
- La communication appropriée des travaux et résultats d'audit auprès des instances de gouvernance.

Le responsable de la fonction clé audit interne rend compte régulièrement des travaux et du niveau global de maîtrise des opérations à la direction générale et au Comité d'Audit et des Risques Covéa. Par ailleurs, chaque mission finalisée fait l'objet d'une synthèse (objectifs, chiffres clés, conclusions et recommandations majeures) diffusée aux membres du Comité Exécutif du groupe Covéa. Ce dernier est également destinataire du tableau de bord trimestriel d'activité de l'audit interne qui trace l'avancement du plan d'audit et l'évolution de la mise en œuvre des recommandations.

Une évaluation externe indépendante et régulière de la fonction est réalisée dans le cadre de la certification délivrée par IFACI Certification. Ce label atteste de la conformité aux exigences du Référentiel Professionnel d'Audit Interne (RPAI). Il constitue pour l'ensemble des parties prenantes un gage quant à la qualité des prestations fournies et du fonctionnement des activités d'audit interne. La dernière certification IFACI, valable 3 ans, a été délivrée en novembre 2015 puis confirmée en 2016 et en 2017 à la suite des revues annuelles. En complément, la fonction audit interne s'est dotée d'un Programme d'Assurance et d'Amélioration de la Qualité (PAAQ).

---

## B.6. Fonction Actuarielle

---

### B.6.1. Objectifs et missions de la fonction actuarielle

---

La fonction Actuarielle a pour missions de garantir le caractère approprié des méthodologies, des modèles et des hypothèses sous-jacents au calcul des provisions techniques. Elle apprécie également la qualité des données utilisées dans le cadre du provisionnement prudentiel. La fonction Actuarielle établit un rapport dans lequel elle présente ses conclusions sur l'évaluation des provisions techniques et porte un avis sur les politiques de souscription et de réassurance. Ce rapport annuel est adressé au Comité Exécutif Covéa et au Conseil d'Administration ou de Surveillance de l'entité concernée.

L'ensemble des travaux de la fonction Actuarielle participe au renforcement du système de gestion des risques, en améliorant la connaissance et le pilotage des risques sous-jacents à l'activité.

La fonction Actuarielle est l'une des composantes du dispositif global de contrôle<sup>7</sup> de la société. Elle participe, avec la direction du Contrôle Interne Permanent et les fonctions Vérification de la Conformité et Gestion des risques, à la seconde ligne de maîtrise du dispositif : le contrôle permanent Groupe.

### B.6.2. Organisation et périmètre de la fonction actuarielle

---

La fonction actuarielle Covéa est mise en œuvre par la direction Actuarial Central Prudentiel Covéa pour le Groupe ainsi que pour certaines des entreprises françaises qui le composent, dont MMA IARD Assurances Mutuelles.

Au sein de la filière non vie, les activités sont séparées en périmètres distincts confiés à des responsables indépendants :

- La direction Provisionnement non-vie Covéa est responsable de la détermination des provisions techniques en normes françaises.
- Le pôle Actuarial central non vie de la direction Actuarial Central Prudentiel Covéa a la charge des calculs, en normes Solvabilité II, des provisions en meilleure estimation, de la marge pour risque et du capital de solvabilité requis au titre du risque de souscription en non vie.

<sup>7</sup> Cf. Figure 3: Dispositif global de contrôle