

# Brèves

## CSEC du 28/09/2021

### 1 / PROJET REGLO :

Il s'agit d'automatiser le flux de règlement émis par DARVA au niveau des 3 marques dans le domaine AUTO et IRD (y compris Construction).

- 1<sup>er</sup> enjeu : la satisfaction Client par une indemnisation plus rapide
- 2<sup>ème</sup> enjeu : limiter les impayés

#### Les taux d'automatisation actuels



	Auto		IRD	
	Notes d'honoraires	Rapports d'expertise	Notes d'honoraires	Rapports d'expertise
MMA	84%	53%	59 %	Néant
MMA	Gestion Siège : 83% Gestion Agent : néant	35%	Gestion Siège : 85% Gestion Agent : néant	Néant
GMF	93%	58%	71%	< 3 %

Un niveau d'automatisation différent :

- ↻ entre Auto et IRD
- ↻ selon la nature du règlement (notes d'honoraire ou rapports)
- ↻ selon la marque
- ↻ MMA : selon la gestion (Siège ou Agent)

### Le besoin pour MMA

Deux axes ont été retenus :

1) L'automatisation des règlements des notes d'honoraires des experts issus de flux DARVA pour les missions d'expertise réalisées par les agents MMA :

- Les règlements du domaine Auto
- Les règlements du domaine IRD

Potentiel  
d'automatisation :  
24000 notes  
d'honoraires/an

Les notes d'honoraires des missions d'expertise gérées par le Siège bénéficient déjà du règlement automatique.

2) L'ouverture de l'EDI Bris de Glace Auto aux contrats Covéarisks de particuliers

Potentiel  
d'automatisation:  
500 dossiers/an

La mise en production de ces deux sujets est prévue le 29 novembre 2021.

Le besoin pour GMF est en cours d'instruction.

## Les populations concernées :

### ➤ Pour MAAF :

<b>Les populations impactées :</b>
<b>Direction Indemnisation :</b>
<input type="checkbox"/> CRC, managers, CCARC des :
▪ CMI
▪ CMR de Tours
▪ SMS
▪ Corporel léger IRD
▪ Entités en gestion déléguée*
▪ Administration Sinistres DROM (Réunion, Guadeloupe, Martinique)
<input type="checkbox"/> Experts salariés dès novembre 2021 pour la partie REN (en mars 2022 pour la partie règlement client)
<b>Experts libéraux*</b>
<b>RENeurs*</b>

<b>Les collatéraux :</b>
<input type="checkbox"/> Développement des compétences - partie Indemnisation
<input type="checkbox"/> ETJ (mise à jour de la documentation)

\* Populations non COVEA

## Synthèse des impacts

<b>OUTILS</b> Niveau 1
<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Informer les collaborateurs de la mise en place d'un indicateur dans les écrans « Création ordre de mission », « Modification mission » et « Synthèse mission » :<ul style="list-style-type: none"><li>- Règlement Direct Assuré sur une mission expertise</li><li>- Règlement Direct Réparateur sur une mission REN</li></ul></li><li>▪ Possibilité de stopper l'automatisation des règlements client si le CRC le juge nécessaire, en décochant la case « Règlement Direct Assuré ».</li></ul>

<b>METIER</b> Niveau 1
<ul style="list-style-type: none"><li>• Les collaborateurs devront connaître les nouveaux motifs de rejets qui apparaîtront dans la boîte aux lettres de traitement DARVA.</li><li>• Actualisation de la documentation technique.</li></ul>

<b>COMPORTEMENT / ENVIRONNEMENT</b> Niveau 0
<b>Comportement :</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• Pas de changement de posture.</li><li>• Besoin de rassurance éventuelle sur l'absence de vérification manuelle systématique avant règlement pour éviter une utilisation du « stop automatisation » injustifiée.</li></ul> <b>Environnement :</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• Pas d'autre projet livré sur cette période</li></ul>

<b>ORGANISATION</b> Niveau 0
<ul style="list-style-type: none"><li>• Pas d'impact sur l'organisation du travail</li><li>• Les missions restent les mêmes :<ul style="list-style-type: none"><li>- Pas de nouvelle activité</li><li>- Réorientation sur des activités à valeur ajoutée.</li></ul></li></ul>

### ➤ Pour MMA :

<b>Les populations impactées :</b>
<b>Direction Indemnisation :</b>
<input type="checkbox"/> CRC, CDRC, managers, CCARC des services :
• Dommages Aux Biens (DAB)
• Domaine Auto Pros (DAP)
• Développement Courtage et Marché Entreprises (DCME)
<input type="checkbox"/> Les agents MMA*

<b>Les collatéraux :</b>
<input type="checkbox"/> Développement des compétences - partie Indemnisation
<input type="checkbox"/> ETJ (mise à jour de la documentation)
<input type="checkbox"/> La documentation P9 pour la parution de flash info

\* Population non COVEA

# Synthèse des impacts



La démultiplication se fera auprès des collaborateurs par la cordée managériale et pour une mise en production à partir de mars 2022.

## 2/ DIRECTION JURIDIQUE (information-consultation) :

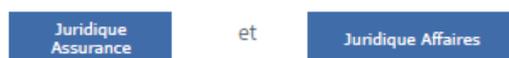
Le projet d'évolution d'organisation de la Direction Juridique. L'objectif est de permettre à nos clients internes de mieux identifier leurs interlocuteurs.

- L'objectif de cette réorganisation est de permettre à nos clients internes de **mieux identifier leur(s) interlocuteur(s)**

Ainsi, l'organisation entre les 2 grands pôles juridiques, intitulés actuellement:

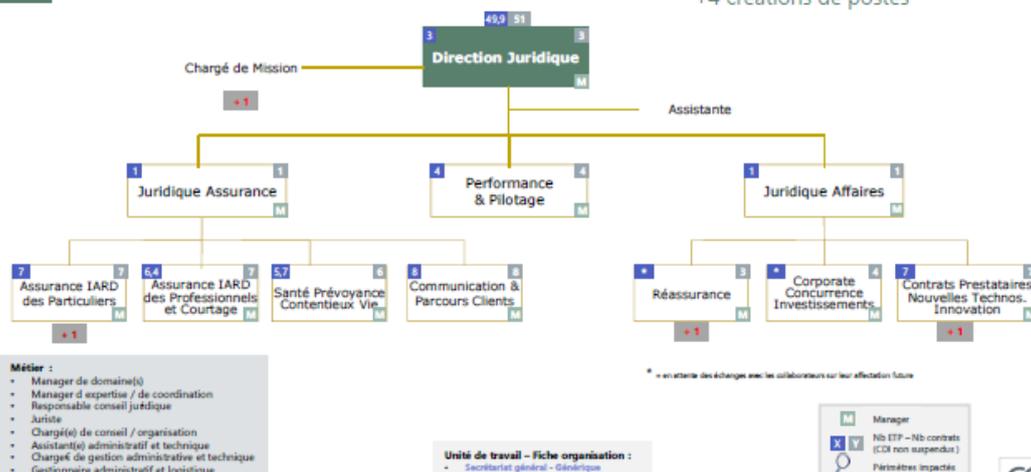


seront désormais qualifiés ainsi:



Chaque pôle sera constitué de différents services. Le rattachement actuel des services évoluera conformément à ces nouvelles dénominations. En revanche, les services et collaborateurs conserveront leur actuel champ d'action.

**L'organisation cible:** au total 51 collaborateurs = 45 + 2 postes vacants à pourvoir + 4 créations de postes



## Les changements

- La Direction Juridique conserve son périmètre et sa structure en 3 pôles:

Juridique Assurance

Performance  
& Pilotage

Juridique Affaires

- Le pôle « Performance & Pilotage » ainsi que 5 des 6 services existants demeurent en l'état

- Seul l'actuel service « Finances, Investissements, Réassurance et International » se partagera en 2 services:

Réassurance

Corporate  
Concurrence  
Investissements

- A la tête de chacun des services un manager de domaine (classe 7) expérimenté et expert renforcera les compétences de son équipe
- Les 5 collaborateurs de l'actuel service FIRI se verront proposer une affectation dans l'un ou l'autre des services créés en fonction des missions qu'ils exercent déjà aujourd'hui

La population impactée : 1 juriste et 4 Responsables Conseil Juridique qui seront accompagnés par des échanges individuels et une montée en compétences dans les activités choisies par le Manager, mise en place de binômes de juristes et de formations techniques externes si nécessaire.

### 3/ DIRECTION IARD : Projet d'évolution d'organisation du Service Médical Cové (information/consultation) :

#### Les objectifs et enjeux du projet

- Poursuivre l'optimisation du fonctionnement du Service Médical Covéa mis en place en 2018 ayant conduit à :**
  - La désignation de médecins référents sur des périmètres métiers transverses
  - La mise en place d'un outil d'aide à la distribution et au suivi des demandes des services opérationnels ( CoveAM sous Salesforce)
  - La création d'un poste d'« animateur de réseau » en charge du pilotage et de l'animation du réseau des médecins experts libéraux
- Anticiper et sécuriser le départ des 2 Médecins Chefs actuels à la retraite**
- Désigner un interlocuteur médecin Covéa pour l'ensemble des représentations Marché, acteurs internes et partenaires externes**
- Accompagner le développement commercial des Assurances de Personnes et des relations Partenaires
- Renforcer le pilotage de l'activité et le respect des engagements de service, facilités par le regroupement des assistantes médicales. Ce regroupement facilitera la continuité de service et l'harmonisation des pratiques entre sites/marques
- Garantir le respect des exigences réglementaires (RGPD / CNIL ), notamment en matière de respect du secret professionnel (médical)
- Renforcer la proximité avec l'Animateur du Réseau des médecins experts Covéa
- Faciliter la prise de décision sur les projets impactant le SMC

#### Les principes structurants du projet

- Finaliser le passage du modèle **marque** à un modèle **Covéa** par la désignation d'un Médecin Chef Covéa
- Une activité redistribuée selon 3 **sphères de responsabilité** :
  - La technique médico-légale
  - Le suivi d'activité, des ressources, des engagements de service avec le développement d'une offre de services médicaux
  - Le développement des partenariats externes et de la dynamique projets à dimension médicale
- Un changement d'organisation en 2 temps** destiné à accompagner les médecins chefs et assurer les nécessaires passages de relais.

Les populations concernées : Médecins Chefs marques, Assistantes et Animateur du réseau des médecins experts Covéa.

## Les changements et impacts pour les Médecins Chefs marques

<b>Ce qui change</b>	Transfert progressif des missions suivantes : garantir la doctrine médicale Covéa (en capitalisant sur les rôles de référents), représenter Covéa et les marques dans les instances Marché, garantir le secret professionnel et co-piloter l'activité et médecins conseils	<b>L'Impact</b>
	La responsabilité hiérarchique des assistantes est reprise par le responsable de la Coordination Opérationnelle.	
	Transfert de la gestion des relations partenaires et des projets médicaux au Responsable de la Relation Partenaires & Projets.	
<b>Ce qui ne change pas</b>	- Restent rattachés au responsable du SMC	
Conservent leurs missions de proximité : - Rendent des avis sur les dossiers médicaux à enjeux, atypiques ... - Sont garants de la montée en compétence des médecins vacataires - Contribuent à l'animation et au coaching des médecins experts du réseau Covéa	<b>Métier compétence</b>	
	<b>Organisation Processus</b>	Plus de relation hiérarchique avec les assistantes médicales
	<b>Outils</b>	Pas d'impact
	<b>Environnement De travail Culture</b>	Passage de relais progressif d'une culture « marque » à une culture Covéa

## Les changements et impacts pour les assistantes médicales

<b>Ce qui change</b>	Regroupement des assistantes au sein d'une même entité.	<b>L'Impact</b>
	Les assistantes ne seront plus rattachées aux médecins chefs des marques mais au Responsable de la Coordination Opérationnelle.	
	Les assistantes poursuivent leur accompagnement auprès des médecins chefs des marques jusqu'à leur départ, en parallèle de l'accompagnement du nouveau Médecin Chef Covéa.	
<b>Ce qui ne change pas</b>	Le rattachement à l'entité Coordination Opérationnelle continue de développer leur activité multi-marque	
Leurs missions d'accompagnement de proximité des médecins conseils et des services de gestion Pas de changement de site	<b>Métier compétence</b>	
	<b>Organisation Processus</b>	Changement de responsable hiérarchique Organisation à ajuster pour accompagner le Médecin Chef Covéa
	<b>Outils</b>	Pas d'impact
	<b>Environnement De travail Culture</b>	Impact faible, la démarche vers une culture Covéa est déjà engagée Pas de changement de site

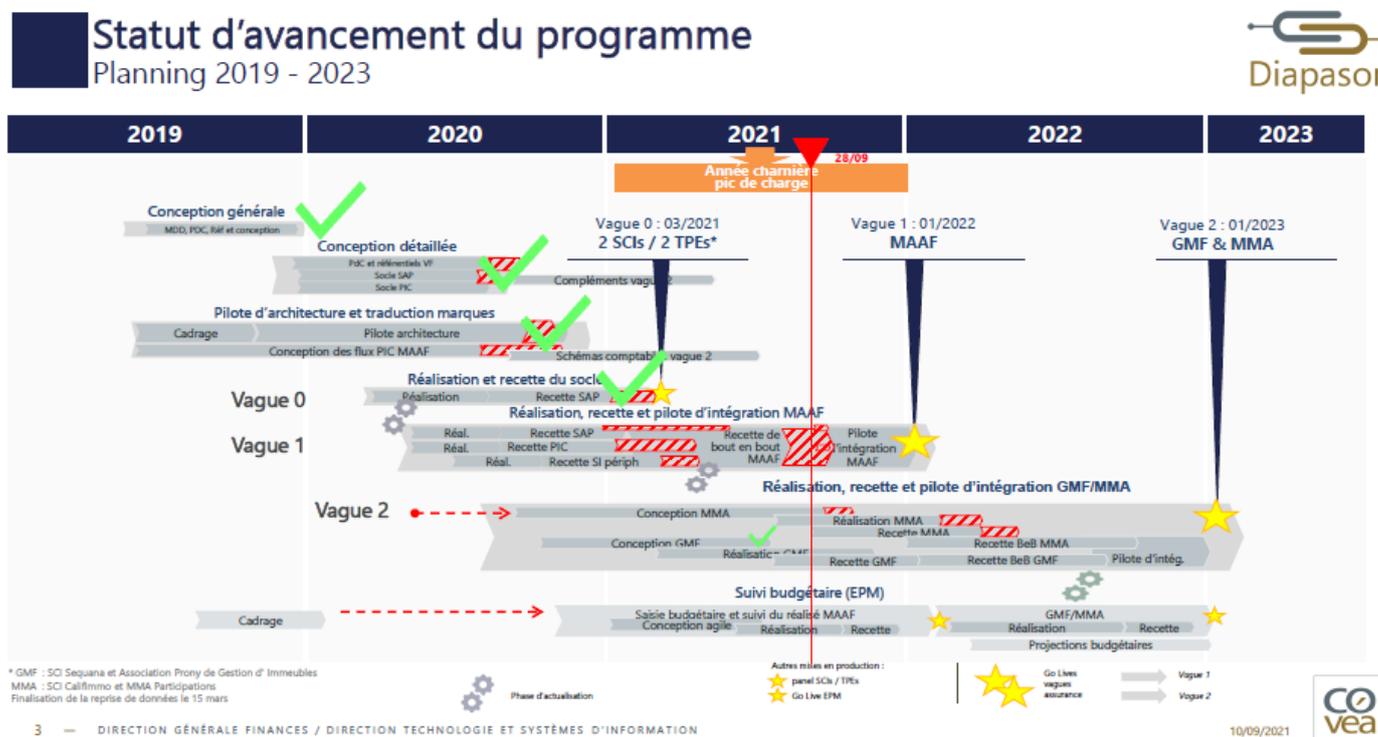
## Les changements et impacts pour l'animateur du réseau

<b>Ce qui change</b>	Rattachement au Service Médical Covéa	<b>L'Impact</b>
	Gestion du réseau en collaboration avec le Médecin Chef Covéa	
<b>Ce qui ne change pas</b>	Ses missions	
<b>Métier compétence</b>	Pas d'impact	
<b>Organisation Processus</b>	Liens plus resserrés avec la responsable du SMC et le Médecin Chef Covéa, décisions plus rapides, plus de fluidité	
<b>Outils</b>	Pas d'impact	
<b>Environnement De travail Culture</b>	Pas d'impact	

L'accompagnement des collaborateurs se fera par des recrutements, des formations réglementaires, des formations aux outils, des formations aux principes de réassurance et un accompagnement de la RRH qui se tiendra à la disposition des collaborateurs tout au long du processus.

#### 4/ DIAPASON - Point d'étape :

Pour rappel, ce projet vise à moderniser le SI Finances par la mise en œuvre d'une solution comptable unique afin d'harmoniser les SI comptables de Covéa. Le tout avec un schéma unique (comptabilité générale, analytique, achats-fournisseurs, contrôle de gestion).



#### 5/ Activité commerciale à fin juillet :

##### a) Direction Assurance Vie :

##### ➤ Sur le segment Epargne Retraite :

- **La collecte brute DAV est en hausse de +36,4%**, avec, pour les 3 sociétés Vie, un net effet de rattrapage par rapport à une année 2020 atypique.
- La collecte brute en Euro est en progression de +34% mais est en deçà du plan de marche.
- **La collecte en UC croît de +45%, avec un taux d'UC à 24,6 %** qui dépasse l'objectif de 2,2 points. Le taux d'UC de GMF Vie s'élève à 13,8%, celui de MAAF Vie à 23,6% et celui de MMA Vie à 33,2 %.

- **Les prestations DAV sont en hausse à +11,4%, dans la tendance du marché (+14%).**
- Cette hausse est liée à un effet de rattrapage après une baisse de -6% des prestations COVEA entre juillet 2019 et juillet 2020, et à la hausse des décès (impact de la crise sanitaire : +12% INSEE).
- La hausse impacte plus fortement les prestations sur les supports en UC.
- GMF et MMA enregistrent une hausse similaire à +15%, contrairement à MAAF dont les prestations restent quasi stables à -0,9%.

- **Une Collecte Nette négative à -207,8M€**, dont les composantes reflètent les axes de la stratégie de la DAV.
- Elle s'inscrit dans la stratégie de bascule progressive vers les UC, avec des Collectes Nettes Euros négatives dans les trois marques, mais des Collectes Nettes en UC positives.

➤ Sur le segment Prévoyance :

- **Un chiffre d'affaire prévoyance en croissance de +4,3%.**
  - Une dynamique différenciée selon les segments. Un développement de l'assurance emprunteur limitée au regard de la reprise du marché immobilier.
  - Une hausse de +9,6% chez MMA. Hors produits contrats collectifs, la croissance reste significative à +6,2%.

b) Direction Générale de la Relation Client :

➤ GMF :

### ACTIVITÉ

Les flux cumulés à fin juillet

DIGITAL	Centres de Contacts Clients	AGENCES	Centre de Gestion sinistres
<p><b>Visites digitales</b> 14 593 545 <small>+132% / fin Juillet 2019</small></p> <p><b>Dont ES</b>    <b>Dont EP</b> 8 254 327    6 339 218</p>	<p><b>Appels traités</b> 2 997 306 <small>+14% pts / fin Juillet 2019</small></p>	<p><b>Messagerie sécurisée</b> 612 834 <small>+37% / fin Juillet 2019</small></p>	<p><b>Appels traités</b> <b>Auto : 536 641</b> <small>-4% / fin Juillet 2019</small></p> <p><b>IRD : 581 878</b> <small>+28% / fin Juillet 2019</small></p>
<p><b>Leads relançables</b> 535 075 <small>+57% / fin Juillet 2019</small></p> <p><b>Dont ES</b>    <b>Dont EP</b> 178 390    356 685</p>	<p><b>Taux de joignabilité</b> 85,7% <small>+8,6 pts / fin Juillet 2019</small></p>	<p><b>Visites spontanées &amp; RDV qualifiés</b> 880 486 <small>-29% / fin Juillet 2019</small></p>	<p><b>Messagerie sécurisée</b> 768 933 <small>+131% / fin Juillet 2020 (généralisation de la MS en septembre 2019)</small></p>

	Auto			Habitation			A&F		
En nb	2021	2019	Evol vs N-2	2021	2019	Evol vs N-2	2021	2019	Evol vs N-2
Affaires nouvelles	197 251	181 714	+8,6%	167 384	164 407	+1,8%	59 566	63 876	-6,7%
Chutes	179 306	180 931	-0,9%	170 017	166 689	+2,0%	53 876	54 454	-1,1%
Solde net	17 945	783	NS	-2 633	-2 282	NS	5 690	9 422	-39,6%
Portefeuille année glissante	3 114 252	3 082 742	+1,0%	2 799 428	2 794 981	+0,2%	1 385 290	1 362 232	+1,7%

	Santé		Atout Prév.		A&F	
En nb	2021 *	Evol vs N-2	2021 *	Evol vs N-2	2021 *	Evol vs N-2
Affaires nouvelles	18 677	+5,8%	5 093	+21,9%	53 316	-7,1%
Chutes	13 723	+10,4%	926	+854,6%	47 544	-0,5%
Taux de couverture	136,1%	-4,2%	550,0%	-87,2%	112,1%	-6,7%
Solde net	4 954	-5,2%	4 167	+2,1%	5 772	-39,9%
Portefeuille année glissante	131 676	+9,7%	16 820	+258,9%	1 315 455	+1,7%
Taux de chute	9,4%	+0,6%	5,5%	+165,7%	6,2%	-3,1%

➤ **MAAF :**

**Sollicitations par quel canal (1<sup>ère</sup> sollicitation) ?**

 <b>Appelants hors CBA</b>
Volume vs n-2
<b>3 492 000</b> - 2%

 <b>Mails/Courriers</b>
Volume vs n-2
<b>2 222 000</b> + 6%

 <b>Flux physiques Spontanés</b>
Volume vs n-2
<b>859 000</b> - 44%

 <b>Visites sur les Espaces digitaux</b>
Volume vs n-2
<b>15 412 000</b> + 39%

Fin Jul 2021	Evol / 19
--------------	-----------

AUTO	Net
	Adj
	Evap

72 630	+ 237%
365 448	+ 6%
292 818	- 10%

CRÉDIT	Adj
	Taux

14 386	- 24%
60.8%	- 4pt

HAB	Net
	Adj
	Evap

22 591	+ 80%
176 644	+ 3%
154 053	- 3%

	Fin Jul 2021	Evol / 19
MPRO NB	Net	13 040 + 13%
	Adj	35 321 - 4%
	Evap	22 281 - 12%
MPRO CA	Net	11 491k€ + 98%
	Adj	22 754k€ + 10%
	Evap	13 888k€ - 14%
	Avenants	2 625k€ + 120%

	Fin Jul 2021	Evol / 19
SANTÉ IND	Net	5 658 - 61%
	Adj	70 241 + 0%
	Evap	64 583 + 16%
PREV NB	Net	63 077 - 7%
	Adj	108 571 - 9%
	Evap	45 494 - 11%
PREV CA	Net	9 165k€ - 7%
	Adj	13 778k€ - 7%
	Evap	5 888k€ - 11%
	Modifs	1 276k€ - 25%

**6 / DIRECTION IARD - Point sur la sinistralité par entité et zoom sur les inondations et les incendies de l'été :**

Faits marquants – août 2021

1. Volumes et charge de la survenance N

La volumétrie sinistre à fin août 2021 est globalement en hausse (+8,4%) par rapport à la même période 2020, marquée par le 1<sup>er</sup> confinement. Cette évolution est stable pour MMA (-0,2%), en forte hausse pour GMF (+14%) et MAAF (+10%).

Seuls les volumes IRD Pro, Entreprise MMA et la Prévoyance MAAF/MMA sont orientés à la baisse.

Pour mémoire, juillet 2020 a été marqué par la cyber-attaque MMA, impactant l'ensemble des éléments de référence 2020 vs 2021 pour cette marque.

Comparés à la même période 2019 (dernière année « normale »), le volume de sinistres accuse une baisse de l'ordre de -6.3% au global pour Covéa (de -1.8% pour GMF à -8.9% pour MMA, -7.7% pour MAAF). Certains domaines sont néanmoins orientés à la hausse, comme la construction (+21.5%), l'IRD du Pro (+2%) ou l'IRD du particulier (+6.4% au global Covéa, de -0.7% pour MMA à +12.1% pour GMF, +5.2% pour MAAF).

La hausse des volumes 2021 comparés à 2020 ne se répercute pas sur la charge de la survenance en baisse de -0,5% pour Covéa. Néanmoins, GMF est en forte hausse (+15%) alors que MMA est en baisse sensible (-10%). MAAF : +2,6%.

Comme pour les volumes, la charge diminue sur les sinistres de la survenance 2021 comparée à 2019, (de -4.7% pour MMA à -9.7% pour GMF, -8.5% pour MAAF et -7.3% au global Covéa).

A noter la hausse sensible de la charge Construction Covéa (+18% par rapport à 2019)

2. Evénements climatiques

Le mois d'août a connu quelques orages habituels pour la saison (3 épisodes climatiques suivis, avec 6 700 sinistres et une charge à date de 13M€).

En cumulé annuel 2021, nous enregistrons 107 000 sinistres climatiques pour 215 M€, hors sécheresses et attritionnels.

Les orages du 22-26 juin (100 M€) représentent désormais près de la moitié de la charge cumulée (215 M€).

### 3. Incendies du Var

Le mois d'août a été marqué par un incendie majeur dans le Var qui a ravagé plus de 7000 hectares de forêt du 16 au 23 août.

Pour Covéa, cela se traduit à date par 130 sinistres, et une charge de 3,7M€  
(1<sup>ère</sup> estimation de la charge à l'ultime : 7,8M€ à valider dans les prochaines semaines)

A noter, en lien avec cet événement :

- Pour MAAF : la destruction d'un parc de gardiennage de caravanes ayant généré une trentaines de déclarations de sinistres
- Pour MMA : l'incendie d'un centre d'accueil (couchage, restauration, salles de réunions...) évalué à 835 K€ à date.

	AUTO		IRD						TOTAL	
	volume	charge en K€	MRH		PRO/ entreprise		Total IRD		volume	charge en K€
			volume	charge en K€	volume	charge en K€	volume	charge en K€		
GMF	3	9	13	136			13	136	16	145
MAAF	44	105	20	1 318	0	-	20	1 318	64	1 423
MMA	14	65	28	868	7	1 261	35	2 129	49	2 194
<b>TOTAL</b>	<b>61</b>	<b>179</b>	<b>61</b>	<b>2 322</b>	<b>7</b>	<b>1 261</b>	<b>68</b>	<b>3 583</b>	<b>129</b>	<b>3 762</b>

### 7 / DIRECTION TECHNOLOGIE ET SYSTEME D'INFORMATION :

- le projet d'évolution d'organisation de la Direction TSI DG Transverses

