

# Brèves

## CSEC 29/09/2021

### 1/ DIRECTION GENERALE DE LA RELATION CLIENT :

- Présentation de l'activité commerciale MMA :

#### Activité commerciale au 1<sup>er</sup> août 2021, Réseau agence

Agence	Résultats commerciaux au 01 août 2021 vs au 26 juillet 2020						Résultats commerciaux au 01 août 2021 vs au 04 août 2019					
	AN vs 2020	2021	AP vs 2020	2021	SN (hors BTP PU) vs 2020	2021	AN vs 2019	2021	AP vs 2019	2021	SN (hors BTP PU) vs 2019	2021
Global PEF	88 M€	+31%	51 M€	+12%	22 M€	+11M€	88 M€	+2%	51 M€	-17%	22 M€	+11M€
ICSP	24 M€	+51%	14 M€	+17%	10 M€	+6M€	24 M€	+15%	14 M€	-15%	10 M€	+6M€
ICSP Professionnels	15 M€	+48%	10 M€	+16%	5 M€	+3M€	15 M€	+16%	10 M€	-21%	5 M€	+5M€
ICSP Entreprise	9 M€	+55%	4 M€	+21%	5 M€	+2M€	9 M€	+13%	4 M€	+3%	5 M€	+1M€
BTP Hors PU	14 M€	+27%	7 M€	+19%	7 M€	+2M€	14 M€	-6%	7 M€	-16%	7 M€	+0M€
BTP Hors PU Professionnels	9 M€	+21%	5 M€	+22%	4 M€	+1M€	9 M€	-9%	5 M€	-14%	4 M€	+0M€
BTP Hors PU Entreprise	5 M€	+30%	2 M€	+15%	3 M€	+1M€	5 M€	-4%	2 M€	-12%	3 M€	+0M€
Flottes	15 M€	+22%	11 M€	-7%	4 M€	+3M€	15 M€	-10%	11 M€	-24%	4 M€	+2M€
Flottes Professionnels	10 M€	+35%	7 M€	-2%	3 M€	+2M€	10 M€	-1%	7 M€	-29%	3 M€	+3M€
Flottes Entreprise	5 M€	+9%	4 M€	-21%	1 M€	+1M€	5 M€	-25%	4 M€	-13%	1 M€	-1M€
BTP PU	15 M€	+45%	19 M€	+20%	2 M€	-1M€	15 M€	+11%	19 M€	-14%	2 M€	+3M€
Autres	21 M€	+13%	19 M€	+20%	2 M€	-1M€	21 M€	+1%	19 M€	-14%	2 M€	+3M€
Global Particulier	103 M€	+35%	92 M€	+33%	11 M€	+4M€	103 M€	+7%	92 M€	-7%	11 M€	+14M€
Auto Tere Cat	72 M€	+37%	60 M€	+31%	12 M€	+5M€	72 M€	+8%	60 M€	-9%	12 M€	+11M€
Habitation	22 M€	+24%	25 M€	+40%	-3 M€	-3M€	22 M€	+5%	25 M€	-4%	-3 M€	+2M€
Santé Prév Individuelle	23 M€	+35%	29 M€	+48%	-6 M€	-3M€	23 M€	+17%	29 M€	+10%	-6 M€	+1M€
Santé Prév Collective *	7 M€	-5%	3 M€	+79%	4 M€	-2M€	7 M€	-18%	3 M€	-8%	4 M€	-1M€
Prévoyance Vie	2 M€	+16%	2 M€	+17%	0 M€	-0M€	2 M€	-3%	2 M€	-8%	0 M€	+0M€
Collecte Brute	379 M€	+37%					379 M€	-7%				



\* les résultats Collective sont arrêtés au 30 Mai 2021

Source : DG MMA – SGP Pilotage Commercial



L'activité commerciale est positive dans son ensemble sur la branche PRO et IARD malgré la crise sanitaire. Le portefeuille PRO reste fidèle.

La collecte Vie est positive mais des actions sont mises en place pour stabiliser les pertes en Santé et relancer la branche Prévoyance Vie.

#### Activité commerciale au 1<sup>er</sup> août 2021, Réseau courtage

Courtage	Résultats commerciaux au 01 août 2021 vs au 26 juillet 2020						Résultats commerciaux au 01 août 2021 vs au 04 août 2019					
	AN vs 2020	2021	AP vs 2020	2021	SN (hors BTP PU) vs 2020	2021	AN vs 2019	2021	AP vs 2019	2021	SN (hors BTP PU) vs 2019	2021
Global PEF	90 M€	+6%	59 M€	+31%	1 M€	-13M€	90 M€	-13%	59 M€	+17%	1 M€	-19M€
ICSP	31 M€	-5%	28 M€	+158%	3 M€	-19M€	31 M€	+1%	28 M€	+133%	3 M€	-16M€
ICSP Professionnels	3 M€	-55%	2 M€	+12%	1 M€	+1M€	3 M€	+15%	2 M€	-22%	1 M€	+1M€
ICSP Entreprise	29 M€	-8%	26 M€	+108%	3 M€	-20M€	29 M€	+0%	26 M€	+170%	3 M€	-17M€
BTP Hors PU	7 M€	+31%	6 M€	+108%	1 M€	-2M€	7 M€	-14%	6 M€	+8%	1 M€	-2M€
BTP Hors PU Professionnels	1 M€	-7%	1 M€	+89%	0 M€	-1M€	1 M€	-30%	1 M€	-27%	0 M€	-1M€
BTP Hors PU Entreprise	6 M€	+44%	5 M€	+111%	1 M€	-1M€	6 M€	-9%	5 M€	+3%	1 M€	-1M€
Flottes	10 M€	-16%	14 M€	-43%	-4 M€	+9M€	10 M€	-24%	14 M€	-29%	-4 M€	+2M€
Flottes Professionnels	5 M€	+19%	6 M€	+73%	-1 M€	-2M€	5 M€	+11%	6 M€	-13%	-1 M€	+1M€
Flottes Entreprise	5 M€	-34%	8 M€	-83%	-3 M€	+11M€	5 M€	-41%	8 M€	-38%	-3 M€	+1M€
BTP PU	30 M€	+14%	10 M€	+69%	1 M€	-1M€	30 M€	7%	10 M€	-19%	1 M€	-4M€
Autres	11 M€	+36%	3 M€	+9%	-1 M€	-0M€	11 M€	-38%	3 M€	-32%	-1 M€	+1M€
Global Particulier	2 M€	+13%	3 M€	+9%	-1 M€	-0M€	2 M€	-20%	3 M€	-32%	-1 M€	+1M€
Auto Tere Cat	1 M€	+18%	2 M€	-10%	0 M€	+0M€	1 M€	-13%	2 M€	-44%	0 M€	+1M€
Habitation	0 M€	-1%	1 M€	+37%	0 M€	-0M€	0 M€	-17%	1 M€	-7%	0 M€	+0M€
Santé Prév Individuelle	0 M€	-45%	1 M€	+20%	-1 M€	-0M€	0 M€	-31%	1 M€	-15%	-1 M€	-0M€
Santé Prév Collective *	1 M€	-57%	0 M€	99%	1 M€	+11M€	1 M€	-79%	0 M€	99%	1 M€	+5M€



\* les résultats Collective sont arrêtés au 30 Mai 2021

Source : DG MMA – SGP Pilotage Commercial



Un fort retrait est noté sur les affaires du Courtage, principalement dû à une politique interne de résiliation d'affaires à risques majeurs et résultats Sinistres très dégradés sur des gros contrats « Flotte ».

Cependant, les résultats restent positifs sur le Réseau Courtage.

### Les Résultats de l’Affinitaire et Partenariats - à fin juillet

3

Vision à fin juillet en K€	Budget cadencé à date	CA N-1 à date	CA N à date	△ CA N vs N-1	△ CA N vs Budget à date (en K€ & en %)
<b>Affinitaire Auto</b>	<b>404 658</b>	<b>381 809</b>	<b>419 062</b>	<b>10%</b>	<b>14 404</b> <b>4%</b>
Dommages	170 383	143 224	176 707	23%	6 323    4%
Gar. de financement	170 383	175 895	175 686	0%	5 302    3%
Gar. pannes (GM + PNEU)	63 891	62 690	66 670	6%	2 778    4%
<b>Affinitaire Non Auto</b>	<b>33 332</b>	<b>38 073</b>	<b>26 038</b>	<b>-32%</b>	<b>-7 294</b> <b>-22%</b>
Dommages	33 332	38 073	26 038	-32%	-7 294    -22%
Gar. de financement	0	0	0		
<b>Affinitaire &amp; Partenariats</b>	<b>437 990</b>	<b>419 882</b>	<b>445 101</b>	<b>6%</b>	<b>7 111</b> <b>2%</b>



Source : DG MMA – DAP



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

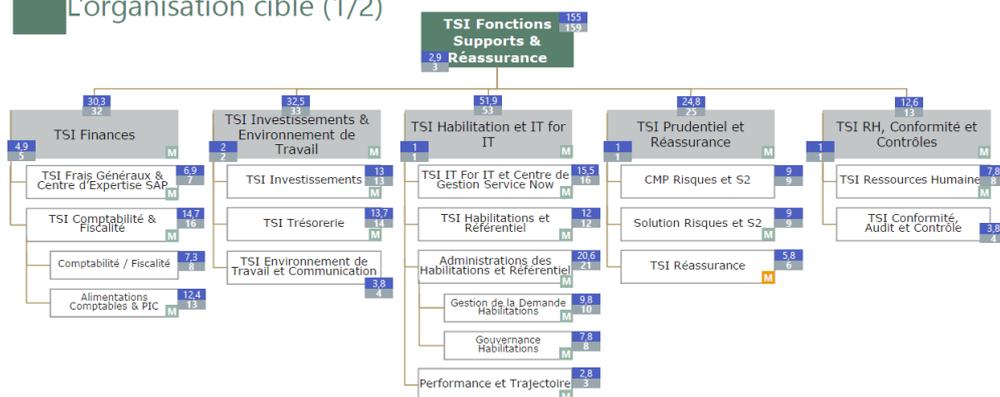
- Projet d'évolution d'organisation de la Direction TSI DG Transverses :

La Direction s'appellera TSI Fonctions Supports & Réassurance (TSI FSR).

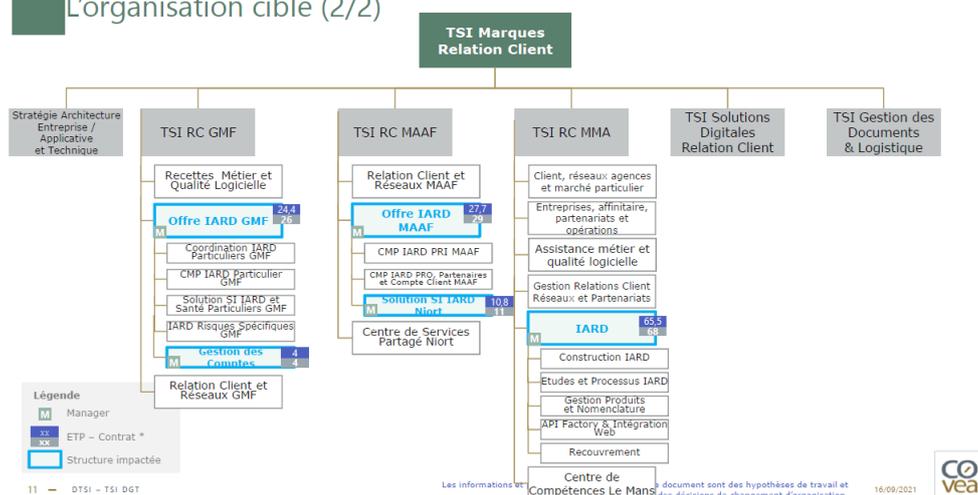
### Les principes structurants

- Simplifier l'organisation et les modes de fonctionnement en **regroupant les activités de même nature et/ou les équipes travaillant sur le même domaine** :
  - Les activités de Réassurance au sein d'une même entité TSI réassurance
  - Les activités Trésorerie au sein d'un même pôle de compétences TSI Trésorerie
  - Les activités autour des achats, frais généraux et du contrôle de gestion en une TSI dédiée
  - Les activités habilitations, actuellement réparties entre SAU Habilitations et TSI Habilitations
  - Les équipes CMP et Solutions dans une même entité Investissements
  - Les activités autour du réglementaire actuellement réparties dans les CMP Coopérations Humaines et les équipes Audit et Contrôle
  - Les activités comptes clients et facturation dédiées et spécifiques aux marques, vers les TSI MAAF et GMF
- Instruire les études de convergence sur l'environnement de travail en relation avec les métiers, en mettant en place une **TSI Environnement de travail et Communication**.
- Prendre en compte **la transformation du SI Finance** (première marque en janvier 2022) et la gestion des nouvelles plateformes et technologies.
- **Dans la logique du PPSS, veiller à simplifier la ligne managériale, harmoniser et adapter la taille des équipes.**

### L'organisation cible (1/2)



## L'organisation cible (2/2)



Les collaborateurs ne sont pas impactés par des changements de site. Par contre, le développement du management à distance crée l'isolement de nombreuses équipes.

### 3 / DIRECTION REMUNERATION ET AVANTAGES SOCIAUX :



- Information sur les règles relatives aux réductions tarifaires sur les produits du Groupe applicables aux salariés des entités de l'UES à compter du 1er janvier 2022 :

Cette harmonisation répond aux contraintes réglementaires imposées par l'URSSAF (un maximum de 30% d'avantages tarifaires par salarié) et à une équité entre les marques.

### Comparatif situation actuelle / Décisions d'harmonisation

Situation actuelle				Décisions d'harmonisation
MMA	MAAF	GMF	Fidélia	
<b>30%</b> en IARD, PREV  <i>De 8 à 12% sur quelques produits prévoyance</i>	<b>20%</b> en IARD, PREV	<b>30%</b> en IARD  0% en santé  0% en Prévoyance	Accès aux produits toutes marques Avec les réductions prévues pour les salariés de ces marques	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Enseigne GMF GMF ASSURANCES GMF Vie             Les salariés ASSURANCES MUTUELLES DE France bénéficient des réductions sur les produits GMF comme les salariés des entités relevant de l'enseigne GMF.</li> <li>• Enseigne MAAF Association pour le développement des Compétences MAAF Assurances MAAF Assurances SA MAAF Santé MAAF Vie GIE EURO GESTION SANTÉ GIE EURODEM GIE EUROPAC GIE EUROPEX GIE LOGISTIC GIE RCDI</li> <li>• Enseigne MMA MMA IARD ASSURANCES MUTUELLES MMA VIE ASSURANCES MUTUELLES MMA IARD MMA VIE</li> </ul>
<b>20%</b> Produits assistance FIDELIA	<b>25%</b> Produits assistance FIDELIA	<b>30%</b> Produits assistance FIDELIA	<b>40%</b> Produits assistance FIDELIA	
<b>100%</b> de réduction sur les Frais de Versement en VIE (donc pas de frais)  <b>0%</b> de réduction sur les Frais de Gestion (FG)	<b>30%</b> sur les FV en VIE  <b>30%</b> de réduction sur les FG	<b>75%</b> sur FV en VIE  <b>0%</b> sur les FG	100% de réduction sur les frais de versement 0% de réduction sur les frais de gestion 0% de réduction sur les frais d'arbitrage	
Salarié selon condition d'ancienneté	Salarié selon condition d'ancienneté	Salarié selon condition d'ancienneté		Tous les salariés, tous les contrats de travail, avec une condition d'ancienneté minimum de 6 mois
Foyer fiscal	Foyer fiscal	Foyer fiscal		Le salarié doit être le souscripteur du contrat
Surveillance sinistre (majoration de tarif, résiliation)	Surveillance sinistre (augmentation de la franchise)	Surveillance sinistre (majoration de tarif, augmentation de la franchise)		Les règles de surveillance ont vocation à s'appliquer.

Les conditions d'ancienneté se lisent en CDD et/ou CDI !!!

Dans ces nouvelles mesures, les conjoints et ayant-droits ne bénéficieront plus des avantages tarifaires sur les nouvelles souscriptions de produits « Vie ».

La surveillance se fera avec discernement mais reste à la main de chaque marque.

La mise en application :

- **Poursuite des contrats en cours jusqu'à leur échéance annuelle s'ils ont été souscrits dans une autre enseigne, puis orientation vers la nouvelle enseigne employeur**
- **Exception pour les produits Vie compte tenu de leur spécificité : un salarié en mobilité pourra garder le bénéfice du contrat «Vie» de son enseigne de départ**
- **Principe de non cumul des offres clients et des réductions salariés.**
- **Les salariés ne peuvent pas bénéficier des offres commerciales ponctuelles (campagnes spécifiques) proposées aux clients.**
- **De fait, le salarié quittant l'entreprise ne bénéficie plus des avantages.**
- **Les règles concernant les retraités clients sont de la seule responsabilité de l'assureur et ce sujet n'a pas encore été examiné.**
- **Les contrats conclus avant le 1<sup>er</sup> janvier 2022 (par le salarié ou par les membres de son foyer fiscal) ainsi que les opérations s'y rapportant (telles que des versements complémentaires et réguliers et des modifications de contrat) ne sont pas concernés par les évolutions.**
- **Exceptions :**
  - **pour les contrats IARD MAAF : la réduction passera de 20 à 30% au 1er janvier 2022, même pour les contrats souscrits avant cette date.**
  - **pour les contrats Vie GMF : la réduction sur les frais de versement passera de 75% à 100% au 1er janvier 2022, même pour les contrats souscrits avant cette date.**

#### ○ Bilan de la campagne Augmentations et Primes :

- **Consommation du budget :**

- 100 % du budget augmentations consommé
- 100% du budget primes consommé

- 43% de l'effectif a bénéficié d'une mesure augmentation ou/et prime (8579 collaborateurs)
- 1270 collaborateurs ont bénéficié d'un évolution de degré ACAA soit 6,3% de l'effectif (hors C7)

#### ■ Bilan quantitatif campagne AI&P 2021

- **Collaborateurs « non individualisés » :**
  - 22% des femmes augmentées
  - 23% des hommes augmentés
- **Collaborateurs « individualisés »:**
  - 36% des femmes augmentées
  - 35% des hommes augmentés
- **Primes :**
  - 20% des femmes ont bénéficié d'une prime
  - 18% des hommes ont bénéficié d'une prime

=> **Équilibre global des mesures par genre**

#### ■ Bilan quantitatif campagne AI&P 2021

- **24% de l'effectif a bénéficié d'une augmentation (4832 collaborateurs)**
  - **Collaborateurs « non individualisés » :**
    - 22% des collaborateurs bénéficient d'une augmentation
    - % d'augmentation médian : 2,4% du salaire
  - **Collaborateurs « individualisés »:**
    - 35% des collaborateurs bénéficient d'une augmentation
    - % d'augmentation médian : 2,5% du salaire
- **19% de l'effectif a bénéficié d'une prime (3837 collaborateurs)**  
Montant médian de prime (toutes populations confondues) : 800€

#### ■ Bilan quantitatif campagne AI&P 2021

##### **Augmentations Rebsamen :**

###### **Principe :**

- La loi Rebsamen crée une garantie d'évolution de la rémunération au bénéfice des salariés dont le nombre d'heures de délégation est supérieur à 30 % de la durée prévue à leur contrat de travail.
- Cette garantie couvre l'ensemble de la durée de leur mandat. Elle correspond a minima à l'évolution moyenne des augmentations individuelles perçues dans l'entreprise. A ce titre, une évolution salariale correspondant au % de l'enveloppe AI décidé en NAO (selon la population d'appartenance de l'élu, individualisé vs non individualisé), est attribuée aux titulaires de mandat qui n'ont pas bénéficié d'AI dans le cadre de la campagne.

###### **En synthèse ... :**

- 220 collaborateurs bénéficiaires soit 58% de l'ensemble des titulaires de mandat et 82% de ceux ayant un nombre d'heures de délégation supérieur à 30%
- % d'augmentations médian Rebsamen pour les individualisés : 1%
- % d'augmentations médian Rebsamen pour les non individualisés : 0,6%

## 4 / DIRECTION SERVICES ET ENVIRONNEMENT RH \* :

### ○ Projet de Formulaire de Contact :

Après la mise en œuvre du socle de règles et d'outils RH et la poursuite du déploiement des dispositifs RH Covéa, il s'agit d'optimiser le fonctionnement, l'efficacité et améliorer l'expérience collaborateurs.



### Objectif : déploiement du formulaire de contact

- Les retours à la fois des directions métiers et des équipes de l'Administration du Personnel permettent de valider la pertinence du formulaire de contact et donc son déploiement à l'ensemble des collaborateurs du Groupe.
- Ce déploiement est prévue début 2022.
- Toutes les demandes auprès de l'AdP devront alors se faire via le Formulaire de contact.
- Les permanences téléphoniques sont par ailleurs maintenues aux jours et heures actuels pour permettre une interlocutions directe entre les managers et collaborateurs qui le souhaitent et les gestionnaires de l'AdP.

### Le périmètre du formulaire de contact

Les questions traitées par l'ADP portant sur les sujets suivants :

- dossier individuel, contrat, avenant, mobilité, départ, changement de temps de travail, mutuelle
- gestion des absences, congé de fin de carrière, heures supplémentaires, astreintes/interventions, campagne JATT
- bulletin de paie, solde de tout compte, versement 13e mois et prime de vacances, médaille du travail
- épargne salariale : épargne intéressement/participation sur CET/CETR, transfert CET/CETR vers PERCO
- prévoyance : longues maladies, invalidités, déclaration accident du travail
- titres de transport et titres restaurants
- accompagnement à la mobilité géographique

### ➤ Impact et accompagnement :

Managers et collaborateurs		21 000 personnes concernées
Ce qui change		Dispositif d'accompagnement envisagé
Outil	<ul style="list-style-type: none"> <li>Mise à disposition d'un formulaire unique qui permettra aux collaborateurs et managers de solliciter l'ADP sur les sujets suivants : contrat, temps de travail, absences, paie, prévoyance, épargne salariale...</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Webinars pour informer les managers</li> </ul>
Processus	<ul style="list-style-type: none"> <li>Réponse via le même outil de formulaire avec une notification par mail</li> <li>Visibilité sur l'avancement du traitement des questions</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Email pour informer l'ensemble des collaborateurs de l'ouverture du Formulaire</li> <li>Assistance en cas de difficultés (Service Tech)</li> </ul>
Comportement & Environnement	<ul style="list-style-type: none"> <li>Arrêt de l'utilisation du mail pour solliciter l'ADP</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Démarche d'amélioration continue AdP/DTSI pour faire évoluer l'outil au gré des besoins des collaborateurs / managers</li> </ul>
Ce qui ne change pas	<ul style="list-style-type: none"> <li>Les collaborateurs et managers sollicitent les équipes de l'ADP pour les questions concernant les contrats, temps de travail, absences, paie, prévoyance, épargne salariale...</li> </ul>	

Ce qui change		Dispositif d'accompagnement envisagé
<b>Outil</b>	• Gestion des demandes des collaborateurs via l'outil de formulaire à la place de la boîte mail	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Poursuite de l'accompagnement des gestionnaires dans l'appropriation de l'outil</li> <li>• Communication incitative à la bascule vers le formulaire de contact afin d'éviter une double gestion pour les gestionnaires (formulaire + mails)</li> <li>• Démarche d'amélioration continue AdP/DTSI pour faire évoluer l'outil au gré des besoins des équipes AdP</li> <li>• Échanges réguliers entre le manager et le gestionnaire sur son activité</li> <li>• Accompagnement des managers dans la bonne réalisation du suivi individuel</li> </ul>
<b>Processus</b>	• Arrivée des questions, traitement et réponses via l'outil de formulaire	
<b>Comportement &amp; Environnement</b>	• Utilisation du formulaire à la place du mail • Suivi de l'activité de traitement des demandes provenant du formulaire de contact dans le cadre de l'accompagnement managérial	
<b>Ce qui ne change pas</b>	• Les équipes de l'ADP traitent les questions des collaborateurs et managers concernant les contrats, temps de travail, absences, paie, prévoyance, épargne salariale...	

## Suivi de l'activité individuelle de traitement des demandes

- Dans le cadre de nos actions visant à l'amélioration continue du service apporté aux directions métier, le suivi de l'activité individuelle nous permettra d'agir sur 3 leviers :
  - **Optimiser l'organisation des équipes**, en assurant une répartition équitable de la charge de travail entre les gestionnaires selon leurs activités et les périodes
  - **Accompagner les gestionnaires dans leur progression et le développement de leurs compétences**, en donnant les moyens aux managers, dans le cadre de leur accompagnement, d'identifier les points forts et axes de progrès et de mettre en place les actions appropriées (accompagnement, formation...)
  - **Valoriser la contribution individuelle à la performance collective**, en prenant en compte ce volant de l'activité dans l'évaluation globale des gestionnaires

**ALERTE UNSa sur le suivi individuel, accompagné d'une méritocratie peu tendre à la création d'objectifs individuels. Nous resterons vigilants dans cette nouvelle organisation.**

## 5 / DIRECTION TECHNOLOGIE ET SYSTEME D'INFORMATION – DIRECTION INDEMNISATION MMA :

- Lancement du projet de SI indemnisation MMA :

Le projet a désormais pour nom : IND!GO.



Des enjeux stratégiques, humains et opérationnels au cœur

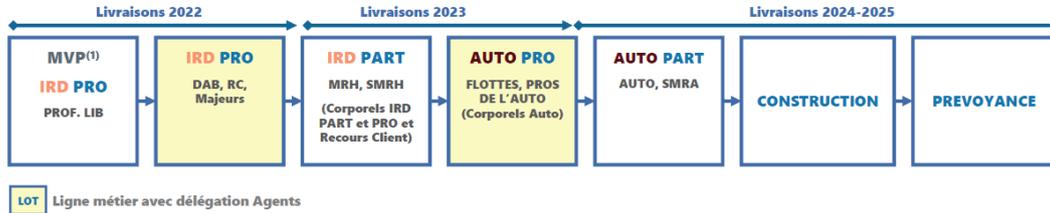




## Trajectoire Programme



- Suite aux travaux réalisés avec le CODIR et les responsables de Domaines, aux recommandations de l'IT et de l'éditeur Guidewire et tenant compte de la trajectoire de déploiement du CRM Agent, le séquençement du déploiement se ferait par lignes métier complètes : IRD, AUTO, CONSTRUCTION, PREVOYANCE



(1) Minimum Viable Product

Les informations et propositions contenues dans ce document sont des hypothèses de travail et ne constituent en aucun cas des décisions de changement d'organisation.



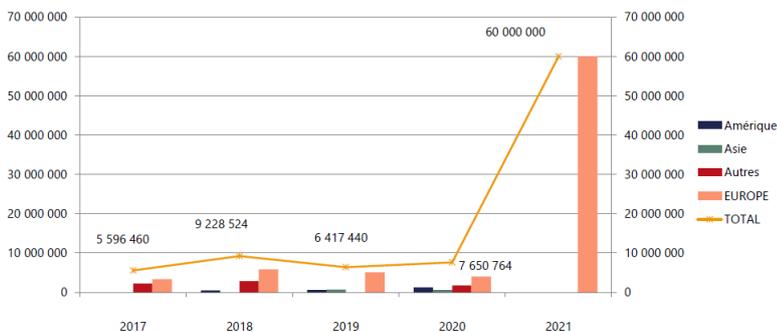
16 —

## 6 / DIRECTION INTERNATIONALE ET REASSURANCE ACCEPTATIONS NON VIE :

- Point relatif aux impacts des catastrophes naturelles survenues en Europe, en Asie et aux Etats-Unis :

L'estimation des sinistres de grandes ampleurs est complexe, compte tenu de l'inflation sur le coût des matériaux liée aux pénuries post-Covid. Les premiers chiffres annoncés dépassent ceux des plus grandes catastrophes des 20 dernières années.

### Sinistralité Direction Réassurance Acceptations Internationales



Les évènements européens de juillet 2021 sont amortis par les primes encaissées depuis plusieurs années.

Des primes de reconstitutions permettent de couvrir une réitération du même risque sur la même année.

