

524

Entretien




THIERRY DEREZ, PRÉSIDENT-DIRECTEUR GÉNÉRAL

« Dans un monde qui change à vitesse accélérée, nous devons évoluer en restant nous-mêmes. »

Cette année encore, Covéa connaît de bons résultats. Quel regard portez-vous sur cette trajectoire ?

Effectivement, nous enregistrons cette année un chiffre d'affaires de 16,9 milliards d'euros, en hausse de 2 % sur le marché des particuliers et de 7 % sur celui des pros et entreprises. Ces résultats reflètent notre bonne dynamique commerciale et confortent notre solidité. Cette activité excédentaire est indispensable pour accroître notre niveau de solvabilité au bénéfice des garanties que nous apportons à nos sociétaires.




Comment Covéa accompagne-t-il l'évolution des comportements et des attentes de ses clients et sociétaires ?

Notre société fait face à de nombreuses mutations. Changements technologiques avec la révolution digitale et le « Big Data », changements sociologiques avec un rapport au temps qui pousse beaucoup d'entre nous à exiger l'instantanéité et à refuser l'idée même d'attente, changement de monde, même, avec le dérèglement climatique désormais bien observable. Dans ce contexte, Covéa a mis l'accent sur la complémentarité des modes de contact. Le Groupe s'efforce d'être le plus efficace, réactif et pertinent possible.

Comment ces avancées se traduisent-elles ?

Le Groupe dispose d'offres complètes, que nous enrichissons régulièrement pour mieux protéger nos clients et sociétaires. Nous essayons aussi d'anticiper les risques et d'en réduire les conséquences. Je pense notamment à notre gamme d'outils de prévention et de mobilisation. En cas d'intempéries, Coventéo en est un exemple. Notre partenariat avec Vérisure, leader européen de la télésurveillance en est une autre illustration.




« C'est dans la mutualité qu'il y a la plus grande diversité. »

Covéa est l'un des leaders de l'assurance en France et une référence sur le marché. Comment expliquez-vous votre réussite ?

L'ouverture d'esprit, l'envie de partager et la curiosité constituent quelques-unes de nos caractéristiques. Nous avons bâti un socle qui conjugue respect de l'identité et de l'histoire de chacune de nos mutuelles et construction de l'entreprise unique Covéa. Cette démarche est synonyme d'efficacité et de solidité. C'est dans la mutualité qu'il y a la plus grande diversité. Et cette année, si nous fêtons le bicentenaire d'Assurances Mutuelles de France, la plus ancienne de nos mutuelles, c'est que nous avons toujours su être prudents et investir dans les branches à potentiel.

Qu'attendez-vous de l'année à venir ?

Nous devons continuer à nous inscrire dans un temps long, à accompagner nos équipes dans notre dynamique de transformation et, plus largement, à nous adapter à la nouvelle donne sans trahir nos fondamentaux. Cela veut dire poursuivre notre développement, rester proches des besoins de nos clients et sociétaires, et être attentifs à l'évolution des risques et de la matière assurable. Nous sommes une entreprise en mouvement et nous entendons le rester.



Cové@venir 2021: cap vers le partage de valeur

Le plan stratégique Cové@venir 2021 fixe les priorités du Groupe. Sa signature : innover et coopérer pour plus de valeur à partager.

NOS 4 PRIORITÉS STRATÉGIQUES

→ **Privilégier les marchés et segments à valeur**

Covéa souhaite continuer à croître sur ses marchés historiques, tout en consolidant ses fondamentaux techniques, et à se développer de manière volontariste sur d'autres marchés à valeur tels que la prévoyance, la protection juridique et la santé. Par ailleurs, le Groupe renforce son accompagnement des pros et des 50 ans et plus.

→ **Poursuivre l'excellence de l'expérience client**

Covéa refond ses parcours clients afin de donner toute sa place à la relation humaine et de se concentrer sur ce qui fait sa valeur : l'empathie et l'expertise. Parallèlement, le Groupe renforce les parcours digitaux et fait monter en puissance sa plateforme de services.

→ **Renforcer l'excellence opérationnelle**

Covéa met l'accent sur l'efficacité, l'agilité et la rentabilité. La simplification des processus, des organisations et des produits ainsi qu'une adaptation des systèmes d'information constituent les principaux leviers pour réaliser cette ambition.

→ **S'appuyer sur des équipes fières et engagées**

Covéa accompagne ses collaborateurs vers les nouveaux métiers, à plus forte valeur ajoutée, et favorise la mobilité interne. De plus, le Groupe valorise la performance individuelle et collective, adapte son modèle managérial en affirmant l'esprit de coopération, facteur clé de succès.

Ces quatre objectifs, mis en œuvre dans le cadre d'une appétence modérée aux risques et accompagnés d'une gestion financière de long terme durablement performante, s'appuient sur la solidité de Covéa et contribuent à son renforcement.

Mots & chiffres

Ce qu'ils disent de notre Groupe

Argus d'or pour **CovéaLink**

Covéa a été primé pour son service innovant de téléprésence CovéaLink, dans la catégorie Gestion de sinistres. Développée pour les personnes victimes d'atteintes corporelles nécessitant une hospitalisation de longue durée, cette solution robotique permet de préserver à distance les liens avec l'environnement familial, social et professionnel.



N° 2

Avec 1,1 million de contrats souscrits, Covéa est aujourd'hui le 2^e assureur du marché des professionnels et entreprises.



21 000

C'est le nombre de collaborateurs qui bénéficient du statut commun en France, véritable pilier social.

87/100

Indice 2018 de l'égalité femmes/hommes au sein du Groupe.

Réassurance

Depuis soixante-cinq ans, Covéa agit sur le marché des acceptations en réassurance internationale, sur lequel il entend développer ses positions. Ces activités, adossées à Covéa Coopérations, s'exercent dans plus de 30 pays sur quatre continents, avec une nette prédominance en Europe, où près de trois quarts des primes sont souscrites. Covéa Coopérations bénéficie de la note A+ par S & P Global Ratings⁽¹⁾ et de la note A par AM Best⁽²⁾.

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



4 fonds verts

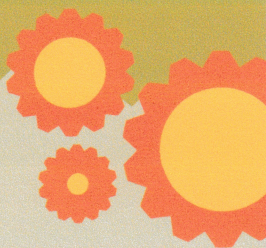
La transition des modes de production et de consommation est devenue un enjeu économique majeur pour Covéa Finance. C'est pourquoi, la société de gestion du groupe Covéa (95,1 milliards d'euros d'actifs gérés*) a lancé en 2018 une gamme de quatre fonds qui se fonde sur une vision de long terme des enjeux environnementaux : Covéa Aeris, Covéa Aqua, Covéa Terra et Covéa Solis.

* Au 31 décembre 2018.



Transformation

Innovations technologiques, évolutions réglementaires, exacerbation de la concurrence, bataille de la compétitivité, autant de mutations qui expliquent pourquoi Covéa s'est engagé dans un processus de transformation. Les chantiers ouverts – optimisation des parcours clients, digitalisation, nouveau modèle managérial, positionnement sur les marchés et segments à valeur – visent à rendre le Groupe encore plus dynamique, plus agile et plus efficient.



N° 1



Covéa est leader sur les marchés de l'assurance auto et habitation en France.

Mutualisme

À la fois raison d'être, élément identitaire et cardinal, le mutualisme est au centre du modèle et du mode de gouvernance de Covéa. Mettant l'humain au cœur des préoccupations du Groupe, il conjugue les valeurs de solidarité et de responsabilité, de performance et de bienveillance, de proximité et d'humanité.



Protection juridique

Avec la création de Covéa Protection Juridique, issue de la fusion de DAS et d'APJ, le Groupe est le leader en protection et information juridiques des particuliers et des professionnels. Sur un marché en pleine croissance, Covéa Protection Juridique construit un modèle de protection juridique augmentée qui allie complémentarité de l'assurance et des services, innovation et digital, pour offrir à ses clients la meilleure expérience d'assurance.

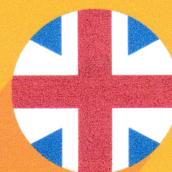
Immobilier

En charge de la gestion du patrimoine immobilier d'exploitation et de placement du Groupe, Covéa Immobilier met l'immobilier au service de l'assurance en conjuguant valorisation des actifs et engagement environnemental. En 2018, Covéa Immobilier a réalisé deux acquisitions, dont l'une dans le quartier central des affaires parisien. Ce bien de 25 800 m² porte la valeur du patrimoine immobilier de placement du Groupe à 5,45 milliards d'euros.



Royaume-Uni

Avec la cession de Swinton Group en décembre 2018, activité de courtage en assurance dommages pour les particuliers au Royaume-Uni, Covéa se concentre sur son activité de souscription via sa filiale Covéa Insurance.



International + 15 %

C'est l'évolution en un an de notre chiffre d'affaires à l'international.

Être présents aux côtés de nos clients et sociétaires au quotidien et dans la durée

Toujours plus proche des besoins de ses assurés, Covéa développe de nouvelles expériences client, plus simples et plus personnalisées. Explications de Joaquim Pinheiro, Directeur général Relation Client, et de Paul Esmein, Directeur général Offre et Service Client.



« La connaissance de la donnée devient primordiale pour comprendre les attentes de nos clients et ouvrir la voie à une relation de plus en plus individualisée. »

Joaquim Pinheiro
Directeur général Relation Client

Quelles sont aujourd'hui les principales attentes de vos clients et sociétaires ?

Joaquim Pinheiro : Nos clients ont accès à une multitude de canaux et de technologies qu'ils entendent pouvoir utiliser de façon simple, claire et personnalisée. S'ils recherchent une forme de réactivité via des points de contact digitaux, la dimension personnelle et incarnée du contact reste toujours importante pour le conseil, l'écoute et la certitude d'une prise en charge à visage humain. Il nous incombe, dans ces conditions, de développer un parcours client fluide et sans rupture, combinant approche humaine et digitale.

Paul Esmein : Bien entendu, être réactifs à une demande de devis ou efficaces dans le traitement d'un dossier d'indemnisation concourt pour beaucoup à la fidélisation de nos clients. Mais cela ne suffit plus. Aujourd'hui, l'engagement des clients est surtout concentré sur deux étapes clés du parcours : la souscription et l'indemnisation. Hormis ces deux « moments de vérité », souvent imposés par les circonstances, le vécu des assurés est encore peu nourri d'événements créateurs de valeur. C'est pour répondre à ce manque que Covéa propose une plateforme de services commune aux trois marques avec, à la clé, des services complémentaires utiles pour nos sociétaires et clients. Cette approche nous permet d'enrichir leur expérience client et de faire progresser leur attachement aux marques

Les avancées avec nos clients

Au plus près des besoins de chacun, Covéa innove pour simplifier les démarches de ses sociétaires et clients, leur proposer des offres et services vraiment utiles et répondre présent lorsqu'ils rencontrent des difficultés. Quand innovation rime avec utilité.

Présents à vos côtés en cas d'événements climatiques

Les événements météorologiques exceptionnels ont tendance à devenir de plus en plus fréquents et de plus en plus violents. 2018 a ainsi été marquée par de nombreux orages, tempêtes et inondations qui ont engendré d'importants dégâts. Face à la hausse du nombre de sinistres, proche de 14 %, Covéa et ses marques ont engagé de multiples actions pour accompagner, à tout moment et sur tous les canaux, leurs sociétaires et clients victimes de ces intempéries.

Des services innovants

Le Groupe a ainsi mis en place sur les comptes Twitter de ses trois marques un chatbot serviciel proposant, en amont, des messages de prévention et, pendant et après les épisodes d'intempéries, diffusant des informations ciblées. Avec cette démarche novatrice, Covéa entend utiliser les médias sociaux comme plateforme de prévention et de relation client. Le Groupe a également installé à plusieurs reprises des plateformes de débosselage afin d'expertiser les nombreux véhicules endommagés par la grêle et de les réparer dans les meilleurs délais.

Des équipes sur le terrain près des sinistrés

Enfin, suite aux inondations qui ont touché l'automne dernier le Var et l'Aude et causé plusieurs décès, Covéa a mobilisé ses



équipes pour accompagner les personnes sinistrées. Des unités mobiles d'accueil ont été déployées à Carcassonne et une cellule psychologique dédiée a été mise en place. Par ailleurs, plusieurs mesures spécifiques, visant à favoriser la prise en charge des sinistrés et à leur offrir des solutions de logement ou de mobilité, ont été prises.

« C'est aussi notre rôle
d'assureur que d'accueillir
la détresse de nos
assurés sinistrés. »

Joaquim Pinheiro
Directeur général Relation Client