

RAPPORT ANNUEL



2017

MAIF



assureur militant

SOMMAIRE

GOUVERNANCE MAIF

P. 10

NOTRE MÉTIER,
soyons à l'avant-garde

P. 14

NOTRE ÉNERGIE,
innovons et soyons agiles

P. 30

NOTRE PARTI PRIS,
entretenez une relation sociétaire privilégiée

P. 36

NOTRE COLLECTIF,
accordons notre confiance

P. 44

PERFORMANCE DE LA MAIF EN 2017

P. 54

INDICATEURS RSE 2017

P. 56

**LE RAPPORT
DES COMMISSAIRES AUX COMPTES**

P. 88

LES RÉOLUTIONS
adoptées à l'assemblée générale ordinaire
des 10 et 11 mai 2018

P. 94

ÉTATS FINANCIERS

P. 98

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

P. 142



Dominique Mahé,
Président de la MAIF

L'année 2017 conforte les bons résultats des exercices précédents, jusqu'à dépasser parfois nos espérances. La MAIF a convaincu 36 000 nouveaux sociétaires, alors qu'elle s'était fixé un objectif de 33 000. Un an avant l'achèvement du plan stratégique, nous sommes certains de relever, haut la main, le défi de conquérir 140 000 sociétaires supplémentaires.

Dans un contexte concurrentiel aiguisé par la loi Hamon, le dynamisme de notre développement est une grande satisfaction. **La MAIF sait attirer et fidéliser. Sa différence est reconnue. Notre santé économique affiche également une belle régularité.** Le résultat groupe s'établit en 2017 à 180 M€, contre 123 M€ en 2016. Exceptionnel, compte tenu d'une sinistralité climatique de forte fréquence.

Ces résultats valident nos choix stratégiques et nous invitent à poursuivre avec enthousiasme sur la voie que nous avons tracée. Cette bonne santé profite à tous selon un juste partage de la valeur. Aux sociétaires, des services nouveaux adaptés à leurs besoins, et une tempérance tarifaire inscrite dans la durée. Aux collaborateurs, l'épanouissement dans l'exercice de leur métier. Aux militants, la fierté de s'engager pour la promotion de notre modèle. **L'entreprise**, elle, renforce encore ses fondations. Elle **entretient son indépendance, si précieuse dans l'environnement mouvant qui est le nôtre.** Les ruptures technologiques et les nouveaux modes de consommation privilégiant l'usage à la propriété bouleversent notre métier. **Les regroupements sont de mise chez nos concurrents. Nous pensons au contraire que les temps actuels exigent agilité, proactivité et souveraineté dans la prise de décision.** Notre indépendance nous permet de mettre en œuvre notre vision singulière. Notre solidité économique en est la clé de voûte.

La vitalité de notre modèle d'entreprise nous donne toute légitimité pour incarner, au-delà de notre métier d'assureur, un engagement sociétal véritable. De tout temps, la MAIF a eu à cœur d'intervenir dans la vie de la cité,

d'œuvrer à l'édification de la personne. C'est bien la raison de notre engagement. Cette vocation s'exprime tout d'abord à travers la protection et la relation assurantielles que nous offrons aux sociétaires. Elle se prolonge dans la dimension progressiste et militante de tous nos engagements. **La MAIF a vocation à agir dans la société.**

En 2017, nous avons développé notre présence dans l'univers du sport. Le sport est un levier de cohésion et de mixité sociale. Au-delà des performances, il élève et rassemble. Je crois fortement en sa capacité d'améliorer le vivre ensemble dont nous avons tant besoin aujourd'hui. **Nous avons aussi pris position dans l'univers du numérique et rédigé une charte qui grave dans le marbre nos engagements éthiques en la matière. Elle est dictée par la confiance, socle de notre modèle.** Nous ne pouvons nous contenter d'être de simples observateurs de la rupture numérique. Nous voulons y promouvoir la place de l'Homme et de la relation humaine. Au lieu d'aller contre l'intelligence artificielle, ce qui serait vain, nous recherchons les moyens de nous en servir pour enrichir l'humain.

Ainsi, **l'éthique et la performance ne sont pas des principes antagonistes. Notre réussite en est la preuve.** La rentabilité de nos placements financiers, dont 82 % relèvent de l'investissement socialement responsable, atteste parfaitement de la possibilité de cette compatibilité. Nos sociétaires ne s'y trompent pas, ils se retrouvent dans cette cohérence du discours et des actes et nous accordent leur fidélité. Quand d'autres assureurs ont l'obsession de la marge et du court terme, nous inscrivons nos

actions dans la durée. **Fidèles à notre projet politique, nous défendons un modèle porteur d'innovation sociale :** la valeur que nous créons appartient à tous et elle doit servir, avant toute chose, à préparer l'avenir.

En 2018, nous continuerons à viser plus encore l'excellence de la relation. Elle s'appuie sur une écoute attentive et la recherche permanente de la meilleure solution pour le sociétaire. En interne, l'accord OSER sur la nouvelle organisation du travail sera progressivement déployé. En apportant plus de souplesse et de bien-être au travail, il permettra aussi d'améliorer la performance de l'entreprise et de ses collaborateurs, plus disponibles, plus autonomes dans leurs activités.

Nos élus des sociétaires s'inscrivent pleinement dans cette modernité et sont au premier plan pour porter, sur le terrain, nos idées et nos projets. Cet engagement commun avec les salariés fait la vigueur et la sincérité de notre communauté, et lui permet de s'exprimer haut et fort. **Contribuer au progrès social engage chacune et chacun d'entre nous. Ensemble, nous devons aller encore plus loin pour renforcer notre empreinte sociétale et nous donner les moyens d'être véritablement, et durablement, utiles à tous.**



Pascal Demurger
Directeur général de la MAIF

Quel bilan tirez-vous de l'année 2017 ?

La MAIF se porte très bien. Le résultat net, tiré par des éléments exceptionnels, est proche des plus hauts historiques. Mais au-delà de ces chiffres, c'est bien la performance récurrente de la MAIF qu'il faut retenir. Malgré la modération tarifaire dont nous faisons preuve par rapport à nos concurrents, nous parvenons à générer les

excédents réguliers dont la MAIF a besoin pour financer sereinement son développement et ses investissements.

Surtout, cette performance s'appuie sur et renforce notre modèle original reposant sur la satisfaction de nos sociétaires et leur fidélité. Il nous vaut le premier Prix de la Relation client depuis maintenant... 14 ans. Une telle longévité n'est évidemment pas un hasard. Elle témoigne à la fois de qui nous sommes et de ce que nous faisons. Jour après jour, nous travaillons avec détermination à améliorer l'expérience que nous offrons à nos sociétaires. En 2017, nous avons par exemple lancé une nouvelle application, plus fonctionnelle et plus ergonomique. Nous n'oublions pas les modes de communication traditionnels: en moins de 10 ans, notre taux d'accueil téléphonique a progressé de près de 30 points !

Nos sociétaires ne s'y trompent pas et restent, malgré la loi Hamon, extrêmement fidèles à la MAIF. Mieux, notre modèle séduit. Sur les trois dernières années, ce sont 132 000 assurés supplémentaires qui ont rejoint la MAIF. C'est tout simplement deux fois plus que lors des trois années précédentes.

Nous n'aurions pas pu obtenir de tels résultats sans l'engagement des 7 500 salariés du groupe. À la MAIF, nous avons la conviction qu'en recherchant l'épanouissement de nos acteurs, c'est aussi la satisfaction de nos sociétaires et la performance de l'entreprise que l'on obtient. C'est pour cette raison que nous nous sommes engagés, il y a quelques années, dans un management par la confiance et l'envie. La signature, cette année, d'un accord ambitieux sur l'organisation du temps de travail, qui nous donnera davantage de marges de manœuvre pour répondre efficacement aux besoins de nos sociétaires, tout en donnant davantage de liberté à nos collaborateurs, nous conforte dans cette voie.

Cette année, plusieurs groupes d'assurance ont annoncé leur volonté de se rapprocher. La MAIF a-t-elle vocation à rester à l'écart de ces mouvements ?

Des rapprochements d'envergure ont effectivement marqué l'année 2017. Pour certains, ils concernent des groupes historiquement proches de la MAIF. La MGEN s'est formellement associée à Harmonie mutuelle et Istya au sein du groupe VYV cette année. De leur côté, MATMUT et AG2R La Mondiale ont annoncé leurs fiançailles fin novembre. MACIF et AESIO ont fait de même quelques jours plus tard.

Si la MAIF est restée à l'écart de ces manœuvres d'appareil, c'est d'abord parce qu'elle peut se le permettre. Ce millésime 2017 l'illustre à nouveau: notre performance et notre solidité financière n'ont rien à envier aux plus grands groupes de la place.

Mais surtout, ce n'est pas accidentel. C'est bien un choix assumé, cohérent avec notre analyse stratégique. Notre conviction, c'est que les acteurs les plus adaptés à leur environnement finissent toujours par s'imposer. Dans un environnement stable et prévisible, tel que l'a connu le secteur de l'assurance pendant des décennies, la capacité à dégager des économies d'échelle grâce à une taille importante était un avantage concurrentiel déterminant. Le monde qui s'ouvre se caractérise, au contraire, par des mutations rapides produites par la rupture digitale. Dans ce monde instable et imprévisible, les plus adaptés ne seront pas les plus gros, mais ceux qui parviendront à être agiles.

Il y a quatre ans, cette analyse nous conduisait à décider ne pas poursuivre l'aventure SFEREN, non pas par mécontentement avec nos partenaires d'alors, mais parce que la réglementation nous poussait à transformer cet outil de coopération en une structure de groupe intégrative. Aujourd'hui, cette même analyse nous conduit à concentrer notre

énergie sur notre propre transformation plutôt que sur des discussions institutionnelles d'un autre temps.

Modification de la définition de l'objet d'une entreprise, création d'une nouvelle catégorie « d'entreprises à mission »... Au cours des derniers mois, on a aussi beaucoup parlé du rôle de l'entreprise. Quel est votre point de vue sur ces sujets ?

J'ai depuis longtemps la conviction que l'entreprise a un rôle déterminant à jouer pour contribuer à la résolution des grands problèmes du monde. Je me réjouis que la place de l'entreprise dans notre société fasse enfin l'objet d'un débat public à grande échelle. Aujourd'hui, trop d'entreprises voient l'éthique comme une contrainte qui limite la performance.

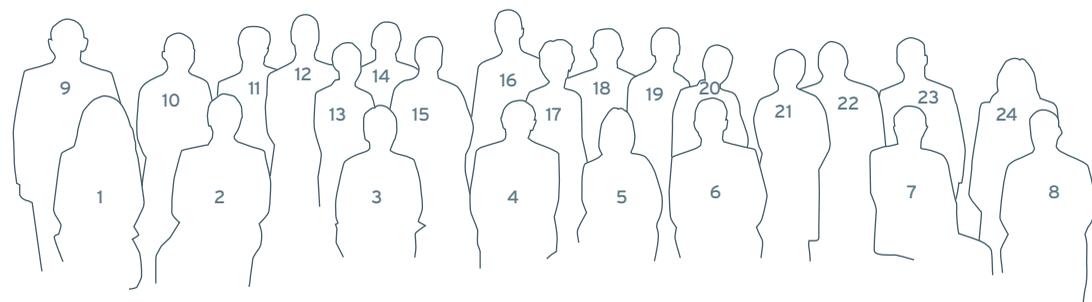
Je pense, au contraire, que la performance de l'entreprise peut se nourrir de sa capacité à répondre aux attentes de ses parties prenantes. C'est depuis toujours le cas dans notre rapport à nos sociétaires. Un conseil avisé tout comme un meilleur soutien en cas d'accident voient leur coût immédiat vite compensé par la fidélité d'un assuré satisfait.

Il en va désormais de même dans les relations avec nos salariés. Susciter la confiance et l'envie plutôt qu'imposer la contrainte nourrit leur épanouissement. L'entreprise obtient en retour un engagement sincère et efficace.

Ce sera de plus en plus le cas dans le rapport au monde qui nous entoure. Nous avons, à la MAIF, un degré d'exigence très élevé en la matière, qui se manifeste de façon très concrète: investissements socialement responsables, emploi en France, gestion des déchets et de l'énergie... Demain, notre ambition devra être encore plus élevée.

En tant que citoyen, je souhaite sincèrement que cette vision s'impose au-delà de la MAIF et que l'intérêt général irrigue davantage la gouvernance des entreprises françaises.

Le Conseil d'administration à l'assemblée générale des 10 et 11 mai 2018



1. Marie-Pierre Elie - 2. Yves Pellicier - 3. Annick Couaillier - 4. Dominique Mahé - 5. Nadine Naas - 6. Christian Cortès
 7. César Albertini - 8. Olivier Lorthios - 9. Bertrand Gaget - 10. Jean-Philippe Mariette - 11. Arnaud Courdresses
 12. Laurent Pertusa - 13. Annick Valette - 14. Christophe Imbert - 15. Florence Babault - 16. Alain Charles - 17. Élisabeth Ferru
 18. Alain Pennel - 19. Cédric Lapiteau - 20. Sandrine Spaeter-Loehrer - 21. Isabelle Maupin - 22. Christian Ponsolle
 23. Thierry Monminoux - 24. Sandra Person.

La Direction générale à l'assemblée générale des 10 et 11 mai 2018



De gauche à droite : Nicolas Siegler, Nicolas Boudinet, Hélène N'Diaye, Évelyne Llauro-Barres, Pascal Demurger, Jean-Marc Willmann, Éric Berthoux, Christine Mathé-Cathala.

Gouvernance :

des outils pour agir

LA NOUVELLE GOUVERNANCE ENTÉRINÉE PAR L'ASSEMBLÉE GÉNÉRALE EXTRAORDINAIRE DU 6 FÉVRIER 2016 APPUIE SON FONCTIONNEMENT SUR DES SUPPORTS DE RÉFÉRENCE QUI, AU-DELÀ DES ASPECTS RÉGLEMENTAIRES, IMPRIMENT L'ESPRIT D'UNE GOUVERNANCE MUTUALISTE AU SERVICE DE L'ENTREPRISE MAIF.

Adoptée en avril 2016, la charte de gouvernance consacre la singularité du modèle MAIF, qui nourrit et oriente la stratégie du groupe. Elle s'applique à la société mère comme à toutes les filiales, en y garantissant la présence des sociétaires dans les organes de gouvernance *via* la représentation de la MAIF aux Conseils d'administration, et rend effectifs les règles et principes communs.

À travers cette charte, les dirigeants du groupe MAIF reconnaissent ses finalités, les règles de gouvernance, l'utilité du groupe et adhèrent à sa communauté de valeurs, ce qui les engage individuellement à l'égard des sociétaires et de leurs représentants.

La charte de gouvernance énonce les principes organiques du groupe que sont le rôle et le fonctionnement du Conseil d'administration (CA), l'engagement et l'intégrité des administrateurs et mandataires sociaux, la direction effective confiée à un « double regard » et le rôle de la complémentarité au service de la communauté MAIF.

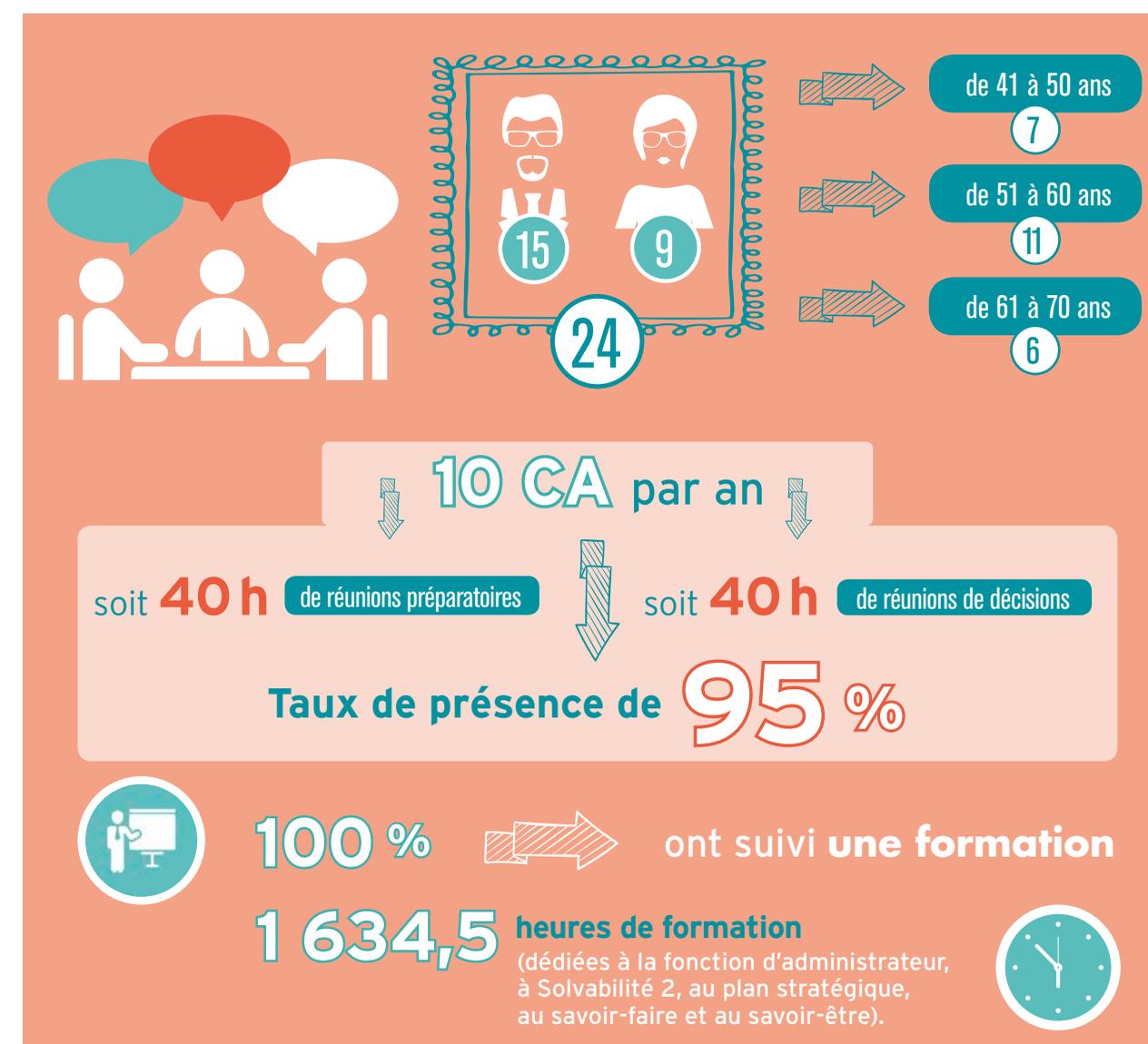
Dans la continuité des statuts, le règlement intérieur du CA, révisé en février 2017, traduit la volonté politique de disposer d'un document de

référence qui sécurise la gouvernance tout en étant adapté aux réalités de fonctionnement des instances. Le règlement intérieur décrit l'organisation de la gouvernance MAIF, son fonctionnement, les processus de différentes instances (CA, bureau, comités) et complète les règles de bonne gouvernance par des fondamentaux du « faire ensemble ». Signé par les administrateurs, il est le garant de pratiques partagées et appliquées par tous et réaffirme l'importance de l'exigence déontologique portée par la MAIF.

Depuis le 15 novembre 2017, les comités spécialisés disposent chacun d'un règlement d'application pratique validé par le CA. Ces documents organisent les travaux des comités, qui rendent compte au moins annuellement au Conseil de leur activité. Les comités spécialisés ont pour mission de préparer les travaux du CA et d'émettre avis et préconisations dans les domaines de compétences qui leur sont dévolus.

L'ensemble de ces outils contribuent à faciliter le travail du CA dans le respect des valeurs de l'entreprise.

Le Conseil d'administration en chiffres



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

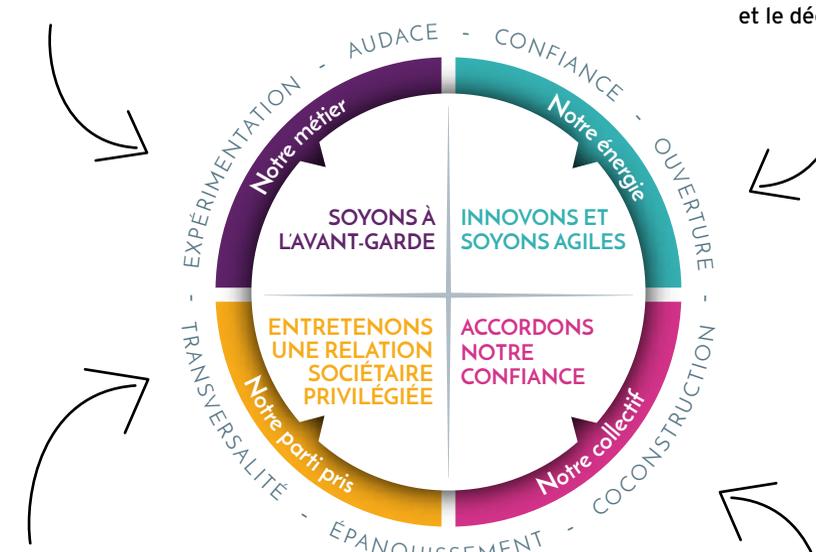
Pour être plus réactive et pertinente dans la création de nouvelles offres, la MAIF compte sur l'énergie et les idées de l'ensemble de ses acteurs. Aidée par un système d'information rénové et plus souple, une dynamique d'innovation est lancée dans toute l'entreprise. Elle s'appuie sur des initiatives 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, jour après 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

01



Au cœur des mutations de la société et des attentes du marché, la MAIF se veut innovante, audacieuse, volontiers pionnière.

Dans son activité d'assurance, comme dans tous les territoires qu'elle explore avec curiosité et enthousiasme, elle choisit d'entreprendre autrement et construit des offres qui, au-delà des réponses qu'elles apportent aux besoins nouveaux, sont porteuses de sens, d'un engagement, d'une ambition collective.

Économie collaborative, nouvelles mobilités, habitat connecté, formation, sport, la MAIF s'implante sur de nombreux territoires d'avenir.

Conforter le développement de nos offres cœur de métier

Assurance habitation, c'est parti !

Le lancement de la nouvelle gamme multirisque habitation a eu lieu au cours du premier trimestre 2018. Rénovée, cette assurance habitation, gamme cœur de métier, dont l'offre MAIF habitation jeunes a été la première brique, est assortie d'une protection juridique enrichie. Elle propose aux sociétaires et prospects une offre plus modulaire, en phase avec leurs nouveaux modes de vie et de consommation.

Cette gamme a été conçue dans le respect de l'identité de la MAIF, puisqu'elle intègre, dès la première formule, un socle solide pour couvrir les risques principaux (RC, incendie, vol, événements climatiques), ainsi que des garanties telles que l'assurance scolaire, la couverture des biens et animaux pour les personnes handicapées, l'assistance rapatriement et les pratiques collaboratives comme la colocation. Elle propose aussi trois options : une annulation voyages-loisirs, une option accueil de personnes à domicile (par exemple assistante maternelle, chambre d'hôtes) et une option RC chasse.

La deuxième formule, intermédiaire, propose une indemnisation renforcée et des options venant enrichir la couverture de certains biens, plus exposés puisque plus souvent empor-

tés et utilisés à l'extérieur du logement. C'est le cas des biens nomades multimédias, du matériel de sport ou de loisir assuré contre le vol ou le bris en tous lieux. Cette formule propose aussi une option couvrant les équipements particuliers, les piscines et les végétaux du jardin.

Et la troisième formule est une formule « tout inclus » pour plus de confort et de tranquillité, avec un niveau d'indemnisation des plus élevés du marché.

Garante de l'exigence de qualité MAIF et accessible à tous les budgets, elle vise également à préserver les équilibres économiques de la branche habitation, stratégique pour l'entreprise. Sa commercialisation a fait l'objet d'un important dispositif, conçu pour accompagner le réseau et ancrer les pratiques, avec des formations sur sites et des outils spécifiques en ligne. Les managers ont été formés dès l'automne 2017, avant les collaborateurs des filières vente et sinistres. La formation a fait l'objet d'un déploiement adapté aux besoins des réseaux. Au sein de la nouvelle gamme multirisque habitation, l'offre multirisque pro évolue. Elle maintient le niveau de couverture de nos sociétaires actuellement en portefeuille.



Innover en assurance auto

De nouveaux services ont été lancés afin d'assurer le maintien de la mobilité des sociétaires et de mieux les accompagner en cas de sinistre. Lorsque ce dernier survient, un SMS leur est envoyé, permettant de localiser en temps réel le dépanneur IMA en intervention. Lorsqu'un besoin spécifique est identifié par le gestionnaire MAIF, un véhicule de remplacement de catégorie B ou C peut être proposé pendant les réparations du véhicule accidenté, ainsi qu'un service complet d'offres d'achat de véhicules neufs ou d'occasion, accessible en toutes circonstances via Coach auto MAIF. Dans la continuité, un dispositif à l'étude vise à accompagner les enfants de sociétaires dans l'apprentissage de la conduite.

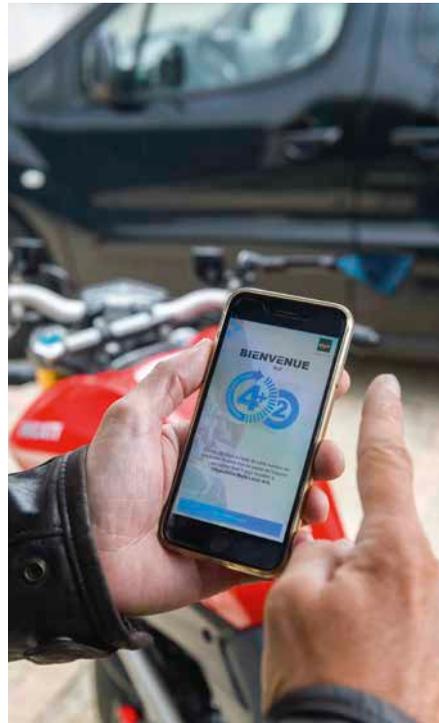
Via ALTIMA Assurances, la MAIF teste une offre d'assurance collaborative, « Inshare », innovante tant sur le contenu du contrat, que sur les services. Elle s'adresse à des communautés de conducteurs désireux assurer ensemble leurs véhicules et attachés à promouvoir une conduite responsable. La première

communauté, celle des conducteurs de véhicules électriques, s'est vu proposer un contrat d'assurance sur mesure, assorti de garanties d'assistance spécifiques et de services dédiés.

Les assurances collaboratives fonctionnent sur le principe de mutualisation et regroupent des communautés d'intérêts. Selon leur sinistralité, ces communautés peuvent espérer se voir reverser une partie de leur cotisation. Ce système est avantageux si la communauté est peu accidentogène, ce qui doit encourager les bons comportements.



Intégration de l'offre 4+2



Coconstruite, puis expérimentée pendant un an par 1700 sociétaires, cette offre d'assurance à la demande a été lancée en janvier 2017 avec l'idée de préempter un nouveau territoire d'innovation. Destinée aux sociétaires détenteurs d'un contrat VAM, assurant au moins un véhicule quatre roues et un deux-roues dont ils ont un usage occasionnel, l'offre 4+2 a trouvé son public. 94 % des premiers utilisateurs se sont déclarés satisfaits, voire très satisfaits de l'offre qui est aujourd'hui pérennisée dans l'univers VAM. Certains aménagements ont été réalisés à l'issue de la phase d'expérimentation. L'offre intègre une garantie indemnisation des contrats corporels qui dispense de la détention obligatoire du contrat PACS. La tarification se compose d'un forfait annuel pour les garanties permanentes et d'un coût à la journée d'activation. Au-delà des 60 jours d'activation, le tarif étant similaire au tarif annuel, il n'y a pas d'appel de cotisation supplémentaire et les garanties sont acquises pour l'année. Cette offre, singulière sur le marché, vise à fidéliser autant qu'à conquérir les conducteurs équipés en quatre et deux-roues, via une réponse pratique et économique. La MAIF pourra s'appuyer sur cette expérience pour explorer le champ de futures offres à l'usage.

Intégralement pris en charge par la MAIF depuis octobre dernier, les contrats initialement gérés par ALTIMA Assurances ont été transférés à la MAIF à compter du 1^{er} janvier 2018. ALTIMA conserve la gestion des sinistres survenus avant cette date.

VAM Grandes flottes

Près de 7 000 véhicules sont désormais assurés au titre de la gestion des grandes flottes.



Marchés remportés par ALTIMA Assurances

Marché	Nombre de véhicules
CONSEIL DÉPARTEMENTAL DU NORD	1 450
DÉPARTEMENT DE LA CORSE DU SUD	600
SERVICE DÉPARTEMENTAL D'INCENDIE ET DE SECOURS DU DÉPARTEMENT DU RHÔNE	1 200
VILLE D'ANNECY	550
MÉTROPOLE EUROPÉENNE DE LILLE	880
VILLE DE LAVAL	400

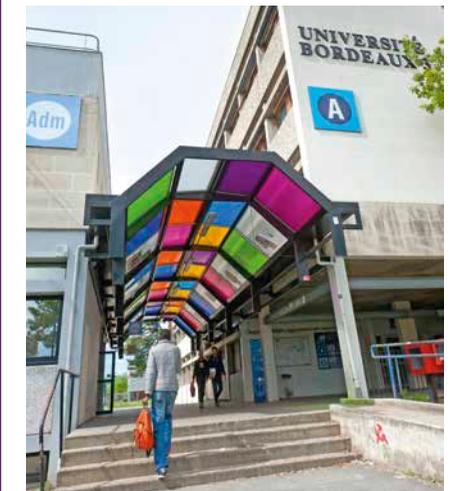
Fédérations sportives : la MAIF attractive



Interlocuteur privilégié du monde du sport, la MAIF a su convaincre en 2017 les fédérations sportives qui l'ont rejointe en nombre. Fédérations de basket, d'athlétisme, ligues de foot amateur, dont celle d'Occitanie, sont venues grossir la liste des structures couvertes par MAIF Associations & Collectivités. Quand les valeurs partagées sont fortes, des partenariats viennent prolonger le contrat. La MAIF parraine ainsi la plateforme « J'aime courir » développée par la Fédération française d'athlétisme, ainsi que le « Pass athlé » destiné aux 4-15 ans.

Filière A&C : de beaux succès

Les universités de Marseille et de Bordeaux ainsi que le Centre Régional des Œuvres Universitaires et Scolaires (CROUS) de Créteil sont désormais couverts par notre assurance multirisque. Deux collectivités territoriales, le département du Lot et la ville de Montauban, ont rejoint à leur tour la MAIF. Le marché Dommages-ouvrage de la Cité internationale universitaire de Paris a été remporté, tandis que 34 nouvelles flottes de 15 000 véhicules sont gérées par ALTIMA Assurances.



Assurance de personnes : la dynamique continue

Le plan stratégique 2015-2018 s'est notamment donné pour défi d'anticiper et de répondre aux évolutions contextuelles, lesquelles impactent fortement l'assurance de personnes. Sur tous les plans, législatif,

sociologique, économique, technologique, celle-ci a été analysée et repensée, faisant naître un foisonnement d'initiatives et de projets : Nestor, assurance emprunteur, assurance vie haut de gamme...

Assurance Responsable et Solidaire

Trophée d'or
décerné par *Le Revenu*

Label d'excellence
décerné par *Les Dossiers de l'épargne*

Livrets d'épargne solidaire

Label Finansol
attribué au Fonds d'investissement de proximité Solidaire MAIF



MAIF-MGEN : une lettre d'intention



De gauche à droite, Pascal Demurger, Directeur général de la MAIF, Isabelle Hébert, Directrice générale de la MGEN, Roland Berthilier, Président de la MGEN et Dominique Mahé, Président de la MAIF.

La MAIF et la MGEN ont signé une lettre d'intention avec le groupe VYV (MGEN - Groupe Istya - Harmonie mutuelle), groupe majeur dans le domaine de la santé et de la prévoyance. Ce renforcement des liens inter-

vient dans un contexte concurrentiel renforcé autour de notre sociétariat historique, consécutif notamment au référencement de plusieurs assureurs santé par le ministère de l'Éducation nationale.



Nestor s'enrichit

Levier privilégié de contact avec nos sociétaires, Nestor s'enrichit en proposant notamment une représentation graphique du patrimoine financier. Les filières du réseau de distribution ont été mobilisées et formées pour la commercialisation de l'agrégateur, de façon à sensibiliser et équiper, au plus tôt, une majorité de sociétaires.

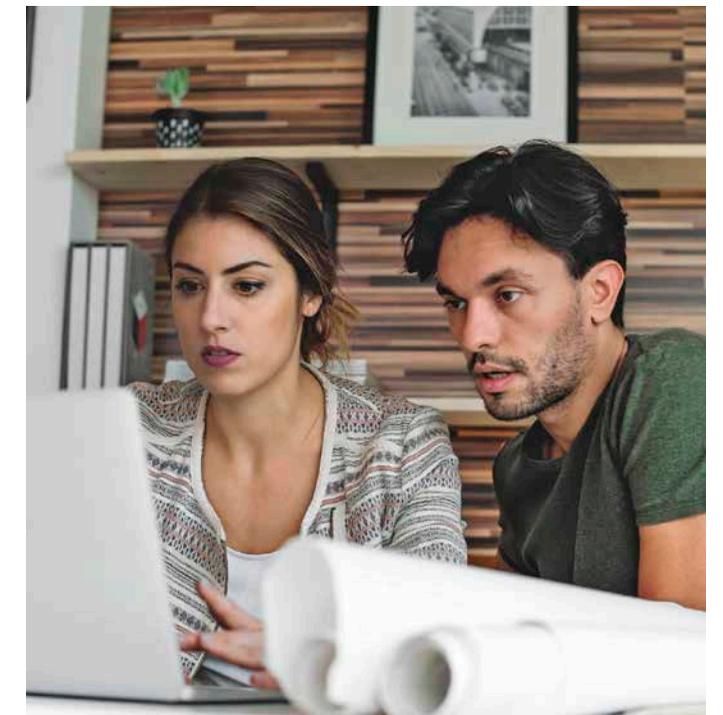
L'année 2018 verra se poursuivre les efforts d'enrichissement de l'offre et la constitution d'un dossier d'agrément d'établissement de paiement pour MAIF Interface, structure portant le service.

238 693

C'est le nombre de téléchargements de l'application Nestor

L'assurance emprunteur : une formidable opportunité

Depuis la loi du 21 février 2017, qui a élargi à tout emprunteur la faculté de résilier chaque année (en respectant un préavis de deux mois) son contrat d'assurance emprunteur, les consommateurs peuvent changer tous les ans l'assurance de leur crédit immobilier et s'affranchir des contrats groupe proposés par les banques. La MAIF a anticipé cette évolution et a rendu l'offre Assurance Emprunteur MAIF plus attractive, plus digitale avec une gestion simple et une offre modulable. Le groupe MAIF a dénoncé la convention avec le gestionnaire de l'offre, afin de mettre en place un dispositif lui permettant, via le réseau MAIF, d'internaliser une part plus importante de la distribution. La commercialisation est désormais prise en charge par une double entité composée de MAIF Connect, spécialiste du crédit immobilier et de l'assurance emprunteur, et de MAIF Solutions Financières, dont certains collaborateurs se sont spécialisés en assurance emprunteur. La gestion des contrats est assurée par CBP, courtier nantais familial, prestataire expert.



Répondre plus efficacement aux attentes du marché



Dominique Mahé (à droite) et Jean Galfione (à gauche). Champion olympique et recordman de saut à la perche, il s'est reconverti à la voile. Après avoir participé à plusieurs courses, il prépare la Route du Rhum 2018. Il est désormais ambassadeur Navigation de plaisance aux côtés de la MAIF.

La plaisance revue et améliorée

En revisitant entièrement son contrat Nautis créé en 1998, la MAIF a souhaité apporter une réponse adaptée aux pratiques actuelles de la plaisance dont l'assurance reste facultative, 600 000 bateaux sont concernés. L'élaboration de l'offre a fait l'objet d'une démarche de coconstruction, associant plaisanciers, gestionnaires sinistres et conseillers, et a fait apparaître plusieurs attentes. La nouvelle offre « Nautis 3 » couvre tous les bateaux et propose trois formules : une formule au tiers, une formule tous risques comprenant une garantie bateau immobilisé et la protection juridique, une formule à l'usage, nouvelle sur le marché, offrant des garanties d'hivernage et des garanties activables lors de la pratique. La distribution et la prospection, à distance ou sur le terrain, ont été confiées à des conseillers MAIF spécialisés « équipage », missionnés sur le nouveau produit. L'offre est conçue pour accompagner les plaisanciers dans leur pratique, de manière fluide et sécurisée. Elle vise à positionner la MAIF dans le top 3 des assureurs plaisance.

En parallèle, la MAIF a lancé, dans une même démarche de coconstruction, une plateforme internet entièrement dédiée à la navigation de plaisance, www.navigation-accompagnée.fr. Le service, gratuit et ouvert à tous, offre une proposition complémentaire à l'apprentissage classique et met en relation novices et expérimentés, pour conavigator, apprendre et se perfectionner entre particuliers. Le site, testé pendant un an et enrichi de retours d'expérience, a été présenté à l'automne au Grand Pavois de La Rochelle, au salon Mille Sabords du Crouesty et au salon nautique de Paris.



Navigation
accompagnée

de l'innovation
décerné par l'agence Profidéo

Mobilités : des besoins nouveaux



Pour être à l'avant-garde sur le territoire des nouvelles mobilités, la MAIF s'emploie à proposer des solutions en réponse à ces nouveaux usages.

Ainsi est née Zaleo, une application smartphone permettant de composer et de réserver des trajets combinant modes de transport classiques, covoiturage et autopartage. Le service accessible à tous, conçu en partenariat avec Koolicar, Citiz et Antenia qui s'est traduit par la création d'un

Groupement d'intérêt économique nommé Audace, a été mis sur le marché en septembre 2017. Il est testé pendant douze mois sur la communauté urbaine de Bordeaux. Le déplacement est couvert par une assurance spécifique. Avec Ouihop, partenaire du covoiturage urbain entre automobilistes et piétons, la MAIF a participé au déploiement d'une mobilité alternative à Niort. Tout en renforçant son cœur de métier sur des thématiques assurance renouvelées, la MAIF diversifie son offre de services pour être présente sur les marchés d'avenir et soutenir son développement. Elle explore de nombreux sujets où se rencontrent besoins et opportunités, par exemple les déplacements des personnes fragiles, les véhicules propres, les infrastructures connectées et le partage des véhicules en flotte.

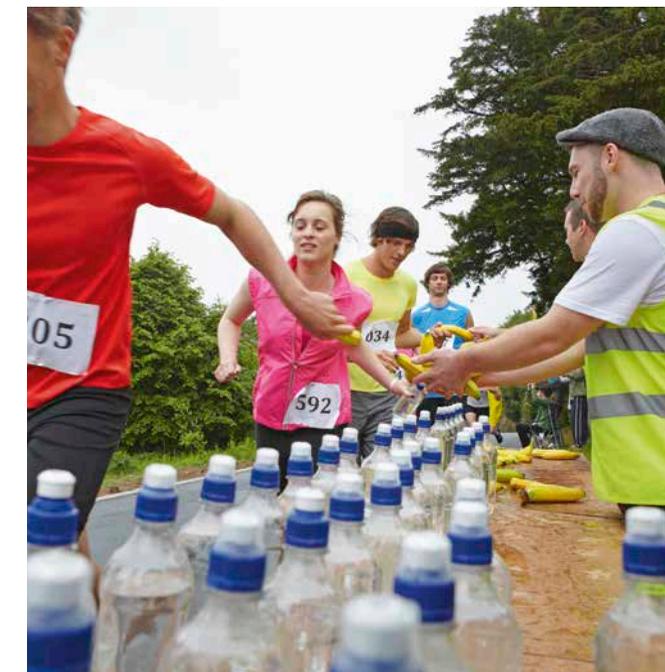


Mon Club Facile : un gain de temps et d'efficacité

Brique importante de la stratégie sport de la MAIF, Mon Club Facile a été lancé en juin après un test mené auprès de 40 associations. Issu du travail d'une équipe au plus près des besoins des utilisateurs, ce service facilite le développement et la gestion au quotidien des structures sportives.

Mon Club Facile est une interface web permettant aux dirigeants et aux bénévoles des clubs sportifs de gérer la partie administrative de leur club. En simplifiant la gestion des adhésions (inscriptions, paiements, transmission de documents...) et l'organisation de la vie de tous les jours (outil de communication avec les pratiquants...), elle met à disposition un outil complet et collaboratif, un support fiable et fluide de nature à optimiser le pilotage. La base de données des adhérents est assortie d'un tableau de bord avec indicateurs de suivi. La création du compte Mon Club Facile est gratuite. Elle donne accès à un porte-monnaie électronique permettant au club de réceptionner l'argent collecté et de le virer automatiquement sur son compte bancaire.

Tout au long de l'année 2017, le service a été enrichi de fonctionnalités supplémentaires en termes de gestion et de communication de la base adhérents. Il consolide la relation avec les pratiquants et favorise la promotion du club. La MAIF, quant à elle, renforce ainsi sa position de partenaire privilégié des acteurs du monde sportif. 15 000 structures sociétaires ou affiliées à une fédération sportive assurée à la MAIF sont visées. À travers ce service, elle envisage de valoriser des solutions de l'économie collaborative auxquelles elle s'associe (covoiturage, hébergement) et



d'autres opportunités de développement, comme la comptabilité. La distribution de Mon Club Facile est portée par la filière A & C. Sa promotion sur le terrain doit beaucoup aux militants MAIF, présents sur les événements et actions locales qui concourent à faire connaître ce nouveau service et ses bénéfices.

Mettre en adéquation l'image avec la mission et les ambitions de la MAIF



Des actions mutualistes en prise avec la société

À l'écoute des centres d'intérêts exprimés par les militants, 2017 a apporté son lot de nouveautés au catalogue des actions mutualistes proposées tout au long de l'année et dans toute la France.

L'intelligence artificielle a fait l'objet d'une formule inédite, une conférence expérience projetant les auditeurs en 2050. Autres thèmes encore, la prévention des risques psychosociaux au sein de l'Éducation nationale ou les droits de l'enfant. Les thèmes de la confiance et des troubles du comportement ont drainé un public important, confirmant l'intérêt des sociétaires pour ces problématiques.

+ de **30 000**

personnes ont assisté
à ces conférences mutualistes.



Pour une société collaborative

Précurseur du mouvement collaboratif à travers sa conception de l'assurance mutuelle, la MAIF s'est naturellement orientée vers un engagement social en accord avec son identité. Elle œuvre pour une société plus ouverte, plus humaine et plus responsable, pour une société collaborative où la confiance permet de mieux vivre ensemble. L'approche collaborative permet d'apprendre, de s'entraider, de concevoir des solutions solidaires, à l'image des cours en ligne. Convaincue que cette mutation est positive, profonde et pérenne, la MAIF à la fois sponsor, éclairateur et pédagogue, se place au cœur de ce mouvement et s'entoure de partenaires dont elle partage les aspirations. Elle explore les possibilités d'engagement, de services et favorise les initiatives de terrain dans les domaines de l'assurance, de l'éducation, de la prévention, du sport, des associations... ainsi que dans tous ceux où l'approche collaborative sait s'épanouir, environnement, gouvernance, management...

C'est dans ce cadre qu'en 2017, la MAIF a reconduit pour la troisième année consécutive la campagne « ideecollaborative », en partenariat avec des titres de presse, et lancé en juin le pilote *Turfu Express*, une émission web télé réalisée avec Ouishare, Adesias, Society et InFocus.

OuiShare Fest : l'énergie collaborative

La MAIF était partenaire du OuiShare Fest 2017. La 5^e édition de cet événement international dédié à la culture collaborative et aux outils numériques, aspirant à « mixer les énergies » portait une interpellation : « villes de tous les pays, unissez-vous ». Communautés, start-up, entrepreneurs, chercheurs se sont penchés sur l'action locale. Trois thèmes forts ont été abordés : reprendre le pouvoir par le collectif, repenser la ville en tant que plateforme et construire des réseaux urbains mondiaux. La MAIF présente sur place a mis en valeur plusieurs initiatives dont ShareEntraide, le blog Amédée et le MOOC 2.

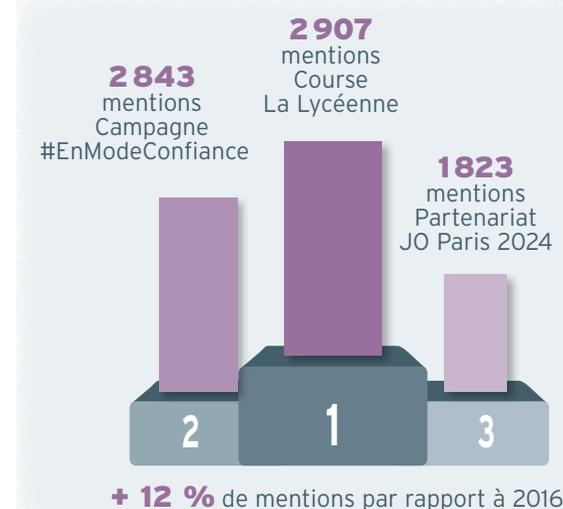


Réseaux sociaux : une vigilance accrue

En 2017, la veille *social media* a vu son système se professionnaliser avec pour objectif d'autonomiser les métiers dans la continuité des actions menées en 2016. Sur les réseaux sociaux, la société collaborative et la confiance se placent au premier rang des thèmes de discussions. La marque s'adresse aussi à de nouvelles communautés stratégiques comme le sport, les travailleurs indépendants ou encore le numérique.

L'Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution (ACPR), organe de supervision de la banque et de l'assurance, entend encadrer l'usage des médias sociaux à des fins commerciales. Elle met l'accent sur les bonnes pratiques relatives à l'identification de l'émetteur, à la présentation du contenu commercial et aux règles organisant la diffusion. La MAIF a rappelé la nécessité de sécuriser la validation de ses communications à caractère publicitaire sur les réseaux sociaux, au même titre que sur les supports traditionnels, et a défini des procédures *ad hoc*. Un guide des bonnes pratiques destiné à accompagner collaborateurs et militants dans leur pratique des réseaux sociaux a été mis à jour.

Podium des 3 sujets MAIF les plus visibles



Activité sur les réseaux sociaux MAIF



8 600
abonnés



51 000
fans



9 500 000
vues

Économie collaborative : des partenaires très dynamiques

La MAIF, qui s'est donné pour ambition d'être l'acteur de référence de l'économie collaborative, poursuit son engagement et se place aux côtés de nouveaux partenaires. Après avoir consacré les années précédentes à la construction de cet écosystème, la MAIF a franchi une nouvelle étape : elle intègre leurs services pour compléter ou renforcer son offre. L'offre de Wheeliz, location de voitures aménagées, est intégrée à titre expérimental dans le processus véhicule de remplacement. Avec Ulule, première plateforme européenne de crowdfunding, la MAIF propose à

ses sociétaires de financer et d'accompagner un projet associatif, artistique ou solidaire. Elle travaille son ancrage local et expérimente les services de Smiile, réseau d'entraide et de partage entre voisins, dans les délégations d'Amiens, Saint-Nazaire et Strasbourg. Pour mieux connaître et comprendre l'intervention de ces partenaires inventifs et toujours plus nombreux, la MAIF a conçu les *Incollables de l'écoco*, des fiches d'information synthétiques facilitant l'acculturation des acteurs militants et salariés, à l'économie collaborative et aux pratiques

émergentes. Elles présentent les services des partenaires, les cibles concernées, la couverture assurantielle et les avantages Maif social club offerts aux sociétaires et aux collectivités.

35

jeunes associations et start-up ont rejoint la MAIF en 2017, portant à plus de 220 le nombre de partenaires assurés.

MISS et MAIF Avenir : deux fonds pour investir dans notre stratégie

LA STRATÉGIE D'INVESTISSEMENT SE DÉPLOIE À TRAVERS DEUX FONDS, DÉTENUS À 100 % PAR MAIF, AUX VISÉES COMPLÉMENTAIRES. MAIF AVENIR, CRÉÉ EN 2015, ET MISS, CRÉÉ EN 2013, SOUTIENNENT L'ENGAGEMENT SOCIÉTAL DU GROUPE MAIF, NOTAMMENT DANS L'ÉCONOMIE COLLABORATIVE ET L'ENTREPRENEURIAT SOCIAL ET SOLIDAIRE.



MAIF Investissement Social et Solidaire

En soutenant des projets entrepreneuriaux à l'avant-garde, qui apportent des solutions concrètes aux grands enjeux sociétaux et environnementaux, MISS soutient l'exigence éthique de la MAIF et renforce sa singularité. Elle favorise les projets dans les domaines de l'insertion, la finance solidaire, la mobilité, l'énergie, la culture, l'environnement, le logement...

À travers MISS, la MAIF peut s'affirmer comme le soutien d'une transformation positive de l'économie, générant un impact profond et durable sur la société. Depuis la création du fonds, la MAIF a réalisé 14 investissements directs pour un montant total de 3,7 M€. Ils ont bénéficié à des structures ayant un but social, citoyen, une gouvernance démocratique et participative, une démarche entrepreneuriale innovante.

Ce sont, par exemple, les Ateliers du Bocage, entreprise spécialisée dans la collecte et le recyclage de matériel bureautique, le magazine d'information *Alternatives Économiques*, iDLab, plateforme de streaming solidaire pour artistes indépendants, CetteFamille, plateforme de services à la personne et de mise en relation de personnes âgées, Alternmobil, spécialiste de la mobilité électrique ou encore Enercoop, nouveau modèle énergétique coopératif.

> www.maif-investissement-social-solidaire.fr



MAIF Avenir

Filiale destinée à financer l'innovation, le digital et l'économie collaborative, MAIF Avenir est au cœur du développement stratégique du groupe. En raison de sa notoriété grandissante, le Conseil d'administration de la MAIF a fait le choix de doter cette structure d'une enveloppe supplémentaire pour continuer à développer son activité.

Après deux années de fonctionnement et près d'une trentaine d'investissements réalisés, MAIF Avenir a donné aux orientations stratégiques du groupe une grande visibilité et des bénéfices importants en termes d'image. La MAIF s'est imposée comme un acteur de premier plan de l'économie collaborative et joue un rôle d'actionnaire actif aux côtés des start-up qu'elle accompagne. La trajectoire d'investissements de la filiale s'est affinée. Elle a vocation à investir dans des entreprises saines, dont le modèle d'affaires est solide, qui servent la stratégie du groupe et permettent de créer de la valeur. Les investissements sont très sélectifs et représentent 2 % des dossiers instruits.

Vingt-sept investissements dans les domaines de la mobilité, de l'habitat, du financement collaboratif, du service et du digital ont été réalisés en deux ans. La structure dispose d'un processus de validation accéléré lui permettant de s'adapter au rythme des start-up. MAIF Avenir entend continuer de suivre les plus prometteuses d'entre elles en s'autorisant à sortir de celles ne permettant pas d'atteindre les convergences opérationnelles espérées. Structure d'investissements, elle réalise des opérations d'acquisitions et de cessions résultant du rapprochement ou de l'éloignement des stratégies, comme des opérations d'opportunité. Par exemple, la MAIF poursuit son partenariat avec Mesdepanneurs, bien que cédé à Engie, dans le cas des refus de prise en charge en cas de sinistre.

> www.maif-avenir.fr

MAIF Avenir
#InvestissementCollaboratif

Renforcer notre engagement/Moderniser notre image

MAIF numérique tour : à la rencontre du grand public

Le numérique occupe une place prépondérante dans nos vies. Face aux nouveaux enjeux de société qu'il fait naître, la MAIF intervient auprès du grand public à travers deux domaines qu'elle connaît bien, l'éducation et la prévention. Ce dispositif itinérant et modulable, déployé dans les villes et les écoles depuis septembre 2017, permet d'accompagner la compréhension de cet univers pour mieux vivre l'ère digitale. Une classe numérique itinérante, équipée de robots, tables, murs et sols interactifs accueille des sessions de 50 minutes et permet de sensibiliser les élèves aux spécificités de ce monde virtuel et à ses potentiels risques. À proximité, le village numérique prend ses quartiers et propose aux familles de vivre ensemble des expériences digitales concrètes autour du codage, de la maîtrise des données, de l'utilisation des moteurs de recherche. En complément, des conférences-débats, animées par des experts, accueillent profes-



sionnels et grand public. De septembre 2017 à juillet 2018, 80 villes seront visitées. En encourageant un modèle collaboratif de proximité auprès des institutions et des acteurs locaux, la MAIF accompagne les politiques publiques en faveur du numérique et illustre la force de son engagement stratégique en la matière.



ShareEntraide : la solidarité dans les faits



Plateforme collaborative digitale ouverte à tous, sociétaires et non sociétaires, destinée à activer un réseau local d'entraide gratuite en cas de catastrophe, ShareEntraide a fait la preuve de son utilité lors d'événements climatiques majeurs. Durant l'été dans le Var, de violents incendies ont nécessité l'évacuation de plus de 10 000 personnes. Dès l'activation de la plateforme, une cinquantaine de propositions d'hébergement ont été mises en ligne sur Share Entraide, permettant de soutenir le dispositif d'urgence mis en place par les autorités locales.

Début septembre, ce sont les cyclones Irma et Maria qui dévastaient les îles de Saint-Martin et Saint-Barthélemy et généraient un grand mouvement de solidarité. En relais du plateau téléphonique dédié à la prise en charge des sinistres, ShareEntraide a été activée durant plus de cinq semaines. 52 offres et sept demandes de services ont été publiées et ont suscité de nombreuses prises de contacts conformément à son objectif qui est d'organiser localement la solidarité. En soutien des collectivités et des associations présentes sur place, la plateforme aide à identifier et géolocaliser les ressources humaines et matérielles potentiellement à disposition sur le territoire et facilite la mise en œuvre d'actions à l'échelle intercommunale. Le reste du temps, elle reste accessible à tous ceux qui souhaitent y laisser leurs coordonnées et déposer des offres. Ces pré-

inscrits se tiennent prêts à réagir en cas de catastrophe. La réussite du dispositif repose sur l'implication de tous. Mandataires du Conseil d'administration, délégués élus des sociétaires et membres de Prévention MAIF font connaître la plateforme dans le tissu local et coordonnent les actions terrain en cas de crise. En facilitant la mise en relation entre aidants et aidés dans une démarche non marchande, la MAIF rend plus tangibles ses valeurs fondamentales et donne de la visibilité à son engagement.

ShareEntraide



d'or
décerné par
les *Trophées de l'assurance*
dans la catégorie
innovation citoyenne
et responsable



de l'assurance
issu du vote
des assurés
dans la catégorie
innovation services

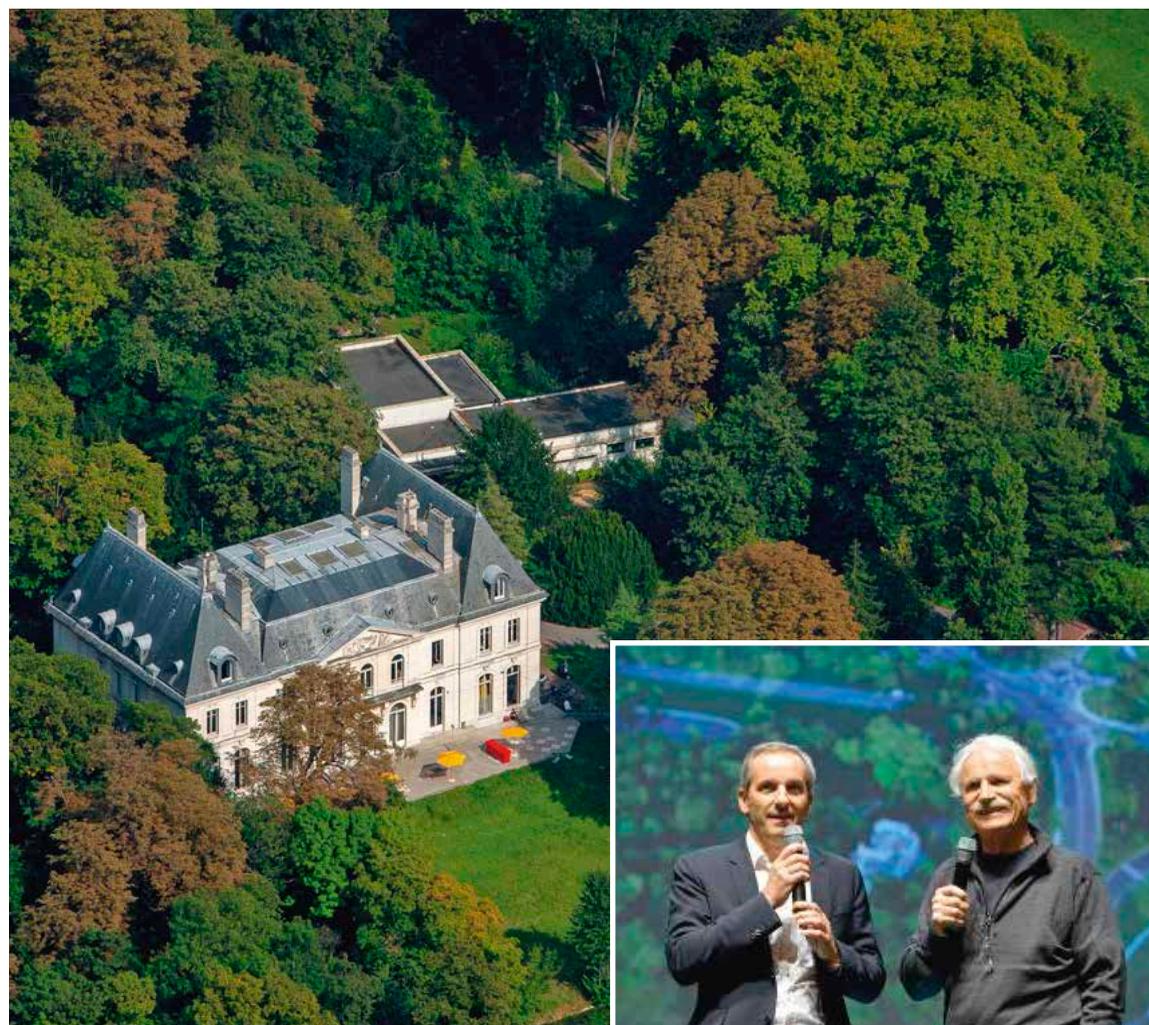
GoodPlanet : tous dans l'action



Pour sensibiliser le plus grand nombre à la protection de l'environnement et contribuer à bâtir un modèle de société plus durable, la MAIF a noué un partenariat avec Good Planet, fondation créée par Yann Arthus-Bertrand. La Fondation GoodPlanet a obtenu de la mairie de Paris la concession pour 30 ans du domaine de Longchamp à Paris, transformé en lieu d'échanges et d'expérimentations dédié à l'écologie

et à l'humanisme, gratuit et ouvert à tous, lieu « de bienveillance ». La MAIF est fière de soutenir ce projet à la programmation éclectique et engagée (environnement, alimentation, santé, climat, énergie, vivre ensemble...).

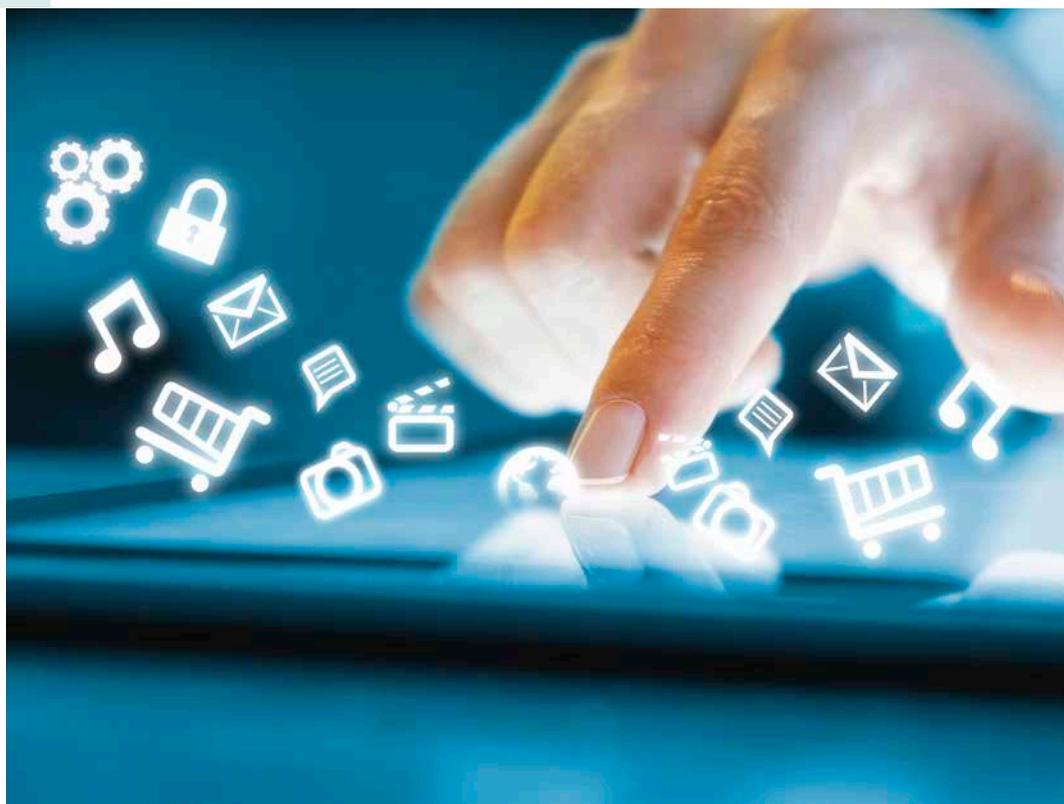
La MAIF est également partenaire de la plateforme de communautés d'actions du WWF pour accompagner le changement et favoriser les comportements respectueux de l'environnement.



Le domaine de Longchamp au cœur du bois de Boulogne à Paris.

Pascal Demurger, Directeur général de la MAIF et Yann Arthus-Bertrand lors de la projection du film Human au Moulin du Roc de Niort en mars.





Forte d'une trajectoire bien identifiée, la transformation du Système d'information (SI) se poursuit au rythme des enjeux d'entreprise. La démarche innovation contribue à l'enrichissement du socle technologique pour plus de performance et d'agilité. Portée par les capacités de la data, de l'intelligence artificielle, les pratiques se renouvellent et créent les conditions favorables à l'émergence des idées et à la mobilisation des énergies dans le respect des valeurs fondamentales de la MAIF.

Rendre le SI robuste et adapté aux contraintes internes et externes

Audit du SI : une trajectoire confirmée



La transformation du système d'information vise à répondre aux enjeux stratégiques de l'entreprise en favorisant l'évolution du socle technique, l'agilité et l'autonomie. Elle a vocation à accompagner l'ouverture vers les clients et

partenaires, le déploiement de nouvelles offres et la valorisation des données. Toujours plus orienté clients, le système d'information doit garantir la qualité et la continuité de service. Dans ce but et au vu de l'instabilité des outils informatiques survenue en 2016, un audit du SI a été commandité afin d'identifier la nature des dysfonctionnements et d'évaluer la trajectoire cible et les étapes à franchir pour une maîtrise pleine et entière du SI.

Les conclusions de l'audit ont rassuré sur le système d'information cible, confirmé les choix structurants à court et long termes, ainsi que l'adéquation des travaux déjà engagés. Les préconisations ont été déclinées dans la stratégie SI. La migration vers le socle IARD 3.0 permettra de sortir des technologies obsolètes faisant peser des risques de sécurité et de continuité de service. Le socle devrait être complet à horizon 2021. Pour atteindre le niveau de fiabilité et de performance nécessaire, un plan d'action nommé 4-21 mobilise d'ores et déjà des moyens humains et financiers significatifs.

Il comprend plusieurs axes de travail :

- accélération du décommissionnement des applications (retrait du SI des applications ou parties devenant obsolètes),
- migration du poste de travail (passage des applications métiers vers des solutions plus légères),
- construction d'une plateforme de services à l'architecture ouverte, à même d'accueillir les offres des partenaires,
- refonte du SI A & C.

Restaurer la stabilité du SI

Après une année 2016 difficile, les actions menées par GREQO (Groupe de Rétablissement de la Qualité des Outils) ont conduit, au premier semestre 2017, à une stabilisation du poste de travail et à une amélioration significative de la situation dans l'ensemble des filières. L'activation du dispositif d'écoute en temps réel des utilisateurs a donné une réelle visibilité terrain, tandis que le processus de traitement des incidents a bénéficié d'une synergie permanente entre les métiers et la DSI. Toutefois, durant l'été, la situation s'est temporairement dégradée. Des lenteurs dans les applicatifs, des interruptions

de service téléphonique dans plusieurs régions et une indisponibilité notable du site maif.fr ont été constatées.

Les incidents ont fait l'objet d'une analyse globale et approfondie et des mesures correctrices ont été apportées. La dynamique est maintenue sur les chantiers de fond devant permettre d'améliorer la fabrication et la livraison des applications et de favoriser ainsi la stabilité de la production et du poste de travail. En décembre, la satisfaction moyenne globale des utilisateurs mesurée par GREQO s'élevait à 77 %, soit une amélioration de 6 points par rapport à septembre 2016.

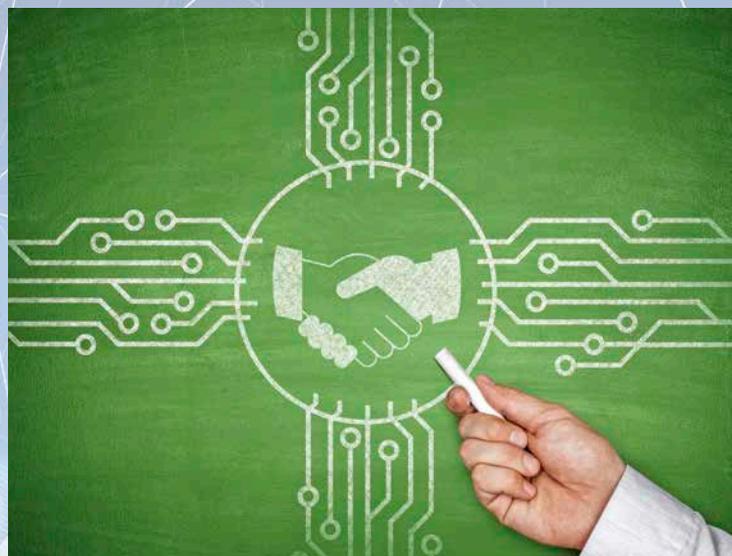




Transformation digitale : performance et maîtrise

LA MAIF MÈNE AVEC EXIGENCE SA TRANSFORMATION DIGITALE ET A SOUHAITÉ SE Doter d'un cadre éthique. Ses engagements, à l'égard des sociétaires et collaborateurs, sont formalisés dans une charte numérique « Pour un monde résolument humain et éthique », qui pose ses principes concernant la protection des données personnelles, le développement des partages et des connaissances, ainsi que la primauté de l'humain sur la technologie.

Placer les technologies numériques au service de l'Homme



Ces principes de responsabilité recoupent ceux du nouveau Règlement Général sur la Protection des Données (RGPD ou GDPR en anglais), règlement européen qui entrera en application en mai 2018. Il instaure des contraintes nouvelles relatives aux droits et libertés des individus : droits d'opposition à un traitement de données, droits d'accès, information des personnes, conservation et récupération des données. À la lumière de ce règlement, la MAIF a défini des axes de travail pour garantir à ses interlocuteurs une gestion sécurisée de leurs données personnelles. Les demandes d'exercice de droits sont désormais confiées à une unité spécialisée, laquelle accompagne

Afin d'enrichir la qualité de la relation aussi bien avec ses sociétaires qu'en interne, la MAIF défend une politique de la donnée permettant aux individus de conserver la maîtrise de leur usage.

également les projets d'entreprise. Une sensibilisation continue des équipes du réseau est menée. Les documents contractuels ou d'information sont revus en conséquence.

Protéger les données personnelles

La MAIF s'engage à ne pas vendre les données personnelles, et à être transparente sur l'usage qu'elle en fait. Elle les héberge dans des centres de données

sécurisés, en France ou dans l'Union européenne. Dans le cadre du droit à l'oubli, chacun peut demander la suppression de données le concernant.



MOOC of the year

décerné par My MOOC, en partenariat avec Google et le JDN, dans la catégorie Entreprise la plus innovante.



IAI Awards

décerné pour la gouvernance de l'information à la MAIF.

Développer le partage des savoirs et des connaissances

La MAIF œuvre à l'appropriation par chaque individu des codes et des savoirs de la société numérique. Elle privilégie le recours aux technologies dont le code est rendu accessible pour que chacun puisse l'améliorer ou le faire évoluer (open source), ce qui favorise la coopération et le partage des connaissances. Dans sa démarche d'innovation, elle fait appel aux compétences de ses partenaires, sociétaires, universités, start-up... Elle soutient la recherche scientifique sur les risques numériques.



La MAIF a été victime en juin dernier de deux cyberattaques. Si aucune intrusion ni dommage dans les systèmes d'information n'ont été à déplorer, le fonctionnement opérationnel a été perturbé durant quelques heures.



Une ambition stratégique pour la data et l'intelligence artificielle MAIF



La MAIF a construit sa propre stratégie de la data et mise sur son exploitation vertueuse, au bénéfice de tous. Le potentiel de la donnée personnelle permet d'approfondir la connaissance des sociétaires et des

territoires et sert les enjeux stratégiques de la MAIF. En promouvant le contrôle par l'utilisateur de ses données personnelles (self data), la MAIF place sa démarche sous le signe de la confiance.

prospects, et ainsi enrichir la relation, personnaliser l'expérience, jusqu'à créer une véritable proximité. Inscrite au cœur des innovations dans le champ de l'assurance ou des services, elle permet d'accéder à de nouveaux

La Data Factory a été créée pour répondre aux enjeux de transformation de l'entreprise liés à la data et à l'intelligence artificielle (IA). Son plateau opérationnel accompagne les métiers dans l'expression de leurs besoins en la matière et répond à leurs demandes via des solutions agiles, industrialisées ou artisanales.

Le Data Lab, ouvert à tous dans une logique d'animation transverse, contribue au développement des expérimentations et accompagne la montée en compétence sur la data et l'IA. Sa stratégie digitale formalisée dès 2015 a valu à la MAIF plusieurs distinctions.

Ancrer l'innovation et développer l'agilité

Innovation Booster

Le programme Innovation Booster a été conçu pour développer et accompagner une culture de l'innovation à tous les niveaux de l'entreprise, en définissant une vision partagée de l'innovation et des territoires prioritaires. Des méthodes et des dispositifs d'identification et d'accélération de l'innovation au sein de la MAIF ont été définis avec l'aide de Numa, acteur de référence de l'écosystème de l'innovation digitale. Les travaux ont démarré en fin d'année autour d'un premier territoire stratégique, la mobilité, avant une standardisation de la démarche qui



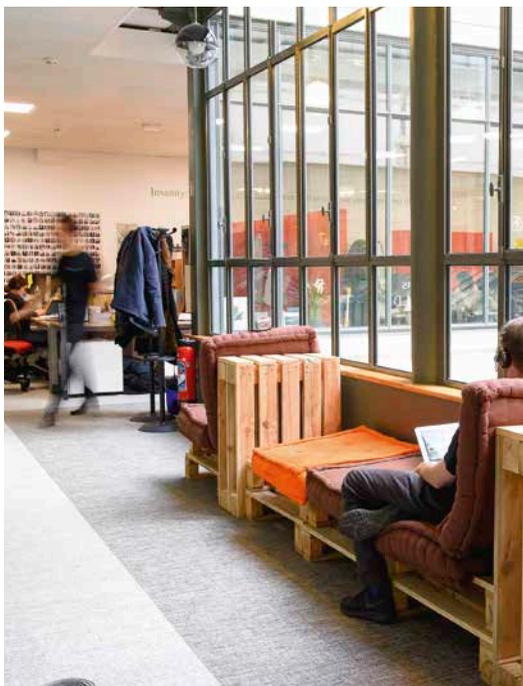
sera déclinée en 2018 sur d'autres thèmes. Elle vise à faciliter la vision entre court, moyen et long termes, à repérer les futurs marchés, en analysant les marchés actuels et potentiels de la MAIF. Elle aide à la priorisation des nouveaux projets et facilite les échanges et la coordination entre les équipes. Le « parcours innovation » accompagne la transformation d'une idée en proposition de valeur, en validant rapidement les opportunités, avant de les concrétiser en mode projet et de les industrialiser avec des partenaires choisis.



MAIF START UP CLUB

Depuis octobre, start-uppers, intrapreneurs et travailleurs indépendants de l'écosystème MAIF sont accueillis dans un nouveau lieu qui leur est entièrement dédié. MAIF Start Up Club réunit ses partenaires dans un cadre propice à leur développement, avec l'objectif d'intégrer plus facilement leurs services à l'offre MAIF. La location et la mise à disposition des savoir-faire de l'entreprise (juridique, fiscal, RH et communication) sont payantes. Une dizaine de start-up ont déjà investi les lieux : Too Good to Go, Les Talents d'Alphonse, Lunchr... Pouvant être accompagnées financièrement par MAIF Avenir, ces jeunes pousses trouvent ici de quoi faciliter leur croissance.

> 38 rue des Jeûneurs - 75002 Paris



L'agilité au cœur des pratiques et du pilotage

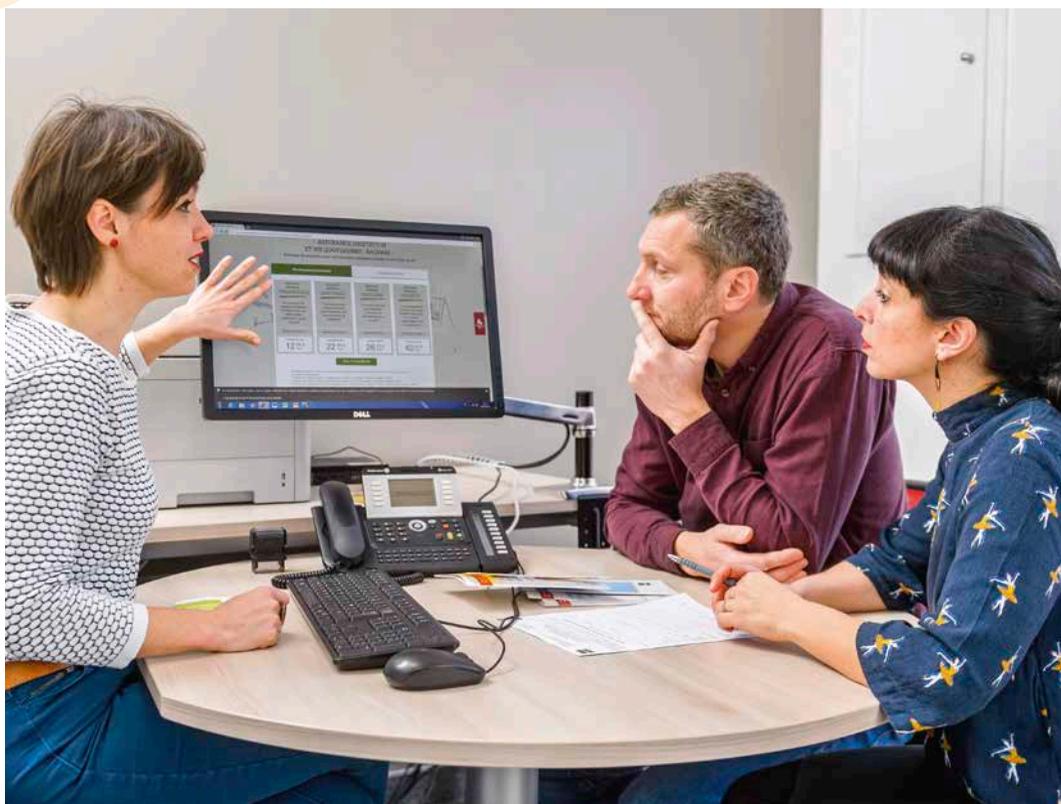
Enjeu stratégique pour la MAIF, l'agilité est un ressort essentiel de son ambition et de sa transformation. L'agilité s'inscrit dans la continuité de la démarche engagée par le management par la confiance pour donner envie et rendre capable, et devient un levier au service de l'expérience utilisateur. L'ensemble des collaborateurs du siège comme du réseau sont concernés par cette évolution progressive et profonde, qui mise sur la simplicité, la réactivité, et l'autonomie responsabilisante. L'agilité suppose une adaptation permanente pour être au plus près des évolutions et des attentes de l'utilisateur final. Les collaborateurs bénéficient d'un fonctionnement plus coopératif, plus ouvert, plus direct, qui facilite et accélère la gestion des tâches et des projets. Le décloisonnement des fonctions et des



organisations favorise les échanges transverses et l'atteinte d'objectifs collectifs. L'entreprise gagne en efficacité dans sa capacité à faire des choix et à prioriser, dans des cycles plus courts. L'organisation privilégie les équipes limitées en taille mais polyvalentes, à même de traiter les sujets de bout en bout. Le développement des compétences évolue vers de nouvelles fonctions spécifiquement agiles.

Au quotidien, les pratiques agiles de travail en équipe privilégient la transparence et le partage d'information. Le pilotage des projets est transformé par une priorisation accrue et un rythme fixé par les indicateurs de résultats.

Concrètement en interne, ces principes s'illustrent déjà, notamment, au travers de la Digital Factory, la Data Factory ou l'Université d'entreprise.



En faisant le choix de la confiance *a priori* et de son cercle vertueux, la MAIF entretient avec ses sociétaires une relation privilégiée, gage de satisfaction, de fidélité et de performance économique pour l'entreprise. Elle recherche en permanence les moyens de la conforter et d'améliorer la qualité de la relation, au travers d'une expérience MAIF qu'elle souhaite riche, fluide et efficace. En quête de solutions adaptées à chaque situation du quotidien, elle veut être le tiers de confiance qui, par son écoute, sa disponibilité, sa réactivité s'adresse aux personnes comme aux communautés pour répondre à leurs besoins de plus en plus divers.

Renforcer la relation exceptionnelle avec nos sociétaires fondée sur la confiance

Satisfaction des sociétaires: les filières mobilisées

Pour maintenir le niveau de qualité et le caractère unique de la relation entre la MAIF et ses sociétaires, un plan d'action couvrant toutes les composantes de cette relation a été défini.

S'il est bien sûr l'affaire de tous, il est déployé en premier lieu par les acteurs au contact du public. Les métiers du conseil-vente sont concernés par l'amélioration de l'accessibilité de la MAIF sur tous les canaux, la maîtrise des délais de réponse et le respect des engagements affichés. Du côté des sinistres, le plan d'action satisfaction vise l'amélioration et la fluidification des opérations, ainsi que le renforcement des solutions de service. Écoute, disponibilité, empathie, maîtres-mots de la posture MAIF, sont cultivées dans toutes les situations. Elles sont mesurées par des enquêtes à chaud, l'insatisfaction faisant l'objet d'un trai-

tement systématique. Formation et accompagnement managérial ancrent ces bonnes pratiques. Soutiens indispensables de cet effort du terrain, le Marketing et la Digital Factory interviennent dans la conception de services à forte valeur ajoutée, dans leur valorisation commerciale et dans l'amélioration des interfaces et des parcours.

Plusieurs ateliers ont été organisés en juin avec les acteurs du réseau et des sociétaires, en vue d'enrichir en continu ce plan qualité. Des irritants ont été relevés et des solutions proposées par les participants. Des actions à mener sur certains axes à fort potentiel ont été identifiées, comme, par exemple, la cocréation avec les sociétaires, la reconnaissance de la fidélité, une personnalisation renforcée de la relation. Le mode de pilotage de la filière conseil-vente est actuellement repensé et enrichi de tableaux de bord orientés satisfaction des sociétaires et adhésion des acteurs. Via la Voix du sociétaire, les acteurs MAIF font remonter des *verbatim* de terrain, contribuant à développer la connaissance des ressentis des sociétaires, pour mieux y répondre. Les bons résultats du baromètre de satisfaction 2017 démontrent que ce plan d'action, mis en œuvre par toutes les filières, porte ses fruits.

Podium
Relation Client
 Pour la 14^e année, la MAIF remporte le 1^{er} prix dans le secteur assurance.

Maif social club : une marque à l'avant-garde

Désormais marque communautaire de la MAIF, Maif social club (MSC) se décline en trois dimensions : un site internet, un lieu, un magazine. maifsocialclub.fr porte toute l'offre MSC, avec ses multiples services collaboratifs, ses ventes découvertes, la présentation et le relais des événements du Lieu. Le Lieu, 1000m² à Paris dédiés à l'expérience, à l'innovation sociétale et digitale et à la coconstruction des services de demain, est un laboratoire communautaire proposant toute l'année expositions et conférences, expérimentations et services de proximité. Le magazine fait le lien entre la MAIF et ses sociétaires, décrypte l'assurance et les phénomènes de société. La marque MSC est un territoire d'expression complémentaire pour la MAIF, faisant valoir ses engagements et ses valeurs, sa position de promoteur des nouveaux usages et de la société collaborative, à la conjonction des domaines artistique, scientifique, économique et assurantiel. La notoriété de la marque s'enracine. Plus de 20 000 nouveaux comptes ont été créés sur le site MSC en 2017, avec une augmentation significative du nombre de comptes actifs. Le Lieu, ouvert à tous et gratuit, a reçu plus de 50 000 visites cette même année.



Trophée
d'argent
 décerné par les Trophées de l'assurance dans la catégorie innovation relation client

Expérience utilisateur : pour une relation simple, attentionnée et pertinente

L'EXPÉRIENCE UTILISATEUR (UX) DÉSIGNE LE RESENTI D'UNE PERSONNE DANS SON INTERACTION AVEC UN SERVICE, UN OBJET OU UN INTERLOCUTEUR.

La MAIF a placé cette qualité de l'expérience vécue au centre de sa démarche. En identifiant à toutes les étapes de la relation ce qui peut être amélioré, quel que soit le mode de contact choisi, elle recherche les moyens de toujours les satisfaire. Elle va plus loin encore. Au terme des travaux menés par l'Experience Company, elle a acté quatre grands principes qui visent à généraliser des expériences MAIF réussies et cohérentes pour tous les interlocuteurs, qu'ils soient sociétaires ou prospects, collaborateurs, militants ou partenaires.

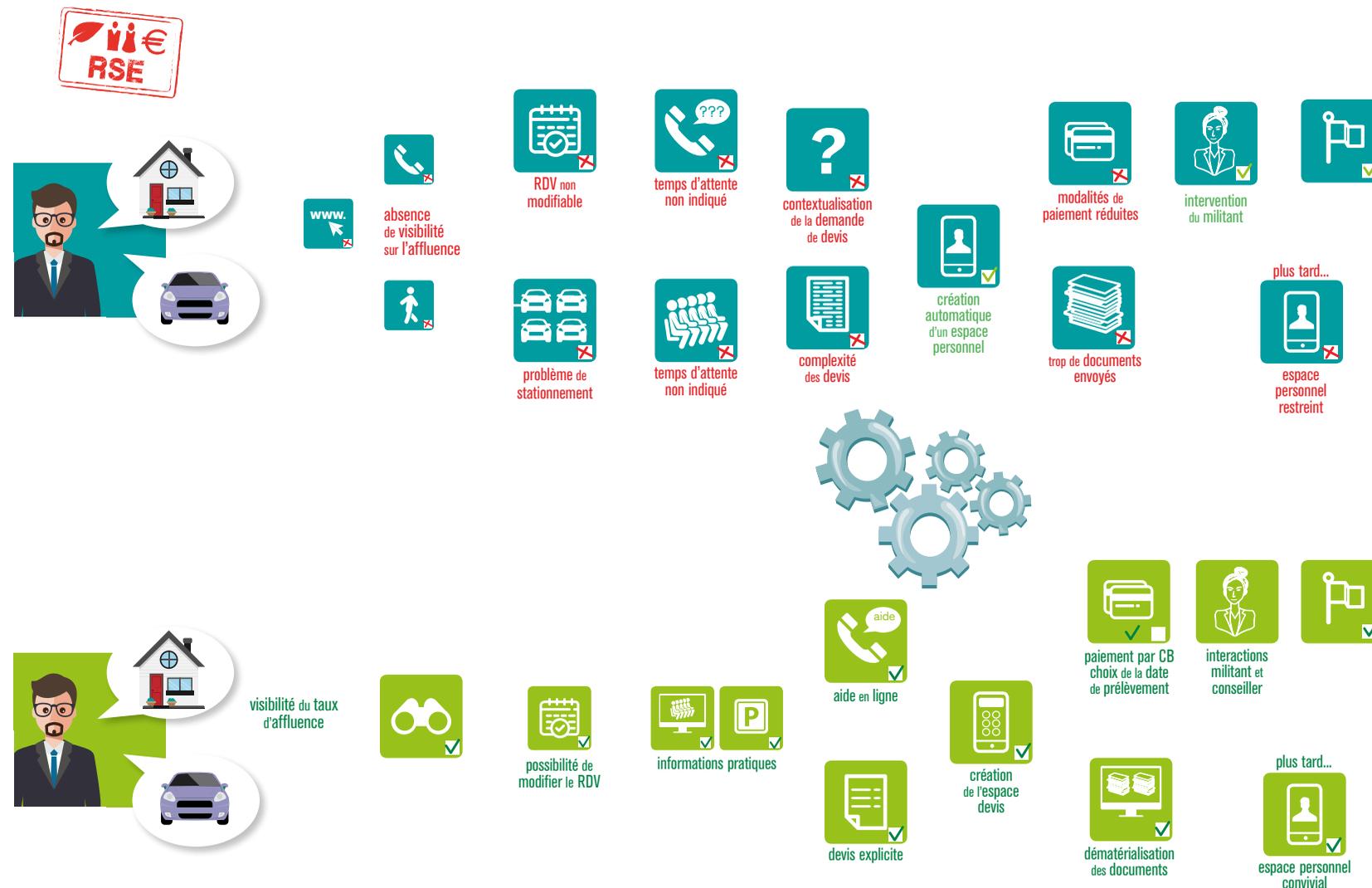
- **Simplicité.** Le langage est clair, sans jargon, l'accès à l'information facile, les interactions intuitives. En un minimum de questions et d'actions, le plus court chemin vers la solution est proposé.

- **Pertinence.** La réponse est adaptée au besoin, personnalisée, sans superflu. Elle sait devancer les préoccupations. À chaque étape du parcours, la posture est adéquate.

- **Attention(s).** L'utilisateur se sent écouté, compris, aidé, porté par l'empathie. Les collaborateurs MAIF sont attentifs aux émotions ressenties par les sociétaires, disponibles et à l'écoute. Les utilisateurs sont guidés dans toutes leurs démarches. En mode digital, ils échangent avec la MAIF dans une même interaction naturelle et humaine.

- **Symétrie.** L'expérience est pensée en miroir pour tous les utilisateurs et favorise la réciprocité. Elle s'appuie sur la puissance de la communauté. Quel que soit le canal emprunté, elle fluidifie les interactions et facilite l'action.

L'expérience utilisateur est agréable et réussie si l'expérience collaborateur l'est également. Elle s'appuie sur des outils technologiques tout en conservant une dimension humaine. Par ces grands principes, l'UX concerne tout le monde. Les process sont centrés sur l'utilisateur final et ses besoins sont désormais intégrés à la conception de tous les parcours internes et externes.



Première illustration concrète, le parcours adhésion a fait l'objet d'une refonte afin de fluidifier et de simplifier la relation, tant pour le conseiller que pour le sociétaire. Les irritants du parcours actuel ont été identifiés et un nouveau parcours a été repensé pour fournir une expérience d'adhésion à la hauteur des attentes exprimées : rendez-vous modifiable, informations pratiques fournies en amont du rendez-vous, paiement par carte bleue possible, choix de la date de prélèvement...

D'autres parcours ont fait l'objet de révision, nouvelle application mobile MAIF et nouvel espace personnel fluidifient l'expérience des sociétaires. Le parcours de sinistre VAM ouvre sur une offre de mobilité alternative. Un kit d'intégration a été conçu pour améliorer l'accueil des nouveaux salariés dans l'entreprise. Le Data Lab accompagne les collaborateurs dans la connaissance du monde de l'intelligence artificielle et de la data, en fonction de leurs besoins professionnels spécifiques.

Le succès de la boucle militante

Plus de

64 000

appels téléphoniques ont été pris en charge en 2017

Cette performance est le résultat des efforts conjugués des salariés de la filière CVD qui ont transféré plus de 52 % des appels adhésion sur la boucle militante et des mandataires du CA qui se sont mobilisés au service de la relation sociétaire à distance.

Pivot des métiers : vision sinistres et distribution

Il s'agit de transformer nos manières de faire, de nous adapter aux nouveaux usages, aux nouveaux comportements des sociétaires et des prospects, pour mieux répondre à leurs besoins et leurs attentes.

Sur le cœur de métier, l'assurance, et, en dehors sur de nouveaux marchés, il s'agit d'affirmer la position de la MAIF, de la développer en tirant parti des ruptures digitales et des pratiques collaboratives nouvelles.

La réflexion sur le pivot s'est intéressée, en premier lieu, à la gestion des sinistres. En 2016, le lancement de la « vision sinistre » avait souligné la volonté d'évoluer de « gestionnaire de sinistres » à « gestionnaire de services », afin de maintenir l'excellence de la relation sociétaires en l'enrichissant de solutions, contractuelles ou non. Cette vision entend faire de la MAIF le « premier réflexe » de ses sociétaires, en toutes circonstances. Compagnon du quotidien, tiers de confiance, la MAIF ne se contente pas de prendre en charge le sinistre, mais devient orchestratrice de services facilitant la vie de la communauté, et propose ainsi une expérience singulière. De premières expérimentations sur les postures et les process ont ainsi été lancées en 2017. Aidant plus que sachant, le gestionnaire concentre ses intentions sur l'amélioration de la situation du sociétaire et développe l'écoute active. Concrètement, en cas de refus de prise en charge, le gestionnaire peut proposer au sociétaire d'utiliser la plateforme Mesdepanneurs, afin de faire intervenir un artisan. Ou bien, dans le cas d'une déclaration de bris ou de vol inférieure à 1 000 €, il propose une indemnisation se basant sur le service d'inventaire en ligne de la plateforme valoo.com (ex-CBien.com).

En termes de distribution, les travaux menés ont abouti à la définition d'un principe clé : passer de « produit vendu » à « service rendu ». Il conduit à une



réflexion sur le modèle de distribution, intégrant les nouvelles possibilités offertes par le digital pour améliorer l'expérience utilisateur et développer des parcours personnalisés. Cette démarche appelle plus d'humain, de services et d'engagement. La vision distribution veut offrir davantage de présence aux sociétaires, avec la simplicité et la fluidité de contacts plus nombreux, plus immédiats. Elle aspire à élargir la proposition de produits et de services, personnaliser la relation et approfondir le conseil. Enfin, elle vise à optimiser l'expérience de consommation, en facilitant le contact et l'achat, ainsi qu'en faisant la part belle à une relation attentive et avisée. Le pivot A&C sera la prochaine étape de cette réflexion.

Créer les conditions d'animation des communautés

La MAIF animatrice de ses communautés

Pour renforcer son positionnement, la MAIF veut attirer et fédérer autour d'elle des communautés, historiques et nouvelles, des groupes humains que relie un intérêt et des besoins communs, un sentiment d'appartenance, et entretiennent des interactions régulières. Des travaux, mettant à contribution un grand nombre d'acteurs salariés et mandataires du Conseil d'administration, ont été menés afin d'identifier ces communautés qui ont des points communs, des valeurs, ou des affinités avec celles de la MAIF. Ces résultats s'inscrivent dans la continuité des réflexions menées depuis quelques années autour de la définition d'une mutuelle de choix plus que de droit.

À l'issue de ces travaux, de premiers publics affinitaires ont été sélectionnés en coconstruction : plaisanciers, jeunes enseignants, nouveaux entrepreneurs, musiciens et sportifs. Une méthodologie et des outils ont été conçus pour faciliter le recrutement et le développement commercial sur chacun de ces territoires.

La MAIF est en mesure de leur proposer des offres de services adaptées à leurs besoins spécifiques.

La démarche a démarré en octobre 2017 auprès de la communauté des plaisanciers. Elle s'appuie sur une offre renouvelée par le nouveau contrat Nautis, des services innovants tels que Voisins de ponton, et une équipe dédiée. L'enjeu, en terme d'animation, est le maintien du lien pendant la saison creuse.

En 2018 sera lancé un test qui vise les nouveaux entrepreneurs, nouveau public très courtisé par la concurrence, qui a un fort besoin de connexion et de mutualisation des ressources. La MAIF entend se positionner rapidement en proposant *via* La Mutinerie des offres d'assurances adaptées, puis réfléchir à coconstruire des offres de formation, de mentorat...

Des travaux seront également menés auprès des jeunes enseignants, des sportifs, et des musiciens auprès desquels elle bénéficie d'une proximité historique. D'autres sphères communautaires moins constituées sont également à explorer et pour chacune de ces cibles, une offre de services rendant la MAIF très présente peut être imaginée.

Facebook : une présence locale

Après sept délégations conseil et deux pôles Associations & Collectivités qui se sont lancés dans l'animation de leur propre page Facebook, de nouveaux sites volontaires leur ont emboîté le pas. L'expérimentation vise à créer des liens et des interactions pour un rayonnement local. Les équipes de terrain ont été formées et ont constitué un comité éditorial. Au siège, un accompagnement technique et opérationnel est assuré par l'équipe de la Digiteam. Cette initiative, source d'engagement pour les équipes militantes et salariées, favorise une meilleure connaissance de l'écosystème local. S'appuyant sur la contribution des ambassadeurs digitaux, le déploiement sera étendu, à terme, à toutes les régions.



Militantisme 3.0 : une expérimentation qui prend de l'ampleur



Dans un univers de plus en plus digitalisé, s'appuyant sur l'animation de communautés interconnectées, le militantisme MAIF s'enrichit d'une nouvelle forme d'action. Une réflexion autour du « militantisme 3.0 » a été initiée début 2017 et expérimentée toute l'année. Elle a pour objectif d'organiser la présence et l'intervention

des militants sur les réseaux sociaux, et de coconstruire avec les directions métiers, sur tous les sujets touchant au digital, la complémentarité militants-salariés. 10 chantiers ont été lancés, relatifs notamment à la connaissance du sociétariat, à la veille et à la production de contenus, à la formation des militants. En région, des MCA digitaux sont outillés et accompagnés, afin, qu'au sein de leurs territoires et avec le soutien des métiers, ils forment eux-mêmes les autres militants. Le coordinateur régional est en charge de l'animation du groupe digital 3.0 et impulse la politique en la matière. Il identifie les besoins de sa région afin de bâtir une feuille de route digitale et implique

les nouveaux militants désireux de s'engager. Sur la base des ressources existantes - ambassadeurs digitaux, militants présents sur les réseaux sociaux et les comptes régionaux Facebook, LinkedIn et Twitter - il s'agit de favoriser l'acculturation des mandataires en vue du déploiement du militantisme 3.0.

Prévention MAIF

Cette année, Prévention MAIF a lancé trois nouvelles actions :

- *Complot dans l'dico* : ce nouveau spectacle s'adresse aux enfants de primaire et aborde la notion de risque au travers de sa disparition dans le dictionnaire.
- *Riskou* est la première application développée par Prévention MAIF et permet aux enfants de 4 à 7 ans de découvrir les dangers de la vie quotidienne à l'aide de leur tablette et de l'application. Ils doivent éduquer *Riskou* afin qu'il devienne sage et puisse retourner dans le monde des magiciens.
- *Bon Sens Contresens* est une opération de sécurité routière destinée aux élèves de fin de collège, début de lycée, axée sur les conduites addictives, notamment alcool et cannabis. L'originalité de cette opération est qu'elle s'appuie sur la réalité virtuelle, afin d'immerger les jeunes dans un éventail de sensations. Cette opération a été testée dans l'académie de Bordeaux et a fait l'objet d'un concours.

Fondation MAIF

En 2017, la Fondation MAIF a poursuivi ses efforts pour porter à la connaissance du public ses travaux de recherche *via* un nouveau site Web, ses réseaux sociaux, des prises de paroles dans des conférences scientifiques et *via* son concours de vidéos Grand Angle qui a encore connu un grand succès. Elle a également poursuivi son soutien à des projets concernant des risques émergents, comme les voitures autonomes, les objets connectés, la sécurité des données personnelles, ou l'usage des réseaux sociaux pour développer des solutions de prévention et de résilience pour les risques naturels.



Notre collectif, accordons notre confiance

04



En plaçant depuis toujours l'humain au cœur de sa démarche, la MAIF s'est bâtie sur un socle ambitieux et durable, et a initié sa transformation culturelle. Aujourd'hui, elle porte une manière d'entreprendre inclusive et responsable, qui assure à la fois son efficacité et l'épanouissement des femmes et des hommes qui composent son corps social. En généralisant un mode de relation fondé sur la confiance, la MAIF fait le choix de susciter l'envie et la fierté d'appartenance pour tous. Elle fournit à chacun des moyens et des perspectives, qui lui donnent plus qu'un travail, un engagement.

Impulser une dynamique de carrière et maintenir la cohésion sociale

Accompagnement managérial : des parcours personnalisés

Avancer sur le chemin de la confiance, c'est aussi s'engager individuellement dans une démarche au service du collectif, en s'ouvrant à des pratiques managériales favorisant autonomie et responsabilisation. Pour favoriser, au rythme de chacun, le cheminement vers le management par la confiance, le Plan d'Accompagnement Managérial (PAM) offre à chaque manager qui le souhaite un parcours individuel lui permettant de renforcer ses compétences et d'en acquérir de nouvelles. Un travail sur l'écoute active ou bienveillante est réalisé avec l'aide d'un accompagnateur choisi en dehors de toute proximité hiérarchique ou fonctionnelle. Cette démarche est complétée par un questionnaire qui permet au manager de mieux se connaître et de positionner son type de management. Il peut également enrichir son approche en sollicitant l'avis de ses pairs, de son équipe...



Ces regards croisés aident à définir les thématiques à travailler, ainsi que les actions à mettre en œuvre pour progresser en équipe ou en solo. Plus de la moitié des managers ont initié leur PAM en 2017. De nouvelles opportunités seront ouvertes en 2018.

Mobilité : des carrières plus dynamiques

La mise en place de 7 comités carrières siège et 11 régionaux et interrégionaux a permis d'envisager plusieurs centaines d'actions de développement possibles. Les collaborateurs sont ainsi de plus en plus nombreux à bénéficier des avantages de la mobilité interne et des expériences de détachement ont eu lieu dans 17 entreprises partenaires dont 8 start-up de MAIF Avenir. Pour accompagner l'ensemble, le site Itinéraires MAIF s'est enrichi de nouvelles fonctionnalités simplifiant l'accès aux offres de mobilité mises en ligne.



29
collaborateurs sont en Happy mobility depuis début 2016.



Climat social : le Square des salariés à l'écoute

En vue du remplacement du dispositif d'écoute sociale en place depuis 10 ans, le Square des salariés a été lancé et s'adresse désormais à l'ensemble des collaborateurs, managers et non managers du groupe. Chaque mois, un questionnaire est adressé à un échantillon représentatif de 700 salariés, invités à exprimer ainsi leurs satisfactions et leurs attentes. Les réponses sont traitées de manière confidentielle et anonyme, et les résultats communiqués mensuellement. Ils continuent de montrer un niveau de satisfaction élevé et une forte adhésion à la stratégie.



Signature de l'accord OSER le 6 septembre 2017. De gauche à droite : Patrice Rousse, CFE-CGC ; Frédéric Duflos, CFDT ; Pascal Demurger, directeur général ; Steve Curier, CAT.



OSER : un accord de confiance !

À l'issue de deux ans de préparation avec les parties prenantes, marqués notamment par des temps de coconstruction, et de trois mois de négociation avec les organisations syndicales, l'accord sur l'organisation du travail à la MAIF, OSER (Organisation Souple Epanouissante et Responsabilisante) a été signé le 27 juillet par la CAT, la CFDT et la CFE-CGC.

10 principes phares ont été actés, au bénéfice d'une souplesse souhaitée par tous : l'autopositionnement des horaires, la suppression des plages fixes, le télétravail, l'application de l'horaire variable aux temps partiels, l'assouplissement des jours de récupération, la répartition du volume de travail sur l'année, l'adaptation des heures d'ouverture, la visibilité sur les temps de travail additionnels, le droit à la déconnexion et la gestion des fins de carrière. L'accord définit des modalités générales d'organisation, assorties de garanties et de contreparties, qui seront déclinées progressivement en 2018 au niveau local, par les filières, les entités, les



« Nous avons la conviction d'avoir atterri sur un accord qui est équilibré. »

CAT

équipes, en fonction des besoins et des spécificités propres à chacune. Il mise sur la confiance réciproque et l'intelligence collective, en continuant de donner une part importante à la concertation, à la responsabilisation, au pragmatisme, fil conducteur de la démarche. OSER formalise la convergence entre les attentes exprimées par les 731 participants aux groupes de travail et les besoins de l'entreprise. Il répond au triptyque de la MAIF : la satisfaction des sociétaires, la performance de l'entreprise, l'épanouissement des acteurs. Grâce à une meilleure accessibilité, un élargissement



« C'est un vrai travail collectif entre les salariés, les organisations syndicales et la direction. »

CFDT

« Chacun d'entre nous a pris sa part de responsabilité, et un accord en est sorti qui devrait permettre une organisation plus souple et plus responsable pour l'ensemble des acteurs. »

CFE-CGC

des horaires, des réponses plus rapides à leurs sollicitations, les sociétaires bénéficieront de cette nouvelle organisation du travail. L'entreprise adaptera ses ressources aux pics de flux, mobilisera celles-ci plus facilement grâce à un engagement anticipé sur les heures supplémentaires, améliorera sa performance. Les collaborateurs trouvent dans cet accord des réponses à leurs attentes en termes d'organisation et de gestion de leur temps professionnel, plus de souplesse et d'autonomie. La qualité de vie au travail sera améliorée par le recours facilité au temps partiel, au télétravail, à un dispositif élargi de départ progressif à la retraite. Une première phase et des premières expérimentations ont été lancées. Elles concernent l'aménagement des horaires variables et des journées mobiles, le télétravail, l'autopositionnement des salariés et l'évolution des horaires des entités, la retraite progressive et le mécénat de compétences. En 2018 et 2019, ces nouvelles dispositions seront enrichies et généralisées, en fonction de l'appropriation des sujets par les collaborateurs et des développements informatiques nécessaires.

Par cet accord ambitieux et d'une envergure inédite dans le monde de l'assurance, fruit du dialogue social et de la coconstruction, la MAIF se donne les moyens d'ériger la confiance en pilier de son management.





La confiance au quotidien



Au fil de réalisations concrètes et grâce à une forte dynamique d'entreprise, la confiance a pris ses quartiers au sein de la MAIF. Huit repères opérationnels guident, depuis 2016, le management par la confiance : porter le sens, responsabiliser et se responsabiliser, reconnaître et valoriser, soutenir et développer, mobiliser et fédérer le collectif, être sincère et authentique, s'ouvrir et innover, favoriser la transversalité et la transparence de l'information. La mission TCAP, cellule créée en 2014 et dédiée à la mise en œuvre de la confiance au quotidien, s'achève avec la satisfaction du défi relevé. Pour autant, le déploiement de la confiance au sein de l'entreprise se poursuit, pierre angulaire de l'impulsion de la transformation culturelle. La démarche s'est appuyée sur une ouverture vers l'extérieur, génératrice d'autonomie et d'épanouissement personnel. Des Explor'acteurs ont pu découvrir d'autres façons de travailler à tester au sein de leurs équipes. Les Marchés aux initiatives ont permis de recueillir et de partager partout en France les bonnes idées et expérimentations réussies au sein des entités. Beaucoup d'entre elles ont mis en avant la souplesse du fonctionnement et la responsabilisation, principes dupliqués à

l'échelle de l'entreprise dans le nouvel accord sur l'organisation du temps de travail. À plusieurs reprises, une centaine de managers volontaires ont participé à Levallois-Perret à une journée de réflexion et d'échanges organisée dans le cadre du Plan d'Accompagnement des Managers (PAM, cf. page 49). Objectif : réussir à s'engager dans un mode de management nouveau, facilitateur, très différent des anciens cadres de travail très hiérarchisés. Les participants ont partagé sur l'agilité au quotidien, le management au travers de l'intelligence émotionnelle, ou encore le « happy conflict ». Dans tous les métiers désormais, le principe de coconstruction des projets et des produits est posé. Révélateur de talents, il fait appel à la confiance *a priori* et à la richesse du groupe, en reconnaissant à chacun le droit à l'erreur. Dans une même démarche d'amélioration continue, l'innovation participative et

son vecteur, Prop'ose, encourage le développement de la culture entrepreneuriale et l'émergence de « pépites ». La MAIF a fait le pari de voir évoluer son modèle pour qu'il repose sur la confiance plutôt que sur la contrainte, sur l'envie plutôt que sur le devoir. La confiance a déjà transformé en profondeur les manières de faire, la dynamique de l'entreprise, et se mesure déjà au travers d'indicateurs tels que le baromètre du climat social. Ainsi, l'épanouissement des acteurs vient nourrir la performance de l'entreprise et, par symétrie, contribue à plus d'empathie envers les sociétaires.

200

Explor'acteurs sont allés à la rencontre d'entreprises de leur choix.

Great Place to Work®, l'expression des acteurs de l'entreprise

Les résultats de l'enquête 2017 montrent une belle progression par rapport à la première mesure effectuée en 2015 sur l'ensemble des dimensions évaluées (crédibilité, respect, équité, fierté, convivialité). La perception globale de l'entreprise MAIF par ses salariés est très positive. 72 % d'entre eux affirment : « Dans l'ensemble, je peux dire que c'est une entreprise où il fait vraiment bon travailler » (versus 67 % en 2015). Les scores progressent de plusieurs points avec une moyenne de 65 % de bonnes opinions. L'autonomie et la collaboration apparaissent très appréciées, témoignant de la dynamique de transformation managériale menée par la MAIF. Les collaborateurs se montrent très fiers et engagés, attachés à l'image de l'entreprise. L'ambiance de travail et les relations interpersonnelles sont jugées très positivement. La qualité des conditions de travail, la formation et le respect de la diversité sont particulièrement valorisés. Des attentes persistent sur l'évolution professionnelle, les formes de reconnaissance et la communication managériale.



Plusieurs accords et la perspective d'une évolution des IRP



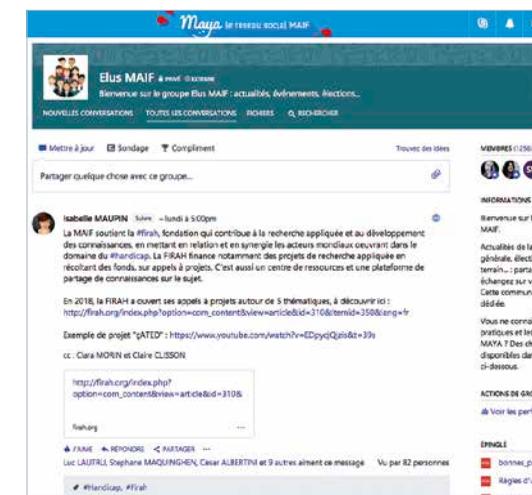
Un accord relatif à la qualité de vie au travail pour la période 2017/2019 a été signé par quatre organisations syndicales représentatives (CAT, CFTD, CFE-CGC et UNSA). Il renouvelle le dispositif antérieur et l'enrichit de nouvelles actions pour mieux travailler et agir ensemble. Un accord d'intéressement reconduisant le précédent dans ses grandes lignes a été signé par les mêmes organisations syndicales. OSER, accord majeur sur l'organisation du temps de travail, coconstruit par les salariés, les organisations syndicales et la Direction générale, a été signé le 27 juillet par le CAT, la CFE-CGC et la CFTD, pour une mise en œuvre progressive jusqu'en 2019. Un accord relatif à l'égalité professionnelle entre les femmes et les hommes a été signé par la totalité des organisations syndicales représentatives de l'entreprise le 21 décembre 2017. La publication des ordonnances modifiant le droit du travail devrait conduire au regroupement des instances représentatives du personnel (délégués du personnel, CHSCT et comité d'entreprise). Dans cette perspective, la MAIF aura à repenser son système de représentation.

La poursuite du déploiement des outils collaboratifs

Office 365, la suite de services cloud, ouvre l'accès à un ensemble d'applications collaboratives destinées à faciliter les échanges et la coconstruction. L'environnement de travail se fait plus agile et plus ergonomique. Maya, réseau social MAIF, désormais ancré dans le quotidien de tous les acteurs, permet de partager, de débattre, de rechercher une aide ou une expertise. OneDrive invite à stocker et partager ses documents. Sharepoint est un espace de travail commun, OneNote un bloc-notes numérique. Planner permet d'organiser son travail visuellement. À disposition également un portail de suggestions, un outil de présentation de rapports interactifs. Skype messagerie instantanée remplacera à terme Sametime, avec un apport de fonctionnalités comme le partage d'écrans.

Chiffres clés Maya

- + de **5 400** utilisateurs actifs.
- + de **1 100** groupes créés.



39%

de taux d'engagement, soit 9 points au-dessus de l'objectif.

Mettre en place une symétrie entre les relations internes et les relations externes



Espace régional militant : pilotage et suivi

L'organisation du pilotage des équipes militantes et du fonctionnement des collectifs locaux a fait l'objet d'une réflexion commune menée par un groupe de militants, de coordinateurs régionaux et d'administrateurs. De nouvelles modalités de suivi des équipes et de rencontre avec l'administrateur ont été définies. Le suivi de l'équipe s'exerce tout au long de l'année et mobilise le référent de pôle militant, l'équipe et le coordinateur. Ensemble, ils apprécient la réalisation des missions des mandataires du CA, le fonctionnement de l'équipe, et formalisent le tout dans un tableau de bord local.

Le rendez-vous annuel avec l'administrateur permet à ce dernier d'échanger avec l'équipe autour de la dimension politique et stratégique de l'activité, et de faire le point sur l'exercice des missions militantes. L'administrateur apporte une réponse politique aux questions posées. Le coordinateur régional et le référent de pôle militant éclairent sur l'action locale, et présentent le bilan de l'équipe.

Ainsi, le pilotage régional est devenu réalité pour les mandataires qui trouvent intérêt à travailler ensemble, à harmoniser et enrichir leurs pratiques. De premières réunions regroupant les mandataires du Conseil d'administration de chaque région se sont tenues en début d'année sous un nouveau format, avec des moments dédiés au bilan d'activité et des échanges entre mandataires sur des sujets propres à leur territoire.

Chaire confiance : des cadres certifiés



Fruit du partenariat avec Paris-Dauphine, la première promotion certifiante « confiance et management » a débuté en février 2017 pour 21 managers et accompagnateurs MAIF désireux de professionnaliser leur démarche. Cette certification a pour but de renforcer les connaissances sur le management par la confiance et d'accélérer sa diffusion. Elle est acquise après 13 jours de

formation et s'organise autour de plusieurs thèmes : penser la confiance, agir sur la confiance et comprendre sa place dans l'organisation, pour développer les compétences et manager le changement. Une deuxième promotion MAIF a pris le relais début 2018. Parallèlement, la chaire a proposé, tout au long de l'année, des ateliers sur plusieurs thèmes - confiance et digital, confiance et expérience client, confiance et régulation sociale - et conduit recherches et publications.

Jeunes et militantisme



La MAIF expérimente de nouvelles modalités d'engagement militant à destination des jeunes. Une initiative qui vise à les sensibiliser à ce militantisme d'entreprise, à les faire grandir au sein de la MAIF et de permettre d'en faire des ambassadeurs auprès de la jeune génération. Un pilote a été lancé en début d'année sur les villes de Paris, Rennes, Nantes, Lyon et Valence. Il s'agit de sensibiliser les

jeunes à l'économie sociale et solidaire, à la société collaborative et ainsi d'enrichir et de dynamiser le réseau militant. Les enfants de sociétaires sont naturellement visés. Associés à des initiatives porteuses de sens, hors de tout champ contractuel - prévention, handicap, développement durable... -, ils contribuent à faire connaître notre modèle et l'enrichissent de leurs perceptions.

La filière CVD au campus de Poitiers

Un nouveau dispositif de formation au métier de la relation est testé depuis le mois d'octobre sur le campus de Poitiers. Élaboré par la filière Conseil-vente à distance et la Direction des Richesses Humaines, il accompagne les conseillers dans le développement de leurs connaissances et compétences afin de faciliter leur accès à l'emploi. La première promotion réunit 15 conseillers recrutés en contrat de professionnalisation pour préparer un certificat de qualification professionnelle de « chargé de relation clientèle assurance ».



Créer les conditions de développement de chacun

Immersion : explorer et s'inspirer

Pour observer, s'inspirer, propager de nouvelles façons de faire, les mandataires du Conseil d'administration et les collaborateurs peuvent s'immerger dans d'autres organisations, agiles et collaboratives. Par groupe de militants ou salariés, ou mêlant les deux publics selon les thématiques, ces Explor'actions s'organisent en deux jours de visite dans plusieurs entreprises, suivis d'un jour d'approfondissement des idées, destiné à préparer de futures expérimentations. La démarche a été déployée en Centre-Normandie et Languedoc-Roussillon-Auvergne. Vecteur d'innovation militante, elle participe à la dynamique régionale. Ces Explor'acteurs sont allés observer d'autres manières de travailler et de gérer des problématiques métier ou de management : ajuster les effectifs à la charge, l'agilité dans les projets et le récurrent, le pilotage du taux d'accueil et des flux, l'animation de communautés...



Numérique : un certificat obligatoire

Initié par la Fédération française d'assurance pour garantir l'employabilité des salariés de la branche en réponse aux enjeux de la transformation numérique, le certificat digital assurance devra être obtenu par tous les acteurs avant la fin 2018. La MAIF a été la première à déployer ce dispositif qui se compose de 79 questions réparties en modules pouvant être repassés autant de fois que nécessaire. En interne, le top départ a été donné dans chaque direction ou filière entre juillet et octobre. Après le COOC digital et le passeport digital décroché par 87% des collaborateurs, l'entreprise confirme sa volonté de

Formations

Dans l'objectif d'enrichir l'individualisation des parcours et développer de nouvelles compétences, le programme de Développement des Compétences des Administrateurs (DÉCA) s'est composé d'une socle commun collectif dédié à une formation certifiante sur la gouvernance mutualiste, des formations sur Solvabilité 2, un accompagnement sur l'intelligence artificielle et la blockchain et des formations sur le questionnement et l'argumentation.

Trois pôles militants (Clermont-Ferrand, Valence, Montpellier) ont expérimenté l'apprentissage par équipe (team learning) dont l'objectif principal est d'aider les équipes militantes à développer les compétences clés et une efficacité collective pour réussir leurs missions. L'année 2017 est marquée par l'augmentation significative des formations à distance (COOC) pour les militants : culture digitale, la MAIF à l'ère de Solvabilité 2, la lutte antiblanchiment module 2, Alternatives économiques et pour les salariés : médias sociaux, économie collaborative, Solvabilité 2 et data.

Cette année, les formations à distance ont été lancées pour le public des élus des sociétés avec la mise à disposition du COOC « la MAIF à l'ère de solvabilité 2 ».

20%

des élus inscrits au COOC MAIF à l'ère de Solvabilité 2, l'ont terminé au 31/12/2017 sur les 303 inscrits.

conduire ses salariés vers la maîtrise pleine et entière des technologies numériques. L'Académie digitale les accompagne jusqu'à l'obtention de ce sésame obligatoire.

3 293

salariés MAIF étaient certifiés au 31 décembre 2017.



EN 2017, LA MAIF CONTINUE D'AFFICHER UNE TRÈS BONNE SANTÉ FINANCIÈRE AINSI QUE DE TRÈS BONS RÉSULTATS.

2 250 914

sociétaires MAIF* au 31/12/2017

* + 33 095 sociétaires PP (dont mono-OME) et A & C

Une dynamique de développement maintenue/reconduite

Le chiffre d'affaires brut atteint 2,11 milliards d'euros au 31 décembre 2017, en progression de 49 millions d'euros, soit + 2,4 % comparativement à 2016. Cette augmentation résulte notamment de la croissance du portefeuille des principaux produits et des mesures tarifaires.

En 2017, la MAIF a enregistré de bons résultats, avec 26 586

sociétaires supplémentaires (contre 31 586 en 2016), et ce, du fait de la forte mobilisation de l'ensemble des acteurs. Cette croissance, basée sur le cercle vertueux de la satisfaction et de la fidélisation de nos sociétaires, continue de se concrétiser par un taux de sortie restant comme l'un des plus bas du marché.

Détail du développement IARD et non IARD

Solde net 2017

+ 31 081

véhicules quatre roues

+ 12 618

contrats RAQVAM MAIF

+ 28 452

contrats PRAXIS

+ 25 281

contrats PACS

+ 2 468

sociétaires OME

Portefeuille au 31/12/2017

2 484 107

1 627 022

952 986

1 519 092

477 256

+ 26 586

solde net de sociétaires MAIF

+ 6 509

solde net de sociétaires A & C

Une sinistralité 2017 assez défavorable

Du point de vue de la sinistralité, l'année 2017 est marquée par :

- une **dégradation du risque habitation**, caractérisée par une hausse des fréquences (+ 3,3 %) et des coûts moyens (+ 2,7 %), ainsi que des événements climatiques plus importants ;
- une **sinistralité du risque automobile marquée** par une augmentation des coûts moyens (+ 3,5 %) et des fréquences (+ 0,4 %). Ces évolutions portent principalement sur les garanties dommages et responsabilité civile corporelle.

Les produits de placement en augmentation

Dans un contexte de croissance économique soutenue, marqué par la solide performance des actions (l'Euro Stoxx 600 a terminé sur une hausse de 7,68 %) et des taux d'intérêts bas, les produits nets des placements s'élèvent à 252,5 millions d'euros. Ils augmentent de 77,3 M€ grâce aux revenus récurrents et aux plus-values réalisées du portefeuille de placement supérieures aux objectifs, ainsi qu'à la réalisation de plus-values exceptionnelles sur actifs stratégiques. Le taux de rendement de l'actif géré augmente, par conséquent, cette année à 4,04 % (2,95 % en 2016).

Au 31 décembre 2017, la part d'ISR dans la gestion des actifs financiers du groupe MAIF, hors immobilier d'exploitation et participation stratégique était de 81 %, avec 76,2 % pour le portefeuille MAIF, 80,4 % pour celui de Filia-MAIF et 83,7 % pour celui de Parnasse-MAIF.

Des frais généraux en hausse pilotée

Le montant des frais généraux nets de commissions augmente de 6,7 % en 2017 (653 M€), en raison notamment de l'évolution des taxes et des charges non récurrentes liées à la mise en place de l'accord collectif

OSER. La progression moins importante des cotisations (+ 2,4 %) fait ressortir un ratio frais généraux sur cotisations en hausse de 1,2 point à 30,9 %, en ligne avec l'objectif du Plan stratégique.

Informations sur les délais de paiement des fournisseurs et des clients

En application de l'article D 441-4 du Code de commerce, le tableau ci-dessous indique les informations sur les délais de paiement des fournisseurs et des clients.

En application de la circulaire de la Fédération française de l'assurance du 29 mai 2017, les informations qui figurent dans les tableaux ci-dessous, n'intègrent pas les opérations liées aux contrats d'assurance et de réassurance.

En milliers d'euros	Article D 441 L-1° : factures reçues non réglées à la date de clôture de l'exercice dont le terme est échu						Article D 441 L-1° : factures émises non réglées à la date de clôture de l'exercice dont le terme est échu					
	0 jour (indicatif)	1 à 30 jours	31 à 60 jours	61 à 90 jours	91 jours et plus	Total (1 jour et plus)	0 jour (indicatif)	1 à 30 jours	31 à 60 jours	61 à 90 jours	91 jours et plus	Total (1 jour et plus)
(A) Tranches de retard de paiement												
Nombre de factures concernées	1					193	3					331
Montant total des factures concernées TTC*	- 22,5	- 65,4	4	124,1	- 531,3	- 468,5	515,7	0	- 3	236,7	70	303,7
% du montant total des achats TTC de l'exercice	- 1 %	- 1 %	0 %	3 %	- 12 %	- 11 %						
% du chiffre d'affaires TTC de l'exercice							61 %	0 %	0 %	28 %	8 %	36 %
(B) Factures exclues du (A) relatives à des dettes et créances litigieuses ou non comptabilisées												
Nombre des factures exclues											1	1
Montant total des factures exclues											118,6	118,6
(C) Délais de paiement de référence utilisés (contractuel ou délai légal - article L 443-6 ou article L 443-1 du Code de commerce)												
Délais de paiement utilisés pour le calcul des retards de paiement	Délais contractuels : 30 jours Délais légaux : 45 jours						Délais contractuels : 30 jours Délais légaux : 45 jours					

* Les montants sont négatifs, puisque sur la totalité des factures reçues et émises non réglées au 31 décembre 2017, les avoirs sont supérieurs aux factures à payer.

Un ratio combiné en légère dégradation

Le ratio combiné, à l'issue de l'exercice 2017, s'établit à 101,1 %, restant en adéquation avec l'objectif du Plan stratégique. Il est en hausse de 1 point en lien avec l'évolution défavorable de la sinistralité.

Santé financière

Le résultat comptable de l'exercice 2017, après impôt sur les sociétés, s'élève à 127,85 millions d'euros (contre 86,97 millions d'euros en 2016). Le montant des fonds propres au passif du bilan s'élève, au 31 décembre 2017, à 1,96 milliard d'euros, en progression de 128,2 millions d'euros. Le taux de couverture de l'exigence de marge de solvabilité (norme Solvabilité 2) ressort à 246 % en 2017, contre 271 % en 2016.

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 17 FILIALES³.

Collecte des données

Ce reporting extrafinancier des données de 2017, à l'image de celui de 2016, fait l'objet d'une revue de détail opérée par des commissaires aux comptes. Afin de répondre à cet enjeu, la MAIF utilise la plateforme « Reporting21 », plateforme de collecte et de traitement des informations extrafinancières. Les différents contributeurs métiers MAIF et de ses filiales agrègent alors directement leurs données au sein de l'outil. L'activité de chaque indicateur est tracée et mémorisée, des éléments de preuve peuvent être intégrés, ce qui permet l'analyse des informations récoltées en amont de l'audit. Cet outil permet à la MAIF de répondre aux différentes contraintes réglementaires qui lui incombent, mais aussi de piloter des indicateurs de performance, intégrés à sa démarche de responsabilité sociétale.



Depuis toujours, rejoindre la MAIF, c'est militer pour des valeurs de solidarité et d'égalité qui vont bien au-delà du métier de l'assurance. C'est contribuer à inventer un modèle de développement économique plus juste et plus équitable, une société plus collaborative et solidaire. »

Dominique Mahé



Un nombre croissant de citoyens voient dans leurs choix de consommation un moyen de contribuer, à leur échelle, à la résolution de problèmes de société. À la MAIF, nous partageons cette conviction en travaillant, au quotidien, à la conception d'un nouveau modèle d'entreprise conjuguant performance économique et prise en compte du bien commun. »

Pascal Demurger

Le périmètre RSE

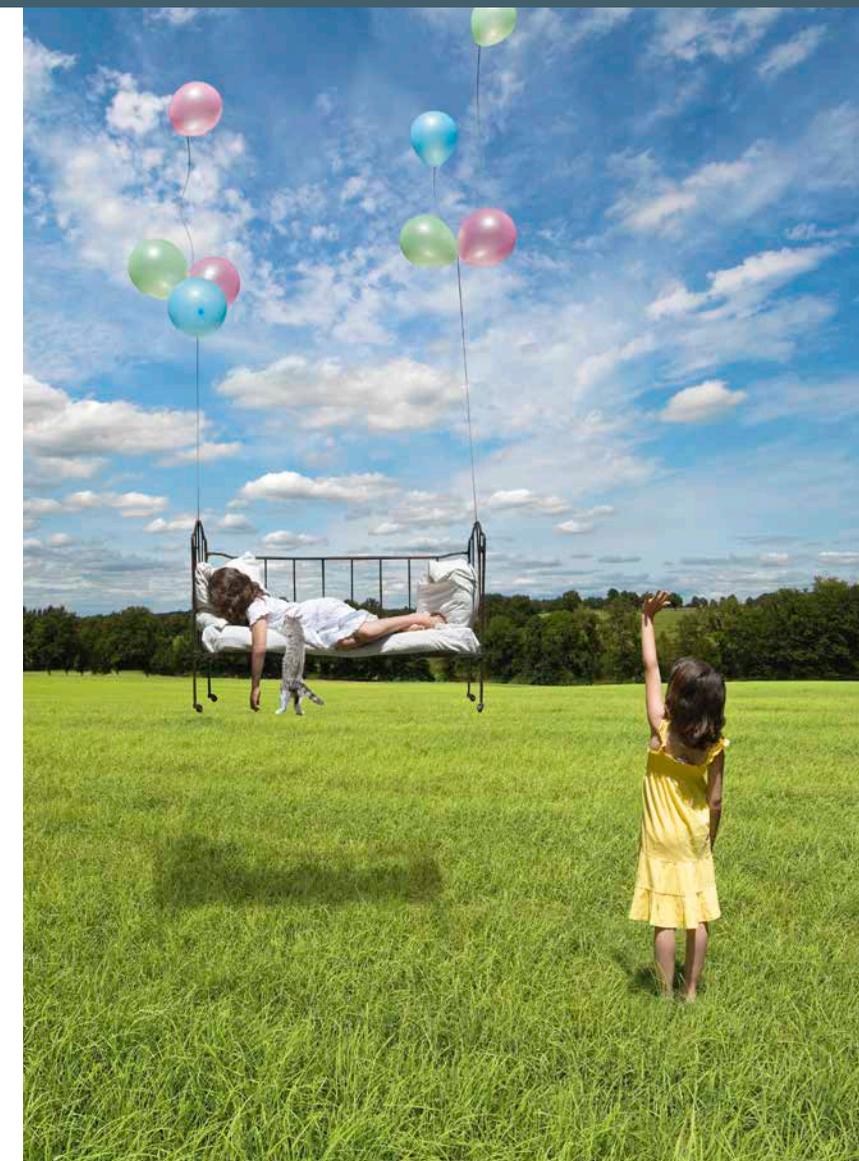
Le périmètre des données RSE publiées dans le présent rapport vise la MAIF et les sociétés ayant un poids économique et social significatif au sein du groupe MAIF, et relevant des domaines assurantiel et bancaire, à savoir :

- Filia-MAIF,
- Parnasse-MAIF,
- MAIF Solutions financières (MSF),
- ALTIMA Assurances,
- ALTIMA Courtage,
- MAIF Connect (anciennement Crédit immobilier direct).

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, MAIF Confiance et MExcube.

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.



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 la MAIF et à Filia-MAIF. Certaines actions bénéficient éga-

lement 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. 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 et l'ordonnance du 02/04/2015, article L 322-26-2-4 du Code de commerce.
2 - Au 31 décembre 2017, 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



L'assureur de tous ceux qui partagent nos valeurs et dont la profession ne permet pas l'adhésion à la MAIF.

879 074
adhérents

La réponse aux besoins des sociétaires MAIF et Folia-MAIF en matière d'assurance vie.

489 156
adhérents

La structure d'assurance et de courtage complémentaire aux offres et services du groupe MAIF.

115 420
biens assurés

MISS

La structure des investissements du groupe MAIF dans les entreprises de l'économie sociale et solidaire.

1,1 M€
d'investissement direct pour 2017

MAIF Avenir

La structure dédiée au financement de l'innovation, du digital et de l'économie collaborative.

118 M€
investis et/ou engagés à fin 2017

MAIF Connect

L'outil de courtage permet de rechercher gratuitement les meilleures solutions de financements pour les sociétaires MAIF.

5,82 M€
de chiffre d'affaires

MAIF Solutions financières

L'appui au groupe MAIF en matière de gestion de patrimoine ainsi que dans la relation client (376 212 appels traités).

409 M€
de collecte d'épargne annuelle

Delta Immo

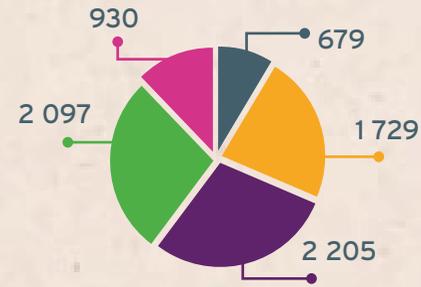
L'investisseur, pour le compte du groupe MAIF, dans des immeubles de bureaux et d'habitation.

Château Dauzac

Le gestionnaire de la propriété et de l'administration d'un domaine viticole.

MAIF ET FILIA-MAIF

Emploi Répartition de l'effectif par tranche d'âge



- Moins de 25 ans
- De 25 à 35 ans
- De 36 à 45 ans
- De 46 à 55 ans
- Plus de 55 ans

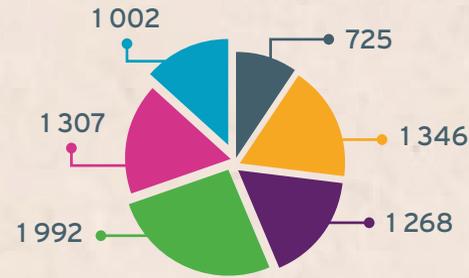


Total hommes : **2 227**



Total femmes : **5 413**

Répartition de l'effectif par ancienneté



- Inférieure à 1 an
- Entre 1 et 5 ans
- Entre 6 et 10 ans
- Entre 11 et 20 ans
- Entre 21 et 30 ans
- Supérieure à 30 ans

Organisation du temps de travail

Durée de travail annuelle en heures temps plein conventionnel :

- durée annuelle : **1 540 h**/durée annuelle légale : **1 607 h**,
- organisation particulière pour les métiers des services généraux et certaines activités (téléphoniques, face à face).

Durée de travail annuelle pour les cadres autonomes à temps plein :

- forfait jours : **199 jours/an**/durée annuelle légale : **218 j.**

4 527
salariés bénéficient
d'un système d'horaires
individualisés

Formation Politiques mises en œuvre en matière de formation

La politique de formation 2017 est au service du Plan stratégique, en déclinaison des orientations triennales de formation.

Elle a pour ambition de donner aux acteurs MAIF les moyens :

- d'être à l'avant-garde en étant accompagnés dans les transformations de l'entreprise, dans le déploiement de nouvelles offres et de nouvelles modalités de travail, et en renforçant leurs compétences managériales et métiers ;
- d'innover et d'être agiles en les acculturant à l'usage des réseaux sociaux, en les formant au numérique et au digital, en les accompagnant vers de nouveaux modes de travail collaboratifs et des démarches agiles.

Nombre d'heures
de formation
193 724

Salariés
formés
5 925

Répartition géographique

Total siège social : **2 332**

Total hors siège
(dont service Étranger Niort) : **5 308**

État des effectifs (MAIF et Filia-MAIF) total : 7 640

Total CDI
(dont suspension, cessation anticipée d'activité et pension d'invalidité)
6 805

Total CDD
307

Total alternants
528

Mouvements des effectifs

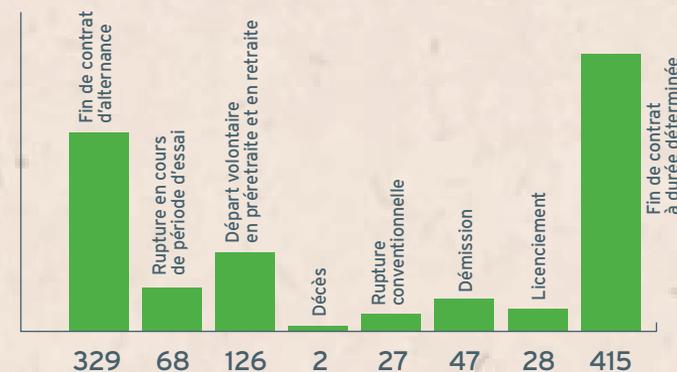
Entrées/total : 1 216

CDI
442

CDD
387

Alternants
387

Départs/total tous types de contrats et motifs confondus : 1 042
Taux d'absentéisme : 5,57 % (méthode de calcul Alma Consulting)



Politique de rémunération

Les rémunérations et leur évolution

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

2,30 %

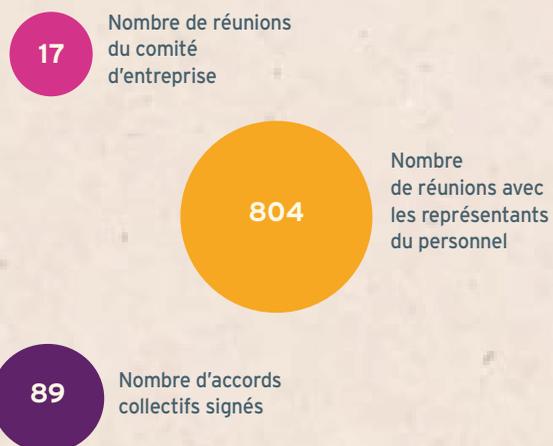
Rémunération annuelle minimale
(prime de vacances incluse)

26 334 € bruts

soit une rémunération mensuelle
minimale de **1 690 € nets**

Rémunération des dirigeants effectifs pour 2017

	Président	Directeur général
Brut	388 415 €	574 074 €
dont variable brut au titre de l'exercice 2017	0 €	105 350 €
Net dont variable	307 592 €	457 350 €

MAIF ET FILIA-MAIF**Relations sociales** Organisation du dialogue social**Bilan des accords collectifs signés :**

89 accords collectifs et avenants sont en vigueur dans l'entreprise au 31 décembre 2017 en fonction des blocs de négociation prévus par la loi (hors accords de branche). Ils concernent la rémunération, la répartition de la valeur ajoutée et la protection sociale complémentaire, l'égalité professionnelle hommes-femmes, la qualité de vie au travail et le temps de travail, la gestion prévisionnelle des emplois, des parcours professionnels et la mixité des métiers.

8 accords collectifs et avenants ont été signés dans l'année, dont l'accord relatif au projet OSER, coconstruit avec l'ensemble des salariés et qui redéfinit l'organisation du travail à la MAIF autour de 10 principes clés. (cf. pages 50-51).

Discrimination**Politique de lutte contre les discriminations**

La politique Diversité de la MAIF pour lutter contre les discriminations est formalisée, notamment par les engagements pris à travers ses accords d'entreprise.

Les plans d'actions formulés qui découlent de ces accords concernent notamment :

- les seniors et les jeunes,
- le handicap,
- la charte de parentalité.

Diverses actions de communication et de sensibilisation sont mises en place sur le sujet, à l'image de la formation « Manager la diversité » ou encore « Manager une personne en situation de handicap » déployées auprès des managers, du réseau Alter Natives visant à améliorer et promouvoir la représentativité des femmes cadres dans l'entreprise... Au cours du dernier trimestre 2017, une nouvelle formation « Manager une personne en situation de handicap » a été déployée à titre de pilote.

Égalité hommes/femmes

En 2012, la MAIF a signé son premier accord relatif à l'égalité professionnelle entre les femmes et les hommes dans l'entreprise, pour la période 2012-2014.

Trois domaines d'action ont été retenus :

- le recrutement,
- la promotion professionnelle,
- l'articulation entre l'activité professionnelle et l'exercice de la responsabilité familiale.

En 2014, la MAIF a signé un 2^e accord pour la période 2015-2017, qui s'inscrit dans la continuité du précédent accord triennal en élargissant les actions déjà engagées d'un 4^e domaine d'action sur la rémunération, et d'un accompagnement des victimes de violences conjugales et familiales.

Le 2^e accord triennal arrivant à son terme, la MAIF a signé, en décembre 2017, un nouvel accord pour la période 2018-2020.

Santé et sécurité

La qualité de vie au travail au sein de la MAIF est considérée comme un levier d'épanouissement et de performance.

Quelques chiffres et actions :

- Une équipe est dédiée aux questions de qualité de vie et de santé au travail.

L'équipe en charge du pilotage opérationnel et de la mise en œuvre de la démarche comprend, en 2017, six acteurs. Elle est également soutenue par l'action du référent « qualité, hygiène, sécurité, et environnement » et celle de son assistante.

- 53 accidents de travail (la fréquence, la gravité et le nombre de maladies professionnelles ne sont pas significatifs en 2017).
- 630 786 € investis dans l'amélioration des conditions de travail.
- 4 762 acteurs formés à la sécurité dans l'année.
- 114 réunions des CHSCT.

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

34 accords ou avenants portant sur la santé et la sécurité au travail sont en vigueur au 31 décembre 2017.

4 accords ont été signés en 2017, dont le nouvel accord triennal sur la « Qualité de vie au travail ».

Mesures prises pour favoriser l'emploi des personnes en situation de handicap

Dans la continuité de ses 2 premiers accords d'entreprise en faveur de l'emploi et du maintien dans l'emploi des personnes en situation de handicap, l'entreprise renforce les actions déjà initiées dans son 3^e accord signé en février 2016, pour la période 2016-2018.

5 axes fondamentaux sont travaillés :

- l'embauche de personnes en situation de handicap,
- l'accueil, l'insertion et la formation,
- le maintien dans l'emploi,
- la sensibilisation et la formation,
- le recours au secteur adapté et protégé.

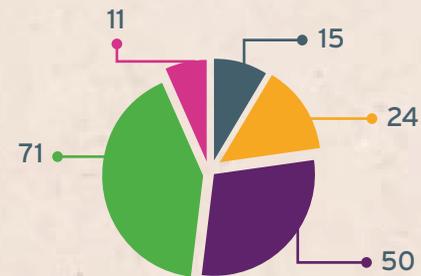
D'autre part, une structure dédiée, « Mission Handicap MAIF », a été créée en 2004.

Salariés en situation de handicap**445**

basé sur la déclaration Agefiph (Association de gestion du fonds pour l'insertion des personnes handicapées)

Répartition des femmes (en %)

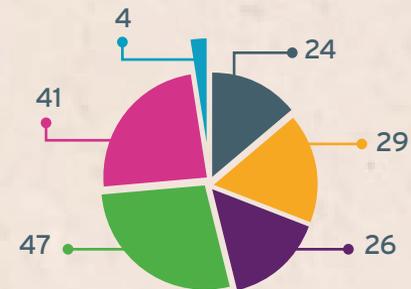
- Part des femmes parmi les employés
- Part des femmes parmi les cadres
- Part des femmes dans l'instance de direction
- Part des femmes au CA

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

Moins de 25 ans
De 25 à 35 ans
De 36 à 45 ans
De 46 à 55 ans
Plus de 55 ans

Total hommes : **67**Total femmes : **104**

Répartition de l'effectif par ancienneté



Inférieure à 1 an
Entre 1 et 5 ans
Entre 6 et 10 ans
Entre 11 et 20 ans
Entre 21 et 30 ans
Supérieure à 30 ans

Organisation du temps de travail

Durée de travail annuelle en heures temps plein conventionnel :

- durée annuelle : **1 540 h**
- durée annuelle légale : **1 607 h**

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

- forfait jours : **199 jours/an**/durée annuelle légale : **218 j.**

Salariés bénéficiant d'un système d'horaires individualisés : **164**

Répartition géographique

Total siège social :

100 %

des effectifs

État des effectifs/total : 171

Total CDI
(dont suspension, cessation anticipée d'activité et pension d'invalidité)**155**

Total CDD

5

Total alternants

11**Formation** Politiques mises en œuvre en matière de formation

La politique d'investissement formation de Parnasse-MAIF s'articule autour de 4 axes majeurs :

- innover pour une qualité de service compétitive,
- rendre le modèle de développement plus robuste,
- adapter le fonctionnement interne à une croissance soutenue,
- mettre en place des actions d'adaptation, des compétences individuelles et collectives aux postes, aux emplois et à la culture de l'entreprise.

Nombre d'heures de formation

2 500

Salariés formés

160

Mouvements des effectifs

Entrées/total : 28

CDI

13

CDD

8

Alternants

7

Départs/total tous types de contrats et motifs confondus : 12

Taux d'absentéisme : 3,6 % (méthode de calcul Alma Consulting)

**Politique de rémunération** Les rémunérations et leur évolution

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

2,17 %

Rémunération annuelle minimale (prime de vacances incluse)

26 635 € bruts

Rémunération mensuelle minimale (prime de vacances incluse)

1 600 € nets

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

41 accords collectifs sont en vigueur au 31 décembre 2017 à Parnasse-MAIF. Ils concernent le temps de travail et les congés, la rémunération, la mutuelle complémentaire-prévoyance, l'épargne salariale, les représentations du personnel et la lutte contre les discriminations.

2 accords ont été signés dans l'année. Ils concernent le Perco du groupe MAIF et la solidarité MAIF.

Discrimination**Politique de lutte contre les discriminations**

La politique de lutte contre les discriminations de Parnasse-MAIF s'articule autour de trois accords :

- l'accord relatif au contrat de génération,
- l'accord en faveur de l'emploi des personnes en situation de handicap,
- l'accord sur l'égalité professionnelle entre les femmes et les hommes.

Égalité hommes/femmes

Un accord d'entreprise sur l'égalité professionnelle entre les femmes et les hommes a été signé le 31 décembre 2015 et pour les années 2016 et 2017.

Les objectifs et actions portent sur quatre domaines au lieu de trois requis :

- les conditions d'accès à l'emploi,
- la formation professionnelle,
- la promotion professionnelle,
- la rémunération effective.

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

Un accord en faveur de l'emploi des personnes en situation de handicap a été signé par Parnasse-MAIF le 27 janvier 2015 (et pour les années 2015, 2016 et 2017).

Les engagements pris à l'égard des salariés en situation de handicap sont :

- l'amélioration des conditions de travail et d'emploi, d'accès à l'emploi, à la formation et à la promotion,
- la favorisation de l'accueil et l'insertion des personnes en situation de handicap,
- la contribution au maintien du salarié dans l'emploi et l'entreprise par la création de plusieurs dispositions.

D'autres dispositions sont aussi prises concernant les salariés ayant un conjoint et/ou un enfant en situation de handicap :

- étude de la meilleure organisation du travail permettant au salarié d'accompagner le membre de sa famille,
- possibilité de bénéficier de jours d'absence rémunérés pour des démarches concernant le conjoint et/ou l'enfant et pour la rentrée scolaire de l'enfant, quel que soit son âge.

Enfin, l'accord prévoit la mise en place :

- d'actions de formation et de sensibilisation au handicap,
- d'un accompagnement à la reconnaissance du handicap,
- du mécénat de compétences, en mettant à disposition d'associations œuvrant en faveur du handicap les salariés volontaires, une journée par an.

Santé et sécurité**Quelques chiffres et actions :**

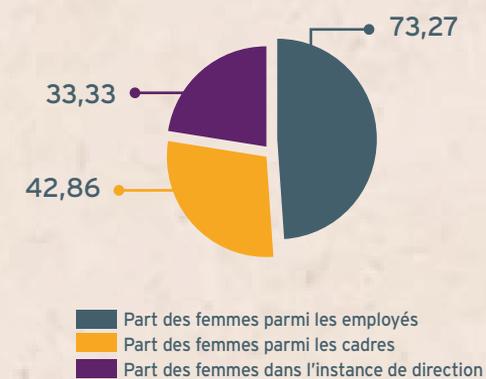
- 2 accidents du travail,
- 32 400 € investis dans l'amélioration des conditions de travail,
- 7 réunions du CHSCT,
- 20 acteurs formés à la sécurité dans l'année.

Des sauveteurs secouristes du travail et des correspondants sécurité ont été formés et bénéficient d'un recyclage régulier.

Le matériel de sécurité nécessaire est installé et vérifié.

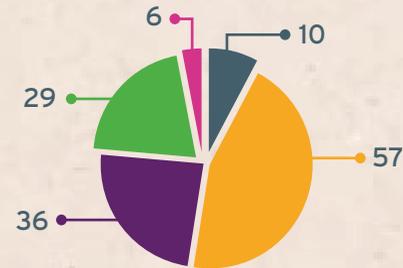
Bilan des accords collectifs signés

2 accords collectifs relatifs à la santé et à la sécurité sont en vigueur au sein de Parnasse-MAIF. Un est relatif à la mise en place d'une garantie surcomplémentaire de remboursement des frais médicaux, et l'autre, à l'amélioration de la protection sociale des salariés.

Répartition des femmes (en %)

Salariés en situation de handicap

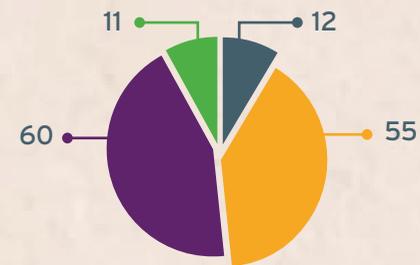
9

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

Moins de 25 ans
De 25 à 35 ans
De 36 à 45 ans
De 46 à 55 ans
Plus de 55 ans

Total hommes : **69**Total femmes : **69**

Répartition de l'effectif par ancienneté



Inférieure à 1 an
Entre 1 et 5 ans
Entre 6 et 10 ans
Entre 11 et 20 ans

Organisation du temps de travail

Durée de travail annuelle en heures temps plein conventionnel :

● durée annuelle : **1 589 h**/durée annuelle légale : **1 607 h**,

● organisation particulière pour certaines activités téléphoniques.

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

● forfait jours : **215 jours/an**/durée annuelle légale : **218 j**.

Répartition géographique

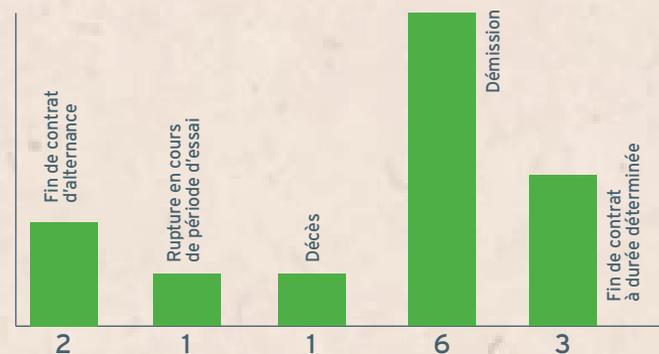
Total siège social : **36**Total hors siège : **102**

État des effectifs/total : 138

Total CDI
(dont suspension, cessation anticipée d'activité et pension d'invalidité)
130Total CDD **6** Total alternants **2**

Mouvements des effectifs

Entrées/total : 16

CDI **6**CDD **8**Alternants **2**Départs/total tous types de contrats et motifs confondus : 13
Taux d'absentéisme : 2,8 % (méthode de calcul Alma Consulting)**Formation** Politiques mises en œuvre en matière de formation

La politique de formation est déterminée chaque année et répond au développement de MSF. Pour 2017, la politique de formation s'est concentrée essentiellement sur :

- la poursuite de la mise en œuvre des formations initiales à l'IARD, ainsi que les régulières mises à jour dispensées en interne,
- la mise à niveau des connaissances des CIF (Conseillers en investissement financier), tant sur les procédures de conseil que dans les domaines juridiques et fiscaux,
- la mise en œuvre des formations sur les produits et les prestations proposées aux sociétaires,
- le renforcement des capacités d'animation managériale des encadrants,
- l'encouragement de l'accessibilité à la formation professionnelle continue (CPF*, VAE, bilan de compétences),
- l'adaptation des compétences des collaborateurs aux évolutions informatiques et réglementaires (comptables, fiscales, sociales).

* Compte personnel de formation.

Nombre d'heures de formation
11 596Salariés formés
126

MAIF SOLUTIONS FINANCIÈRES**Politique de rémunération**

Les rémunérations et leur évolution

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

2,49 %

Rémunération annuelle minimale
(prime de vacances incluse)

19 250,87 € bruts

soit une rémunération mensuelle minimale de **1 175,72 € nets**

Discrimination

Politique de lutte contre les discriminations

Les moyens de lutte contre les discriminations au sein de MSF sont renseignés au sein des accords relatifs à l'égalité hommes/femmes, ainsi que sur l'insertion et le maintien dans l'emploi des travailleurs handicapés.

Mesures prises pour favoriser l'emploi des personnes en situation de handicap

MSF a mis en place un accord en faveur de l'insertion professionnelle et le maintien dans l'emploi des travailleurs handicapés en 2014, avec un avenant en 2016.

Des actions de sensibilisation sur le handicap au travail ont été diffusées en e-learning via 5 vidéos en septembre 2017.

Cinq thèmes ont été abordés :

- halte aux idées reçues,
- ce qui définit le handicap au travail,
- un nouveau regard sur le handicap,
- une grande diversité de situations,
- l'intégration d'un collaborateur handicapé.

Ces vidéos sont disponibles pendant 6 mois sur l'intranet de l'entreprise.

Une aide financière est versée aux salariés reconnus travailleurs handicapés au sein de MSF pour les aider à concilier leur vie professionnelle et les contraintes liées à leur handicap.

MSF propose un accompagnement par la RH aux salariés souhaitant s'informer ou réaliser des démarches de reconnaissance du handicap et cela sur leur temps de travail.

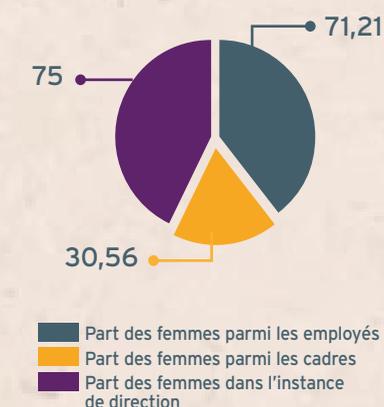
Égalité hommes/femmes

Un accord portant sur l'égalité hommes/femmes a été signé au sein de MSF en septembre 2016. Des objectifs et des actions sont mis en œuvre dans trois grands domaines :

- la formation,
- la promotion,
- la rémunération effective.

Aucune action particulière n'a été menée en 2017.

Répartition des femmes (en %)

**Relations sociales** Organisation du dialogue social

Bilan des accords collectifs signés

Les 11 accords portent sur différentes thématiques, dont le droit à la déconnexion et le télétravail, par exemple.

Tous ces accords ou avenants ont été signés dans l'année 2017.

Santé et sécurité

Une formation de prévention aux risques routiers est planifiée pour les salariés itinérants de MSF se servant d'un véhicule pour l'exécution de leur contrat de travail.

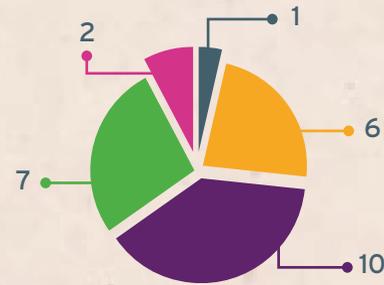
Diverses actions sont mises en place afin de limiter les troubles musculo-squelettiques, favoriser la pratique du sport et accompagner les salariés dans le besoin.

Quelques chiffres et actions :

- 6 207,40 € investis dans l'amélioration des conditions de travail,
- 20 acteurs formés à la sécurité dans l'année,
- 4 réunions du CHSCT.

Salariés en situation de handicap

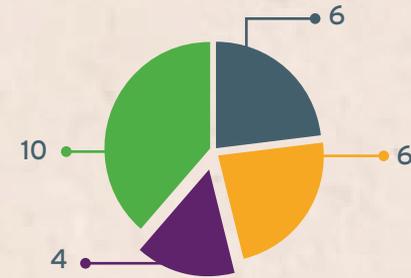
2

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

Moins de 25 ans
De 25 à 35 ans
De 36 à 45 ans
De 46 à 55 ans
Plus de 55 ans

Total hommes : **17**Total femmes : **9**

Répartition de l'effectif par ancienneté



Inférieure à 1 an
Entre 1 et 5 ans
Entre 6 et 10 ans
Entre 11 et 20 ans

Organisation du temps de travail

L'organisation du temps de travail d'ALTIMA Assurances est définie dans l'accord sur la durée et l'aménagement du temps de travail et ses avenants de 2016.

Durée de travail annuelle temps plein conventionnel :

● durée annuelle : **1 588 h**/durée annuelle légale : **1 607 h**,

Durée de travail annuelle pour les cadres autonomes à temps plein :

● forfait jours : **211 jours/an**/durée annuelle légale : **218 j**.

Répartition géographique

État des effectifs/total : **26**

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

21

Total CDD

3

Total alternants

2**Formation** Politiques mises en œuvre en matière de formation

La politique de formation d'ALTIMA Assurances a pour objectifs principaux :

- une mise en adéquation des compétences aux nouveaux outils,
- une adaptation du fonctionnement interne à la croissance de l'entreprise,
- une adaptation des compétences aux postes, aux évolutions réglementaires et à la culture du groupe.

Nombre d'heures de formation

356

Salariés formés

15

23 309,82 €
investis dans
la formation continue

Mouvements des effectifs

Entrées/total : **7**

CDI

2

CDD

3

Alternants

2

Départs/total tous types de contrats et motifs confondus : **2**
Taux d'absentéisme : **0,37 %** (méthode de calcul Alma Consulting)

- Départ en retraite et préretraite : **1**
- Licenciement : **1**

Politique de rémunération

Les rémunérations et leur évolution

La politique de rémunération d'ALTIMA Assurances vise à attirer, motiver et fidéliser les salariés. Elle s'efforce de concilier les enjeux de compétitivité de l'entreprise et les besoins de reconnaissance des salariés, en intégrant les contraintes légales, réglementaires et conventionnelles.

Évolution de la masse salariale

0,60 %Rémunération annuelle minimale
(prime de vacances incluse)**31 347 € bruts**soit une rémunération mensuelle
minimale de **1 903,44 € nets**

ALTIMA ASSURANCES**Relations sociales** Organisation du dialogue social

5 Nombre d'accords collectifs signés

Bilan des accords collectifs signés

Les 5 accords concernent :

- la durée et l'aménagement du temps de travail,
- l'égalité professionnelle,
- la participation groupe,
- le PEE groupe,
- le Perco groupe,

Aucun nouvel accord n'a été signé en 2017.

Santé et sécurité

Les aspects santé et sécurité au travail sont gérés avec la délégation unique du personnel. Des équipiers de première intervention et des sauveteurs secouristes sont formés et suivis. Le document d'évaluation des risques est revu chaque année.

Quelques chiffres et actions :

- 1 acteur formé à la sécurité dans l'année,
- 2 réunions du CHSCT.

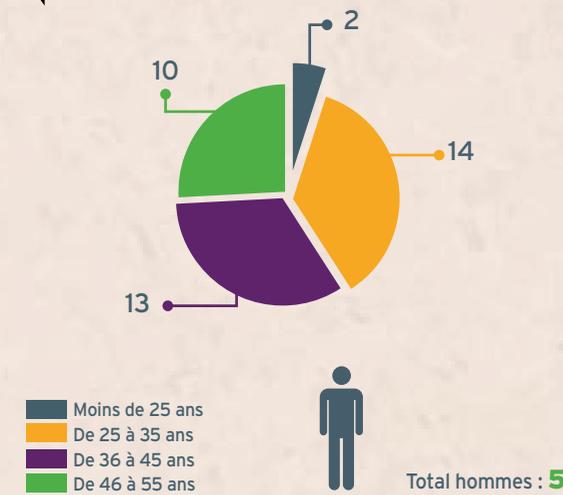
Discrimination**Égalité hommes/femmes**

Un accord en faveur de l'égalité entre les femmes et les hommes a été signé en 2015. Il s'adresse :

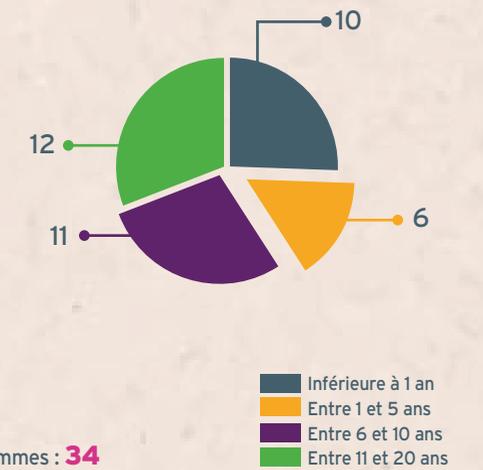
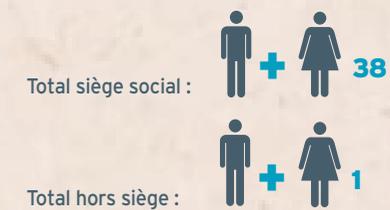
- à la recherche de la mixité professionnelle dans les recrutements,
- à l'accès à la formation avec une planification adaptée aux situations familiales et aux parcours professionnels avec une remise à niveau en cas d'absence longue,
- aux conditions de travail,
- à la rémunération.

Répartition des femmes (en %)

- Part des femmes parmi les employés : **62,50 %**,
- Part des femmes parmi les cadres : **22,22 %**.

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

Répartition de l'effectif par ancienneté

**Répartition géographique****État des effectifs/total : 39****Mouvements des effectifs****Entrées/total : 11****Départs/total tous types de contrats et motifs confondus : 2**

- Démission : 1
- Fin de contrat à durée déterminée : 1

Taux d'absentéisme : 3,97 % (méthode de calcul Alma Consulting)

ALTIMA COURTAGE**Organisation du temps de travail**

L'organisation du temps de travail d'ALTIMA Courtage est définie dans l'accord sur la durée et l'aménagement du temps de travail et ses avenants de 2016.

Durée de travail annuelle temps plein conventionnel :

- durée annuelle : **1 588 h**/durée annuelle légale : **1 607 h**,

Durée de travail annuelle pour les cadres autonomes à temps plein

- forfait jours : **211 jours/an**/durée annuelle légale : **218 j**.

Formation Politiques mises en œuvre en matière de formation

La politique de formation d'ALTIMA Courtage a pour objectifs principaux :

- une mise en adéquation des compétences aux nouveaux outils,
- une adaptation du fonctionnement interne à la croissance de l'entreprise,
- une adaptation des compétences aux postes, aux évolutions réglementaires et à la culture du groupe.

Nombre d'heures
de formation

259

Salariés
formés

12

8 078,50 €
investis dans
la formation continue

Politique de rémunération

Les rémunérations et leur évolution

La politique de rémunération d'ALTIMA Courtage vise à attirer, motiver et fidéliser les salariés. Elle s'efforce de concilier les enjeux de compétitivité de l'entreprise et les besoins de reconnaissance des salariés, en intégrant les contraintes légales, réglementaires et conventionnelles.

Évolution de la masse
salariale

2,90 %

Rémunération annuelle minimale
(prime de vacances incluse)

22 314,96 € bruts

soit une rémunération mensuelle
minimale de

1 342,73 € nets

Relations sociales Organisation du dialogue social

5

Nombre d'accords
collectifs signés

Bilan des accords collectifs signés

Les 5 accords concernent :

- la durée et l'aménagement du temps de travail,
- l'égalité professionnelle,
- la participation groupe,
- le PEE groupe,
- le Perco groupe,

L'accord signé dans l'année concerne les rémunérations.

Discrimination

Égalité hommes/femmes

Un accord en faveur de l'égalité entre les femmes et les hommes a été signé en 2015. Il s'adresse :

- à la recherche de la mixité professionnelle dans les recrutements,
- à l'accès à la formation avec une planification adaptée aux situations familiales et aux parcours professionnels avec une remise à niveau en cas d'absence longue,
- aux conditions de travail,
- à la rémunération.

Répartition des femmes (en %)

- Part des femmes parmi les employés : **85,71 %**,
- Part des femmes parmi les cadres : **100 %**.

Santé et sécurité

Les aspects santé et sécurité au travail sont gérés avec la délégation unique du personnel. Des équipiers de première intervention et des sauveteurs secouristes sont formés et suivis.

Le document d'évaluation des risques est revu chaque année.

Quelques chiffres et actions :

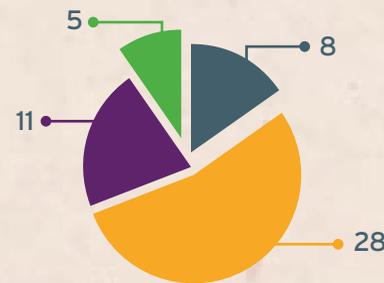
- **3** acteurs formés à la sécurité dans l'année,
- **2** réunions du CHSCT.

Mesures prises pour favoriser l'emploi
des personnes en situation de handicap

L'accès du personnel et le poste de travail des salariés en situation de handicap ont été aménagés.

Salariés en situation
de handicap

2

MAIF CONNECT**Emploi** Répartition de l'effectif par tranche d'âge

Moins de 25 ans
De 25 à 35 ans
De 36 à 45 ans
De 46 à 55 ans

Total hommes : **16**Total femmes : **36**

Répartition de l'effectif par ancienneté



Inférieure à 1 an
Entre 1 et 5 ans
Entre 6 et 10 ans
Entre 11 et 20 ans

Organisation du temps de travailDurée de travail annuelle en heures temps plein conventionnel : **1 582 h.**Durée annuelle légale : **1 607 h.**Durée de travail annuelle pour les cadres autonomes (forfait jours) à temps plein : **214 jours/an**/Durée annuelle légale : **218 j.****Formation** Politiques mises en œuvre en matière de formation

La politique de formation est déterminée au cas par cas avec chaque salarié lors de son entretien annuel avec son responsable en début d'année.

Nombre d'heures de formation

3 555Salariés formés
39**39 845 €**

investis dans la formation continue

Répartition géographique

Total siège social :

100 %

des effectifs à Niort

État des effectifs/total : 52

Total CDI
(dont suspension, cessation anticipée d'activité et pension d'invalidité)**45**

Total CDD

7

Mouvements des effectifs

Entrées/total : 18

CDI

14

CDD

4

Alternant : 0

Départs/total tous types de contrats et motifs confondus : 10

Taux d'absentéisme : **6,19 %** (méthode de calcul Alma Consulting)

- Fin de contrat d'alternance : **1**
- Rupture en cours de période d'essai : **1**
- Rupture conventionnelle : **1**
- Fin de contrat à durée déterminée : **7**

Politique de rémunération

Les rémunérations et leur évolution

Rémunération annuelle minimale

18 000 € bruts

Évolution de la masse salariale

10 %soit une rémunération mensuelle minimale de **1 248 € nets****Santé et sécurité** Conditions de santé et de sécurité au travail

Le personnel est suivi et écouté lors de besoins spécifiques d'aménagement du poste de travail. La médecine du travail vérifie les locaux, les postes de travail et les conditions de travail des employés. L'affichage obligatoire concernant les plans d'évacuation a été remis à jour.

Discrimination Politique de lutte contre les discriminations

Aucun accord ni mesure ne sont réellement mis en place du fait de la taille de l'entreprise. Cependant, des actions de sensibilisation à destination des salariés existent.

Répartition des femmes (en %)

- Part des femmes parmi les employés : **71,43 %**,
- Part des femmes parmi les cadres : **75 %**.

Salariés en situation de handicap

2

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

Gouvernance environnementale

Organisation interne sur l'environnement

À la MAIF, la RSE est coordonnée par une équipe dédiée, rattachée au Secrétariat général. Elle est composée, en 2017, de 8,5 ETP avec un budget de 580 000 €. Elle pilote une politique environnementale définie et validée par la Direction générale, assortie de plans d'actions à 3 ans (2013-2015 puis 2016-2018). 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

prises en œuvre concernent toutes les activités de l'entreprise (énergie, informatique, mobilité, déchets, achats, investissements, gestion des sinistres...). Pour démultiplier son action dans les différentes régions, le service RSE s'appuie sur un réseau de relais en interne, salariés et militants. L'équipe RSE communique auprès de l'ensemble des salariés et militants sur les enjeux du développement durable, notamment grâce à l'intranet d'entreprise ou encore à la plateforme de défis Défimaniacs créée en 2016. À ce jour, Défimaniacs compte plus de 1 400 inscrits.

Formation à l'environnement

Une sensibilisation à la RSE est incluse dans les parcours de formation des nouveaux salariés depuis 2013, et l'intégration de la RSE dans les offres MAIF est également intégrée dans les formations métier.

Prévention des risques environnementaux

Étant donné son secteur d'activité, la MAIF n'a pas d'impacts significatifs sur les rejets dans l'air, l'eau et le sol affectant gravement l'environnement. En revanche, en tant qu'assureur, elle est exposée aux risques climatiques. À ce titre, elle a créé en 1989 la Fondation MAIF, reconnue d'utilité publique et qui promeut des projets de recherches sur la prévention des risques. Fin 2017, 25 projets de recherche liés aux risques naturels ont été achevés.

Biodiversité interne

En interne MAIF, une vigilance particulière est portée à la biodiversité, notamment au travers de l'attention portée aux espaces verts :

- une gestion « O phyto »,
- des plantes spécifiques sont installées,
- du matériel adapté est utilisé,
- les méthodes évoluent.

Certifications environnementales

En 2016, la MAIF s'est lancée dans une démarche de certification ISO 50001 dont l'atterrissage est prévu au premier semestre 2017 (performance énergétique des bâtiments). Le référentiel HQE a également été mobilisé pour la certification de ses travaux d'aménagement pour son site parisien Maif social club le Lieu. Elle a également utilisé le référentiel ISO 26000 pour son évaluation extrafinancière réalisée par l'Afnor en 2016. Aucune certification particulière n'a été engagée en 2017.



Risque environnement et climatique/Offre

La RSE est intégrée dans des offres de services de différents métiers : la gestion des sinistres, les offres habitation MAIF, les produits d'épargne, le domaine du collaboratif.

La MAIF a aussi lancé, en phase de test en 2016, ShareEntraide : une plateforme permettant à tous les citoyens de s'entraider en cas de catastrophe naturelle. Ce dispositif est toujours déployé en 2017 (cf. page 29).

Gaspillage alimentaire : formation et sensibilisation

La formule actuelle du restaurant d'entreprise, ouverte le 1^{er} août 2016 sur le siège de l'entreprise, permet à toute personne d'être sensibilisée sur la quantité de déchets qu'il produit. Un tri est mis en place sur chaque plateau. En complément, des actions de sensibilisation sont ponctuellement mises en place à l'image, par exemple, de « L'opération Gargantua » qui a regroupé la compagnie de théâtre Les brasseurs d'idées et l'association Curioz dans une action de sensibilisation en direct ; ou encore de l'opération avec notre partenaire Too Good To Go qui a permis aux collègues le désirant de repartir avec les restes de repas du restaurant.

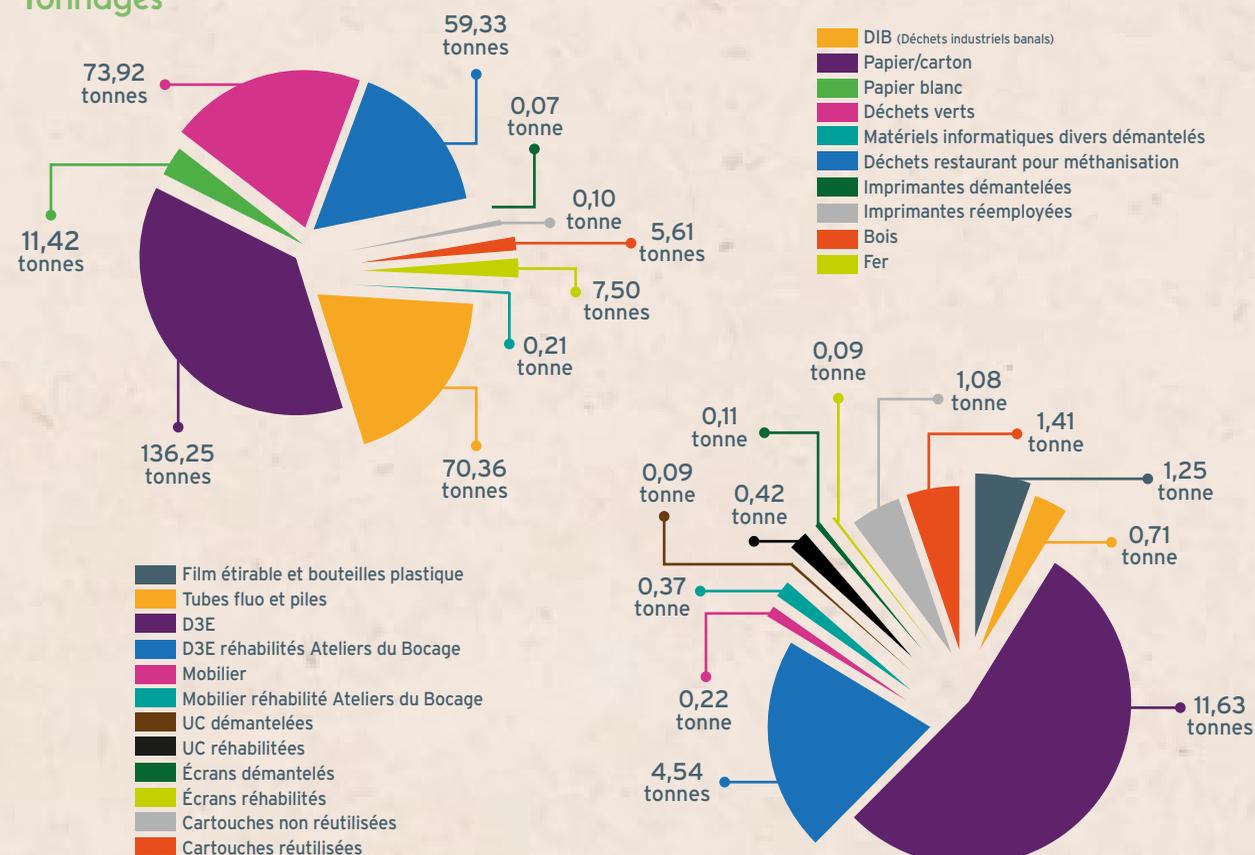
Déchets

Bonnes pratiques

Pour limiter la production de déchets du groupe, diverses actions de sensibilisation sont menées. La MAIF implique l'ensemble des acteurs internes dans cette démarche, à l'image de l'action « Trésors dans nos placards », menée sur le siège pendant toute l'année 2017. Au sein de l'entreprise, de nombreux types de déchets sont collectés, triés et recyclés avec la sollicitation de divers presta-

taires. D'autres contrats spécifiques existent pour le traitement de déchets particuliers (les cartouches d'encre, les ampoules, les bouchons de bouteilles, les stylos, les supports publicitaires, etc). L'attention est portée sur l'ensemble des déchets générés par la MAIF et particulièrement sur le gaspillage alimentaire et la gestion des déchets du restaurant du siège.

Tonnages



Total des déchets produits : **386,76 tonnes**

Total des déchets valorisés : **301,94 tonnes**

Soit **78 %** des déchets MAIF sont valorisés*

Les imprimantes, écrans et UC font partie des D3E : Déchets d'Équipements Électriques et Électroniques.

* Si le déchet est recyclé, réemployé, réutilisé ou bien régénéré, alors il est valorisé.

Les données de novembre et de décembre de l'entreprise Rouvrou n'étant pas disponibles à la rédaction de ce rapport, la quantité de déchets liée à ce prestataire peut varier, par extrapolation, de 17 %.

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

Énergie

LA MAIF A MIS EN PLACE UN SYSTÈME DE MANAGEMENT DE L'ÉNERGIE SELON LA NORME ISO 50001 AFIN D'AMÉLIORER SES PERFORMANCES EN CONTINU.

Bonnes pratiques bâtiments

Le système de management de l'énergie a été déployé selon la norme ISO 50001 sur un périmètre de 8 sites pilotes (le siège et 7 sites du réseau). Il va être déployé à tout le parc MAIF en exploitation. Un plan d'action d'économie d'énergie est déjà actif et des actions sont en cours. La MAIF a mis en place un outil de suivi des consommations d'énergie du parc : Deepki Ready, les installations de chauffage et de climatisation ont été remplacées pour 10 sites du parc. Sur le siège, les éclairages du gymnase ont été remplacés et des déstratificateurs ont été posés. Étant donné son secteur d'activité, la MAIF n'a pas d'impacts significatifs en termes de pollution sonore ou de toute autre forme de pollution spécifique à son activité.

Bonnes pratiques énergie renouvelable

En interne MAIF, l'énergie fait l'objet d'une attention particulière. L'électricité consommée par les locaux MAIF est produite à 100 % via des sources d'énergie renouvelables. Enercoop (fournisseur d'électricité 100 % renouvelable et coopératif en contrat direct avec les producteurs) est fournisseur d'énergie pour notre site parisien Maif social club.

Bonnes pratiques DSI

En ce qui concerne le volet informatique, un premier travail s'articule autour de la démarche « organisationnelle » : à l'acquisition de nouveaux équipements, à performance équivalente, le choix se porte vers des produits « Green IT » (postes de travail, switch, serveurs) ; des audits du datacenter sont réalisés tous les 3 ou 4 ans et l'utilisation des matériels informatiques a été prolongée d'un an. Le second travail s'articule autour de la démarche « opérationnelle » : l'organisation des salles du datacenter est optimisée, la virtualisation des serveurs est poursuivie, tout comme le principe de gestion de la récupération d'énergie.

En parallèle, la MAIF a été lauréate en 2017 d'un appel à projet de la région Occitanie/Pyrénées pour l'implantation d'ombrières photovoltaïques sur notre site toulousain qui accueille le CATS, le CGE et le CGG. La MAIF s'engage ainsi dans l'autoconsommation d'électricité photovoltaïque. Les travaux devraient commencer au second semestre 2018.

Électrique
**26 621 224
kwh PCI**

Gaz naturel
**479 178,9
kwh PCI**

Fuel
**225 223,41
kwh PCI**

72,66 %

C'est la part de l'énergie d'origine renouvelable consommée par la MAIF, soit **19 930 535 kwh**

Consommation totale d'autres énergies
136 000 kwh

Total
27 461 626,31 kwh

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

Consommation d'eau

Bonnes pratiques

Depuis plusieurs années, les systèmes de climatisation à eau perdue ont été supprimés partout où cela est techniquement possible. En 2015, une alarme GTB sur les consommations d'eau excessives hors des périodes d'exploitation a été installée au siège social et au Maif social club. Concernant les espaces verts, les plantes peu consommatrices

d'eau sont privilégiées depuis 2015 sur le siège social. L'eau destinée à l'arrosage de ces espaces est directement puisée dans la Sèvre niortaise avoisinante et chaque été les arrosages sont stoppés en amont des décisions préfectorales. En 2016, une expérimentation sur la distribution d'eau sanitaire a été réalisée.

Bilan carbone

Bonnes pratiques papier et impression

Un plan d'action Environnement est établi. Ses actions, dont les résultats sont actifs ou en cours, concernent le papier et les impressions.

Lors du référencement de nos imprimeurs, ces derniers doivent compléter un questionnaire sur leurs pratiques responsables. Tous nos fournisseurs sont certifiés au niveau environnemental. Ils transmettent systématiquement au service Achats leur dossier intégrant, entre autres, les modalités de recyclage de leurs déchets.

Plus de 95 % de notre production se fait sur du papier 100 %

recyclé et/ou certifié FSC ou PEFC. Pour la communication institutionnelle et commerciale, du papier mixte est utilisé (60 % fibres recyclées/40 % fibres vierges FSC).

Un contrat cadre Enveloppes est mis en œuvre : toutes les enveloppes sont certifiées FSC/PEFC ou 100 % recyclées. Seuls 4 modèles d'enveloppes n'ont pas de fenêtre papier pour une question de difficulté de la lecture optique des informations postales situées à ce niveau. Les impressions se font au badge et toutes les imprimantes sont programmées par défaut pour des impressions en noir et blanc et recto verso.

Bonnes pratiques déplacements professionnels

Une liste de véhicules de services et de fonction émettant moins de 110 g de CO₂/km et consommant en moyenne 5,1 litres pour 100 km est proposée aux salariés exerçant une activité le nécessitant.



Consommation de gazole MAIF

380 767 litres

Consommation de gazole MSF

101 371 litres

Bonnes pratiques Power Usage Effectiveness

Le PUE (Power Usage Effectiveness ou indicateur d'efficacité énergétique) est de 1,9 pour les 3 salles informatiques qui composent le datacenter (plus l'indicateur se rapproche de 1, plus l'efficacité est grande).

MAIF ET FILIA-MAIF

Partenariats et mécénat

Dans le cadre de l'engagement sociétal de l'entreprise et de sa communication institutionnelle, l'objectif des partenariats est de contribuer à la notoriété et au rayonnement de la marque MAIF. Ces partenariats nourrissent l'axe d'engagement sociétal de la MAIF « MAIF pour une société collaborative » sur les dimensions stratégiques suivantes : partage de la connaissance, innovation et promotion du collaboratif. Les partenariats d'image sont essentiellement présents sur les univers de l'éducation,

du sport, de la culture et du social au sens large (handicap, associatif, solidarité...).

En complément, des partenariats locaux sont aussi noués par les pôles militants et les militants chargés des relations institutionnelles en région. En 2017, ce montant dépasse les 550 000 €.

La MAIF investit aussi dans des fédérations, associations, universités, projets ou autres sous forme de mécénat.

7,5 M€

C'est environ le montant global alloué aux partenariats (locaux et d'image) pour 2017.

6,2 M€

C'est environ le montant global alloué aux mécénats pour 2017.

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

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 en situation de handicap et au recrutement de ces mêmes personnes. Elle fait appel à l'emploi temporaire et accueille stagiaires et apprentis. La MAIF fait aussi appel au secteur protégé ; elle travaille depuis plusieurs années avec les Ateliers du Bocage pour le recyclage d'une grande partie de ses déchets et qui emploie quasi exclusivement des personnes en situation de handicap ou en réinsertion professionnelle.

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, asso-

ciation reconnue d'intérêt général et implantée sur l'ensemble du territoire au travers de 112 sites. Les militants bénévoles de l'Association animent divers événements, notamment dans les établissements scolaires (sensibilisation aux risques routiers, accidents de la vie courante, etc). En propre, la MAIF sensibilise ses publics sur les différents risques pour leur permettre de les éviter (dossiers d'informations et de conseils sur le site internet maif.fr, diffusion de vidéos en point d'accueil et sur les réseaux sociaux). La MAIF a renouvelé son partenariat avec le ministère de l'Éducation nationale en 2016 pour l'accompagner dans son objectif de former 100 % des collégiens aux gestes de premiers secours en contribuant au renforcement du réseau de formateurs en secourisme, en participant à la conception d'outils pédagogiques et en dotant les académies de matériel pédagogique nécessaire aux formations. En parallèle, de 2016 à fin 2017, une expérimentation de véhicule connecté MAIF and Go a été menée auprès de sociétaires volontaires.

Population riveraine ou locale

Dans le cadre de sa fondation, 25 projets de recherche sur le thème des risques naturels ont été financés à ce jour, dont huit projets d'études terminés entre 2013 et 2015. En 2017, deux nouveaux projets de recherche ont été validés par le Conseil d'administration MAIF : un projet de système d'alerte aux séismes et tsunamis et un second pour maîtriser les conséquences d'un séisme.

La MAIF investit aussi les territoires sur le champ de l'économie circulaire, notamment aux côtés de ses partenaires Fablabs et Repair Cafés.

Depuis toujours, la MAIF entretient des liens étroits avec les établissements scolaires et diffuse plus largement tout un ensemble de solutions éducatives.

Dialogue avec les parties prenantes

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 2003, la MAIF convie ses sociétaires, publics affinitaires et communautés à participer à des événements en lien avec le champ institutionnel de la mutuelle. Diverses conférences, réunions, colloques et ateliers ont été organisés sur les piliers du développement durable et ce, au cours de ces dix dernières années, comme les tables rondes sur « l'économie collaborative », mais également sur le sujet du climat avec « préparons le monde de demain »,...

Au total, plus de 30 000 participants se sont mobilisés sur les 178 événements organisés en 2017 à travers l'ensemble du territoire. (cf. page 24).

En complément, la MAIF mène de nombreuses actions en faveur de l'éducation et du handicap, notamment à travers Les Rencontres extra ordinaires. Deux collèges les ont accueillies en 2017 pour un total d'environ 1 000 élèves sensibilisés. Sur les 489 élèves ayant répondu au questionnaire, 91 % déclarent avoir passé une bonne journée et appris sur le handicap.

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.

Au quotidien, la MAIF entretient des relations étroites avec ses sociétaires notamment via ses réseaux sociaux, son site internet et l'ensemble de son réseau (cf. page 25).

En interne, les collaborateurs sont régulièrement associés à la conception de nouveaux services dans des logiques de coconstruction et d'itérations.

MAIF ET FILIA-MAIF

Achats responsables

Actuellement, la politique d'achat de la MAIF intègre des pratiques responsables telles que les achats locaux, les travaux enclenchés sur des objets publicitaires responsables, le réemploi de nos bâches publicitaires en de nouveaux supports de communication, etc. Lors de ses appels d'offres, la MAIF demande à l'ensemble de ses fournisseurs de remplir un questionnaire évaluant leur performance RSE.

3 864

fournisseurs en France

60

fournisseurs en Europe (hors France)

18

fournisseurs reste du monde

3 942

fournisseurs au total

329,6 M€

achats en France

4,43 M€

achats en Europe (hors France)

942 742 €

achats reste du monde

335 M€

achats au total

Loyauté des pratiques

Lutte contre la corruption

Toute personne en contact avec les sociétaires (mandataires et salariés des filières Contrats, Sinistres, Associations & Collectivités, groupe Contrats, réseau des Prestataires), quelle que soit la nature de son contrat de travail, doit se former sur la lutte antiblanchiment par le biais d'un e-learning. L'outil est accessible depuis l'espace Formation de l'intranet MAIF et se décline en deux temps. Le premier, pour l'ensemble des nouveaux entrants, afin de permettre l'apprentissage de la réglementation, des enjeux et des obligations : c'est le LAB1. Ceci concerne donc tout nouvel arrivant dans l'entreprise intégrant une des structures concernées ou tout collaborateur rejoignant ces mêmes structures.

En revanche, pour le LAB2 « conforter ses connaissances LAB », il se fait dans un second temps, s'agissant de révi-

sions. Ce module a été mis en place pour maintenir les connaissances des apprenants.

À l'avenir, il s'adressera à chaque personne ayant fait le LAB1 depuis 3 ans, répondant ainsi aux obligations de formation continue des salariés.

Sur l'année 2017, 887 nouveaux entrants ont été formés au LAB1 : 777 salariés et 110 mandataires.

Sur l'année 2017, 4 080 acteurs internes ont été formés au LAB2 : 3 667 salariés et 413 mandataires. Ceux ayant validé le LAB1 après le 31/12/2015 se formeront au LAB2 lors d'une prochaine vague.

Les salariés de la filière Vente sont concernés par un autre parcours de formation : Protection de la clientèle (PCL).

En 2017, 885 salariés ont suivi cette formation.

Achat local

En 2017, 398 des fournisseurs MAIF sont implantés en Deux-Sèvres, département du siège social. Cela représente un montant d'achat de 56 317 145,60 €.

Santé et sécurité des consommateurs/Prévention

La MAIF met à disposition sur son site internet de nombreux dossiers d'informations et de conseils pour sensibiliser aux différents risques et ainsi permettre à tout un chacun de les éviter. Elle diffuse sur ses différents canaux de communication (point d'accueil, réseaux sociaux) des séries de vidéos qui, par effet miroir et d'identification, incitent à adopter le bon comportement. La MAIF a renouvelé son partenariat avec le ministère de l'Éducation nationale en 2016 pour l'accompagner dans son objectif de former 100 % des collégiens aux gestes de premiers secours en contribuant au renforcement du réseau de formateurs en secourisme, en participant à la conception d'outils pédagogiques et en dotant les académies de matériel pédagogique nécessaire aux formations. De 2016 à fin 2017, une expérimentation de véhicule connecté MAIF and Go auprès de 2 300 sociétaires volontaires a été menée.

Satisfaction clients

Chaque année depuis 2010, cette satisfaction client fait l'objet d'un dispositif de suivi global en interne. En 2017, ce dispositif comprenait 4 enquêtes de satisfaction adressées par Internet aux sociétaires MAIF et Filia-MAIF : suite à une déclaration de sinistre, suite à une souscription ou une adhésion, suite à la gestion de sinistre en Centre de gestion généraliste, suite à la gestion de sinistre en Centre de gestion expert (cf. page 44).

Handicap

Par ailleurs, la MAIF travaille à rendre l'ensemble de ses sites et de ses communications accessibles à tous. En 2017, elle a notamment développé un service de traduction en langue des signes permettant à ses sociétaires sourds et malentendants de pouvoir contacter l'entreprise à distance.

Transparence de l'offre

La MAIF a fondé son organisation sur la transparence ; elle exerce son activité au seul bénéfice de ses sociétaires, auxquels elle garantit la qualité et la pérennité de sa protection et de ses services. Début 2018, la MAIF a reçu pour la 14^e année consécutive la première place du podium de la Relation Client, secteur assurance (cf. page 41).

Investissement responsable

Premier assureur français signataire des Principes pour l'Investissement Responsable des Nations Unies en 2009, la MAIF a formalisé son engagement à mettre en œuvre une démarche d'investissement socialement responsable dans sa charte d'investissement responsable. Cette démarche s'est progressivement répandue sur toutes les classes d'actifs utilisées par le groupe MAIF dans le cadre de ses placements financiers.

La MAIF est aujourd'hui capable d'intégrer les dimensions environnementale, sociale et de gouvernance d'entreprise dans toutes les classes d'actifs dans lesquelles elle investit.

Au 31 décembre 2017, environ 81 % des placements financiers réalisés pour le compte du groupe MAIF (hors placements stratégiques) intégraient une dimension environnementale, sociale et/ou de gouvernance (ESG). 84 % de l'épargne collectée par Parnasse-MAIF dans le cadre des contrats d'assurance vie gérés par la MAIF sont également placés en tenant compte des enjeux ESG, et 1 % de l'épargne investie dans le contrat Assurance vie Responsable et Solidaire est dédié au financement de l'économie sociale et solidaire.



Le rapport

À l'assemblée générale de la société MAIF,

Opinion

En exécution de la mission qui nous a été confiée par votre assemblée générale, nous avons effectué l'audit des comptes annuels de la société MAIF relatifs à l'exercice clos le 31 décembre 2017, tels qu'ils sont joints au présent rapport.

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 à la fin de cet exercice.

L'opinion formulée ci-dessus est cohérente avec le contenu de notre rapport au comité d'audit.

Fondement de l'opinion

Référentiel d'audit

Nous avons effectué notre audit selon les normes d'exercice professionnel applicables en France. Nous estimons que les éléments que nous avons collectés sont suffisants et appropriés pour fonder notre opinion.

Les responsabilités qui nous incombent en vertu de ces normes sont indiquées dans la partie « Responsabilités des commissaires aux comptes relatives à l'audit des comptes annuels » du présent rapport.

Indépendance

Nous avons réalisé notre mission d'audit dans le respect des règles d'indépendance qui nous sont applicables, sur la période du 1^{er} janvier 2017 à la date d'émission de notre rapport, et notamment nous n'avons pas fourni de services interdits par l'article 5, paragraphe 1, du règlement (UE) n° 537/2014 ou par le Code de déontologie de la profession de commissaire aux comptes.

Justification des appréciations - Points clés de l'audit

En application des dispositions des articles L 823-9 et R 823-7 du Code de commerce relatives à la justification de nos appréciations, nous portons à votre connaissance les points clés de l'audit relatifs aux risques d'anomalies significatives qui, selon notre jugement professionnel, ont été les plus importants pour l'audit des comptes annuels de l'exercice, ainsi que les réponses que nous avons apportées face à ces risques.

Les appréciations ainsi portées s'inscrivent dans le contexte de l'audit des comptes annuels pris dans leur ensemble et de la formation de notre opinion exprimée ci-avant. Nous n'exprimons pas d'opinion sur des éléments de ces comptes annuels pris isolément.

Valorisation des titres de participation et des titres d'entreprises avec lesquelles il existe un lien de participation

Points clés de notre audit

Au 31 décembre 2017, les titres de participation et les titres d'entreprises avec lesquelles il existe un lien de participation sont inscrits au bilan pour une valeur nette comptable de 497 637 milliers d'euros soit 7 % du total actif. Ils sont comptabilisés à l'origine à leur coût historique d'acquisition, frais compris diminués d'une provision pour dépréciation durable de 31 394 milliers d'euros.

Comme indiqué en « Note 3: titres de participation » de l'annexe, 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.

Compte tenu de la part importante de jugement de la direction, nous avons considéré l'évaluation de la valeur d'utilité des titres de participation servant de base à la détermination des provisions pour dépréciation à caractère durable comme un point clé de notre audit.

Réponses apportées par le collège des commissaires aux comptes lors de l'audit

Pour s'assurer du caractère raisonnable de l'estimation de la valorisation des titres de participation et les titres d'entreprises avec lesquelles il existe un lien de participation, nos travaux ont notamment consisté à :

- analyser les droits et la documentation justifiant des acquisitions (contrats, accords de vente et d'achat, etc.);
- analyser la valorisation des titres sur la base de données observables lorsque ces données sont disponibles (instruments financiers cotés);
- obtenir les confirmations externes des données comptables utilisées pour les méthodes de valorisation s'appuyant sur l'actif net comptable;
- analyser les hypothèses et méthodes sous-jacentes à la valorisation des titres et notamment :
- apprécier le caractère raisonnable et la cohérence des business plan en fonction des données réelles historiquement constatées, de notre connaissance des entités, du marché sur lesquelles elles sont positionnées, et d'éléments macro-économiques pouvant impacter ces prévisions;
- apprécier la méthode de calcul utilisé pour la valorisation des titres de participation et analyser les méthodologies de valorisation des titres de participation.

Évaluation des provisions pour sinistres non connus et tardifsPoints clés de notre audit

Les provisions pour sinistres, figurant au bilan au 31 décembre 2017 pour un montant de 2 900 946 milliers d'euros, représentent un des postes les plus importants du passif.

Elles correspondent aux prestations survenues non payées, tant en principal qu'en accessoire (frais de gestion), et intègrent également une estimation des prestations à payer, non connues ou tardives, telle que présentée dans la note 9 de l'annexe.

Cette estimation s'appuie sur des données historiques faisant l'objet de projections visant à calculer le coût de sinistres non connus, en utilisant des méthodes actuarielles selon les modalités décrites dans la note 9 de l'annexe.

Elle requiert l'exercice du jugement de la direction pour le choix des hypothèses à retenir, des modèles de calcul à utiliser et des estimations des frais de gestion afférents.

Compte tenu du poids relatif de ces provisions au bilan et de l'importance du jugement exercé par la direction, nous avons considéré l'évaluation de ces provisions comme un point clé de l'audit.

Réponses apportées par le collège des commissaires aux comptes lors de l'audit

Afin d'apprécier le caractère raisonnable de l'estimation du montant des provisions pour sinistres non connus ou tardifs, notre approche d'audit a été basée sur les informations qui nous ont été communiquées et a comporté les travaux suivants :

- prendre connaissance de la conception et tester l'efficacité des contrôles clés relatifs à la gestion des sinistres et à la détermination de ces provisions;

- apprécier la pertinence de la méthode de calcul utilisée pour l'estimation des provisions;
- apprécier la fiabilité des états produits par votre entité, retraçant les données historiques ainsi que rapprocher les données servant de base à l'estimation des provisions avec la comptabilité;
- apprécier le caractère approprié des hypothèses relatives retenues pour le calcul des provisions;
- analyser le dénouement de la provision de l'exercice précédent avec les charges réelles des sinistres (boni/mali du dénouement);
- sur un certain nombre de segments, procéder à une contre valorisation des provisions techniques ou à une revue contradictoire des hypothèses utilisées pour le calcul des provisions.

Vérification du rapport de gestion et des autres documents adressés aux actionnaires

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

Informations données dans le rapport de gestion et dans les autres documents adressés aux actionnaires sur la situation financière et les comptes annuels

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 autres documents adressés aux actionnaires sur la situation financière et les comptes annuels, étant précisé qu'il ne nous appartient pas de nous prononcer sur la sincérité et la concordance avec les comptes annuels des informations prudentielles (couverture de la marge de solvabilité) extraites du rapport prévu par l'article L 355-5 du Code des assurances.

Informations résultant d'autres obligations légales et réglementairesDésignation des commissaires aux comptes

Nous avons été nommés commissaires aux comptes de la société MAIF par l'assemblée générale du 6 mai 2016 pour le cabinet Mazars et du 19 mai 2002 pour le cabinet PricewaterhouseCoopers.

Au 31 décembre 2017, le cabinet Mazars était dans la 2^e année de sa mission sans interruption et le cabinet PricewaterhouseCoopers dans la 15^e année.

Responsabilités de la direction et des personnes constituant le gouvernement d'entreprise relatives aux comptes annuels

Il appartient à la direction d'établir des comptes annuels présentant une image fidèle conformément aux règles et principes comptables français ainsi que de mettre en place le contrôle interne qu'elle estime nécessaire à l'établissement de comptes annuels ne comportant pas d'anomalies significatives, que celles-ci proviennent de fraudes ou résultent d'erreurs.

Lors de l'établissement des comptes annuels, il incombe à la direction d'évaluer la capacité de la société à poursuivre son exploitation, de présenter dans ces comptes, le cas échéant, les informations nécessaires relatives à la continuité d'exploitation et d'appliquer la convention comptable de continuité d'exploitation, sauf s'il est prévu de liquider la société ou de cesser son activité.

Il incombe au comité d'audit de suivre le processus d'élaboration de l'information financière et de suivre l'efficacité des systèmes de contrôle interne et de gestion des risques, ainsi que le cas échéant de l'audit interne, en ce qui concerne les procédures relatives à l'élaboration et au traitement de l'information comptable et financière.

Les comptes annuels ont été arrêtés par le Conseil d'administration.

Responsabilités des commissaires aux comptes relatives à l'audit des comptes annuels

Objectif et démarche d'audit

Il nous appartient d'établir un rapport sur les comptes annuels. Notre objectif est d'obtenir l'assurance raisonnable que les comptes annuels pris dans leur ensemble ne comportent pas d'anomalies significatives. L'assurance raisonnable correspond à un niveau élevé d'assurance, sans toutefois garantir qu'un audit réalisé conformément aux normes d'exercice professionnel permet de systématiquement détecter toute anomalie significative. Les anomalies peuvent provenir de fraudes ou résulter d'erreurs et sont considérées comme significatives lorsque l'on peut raisonnablement s'attendre à ce qu'elles puissent, prises individuellement ou en cumulé, influencer les décisions économiques que les utilisateurs des comptes prennent en se fondant sur ceux-ci.

Comme précisé par l'article L 823-10-1 du Code de commerce, notre mission de certification des comptes ne consiste pas à garantir la viabilité ou la qualité de la gestion de votre société.

Dans le cadre d'un audit réalisé conformément aux normes d'exercice professionnel applicables en France, le commissaire aux comptes exerce son jugement professionnel tout au long de cet audit. En outre :

- il identifie et évalue les risques que les comptes annuels comportent des anomalies significatives, que celles-ci proviennent de fraudes ou résultent d'erreurs, définit et met en œuvre des procédures d'audit face à ces risques, et recueille des éléments qu'il estime suffisants et appropriés pour fonder son opinion. Le risque de non-détection d'une anomalie significative provenant d'une fraude est plus élevé que celui d'une anomalie significative résultant d'une erreur, car la fraude peut impliquer la collusion, la falsification, les omissions volontaires, les fausses déclarations ou le contournement du contrôle interne ;
- il prend connaissance du contrôle interne pertinent pour l'audit afin de définir des procédures d'audit appropriées en la circonstance, et non dans le but d'exprimer une opinion sur l'efficacité du contrôle interne ;
- il apprécie le caractère approprié des méthodes comptables retenues et le caractère raisonnable des estimations comptables faites par la direction, ainsi que les informations les concernant fournies dans les comptes annuels ;
- il apprécie le caractère approprié de l'application par la direction de la convention comptable de continuité d'exploitation et, selon les éléments collectés, l'existence ou non d'une incertitude significative liée à des événements ou à des circonstances susceptibles de mettre en cause la capacité de la société à poursuivre son exploitation. Cette appréciation s'appuie sur les éléments collectés jusqu'à la date

de son rapport, étant toutefois rappelé que des circonstances ou événements ultérieurs pourraient mettre en cause la continuité d'exploitation. S'il conclut à l'existence d'une incertitude significative, il attire l'attention des lecteurs de son rapport sur les informations fournies dans les comptes annuels au sujet de cette incertitude ou, si ces informations ne sont pas fournies ou ne sont pas pertinentes, il formule une certification avec réserve ou un refus de certifier ;

- il apprécie la présentation d'ensemble des comptes annuels et évalue si les comptes annuels reflètent les opérations et événements sous-jacents de manière à en donner une image fidèle.

Rapport au comité d'audit

Nous remettons un rapport au comité d'audit qui présente notamment l'étendue des travaux d'audit et le programme de travail mis en œuvre, ainsi que les conclusions découlant de nos travaux. Nous portons également à sa connaissance, le cas échéant, les faiblesses significatives du contrôle interne que nous avons identifiées pour ce qui concerne les procédures relatives à l'élaboration et au traitement de l'information comptable et financière.

Parmi les éléments communiqués dans le rapport au comité d'audit, figurent les risques d'anomalies significatives, que nous jugeons avoir été les plus importants pour l'audit des comptes annuels de l'exercice et qui constituent de ce fait les points clés de l'audit, qu'il nous appartient de décrire dans le présent rapport.

Nous fournissons également au comité d'audit la déclaration prévue par l'article 6 du règlement (UE) n° 537-2014 confirmant notre indépendance, au sens des règles applicables en France telles qu'elles sont fixées notamment par les articles L 822-10 à L 822-14 du Code de commerce et dans le Code de déontologie de la profession de commissaire aux comptes. Le cas échéant, nous nous entretenons avec le comité d'audit des risques pesant sur notre indépendance et des mesures de sauvegarde appliquées.

Fait à Neuilly-sur-Seine et à Courbevoie, le 24 avril 2018

Les commissaires aux comptes

PricewaterhouseCoopers

Christine Billy



Mazars

Olivier Leclerc





Les résolutions adoptées à l'assemblée générale ordinaire

des 10 et 11 mai 2018

Première résolution

Approbation des comptes sociaux de l'exercice 2017 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 2017 et donne, en conséquence, au Conseil d'administration quitus de sa gestion.

Deuxième résolution

Affectation du résultat de l'exercice 2017.

L'exercice 2017 dégage un résultat comptable excédentaire, net d'impôt sur les sociétés, de cent-vingt-sept-millions-huit-cent-cinquante-quatre-mille-six-cent-cinquante euros et six centimes (127 854 650,06 €).

L'assemblée générale décide d'affecter cet excédent:

- à la Réserve pour l'achat d'œuvres originales d'artistes vivants pour la somme de huit-mille-cinq-cent-soixante-deux euros (8 562,00 €);
- en Autres réserves pour la somme de cent-vingt-sept-millions-huit-cent-quarante-six-mille-quatre-vingt-huit euros et six centimes (127 846 088,06 €).

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 2019.

L'assemblée générale décide qu'en 2019, 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 2019.

Sixième résolution

Fixation d'une limite aux indemnités qui seront versées aux administrateurs en 2019.

L'assemblée générale décide qu'en 2019, 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 2019.

Septième résolution

Ratification de la nomination à titre provisoire d'une administratrice.

L'assemblée générale ratifie la nomination à titre provisoire de Madame Marie-Pierre Elie en qualité d'administratrice, effectuée par le Conseil d'administration du 14 juin 2017, à effet de cette même date et jusqu'à l'assemblée générale 2018, en remplacement de Monsieur Alain Borjon-Guillerminet, dont la démission a pris effet au 1^{er} mai 2017.

Huitième résolution

Ratification de la nomination à titre provisoire d'une administratrice.

L'assemblée générale ratifie la nomination à titre provisoire de Madame Florence Babault en qualité d'administratrice, effectuée par le Conseil d'administration du 6 septembre 2017, à effet de cette même date et jusqu'à l'assemblée générale 2018, en remplacement de Monsieur Thierry Beudet, dont la démission a pris effet au 1^{er} juillet 2017.

Neuvième résolution

Renouvellement partie I 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 deux ans.

Administrateurs élus par l'assemblée générale dont le mandat vient à expiration à l'assemblée générale 2018 :

- M. Christian Cortes
- Mme Antonia Cubeddu Gerez
- M. Dominique Mahé
- M. Jean-Philippe Mariette
- M. Thierry Monminoux
- Mme Annick Valette

Administratrices nommées à titre provisoire dont le mandat vient à expiration à l'assemblée générale 2018 :

- Mme Florence Babault
- Mme Marie-Pierre Elie

Sociétaires MAIF ayant fait acte de candidature* :

- Mme Florence Babault
- M. Christian Cortes
- Mme Antonia Cubeddu Gerez
- Mme Marie-Pierre Elie
- M. Cédric Lapiteau
- M. Dominique Mahé
- Mme Salima Mahfoudi
- M. Jean-Philippe Mariette
- M. Thierry Monminoux
- Mme Annick Valette

* La présentation des candidats s'effectuera par ordre alphabétique à partir de la lettre tirée au sort par le Conseil d'administration du 11 avril 2018.



09

BILAN MAIF au 31 décembre 2017

ACTIF

	2017	2016
Actifs incorporels	66 476	67 184
Placements	6 224 414	6 059 261
Terrains et constructions	1 048 110	933 818
Placements dans les entreprises liées et dans les entreprises avec lesquelles existe un lien de participation	497 637	484 614
Autres placements	4 677 878	4 640 031
Créances pour espèces déposées auprès des entreprises cédantes	789	798
Part des cessionnaires et rétrocessionnaires dans les provisions techniques	210 923	166 963
Provisions pour primes non acquises (non-vie)	70	68
Provisions pour sinistres (non-vie)	210 853	166 895

	2017	2016
Créances	318 839	336 439
Créances nées d'opérations d'assurance directe	25 979	25 492
<i>Primes acquises non émises et primes à annuler</i>	- 5 528	- 5 689
<i>Autres créances nées d'opérations d'assurance directe</i>	31 507	31 181
Créances nées d'opérations de réassurance	19 595	26 067
Autres créances	273 265	284 880
<i>Personnel</i>	394	253
<i>État, organismes de Sécurité sociale, collectivités publiques</i>	28 689	50 084
<i>Débiteurs divers</i>	244 182	234 543
Autres actifs	238 983	66 222
Actifs corporels d'exploitation	39 361	32 508
Comptes courants et caisse	199 622	33 714
Comptes de régularisation Actif	59 407	64 494
Intérêts et loyers acquis non échus	42 316	47 479
Autres comptes de régularisation	17 091	17 015

TOTAL DE L'ACTIF

7 119 042

6 760 563

BILAN MAIF au 31 décembre 2017

PASSIF

	2017	2016
Capitaux propres	1 961 214	1 833 048
Fonds d'établissement	279 900	279 588
<i>Fonds d'établissement</i>	260 272	260 272
<i>Fonds d'établissement - droits d'adhésion</i>	19 628	19 316
Autres réserves	1 553 459	1 466 491
<i>Réserve de sécurité</i>	946 582	859 625
<i>Réserve pour fonds de développement des filiales et activités nouvelles</i>	428 696	428 696
<i>Réserve de capitalisation</i>	0	0
<i>Réserve achat d'œuvres originales d'artistes vivants</i>	586	575
<i>Autres réserves</i>	177 595	177 595
Report à nouveau	0	0
Résultat de l'exercice	127 855	86 969
Provisions techniques	3 718 619	3 525 898
Provisions pour primes non acquises (non-vie)	1 527	1 408
Provisions pour sinistres (non-vie)	2 900 946	2 707 532
Provisions d'égalisation	213 915	196 864
Autres provisions techniques (non-vie)	602 231	620 094
Provisions	61 893	74 471
Dettes pour dépôts en espèces reçues des cessionnaires	1 638	1 730

	2017	2016
Autres dettes	1 334 539	1 276 960
Dettes nées d'opérations d'assurance directe	826 626	829 557
<i>Dettes envers les sociétaires (contrats de mensualisation, cotisations perçues d'avance)</i>	817 473	819 329
<i>Autres dettes nées d'opérations d'assurance directe</i>	9 153	10 228
Dettes nées d'opérations de réassurance	315	488
Dettes envers les établissements de crédit	18 477	30 852
Autres dettes	489 121	416 063
<i>Autres emprunts, dépôts et cautionnements reçus</i>	244	246
<i>Personnel</i>	96 402	88 602
<i>État, organismes de Sécurité sociale, collectivités publiques</i>	80 629	65 238
<i>Créanciers divers</i>	311 846	261 977
Compte de régularisation Passif	41 139	48 456
TOTAL DU PASSIF	7 119 042	6 760 563
Engagements reçus et donnés	2017	2016
Engagements reçus	65 313	73 488
Engagements donnés	71 289	82 423
Avals, cautions et garanties de crédit donnés	5 976	8 935
Autres engagements sur titres, actifs ou revenus	0	0
Autres engagements donnés	65 313	73 488
Valeurs reçues en nantissement des cessionnaires et récessionnaires	65 180	78 926

COMPTES DE RÉSULTAT MAIF

au 31 décembre 2017

Compte technique de l'assurance non-vie		Opérations brutes	Cessions et retrocessions	Opérations nettes 2017	Opérations nettes 2016
Cotisations acquises		2 114 960	75 276	2 039 684	1 992 252
Cotisations	+	2 115 078	75 279	2 039 799	1 992 667
Variations des cotisations non acquises	+/-	- 118	- 3	- 115	- 415
Produits des placements alloués	+	153 101		153 101	106 714
Autres produits techniques	+	117		117	157
Charges de sinistres		1 788 828	81 770	1 707 058	1 580 315
Prestations et frais payés	-	1 595 414	37 813	1 557 601	1 480 034
Charges des provisions pour sinistres	+/-	193 414	43 957	149 457	100 281
Charges des autres provisions techniques	+/-	- 17 863		- 17 863	46 481
Frais d'acquisition et d'administration		317 169	4 620	312 549	283 675
Frais d'acquisition	-	196 550		196 550	178 609
Frais d'administration	-	120 619		120 619	109 784
Commissions reçues des réassureurs	+	0	4 620	- 4 620	- 4 718
Autres charges techniques	-	45 121		45 121	44 628
Variation de la provision pour égalisation	+/-	17 051		17 051	40 380
Résultat technique de l'assurance non-vie		117 872	- 11 114	128 986	103 644

Chiffres exprimés en milliers d'euros

Compte non technique		Opérations 2017	Opérations 2016
Résultat technique de l'assurance non-vie		128 986	103 644
Produits des placements		271 563	231 188
Revenus des placements	+	144 941	152 277
Autres produits des placements	+	5 584	28 942
Profits provenant de la réalisation des placements	+	121 038	49 969
Charges des placements		30 121	63 872
Frais de gestion interne et externe des placements et frais financiers	-	11 714	9 162
Autres charges des placements	-	12 280	15 555
Pertes provenant de la réalisation des placements	-	6 127	39 155
Produits des placements transférés	-	153 101	106 714
Autres produits non techniques	+	840	684
Autres charges non techniques	-	9 057	9 658
Résultat exceptionnel		22 850	- 9 622
Produits exceptionnels	+	29 478	5 870
Charges exceptionnelles	-	6 628	15 492
Participation des salariés et intéressement	-	26 362	22 973
Impôts sur les bénéfices	-	77 743	35 708
Résultat de l'exercice		127 855	86 969

Annexe aux comptes

• Faits caractéristiques de l'exercice	105
• Principes comptables et modes d'évaluation retenus	105
• Bilan	105
• Hors bilan	112
• Compte de résultat	112
• Dérogation aux principes généraux	113
• Changement de méthode et de présentation	113
• Événements postérieurs à la date de clôture	113
• Informations sur les postes du bilan et du compte de résultat	114
• Bilan	114
• Hors bilan	128
• Compte de résultat	131
• Autres informations	138

Faits caractéristiques de l'exercice

À un an de la fin du plan stratégique 2015-2018, les indicateurs de performance à fin d'année sont en ligne avec les objectifs.

Le chiffre d'affaires brut 2017 s'élève à 2115,0 millions d'euros, en hausse de 48,9 millions d'euros (+ 2,4 %), bénéficiant de la croissance du portefeuille et de la hausse des mesures tarifaires sur l'ensemble des contrats.

L'année 2017 est très favorable sur le plan financier, les produits nets des placements sont en hausse de 77,3 millions d'euros à 252,5 millions d'euros, dans un contexte de croissance économique soutenue qui a permis aux entreprises de dégager des bénéfices et qui ont alimenté la solide performance des actions (l'Euro Stoxx 600 a terminé sur une hausse de 7,68 %) et de taux d'intérêts bas.

La charge globale de sinistres ressort à 1502,4 millions d'euros en hausse de 31,5 millions d'euros, conséquence d'une sinistralité de l'exercice en cours dégradée du fait notamment des événements climatiques (les cyclones Irma et Maria et la sécheresse) et de la hausse des fréquences et des coûts moyens en habitation et en automobile.

Le montant des frais généraux nets de commissions augmente de 6,7 % à 652,6 millions d'euros.

Compte tenu de ces éléments, le ratio combiné s'élève à 101,1 %, en hausse de 1 point par rapport à 2016.

Les charges nettes diverses augmentent de 13,1 millions d'euros, suite à une hausse de la charge d'impôt sur les sociétés en raison principalement de la hausse du résultat comptable avant impôts et de la contribution exceptionnelle.

Le résultat net comptable s'établit à 127,9 millions d'euros, en hausse de 40,9 millions d'euros par rapport à l'an passé, conduisant à un taux de marge de 6,0 %.

Principes comptables et modes d'évaluation retenus

Les comptes présentés ont été établis conformément aux dispositions du règlement de l'Autorité des normes comptables (ANC) n° 2015-11 du 26 novembre 2015 relatif aux comptes annuels des entreprises d'assurance.

Les conventions générales comptables ont été appliquées, dans le respect du principe de prudence et conformément aux règles générales d'établissement des comptes annuels.

L'exercice a une durée de 12 mois, recouvrant la période du 1^{er} janvier au 31 décembre.

Les articles cités dans cette annexe font référence au Code des assurances ou, à défaut, au règlement ANC n° 2015-11.

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 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 343-9 et R 343-10 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 343-9, les autres valeurs relèvent donc de l'article R 343-10.

• Titres à revenu fixe (article R 343-9)

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, conformément à l'article R 343-11.

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 au règlement de l'ANC 2015-11.

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), corrigé de l'augmentation depuis la comptabilisation initiale de la marge d'intérêt par rapport au taux sans risque.

• Titres amortissables (article R 343-10)

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 décotes comme les titres estimés selon l'article R 343-9 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 conformément à l'article R 343-11.

Les règles de dépréciations de ces titres sont définies par le règlement de l'ANC:

- lorsque l'organisme d'assurance a l'intention et la capacité de détenir les placements amortissables classés à l'article R 343-10 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 non amortissables (article R 343-10)

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 selon l'article R 343-11, 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 parts ou actions émises par des organismes de placements collectifs, au dernier prix de rachat publié.

Conformément à la section 2 du règlement de l'ANC, 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 multicritère:

- 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 6 mois consécutifs précédent 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 flow positifs).

Cette approche conduit à constater une dépréciation durable pour certains fonds d'investissement selon les modalités suivantes:

- pour les fonds dont la cession est prévue à brève échéance (moins d'un an), la dépréciation correspond à l'intégralité de la moins-value constatée au 31 décembre de l'année;
- pour les autres fonds, la dépréciation 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 de 2 à 5 ans
- Autres matériels linéaire sur 5 ans
- Matériel de transport linéaire sur 2, 3 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 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 34.

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: 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 à l'article R 343-7 du Code des assurances et aux articles 143-9 à 143-11 du règlement ANC n° 2015-11 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 rente, les arrérages sont évalués 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 d'un calcul proportionnel au poids des natures de dépenses concernées. 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 de nos 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 % du taux moyen au cours des vingt-quatre derniers mois des emprunts de l'État (TME), conformément aux dispositions de l'article 143-2 du règlement ANC n° 2015-11.

La provision mathématique des rentes versées au titre des garanties d'invalidité est calculée en utilisant la table

de maintien en invalidité conformément aux dispositions de l'article 143-12 du règlement ANC et un taux technique qui ne peut excéder 75 % du taux moyen au cours des vingt-quatre derniers mois des emprunts de l'État.

La provision mathématique de certains contrats intègre également un taux de revalorisation de ces rentes à charge de l'assureur, fixé selon les articles 143-2 et 143-12 du règlement ANC n° 2015-11.

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 343-5, cette provision est constituée dès lors que globalement, les placements relevant de l'article R 343-10, 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 dotation annuelle est égale au tiers du montant de la moins-value latente nette globale, sans que cette dotation puisse conduire à ce que le montant total de la provision inscrite au bilan excède le montant de la moins-value nette globale constatée sur ces placements.

La charge constituée par la dotation à la provision pour risque d'exigibilité mentionnée à l'article R 343-5 peut être étalée dans des conditions précisées par arrêté du ministre chargé de l'économie. Le report de charge consécutif à cet étalement ne peut toutefois pas conduire à ce que la charge totale relative au provisionnement de la moins-value latente globale mentionnée à l'article R 343-5 pour un exercice donné soit supportée sur plus de huit exercices consécutifs, à compter de l'exercice où cette moins-value latente globale a été constatée.

Note 10: provisions

La nature et le montant des comptes figurant sur cette ligne sont précisés dans la note 36.

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 37.

Compte de résultat

Note 11: 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 12: 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 13: 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 14: produits et charges exceptionnels

La nature et le montant des comptes figurant sur la ligne « Résultat exceptionnel » sont précisés dans la note 48.

Note 15: produits et charges non techniques

La nature et le montant des comptes figurant sur les lignes « Autres produits non techniques » et « Autres charges non techniques » sont précisés dans la note 49.

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 19 411 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.

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	192 508	29 204	41 377	180 335
Frais d'établissement				
Autres immobilisations incorporelles	192 508	29 204	41 377	180 335
Terrains et constructions	1 256 117	196 035	80 435	1 371 717
Immobilisations	515 112	90 336	68 577	536 871
Parts de sociétés	741 005	105 699	11 858	834 846
Titres de propriété	516 008	78 186	65 163	529 031
Entreprises avec lesquelles existe un lien de participation	170 953	3 941	65 163	109 731
Entreprises liées	345 055	74 245		419 300
Autres placements	4 654 777	2 211 683	2 173 386	4 693 074
Créances pour espèces chez cédantes	798		9	789
Actifs corporels d'exploitation	159 717	36 345	49 299	146 763
Total	6 779 925	2 551 453	2 409 669	6 921 709

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	125 324	16 921	28 386	113 859
Frais d'établissement				
Autres immobilisations incorporelles	125 324	16 921	28 386	113 859
Terrains et constructions	322 299	20 033	18 725	323 607
Immobilisations	315 763	20 033	18 725	317 071
Parts de sociétés	6 536			6 536
Titres de propriété	31 394			31 394
Entreprises avec lesquelles existe un lien de participation	19 321			19 321
Entreprises liées	12 073			12 073
Autres placements	14 746	450		15 196
Créances pour espèces chez cédantes				
Actifs corporels d'exploitation	127 209	22 668	42 475	107 402
Total	620 972	60 072	89 586	591 458

Montants cumulés	Valeur brute en fin d'exercice	Amortissements	Dépréciations	Valeur nette en fin d'exercice
Actifs incorporels	180 335	113 859		66 476
Frais d'établissement				
Autres immobilisations incorporelles	180 335	113 859		66 476
Terrains et constructions	1 371 717	316 579	7 028	1 048 110
Immobilisations	536 871	316 579	492	219 800
Parts de sociétés	834 846		6 536	828 310
Titres de propriété	529 031		31 394	497 637
Entreprises avec lesquelles existe un lien de participation	109 731		19 321	90 410
Entreprises liées	419 300		12 073	407 227
Autres placements	4 693 074		15 196	4 677 878
Créances pour espèces chez cédantes	789			789
Actifs corporels d'exploitation	146 763	107 402		39 361
Total	6 921 709	537 840	53 618	6 330 251

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*	1 371 717	1 048 110	1 179 727	933 818	1 051 345
2. Actions et autres titres à revenu variable autres que les parts d'OPCVM*	513 523	481 895	1 083 901	468 872	1 176 798
3. Parts d'OPCVM (autres que celles visées en 4)*	691 760	690 165	934 812	694 259	867 883
4. Parts d'OPCVM détenant exclusivement des titres à revenu fixe*	764 906	764 906	849 312	550 741	635 360
5. Obligations et autres titres à revenu fixe*	2 836 235	2 790 899	2 989 632	2 997 352	3 274 574
6. Prêts hypothécaires*					
7. Autres prêts et effets assimilés*	76 253	76 253	76 253	76 529	77 156
8. Dépôts auprès des entreprises cédantes*	2 717	2 717	4 822	2 879	5 053
9. Dépôts (autres que ceux visés au 8) et cautionnements en espèces et autres placements*	337 500	337 500	337 500	295 000	295 000
* Dont placements effectués dans l'OCDE	6 594 611	6 192 445	7 455 959	6 019 450	7 383 169
* Dont placements effectués hors OCDE					
10. Actifs représentatifs de contrats en unités de compte (autres OPCVM): - placements immobiliers - titres à revenu variable autres que des parts d'OPCVM - OPCVM détenant exclusivement des titres à revenu fixe - autres OPCVM - obligations et autres titres à revenu fixe					
11. Autres instruments financiers à terme: - stratégie d'investissement ou de désinvestissement - stratégie de rendement - autres opérations					
12- Total (lignes 1 à 11)	6 594 611	6 192 445	7 455 959	6 019 450	7 383 169

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: 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 343-9 et instruments financiers à terme rattachés :	2 763 172	2 731 203	2 929 935	2 937 655	3 214 878
- dont décote non encore amortie		39 209		48 186	
- dont prime de remboursement non reprise		13 046		15 052	
Placements évalués selon l'article R 343-10 et instruments financiers à terme rattachés	3 831 439	3 461 242	4 526 024	3 081 795	4 168 291
Placements évalués selon l'article R 343-13 et instruments financiers à terme rattachés					
Placements évalués selon l'article R 343-11 et instruments financiers à terme rattachés					
Autres instruments financiers à terme					
b. dont, pour les entreprises visées à l'article L 310-1 du Code des assurances :					
Valeurs affectables à la représentation des provisions techniques autres que celles visées ci-dessous	6 591 894	6 189 728	7 451 137	6 016 571	7 378 116
Valeurs garantissant les engagements envers les institutions de prévoyance ou couvrant les fonds de placement gérés					
Valeurs déposées chez les cédants (dont valeurs déposées chez les cédants dont l'entreprise s'est portée caution solidaire)	2 717	2 717	4 822	2 879	5 053
Valeurs affectées aux provisions techniques des opérations d'assurance légalement cantonnées dans une comptabilité auxiliaire d'affectation en France					
Autres affectations ou sans affectation					
II. Actifs affectables à la représentation des provisions techniques (autres que les placements, les instruments financiers à terme et la part des réassureurs dans les provisions techniques)	223 447	223 447	223 447	50 336	50 336
III. Valeurs appartenant à des institutions 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	542 717	242 331	276 262	221 739	263 775
Droits réels	507 355	206 969	231 353	186 377	219 386
Parts des sociétés immobilières ou foncières ¹	35 362	35 362	44 909	35 362	44 389
Autres immobilisations	829 000	805 779	903 465	712 079	787 570
Droits réels	29 516	12 830	24 054	12 971	22 303
Parts des sociétés immobilières ou foncières ¹	799 484	792 949	879 411	699 108	765 267
Total	1 371 717	1 048 110	1 179 727	933 818	1 051 345
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	318 839	316 516	1 874	449	336 439	324 238	11 905	296
Créances nées d'opérations d'assurance directe	25 979	28 042	- 2 496	433	25 492	27 631	- 2 419	280
Primes à annuler	- 5 528	- 3 032	- 2 496		- 5 689	- 3 270	- 2 419	
Autres créances nées d'opérations d'assurance directe	31 507	31 074		433	31 181	30 901		280
Créances nées d'opérations de réassurance	19 595	18 121	1 474		26 067	24 593	1 474	
Autres créances	273 265	270 353	2 896	16	284 880	272 014	12 850	16
Personnel	394	283	111		253	237	16	
État, organismes de Sécurité sociale, collectivités publiques	28 689	25 865	2 824		50 084	37 216	12 868	
Débiteurs divers	244 182	244 205	- 39	16	234 543	234 561	- 34	16
Dettes pour dépôts	1 638		1 638		1 730	1 730		
Autres dettes	1 334 539	1 318 765	203	15 571	1 276 960	1 261 209	136	15 615
Dettes nées d'opérations d'assurance directe	826 626	826 570	56		829 557	829 513	44	
Dettes envers les sociétaires	817 473	817 473			819 329	819 329		
Autres dettes nées d'opérations d'assurance directe	9 153	9 097	56		10 228	10 184	44	
Dettes nées d'opérations de réassurance	315	315			488	488		
Dettes envers les établissements de crédit	18 477	18 477			30 852	30 852		
Autres dettes	489 121	473 403	147	15 571	416 063	400 356	92	15 615
Autres emprunts, dépôts et cautionnements reçus	244	49	124	71	246	50	81	115
Personnel	96 402	96 402			88 602	88 602		
État, organismes de Sécurité sociale, collectivités publiques	80 629	80 629			65 238	65 238		
Créanciers divers	311 846	296 323	23	15 500	261 977	246 466	11	15 500

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
Altima Assurances	6 852		6 852	
BPCE Assurances				59 600
Filia-MAIF	108 620		108 620	
Inter Mutuelles Assistance		15 964		15 964
Parnasse-MAIF	107 904		107 904	
Tuw-Tuw				

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 – 275 rue du Stade - 79180 Tréviens de Chauray	26 965	- 1 668 ¹	99,99 %	18 926	6 853
Château Dauzac SA – Domaine de Dauzac - 33460 Labarde	2 635	9 328 ¹	99,99 %	50 719	50 719
Delta Immo OPCI – 200 avenue Salvador Allende - 79000 Niort	362 699	146 188 ¹	61,07 %	330 037	330 037
Delta Parc SCI – 200 avenue Salvador Allende - 79000 Niort	25 917	7 336 ¹	99,00 %	25 657	25 657
Delta Port Zelande SAS – 14 rue Avaulée - 92240 Malakoff	6 395	- 408 ³	72,76 %	4 653	4 653
Filia-MAIF SA – 200 avenue Salvador Allende - 79076 Niort	114 338	194 434 ¹	95,00 %	108 620	108 620
Immo Pan Europe SAS – 200 avenue Salvador Allende - 79076 Niort	3 415	64 597 ¹	55,00 %	37 408	37 408
Locamut I SCI – 200 avenue Salvador Allende - 79000 Niort	9 700	- 3 475 ¹	100,00 %	9 705	9 705
MAIF Avenir SAS – 200 avenue Salvador Allende - 79000 Niort	250 000	- 3 010 ¹	100,00 %	156 250	156 250
MAIF Connect SAS – 61 rue de la Gare - 79027 Niort	858	556 ²	100,00 %	2 850	2 850
MAIF Horizon SAS – 200 avenue Salvador Allende - 79000 Niort	12 422	- 6 740 ²	100,00 %	21 000	1 679
MAIF Interface SAS – 200 avenue Salvador Allende - 79000 Niort	20 715	- 1 514 ¹	100,00 %	8 192	8 192
MAIF Investissement Social et Solidaire SAS 200 avenue Salvador Allende - 79000 Niort	24 200	- 53 ¹	100,00 %	16 940	16 940
MAIF Solutions Financières SAS 100 avenue Salvador Allende - 79000 Niort	6 659	1 780 ¹	98,00 %	6 526	6 526
Mexclub SAS – 200 avenue Salvador Allende - 79000 Niort	7 015	- 113 ¹	100,00 %	3 515	3 515
Parnasse-MAIF SA – 50 avenue Salvador Allende - 79029 Niort	122 000	274 009 ¹	80,01 %	107 904	107 904
2. Participations (10 à 50 % au moins du capital détenu par la société)					
Hemisphere Holding SC – 100-104 avenue de France 75013 Paris	6 715	41 379 ¹	10,00 %	5 022	5 022
Ima SA – 118 avenue de Paris - 79033 Niort	31 407	50 747 ¹	26,64 %	15 964	15 964
Services Seniors Invest SCI – 8 rue Bellini - 75116 Paris	1 750	³	22,86 %	3 800	3 800
Socram Banque SA – 2 rue du 24 Février - 79095 Niort	70 000	148 799 ¹	20,00 %	32 389	32 389
Trevins Immobilier SCI – 40 rue de la Boetie - 75008 Paris	22 189	- 16 384 ²	42,86 %	6 657	3 073
Campus Immo G OPCI – 42 allées Turcat-Méry - 13417 Marseille	74 699	- 1 503 ²	31,07 %	22 800	22 800
Delta Loisirs Évasion OPCI – 167 quai Bataille Stalingrad 92130 Issy-Les Moulineaux	73 718	- 1 955 ²	44,00 %	38 149	38 149
La Française Rendement Regions OPCI – 128 boulevard Raspail 75006 Paris	21 299	- 962 ²	24,93 %	5 000	5 000
Residial Cat. F OPCI – 9 rue Jadin - 75017 Paris	45 347	²	27,50 %	8 580	8 580
Sunlight OPCI – 173 boulevard Haussmann - 75008 Paris	88 072	- 3 167 ²	10,00 %	8 145	8 145
B - Renseignements globaux concernant les autres filiales ou participations					
1- Filiales					
a- françaises				983	983
b- étrangères					
1- Participations					
a- françaises				1 679	1 679
b- étrangères					

1- Chiffres 2017 provisoires - 2- Chiffres 2016 - 3- Société créée en 2017 - Première clôture au 31/12/2018

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 – 275 rue du Stade - 79180 Trévins de Chauray			28 074 ¹	- 617 ¹	
Château Dauzac SA – Domaine de Dauzac - 33460 Labarde	1 500		707 ¹	- 33 ¹	
Delta Immo OPCI – 200 avenue Salvador Allende - 79000 Niort			32 961 ¹	10 004 ¹	13 736
Delta Parc SCI – 200 avenue Salvador Allende - 79000 Niort			4 258 ¹	2 511 ¹	2 284
Delta Port Zelande SAS – 14 rue Avaulée - 92240 Malakoff	13 500		1	745 ¹	276
Filia-MAIF SA – 200 avenue Salvador Allende - 79076 Niort			641 949 ¹	12 312 ¹	
Immo Pan Europe SAS – 200 avenue Salvador Allende - 79076 Niort			680 ¹	256 ¹	
Locamut I SCI – 200 avenue Salvador Allende - 79000 Niort	4 199		1 288 ¹	- 109 ¹	
MAIF Avenir SAS – 200 avenue Salvador Allende - 79000 Niort			17 ¹	943 ¹	
MAIF Connect SAS – 61 rue de la Gare - 79027 Niort	650		5 822 ¹	- 576 ¹	
MAIF Horizon SAS – 200 avenue Salvador Allende - 79000 Niort			1	- 1055 ¹	
MAIF Interface SAS – 200 avenue Salvador Allende - 79000 Niort			7 ¹	- 4 669 ¹	
MAIF Investissement Social et Solidaire SAS 200 avenue Salvador Allende - 79000 Niort			1	- 286 ¹	
MAIF Solutions Financières SAS 100 avenue Salvador Allende - 79000 Niort			15 744 ¹	943 ¹	
Mexclub SAS – 200 avenue Salvador Allende - 79000 Niort			1	- 330 ¹	
Parnasse-MAIF SA – 50 avenue Salvador Allende - 79029 Niort			755 937 ¹	37 850 ¹	
2. Participations (10 à 50 % au moins du capital détenu par la société)					
Hemisphere Holding SC – 100-104 avenue de France - 75013 Paris			1	1 082 ¹	213
Ima SA – 118 avenue de Paris - 79033 Niort			1	1 511 ¹	
Services Seniors Invest SCI – 8 rue Bellini - 75116 Paris			3	3	
Socram Banque SA – 2 rue du 24 Février - 79095 Niort			70 725 ¹	5 623 ¹	910
Trevins Immobilier SCI – 40 rue de la Boetie - 75008 Paris			1 104 ²	822 ²	
Campus Immo G OPCI – 42 allées Turcat-Méry - 13417 Marseille			3 641 ²	2 631 ²	
Delta Loisirs Évasion OPCI – 167 quai Bataille Stalingrad - 92130 Issy-Les Moulineaux			3 057 ²	2 970 ²	1 625
La Française Rendement Regions OPCI – 128 boulevard Raspail - 75006 Paris			1 354 ²	1 090 ²	211
Residial Cat. F OPCI – 9 rue Jadin - 75017 Paris			4 861 ²	902 ²	195
Sunlight OPCI – 173 boulevard Haussmann - 75008 Paris			4 396 ²	4 285 ²	431
B - Renseignements globaux concernant les autres filiales ou participations					
1- Filiales					
a- françaises	60				
b- étrangères					
1- Participations					
a- françaises	190				100
b- étrangères					

1- Chiffres 2017 provisoires - 2- Chiffres 2016 - 3- Société créée en 2017 - Première clôture au 31/12/2018

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

Dénominations	Siège social	Forme juridique
Boulogne Le Gallo	83-85 avenue Marceau - 75016 Paris	SCI
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
Services Seniors Invest	8 rue Bellini - 75116 Paris	SCI
Trévins Immobilier	40 rue de La Boétie - 75008 Paris	SCI
Hemisphere Holding	100-104 avenue de France - 75013 Paris	SC
Au-Dace	200 avenue Salvador Allende - 79000 Niort	GIE
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 rétrocessionnaires dans les provisions techniques						
Provisions pour primes non acquises	1 332		1 332	1 206		1 206
Provisions pour sinistres	1 332		1 332	1 206		1 206
Créances	219 628	10 204	229 832	212 773	5 699	218 472
Créances nées d'opérations d'assurance directe	5 082		5 082	4 907		4 907
Créances nées d'opérations de réassurance	2 447		2 447	2 754		2 754
Autres créances	212 095	10 204	222 299	205 108	5 699	210 807
Comptes de régularisation - Actif	4		4	4		4
Passif						
Provisions techniques	6 430		6 430		2 044	2 044
Provisions pour primes non acquises					2 044	2 044
Provisions pour sinistres	6 430		6 430			
Provisions d'égalisation						
Autres provisions techniques						
Dettes	224 589	7 246	231 835	222 304	5 623	227 927
Dettes nées d'opérations d'assurance directe					488	488
Dettes nées d'opérations de réassurance						
Autres dettes	224 589	7 246	231 835	222 304	5 135	227 439
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 2017.

Note 27: capitaux propres

Rubriques	Montant N - 1	Mouvement de l'exercice	Montant N
Fonds d'établissement	279 271	317	279 588
Réserves prévues par les statuts	859 625	86 957	946 582
Réserve de sécurité	859 625	86 957	946 582
Réserves diverses	606 866	11	606 877
Réserve pour le développement des filiales et des activités nouvelles	428 696		428 696
Réserve pour l'achat d'œuvres originales d'artistes vivants	575	11	586
Autres réserves	177 595		177 595
Report à nouveau			
Résultat de l'exercice 2016	86 969	- 86 969	
Résultat de l'exercice 2017		127 855	127 855
Total	1 833 048	128 166	1 961 214

Note 28: actifs incorporels

Rubriques	Valeur brute	Amortissements	Valeur nette
Droit au bail	8 292	5 249	3 043
Progiciels informatiques	50 247	42 911	7 336
Immobilisations incorporelles	121 796	65 699	56 097
Total	180 335	113 859	66 476

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	196 770	186 209
b. Excédent ou insuffisance net au titre des exercices antérieurs		
Provisions pour sinistres à l'ouverture	2 707 532	2 621 607
Prestations payées	567 431	579 280
Provisions pour sinistres à la clôture	2 012 822	1 922 727
Excédent net (+)	127 279	119 599
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 2015	Exercice de survenance		
	2013	2014	2015
Règlements	1 359 946	1 330 471	958 678
Provisions	253 552	354 655	757 224
Total sinistres	1 613 498	1 685 126	1 715 902
Cotisations acquises	1 959 311	1 992 819	2 040 346
Pourcentage sinistres/cotisations acquises	82,35 %	84,56 %	84,10 %

Année d'inventaire 2016	Exercice de survenance			
	2013	2014	2015	2016
Règlements	1 394 378	1 400 503	1 281 320	985 729
Provisions	205 123	261 214	409 625	782 314
Total sinistres	1 599 502	1 661 717	1 690 946	1 768 043
Cotisations acquises	1 959 205	1 992 600	2 041 922	2 064 854
Pourcentage sinistres/cotisations acquises	81,64 %	83,39 %	82,81 %	85,63 %

Année d'inventaire 2017	Exercice de survenance				
	2013	2014	2015	2016	2017
Règlements	1 416 517	1 432 891	1 352 799	1 333 279	1 029 319
Provisions	159 761	226 412	293 774	438 370	885 722
Total sinistres	1 576 278	1 659 303	1 646 573	1 771 650	1 915 042
Cotisations acquises	1 959 201	1 992 630	2 041 834	2 065 808	2 114 070
Pourcentage sinistres/cotisations acquises	80,46 %	83,27 %	80,64 %	85,76 %	90,59 %

Note 32: clause de réserve de propriété sur immobilisations

Le montant des acquisitions d'immobilisations non réglées totalement au 31 décembre 2017 n'est pas significatif.

Note 33: produits à recevoir et charges à payer au titre de l'exercice rattachés au poste de créances et dettes

Rubriques	Montant N	Montant N - 1
Produits à recevoir rattachés aux créances au titre de l'exercice		
Personnel		
Sécurité sociale et autres organismes sociaux		
État et autres collectivités publiques	1 665	2 111
Débiteurs divers et créiteurs divers	217 313	207 213
Total	218 978	209 324
Charges à payer rattachées aux dettes au titre de l'exercice		
Personnel	96 331	88 093
Sécurité sociale et autres organismes sociaux	50 927	48 786
État et autres collectivités publiques	20 283	16 066
Débiteurs divers et créiteurs divers	56 704	37 170
Total	224 245	190 115

Note 34: comptes de régularisation

Actif	Montant N	Montant N - 1
Intérêts et loyers non échus	42 316	47 479
Autres comptes de régularisation	17 091	17 015
Charges constatées d'avance	7 920	8 371
Cotisations - acceptations - comptes non reçus		
Charges à répartir		
Différences sur les prix de remboursement à percevoir	9 171	8 644
Total	59 407	64 494
Passif	Montant N	Montant N - 1
Comptes de régularisation	41 139	48 456
Amortissement des différences sur les prix de remboursement	41 139	48 456
Sinistres payés - acceptations - comptes non reçus		
Commissions - acceptations - comptes non reçus		
Produits constatés d'avance		
Total	41 139	48 456

Note 35: titres émis

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

Note 36: ventilation des provisions

Rubriques	Montant N - 1	Dotations de l'exercice	Reprises de l'exercice	Montant N
Amortissements dérogatoires	37 626	815	2 259	36 182
Provision pour litiges en cours ¹	32 102	230	24 768	7 564
Provision pour risques et charges ²	4 743	15 167	1 763	18 147
Total	74 471	16 212	28 790	61 893

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 à la charge de l'engagement du dispositif de retraite progressive.

Hors bilan**Note 37: 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 1 208 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'actionnaires le 24 mars 2006, 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 2017, l'investissement réalisé est de 4 067 milliers d'euros et les remboursements reçus s'élevaient à 5 620 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.

- 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.

- La MAIF a donné son accord de principe pour une prise de participation dans le capital de P&V Assurances pour un montant de 5 000 milliers d'euros jusqu'au 31 décembre 2018. Cet engagement s'inscrit dans le cadre d'une augmentation de capital d'un minimum 50 000 milliers d'euros conduisant la MAIF à détenir, post opération, une participation qui ne pourra être supérieure à 10 % du capital de P&V Assurances.

→ **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**

Par signature des deux parties, d'une offre d'acquisition d'un ensemble immobilier sis 154 Rue de l'Université à Paris 7^e, la MAIF s'est engagée à acquérir à TH Real Estate cet immeuble dont le prix d'achat hors frais et droits d'acquisition s'élève à 88 000 milliers d'euros.

→ 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 2017, 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 81 587 milliers d'euros, soit 20 % du montant total des passifs externes et des engagements hors bilan de l'établissement bancaire à cette même date.

La MAIF, en sa qualité d'actionnaire unique d'Altima Assurances s'est engagée, lors de son Conseil d'administration du 13 décembre 2017, à intervenir dès lors qu'Altima verrait son niveau d'appétence franchi afin d'augmenter les capitaux propres d'Altima dans la limite d'un taux de couverture du SCR à 150 %, et dans la limite du respect de l'appétence MAIF.

Compte de résultat**Note 38: 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		6 948	6 948		3 867	3 867
Revenus des placements immobiliers		33 980	33 980		32 040	32 040
Revenus des autres placements	685	103 328	104 013	736	115 634	116 370
Autres revenus financiers (commissions, honoraires)						
Autres produits des placements		126 622	126 622		78 911	78 911
Total produits des placements	685	270 878	271 563	736	230 452	231 188
Charges						
- Frais financiers (commissions, honoraires, intérêts et agios)		624	624		1 301	1 301
- Autres charges des placements		29 497	29 497		62 571	62 571
Total charges des placements		30 121	30 121		63 872	63 872

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 39: ventilation des opérations techniques par catégorie

Rubriques	Catégories				
	Dommages corporels contrats individuels	Dommages corporels contrats collectifs	Automobile		
			Responsabilité civile	Dommages	Total
1. Cotisations acquises	284 155	22 357	376 751	580 313	957 064
a. Cotisations	284 155	22 393	376 751	580 313	957 064
b. Charges des provisions pour primes non acquises		36			0
2. Charges des prestations	138 469	5 339	290 556	483 900	774 456
a. Prestations et frais payés	116 356	5 985	296 979	468 421	765 400
b. Charges des provisions pour prestations et diverses	22 113	-646	-6 423	15 479	9 056
A. Solde de souscription	145 686	17 018	86 195	96 413	182 608
5. Frais d'acquisition	48 908	4 022	36 819	34 166	70 985
6. Autres charges de gestion nettes	29 029	2 542	26 044	34 071	60 115
B. Charges d'acquisition et de gestion nettes	77 936	6 564	62 863	68 237	131 100
7. Produits des placements	24 713	738	52 580	7 767	60 347
C. Solde financier	24 713	738	52 580	7 767	60 347
9. Part des réassureurs dans les cotisations acquises	439	232	2 942	5 535	8 477
10. Part des réassureurs dans les prestations payées			1 695	151	1 846
11. Part des réassureurs dans les charges des provisions pour prestations			-4 700	-9	-4 709
13. Commissions reçues des réassureurs	6		143	110	253
D. Solde de réassurance	- 433	- 232	- 5 804	- 5 283	- 11 088
Résultat technique	92 030	10 960	70 108	30 660	100 768
Hors compte					
14. Provisions pour primes non acquises (clôture)		266	8	12	21
15. Provisions pour primes non acquises (ouverture)		229	8	12	21
16. Provisions pour sinistres à payer (clôture)	440 034	5 272	1 086 377	72 114	1 158 491
17. Provisions pour sinistres à payer (ouverture)	417 000	5 917	1 077 620	62 630	1 140 251
18. Autres provisions techniques (clôture)	60 646		462 062	32 527	494 590
19. Autres provisions techniques (ouverture)	61 568		477 242	26 532	503 774

Note 39: suite

Rubriques	Catégories				
	Dommages aux biens			Catastrophes naturelles	Responsabilité civile générale
	Particuliers	Professionnels	Total		
1. Cotisations acquises	472 891	51 481	524 372	55 353	98 366
a. Cotisations	472 881	51 489	524 370	55 350	98 427
b. Charges des provisions pour primes non acquises	-9	8	-1	-3	61
2. Charges des prestations	382 352	33 565	415 917	148 024	97 680
a. Prestations et frais payés	355 419	32 129	387 548	50 214	68 833
b. Charges des provisions pour prestations et diverses	26 933	1 436	28 369	97 809	28 847
A. Solde de souscription	90 539	17 916	108 455	-92 671	686
5. Frais d'acquisition	30 673	8 918	39 591	4 026	13 258
6. Autres charges de gestion nettes	42 572	5 676	48 248	4 888	10 624
B. Charges d'acquisition et de gestion nettes	73 245	14 594	87 839	8 914	23 882
7. Produits des placements	15 602	2 473	18 075	12 617	26 891
C. Solde financier	15 602	2 473	18 075	12 617	26 891
9. Part des réassureurs dans les cotisations acquises	13 890	2 112	16 001	35 265	1 014
10. Part des réassureurs dans les prestations payées	160	-704	-545	24 851	2 044
11. Part des réassureurs dans les charges des provisions pour prestations	-168	-175	-343	48 102	-3 385
13. Commissions reçues des réassureurs	311	34	345	1 780	46
D. Solde de réassurance	- 13 588	- 2 957	- 16 544	39 468	- 2 309
Résultat technique	19 308	2 838	22 147	- 49 500	1 386
Hors compte			0		
14. Provisions pour primes non acquises (clôture)	2	495	496	41	412
15. Provisions pour primes non acquises (ouverture)	11	487	498	44	351
16. Provisions pour sinistres à payer (clôture)	220 850	38 491	259 340	304 939	558 744
17. Provisions pour sinistres à payer (ouverture)	203 653	38 375	242 028	207 129	528 135
18. Autres provisions techniques (clôture)	173 482	7 906	181 388		79 522
19. Autres provisions techniques (ouverture)	163 746	6 586	170 332		81 284

Note 39: 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	53 738	93 318	3 015	2 091 738	23 222	2 114 960
a. Cotisations	53 745	93 337	3 015	2 091 856	23 222	2 115 078
b. Charges des provisions pour primes non acquises	7	18		118		118
2. Charges des prestations	74 472	107 037	6 704	1 768 098	19 919	1 788 017
a. Prestations et frais payés	76 733	106 968	2 025	1 580 062	15 352	1 595 414
b. Charges des provisions pour prestations et diverses	-2 261	69	4 680	188 036	4 567	192 603
A. Solde de souscription	- 20 734	- 13 719	- 3 689	323 641	3 302	326 943
5. Frais d'acquisition	5 521	9 592	649	196 550		196 550
6. Autres charges de gestion nettes	3 673	6 427	77	165 622		165 622
B. Charges d'acquisition et de gestion nettes	9 193	16 018	726	362 172		362 172
7. Produits des placements	5 960	2 053	1 706	153 101		153 101
C. Solde financier	5 960	2 053	1 706	153 101		153 101
9. Part des réassureurs dans les cotisations acquises	47	137	242	61 855	13 422	75 276
10. Part des réassureurs dans les prestations payées		46	- 341	27 901	9 913	37 813
11. Part des réassureurs dans les charges des provisions pour prestations			4 167	43 831	127	43 958
13. Commissions reçues des réassureurs		90		2 520	2 099	4 620
D. Solde de réassurance	- 47	- 2	3 584	12 397	- 1 283	11 114
Résultat technique	- 24 014	- 27 686	876	126 967	2 019	128 986
Hors compte						
14. Provisions pour primes non acquises (clôture)	15	275		1 526		1 526
15. Provisions pour primes non acquises (ouverture)	8	257		1 408		1 408
16. Provisions pour sinistres à payer (clôture)	126 965	12 422	25 459	2 891 667	9 280	2 900 946
17. Provisions pour sinistres à payer (ouverture)	129 226	12 353	20 779	2 702 819	4 713	2 707 532
18. Autres provisions techniques (clôture)				816 146		816 146
19. Autres provisions techniques (ouverture)				816 958		816 958

Note 40: charges de personnel

Rubriques	Montant N	Montant N - 1
Salaires	310 823	300 218
Charges sociales	153 516	150 015
Autres (y compris facturation aux sociétés du groupe)	- 101 133	- 99 651
Total	363 206	350 582

Note 41: commissions allouées

Le montant des commissions versées n'est pas significatif.

Note 42: cotisations brutes

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

Note 43: entrées et sorties de portefeuilles

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

Note 44: ventilation par nature des charges par destination

Rubriques	Montant N	Montant N - 1
Commissions	- 19 958	- 20 113
Achats et autres charges externes	206 875	189 426
Impôts, taxes et versements assimilés	58 383	59 304
Charges de personnel	363 206	350 582
Autres charges de gestion courante	994	3 541
Dotations et reprises sur amortissements et provisions	48 040	34 522
Total	657 540	617 262

Note 45: dérogations aux principes généraux

Aucune dérogation aux principes généraux d'évaluation en application de la réglementation fiscale n'a été retenue en 2017.

Note 46: 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						
Amortissement dérogatoire		37 626	2 259	814		36 181
Charges non déductibles temporairement						
À déduire l'année suivante :						
- participation des salariés	4 577		6 113	4 577	6 113	
- autres	3 548		3 417	3 548	3 417	
À déduire ultérieurement :						
- dépréciation des titres de participation	4 195				4 195	
- dépréciation des créances						
- provisions techniques	280 293			18 742	261 551	
- quote part des résultats des sociétés transparentes	3 800	800	1 000		4 800	800
- amortissements droits au bail et droits d'entrée	3 826		877	164	4 539	
- autres provisions	8 486		13 841	5 172	17 155	
Charges déduites (ou produits imposés) fiscalement et non encore comptabilisés						
Écarts de valeurs liquidatives des OPCVM	222 145		294 237	222 145	294 237	
Total	530 870	38 426	321 744	255 162	596 007	36 981
II - Éléments à imputer						
Déficits reportables fiscalement						
Moins-values à long terme						
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 47: répartition du montant global des impôts sur les bénéfices

Rubriques	Résultat avant impôt	Impôt			Résultat net	
		Théorique	Crédits d'impôt	Dû	Théorique	Comptable
Courant	195 370	81 555	- 6 569	74 986	113 815	120 385
Exceptionnel	20 717	7 133		7 133	13 583	13 583
Participation des salariés	- 6 113				- 6 113	- 6 113
Total	209 974	88 688	- 6 569	82 119	121 285	127 855

Note 48: produits et charges exceptionnels

Rubriques	Montant N	Montant N - 1
Produits exceptionnels		
Reprise de la provision pour investissement		97
Reprise des amortissements dérogatoires	2 558	3 912
Reprise de la provision pour risques et charges	25 286	90
Produits de cessions des immobilisations corporelles	149	432
Autres produits exceptionnels	1 485	1 339
Total	29 478	5 870
Charges exceptionnelles		
Dotation à la provision pour investissement		
Dotation aux amortissements dérogatoires	1 114	1 669
Dotation à la provision pour risques et charges	341	532
Valeur nette d'actifs cédés	1 388	342
Autres charges exceptionnelles	3 785	12 949
Total	6 628	15 492

Note 49: produits et charges non techniques

Rubriques	Montant N	Montant N - 1
Autres produits non techniques		
Commissions d'acquisitions non techniques	792	684
Jetons de présence	48	34
Total	840	718
Autres charges non techniques		
Destination Autres charges non techniques	9 057	9 658
Total	9 057	9 658

Note 50: honoraires des commissaires aux comptes

Les honoraires des commissaires aux comptes comptabilisés au titre des services autres que la certification des comptes s'élèvent à 160 milliers d'euros et correspondent aux missions suivantes:

- procédures convenues sur le bilan prudentiel et le capital de solvabilité requis (SCR), sur le rapport sur la solvabilité, la situation financière (SFCR) et les états de reporting (QRT) annexés au SFCR;
- vérification de la présence et de la sincérité des informations sociales, environnementales et sociétales consolidées publiées dans le rapport de gestion.

Autres informations**Engagements de retraites et avantages similaires****• 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 (78 036 milliers d'euros) retraité des écarts actuariels (16 310 milliers d'euros) soit un montant de 61 726 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 2017 s'élève à 4 341 milliers d'euros et est comptabilisé en cotisation d'assurance IFC.

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 % (2 999 milliers d'euros au titre de l'année 2017) est versée mensuellement.

• Retraite progressive

Le principe 10, de l'accord d'entreprise Oser signé le 27 juillet 2017, définit les modalités du dispositif de retraite progressive pour les salariés de 60 ans et plus éligibles (avec passage à temps partiel à 40 %, 60 % ou 80 % pendant maximum 2 ans) accordé pour les trois prochaines années:

- prise en charge par l'employeur des cotisations salariales et patronales retraite sur la différence entre le salaire à temps plein et le salaire versé;
- versement d'une prime de liquidation (si liquidation à partir du 1^{er} janvier 2019) compensant le malus Agirc-Arrco;
- en cas d'option pour un temps partiel 40 %, possibilité de dispense d'activité.

Une provision correspondant à la charge de l'engagement des trois prochaines années a été comptabilisée pour 14 365 milliers d'euros au titre de 2017.

• Régime de retraite à cotisations définies

Une convention à cotisations définies prévoit, au profit des mandataires et des cadres de direction, le versement d'une retraite complémentaire sous forme de rentes viagères. A compter du 1^{er} juillet 2017, un avenant au contrat pour modifier la population concernée a été signé, supprimant le dispositif pour les mandataires (sauf pour les dirigeants effectifs).

La gestion de cette convention est confiée à Parnasse-MAIF. Les cotisations versées en 2017 s'élèvent à 357 milliers d'euros.

• Régime de retraite à prestations définies

Deux conventions à prestations définies prévoient, l'une au profit des mandataires, l'autre au profit des cadres dirigeants salariés membres de la Direction générale, le versement d'une retraite complémentaire sous forme de rentes viagères.

La gestion de ces deux conventions est confiée à Parnasse-MAIF.

Le montant de la provision 2017 correspond à l'engagement (24 815 milliers d'euros) retraité des écarts actuariels (8 396 milliers d'euros) soit un montant de 16 419 milliers d'euros.

Le montant de la cotisation chargée 2017 s'élève à 2 597 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 2017 est de 97 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 2016, cet abondement, fixé à 75 %, s'élève à 782 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 325 milliers d'euros pour 2017.

Crédit d'impôt compétitivité et emploi (CICE)

Le Crédit d'impôt pour la compétitivité et l'emploi provenant des salaires 2016 (8 615 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 2017 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 69 000 milliers d'euros.

Le montant comptabilisé au titre de 2017 s'élève à 10 533 milliers d'euros et favorisera également le financement d'initiatives de même nature, dans la poursuite des objectifs du plan stratégique de l'entreprise.

Effectif moyen du personnel

L'effectif moyen du personnel au cours de l'exercice 2017 est de 7 396 personnes (1 892 cadres et 5 504 employés). En 2016, l'effectif moyen était de 7 170 personnes.

Rémunérations des membres des organes d'administration et organes de direction

Le montant global des rémunérations allouées pendant l'exercice à l'ensemble des membres des organes d'administration et organes de direction s'élève à 4 479 milliers d'euros.

Indemnités allouées aux mandataires mutualistes

Le montant global des indemnités allouées pendant l'exercice 2017 aux mandataires mutualistes s'est élevé à 8 530 milliers d'euros.

Avances et crédits accordés aux dirigeants

Il n'a pas été accordé d'avances et de crédits, pendant l'exercice 2017, 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 - 200 avenue Salvador Allende - CS 90000 - 79038 Niort cedex 9.
Entreprise régie par le Code des assurances.

06/2018 - Réalisation : Philippe Serrure pour le Studio de création MAIF.

Photos : Alvor/Shutterstock, Brigitte Baudesson/MAIF, Franck Beloncle/MAIF, Annliz Bonin/MAIF, Corine Brisbois/MAIF, Darri/MAIF, Alexandre Giraud/MAIF, Sylvie Humbert/MAIF, Gaëlle Magder/MAIF, Alastair Magnaldo/MAIF, Mariusz Marcin/MAIF, Olivier Moritz/MAIF, Hubert Mouillade/MAIF, Franck Toms/MAIF, Anne van der Stegen/MAIF, S.Decoret/Fotolia, Nicolas Dohr/MAIF, DR, Erikona/iStock, Gaisonok/Fotolia, gpointstudio/iStock, Olivier Le Moal/Fotolia, , Maxnewsworldthree, mmphoto/Fotolia, Monkeybusiness Images/Shutterstock, Pascal Parrot/MAIF, Rawpixel/iStock, Sfo Cracho/shutterstock, Skynesher/iStock, Vege/Fotolia, Ewelina Wachala/Shutterstock, Welcomia/iStock.



assureur militant