

2015

RAPPORT ANNUEL MAIF

VIVONS L'AUDACE DE LA CONFIANCE



assureur militant



Dominique Mahé,
président de la MAIF

Pascal Demurger,
directeur général de la MAIF

2015 a marqué le déploiement de notre plan stratégique Vivons l'Audace de la confiance et a vu les premières déclinaisons de nos grandes orientations. À ce titre, l'année a été extrêmement riche en nouveautés. Expérimentations, réalisations innovantes, premiers pas dans de nouvelles démarches l'ont rythmée et en font une année singulière.

Notre mutuelle fait preuve d'une belle dynamique collective dans le contexte d'un métier et d'une

société traversés par de profonds bouleversements. Nous mesurons à quel point ces changements ont su mobiliser nos militants et salariés et ont conduit à de vraies réussites. Dans un environnement marqué par l'évolution des comportements, par le développement de nouveaux modes de relation, par une concurrence exacerbée, **il est très heureux de constater que notre cœur de métier se porte très bien.**

Et nous voulons souligner divers aspects de notre performance 2015 : tout d'abord, confirmant 2013 et 2014, le haut niveau de nos résultats économiques, traduisant à la fois la maîtrise de notre gestion technique et de nos frais généraux et la qualité de notre politique financière.

Vous le savez, notre conseil d'administration est attaché au juste partage de la valeur et ces excellents résultats permettent d'en donner une traduction édifiante au bénéfice de nos sociétaires par nos décisions de stabilité tarifaire : en Vam, pour la troisième année consécutive. Cela signifie en clair que nos sociétaires paient en 2016 le tarif du 1^{er} janvier 2013 de ce contrat ! **Notre développement traduit notre dynamisme.** Nous sommes bien au-dessus des objectifs prévus. Plus de 50 000 sociétaires personnes physiques, plus de 6 000 nouveaux sociétaires Associations & Collectivités ; objectifs dépassés souvent largement sur l'ensemble de nos offres. Performance à apprécier d'autant plus qu'elle se réalise dans la première année de la Loi Hamon. Mieux même, déjà faible, le nombre des départs toutes causes est inférieur en 2015 à ce qu'il était en 2014. **Oui, la fidélisation est bien le cœur de notre modèle. La qualité de l'offre et des services et leur compétitivité, l'excellence de la relation qui unit la mutuelle à ses sociétaires sont régulièrement reconnues.** Nous devons être en permanence attentifs et exigeants sur la qualité servie ; ainsi en 2015, notre accueil téléphonique a significativement progressé. C'est ainsi au quotidien, à tous les moments de la relation sociétaire, par l'engagement de tous les acteurs, que se construit et se renforce la confiance. 2015 est aussi à ce titre une belle année.

Première année de déploiement de notre plan stratégique, 2015 a été riche de réalisations déterminantes pour notre avenir. À l'écoute des pratiques émergentes, souvent à l'avant-garde du marché, **la MAIF se donne les moyens de concevoir et de proposer des réponses très innovantes aux besoins de ses sociétaires et prospects.** Notre stratégie digitale vise à répondre aux défis de demain qui transformeront profondément le métier d'assureur. **Plus réactive, plus agile, plus audacieuse, la MAIF imagine, teste, construit à l'appui de démarches participatives qui privilégient l'intelligence collective.**

La proximité grandissante de la MAIF avec l'économie collaborative a permis de développer une trentaine de partenariats avec de jeunes entreprises offrant des services novateurs en phase avec notre conception d'une société du partage plus solidaire et plus confiante.

En interne, **le management par la confiance et la volonté de favoriser les initiatives, de faciliter l'autonomie et l'épanouissement des acteurs, soutiennent cette démarche globale et contribuent à la qualité du climat social très positif.** Les militants jouent un rôle très actif dans la mise en œuvre de ces orientations nouvelles. Ils y prennent toute leur place.

La nouvelle organisation donne à leur intervention au contact direct des sociétaires une importance accrue et qu'il nous faut accentuer. L'espace régional favorise les initiatives et vise à développer la cohésion au sein des collectifs militants et la complémentarité avec les équipes salariées.

Nous retenons aussi de 2015 l'intensité de notre vie démocratique marquée par nos réflexions et nos débats sur l'évolution de la gouvernance. La décision que nous avons prise à une très large majorité, le 6 février 2016, illustre **notre maturité politique et la confiance qui irrigue notre fonctionnement mutualiste.**

Forte de son cœur de métier, volontaire et dynamique pour relever les défis de demain, **la MAIF va résolument de l'avant ; elle est reconnue et, disons-le, enviée.** Elle a aussi besoin de toutes ses forces rassemblées pour gagner le pari de l'avenir.

Avec le conseil d'administration, nous sommes sereins et confiants, car nous savons pouvoir compter **sur cette envie d'agir, d'agir ensemble, qui nous permettra demain d'être encore plus nous-mêmes.**

Soyons heureux et fiers de vivre ces moments si enthousiasmants de la vie de notre mutuelle.

Rapport annuel MAIF 2015

**LE CONSEIL D'ADMINISTRATION
ET LA DIRECTION GÉNÉRALE**

P. 06

**NOTRE MÉTIER,
soyons à l'avant-garde**

P. 14

**NOTRE ÉNERGIE,
innovons et soyons agiles**

P. 28

**NOTRE PARTI PRIS,
entretenez une relation sociétaire privilégiée**

P. 36

**NOTRE COLLECTIF,
accordons notre confiance**

P. 42

LES PERFORMANCES DE LA MAIF EN 2015

P. 50

INDICATEURS RSE EN 2015

P. 52

**LE RAPPORT
DES COMMISSAIRES AUX COMPTES**

P. 82

**LES RÉOLUTIONS
adoptées à l'assemblée générale ordinaire
du 6 mai 2016**

P. 84

LES ÉTATS FINANCIERS

P. 88

**MODÈLE D'ORGANISATION MAIF
& BRANCHES PRATIQUÉES**

P. 134

Gouvernance : des évolutions qui renforcent notre modèle

AU SOMMET DE LA GOUVERNANCE MAIF, LE CONSEIL D'ADMINISTRATION EST L'ÉMANATION DES SOCIÉTAIRES. EN 2015, DES RÉFLEXIONS APPROFONDIES ONT ÉTÉ CONDUITES, TANT SUR LE FONCTIONNEMENT DU CONSEIL D'ADMINISTRATION, QUE SUR L'ÉVOLUTION DE LA GOUVERNANCE DE LA SOCIÉTÉ.

Compétence collective et responsabilité

Une réflexion collective sur le fonctionnement du conseil d'administration

Avec la dynamique nouvelle instaurée par la Vision à l'horizon 2025 « Audace de la confiance » et la déclinaison de son premier plan stratégique à 4 ans, les modes de fonctionnement de la MAIF enracinent la confiance au centre du modèle. Réactivité et agilité sont les conditions indispensables à l'atteinte des objectifs. Pilier de l'organisation stratégique, le conseil d'administration est concerné au premier chef et porte un devoir d'exemplarité. Souhaitant incarner l'Audace de la confiance, il a mené en son sein des travaux visant à renforcer sa cohésion, sa diversité et son efficacité. Ces derniers vont favoriser le plein exercice des responsabilités d'administrateur, l'efficacité du processus de décision et la valorisation du collectif.

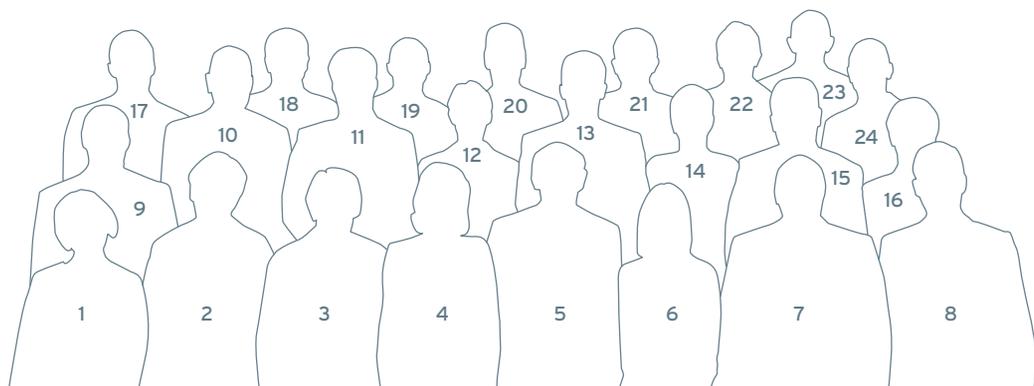
La directive européenne Solvabilité 2 renforce la compétence collective des membres du conseil d'administration en matière d'orientation, de suivi et de contrôle. Elle vient fonder encore davantage l'engagement et la responsabilité de

l'administrateur MAIF (élu par l'assemblée générale ou par les salariés). Dans un environnement plus complexe, ses missions réglementaires s'exercent avec une préoccupation de professionnalisation accrue. Les exigences de compétence collective relèvent de cinq domaines complémentaires, qui requièrent une parfaite compréhension des marchés de l'assurance, du modèle économique et de la stratégie, du système de gouvernance, de la réglementation, de l'analyse financière et actuarielle.

Outre cette expertise, l'administrateur MAIF élu par l'assemblée générale garde son rôle spécifique d'animation du réseau militant. Il est présent sur le terrain, et animateur aux côtés des mandataires mutualistes de la vie démocratique.

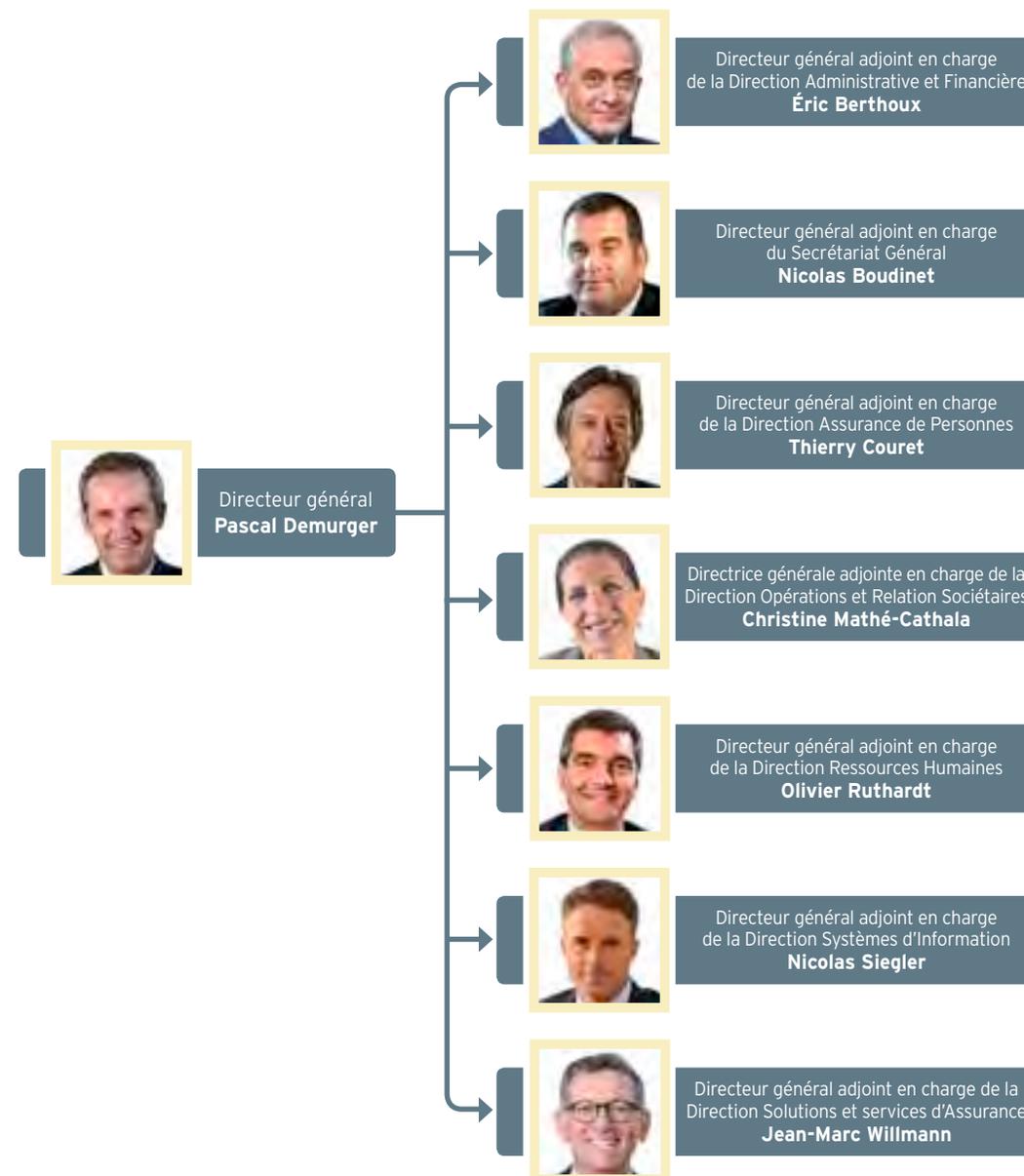
Dans la perspective de la prochaine assemblée générale, les candidatures à la fonction d'administrateur ont été soumises à un dispositif de sélection revisité.

Le conseil d'administration post AGO du 06/05/2016



1. Antonia Cubeddu Gerez - 2. Isabelle Maupin - 3. Annick Couaillier - 4. Sandrine Spaeter-Loehrer - 5. Dominique Mahé
 6. Nadine Naas - 7. Christian Ponsolle - 8. Thierry Monminoux - 9. Olivier Lorthios - 10. Patrick Pedanou - 11. Arnaud Courdesses
 12. Annick Valette - 13. Christian Cortes - 14. Lydia Magbenga - 15. Alain Borjon-Guillermine - 16. Yves Pellicier - 17. Alain Charles
 18. César Albertini - 19. Jean-Philippe Mariette - 20. Laurent Pertusa - 21. Alain Pennel - 22. Christophe Imbert
 23. Bertrand Gaget - 24. Thierry Beaudet

La direction générale Composition post AGE et CA du 06/02/2016



2015
2018

NOTRE AMBITION

QUATRE ORIENTATIONS AFFIRMENT NOTRE SINGULARITÉ ET ORCHESTRENT NOS ACTIONS ET NOS PRATIQUES. À L'AVANT-GARDE DU MÉTIER, AGILE DANS SES PROCESS, LA MAIF CONFORTE LA RELATION PRIVILÉGIÉE AVEC SES SOCIÉTAIRES ET PLACE LA CONFIANCE AU CŒUR DE SON ORGANISATION. INTERDÉPENDANTES, CES ORIENTATIONS SE NOURRISSENT L'UNE DE L'AUTRE, AU SERVICE D'UNE POLITIQUE AMBITIEUSE ET GLOBALE.

Notre métier, SOYONS À L'AVANT-GARDE

Pour répondre aux besoins générés par l'évolution des comportements de consommation, la MAIF invente des réponses innovantes. Tout en restant très présente sur ses marchés historiques, elle se rapproche des acteurs de l'économie collaborative pour créer avec eux des offres adaptées aux pratiques de mobilité et aux exigences des communautés nouvelles nées de l'univers digital.

Notre énergie, INNOVONS ET SOYONS AGILES

Pour être plus réactive et pertinente dans la création de nouvelles offres, la MAIF compte sur l'énergie et les idées de l'ensemble de ses acteurs. Aidée par un système d'information rénové et plus souple, une dynamique d'innovation est lancée dans toute l'entreprise. Elle s'appuie sur des initiatives locales, des expérimentations, une évolution en profondeur de la culture d'entreprise encourageant la responsabilité et le décloisonnement des métiers.

Notre parti pris, ENTRETENONS UNE RELATION SOCIÉTAIRE PRIVILÉGIÉE

Parce que cette relation exceptionnelle fonde sa réussite, la MAIF travaille à parfaire son accessibilité et à optimiser les contacts et le dialogue avec ses sociétaires quel que soit le canal emprunté. En face-à-face, au téléphone ou sur internet, militants et salariés sont au plus près des besoins pour mériter au jour le jour la confiance et la fidélité. La communauté MAIF se consolide sur la base de valeurs et d'intérêts partagés.

Notre collectif, ACCORDONS NOTRE CONFIANCE

Fondement de toute l'organisation MAIF, la confiance a priori s'exprime également en interne. Elle stimule l'intelligence collective au bénéfice des projets d'entreprise comme du bien-être au travail. Accompagnés et soutenus dans leur dynamique de carrière, encouragés à l'autonomie et à la prise d'initiatives, les acteurs développent une fierté d'appartenance qui contribue à l'excellence de la relation.



Notre métier

SOYONS À L'AVANT-GARDE



Pour maintenir le niveau de satisfaction élevé de ses sociétaires et ancrer la confiance, la MAIF enrichit continuellement son offre de produits et services. Pour conquérir de nouveaux marchés, elle est à l'écoute des évolutions de la société, au plus près des besoins des consommateurs. Fidèle à ses valeurs et à la pointe de l'innovation, la MAIF crée des réponses aux attentes d'aujourd'hui et de demain. La société collaborative est en passe de révolutionner l'économie et les pratiques d'assurance. À l'avant-garde, la MAIF se donne les moyens d'avancer avec une inventivité inédite.

Conforter le développement de nos offres cœur de métier

Assurance habitation : vers une nouvelle offre

La rénovation de la gamme Multi-risque habitation (MRH) se poursuit. Avant la commercialisation de l'ensemble de la nouvelle offre à l'horizon 2018, une offre spécifique jeunes a été conçue et sera disponible en juin 2016. Une nouvelle génération d'offre habitation et loisirs va progressivement se substituer à l'offre Raqvam, qui n'est plus adaptée à l'évolution des comportements de consommation. En jouant l'attractivité, l'accessibilité et une modularité souhaitée, cette gamme conserve les caractéristiques de l'assurance MAIF, fondée sur un socle de protection essentielle. Elle se positionne sur la garantie des pratiques émergentes, axe clé du plan stratégique. Enjeu majeur de renouvellement

du portefeuille, les jeunes sont les premiers concernés par la mise sur le marché d'une offre sur mesure. Jeunes enseignants, jeunes actifs, enfants de sociétaires devenant autonomes, étudiants de second cycle, ils ont en commun un mode de vie communautaire et un intérêt pour l'assurance concentré sur certains biens, numériques ou liés à une activité sportive ou musicale. Le produit MAIF Habitation Jeunes est donc composé d'un socle de garanties indispensables et d'une option couvrant l'ensemble des biens nomades, unique sur le marché. Son tarif est simple et compétitif.

Assurance emprunteur : garanties renforcées

Depuis la loi Lagarde de 2010, les souscripteurs d'un crédit immobilier ont toute liberté pour choisir leur assurance emprunteur. Toutefois, la résistance des banques a freiné cette évolution. Pour profiter du développement du marché alternatif relancé par la loi Hamon et dynamiser son offre en la matière, la MAIF a fait en sorte de la rendre plus compétitive. L'Assurance emprunteur MAIF (AEM) offre ainsi aux sociétaires des garanties plus favorables que les bancassureurs en cas de déplacement à l'étranger, de mi-temps thérapeutique, d'invalidité partielle, d'affections dorsales ou psychiatriques.

Protection juridique haut de gamme : pour une relation d'exception

Globale, transparente grâce à la présentation exhaustive des domaines couverts, la PJ haut de gamme assure l'intervention de professionnels du droit dans un périmètre élargi intégrant les problématiques modernes : e-réputation, piratage wifi, usurpation d'identité, usages collaboratifs, propriété littéraire et artistique... Plusieurs exclusivités, dont l'inclusion sans restriction du domaine de la construction et des travaux immobiliers, ou un plafond global d'indemnisation porté à 50 000 €, la placent avantageusement sur le marché. Indépendante de tout contrat, l'offre est accessible à tous à l'adhésion.

L'évolution de la gamme tout entière répond à des préoccupations similaires. La conception de l'offre, issue de consultations internes et externes (sociétaires, prospects) lancées depuis 2013, repose sur le principe d'une structuration plus souple, plus lisible, plus modulaire.





Développer le marché A & C des grandes structures

Offre flottes : à la conquête des grandes structures

Avec sa nouvelle offre d'assurance flottes, MAIF Associations & Collectivités se donne les moyens de répondre aux besoins des grandes structures.

Vam grandes flottes, fruit d'une étroite collaboration avec Altima, est proposé depuis avril 2015 aux grandes associations, établissements publics et grandes collectivités territoriales. L'offre s'adresse aux flottes de plus de cent véhicules, et complète avantageusement la gamme d'Associations & Collectivités. Sur un marché à fort potentiel (parc de véhicules d'entreprises, organisés en auto-partage ou en location de courte durée...), elle permettra de développer la production Vam.



La filialisation d'Altima a été l'occasion de mettre en place très rapidement cette nouvelle offre, servie par un outil informatique délivrant des devis pour le traitement des appels d'offres.

Sa commercialisation et les actions de fidélisation sont réalisées par le service Collectivités territoriales et assurance auto de MAIF A & C, tandis que la gestion des contrats et des sinistres est prise en charge par les équipes d'Altima. Les deux équipes seront réunies dans de mêmes locaux en 2016.

4 000

C'est le nombre de véhicules assurés par l'offre Grandes flottes.

La MAIF très primée

De nombreuses distinctions ont été reçues en 2015, et non des moindres.

Pour la 12^e année consécutive, la MAIF reçoit le Premier prix de la Relation Client du secteur assurance.



Le label d'excellence des Dossiers de l'Épargne a été attribué au contrat Raqvam Associations & Collectivités, ainsi qu'au livret Épargne autrement et au contrat Assurance vie Responsable et Solidaire.

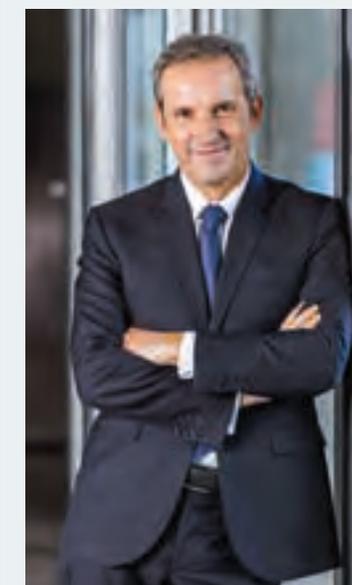


LIVRET ÉPARGNE
AUTREMENT



ASSURANCE VIE
RESPONSABLE ET SOLIDAIRE

Le contrat Assurance vie Responsable et Solidaire a également été distingué par Le Particulier « meilleur contrat pour gérer son épargne de manière socialement responsable », dans le cadre de la première édition des Victoires de l'Assurance vie.



Pascal Demurger a été élu assureur de l'année 2015 dans le cadre de la 14^e édition des « Grands prix » organisés par le Club des assureurs. Cette récompense lui a été remise, lundi 15 février 2016.

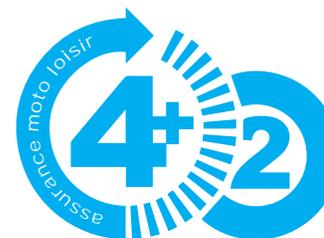
Anticiper et répondre aux attentes du marché

NOTRE VOLONTÉ DE RÉPONDRE AVEC PLUS D'EFFICACITÉ AUX ATTENTES EXPRIMÉES OU ANTICIPÉES DU MARCHÉ NÉCESSITE DE RENOUVELER LES MODALITÉS DE CONCEPTION ET SURTOUT D'ACCÉLÉRER LA MISE EN MARCHÉ DE NOS OFFRES.



Offre 4+2 : les sociétaires coconstructeurs

Concept unique et très innovant, l'offre 4+2 actuellement en phase expérimentale s'adresse aux conducteurs utilisant un deux-roues pour le loisir seulement. L'offre MAIF 4+2 est une formule d'assurance deux-roues modulable s'appuyant sur une application smartphone.



Inédite sur le marché, elle met l'objet connecté au service d'une gestion personnalisée de son assurance, sur le principe du « PayWhenYouDrive ». Coconstruite avec les sociétaires, elle a fait l'objet d'une conception en mode « agile », réduite à neuf mois, afin d'accélérer sa mise sur le marché.

Le principe est simple. La moto est assurée au tiers quand elle ne roule pas. Lorsque le sociétaire souhaite l'utiliser, jusqu'à 60 jours, il déclenche la garantie tous risques à l'aide de son smartphone. La MAIF associe directement les sociétaires à la construction de l'outil. Près de 1900 utilisateurs de deux-roues se sont portés volontaires pour tester l'offre. Leurs retours d'expérience guideront les travaux d'optimisation préalables à la commercialisation en 2017. Altima fabrique et porte cette offre diffusée sous la marque MAIF.

Le principe est simple. La moto est assurée au tiers quand elle ne roule pas. Lorsque le sociétaire souhaite l'utiliser, jusqu'à 60 jours, il déclenche la garantie tous risques à l'aide de son smartphone. La MAIF associe directement les sociétaires à la construction de l'outil. Près de 1900 utilisateurs de deux-roues se sont portés volontaires pour tester l'offre. Leurs retours d'expérience guideront les travaux d'optimisation préalables à la commercialisation en 2017. Altima fabrique et porte cette offre diffusée sous la marque MAIF.



Dans le présent rapport, les informations relatives à la RSE sont identifiées par le logo « Responsable et Citoyen ».

Recyclage des épaves : un service pour l'environnement

La MAIF met à disposition de ses sociétaires son réseau de démolisseurs partenaires pour la mise en épave de leurs véhicules hors d'usage. Ce service lancé en février 2015 est indépendant du contrat Vam et de tout sinistre. Au terme d'un partenariat unique en France, il prévoit l'enlèvement du véhicule roulant et complet, la prise en charge des démarches administratives et le traitement de l'épave en accord avec les règles environnementales. Chaque année en France, environ 1,5 million de véhicules sont mis en épave.



Légitimité MAIF sur les pratiques émergentes

MAIF and GO : la conduite informée

Dispositif inédit d'accompagnement à la conduite, MAIF and GO expérimente avec 5 000 sociétaires le véhicule connecté.

Le second semestre 2015 a été marqué par le lancement de l'expérimentation avec la mise à disposition de l'application MAIF and GO auprès d'une communauté de « conducteurs confiance » MAIF et Filia-MAIF, équipés d'une application smartphone. Véritables acteurs du projet, ils participent à une dynamique ludique tout en bénéficiant d'une évaluation de leurs pratiques de conduite. À l'aide d'un boîtier télématique, les données de conduite sont remontées individuellement sous forme de tableaux et graphiques, auxquels le sociétaire peut accéder directement soit, via le site internet du projet, soit via l'application. Il peut suivre sa progression et bénéficier de conseils personnalisés en partenariat avec les Codes Rousseau.

Un jeu virtuel de rallyes collaboratifs lui est proposé. Un forum permet le partage d'expériences.

Le dispositif dure deux ans.

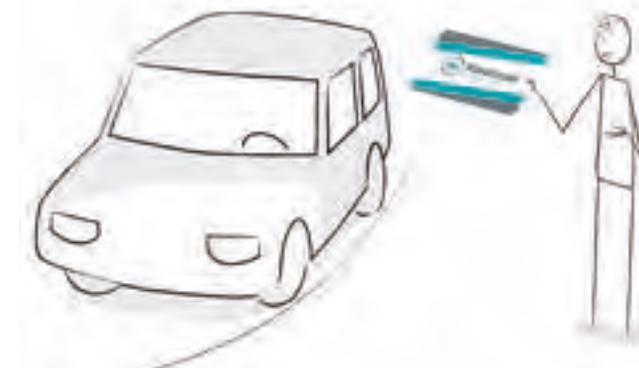
En accompagnant ainsi ses sociétaires afin de réduire les risques en matière de sécurité routière, la MAIF alimente utilement la connaissance de leurs comportements de conduite. Ce nouveau dispositif est aussi l'occasion d'estimer leur appétence pour le véhicule connecté. Il réunit un cercle d'expérimentateurs curieux de progresser ensemble avec des moyens innovants.



Communautés d'usage : avantage aux propriétaires



La MAIF est à pied d'œuvre auprès des nouvelles communautés de consommateurs. Une offre dédiée aux utilisateurs de Koolicar a été lancée en juin. Start-up créée en 2011, premier opérateur d'autopartage entre particuliers, Koolicar propose un service de location de voitures sans échange de clés ni signature de contrat, grâce à la Koolbox, un boîtier embarqué. La MAIF fait bénéficier ses assurés d'une compensation financière lorsqu'ils mettent leur véhicule à disposition de la communauté Koolicar. 1 € par heure de location leur est remboursé, avec un minimum de 10 € et dans la limite de 100 €. Un avantage fondé : un véhicule de sociétaire loué via Koolicar est doublement assuré par la MAIF au titre du contrat Vam A & C et du contrat Vam personnes physiques. Grâce au boîtier embarqué, la MAIF assure la flotte Koolicar « au kilomètre ». Il s'agit de tester la réceptivité à cette offre, ainsi que l'opportunité de la proposer à des communautés similaires. L'offre expérimentale est bien accueillie par les utilisateurs et devrait être reconduite en 2016.



Mutuelle des Sportifs : vers des solutions communes

Au terme d'un partenariat stratégique signé début 2015 avec la Mutuelle des Sportifs, la MAIF, premier assureur des associations et très investie auprès des communautés sportives, s'engage dans une collaboration resserrée. Complémentaires et partageant des valeurs communes, les deux mutuelles misent sur cette proximité naturelle pour répondre aux besoins des assurés, personnes physiques et communautés sportives, au moyen de solutions innovantes. Une garantie « sport sur ordonnance » est désormais offerte aux assurés MAIF et Filia-MAIF, quel que soit le contrat détenu. Elle s'adresse aux victimes d'accident grave et aux personnes atteintes d'une Affection longue durée, dont elle prend en charge la pratique d'une activité physique adaptée, sans supplément de cotisation. Il s'agit de favoriser la réadaptation post-accident et une meilleure récupération de l'état de santé suite à la maladie. Le partenariat

prévoit également la conception d'offres assurantielles complètes et compétitives en réponse aux besoins des grandes fédérations. La fédération Handisport, la fédération de boxe, la ligue de karaté, comptent parmi les premières structures couvertes, avant la fédération française de voile le 1^{er} janvier 2016.



Renforcer notre engagement

Salon de l'économie sociale et solidaire

La deuxième édition du Salon national de l'Économie sociale et solidaire s'est tenue à Niort les 23 et 24 octobre. Labelisée COP 21, elle a accueilli 140 structures et mis en avant l'économie collaborative et les démarches participatives lors de tables rondes et d'ateliers. La MAIF a partagé un stand avec neuf partenaires de l'économie collaborative, et placé au cœur des échanges une question très actuelle pour tous : « À quand les fiançailles entre ESS et économie collaborative ? ». Au côté d'intervenants représentant notamment Ouishare ou le Crédit Coopératif, elle a pris la parole pour valoriser son engagement. En termes d'organisation du travail et de mutualisation des pratiques, les deux univers ont beaucoup à apprendre l'un de l'autre.



Une politique d'investissement responsable



La filiale Miss créée en 2013 pour soutenir les structures de l'économie sociale et solidaire, continue de jouer son rôle d'investisseur. En 2015, Miss a effectué quatre investissements auprès de :

- EBS Le Relais : 150 000 € en prêt participatif ;
- Alternatives Économiques : 50 000 € en prêt participatif ;
- groupe Archer : 50 000 € en apport en capital et 50 000 € en prêt participatif ;
- Agapi (crèche coopérative) : 100 000 € en titres participatifs.

Responsabilité sociétale : une recherche d'exemplarité

Entreprise responsable, la MAIF est engagée dans une démarche de développement durable volontariste. Elle irrigue tous ses champs d'activité, de la conception des offres à la gestion des ressources humaines et la politique d'achats, des investissements financiers aux partenariats, ou encore en soutenant la recherche sur les risques *via* la Fondation MAIF. En matière de protection de l'environnement, la MAIF veut être un assureur écoresponsable et s'en donne les moyens. Pour maîtriser son empreinte écologique, l'entreprise est engagée dans un plan d'actions 2013-2015 sur les émissions de CO₂. En interne, des actions d'amélioration concrètes et de long terme, telles l'incitation des acteurs MAIF à utiliser le transport alternatif, ou la conduite d'audits énergétiques des bâtiments, sont d'ores et déjà effectives.

Une politique de placements responsables



Le premier village de la finance solidaire organisé par la MAIF, du 3 au 4 novembre 2015.

Visant l'exemplarité, la MAIF a créé un dispositif complet d'évaluation des pratiques des entreprises et des États en matière de développement durable. Il lui permet d'exclure de ses investissements les organisations ne présentant pas les meilleures garanties sur le plan de l'éthique et de la sécurité.

La part des investissements socialement responsables (ISR/ESG) représente environ

79 %

des placements* du groupe MAIF à fin décembre 2015

* sont inclus dans les actifs de placements, les participations stratégiques et l'immobilier d'exploitation

Données chiffrées...

18 000 téléchargements **MobiBrevet**



25 000 nouveaux inscrits **Il était une histoire.com**



COP 21

En amont de la conférence sur le climat, la MAIF s'est associée à Place to be et à Bayard Presse pour lancer le concours « Agir pour la planète ». Des enfants du CE2 au CM2, issus de près de 100 écoles ont participé à ce concours et, par leurs créations, ont interpellé les dirigeants des 196 nations. Auprès de son partenaire Ouishare, la MAIF s'est également associée au projet « POC 21 », un camp d'innovation en lien avec la transition énergétique et le climat. Entourés d'experts internationaux, quatorze salariés et militants ont participé à l'événement au côté des porteurs de projets. Ils ont expérimenté la production collaborative. Une source d'acculturation pour les métiers.



PARTAGE DES CONNAISSANCES : AUDIENCE EN HAUSSE

Dans le cadre de l'opération « Réviser son bac avec Le Monde », la MAIF et ses partenaires rue des écoles et Le Monde mettent à disposition des lycéens de terminale et de première les hors-séries *Réviser son bac avec Le Monde*. 95 460 hors-séries ont été téléchargés de mars à juillet 2015, gratuitement et en intégralité pour les sociétaires. L'Assistance scolaire personnalisée a enregistré plus de 100 000 nouveaux inscrits. Sur les réseaux sociaux, les dispositifs Apprendre et Éducation parents-profs comptent respectivement 164 200 et 46 000 abonnés Facebook.



Une démarche sociétale affirmée et ambitieuse

Il s'agit d'encourager le mode de relation direct, authentique, efficace, basé sur la confiance et le bénéfice réciproque, qui prend une place prépondérante dans l'organisation sociale et économique. C'est un rapprochement quasi naturel. Cette nouvelle économie dont le moteur est l'homme, qui s'appuie sur un fonctionnement communautaire, utilise les ressorts du mutualisme historique. À l'horizon 2018, la MAIF entend s'imposer comme l'assureur de référence de l'économie collaborative. Elle puise dans ce terreau très fertile des relais de croissance et de diversification, à l'origine de la création de produits et de services innovants. Avec ces jeunes structures au fonctionnement stimulant, des partenariats affinitaires et durables sont noués, qui entretiennent la proximité avec les nouvelles communautés. La forte dynamique partenariale enclenchée en 2015 permet de couvrir aujourd'hui les principaux territoires de l'économie collaborative.

>> Rendez-vous sur : consocollaborative.com

ÉLARGIR NOTRE ENGAGEMENT : MAIF pour une société collaborative

La MAIF au OUI SHARE FEST

La troisième édition du festival international de l'économie collaborative s'est tenue en mai à Paris. Grand partenaire de Ouishare et assureur de l'événement, la MAIF était présente sur un espace visant à favoriser les échanges autour de l'engagement, la responsabilité et la confiance. Des valeurs qui sont aussi celles de la société collaborative en expansion.

Lancé à l'occasion du Ouishare Fest, Famust est un service développé en partenariat avec la MAIF. Dédié à l'e-réputation collaborative, il permet à l'internaute de regrouper en un seul profil toutes les évaluations obtenues sur les sites de vente, de location ou d'échange entre particuliers. Objectif : capitaliser sur ces évaluations pour générer la confiance.



LA FABRICATION NUMÉRIQUE AU FESTIVAL FABLAB

Autre invitation à la rencontre entre les publics autour des enjeux du numérique et ses territoires d'innovation, le festival Fablab s'est tenu à Toulouse en mai. La MAIF soutenait ce rendez-vous créé en 2009 par l'association Artilect, qui a rassemblé cette fois encore près de 6 000 participants curieux de découvrir et d'expérimenter les outils de fabrication numérique.

La communication institutionnelle au diapason

Pour accompagner son nouvel engagement sociétal, la MAIF a fait évoluer sa communication institutionnelle. Partenaire de huit titres de presse (*20 Minutes*, *L'Express*, *Alternatives économiques*, *Causette*, *Society*, *Usbek & Rica*, *Socialter* et *We Demain*), elle y propose des rubriques qui décryptent et analysent la consommation collaborative. En parallèle, des insertions presse mettent en avant plusieurs partenaires de ce secteur. La nouvelle orientation stratégique de la MAIF transparait également dans les choix éditoriaux et iconographiques de *MAIF Magazine*, et les éléments sémantiques utilisés dans tous les supports externes. La refonte de *MAIF Magazine* est lancée, avec la recherche d'une formule plus audacieuse en format tabloïd, et l'apparition d'un e-mag. Elle fait l'objet d'une coconstruction avec sociétaires et militants. Les newsletters, le site MAIF, les réseaux sociaux, et l'ensemble des documents institutionnels ont également fait évoluer leurs contenus en accord avec la dimension innovante du plan stratégique.



ÉLARGIR NOTRE ENGAGEMENT: MAIF pour une société collaborative

PARTICIPATIONS

Un outil précieux : MAIF Avenir

Le groupe MAIF s'est doté d'une structure d'investissement dédiée au financement de l'innovation, du digital et de l'économie collaborative. Affectée d'une enveloppe de 125 millions d'euros, MAIF Avenir permet de gagner en agilité grâce à un fonctionnement en gestion directe.



plateforme multiservices pour collaborer, partager, recycler, covoiturer, et réaliser des économies avec ses voisins



plateforme de paiement de pair à pair



mise en relation directe de particuliers et d'artisans pour le dépannage à domicile



échange de maisons entre particuliers



incubateur de start-up



échanges de biens entre particuliers



gestion et inventaire de biens



autopartage entre voyageurs



location d'objets entre particuliers



partage de camping-car de particuliers



autopartage de véhicules adaptés aux handicaps entre particuliers

PARTENAIRES

De nouveaux alliés

Ils permettent à la MAIF de :

- développer de nouveaux services pour les sociétaires,
- accéder à de nouvelles communautés,
- innover,
- mieux comprendre le digital, les nouvelles technologies ainsi que les nouveaux usages,
- profiter de la vitalité des start-up et de leur mode de fonctionnement pour progresser en matière d'agilité.

24,3 M€

C'est le montant qui a été investi et/ou engagé, à fin 2015.

30

C'est le nombre de partenariats qui ont été signés en 2015.

Panorama non exhaustif

Notre énergie

INNOVONS ET SOYONS AGILES

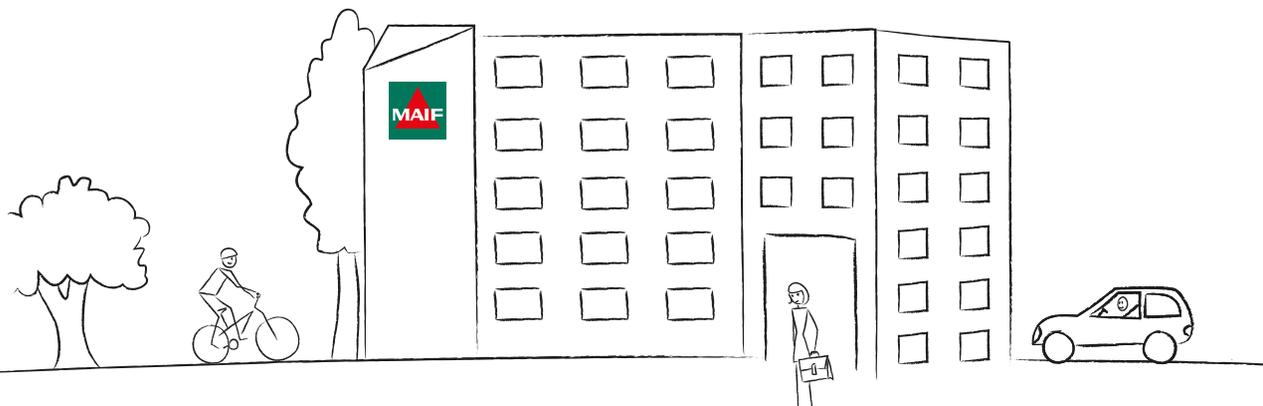


Pour être en mesure de créer avec la rapidité indispensable, et être parfaitement à l'aise sur le territoire digital, la MAIF sait que son agilité fera la différence. Un renouvellement profond des méthodes de travail a été partagé avec tous les acteurs. Dans des laboratoires d'idées où naissent et sont expérimentés les outils et les réponses de demain, la mutuelle révolutionne sa culture d'entreprise. Autour des objets connectés, des applications mobiles, du Big data, l'intelligence collective se mobilise au service de l'innovation. La poursuite de la rénovation du système d'information reste un enjeu majeur pour accompagner ces changements.

La MAIF se réorganise

Pour accompagner le plan stratégique, renforcer la capacité d'innovation dans les produits et services, l'agilité dans les méthodes de travail et le renouvellement des idées, l'organigramme du siège évolue. Plusieurs aménagements se matérialisent

au niveau des directions déléguées, avec notamment la création d'une direction Assurance de personnes. La montée en puissance du digital, du collaboratif et de la démarche innovation se traduit également par le renforcement des équipes dédiées.



SI : le schéma directeur fixe le cap stratégique

Socle industriel de notre activité, le **système d'information** doit être sûr, performant, et réactif. Un schéma directeur, application au système d'information de la stratégie du groupe, fixe le cap à l'horizon 2018. Il est le fruit d'une coconstruction entre les métiers et la Direction déléguée des systèmes d'information (DDSI). Il appuie la démarche d'expérimentation, d'innovation, de communication et de collaboration au cœur du plan stratégique. Dix orientations servent de cadre aux projets et travaux de la DDSI. En tout premier lieu, la vocation du SI rénové est de permettre une gestion efficace et de qualité des contrats, des sinistres, des services, et donc d'assurer la continuité optimale de la relation. Pour

leur sécurité et celle de l'entreprise, le SI doit garantir la protection et le bon usage des données. Il est aussi l'instrument de notre développement. Il permet de créer et de distribuer les offres avec l'agilité souhaitée, et d'intégrer les nouvelles possibilités offertes par le digital (réseaux sociaux, applications mobiles, objets connectés...). En interne, il ouvre des capacités de travail collaboratif aux équipes. Vis-à-vis des sociétaires et partenaires, il met à disposition des moyens d'interaction plus faciles et sécurisés. Un système d'information plus intégré, plus facile d'utilisation, plus robuste, c'est aussi plus de souplesse et d'initiatives offertes aux différents métiers de l'entreprise.

CANAUX D'ACCÈS AUX SI <<<<<

>>>>> SYSTÈMES MÉTIERS



Prospects
Sociétaires
Partenaires
Salariés
Militants



PC
Tablette
Smartphone
Téléphone
SVI

Bureau
Nomadisme
Télétravail

maif.fr



Connexions
Flux

TÉLÉPHONIE

CTI

GRS

SI IARD

GED

ÉDITIQUE

SID

SI RH

SI FINANCE

MESSAGERIE

COLLABORATIF



Outils



Méthodes



Process



Organisation



Sécurité

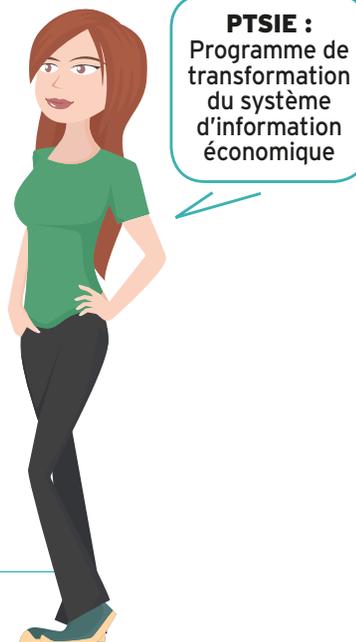


Données

Poursuivre la rénovation du système d'information

Information économique : place à la réglementation 2016

Pour répondre aux nouvelles exigences de Solvabilité 2, **PTSIE*** a mobilisé plus de 110 collaborateurs de l'ensemble des directions déléguées dans sa phase de conception générale achevée en juin. Portant sur l'ensemble des fonctionnalités achats, budget et comptabilité, le projet se poursuit sur 2016. Une solution de production des états quantitatifs a permis de réaliser dans les temps les exercices préparatoires annuels et de les remettre à l'Autorité de contrôle. Le projet de Refonte du système d'inventaire (RSI) s'est poursuivi toute l'année malgré quelques incidents. L'Adaptation du processus d'arrêté des comptes (Apac) a mis en œuvre des processus d'arrêté annuels et trimestriels conformes aux exigences de délais de la directive européenne. La première utilisation opérationnelle du nouveau système d'information économique sera la réalisation des états du premier trimestre 2016 pour Solvabilité 2.



PTSIE :
Programme de transformation du système d'information économique



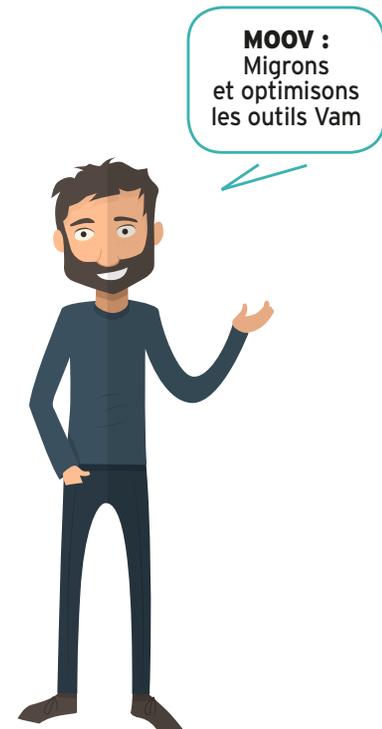
MOOV* : migration réussie pour les outils Vam

La plus grande migration technique qu'ait connue la MAIF a eu lieu les 10 et 11 octobre. L'ensemble des contrats Vam et Pacs ont été migrés sur le nouveau système d'information IARD. Le projet **MOOV*** est un vrai succès. Avec lui, c'est une plateforme informatique de gestion des devis et contrats auto plus souple, multicanal et en temps réel qui est maintenant à disposition du réseau de vente. Ce socle rénové est aussi un accélérateur pour une diffusion plus rapide des nouvelles offres et de leurs évolutions. Des évolutions au bénéfice de l'expérience utilisateurs seront apportées en 2016.

3 600
C'est le nombre de collaborateurs impactés par le projet

PRIARD :
Programme de rénovation du système d'information IARD

PRIARD* prévoit d'autres étapes permettant la mise en œuvre d'applications dans la relation contractuelle (comme MOOV ou le contrat PJ) et la gestion de sinistres (comme le missionnement IRD). Il contribuera à accélérer la mise sur le marché de nouvelles offres. Les prochaines livraisons prévues en 2016 concernent MAIF Habitation Jeunes et le missionnement Vam.



MOOV :
Migrons et optimisons les outils Vam

PTST :
Programme de transformation des socles techniques

Évolution des socles techniques

PTST* répond aux besoins des métiers par la mise en œuvre de solutions technologiques favorisant l'agilité et l'évolutivité du système d'information ainsi, que la continuité du service rendu. À titre illustratif, PTST rénove les infrastructures informatiques, met en place une usine éditique modernisée et permettra, dès fin juin 2016, la mise à disposition des documents dans les espaces personnels maif.fr. PTST contribue aussi au plan stratégique par la fourniture de solutions facilitant l'ouverture du SI au multicanal et la création d'écrans à l'ergonomie adaptée à la mobilité.



PDEC :
Programme décisionnel

Collecter et explorer la donnée

La mise en œuvre des projets d'entreprise et le pilotage opérationnel requièrent au quotidien un volume croissant de données et d'indicateurs. **PDEC*** œuvre pour mettre à disposition quotidiennement des tableaux de bord de pilotage opérationnel pour tous les managers/collaborateurs du réseau, les données d'analyse pour les différents métiers du siège et les nouveaux socles Big data pour les expérimentations digitales autour des données (pour exploiter les données des objets connectés par exemple).



Garantir les conditions d'une dynamique d'innovation

Un écosystème sous le signe de l'innovation

Tous les militants et salariés sont aujourd'hui les acteurs d'une démarche d'innovation en passe de faire évoluer la culture d'entreprise en profondeur. Grâce à de nouvelles méthodes, souples et adaptables, elle s'ingénie à susciter dans toutes les activités un nouveau rapport au travail, d'autres postures propices à l'émergence des idées et à l'épanouissement de l'intelligence collective. Un principe clé guide la démarche : l'expérimentation et son corollaire, le droit à l'erreur. La prise de risque est encouragée, avec elle l'autonomie, une intervention bienveillante dans les missions des autres. Cet état d'esprit construira la MAIF de demain.

La démarche Innovation Label'ID peut s'exer-

cer à tous les stades du déploiement des projets. Au sein des directions déléguées, un réseau d'Innov'acteurs l'anime. Il détecte des solutions innovantes, lance des actions, diffuse une culture de l'innovation. Un pôle dédié pilote et coordonne cet écosystème qui s'appuie aussi sur des partenaires au sein du groupe (Fondation MAIF, Altima...) et s'ouvre à des partenaires externes (universités, start-up...). Des premières actions concrètes ont été menées en 2015, par exemple celle réalisée en collaboration avec des étudiants de grandes écoles (Essec, Centrale Paris et Strate College), sur le thème de l'habitat connecté, qui a abouti au test d'un concept prometteur pour la refonte de l'offre habitation.



L'Université d'été à l'ère digitale

En juillet, la quatrième Université d'été de la MAIF a été un moment fort de déclinaison du plan stratégique et de mobilisation collective autour de ses défis. Conférences d'experts et travaux réalisés par les mandataires du conseil d'administration depuis un an ont conduit la réflexion sur trois thématiques : l'impact fort de l'évolution des comportements et de notre environnement sur notre métier d'assureur, les notions d'affinités et de communautés et leurs déclinaisons par les entreprises, le rôle de la confiance et de l'agilité dans une organisation. Une dynamique nouvelle est engagée avec le passage obligatoire dans l'ère du digital.



Premier Hackathon MAIF

Développer et prototyper en 48 heures des applications permettant de faciliter le dialogue entre les sociétaires et la mutuelle : c'était le premier Hackathon MAIF, un marathon créatif organisé fin mai dans les locaux de la Paillasse à Paris, espace dédié à l'innovation transdisciplinaire. Une quarantaine de militants MAIF et d'experts du digital (entrepreneurs, chercheurs, étudiants), répartis en équipes, ont exploré avec enthousiasme les besoins émergents, et inventé des réponses sur mesure. Un jury a désigné les applications les plus innovantes.



MAIF Concept

Les plans de MAIF Concept, espace d'expérience de la marque MAIF à Paris, ont pu être déposés. Ouverture prévue fin 2016.



DIGITAL : UNE STRATÉGIE À PART ENTIÈRE

TERRITOIRE D'INNOVATION INÉPUISABLE, LE DIGITAL APPELLE UNE STRATÉGIE STRUCTURÉE ET FORMALISÉE. LA MAIF A DÉFINI QUATRE ORIENTATIONS STRATÉGIQUES POUR SES GRANDES FONCTIONS DIGITALES SOCIAL MÉDIA, BIG DATA, INTERNET ET MOBILITÉ.

La première vise à engager la mutuelle dans une logique de grande proximité avec l'économie collaborative, en ciblant les publics, en proposant des solutions basées sur l'usage. La deuxième se concentre sur l'ouverture de l'entreprise à de nouvelles sources de valeurs : technologies, données, capacités créatives... La troisième vise à atteindre un niveau de relation digitale optimale entre le sociétaire et la MAIF, fondé sur un parcours personnalisé et continu. Enfin, la dernière s'appuie sur la formation du corps social pour faire évoluer la culture interne et affiner les compétences.

En accord avec cette stratégie globale, de nombreux projets ont été lancés au premier semestre. Sur les médias sociaux, la marque MAIF est désormais clairement associée à la « société collaborative ». Le premier réseau social d'entreprise, Yammer, a été testé avec succès. Une équipe dédiée à la relation client a été constituée sur les canaux digitaux. La démarche continue à se décliner avec le lancement en fin d'année d'autres missions sur les parcours digitaux et la stratégie mobile de l'entreprise.

En synergie avec le Lab' Innovation, le Laboratoire d'incubation digitale (LID) se charge de promouvoir cette stratégie auprès de

l'ensemble des acteurs. Il impulse l'innovation, fédère les initiatives, expérimente des solutions avec pragmatisme et accompagne la DDSI dans cette transformation. Quelques prototypes d'outils ont été mis en test en 2015. Ainsi FlashYourCar, une application permettant de scanner une plaque d'immatriculation et de délivrer en temps réel un devis d'assurance auto. Ou AirxTouch, un écran LCD dont l'interface est manipulable sans contact.



Le LID a organisé le Digitech, journée de conférences sur le digital pour les salariés MAIF. Le travail d'acculturation interne s'approfondit avec la mise en place de l'académie digitale, en charge de programmes de formation diffusés par e-learning.



ROMAIN LIBERGE,
RESPONSABLE
DE LA STRATÉGIE DIGITALE

Comment définiriez-vous votre fonction ?

Arrivé en décembre 2014, j'ai d'abord proposé la stratégie digitale, et je la mets maintenant en œuvre. La transformation digitale est un sujet complexe car elle déborde largement du cadre technologique pour toucher l'ensemble des fonctions de l'entreprise : la communication et le design, la distribution et les modes de travail, et le métier même de l'assurance. Autrement dit, le digital impose de structurer sa pensée et son action comme un tout, et non comme différents éléments indépendants les uns des autres. Le digital, c'est finalement avant tout des usages et une nouvelle culture avec l'utilisateur au centre (la fameuse UX) qu'il faut s'appropriier et comprendre.

Quelle organisation avez-vous mise en place pour mener à bien cette digitalisation de la MAIF ?

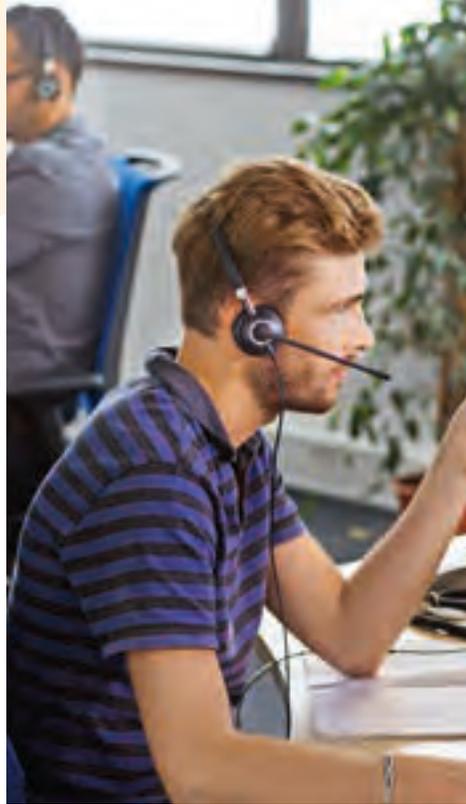
Tout le challenge consiste à mettre en place une structure horizontale au sein d'organisations verticales. Pour favoriser ce fonctionnement en réseau, des collaborateurs dans chaque direction jouent le rôle de correspondants digitaux. L'approche matricielle est en effet clé pour initier une démarche de transformation. Le digital concerne tous nos

métiers, il doit donc irriguer toute l'organisation.



Notre parti pris,

ENTRETENONS UNE RELATION SOCIÉTAIRE PRIVILÉGIÉE



Pour la satisfaction des sociétaires à tous les stades de leur relation avec la MAIF, l'entreprise soigne son accessibilité et la qualité constante de ses prestations. Répondre à toutes les attentes et interrogations, quel que soit le mode de contact choisi par l'assuré, reste en tête des préoccupations. En s'appuyant sur l'implication et le professionnalisme du réseau, sur l'intervention renforcée des militants, sur des solutions nouvelles à la pointe de la technologie, la MAIF met les hommes et les outils au service de ces exigences. Le haut niveau de fidélité des sociétaires et leur adhésion à cet esprit communautaire confirment la réalité d'une relation exceptionnelle à entretenir.

Conforter les bénéfices de la transformation

Organisation du réseau : objectif réactivité

Afin d'assurer la continuité du service et la qualité de prestation due au sociétaire, des progrès ont été réalisés en matière de pilotage des flux notamment par l'anticipation. Ainsi, lors de la période chargée de fin d'année, l'organisation des congés des conseillers MAIF s'est enrichie d'un nouveau dispositif. Lors d'une démarche concertée, illustration du management par la confiance, les salariés ont été associés à la construction de la procédure.

Elle repose sur l'anticipation, et une validation des jours de repos établie très

en amont. La performance attendue en termes d'accessibilité peut ainsi être assurée sans discontinuité.

D'autres améliorations poursuivent le même objectif. Les centres de déclaration sinistre disposent depuis le printemps d'un nouvel outil permettant de prioriser les flux écrits selon leur nature et leur ancienneté, afin d'apporter, là encore, le meilleur service au sociétaire. Cet outil est également en test dans plusieurs centres de gestion.

Taux d'accueil téléphonique : des progrès significatifs

Globalement moins dense que celle des années précédentes, la sinistralité climatique a pu être prise en charge dans le cadre de l'activité récurrente. En conseil-vente, le recours à des prestataires externes et la solidarité interfilières sont venus à bout d'une panne qui a affecté temporairement le taux d'accueil la semaine du 14 juillet. Au total, cette activité maîtrisée et la capacité à endiguer rapidement les périodes de difficulté sont à mettre au crédit des progrès réalisés dans le pilotage des flux.

75 %

C'est le taux d'accueil téléphonique de la MAIF en 2015, en hausse de plus de dix points par rapport à 2014.

Démarche qualité : mobilisation de toutes les filières

Ambition commune à tous les métiers du groupe et spécialement ceux en relation avec les sociétaires, la démarche qualité fait appel à un réseau de référents. Garants de la déclinaison opérationnelle de la politique qualité, ils initient et mettent en œuvre des actions concrètes d'amélioration partagées par les filières et les services support. La démarche globale est enrichie d'initiatives locales qui renouvellent les pratiques collectives. Les « rendez-vous 2015 » ont rassemblé l'ensemble des filières qui ont planché sur un thème spécifique : « l'accueil entre nous pour mieux servir les sociétaires ». Salariés, mandataires du conseil d'administration et managers d'entités ont examiné la problématique des transferts d'appels. Des travaux sur le référentiel de service, sur la relation sociétaire sur les réseaux sociaux ou la simplification du processus de réclamation sont prévus en 2016.

Militant MAIF : la différence incarnée

Premier ambassadeur de la relation de confiance avec les sociétaires, le militant est renforcé dans son rôle par la nouvelle organisation issue de SDO. Au sein du réseau, l'équipe militante œuvre en étroite complémentarité avec les salariés. Pour affiner plus encore cette collaboration dans la filière face à face, l'accueil des sociétaires par les mandataires du conseil d'administration a fait l'objet, en 2015, d'un accompagnement spécifique. Une formation visant à aider le militant à exploiter toutes les opportunités de contact avec les sociétaires a été élaborée. Elle favorise une compréhension pleine et entière des enjeux stratégiques de la MAIF.

Partage de pratiques, réflexions et jeux de rôles ont nourri un plan d'actions local mis en œuvre au second semestre.

Boucle militante : l'accueil privilégié des nouveaux sociétaires

La boucle téléphonique militante reçoit les appels transférés par les Centres d'appels téléphoniques sociétaires (Cats), les Centres de contacts sociétaires (CCS) et les Entités conseil vente (ECV) pour la réalisation de l'entretien militant d'adhésion. Déployée sur l'ensemble des régions de la structure militante depuis février 2015, elle gère des appels en provenance de la France entière.

34 500

C'est le nombre de nouveaux sociétaires, ayant bénéficié d'un entretien militant lors de leur adhésion.

Notre parti pris, entretenons une relation sociétaire privilégiée

RENFORCER LA RELATION EXCEPTIONNELLE

LES NOUVELLES TECHNOLOGIES MULTIPLIENT LES OCCASIONS DE CONTACTS ENTRE LA MAIF ET SES SOCIÉTAIRES. LE PROGRAMME DE TRANSFORMATION DE LA RELATION MULTICANAL VISE À PARFAIRE LA FLUIDITÉ DU PARCOURS DU SOCIÉTAIRE QUEL QUE SOIT LE CANAL EMPRUNTÉ, ET À DÉVELOPPER SON AUTONOMIE SUR LE SITE MAIF.FR.

PTRM :
Programme de transformation de la relation multicanal



Une relation multicanal en quête d'excellence

La relation multicanal passe par la fourniture d'une offre de services étoffée, et de fonctionnalités disponibles sur tous types d'écrans. Ce développement du « self-care » en ligne, plébiscité par les consommateurs, décharge le réseau d'actes simples. PTRM* veut renforcer l'information de façon proactive, en intégrant, par exemple, le SMS ou le chat dans la relation globale. Multicanal, ce programme est aussi destiné à enrichir la relation téléphonique et physique. Le conseiller MAIF en ligne ou en face à face dispose de toutes les données actualisées pour mener à bien un échange efficace.



Lab'multicanal : le réseau invente de nouvelles pratiques

En début d'année, un lab'multicanal animé par huit acteurs du réseau s'est mis en place. Ensemble, en pleine autonomie, ces conseillers des filières face à face et conseil vente à distance ont testé des modes de relation avec le sociétaire en rupture avec les pratiques actuelles. En apportant leur expérience opérationnelle à la réflexion globale, ils ont aussi testé plusieurs outils dont le

« clic to call » (solution technique favorisant le passage de la relation web à l'échange téléphonique), et un nouvel outil pour les sourds et malentendants. Le lab'multicanal a également proposé la création d'une « Digiteam », équipe dédiée à la relation web avec les sociétaires, visiteurs et followers. Une expérience productive, stimulante et source de cohésion.

Réseaux sociaux : la MAIF s'affiche

Lancé en mai à l'occasion du Ouishare Fest, le compte Twitter de la MAIF enregistre 2 000 abonnés. Promoteur de l'engagement sociétal de la MAIF, il diffuse l'actualité de l'économie collaborative auprès d'un public averti de start-up, journalistes, et relais d'opinion. Il servira à terme de canal de relation client. Quant à la page Facebook MAIF (12 000 fans), créée en juillet, elle veut être une vitrine de l'entreprise, un espace d'échanges et de valorisation de nos campagnes marketing.

Apprendre

: plus de 220 000 fans
 : 1 400 followers
 : 816 000 vues

Éducation parents-profs

: plus de 48 000 fans
 : 2 500 followers
 : 2 000 000 de vues

maif.fr en chemin vers la mobilité

La mise en ligne du nouveau site maif.fr a permis de lancer l'application maif.mobi et ses fonctionnalités pour les personnes physiques (déclarations de sinistres, prise de rendez-vous, souscription de Vam et Pacs...). Le « Responsive Web Design » ouvre l'accès aux contenus et aux services métiers du maif.fr sur ordinateur, tablette ou smartphone. Les livraisons de pages se poursuivront en 2016.

Maintenir un très haut niveau de fidélité

La fidélité récompensée



Relation de confiance et forte recommandation entretiennent la fidélité souvent ancienne des sociétaires MAIF. Plusieurs initiatives entendent mieux la prendre en compte. Première d'entre elles, l'ouverture, en janvier 2015, d'un blog à destination des sociétaires les plus fidèles et les mieux équipés. Cet espace participatif (danslescoulissesdela.maif.fr) les informe en avant-première de nouveautés à venir et les associe à la réflexion sur des sujets en construction. Dans un contexte de départ facilité par la loi Hamon, ce dispositif en test développe le sentiment d'appartenance. Il mise sur la reconnaissance des sociétaires et évalue leur envie d'implication en amont de l'acte d'achat. D'autres avantages sont prévus telle l'exonération des frais d'opérations contractuelles.

40 000
C'est le nombre de comptes MSC créés en un an, soit 113 par jour, en moyenne.

MAIF social CLUB un site de partage apprécié

MAIF Social Club a fêté son premier anniversaire le 12 décembre, et confirmé son succès. Le site a enregistré 460 000 visites sur un an, dont celles de 280 000 visiteurs uniques. Réservé aux sociétaires et adhérents du groupe, il leur permet d'échanger directement biens, services, de faire connaître leurs projets et de les partager, de

Loi Hamon : prévenir et capter

Pour parer les effets d'une résiliation des contrats d'assurance devenue possible à tout moment, la MAIF s'est organisée. À l'instar du dispositif déjà en place pour limiter les départs de fin d'année, un contact téléphonique a été instauré avec le sociétaire manifestant le souhait de quitter la mutuelle ou bien demandant un relevé d'informations, synonyme fréquent d'un désir de départ. Il vise à comprendre ses motifs et à le retenir. À l'inverse, la loi Hamon est aussi une opportunité pour la MAIF d'attirer de nouveaux publics. En fin d'année 2015, la MAIF peut se satisfaire de voir le nombre de résiliations baisser par rapport à 2014.

Marges de manœuvre : plus d'autonomie aux acteurs

Les travaux menés sur la relation d'excellence et la confiance au quotidien ont motivé la décision d'accorder davantage d'autonomie aux acteurs de la relation sociétaire, salariés et militants, via l'octroi de « marges de manœuvre ». Le périmètre IARD personnes physiques, conseil vente et gestion des sinistres, est le premier concerné par ce dispositif.

découvrir des ventes et événements prescrits par la MAIF. Depuis juin et la mise en ligne d'un site optimisé, MAIF Social Club propose un espace « services » donnant accès aux sites collaboratifs partenaires à des conditions avantageuses. Un système de paiement sécurisé entre particuliers sera prochainement intégré. Porte-drapeau de la confiance et des nouveaux usages, cette plateforme cultive la fidélité d'une communauté MAIF très concrète.

Actions mutualistes : des valeurs qui soudent

Tout au long de l'année, la MAIF anime une vie mutualiste dense, qui entretient la relation affinitaire avec la communauté de ses sociétaires. Dans le cadre du plan stratégique, 2015 a été mis à profit pour produire de nouvelles thématiques en lien avec la confiance en soi, la gouvernance d'internet ou le climat. Des événements ont été mis en œuvre pour favoriser le rapprochement avec le monde de l'économie collaborative, et soutenir les partenariats stratégiques de l'entreprise. Des conférences d'experts ont examiné des questions au cœur des défis sociétaux d'aujourd'hui :

» Oser la démocratie dans l'économie », » La morale laïque, des repères universels ». Au total, plus de 160 actions ont été déployées au niveau local et national.



La Fondation MAIF

Après avoir contribué au développement des savoirs et des solutions en matière de risques naturels et de risques routiers, la Fondation MAIF, reconnue d'utilité publique, se tourne vers l'avenir en investissant ses moyens et son énergie sur les risques émergents : risques numériques du Big data, des objets et véhicules connectés et ce, en lien avec le développement de l'économie collaborative.

Son action consiste également à valoriser ses résultats de recherche pour les porter vers les citoyens et les institutions, pour favoriser les évolutions comportementales et réglementaires, et ainsi participer à réduire les accidents et leur gravité.

29 000

C'est le nombre de personnes qui ont répondu à l'appel d'un militantisme MAIF soucieux de réfléchir et d'agir, lors de plus de 160 actions déployées au niveau national et local.



2015, une année importante pour l'association Prévention MAIF

En effet, elle a été reconnue d'intérêt général en décembre 2015. Cette distinction est une belle reconnaissance des actions menées depuis de nombreuses années. Elle va accroître encore plus la notoriété de l'Association et l'identifie clairement comme un acteur incontournable de la prévention par l'éducation dans notre pays. Cette année a été celle de la finalisation du nouveau projet associatif qui sera présenté officiellement lors des Rencontres MAIF de Marseille en mai 2016, au cours desquelles l'association Prévention MAIF changera de président. En effet, Bernard Benoist quittera ses fonctions après 12 années de présidence.

1 000

C'est le nombre d'actions menées par les militants Prévention MAIF en 2015.



Un fort sentiment d'appartenance lie la MAIF à ses militants et salariés. Ils disent leur attachement, leur fierté, leur ambition commune pour une entreprise résolument différente. Afin que tous les talents puissent pleinement exprimer cette différence, la mutuelle instaure la confiance au cœur des rapports de travail. Pierre Angulaire du management et des process, la confiance au quotidien valorise l'individu et le groupe, libère les initiatives, stimule la créativité, encourage la mobilité et la diversité. À l'écoute de ses acteurs, la MAIF compte sur l'engagement de ce capital humain. Pour une entreprise forte, soudée, positive, qui accueille sereinement les défis de l'ère digitale et de la compétitivité.

L'organisation militante

La nouvelle organisation locale généralisée

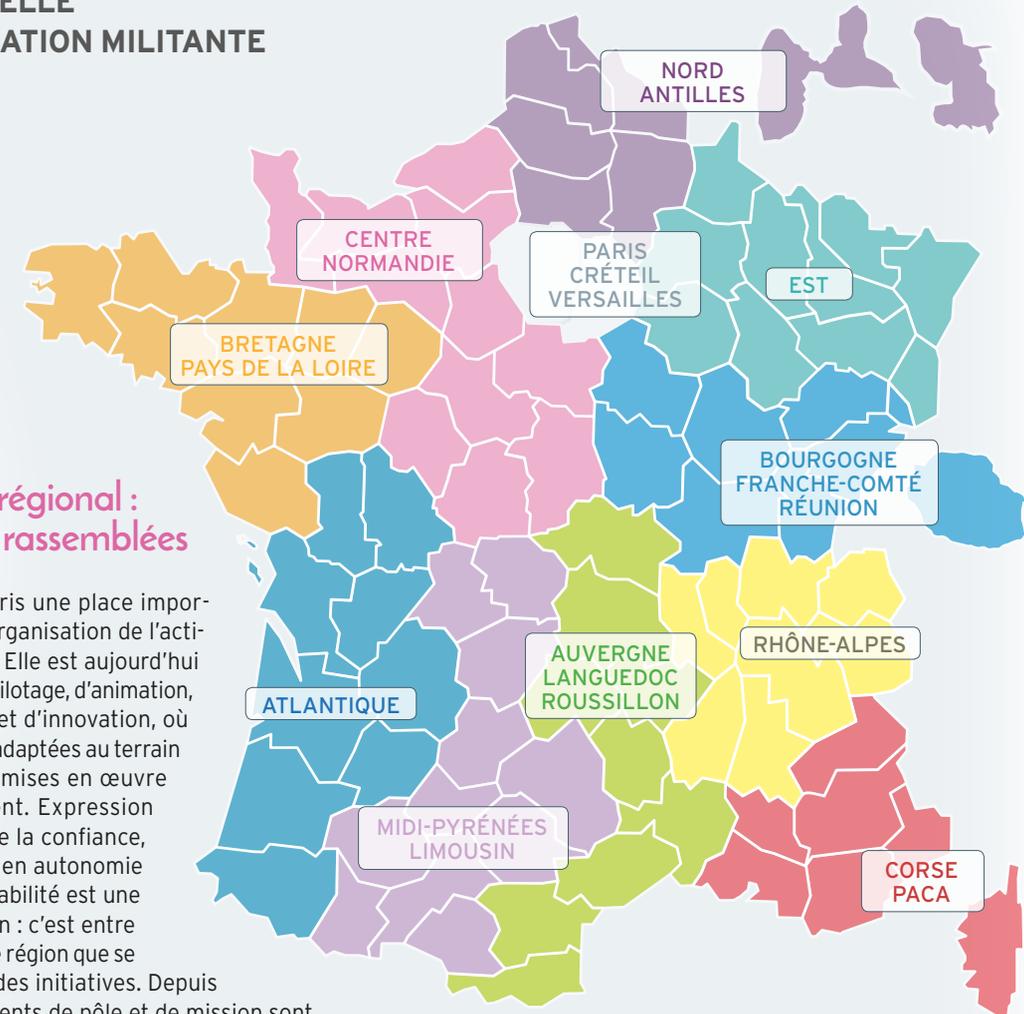
L'organisation des mandataires du conseil d'administration issue de la transformation SDO s'est mise en place. Après la phase pilote conduite en 2014, le nouveau dispositif s'est déployé progressivement. Basé sur la confiance et la responsabilité, il donne au temps d'engagement militant la souplesse nécessaire à l'exercice des missions, et facilite le recrutement de nouveaux mandataires. Le principe est celui d'un temps global minimal réparti entre plusieurs types d'activité. Dans les entités et au contact des sociétaires, les

mandataires partagent un tronc commun et mènent aussi des activités spécifiques liées aux missions qui leur sont individuellement confiées. Enfin, un temps de concertation et d'échanges est prévu. Le référent de pôle est garant du bon exercice des missions et de la cohésion du collectif militant local. Un accompagnement soutenu a permis à chacun de s'approprier la nouvelle organisation et de lever les interrogations. Le succès de cette réorganisation doit à la forte mobilisation des militants dans ce travail collectif.

LA NOUVELLE ORGANISATION MILITANTE

L'espace régional : les forces rassemblées

La région a pris une place importante dans l'organisation de l'activité militante. Elle est aujourd'hui un espace de pilotage, d'animation, de ressource et d'innovation, où des solutions adaptées au terrain peuvent être mises en œuvre plus facilement. Expression de l'Audace de la confiance, cette montée en autonomie et en responsabilité est une vraie évolution : c'est entre militants d'une région que se développent des initiatives. Depuis octobre, référents de pôle et de mission sont réunis dans un collectif animé par le coordinateur régional, garant de la cohérence et du bon fonctionnement des politiques menées. Ce collectif a toute latitude pour échanger, partager de l'information, progresser et décider, dans un espace d'expression et d'enrichissement mutuels. Les équipes militantes locales gardent leur propre fonctionnement. Un échange politique permanent est maintenu avec le binôme d'administrateurs. D'ici à septembre 2016, une démarche de pilotage régionalisée et concertée à partir d'une plateforme commune sera élaborée.



La confiance au quotidien

Identifier les axes d'amélioration

En participant à la démarche de certification de Great Place to Work, institut spécialisé dans le classement des entreprises où il fait bon travailler, la MAIF affiche sa détermination à progresser. Ce challenge met en compétition les entreprises, et leur permet d'identifier les points d'amélioration possibles et les pratiques qui marchent. En mars, un questionnaire en cinq thèmes (la crédibilité, le respect, l'équité, la fierté, la convivialité) a été adressé à l'ensemble des acteurs. Un sixième thème, la confiance, a été ajouté par la MAIF en lien avec son plan

stratégique. 67 % des salariés ont répondu. Il a manqué cinq points à la MAIF pour se classer parmi les lauréats. La fierté d'appartenance à l'entreprise et son ouverture à l'autre ont été plébiscitées, tandis que la responsabilisation et la reconnaissance obtenaient de moins bons résultats. La MAIF compte entrer au classement d'ici 2018 grâce à la mise en œuvre des préconisations du plan stratégique pour les salariés.



Manager par la confiance

Évolution culturelle appelée à s'installer au rythme de chacun, le management par la confiance concerne toute l'entreprise. Il vise à généraliser des rapports de travail positifs, bienveillants, innovants, ouverts à des pratiques différentes, telles les méthodes de gestion des émotions. Des modes de management par la confiance observés dans certains services ou dans d'autres entreprises sont expérimentés par des volontaires, avant d'être proposés plus largement. Le séminaire des 18 et 19 mai à La Rochelle a donné une impulsion collective à la démarche. Près de 700 managers réunis ont échangé autour de modalités de travail et d'animation différentes. Sur ce chemin à tracer en équipe, des idées de changement ont fleuri en nombre, avant d'être partagées en fin d'année. Initiatives à suivre en 2016.



L'intelligence collective à la recherche de solutions

Un espace de traitement de sujets complexes par des méthodes de travail collaboratives et agiles a été ouvert au siège. C'est le Lab'Agilité, où l'intelligence collective facilite et accélère la décision et l'action. Il s'adresse à tous les acteurs MAIF ayant un problème à résoudre en lien avec leur domaine d'activité, leur entité ou un projet, et mise sur l'interaction efficace et ciblée des intervenants. Une instance de pilotage arbitre entre les sujets en fonction des priorités. Ce Lab s'inscrit dans un dispositif d'ensemble (avec le Lab'Innovation et le Lab'Incubation digitale), qui coordonne les initiatives d'innovation et d'agilité au sein de la MAIF. Des sujets divers et variés ont été examinés comme, par exemple, l'expérimentation du télétravail, la démarche de vente, la mise en œuvre de la nouvelle version de l'offre MAIF First ou bien encore le projet Gouvernance.



950

C'est le nombre de participants réunis lors des 36 sessions, depuis son ouverture fin mars 2015.

LES BONNES IDÉES À LA SOURCE

EXPLOR'ACTEURS ET PORTEURS D'INITIATIVES

ILS VONT À LA RENCONTRE D'ENTREPRISES ET D'EXPERTS POUR S'INSPIRER DE PRATIQUES EN PHASE AVEC NOTRE MODÈLE FONDÉ SUR LA CONFIANCE. PLUSIEURS VAGUES DE CES EXPLOR'ACTEURS, MANAGERS, SALARIÉS ET MILITANTS, SONT PARTIES À LA DÉCOUVERTE DE NOUVELLES FAÇONS DE TRAVAILLER.

Des temps d'immersion dans d'autres entreprises ou des entités MAIF, et l'occasion d'analyser plusieurs thèmes : le management par la confiance, l'agilité, la transversalité et la coconstruction, l'autonomie et la responsabilité au service de la relation client. À l'issue de la phase d'immersion, les explor'acteurs ont expérimenté eux-mêmes ces nouvelles postures. Enfin, ils ont partagé l'expérience avec le plus grand nombre lors des marchés aux initiatives. Organisées dans un

premier temps à Niort et à Marseille, ces manifestations animées par les acteurs locaux ont fait valoir les idées collectées ici et là, et donné l'envie à d'autres de les mettre à leur tour en pratique. Le management par la confiance inspire des méthodes qui déjà font leurs preuves. Au sein d'Associations & Collectivités, les conseillers de plusieurs sites ont vu leur autonomie progresser. Ils affectent et planifient désormais eux-mêmes certaines tâches à traiter. Au Cats de Marseille, une borne à smiley mesure au jour le jour la satisfaction au travail des salariés.



Je pars en explor'actions au sein d'autres entreprises



Je travaille mon idée pour l'adapter aux spécificités de mon métier



J'expérimente mon initiative



Je présente mon initiative



L'idée est reprise dans d'autres entités

Une dynamique de carrière et une politique sociale reconnue



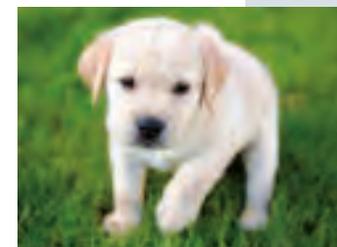
Carrière : les vertus de la mobilité

La demande de mobilité des salariés est forte. Elle devient une priorité avec la mise en œuvre de nouvelles dispositions favorisant un parcours individualisé et la valorisation des talents. Véritables acteurs de leur vie professionnelle, les collaborateurs sont mieux informés sur leurs perspectives de carrière, grâce à une relation plus étroite avec le responsable des ressources humaines et le manager. Un comité carrières regroupant managers, RRH, conseillers carrières et mobilités définit des plans de développement individuel, proposés ensuite aux salariés. Lancée expérimentalement en avril, cette démarche a concerné plus de 4 500 collaborateurs. Quinze comités carrières tenus au siège et dans le réseau ont abouti à la mise en œuvre de mesures concrètes pour plus de 300 salariés. Le déploiement du dispositif dans la totalité de l'entreprise et ses filiales est prévu en 2016.



ARRONDI'CAP

Par le biais d'un arrondi à l'unité ou à la dizaine de leur salaire ou de leur indemnité, salariés et militants de la MAIF peuvent faire un don direct à des associations engagées en faveur du handicap. Arrondi'Cap est une initiative solidaire, simple et originale. Lancée en octobre à l'occasion de la semaine du handicap, elle a offert aux donateurs la possibilité de choisir entre trois associations : Les chiens guides d'aveugles de l'Ouest, Trisomie 21 Deux-Sèvres et Vagdespoir.



Politique sociale : des avancées notables

La dynamique sociale s'est poursuivie en 2015. Neuf accords collectifs ont été conclus, tous signés à la majorité des organisations syndicales. Les thèmes portés par ses accords sont :

- la participation des salariés aux résultats du groupe (MAIF, Filia-MAIF, Parnasse-MAIF, MAIF Solutions financières, Altima Assurances et Altima Courtage) ;
- Plan d'épargne entreprise ;
- Négociation annuelle obligatoire ;
- mise en œuvre du vote électronique pour les élections professionnelles ;
- élection des administrateurs salariés au conseil d'administration de la MAIF ;
- prorogation des mandats et renouvellement des membres du CE et des DP ;
- organisation et fonctionnement des CHSCT. Seize Comités d'hygiène, de sécurité et des conditions de travail (CHSCT) régionaux ont été créés par l'accord du 9 janvier 2015. Ils permettent à l'ensemble des salariés MAIF d'être couverts par un CHSCT.



Diversité : la MAIF va plus loin

L'égalité professionnelle entre les femmes et les hommes progresse grâce à des engagements forts. À la MAIF, la diversité et la mixité reposent sur un rééquilibrage en matière de recrutement, la promotion des femmes, la prise en compte équitable des contraintes de parentalité et l'égalité salariale. La formation et l'insertion des jeunes favorisent également une diversité au bénéfice de tous. Plus de 230 jeunes de moins de 26 ans ont été recrutés en CDI depuis le 1^{er} janvier 2014, en particulier dans les filières conseil vente à distance et sinistres. 240 alternants ont intégré les différents sites MAIF en 2015. En mai, une jeune apprentie en alternance à l'Économat, au sein d'une filière traditionnellement masculine, recevait le prix régional des Pays de la Loire de la mixité dans la formation professionnelle initiale.

Handicap : pour l'égalité des chances

L'accord d'entreprise 2013-2015 renforce les actions déjà initiées en faveur de l'emploi des personnes en situation de handicap. Au sein de Gema Handicap, la MAIF soutient leur intégration en contrat de professionnalisation. Onze alternants ont ainsi été accompagnés ces quatre dernières années. Les mesures prises visent également à mieux concilier vie professionnelle et contraintes liées au handicap. Une démarche continue de sensibilisation et des partenariats locaux, engagés avec des structures du secteur adapté et protégé, contribuent à lutter contre les discriminations. Une consultation interne a été organisée afin de recueillir le ressenti et les idées des acteurs sur la politique handicap, en vue de l'élaboration du prochain accord.



250

C'est le nombre de postes de travail aménagés en fonction de besoins spécifiques.



Le Trophée pour l'Égalité des chances nous a été remis par Nos quartiers ont des Talents.



La certification Top Employer reconnaît la qualité des conditions de travail et celle des politiques sociales menées par l'entreprise. La MAIF a reçu ce label, au terme d'une étude approfondie pointant son « environnement de travail remarquable », son « programme de gestion des performances », sa « grande maturité » en termes de ressources humaines. 58 entreprises ont ainsi été désignées Meilleur employeur en France en 2015 par cet institut indépendant. La MAIF est le seul assureur.

DANS LA CONTINUITÉ DES EXERCICES PRÉCÉDENTS, LA MAIF AFFICHE EN 2015, UNE TRÈS BONNE SANTÉ ET D'EXCELLENTS RÉSULTATS.

2 178 133
sociétaires MAIF* au 31/12/2015

*PP (dont mono-OME) et A&C (dont APDE)

Une dynamique de développement affirmée

Le chiffre d'affaires atteint 2,04 milliards d'euros, en progression de 51 millions d'euros comparativement à 2014, soit + 2,6 %. Cette augmentation résulte pour deux tiers du développement et pour le tiers restant des mesures tarifaires en assurance multirisques habitation. Ainsi, en 2015, la MAIF a enregistré des résultats fort satisfaisants dans un marché plus animé qu'en 2014 et ce malgré la mise en application de la résiliation à tout moment (loi Hamon). Ce sont ainsi 34 622 sociétaires supplémentaires ;

ils étaient 29 613 en 2014. La mobilisation du réseau, les campagnes et offres packagées ainsi que le maintien des tarifs auto constituent autant d'éléments ayant contribué favorablement à cette évolution. Cette croissance, basée sur la fidélisation de nos sociétaires, se concrétise en 2015, à la fois par un fort taux de multiéquipement, et un taux de départ qui continue d'être l'un des plus bas du marché.

Détail du développement IARD et non IARD

Solde net 2015

+ 43 511	véhicules quatre roues	2 412 974
+ 20 669	contrats Raqvam MAIF	1 599 311
+ 34 052	contrats Praxis	897 452
+ 28 955	contrats Pacs	1 469 323
+ 9 699	sociétaires OME	471 050

Potefeuille au 31/12/2015

+ 34 622
solde net de sociétaires MAIF

+ 6 608
solde net de sociétaires A&C

Une sinistralité clémente mais néanmoins contrastée

Du point de vue de la sinistralité, l'année 2015 est contrastée avec :



– une amélioration du risque habitation, caractérisée par peu d'événements climatiques après une année 2014 significativement élevée,



– une sinistralité du risque automobile dégradée en raison, d'une part, de la hausse des fréquences de 2 % et, d'autre part, d'une chronique de coûts moyens (+ 2,2 %) en rupture avec la baisse constatée depuis 2011 : + 2,2 %. Ces évolutions portent principalement sur les garanties Dommages et Responsabilité civile matérielle.

Des produits de placement en progression

Dans un contexte de taux d'intérêt faibles et de marchés Actions en hausse, les produits financiers s'élèvent à 190,2 millions. Ils s'accroissent de 18,1 millions d'euros du fait, notamment, d'une hausse des plus-values réalisées sur les placements en actions et des revenus de l'immobilier, alors que les revenus des obligations à taux fixe diminuent.

Le taux de rendement de l'actif géré progresse donc cette année à 3,33 % (3,10 % en 2014).

Des frais généraux maîtrisés

Le montant des frais généraux nets de commissions reste proche de celui de 2014, en légère augmentation de 0,8 % en 2015 (594 millions d'euros). Cette maîtrise très satisfaisante des frais généraux combinée à une progression des cotisations se traduit par une amélioration du ratio frais généraux sur cotisations en 2015.

En application de l'article D 441-4 du Code de commerce, le tableau ci-contre indique la décomposition, par date d'échéance, à la clôture des deux derniers exercices, du solde des dettes à l'égard des fournisseurs.

Total par échéance (en milliers d'euros)

	Montant	de 0 à 30 j	de 31 à 45 j	de 46 à 60 j	> à 61 j
2015	6 320	5 659	521	8	132
2014	11 336	11 000	88	0	249

Une santé financière renforcée

Le résultat comptable de l'exercice 2015, après impôt sur les sociétés, s'élève à 117,52 millions d'euros (contre 108,44 millions d'euros en 2014).

Le montant des fonds propres au passif du bilan s'élève, au 31 décembre 2015, à 1,74 milliard d'euros, en progression de 117,8 millions d'euros.

Sur la base des propositions d'affectation du conseil d'administration, sans prise en compte des plus-values latentes et du rappel possible de cotisations, le taux de couverture de l'exigence de marge de solvabilité (norme solvabilité 1) progresse de 426 % en 2014 à 451 % en 2015.

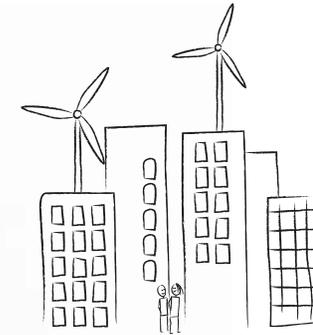
Un ratio combiné toujours satisfaisant

Le ratio combiné, à l'issue de l'exercice 2015, s'établit à 98,5 %, illustrant un résultat technique d'un niveau satisfaisant, malgré une dégradation de 1,9 point comparativement à 2014.

06

NOTE MÉTHODOLOGIQUE SUR LE REPORTING RSE

LE RAPPORT DU CONSEIL D'ADMINISTRATION À L'ASSEMBLÉE GÉNÉRALE INTÈGRE DES INFORMATIONS EN MATIÈRE DE RESPONSABILITÉ SOCIÉTALE DE L'ENTREPRISE. EN COMPLÉMENT, LA PARTIE QUI SUIT ILLUSTRE DES INFORMATIONS À CARACTÈRE SOCIAL, ENVIRONNEMENTAL ET SOCIÉTAL, DEVANT ÊTRE PUBLIÉES, EN APPLICATION DE LA RÉGLEMENTATION¹. ELLES CONCERNENT LA MAIF, LES FILIALES ET, S'IL Y A LIEU, LES SOCIÉTÉS QU'ELLE CONTRÔLE². LE GROUPE MAIF, AU SENS DES DISPOSITIONS LÉGALES ET RÉGLEMENTAIRES EN MATIÈRE DE RSE, COMPREND ACTUELLEMENT 15 FILIALES³.



Par rapport à 2014, les données RSE publiées pour l'exercice 2015 sont enrichies des informations sociales d'Altima Assurances (filialisée en décembre 2014), et des informations sociales et environnementales de MAIF Connect.

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

Certaines filiales ont été exclues du périmètre des informations RSE : sociétés Porte Océane, SA et SE Château Dauzac, Delta Parc, Delta Immo, Locamut 1, MAIF Horizon, MAIF Avenir, MAIF Investissement Social et Solidaire.

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.



« En tant qu'acteur de l'économie sociale, la démarche de responsabilité sociétale de l'entreprise est au cœur de notre culture. En qualité d'assureur, elle est au centre de notre métier, qui vise notamment à prévenir et maîtriser les risques, à sécuriser l'avenir. »

Dominique Mahé

« La bonne application du plan stratégique se fait d'autant mieux que notre mutuelle est engagée dans une démarche de RSE transversale et en permanente progression. Cet engagement assied notre identité d'entreprise responsable et entre en résonance avec notre implication en faveur d'une société collaborative. »

Pascal Demurger

Le périmètre RSE

Le périmètre des données RSE publiées dans le présent rapport vise la 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 :

- Filia-MAIF,
- Parnasse-MAIF,
- MAIF Solutions financières (MSF),
- Altima Assurances,
- MAIF Connect (anciennement Crédit Immobilier Direct).

Clé de lecture pour les pages suivantes

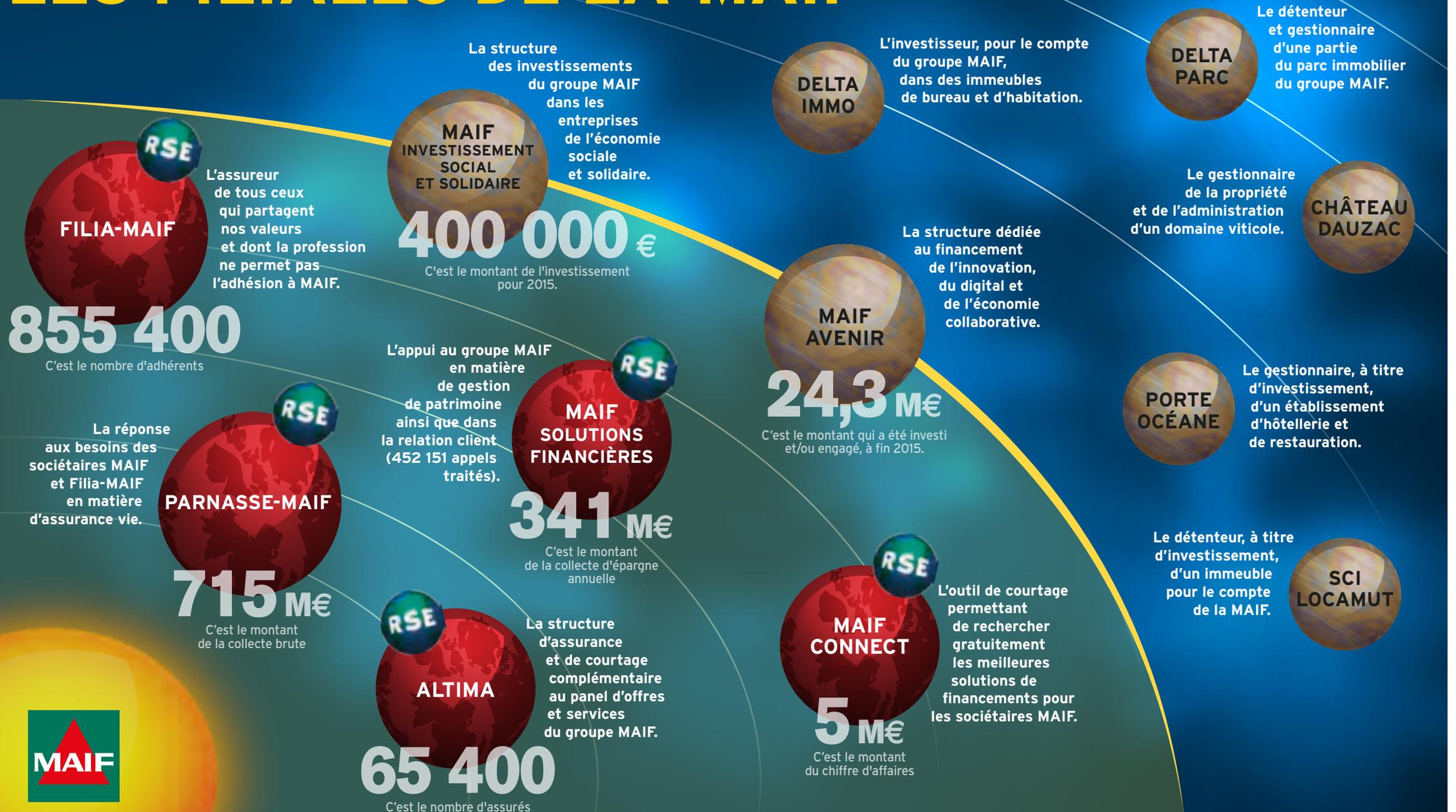
Les données sociales sont communes pour MAIF et Filia-MAIF, compte tenu du fait que les deux sociétés constituent une Unité économique et sociale. Les données environnementales et sociétales sont communes à MAIF et Filia-MAIF. Certaines actions bénéficient également à Parnasse-MAIF et MSF puisque ces sociétés sont hébergées dans les locaux

du siège social de la MAIF et qu'il existe une seule et même politique environnementale et sociétale pour l'ensemble du site. La société MSF disposant toutefois d'un établissement situé à Tours, les données environnementales disponibles sont mentionnées. Dans le cas où des données sont indisponibles, des justifications sont apportées.

1 - Loi Grenelle 2 du 12/07/2010 complétée par le décret du 24/04/2012, complété par la loi ESS du 31/07/2014 (article L. 322-26-2-2 du Code de commerce).
 2 - Au 31 décembre 2015, la MAIF ne contrôle aucune société au sens de l'article L. 233-3 du Code de commerce.
 3 - Une société est affiliée à la MAIF, au sens de l'article L. 233-1 du Code de commerce, lorsque celle-ci détient plus de la moitié du capital de la société affiliée.

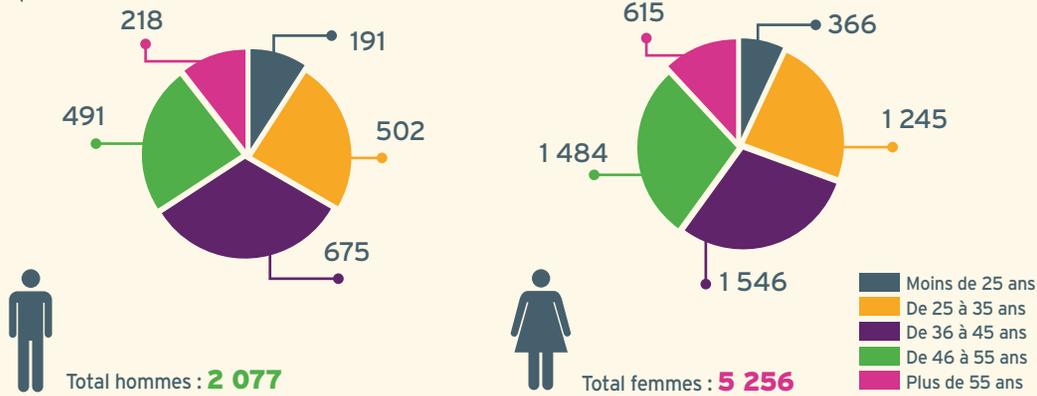
Conformément à l'article R 255-105-1 du Code de commerce, un organisme tiers indépendant vérifie la présence des informations requises et s'assure de la sincérité des données figurant dans le présent document.

LES FILIALES DE LA MAIF



MAIF ET FILIA-MAIF

Emploi Répartition de l'effectif par tranche d'âge et par sexe



Les rémunérations et leur évolution

Progression générale des salaires (toutes causes confondues : ancienneté, négociation annuelle obligatoire, promotions)

1,84 %

Rémunération annuelle minimale (prime de vacances incluse)

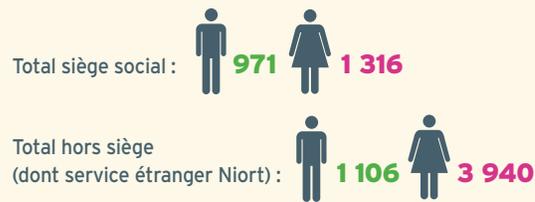
25 710 € bruts

soit une rémunération mensuelle minimale de **1 650 € nets**

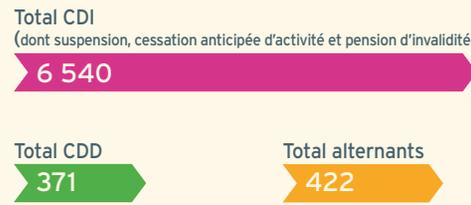
Échelle de rémunération brute **16,07**

	Brut annuel	Net annuel
Directeur		
Fixe 2015	334 571 €	280 000 €
Variable au titre de l'année 2014	78 666 €	71 484 €
PDG		
Fixe 2015	340 000 €	275 774 €
Variable au titre de l'année 2014	0 €	0 €

Répartition géographique



État des effectifs



Organisation du temps de travail

Durée hebdomadaire de travail pour les salariés (employés et cadres intégrés) à temps plein :

- Durée hebdomadaire : **36 h 45 ou 35 h**
- Durée hebdomadaire dans les centres d'appels téléphoniques sociétaires : **32 h**

4 283 salariés bénéficient d'un système d'horaires individualisés,

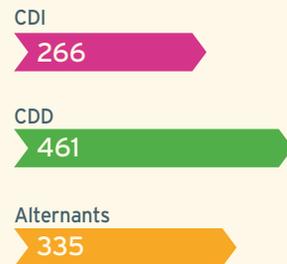
Durée de travail pour les cadres autonomes (forfait jours) à temps plein :

- Forfait jours : **199 jours/an**
- Forfait jours dans les centres d'appels téléphoniques sociétaires : **186 jours/an**

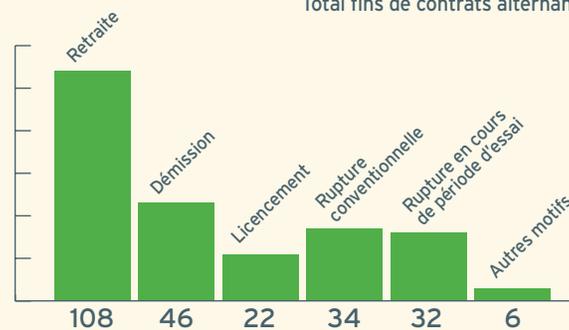
4 173 employés et **110** cadres.

Mouvements des effectifs

Entrées



Sorties de CDI



Total sorties CDI : **248**
 Total fins de contrats CDD : **383**
 Total fins de contrats alternants : **188**

Relations sociales Organisation du dialogue social



Bilan des accords collectifs signés

Les accords collectifs signés en 2015, l'ont tous été à la majorité des organisations syndicales. La dynamique sociale (signature d'accords à la majorité) enclenchée en 2014 s'est donc poursuivie sur 2015.

MAIF ET FILIA-MAIF**Santé et sécurité**

Conditions de santé et de sécurité au travail :

- Nombre de consultations infirmerie : **658**
- Nombre de visites du poste de travail au siège social : **155**
- Effectif formé à la sécurité dans l'année
siège : **240**, hors siège : **815**
- Nombre de réunions des CHSCT : **88**

Bilan des accords signés avec les organisations syndicales ou les représentants du personnel en matière de santé et de sécurité au travail

En cas d'agression, un dispositif de vidéo surveillance et d'alerte équipe nos sites en face à face, et un kit relatif aux procédures d'urgence a été conçu et diffusé auprès des managers. L'ensemble de nos sites sont équipés d'un défibrillateur et une formation annuelle à son utilisation est réalisée.

Formation Politiques mises en œuvre en matière de formation

Le plan de formation 2015 accompagne les transformations de l'entreprise et soutient les projets stratégiques. Il veille à renforcer les compétences des managers et à faciliter la maîtrise, pour chaque acteur, de son environnement professionnel. Ainsi, il répond aux besoins récurrents de maintien et de développement des compétences, et favorise la mobilité de chacun en tenant compte de l'évolution des métiers et des technologies. Le plan de formation 2015 contribue également au développement personnel dans le cadre de la relation de travail.

Nombre d'heures
de stage
191 175

Nombre
de stagiaires
14 966

Égalité de traitement

Mesures prises en faveur de l'égalité entre les femmes et les hommes

Accord d'entreprise relatif à l'égalité professionnelle entre les femmes et les hommes signé le 31 octobre 2014. Avenant 2 au protocole d'accord relatif au congé paternité signé le 5 décembre 2014.

Mesures prises en faveur de l'emploi et de l'insertion des personnes en situation de handicap

Accord en faveur de l'insertion et du maintien dans l'emploi des travailleurs handicapés signé le 19 décembre 2012 et en vigueur jusqu'au 31 décembre 2015.

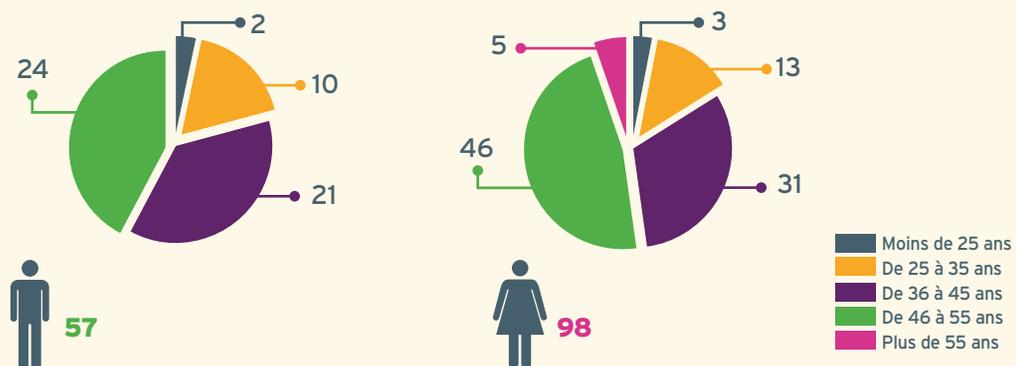
Politique de lutte contre les discriminations

Accord relatif aux évolutions professionnelles des salariés absents pour congé de maternité ou d'adoption et des titulaires de mandat de représentant du personnel et de représentant syndical signé le 18 juillet 2006.

Le + MAIF

Politique en faveur de l'emploi des jeunes

Accord relatif au contrat de génération signé le 21 octobre 2013. Accord relatif à la rémunération des salariés alternants et à la gratification des stagiaires signé le 22 juillet 2014.

PARNASSE-MAIF**Emploi** Répartition de l'effectif par tranche d'âge et par sexe

Répartition géographique

Total siège social :

100 %
des effectifs

État des effectifs

Total CDI
(dont suspension, cessation anticipée d'activité et pension d'invalidité)**144**

Total CDD

1

Total alternants

10

Mouvements des effectifs

Entrées

CDI

7

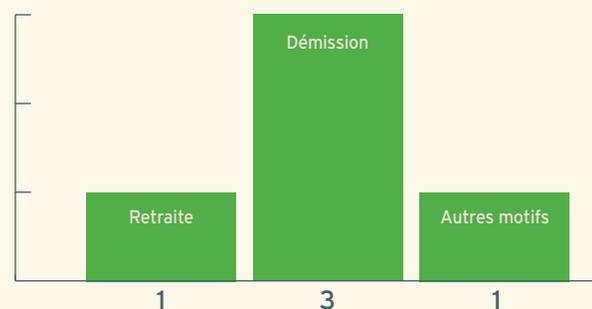
CDD

2

Alternants

8

Sorties de CDI

Total sorties CDI : 5
Total fins de contrats CDD : 2
Total fins de contrats alternants : 4

Les rémunérations et leur évolution

Progression générale
des salaires (toutes causes
confondues : ancienneté, négociation
annuelle obligatoire, promotions)**1,49 %**Rémunération annuelle minimale
(prime de vacances incluse)**20 393 € bruts**soit une rémunération mensuelle
minimale de **1 309 € nets**

Organisation du temps de travail

Durée hebdomadaire de travail pour les salariés
(employés et cadres intégrés) à temps plein :**35 h**Durée de travail pour les cadres autonomes
(forfait jours) à temps plein :**199 jours/an****89**
salariés bénéficient
d'un système d'horaires
individualisés,**84** employés
et **5** cadres.

Relations sociales Organisation du dialogue social

20Nombre de réunions
du comité d'entreprise**17**Nombre de réunions
avec les représentants
du personnel**4**Nombre d'accords
collectifs signésBilan des accords
collectifs signésLes accords signés concernent
l'emploi des personnes en situation
de handicap, l'intéressement,
le mode de répartition
de la participation groupe,
l'égalité professionnelle
entre les hommes et les femmes.

PARNASSE-MAIF**Santé et sécurité****Conditions de santé et de sécurité au travail :**

- Effectif formé à la sécurité dans l'année : **1**
- Nombre de réunions des CHSCT : **6**

Bilan des accords signés avec les organisations syndicales ou les représentants du personnel en matière de santé et de sécurité au travail

Dans l'année, une formation sauveteur-secouriste du travail et/ou équipier de première intervention a été dispensée.

Formation Politiques mises en œuvre en matière de formation

Poursuite de la stratégie développée depuis 2013. Formation accompagnant le développement des chantiers majeurs et de l'adaptation des compétences individuelles et collectives aux postes, aux emplois et à la culture de l'entreprise.

Nombre d'heures de stage

2 740

Nombre de stagiaires

470

Égalité de traitement

Mesures prises en faveur de l'égalité entre les femmes et les hommes

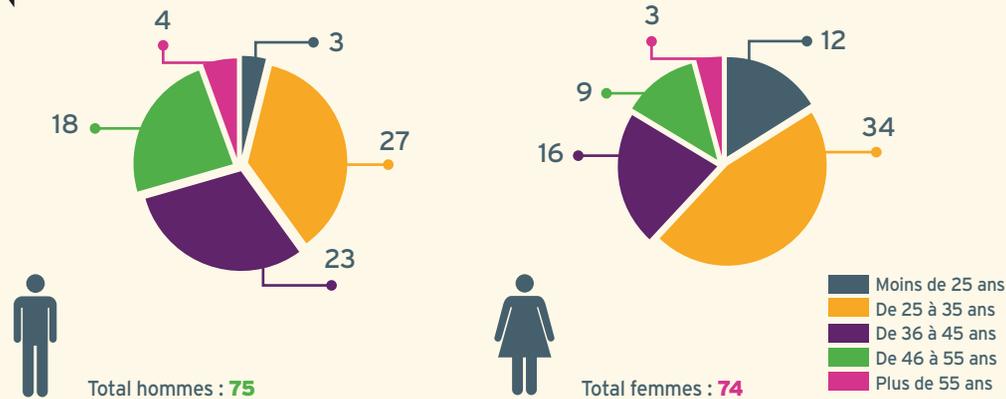
Fin de l'accord relatif à l'égalité professionnelle entre les femmes et les hommes le 31 décembre 2014. Pas d'accord particulier signé en 2015, mais élaboration d'un nouvel accord pour 2016.

Mesures prises en faveur de l'emploi et de l'insertion des personnes en situation de handicap

Accord en faveur de l'emploi des personnes en situation de handicap (période 2015/2017).

Politique de lutte contre les discriminations

Avenant au protocole relatif au temps de travail signé le 14 février 2013, étendant le bénéfice des autorisations d'absences pour événements familiaux à tout conjoint : personne mariée, partenaire de Pacs ou concubin.

MAIF SOLUTIONS FINANCIÈRES**Emploi** Répartition de l'effectif par tranche d'âge et par sexe

Les rémunérations et leur évolution

Progression générale des salaires (toutes causes confondues : ancienneté, négociation annuelle obligatoire, promotions)

2,05 %

Rémunération annuelle minimale (prime de vacances incluse)

20 035 € bruts

soit une rémunération mensuelle minimale de **1 319 € nets**

Organisation du temps de travail

Durée hebdomadaire de travail pour les salariés (employés et cadres intégrés) à temps plein :

- Durée hebdomadaire : **37 h ou 39 h**
- Durée hebdomadaire dans les centres d'appels téléphoniques sociétaires : **36 h**

Durée de travail pour les cadres autonomes (forfait jours) à temps plein :

213 jours/an

Répartition géographique



État des effectifs

Total CDI (dont suspension, cessation anticipée d'activité et pension d'invalidité)

141

Total CDD

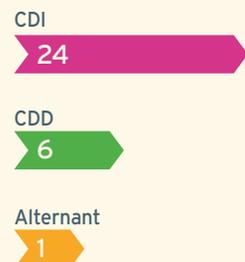
7

Total alternant

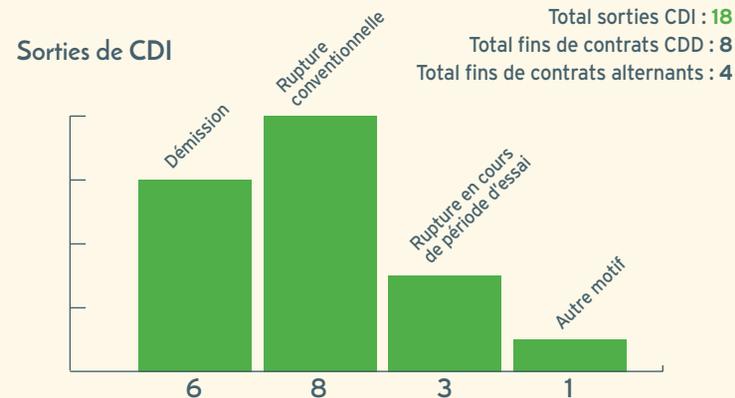
1

Mouvements des effectifs

Entrées



Sorties de CDI

**Relations sociales** Organisation du dialogue social**Bilan des accords collectifs signés**

Les accords signés concernent l'intéressement, la participation des salariés (qui a fait l'objet d'un avenant), les négociations annuelles obligatoires, le mode de répartition de la participation groupe, deux avenants à l'accord relatif au Plan d'épargne entreprise (PEE), un avenant à l'accord relatif aux versements des salariés au Plan d'épargne retraite collectif du groupe MAIF (Perco).

MAIF SOLUTIONS FINANCIÈRES**Santé et sécurité****Conditions de santé et de sécurité au travail :**

- Effectif formé à la sécurité dans l'année : **19**
- > **6** recyclages santé et sécurité au travail,
- > **7** recyclages équipement de protection individuelle,
- > **6** formations risques routiers.
- Nombre de réunions des CHSCT : **4**

Bilan des accords signés avec les organisations syndicales ou les représentants du personnel en matière de santé et de sécurité au travail

Pas d'accords signés en 2015 concernant des mesures santé et sécurité au travail.

Formation Politiques mises en œuvre en matière de formation

Un effort particulier est effectué sur les formations réglementaires relatives à la capacité de conseiller en investissement financier (pour le pôle Patrimonial).

Les salariés du pôle de Prestations en relations commerciales ont été sensibilisés à l'agilité collective.

Nombre d'heures de stage

3 142

Nombre de stagiaires

120

Égalité de traitement

Mesures prises en faveur de l'égalité entre les femmes et les hommes

Poursuite de l'accord égalité hommes/femmes signé en 2012 : égalité dans le nombre de promotions hommes/femmes ; entretien avec un manager suite à une absence de longue durée (congés maternité)

Politique de lutte contre les discriminations

Accord relatif aux droits des instances représentatives du personnel du 21 mars 2013.

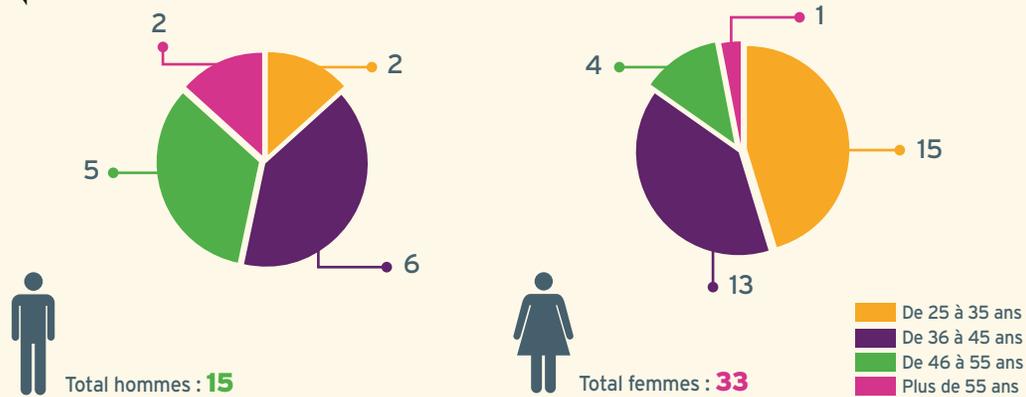
Mesures prises en faveur de l'emploi et de l'insertion des personnes en situation de handicap

Application de l'accord sur les travailleurs handicapés signé en 2014 : mise en place d'actions de sensibilisation, aménagement de postes, aide financière pour améliorer les conditions des salariés travailleurs handicapés.

Le + MAIF

Politique en faveur de l'emploi des jeunes

Accord sur la gestion prévisionnelle des emplois et des compétences et sur le contrat de génération du 30 septembre 2013.

ALTIMA**Emploi** Répartition de l'effectif par tranche d'âge et par sexe

Les rémunérations et leur évolution

Progression générale des salaires
(toutes causes confondues : ancienneté, négociation annuelle obligatoire, promotions)

1%

Rémunération annuelle minimale
(prime de vacances incluse) **Altima Assurances**

18 000 € brutssoit une rémunération mensuelle minimale de **1 160 € nets**

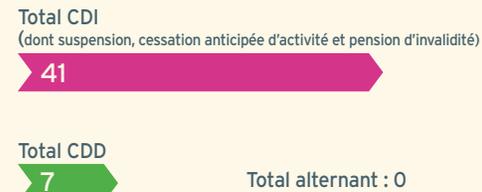
Rémunération annuelle minimale
(prime de vacances incluse) **Altima Courtage**

18 438 € brutssoit une rémunération mensuelle minimale de **1 185 € nets**

Répartition géographique



État des effectifs

**Organisation du temps de travail**

Durée hebdomadaire de travail pour les salariés
(employés et cadres intégrés) à temps plein :

- Durée hebdomadaire (employés et cadres hors comité de coordination) : **35 h 35**
- Durée hebdomadaire (cadres membres du comité de coordination) : **37 h 55**

Mouvements des effectifs

Entrées

CDI **2**CDD **9**

Alternant : 0

Sorties de l'entreprise

Total sorties CDI : **1** (retraite)
Total fins de contrats CDD : **2**
Total fins de contrats alternant : **0**

Relations sociales Organisation du dialogue social**12**

Nombre de réunions avec les représentants du personnel

3

Nombre d'accords collectifs signés

Bilan des accords collectifs signés

Les accords signés concernent les salaires, la prime exceptionnelle de fin d'année, la participation.

ALTIMA**Santé et sécurité****Conditions de santé et de sécurité au travail :**

- Effectif formé à la sécurité dans l'année : **4**
- Nombre de visites médicales du travail : **11**
- Nombre de réunions des CHSCT : pas d'instance car entreprise de moins de 50 salariés.

Bilan des accords signés avec les organisations syndicales ou les représentants du personnel en matière de santé et de sécurité au travail

Non concerné car pas de CHSCT.

Formation Politiques mises en œuvre en matière de formation

Les actions de formation 2015 ont été orientées vers les nouvelles activités de l'entreprise, les migrations informatiques et l'accompagnement des projets.

Nombre d'heures de stage

964

Nombre de stagiaires

39

Égalité de traitement**Mesures prises en faveur de l'égalité entre les femmes et les hommes**

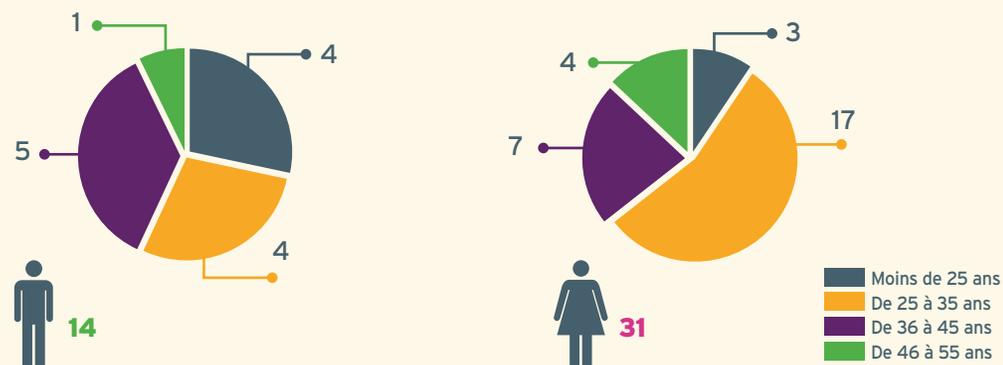
Accord d'entreprise relatif à l'égalité professionnelle entre les femmes et les hommes signé le 20 novembre 2015.

Mesures prises en faveur de l'emploi et de l'insertion des personnes en situation de handicap

Sans objet car entreprise de moins de 50 salariés.

Politique de lutte contre les discriminations

Sans objet car entreprise de moins de 50 salariés.

MAIF CONNECT (ANCIEN CID)**Emploi** Répartition de l'effectif par tranche d'âge et par sexe

Répartition géographique

Total siège social :

100 %

des effectifs à Niort

État des effectifs

Total CDI
(dont suspension, cessation anticipée d'activité et pension d'invalidité)**39**

Total CDD

3

Total alternants

8

Mouvements des effectifs

Entrées



Sorties de l'entreprise

Total sorties CDI : **1** (rupture conventionnelle)
 Total fins de contrats CDD : **2**
 Total fins de contrats alternants : **2**

Les rémunérations et leur évolution

Progression générale des salaires
 (moyenne sur l'ensemble du personnel sachant que des contrats pro ont été embauchés en CDI ce qui fait varier fortement le résultat final).

17,94 %

Rémunération annuelle minimale
 (prime de vacances incluse)

17 130 € bruts

soit une rémunération mensuelle minimale de **1 205,90 € nets**

Organisation du temps de travail

Durée hebdomadaire de travail pour les salariés (employés et cadres intégrés) à temps plein :

35 h

Durée de travail pour les cadres autonomes (forfait jours) à temps plein :

214 jours/an**Relations sociales**

Organisation du dialogue social

Entreprise de moins de 50 salariés, donc pas de comité d'entreprise, pas de représentants du personnel ni de délégués syndicaux.

Bilan des accords collectifs signés
 Aucun accord collectif signé.

Santé et sécurité Conditions de santé et de sécurité au travail

- Visite médicale faite à l'embauche et visite à jour pour les autres salariés.
- Pharmacie de premiers secours au sein de l'entreprise.
- Mise à jour en 2015 du document unique sur les risques liés à l'entreprise.
- Possibilité de suivre des cours de pilate au sein de l'établissement.
- Nombre de réunions des CHSCT : pas d'instance

Bilan des accords signés avec les organisations syndicales ou les représentants du personnel en matière de santé et de sécurité au travail

Non concerné car pas d'instance.

Formation Politiques mises en œuvre en matière de formation

Formation « Intermédiaires en opérations bancaires » (IOB) des salariés le nécessitant.
 Suivi de la réglementation et écoute en interne des besoins.

Nombre d'heures de stage

252

Nombre de stagiaires

18**Égalité de traitement**

Mesures prises en faveur de l'égalité entre les femmes et les hommes

Affichage obligatoire.
 Parité homme/femme recherchée.

Mesures prises en faveur de l'emploi et de l'insertion des personnes en situation de handicap

Affichage obligatoire et relations étroites avec Cap Emploi.

Politique de lutte contre les discriminations

Affichage obligatoire.

MAIF, FILIA-MAIF, PARNASSE-MAIF, MAIF SOLUTIONS FINANCIÈRES

Politique générale en matière environnementale

À la MAIF, la RSE est coordonnée par une **équipe dédiée, rattachée au Secrétariat général**. Elle pilote une politique environnementale assortie d'un **plan d'actions à 3 ans** (2013-2015). Son comité de pilotage est composé de différents représentants métiers et présidé par un administrateur délégué à la direction générale.

Le comité de suivi environnemental ainsi que la politique environnementale visent à **suivre et minimiser les impacts environnementaux de nos activités**. Les actions mises en œuvre concernent toutes les activités de l'entreprise. Pour démultiplier son action dans les différentes régions, le service RSE s'appuie sur un réseau de

relais développement durable. Ce réseau est en cours de restructuration.

L'équipe RSE communique auprès de l'ensemble des salariés sur les enjeux du développement durable, notamment grâce à l'intranet d'entreprise.

Une **introduction à la RSE est proposée dans diverses formations généralistes et métiers** à destination des salariés (formations repères mutualistes pour les nouveaux arrivants). En 2015, une **cinquantaine de personnes a été formée à l'intégration de la dimension environnementale dans leur métier** : achats, bâtiments et travaux, maintenance, communication.

Pollution et gestion des déchets

En matière de pollution, la MAIF veille à minimiser ses impacts, notamment **en entretenant et en surveillant les tours aéroréfrigérantes** qui sont soumises à un enregistrement auprès de la Dreal (Direction régionale de l'environnement, de l'aménagement et du logement).

Les installations frigorigènes font aussi l'objet d'un contrôle d'étanchéité (déclaration des fuites de fluides frigorigènes : 172 kilos en 2015).

Aucun désherbant n'est utilisé avant et durant les périodes de pluie afin d'éviter le ruissellement des produits chimiques dans la Sèvre avoisinante.

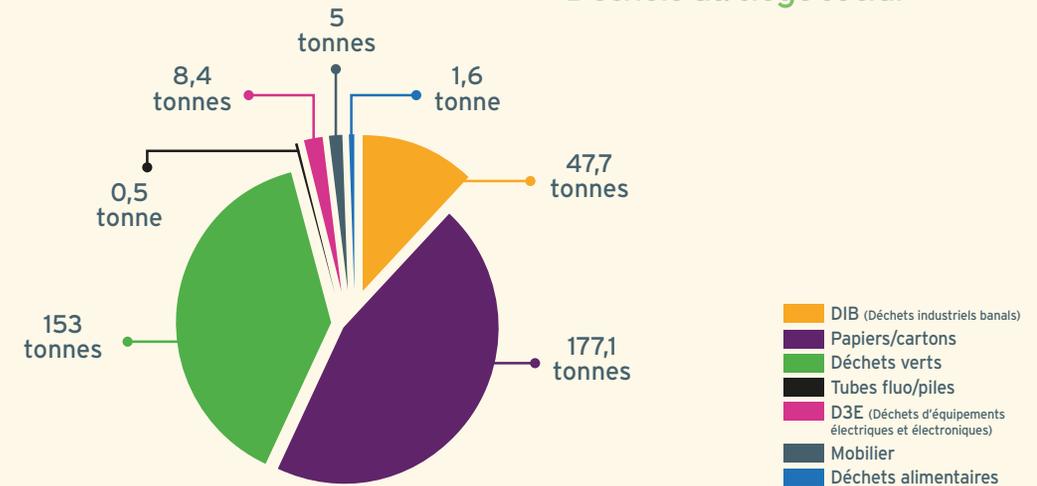
En matière de gestion des déchets, la MAIF **sensibilise les acteurs internes aux écogestes** (tri des déchets, incitation aux impressions recto verso, imprimantes fonctionnant avec des badges pour responsabiliser les collaborateurs, retrait des imprimantes personnelles au profit de copieurs partagés...).

Les papiers, piles, cartouches d'encre, plastique,... **sont collectés et recyclés. Le matériel informatique est démantelé puis recyclé. Les déchets verts sont réutilisés** (broyage, paillage, compostage) par les jardiniers. **Les déchets alimentaires sont collectés puis méthanisés.**

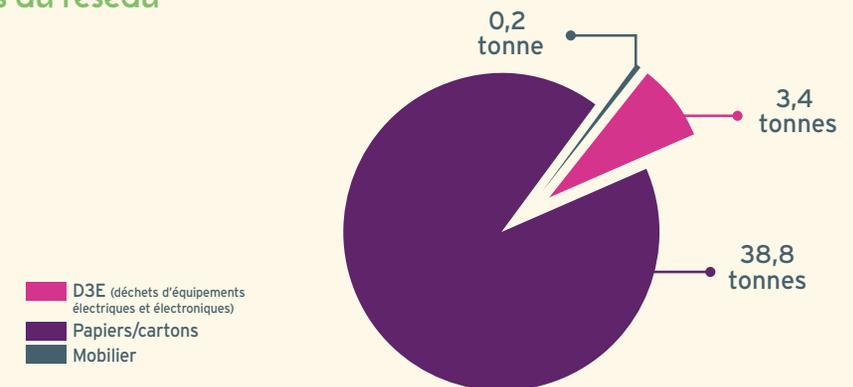
Le groupe MAIF, travaillant dans le domaine du tertiaire, n'est pas concerné par les nuisances sonores.

Pour minimiser la pollution visuelle, le groupe programme une extinction automatique des lumières la nuit.

Déchets du siège social



Déchets du réseau



Matériel informatique démantelé

- Unités centrales : **98** unités démantelées et **212** réhabilitées
- Écrans : **130** écrans démantelés et **88** réhabilités
- Imprimantes : **237** imprimantes démantelées et **457** réhabilitées

MAIF, FILIA-MAIF, PARNASSE-MAIF, MAIF SOLUTIONS FINANCIÈRES

Utilisation durable des ressources

Consommation d'eau MAIF en 2015 :

72 979 m³

(hors sites en copropriété)

consommation estimée
de Parnasse-MAIF :**1 000 m³**Consommation d'eau
pour le site de MSF Tours :**417 m³**

Une alarme se met automatiquement en route en cas de fuite d'eau. L'arrosage des espaces verts du siège se fait par pompage dans la Sèvre niortaise.



Consommation totale de papier pour le groupe MAIF en 2015 :

1 222,09 tonnes

dont **152,12 tonnes** correspondent au papier de bureau 100 % recyclé. Le reste, dédié aux imprimés fabriqués en externe ou en interne est, **pour la majorité, du papier recyclé sinon certifié PEFC ou FSC.**

Entre 2014 et 2015, la consommation de papier globale du groupe a diminué de 5,1 %.

Sur le périmètre Parnasse-MAIF,

3,4 tonnesde « papier blanc »
ont été consommées,**baisse de 20 % de la consommation entre 2013 et 2015.**

Un référent énergie et transition énergétique a été recruté par la MAIF en 2015 pour le déploiement d'une politique énergétique globale.

Pour cette même année et sur les périmètres MAIF, Filia, MSF siège et Parnasse-MAIF, les consommations ont été les suivantes :

Électrique :
28 596 953 kwhGaz :
505 297 kwhFuel :
250 002 litres livrésMSF Tours
153 398 kwh

Changement climatique

En 2015, la MAIF a réalisé un **nouveau bilan carbone** incluant les émissions directes et indirectes (seules les émissions liées à l'impact des activités d'assurance ne sont pas incluses du fait de l'absence de méthodologie fiable de calcul à ce jour).

Émissions directes et indirectes de gaz à effet de serre MAIF :

51 400 teq* CO₂soit **7 tonnes par salarié**

(chiffres issus du bilan carbone 2015).

Une fois reconfiguré, au périmètre équivalent à celui du bilan carbone de 2012, le bilan carbone 2015 est de :

46 500 teq CO₂soit une diminution de **4 %**
par rapport à celui de 2012(48 400 teq CO₂).

Le plan d'actions pluriannuel de réduction des émissions de gaz à effet de serre a fait l'objet d'un bilan et un nouveau plan d'actions environnemental sur 3 ans a été proposé (2016-2018). Entre 2013 et 2015, voici quelques exemples d'actions menées :

– **Offre et gestion des sinistres** : poursuite du projet **pièces auto de réemploi** pour les réparations des véhicules (hors éléments de sécurité) ; service de **recyclage propre** proposé aux sociétaires qui ont un véhicule épave ; poursuite de la remise d'un bon éco-énergie à tous les sociétaires qui s'équipent d'un deux ou quatre roues hybride ou électrique.

* Tonnes équivalence CO₂.

– **Investissements et placements** : investissement dans le **financement de la transition énergétique** (green bonds + immobilier et infrastructures d'énergie renouvelable).

– **Énergie et gaz frigorigènes** : achat d'énergie verte : **100 % d'énergie verte garantie par des certificats par le biais du nouveau contrat « équilibre » EDF** ; formation des personnels et managers travaux et maintenance à l'écoconstruction, l'aménagement et la performance énergétique. Audits énergétiques des bâtiments et préconisations d'actions sur la performance énergétique des bâtiments ; renouvellement des équipements frigorigènes (plus performants et n'utilisant pas de R22).

– **Déplacements professionnels** : utilisation de **véhicules électriques** par le poste de sécurité du siège et le service courrier. Quatre **Mia électriques à disposition des salariés du siège** pour les déplacements professionnels de courte distance. Le seuil d'émission des véhicules de fonction est de moins de 120 g de CO₂/km.

La moyenne du parc est de :

113 g CO₂/km

Pour les déplacements professionnels sur des distances moyennes et longues, le train est privilégié.

– **Déplacements domicile-travail** : prise en charge à **100 % par l'employeur de l'abonnement aux transports publics et abonnements publics de location de vélos**. Réalisation d'une étude Plan de déplacement d'entreprise (PDE) sur Niort.

– **Consommation de papier** : réduction du grammage des conditions générales (économie de 9 tonnes de papier).

Protection de la biodiversité

Afin de préserver la biodiversité et de minimiser son impact sur le milieu naturel, la MAIF gère ses espaces verts selon une méthode de **jardinage raisonné** (réutilisation des déchets verts...). Les produits d'entretien ménagers utilisés sont labellisés.

Par ailleurs, la MAIF a installé trois ruches sur le siège social, une ruche sur le site de Versailles et une sur le site de Bessines.

MAIF CONNECT (ancien CID)

Politique générale en matière environnementale

MAIF Connect ne dispose pas de démarche environnementale formalisée, mais initie des actions en faveur de l'environnement avec, par exemple, la mise en place d'un extranet avec ces partenaires bancaires afin de limiter la duplication de documents (gestion électronique des documents). Il n'existe pas de formations environnementales

à destination des salariés ; cependant ces derniers sont informés des actions ayant un impact bénéfique sur l'environnement. Par exemple, **le partenariat avec La Poste afin de recycler 98 % des papiers consommés, l'utilisation de matériel informatique basse consommation**, l'incitation à la minimisation des consommations de papier...

Pollution et gestion des déchets

Afin de limiter la pollution liée aux déplacements professionnels, MAIF Connect **favorise systématiquement des partenaires locaux**, notamment pour le choix de l'imprimerie. MAIF Connect met en place un système de **tri**

sélectif. Le **matériel informatique obsolète est confié à une association dédiée au retraitement des matériaux**.

À l'image de la MAIF, l'activité de MAIF Connect n'est pas génératrice de nuisances sonores.

Utilisation durable des ressources



Consommation d'eau
du 07/05/2015 au
30/10/2015 :

119 m³

Il n'existe pas de suivi particulier de la consommation de papier ; cependant des conteneurs de tri et de recyclage de papier sont mis en place.



Consommation d'électricité 2015
(décembre exclu) :

89 067 kwh

Des actions sont mises en œuvre afin d'améliorer l'efficacité énergétique de l'entreprise. La virtualisation de certains serveurs a permis de **réduire de 50 % la chaleur générée** par ces derniers et donc de diminuer l'énergie consommée par les climatisations destinées à les rafraîchir. Les serveurs ont été remplacés par des équipements plus efficaces **divisant la consommation d'énergie par deux**. Tous les postes informatiques et téléphoniques sont mis en veille automatique à partir de 21 h.

MAIF ET FILIA-MAIF

Impact territorial, économique et social de l'activité de la société

Sur les populations riveraines ou locales

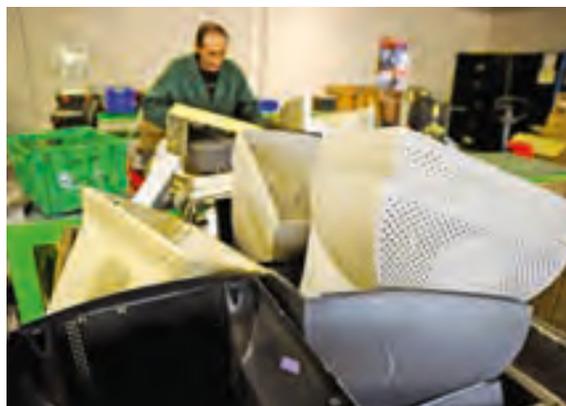
- La MAIF est composée d'un réseau de militants qui, dans les régions, représentent le conseil d'administration en assurant ainsi un maillage territorial. En fonction de leurs missions, ils sont amenés à siéger dans différentes instances locales, notamment les Cress (Chambre régionale de l'économie sociale et solidaire).
- Pour animer son engagement en matière de prévention des risques, la MAIF s'appuie sur l'association Prévention MAIF composée de plus de 1500 bénévoles locaux qui animent des événements sur l'ensemble du territoire, notamment dans les établissements scolaires (sensibilisation aux risques routiers, accidents de la vie courante, etc.).
- Les délégations ont la possibilité de nouer des partenariats locaux.

En matière d'emploi et de développement régional

- La MAIF est une entreprise dont les activités sont intégrées sur le territoire. Aucun emploi n'est délocalisé.
- La MAIF est vigilante au maintien dans l'emploi des personnes handicapées et au recrutement de ces mêmes personnes.
- Elle fait appel à l'emploi temporaire et accueille stagiaires et apprentis.
- La MAIF fait appel au secteur protégé, notamment pour l'entretien des espaces verts, le nettoyage, la décoration florale, les services de traiteur, le conditionnement, la mise sous pli, etc.
- La MAIF travaille depuis plusieurs années avec les Ateliers du Bocage pour le recyclage d'une grande partie de ses déchets (mobilier, matériel informatique, piles, cartouches d'encre, etc.). Les Ateliers du Bocage emploient quasi exclusivement des personnes en situation de handicap ou de réinsertion professionnelle.

463 439 €

C'est le montant du budget alloué aux opérations de partenariats locaux pour 2015



Relations entretenues avec les personnes ou les organisations intéressées par l'activité de la société

Les conditions de dialogue avec ces personnes ou organisations

- La MAIF entretient des relations étroites avec le monde de l'enseignement. Elle a notamment noué un partenariat avec l'Éducation nationale sur les gestes de premiers secours et finance des formations et du matériel.
- La MAIF convie les sociétaires et prospects à des réunions thématiques variées. Depuis 2007, diverses conférences portant sur les risques climatiques, les océans, le développement durable, les rencontres géographes et assureurs, etc.
- La MAIF mène de nombreuses actions en faveur de l'éducation et du handicap (voir page 55).

39 938

C'est le nombre total de personnes ayant assisté aux conférences thématiques.

- Par le biais du Fonds MAIF pour l'Éducation, la MAIF soutient des initiatives d'intérêt général en faveur de l'accès à l'éducation pour tous.
- La MAIF est membre du comité partenarial piloté par la mairie de Niort et la Communauté d'agglomération qui rassemblent les principaux employeurs niortais. Divers groupes de travail sont organisés sur des thématiques comme la mobilité, les achats responsables (en lien avec la CCI) et les déchets. La MAIF participe à ces groupes de travail et partage ainsi ses bonnes pratiques avec les autres membres du comité, et bénéficie de celles des autres.



Les actions de partenariat ou de mécénat

Les partenariats MAIF couvrent les domaines de la culture et de l'art, du sport, de l'éducation, du handicap, du soutien au monde associatif, du social et du solidaire. Le montant annuel global alloué aux partenariats et mécénat s'élève en 2015 à **5 250 956 €** (incluant les partenariats locaux).

Sous-traitance et fournisseurs

La prise en compte dans la politique d'achat des enjeux sociaux et environnementaux

- Une politique d'achats a été formalisée et intègre une charte des achats responsables. Cette charte est placée systématiquement en annexe des contrats avec les fournisseurs et prestataires (et leur est donc opposable).
- La performance RSE de l'ensemble des fournisseurs est évaluée par le biais d'un questionnaire annexé à chaque appel d'offres.
- Certaines familles d'achats intègrent d'ores et déjà des

critères sociaux et environnementaux, en voici quelques exemples : informatique (labels environnementaux pour les écrans, UC et ordinateurs portables), papier (recyclé ou labellisé issu de forêts gérées durablement), impression (choix des imprimeurs en fonction de critères environnementaux), déchets (travail avec les Ateliers du Bocage employant des personnes en réinsertion professionnelle et en situation de handicap), décoration florale (par des prestataires employant des personnes handicapées).



Le rapport

Mesdames et Messieurs les sociétaires,

En exécution de la mission qui nous a été confiée par votre assemblée générale, nous vous présentons notre rapport relatif à l'exercice clos le 31 décembre 2015, sur :

- le contrôle des comptes annuels de la société d'assurance mutuelle MAIF, tels qu'ils sont joints au présent rapport,
- la justification de nos appréciations,
- la vérification spécifique prévue par la loi.

Les comptes annuels ont été arrêtés par le conseil d'administration. Il nous appartient, sur la base de notre audit, d'exprimer une opinion sur ces comptes.

Opinion sur les comptes annuels

Nous avons effectué notre audit selon les normes d'exercice professionnel applicables en France; ces normes requièrent la mise en œuvre de diligences permettant d'obtenir l'assurance raisonnable que les comptes annuels ne comportent pas d'anomalies significatives. Un audit consiste à vérifier, par sondages ou au moyen d'autres méthodes de sélection, les éléments justifiant des montants et informations figurant dans les comptes annuels. Il consiste également à apprécier les principes comptables suivis, les estimations significatives retenues et la présentation d'ensemble des comptes. Nous estimons que les éléments que nous avons collectés sont suffisants et appropriés pour fonder notre opinion.

Nous certifions que les comptes annuels sont, au regard des règles et principes comptables français, réguliers et sincères et donnent une image fidèle du résultat des opérations de l'exercice écoulé ainsi que de la situation financière et du patrimoine de la société d'assurance mutuelle MAIF à la fin de cet exercice.

Justification de nos appréciations

En application des dispositions de l'article L 823-9 du Code de commerce relatives à la justification de nos appréciations, nous portons à votre connaissance les éléments suivants :

- certains postes techniques propres à l'assurance et à la réassurance de votre société sont estimés en utilisant des données statistiques et des techniques actuarielles. Il en est ainsi notamment des provisions techniques. Les modalités de détermination de ces éléments sont relatées dans les notes 5 et 10 de l'annexe. Nous avons examiné les hypothèses retenues dans les modèles de calculs utilisés au regard notamment de l'expérience de la société, de son environnement réglementaire et économique, ainsi que la cohérence d'ensemble de ces hypothèses.
- les provisions pour dépréciation à caractère durable et pour risque de contrepartie sur le portefeuille titres sont évaluées selon les modalités relatées dans les notes 3 et 4 de l'annexe aux comptes. Nous avons examiné les modalités de recensement des expositions de la société d'assurance mutuelle MAIF, ainsi que les modalités de valorisation et de dépréciation des instruments financiers.
 - Nous avons vérifié que l'évaluation des provisions portant sur les actifs relevant de l'article R 332-20 du Code des assurances était en cohérence avec l'intention de détention de ces titres par société d'assurance mutuelle MAIF et nous avons examiné, les hypothèses retenues et la documentation préparée.
 - Nous avons pris connaissance des analyses effectuées par la société sur les risques éventuels attachés aux actifs relevant de l'article R 332-19 du Code des assurances.

Les appréciations ainsi portées s'inscrivent dans le cadre de notre démarche d'audit des comptes annuels, pris dans leur ensemble, et ont donc contribué à la formation de notre opinion exprimée dans la première partie de ce rapport.

Vérifications et informations spécifiques

Nous avons également procédé, conformément aux normes d'exercice professionnel applicables en France, aux vérifications spécifiques prévues par la loi.

Nous n'avons pas d'observation à formuler sur la sincérité et la concordance avec les comptes annuels des informations données dans le rapport de gestion du conseil d'administration et dans les documents adressés aux sociétaires sur la situation financière et les comptes annuels.

Neuilly-sur-Seine, le 19 avril 2016

Les commissaires aux comptes

PricewaterhouseCoopers Audit

Frédéric Trouillard-Mignen Christine Billy

Deloitte & Associés

Dominique Laurent José-Luis Garcia



Les résolutions adoptées à l'assemblée générale

ordinaire du 6 mai 2016

Première résolution

Approbation des comptes sociaux de l'exercice 2015 et quitus au conseil d'administration.

L'assemblée générale, après avoir pris connaissance du rapport du conseil d'administration à l'assemblée générale, des comptes annuels et des rapports des commissaires aux comptes, approuve les comptes sociaux de l'exercice 2015 et donne en conséquence au conseil d'administration quitus de sa gestion.

Deuxième résolution

Affectation du résultat de l'exercice 2015.

L'exercice 2015 dégage un résultat comptable excédentaire, net d'impôt sur les sociétés, de cent dix-sept millions cinq cent dix-huit mille deux cent vingt-sept euros et trente centimes (117 518 227,30 €).

L'assemblée générale décide d'affecter cet excédent :

- à la réserve pour l'achat d'œuvres originales d'artistes vivants pour la somme de douze mille sept cent soixante-cinq euros et cinquante-quatre centimes (12 765,54 €),
- à la réserve de sécurité pour le solde, soit la somme de cent dix-sept millions cinq cent cinq mille quatre cent soixante-et-un euros et soixante-seize centimes (117 505 461,76 €).

Troisième résolution

Approbation du rapport spécial des commissaires aux comptes relatif aux conventions réglementées.

L'assemblée générale approuve le rapport spécial des commissaires aux comptes sur les conventions visées à l'article R 322-57-IV-1° du Code des assurances.

Quatrième résolution

Approbation du rapport spécial des commissaires aux comptes relatif aux contrats d'assurance.

L'assemblée générale approuve le rapport spécial des commissaires aux comptes sur les contrats d'assurance visés à l'article R 322-57-IV-2° du Code des assurances.

Cinquième résolution

Fixation d'une limite aux indemnités qui seront versées aux mandataires mutualistes en 2017.

L'assemblée générale décide qu'en 2017, le montant des indemnités versées aux mandataires mutualistes ne pourra dépasser 0,8 % du montant annuel des cotisations d'assurance émises par la MAIF auprès de ses sociétaires au titre de l'exercice 2017.

Sixième résolution

Fixation d'une limite aux indemnités qui seront versées aux administrateurs en 2017.

L'assemblée générale décide qu'en 2017, le montant des indemnités versées aux administrateurs, ne pourra dépasser 0,2 % du montant annuel des cotisations d'assurance émises par la MAIF auprès de ses sociétaires au titre de l'exercice 2017.

Septième résolution

Désignation d'un commissaire aux comptes titulaire

L'assemblée générale décide de renouveler la société PricewaterHouseCoopers Audit en qualité de commissaire aux comptes titulaire, pour une durée de six ans (exercices 2016 à 2021 inclus).

Huitième résolution

Désignation du commissaire aux comptes suppléant du commissaire aux comptes titulaire désigné au projet de résolution n° 7

L'assemblée générale décide de désigner Monsieur Xavier Crepon en qualité de commissaire aux comptes suppléant de la société PricewaterHouseCoopers Audit, pour une durée de six ans (exercices 2016 à 2021 inclus).

Neuvième résolution

Désignation d'un commissaire aux comptes titulaire

L'assemblée générale décide de désigner le cabinet Mazars en qualité de commissaire aux comptes titulaire, pour une durée de six ans (exercices 2016 à 2021 inclus).

Dixième résolution

Désignation du commissaire aux comptes suppléant du commissaire aux comptes titulaire désigné au projet de résolution n° 9

L'assemblée générale décide de désigner Monsieur Gilles Magnan en qualité de commissaire aux comptes suppléant du cabinet Mazars, pour une durée de six ans (exercices 2016 à 2021 inclus).

Onzième résolution

Renouvellement partiel du conseil d'administration

L'assemblée générale procède au renouvellement de:

- sept mandats d'administrateurs pour une durée de six ans,
- un mandat d'administrateur pour une durée de quatre ans.

Administrateurs dont le mandat vient à expiration à l'assemblée générale du 6 mai 2016:

- Mme Ben Maïz Marie-Anne
- Mme Fredj Betty
- M. Gaget Bertrand
- M. Lorthios Olivier
- M. Pellicier Yves
- M. Ponsolle Christian
- Mme Roux Martine.

Administrateur mettant fin à son mandat à l'assemblée générale du 6 mai 2016 (dont le terme normal était 2020):

- M. Kasmi Ali.

Sociétaires MAIF ayant fait acte de candidature (à partir de la lettre D tirée au sort par le conseil d'administration):

- M. Charles Alain
- M. Gaget Bertrand
- M. Hamel Hocine
- M. Lorthios Olivier
- Mme Naas Nadine
- M. Othelet Axel
- M. Pellicier Yves
- M. Pertusa Laurent
- M. Ponsolle Christian
- Mme Roux Martine
- Mme Spaeter-Loehrer Sandrine

Sont élus:

• Pour un mandat de six ans:

- M. Charles Alain
- M. Gaget Bertrand
- M. Lorthios Olivier
- Mme Naas Nadine
- M. Pellicier Yves
- M. Ponsolle Christian
- Mme Spaeter-Loehrer Sandrine

• Pour un mandat de quatre ans:

- M. Pertusa Laurent.

BILAN MAIF au 31 décembre 2015

ACTIF

	2015	2014
Actifs incorporels	67 889	63 956
Placements	5 735 409	5 564 058
Terrains et constructions	820 716	758 001
Placements dans les entreprises liées et dans les entreprises avec lesquelles existe un lien de participation	419 038	417 711
Autres placements	4 494 766	4 387 388
Créances pour espèces déposées auprès des entreprises cédantes	889	958
Part des cessionnaires et rétrocessionnaires dans les provisions techniques	181 314	195 653
Provisions pour primes non acquises (non-vie)	63	61
Provisions pour sinistres (non-vie)	181 251	195 592

	2015	2014
Créances	774 338	727 090
Créances nées d'opérations d'assurance directe	23 358	32 948
<i>Primes acquises non émises et primes à annuler</i>	- 4 644	- 4 502
<i>Autres créances nées d'opérations d'assurance directe</i>	28 002	37 450
Créances nées d'opérations de réassurance	33 366	23 097
Autres créances	717 614	671 045
<i>Personnel</i>	367	315
<i>État, organismes de Sécurité sociale, collectivités publiques</i>	32 317	27 503
<i>Débiteurs divers</i>	684 930	643 227
Autres actifs	140 416	149 282
Actifs corporels d'exploitation	32 040	34 920
Comptes courants et caisse	108 376	114 362
Comptes de régularisation Actif	63 249	65 313
Intérêts et loyers acquis non échus	49 363	53 019
Autres comptes de régularisation	13 886	12 294

TOTAL DE L'ACTIF
6 962 615
6 765 352

BILAN MAIF au 31 décembre 2015

PASSIF

	2015	2014
Capitaux propres	1 745 761	1 627 941
Fonds d'établissement	279 271	278 936
<i>Fonds d'établissement</i>	260 272	260 272
<i>Fonds d'établissement - droits d'adhésion</i>	18 999	18 664
Autres réserves	1 348 972	1 240 561
<i>Réserve de sécurité</i>	742 119	633 687
<i>Réserve pour fonds de développement des filiales et activités nouvelles</i>	428 696	428 696
<i>Réserve de capitalisation</i>	177 595	177 628
<i>Réserve achat d'œuvres originales d'artistes vivants</i>	562	550
Report à nouveau	0	0
Résultat de l'exercice	117 518	108 444
Provisions techniques	3 352 692	3 205 653
Provisions pour primes non acquises (non-vie)	989	828
Provisions pour sinistres (non-vie)	2 621 607	2 555 142
Provisions d'égalisation	156 483	118 662
Autres provisions techniques (non-vie)	573 613	531 021
Provisions	75 250	82 964
Dettes pour dépôts en espèces reçues des cessionnaires	2 539	2 910

	2015	2014
Autres dettes	1 741 525	1 810 234
Dettes nées d'opérations d'assurance directe	836 561	836 174
<i>Dettes envers les sociétaires (contrats de mensualisation, cotisations perçues d'avance)</i>	827 030	820 632
<i>Autres dettes nées d'opérations d'assurance directe</i>	9 531	15 542
Dettes nées d'opérations de réassurance	198	2 728
Dettes envers les établissements de crédit	39 814	97 970
Autres dettes	864 952	873 362
<i>Autres emprunts, dépôts et cautionnements reçus</i>	255	309
<i>Personnel</i>	90 844	99 821
<i>État, organismes de Sécurité sociale, collectivités publiques</i>	84 128	93 124
<i>Créanciers divers</i>	689 725	680 108
Compte de régularisation Passif	44 848	35 650
TOTAL DU PASSIF	6 962 615	6 765 352
Engagements reçus et donnés	2015	2014
Engagements reçus	67 535	18 835
Engagements donnés	79 550	36 862
<i>Avals, cautions et garanties de crédit donnés</i>	12 015	18 027
<i>Autres engagements sur titres, actifs ou revenus</i>	0	0
<i>Autres engagements donnés</i>	67 535	18 835
Valeurs reçues en nantissement des cessionnaires et rétrocessionnaires	96 569	91 027

COMPTES DE RÉSULTAT MAIF au 31 décembre 2015

Compte technique de l'assurance non-vie		Opérations brutes	Cessions et retrocessions	Opérations nettes 2015	Opérations nettes 2014
Cotisations acquises		2 040 407	74 962	1 965 445	1 916 488
Cotisations	+	2 040 567	74 965	1 965 602	1 916 470
Variations des cotisations non acquises	+/-	- 160	- 3	- 157	18
Produits des placements alloués	+	122 537		122 537	111 456
Autres produits techniques	+	482		482	21 282
Charges de sinistres		1 582 206	39 087	1 543 119	1 503 492
Prestations et frais payés	-	1 515 741	53 428	1 462 313	1 486 608
Charges des provisions pour sinistres	+/-	66 465	- 14 341	80 806	16 884
Charges des autres provisions techniques	+/-	42 592		42 592	52 350
Frais d'acquisition et d'administration		275 001	4 106	270 895	276 991
Frais d'acquisition	-	159 708		159 708	171 038
Frais d'administration	-	115 293		115 293	110 582
Commissions reçues des réassureurs	+		4 106	- 4 106	- 4 629
Autres charges techniques	-	41 265		41 265	41 507
Variation de la provision pour égalisation	+/-	37 821		37 821	- 3 876
Résultat technique de l'assurance non-vie		184 541	31 769	152 772	178 762

Compte non technique		Opérations 2015	Opérations 2014
Résultat technique de l'assurance non-vie		152 772	178 762
Produits des placements		293 816	222 616
Revenus des placements	+	143 486	150 361
Autres produits des placements	+	56 056	4 736
Profits provenant de la réalisation des placements	+	94 274	67 519
Charges des placements		111 148	57 549
Frais de gestion interne et externe des placements et frais financiers	-	7 974	7 808
Autres charges des placements	-	15 947	14 363
Pertes provenant de la réalisation des placements	-	87 227	35 378
Produits des placements transférés	-	122 537	111 456
Autres produits non techniques	+	2 810	11 872
Autres charges non techniques	-	9 960	7 335
Résultat exceptionnel		- 1 825	- 9 204
Produits exceptionnels	+	12 867	17 561
Charges exceptionnelles	-	14 692	26 765
Participation des salariés et intéressement	-	17 442	27 557
Impôts sur les bénéfices	-	68 968	91 705
Résultat de l'exercice		117 518	108 444

Annexe aux comptes

• Faits caractéristiques de l'exercice	95
• Principes comptables et modes d'évaluation retenus	95
- Bilan	95
- Hors bilan	102
- Compte de résultat	102
- Dérogation aux principes généraux	103
- Changement de méthode et de présentation	103
- Événements postérieurs à la date de clôture	103
• Informations sur les postes du bilan et du compte de résultat	104
- Bilan	104
- Hors bilan	120
- Compte de résultat	123
- Autres informations	130

Faits caractéristiques de l'exercice

L'année 2015 marque le début du nouveau plan stratégique 2015-2018. Les indicateurs de performance à fin d'année sont en ligne avec les objectifs définis.

Le chiffre d'affaires 2015 s'élève à 2,04 milliards d'euros, en hausse de 51 millions d'euros (+ 2.6 %), bénéficiant de la croissance du portefeuille et des mesures tarifaires en assurance multirisque habitation.

Les produits nets des placements s'accroissent de 18 millions d'euros à 190 millions d'euros, dans un contexte de taux d'intérêt bas et de hausse des marchés Actions.

La charge globale de sinistres ressort à 1,43 milliard d'euros en hausse de 81 millions d'euros, conséquence d'une évolution défavorable des exercices antérieurs et d'une sinistralité Vam plus dégradée.

Le montant des frais généraux nets de commissions reste proche de celui de 2014 (+ 5 millions d'euros, soit + 0,8 %).

Compte tenu de ces éléments, le ratio combiné ressort à 98,5 %, dégradé de 1,9 point par rapport à 2014, mais illustrant néanmoins un résultat technique d'un niveau satisfaisant.

Les charges nettes diverses diminuent de 26 millions d'euros, essentiellement suite à une baisse de la charge d'impôt sur les sociétés en raison de la baisse du résultat fiscal intégrant les retraitements fiscaux liés à l'imposition des plus-values latentes.

Le résultat net comptable s'établit à 118 millions d'euros, en hausse de 9 millions d'euros par rapport à l'an passé, conduisant à un taux de couverture de la marge de solvabilité de 451 % en norme Solvabilité 1.

Principes comptables et modes d'évaluation retenus

Les comptes présentés ont été établis conformément aux dispositions législatives et réglementaires du Code des assurances, des avis du CNC et des règlements du CRC applicables aux entreprises d'assurance.

Les articles cités dans cette annexe font référence au Code des assurances.

Bilan

Note 1: actifs incorporels

Ce poste comprend notamment des progiciels, des droits au bail et des immobilisations incorporelles liées à des livraisons à soi-même de solutions informatiques qui sont amortis linéairement sur une durée de 5 à 10 ans.

La nature et le montant des comptes figurant sur cette ligne sont précisés dans la note 28.

Note 2: placements immobiliers

Les placements immobiliers regroupent les terrains,

les immeubles (exploitation et placement) ainsi que les parts et actions de sociétés immobilières et à objet foncier non cotées.

Les immeubles sont inscrits au bilan pour leur coût d'acquisition ou de construction net de frais d'achat et d'impôt, augmenté des travaux d'amélioration et sont ventilés selon les composants suivants: gros œuvre (structures et charpentes), clos couvert (façades et toitures), équipements techniques (ascenseurs, traitements de l'air...), aménagements. Les frais d'acquisition sont portés en charges.

L'amortissement est calculé sur la base du coût d'acquisition ou de production, sous déduction le cas échéant

d'une valeur résiduelle (à la condition qu'elle soit à la fois mesurable de manière fiable et significative) et des dépréciations.

En cas de détention jusqu'à terme, les immeubles sont amortis linéairement en fonction des durées d'utilité déterminées selon la nature des composants, du rythme prévisible de renouvellement et des durées de vie techniques.

Immeubles de bureaux

Composants	Durée d'amortissement
Gros œuvre (structure)	55 ans
Clos couvert	25 ans
Équipements techniques	15 ans
Aménagements	10 ans

En cas de cessions programmées des immeubles, les modalités d'amortissement sont revues :

- la base amortissable se comprend comme la valeur nette comptable moins la valeur résiduelle,
- les durées d'utilité peuvent évoluer.

La valeur de réalisation des immeubles et des parts et actions de sociétés immobilières et à objet foncier est déterminée sur la base d'une expertise quinquennale effectuée par un expert agréé par l'Autorité de contrôle prudentiel et de résolution (ACPR). Entre deux expertises, cette valeur est actualisée annuellement et certifiée par un expert agréé.

Les parts des SCPI et des SPPICAV sont évaluées, respectivement, sur la base du prix d'exécution et de la valeur liquidative établis et publiés par la société de gestion.

Les immeubles en cours (non encore amortis) sont évalués à leur prix de revient.

Les placements immobiliers en moins-value latente ou pour lesquels il existe un indice de perte de valeur font l'objet d'un examen en vue de déterminer une éventuelle dépréciation.

Note 3: titres de participation

Ils regroupent les placements dans les entreprises liées et dans les entreprises avec lesquelles il existe un lien de participation.

Entreprise liée : entreprise française ou étrangère pouvant être incluse par intégration globale dans l'ensemble consolidé auquel l'entreprise d'assurance est intégrée globalement, à l'exclusion des entreprises autres que d'assurance qui peuvent ne pas être consolidées.

Entreprise avec laquelle il existe un lien de participation : entreprise dans laquelle l'entreprise d'assurance détient directement ou indirectement une participation (représentant au moins 10 % du capital) ou entreprise détenant directement ou indirectement une participation (représentant au moins 10 % du capital) dans l'entreprise d'assurance.

Les titres sont enregistrés au bilan conformément à leur coût d'acquisition.

L'évaluation de ces titres est effectuée selon différentes méthodes :

- le prix de revient,
- l'actif net comptable non réévalué,
- l'actif net comptable réévalué,
- le prix d'émission de nouvelles actions,
- le prix utilisé lors de la dernière transaction,
- l'embedded value et appraisal value.

Les titres de participation en moins-value latente font l'objet d'un examen en vue de déterminer le caractère durable de la dépréciation.

Note 4: autres placements

La distinction entre les placements relevant des articles R 332-19 et R 332-20 se fait en conformité avec les articles du Code des assurances.

Ainsi, toutes les valeurs amortissables énumérées aux 1^o, 2^o, 2^o bis et 2^o ter de l'article R 332-2, autres que les obligations et les parts indexées, les parts de fonds communs de créance et les titres participatifs, sont classés à l'article R 332-19, les autres valeurs relèvent donc de l'article R 332-20.

• Titres à revenu fixe (article R 332-19)

Les obligations et les titres de créance négociables sont enregistrés à leur coût d'acquisition hors coupons courus. La différence entre le coût d'acquisition et la valeur de remboursement est rapportée au résultat selon une méthode linéaire (différence < 10 %) ou

actuarielle (différence ≥ 10 %) sur la durée résiduelle des titres par la comptabilisation soit d'une charge (surcote), soit d'un produit (décote). Les frais d'acquisition sont portés en charges.

À l'inventaire, le gain ou la perte lié à l'indexation sur le niveau général des prix de certaines obligations est enregistré en produits ou en charges.

L'évaluation des titres correspond au dernier cours coté ou à défaut à la valorisation communiquée par l'émetteur.

Une dépréciation à caractère durable n'est constituée que s'il existe un risque avéré de contrepartie (le débiteur n'est pas en mesure de respecter ses engagements) et si la perte de valeur peut être estimée de façon fiable, conformément à l'avis du CNC du 30 juin 2006.

Dans cette éventualité, le montant de la dépréciation est égal à la différence entre la valeur comptable et la valeur actualisée des flux de trésorerie futurs estimés au taux d'intérêt effectif d'origine (taux actuariel de rendement).

Au 31 décembre 2015, le groupe MAIF ne détient pas de titres grecs.

• Titres amortissables (article R 332-20)

Les obligations de crédit ou émises par un fonds de prêt à l'économie non cotées et les prêts sont amortis selon le principe des surcotes et décotes comme les titres estimés selon l'article R 332-19 mentionnés ci-dessus. Les frais d'acquisition sont portés en charges.

La valeur de réalisation retenue à la clôture des comptes est la valeur vénale correspondant au prix qui en serait obtenu dans des conditions normales de marché et en fonction de leur utilité pour l'entreprise.

Les règles de dépréciations de ces titres sont définies par le règlement de l'ANC du 13 décembre 2013 :

- lorsque l'organisme d'assurance a l'intention et la capacité

de détenir les placements amortissables classés à l'article R 332-20 jusqu'à leur maturité, les dépréciations à caractère durable s'analysent au regard du seul risque de crédit. Une provision pour dépréciation à caractère durable est constituée dès lors qu'il y a lieu de considérer qu'il existe un risque de crédit avéré,

- lorsque l'organisme d'assurance n'a pas l'intention ou la capacité de détenir ces placements jusqu'à leur maturité, les dépréciations à caractère durable sont constituées en analysant l'ensemble des risques identifiés sur ce placement en fonction de l'horizon de détention considéré :

- lorsque l'organisme n'a pas l'intention ou la capacité de détenir les placements à un horizon déterminé, la dépréciation correspond à la différence entre la valeur comptable du placement corrigée des surcotes et décotes et sa valeur vénale si cette dernière est inférieure à la valeur comptable,
- lorsque l'organisme a l'intention et la capacité de détenir les placements à un horizon déterminé, la dépréciation correspond à la différence entre la valeur comptable du placement corrigée des surcotes et décotes et sa valeur recouvrable si cette dernière est inférieure à la valeur comptable. La valeur recouvrable est déterminée sur la base de la valeur actuelle des flux futurs estimés en prenant en compte en fonction de l'horizon de détention considéré, des critères liés soit au marché soit à la rentabilité attendue du placement.

• Actions et autres titres à revenu variable (article R 332-20)

Les actions et autres titres à revenu variable non amortissables sont enregistrés à leur prix d'achat, hors intérêts courus et frais d'acquisition.

La valeur de réalisation retenue à la clôture des comptes correspond :

- pour les titres cotés, au dernier cours coté,
- pour les titres non cotés, à la valeur vénale correspondant au prix qui en serait obtenu dans des conditions normales de marché et en fonction de leur utilité pour l'entreprise; pour les actions de Sociétés d'investissement à capital variable (Sicav) et les parts de Fonds communs de placement (FCP), au dernier prix de rachat publié.

Conformément à l'avis du Comité d'urgence du CNC du 18 décembre 2002 et du communiqué du CNC du 5 mai 2003, les actions et autres titres à revenu variable en moins-value latente font l'objet d'un examen en vue de déterminer le caractère durable de la dépréciation selon une analyse multicritères :

- il existait d'ores et déjà une dépréciation sur cette ligne de placement à l'arrêté précédent,
- le placement a été constamment en situation de moins-value latente significative au regard de sa valeur comptable sur la période de six mois consécutifs précédant l'arrêté,
- il existe des indices objectifs permettant de prévoir que l'entreprise ne pourra recouvrer tout ou partie de la valeur comptable du placement, notamment :

- la baisse significative des indicateurs représentatifs du marché ou du secteur d'activité auquel appartient le placement,

- l'évolution défavorable des indicateurs d'analyse fondamentaux du placement,
- les difficultés de cession de ce placement.

La valeur d'inventaire des titres présentant une présomption de dépréciation durable s'analyse, de manière prospective, comme la valeur recouvrable de ces placements, déterminée en prenant en compte la capacité de l'entreprise à les détenir à un horizon envisagé (gestion actif/passif, cash flows positifs).

Cette approche conduit à constater une dépréciation durable pour certains OPCVM actions et FCPR selon les modalités suivantes :

- pour les fonds dont la cession est prévue à brève échéance (moins d'un an), la provision correspond à l'intégralité de la moins-value constatée au 31 décembre de l'année,
- pour les autres fonds, la provision est déterminée selon une méthode prospective : différence entre le prix de revient et la valeur recouvrable à l'horizon de détention, estimée à partir d'un taux de rendement prudent correspondant à l'horizon de détention majoré d'une prime de risque.

Note 5 : opérations de réassurance

La réassurance acceptée est comptabilisée, traité par traité, sur la base des informations transmises par les cédantes.

Les cessions en réassurance sont comptabilisées en conformité avec les termes des différents traités.

Les titres remis en nantissement des réassureurs sont inscrits en hors bilan pour le montant correspondant au cours de bourse à la date de clôture.

Note 6 : créances et dettes

Les créances et les dettes sont enregistrées à leur valeur nominale.

Lorsque la valeur d'inventaire des créances est inférieure

à leur valeur comptable, une dépréciation est constituée.

Note 7 : actifs corporels

L'amortissement est calculé sur la base du coût d'acquisition ou de production, sous déduction, le cas échéant, d'une valeur résiduelle à la condition qu'elle soit à la fois mesurable de manière fiable et significative selon les modalités suivantes :

- Matériel informatique et bureautique Linéaire sur 4 à 5 ans
- Autres matériels Linéaire sur 5 ans
- Matériel de transport Linéaire sur 2 ou 5 ans
- Mobilier et matériel de bureau Linéaire sur 5 ou 10 ans
- Agencements, aménagements, installations Linéaire sur 10 ou 15 ans
- Installations téléphoniques Linéaire sur 3 ou 5 ans

Note 8 : comptes de régularisation

La nature et le montant des comptes figurant sur les lignes « Comptes de régularisation actif » et « Comptes de régularisation passif » sont précisés dans la note 33.

Compte tenu de l'émission de la majorité des primes au 1^{er} janvier, aucun frais d'acquisition à reporter n'est comptabilisé.

Aucune opération en devise n'ayant été réalisée, il n'existe pas d'écart de conversion.

Note 9 : réserve de capitalisation

Cette réserve qui figure dans le poste « Autres réserves » est destinée, en cas de vente de valeurs amortissables évaluées selon l'article R 332-19, à parer à l'éventuelle dépréciation des valeurs inscrites à l'actif et à la diminution de leur revenu.

La détermination du montant de la dotation ou de la reprise est définie par l'article A 333-3 du Code des assurances. Le montant est calculé en fonction du prix de vente des titres et de l'incidence fiscale potentielle de la cession.

Il doit tenir compte également le cas échéant, de la dépréciation pour risque de contrepartie mentionnée à l'article R 332-19.

Note 10: provisions techniques

Ces provisions sont déterminées en brut de réassurance, la part à la charge des réassureurs figurant à l'actif du bilan.

• Provision pour sinistres à payer

→ L'évaluation des dossiers enregistrés

La provision pour sinistres à payer est calculée conformément aux articles R 331-15 à R 331-26 du Code des assurances et, notamment, en usant de la faculté offerte d'évaluer au moyen d'une méthode forfaitaire, les sinistres matériels de la branche automobile ainsi que les dommages matériels les plus fréquents de la branche habitation.

Dans les dossiers susceptibles d'être réglés sous forme de rentes, les arrérages estimés sont capitalisés selon les modalités décrites ci-après.

→ L'évaluation des sinistres tardifs

Les nombres de sinistres tardifs sont déterminés par application au nombre de dossiers enregistrés d'un pourcentage résultant de l'observation de l'historique, éventuellement corrigé d'événements exceptionnels. La provision correspondante est évaluée en tenant compte du coût des dossiers enregistrés tardivement au cours des exercices précédents.

→ L'évaluation des coûts futurs de gestion des dossiers

Le chargement de gestion correspond à l'estimation des frais de gestion qui seront nécessaires dans les années futures pour assurer le règlement de l'ensemble des dossiers. Il est calculé en distinguant, d'une part, les frais accessoires réglés dans les dossiers et, d'autre part, les frais généraux afférents à la gestion des sinistres.

Le chargement, au titre des frais accessoires, résulte de l'application d'une méthode de cadence des règlements. Il est déduit des évaluations de sinistres dont il fait partie intégrante.

Le chargement, au titre des frais généraux affectés à la gestion des sinistres, est déterminé, pour chaque catégorie de sinistres, en appliquant au nombre de dossiers restant à régler :

- d'une part, la cadence de classement observée sur le passé,
- et d'autre part, les frais de gestion unitaires déterminés, pour chaque étape de la vie du dossier, à partir des données de la comptabilité analytique.

Ces estimations prennent en compte un taux d'évolution des coûts jusqu'à la clôture des dossiers.

• Provision mathématique des rentes

La provision mathématique des rentes versées au titre des garanties de responsabilité civile est calculée en utilisant la table de mortalité TD 88-90 et un taux technique qui ne peut excéder 60 % de la moyenne sur 24 mois du taux moyen des emprunts de l'État (TME), conformément aux dispositions de l'article A 331-10 du Code des assurances modifié par arrêté du 23 décembre 2010.

La provision mathématique des rentes versées au titre des garanties d'invalidité est calculée en utilisant la table de maintien en invalidité annexée à l'article A 331-22 du Code des assurances et un taux technique qui ne peut excéder 75 % de la moyenne sur 24 mois du TME.

La provision mathématique de certains contrats intègre également un taux de revalorisation de ces rentes à charge de l'assureur, fixé selon les articles A 331-10 et A 331-22 du Code des assurances. Les provisions mathématiques ainsi calculées sont majorées d'un chargement au titre des frais généraux affectés à la gestion des rentes déterminé en appliquant au nombre de rentes restant à servir :

- d'une part, une estimation de survie à partir des tables viagères des nombres de dossiers par année de gestion,
- et d'autre part, les frais de gestion unitaires déterminés à partir des données de la comptabilité analytique.

Ces frais de gestion unitaires prennent en compte un taux d'évolution de nos coûts jusqu'à la liquidation des rentes.

• Provisions pour égalisation

Les provisions pour égalisation des risques afférents à la garantie des catastrophes naturelles, des autres risques dus à des éléments naturels et des risques attentats sont calculées conformément à l'article 39 quinquies G du Code général des Impôts.

• Provision pour risque d'exigibilité

En application de l'article R 331-5-1, cette provision est constituée dès lors que globalement, les placements relevant de l'article R 332-20, à l'exception des valeurs amortissables que l'entreprise d'assurance a la capacité et l'intention de détenir jusqu'à leur maturité, ont une valeur de réalisation inférieure à leur valeur nette comptable. La provision est égale à la différence entre ces deux valeurs.

Lorsque l'entreprise, avant dotation à la provision pour risque d'exigibilité, satisfait à la représentation de ses engagements réglementés et à la couverture de l'exigence minimale de marge de solvabilité, la constitution de cette provision peut être étalée en conformité avec l'article R 331-5-4 qui limite l'étalement à huit exercices consécutifs.

Dans les autres cas, la provision pour risque d'exigibilité inscrite au bilan au titre de l'exercice est égale à la moins-value latente nette globale constatée sur les placements mentionnés à l'article R 332-20, à l'exception des valeurs amortissables que l'entreprise d'assurance a la capacité et l'intention de détenir jusqu'à leur maturité.

Note 11: provisions

La nature et le montant des comptes figurant sur cette ligne sont précisés dans la note 35.

Les provisions pour risques et charges sont évaluées pour le montant correspondant à la meilleure estimation de la sortie de ressources nécessaire à l'extinction de l'obligation. Elles sont revues à chaque date d'établissement des comptes et ajustées pour refléter la meilleure estimation à cette date.

Il n'a pas été comptabilisé de provision pour gros entretien ou grandes visites car il n'a pas été identifié de dépenses importantes et/ou de dépenses faisant l'objet de programmes pluriannuels en application de lois, règlements ou de pratiques constantes de l'entreprise.

Un amortissement dérogatoire est comptabilisé lorsque l'administration fiscale autorise un amortissement plus rapide que l'amortissement comptable.

Hors bilan

L'entreprise a recensé les engagements reçus et donnés selon les dispositions en vigueur. Leur nature et leur montant sont précisés dans la note 36.

Compte de résultat

Note 12: cotisations

Les primes correspondent aux primes émises nettes d'annulations.

La date d'échéance des cotisations est fixée au 1^{er} janvier. Seuls quelques contrats (contrat Sollicitudes et contrats spécifiques aux sociétaires MAIF Associations & Collectivités) font exception à cette règle et donnent lieu à un calcul de primes émises et non acquises.

Note 13: produits et charges des placements

Les produits des placements comprennent les intérêts et les loyers courus au cours de l'exercice, les dividendes encaissés, les reprises de dépréciations, les reprises sur la réserve de capitalisation, les produits des différences sur les prix de remboursement à percevoir ainsi que les produits provenant de la réalisation des placements et, le cas échéant, les produits nets de change réalisés.

Les charges des placements regroupent les frais de gestion, les intérêts, les dotations aux amortissements des immeubles de placement, les dotations aux dépréciations, les dotations à la réserve de capitalisation, l'amortissement des différences de prix de remboursement ainsi que les pertes provenant de la réalisation des placements et le cas échéant les pertes nettes de change réalisées.

Les plus ou moins-values sur cessions des placements sont déterminées selon la méthode « Premier Entré/Premier Sorti ».

À l'inventaire, une écriture est comptabilisée pour transférer du compte de résultat non technique au compte de résultat technique, la part des produits nets de placements alloués. Elle est calculée au prorata des provisions techniques nettes dans le total constitué par les capitaux propres et les provisions techniques nettes.

Le résultat de la gestion des placements est ainsi ventilé en deux parties :

- les produits nets correspondant aux provisions techniques qui figurent dans le compte de résultat technique,
- les produits nets correspondant aux capitaux propres qui figurent dans le compte de résultat non technique.

Note 14: charges par destination

Toutes les charges comptabilisées par nature en classe 9 sont réaffectées mensuellement en charges par destination. La ventilation sur les destinations repose sur les activités réalisées par chaque centre d'activité. Ces activités déterminent la destination qui sera mouvementée lors du transfert en classe 6.

Les charges ne pouvant être affectées en direct à une activité sont réallouées à l'aide d'inducteurs puis déversées sur les destinations.

Les composantes par destination sont déterminées par la nature de la dépense.

Les frais internes regroupent les frais de personnel, les frais de déplacement et les impôts et taxes. Les frais externes recouvrent les services extérieurs autres que les frais de déplacement. Les autres charges sont des dotations aux amortissements, des dotations aux provisions ou des dépréciations selon leur nature.

Note 15: produits et charges exceptionnels

La nature et le montant des comptes figurant sur la ligne « Résultat exceptionnel » sont précisés dans la note 47.

Dérogation aux principes généraux

Il n'est pas comptabilisé de loyers théoriques sur les immeubles d'exploitation dont l'entreprise est propriétaire. Ce montant ressort à 19125 milliers d'euros sur la base des rapports d'expertise primaire.

Changement de méthode et de présentation

Note 16: changement décidé par l'entreprise

Aucun changement de méthode ayant eu une incidence significative sur les comptes n'est intervenu au cours de l'exercice.

Changement de présentation

À compter de l'exercice 2015, les commissions d'acquisition reçues des partenaires et filiales (22855 milliers d'euros) ne sont plus comptabilisées dans le poste « Autres produits techniques » du compte de résultat mais dans le poste « Frais d'acquisition ».

Note 17: changement du fait de nouvelle réglementation comptable

Aucun changement de méthode ayant eu une incidence significative sur les comptes n'est intervenu au cours de l'exercice.

Événements postérieurs à la date de clôture

Aucun événement significatif n'est survenu entre la date de clôture de l'exercice et la date de tenue du conseil d'administration.

Informations sur les postes du bilan et du compte de résultat

Les données financières présentées ci-après sont exprimées en milliers d'euros.

Bilan

Note 18: tableau de variation de divers éléments de l'actif

Rubriques	Valeur brute N - 1	Acquisitions Augmentations Transferts	Cessions Diminutions Transferts	Valeur brute N
Actifs incorporels	155 689	37 653	18 091	175 251
- Frais d'établissement				
- Autres immobilisations incorporelles	155 689	37 653	18 091	175 251
Terrains et constructions	1 082 372	127 418	66 647	1 143 143
- Immobilisations	525 685	27 730	41 497	511 918
- Parts de sociétés	556 687	99 688	25 150	631 225
Titres de propriété	461 649	39 084	51 622	449 111
- Entreprises avec lesquelles existe un lien de participation	153 887	7 071	6 908	154 050
- Entreprises liées	307 762	32 013	44 714	295 061
Autres placements	4 460 358	4 170 074	4 097 813	4 532 619
Créances pour espèces chez cédantes	958		69	889
Actifs corporels d'exploitation	160 670	8 926	13 335	156 261
Total	6 321 696	4 383 155	4 247 577	6 457 274

Note 19: amortissements et dépréciations

Mouvements de l'exercice	Amortissements ou dépréciations cumulés N - 1	Dotations de l'exercice Transferts	Reprises de l'exercice Transferts	Amortissements ou dépréciations N
Actifs incorporels	91 733	17 083	1 454	107 362
- Frais d'établissement				
- Autres immobilisations incorporelles	91 733	17 083	1 454	107 362
Terrains et constructions	324 371	18 451	20 395	322 427
- Immobilisations	317 610	17 688	20 395	314 903
- Parts de sociétés	6 761	763		7 524
Titres de propriété	43 938	2 000	15 865	30 073
- Entreprises avec lesquelles existe un lien de participation	16 233	2 000	233	18 000
- Entreprises liées	27 705		15 632	12 073
Autres placements	72 970	233	35 350	37 853
Créances pour espèces chez cédantes				
Actifs corporels d'exploitation	125 750	10 255	11 784	124 221
Total	658 762	48 022	84 848	621 936

Montants cumulés	Valeur brute en fin d'exercice	Amortissements	Dépréciations	Valeur nette en fin d'exercice
Actifs incorporels	175 251	107 362		67 889
- Frais d'établissement				
- Autres immobilisations incorporelles	175 251	107 362		67 889
Terrains et constructions	1 143 143	314 903	7 524	820 716
- Immobilisations	511 918	314 903		197 015
- Parts de sociétés	631 225		7 524	623 701
Titres de propriété	449 111		30 073	419 038
- Entreprises avec lesquelles existe un lien de participation	154 050		18 000	136 050
- Entreprises liées	295 061		12 073	282 988
Autres placements	4 532 619		37 853	4 494 766
Créances pour espèces chez cédantes	889			889
Actifs corporels d'exploitation	156 261	124 221		32 040
Total	6 457 274	546 486	75 450	5 835 338

Note 20: état récapitulatif de l'ensemble des placements inscrits au bilan

Rubriques	Valeur brute N	Valeur nette N	Valeur de réalisation N	Valeur nette N -1	Valeur de réalisation N -1
I. Placements et instruments financiers à terme¹					
1. Placements immobiliers et placements immobiliers en cours	1 143 143	820 716	951 001	758 001	887 509
2. Actions et autres titres à revenu variable autres que les parts d'OPCVM	433 603	403 296	946 566	437 554	814 502
3. Parts d'OPCVM (autres que celles visées en 4)	707 331	706 462	899 576	721 074	885 820
4. Parts d'OPCVM détenant exclusivement des titres à revenu fixe	632 113	632 113	714 466	487 763	566 977
5. Obligations et autres titres à revenu fixe	3 070 896	2 996 468	3 268 742	3 002 206	3 340 326
6. Prêts hypothécaires					
7. Autres prêts et effets assimilés	75 804	75 804	76 427	74 870	75 376
8. Dépôts auprès des entreprises cédantes	2 872	2 872	4 916	3 282	5 642
9. Dépôts (autres que ceux visés au 8) et cautionnements en espèces et autres placements	60 000	60 000	60 000	50 000	50 000
10. Actifs représentatifs de contrats en unités de compte (autres OPCVM)					
11. Instruments financiers à terme: - stratégie d'investissement ou de désinvestissement - stratégie de rendement - autres opérations					
12- Total (lignes 1 à 11)	6 125 762	5 697 731	6 921 694	5 534 750	6 626 152

1- Tous les placements détenus par l'entreprise ont été émis par des personnes morales ayant leur siège sur le territoire des États membres de l'OCDE.

Note 20: état récapitulatif de l'ensemble des placements inscrits au bilan (suite)

Rubriques	Valeur brute N	Valeur nette N	Valeur de réalisation N	Valeur nette N -1	Valeur de réalisation N -1
I. Placements et instruments financiers à terme¹					
a. dont :					
Placements évalués selon l'article R 332-19 et instruments financiers à terme rattachés :	2 972 833	2 935 156	3 207 429	2 940 838	3 278 959
- dont décote non encore amortie		58 301		60 716	
- prime de remboursement non reprise		14 525		13 152	
Placements évalués selon l'article R 332-20 et instruments financiers à terme rattachés	3 152 929	2 762 575	3 714 265	2 593 912	3 347 193
Placements évalués selon l'article R 332-5 et instruments financiers à terme rattachés					
Placements évalués conformément à l'article 28 du décret n° 2004-342 du 21 avril 2004					
Autres instruments financiers à terme					

1- Tous les placements détenus par l'entreprise ont été émis par des personnes morales ayant leur siège sur le territoire des États membres de l'OCDE.

Note 20: état récapitulatif de l'ensemble des placements inscrits au bilan (suite)

Rubriques	Valeur brute N	Valeur nette N	Valeur de réalisation N	Valeur nette N -1	Valeur de réalisation N -1
I. Placements et instruments financiers à terme¹					
b. dont :					
Valeurs affectables à la représentation des provisions techniques autres que celles visées ci-dessous	5 847 444	5 486 801	6 541 046	5 315 904	6 273 858
Valeurs garantissant les engagements envers les institutions de prévoyance ou couvrant les fonds de placement gérés					
Valeurs déposées chez les cédants	2 871	2 871	4 916	3 282	5 642
Valeurs affectées aux provisions techniques des opérations réalisées dans le cadre d'un patrimoine d'affectation en France					
Autres affectations ou sans affectation	275 447	208 059	375 732	215 564	346 652
c. dont :					
Placements et instruments financiers à terme dans l'OCDE	6 125 762	5 697 731	6 921 694	5 534 750	6 626 152
Placements et instruments financiers à terme hors OCDE					
II. Actifs affectables à la représentation des provisions techniques (autres que les placements et la part des réassureurs dans les provisions techniques)	117 916	117 916	117 916	69 397	69 397
III. Valeurs appartenant à des institutions de prévoyance (à raison d'une ligne par institution de prévoyance)					

1- Tous les placements détenus par l'entreprise ont été émis par des personnes morales ayant leur siège sur le territoire des États membres de l'OCDE.

Note 20: état récapitulatif de l'ensemble des placements inscrits au bilan (suite)

Détail des placements immobiliers	Valeur brute N	Valeur nette N	Valeur de réalisation N	Valeur nette N -1	Valeur de réalisation N -1
Immeubles d'exploitation	518 315	218 791	276 575	228 465	314 036
Droits réels	482 953	183 429	233 971	193 103	271 432
Parts des sociétés immobilières ou foncières ¹	35 362	35 362	42 604	35 362	42 604
Autres immobilisations	624 828	601 925	674 426	529 536	573 473
Droits réels	28 965	13 587	27 157	14 973	27 955
Parts des sociétés immobilières ou foncières ¹	595 863	588 338	647 269	514 563	545 518
Total	1 143 143	820 716	951 001	758 001	887 509
dont acomptes					

1- Les parts de sociétés immobilières détenant majoritairement des immeubles occupés par la MAIF sont classées en immeubles d'exploitation et celles détenant essentiellement des immeubles de placement figurent dans les autres immobilisations.

Note 21: ventilation des créances et des dettes

Rubriques	Montant N				Montant N -1			
	Montant net	à 1 an au plus	de plus d'1 an à 5 ans au plus	à plus de 5 ans	Montant net	à 1 an au plus	de plus d'1 an à 5 ans au plus	à plus de 5 ans
Créances	774 338	760 603	13 247	488	727 090	718 564	8 296	230
Créances nées d'opérations d'assurance directe	23 358	24 978	-2 022	402	32 948	34 578	-1 762	132
- primes à annuler	-4 644	-2 617	-2 027		-4 502	-2 735	-1 767	
- autres créances nées d'opérations d'assurance directe	28 002	27 595	5	402	37 450	37 313	5	132
Créances nées d'opérations de réassurance	33 366	31 892	1 474		23 097	23 097		
Autres créances	717 614	703 733	13 795	86	671 045	660 889	10 058	98
- personnel	367	262	9	96	315	204	12	99
- État, organismes de Sécurité sociale, collectivités publiques	32 317	19 449	12 868		27 503	17 552	9 951	
- débiteurs divers	684 930	684 022	918	-10	643 227	643 133	95	-1

Note 21: ventilation des créances et des dettes (suite)

Rubriques	Montant N				Montant N - 1			
	Montant net	à 1 an au plus	de plus d'1 an à 5 ans au plus	à plus de 5 ans	Montant net	à 1 an au plus	de plus d'1 an à 5 ans au plus	à plus de 5 ans
Dettes pour dépôts	2 539	2 539			2 910	2 910		
Autres dettes	1 741 525	1 728 273	138	13 114	1 810 234	1 796 234	13 843	157
Dettes nées d'opérations d'assurance directe	836 561	836 534	27		836 174	836 159	15	
- dettes envers les sociétaires	827 030	827 030			820 632	820 632		
- autres dettes nées d'opérations d'assurance directe	9 531	9 504	27		15 542	15 527	15	
Dettes nées d'opérations de réassurance	198	198			2 728	2 728		
Dettes envers les établissements de crédit	39 814	39 814			97 970	97 970		
Autres dettes	864 952	851 727	111	13 114	873 362	859 377	13 828	157
- autres emprunts, dépôts et cautionnements reçus	255	55	86	114	309	100	52	157
- personnel	90 844	90 844			99 821	99 821		
- État, organismes de Sécurité sociale, collectivités publiques	84 128	84 128			93 124	93 124		
- créanciers divers	689 725	676 700	25	13 000	680 108	666 332	13 776	

Note 22: montant des participations et parts dans des entreprises liées et ayant un lien de participation détenues dans des entreprises d'assurance

Nom des entreprises	Montant N		Montant N - 1	
	Entreprises liées	Entreprises avec un lien de participation	Entreprises liées	Entreprises avec un lien de participation
Atlantis Seguros			23 595	
Atlantis Vida			5 488	
Altima Assurances	6 852		6 852	
BPCE Assurances		59 598		59 598
Filia-MAIF	108 620		108 620	
Inter mutuelles assistance		15 964		15 964
Parnasse-MAIF	107 904		107 903	
Tuw-Tuw				0

Les titres d'Atlantis Seguros et d'Atlantis Vida ont été cédés au cours de l'exercice.

Note 23: liste des filiales et participations

Rubriques	Capital	Réserve et report à nouveau avant affectation des résultats	Quote-part du capital détenue (en %)	Valeur brute comptable des titres détenus	Valeur nette comptable des titres détenus
A. Renseignements détaillés concernant les participations dont la valeur d'inventaire excède 1 % du capital					
1. Filiales (50 % au moins du capital détenu par la société)					
Altima Assurances rue Euclide - 79000 Niort	26 965	-1 422 ¹	100,00 %	18 926	6 853
Château Dauzac SA Domaine de Dauzac - 33460 Labarde	2 635	9 527 ¹	99,99 %	50 719	50 719
Delta Immo 200 avenue Salvador Allende - 79000 Niort	313 263	140 030 ¹	60,77 %	308 861	308 861
Delta Parc 200 avenue Salvador Allende - 79000 Niort	25 917	4 604 ¹	99,00 %	25 657	25 657
Filia-MAIF 200 avenue Salvador Allende - 79076 Niort	114 338	121 787 ¹	95,00 %	108 620	108 620
Locamut I 200 avenue Salvador Allende - 79000 Niort	9 700	-3 759 ¹	100,00 %	9 705	9 705
MAIF Avenir 200 avenue Salvador Allende - 79000 Niort	125 000	-7 ¹	100,00 %	32 011	32 011
MAIF Connect 61 rue de la Gare - 79076 Niort	858	-4 ²	100,00 %	2 850	2 850
MAIF Horizon 200 avenue Salvador Allende - 79000 Niort	12 422	-1 942 ¹	100,00 %	18 000	
MAIF Investissement Social et Solidaire 200 avenue Salvador Allende - 79000 Niort	13 200	-200 ¹	100,00 %	11 748	11 748
MAIF Solutions Financières 100 avenue Salvador Allende - 79000 Niort	6 659	-755 ¹	98,00 %	6 526	6 526
Parnasse-MAIF 50 avenue Salvador Allende - 79029 Niort	122 000	227 094 ¹	80,02 %	107 904	107 904
Porte Océane 17 rue de Bellune - 79000 NIORT	4 710	2 931 ²	99,89 %	5 561	5 561
2. Participations (10 à 50 % au moins du capital détenu par la société)					
BPCE Assurances 5 rue Masseran 75007 Paris	61 996	213 549 ¹	15,00 %	59 598	59 598
Eurecos Inmobiliaria De La Economia Social Calle Balmes 75, 08007 Barcelona	7 500	-1 060 ¹	44,00 %	3 258	2 269
Ima SA 118 avenue de Paris - 79000 Niort	31 407	45 724 ¹	26,64 %	15 964	15 964
Socram Banque 2 rue du 24 Février - 79000 Niort	70 000	132 180 ¹	20,00 %	32 389	32 389
Trévins Immobilier 40 rue de la Boétie - 75008 Paris	22 189	-14 353 ²	42,86 %	6 657	3 073
B - Renseignements globaux concernant les autres filiales ou participations					
1- Filiales a- françaises				30	30
b- étrangères					
1- Participations a- françaises				1 679	1 679
b- étrangères				10	10

1- Chiffres 2015 provisoires - 2- Chiffres 2014

Note 23: liste des filiales et participations (suite)

Rubriques	Prêts et avances consentis par la société et non encore remboursés	Montant des cautions et avals donnés par la société	Chiffre d'affaires hors taxe du dernier exercice écoulé	Résultats	Dividendes encaissés par la société au cours de l'exercice
A. Renseignements détaillés concernant les participations dont la valeur d'inventaire excède 1 % du capital					
1. Filiales (50 % au moins du capital détenu par la société)					
Altima Assurances rue Euclide - 79000 Niort			16 739 ¹	-178 ¹	
Château Dauzac SA Domaine de Dauzac - 33460 Labarde	1 500		622 ¹	-243 ¹	
Delta Immo 200 avenue Salvador Allende - 79000 Niort			30 655 ¹	23 558 ¹	
Delta Parc 200 avenue Salvador Allende - 79000 Niort			4 253 ¹	2 160 ¹	2 343
Filia-MAIF 200 avenue Salvador Allende - 79076 Niort			622 175 ¹	40 654 ¹	
Locamut I 200 avenue Salvador Allende - 79000 Niort	4 199	11 775	1 275 ¹	-164 ¹	
MAIF Avenir 200 avenue Salvador Allende - 79000 Niort			0 ¹	-180 ¹	
MAIF Connect 61 rue de la Gare - 79076 Niort			3 921 ²	226 ²	
MAIF Horizon 200 avenue Salvador Allende - 79000 Niort			0 ¹	-2 156 ¹	
MAIF Investissement Social et Solidaire 200 avenue Salvador Allende - 79000 Niort			0 ¹	199 ¹	
MAIF Solutions Financières 100 avenue Salvador Allende - 79000 Niort			13 739 ¹	1 210 ¹	
Parnasse-MAIF 50 avenue Salvador Allende - 79029 Niort			714 920 ¹	7 249 ¹	
Porte Océane 17 rue de Bellune - 79000 NIORT			2 931 ²	244 ²	
2. Participations (10 à 50 % au moins du capital détenu par la société)					
BPCE Assurances 5 rue Masseran 75007 Paris			778 250 ¹	57 753 ¹	2 674
Eurecos Inmobiliaria De La Economia Social Calle Balmes 75, 08007 Barcelona			246 ¹	-672 ¹	
Ima SA 118 avenue de Paris - 79000 Niort			0 ¹	3 443 ¹	
Socram Banque 2 rue du 24 Février - 79000 Niort			80 921 ¹	12 066 ¹	910
Trévins Immobilier 40 rue de la Boétie - 75008 Paris			0 ²	-482 ²	
B - Renseignements globaux concernant les autres filiales ou participations					
1- Filiales a- françaises					
b- étrangères					
1- Participations a- françaises	203				40 000
b- étrangères					

1- Chiffres 2015 provisoires - 2- Chiffres 2014

Note 24: entreprises dont la MAIF est l'associée indéfiniment responsable

Dénominations	Siège social	Forme juridique
Delta Parc	200 avenue Salvador Allende - 79000 NIORT	SCI
Fonds Logement Intermédiaire	100-104 avenue de France - 75013 PARIS	SCI
Gema	9 rue Saint-Pétersbourg - 75008 PARIS	SCI
Imis	118 avenue de Paris - 79000 NIORT	SCI
Locamut I	200 avenue Salvador Allende - 79000 NIORT	SCI
Pasteur 1,2,3	15-19 avenue de Suffren - 75007 PARIS	SCI
Trévins Immobilier	40 rue de La Boétie - 75008 PARIS	SCI
Inter mutuelles assistance	118 avenue de Paris - 79000 NIORT	GIE

Note 25: créances et dettes avec les entreprises liées et ayant un lien de participation

Postes du bilan	Montant N			Montant N - 1		
	Entreprises liées	Entreprises avec un lien de participation	Total	Entreprises liées	Entreprises avec un lien de participation	Total
Actif						
Part des cessionnaires et récessionnaires dans les provisions techniques	1 262		1 262	1 219		1 219
- provisions pour primes non acquises						
- provisions pour sinistres	1 262		1 262	1 219		1 219
Créances	675 157	3 465	678 622	625 406	3 912	629 318
- créances nées d'opérations d'assurance directe	4 584		4 584	4 197		4 197
- créances nées d'opérations de réassurance	3 645		3 645	3 940		3 940
- autres créances	666 924	3 465	670 389	617 265	3 912	621 177
- comptes de régularisation Actif	4		4	4		4

Note 25: créances et dettes avec les entreprises liées et ayant un lien de participation (suite)

Postes du bilan	Montant N			Montant N - 1		
	Entreprises liées	Entreprises avec un lien de participation	Total	Entreprises liées	Entreprises avec un lien de participation	Total
Passif						
Provisions techniques		2 429	2 429		2 152	2 152
- provisions pour primes non acquises						
- provisions pour sinistres		2 429	2 429		2 152	2 152
- provisions d'égalisation						
- autres provisions techniques						
Dettes	640 603	3 457	644 060	624 106	4 242	628 348
- dettes nées d'opérations d'assurance directe						
- dettes nées d'opérations de réassurance		198	198		85	85
- autres dettes	640 603	3 259	643 862	624 106	4 157	628 263
- comptes de régularisation Passif						

Nota: les dettes et créances concernent l'ensemble des participations répondant à la définition d'entreprises liées ou avec lesquelles existe un lien de participation, détenues par la MAIF, sans se limiter aux sociétés entrant dans le périmètre de consolidation.

Note 26: passifs subordonnés

Aucune dette subordonnée ne figure au bilan au 31 décembre 2015.

Note 27: capitaux propres

Rubriques	Montant N -1	Mouvement de l'exercice	Montant N
Fonds d'établissement	278 936	335	279 271
Réserves prévues par les statuts	633 687	108 432	742 119
Réserve de sécurité	633 687	108 432	742 119
Réserves réglementaires	177 628	- 33	177 595
Réserve de capitalisation	177 628	-33	177 595
Réserves diverses	429 246	12	429 258
Réserve pour le développement des filiales et des activités nouvelles	428 696		428 696
Réserve pour l'achat d'œuvres originales d'artistes vivants	550	12	562
Report à nouveau			
Résultat de l'exercice 2014	108 444	-108 444	
Résultat de l'exercice 2015		117 518	117 518
Total	1 627 941	117 820	1 745 761

Note 28: actifs incorporels

Rubriques	Valeur brute	Amortissements	Valeur nette
Droit au bail	8 638	3 494	5 144
Progiciels informatiques	69 035	61 226	7 809
Immobilisations incorporelles	97 578	42 642	54 936
Total	175 251	107 362	67 889

Note 29: provisions pour risques en cours

Aucune provision pour risques en cours n'est comptabilisée.

Note 30: règlement des sinistres

Rubriques	Montant N	Montant N -1
a. Montant des recours à recevoir déduits des provisions pour sinistres à payer	187 890	180 649
b. Excédent ou insuffisance net au titre des exercices antérieurs		
- provisions pour sinistres à l'ouverture	2 555 142	2 535 475
- prestations payées	565 858	547 748
- provisions pour sinistres à la clôture	1 862 604	1 802 890
Excédent net (+)	126 681	184 837
Insuffisance nette (-)		

Note 31: évolution au cours des trois derniers exercices des règlements de sinistres effectués depuis l'exercice de survenance et de la provision pour sinistres à régler

Année d'inventaire 2013	Exercice de survenance		
	2011	2012	2013
Règlements	1 293 598	1 246 609	941 958
Provisions	307 034	333 581	741 085
Total sinistres	1 600 632	1 580 190	1 683 043
Cotisations acquises	1 844 717	1 909 099	1 960 623
Pourcentage sinistres/cotisations acquises	86,77 %	82,77 %	85,84 %

Année d'inventaire 2014	Exercice de survenance			
	2011	2012	2013	2014
Règlements	1 337 350	1 316 895	1 289 097	981 437
Provisions	256 836	227 048	328 212	749 724
Total sinistres	1 594 186	1 543 943	1 617 309	1 731 161
Cotisations acquises	1 844 762	1 907 212	1 959 378	1 992 612
Pourcentage sinistres/cotisations acquises	86,42 %	80,95 %	82,54 %	86,88 %

Année d'inventaire 2015	Exercice de survenance				
	2011	2012	2013	2014	2015
Règlements	1 370 337	1 351 275	1 359 946	1 330 471	958 678
Provisions	204 808	174 399	253 552	354 655	757 224
Total sinistres	1 575 145	1 525 674	1 613 498	1 685 126	1 715 902
Cotisations acquises	1 844 762	1 907 124	1 959 311	1 992 819	2 040 346
Pourcentage sinistres/cotisations acquises	85,38 %	80,00 %	82,35 %	84,56 %	84,10 %

Note 32: clause de réserve de propriété sur immobilisations

Le montant des acquisitions d'immobilisations non réglées totalement au 31 décembre 2015 n'est pas significatif.

Note 33: comptes de régularisation

Actif	Montant N	Montant N - 1
Intérêts et loyers non échus	49 363	53 019
Autres comptes de régularisation	13 886	12 294
- charges constatées d'avance	6 716	5 953
- cotisations - acceptations - comptes non reçus		
- charges à répartir		
- différences sur les prix de remboursement à percevoir	7 170	6 341
Total	63 249	65 313

Passif	Montant N	Montant N - 1
Comptes de régularisation	44 848	35 650
- amortissement des différences sur les prix de remboursement	44 848	35 650
- sinistres payés - acceptations - comptes non reçus		
- commissions - acceptations - comptes non reçus		
- produits constatés d'avance		
Total	44 848	35 650

Note 34: titres émis

Aucun titre n'a été émis par l'entreprise.

Note 35: ventilation des provisions

Rubriques	Montant N - 1	Dotations de l'exercice	Reprises de l'exercice	Montant N
Amortissements dérogatoires	41 374	1 877	3 382	39 869
Provision pour investissement	895		799	96
Provision pour litiges en cours ¹	30 316	7 530	6 953	30 893
Provision pour risques et charges ²	10 379	2 544	8 531	4 392
Total	82 964	11 951	19 665	75 250

1- Ces provisions correspondent notamment à des litiges liés à des contentieux ainsi qu'à des redressements contestés en matière de taxes sur les conventions d'assurance et sur la taxation des frais accessoires du contrat Automobile.

2- Ces provisions correspondent notamment aux risques liés aux contrôles Urssaf.

Hors bilan**Note 36: engagements reçus et donnés****Engagements comptabilisés**

- À l'égard des dirigeants

Néant.

- À l'égard des entreprises liées

→ Valeurs reçues en nantissement des cessionnaires et rétrocessionnaires.

Dans le cadre des traités de réassurance conclus entre les deux sociétés, Filia-MAIF a nanti un montant de 1220 milliers d'euros de parts de FCP au profit de la MAIF.

- À l'égard des entreprises avec lesquelles il existe un lien de participation

Néant.

- Autres engagements reçus et donnés

→ Engagements réciproques

• Par signature d'un pacte d'actionnaire le 24 mars 2006, la MAIF s'est engagée auprès de la société Fonds Eurooffice à investir 10 000 milliers d'euros sur une période de 3 ans à compter de la signature du pacte sous forme d'actions et d'avance en compte courant. À la clôture de l'exercice 2015, l'investissement réalisé est de 6 210 milliers d'euros et les remboursements reçus s'élèvent à 3 477 milliers d'euros. Le comité des investisseurs du 20 septembre 2012 a décidé de reporter à nouveau d'un an le

terme du fonds soit jusqu'au 24 mars 2015, possibilité offerte dans le cadre du contrat d'investissement et du pacte d'associés. Le comité des investisseurs réuni le 12 décembre 2014 a adopté à l'unanimité la deuxième prolongation pour une période d'un an soit jusqu'au 24 mars 2016. Une assemblée générale s'est tenue le 19 novembre 2015 et a prorogé la durée du fonds jusqu'au 31 décembre 2018 afin de permettre la cession des actifs restant dans de meilleures conditions. À noter que cette date du 31 décembre 2018 doit être une date butoir et que la liquidation du fonds pourra intervenir avant.

- MAIF, MACIF et MATMUT ont accordé, conjointement et à parts égales en décembre 2011 une option de vente irrévocable d'actions de la société Ima SA à :

- P&V Assurances à hauteur de 81 470 actions,
- UGF Assicurazioni à hauteur de 81 470 actions,
- Wafa Assurance à hauteur de 45 261 actions.

En contrepartie, P&V Assurances, Wafa Assurance et UGF Assicurazioni ont consenti aux trois mutuelles une option d'achat irrévocable portant sur ces actions qu'ils ont respectivement souscrites au cours du dernier trimestre 2011 lors d'augmentations du capital d'Ima SA.

Les options de vente et d'achat, consenties à titre gratuit, expireront de plein droit à la date du 5^e anniversaire de la date de la souscription des actions. En cas d'exercice des options, le prix par action sera déterminé par un expert mais ne pourra pas être inférieur à 53,55 € (soit 3 716 milliers d'euros pour chacune des trois mutuelles) ni supérieur à 62,08 € (soit 4 308 milliers d'euros pour chacune des trois mutuelles) ou, dans l'hypothèse où la valeur de l'action à dire d'expert atteindrait ou dépasserait 70,61 €, à 65,15 € (soit 4 521 milliers d'euros pour chacune des trois mutuelles).

- Socram Banque a demandé à ses actionnaires de formaliser un protocole de soutien en refinancement en cas de crise de liquidité systémique sur les marchés,

à la suite d'une demande écrite de l'ACPR.

Les actionnaires ont accepté la signature du protocole conclu jusqu'au 31 mars 2019 et renouvelable sur accord des actionnaires en 2018 qui ne constitue pas une garantie vis-à-vis des tiers.

En cas de mise en œuvre, le soutien interviendra au prorata de la participation de chaque actionnaire au capital de Socram Banque et dans la limite de la quote-part de l'engagement maximum de soutien des actionnaires (299 000 milliers d'euros). La contribution maximale de la MAIF s'élève donc à 60 000 milliers d'euros.

→ Engagements reçus

Néant.

→ Engagements donnés

Néant.

→ Avals, cautions et garantie de crédit donnés

Les avals, cautions et garanties de crédit donnés correspondent essentiellement à la caution donnée par la MAIF auprès de la Casden Banque Populaire dans le cadre des prêts immobiliers attribués aux salariés de l'entreprise jusqu'au 31 décembre 2009.

Engagements non comptabilisés

- À l'égard des dirigeants

Néant.

- À l'égard des entreprises liées

Néant.

- À l'égard des entreprises avec lesquelles il existe un lien de participation

Néant.

- Autres engagements reçus et donnés

→ Engagements réciproques

Néant.

→ Engagements donnés

Néant.

→ Avals, cautions et garantie de crédit donnés

La MAIF s'est engagée, par une lettre d'intention datée du 23 mars 1998 cosignée par trois autres actionnaires, à garantir les engagements souscrits par Socram Banque dont elle détient 20 % du capital ainsi que la bonne fin des opérations réalisées par l'établissement bancaire dans l'exercice des activités relevant de son objet social, conformément à la loi bancaire.

Le pacte d'actionnaire signé le 18 novembre 1999 par l'ensemble des actionnaires de Socram Banque précise par ailleurs que :

- la responsabilité des signataires de la lettre d'intention est engagée proportionnellement aux droits de vote détenus dans la société lors de l'appel en garantie des tiers,
- les actionnaires non signataires s'engagent individuellement et solidairement à intervenir, sur demande des signataires, à hauteur du prorata de leur participation respective en droit de vote au jour de l'appel en garantie des tiers.

Au 31 décembre 2015, Socram Banque respectant les exigences réglementaires de solvabilité de la profession bancaire, sa défaillance n'est ni envisagée, ni probable.

À titre d'information, le risque financier maximal encouru par MAIF à la clôture de l'exercice ressort à 312 818 milliers d'euros, soit 20 % du montant total des passifs externes et des engagements hors bilan de l'établissement bancaire à cette même date.

Compte de résultat

Note 37: ventilation des produits et charges des placements

Rubriques	Montant N			Montant N - 1		
	Revenus financiers et frais financiers concernant les placements dans des entreprises liées	Autres revenus et frais financiers	Total	Revenus financiers et frais financiers concernant les placements dans des entreprises liées	Autres revenus et frais financiers	Total
Produits						
- Revenus des participations ¹		3 624	3 624		2 986	2 986
- Revenus des placements immobiliers		23 635	23 635		22 166	22 166
- Revenus des autres placements	794	115 433	116 227	1 405	123 804	125 209
- Autres revenus financiers (commissions, honoraires)						
- Autres produits des placements	19 279	131 051	150 330		72 255	72 255
Total produits des placements	20 073	273 743	293 816	1 405	221 211	222 616
Charges						
- Frais financiers (commissions, honoraires, intérêts et agios)		399	399		783	783
- Autres charges des placements		110 749	110 749		56 766	56 766
Total charges des placements		111 148	111 148		57 549	57 549

1- Au sens de l'article 20 du décret du 29 novembre 1983: les revenus des placements immobiliers qui constituent des titres de participation sont inscrits sur la ligne « Revenus des participations ».

Note 38: ventilation des opérations techniques par catégorie

Rubriques	Catégories				
	Dommages corporels contrats individuels	Dommages corporels contrats collectifs	Automobile		
			Responsabilité civile	Dommages	Total
1. Cotisations acquises	269 213	21 294	359 467	560 965	920 432
a. Cotisations	269 213	21 340	359 472	560 974	920 446
b. Charges des provisions pour primes non acquises		46	5	9	14
2. Charges des prestations	139 530	6 565	301 162	447 856	749 019
a. Prestations et frais payés	109 749	6 829	277 451	445 013	722 464
b. Charges des provisions pour prestations et diverses	29 781	-263	23 712	2 843	26 555
A. Solde de souscription	129 683	14 729	58 305	113 109	171 413
5. Frais d'acquisition	39 709	3 566	28 905	26 096	55 002
6. Autres charges de gestion nettes	29 612	2 518	23 350	31 384	54 733
B. Charges d'acquisition et de gestion nettes	69 321	6 084	52 255	57 480	109 735
7. Produits des placements	19 684	609	46 440	3 543	49 982
C. Solde financier	19 684	609	46 440	3 543	49 982
9. Part des réassureurs dans les cotisations acquises	469	266	1 968	5 490	7 458
10. Part des réassureurs dans les prestations payées			6 399	4 053	10 452
11. Part des réassureurs dans les charges des provisions pour prestations			-7 881	-7 177	-15 058
13. Commissions reçues des réassureurs	9	1	119	163	283
D. Solde de réassurance	- 460	- 265	- 3 330	- 8 451	- 11 782
Résultat technique	79 586	8 989	49 160	50 720	99 879
Hors compte					
14. Provisions pour primes non acquises (clôture)		90	5	9	14
15. Provisions pour primes non acquises (ouverture)		44			
16. Provisions pour sinistres à payer (clôture)	410 999	5 895	1 030 718	50 732	1 081 450
17. Provisions pour sinistres à payer (ouverture)	385 331	6 158	1 039 523	65 083	1 104 606
18. Autres provisions techniques (clôture)	56 575		439 903	17 194	457 097
19. Autres provisions techniques (ouverture)	52 462		407 386		407 386

Note 38: ventilation des opérations techniques par catégorie (suite)

Rubriques	Catégories				
	Dommages aux biens			Catastrophes naturelles	Responsabilité civile générale
	Particuliers	Professionnels	Total		
1. Cotisations acquises	472 009	50 949	522 958	54 446	88 611
a. Cotisations	472 009	50 964	522 973	54 444	88 681
b. Charges des provisions pour primes non acquises		15	15	-2	71
2. Charges des prestations	337 441	37 019	374 460	57 269	119 976
a. Prestations et frais payés	334 784	36 470	371 253	52 034	57 447
b. Charges des provisions pour prestations et diverses	2 657	549	3 207	5 234	62 529
A. Solde de souscription	134 568	13 930	148 498	- 2 822	- 31 365
5. Frais d'acquisition	26 809	8 327	35 137	3 531	11 074
6. Autres charges de gestion nettes	39 759	5 872	45 631	4 622	9 954
B. Charges d'acquisition et de gestion nettes	66 569	14 199	80 768	8 153	21 028
7. Produits des placements	15 495	3 574	19 070	6 600	19 455
C. Solde financier	15 495	3 574	19 070	6 600	19 455
9. Part des réassureurs dans les cotisations acquises	15 118	1 647	16 765	34 713	1 265
10. Part des réassureurs dans les prestations payées	4 390	177	4 567	25 836	2 275
11. Part des réassureurs dans les charges des provisions pour prestations	-1 260	-24	-1 284	1 069	865
13. Commissions reçues des réassureurs	432	47	479	1 242	46
D. Solde de réassurance	- 11 556	- 1 447	- 13 003	- 6 567	1 921
Résultat technique	71 939	1 858	73 796	- 10 943	- 31 017
Hors compte					
14. Provisions pour primes non acquises (clôture)		407	407	42	220
15. Provisions pour primes non acquises (ouverture)		392	392	44	149
16. Provisions pour sinistres à payer (clôture)	210 540	41 262	251 802	206 196	521 912
17. Provisions pour sinistres à payer (ouverture)	228 341	40 883	269 223	200 962	465 344
18. Autres provisions techniques (clôture)	134 134	5 155	139 290		77 135
19. Autres provisions techniques (ouverture)	113 677	4 985	118 662		71 173

Note 38: ventilation des opérations techniques par catégorie (suite)

Rubriques	Catégories					Total général
	Protection juridique	Assistance	Dommages construction	Affaires directes Total	Acceptation en assurance	
1. Cotisations acquises	50 862	84 892	3 082	2 015 789	24 619	2 040 408
a. Cotisations	50 861	84 910	3 082	2 015 949	24 619	2 040 568
b. Charges des provisions pour primes non acquises	-1	18		160		160
2. Charges des prestations	96 073	95 953	4 698	1 643 542	19 077	1 662 619
a. Prestations et frais payés	75 231	98 472	3 451	1 496 931	18 810	1 515 741
b. Charges des provisions pour prestations et diverses	20 842	-2 519	1 247	146 612	267	146 879
A. Solde de souscription	-45 211	-11 061	-1 616	372 247	5 542	377 788
5. Frais d'acquisition	4 850	6 269	571	159 708		159 708
6. Autres charges de gestion nettes	3 414	5 529	62	156 076		156 076
B. Charges d'acquisition et de gestion nettes	8 264	11 798	633	315 784		315 784
7. Produits des placements	4 060	1 685	1 391	122 537		122 537
C. Solde financier	4 060	1 685	1 391	122 537		122 537
9. Part des réassureurs dans les cotisations acquises	17	173	209	61 336	13 626	74 962
10. Part des réassureurs dans les prestations payées		49	340	43 520	9 909	53 428
11. Part des réassureurs dans les charges des provisions pour prestations		1	23	-14 384	43	-14 341
13. Commissions reçues des réassureurs		46		2 107	1 999	4 106
D. Solde de réassurance	-17	-76	154	-30 094	-1 675	-31 769
Résultat technique	-49 432	-21 249	-704	148 906	3 867	152 772
Hors compte						
14. Provisions pour primes non acquises (clôture)	11	205		988		988
15. Provisions pour primes non acquises (ouverture)	12	187		828		828
16. Provisions pour sinistres à payer (clôture)	107 821	5 460	24 822	2 616 357	5 251	2 621 608
17. Provisions pour sinistres à payer (ouverture)	86 979	7 979	23 575	2 550 158	4 984	2 555 142
18. Autres provisions techniques (clôture)				730 096		730 096
19. Autres provisions techniques (ouverture)				649 683		649 683

Note 39: charges de personnel

Rubriques	Montant N	Montant N -1
Salaires	295 706	289 257
Charges sociales	153 809	142 212
Autres (y compris facturation aux sociétés du groupe)	-102 631	-96 538
Total	346 884	334 931

Note 40: commissions allouées

Le montant des commissions versées n'est pas significatif.

Note 41: cotisations brutes

Toutes les cotisations brutes d'assurance directe sont réalisées en France.

Note 42: entrées et sorties de portefeuilles

Aucun mouvement n'a été enregistré sur les portefeuilles d'assurance au cours de l'exercice.

Note 43: ventilation par nature des charges par destination

Rubriques	Montant N	Montant N -1
Commissions	5 977	2 490
Achats et autres charges externes	174 292	174 840
Impôts, taxes et versements assimilés	62 411	67 925
Charges de personnel	346 884	334 931
Autres charges de gestion courante	1 168	3 116
Dotations et reprises sur amortissements et provisions	33 104	30 014
Total	623 836	613 316

Note 44: dérogations aux principes généraux

Aucune dérogation aux principes généraux d'évaluation en application de la réglementation fiscale n'a été retenue en 2015.

Note 45: situation fiscale différée ou latente (assiette imposable)

Nature	Début d'exercice		Variations		Fin d'exercice	
	Actif	Passif	Actif	Passif	Actif	Passif
I - Décalages certains ou éventuels						
Provisions réglementées						
- provision pour investissement ¹		896	799			97
- amortissement dérogatoire		41 374	3 382	1 877		39 869
Charges non déductibles temporairement						
À déduire l'année suivante						
- participation des salariés	16 494		6 295	16 494	6 295	
- autres	3 443		3 512	3 443	3 512	
À déduire ultérieurement						
- dépréciation des titres de participation	3 754			3 754		
- dépréciation des créances	150			150		
- provisions techniques	270 701		11 957		282 658	
- quote part des résultats des sociétés transparentes	3 962	424	414	752	3 548	1 176
- amortissements droits au bail et droits d'entrée	1 406		1 332		2 738	
- autres provisions	1 688		480		2 168	
Charges déduites (ou produits imposés) fiscalement et non encore comptabilisés						
Écarts de valeurs liquidatives des OPCVM	205 953		222 952	205 953	222 952	
Total	507 551	42 694	251 123	232 423	523 871	41 142

II - Éléments à imputer

Déficits reportables fiscalement						
Moins-values à long terme	4 308			4 308		
Impact du changement de règlement comptable sur les actifs						

III- Éléments de taxation éventuelle

--	--	--	--	--	--	--

¹ Le « décalage » concerne les 5 ans jusqu'à la reprise et « l'éventuel » ne concerne que la première année, délai d'utilisation à l'acquisition des immobilisations.

Note 46: répartition du montant global des impôts sur les bénéfices

Rubriques	Résultat avant impôt	Impôt			Résultat net	
		Théorique	Crédits d'impôt	Dû	Théorique	Comptable
Courant	193 661	74 313	- 5 489	68 824	119 348	124 837
Exceptionnel	- 1 825	- 693		- 693	- 1 132	- 1 132
Participation des salariés	- 6 187				- 6 187	- 6 187
Total	185 649	73 620	- 5 489	68 131	112 029	117 518

Note 47: produits et charges exceptionnels

Rubriques	Montant N	Montant N - 1
Produits exceptionnels		
Reprise de la provision pour investissement	799	1 269
Reprise des amortissements dérogatoires	3 383	979
Reprise de la provision pour risques et charges	7 557	14 412
Produits de cessions des immobilisations corporelles	18	10
Autres produits exceptionnels	1 110	891
Total	12 867	17 561

Charges exceptionnelles

Dotation à la provision pour investissement		
Dotation aux amortissements dérogatoires	1 878	2 444
Dotation à la provision pour risques et charges	3 236	2 874
Valeur nette d'actifs cédés	317	26
Autres charges exceptionnelles	9 261	21 421
Total	14 692	26 765

Autres informations

Engagements de retraites et avantages similaires

Les avantages postérieurs à l'emploi sont couverts par des contrats d'assurance.

• Indemnités de fin de carrière

La convention d'entreprise prévoit le versement d'une indemnité de fin de carrière en faveur des salariés de l'entreprise.

Le montant de la provision correspond à l'engagement (72 785 milliers d'euros) retraité des écarts actuariels (16 769 milliers d'euros) soit un montant de 56 016 milliers d'euros.

Cet engagement correspond à la valeur actuelle probable des droits acquis par chaque salarié au moment de son départ à la retraite et calculé conformément à l'avis du Comité d'urgence du CNC 2004-A du 21 janvier 2004.

La gestion du fonds représentant les engagements est confiée à Parnasse-MAIF. Le montant de la cotisation 2015 s'élève à 4 148 milliers d'euros et est comptabilisé en frais de personnel.

La méthode d'évaluation repose sur les critères suivants :

- la table de mortalité,
- le taux de charges sociales,
- l'âge de départ à la retraite,
- le taux de rendement interne estimé,
- le taux de progression du salaire,
- le taux d'actualisation,
- le taux de rotation du personnel.

Par ailleurs, en supplément des cotisations versées aux régimes nationaux de retraite, l'entreprise a consenti les régimes complémentaires suivants :

• Accord professionnel en matière de retraite dans la branche assurance

Consécutivement à la consolidation du régime Creppsa, l'accord du 17 juillet 1996 prévoit la création d'un fonds de pension, alimenté au minimum par une cotisation des employeurs égale à 1 % de la masse salariale brute annuelle.

La mise en œuvre pratique du dispositif professionnel de fonds de pension a été confiée au B2V.

Les procédures d'alimentation du fonds sont en place depuis le 1^{er} janvier 1999.

La cotisation de 1 % (2 817 milliers d'euros au titre de l'année 2015) est versée mensuellement.

• Régime de retraite à cotisations définies

Une convention à cotisations définies prévoit, au profit des mandataires, le versement d'une retraite complémentaire sous forme de rentes viagères.

La gestion de cette convention est confiée à Parnasse-MAIF. Les cotisations versées en 2015 s'élèvent à 475 milliers d'euros.

Cette convention est élargie aux cadres de direction de la MAIF à compter du 1^{er} janvier 2016.

• Régime de retraite à prestations définies

Une convention à prestations définies prévoit, au profit des mandataires, le versement d'une retraite complémentaire sous forme de rentes viagères.

La gestion de cette convention est confiée à Parnasse-MAIF. Les modifications liées aux nouvelles dispositions (âge de liquidation des droits de 65 ans à 62 ans et plafond des droits de 15 % à 18 %) à effet du 1^{er} janvier 2016 ont été comptabilisées en charges (coûts des services rendus).

Le montant de la cotisation chargée 2015 s'élève à 4 344 milliers d'euros.

Une nouvelle convention, au profit des cadres dirigeants salariés membres de la direction générale a été signée en décembre 2015 avec des dispositions identiques à celle des mandataires. La gestion est également confiée à Parnasse-MAIF.

Le montant de la cotisation chargée 2015 s'élève à 3 271 milliers d'euros.

• Régime de retraite des administrateurs

Une convention prévoit, au profit des administrateurs, le versement d'un complément de retraite. La cotisation versée en 2015 est de 78 milliers d'euros.

La gestion de cette convention est confiée à UMR.

Plan d'épargne retraite collectif (Perco) groupe

L'accord relatif au Compte épargne temps du 22 juillet 2014 permet le transfert de tout ou partie du Compte

épargne temps du salarié vers le Perco groupe.

L'accord prévoit un abondement de l'entreprise dans la limite de 10 jours transférés par an et par salarié. Pour 2015, cet abondement, fixé pour la 2^e année consécutive à 50 %, s'élève à 539 milliers d'euros.

En cas de versements volontaires du salarié dans le Perco, l'entreprise prévoit également un abondement dont les modalités sont définies dans l'accord. Cet abondement est de 422 milliers d'euros pour 2015.

Crédit d'impôt compétitivité et emploi (Cice)

Le Crédit d'Impôt pour la Compétitivité et l'emploi provenant des salaires 2014 (7 781 milliers d'euros) a contribué à la capacité de l'entreprise à financer des initiatives visant à élargir l'offre de service en lien avec les pratiques émergentes en matière de comportement des sociétaires et à poursuivre le maintien des tarifs. Les investissements opérés en 2015 en direct dans des structures de l'économie collaborative par « MAIF Avenir », notre filiale Holding dédiée à l'investissement Innovation digital et économie collaborative, représentent un peu plus de 15 000 milliers d'euros.

Le montant comptabilisé au titre de 2015 s'élève à 8 270 milliers d'euros et favorisera également le financement d'initiatives de même nature, dans la poursuite des objectifs du plan stratégique de l'entreprise, ainsi que maintien du niveau de nos tarifs sur 2016 en vue d'améliorer notre compétitivité.

Pour rappel, l'Autorité des normes comptables impose la comptabilisation du crédit d'impôt en diminution des frais généraux, conformément à sa note d'information du 28 février 2013.

Effectif moyen du personnel

L'effectif moyen du personnel au cours de l'exercice 2015 est de 7 044 personnes (1 795 cadres et 5 249 employés). En 2014, l'effectif moyen était de 6 870 personnes.

Indemnités allouées aux organes d'administration

Le montant global des indemnités allouées pendant l'exercice 2015 aux membres du conseil d'administration s'est élevé à 1 038 milliers d'euros.

Rémunérations et indemnités allouées aux organes de direction

Leur rémunération brute 2015 calculée sur une base annuelle a été la suivante:

- le président-directeur général: 367 milliers d'euros,
- le directeur: 446 milliers d'euros.

Indemnités allouées aux mandataires mutualistes

Le montant global des indemnités allouées pendant l'exercice 2015 aux mandataires mutualistes s'est élevé à 7 225 milliers d'euros.

Avances et crédits accordés aux dirigeants

Il n'a pas été accordé d'avances et de crédits, pendant l'exercice 2015, à l'ensemble des membres des organes d'administration et de direction.



La MAIF est une société d'assurance mutuelle à cotisations variables régie par le Code des assurances. Son siège est situé 200 avenue Salvador Allende, 79000 Niort - Adresse postale: MAIF, CS 90000, 79038 Niort cedex 9 - Adresse internet: sec-general@maif.fr

La MAIF est contrôlée dans l'exercice de son activité par l'ACPR: Autorité de contrôle prudentiel et de résolution, 61 rue Taitbout, 75436 Paris Cedex 09

La MAIF appartient à ses sociétaires et n'a pas d'actionnaire.

La qualité de sociétaire, avec les droits et obligations qui s'y attachent, ne peuvent être acquis à une personne physique ou morale que si elle répond aux conditions statutaires d'adhésion, si elle a demandé à adhérer à la société et si le conseil d'administration, ou toute personne ou organisme dûment mandaté par lui à cet effet, a consenti à cette adhésion.

Les sociétaires élisent des délégués (environ 750) pour les représenter aux assemblées générales et renforcer le lien avec le conseil d'administration.

Le conseil d'administration est composé de 24 membres dont 21 sont élus par l'assemblée générale parmi les sociétaires et 3 par les salariés parmi les salariés (dont 2 employés et 1 cadre).

Le conseil d'administration délègue à des sociétaires de son choix (environ 600) les pouvoirs qu'il juge convenables pour le représenter auprès des sociétaires ou de toute autre personne, en vue de l'exécution de ses décisions et instructions.

Les délégués des sociétaires et les mandataires du conseil d'administration ont la qualité de mandataires mutualistes.

La liste des branches pratiquées en France

(article R 321-1 du Code des assurances)

- 1- Accidents
- 2- Maladies
- 3- Corps de véhicules terrestres
- 6- Corps de véhicules maritimes, lacustres et fluviaux
- 7- Marchandises transportées
- 8- Incendies et éléments naturels
- 9- Autres dommages aux biens
- 10- Responsabilité civile véhicules terrestres automoteurs
- 12- Responsabilité civile véhicules maritimes, lacustres et fluviaux
- 13- Responsabilité civile générale
- 16- Pertes pécuniaires diverses
- 17- Protection juridique
- 18- Assistance

maif.fr

Retrouvez-nous aussi sur   

MAIF - Société d'assurance mutuelle à cotisations variables - CS 90000 - 79038 Niort cedex 9.
Entreprise régie par le Code des assurances.

07/2016 - Réalisation : Philippe Serrure pour le Studio de création MAIF.

Photos : Corinne Brisbois/MAIF, Stéphane Cuisset/MAIF, Darri/MAIF, Oleksandr Delyk/Fotolia, Olivier Drilhon/MAIF, Rodolphe Escher/MAIF, Alexandre Giraud/MAIF, Élodie Guignard/Les Ateliers du Bocage, Claire-Lise Havet, Sylvie Humbert/MAIF, Alaster Magnaldo, Olivier Moritz/MAIF, José Novelle/MAIF, Anne Vanderstegen/MAIF.

Cepren Xaknmyrrnh/iStock, Corbis, Gerber 86/istock, Mickaël Nivelet/Fotolia, Maciej Noskowski/GettyImages, Macroworld/istock, Opolja/Shutterstock, Pab-map/Fotolia, Shutter-m/istock, Sven Krautwald/Fotolia, Wild Orchid/Fotolia.

Illustrations : Thierry Bel/MAIF, Pierre Brillot/MAIF, Joris Clerté, Design by Freepik.com, Lowe Stratéus.



assureur militant



Avec Ecofolio
tous les papiers
se recyclent.