

A close-up photograph of a tree trunk with ivy leaves and two hands touching the bark. The text is overlaid on the left side of the image.

# COMITÉ DE MISSION MAIF VIE

RAPPORT  
2023



# SOMMAIRE

## RAPPORT DU COMITÉ DE MISSION MAIF VIE

### La société à mission en action

- 10** La Mission : une trajectoire engagée pour MAIF VIE
- 11** 2023 : deuxième année de travaux pour le comité de mission
- 12** La gouvernance

### La mission MAIF VIE en 2023

- 16** 12 actions clés passées au crible
- 23** Points forts 2023
- 25** Le comité de mission en visite à Niort

### Engagements 2024

- 28** Rappel de la mission de MAIF VIE et de sa déclinaison
- 29** Les actions au titre de la feuille de route 2024



# édito

---

Propos de Pierre-René Lemas,  
Président du comité de mission de MAIF VIE



*Bonjour à toutes et à tous,*

*L'année écoulée a été dense et très positive pour notre comité de mission. Elle a permis d'approfondir les réflexions déjà engagées et de mener à bien, à la faveur d'un exercice croisé très fluide avec la direction de MAIF VIE, notre rôle de suivi et de questionnement des actions de la feuille de route mission.*

*Alors que l'entreprise ouvrait un nouveau plan stratégique, il était particulièrement intéressant et utile d'examiner collectivement les sujets de la relation client, de l'accessibilité des offres, des investissements durables et de l'ancrage de pratiques vertueuses au sein de l'entreprise. À ce titre, la disponibilité à nos côtés des équipes internes de MAIF VIE a été précieuse pour avancer et contribuer de manière pertinente à la transformation de l'entreprise. Nous avons la chance de bénéficier au sein de notre comité de l'apport de membres experts dans leur domaine, qui apportent un point de vue précis et aiguisé à nos débats.*

*Notre collectif fonctionne bien, il est écouté, et peut ainsi véritablement œuvrer au service du mieux commun.*

*La démarche est enthousiasmante ! Dans un esprit constructif il s'agit d'imaginer ensemble des réponses, d'inventer le chemin. Au cours de cette année 2023, notre comité de mission a eu la chance de venir à Niort à la rencontre des salariés de MAIF VIE. Nous avons pu mesurer leur implication dans le processus de mission, et appréhender concrètement la dimension humaine de la démarche. Elle est une condition de sa réussite.*

*À tous je souhaite une agréable lecture de ce second rapport.*

# intro

**En 2023, la mission de MAIF VIE a pris corps, en approfondissant les sujets de sa feuille de route et en s'assurant un relais auprès de tous ses collaborateurs.**

Société à mission depuis 2021, MAIF VIE a repris la raison d'être et les objectifs sociaux et environnementaux de sa maison-mère MAIF, pionnière parmi les grandes entreprises à se doter d'une mission (dès 2020). La filiale vise un impact positif de long terme à travers ses activités d'investisseur, d'assureur et d'employeur. Elle entend donner du sens à l'épargne confiée par ses adhérents, particulièrement demandeurs d'une telle orientation. Une feuille de route annuelle décline sa propre trajectoire de mise en œuvre en totale cohérence avec son plan stratégique et en phase également avec la feuille de route Mission de la MAIF.

Les engagements de MAIF VIE en matière de finance et d'entrepreneuriat responsables étaient très antérieurs à sa transformation en société à mission. En 2009 était mise sur le marché une offre d'épargne permettant aux adhérents de soutenir des actions solidaires et de protection de l'environnement. La gestion directe et déléguée des actifs financiers était inscrite en totalité dans une démarche ISR et la gamme de produits d'épargne, retraite et prévoyance entièrement labellisée (Finansol, ISR France, Greenfin ou France Relance). MAIF VIE a adopté, en 2020, une stratégie climat visant à aligner son portefeuille

sur une trajectoire au plus proche de 1,5 °C d'ici 2030, renforcée par un objectif de sortie totale du charbon et des énergies fossiles non conventionnelles d'ici 2030, du pétrole d'ici 2040. En partenariat avec France Active, un fonds à impact social a été créé, pour favoriser l'inclusion par l'emploi.

En 2023, la récurrence des événements climatiques et la conjoncture mondiale très tendue ont posé de façon toujours plus aiguë la question de la transition écologique, et souligné le besoin d'un investissement responsable capable, s'il est à la hauteur, d'influer sur la marche du monde. La réflexion et les débats du comité de mission ont embrassé tous les objectifs statutaires, en pointant les défis de l'inclusion, du service client, de l'empreinte sociale et environnementale, de la solidarité ou encore de la politique d'achat. Un réseau d'ambassadeurs internes a été lancé pour faire rayonner et ancrer la mission chez tous les acteurs internes et dans toute l'organisation de MAIF VIE. Tout au long de l'année, les travaux du comité ont été l'occasion de suivre l'avancée des actions de la feuille de route, et de les questionner. Ses membres livrent chacun leur regard dans ce rapport qui fait la synthèse de leurs travaux.



---

# MAIF VIE en 2023, c'est :

La filiale du groupe MAIF spécialisée dans l'assurance de personnes, créée en 1985

**641 767**

adhérents

**253**

collaborateurs

**11,8 Mds€**

d'actifs gérés



## Deux types d'offres

### ➔ L'épargne et l'épargne retraite

- Assurance vie Responsable et Solidaire, contrat d'assurance vie multisupport labellisé Finansol.
- PER Responsable et Solidaire, contrat d'assurance vie multisupport 100 % ISR (Investissement Socialement Responsable).
- Épargne vie simplicité, contrat d'assurance vie multisupport (distribué par les mutuelles du groupe VYV).
- Nouveau Cap (contrat d'assurance vie en euros, qui n'est plus commercialisé).



### ➔ La prévoyance

- Rassicap Solutions, contrat d'assurance décès toutes causes.
- Assurance Emprunteur MAIF.
- Avantage Emprunteur.
- Sollicitudes, contrat d'assurance obsèques.

# 01

**LA SOCIÉTÉ À MISSION  
EN ACTION**





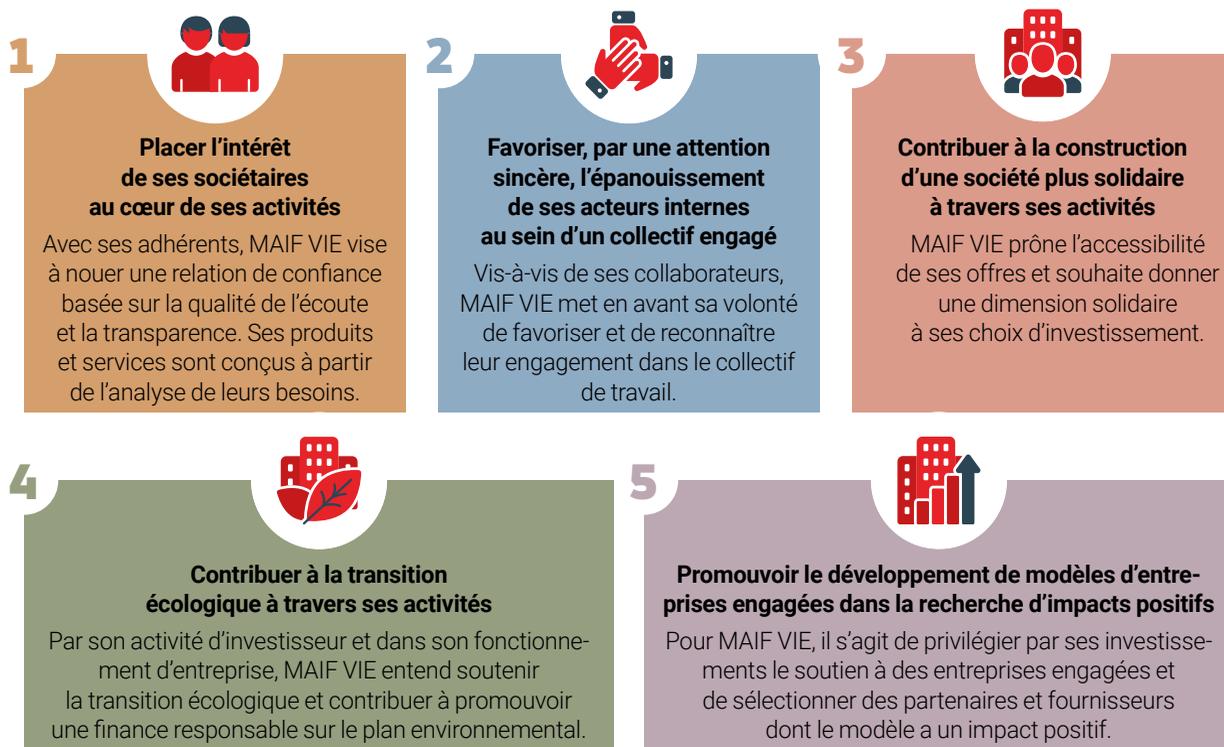
# La Mission : une trajectoire engagée pour MAIF VIE

La raison d'être et les cinq objectifs statutaires que s'est donnée MAIF VIE fixent le sens de son action et de ses projets. Ils ont vocation à irriguer son plan stratégique et à encadrer tous ses choix opérationnels.

Le 17 juin 2021, c'est l'assemblée générale extraordinaire de MAIF VIE qui adoptait la **raison d'être** et les objectifs statutaires permettant à l'entreprise de se prévaloir de la qualité de société à mission. MAIF VIE, filiale de MAIF, a repris la raison d'être de sa maison-mère : « *Convaincus que seule une attention sincère portée à l'autre et au monde*

*permet de garantir un réel mieux commun, nous la plaçons au cœur de chacun de nos engagements et de chacune de nos actions* ». Les activités de MAIF VIE et de MAIF étant imbriquées et complémentaires, et leur clientèle largement commune, il a semblé pertinent de partager une même orientation.

MAIF VIE relaie également les **cinq objectifs** environnementaux et sociétaux posés par le groupe. Ce sont des engagements vis-à-vis desquels elle doit apporter des preuves concrètes et mesurables.



Au travers de la feuille de route mission, le comité de mission suit tout au long de l'année l'exécution de ces cinq objectifs. La loi Pacte prévoit qu'un Organisme tiers indé-

pendant (OTI) apprécie tous les deux ans l'état de réalisation de la feuille de route. Un premier audit a été réalisé en 2023 par le Cabinet de Saint-Front.

# 2023 : deuxième année de travaux pour le comité de mission

Le comité de mission s'est réuni à cinq reprises pour examiner les avancées de la feuille de route mission de MAIF VIE et explorer plusieurs thématiques. Il a bénéficié à ce titre de l'éclairage de plusieurs experts métiers.

<p><b>31 01</b></p>	<p><b>Réunion du comité de mission MAIF VIE, à l'ordre du jour notamment :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; présentation des grandes orientations du Plan stratégique 2023-2026 de MAIF VIE;</li> <li>&gt; bilan de la feuille de route Mission 2022 et proposition de feuille de route mission 2023.</li> </ul> <p><i>(taux de participation à la réunion par les membres du comité de mission : 77,70 %)</i></p>
<p><b>27 03</b></p>	<p><b>Réunion du comité de mission MAIF VIE, à l'ordre du jour notamment :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; présentation de l'avis de vérification par l'organisme tiers indépendant (Cabinet de Saint-Front) ;</li> <li>&gt; présentation d'un mécanisme de solidarité en assurance ;</li> <li>&gt; présentation des travaux de MAIF VIE sur les enjeux sociétaux de la sélection médicale en prévoyance.</li> </ul> <p><i>(taux de participation à la réunion par les membres du comité de mission : 66,60 %)</i></p>
<p><b>12 06</b></p>	<p><b>Réunion du comité de mission MAIF VIE, à l'ordre du jour notamment :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; présentation du modèle de flux téléphoniques à MAIF VIE et son impact sur la mesure de la qualité de la relation adhérents ;</li> <li>&gt; focus sur l'accessibilité de l'offre prévoyance par l'assouplissement de la sélection médicale ;</li> <li>&gt; focus sur les placements et investissements durables.</li> </ul> <p><i>(taux de participation à la réunion par les membres du comité de mission : 88,80 %)</i></p>
<p><b>05 09</b></p>	<p><b>Réunion du comité de mission MAIF VIE, à l'ordre du jour notamment :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; focus sur le dispositif du bonus énergétique en assurance emprunteur ;</li> <li>&gt; focus sur les attentes et besoins des adhérents, notamment en matière d'épargne.</li> </ul> <p><i>(taux de participation à la réunion par les membres du comité de mission : 66,60 %)</i></p>
<p><b>29 11</b></p>	<p><b>Réunion du comité de mission MAIF VIE, à l'ordre du jour notamment :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; visite du site MAIF à Niort et rencontre avec les équipes de MAIF VIE ;</li> <li>&gt; point d'étape sur la relation adhérents MAIF VIE ;</li> <li>&gt; focus sur le dispositif des Ambassadeurs Mission ;</li> <li>&gt; formation aux enjeux sociaux et environnementaux en lien avec la Mission.</li> </ul> <p><i>(taux de participation à la réunion par les membres du comité de mission : 88,80 %)</i></p>

# La gouvernance

## Le comité de mission : un regard en plus

Indépendant des autres organes de gouvernance, le comité de mission veille au suivi de l'exécution des objectifs statutaires. Il questionne librement la direction de l'entreprise et enrichit la réflexion sur les choix stratégiques. Il est le gardien de la cohérence entre la mission et l'activité opérationnelle. Comme prévu par la loi, il procède à toute vérification qu'il juge opportune et peut se faire communiquer tout document nécessaire. Il présente annuellement un rapport joint au rapport de gestion à l'assemblée chargée de l'approbation des comptes de l'entreprise.

Les neuf membres du comité désignés en 2021 par le conseil d'administration de MAIF VIE pour une période de deux ans ont pu suivre la continuité des travaux engagés. Neuf personnalités diversifiées, dont 1 adhérent MAIF VIE et 2 collaborateurs MAIF VIE. Des expertises complémentaires en matière de gestion d'actifs, développement durable, finance solidaire ou encore économie. Le président du comité de mission est Pierre-René Lemas.



**Christelle Bour**

Spécialiste en droit et plus particulièrement de la sécurité financière et de la conformité, Christelle Bour a rejoint MAIF VIE en 2017.

**Marie-Pierre Élie**



Enseignante-chercheuse en droit public, Marie-Pierre Élie siège aux conseils d'administration de MAIF et de MAIF VIE. Ses travaux et enseignements portent principalement sur la protection et le droit de l'environnement.

**Franck Carnero**

Depuis 2019, Franck Carnero est directeur Mission et Impact de la MAIF. Il a coordonné la transformation de MAIF en société à mission et met en œuvre la déclinaison opérationnelle de la mission.



**Léa Dunand-Chatellet**

Directrice du pôle investissement responsable et porte-parole de DNCA Finance. Léa Dunand-Chatellet est coautrice avec Nicolas Mottis du livre *ISR & Finance responsable* (Ellipses 2022).



*J'ai le sentiment que le comité a joué pleinement son rôle cette deuxième année. Il est monté en puissance, parce que nous cernons mieux les sujets, parce que les réunions régulières nous ont permis d'assurer un suivi véritable et d'aborder les sujets en profondeur. La tenue d'une réunion à Niort, au cœur de MAIF VIE, a été une bonne initiative qui nous a permis de vivre très concrètement la mission et d'échanger longuement avec les salariés. »*

**Pierre-René Lemas**

Ancien secrétaire général de l'Élysée et préfet, Pierre-René Lemas a dirigé l'Office des HLM de Paris et la Caisse des dépôts et consignations. Depuis 2018, il est président de France Active, association pionnière de la finance solidaire.



**Claudia Senik**

Économiste et professeure à l'université et à l'École d'économie de Paris, Claudia Senik est spécialiste de l'économie du bien-être subjectif. Elle s'intéresse aux sources du bien-être au travail.



**Florence Lecomte-Dewez**

Spécialiste des ressources humaines, Florence Lecomte a rejoint le groupe MAIF en 2017, où elle est aujourd'hui responsable du pôle RH et soutien au changement de MAIF VIE.

**Martin Péneau**

Consultant en affaires publiques, Martin Péneau a travaillé pour des collectivités territoriales et des organismes de Sécurité sociale, notamment sur les questions de l'accompagnement des transitions écologiques, sociétales et numériques. Il représente les adhérents MAIF VIE.



**Anne-Catherine Husson-Traoré**

Anne-Catherine Husson-Traoré est directrice générale de Novethic, cabinet expert de la finance durable et média de référence de l'économie responsable, auditeur officiel du label d'État Greenfin dédié à la finance verte.



*L'entreprise prend cette logique de mission très à cœur, le degré d'implication est fort. Je ne regrette pas du tout d'avoir accepté la proposition d'être membre du comité. C'est une aventure humaine très intéressante, et nos interlocuteurs MAIF VIE n'ont pas peur d'aller au fond des questions, ils sont transparents sur leurs problématiques. Une vraie réflexion commune est possible.»*



*La Direction et les collaborateurs de MAIF VIE ont fait preuve de transparence en nous présentant en détail les sujets intéressants notre comité, ce qui nous a permis à la fois de monter en compétences sur des thématiques techniques et d'obtenir des compléments d'information. Grâce à la diversité de ses profils, généralistes et techniques, le comité prend position de manière pertinente. Nos expériences respectives nous aident à voir quelles peuvent être les failles éventuelles et à proposer le cas échéant des pistes d'amélioration. Le comité de mission est réellement utile à la direction de MAIF VIE. Il n'est pas juste un organe consultatif, il existe un véritable échange réciproque, ce qui a d'ailleurs été souligné par l'OTI.*

# 02

**LA MISSION MAIF VIE  
EN 2023**





## 12 actions clés passées au crible

Lors de cinq réunions plénières, le comité de mission a suivi l'avancée de la feuille de route mission approuvée en début d'année 2023. Celle-ci s'inscrivait dans la continuité de la précédente feuille de route et de la « carte de transformation » de MAIF VIE à horizon de cinq ans, construite lors de la définition de la mission. Elle déclinait pour chacun des cinq objectifs statutaires de une à trois actions concrètes et mesurables, objectivées par des indicateurs et des cibles.

### Des travaux fournis

À l'occasion de plusieurs séquences de travail dédiées, le comité de mission a porté une attention particulière à la relation client, MAIF VIE visant une excellence alignée sur les standards MAIF.

Comme préconisé par le comité, un diagnostic qualité a été réalisé et des points de faiblesse ont été identifiés. Ceux-ci concernent en particulier la capacité d'accueil et de traitement des flux téléphoniques. Des parcours générateurs d'insatisfaction client ont été traités. Des outils ont été mis en place pour fluidifier la gestion de certaines tâches. Une unité « excellence de la relation » a été créée.

Le comité a souligné les efforts déployés, même si le taux d'excellence atteint reste, pour cette année, inférieur à l'objectif.

Dans un environnement très mouvant en matière de réglementation et d'orientation stratégique des entreprises, la démarche 100 % ISR se poursuit de façon satisfaisante, avec une part verte et une part sociale des fonds en euros en croissance, toutes deux supérieures à l'objectif.

Ces actions, douze au total, étaient en résonance avec la feuille de route mission de la maison-mère MAIF et avec le plan stratégique lancé par MAIF VIE pour la période 2023-2026. Tout au long de l'année, les métiers ont apporté leur éclairage. Leur intervention a permis de mieux appréhender la technicité de certains sujets. Presque tous les objectifs ont été atteints fin 2023, attestant qu'ils étaient réalistes et proportionnés.

L'objectif d'engagement des acteurs internes a conduit au déploiement d'un réseau d'ambassadeurs « Mission » au sein des différents services de MAIF VIE, et à la construction d'un module de formation et de mise en mouvement des collaborateurs sur les enjeux sociaux et environnementaux qui sera déployée en 2024.

En matière de prévoyance, la mise en œuvre d'un dispositif de solidarité reste à évaluer économiquement par MAIF VIE. En revanche, la meilleure accessibilité de l'offre est effective, conformément à l'objectif, avec la baisse du taux de demande de pièces médicales. L'objectif de contribution à la transition écologique est atteint à travers l'extension de l'envoi dématérialisé des dossiers d'adhésion épargne et l'intégration d'un bonus énergétique à l'offre assurance emprunteur.



## Objectif 1 - Placer l'intérêt de ses sociétaires au cœur de ses activités

Actions	Indicateurs	Point d'avancement
Piloter et améliorer la chaleur de la relation client	<ul style="list-style-type: none"> <li>Taux d'excellence de la relation &gt; <b>Cible 2023 : 95 %.</b></li> </ul>	Taux d'excellence à 80,9 % pour 2023 (Modalités de calcul modifiées en cours d'année). Taux équivalent ancienne méthode de calcul : 90,3 %.
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Audit et mise à jour des indicateurs de suivi &gt; <b>Cible 2023 : réalisation d'un audit/diagnostic et identification d'un nouvel indicateur.</b></li> </ul>	Création de la Direction Relation Clients. Réalisation d'un diagnostic Qualité. Changement d'approche dans le calcul du taux d'excellence et mise en place d'une trajectoire de convergence avec la méthode MAIF.
	<ul style="list-style-type: none"> <li>100 % des parcours révisés &gt; <b>Cible 2023 : traitement de 5 parcours les plus générateurs d'insatisfaction.</b></li> </ul>	Renforcement des capacités d'accueil téléphonique ; expérimentation sur la modification de clause bénéficiaire ; mise en place d'un simulateur en épargne, de la résiliation en 3 clics (Prévoyance), d'un parcours simplifié des principaux actes de gestion ; évolution du parcours Rachat ; premiers travaux sur l'outil de gestion des successions.
Démarche 100 % ISR	<ul style="list-style-type: none"> <li>Part ISR du fonds en euros &gt; <b>Cible 2023 : supérieure à 95 %.</b></li> </ul>	Part ISR du fonds en euros à 96 % à fin 2023.
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Part sociale du fonds en euros &gt; <b>Cible 2023 : supérieure à 6 %.</b></li> </ul>	Part sociale du fonds en euros à 8,1 % à fin 2023.
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Valoriser l'empreinte sociale et/ou environnementale des unités de compte (UC) pour faciliter la prise de conscience des épargnants. &gt; <b>Cible 2023 : réaliser les calculs des indicateurs sur les UC d'actifs cotés et communiquer auprès des adhérents.</b></li> </ul>	Les calculs ont été réalisés sur toutes les UC. La maquette de présentation des indicateurs environnementaux et sociaux a été réalisée. Une étape indispensable de formation des conseillers en amont de la publication des indicateurs a été identifiée.
Mandats thématiques et rénovation de la politique de frais du contrat ARS (transparence en enjeux de conquête)	<ul style="list-style-type: none"> <li>Un contrat Assurance vie Responsable et Solidaire (ARS) calibré pour une conquête Trentenaires à l'externe. &gt; <b>Cible 2023 : les travaux préparatoires mandats thématiques sont réalisés par le Marketing, la Direction des Investissements et Placements et MAIF VIE. Les travaux économiques préparatoires à la nouvelle politique de frais sont réalisés.</b></li> </ul>	Travaux préparatoires réalisés. Validation par le conseil d'administration de MAIF VIE du lancement de la nouvelle offre ARS Trentenaire.



« La relation client a toujours été un sujet de préoccupation pour MAIF VIE, et c'est aujourd'hui un élément essentiel de la mission et du plan stratégique.

À certains moments de l'année, le taux d'accueil n'est pas au niveau attendu. L'objectif est d'améliorer en toutes circonstances la satisfaction de nos adhérents, et de rattraper le niveau du groupe. MAIF VIE travaille pour cela dans une logique d'amélioration continue.

Cette année, la création d'un nouveau service dédié à l'excellence de la relation a marqué une étape. »

**Christelle Bour**





« En tant que représentant des adhérents, le sujet de la relation client m'intéresse tout particulièrement. À la suite de nos travaux, les courriers adressés aux adhérents ont été revus, ils sont plus complets, lisibles et accessibles.

En revanche, du fait de ces progrès, les conseillers doivent répondre à l'intérêt suscité, ce qui peut par rebond générer une dégradation du taux d'accueil à certaines périodes. Ces observations et notre vigilance concernant les conditions de travail des salariés sont force de proposition pour améliorer ce niveau de service. »

**Martin Péneau**



« J'avais un peu critiqué au départ la notion d'attention sincère dans la relation client et l'offre de MAIF VIE. Il me semblait difficile d'entrer dans une définition qui comportait cet adjectif ! Au bout de deux ans, j'arrive à la conclusion que cette attention particulière est bien présente dans la manière de considérer le client et le collaborateur. »

**Pierre-René Lemas**

## Objectif 2 - Favoriser, par une attention sincère, l'épanouissement de ses acteurs internes au sein d'un collectif engagé

Actions	Indicateurs	Point d'avancement
Politique d'inclusion et de diversité	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mise en place d'un processus de recrutement inclusif : 100 % des grilles d'évaluation des recrutements complétés.</li> <li>&gt; <b>Cible 2023 : 80 % des grilles d'évaluation des recrutements complétés.</b></li> <li><b>Révision de l'accord handicap.</b></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Grilles d'évaluation : 89 % réalisées et complétées.</li> <li>- Accord Handicap : brainstorming réalisés (31/05 et 08/06 - Total 16 personnes) et nouvel accord signé fin décembre 2023.</li> <li>- Conférence sur le sexisme réalisée mi-octobre, et proposée à l'ensemble des salariés.</li> <li>- Création avec la MAIF d'une exposition immersive de portraits photo/audio de collègues en situation de handicap, avec témoignage de collègues de MAIF VIE.</li> </ul>
Développer des formations « culture écologique et sociale »	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 100 % des collaborateurs ont bénéficié de la formation.</li> <li>&gt; <b>Cible 2023 : Au moins 1 module de formation et sensibilisation des acteurs internes de MAIF VIE à la Mission et aux enjeux de la Responsabilité sociétale des entreprises (RSE) identifié.</b></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Appel d'offres auprès d'organismes de formation et choix d'un prestataire.</li> <li>- Co-construction en cours du module de formation.</li> <li>- Établissement d'un macro-planning pour déploiement de la formation aux équipes MAIF VIE à partir de mars 2024 (50 % des effectifs).</li> </ul>
Déploiement d'un réseau d'ambassadeurs « Mission » au sein de MAIF VIE	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 90 % des collaborateurs de MAIF VIE comprennent et maîtrisent les enjeux et caractéristiques de la Mission de MAIF VIE.</li> <li>&gt; <b>Cible 2023 : Mise en place effective du réseau avec 8 réunions minimum dans l'année pour déployer la culture de la Mission et des actions associées.</b></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Élaboration et appropriation du dispositif « Ambassadeurs Mission » par les acteurs eux-mêmes et les managers.</li> <li>- Mise en place, animation et suivi de 3 à 4 actions par trimestre.</li> <li>- Réalisation d'un bilan 2023 et identification d'axes de progression 2024.</li> <li>- Identification de 4 actions à mener sur le 1<sup>er</sup> trimestre 2024.</li> </ul>



« Lors de notre visite du site MAIF à Niort, et en rencontrant les ambassadeurs MAIF VIE, j'ai pu mesurer que la culture et la sensibilité des salariés étaient véritablement en phase avec l'entreprise à mission. Ils ont embrassé le sujet parce qu'il est vraiment ancré dans leur ADN. Cela légitime toute la démarche et la différence d'un souffle de communication pour faire bouger les choses. L'atteinte des objectifs est en partie liée au fait que tous s'approprient avec plaisir les objectifs et les trouvent pertinents. »

**Léa Dunand-Chatellet**



« Le regard des membres externes nous a beaucoup apporté et de nombreuses questions pertinentes ont été posées cette année. L'articulation entre les sujets mission et ceux du plan stratégique s'est faite très naturellement, et au niveau RH nous avons pu atteindre 100 % de nos objectifs. La formation aux enjeux sociaux et environnementaux a pris corps et sera déployée à partir de 2024. Une exposition à base de portraits de collaborateurs sur le handicap au travail, visible et invisible, nous a tous enthousiasmés. La mission est devenue moins abstraite, plus intéressante aux yeux de tous, grâce, aussi, à l'action des ambassadeurs. »

**Florence Lecomte-Dewez**



## Des Ambassadeurs Mission

Créé en avril, le dispositif « Ambassadeurs Mission » rassemble 17 collaborateurs de MAIF VIE chargés de faire vivre la mission au sein de l'entreprise. Ils relaient la mission dans les différents services et mettent en œuvre des actions concrètes permettant à chacun de contribuer à produire un impact positif et de donner du sens à sa démarche.

Ce sont de bons gestes comme la réduction du stockage de fichiers pour lutter contre la pollution numérique, la collecte de paires de lunettes obsolètes pour sensibiliser à la surconsommation et valoriser une approche solidaire.

Les ambassadeurs disposent à l'année de dix jours de travail dédiés à la mission. Un budget spécifique est alloué aux initiatives déployées.



### Objectif 3 - Contribuer à la construction d'une société plus solidaire à travers ses activités

Actions	Indicateurs	Point d'avancement
Mécanisme de solidarité en Prévoyance	<ul style="list-style-type: none"> <li>Mise en place effective d'un mécanisme pérenne et piloté de solidarité pour améliorer l'inclusivité en assurance décès/incapacité/invalidité.</li> <li>&gt; Cible 2023 : un premier scénario arbitré et testé.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Estimation de l'impact des surprimes non appliquées : première étude actuarielle réalisée.</li> <li>Besoin de mettre en place une gouvernance pour piloter la suite des travaux.</li> </ul>
Rendre l'offre plus accessible en assouplissant la sélection médicale	<ul style="list-style-type: none"> <li>Taux de demande de pièces médicales par MAIF VIE inférieur ou égal à 45 % en moyenne sur la durée du Plan stratégique.</li> <li>&gt; Cible 2023 : taux de demande de pièces médicales par MAIF VIE inférieur ou égal à 45 %.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Taux de demande de pièces médicales conforme à l'objectif à fin décembre 2023 : 44,5 %.</li> <li>Droit à l'oubli passé à 5 ans.</li> </ul>



« Il n'est pas rare d'entendre dire d'une société à mission que si elle n'est pas parfaite, elle n'est pas à la hauteur de son ambition. Au contraire, c'est parce qu'elle se donne les moyens d'identifier les aspects sur lesquels elle doit progresser pour atteindre ses objectifs qu'elle est constructive et accroît son impact positif. La vie de l'entreprise est faite de choix, de renoncements, d'arbitrages parfois difficiles. MAIF VIE s'inscrit dans cette démarche d'analyse objective qui permet d'avancer. »

**Franck Carnero**



« MAIF VIE était pionnière de l'investissement responsable, sa démarche le reste et elle est rare de cohérence. Mais ce monde va très vite, et l'on est plutôt en phase de recul. Il n'est pas rare dans les entreprises que l'on oppose ISR et performance. Il est plus compliqué d'être pionnier dans un monde qui recule. MAIF VIE est solide sur ses positions, ses adhérents sont plus exigeants que la moyenne, mais le contexte sur les marchés financiers est plus difficile. »

**Anne-Catherine Husson-Traoré**



## Objectif 4 - Contribuer à la transition écologique à travers ses activités

Actions	Indicateurs	Point d'avancement
Une offre d'épargne dans le respect des objectifs de l'Accord de Paris	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Orienter une part du fonds en euros vers le financement de la transition énergétique et écologique.</li> <li>&gt; Cible 2023 : part verte du fonds en euros supérieure à 12 %.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- La part verte s'élève à 13,9 % à fin 2023.</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Réduction de l'empreinte carbone des portefeuilles de 25 % d'ici 2025.</li> <li>&gt; Cible 2023 : déployer les outils de pilotage de l'empreinte carbone du portefeuille dans le cadre de la Net Zero Asset Owner Alliance.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Le premier reporting auprès de la NZAOA a été réalisé (périmètre groupe).</li> <li>- Une maquette de pilotage de l'empreinte carbone a été développée au cours de l'été.</li> </ul>
Engager la réduction d'impact de l'activité de MAIF VIE par le déploiement d'un plan d'actions visant le « zéro papier inutile » et la transition vers le numérique responsable	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Définition, validation et début de mise en œuvre d'un plan d'actions pluriannuel suite au diagnostic réalisé en 2022. Priorisation sur les processus les plus émetteurs de papier.</li> <li>&gt; Cible 2023 : l'ensemble des relevés annuels sont réalisés en format exploitable pour la digitalisation. L'ensemble des conditions générales du contrat d'épargne ARS sont adressés en format numérique.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- L'ensemble des relevés annuels sont réalisés en format exploitable pour la digitalisation, avec pour ambition une dématérialisation complète de l'envoi des relevés en 2025.</li> <li>- Réduction de moitié de la dotation papier des Délégation pour les dossiers d'adhésion ARS et PER au bénéfice d'un envoi dématérialisé.</li> </ul>
Assurance emprunteur : pérenniser le bonus énergétique à la souscription et instruire la possibilité de l'étendre aux personnes qui souhaite faire des travaux pour améliorer la performance énergétique de leurs logements	<ul style="list-style-type: none"> <li>• AEM intègre un bonus énergétique pérenne sur l'ensemble de ses cibles (souscription et en cours de vie du contrat).</li> <li>&gt; Cible 2023 : le bonus énergétique à la souscription est intégré dans l'offre/une étude est en cours pour l'élaboration d'un bonus énergétique pour le cours de vie du contrat.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Le bonus énergétique est intégré à l'offre AEM : actuellement, environ 15 % des personnes ayant souscrit la nouvelle offre d'assurance emprunteur bénéficient d'un bonus énergétique.</li> <li>- Étude en cours sur l'élargissement du dispositif.</li> </ul>



« En matière d'ISR il est de plus en plus nécessaire d'être très vigilant sur les données communiquées aux adhérents. Des sources différentes, des bases de calcul

qui varient font qu'elles peuvent manquer d'homogénéité et de fiabilité. Le régulateur fait la chasse à la qualité des données affichées. J'ai recommandé à MAIF VIE d'internaliser entièrement ces calculs plutôt que de se baser sur ce qui lui est transmis par ses partenaires. Des éléments de pilotage permettant de prendre en compte a posteriori la dynamique des produits financiers seraient aussi un plus. C'est important par souci de sincérité vis-à-vis des adhérents, et en termes de réputation c'est un risque qu'il ne faut pas prendre. »

**Léa Dunand-Chatellet**



« MAIF VIE s'est fixée un objectif de part verte ambitieux et est engagée dans un dialogue exigeant avec les sociétés de gestion. Il n'est pas simple de trouver

des fonds qui respectent en tous points nos critères et rentables à la fois. Le sujet est très technique et mouvant. Notre comité de mission a la chance de compter en son sein des personnes qui le maîtrisent parfaitement et soulèvent les bonnes questions. Ainsi, il est possible d'être pertinent pour challenger la direction générale de MAIF VIE. Un vrai dialogue s'est installé entre le comité et la Direction. »

**Marie-Pierre Élie**



## La part verte

La « part verte » intègre les investissements dans les activités économiques contribuant à la transition énergétique et écologique selon les critères du label Greenfin pour autant qu'ils ne causent de préjudice important à aucun objectif environnemental ou social et que les entités bénéficiaires des investissements appliquent des pratiques de bonne gouvernance. Elle comprend les obligations vertes, les immeubles labellisés depuis moins de 5 ans, les projets et infrastructures d'énergies renouvelables et les entreprises réalisant plus de 50 % de leur chiffre d'affaires dans la transition énergétique et écologique.

## Objectif 5 - Promouvoir le développement de modèles d'entreprises engagées dans la recherche d'impacts positifs

Actions	Indicateurs	Point d'avancement
Politique d'achat responsable appliquée par tous les acteurs décisionnaires	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 100 % des nouveaux contrats de prestations et/ou de fournitures font l'objet d'une analyse des pratiques RSE (E. Neaud).</li> <li>&gt; <b>Cible 2023 : élaboration puis mise en œuvre d'une grille d'analyse de l'engagement RSE des nouveaux fournisseurs/prestataires potentiels à l'occasion des appels d'offres.</b></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Les grilles d'analyse des appels d'offres intègrent désormais un critère « RSE » pour toutes les nouvelles entrées en relation.</li> <li>– Croisement de la liste des fournisseurs MAIF VIE avec ceux de MAIF pour évaluer le nombre des fournisseurs en commun et identifier les informations RSE déjà détenues par la MAIF. <i>Résultat : 70 % des fournisseurs MAIF VIE communs avec MAIF.</i></li> </ul>



« Le modèle d'entreprise à mission est un ferment de changement pour le tissu économique s'il est pris au sérieux, si les objectifs humains et sociétaux affichés ne sont pas qu'un alibi. C'est le cas de MAIF VIE qui incarne par sa nature même, sans besoins de transformation, le sens de la démarche mission. La réussite de ces entreprises sera une démonstration de la voie que peuvent prendre les acteurs économiques dans les années à venir, mais il y a du chemin. »

**Pierre-René Lemas**



« Il est important de montrer tout ce qui est fait. Même en tant que salariée, on ne se rend pas forcément compte des efforts mis en œuvre par l'entreprise au quotidien pour produire un impact positif. Lors de sa visite à Niort, le comité de mission a découvert par exemple le fonctionnement en circuit court du restaurant d'entreprise, le système de géothermie déployé dans les bâtiments. Ces preuves concrètes peuvent aider à mobiliser plus encore les salariés, également autour de soi, à l'extérieur. »

**Christelle Bour**

## Points forts 2023

- > **Simplification du parcours Rachat**, grâce à un outil facilitant les contrôles à réaliser par le gestionnaire, pour un traitement plus rapide et efficace au bénéfice des adhérents.
- > **La part sociale du fonds en euros atteint 8 %**, soit 2 points de plus que l'objectif.
- > **Création d'une exposition de portraits de collaborateurs** en situation de handicap visible ou invisible.
- > **Construction d'un module de formation** et de mise en mouvement des collaborateurs sur les enjeux sociaux et environnementaux.
- > **Déploiement du réseau d'ambassadeurs mission** au sein des services de MAIF VIE.
- > **Réduction de moitié de la dotation papier** des dossiers d'adhésion aux contrats MAIF VIE grâce à la dématérialisation.
- > **Intégration d'un bonus énergétique** à l'offre assurance emprunteur actuellement en production.
- > **Ajout d'un critère RSE** dans le choix de tous les nouveaux prestataires et fournisseurs de MAIF VIE.







---

## Le comité de mission en visite à Niort

Le 29 novembre, la venue du comité de mission au siège de MAIF VIE à Niort a été l'occasion pour les membres présents de rencontrer ambassadeurs mission et salariés dans leur environnement de travail.

Ce fut aussi le moment de découvrir les modes de fonctionnement durables mis en œuvre au restaurant d'entreprise, au courrier, au niveau des espaces verts du site ou du système de géothermie. L'initiative a été très appréciée et sera reconduite, avec chaque année l'organisation à Niort d'une réunion du comité.

# 03

## ENGAGEMENTS 2024





---

## Rappel de la mission de MAIF VIE et de sa déclinaison

« Convaincus que seule une attention sincère portée à l'autre et au monde permet de garantir un réel mieux commun, nous la plaçons au cœur de chacun de nos engagements et de chacune de nos actions. »



# Les actions au titre de la feuille de route 2024

## Objectif 1 - Placer l'intérêt de ses sociétaires au cœur de ses activités

### Concrètement pour MAIF VIE

- Nous sommes exemplaires en matière d'attention sincère vis-à-vis de nos adhérents.
- Nous leur donnons les leviers pour s'engager et prendre des décisions éclairées.
- Nous leur donnons un rôle actif dans les décisions de l'entreprise.

### Piloter et améliorer la chaleur de la relation clients, en particulier dans les moments sensibles

#### Indicateurs clés 2024

Taux d'attention ressentie à fin 2024 : 91 %

Traitement de 2 parcours sur 5 les plus générateurs d'insatisfaction pour les adhérents :  
Rachat + Décès

### Proposer une offre d'épargne responsable et en apporter des preuves concrètes

#### Indicateurs clés 2024

Part ISR du fonds en euros supérieure ou égale à 95 %

Part sociale du fonds en euros supérieure ou égale à 8 %

Mener une étude auprès d'un échantillon d'adhérents sur la pertinence de communiquer sur ces indicateurs

### Mandats thématiques et rénovation de la politique de frais du contrat ARS

#### Indicateurs clés 2024

Mise en œuvre du contrat ARS Trentenaire pour commercialisation en 2025



SOCIÉTAIRES

## Objectif 2 - Favoriser, par une attention sincère, l'épanouissement de ses acteurs internes au sein d'un collectif engagé

### Concrètement pour MAIF VIE

- Dans une logique de symétrie des attentions, nous portons une attention sincère à nos collaborateurs.
- Nous leur donnons les leviers pour s'engager et nous reconnaissons cet engagement.

### Politique d'inclusion et de diversité

#### Indicateurs clés 2024

Grilles d'évaluation des recrutements : 90 % réalisées et complétées

Accord Handicap : déploiement du nouvel accord et sensibilisation des managers

Co-construction d'une charte inclusive pour déploiement en 2025

### Développer des formations « culture écologique et sociale »

#### Indicateurs clés 2024

50 % des collaborateurs MAIF VIE formés (environ 125 personnes)

### Déploiement d'un réseau d'ambassadeurs « Mission » au sein de MAIF VIE

#### Indicateurs clés 2024

10 actions Mission mises en œuvre dans l'année

1 restitution trimestrielle faite par les Ambassadeurs Mission dans leur entité



ACTEURS  
INTERNES

## Objectif 3 - Contribuer à la construction d'une société plus solidaire à travers ses activités

### Concrètement pour MAIF VIE

- Nous militons pour l'accessibilité de nos produits pour tous. Cela passe par l'attention portée aux publics fragiles, accessibilité financière, pédagogie et clarté de nos offres.

### Mécanisme de solidarité en Prévoyance

#### Indicateurs clés 2024

Une gouvernance identifiée pour piloter ce sujet

### Rendre l'offre Prévoyance (Rassurcap Solutions) plus accessible en assouplissant la sélection médicale

#### Indicateurs clés 2024

Taux de demande de pièces médicales par MAIF VIE inférieur ou égal à 45 %



SOCIÉTÉ/CITÉ  
AXE SOCIAL

## Objectif 4 - Contribuer à la transition écologique à travers les activités

### Concrètement pour MAIF VIE

- Cet engagement en faveur de la transition écologique s'exprime :
  - à travers notre modèle opérationnel ;
  - à travers nos investissements.

### Une offre d'épargne dans le respect des objectifs de l'Accord de Paris

#### Indicateurs clés 2024

Part verte du fonds en euros supérieure ou égale à 14,5 %

Moins 25 % d'empreinte carbone au 31/12/2024 par rapport au 31/12/2020

### Initier le déploiement du volet biodiversité de la « stratégie pour la nature »

#### Indicateurs clés 2024

Avoir adhéré à une initiative collaborative sur la biodiversité (*objectif à préciser en cours d'adhésion*)

### Engager la réduction d'impact de l'activité de MAIF VIE par le déploiement d'un plan d'actions visant le « zéro papier inutile » et la transition vers le numérique responsable

#### Indicateurs clés 2024

Envoi dématérialisé des relevés 2024 aux adhérents ayant une adresse mail (début 2025)

Instruction d'une nouvelle solution de gestion des mails

Numérique responsable : l'organisation d'un atelier autour des pratiques du numérique responsable pour identifier les sujets prioritaires 2025

### Assurance emprunteur : pérenniser le bonus énergétique à la souscription et instruire le cours de vie sur la cotisation en cas d'achat à crédit d'un bien immobilier peu énergivore (Diagnostic énergétique entre A et C)

#### Indicateurs clés 2024

Une prise de décision sur le positionnement de l'application du bonus énergétique en cours de vie du prêt

### Mesure puis réduction de l'empreinte carbone des activités opérationnelles de MAIF VIE

#### Indicateurs clés 2024

Définition d'une stratégie de réduction de l'empreinte carbone et identification des conditions de mise en œuvre



SOCIÉTÉ/CITÉ  
AXE  
ENVIRONNEMENT

## Objectif 5 - Promouvoir le développement de modèles d'entreprises engagées dans la recherche d'impacts positifs



SOCIÉTÉ/CITÉ  
MODÈLES  
ÉCONOMIQUES

### Concrètement pour MAIF VIE

- > Nos investissements (épargne et cotisations) soutiennent les modèles d'entreprise engagés.
- > Nos engagements sont déployés en coopération avec des partenaires stratégiques eux aussi en chemin vers un modèle à impact positif.

### Politique d'achat responsable appliquée par tous les acteurs décisionnaires

#### Indicateurs clés 2024

100 % des nouveaux contrats de prestations et/ou de fournitures font l'objet d'une analyse des pratiques RSE

### Promouvoir une meilleure prise en compte des enjeux sociaux, de la transition énergétique et écologique au sein de notre écosystème d'investissement

#### Indicateurs clés 2024

Poursuivre le dialogue avec les 20 principales sociétés de gestion partenaires

Poursuivre le dialogue avec les 20 entreprises les plus émettrices de gaz à effet de serre de notre portefeuille en gestion directe



## La première année du nouveau plan stratégique de MAIF VIE

MAIF VIE a construit puis validé au 1<sup>er</sup> trimestre 2023 son nouveau plan stratégique, qui vise à capitaliser sur les transformations déjà réalisées au cours des 4 dernières années pour adresser les enjeux qu'elle s'est fixée :

- > Élargir et mobiliser la communauté des sociétaires et des adhérents.
- > Développer et engager notre communauté interne.
- > Concentrer nos énergies au service de la performance.
- > Agir face à l'urgence climatique.

Ces enjeux sont le reflet des partis pris et ambitions de MAIF VIE, ainsi que la traduction de ses engagements de société à mission.

Tout au long de l'année 2023, le plan stratégique a été mis en œuvre au travers des feuilles de route Entreprise, mais aussi mission, de MAIF VIE. Le comité de mission a pu suivre une partie de l'avancée du plan stratégique au travers de la feuille de route mission, avoir de la visibilité sur l'exécution des travaux, être sensibilisé aux éventuels écarts par rapport à la cible et prendre connaissance des arbitrages qui avaient été réalisés.





**MAIF.FR**

Retrouvez-nous aussi sur   

**MAIF VIE** - Société anonyme au capital de 122 000 000 € - RCS Niort 330 432 782 - CS 90000 - 79029 Niort cedex 9.  
Entreprise régie par le Code des assurances.

03/2024 - Réalisation Nathalie Louvet pour le Studio de création MAIF.  
Crédits photos : Romain Faucher, Jean-Louis Carli / MAIF.  
Zia Soleil / Ippei Naoi / Kar-Tr / Mikolette / Westend61 / GettyImages.

