

---

# DÉCLARATION DE PERFORMANCE EXTRA-FINANCIÈRE 2020

# 04



# DÉCLARATION DE PERFORMANCE EXTRA-FINANCIÈRE 2020



## Présentation du modèle d'affaire MAIF

MAIF développe un modèle d'entreprise original, qui aligne ses intérêts sur ceux de ses sociétaires, de ses acteurs internes – salariés et militants – et de la société. Ainsi, au-delà de faire profiter ses clients de la meilleure prestation d'assurance possible, MAIF cherche à générer un impact positif sur ses différentes parties prenantes.

Son premier engagement consiste à rechercher l'épanouissement de ceux qui constituent les richesses humaines de l'entreprise. C'est un impératif moral, mais aussi un enjeu stratégique : plus d'épanouissement, c'est plus de motivation et donc plus d'engagement. Cette attention portée aux acteurs internes permet ainsi d'offrir aux sociétaires une relation sincère portée par une confiance a priori. Il s'agit du cœur même du modèle MAIF, la satisfaction des clients entraînant alors une fidélité inégalée de laquelle découlent naturellement des souscriptions et prescriptions supplémentaires. Du fait de ce cercle vertueux, MAIF évite ainsi

d'investir massivement dans la conquête de nouveaux assurés pour centrer ses efforts sur la satisfaction de ses sociétaires et le développement de l'entreprise.

Par ailleurs, depuis plusieurs années, MAIF s'attache à favoriser et développer les impacts positifs de ses activités sur son environnement, notamment à travers sa politique RSE. Mais face aux problèmes sociaux, sociétaux et environnementaux auxquels le monde est confronté, MAIF ambitionne d'accroître sa contribution pour la société. En résonance avec ses valeurs, c'est une responsabilité qui s'impose comme une évidence. Ainsi, MAIF oriente son activité et le choix de ses projets en prenant d'abord et prioritairement en compte leurs impacts sociétaux ou environnementaux. MAIF ne souhaite pas se contenter de créer de la valeur dite « naturelle » (du chiffre d'affaires, des emplois...), elle veut contribuer au bien commun, pour le bénéfice de tous.

## Focus 2020

L'année 2020 marque la deuxième année de mise en œuvre du plan stratégique Engagés pour demain, articulé autour de 2 axes stratégiques majeurs que sont la singularité et le pivot :

- > la singularité, pour proposer un modèle d'entreprise différent, créant plus de satisfaction et d'impacts positifs pour ses publics et son environnement ;
- > le pivot, pour faire évoluer ses métiers traditionnels, tout en s'ouvrant progressivement à de nouvelles activités et de nouveaux publics.

Malgré un contexte inédit, instable et difficile, les orientations stratégiques MAIF, ambitieuses et novatrices, s'en trouvent d'autant plus confirmées, validées. À l'issue de l'exercice 2020, MAIF dresse un bilan plus que satisfaisant et ce grâce à l'implication et à l'engagement de tous au quotidien.

Cette année a été marquée par de grandes réalisations telles que :

- > la poursuite de notre dynamique de transformation à un rythme soutenu ;
- > l'adoption du statut de société à mission ;
- > l'ouverture aux entreprises ;
- > la refonte de notre écosystème digital, ou bien encore la poursuite de notre pivot assurance de personnes.

MAIF sort renforcée : preuve a été faite, une fois de plus, de nos capacités d'adaptation et de résilience. Nous avons su prendre des décisions courageuses au plus fort de la crise ayant nourri notre image, alimenté notre développement commercial et la fidélité de nos sociétaires.

# NOTRE MODÈLE D'AFFAIRE



## SATISFACTION DES SOCIÉTAIRES

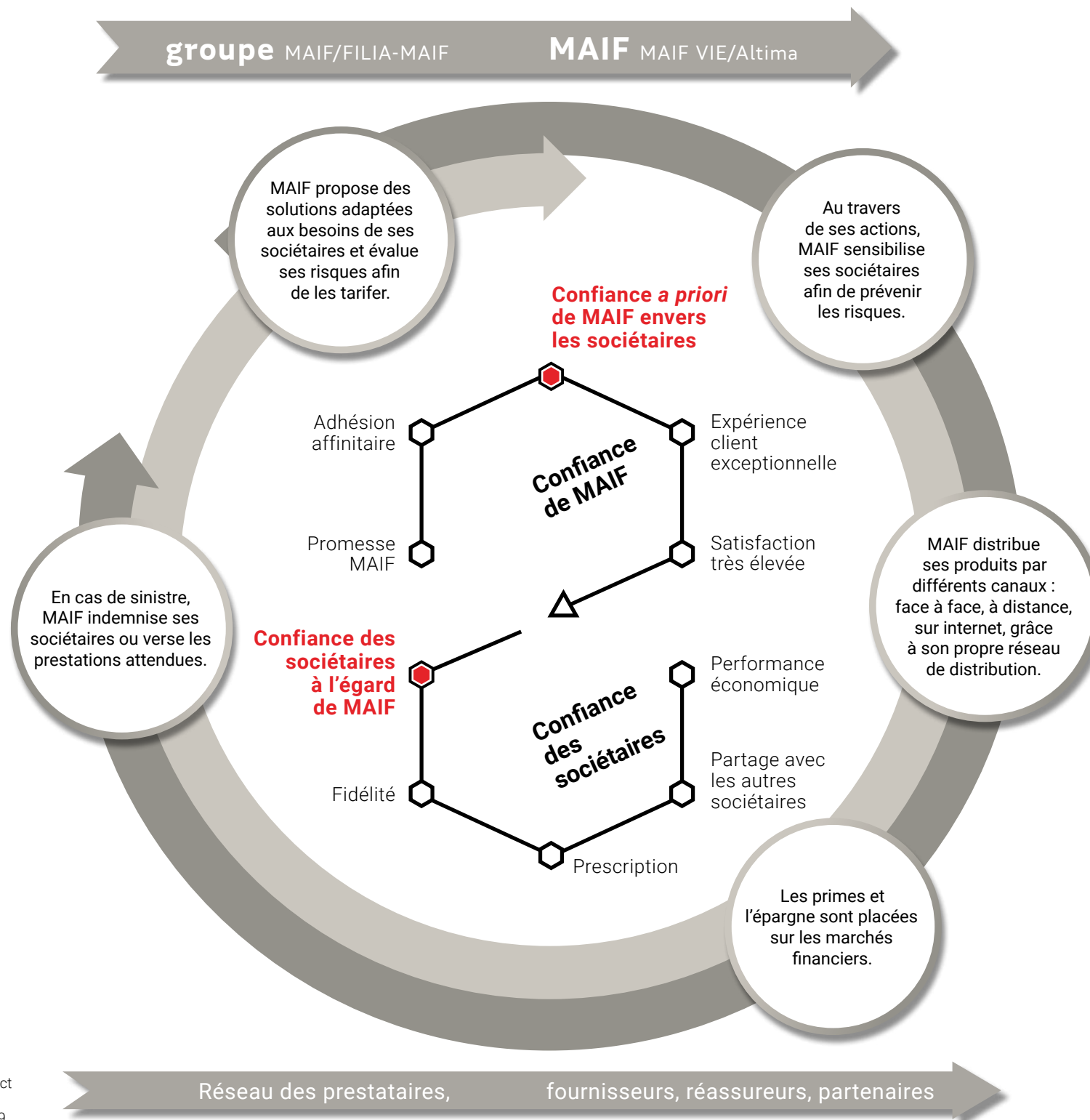
- Portefeuille de sociétaires personnes physiques MAIF (hors mono OME) : **2 942 301**
- Portefeuille d'adhérents (MAIF VIE) : **558 192**
- Prix de la Relation client 2020 : MAIF a reçu le prix de la Relation client pour la 16<sup>e</sup> année consécutive
- Excellence de la satisfaction : le taux d'excellence de satisfaction globale MAIF 2020 s'établit à 73 %



## ÉPANOUISSEMENT DES ACTEURS

- Effectif groupe : **7 974 ETP\*** (CDI, CDD alternants, stagiaires), hors suspensions de contrats et retraites progressives avec dispense
- Climat social renforcé - Indice épanouissement des acteurs. Moyenne 2020 : **7,14**

\* Évolution de périmètre pour les ETP groupe en 2020 : exclusion MAIF Connect et MAIF Solutions financières, conformément au périmètre des comptes consolidés (voir Note méthodologique). À titre de comparaison, les ETP 2019 hors MAIF Connect et MAIF Solutions Financières étaient de 7 773.



## CONTRIBUTION AU BIEN COMMUN

- ISR : **88 %** dont 5,9 % en faveur de la transition énergétique et écologique pour le compte du groupe MAIF (soit immobilier d'exploitation et participations stratégiques exclus)
- Choix de devenir société à mission lors de l'AG 2020
- Certification ISO 50001 sur l'ensemble du parc MAIF pour la rénovation thermique des bâtiments



## PERFORMANCE DURABLE DE L'ENTREPRISE

- Solde net de sociétaires personnes physiques MAIF : **+ 42 165**
- Chiffre d'affaires MAIF : **2 938 M€**
- Collecte nette épargne MAIF VIE : **164,9 M€**. Montant des cotisations prévoyance MAIF VIE : **86,2 M€** (la part prévoyance représentant 12 % du CA de MAIF VIE)

**DÉCLARATION DE PERFORMANCE EXTRA-FINANCIÈRE 2020**

**Tableau des risques**

Domaines des risques	Risques extra-financiers
<b>Évolution des attentes des sociétaires</b>	Risque d'inadéquation de l'offre du groupe MAIF vis-à-vis du marché et des besoins des sociétaires
	Risque de dégradation de l'image du groupe MAIF (traitements des réclamations et e-réputation)
<b>Gestion du portefeuille de sociétaires</b>	Risque d'inadéquation entre les pratiques des associations et collectivités assurées et la raison d'être MAIF
<b>Diversité, climat social et gestion des compétences</b>	Risque d'inadéquation entre les nouveaux besoins métiers et les compétences de l'entreprise
	Risque de discrimination à l'embauche et de discrimination salariale
<b>Relations avec les réseaux de prestataires, fournisseurs, sous-traitants et partenariats</b>	Risque d'inadéquation entre la raison d'être MAIF et les actions des sous-traitants, prestataires ou fournisseurs du groupe
	Risque d'inadéquation entre la raison d'être MAIF et les partenariats d'image mis en œuvre
<b>Sécurité informatique, protection des données personnelles et recours à l'intelligence artificielle</b>	Risque de défaut de protection des données personnelles
	Risque de défaut de maîtrise des outils d'intelligence artificielle
	Risque de défaillance du système d'information du groupe MAIF
<b>Responsabilité face au changement climatique</b>	Risque de mauvaise maîtrise de la consommation énergétique
	Risque d'une réponse insuffisante au besoin de résilience des sociétaires face aux événements climatiques et d'une mauvaise gestion de ces sinistres
	Risque d'inadéquation entre la politique de placement et d'investissement du groupe MAIF et les risques et opportunités induits par la transition énergétique et écologique (risque physique, risque de transition et risque de responsabilité)
<b>Cohérence entre la politique de placement et d'investissement, et les valeurs du groupe MAIF : maîtrise des risques environnementaux, sociaux et de gouvernance (ESG)</b>	Risque d'inadéquation entre la politique de placement et d'investissement du groupe MAIF et ses valeurs ou de mauvaise évaluation des risques extra-financiers liés aux investissements
<b>Lutte anticorruption et fraude</b>	Risque de fraude externe
	Risque de corruption
	Risque de non-détection des opérations de blanchiment d'argent et de financement du terrorisme

**Clé de lecture pour les pages suivantes**

Les risques extra-financiers présentés dans la présente déclaration ne suivent pas un ordre de matérialité, mais sont regroupés par domaines de risque. Conformément à la loi, tous les risques présentés sont suivis de leurs politiques, des actions mises en place dans le cadre des politiques et des indicateurs clés de performance, audités par l'organisme tiers indépendant (PwC).

Pour des raisons de calendrier de publication, certaines données 2020 ne peuvent pas être publiées dans la présente déclaration et ont été remplacées par les données 2019. Les données 2020 seront publiées dans la déclaration de performance extra-financière 2021. C'est notamment le cas des indicateurs suivants :

- > taux de satisfaction des sociétaires associations MAIF vis-à-vis de MAIF ;
- > taux de collaborateurs en situation de handicap ;
- > indice égalité professionnelle (indice Pénicaud) ;
- > part des investissements en faveur de la transition énergétique et écologique.

En raison de leur faible matérialité au regard de l'activité du groupe, certaines thématiques liées aux engagements sociétaux ne sont pas abordées dans le présent document, à savoir : les engagements sociétaux en faveur du développement durable, de la lutte contre le gaspillage alimentaire,

de la lutte contre la précarité alimentaire, du respect du bien-être animal et d'une alimentation responsable, équitable et durable. Par ailleurs, les conséquences de l'activité et des produits et services sur le changement climatique ne représentent pas un risque significatif pour le groupe. De plus, les mesures prises pour réduire les émissions de gaz à effet de serre sont ventilées au sein du présent document et se trouvent notamment dans les politiques liées au Risque de mauvaise maîtrise de la consommation énergétique.

À l'issue de ses travaux et conformément à l'article R 255-105-1 du Code de commerce, l'organisme tiers indépendant (PwC) a émis un rapport comportant un avis motivé exprimant une conclusion d'assurance modérée sur le fait que :

- > la déclaration est conforme aux dispositions réglementaires applicables ;
- > les Informations RSE, prises dans leur ensemble, sont présentées de manière sincère conformément au référentiel.

## DÉCLARATION DE PERFORMANCE EXTRA-FINANCIÈRE 2020

### 1. ÉVOLUTIONS DES ATTENTES DES SOCIÉTAIRES ET DES CONSOMMATEURS

#### Risque d'inadéquation de l'offre du groupe MAIF vis-à-vis du marché et des besoins des sociétaires

##### Description du risque

Dans un contexte de marché concurrentiel, le risque serait que le groupe ne parvienne pas à proposer des produits assurantiels qui répondent à l'évolution des attentes et des besoins des consommateurs, et que la qualité de la relation avec ses clients se dégrade. De plus, des offres non accessibles ou des conditions d'offre peu claires et insuffisamment transparentes pour les sociétaires et les clients potentiels constitueraient également un risque en termes de relation et de satisfaction des sociétaires.

##### Politiques et engagements

Afin de préserver et de toujours améliorer la relation sociétaire, MAIF s'engage à :

- > répondre aux attentes actuelles des sociétaires et aux nouveaux besoins émergents ;
- > proposer des offres responsables et solidaires ;
- > proposer des offres accessibles et transparentes.

##### Actions mises en œuvre

Afin de rester au plus près des besoins actuels et d'anticiper les futures attentes, MAIF a mis en place une démarche d'écoute et d'implication des sociétaires dans la construction des offres. Dans ce cadre, elle mène une veille active des tendances émergentes et des attentes des consommateurs. Elle réalise également des sondages de façon régulière auprès des sociétaires, lui permettant de comprendre leurs besoins et de proposer des solutions adaptées.

Par exemple, ces processus ont permis à MAIF de lancer une offre assurant les engins de déplacement personnel motorisés, tels que les trottinettes électriques ou les overboards.

D'autre part, MAIF a mis en place un mécanisme de coconstruction des offres avec ses sociétaires et prospects qui interviennent aux étapes clés du processus. Avant leur mise sur le marché, les produits peuvent être expérimentés

par des groupes de sociétaires fidèles invités à faire leurs retours sur le blog dédié « **Dans les coulisses de la MAIF** ». Enfin, les offres conçues sont de plus en plus modulaires, simples et personnalisables, permettant une couverture au plus près des besoins de chaque sociétaire. Ainsi, *via* sa filiale Altima, MAIF a lancé en décembre 2020 l'Assurance Unique, permettant à travers une seule et unique offre, de couvrir tous les risques de la famille. Singulière par sa construction, l'offre est simple et rassurante (grâce au fonctionnement « tout sauf »), elle est également modulaire et personnalisable en fonction des besoins. Ainsi, la personnalisation des produits et l'implication des sociétaires en amont et en aval de leur conception garantissent à MAIF la distribution d'offres adaptées aux besoins, tout en posant les fondements d'une démarche d'amélioration continue de ses produits.

Grâce à ces dispositifs, MAIF peut répondre aux besoins des sociétaires citoyens et organisations aspirant à avoir un impact positif sur la société *via* leur consommation. En effet, MAIF a enrichi ses offres existantes et a développé une gamme de produits responsables et solidaires sur différents domaines. Par exemple, afin d'encourager et de soutenir les sociétaires soucieux de leur empreinte carbone, MAIF propose depuis fin 2020 une offre d'assurance automobile au kilomètre dédiée aux « **petits rouleurs** ». Par l'intermédiaire de sa filiale Altima, une offre d'assurance automobile à la minute et une offre d'assurance automobile collaborative pour les véhicules électriques sont également proposées. Enfin, très engagée sur cet axe, MAIF propose depuis plus de 10 ans une gamme de produits d'épargne intégralement solidaires, au premier titre desquels le contrat d'Assurance vie Responsable et Solidaire, le Livret Épargne Autrement et le Fonds d'Investissement de Proximité Solidaire. Depuis septembre 2020, MAIF propose également un Plan Épargne Retraite Responsable et Solidaire 100 % ISR (Investissement Socialement Responsable).

MAIF agit également pour plus de transparence et d'accessibilité dans ses offres. Ainsi, conformément à la Directive sur la Distribution d'Assurance, la fiche Ipid (document d'information des produits d'assurance synthétisant de manière claire et transparente l'ensemble des garanties incluses dans la formule proposée et souscrite) est systématiquement remise aux sociétaires dans le devis et les documents contractuels de souscription. Les conseillers remettent également le DIC (Document d'Informations Clés) aux épargnants, conformément à la réglementation européenne PRIIPs. Par ailleurs, toute la documentation est disponible gratuitement en braille, caractères agrandis et audio sur simple demande. Enfin, dans un souci d'accessibilité financière, les offres modulaires et personnalisables permettent aux sociétaires de bénéficier d'une tarification au plus juste et moins onéreuse qu'une assurance tous risques à l'année.



#### Indicateurs clés de performance

Le taux de satisfaction des sociétaires particuliers groupe MAIF vis-à-vis de MAIF est de 97 %<sup>1</sup>. Ce même taux était de 98 % en 2019.

**Objectif** : maintenir un taux de satisfaction des sociétaires particuliers MAIF et MAIF VIE de 95 % minimum.

Le taux de satisfaction des sociétaires associations MAIF vis-à-vis de MAIF est de 8,2/10 en 2018<sup>2</sup>.

**Objectif** : maintenir un taux de satisfaction des sociétaires associations et collectivités MAIF de 8/10 minimum.

#### Risque de dégradation de l'image du groupe MAIF (traitements des réclamations et e-réputation)

##### Description du risque

La digitalisation et l'évolution subséquente des attentes des consommateurs entraînent une pression importante sur le traitement des réclamations, des insatisfactions et plus largement des sollicitations. Cette forte attente se concentre essentiellement sur la réactivité de l'entreprise

dans les réponses apportées. Dans un contexte d'importante croissance des modes de communication digitale, si le groupe MAIF ne satisfaisait pas ces attentes, le risque serait celui d'une perte de contrôle de la relation sociétaire, de son image de marque et de sa réputation, qui sont des enjeux clés de son positionnement concurrentiel.

1. Donnée calculée par un institut d'étude marketing et d'opinion à partir d'un questionnaire, administré quelque temps après l'interaction avec MAIF, complété par un échantillon statistique de 603 sociétaires représentatifs du portefeuille MAIF.  
2. Donnée calculée par un institut d'étude et d'opinion Audirep réalisé tous les 2 ans à partir d'un questionnaire, administré sur un échantillon de 1 080 associations sociétaires (hors établissement scolaires et marchés publics) représentatives du portefeuille MAIF. Pour des raisons de calendrier de publication, la donnée N - 2 est publiée sur cet indicateur calculé tous les deux ans. La donnée N sera publiée dans la Déclaration de Performance Extra-Financière N+1.

## DÉCLARATION DE PERFORMANCE EXTRA-FINANCIÈRE 2020

### Politiques et engagements

Priorisant la satisfaction, l'écoute attentionnée et l'empathie, MAIF inscrit au cœur de son plan stratégique la bonne gestion de la relation sociétaire<sup>3</sup> comme un élément phare de ses engagements, de ses valeurs et de son modèle économique. Le groupe MAIF s'engage ainsi à mettre en œuvre les moyens nécessaires pour s'adapter aux besoins des sociétaires en matière de traitement des réclamations afin d'entretenir le modèle vertueux de « **Satisfaction - Fidélisation - Recommandation** ».

### Actions mises en œuvre

Afin de traiter au plus vite les sollicitations, MAIF dispose d'un service dédié à la réclamation et d'équipes consacrées aux réseaux sociaux. Ces équipes prennent en charge les interpellations pour qualifier la demande et la transmettre à un service de conseillers dédiés (digiteam) qui en assure le traitement, lorsque l'interpellation a trait à une opération de gestion. Chaque filiale de MAIF possède son propre service réclamation.

Afin de toujours mieux prendre en charge les réclamations, MAIF renforce l'accueil des émotions des sociétaires. Dans ce cadre, les gestionnaires sont formés à l'identification et à la mesure des émotions des sociétaires grâce à un écosystème d'émotions élaboré à cet effet. Cette approche permet à MAIF d'améliorer la qualité et la profondeur de la relation sociétaire.

Par ailleurs, MAIF pilote et suit ses objectifs de qualité de relation sociétaire grâce à sa proximité avec eux, aux procédures de traitement des réclamations et au travers des différents dispositifs de mesure de la satisfaction sociétaires :

#### Enquêtes sur la satisfaction client

Plusieurs enquêtes de satisfaction sont adressées annuellement aux sociétaires particuliers MAIF et Altima, et de façon biannuelle pour les associations et collectivités MAIF. Les points de satisfaction et d'insatisfaction remontés par ce biais sont présentés aux responsables des filières,

accompagnés de recommandations opérationnelles dans le but d'améliorer la qualité du service. Par ailleurs, MAIF veille à apporter une réponse à chaque sociétaire ayant levé son anonymat et qui pose une question dans le cadre de ces enquêtes.

Des enquêtes à chaud sont également envoyées aux sociétaires qui contactent MAIF par téléphone ou qui se rendent dans les entités physiques. Ces enquêtes sont soumises à des règles pour éviter la sur-sollicitation. L'exploitation des données de ces enquêtes permet de mesurer la satisfaction à la maille de l'entité et de la filière. Elle permet également de traiter l'insatisfaction dans l'immédiateté. Les résultats et témoignages sont utilisés pour reconstituer les parcours des sociétaires. Tous ces éléments contribuent à améliorer la satisfaction des sociétaires au regard des attentes exprimées tout au long de l'année.

#### Étude comparative de la satisfaction client

Chaque année, une étude comparative de satisfaction des assurés est réalisée par un institut d'étude marketing sur un échantillon représentatif, permettant ainsi de situer MAIF par rapport à ses concurrents en termes de relation client et d'identifier ceux qui pourraient venir challenger sa position de leader.

#### Reporting satisfaction client

MAIF produit à destination des dirigeants, de la Direction de Maîtrise des Risques et du Contrôle Interne et des autres directions concernées un reporting sur la satisfaction client.

Enfin, un dispositif d'e-réputation et de veille a également été mis en place. D'une part, il permet de suivre la réputation de la société sur internet et d'en produire un baromètre de suivi périodique, et d'autre part, d'être alerté en cas de mise en cause du groupe MAIF sur les réseaux sociaux. Ce dispositif est assuré en interne les jours ouvrés et externalisé le samedi en cas de nécessité ou de crise.

En 2020, dans le contexte de la crise sanitaire de la Covid-19, MAIF s'est mobilisée pour soutenir ses sociétaires et garantir leur satisfaction via une mesure exceptionnelle.

En effet, MAIF a décidé de reverser aux sociétaires détenteurs d'un contrat auto les 100 millions d'euros d'économies réalisées grâce à la baisse significative du nombre d'accidents automobiles. Les sociétaires ont eu le choix de percevoir la somme de 30 € par véhicule assuré ou de reverser ce montant à trois associations œuvrant pendant la pandémie : la Fondation des Hôpitaux de Paris-Hôpitaux de France, l'Institut Pasteur et le Secours Populaire.

Pour plus d'informations concernant les mesures prises afin de soutenir les sociétaires dans le cadre de l'opération Colibri solidarité en lien avec la crise sanitaire, voir page 12 du présent rapport.



### Indicateurs clés de performance

En 2020, le délai moyen de réponse à une réclamation est d'environ 16,8 jours pour MAIF et 10,8 jours MAIF VIE. En 2019, ce délai moyen était respectivement de 20 et 15 jours.

**Objectif :** répondre aux réclamations adressées à la MAIF et MAIF VIE dans un délai inférieur à 30 jours.

99 %<sup>4</sup> des messages privés envoyés au groupe MAIF sur les réseaux sociaux corporate (Facebook et Twitter) sont pris en charge en 2020. En 2019, 100 % de ces messages ont été pris en charge.

**Objectif :** prendre en charge 100 % des demandes des messages privés sur les réseaux sociaux corporate (Facebook et Twitter) du groupe MAIF.

100 % des interpellations sur les réseaux sociaux corporate (Facebook et Twitter) du groupe MAIF nécessitant une réponse technique sont pris en charge.

**Objectif :** prendre en charge 100 % des interpellations sur les réseaux corporate (Facebook et Twitter) du groupe MAIF nécessitant une réponse technique.

<sup>3</sup> Sociétaires particuliers, associations et collectivités.

<sup>4</sup> 1 % des messages envoyés au groupe MAIF sur les réseaux sociaux corporate non pris en charge sont des spams.

## DÉCLARATION DE PERFORMANCE EXTRA-FINANCIÈRE 2020

### 2. GESTION DU PORTEFEUILLE DE SOCIÉTAIRES

#### Risque d'inadéquation entre les pratiques des associations et collectivités assurées et la raison d'être MAIF

##### Description du risque

Le risque serait celui d'un décalage entre les pratiques de l'association ou de la collectivité assurée d'une part, et les valeurs et la philosophie du groupe MAIF d'autre part. En effet, assurer un profil de risque qui n'est pas en adéquation avec sa raison d'être engendre un risque de souscription pour MAIF. Par ailleurs, si une association ou collectivité assurée devait être associée à une polémique publique ou devait avoir des pratiques en désaccord avec ses principes du groupe, l'image et la notoriété de MAIF seraient impactées. Il est d'autant plus important de veiller au bon alignement des valeurs que le positionnement et les engagements MAIF s'affirment et se renforcent grâce à la qualité d'entreprise à mission adoptée en 2020.

##### Politiques et engagements

Conformément à Solvabilité 2, comme tout assureur, MAIF a défini les profils de risques qu'elle souhaite assurer pour les personnes physiques et les associations et collectivités dans le cadre de sa politique de gestion du risque de souscription. En particulier, le profil de risques souhaité est le reflet des choix politiques et des valeurs du groupe : ce profil est encadré par la compatibilité avec la raison d'être. Les associations et collectivités ayant une dimension RSE ou étant qualifiées de « responsables » sont favorisées. De plus, s'inspirant de la politique d'investissement, les profils de risques excluent les structures en lien avec les activités suivantes : aérospatiale et défense, production ou commercialisation d'armes (mines antipersonnel, bombes à sous-munitions et armes nucléaires) et le secteur du tabac et du charbon. Les structures ne respectant pas de façon grave et répétée l'un des 10 principes du Pacte Mondial des Nations Unies (droits humains, normes internationales du travail, environnement et lutte contre la corruption) sont également exclues.

##### Actions mises en œuvre

Lorsqu'une association ou collectivité fait une demande auprès du service concerné pour être assurée auprès de MAIF, son profil de risque est étudié à travers le prisme de cette politique de gestion du risque de souscription qui permet ainsi d'encadrer la réponse à donner.

Afin de veiller à ce que les profils de risques définis par la politique soient respectés une fois l'association ou la collectivité assurée, un processus de surveillance du portefeuille a été mis en place. Lorsqu'un non-respect est détecté, le comité de suivi dédié s'en instruit et peut décider de radier le sociétaire. En 2021, ce comité sera renforcé dans le but de toujours mieux garantir l'alignement entre le portefeuille, la politique de gestion du risque de souscription et la raison d'être MAIF.



##### Indicateur clé de performance

31 situations ont été instruites par le comité de suivi<sup>5</sup>.

<sup>5</sup> L'objectif de cet indicateur est en cours de construction dans le cadre des travaux sur le renforcement du comité de suivi.

### 3. DIVERSITÉ, CLIMAT SOCIAL ET GESTION DES COMPÉTENCES

#### Risque d'inadéquation entre les nouveaux besoins métiers et les compétences de l'entreprise

##### Description du risque

L'économie de la donnée, la rapidité des avancées technologiques et l'évolution des attentes des sociétaires créent de nouveaux besoins en compétences, auxquels les salariés actuels du groupe MAIF pourraient ne pas répondre, en particulier en ce qui concerne les métiers de digital, du conseil et de l'accompagnement. De plus, la forte demande de recrutement à l'échelle nationale pour certains profils et la pénurie de talents dans certains bassins d'emploi dans lesquels MAIF est implantée constitueraient également un risque pour la société. Dans une entreprise où l'ancienneté des salariés est importante, l'absence de politique d'anticipation des besoins en compétences et d'évolution des métiers constituerait un risque dont la conséquence serait la dégradation de la « relation sociétaire ».

##### Politiques et engagements

Dans le cadre du plan stratégique 2019-2022 « Engagés pour Demain », MAIF s'engage à mettre en œuvre des politiques sociales innovantes permettant de développer durablement les richesses humaines de l'entreprise face aux changements de métiers, de compétences et de postures, telles que :

- > la GPEC (Gestion Prévisionnelle des Emplois et Compétences) : considérant la digitalisation et les besoins subséquents émergents, MAIF a mis en place une politique prospective d'identification des métiers, des compétences et des modèles organisationnels et managériaux afin de s'assurer de la bonne adéquation entre ses besoins et ses richesses humaines ;
- > la formation et l'accompagnement : pour faire face à ces évolutions, MAIF est en cours de refonte de son plan de formation pour transiter vers l'apprentissage agile en situation de travail dans une logique d'entreprise apprenante. Une attention particulière est apportée à l'accom-

pagnement des salariés dans leurs changements de rôles et de postures ;

- > la mobilité interne : au regard des évolutions de besoins en compétences et des efforts fournis en termes de formation, MAIF s'organise pour assurer la mobilité interne vers les postes/rôles de demain ;
- > le recrutement de nouveaux talents : MAIF met en place une stratégie centrée sur le *candidate care*<sup>6</sup> en intégrant de nouvelles méthodes de recrutement pour attirer de nouveaux talents.

L'objectif de ces politiques est ainsi de conserver un climat social favorable tout en maintenant les ressources humaines (RH) adéquates dans la société.

##### Actions mises en œuvre

###### 1. La GPEC (Gestion prévisionnelle des emplois et compétences)

Dans le cadre de la GPEC, un comité est organisé dans chaque direction afin de recenser les besoins de compétences à horizon 2022. Au sein de ces comités, le processus d'anticipation des évolutions métiers et des besoins consiste à :

- > recenser les facteurs (politiques, stratégiques, organisationnels...) ayant un impact sur les métiers, les compétences et les effectifs ;
- > évaluer l'impact de ces facteurs sur les métiers, les compétences et les effectifs en termes de tendance (baisse, hausse, stabilité), volume (quantité) et temporalité ;
- > concevoir des scénarii évoluant dans le temps combinant les ressources actuelles du groupe MAIF et la projection des besoins identifiés par les directions

En particulier, la Direction du Réseau de distribution et de gestion des sinistres, en charge des sociétaires, fait l'objet d'une trajectoire à horizon 2028 révisée annuellement.

<sup>6</sup> L'attention portée au candidat.

## DÉCLARATION DE PERFORMANCE EXTRA-FINANCIÈRE 2020

### 2. La formation et l'accompagnement

En continuité du plan précédent, les formations dispensées en 2020 par MAIF ont pour objectifs d'accompagner les collaborateurs dans leurs changements de métier et de soutenir les projets menés par l'entreprise dans le cadre du plan stratégique 2019-2022 : offrir aux sociétaires une relation d'excellence, ancrer l'assurance de personnes dans le cœur d'activité du réseau de distribution, développer le marché BtoB<sup>7</sup>, renforcer l'appropriation des outils et optimiser l'utilisation du digital.

Depuis 2016, les collaborateurs MAIF ont été sensibilisés à l'utilisation des nouvelles technologies (cf. Coooc<sup>8</sup> d'acculturation au digital). En 2020, pendant la période de confinement liée à la crise sanitaire de la Covid-19, MAIF a tiré le meilleur parti du digital et des technologies en organisant dans de bonnes conditions des formations à distance sur l'assurance de personnes, le courage managérial, la culture du feedback et le Plan d'Épargne Retraite. Pour plus d'informations concernant les mesures prises en interne en lien avec la crise sanitaire (voir pages 16 et 17 du présent rapport).

Ainsi, dans le cadre de ces différentes actions mises en œuvre, 230 867 heures de formations ont été dispensées en 2020 à 7 007 employés MAIF qui représentent 91 % des effectifs totaux.

### 3. La mobilité interne

MAIF accompagne les managers dans la réalisation des entretiens professionnels de leurs collaborateurs ayant des projets de mobilité interne. Grâce à un atelier dédié, les managers sont formés à l'identification des projets de mobilité, à leur qualification et à la réorientation des collaborateurs vers les bons interlocuteurs pour valider le projet. Par ailleurs, des travaux sont en cours pour mieux répondre demain à l'enjeu de mobilité interne, un enjeu important au service de la performance de l'entreprise et l'épanouissement des acteurs.

Pour dynamiser cette mobilité interne, la réflexion porte sur la rénovation de certains leviers, comme entre autres : > des leviers structurels autour du référentiel des emplois MAIF et de leur classification, éléments socles à la définition des parcours de carrière et l'identification de aires de mobilité ;

- > de leviers financiers pour valoriser les différents mouvements, là où le système actuel ne valorise matériellement que l'effet promotionnel ;
- > des leviers dits humains à travers la valorisation des savoir-être au même titre que les savoir-faire (qui permet de reconnaître d'autres qualités indispensables), ainsi que la place et la posture du manager dans l'accompagnement des équipes ;
- > des leviers opérationnels au sens dispositifs RH qui permettent de détecter les personnes appétentes, les talents... et les accompagner dans leur projet individuel à travers des parcours spécifiques par exemple ;
- > la révision de la politique de détachement.

### 4. Le recrutement de nouveaux talents

La stratégie d'acquisition de nouveaux talents de MAIF porte à la fois sur la recherche, la sélection des candidatures et sur l'expérience des postulants une fois qu'ils entrent dans le processus de recrutement. Dans ce contexte, MAIF digitalise davantage ses méthodes de recrutement et a modernisé son site dédié aux candidatures. Elle renforce également le recrutement via les réseaux sociaux professionnels et l'approche directe des candidats sur ces réseaux. Par ailleurs, une approche territoriale a été mise en place : les techniques de recrutement varient selon les bassins d'emploi afin de s'adapter aux particularités de chacun d'entre eux. Pour finir, dans un objectif d'amélioration continue de l'expérience des candidats, MAIF a mis en place des dispositifs de recrutement innovants centrés sur la détection des soft skills<sup>9</sup> et l'attention portée au candidat. Une enquête bimensuelle Happy Candidate est également réalisée afin d'identifier les pratiques de recrutement à améliorer au bénéfice des candidats.

Au-delà des actions mises en œuvre dans le cadre des politiques sociales, MAIF a mis en place des mesures de fond afin de se donner les moyens de ses ambitions concernant l'évolution des compétences et la gestion des ressources humaines : > en 2016, un Programme d'accompagnement culturel de la transformation de l'entreprise (Pacte) a été créé, favorisant la collaboration des acteurs de la Direction des RH, de l'informatique et des utilisateurs métier autour des évolutions nécessaires en termes d'outils, de processus et de posture ; > la Direction des RH a revu son organisation pour devenir

plus agile et accompagner au mieux les collaborateurs MAIF. Entre autres, en 2019, le responsable RH est devenu un partenaire clé des Directions métiers et les accompagne dans l'identification des besoins en formation et dans la mise en œuvre des plans d'actions en matière de ressources humaines.

### Informations additionnelles

Répartition géographique (siège/hors siège) des effectifs MAIF :  
• Total siège social : 2 455  
• Total hors siège : 5 479

Effectifs totaux  
• MAIF : 7 934  
• MAIF VIE : 209  
• groupe MAIF : 8 234

Nombre d'emplois temps plein (ETP)  
• MAIF : 7 700  
• MAIF VIE : 193  
• groupe MAIF (toutes les filiales) : 7 974

Mouvements des effectifs MAIF  
• Total embauches : 1 223  
• Total départs : 948

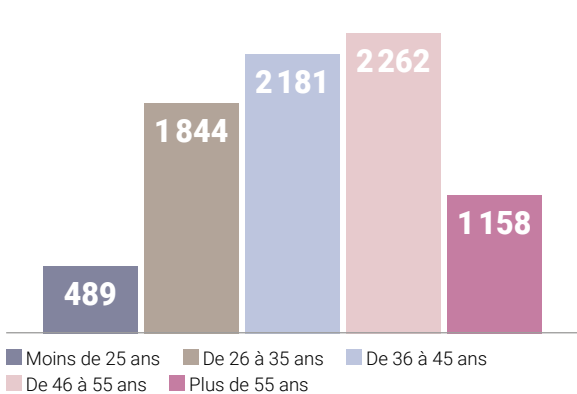


### Indicateur clé de performance

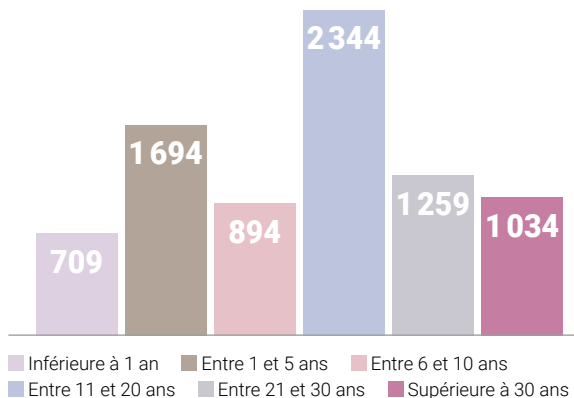
En 2020, dans le cadre de la GPEC, des ateliers ont été menés pour recenser les facteurs ayant un impact et évaluer l'impact de ces facteurs sur les métiers, les compétences et les effectifs pour 18 directions sur 30. Ces directions représentent 85,4 % des effectifs. En 2019, année de l'initiation de la démarche, 2 directions avaient fait l'objet de cette évaluation.

**Objectif :** part des directions dont les facteurs ayant un impact sur les métiers, les compétences et les effectifs devant être identifiées dans le cadre de la GPEC en cumulé :  
2020 : 33 %,  
2021 : 66 %,  
2022 : 100 %.

Répartition des effectifs MAIF par tranche d'âge



Répartition des effectifs MAIF par ancienneté



7. Business to business.  
8. Corporate Online Open Course.  
9. Compétence comportementales (intelligence relationnelle, capacités de communication, caractère, attitudes interpersonnelles).



## DÉCLARATION DE PERFORMANCE EXTRA-FINANCIÈRE 2020

### Risque de discrimination à l'embauche et de discrimination salariale

#### Description du risque

Un recrutement conditionné selon le sexe, l'origine ou le statut serait un risque pour le groupe MAIF, au niveau juridique, de ses valeurs et de sa réputation.

#### Politiques et engagements

Le groupe place les thématiques de la diversité culturelle, générationnelle et des talents ainsi que la mixité parmi ses valeurs fondatrices. Le groupe MAIF s'engage dans l'emploi des personnes en situation de handicap, l'insertion dans l'emploi durable des jeunes, le maintien des seniors dans la vie active et dans l'égalité professionnelle entre les femmes et les hommes de l'entreprise. La politique Diversité MAIF cible une réelle égalité des chances dès l'embauche et à tous les stades de la vie professionnelle. Elle souhaite adopter durablement une gestion dynamique des âges en s'appuyant sur les forces des deux générations, en prenant en compte la multiplicité des parcours professionnels, des projets de vie et des aspirations personnelles.

#### Actions mises en œuvre

La politique de diversité de MAIF se concrétise via les accords d'entreprise qui fixent les lignes directrices desquelles découlent des plans d'actions sur les thématiques suivantes :

#### 1. L'emploi des personnes en situation de handicap

MAIF a signé son 4<sup>e</sup> accord d'entreprise concernant le handicap en février 2019 pour la période 2019-2021, qui contient 5 axes fondamentaux :

- > l'embauche de personnes en situation de handicap ;
- > l'accueil, l'insertion et la formation ;
- > le maintien dans l'emploi, la sensibilisation et la formation ;
- > le recours au secteur adapté et protégé ;
- > des mesures pour les salariés parents d'enfant handicapé ou ayant un conjoint en situation de handicap.

En complément, la structure dédiée Mission handicap MAIF a été créée en 2004.

Conformément à la loi<sup>10</sup>, MAIF a entrepris un vaste programme d'aménagement de ses sites permettant à toute personne en situation de handicap (quelle qu'en soit la nature : moteur, visuel, auditif, mental) d'accéder à ses délégations conseil, d'y circuler, de s'y repérer et de communiquer avec la plus grande autonomie possible.

En 2019, MAIF s'inscrit dans une nouvelle démarche en participant au concours Tous HanScène® en faveur de l'éducation des personnes handicapées et de leur recrutement dans le monde de l'entreprise, en mobilisant étudiants, salariés autour d'un défi commun.

L'accord Solidarité et dons de jours a également été mis à jour en 2020 pour la prise en charge d'un proche en perte d'autonomie.

#### 2. Insertion professionnelle des jeunes et maintien dans l'emploi des seniors (57 ans et plus)

MAIF a signé en 2016 un accord Contrat de génération couvrant la période 2017-2019, dans lequel l'entreprise s'engage en faveur de l'insertion des jeunes et du maintien dans l'emploi des seniors. Bien que l'accord soit terminé depuis fin 2019, l'entreprise poursuit ses engagements vis-à-vis des seniors et concernant les jeunes, elle prévoit particulièrement :

- > l'embauche de jeunes pour des contrats à temps partiel en complémentarité de leurs études, leur permettant le développement de compétences et l'accès à un premier emploi ;
- > l'embauche de jeunes ou personnes en reconversion professionnelle lors de campagne de recrutement en alternance menée chaque année ;
- > le maintien dans l'emploi des seniors.

Entre autres, MAIF a signé une convention de mécénat avec l'association « Nos Quartiers ont des Talents » et parraine de jeunes diplômés issus de quartiers prioritaires ou de milieux défavorisés, dans l'objectif de les accompagner dans la recherche d'emploi, de les préparer au monde de l'entreprise pour un emploi durable et de favoriser l'égalité des chances.

#### 3. L'égalité professionnelle hommes/femmes

Affirmant son engagement pour l'égalité professionnelle hommes/femmes, MAIF a signé un 3<sup>e</sup> accord à ce sujet à l'unanimité des organisations syndicales pour la période 2018-2020. MAIF est également signataire de la charte de parentalité depuis 2013 dont l'objectif est de proposer aux salariés parents un environnement mieux adapté aux responsabilités familiales.

En parallèle, les démarches du réseau féminin Alter Natives, créé en 2016, œuvrent pour l'égalité et la mixité femmes-hommes au sein de MAIF, dans une philosophie d'inclusion à l'égard des hommes et une démarche partenariale avec la Direction des RH.

Enfin, en 2020 le réseau a organisé une rencontre, du mentorat, des masters class dans le but d'éveiller les consciences sur les stéréotypes, de contribuer à l'épanouissement personnel des femmes de l'entreprise, de favoriser leur évolution professionnelle et de promouvoir la mixité et l'égalité professionnelle en interne et en externe.

Afin de mener à bien toutes ces mesures et d'embarquer les collaborateurs, MAIF mène diverses actions de communication, de sensibilisation et de formation. A titre d'exemples, les formations Manager la diversité et Manager une personne handicapée ont été déployées auprès des managers, et la formation Recruter sans discriminer a été dispensée auprès des chargés de recrutement. En région, des conférences Diversité ont été organisées contre les stéréotypes

et critères de discrimination. Enfin, une formation digitale en distantiel est proposée depuis juin 2020 à tout nouveau salarié dans son parcours d'intégration et à tous les collaborateurs de l'entreprise déjà présents pour lutter contre les agissements sexistes en entreprise.



#### Indicateurs clés de performance

Le taux de collaborateurs en situation de handicap en 2019<sup>11</sup> est de 6,49 % pour MAIF et de 5,82 % pour MAIF VIE. Ces taux en 2018 étaient respectivement de 6,40% et de 6,32 % en 2018.

**Objectif** : employer un minimum de 6 % de personnes en situation d'handicap pour MAIF et MAIF VIE (taux réglementaire)

Les indices Égalité professionnelle en 2019<sup>12</sup> (dit Indice Pénicaud) de MAIF et MAIF VIE sont respectivement de 99 points (ie. maintien du taux de 2018) et 93 points<sup>13</sup>.

**Objectif** : maintenir le niveau de l'indice Pénicaud sur les prochaines années pour MAIF et MAIF VIE.

11. Pour des raisons de calendrier de publication, la donnée N - 1 est publiée sur cet indicateur. La donnée N sera publiée dans la Déclaration de Performance Extra-Financière N+1.

12. Pour des raisons de calendrier de publication, les données N - 1 sont publiées sur cet indicateur. Les données N seront publiées dans la Déclaration de Performance Extra-Financière N+1.

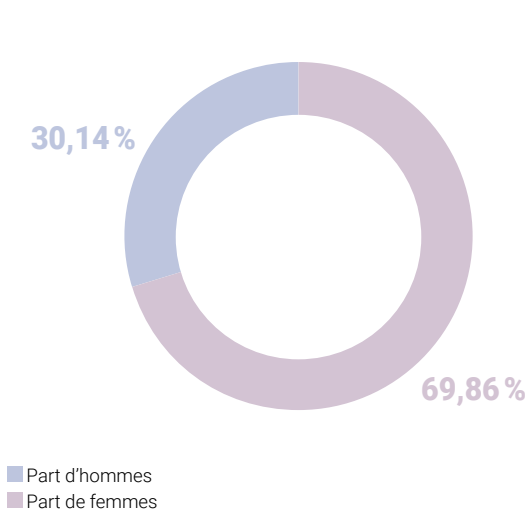
13. L'indice Égalité professionnelle n'avait pas été calculé pour MAIF VIE en 2018.

10. Loi du 11 février 2005 pour l'égalité des droits et des chances, la participation et la citoyenneté des personnes handicapées.

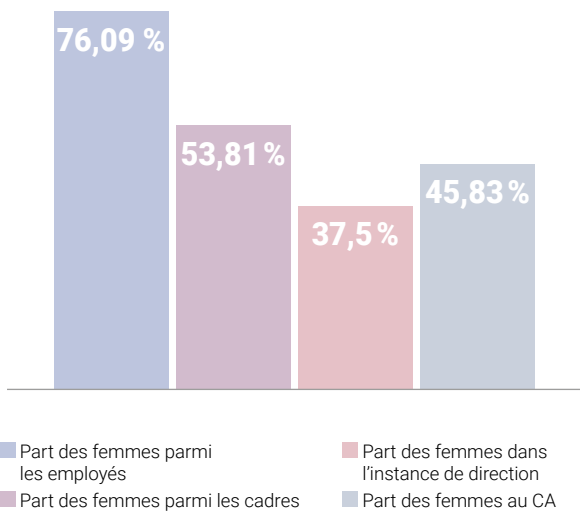
## DÉCLARATION DE PERFORMANCE EXTRA-FINANCIÈRE 2020

### Informations additionnelles

Répartition hommes/femmes des effectifs MAIF



Répartition des effectifs femmes MAIF



## 4. RELATIONS AVEC LES RÉSEAUX DE PRESTATAIRES, FOURNISSEURS, SOUS-TRAITANTS ET PARTENARIATS

### Risque d'inadéquation entre la raison d'être MAIF et les actions des sous-traitants, prestataires ou fournisseurs du groupe

#### Description du risque

Un réseau de sous-traitants, de fournisseurs et de prestataires ne répondant pas aux critères de qualité, de probité et de respect des valeurs du groupe MAIF, constituerait un risque en termes d'image de marque et de qualité de la relation avec les sociétaires.

#### Politiques et engagements

En identifiant les bonnes pratiques déjà mises en place et les risques RSE par famille d'achats, MAIF a élaboré une politique achats responsables avec les acheteurs. Son objectif est de garantir les pratiques responsables des fournisseurs et de veiller à ce qu'ils respectent les valeurs du groupe MAIF.

Par ailleurs, MAIF s'engage à garantir que tous les prestataires intervenant dans le cadre des sinistres respectent les principes éthiques et responsables qu'elle leur fixe. En particulier, elle s'engage à développer le recours aux pièces de réemploi ou PIEC (Pièce issue de l'économie circulaire) dans la réparation après sinistre au sein de son réseau de prestataires auto et IARD.

#### Actions mises en œuvre

##### 1. Fournisseurs et sous-traitants

En 2020, un outil d'évaluation fournisseurs a été acquis afin d'attribuer une note RSE aux fournisseurs en fonction de leurs pratiques sociales et environnementales. L'objectif est d'analyser les nouveaux fournisseurs et, progressivement, ceux déjà en portefeuille. Selon la maturité de leur démarche, un pilotage différencié sera ensuite mis en place afin de les accompagner dans l'amélioration progressive de leur performance RSE.

La politique d'achats responsables de MAIF se concrétise également par l'intégration d'un critère relatif aux impacts environnementaux des achats dans les cahiers des charges, ou encore la contribution au développement de l'activité économique sur les territoires d'implantation en favorisant le recours aux fournisseurs locaux. En particulier, MAIF favorise l'intervention de prestataires niortais dans le domaine des prestations intellectuelles et informatiques. En 2020, plus de 95,8 % de l'ensemble de ses fournisseurs sont situés sur le territoire national. De même, lors du lancement de sa nouvelle identité de marque, MAIF a fixé des exigences d'écoconception dans le cahier des charges des nouvelles enseignes (100 % recyclables, faible consommation d'énergie, réduction des incidences sur la biodiversité...), mais aussi dans la gestion de la fin de vie des anciennes (traçabilité des déchets générés, engagements du prestataire sur le taux de valorisation et de recyclage des déchets, optimisation des transports).

Afin d'engager l'ensemble des fournisseurs dans la démarche et d'assurer la cohérence de leurs pratiques avec sa raison d'être, MAIF intègre, depuis janvier 2020, la nouvelle charte achats responsables dans tous les nouveaux contrats. Un plan d'actions coconstruit avec les acheteurs permet également de favoriser la mise en application de la charte.

##### 2. Prestataires

En ligne avec ses engagements, MAIF a rédigé une charte précisant les principes éthiques et responsables que les prestataires intervenant dans le cadre des sinistres doivent respecter. MAIF réalise également des audits annuels de ses prestataires automobiles (experts, réparateurs et recycleurs). En cas de non-respect des engagements, un plan d'actions est systématiquement mis en place.

## DÉCLARATION DE PERFORMANCE EXTRA-FINANCIÈRE 2020

Par ailleurs, MAIF a mis au point des solutions de réparation alternatives au renouvellement systématique des éléments de carrosserie endommagés avec son réseau de prestataires automobiles (pour plus d'informations, se référer au risque 11 : Risque d'une réponse insuffisante au besoin de résilience des sociétaires face aux événements climatiques et d'une mauvaise gestion de ces sinistres). D'autre part, MAIF a profité du lancement de la nouvelle identité de marque, pour rappeler aux prestataires ses attendus concernant l'utilisation des pièces auto de réemploi.

En phase avec ses valeurs, MAIF a participé à l'effort collectif en soutenant économiquement son réseau de prestataires pendant la crise sanitaire de la Covid-19. En particulier, les délais de paiement ont été écourtés, les remises habituellement appliquées en faveur de MAIF ont été abandonnées et les tarifs appliqués par les prestataires à la MAIF ont été majorés par anticipation pour 2021. Ainsi, MAIF a soutenu à hauteur de 32 M€ l'activité de son réseau de prestataires en 2020.



### Indicateur clé de performance

En 2020, les pratiques RSE de 5,2 % des fournisseurs du groupe MAIF ont été évaluées, représentant 28 % des dépenses achats MAIF.

**Objectif** : réaliser l'évaluation RSE de 15 % des fournisseurs du groupe à horizon 2022, couvrant environ 80 % des dépenses.

### Informations additionnelles

Répartition géographique des fournisseurs MAIF :

- 2 348 fournisseurs en France
- 70 fournisseurs en Europe hors France
- 4 fournisseurs en Asie
- 28 fournisseurs dans le reste du monde
- 2 450 fournisseurs au total

Répartition géographique du montant des achats MAIF :

- 420,7 M€ d'achats en France
- 6,9 M€ d'achats en Europe hors France
- 0,2 M€ d'achats en Asie
- 1,2 M€ d'achats dans le reste du monde
- 429,05 M€ d'achats au total

## Risque d'inadéquation entre la raison d'être MAIF et les partenariats d'image et stratégiques mis en œuvre

### Description du risque

Dans le contexte d'un partenariat/mécénat d'image ou d'un partenariat stratégique, le risque serait celui d'un décalage entre les pratiques du tiers, d'une part, et les valeurs et la philosophie du groupe MAIF d'autre part. Réputé pour son implication dans la société civile et son soutien à de nombreuses causes, le groupe MAIF se doit de veiller à ce que les acteurs auxquels il est publiquement associé dans le cadre d'un partenariat d'image ou stratégique répondent à ses critères de qualité et de probité. De plus, un événement, organisme ou marque associée au groupe offrant une expérience décevante pour le grand public, constituerait un risque au regard de ses valeurs et de la qualité de ses produits et services assurantiels. Il est d'autant plus important de veiller au bon alignement des valeurs que le positionnement et les engagements MAIF s'affirment et se renforcent grâce à la qualité d'entreprise à mission adoptée en 2020.

Le risque pourrait également être celui d'une contradiction entre les valeurs du groupe et la pertinence des partenariats choisis. Le groupe se doit donc de s'assurer de l'objectivité de ses choix, de leur opposabilité et de leur intérêt dans le cadre de la stratégie globale.

### Politiques et engagements

Conformément à ses valeurs et aux axes stratégiques sur lesquels elle se positionne, MAIF a mis en place une politique de partenariats d'image sur des thématiques historiques, que sont l'éducation, la culture et le social. En phase avec sa qualité d'entreprise à mission, elle se positionne également sur de nouveaux sujets de société, tels que le sport, le numérique et l'environnement. Dans le cadre du plan stratégique et de la publication de sa raison d'être, MAIF s'engage tout particulièrement à ce que ses partenariats aient un impact positif sur la société et son environnement.

Par ailleurs, MAIF souhaite que le développement commercial de sa marque nourrisse sa raison d'être. Dans ce cadre, elle formalise son engagement à choisir des partenaires

stratégiques dont l'image et les valeurs sont en adéquation avec les siennes.

### Actions mises en œuvre

MAIF s'est dotée d'une entité Partenariats images, Mécénat et sponsoring, composée de 10 collaborateurs, chargée de faire respecter la politique de partenariats d'image du groupe. Dans ce cadre, un processus de gestion des sollicitations des partenaires/mécénats a été mis en place. Ainsi, avant toute décision d'engagement, chaque sollicitation reçue, au niveau national ou local, est systématiquement étudiée (avec une réponse apportée pour chacune). Si le projet paraît correspondre aux attentes stratégiques de MAIF, une analyse approfondie est menée, dont la première phase porte sur l'image du potentiel partenaire. La structure juridique du projet, son modèle économique, son impact sociétal, sa cible et les autres partenaires embarqués sont alors étudiés par MAIF. Une prise de contact est ensuite organisée à distance ou en présentiel dans le but de confirmer ou d'infirmer les conclusions de l'analyse sur l'alignement des valeurs. Les projets ayant été sélectionnés à la suite de ces étapes entrent ensuite en phase de négociation, puis en phase de formalisation du contrat par l'élaboration d'une convention.

Pour la majorité des nouveaux partenariats, une logique de test d'un an est mise en place afin de sécuriser les engagements des différentes parties prenantes et de réajuster les conventions au besoin. Une sécurisation juridique des nouveaux partenariats est également réalisée avec le service compétent. Dans le cas d'une sollicitation locale, ce sont les équipes MAIF de terrain qui apportent une réponse aux demandeurs au regard des axes stratégiques nationaux et des enjeux locaux.

MAIF dispose également d'une entité dédiée à la gestion des différents partenariats stratégiques du groupe. Cette équipe analyse de manière approfondie le profil de chaque partenaire stratégique potentiel et prend notamment en compte l'image et le positionnement du partenaire ainsi que l'alignement entre ses valeurs et celles de MAIF.

### DÉCLARATION DE PERFORMANCE EXTRA-FINANCIÈRE 2020



#### Indicateur clé de performance

Répartition du budget total des partenariats par thématiques (voir graphique ci-dessous).

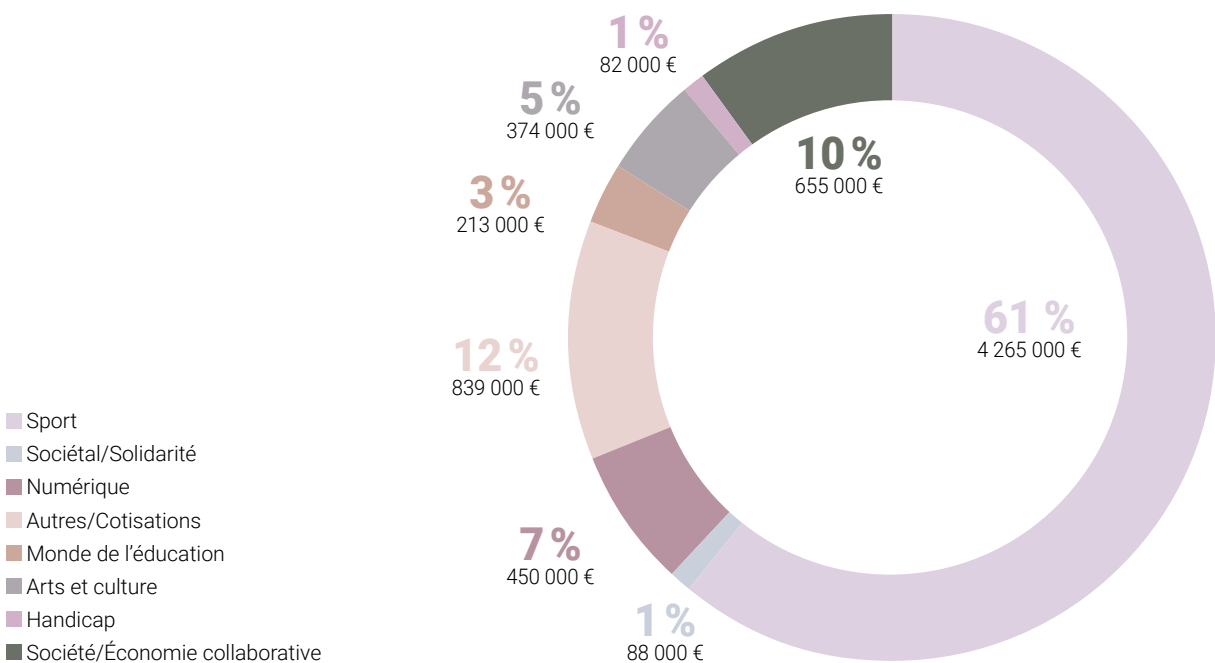
**Objectif :**

- couvrir des thématiques pour lesquelles MAIF s'engage dans le cadre de sa feuille de route Communication institutionnelle : l'éducation, la culture, le social, le sport, le numérique et l'environnement ;
- développer, au fil des ans, des partenariats à impacts positifs contribuant aux objectifs statutaires sociaux et environnement définis dans le cadre du statut d'entreprise à mission et de la raison d'être MAIF.

Le taux de sollicitations retenues<sup>14</sup> de MAIF est de 5,57 % en 2020. En 2019, il était de 1,13 %.

#### Informations additionnelles

- Montant global alloué aux partenariats d'image : 6,97 M€
- Montant global alloué au mécénat : 13,6 M€



14. Ratio du nombre de réponses positives aux sollicitations reçues sur le nombre total de sollicitations reçues.

## 5. SÉCURITÉ INFORMATIQUE, PROTECTION DES DONNÉES PERSONNELLES ET RECOURS À L'INTELLIGENCE ARTIFICIELLE

### Risque de défaut de protection des données personnelles

#### Description du risque

Une protection défaillante et un mauvais traitement des données personnelles feraient porter un risque au groupe et à son positionnement sur le respect de la vie privée des personnes en relation avec l'entreprise (sociétaires, collaborateurs...). Par ailleurs, le non-respect au Règlement général sur la protection des données (RGPD) représente un risque de non-conformité pour le groupe.

#### Actions mises en œuvre

Dans le cadre de la charte numérique et de la politique de protection des données, MAIF adopte un positionnement éthique sur l'enjeu de la protection des données personnelles formalisé par des actions concrètes, notamment sur quatre axes principaux :

- > responsabilité : un Délégué à la protection des données (DPO) a été nommé au sein d'une équipe spécialisée sur le sujet au sein de MAIF, qui anime un réseau de correspondants dans les filiales. Par ailleurs, les rôles et responsabilités des parties prenantes vis-à-vis des données personnelles ont été définis par l'entité Sécurité et management de la data ;
- > conception des produits et services : des formations à destination des collaborateurs ont été organisées afin de systématiser la prise en compte du respect des données personnelles dans la conception des produits et services. Différents supports et outils sont mis à leur disposition afin de répondre aux principes de la protection des données ;
- > transparence : une page dédiée à la protection des données personnelles a été créée sur le site entreprise maif.fr<sup>16</sup> afin d'informer et d'éduquer le grand public sur cet enjeu. La page détaille les cas dans lesquels les données personnelles sont collectées, les destinataires de ces données, les durées de conservation et leur localisation, ainsi que les droits des utilisateurs sur leurs données. Il est également possible pour les sociétaires MAIF d'exercer leur droit à la portabilité<sup>17</sup> ou de modifier leurs consentements directement depuis leur espace personnel sur maif.fr ;
- > alerte : un dispositif permettant la détection de violation de données et l'alerte immédiate du DPO a également été mis en place à la MAIF.

#### Politiques et engagements

Formalisant sa volonté de respecter les données personnelles au-delà de l'obligation légale, MAIF a rédigé une charte numérique, « Pour un monde numérique résolument éthique et humain », un an avant l'entrée en application du RGPD. L'objectif de cette charte est de communiquer sur la protection des données personnelles traitées par MAIF, le respect de la vie privée, ainsi que le partage du savoir et des connaissances, afin de mettre le numérique au service de l'Homme. MAIF a également mis en place une politique de protection des données<sup>15</sup>, dans laquelle s'inscrit le respect des principes du RGPD. Dans ce contexte, ses engagements consistent à ne pas vendre les données personnelles de ses clients, à privilégier le stockage de ses données en France ou dans l'Union Européenne et à favoriser l'exercice autonome et la maîtrise du droit à l'accès aux données personnelles. De plus, la politique de protection des données est inscrite dans le système de gestion des risques du groupe, lui-même détaillé dans la politique globale de gestion des risques approuvée annuellement par le conseil d'administration.

15 : <https://www.maif.fr/annexes/mentions-legales/donnees-personnelles.html>

16. <https://entreprise.maif.fr/entreprise/pour-une-societe-de-partage/decouvrir-nos-actions/maitriser-les-enjeux-du-numerique/donnees-personnelles>

17. Le droit à la portabilité offre aux personnes la possibilité de récupérer une partie de leurs données dans un format ouvert et lisible par machine. Elles peuvent ainsi les stocker ou les transmettre facilement d'un système d'information à un autre, en vue de leur réutilisation à des fins personnelles.

## DÉCLARATION DE PERFORMANCE EXTRA-FINANCIÈRE 2020



### Indicateur clé de performance

Le taux de collaborateurs de MAIF et MAIF VIE participant à la création de produits et services formés à la protection des données personnelles a augmenté de 8 points en 2020 pour atteindre 83 %. Il était de 75 % en 2019.

**Objectif :** dispenser la formation *Privacy by design* à au moins 80 % des collaborateurs participant aux projets de création d'offre et de fonctionnalité dans l'entreprise.

## Risque de défaut de maîtrise des outils d'intelligence artificielle

### Description du risque

Le risque serait celui d'une perte de contrôle par l'humain des processus et de ses différentes activités (assurantielles et autres) concernés par le recours à l'intelligence artificielle (IA).

### Politiques et engagements

MAIF s'engage à une utilisation éthique de l'IA et à ce que l'humain conserve une maîtrise technique dans le cadre de son utilisation. Cet engagement est formalisé à la fois dans la charte numérique et dans le guide *Intelligence artificielle* rédigé en 2019 recensant les bonnes pratiques à respecter et remise progressivement à chaque collaborateur travaillant sur des projets impliquant l'IA depuis 2020.

### Actions mises en œuvre

Dans le contexte de ces chartes et engagements, les collaborateurs MAIF sont sensibilisés aux enjeux de la valorisation des données par l'IA. Afin de garantir la maîtrise de cette technologie par l'homme, MAIF forme et sensibilise ses data scientists<sup>18</sup> aux bonnes pratiques d'utilisation, à l'éthique des algorithmes et à leur explicabilité au travers de communautés animées par la guilde Data ou d'événements

animés par les communautés. Elle investit également dans une veille active sur les thématiques d'éthique et de maîtrise de l'IA.

La communauté que forment ces data scientists MAIF permet de propager les meilleures pratiques entre pairs. MAIF affirme son soutien à la diffusion des savoirs sur l'IA en participant, par exemple, au comité éditorial du Data Analytics Post<sup>19</sup>, dans le but de sensibiliser le plus grand nombre aux enjeux qui en découlent. MAIF partage une partie de ses codes et de ses pratiques relatives à l'IA via OSS by MAIF (le site d'open source par MAIF), afin de les rendre auditable et appropriables par tous. Enfin, les data scientists ont développé un outil SHAPASH de maîtrise des biais et d'explicabilité des algorithmes, utilisé au sein des projets MAIF et qui pourrait être également open sourced au bénéfice de tous.

Par ailleurs, MAIF s'engage avec différents acteurs de la société civile dans la réflexion et l'action autour des enjeux liés à l'utilisation de l'IA. MAIF s'est ainsi associée au collectif Impact IA<sup>20</sup> et participe à des groupements d'intérêt (au premier titre desquels la Fédération française de l'assurance) ainsi qu'à des séminaires d'experts ou de recherche sur cette thématique.



### Indicateurs clés de performance

45 collaborateurs MAIF ont été sensibilisés au guide IA MAIF au sein des populations participant à la réalisation de solution Data/IA MAIF.

**Objectif** de collaborateurs sensibilisés à cette charte : 2020 : 40, 2021 : 75 (cumulé).

4 applications IA développées en interne ont été évaluées au regard de la grille d'évaluation éthique IA proposée par l'UE<sup>21</sup>.

**Objectif** de nombre d'applications IA développées : 2020 : 3, 2021 : 6 (cumulé).

En cumulé, les conférences<sup>22</sup> de sensibilisation à l'IA en interne comptent 769 participations.

**Objectif** de nombre de participations : 2020 : 500, 2021 : 750 (cumulé).

## Risque de défaillance du système d'information du groupe MAIF

### Description du risque

Dans le contexte de la digitalisation de ses activités et de la relation avec ses sociétaires, le risque pour le groupe MAIF serait une faille de sécurité dans son système informatique, ou son exploitation par un tiers malveillant, compromettant ainsi l'activité de l'entreprise et provoquant une perte et/ou vol et diffusion sur des réseaux publics de données (personnelles et/ou métier).

### Politiques et engagements

MAIF s'engage à mettre en place des dispositifs garantissant la robustesse des systèmes, la confidentialité, la qualité et la continuité de service. Pour ce faire, MAIF a construit une politique de maîtrise de la sécurité des Sys-

tèmes d'information (SI) qui repose sur une approche à 3 axes : prévention, détection et réaction.

### Actions mises en œuvre

Le groupe MAIF est particulièrement sensible à la sécurité de son système d'information. Cette sensibilité se traduit par la mise en place d'une organisation composée d'un responsable de la sécurité des systèmes d'information, d'une équipe pluridisciplinaire intégrant des spécialistes formés aux différentes normes professionnelles (telle que ISO 27000<sup>23</sup>), d'un référentiel documentaire comprenant notamment des politiques de sécurité spécifiques et de chartes sécurité. Cette gouvernance permet de mener à bien la politique de maîtrise de la sécurité des systèmes d'information :

18. Métier en charge de l'exploration de données complexes qui apporte au notamment aux métiers son expertise en techniques et algorithmes d'apprentissage automatique et en systèmes d'intelligence artificielle.

19. Média spécialisé sur les sujets des données numériques.

20. Impact AI est un collectif de réflexion et d'action constitué d'un ensemble d'acteurs de l'intelligence artificielle, réunis autour de deux objectifs communs : traiter des enjeux éthiques et sociétaux de l'IA et soutenir des projets innovants et positifs pour le monde de demain.

21. <https://ec.europa.eu/digital-single-market/en/news/eu-artificial-intelligence-ethics-checklist-ready-testing-new-policy-recommendations-are>.

22. Mélusine, Conférence de l'IA à la MAIF, Les chatbots dans la relation sociétaire...

23. Norme sur le management de la sécurité de l'information.

## DÉCLARATION DE PERFORMANCE EXTRA-FINANCIÈRE 2020

### 1. Prévention des risques cyber

L'équipe sécurité SI a mis en place une démarche d'intégration de la sécurité dans les projets informatiques. Le but est de conseiller, d'accompagner et de contrôler l'intégration des objectifs et des contraintes spécifiques nécessaires à la protection des solutions informatiques hébergées dans le cloud et des données. Des supports de sensibilisation tels que des Cooc<sup>24</sup> et des vidéos explicatives vulgarisant les principaux enjeux de la sécurité SI ont été créés à destination des collaborateurs.

### 2. Détection des menaces et des vulnérabilités

Les processus de gestion des accès techniques et des utilisateurs reposent sur des mécanismes de gestion des habilitations. La sécurité technique s'appuie sur des solutions conformes avec l'état de l'art, entre autres : sondes et supervision permettant de détecter les alertes de sécurité. Des dispositifs permettent d'analyser les codes malicieux à tous les niveaux du système d'information (flux, applications et données stockées). MAIF utilise également des sondes de détection automatique des vulnérabilités qui analysent les postes et les serveurs. Par ailleurs, MAIF a mis en place un dispositif du type Centre opérationnel de sécurité pour réduire les délais de détection en cas d'attaque frontale ou de compromission d'actifs ou de données. Ce dispositif est complété par une veille permanente et une détection des signaux faibles sur internet et le darkweb<sup>25</sup>. Par ailleurs, des audits techniques et organisationnels sont menés périodiquement pour contrôler l'adéquation des mesures avec les standards en la matière et détecter les éventuelles vulnérabilités techniques ou applicatives. Des campagnes d'audit de conformité contractuelle sont également réalisées auprès des prestataires pour mesurer l'application des obligations de sécurité par les équipes intervenant pour le compte de MAIF. Pour plus de sécurité, des programmes de *bug bounty*<sup>26</sup> sont organisés sur les applications MAIF ou fournies par les partenaires.

### 3. Réaction en cas d'événement cyber

MAIF s'est dotée d'un dispositif de gestion de crise cyber avec un plan de reprise du système informatique. L'équipe sécurité SI contribue aux travaux relatifs aux PCA du groupe MAIF et intervient au niveau du dispositif de gestion de crise global.



#### Indicateurs clés de performance

Le taux cumulé de développeurs ayant suivi une formation portant sur les bonnes pratiques en matière de développement sécurisé depuis 2019 est de 88,24 % pour MAIF (ie : *formation au développement sécurisé*). Le même taux en 2019 était de 97,80 %. En effet, 45 développeurs sur 46 avaient été formés cette année-là et les 5 développeurs recrutés en 2020 n'ont pas encore pu bénéficier de la formation dans le contexte de la crise sanitaire.

**Objectif :** former annuellement à la sécurité du SI 90 % des nouveaux développeurs MAIF et 100 % des développeurs déjà en poste (ayant déjà été formés)

En 2020, le taux de disponibilité du SI des 4 systèmes d'information majeurs est de 99,67 % pour MAIF et de 98,47 % pour MAIF VIE. En 2019, ils étaient respectivement de 99,80 % et 99 %.

**Objectif :** avoir un taux de disponibilité du SI des 4 systèmes d'informations majeurs de 99,5 % minimum.

## 6. RESPONSABILITÉ FACE AU CHANGEMENT CLIMATIQUE

### Risque de mauvaise maîtrise de la consommation énergétique

#### Description du risque

Dans un contexte de tension sur l'approvisionnement en énergie, une mauvaise gestion de la consommation des ressources pourrait présenter un risque pour le groupe qui verrait sa rentabilité diminuer. Par ailleurs, ne pas saisir les opportunités portées par la transition énergétique constituerait également un risque de détérioration de l'image du groupe et de positionnement.

#### Politiques et engagements

Historiquement investie dans la préservation de l'environnement, MAIF s'engage dans la réduction de l'empreinte énergétique de ses immeubles d'exploitation, des moyens généraux et de la mobilité des collaborateurs.

#### Actions mises en œuvre

##### 1. Réduction de l'empreinte énergétique des immeubles d'exploitation

Certifiée Iso 50001<sup>27</sup> pour l'ensemble de ses activités, MAIF a mis en place différentes actions pour réduire ses consommations énergétiques : sensibilisation des collaborateurs sur les écogestes, conception spécifique des aménagements et achats d'équipements, rénovation des installations... MAIF se conforme également aux référentiels de Haute qualité environnementale (NF HQE), notamment dans le cadre d'opération de rénovation majeure et d'exploitation. La démarche de HQE Exploitation du siège a été certifiée en 2020. Par ailleurs, en 2020 MAIF a lancé la démarche BREEAM In-Use<sup>28</sup> pour le parc immobilier en pleine propriété, avec un programme de certification progressif sur 2021 et 2022 dont l'objectif est de certifier 80 % des surfaces en pleine propriété à 2022.

En parallèle, MAIF concrétise son engagement environnemental en consommant l'énergie renouvelable produite directement sur certains de ses sites. À titre d'exemple, le projet d'ombrières solaires en autoconsommation du site toulousain a vu le jour en 2019. Un programme plus large de déploiement est en cours avec 6 nouvelles productions en autoconsommation sur ombrière ou de panneaux en toiture qui devront être mises en service en 2020 et 2021. MAIF a également fait le choix de contractualiser l'achat d'énergie verte auprès de ses fournisseurs : le gaz est approvisionné entièrement en biogaz et l'électricité consommée par les locaux est produite entièrement via des sources d'énergie d'origine renouvelables dans le cadre du dispositif des Garanties d'origine (GO). Pour aller plus loin, MAIF souhaite développer des contrats directement avec les producteurs d'énergie pour contribuer à l'émergence de nouveaux outils de production des énergies renouvelables. Une première étape a été franchie en 2020 avec un contrat passé avec Akuo et Plum pour couvrir la consommation d'électricité des sites de l'Île-de-France (environ 10 % de la consommation totale MAIF) par la production solaire flottante Omega 1 située dans le Vaucluse. Ce contrat est également couvert par le mécanisme des GO. S'agissant d'une centrale sous complément de rémunération, l'intermédiaire fera ses meilleurs efforts pour que les GO de la centrale OMEGA 1 soient attribuées à MAIF.

##### 2. Réduction de l'empreinte énergétique des moyens généraux

MAIF intègre les principes d'économie circulaire dans ses achats de mobilier et développe des solutions de partenariat local afin d'augmenter significativement le réemploi de mobilier et d'équipement. Par exemple, MAIF renforce ses actions menées avec des entreprises de l'économie

24. Corporate Online Open Course.

25. Partie d'internet accessible uniquement via des logiciels spécifiques, contenant des sites marchands qui vendent des produits et services illégaux.

26. Afin de tester la sécurité de son système informatique, une entreprise peut mettre en place un programme de *bug bounty* récompensant quiconque trouvera une faille sur un périmètre délimité au préalable.

27. Norme sur le management de la sécurité de l'information.

28. La certification BREEAM In-Use est une méthode internationale d'évaluation de la performance environnementale d'un bâtiment en exploitation.

## DÉCLARATION DE PERFORMANCE EXTRA-FINANCIÈRE 2020

solidaire, comme les Ateliers du Bocage qui récupèrent la totalité du parc informatique réformé. Afin de limiter les sources de pollution et son empreinte énergétique liée aux moyens généraux, MAIF a créé début 2019 un comité interne Green IT pour le numérique responsable qui milite, entre autres, pour l'achat de matériel informatique labellisé ou encore l'allongement de la durée de vie des équipements.

### 3. Réduction de l'empreinte énergétique des déplacements des collaborateurs

MAIF agit à la fois sur les déplacements professionnels et les déplacements domicile-travail des collaborateurs. Pour limiter l'impact des déplacements professionnels, l'entreprise adopte une nouvelle politique mobilité favorisant les véhicules à faible émission et limitant les motorisations traditionnelles aux véhicules les moins énergivores (émission moyenne en parc de 102g de CO<sub>2</sub>/km (norme NEDC) pour une consommation moyenne de 6,08 litres pour 100 km).

Pour les déplacements domicile-travail, MAIF encourage les collaborateurs à la mobilité douce et à la réduction des émissions carbone liées à leurs déplacements :

- > la participation au challenge de la mobilité organisé par l'Ademe et la région Nouvelle Aquitaine ;
- > la prise en charge à 100 % des abonnements de transports en commun des collaborateurs ;
- > le déploiement en cours du télétravail et d'un outil de visioconférence ;
- > la prise en charge d'une indemnité kilométrique vélo (0,30 €/km plafonnée à 200 €/an/collaborateur) ;
- > la mise à disposition de vélos à assistance électrique sur le siège pour les trajets domicile-lieu de travail, ainsi que pour les trajets professionnels ;
- > le projet de mise à disposition de bornes de recharge électriques sur le siège afin d'inciter les collaborateurs à l'acquisition d'un véhicule électrique en 2021 et 2022.



### Indicateurs clés de performance

En 2020, à surface équivalente, MAIF et MAIF VIE ont économisé 13 % d'énergie par rapport à 2015 (donnée corrigée de la rigueur climatique). Cette même année, la performance énergétique mesurée en kilowatt heure et par m<sup>2</sup>, corrigée de la rigueur climatique, de MAIF et MAIF VIE est de 118,3<sup>29</sup> kWhcor/m<sup>2</sup>. La performance énergétique de 2019 était de 124,8 kWhcor/m<sup>2</sup>.

**Objectif** : diminuer la consommation énergétique de 20 % entre 2015 et 2025.

En 2020, 49 % de la surface de bâtiments d'exploitation en pleine propriété du groupe MAIF est certifiée HQE et/ou BREEAM In-Use.

**Objectif** : certifier HQE et/ou BREEAM In-Use 80 % de la surface de bâtiments d'exploitation en pleine propriété d'ici 2022.

### Informations additionnelles

Données MAIF

- > Consommation totale d'électricité : 28 525 686 kWh
- > Consommation totale de gaz naturel : 513 537 kWh PCI
- > Consommation totale de fioul : 1 69 500 kWh PCI
- > Consommation totale d'autres énergies : 55 000 kWh
- > Consommation totale d'énergie : 29 877 927 kWh
- > Part de l'énergie d'origine renouvelable consommée : 99,3 %, soit 29 058 847 kWh

L'utilisation de l'outil Deepki peut amener des variations non significatives entre les données publiées et les données de nos fournisseurs d'énergie.

- > Consommation de gazole MAIF : 285 138 L

## Risque d'une réponse insuffisante au besoin de résilience des sociétaires face aux événements climatiques et d'une mauvaise gestion de ces sinistres

### Description du risque

En tant qu'assureur, le groupe MAIF se doit de protéger ses sociétaires face aux risques : avant, pendant et après l'événement. Compte tenu de la fréquence et de la gravité des aléas climatiques (sécheresses, inondations, tempêtes...) induits par le changement climatique, le risque pour l'entreprise serait de ne pas suffisamment accompagner ses sociétaires dans la transition écologique, que ce soit en termes de prévention, de produits d'assurance ou encore de modalités de réparation favorisant un bâti plus résilient. De plus, très investie sur le sujet, MAIF se doit de soutenir et d'encourager les comportements vertueux en faveur de la transition.

Une mauvaise prise en charge des sinistres climatiques, due à une surcharge des gestionnaires ou à une réponse inadaptée ou insuffisante au besoin du sociétaire, représenterait également un risque pour le groupe MAIF en ce qui concerne sa réputation et la satisfaction de ses sociétaires. Par ailleurs, lors d'un événement naturel, le risque pour l'entreprise serait de concentrer ses moyens sur la gestion des sinistres climatiques au détriment des sinistres non climatiques, ce qui aurait également un impact sur la satisfaction des sociétaires et leur attachement à la marque.

### Politiques et engagements

Consciente des impacts négatifs des événements climatiques sur la population, MAIF s'engage à accompagner et à protéger ses sociétaires à chaque étape du risque :

- > MAIF dédie une partie de sa politique de prévention aux risques climatiques, permettant ainsi aux sociétaires d'anticiper ces risques, de s'y préparer et de les atténuer, dans la mesure du possible ;
- > MAIF s'engage à soutenir ses sociétaires dans la transition écologique et à encourager les comportements vertueux à travers ses offres d'assurance ;
- > MAIF s'engage tout particulièrement dans une gestion efficace et humaine des sinistres climatiques, d'une part, et dans l'accueil des émotions des sociétaires sinistrés grâce à une écoute attentionnée, d'autre part. Par ailleurs, dans le cadre de la réparation des sinistres automobiles, conformément à ses valeurs, elle encourage les solutions en faveur de la transition écologique.

Ces politiques ont pour objectif de contribuer à la limitation du risque climatique auprès des sociétaires, tout en encourageant les comportements de lutte contre le changement climatique.

### Actions mises en œuvre

Ayant pour mission de protéger ses sociétaires en amont des risques, MAIF a déployé des mécanismes et des services de prévention et de protection face aux événements climatiques, entre autres :

- > le site de l'association Prévention MAIF, financée par MAIF, dédie une rubrique aux risques naturels informant les sociétaires et le grand public ;
- > la plateforme Aux alentours permet au public de prendre connaissance des aléas climatiques auxquels il s'expose à partir d'une adresse postale ;
- > la plateforme ShareEntraide publie du contenu de prévention sur les risques naturels à destination des sociétaires enseignants, des autres sociétaires particuliers et des sociétaires associations et collectivités ;
- > le site maison-connectee.maif.fr permettant aux sociétaires et citoyens de s'abonner à des alertes météo pour une adresse précise et de recevoir des conseils de prévention subséquents.

MAIF répond également au besoin d'accompagnement des sociétaires dans la transition écologique grâce à ses offres d'assurance. Entre autres, en matière de logement, MAIF a intégré à son assurance habitation la couverture systématique des équipements écologiques tels que les panneaux photovoltaïques, les chauffe-eaux solaires et les pompes à chaleur. Par ailleurs, le recours aux moyens de transport peu carbonés est encouragé grâce à de nombreuses offres et garanties (*pour plus d'informations, se référer voir au risque 1 : Risque d'inadéquation de l'offre du groupe MAIF vis-à-vis du marché et des besoins des sociétaires*). MAIF accompagne également les porteurs de projets photovoltaïques financés par des citoyens en partenariat avec Énergie Partagée grâce à une assurance dédiée leur permettant de concrétiser les projets.

29. Le périmètre de cet indicateur exclu les 6 sites dont les données ne peuvent être publiées au regard du calendrier de publication. La performance énergétique des sites dont les données sont disponibles a été mesurée du 1/11/2019 au 31/12/2020.

## DÉCLARATION DE PERFORMANCE EXTRA-FINANCIÈRE 2020

En parallèle des offres, MAIF fournit des services aux sociétaires et aux citoyens leur permettant de se prémunir face aux risques climatiques, tels que, entre autres, le diagnostic habitation. Ce dispositif permet d'identifier les travaux à réaliser en terme d'isolation et fait bénéficier ses sociétaires d'un tarif préférentiel auprès d'une société de rénovation.

Par ailleurs, MAIF a mis en place différents dispositifs permettant d'accueillir les sinistres climatiques, tout en conservant la prise en charge des autres sinistres. Ainsi, le dispositif de crise Pegase (Plan d'entreprise adapté pour les situations exceptionnelles) créée en 2001, a pour mission de gérer les événements susceptibles d'être à l'origine d'un volume important de sinistres<sup>30</sup>, tels que les événements climatiques. Cette cellule est déclenchée lorsque le nombre de dossiers à traiter justifient, pour leur prise en charge, la mise en place d'une organisation spécifique reposant sur l'anticipation, la solidarité, et l'adaptation à la situation. Cette organisation permet de répondre aux enjeux que sont la satisfaction des assurés, la préservation de l'activité récurrente de l'entreprise, l'évaluation rapide des impacts des sinistres sur l'activité et l'estimation des coûts pour l'entreprise. En parallèle, face à l'augmentation des sinistres climatiques, un plateau de gestionnaires dédiés a été créé. MAIF porte une attention particulière à l'accueil des émotions des sociétaires et à la qualité de leur prise en charge, compte tenu du traumatisme qui peut être vécu à la suite d'un sinistre climatique, notamment lors d'une catastrophe naturelle. Tous les gestionnaires du réseau peuvent être amenés à gérer ces dossiers. C'est pourquoi, en plus des modules spécifiques intégrés aux formations initiales obligatoires, des formations digitales sont également disponibles pour tous les gestionnaires déjà en poste.

Enfin, dans le cadre de la réparation des sinistres, MAIF encourage les sociétaires dans leur comportement vertueux en faveur de la transition écologique. En effet, MAIF a mis au point des solutions de réparation alternatives au renouvellement systématique des éléments de carrosserie endommagés avec son réseau de prestataires automobiles. La durée de vie des pièces détachées est allongée par

l'utilisation de pièces auto de réemploi ou PIEC (Pièce issue de l'économie circulaire). Afin d'accroître l'approvisionnement en pièces de réemploi pour son réseau de réparateurs partenaires, MAIF a décidé en 2019 de déconstruire l'ensemble des véhicules 4 roues de plus de 8 ans, cédés aux recycleurs à la suite d'un sinistre.



### Indicateurs clés de performance

Le taux d'accueil téléphonique moyen<sup>31</sup> des sinistres climatiques lors des périodes d'activation du dispositif Pegase est de 93,87 %.

**Objectif :** atteindre un taux d'accueil téléphonique des sinistres climatiques lors des périodes d'activation du dispositif Pegase de 90 % minimum.

Le taux d'utilisation de pièces de réemploi est de 8,19 % pour MAIF en 2020, il était de 7,70 % l'an passé.

**Objectif :** atteindre un taux d'utilisation de pièces de réemploi de 10 % à horizon 2022 pour MAIF.

### Informations additionnelles

MAIF veille à ce que l'accueil des sinistres climatiques ne se fasse pas au détriment des autres sinistres. En effet, le taux d'accueil téléphonique moyen des sinistres non climatiques par les centres de gestion généraliste<sup>32</sup> lors des périodes d'activation du dispositif Pegase est de 83,92 % (objectif de 81 % minimum), et de 91,84 % pour les centres de gestion experts<sup>33</sup> (objectif de 90 % minimum).

## Risque d'inadéquation entre la politique de placement et d'investissement du groupe MAIF et les risques et opportunités induits par la transition énergétique et écologique (risque physique, risque de transition et risque de responsabilité)

### Description du risque

Une mauvaise prise en compte de la transition climatique et énergétique dans les investissements constituerait un double risque pour le groupe MAIF :

- > une perte de contrôle sur les externalités négatives provoquées par les entreprises, États et projets financés par le groupe ;
- > une perte de valeur ou de capital associée aux conséquences physiques du changement climatique, à une mauvaise adaptation des entreprises ou politiques publiques à la transition énergétique, et aux risques d'image ou juridiques induits par la lutte contre les émissions de substances polluantes et de gaz à effet de serre.

### Politiques et engagements

En tant qu'investisseur institutionnel, MAIF a pris la mesure des enjeux liés au changement climatique et construit en ce sens une démarche adaptée.

L'intégration des enjeux liés à la transition énergétique et écologique dans la gestion directe et déléguée de ses actifs financiers est un pan important de la politique de placements du groupe MAIF. L'intégration du risque climatique dans la gestion de ses actifs financiers s'inscrit dans une démarche d'amélioration continue qui s'appuie sur l'apparition régulière de nouvelles recherches et d'outils à destination des investisseurs comme MAIF.

En 2020, MAIF a adopté une stratégie climat ambitieuse afin de s'inscrire avec volontarisme dans la trajectoire de l'accord de Paris en visant à aligner son portefeuille sur une trajectoire au plus proche de 1,5° C d'ici 2030. Pour atteindre cet objectif, MAIF a pris les engagements suivants concernant la totalité de ses actifs (investissements directs et indirects) :

- > sortir totalement du charbon d'ici 2030 ;
- > évaluer les risques physiques et de transition qui pèsent sur les investissements ;
- > évaluer la température de réchauffement induite par les investissements.

L'adoption de cette stratégie est également l'opportunité pour MAIF de démontrer sa singularité et de contribuer à une transition climatique inclusive, c'est-à-dire attentive aux enjeux sociétaux liés à la transition tels que son impact sur l'emploi, les territoires ou l'accès à l'énergie.

### Actions mises en œuvre

Les risques liés à la non-adaptation d'une entreprise à la transition énergétique et écologique sont analysés en amont de tout nouveau financement en direct. Les risques pris en compte sont ceux susceptibles de survenir sur un horizon d'environ dix ans, équivalent au temps de détention de la dette d'entreprise dans le portefeuille géré en direct. Les analystes en Investissement socialement responsable (ISR) du groupe MAIF interrogent régulièrement et au moins une fois par an tous les gérants des fonds dans lesquels le groupe investit sur leur financement des énergies fossiles et des solutions à la transition énergétique et écologique.

Les principales actions mises en œuvre sont les suivantes :

- > renforcer les critères d'exclusion liés au charbon thermique : en 2020, le conseil d'administration a validé la diminution des seuils de chiffre d'affaires et de production d'électricité à partir du charbon de 20 % à 10 % et fixé un plafond de capacités de production d'électricité à partir de charbon à 5 GWh. L'exclusion des entreprises minières produisant du charbon thermique et des développeurs de projets charbon reste inchangée ;
- > investir au moins 5 % des actifs financiers (hors participations stratégiques, immobilier d'exploitation et unités de compte) du groupe MAIF en faveur de la transition énergétique et écologique (part verte) ;
- > participer à l'initiative Climate Action 100+ afin d'inciter les entreprises les plus émettrices de gaz à effet de serre à aligner leurs activités avec l'atteinte de l'objectif international de limitation du réchauffement climatique en-dessous de 2° C ;
- > réaliser une première évaluation de la température de réchauffement induite par son portefeuille d'investisse-

30. Sinistres concernant les sociétaires particuliers, associations et collectivités.

31. Nombre d'appels traités par les gestionnaires quand le dispositif Pegase est activé / nombre d'appels reçus des sociétaires quand le dispositif Pegase est activé.

32. Sinistres automobiles et petit matériel.

33. Sinistres corporels, matériels et protection juridique.



## DÉCLARATION DE PERFORMANCE EXTRA-FINANCIÈRE 2020

ment, ainsi que des risques physiques et de transition, sur une partie de ses actifs.

Par ailleurs, MAIF contribue à financer des projets ou des entreprises apportant des solutions à la transition énergétique et écologique. Plus particulièrement, en 2019, elle a créé le fonds dédié MAIF Transition, une solution inédite pour apporter une réponse à la double problématique d'un approvisionnement en énergie issue de sources renouvelables et de la transition vers une agriculture biologique. Trois projets – élevage bio, centrale photovoltaïque et centrale photovoltaïque flottante – sont actuellement en cours d'investissement pour un montant total de 5,5 M€. Plusieurs autres projets sont en cours d'analyse.

### Informations additionnelles

Les émissions carbone calculées sur 77 % des investissements du groupe MAIF (hors participations stratégiques et immobilier d'exploitation) sont de 1 159 000 tonnes équivalent CO<sub>2</sub> au 31/12/2019.



### Indicateur clé de performance

La part des investissements du groupe MAIF en faveur de la transition énergétique et écologique, dite part verte<sup>34</sup>, est de 5,9 % au 31/12/2019<sup>35</sup>. Elle a augmenté d'1 point depuis le 31/12/2018.

**Objectif :** investir 5 % des actifs financiers (hors participations, actifs stratégiques, immobilier d'exploitation et unités de compte) du groupe MAIF en faveur de la transition énergétique et écologique (« part verte »).

34. En l'absence de définition officielle, MAIF s'appuie sur le référentiel du label Greenfin porté par l'État français. Elle considère que seuls les projets dédiés exclusivement à la transition énergétique et écologique, l'immobilier labellisé et les entreprises réalisant plus de 50 % de leur chiffre d'affaires dans ces activités intègrent la part verte de ses placements. À l'avenir, cette part verte pourra être amenée à évoluer substantiellement, notamment avec l'adoption d'une taxonomie verte européenne applicable à compter de 2022.

35. Pour des raisons de calendrier de publication, la donnée N – 1 est publiée sur cet indicateur. La donnée N sera publiée dans la Déclaration de Performance Extra-Financière N+1.

## 7. COHÉRENCE ENTRE LA POLITIQUE DE PLACEMENT ET D'INVESTISSEMENT ET LES VALEURS DU GROUPE MAIF : MAÎTRISE DES RISQUES ENVIRONNEMENTAUX SOCIAUX ET DE GOUVERNANCE (ESG)

### Risque d'inadéquation entre la politique de placement et d'investissement du groupe MAIF et ses valeurs ou de mauvaise évaluation des risques extra-financiers liés aux investissements

#### Description du risque

Une absence ou une mauvaise évaluation des risques extra-financiers (environnementaux, sociaux et de gouvernance) des actifs gérés en direct ou de façon déléguée, représenterait un risque pour le groupe MAIF. En effet, mal maîtriser les risques extra-financiers des entreprises ou projets dans lesquels le groupe investit pourrait entraîner une perte de valeur financière de ces investissements (perte de marchés ou de droits d'opérer, sanctions financières, procès, coûts additionnels...). De plus, une politique d'investissements et de placements en contradiction avec les valeurs du groupe MAIF constituerait un risque en termes d'image et de réputation.

#### Politiques et engagements

En cohérence avec sa raison d'être et ses valeurs, les politiques d'investissements et de placements, mises à jour et validées chaque année par la direction générale et le conseil d'administration, intègrent les risques extra-financiers. Ces politiques s'appuient sur des exclusions strictes donnant primauté à l'éthique et permettant de limiter les risques extra-financiers liés aux investissements. Ainsi, MAIF s'engage à ne pas financer directement les entreprises qui ne respecteraient pas les 10 principes du Pacte Mondial des Nations Unies, les marchands d'armes, les producteurs de tabac, les entreprises dépassant les seuils d'exclusion du charbon thermique, les États qui n'ont pas aboli la peine de mort, laissent courir la corruption, ne sont pas en mesure d'assurer la sécurité de leurs citoyens, ou qui assurent un niveau de développement humain retraits des inégalités insuffisant.

En outre, MAIF s'engage dans une démarche d'investisseur 100 % responsable à travers :

- > l'analyse systématique et préalable à tout investissement des enjeux ESG et climat liés aux actifs et aux sociétés de gestion qu'elle sélectionne ;
- > le développement d'une analyse ESG et climat homogène de son portefeuille en gestion déléguée ;
- > l'engagement auprès des entreprises et des sociétés de gestion partenaires afin que ces dernières intègrent à minima les sujets ESG et climat dans la gestion de fonds ;
- > la poursuite de sa démarche progressive et volontariste d'augmentation de sa part ISR dans ses investissements.

Par ailleurs, les politiques d'investissements du groupe MAIF stipulent que, à performances financières égales, les gestionnaires d'actifs financiers MAIF privilégieront les fonds qui intègrent une évaluation du risque extra-financier de leurs investissements.

#### Actions mises en œuvre

En 2020, la politique se décline opérationnellement au sein de chaque classe d'actifs gérés par MAIF, au travers, notamment, des actions suivantes :

- > évaluer systématiquement et préalablement à tout investissement les caractéristiques ESG des entreprises et des États dans lesquels elle investit directement, ainsi que la prise en compte des sujets extra-financiers par les fonds d'investissement qui lui sont proposés. Grâce à cette analyse, les États et entreprises qui ne répondraient pas aux attentes du groupe en matière de pratiques et d'orientation de leur activité ne peuvent pas être financés directement ;

## DÉCLARATION DE PERFORMANCE EXTRA-FINANCIÈRE 2020

> détenir une part ISR d'au moins 80 % des actifs financiers (hors participations stratégiques, immobilier d'exploitation et unités de compte) du groupe MAIF.

En 2020, la Direction des Investissements et des Placements MAIF a, systématiquement et préalablement à tout investissement, effectué une analyse des enjeux ESG et climat liés aux actifs financiers (obligations d'entreprises et d'États, fonds d'investissement) et aux sociétés de gestion qu'elle sélectionne, et ce, au même titre que l'analyse financière.

En réponse à l'article 173 de la loi n° 2015-992 du 17 août 2015 relative à la transition énergétique pour la croissance verte, le groupe MAIF publie un rapport consolidé présentant la façon dont les enjeux extra-financiers et liés au changement climatique sont pris en compte dans les investissements de toutes ses filiales, y compris MAIF. Pour plus d'informations, ce document<sup>36</sup> est disponible sur internet.

Pour finir, en 2020, MAIF a rejoint le Forum pour l'investissement responsable ainsi que le réseau international des investisseurs pour l'impact (GIIN) afin d'approfondir la maîtrise des risques extra-financiers grâce au partage de bonnes pratiques avec ses pairs.



### Indicateur clé de performance

La part des investissements du groupe MAIF répondant à ses exigences en termes de prise en compte des critères ESG est de 88 % au 31/12/2020. Elle était de 85 % à la même date en 2019.

**Objectif :** investir au moins 80 % des actifs financiers (hors participations stratégiques, immobilier d'exploitation et produits d'épargne) du groupe MAIF en investissant dans des entreprises, États ou fonds d'investissement faisant l'objet d'une analyse approfondie de leur niveau de risque extra-financier (environnemental, social, de gouvernance), ou apportant des solutions aux problématiques actuelles du développement durable (économie sociale et solidaire, microcrédit, accompagnement des personnes âgées ou dépendantes, énergies renouvelables, etc).

### Informations additionnelles

2 chiffres clés sur les politiques d'investissement MAIF :

- > 91 % de l'épargne collectée par MAIF VIE dans le cadre des contrats d'assurance vie gérés par MAIF sont également investis en tenant compte des enjeux ESG au 31/12/2020 ;
- > 5 % de l'épargne investie dans le contrat Assurance vie Responsable et Solidaire est dédiée au financement de l'économie sociale et solidaire, à un fonds de microcrédit et à des obligations sociales ou durables (suite à la labellisation Finansol du fonds en euros ARS) au 30/09/2020.

## 8. LUTTE ANTICORRUPTION ET FRAUDE

### Risque de fraude externe

#### Description du risque

Le risque serait de ne pas suffisamment prévenir et détecter les cas de fraude de la part des sociétaires. Le groupe MAIF ne pourrait alors plus garantir les produits les plus compétitifs à ses sociétaires.

#### Politiques et engagements

Le groupe MAIF s'engage à veiller à ce que le comportement individuel ou collectif d'une minorité d'assurés<sup>37</sup> qualifiés d'indélicats ne nuise pas aux intérêts de la collectivité des sociétaires<sup>38</sup>, ainsi qu'à son équilibre économique.

#### Actions mises en œuvre

La lutte contre la fraude des sociétaires particuliers est organisée autour d'un pôle spécialisé chargé de définir la politique de l'entreprise en la matière et d'en assurer la coordination sur un plan opérationnel. Elle est essentiellement basée sur la spécialisation de deux centres de gestion (automobile et habitation) chargés d'instruire tous les dossiers présentant une suspicion de fraude. La détection en amont des situations litigieuses résulte de la sensibilisation

de l'ensemble des acteurs MAIF à ce type de situation et de l'exploitation de requêtes informatiques basées sur l'IA. La lutte contre la fraude en Associations et Collectivités est organisée autour d'un chargé d'études – référent Fraude/LAB-FT – chargé d'assurer la coordination sur un plan opérationnel. Elle est essentiellement basée sur la spécialisation d'une équipe de gestionnaires (environ 10) au sein d'un centre de gestion d'Aix-en-Provence (hors auto) chargés d'instruire tous les dossiers présentant une suspicion de fraude, en complément de la gestion des dossiers plus classiques (hors fraude). La détection en amont des situations litigieuses résulte de la sensibilisation de l'ensemble des acteurs MAIF à ce type de situation.



### Indicateur clé de performance

Le taux de fraude souscription et sinistre réalisé par les sociétaires MAIF particuliers est de 0,12 % en 2020. Il était de 0,1464 % en 2019.

Le taux de fraude sinistre réalisé par les sociétaires MAIF associations et collectivités est de 0 %.

**Objectif :** éviter tous types de fraude des sociétaires particuliers, associations et collectivités pour MAIF par la sensibilisation de l'ensemble des acteurs internes.

36. <https://entreprise.maif.fr/entreprise/performances-et-recompenses/rapport-esg-et-climat-maif>

37. Sociétaires particuliers, associations et collectivités.

38. Sociétaires particuliers, associations et collectivités.

## DÉCLARATION DE PERFORMANCE EXTRA-FINANCIÈRE 2020

### Risque de corruption

#### Description du risque

La loi dite Sapin 2<sup>39</sup> impose aux entreprises de se doter d'un dispositif de prévention et de détection en matière de corruption auprès de ses collaborateurs et de son réseau de partenaires. Son non-respect exposerait le groupe MAIF en termes d'image et à des sanctions.

#### Politiques et engagements

Le groupe MAIF s'engage à respecter les dispositions inscrites dans la loi dite Sapin 2.

#### Actions mises en œuvre

Afin de respecter les dispositifs inscrits dans la loi dite Sapin 2, le groupe MAIF remet, depuis 2014, un code de déontologie à chaque nouveau collaborateur lors de son entrée dans le groupe, qui reste continuellement consultable sur l'intranet. Il définit les règles éthiques et les comportements attendus de la part de tout salarié dans l'exercice de ses fonctions au nom et pour le compte de MAIF, notamment en matière de corruption, de fraude et de gestion des conflits d'intérêts. Le code a fait l'objet de révisions courant 2019, et la nouvelle version est entrée en vigueur le 30 mars 2020 (disponible sur l'intranet).

Une revue totale des activités exercées à la MAIF a permis de définir quels collaborateurs et quelles activités seraient susceptibles d'être exposés au risque de corruption, permettant ainsi d'organiser des sessions de formations adaptées. Cette revue est reconduite en fonction des évolutions intervenues dans les activités ou les organisations (internes ou externes).

À l'occasion de la mise à jour du code de déontologie, un plan de communication a été mis en œuvre au dernier trimestre 2020. Ce dernier est constitué d'un kit de communication déployé en local et d'un e-learning sur la corruption disponible sur la plateforme de formation de l'entreprise. Dans un premier temps, cet e-learning sera facultatif avant

d'être rendu obligatoire à l'ensemble des collaborateurs du groupe MAIF dès janvier 2021.

Ces règles déontologiques ont également été diffusées aux administrateurs et mandataires du conseil d'administration.

Une clause contractuelle a été intégrée aux contrats des intermédiaires et partenaires afin de leur indiquer que MAIF attache une importance toute particulière à la lutte contre la corruption et attend d'eux, en retour, qu'ils respectent leurs obligations au regard des lois et règlements relatifs à ces thématiques.

Enfin, un dispositif lanceurs d'alertes permettant de signaler une violation grave et manifeste de la loi ou du règlement est également accessible depuis mars 2018 sur l'intranet pour les collaborateurs de MAIF, y compris occasionnels et extérieurs.

De plus, une revue des procédures comptables est en cours. Ces dernières sont destinées à s'assurer que les livres, registres et comptes ne sont pas utilisés pour masquer des faits de corruption ou de trafic d'influence (article 17 II 5° loi Sapin 2).



#### Indicateur clé de performance

39,56% des collaborateurs MAIF du siège et du réseau ont été formés à la lutte contre la corruption *via* une formation e-learning.

**Objectif :** former 100 % des collaborateurs MAIF du siège et du réseau à la lutte contre la corruption d'ici fin juin 2021.

### Risque de non-détection des opérations de blanchiment d'argent et de financement du terrorisme

#### Description du risque

Le risque pour le groupe MAIF serait de ne pas suffisamment prévenir et détecter les opérations de blanchiment d'argent et d'être associé au financement du terrorisme.

#### Politiques et engagements

Le groupe s'engage à ne pas être associé à ce type de pratiques et, en particulier, au financement du terrorisme..

#### Actions mises en œuvre

Le groupe MAIF a mis en place depuis 2011 un dispositif de lutte contre le blanchiment et le financement du terrorisme. Afin de réduire ce risque, le dispositif prévoit la détection, l'analyse et, le cas échéant, la déclaration aux autorités des situations de soupçon concernant le blanchiment d'argent, le blanchiment de fraude fiscale, d'abus de faiblesse (âge, tutelle...), ainsi que le financement du terrorisme.

Une classification des risques permet donc d'identifier les zones de risque et ainsi de préciser les procédures à mettre en place pour les différents métiers. Une cartographie des risques permet ensuite de suivre la maîtrise de l'ensemble du dispositif. L'entité Conformité édite un rapport présenté à la direction, dressant le bilan annuel du dispositif et une feuille de route pour les années suivantes, dans un objectif d'amélioration continue.

Par ailleurs, toute personne en contact avec les sociétaires (mandataires et salariés des filières Contrats, Sinistres,

Associations et Collectivités, Réseau des prestataires), quelle que soit la nature de son contrat de travail, doit se former à la lutte antiblanchiment par le biais d'une formation e-learning.

Afin de prévenir ce risque de façon toujours plus efficace, des travaux ont débuté en 2019 sur :

- > la mise en place d'un dispositif cohérent au niveau groupe basé sur une classification des risques avec des critères communs et des critères spécifiques entre les entités du groupe MAIF ;
- > la mise en place d'un outil d'alertes avec des systèmes de notation (horizon 2021) ;
- > la mise à jour d'informations clients permettant de mieux appréhender le risque de blanchiment.



#### Indicateur clé de performance

84,28 % des salariés du réseau MAIF ont été formés à la lutte antiblanchiment entre avril 2020 et le 31 décembre 2020.

**Objectif :** former au moins 75 % des salariés du réseau MAIF à la lutte antiblanchiment sur la période 2020-2022.

39. Loi n° 2016-1691 du 9 décembre 2016 relative à la transparence, à la lutte contre la corruption et à la modernisation de la vie économique.

## DÉCLARATION DE PERFORMANCE EXTRA-FINANCIÈRE 2020

### Note méthodologique

Le rapport du conseil d'administration à l'assemblée générale intègre la déclaration de performance extra-financière, en application de la réglementation<sup>40</sup>. Au sein de la présente déclaration, sont illustrées des bonnes pratiques et données à caractère social, environnemental et sociétal. Les informations suivantes concernent MAIF et ses filiales<sup>41</sup>.

#### CONTENU DE LA DÉCLARATION DE PERFORMANCE EXTRA-FINANCIÈRE

Les entreprises concernées par la réglementation précé- demment citée doivent publier les éléments suivants :

1. Une description du modèle d'affaires de la société
2. Une description des principaux risques et enjeux extra-financiers au regard du modèle d'affaires de la société.
3. Une description des politiques appliquées par la société

incluant, le cas échéant, les procédures de diligence raisonnable mises en œuvre pour prévenir, identifier et atténuer la survenance des risques identifiés.

4. Les indicateurs clés de performance associés aux poli- tiques et aux plans d'actions.

#### COLLECTE DES DONNÉES, AUDIT ET PUBLICATION DES DONNÉES

Cette Déclaration de Performance Extra-Financière 2020 fait l'objet d'une revue de détail opérée par l'Organisme Tiers Indépendant choisi par le groupe MAIF : PwC.

À l'image des exercices précédents, le groupe MAIF utilise Reporting21, plateforme de collecte et de traitement des informations extra-financières, afin de collecter les données RSE du groupe. Les contributeurs métiers saisissent direc- tement leurs données au sein de l'outil. L'activité de chaque

indicateur est tracée et mémorisée, des éléments de preuve peuvent être intégrés à la plateforme, ce qui permet l'ana- lyse des informations récoltées en amont de l'audit. Cet outil permet donc à la MAIF de stocker l'ensemble de ses données extra-financières pour répondre aux différentes contraintes réglementaires qui lui incombent, mais aussi de piloter des indicateurs de performance, intégrés à sa démarche de responsabilité sociétale.

#### LE PÉRIMÈTRE DE REPORTING RSE

Le périmètre du modèle d'affaires et des risques extra-financiers publiés dans la Déclaration de Performance Extra-Financière vise MAIF et les sociétés ayant un poids économique et social significatif au sein du groupe MAIF, et relevant des domaines assurantiel et bancaire, à savoir :

- > MAIF VIE (anciennement Parnasse),
- > Altima Assurances,
- > Altima Courtage.

Ces filiales, retenues dans le périmètre groupe, servent directement l'activité et la stratégie MAIF en proposant des offres et services complémentaires aux sociétaires.

Le périmètre des politiques et des actions mises en place permettant de prévenir, identifier et atténuer la survenance des risques publiés dans la Déclaration de Performance

Extra-Financière est celui de MAIF, hors filiales. Celui des indicateurs clés mesurant la performance des politiques correspond à la MAIF et MAIF VIE, sauf mention contraire.

Deux principaux facteurs motivent ces exclusions :

- > une activité éloignée du cœur de métier assurantiel MAIF confiée à une structure juridique sans existence physique (locaux, salariés...);
- > un chiffre d'affaires et/ou un nombre de salariés non significatifs par rapport aux autres filiales et à l'égard du poids du groupe MAIF.

Le périmètre des données sociales, environnementales et sociétales publiées dans les encarts Informations addition- nelles est indiqué dans le texte.

#### PROCESSUS DE MISE À JOUR DE LA DÉCLARATION DE PERFORMANCE EXTRA-FINANCIÈRE

La liste des risques extra-financiers 2020, publiée dans le présent document, a été mise à jour en collaboration avec les métiers pertinents, sur la base des risques extra-financiers 2019.

Les politiques, les actions mises en œuvre et les indicateurs clés de performance ont été mis à jour et approfondis par les métiers concernés lorsque cela était nécessaire.

Le risque pandémique en lien avec la crise sanitaire de la Covid-19 ne fait pas l'objet d'un risque spécifique dans la présente Déclaration de Performance Extra-Financière. En effet, étant exogène au groupe MAIF, il a été décidé de ne pas lui dédier un risque dans ce document. Au sein de la liste des risques extra-financiers 2020, il a été précisé quand la pandémie a modifié/ajouté un élément de politique ou une action mise en place.

40. Directive 2014/95/UE du Parlement européen et du Conseil du 22/10/2014, appliquée en droit français par le décret n° 2017-1265 du 09/08/2017, article L322-26-2-4 du Code du commerce.

41. Le périmètre est détaillé dans la section Le périmètre du reporting extra-financier.