

RAPPORT ANNUEL



2018

MAIF



assureur militant



Rapport annuel MAIF 2018

NOTRE MÉTIER,
soyons à l'avant-garde
P. 12

NOTRE ÉNERGIE,
innovons et soyons agiles
P. 28

NOTRE PARTI PRIS,
entretenez une relation sociétaire privilégiée
P. 40

NOTRE COLLECTIF,
accordons notre confiance
P. 50

INDICATEURS RSE 2018
P. 58

**LE RAPPORT
DES COMMISSAIRES AUX COMPTES**
P. 82

LES RÉOLUTIONS
adoptées à l'assemblée générale ordinaire
des 10 et 11 mai 2018
P. 88

ÉTATS FINANCIERS
P. 90

**MODÈLE D'ORGANISATION MAIF
& BRANCHES PRATIQUÉES**
P. 134



Dominique Mahé,
Président de la MAIF

L'année 2018 est celle de l'achèvement de notre Plan stratégique « Vivons l'audace de la confiance », qui se conclut sur une belle performance ! Nous gagnons plus de 164 000 nouveaux sociétaires, là où nous en espérions 140 000 sur la durée du plan. Et nous renforçons significativement nos fonds propres, qui augmentent de plus de 400 millions d'euros, pour atteindre plus de 2 milliards d'euros. Au-delà de ces résultats, qui font la fierté de la MAIF, j'aimerais attirer votre attention sur **trois satisfactions essentielles** que nous pouvons retirer de ce plan.

Premièrement, il a valorisé et réaffirmé la singularité de notre modèle, qui conjugue en permanence **éthique et performance**, que certains considèrent comme distincts, voire opposés et que nous unissons résolument en un cercle vertueux, qui porte tous ses fruits au bénéfice de nos sociétaires et de notre groupe.

Deuxièmement, il a contribué à faire de la confiance le socle de nos relations internes et externes. Par la fidélité de nos sociétaires, la qualité de notre climat social et la complémentarité militants/salariés, nous démontrons chaque jour la pertinence et la puissance de ce modèle construit sur la confiance.

Troisièmement, l'ouverture de la MAIF. Qu'il s'agisse de notre ouverture vers de nouveaux univers, de notre proximité accrue auprès de communautés, comme celle du sport, ou de nos actions citoyennes élargies en faveur de l'éducation - dont celle au numérique - de l'environnement et de la finance solidaire, nous amplifions notre visibilité et notre rayonnement au sein de la cité.

En quelques années, nous avons façonné une

MAIF plus dynamique, agile, innovante et performante.

Forte de ce bilan, notre communauté MAIF a franchi, en 2018, **une nouvelle étape dans la réalisation de sa Vision « L'Audace de la confiance », en définissant son nouveau Plan stratégique 2019-2022 « Engagés pour demain ».**

Un nouveau Plan stratégique, c'est un nouveau défi pour aller plus loin. Notre collectif de gouvernance a fait le choix de tracer ce chemin, en fixant **deux conditions indispensables à la réussite de ses travaux :**

- **Le partage d'un même horizon.** C'est notre projet politique de long terme, notre Vision, qui a guidé nos travaux et inspiré les choix que nous avons opérés.
- **L'intelligence collective,** en prenant le temps de l'écoute, du débat et de la concertation pour affiner et finaliser la construction de ce plan.

Je suis convaincu que cette démarche nous a permis d'emporter l'adhésion et de renforcer encore la cohésion entre le conseil d'administration et la Direction générale ; **et que ce plan, par les choix ambitieux qu'il opère, va nous permettre de renforcer notre singularité et d'être toujours plus utiles à nos sociétaires et à la société.**

Pour atteindre cet objectif, nous veillerons, dans les mois et les années qui viennent, à amplifier l'ouverture de notre groupe. Nous le ferons en proposant notre offre de services au-delà de nos publics actuels, notamment aux entreprises, et en vous soumettant à vous, élus des sociétaires, la décision d'ouvrir notre mutuelle cœur aux adhérents de Filia-MAIF

pour leur assurer égalité de traitement et de droits avec les sociétaires MAIF. **Cette ouverture est essentielle, car elle est la clé de notre rayonnement, de notre pérennité ;** et elle se fera sans rien altérer de ce qui nous rassemble. Nous continuerons à affirmer notre souveraineté, en bâtissant des partenariats utiles et durables, mais en refusant, à rebours de la tendance du marché, tout regroupement ou fusion. **Notre modèle d'entreprise, engagé, militant, singulier,** ne saurait en effet s'accommoder d'une dilution dans un ensemble plus large qui mettrait en danger notre capacité à décider et à agir, alors que notre environnement mouvant exige agilité et anticipation.

Enfin, notre volonté sera, et j'y suis très attaché, d'intensifier encore notre cohésion interne. **La force de la MAIF est celle du collectif qu'elle fédère, de ses militants à ses salariés, en passant par ses élus, et avant tout ses sociétaires.**

Réaffirmer cette cohésion est essentiel à l'heure où la MAIF s'apprête à se doter d'une mission. En la partageant, nous nous donnerons les moyens de mieux faire connaître notre singularité et notre utilité sociale, le sens de notre action au bénéfice de tous et de rassembler toutes celles et ceux qui souhaiteront s'engager à nos côtés.

Je suis fier d'être le président d'un collectif toujours prêt à donner le meilleur de lui-même, et à s'engager pour demain, au service des autres et pour une société plus juste et plus solidaire.



Pascal Demurger,
Directeur général de la MAIF

Quel bilan tirez-vous du Plan stratégique qui s'achève ?

Prenons quelques exemples pour mesurer le chemin parcouru. Notre fonds MAIF Avenir s'est imposé en seulement quelques années d'existence comme le plus gros *corporate venture*¹ de France. Le Maif Social Club, concept unique en son genre dans notre secteur, a réussi le tour de force d'attirer 100 000 visiteurs rue de Turenne en seulement deux ans d'existence. L'appli MAIF, lancée en 2017, est aujourd'hui l'une des applications d'assurance les mieux notées sur les *stores*². Dans tous les domaines, la MAIF a connu, en seulement quelques années, une transformation saisissante.

C'est tout aussi vrai de notre culture managériale. Il y a quatre ans, nous avons fait le choix audacieux d'un management par la confiance et l'envie, plutôt que par l'autorité et la contrainte. Évidemment, nous restons lucides sur le chemin qu'il nous reste à parcourir, transformer en profondeur une culture d'entreprise prend du temps. Mais déjà, nous commençons à en mesurer les résultats. Les enquêtes externes que nous menons régulièrement nous classent parmi les 5 grandes entreprises françaises les plus estimées de leurs collaborateurs. Pour ma part, je mesure quotidiennement la qualité des relations que nous avons réussi à construire.

Ces transformations, nous les avons menées tout en augmentant notre performance. La progression de notre taux d'accueil est spectaculaire. La croissance de notre sociétariat est presque deux fois plus forte que celle que nous avons connue lors du précédent Plan stratégique. Les moyens et l'énergie consacrés à la construction du système d'information de demain donnent des résultats visibles. Nous sommes restés le leader incontesté de la satisfaction client et sans dégra-

der notre performance financière. Mais ce qui m'a rendu le plus heureux durant ces quatre années, ce ne sont pas ces résultats, mais l'énergie, l'enthousiasme, l'envie que je perçois tous les jours dans les équipes.

À quoi ressemblera la MAIF au 31 décembre 2022, au terme de ce nouveau Plan stratégique « Engagés pour demain » ?

Nous avons évidemment l'intention de construire une entreprise à la fois particulièrement agile et résiliente. Dans un environnement dont les évolutions sont toujours plus rapides et incertaines, ce n'est plus la taille, mais l'agilité qui constitue l'avantage concurrentiel déterminant. Nous poursuivrons ainsi la transformation de notre système d'information et celle, plus importante encore, de nos manières de travailler. En parallèle, nous veillerons à limiter notre exposition à des chocs externes, notamment en rendant l'activité du groupe MAIF moins dépendante de l'assurance IARD des particuliers. Cela passe, par exemple, par le renforcement de l'assurance de personnes, l'autre grand pilier du groupe, et par l'élargissement de nos publics, notamment en proposant nos services à toutes les personnes morales, quelle qu'en soit la forme juridique.

Mais notre ambition va bien au-delà. Nous voulons faire de la MAIF une entreprise différente des autres, vraiment singulière. Une entreprise au service de ses assurés-sociétaires et pas de son compte de résultat ou de ses actionnaires. Une entreprise qui mesure combien un modèle reposant sur la fidélité est plus pertinent qu'une stratégie de conquête à tout prix. Une entreprise qui honore sa responsabilité vis-à-vis de ses collaborateurs en leur portant une attention sincère, en même temps qu'elle nourrit sa propre performance. Une entreprise qui fait de la recherche d'un

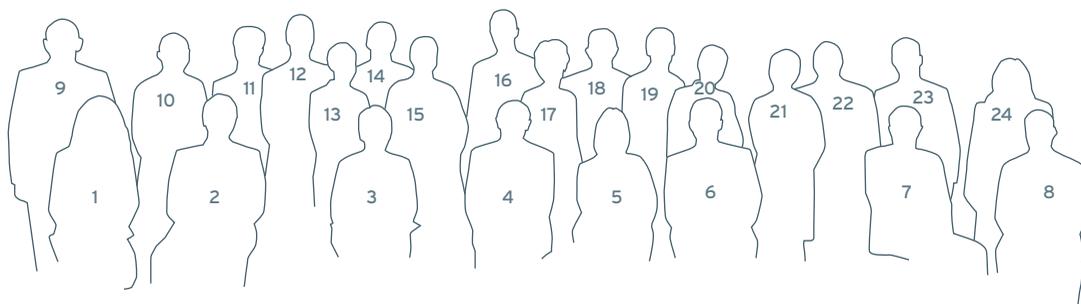
impact positif sur son environnement une priorité absolue dans tous les compartiments de son activité. Une entreprise qui ne se contente pas de s'adapter à son environnement mais qui a véritablement l'ambition de le rendre meilleur.

La MAIF peut devenir, au terme de ce Plan stratégique, non seulement un exemple d'entreprise à impact positif, mais une référence, une source d'inspiration pour toutes celles et ceux qui souhaitent entreprendre au bénéfice du plus grand nombre.

1. Capital investissement d'entreprise.

2. Sites de téléchargement d'applications mobiles.

Le conseil d'administration*



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.

* Au 23 mars 2019.

La Direction générale*



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

* À l'assemblée générale des 30, 31 mai et 1^{er} juin 2019.

20152018

NOTRE AMBITION

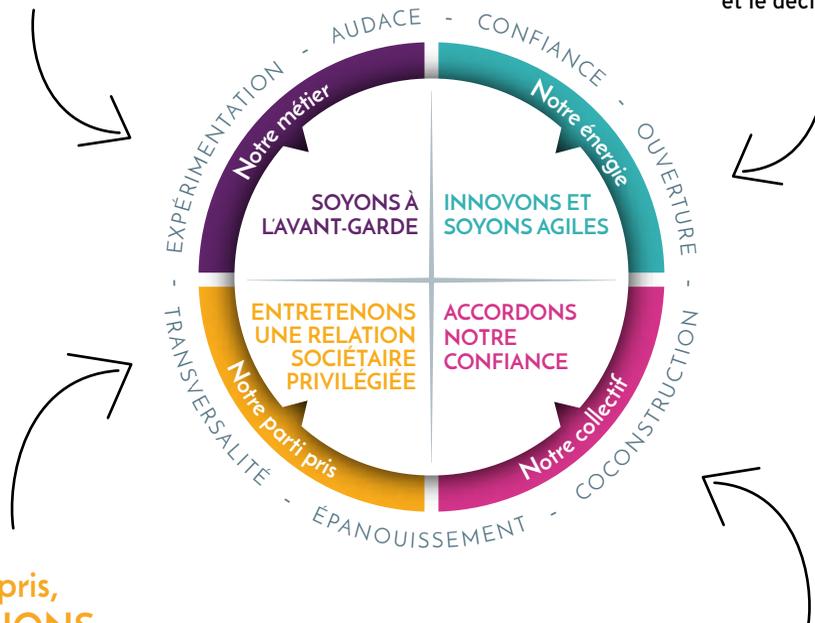
QUATRE ORIENTATIONS AFFIRMENT NOTRE SINGULARITÉ ET ORCHESTRENT NOS ACTIONS ET NOS PRATIQUES. À L'AVANT-GARDE DU MÉTIER, AGILE DANS SES PROCESS, LA MAIF CONFORTE LA RELATION PRIVILÉGIÉE AVEC SES SOCIÉTAIRES ET PLACE LA CONFIANCE AU CŒUR DE SON ORGANISATION. INTERDÉPENDANTES, CES ORIENTATIONS SE NOURRISSENT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



Pour la dernière année de mise en œuvre du Plan stratégique 2015-2018, la MAIF a conforté son cœur de métier en mettant son offre au service des nouveaux besoins et usages, en développant des solutions innovantes, à la carte, facilitatrices. La MAIF a continué d'explorer des chemins qui la différencient et la positionnent comme acteur de référence. Pour les particuliers, les familles, les petites et grandes associations ainsi que les entrepreneurs, elle entend concevoir les réponses les plus pertinentes et les plus qualitatives.

Conforter le développement de nos offres cœur de métier

Logement et biens : un vent de nouveautés

Le lancement, en mars 2018, de la nouvelle gamme Assurance Habitation et de ses composantes - assurance Propriétaire-Bailleur, nouvelle formule de l'offre Protection juridique - a été un succès, avec des volumes de souscription significatifs. À fin décembre, on comptabilise plus de 124 000 souscriptions (y compris transferts vers la nouvelle offre habitation) et plus de 32 000 souscriptions assurance Propriétaire-Bailleur.

L'offre, destinée à assurer les risques professionnels des travailleurs indépendants sans salariés, couvre les secteurs d'activité qui ont un lien avec l'ADN MAIF, tels que la culture, la musique, le coaching, les services à la personne... et qui sont déclarés juridiquement.

Avec « Place du déménagement », la MAIF complète encore son offre de services aux particuliers grâce à une solution innovante, coconstruite avec ses sociétaires. Elle met ainsi à disposition de tous une plateforme internet donnant accès à toutes les informations et prestations utiles pour réaliser un déménagement dans les meilleures conditions. Des partenaires y sont sélectionnés pour la qualité de leurs services et la compétitivité de leurs tarifs. Des services collaboratifs et des conseils pratiques y sont également proposés. Le déménagement, souvent associé à une étape importante de la vie, est ainsi facilité.



Maison connectée

Nouvelle solution digitale gratuite et accessible à tous *via* un site internet, Maison Connectée réunit un ensemble de services simples et utiles pour sécuriser son logement et le rendre plus fonctionnel : évaluation des risques de cambriolage et d'incendie, alertes météo, conseils et rappels personnalisés d'experts MAIF, pilotage de la surveillance.

Une telle démarche vise à séduire un public responsable,



en valorisant la prévention et l'intérêt des objets connectés. Plus de 1 000 foyers ont contribué à la conception de Maison Connectée en exprimant leurs problématiques et leurs besoins, au travers de l'expérimentation Habitat Connecté initiée en 2016. Pendant un an, la solution développée a fait l'objet d'une amélioration continue, afin de garantir sa simplicité d'utilisation et sa pertinence. L'outil de diagnostic permet ainsi, en quelques minutes, d'identifier avec précision les points faibles de son logement et les mesures de précaution qui s'imposent. L'outil de rappels permet d'envoyer des mémos sur mesure. Si nécessaire, des équipements de sécurité plus avancés peuvent être proposés et installés. Des services collaboratifs offrent aussi la possibilité d'être mis en relation avec une communauté de voisins étendue.

+ de **1 500**

foyers utilisaient cette solution au 31 décembre 2018.

Du sur-mesure pour nos sociétaires

L'assurance des biens à la demande, flexible et instantanée, c'est désormais possible en France grâce au partenariat très innovant d'Altima, filiale de la MAIF, et de Valoo (ex-CBien), première plateforme européenne de gestion des objets personnels.

En un clic activant ou désactivant l'assurance, l'application Valoo permet de couvrir ses objets au jour le jour, en fonction de ses besoins, sans contrainte de durée. Appareils électroniques, instruments de musique, articles de sport sont assurés où qu'ils se trouvent, pour quelques centimes par jour et par objet, selon une valeur calculée en temps réel par l'application. L'objet est assuré contre le vol, la casse et l'oxydation, dans le monde entier.

Valoo et Altima ont conçu cette offre en réponse aux nouveaux usages que les offres d'assurance standardisées ne peuvent pas satisfaire. Le savoir-faire technologique de la start-up Valoo, combiné à l'agilité et à

l'expertise d'assurance d'Altima, ont permis de développer l'offre en seulement quatre mois. Un défi et une fierté pour la MAIF, qui confirme sa position de leader sur le terrain des nouvelles mobilités et révolutionne la relation des Français avec l'assurance.

Dans une même démarche, Altima a lancé, en juin, une offre d'assurance auto à la minute, tout aussi inédite sur le marché. Directement inspirée de la première expérimentation MAIF 4+2, cette offre s'adresse aux conducteurs de véhicules quatre roues conduisant peu, quelques minutes par jour ou très ponctuellement à l'occasion des week-ends ou des vacances. Le conducteur est assuré en tout lieu et à tout moment. Sa cotisation combine un forfait mensuel fixe et une prime variable calculée en fonction du temps réel de circulation.



Trophées de l'assurance



Innovation affinitaire
pour l'assurance d'objets à la demande Altima par MAIF



Innovation produit et service
pour l'assurance auto à la minute Altima par MAIF



Vote des assurés
pour l'assurance auto à la minute



Inshare, l'assurance collaborative avec Nissan Leaf



La MAIF est devenue le partenaire privilégié du constructeur Nissan, à l'occasion du lancement de la nouvelle Nissan Leaf. Altima a créé un contrat spécifique à l'intention de la communauté de clients de ce véhicule tout électrique, avec des garanties et un tarif spécifiques intégrés à l'offre « Pack mobilité » du constructeur. Ce dernier rejoint ainsi la deuxième communauté d'Altima, la première réunissant les conducteurs de véhicules électriques toutes marques confondues. L'assurance collaborative permet aux conducteurs qui se ressemblent de s'assurer au sein d'une même communauté et de bénéficier de ses avantages. Par exemple, grâce à une sinistralité réduite en 2017, 21 % de la prime perçue ont pu être redistribués aux membres de la communauté des conducteurs de véhicules électriques, qui continue de grandir.

Solutions Jeunes Conducteurs

Pour accompagner les enfants à charge lors de l'apprentissage de la conduite, et favoriser leur pratique lorsqu'ils obtiennent le permis, l'offre Solutions Jeunes Conducteurs réunit un certain nombre de mesures facilitatrices. Un annuaire d'auto-écoles « MAIF Confiance », les avantages d'un partenariat exclusif avec l'auto-école digitale Auto-école.net et une application mobile « Conduire par MAIF » sont à leur disposition lors de la phase d'apprentissage.

Après l'obtention du permis de conduire, la création d'un nouveau statut de conducteur pour les enfants à charge, « Enfant conducteur déclaré », leur permet de conduire l'ensemble des véhicules assurés par le contrat parental, et de se constituer, pour l'avenir, leur propre coefficient de réduction/majoration. En cas d'accident, le sociétaire n'a pas à supporter la franchise supplémentaire prévue au contrat lorsque le véhicule est conduit par un enfant non déclaré conducteur principal.

Enfin, des avantages tarifaires spécifiques sont accordés lorsque l'enfant devient conducteur principal du véhicule. En fidélisant les familles et enfants de sociétaires, et en attirant de nouvelles familles avec enfants, l'offre Solutions Jeunes Conducteurs prépare activement l'avenir.



Trophées de l'assurance



**Innovation
marketing**
pour l'offre Solutions
Jeunes Conducteurs

Assurance emprunteur : une année clé



La loi permet désormais de changer d'assurance emprunteur à chaque date anniversaire du prêt immobilier. La MAIF s'est saisie de cette opportunité pour lancer la distribution exclusive, au sein du groupe, de l'Assurance Emprunteur MAIF (AEM). Après identification du besoin du sociétaire et prescription par le réseau de distribution, les conseillers spécialistes des filiales MAIF Connect et MAIF Solutions Financières informent et accompagnent les sociétaires dans la réalisation de leurs devis et leurs démarches de résiliation.

Sur maif.fr, un parcours sécurisé, 100 % digital, permet l'adhésion de bout en bout, de la simulation à l'obtention de l'attestation d'assurance, grâce à la signature électronique et la dématérialisation du questionnaire de santé.

Au 31 décembre 2018, le groupe comptait 5 951 nouveaux assurés. Les contrats gérés jusqu'alors par Securimut ont été transférés vers le nouveau gestionnaire CBP.

Épargne solidaire : la MAIF en première ligne

Pour promouvoir une finance au service de l'économie réelle et de l'intérêt commun, la MAIF accompagne depuis plusieurs années le développement de la finance solidaire, de manière concrète et volontaire. 82,6 % de ses placements relèvent de l'Investissement Socialement Responsable (ISR), hors immobilier d'exploitation et participation stratégique.

Le contrat Assurance vie Responsable et Solidaire est conçu de sorte que chaque euro investi génère de l'investissement solidaire et donne ainsi du sens à l'argent des épargnants.

Pour la 9^e année consécutive, la MAIF est un partenaire actif de la semaine de la Finance solidaire organisée par Finansol en novembre. À ce titre, elle a organisé dans les délégations

19 actions locales « Village solidaire » à l'intention des sociétaires et prospects. Un événement ouvert au grand public s'est tenu au Maif Social Club, ainsi qu'un événement interne, au siège, pour renforcer l'acculturation des salariés. À cette occasion, la campagne commerciale Épargne & Prévoyance a été lancée.

LE REVENU



décerné

au contrat Assurance vie Responsable et Solidaire

DOSSIERS DE L'ÉPARGNE



Excellence

décerné pour le contrat Assurance vie Responsable et Solidaire

GESTION DE FORTUNE



Meilleur contrat assurance vie haut de gamme

pour MAIF Avenir Patrimoine



Partenariat MGEN et Groupe VYV

La lettre d'intention signée avec la MGEN et le Groupe VYV, en octobre 2017, s'est concrétisée par des travaux communs sur la future distribution d'un produit sur mesure pour la MGEN et la construction d'un dispositif commun de recrutement de futurs enseignants.

Expérimenté à la rentrée en région Provence-Alpes-Côte d'Azur, Auvergne-Rhône-Alpes et Corse, ce dispositif a mis en avant la complémentarité des offres MAIF et MGEN. La MAIF envisage des collaborations complémentaires avec le groupe VYV.

Navigation de plaisance : des services à la demande



Lancée au deuxième semestre, la nouvelle offre navigation apporte une réponse adaptée aux pratiques et besoins actuels des plaisanciers, très compétitive sur le marché. La MAIF continue ainsi d'accompagner le développement de ce loisir qui se démocratise et touche un nombre croissant de Français.

Cette offre propose désormais trois formules au lieu d'une unique. Deux répondent aux standards du marché, avec des couvertures au tiers et tous risques classiques complétées de garanties plus spécifiques telles que l'assurance d'un bateau à usage d'habitation.

La troisième formule innove en répondant à un usage occasionnel de moins de vingt jours par an, avec un socle de garanties acquises toute l'année pour l'hivernage et un pack activable à la journée pour la navigation. D'un simple clic, *via* l'application MAIF, le plaisancier peut déclencher ces garanties complémentaires, qui prennent effet immédiatement et jusqu'à la fin de la journée. Il bénéficie d'une tarification sur mesure, pour un budget maîtrisé.

C'est la troisième offre d'assurance à l'usage lancée par la MAIF en 2018, s'appuyant sur les besoins directement exprimés par les intéressés, dans une démarche de coconstruction.

La communauté des plaisanciers est animée par le groupe Facebook Voisins de Ponton, lancé au printemps, qui compte actuellement 1 000 membres. Une plateforme internet complète le dispositif digital. Totalement dédiée à la plaisance, elle met gratuitement en relation des plaisanciers novices et expérimentés pour naviguer ensemble, réviser ses bases théoriques et se perfectionner. Des actions de terrain et la participation de Jean Galfione, ambassadeur de choix de l'offre Navigation de plaisance, mettent en valeur cet engagement MAIF et entretiennent un lien de proximité avec la communauté.

Voisins de Ponton

**PRIX COUP
DE CŒUR
DU JURY**

décerné

par l'Association Française
de la Relation Client (AFCR)

Développer le marché A&C des grandes structures

Toujours plus de fédérations

La stratégie sport de la MAIF, dynamisée par les contacts noués lors des Jeux Olympiques de Rio en 2016, permet à un nombre croissant de fédérations sportives de nous rejoindre. Contrats d'assurance et/ou partenariats lient désormais la MAIF à la Fédération française de basket-ball (4 740 clubs, 661 000 licenciés), de volley-ball (1 370 clubs, 141 700 licenciés), du sport adapté (1 300 clubs, 64 000 licenciés), de tir à l'arc, d'athlétisme... Toujours dans l'univers du basket-ball, la MAIF est devenue le partenaire officiel de sa fédération et des équipes de France masculines et féminines jusqu'en 2022, et s'associe activement à l'engagement citoyen de cette fédération en faveur de l'éducation par le sport.



Le marché des associations

Cette nouvelle plateforme d'échanges, entièrement dédiée aux associations, a été lancée en septembre sur les agglomérations de Niort et Toulouse. Issue des réflexions sur la nouvelle offre multirisque Associations & Collectivités et ses services adjacents, elle facilite et sécurise le prêt ou la location de matériels entre associations. De plus, les biens sont assurés par la MAIF lors de ces échanges entre annonceurs et demandeurs.

Le marché dans les collectivités

En 2018, la filière Associations & Collectivités a atteint ses objectifs de développement, tant en nombre de sociétaires qu'en chiffre d'affaires. Elle a pu se féliciter des adhésions des fédérations de tir à l'arc, du sport adapté et de volley. Les villes de Toulouse, du Havre et de Niort, ainsi que les départements de la Haute-Saône, de la Meuse et de l'Indre ont aussi rejoint la MAIF. Le Crous de Lyon/Saint-Étienne, celui de Toulouse, le conservatoire du littoral sont désormais couverts par notre assurance multirisque.

La conclusion de l'accord avec la fédération nationale Cezam va faciliter la présence sur le marché des comités sociaux et économiques.

+ de
5 600

nouveaux sociétaires A&C en 2018.

Répondre de manière plus efficace aux attentes exprimées ou anticipées du marché



Lexique

- **B2C (Business to Consumer)** : activités d'une entreprise à destination de clients particuliers.
- **B2B (Business to Business)** : activités à destination d'une clientèle d'entreprises.
- **B2B2C (Business to Business to Consumer)** : activités entre une entreprise et d'autres qui, elles, s'adressent à des particuliers.

Il était une fois « MAIF to Business »

La création d'une direction B2B à la MAIF est une réponse à l'évolution du marché. En accélérant son développement sur ses activités B2B historiques et en envisageant de s'ouvrir, avec discernement, aux entreprises du privé, la direction B2B vise un accroissement significatif du chiffre d'affaires. Elle souhaite également développer une stratégie B2B2C avec des grands comptes, pour faire des relations partenariales autant de relais de croissance. Enfin, elle identifie et développe des activités nouvelles, non-assurantielles, telles que la formation.

À la conquête du marché B2B

La MAIF a créé une direction B2B afin de répondre à l'ambition de croissance sur le marché du Business to Business. Cette entité, dont Jean-Marc Willmann a la charge, a vocation à faciliter la recherche de nouveaux clients personnes morales qui pourront être des clients directs (B2B) ou des partenaires, intermédiaires qui pourront proposer nos offres à leurs clients particuliers (B2B2C).

Elle se compose de trois entités :

- Solutions collectives comprend le réseau Associa-

tions & Collectivités et souhaite s'ouvrir au secteur des entreprises ;

- Développement & Partenariats participe à identifier, installer et piloter des relais de croissance et des leviers de diversification grâce, avec et pour nos partenaires.

- Stratégie et développement sport développe des actions spécifiques dans ce domaine prioritaire.

Des premiers chantiers ont d'ores et déjà été lancés au service de cette stratégie.



Lancement de l'Assurance pro

Une solution de protection de l'activité professionnelle des sociétaires migrant vers la nouvelle offre habitation a été mise sur le marché début avril. Grâce au nouvel outil informatique Start'IARD, permettant une fabrication accélérée des offres expérimentales ou très segmentées, sa conception n'a nécessité que quelques mois.

Ce lancement a été un succès et le niveau de souscriptions s'est rapidement avéré supérieur à l'objectif. À la fin de l'année, pour répondre aux besoins des sociétaires et prospects, une nouvelle formule du contrat incluant uniquement la responsabilité civile professionnelle a été proposée. Elle protège les indépendants contre les risques liés à l'exécution de leurs prestations et les dommages accidentels

causés à un tiers dans le cadre de leur activité. La garantie dommage aux biens couvre les biens immobiliers et professionnels en tous lieux (domicile, bureau, transports...).

+ de **2 000**
contrats souscrits au 31/12/2018.



Avec NUMA, priorité à l'éducation

La MAIF a développé, au sein du groupe, une offre de formation à la culture numérique et installe peu à peu la formation comme l'un de ses nouveaux métiers. Elle a renforcé ses liens avec son partenaire NUMA, à la pointe de l'innovation numérique dans les domaines de l'éducation et de la formation, afin d'allier les forces sur un projet commun visant à garantir l'évolution continue des compétences et l'apprentissage dans l'action.

MAIF Start Up Club



Véritable concentré d'innovation, MAIF Start Up Club, inauguré le 28 février 2018 à Paris, sert l'acculturation croisée des collaborateurs MAIF, de ses partenaires et des start-up, dans une démarche commune d'accompagnement et de développement.

Ce lieu est ouvert à l'ensemble des start-up de l'écosystème MAIF, qui peuvent être adhérentes et/ou résidentes, moyennant cotisation et loyer. Les salariés MAIF peuvent s'y former ou y valoriser leurs expertises en matière de nouvelles technologies et d'économie collaborative.

Le club accueille des ateliers de coconstruction de produits et de services destinés à être intégrés aux offres

MAIF, des expérimentations de nouveaux modèles d'affaires issus des start-up. Les fonds MAIF Avenir, MISS et les partenaires peuvent y nouer des synergies propices à de futurs investissements.

MAIF Start Up Club a accueilli, en 2018, 8 start-up et leurs 100 résidents, ainsi que 3 salariés en Happy Mobility. Une dizaine d'événements y ont été organisés chaque mois.

La MAIF assure près de 122 start-up et 120 associations issues de l'économie collaborative et des pratiques émergentes, pour un chiffre d'affaires total de 1,8 M€ HT.

Une partition nouvelle

À l'occasion de la fête de la musique, la MAIF a lancé une nouvelle page internet dédiée à la communauté des musiciens amateurs. Elle présente les avantages de la nouvelle assurance habitation pour cette population où les instruments de musique sont couverts grâce à l'option biens nomades.

La MAIF propose, avec ses partenaires, des services pour favoriser l'apprentissage et la pratique de la musique. Elle permet aussi de bénéficier du soutien du réseau d'artistes Anipo luttant contre le trafic d'instruments ou des services collaboratifs avec Maif Social Club.



Sport : des communautés qui ont du souffle

DES COMMUNAUTÉS HISTORIQUES ET NOUVELLES SONT VISÉES PAR DES PLANS D'ACTIONS PRIORITAIRES ANIMÉS PAR LES ENTITÉS MÉTIERS ET LES MANDATAIRES DU CONSEIL D'ADMINISTRATION. PLAISANCIERS, TRAVAILLEURS FREELANCE, JEUNES ENSEIGNANTS, MUSICIENS ET SPORTIFS ONT ÉTÉ LES PREMIERS PUBLICS CIBLÉS.

Engagée de longue date aux côtés du monde sportif, pour ses valeurs de solidarité, de respect, d'attention portée aux différences et de ses vertus sociétales, la MAIF démontre aujourd'hui de fortes capacités d'initiative et de développement.

Pour s'imposer en tant que partenaire privilégié de cet écosystème et de ses acteurs dans toute leur diversité, la MAIF a fait le choix de s'adresser à tous. Fédérations, clubs, licenciés, pratiquants occasionnels, débutants, de haut niveau, valides ou en situation de handicap, dirigeants ou bénévoles. Elle entend proposer à tous des solutions d'assurance et d'assistance complètes et personnalisées, ainsi que des services associés, en phase avec leurs besoins spécifiques.

En matière de santé, les bienfaits du sport n'étant plus à prouver, la MAIF a été pionnière dans la mise en œuvre de la garantie Sport sur Ordonnance à destination des particuliers. Initialement conçue avec la

Mutuelle des Sportifs, cette garantie est désormais internalisée, notamment grâce à V@si. Elle sert d'entrant à une réflexion plus large sur le sport santé et le bien-être.

Avec ses partenaires de l'économie collaborative, la MAIF a pour ambition de développer un ensemble de services pour les clubs et les fédérations.

Avec Mon Club facile, la MAIF a créé un outil en ligne adapté à la gestion administrative des clubs. Pour aider les associations à recruter des bénévoles lors d'événements sportifs et élargir cette communauté, elle a lancé la plateforme Sports bénévoles, pour un temps d'expérimentation. Une meilleure visibilité des événements sur les réseaux sociaux est aussi assurée grâce à l'animation d'un partenaire sur le projet Sport Heroes.

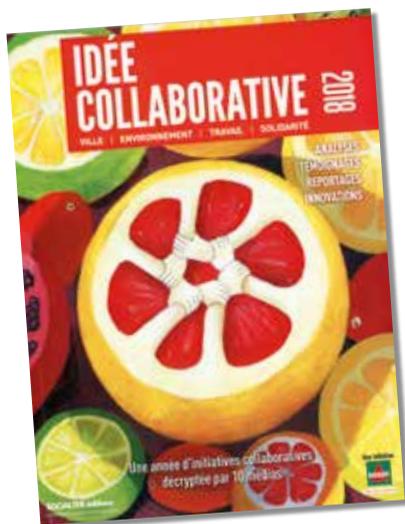


Le soutien historique au sport scolaire aux côtés de l'UNSS se prolonge aujourd'hui à travers le partenariat signé avec la Fédération française du sport universitaire.

La MAIF apporte son soutien aux sportifs de haut niveau, en aidant leur début de carrière, mais aussi leur reconversion. Elle s'est engagée à travers de nouveaux partenariats d'image avec les fédérations de basket-ball et de volley-ball. Elle s'est associée à la sixième édition, du désormais Ekiden-MAIF, marathon relais organisé à Paris par la Fédération française d'athlétisme. Parrainée par le double champion olympique Yannick Agnel, une *team* MAIF, composée d'adolescents issus des cinq continents, y a encouragé la pratique chez les jeunes de la marche ou de la course à pied, accessible à tous.

Mettre en adéquation l'image au regard de la mission et des ambitions MAIF

La société collaborative : une réalité



En s'engageant dès 2015 pour une société collaborative, alors que ces pratiques étaient encore marginales, la MAIF a contribué à promouvoir un modèle auquel elle croit profondément, propice à un développement plus durable, plus juste et plus solidaire. Les pratiques collaboratives se sont aujourd'hui imposées dans tous les domaines et sur tout le territoire pour acheter, vendre,

concevoir, s'entraider différemment et transformer ainsi la société. La mise en commun des biens et des services, rendue possible par les nouvelles techno-

logies, met chacun en situation de contributeur et d'acteur et encourage un mode de consommation plus responsable.

Cette société collaborative favorise les solutions vertueuses, fondées sur la confiance réciproque et des aspirations partagées. Mentor ou sponsor, la MAIF s'entoure de partenaires, d'associations, de start-up ou de grands groupes qui partagent sa vision du monde, pour mener des projets collaboratifs ou s'y investir. Pour penser et vivre ce mouvement, la MAIF développe des outils et des services à la disposition de tous. Assurances et services sur mesure, conférences et débats à partager, solutions éducatives, plateformes de consommation collaborative, les initiatives foisonnent et se renouvellent selon les besoins de la nouvelle économie. Premier grand partenaire de Ouishare, association qui se présente comme un accélérateur d'idées et de projets dédié à l'émergence de la société collaborative, la MAIF a directement contribué à vulgariser ces sujets afin d'en favoriser l'essor.

MAIF numérique tour : c'est reparti

Le MAIF numérique tour a démarré sa deuxième saison début septembre. Fort du succès de la saison 1, le camion pédagogique a enchaîné les haltes dans les villes, invitant petits et grands à améliorer leur compréhension et leur maîtrise des outils digitaux du quotidien.

Équipée des matériels les plus récents, la classe numérique mobile propose des ateliers éducatifs et ludiques avec la contribution des acteurs du territoire. Elle initie au code informatique, aux objets connectés, au fonctionnement des moteurs de recherche et sensibilise à la protection des données personnelles. Des experts du numérique y animent des rencontres. L'opération est soutenue par le ministère de l'Éducation nationale et la Caisse des dépôts et consignations.



45 000

visiteurs et 62 étapes en 2018.

Nouvelle campagne de communication

Renouvelée, renforçant une identité désormais bien ancrée, MAIF a créé une nouvelle campagne d'affichage et de nouveaux films au service de la marque et des produits.

L'enjeu publicitaire 2018 était de reprendre de la hauteur. La campagne d'affichage urbain permet de placer la marque dans la rue grâce à des questions directes et incisives, non dénuées d'humour - Vous trouvez normal d'avoir à réclamer ce à quoi vous avez droit ? Vous préférez un conseiller qui répond humainement ou une machine qui répond machinalement ? - la MAIF centre ainsi l'attention sur ses fondamentaux.

Pour accompagner le message de la marque, deux films sur les thèmes de l'oiseau et de la fable mettent en exergue les vertus de la confiance et positionnent la MAIF comme partenaire privilégié.



Militantisme 3.0

Sur les réseaux sociaux, la MAIF mise sur une forte présence et s'appuie également sur ses militants.

Plusieurs sessions de formation, dispensées par les militants 3.0 ont contribué à familiariser ces derniers à l'usage de nouveaux canaux de communication : Twitter, Facebook, LinkedIn, et à leurs enjeux respectifs.

Sur Twitter, par leur prise de parole, les animateurs des comptes régionaux peuvent promouvoir leurs actions, le modèle et l'engagement sociétal MAIF auprès de tous les acteurs.

Sur LinkedIn, les référents en charge des relations institutionnelles jouent un rôle de premier plan. Ambassadeurs de la MAIF, ils valorisent son engagement sociétal et développent leur réseau académique ou régional à travers des posts ou des participations à des groupes, sur des thèmes et des projets qui concernent leur activité.

Sur Facebook, l'animation des pages locales déployées dans les régions est confiée aux pôles militants, avec

l'aide des membres de la Digiteam et des militants 3.0. Ils organisent leur calendrier de publications en complémentarité avec les collaborateurs.

Au final, le nombre d'abonnés, de « J'aime » et de publications en progression constante démultiplient les interactions avec nos sociétaires, créant ainsi une relation de proximité. Les militants 3.0, la Digiteam et le service de la Communication institutionnelle accompagnent les MCA en charge de ces nouvelles pratiques militantes dans la maîtrise des outils et la montée en compétences de leurs publications.

Les militants 3.0 accompagnent également l'ensemble du collectif des mandataires du CA dans le changement des outils digitaux initiés par la MAIF, par l'intermédiaire des MCA digital entraide. Ces derniers, formés par les militants 3.0, détiennent des ressources et des repères pour accompagner les mandataires du CA de leur région.

Activité sur les réseaux sociaux MAIF



10 826
abonnés



62 342
mentions j'aime



11 578 837
vues



20 232
abonnés

LE PLAN STRATÉGIQUE 2015-2018 A ÉTÉ RICHE EN CRÉATIONS ET RÉNOVATIONS DES GAMMES HABITATION, MOBILITÉ, ÉPARGNE... AU-DELÀ DES RÉALISATIONS INTERNES, LES RÉCOMPENSES REÇUES SONT LE SIGNE D'UNE RECONNAISSANCE DU TRAVAIL RÉALISÉ ET LA CONFIRMATION QUE LA MAIF EST OBSERVÉE PAR SES PAIRS COMME UN ACTEUR EN MOUVEMENT.

2015	2016	2017	2018
OFFRES/PRODUITS			
 TROPHÉE DE L'ASSURANCE Gamme épargne solidaire  MAIF Investissement Europe MAIF Croissance Durable	 TROPHÉE DE L'ASSURANCE Catégorie Or Coach auto MAIF  MESDEPANNEURS.FR   LES DOSSIERS DE L'ÉPARGNE LABEL EXCELLENCE 2016 CONTRAT RAQVAM ASSOCIATIONS & COLLECTIVITÉS <small>MAIF</small>	 TROPHÉE DE L'ASSURANCE MAIF social CLUB  ALTIMA <small>par MAIF</small> Inshare  LES DOSSIERS DE L'ÉPARGNE LABEL EXCELLENCE 2017 CONTRAT RAQVAM ASSOCIATIONS & COLLECTIVITÉS <small>MAIF</small>	 TROPHÉE DE L'ASSURANCE OR Assurance à la demande  TROPHÉE DE L'ASSURANCE ARGENT Assurance à la minute Offre Jeunes Conducteurs  COUP DE CŒUR Voisins de ponton  OSCAR MAIF Avenir Patrimoine
NOTORIÉTÉ			
 1^{ER} PRIX DES MARQUES Banques Assurance Classement Opinion Way Argus	 1^{ER} PRIX DES MARQUES Banques Assurance Classement Opinion Way Argus	 ARGUS D'OR Expérience sociale en mode confiance Meilleure campagne de communication corporate	 TROPHÉE BRONZE Dispositif MAIF Social Network



Notre énergie, innovons et soyons agiles

02



Au cœur d'un écosystème d'innovation, la MAIF s'entoure de start-up et active les synergies qui feront demain.

Pour réussir sa transformation digitale et accompagner les évolutions du marché, la MAIF doit compter sur un système d'information (SI) sûr, performant et ouvert. Les trajectoires de rénovation se poursuivent au service de l'amélioration des parcours, de la relation client, de la création de nouveaux services... Des paliers ont été franchis dans la sécurisation des process et la protection des données personnelles, en cohérence avec la réglementation européenne et conformément à l'éthique MAIF.

Terminer et stabiliser la rénovation du socle industriel et du pilotage

Trajectoire 4.21 : premiers déploiements

Dans la continuité des actions déjà engagées, la trajectoire 4.21 s'articule autour de quatre volets :

- accélération du « décommissionnement » ou retrait des applications obsolètes ;
- migration du poste de travail ;
- construction d'une plateforme de services à l'architecture ouverte ;
- refonte du SI A & C.

Les projets menés conjointement par les équipes informatiques et les représentants métiers visent à sécuriser et optimiser le SI pour accompagner les transformations de l'entreprise, mieux outiller les collaborateurs et mieux servir les sociétaires. La trajectoire entend également améliorer l'expérience de tous les utilisateurs du SI en l'adaptant aux usages nés de la digitalisation et des nouveaux modes de vie et de consommation.

Au niveau du poste de travail, les projets NORA (Nouvel Outil pour une Relation Attentionnée), COMET (Communication Multicanale Efficace et Transverse), DARWIN (futur poste de travail digital), MADERE (Migration des Applications DElphi en REact) et OPERA (Outillons les Paiements Et Recettes Autrement) amélioreront l'accueil du sociétaire et les fonctionnalités métiers. Autre volet, la transformation du SI IARD dédié aux associations et collectivités, en vue de la construction d'un nouvel outil de gestion dédié au B2B.

NORA : Nouvel Outil pour une Relation Attentionnée

Composante phare de la trajectoire 4.21, NORA a pour but d'améliorer les parcours des conseillers et gestionnaires sur leur poste de travail, tout en enrichissant la relation client par l'ouverture à des services partenaires. Une première interface a été coconstruite avec les métiers, testée par vagues et progressivement améliorée. Le nombre d'utilisateurs a été limité afin d'éprouver l'usage avant une généralisation de l'outil aux filières distribution et sinistre courant 2019. Pour faciliter sa prise en main, une formation initiale à distance a été lancée sur des prérequis, complétée par des modules à la carte et un accompagnement sur site par les ambassadeurs et les managers. NORA s'inscrit dans un processus d'amélioration continue et incarne la nouvelle vision métier des conseillers et gestionnaires.



Outils : des améliorations continues



Initié en 2016 en réponse aux difficultés rencontrées par les utilisateurs du réseau, le dispositif GREQO (Groupe de Rétablissement de la Qualité des Outils) apporte une attention continue à la satisfaction des utilisateurs du SI. Du fait des évolutions permanentes du SI affectant parfois sa stabilité,

et malgré des améliorations apportées, des dysfonctionnements n'ont pu être évités et GREQO a été maintenu en 2018.

Grâce à une meilleure détection et à une capacité d'analyse plus rapide des problèmes, les réactivités des outils ont été améliorées. La forte mobilisation des équipes de

la DSI, à travers une équipe dédiée, a permis d'apporter les correctifs nécessaires à court terme. Des actions de plus long terme ont été priorisées, visant notamment à résoudre les problèmes de lenteurs des outils.

75%

d'avis positifs sur le fonctionnement des outils sur un panel de 3 300 répondants en moyenne sur chaque campagne.



Sécuriser le data center

La stratégie d'implantation des lieux de stockage des données MAIF de Niort a été revisitée au regard des nouveaux risques, des exigences opérationnelles, réglementaires et des nouvelles possibilités du marché. Les niveaux de risques ont évolué. Les menaces sismiques et nucléaires régionales ont été évaluées de manière plus contraignante, ainsi que les risques d'attentat, de cyberattaque et de défaillance des sources énergétiques. Parmi les scénarios élaborés, le scénario retenu s'oriente vers la construction d'un second site sur le bassin niortais, dans une zone moins exposée aux inondations. Cela garantit la continuité des opérations en cas de sinistre et le maintien des flux de communication de façon transparente vis-à-vis des clients et autres interlocuteurs.

Sécurité du SI : un enjeu majeur

La sécurisation des systèmes d'information constitue un chantier de grande ampleur. Plusieurs paliers ont été franchis en 2018. En matière de sécurité informatique, des processus encadrent désormais les activités dites sensibles. Un référentiel permet d'attribuer des critères de sensibilité et de criticité à une information, dans le but d'en maîtriser les traitements. Le paramétrage des serveurs et le cloisonnement des réseaux téléinformatiques sécurisent les accès aux bases. Une politique de relation avec les tiers a été définie, afin de maîtriser l'externalisation de certains pans du SI. En interne, les salariés ont été sensibilisés aux bonnes pratiques de sécurité.

La gestion des identités et des habilitations est en cours de rénovation afin de fluidifier les processus métiers. Premiers bénéficiaires : la possibilité de s'autodépanner sans faire appel à l'assistance bureautique en cas d'oubli de mot de passe, sur la base d'une série de questions secrètes ; la mutualisation de la gestion des mots de passe, afin de faciliter les parcours sans mettre en difficulté la sécurité des process.

Un centre opérationnel de sécurité complète la protection de l'entreprise face aux risques de cyberattaques. Ainsi, la MAIF, comme l'ensemble des acteurs du secteur, a renforcé sa sécurité sur le sujet.

Distribution d'assurance : un nouveau cadre

La nouvelle Directive de Distribution d'Assurance (DDA) est entrée en vigueur le 1^{er} octobre. Elle étend la réglementation de 2013, relative à la protection de la clientèle des opérateurs de banque et services de paiement, aux opérations de distribution de produits d'assurance IARD et vie. La protection des intérêts du client est harmonisée au niveau européen. Cette directive oblige les concepteurs de contrats à mettre sur le marché des produits d'assurance adaptés aux besoins d'une clientèle cible déterminée à l'avance. Les distributeurs ont une obligation d'information et de conseil. Ils doivent agir envers leur clientèle de manière honnête et loyale, au mieux de ses intérêts. En conformité avec cette directive, la MAIF remet avec ses propositions commerciales de nouveaux documents d'information normés.

Des travaux ont été initiés pour mettre à jour le SI afin d'améliorer la formalisation du conseil donné aux sociétaires dans les documents remis, et se poursuivront dans les mois à venir.

Sept chantiers de mise en conformité ont été lancés. Ils touchent aux exigences professionnelles, à l'information et au conseil, à la surveillance des produits, aux partenariats et à l'accompagnement.

Inhérente à la nouvelle réglementation, l'honorabilité des salariés doit être certifiée. À ce titre, tout salarié et manager MAIF en CDI, CDD ou alternance rattaché aux réseaux de distribution doit fournir un justificatif à jour, extrait de casier judiciaire ou attestation sur l'honneur. Le non-respect de cette obligation exposerait la MAIF à des sanctions de l'Autorité de contrôle prudentiel et de résolution (ACPR). La MAIF a fait le choix de demander la justification de son honorabilité à tout nouveau salarié, quelle que soit sa fonction.



RGPD : vos données vous appartient



Entré en vigueur le 25 mai 2018, le Règlement Général pour la Protection des Données (RGPD) est le nouveau texte de référence européen en matière de protection des données. Il s'applique aux entreprises aussi bien qu'aux associations et organismes publics. En France, il vient renforcer la loi Informatique et libertés, qui encadre ce sujet depuis 1978. La MAIF s'est clairement positionnée en faveur de la protection des données et du respect de la vie privée, et s'est dotée, depuis 2017, d'une charte numérique. Pour se mettre en conformité avec le RGPD, elle a créé une cellule transverse de coordination, chargée du suivi des programmes et de l'accompagnement des métiers. Plusieurs chantiers ont été réalisés, dont certains se poursuivront en 2019. La gestion des consentements des sociétaires à la prospection commerciale est active au niveau du groupe. Elle permet, par exemple, de s'opposer à la réception d'enquêtes et de newsletters. Les choix des sociétaires pourront s'exprimer dès la collecte des données. Un référentiel des durées de conservation des données a été établi, pour préciser les rythmes de purges. Les mentions légales obligatoires relatives au RGPD ont été intégrées dans les documents et courriers émis par la MAIF. Dans le cadre du droit à la portabilité, les données individuelles sont restituables depuis l'espace personnel ou sur demande.

Plateforme de services

La plateforme de services enrichit le champ des fonctionnalités techniques et des services proposés par le groupe. De nouvelles briques ont été développées, comme la gestion de l'identité unique, qui permet d'identifier une personne de manière transverse dans le SI MAIF. Des projets ont été mis en service, à l'instar de « Place du déménagement » qui permet aux utilisateurs de comparer les offres de partenaires loueurs de véhicules utilitaires et de déménageurs traditionnels, avant d'y souscrire en ligne.

La stratégie SI porte la vision plateforme initiée en 2016, qui est appelée à être déclinée progressivement pour tous les produits et services. En évoluant vers un modèle toujours plus agile, le SI MAIF est à même de délivrer des nouveautés de manière fréquente et rapide, en réponse aux opportunités métiers.

La plateforme met en relation et offre la meilleure expérience possible pour l'écosystème de fournisseurs, clients et partenaires participant à la création de valeur.

SI Parnasse : un nouvel outil

Le programme de transformation du système d'information de Parnasse-MAIF se poursuit. Les utilisateurs du nouvel outil « Solife » accompagnant la montée en puissance de l'assurance de personnes ont bénéficié d'une formation les aidant à s'approprier la technologie et les nouveaux processus.

En raison d'anomalies détectées dans la migration par lots des contrats ARS et Nouveau Cap, la trajectoire du programme a été ajustée, tout en conservant les grands jalons initiaux. La migration de la partie épargne et celle de la prévoyance seront achevées courant 2019.

À terme, ce programme permettra de disposer d'un outil performant et ouvert au service des métiers et des acteurs, à la hauteur des enjeux stratégiques de l'assurance de personnes.

SI B2B : premières étapes

Afin de disposer d'un outil adapté aux défis à relever, de premières fonctionnalités contrats et sinistres à destination des marchés publics ont été développées en mode agile, dans le cadre de la mise en œuvre du SI B2B.

Une première solution dédiée aux dommages aux biens a été livrée en fin d'année. Elle est le fruit du travail commun des équipes métiers, de la DSI et de l'éditeur choisi.

Une communauté en open source

Afin d'ouvrir son SI, la MAIF a choisi de développer certains pans de sa structure SI en *open source*, afin que la communauté des utilisateurs puisse y avoir accès et y contribuer librement. Elle a d'ailleurs reçu le premier prix du projet *Open Source* de l'année remis par le Comité national du logiciel libre.

De plus, afin de simplifier le lien entre les éléments logiciels des fournisseurs et partenaires et le SI MAIF, les services sont désormais implémentés grâce à des API (*Application Programming Interface* ou interface de programmation). Ces API favorisent la collaboration entre les entreprises.

En réponse aux besoins de plusieurs projets majeurs, des briques ont été travaillées afin de rendre disponible un certain nombre de services : paiement par carte bancaire, tarif express, Nautis 3, espace personnel, Start IARD...

Ces briques sont élaborées au sein d'un « accélérateur API » qui mobilise des équipes de fabrication dédiées, au plus près des besoins de l'entreprise à court et moyen terme. Ces équipes sont responsables des évolutions d'architecture et de la mise en œuvre des interfaces.



Garantir les conditions d'une dynamique d'innovation

MAIF Avenir et MISS : deux structures stratégiques

FORTES DE LEUR NOTORIÉTÉ, MAIF AVENIR ET MISS ONT FAIT L'OBJET, CETTE ANNÉE ENCORE, DE NOMBREUSES NISÉES POUR ADAPTER LEURS PROCESSUS.

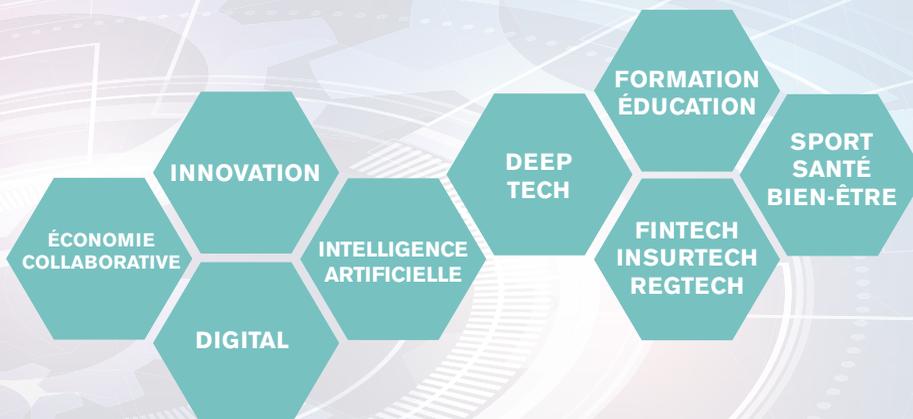
Depuis 2015, **MAIF Avenir** réalise des investissements stratégiques au sein de start-up ainsi que dans des fonds partenaires. En 2018, il a notamment apporté son soutien financier à Dreem, jeune pousse spécialisée dans les neurotechnologies, et renforcé l'accompagnement de start-up déjà proches, telles que Valoo, Zenpark, Cozy Cloud, Wheeliz, créatrices de nouveaux services pour les sociétaires. MAIF Avenir développe des synergies en phase avec les besoins métiers, et oriente ses participations vers les fintech, l'assurtech, la data intelligence et la formation.

MAIF AVENIR

Entrée 2018



Champs d'investissements



Sorties 2018



Incubateur de start-up

SOLLICITATIONS. AU REGARD DE LEURS THÈSES D'INVESTISSEMENT RESPECTIVES, LES DEUX STRUCTURES SE SONT ORGA-

MAIF Investissement Social et Solidaire (MISS) mène une démarche complémentaire, à l'appui de l'engagement sociétal du groupe. La filiale créée en 2013 soutient des projets entrepreneuriaux, porteurs de solutions concrètes et innovantes, répondant à des enjeux sociétaux ou environnementaux. Sa participation sert la construction et/ou le changement d'échelle de ces entreprises. Plus de 19 M€ ont déjà été investis. En 2018, la chocolaterie solidaire haut de gamme Févier d'Or, les Talents d'Alphonse et DoréMI, spécialiste de la rénovation des habitations, ont bénéficié d'un soutien sous forme de prêts participatifs et d'obligations convertibles.

MISS

Entrées 2018



Champs d'investissements



French AssurTech : des start-up qui assurent



Aux côtés d'autres acteurs niortais du secteur tels que MACIF, Groupama, MAAF, IMA, du MEDEF des Deux-Sèvres et de la Communauté d'Agglomération du Niortais, la MAIF a participé à la création d'un accélérateur de start-up autour des métiers de l'assurance et de l'assistance. French AssurTech a l'ambition d'attirer des sociétés innovantes et de faciliter la transition numérique, en favorisant le développement des compétences et en attirant les talents indispensables.

Composée de cinq start-up sélectionnées parmi plus de 70 candidats, la première promotion a été accueillie en mai 2018. Ces jeunes

pépites s'intéressent à l'automobile, à l'habitat, à la santé, à la *silver* économie et au patrimoine et inventent l'assurance de demain en synergie avec les grands groupes. Les fondateurs sont prioritaires pour l'investissement et l'accès aux services créés.

Fotonower propose, par exemple, aux entreprises une solution d'intelligence artificielle pour l'analyse de photos, permettant en cas de sinistre d'évaluer les dégâts, de proposer un devis de réparations, de détecter des fraudes éventuelles.

Lucine est une application de gestion de la douleur basée sur la reconnaissance faciale et l'analyse

des données médicales, sociales, psychologiques du patient.

Coorganiz simplifie l'organisation au sein d'un groupe de personnes (agenda partagé, centralisation de documents...).

Les lauréats ont été coachés à Niort durant neuf mois par la société nantaise Startup Palace, spécialiste de l'incubation, et épaulés par un référent issu des entreprises fondatrices. De premières rencontres dédiées à l'AssurTech ont été organisées à Montpellier le 28 novembre. Une nouvelle promotion de start-up sera accueillie à partir de fin mars 2019.

Hub MAIF : un écosystème d'innovation

La stratégie d'innovation MAIF est articulée autour de deux équipes: le Hub, en charge de l'innovation ouverte, et le Booster, en charge de l'innovation organique.

Le Hub est tourné vers les écosystèmes innovants (start-up, grands comptes, incubateurs, académiques, etc.) pour en capter la valeur. Le Booster qualifie cette valeur et la transforme en opportunité de convergence opérationnelle pour la MAIF jusqu'à l'expérimentation.

En 2018, les réalisations du Hub ont porté sur :

- L'ouverture d'une *landing zone* MAIF aux États-Unis visant à nourrir une veille qualifiée sur le cœur de métier insurtech/fintech, identifier des convergences opérationnelles possibles avec des acteurs locaux et rapprocher MAIF des écosystèmes d'innovation étrangers.

- L'organisation de voyages d'études inspirants permettant l'acculturation et l'appropriation de nouveaux concepts sur les thématiques : UX, transformation digitale, legaltech, Tech for Good...
- La connexion à de nouveaux partenaires pour accélérer la transformation du groupe et le *time to market tech* (The Camp, Observatoire de la EdTech, Good Tech Lab, Université de la Pluralité).
- La participation à des événements pour implanter et rendre la MAIF visible et accompagner les collaborateurs dans l'exploration de ces dits événements (DIA Amsterdam, Vivatech, My Data, France Digitale Day, France is AI...).



Acteur du changement avec The Camp

La MAIF a renouvelé son partenariat avec The Camp.

The Camp Foundation, organisation à but non lucratif, encourage les initiatives destinées à préparer une nouvelle génération d'acteurs du changement, rassemblés dans une communauté internationale.

Elle soutient des programmes et projets d'émancipation

à destination de la jeunesse, des projets collaboratifs d'intérêt général portant sur des enjeux sociétaux et environnementaux, la résidence créative, artistique et technologique.

Ses valeurs sont la confiance, l'entrepreneuriat, la collaboration et la curiosité, la recherche d'un modèle responsable et durable.

LES LABELS ET RÉCOMPENSES SONT VENUS SALUER LA DYNAMIQUE D'INNOVATION AU CŒUR DU PLAN STRATÉGIQUE 2015-2018. ILS SONT LE SIGNE DE LA RECONNAISSANCE DES VALEURS ET DE LA SINGULARITÉ DONT LA MAIF NOURRIT SES ACTIONS.

2015	2017	2018
RÉCOMPENSES		
 <p>1^{er} PRIX</p> <p>Innovation décerné par Tibco, éditeur informatique</p>	 <p>IAI AWARD</p> <p>Prix pour l'initiative de la MAIF sur la gouvernance de l'information</p>  <p>TROPHÉE</p> <p>Moc Of the Year dans la catégorie Entreprise la plus innovante avec le lancement de l'Académie digitale</p>  <p>ARGUS DU DIGITAL</p> <p>Meilleur site interne attribué à Altima par MAIF</p>	 <p>1^{er} PRIX</p> <p>Projet Open Source de l'année décerné par Paris Open Source Summit</p>



Notre parti pris, entretenez une relation sociétaire privilégiée



Le sociétaire est au cœur des attentions. Fondée sur la confiance, la relation exceptionnelle nouée de longue date avec lui et fortifiée au fil du temps est une priorité pour la MAIF, qui s'attelle à la promouvoir en toutes circonstances. À chaque stade de la relation et quelle que soit la modalité de contact, la relation se doit d'être humaine, attentionnée, pertinente et symétrique. L'écoute de la satisfaction des sociétaires s'est affinée, afin de cibler les zones d'amélioration. Pour pérenniser le lien, la MAIF entretient la proximité avec sa communauté en créant de multiples occasions d'échanges et d'actions.

Renforcer la relation exceptionnelle avec nos sociétaires fondée sur la confiance

L'impact d'une forte sinistralité



Tout au long de l'année, l'activité de la filière sinistres a été fortement marquée par la fréquence et l'ampleur des événements climatiques. Les tempêtes Carmen et Eleanor, les pluies et inondations de janvier à février, les orages de grêle de mai-juin et ceux de l'été ont généré 75 692 dossiers. La sinistralité hors événements climatiques s'est révélée également très supérieure aux prévisions. Les violentes inondations qui ont touché le département de l'Aude à l'automne se sont soldées par un lourd bilan humain et matériel. Les assurés MAIF ont été très affectés par ce phénomène climatique d'une ampleur inédite générant près de 1 200 dossiers dont 80 % relevant de l'habitation. La MAIF a déclenché son plan d'urgence climatique Pegase et mis en œuvre des mesures exceptionnelles pour venir en aide aux sinistrés et accélérer les indemnisations (évaluation des dégâts auto sans visite de l'expert, remboursement avant réception des documents). Des permanences associant salariés et militants ont été organisées au sein des deux villages les plus touchés. Le dispositif ShareEntraide a été activé *via* la plateforme dédiée, et a permis de mettre en relation particuliers et sinistrés, pour des propositions d'hébergement, de transport, de coups de main... Près de 150 annonces ont été mises en ligne.

Un incubateur de services

Ouvert à Nantes le 5 février 2018, l'incubateur a été créé pour une première saison de 18 mois afin d'expérimenter les offres et les services de demain, assurantiels ou non, avant mise en production. Le service Place du déménagement ou le transfert des refus de prise en charge pour proposer des solutions alternatives ont été ainsi testés avant d'être déployés. L'équipe d'une douzaine de collaborateurs réfléchit ensemble à la nature de ces offres, en fonction de besoins identifiés chez les sociétaires, les prospects ou d'opportunités détectées auprès de partenaires. Objectif : être à l'écoute des attentes du terrain, continuer de cultiver la singularité et la proximité MAIF en s'appuyant en interne sur les ressources et le savoir-faire des différents métiers.



DES PARCOURS

POUR LES SOCIÉTAIRES COMME POUR LES COLLABORATEURS, LES MILITANTS ET LES PARTENAIRES, L'EXPÉRIENCE UTILISATEUR MAIF SE VEUT, À CHAQUE OCCASION, COHÉRENTE, UNIQUE ET L'EXPRESSION DE L'EXIGENCE DE L'ENTREPRISE.

Des principes ont été identifiés et validés en 2017 pour construire un référentiel commun de l'expérience MAIF. Ils constituent aujourd'hui autant d'attendus incontournables pour offrir une qualité d'expérience satisfaisante aux utilisateurs. Cette expérience repose sur la simplicité, *via* des parcours clairs, accessibles et efficaces, ainsi que sur la pertinence qui vise la justesse et la personnalisation pour une réponse optimale dans chaque interaction. L'attention est également placée au cœur des échanges, afin que l'utilisateur se sente écouté et compris. Elle s'appuie enfin sur la symétrie et une réciprocité tangible des postures et des attentions, en toutes circonstances.

En continuité, la démarche Expérience et son application concrète aux parcours utilisateurs ont été lancées en 2018. Outre un site internet et un kit d'expérience destiné à faciliter l'appropriation de la démarche, des travaux sont en cours pour construire une charte graphique, ergonomique et fonctionnelle, référentiel commun pour l'ensemble des parcours utilisateurs. Un cours en ligne (COOC) a été lancé pour l'acculturation de tous.

En 2018, ce dispositif qualitatif s'est concrétisé à travers plusieurs parcours clés, avec le renfort d'outils et d'un accompagnement à la hauteur des enjeux.



L'expérience est un actif immatériel majeur pour la performance du modèle MAIF. Être une entreprise de l'expérience, c'est placer l'humain au centre : l'écoute des utilisateurs éclaire les priorités et la conception de solutions. Ces solutions doivent répondre aux besoins des utilisateurs et leur faire vivre une expérience exceptionnelle et enrichie.

Pour atteindre cette ambition, nous devons transformer nos façons d'agir, mais aussi de penser et d'interagir. Chacun dans son activité doit en permanence se questionner sur qui sont ses clients, quels sont leurs usages, leurs besoins...

Cette démarche doit devenir une pratique interne, une exigence partagée et vécue par tous.

Delphine Gauthier, responsable expérience utilisateur



MAIF Expérience nous a permis de capitaliser sur une méthodologie et des bonnes pratiques pour identifier, dans les parcours, les étapes qui pouvaient être améliorées et générer une plus grande satisfaction, sans entraîner la refonte de l'intégralité des parcours. Il s'agit bien d'évoluer d'une logique de projet vers une logique d'amélioration d'un produit, tant pour les parcours des conseillers que pour ceux des sociétaires.

Cette démarche comporte aussi des difficultés comme, par exemple, le besoin actuel de construire les API utiles pour ces parcours. Cette construction peut en effet apporter des délais supplémentaires.

Sébastien Agard, directeur du programme Parcours OMnicanal et Expérience



FLUIDIFIÉS



Le parcours de souscription Vam

Dans le devis réalisé sur maif.fr, la recherche par immatriculation est désormais disponible, tant par les sociétaires que par les salariés. Elle permet notamment une recherche trois fois plus rapide.

Les nouveaux parcours concernent :

Le parcours épargne assurance vie

La refonte du parcours et de l'espace personnel Assurance Responsable et Solidaire a été déployée. Un sociétaire adhérent Parnasse disposera d'un seul espace personnel lui permettant de visualiser ses produits IARD et épargne vie.

Le parcours sinistres

Le sociétaire peut désormais déclarer un sinistre *via* son application mobile ou son espace personnel et suivre sa gestion en ligne. Il peut notamment y prendre rendez-vous avec un réparateur partenaire pour un bris d'élément vitré ou accéder à son attestation d'assurance Vam.

Le parcours d'adhésion

Des développements informatiques en cours visent à intégrer le paiement par carte bancaire. La liste des professions et codifications est simplifiée. Le justificatif d'emploi n'est plus requis, dans la plupart des situations, donnant plus de fluidité et de rapidité au parcours. De même, la présentation de la pièce d'identité n'est plus nécessaire. Une solution de suivi des entretiens militants a été mise à disposition.

03

Notre parti pris, entretenons une relation sociétale privilégiée

Le sociétaire au cœur



des attentions

LES EXPÉRIMENTATIONS MENÉES AVEC SUCCÈS EN 2017 POUR AMÉLIORER LES PARCOURS AU SEIN DE LA FILIÈRE SINISTRE ONT ÉTÉ GÉNÉRALISÉES À TOUTES LES AUTRES ENTITÉS. ELLES FONT SUITE À LA RÉFLEXION SUR L'ÉVOLUTION DES MÉTIERS DU RÉSEAU, MENANT À DES ÉVOLUTIONS DE LA POSTURE FACE AU SOCIÉTAIRE/PROSPECT ET DE L'ORGANISATION INTERNE DES FILIÈRES. DES CHANGEMENTS QUI S'APPUIENT SUR LES FONDAMENTAUX DE L'EXPÉRIENCE UTILISATEUR : UNE RELATION HUMAINE, ATTENTIONNÉE, PERTINENTE ET SYMÉTRIQUE.

Ces expérimentations visent à promouvoir le bon sens dans l'exercice de la relation. Il s'agit, lorsque la situation l'exige, de pouvoir proposer au sociétaire une solution personnalisée, afin de développer avec lui une relation plus humaine et moins administrative. Pour maintenir l'excellence de la relation client, la posture des conseillers repose sur une écoute active, attentive aux émotions. Elle touche plus particulièrement les sociétaires devant faire face à un refus de prise en charge ou d'indemnisation. Avec compréhension et pédagogie, la MAIF propose conseils et services adaptés et se positionne en interlocuteur de confiance sur ce point clé de la relation.

Elle s'adapte aussi aux modes de communication des plus jeunes en privilégiant, par exemple, l'envoi de SMS dans la gestion des dossiers.

Enfin, en cas de sinistre mobilier, le parcours du sociétaire est facilité par une procédure de gré à gré, avec moins de démarches pour l'assuré et une prise de position simple et rapide de la part de la MAIF.

Des moments de vérité, points clés de la relation avec le

sociétaire lors d'un sinistre, ont été passés au crible par une vingtaine d'étudiants de l'école Strate de Sèvres, dans le cadre d'un partenariat signé avec la MAIF. Cinq prototypes de services et de produits ont été identifiés. Ils favorisent la proactivité de la MAIF, encore plus présente aux côtés des sociétaires au moment crucial de la survenance de l'événement. Ces prototypes vont nourrir les réflexions en cours sur des projets, tels que Militant 3.0.

Des formations accompagnent les transformations des directions et permettent l'acquisition de nouvelles compétences. Pour la filière sinistres, deux sessions à destination des managers ont été lancées sur le thème de l'écoute et de la compréhension sociétaire/gestionnaire lors des entretiens téléphoniques. La formation initiale des nouveaux arrivants a été complétée d'un module d'une journée intitulé « La relation sociétaire, l'expérience d'une confiance mutuelle ». Un module similaire a été intégré à la formation initiale de la filière distribution.



Un Chatbot bien informé

L'assistant virtuel de l'espace personnel du maif.fr a enrichi ses capacités et peut désormais intervenir dans de nouveaux scénarios : prise de rendez-vous, perte de mot de passe Parnasse, signature électronique, changement d'immatriculation, paiement sur internet, assurance emprunteur, demande de constat amiable, déménagement...



Éleveur de robot, un nouveau métier MAIF ?

Bonjour Denis, peux-tu te présenter ?

Je suis conseiller en délégation, mais en ce moment je suis en détachement à la Digiteam pour travailler, entre autres, sur le projet Chatbot.

Mais c'est quoi le projet Chatbot ?

La MAIF teste sur l'espace personnel des sociétaires un robot, dit «bot» destiné à répondre à leurs questions. Cette technologie est basée sur l'intelligence artificielle; elle permet de répondre à des questions simples sur des garanties, aider les sociétaires à poursuivre leur navigation ou à obtenir un document précis sur leur espace. En cas de besoin, et si le bot ne sait pas répondre à la demande, il passe le relais à un conseiller.

Pourquoi on parle d'éleveur de robot ?

Le robot a la faculté d'apprendre des réponses à des questions prédéfinies. Nous avons donc listé les demandes

les plus récurrentes de nos assurés et, par la suite, imaginé des scénarios de réponses que nous avons « appris » à notre robot. Chaque scénario est rattaché à des mots-clés qui permettent de détecter « l'intention » du sociétaire.

Donc, ce robot va remplacer les conseillers ?

Pas du tout, au contraire. Le robot permet de répondre aux questions simples et d'apporter un premier niveau de réponses. S'il ne sait pas répondre, que la demande est complexe, multiple ou pour laquelle il n'a pas encore été programmé, dans ce cas, une mise en relation avec un conseiller est proposée soit par tchat, soit par téléphone. Ces choix sont également proposés quand le bot identifie une demande à forte valeur ajoutée.

Par exemple si le sociétaire pose des questions sur l'assurance de son vélo, un transfert lui est proposé vers un conseiller pour réaliser un bilan de protection corporelle.

La satisfaction : objectif n° 1

Pour une perception fine et objective du niveau de satisfaction des sociétaires, la MAIF utilise deux principaux outils : un baromètre annuel de satisfaction (suite à une déclaration, gestion de sinistre et souscription), complété d'un comparatif permettant de positionner la MAIF sur le marché, et un dispositif de mesure de satisfaction à chaud dans les filières sinistres, distribution, A & C ou encore auprès de nos prestataires en relation avec nos sociétaires. La satisfaction de nos sociétaires est donc désormais mesurée en temps réel sur tous les parcours et canaux. À titre d'exemple, les enquêtes à chaud ont aussi été élargies à des sociétaires ayant effectué une visite sinistre en délégation.

Un des objectifs premiers de ce type d'outil consiste à détecter et à traiter très rapidement une insatisfaction naissante. Cela permet aussi à tout un chacun de mieux comprendre les attentes de nos sociétaires. Dans cette optique, tous les conseillers à distance ont ainsi désormais accès aux verbatim des sociétaires. De son côté, la filière face à face a renforcé son dispositif de pilotage de la satisfaction, grâce à des restitutions régulières des résultats des enquêtes à chaud aux responsables de régions. Mieux comprendre nos sociétaires et leurs

attentes passe aussi par l'utilisation d'outils innovants, reposant sur de l'intelligence artificielle, contribuant à l'analyse sémantique des verbatim.

En symétrie et en complément, depuis cette année, l'ensemble des sites des trois filières sinistres a été doté d'un outil d'écoute qualité, dispositif utilisé depuis plusieurs années déjà dans la filière Conseil Vente à Distance.

Enfin, toujours pour mieux connaître et comprendre les parcours des sociétaires victimes d'un sinistre, six tables rondes ont été organisées, réunissant à chaque fois huit sociétaires et une quinzaine de managers, gestionnaires, militants, fonctions support... Riches d'enseignements, ces tables rondes sont filmées et permettent une réelle prise de conscience de la manière dont nos sociétaires vivent leurs échanges avec la MAIF.

77 %

Taux d'excellence de satisfaction des sociétaires suite à une souscription (enquête barométrique).

Créer les conditions d'animation des communautés

Maif Social Club : au plus près des sociétaires

Vitrine de la MAIF, ouverte à tous et laboratoire de la relation sociétaire, Maif Social Club a réussi, en deux ans, à s'imposer comme un lieu d'échanges unique et novateur. Le site internet et le Lieu créent une présence continue de la marque et entretiennent une relation proche et durable avec ses communautés.

L'espace dédié permet de tester de nouvelles modalités de relation et de nouveaux produits. Ce dispositif a aujourd'hui vocation à apporter un soutien accru aux projets et expérimentations de la MAIF et de ses partenaires, en leur permettant de faire découvrir, tester et préparer le déploiement des nouveautés. Pour favoriser cette intégration, des expérimentations et événements seront dupliqués dans les délégations conseil, afin de faire bénéficier le réseau face à face des idées et bonnes pratiques issues de MSC, et de générer du flux. En 2018, 100 000 comptes ont été créés sur le site MSC.



100 000

visiteurs et 290 événements originaux et gratuits ont été proposés en 2018.



Étudiants et militants

Ils sont étudiants, mandatés par la MAIF pour monter des actions innovantes dans leur ville dans le domaine du digital, des réseaux sociaux et de l'engagement citoyen. L'initiative est unique dans le monde mutualiste. En mettant en œuvre un projet d'utilité sociale de leur création, ces jeunes sont sensibilisés à l'économie sociale et solidaire et à l'engagement dans une entreprise. La MAIF dynamise son réseau militant par la transmission de savoirs et de modes de pensée, et crée des liens intergénérationnels. Elle bénéficie des réseaux de ces jeunes pour essaimer son modèle et accroître sa notoriété. Le mandat étudiant équivaut à une douzaine d'heures hebdomadaires. Ils sont accueillis et encadrés par les mandataires des délégations. Le pilote mené jusqu'en juin 2019 concerne 10 jeunes mandataires et 6 villes (Lyon, Rennes, Paris, Aix-en-Provence, Avignon et Nantes).

Fondation MAIF

En 2018, la Fondation MAIF a lancé un appel à projets sur le thème de l'intelligence artificielle et du big data. 63 propositions de grande qualité ont été reçues et la sélection finale, comprenant 12 projets, répond parfaitement à l'ambition de la Fondation MAIF d'être à l'avant-garde des risques de demain. Deux projets sur la voiture autonome concluent que les systèmes d'assistance à la conduite apportent des gains importants en matière de sécurité, mais les véhicules sont encore très loin d'être 100 % autonomes.

Un autre projet utilise des « nudges » ou coup de pouce, incitation douce qui modifie les comportements et encourage les adolescents à mettre leur ceinture de sécurité dans les cars scolaires *via* des housses représentant des mannequins de crash-test. Résultat : le taux moyen du port de la ceinture a été multiplié par 2,4.

Pour 2018, la Fondation MAIF peut aussi se féliciter



d'une édition réussie de son concours vidéo Grand Angle sur le thème des données personnelles, de sa contribution à plusieurs colloques et séminaires : Assises de la sécurité globale des territoires, festival du Film Sécurité et de sa collaboration avec des institutions comme la Délégation à la Sécurité Routière ou la CNIL.

Prévention MAIF



En 2018, Prévention MAIF a continué à développer ses nouvelles actions autour du spectacle *Complot dans l'dico* et de l'application Riskou, ainsi que les Gestes qui sauvent à destination des élèves de 3^e.

Elle a également mis en œuvre un nouveau programme de sensibilisation aux risques de l'alcool, du cannabis et de la conduite de deux-roues motorisés après une phase de test qui s'est déroulée sur le premier trimestre dans le département de la Gironde. Cette nouvelle opération, baptisée Bon sens'Contre sens' utilise la réalité virtuelle pour faire vivre des sensations fortes aux élèves de 3^e et 2^{nde} et leur faire comprendre les enjeux d'une conduite à risques. De plus, un challenge basé sur le partage d'un quiz élaboré par leurs soins a permis à une classe de gagner une soirée au Jamel Comedy Club.

Bilan Plan stratégique

DEPUIS TOUJOURS, LA MAIF PLACE SES SOCIÉTAIRES AU CŒUR DE SON MODÈLE COMME LES RÉCOMPENSES LE PROUVENT. DEPUIS 14 ANS, LA MAIF DÉTIENT LE PREMIER PRIX DU PODIUM DE LA RELATION CLIENT, SIGNE DE LA RECONNAISSANCE À TOUS LES NIVEAUX DE L'EXCEPTIONNELLE FIDÉLITÉ DE NOS SOCIÉTAIRES.

2015	2016	2017	2018
NOTORIÉTÉ			
 Podium Relation client (11^e année consécutive)	 Podium Relation client (12^e année consécutive)	 Podium Relation client (13^e année consécutive)	 Podium Relation client (14^e année consécutive)
	 Relation client		 Excellence de l'Expérience Client toutes catégories confondues décerné par KPMG

Notre collectif, accordons notre confiance

04



La transformation culturelle de la MAIF s'appuie sur le management par la confiance et l'acculturation de tous aux instruments de l'innovation. L'adhésion et la fierté d'appartenance des acteurs internes, des relations sociales positives, un accompagnement personnalisé sont autant d'ingrédients que la MAIF cultive pour la réussite de sa transformation.

Impulser une dynamique de carrière

La transformation culturelle, un choix assumé

Pour réussir sa transformation culturelle, la MAIF a fait le choix d'investir, dès 2015, dans la confiance, moteur puissant pour favoriser la prise d'initiatives. Une répartition claire des responsabilités sert l'efficacité collective. La transformation culturelle se vit au quotidien et est l'affaire de tous. Elle permet de déployer des organisations et des modes de fonctionnement agiles favorisant autonomie, responsabilisation et coopération, au service de l'épanouissement de l'ensemble des acteurs.

L'attention portée aux autres constitue le *leitmotiv* de la démarche.

Les actions réalisées depuis 2015 dans le cadre de l'orientation stratégique « Ancrer la confiance au quotidien » ont installé des comportements et des réflexes. En 2018, une sensibilisation aux principes de l'agilité a été menée à l'occasion de séminaires d'entités et d'événements, et le dispositif Starter Agile a été installé. Ce dispositif vise à concevoir le modèle MAIF de l'agilité et à accompagner la transformation du siège vers une adoption généralisée de ce modèle de fonctionnement.

Chaque direction a ainsi élaboré un autodiagnostic de l'agilité avant de définir des actions concrètes permettant de progresser sur certaines dimensions. Aujourd'hui, la MAIF s'inscrit globalement dans une logique itérative dite de *Test and learn*. Des expérimentations nouvelles sont réalisées



de façon quasi systématique sur les organisations, les rôles, les méthodes et les postures. De petits collectifs prennent en charge une responsabilité produit ou opérationnelle. Le partage des retours d'expérience fait progresser toute l'entreprise.



Plan d'Accompagnement Managérial

Le Plan d'Accompagnement Managérial (PAM) a permis à près de 300 managers de mettre en œuvre leur parcours personnalisé. Dans une logique d'amélioration continue, elle concerne désormais l'ensemble des managers MAIF. Le parcours destiné aux nouveaux encadrants est en cohérence avec les principes du management par la confiance. Huit managers facilitateurs volontaires ont débuté en juin leur mission d'accompagnement, dans un esprit de bienveillance et d'exigence. Les attentes des participants portent sur différents items, notamment « mobiliser et fédérer le collectif » ou « transparence et transversalité de l'information ».



Depuis 2016, le réseau Alter Natives est un collectif qui contribue aux actions pour l'égalité femmes-hommes au sein de la MAIF.

En 2018, le réseau a organisé ou soutenu différentes actions telles que des forums, des rencontres et conférences, notamment le forum égalité Femme/Homme à Niort le 8 mars, en partenariat avec le service diversité de la Direction Richesses Humaines. Il a aussi soutenu la conférence de Brigitte Gresy organisée par l'équipe diversité au Maif Social Club en Mars, et le forum organisé par les Alter Actives de Nancy en octobre 2018.



L'innovation partout et pour tous



Pour conduire l'ensemble de ses transformations, l'entreprise fait le choix d'accompagner ses acteurs internes avec des modalités de sensibilisation et d'acculturation adaptées aux publics et aux thématiques. En 2018, les thèmes prioritaires étaient notamment l'expérience utilisateur, l'agilité, la data, ou encore l'intelligence artificielle. La MAIF a multiplié les initiatives et expérimentations, et mis à disposition des collaborateurs de nombreux outils.

Elle a ouvert le DataLab, espace de 400 m² destiné à mobiliser la communauté des collaborateurs de tous les secteurs de l'entreprise autour de l'usage de la data et de l'IA. Ce lab accueille projets et actions de formation. Un plan de formation annuel Data/IA y a notamment été élaboré, proposant 15 parcours sur 3 niveaux de maîtrise.

La MAIF a organisé une journée « Open Innovation » ouverte à tous, pour permettre aux acteurs d'appréhender concrètement la manière dont l'innovation portée par l'entreprise intervient dans les métiers. Des conférences et des rencontres entre start-up

et acteurs internes ont favorisé les interactions. Le certificat digital a été obtenu par une large majorité des salariés. Les COOC UX et Data, cours en ligne, ont été suivis par respectivement près de 800 et 500 personnes.

Pour aller encore plus loin, des relations ont été nouées avec des centres de recherche et des écoles spécialisées. Quatre alternants de l'école Microsoft IA ont rejoint la MAIF.

La mobilité encouragée

Via un changement de poste, un détachement, une immersion Happy Mobility dans une autre entreprise, 11,5 % des salariés MAIF ont pu enrichir et faire évoluer leur parcours professionnel. Dans toute la France, les Responsables Richesses Humaines et les conseillers « Carrière et Mobilité » accompagnent les projets et mettent en place des actions de développement individuel.



Ambition Militier demain

Pour rester en phase avec sa volonté constante d'être au plus près des sensibilités de son époque et les enjeux à venir, la MAIF a engagé une réflexion sur l'évolution de son militantisme. Elle a convié à cette démarche l'ensemble des acteurs de l'entreprise, militants, élus, salariés ainsi qu'un panel de sociétaires. Une première étape a permis de

recueillir les témoignages de celles et ceux qui font vivre ou côtoient le militantisme au quotidien. Le travail mené lors des ateliers d'échanges a croisé les expériences, et mis en lumière les ressorts de cet engagement. Les enseignements du diagnostic ont été partagés début 2019.



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



SER : des étapes tangibles

L'accord OSER, signé en octobre 2017, est progressivement déployé. Il a installé la souplesse dans l'organisation du travail à la MAIF, en cohérence avec la satisfaction des sociétaires et l'épanouissement de tous.

En plusieurs étapes, des dispositions majeures sont entrées en vigueur :

- évolution des horaires réguliers des entités, extension et modularité du forfait jours, simplification des congés, retraite progressive, télétravail, principe du jour horaire libre, extension du temps partiel parental ;
- mise en œuvre de l'horaire variable pour tous les salariés en décompte horaire à temps plein ou partiel, fin des plages horaires fixes, adaptation volontaire du temps de travail à 35 ou 36 h en délégations ouvertes le samedi... Salariés et entités n'ont pas attendu pour profiter pleinement du nouveau dispositif et organiser leur activité en fonction des nécessités de service :
- plus de 220 entités ont ainsi changé leurs horaires de travail ;
- une soixantaine d'entités face à face accueillent désormais des sociétaires le samedi matin ;
- plus de 180 salariés ont déposé un dossier de retraite progressive.

L'année 2019 sera marquée par la mise en œuvre du décompte annuel du temps de travail, ainsi que de la modulation du temps de travail hebdomadaire en fonction des besoins et des flux sociétaires. Les filières vente à distance et face à face pourront s'organiser en semaines hautes de 39 h et 38 h et semaines basses de 32 h et 34 h.

Accords d'entreprise : un dialogue fructueux

Les négociations menées avec les organisations syndicales ont défini le cadre du dialogue social futur. La signature de l'accord relatif à la transformation des Instances Représentatives du Personnel (IRP) et au droit syndical, ainsi que le protocole préélectoral afférent ont permis la mise en place du Comité Social et Économique (CSE). L'accord a pris effet à l'automne par des élections qui confirment la représentativité des six organisations syndicales, ce qui consolide le niveau de confiance dans le dialogue social.

Des réunions bilatérales, avec l'ensemble des organisations syndicales, constituent désormais une pratique courante et transparente.

Un avenant à l'accord d'intéressement a également

été signé au deuxième trimestre. Conformément à l'accord égalité hommes/femmes, un objectif de 33 % de recrutements masculins dans le cœur de métier a été fixé, afin de favoriser le rééquilibrage de la mixité dans l'entreprise. L'effectif féminin cadre dans les classes 6 et 7 se rapproche de l'objectif à 46 et 37 % de la population. Enfin, les termes de l'accord Contrat de génération ont été respectés, avec des recrutements de jeunes et de seniors supérieurs aux objectifs.

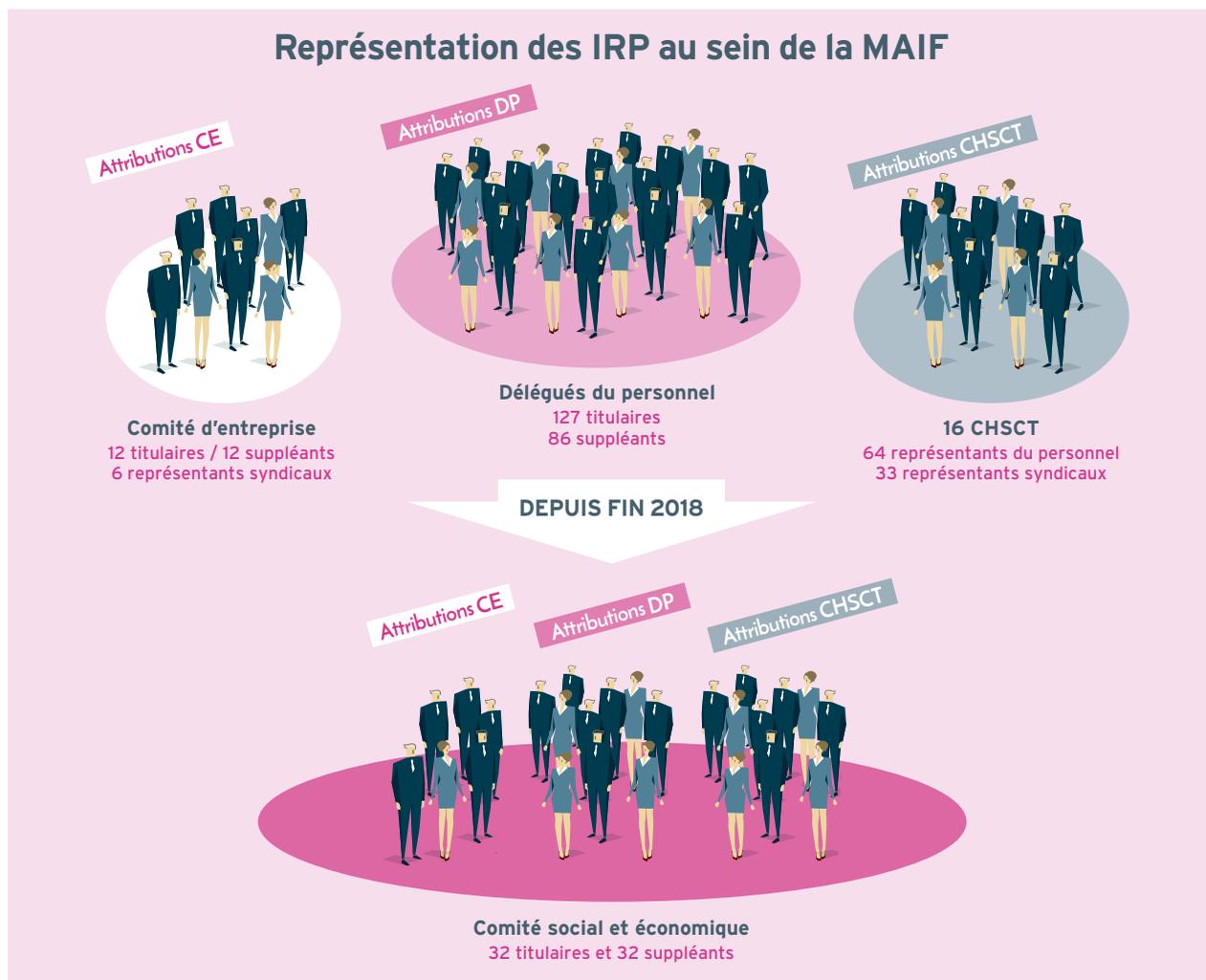
En fin d'année 2018, trois accords sur le handicap, les blocs de négociation et l'évolution des salariées en congés maternité et des salariés élus et titulaires d'un mandat syndical ont été négociés. La signature a eu lieu en janvier 2019.

CSE : une instance unique

Dans le cadre de la nouvelle réglementation, le Comité Social et Économique (CSE) est la nouvelle instance unique en charge de la représentation des salariés MAIF. Signé le 30 avril avec près de 18 mois d'avance sur le calendrier fixé par la loi, l'accord issu de deux mois de négociation a recueilli l'approbation de cinq des six organisations syndicales. Composé de 28 élus titulaires et de 28 suppléants, le CSE

regroupe les attributions du Comité d'Entreprise, du Comité d'Hygiène, de Sécurité et des Conditions de Travail (CHSCT) et des Délégués du Personnel (DP). La MAIF a choisi de rénover son modèle de représentation du personnel en l'adaptant aux enjeux de l'entreprise. Sept commissions spécialisées sont instaurées pour animer le dialogue social autour de thématiques clés pour les salariés : santé, sécurité

et conditions de travail, transformation digitale, qualité et performance de la MAIF, formation et égalité professionnelle, application des textes... Pour favoriser la proximité et la transversalité, les élus sont répartis en 14 régions et s'expriment au travers de 122 représentants locaux chargés de relayer les préoccupations au plus près du terrain.



Développer l'attractivité de la marque employeur



Capital

GREAT
PLACE
TO
WORK®

Conduite au mois de mai, l'enquête « Great Place to Work » a confirmé les résultats de 2017, avec un indice de confiance à 65 %. Les salariés qui ont participé à cette nouvelle mesure ont permis d'évaluer les atouts et les points de progrès

dans l'entreprise. Ils ont mis en avant leur engagement et leur fierté de travailler pour la MAIF, la qualité de l'environnement de travail, la reconnaissance matérielle, le sentiment d'équité dans leur parcours individuel. Leurs attentes se concentrent sur la proximité managériale et l'accompagnement, la valorisation du travail ainsi que la cohésion de l'entreprise.

Happyindex®
Trainees

MAIF Top employer

Pour la quatrième année consécutive, la MAIF a été certifiée Top Employer pour la qualité de ses politiques sociales, de ses pratiques RH et pour la force de sa culture d'entreprise. Elle a également obtenu, pour la troisième fois, la deuxième place du palmarès *Capital* du meilleur employeur 2018 dans le secteur de l'assurance. Dans ce même palmarès, elle décroche la 28^e place au classement général de plus de deux mille entreprises de tous secteurs.

71 %

des salariés ont participé
à cette nouvelle mesure en 2018.

Podium HappyIndex Trainees

Le label indépendant HappyIndex Trainees valorise les entreprises dans lesquelles les étudiants se sentent bien. La MAIF y a fait son entrée à la deuxième place du podium des entreprises préférées des stagiaires et alternants.

93 %

des stagiaires et alternants
interrogés recommanderaient la MAIF.

Bilan Plan stratégique

LA CONFIANCE QUI FONDE LA RELATION ENTRE LA MAIF ET SES ACTEURS INTERNES A NOTAMMENT ÉTÉ SALUÉE PAR LES CERTIFICATIONS TOP EMPLOYER, RECONNAISSANCE DU MODÈLE D'ORGANISATION SOUPLE ET RESPONSABLE CHÈRE À LA MAIF.

2015	2016	2017	2018
NOTORIÉTÉ			
 <p>MAIF seule société d'assurance représentée</p>	 <p>MAIF seule société d'assurance représentée</p>	 <p>Pour la 3^e année consécutive</p>	 <p>Pour la 4^e année consécutive</p>
 <p>Égalité des chances décerné par NQT (Nos Quartiers ont des Talents)</p>	 <p>Meilleur employeur décerné par <i>Capital</i></p>	 <p>Meilleur employeur décerné par <i>Capital</i></p>	 <p>Meilleur employeur décerné par <i>Capital</i> 2^e place dans le secteur de l'assurance pour la 3^e année consécutive</p>

Déclaration de performance

05

extra-financière

NOTE MÉTHODOLOGIQUE



LE RAPPORT DU CONSEIL D'ADMINISTRATION À L'ASSEMBLÉE GÉNÉRALE INTÈGRE LA DÉCLARATION DE PERFORMANCE EXTRA-FINANCIÈRE, EN APPLICATION DE LA RÉGLEMENTATION¹. AU SEIN DE LA PRÉSENTE DÉCLARATION, SONT ILLUSTRÉES DES BONNES PRATIQUES ET DES DONNÉES À CARACTÈRE SOCIAL, ENVIRONNEMENTAL ET SOCIÉTAL. EN COMPLÉMENT, L'ENSEMBLE DES DONNÉES HISTORIQUEMENT PUBLIÉES EN MATIÈRE DE RESPONSABILITÉ SOCIÉTALE DES ENTREPRISES² EST DISPONIBLE EN ANNEXE, ACCESSIBLES VIA UN QR CODE. LES INFORMATIONS SUIVANTES CONCERNENT LA MAIF ET SES FILIALES. LE GROUPE MAIF, AU SENS DES DISPOSITIONS LÉGALES ET RÉGLEMENTAIRES EN MATIÈRE DE RSE, COMPREND ACTUELLEMENT 17 FILIALES³.

Changement de réglementation

En 2018, la déclaration de performance extra-financière, initiée par la directive européenne de 2014, remplace la loi Grenelle 2 dans la publication des données extra-financières.

Les entreprises concernées doivent publier les éléments suivants :

- une description du modèle d'affaires de la société ;
- une description des principaux risques et enjeux extra-financiers au regard du modèle d'affaires de la société ;
- une description des politiques appliquées par la société incluant, le cas échéant, les procédures de diligence raisonnable mises en œuvre pour prévenir, identifier et atténuer la survenance des risques identifiés ;
- les indicateurs clés de performance associés aux politiques.

1. Directive 2014/95/UE du Parlement Européen et du Conseil du 22/10/2014, appliquée en droit français par le décret n° 2017-1265 du 09/08/2017, article L. 322-26-2-4 du Code du commerce.

2. Données publiées dans le cadre de la conformité à la loi Grenelle 2 du 12/07/2010.

3. Une société est affiliée à la MAIF, au sens de l'article L. 233-1 du Code du commerce, lorsque celle-ci détient plus de la moitié du capital de la société affiliée.

Collecte des données, audit et publication des données

Cette déclaration de performance extra-financière 2018 fait l'objet d'une revue de détail opérée par l'organisme tiers indépendant choisi par la MAIF : PwC.

Conformément à ses valeurs et à ses engagements, et pour des raisons de transparence, la MAIF a décidé de continuer à publier les données historiques relatives à la loi Grenelle 2, au-delà des obligations relatives à la nouvelle réglementation. À l'image des exercices précédents, la MAIF utilise pour ce faire « Reporting21 », plateforme de collecte dédiée et de traitement des informations extra-financières. Les contributeurs métiers du groupe MAIF agrègent 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 donc à la MAIF de stocker l'ensemble de ses données extra-financières pour répondre aux différentes contraintes réglementaires qui lui incombent, mais aussi de piloter des indicateurs de performance, intégrés à sa démarche de responsabilité sociétale.



Le périmètre RSE

Le périmètre des politiques permettant de prévenir, identifier et atténuer la survenance des risques, ainsi que celui des indicateurs clés de performances publiés dans la déclaration de performance extra-financière est celui de la MAIF, hors filiales. Le périmètre du modèle d'affaires et des enjeux extra-financiers publiés dans la déclaration de performance extra-financière, ainsi que celui des données RSE publiées dans les encarts « Informations additionnelles » ou en annexe du 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 des services complémentaires aux sociétaires.

Certaines filiales ont été exclues du périmètre des risques extra-financiers et 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 MExcub.

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.

Déclaration de performance extra-financière

Clé de lecture pour les pages suivantes

L'ordre des enjeux extra-financiers présentés dans cette déclaration n'est pas fonction de leur matérialité. Conformément à la loi, tous les enjeux présentés sont suivis de leurs politiques et indicateurs de suivi. Chaque indicateur clé de performance, audité par l'organisme tiers indépendant (PwC), est indiqué par le pictogramme suivant : . Quand cela est pertinent, les enjeux sont également accompagnés de bonnes pratiques et données complémentaires dans des encarts dédiés.

Conformément au décret d'application de la réglementation, lorsqu'un enjeu n'a pas d'indicateur clé de performance associé, des justifications sont apportées. Pour ce premier exercice, la MAIF a choisi de ne pas publier d'indicateurs clés de performance des enjeux suivants :

- « Qualité de service, probité et respect des valeurs du groupe par les sous-traitants et les fournisseurs » ;
- « Recours à l'intelligence artificielle dans les métiers d'assurance » ;

- « Mesure anticorruption ».

Des indicateurs de performance relatifs à ces enjeux sont en cours de construction et seront publiés dans la déclaration de performance extra-financière 2019.

Concernant les annexes et les encarts « Informations additionnelles », les données sociales sont communes pour la MAIF et Filia-MAIF, compte tenu du fait que les deux sociétés constituent une unité économique et sociale. Les données environnementales et sociétales sont également communes à la MAIF et à Filia-MAIF. Certaines actions bénéficient également à Parnasse-MAIF et à MSF, puisque ces sociétés sont hébergées dans les locaux du siège social de la MAIF à Niort et qu'il existe une seule et même politique environnementale et sociétale pour l'ensemble du site.

**Pour accéder à l'ensemble
des données RSE du périmètre
groupe, au-delà des données
relatives à la déclaration
de performance extra-financière
seule, scannez ce QR code**



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

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

NOTRE MODÈLE D'AFFAIRES

La MAIF développe un modèle d'entreprise original, qui aligne ses intérêts sur ceux de ses sociétaires, de ses acteurs internes - salariés et militants - et de la société.

Ainsi, au-delà de faire profiter ses clients de la meilleure prestation d'assurance possible, la MAIF cherche à générer un impact positif sur ses différentes parties prenantes. Son premier engagement consiste à rechercher l'épanouissement de ceux qui constituent les richesses humaines de l'entreprise.

C'est un impératif moral, mais aussi un enjeu stratégique : plus d'épanouissement, c'est plus de motivation et donc plus d'engagement. Cette attention portée aux acteurs internes permet ainsi d'offrir aux sociétaires une relation sincère portée par une confiance a priori. Il s'agit du cœur même du modèle MAIF, la satisfaction des clients entraînant alors une fidélité inégalée de laquelle découlent naturellement des souscriptions et prescriptions supplémentaires.

Du fait de ce cercle vertueux, la MAIF évite ainsi d'investir massivement dans la conquête de nouveaux assurés pour centrer ses efforts sur la satisfaction de ses sociétaires et le développement de l'entreprise. Par ailleurs, depuis plusieurs années, la MAIF s'attache à favoriser et développer les impacts positifs de ses activités sur son environnement, notamment à travers sa politique RSE.

Mais face aux problèmes sociaux, sociétaux et environnementaux auxquels le monde est confronté, la MAIF ambitionne d'accroître sa contribution pour la société. En résonance avec ses valeurs, c'est une responsabilité qui s'impose comme une évidence. Ainsi, dès aujourd'hui, la MAIF oriente son activité et le choix de ses projets en prenant d'abord et prioritairement en compte leurs impacts sociétaux ou environnementaux. La MAIF ne souhaite pas se contenter de créer de la valeur dite « naturelle » (du chiffre d'affaires, des emplois...), elle veut contribuer au bien commun, pour le bénéfice de tous.



NOTRE MODÈLE D'AFFAIRES

Groupe
MAIF/Filia-MAIF

L'ANNÉE 2018 A CONCLU LE PLAN STRATÉGIQUE « VIVONS L'AUDACE DE LA CONFIANCE », PLACÉ SOUS LE SIGNE DE L'AMBITION ET DU VOLONTARISME, EN RÉPONSE À DEUX ENJEUX MAJEURS :

- ANTICIPER ET RÉPONDRE AUX ÉVOLUTIONS DE L'ENVIRONNEMENT ;
- ASSEOIR LA PERFORMANCE DU GROUPE MAIF SUR LA SINGULARITÉ DE SON MODÈLE.

LA MAIF A DÉMONTRÉ TOUTE SA CAPACITÉ À SE TRANSFORMER ET À PIVOTER, TOUT EN RESTANT FIDÈLE À SES VALEURS HISTORIQUES.

LES EFFORTS VONT SE POURSUIVRE SUR LES ANNÉES À VENIR, ET CE D'AUTANT PLUS QUE LE CONTEXTE D'ÉVOLUTIONS PROFONDES ET RAPIDES RESTE LARGEMENT D'ACTUALITÉ.

À CE TITRE, LA MAIF ENTEND GAGNER EN AGILITÉ ET EN RÉSILIENCE, FRANCHIR UN NOUVEAU CAP DANS LA DIVERSIFICATION DE SES ACTIVITÉS, TOUT EN CONSTRUISANT UN MODÈLE D'ENTREPRISE SINGULIER, CONCILIANT ÉTHIQUE ET PERFORMANCE.



SATISFACTION DES SOCIÉTAIRES

- Premier prix de la relation client pour la 14^e année consécutive.
- Numéro 1 du marché sur le taux d'assurés engagés.



ÉPANOUISSEMENT DES ACTEURS

Indice de confiance Great Place To Work de 65 %.

La MAIF propose des solutions adaptées aux besoins de ses sociétaires et évalue ses risques afin de les tarifer.

En cas de sinistre, la MAIF indemnise ses sociétaires ou verse les prestations attendues.

Confiance des sociétaires à l'égard de la MAIF

Adhésion affinitaire

Promesse MAIF

Fidélité

Réseau des prestataires,

MAIF

Parnasse-MAIF/MSF/Altima

**Confiance a priori
de la MAIF envers
les sociétaires**

**Confiance
de la
MAIF**

Expérience
client
exceptionnelle

Satisfaction
très élevée

**Confiance
des
sociétaires**

Performance
économique

Partage avec
les autres
sociétaires

Prescription

Les primes et
l'épargne sont
placées sur les
marchés financiers.

Au travers de
ses actions, la
MAIF sensibilise ses
sociétaires afin de
prévenir les risques.

La MAIF
distribue
ses produits par
différents canaux : face
à face, à distance, sur
internet, grâce à son
propre réseau de
distribution.



CONTRIBUTION
AU BIEN COMMUN

82,6 % de ses placements
relèvent de l'ISR (hors
immobilier d'exploitation et
participation stratégique).



PERFORMANCE
DURABLE DE L'ENTREPRISE

- 32 268 sociétaires ont rejoint la MAIF en 2018.
- Ratio combiné MAIF et Filia-MAIF : 99,2 %.

fournisseurs, réassureurs, partenaires

Déclaration de performance extra-financière

La performance extra-financière de la MAIF peut s'apprécier sur 16 enjeux répartis en 8 domaines

Domaines	Enjeux extra-financiers	Évolution du niveau de risque associé à l'enjeu en 2018
1. Évolution des attentes des sociétaires et des consommateurs	Évolution des modes de vie et des attentes des consommateurs, accessibilité et transparence de l'offre ¹	
	Traitement des réclamations, gestion de l'image et de la e-réputation	
2. Diversité, climat social et gestion des compétences	Lutte contre la discrimination à l'embauche et la discrimination salariale	
	Adéquation des compétences aux nouveaux besoins métiers et attraction des nouveaux talents dans un contexte de digitalisation des tâches	
3. Relations avec les fournisseurs, les sous-traitants et les partenaires	Qualité de service, probité et respect des valeurs du groupe MAIF par les sous-traitants et les fournisseurs	
	Qualité de service, probité et respect des valeurs du groupe par les partenaires et mécénat d'image	
4. Protection des données personnelles, intelligence artificielle et sécurité informatique	Protection des données personnelles ² des sociétaires et des collaborateurs	
	Recours à l'intelligence artificielle dans les métiers de l'assurance	
	Sécurité du système informatique du groupe MAIF	
5. Transition climatique et énergétique	Augmentation du coût de l'énergie pour le groupe MAIF	
	Adéquation de la politique de placement et d'investissement du groupe MAIF avec la transition énergétique	

1. Entrée en vigueur de la Directive de distribution assurance en octobre 2018.

2. Entrée en vigueur du Règlement général sur la protection des données en mai 2018.

Domaines	Enjeux extra-financiers	Évolution du niveau de risque associé à l'enjeu en 2018
6. Cohérence entre la politique de placement et d'investissement, et les valeurs du groupe MAIF : maîtrise des risques ESG		
7. Lutte anticorruption et fraude	Mesures anticorruption	
	Lutte contre le blanchiment d'argent par les sociétaires et le financement du terrorisme	
	Lutte contre la fraude externe	
8. Gouvernance et exemplarité des dirigeants		

Déclaration de performance extra-financière

Domaine 1 - Évolution des attentes des sociétaires et des consommateurs

Évolution des modes de vie et des attentes des consommateurs, accessibilité et transparence de l'offre

ENJEUX ET RISQUES

Dans un contexte de marché concurrentiel, le groupe MAIF se doit de proposer des produits assurantiels qui répondent à l'évolution des modes de vie et des attentes des consommateurs (notamment sociétales, sociales et environnementales), tout en maintenant la qualité de la relation avec ses sociétaires.

Les produits doivent également être suffisamment accessibles en étant distribués sur les bons canaux de distribution, et les conseillers doivent répondre à leur devoir de conseil au regard de la Directive de distribution assurance. Les conditions de l'offre doivent être assez claires et transparentes pour les sociétaires et les clients potentiels, afin d'éviter des pertes d'opportunités pour le groupe MAIF ou une dégradation de la relation avec ses sociétaires.

POLITIQUES ET ACTIONS MISES EN ŒUVRE

La MAIF s'appuie sur un Plan marketing stratégique à quatre ans dont l'approche est totalement centrée sur les besoins des consommateurs. En prenant en compte leurs moments de vie et leurs projets, la MAIF s'adapte ainsi à leurs attentes et apporte des solutions adaptées. Afin de comprendre les évolutions des modes de vie et de s'assurer que les nouvelles offres et services répondent à leurs besoins, la MAIF réalise également de manière régulière des études auprès de ses sociétaires.

✓ Ainsi, en 2018, ce sont deux nouvelles offres répondant à de nouveaux usages et besoins qui ont été lancées par la MAIF :

- l'assurance habitation, qui offre davantage de modularité et correspond à une attente forte ;
- l'assurance navigation à la demande, qui propose une formule d'assurance à la journée mieux adaptée aux nouvelles attentes des plaisanciers utilisant leur bateau moins de 20 jours par an (voir page 24).

Par ailleurs, dans le cadre réglementaire de la Directive distribution assurance, la MAIF s'est dotée d'un dispositif de gouvernance et de surveillance des produits qui vise à garantir à l'ensemble des sociétaires une bonne prise en compte de leurs besoins et la préservation de leurs intérêts, tout au long du processus de conception et de distribution des produits.

✓ L'ensemble de ces politiques et dispositifs permet à la MAIF d'atteindre un taux de satisfaction sociétaire à froid de 98 %, traduisant ainsi l'effectivité et la qualité des produits et services proposés (donnée calculée par un institut d'étude marketing et d'opinion à partir d'un questionnaire, administré quelque temps après l'interaction avec la MAIF, complété par un échantillon statistique de 300 sociétaires représentatifs du portefeuille MAIF).

Enfin, garantissant des offres accessibles et transparentes pour tous, l'ensemble de la documentation MAIF est disponible gratuitement en braille, caractères agrandis et audio sur simple demande.

★ Bonnes pratiques - Offres intégrant les attentes des sociétaires

La MAIF a toujours pris en compte les attentes de ses sociétaires dans ses offres et services, en écho à ses valeurs.

Sensible à l'évolution des pratiques de l'économie collaborative, la MAIF couvre, par exemple, le covoiturage, le prêt de véhicule et l'échange de maison, sans surcoût ou souscription d'une assurance supplémentaire. Soucieuse de favoriser la transition énergétique, la MAIF soutient ses sociétaires en intégrant dans ses contrats habitation les nouvelles technologies d'économie d'énergie ou de production d'énergie renouvelable. En parallèle, actrice de l'économie sociale et solidaire, la MAIF a mis en place une gamme de produits

d'épargne intégralement garantie solidaire, labellisée Finansol, dont les montants sont placés, entre autres, dans des associations ou des fonds en euros responsables. Très engagée sur le sujet du handicap, la MAIF ne surtarifie pas ses offres assurant les véhicules aménagés pour les sociétaires en situation de handicap et indemnise ces équipements spéciaux sur leur prix à neuf. Afin de toujours s'adapter aux besoins de ses sociétaires et d'offrir le meilleur service, en complément des compensations pécuniaires, la MAIF propose également des prestations en nature et d'assistance lors d'un accident.

i Pour plus d'infos

- « Maison connectée », page 19
- « Du sur-mesure pour nos sociétaires », page 20

- « Inshare l'assurance collaborative avec Nissan Leaf », page 21
- « Distribution d'assurance : un nouveau cadre », page 37

Traitement des réclamations, gestion de l'image et de la e-réputation

ENJEUX ET RISQUES

Avec la digitalisation et l'évolution consécutive des attentes des consommateurs, la pression augmente fortement sur le traitement des réclamations. Dans ce contexte, le groupe MAIF renforce son engagement à entretenir et toujours améliorer la relation sociétaire et son image de marque.

D'une manière plus globale, l'importance croissante des modes de communication digitale dans la société et au sein du groupe MAIF est un défi pour le contrôle qu'il exerce sur son image et sa réputation, deux enjeux clés de son positionnement concurrentiel.

POLITIQUES ET ACTIONS MISES EN ŒUVRE

Priorisant la satisfaction, l'écoute attentionnée, la gestion des émotions et l'empathie, la MAIF inscrit au cœur de son Plan stratégique la bonne gestion de la relation sociétaire comme un élément phare de ses valeurs et de son modèle économique. Le modèle vertueux satisfaction → fidélisation → recommandation est ainsi décliné opérationnellement à chaque étape de la relation sociétaire.

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

Enquêtes sur la satisfaction client

Dans le cadre du dispositif de suivi global et transverse de la satisfaction client mis en place en 2010, plusieurs enquêtes de satisfaction sont annuellement adressées aux sociétaires MAIF et Filia-MAIF (5 enquêtes en 2018). Les points de satisfaction et d'insatisfaction remontés par ce biais sont présentés aux responsables des filières, accompagnés de recommandations opérationnelles dans le but d'améliorer les résultats. Par ailleurs, la MAIF veille à apporter une réponse à chaque sociétaire ayant levé son anonymat qui pose une question dans le cadre de ces enquêtes.

✓ *Tout de suite après un contact avec un sociétaire en face à face, dans le cadre de la distribution de produits ou au téléphone, dans le cadre d'un sinistre, la MAIF envoie un questionnaire afin d'évaluer la satisfaction*

sociétaire dite « à chaud ». Le taux de satisfaction « à chaud » de la filière distribution est de 97 % ; celui de la filière sinistres est de 89 %. Ces données sont collectées par un prestataire certifié ISO 27001 dont les serveurs sont hébergés en France.

Étude comparative de la satisfaction client

Chaque année, une étude comparative de satisfaction des sociétaires est réalisée par un institut d'étude marketing et d'opinion sur un échantillon représentatif, permettant ainsi de situer la MAIF par rapport à ses concurrents et d'identifier ceux qui pourraient prétendre également à la première place en termes de relation client.

Reporting satisfaction client

La MAIF produit à destination des dirigeants et de la direction de maîtrise des risques et du contrôle interne un reporting sur la satisfaction client.

Par ailleurs, afin de traiter les demandes et de renforcer la relation sociétaire, la MAIF dispose également d'un service dédié à la réclamation, d'un service dédié sur le web social (prise en charge) et d'un processus de réponse sur les réseaux sociaux MAIF (traitement).

✓ *Dans ce cadre, la MAIF prend en charge 100 % des messages privés qui lui sont adressés sur les réseaux sociaux corporate MAIF*, en moins de 5 minutes en moyenne les jours ouvrés. Ces messages sont traités par les services compétents en moins de 45 minutes en moyenne.*

Grâce à ces dispositifs mis en place et à son engagement auprès de ses sociétaires, pour la 14^e année consécutive, la MAIF a gagné la première place du podium de la Relation Client, secteur assurance.

Enfin, un dispositif de veille e-réputation est mis en place, permettant de suivre la réputation du groupe MAIF sur internet et d'en produire un baromètre de suivi périodique. Ce dispositif est assuré en interne les jours ouvrés et externalisé le samedi en cas de nécessité ou de crise assurant ainsi le suivi de la veille.

* La MAIF est présente sur Facebook (<https://facebook.com/MAIFassureur/>) et Twitter (<https://twitter.com/MAIF>)

Déclaration de performance extra-financière

Domaine 2 - Diversité, climat social et gestion des compétences

Lutte contre la discrimination à l'embauche et la discrimination salariale

ENJEUX ET RISQUES

Le groupe MAIF se doit d'assurer un recrutement inclusif, sans conditions de sexe, d'origine ou de statut quel qu'il soit, ainsi que le traitement égal de ses salariés.

Entre autres, le groupe s'engage dans l'emploi des personnes en situation de handicap, l'insertion des jeunes et le maintien des seniors dans la vie active, et l'égalité professionnelle hommes/femmes.

POLITIQUES ET ACTIONS MISES EN ŒUVRE

L'égalité des chances et la lutte contre toutes les formes de discrimination est un élément fondamental de la politique sociale de la MAIF, par choix et au-delà des obligations légales. Ayant à cœur que son corps salarial reflète au mieux ses valeurs, la MAIF a traduit cette volonté par sa politique Diversité.

Cette politique se concrétise notamment par des formations spécifiques comme celle dispensée en 2018 aux collaborateurs des Richesses Humaines chargés du recrutement, intitulée « Recruter sans discriminer ».

La politique Diversité de la MAIF est également formalisée par les engagements pris au travers des accords d'entreprise, desquels découlent des plans d'actions sur les thématiques suivantes :

L'emploi des personnes en situation de handicap

La MAIF a signé son 4^e accord d'entreprise en début 2018 pour la période 2019-2021. Il concrétise l'engagement du groupe pour l'insertion et le maintien dans l'emploi des travailleurs handicapés.

5 axes fondamentaux y 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.

Par ailleurs, conformément à la loi*, la MAIF a entrepris un vaste programme d'aménagement de ses sites permettant à toute personne en situation de handicap (quel qu'en soit la nature : moteur, visuel, auditif, mental) d'accéder à ses délégations conseil, d'y circuler,

de s'y repérer et de communiquer avec la plus grande autonomie possible.

✓ *En 2018, 6,40 % des effectifs MAIF sont en situation de handicap.*

Insertion des jeunes et maintien des seniors dans la vie active

Alors même que depuis 2017 les entreprises concernées n'ont plus l'obligation légale de mettre en place un contrat de génération, la MAIF a décidé de conserver le sien. Le deuxième accord contrat de génération signé en 2016 s'appuie ainsi sur la force des générations dans l'entreprise, la multiplicité des parcours professionnels, les expériences professionnelles et les projets de vie de chacun.

✓ *Dans ce contexte, le taux de seniors parmi les effectifs est de 13,37 % en 2018, et le nombre d'alternants est de 378.*

L'égalité professionnelle hommes/femmes

Le corps salarial étant principalement féminin, la MAIF réalise un rééquilibrage de la mixité en augmentant le taux des recrutements masculins. Dans un souci de représentation, la MAIF veille également à augmenter le taux de femmes parmi les cadres et à favoriser leur présence dans les instances. En parallèle, depuis trois ans, un système annuel de rattrapage des écarts salariaux a été mis en place afin d'assurer l'égalité femmes/hommes dans la rémunération.

Par ailleurs, la MAIF mène diverses actions de communication, de sensibilisation et de formation à destination des collaborateurs sur tous ces enjeux de diversité. À titre d'exemple, les formations « Manager la diversité » et « Manager une personne handicapée » ont été déployées auprès de l'ensemble des managers, les conférences Diversité ont été organisées en région pour les collaborateurs du réseau, les démarches du réseau Alter Natives (voir page 60) promeuvent la représentativité des femmes cadres dans l'entreprise...

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

Informations additionnelles

Répartition hommes/femmes des effectifs MAIF et Filia-MAIF :

Part des effectifs hommes en 2017 : 29,15 %

Part des effectifs femmes en 2017 : 70,85 %

Part des effectifs hommes en 2018 : 29,21 %

Part des effectifs femmes en 2018 : 70,79 %

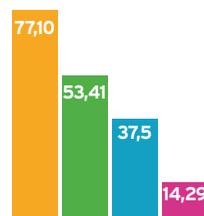
Répartition des effectifs femmes MAIF et Filia-MAIF (en %) :

■ 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



Adéquation des compétences aux nouveaux besoins métiers et attraction des nouveaux talents dans un contexte de digitalisation des tâches

ENJEUX ET RISQUES

L'évolution des attentes des consommateurs crée de nouveaux besoins métiers, auxquels les compétences actuelles des salariés du groupe MAIF pourraient ne plus correspondre, en particulier en ce qui concerne les métiers de conseil et d'accompagnement, ainsi que les métiers du digital. L'enjeu est d'éviter ce décalage et de garantir la qualité de la relation entre le groupe MAIF et ses sociétaires.

De plus, le groupe MAIF voit ses besoins en digital augmenter et ses effectifs vieillir : cette double tendance pourrait créer une inadéquation entre ses activités et les compétences de ses salariés. L'attraction de nouveaux talents capables de répondre à ces évolutions, du fait de leur rareté dans les bassins d'emploi du groupe MAIF et de la forte demande pour ce genre de profils à l'échelle nationale, constitue également un défi pour le groupe. Enfin, l'automatisation, l'informatisation et la digitalisation des tâches pourraient, à terme, transformer les métiers ou détruire des emplois. S'engageant à conserver un climat social favorable et à maintenir ses ressources humaines dans la société, le groupe MAIF se mobilise pour assurer la requalification des effectifs et leur mobilité interne vers les postes de demain.

POLITIQUES ET ACTIONS MISES EN ŒUVRE

Plaçant l'humain au cœur de ses valeurs et de son modèle, la MAIF accorde une attention particulière à la formation, l'évolution de ses métiers et l'impact de la digitalisation sur ses effectifs.

Les plans de formation mis en place par la MAIF lui permettent de garantir l'efficacité de ses collaborateurs dans les métiers d'aujourd'hui et de demain. En continuité du plan précédent, les formations du plan 2018 ont pour objectifs d'accompagner les transformations et de soutenir les projets stratégiques menés par l'entreprise sur des thématiques comme le big data, le management, la gestion des sinistres, la transformation culturelle de l'entreprise... En tant que dernière année du Plan stratégique et afin de préparer le suivant, l'année 2018 a également été une année d'innovations, d'agilité, d'expérimentations de modalités

de formation et d'accompagnement au service d'une formation continue pour tous. Ainsi, 201 768 heures de formations ont été dispensées en 2018 à 7 148 employés qui représentent 93,47 % des effectifs totaux.

Afin de s'assurer de la bonne adéquation entre ses besoins humains et ses ressources, la MAIF a mis en place une politique de pilotage des compétences et des effectifs. La MAIF dispose ainsi d'un état des ressources basé sur le suivi de la performance et la trajectoire des effectifs par rapport à la masse salariale, permettant d'identifier des plans d'actions.

Considérant la digitalisation et les besoins émergents, la MAIF a instauré une politique prospective identifiant les métiers, les rôles et les compétences, mais aussi les modèles organisationnels et managériaux qui, demain, seront nécessaires. Ce système permet ainsi un pilotage des effectifs au plus proche des ambitions du groupe MAIF. En particulier, dans ce cadre, la direction du réseau de distribution et de gestion sinistres, en charge des sociétaires, fait l'objet d'une trajectoire à horizon 2028 révisée annuellement. Quant aux effectifs du siège, ils sont pilotés au sein d'une trajectoire consolidée à horizon 2022.

✓ ***Dans cette optique, toutes les directions du siège ont, a minima, entamé cette démarche de Workforce Planning* en 2018, qui se poursuivra dans les prochaines années. Au cours de l'année, la Direction des Richesses Humaines a réalisé tous les travaux de la démarche sur son périmètre. La part des directions l'ayant finalisé est ainsi de 11,11 % et couvre 2,20 % des effectifs de la MAIF.***

Par ailleurs, en 2018, la répartition des effectifs MAIF par types de contrats s'effectue comme suit :

- 87,8 % des effectifs sont en CDI ;***
- 4,7 % des effectifs sont en CDD ;***
- 378 effectifs ont un contrat en alternance.***

* Démarche prospective permettant d'anticiper l'évolution des métiers et d'identifier les nouveaux besoins.

Déclaration de performance extra-financière

🔍 Informations additionnelles

Répartition géographique des effectifs MAIF et Filia-MAIF

- Total siège social : 2 319
- Total hors siège : 5 350

Nombre d'emplois temps plein (ETP)

- Groupe MAIF (MAIF et Filia-MAIF) : 7 482
- MAIF Connect : 52,7
- MSF : 141
- Parnasse-MAIF : 172,5
- ALTIMA Assurances : 27,5
- Altima Courtage : 43,7

Total ETP : 7 919,4

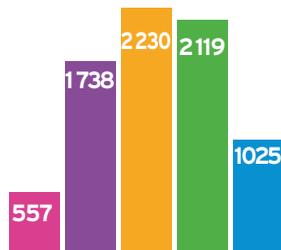
Mouvements des effectifs MAIF et Filia-MAIF

- Total embauches : 1 206
- Total départs : 1 125

Effectifs totaux MAIF et Filia MAIF : 7 669

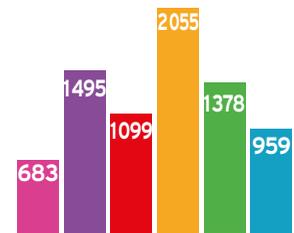
Répartition des effectifs MAIF et Filia-MAIF par tranche d'âge

- Moins de 25 ans
- De 26 à 35 ans
- de 36 à 45 ans
- De 46 à 55 ans
- Plus de 55 ans



Répartition des effectifs MAIF et Filia-MAIF 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



📄 Pour plus d'infos

- « Avec NUMA, priorité à l'éducation », page 27
- « OSER : des étapes tangibles », page 62

Domaine 3 - Relations avec les réseaux des fournisseurs, des sous-traitants et des partenaires

Qualité de service, probité et respect des valeurs du groupe MAIF par les sous-traitants et les fournisseurs

ENJEUX ET RISQUES

Pour préserver l'image de marque et la qualité de la relation avec les sociétaires, le groupe MAIF se doit de s'assurer que le réseau de sous-traitants et de fournisseurs répond aux critères de qualité, de probité et de respect des valeurs du groupe.

POLITIQUES ET ACTIONS MISES EN ŒUVRE

Lors de ses appels d'offres, la MAIF demande à l'ensemble de ses fournisseurs de remplir un questionnaire évaluant, parmi d'autres critères, leur performance RSE. À titre d'exemple, afin de s'assurer de la qualité des prestataires, des prérequis Haute Qualité Environnementale (HQE) sont intégrés aux cahiers des charges pour les prestations d'immobilier d'exploitation. Les entreprises non conformes à ces exigences sont ainsi éliminées du processus d'achat.

De plus, la charte énergétique signée par les fournisseurs, à

l'issue d'appels d'offres ou de négociations, sera désormais accompagnée d'une charte d'achats responsables, rédigée en 2018 pour insertion dans les contrats et diffusion auprès des fournisseurs en 2019.

La politique d'achats accorde, par ailleurs, une grande importance aux achats locaux. En tant qu'acteur responsable ayant une forte empreinte locale, la MAIF favorise dès que possible la proximité géographique pour tous ses achats.

Enfin, depuis 2014, la MAIF sensibilise ses collaborateurs aux comportements professionnels et éthiques à adopter avec les fournisseurs et sous-traitants *via* un code de déontologie. En parallèle, en complément des voies hiérarchiques et managériales habituelles, un dispositif général d'alerte a été mis à disposition des collaborateurs en cas de tentative de corruption par un tiers.

★ Bonnes pratiques - Achats responsables

Des travaux ont été enclenchés afin d'intégrer des pratiques responsables à la politique d'achat de la MAIF telles que le réemploi de nos bâches publicitaires en de nouveaux supports de communication, les objets publicitaires responsables, etc.

Pour plus d'infos

– «French Assurtech : des start-up qui assurent», page 42

Informations additionnelles

Répartition géographique des fournisseurs MAIF :

- 6 601 fournisseurs en France
- 197 fournisseurs en Europe hors France
- 206 fournisseurs dans le reste du monde
- 7 004 fournisseurs au total

Répartition géographique du montant des achats MAIF :

- 764,9 M€ d'achats en France
- 12,6 M€ d'achats en Europe hors France
- 3,4 M€ d'achats dans le reste du monde
- 781,1 M€ d'achats au total

Déclaration de performance extra-financière

Qualité de service, probité et respect des valeurs du groupe MAIF par les partenaires et mécénat d'image

ENJEUX ET RISQUES

Dans le contexte d'un partenariat ou mécénat d'image avec un acteur hors du secteur de l'assurance, le risque est celui d'un décalage entre les pratiques du tiers, d'une part, et les valeurs et la philosophie du groupe MAIF, d'autre part. Réputé pour son implication dans la société civile et son soutien à de nombreuses causes, le groupe MAIF se doit de veiller à ce que les acteurs auxquels il est publiquement associé répondent à ses critères de qualité et de probité.

Le groupe MAIF se doit également de respecter ses propres valeurs concernant la pertinence de ses investissements de partenariats d'image en s'assurant de l'objectivité de ses choix, de leur opposabilité et de leur intérêt dans le cadre de la stratégie globale.

Pour finir, en cohérence avec la qualité de ses produits et services assurantiels, le groupe MAIF se doit de s'assurer que les événements, organismes ou marques auxquels il s'associe offrent une expérience satisfaisante au grand public et en résonance avec les valeurs du groupe.

POLITIQUES ET ACTIONS MISES EN ŒUVRE

En écho aux valeurs du groupe MAIF et aux axes stratégiques sur lesquels il se positionne, la politique de partenariats d'image est concentrée sur différentes thématiques d'engagements, entre autres : l'éducation, la culture, le sport, le numérique, le social...

De nombreux partenariats sont historiques et opérationnels depuis plusieurs années. Ils sont ancrés sur des valeurs communes permettant à la MAIF de légitimer ces investissements et de limiter les risques liés à leur compréhension.

La MAIF est fortement sollicitée sur les thématiques liées à son positionnement.

✓ *En 2018, la MAIF a reçu 441 sollicitations de partenariats au niveau national (hors sollicitations Fonds MAIF pour l'Éducation).*

Avant toute décision d'engagement, chaque sollicitation reçue est systématiquement étudiée. Si, à la lecture du dossier, le projet paraît correspondre aux attentes stratégiques de la MAIF, un chargé de partenariat mène une analyse approfondie. La première phase de cette analyse porte sur l'image du potentiel partenaire. Dans ce cadre, le chargé de partenariat étudie, entre autres, la structure juridique, le modèle économique du projet, son impact sociétal, sa cible et les autres partenaires embarqués. Afin de compléter l'analyse, quand le partenariat est localisé, les équipes MAIF locales font un retour sur la réputation et l'image du projet des années précédentes. Enfin, dans le but de confirmer ou d'infirmer les conclusions de l'analyse en termes d'alignement des valeurs, une prise de contact est organisée à distance ou en présentiel. Les projets ayant été sélectionnés suite à l'analyse et à la prise de contact entrent ensuite en phase de négociation, puis en phase de formalisation du contrat au travers d'une convention.

✓ *Ainsi, après avoir examiné chacune des 441 sollicitations reçues au niveau national, 19 projets ont été financés en 2018.*

Pour tout nouveau partenariat, afin de sécuriser les engagements des différentes parties prenantes, une logique de test est installée et les partenariats sont majoritairement noués sur des périodes d'un an, ceci afin de limiter les risques et de permettre de réajuster les conventions au besoin. Une sécurisation juridique des partenariats majeurs, en termes d'image et de budget, est réalisée avec le service compétent.

Au-delà de la visibilité de la marque MAIF, et aussi bien sur les projets portés en propre qu'auprès d'événements ou projets auxquels le groupe s'associe, l'ambition des partenariats d'image est de proposer des expériences nouvelles aux publics cibles, dans une logique de marque expérientielle.

Informations additionnelles

Montant global alloué aux partenariats d'image : 7,3 M€

Montant global alloué aux partenariats locaux : 0,5 M€

Montant global alloué au mécénat : 7,2 M€

Pour plus d'infos

- « Sport : une communauté qui a du souffle », page 29
- « Acteur du changement avec the camp », page 43

Domaine 4 - Protection des données personnelles, intelligence artificielle et sécurité informatique

Protection des données personnelles des sociétaires et des collaborateurs

ENJEUX ET RISQUES

Priorisant le respect de la vie privée de ses sociétaires et de ses collaborateurs, le groupe MAIF se doit de s'assurer de la protection et du bon traitement de leurs données personnelles.

POLITIQUES ET ACTIONS MISES EN ŒUVRE

Fidèle à ses valeurs, la MAIF adopte un positionnement éthique sur l'enjeu de la protection des données personnelles formalisé par des engagements et des actions concrètes. La charte numérique « Pour un monde numérique résolument humain et éthique » dresse la politique de la MAIF en matière de :

- transparence sur l'utilisation et le traitement des données personnelles des sociétaires en publiant les informations relatives sur le site internet maif.fr et l'espace personnel des sociétaires;
- respect de la capacité des sociétaires à exercer leurs droits en développant des fonctionnalités leur permettant de maîtriser leurs données personnelles et de choisir les canaux de communication par lesquels ils sont contactés.

Dans la lignée de ce positionnement, la MAIF s'engage également dans la non-marchandisation des données.

En parallèle, dans le cadre de la conformité au Règlement Général sur la Protection des Données, la MAIF a désigné un Délégué à la Protection des Données et forme ses collaborateurs à la confidentialité des données personnelles. Cette formation spécifique a pour objectif la prise en compte systématique du respect des données personnelles dans les projets de création de nouvelles offres ou fonctionnalités. Ainsi, la MAIF s'assure d'améliorer l'information livrée aux sociétaires sur l'utilisation de leurs données et leur capacité à exercer leurs droits en la matière.

✓ ***En 2018, 51 % des collaborateurs participant aux projets de création d'offres et de fonctionnalités ont été formés à la protection des données personnelles.***

★ Bonnes pratiques - Protection des données

Pour sensibiliser et acculturer les acteurs internes, sociétaires et grand public aux bonnes pratiques pour protéger et reprendre la main sur ses données personnelles, la MAIF a créé un dispositif : www.mesdatasetmoi.fr

i Pour plus d'infos

- « Sécuriser le data center », page 36
- « RGPD : vos données vous appartiennent », page 37

Déclaration de performance extra-financière

Recours à l'intelligence artificielle dans les métiers de l'assurance

ENJEUX ET RISQUES

En cohérence avec ses valeurs, le groupe MAIF se doit de s'assurer de la maîtrise des processus concernés par l'utilisation de l'intelligence artificielle. En effet, plaçant l'écoute et l'empathie au cœur de la relation avec ses sociétaires, le groupe se doit de prévenir la perte de contrôle par l'humain de sa politique assurantielle, potentielle conséquence du recours à cette technologie.

POLITIQUES ET ACTIONS MISES EN ŒUVRE

Afin de garantir la maîtrise de cette technologie, la MAIF exige que les décisions prises par les algorithmes soient

explicables pour chaque solution technique utilisée. De plus, au travers de MOOC ou d'événements, la MAIF forme et sensibilise ses *data scientists* aux bonnes pratiques d'utilisation, à l'éthique des algorithmes et à leur explicabilité.

* *Scientifiques des données*

Pour plus d'infos

- «Un chatbot bien informé», page 52

Sécurité du système informatique du groupe MAIF

ENJEUX ET RISQUES

Dans le contexte de la digitalisation de ses activités et de la relation avec ses sociétaires, le groupe MAIF se doit de garantir la sécurité des données (personnelles et métier) et la disponibilité de ses systèmes informatiques à ses collaborateurs et ses sociétaires.

POLITIQUES ET ACTIONS MISES EN ŒUVRE

Le groupe MAIF est particulièrement sensible à la sécurité de son système d'information. Cette sensibilité se traduit par la mise en place d'une organisation composée d'un responsable de la sécurité des systèmes d'information, de spécialistes formés notamment sur la norme ISO 27000¹ (à propos du management de la sécurité de l'information), de politiques spécifiques et de chartes sécurité.

La MAIF s'est dotée d'un dispositif de gestion de crise avec un plan de reprise des activités. La sécurité technique s'appuie sur des solutions conformes avec l'état de l'art : protection périmétrique et contrôle applicatif, segmentation réseau, sondes et supervision, gestion des accès et des habilitations, sauvegardes, analyse des codes malicieux...

Par ailleurs, afin de veiller à la conformité de son système, la MAIF lance périodiquement des campagnes d'audit technique et de conformité contractuelle avec ses prestataires. Pour plus de sécurité, des programmes de *bug bounty*² ont été organisés sur les applications MAIF en 2018.

Ces dispositifs permettent de garantir la robustesse des systèmes, la confidentialité, la qualité et la continuité de service.

Les 4 systèmes informatiques majeurs du groupe MAIF sont les suivants :

- *GAT-SIP : système d'information de gestion du « cœur assurantiel » pour les populations conseil vente (distribution), sinistres et Associations & Collectivités ;*
- *GRS : système d'information de la relation sociétaires pour les populations conseil vente (distribution), sinistres et Associations & Collectivités ;*
- *GED : système d'information de gestion électronique documentaire pour les populations conseil vente (distribution), sinistres et Associations & Collectivités et autres directions supports MAIF ;*
- *maif.fr : système d'information du site internet maif.fr pour les sociétaires et prospects.*

Le taux de disponibilité pondéré de ces 4 systèmes informatiques est de 99,7 %. Ce taux est calculé sur une plage de 24 h/24 et 7 j/7 pour maif.fr ; de 5 h à 23 h 30 du lundi au vendredi et de 8 h 30 à 17 h 30 le samedi pour les systèmes GAT-SIP, GRS et GED.

Pour plus d'infos

- «Sécurité du SI : un enjeu majeur», page 36

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

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

Domaine 5 - Transition climatique et énergétique

Augmentation du coût de l'énergie pour le groupe MAIF

ENJEUX ET RISQUES

Le groupe MAIF se doit d'optimiser sa consommation de ressources et de limiter sa perte de rentabilité générée par la tension sur l'approvisionnement de l'énergie. Par ailleurs et afin de répondre à cet enjeu, le groupe se doit de saisir les opportunités issues de la transition énergétique. Renforcer sa position d'acteur sur ce sujet permettrait également d'optimiser la rentabilité et l'image de marque que le groupe entretient.

POLITIQUES ET ACTIONS MISES EN ŒUVRE

Engagée sur le plan environnemental, la MAIF mène des actions pour réduire l'impact lié à son empreinte physique : immeubles d'exploitation, moyens généraux et mobilité des collaborateurs.

Dans ce contexte, elle se fixe des objectifs de diminution des sources de pollution et de préservation des ressources. De cette stratégie découlent des actions concrètes telles que la réduction de la consommation énergétique, l'intégration des principes d'économie circulaire dans ses achats de mobilier ou encore le respect des référentiels de haute qualité environnementale (NF HQE). Ses démarches sont certifiées et, en particulier, la totalité du parc MAIF est ISO 50001 pour son management de l'énergie.

✓ **En 2017*, à surface équivalente, la MAIF a économisé 4,4 % d'énergie par rapport à 2016 (donnée corrigée de la rigueur climatique).**

De plus, l'électricité consommée par les locaux est produite à 100 % *via* des sources d'énergie renouvelables. En 2018, la MAIF a également fait évoluer ses contrats de fourniture de gaz et s'approvisionne désormais à 100 % en biogaz. De plus, la MAIF continue le projet d'ombrières solaires en autoconsommation du site toulousain pour lequel elle avait été lauréate en 2017. Suite à un appel d'offres, la mise en œuvre a été confiée à la société See You Sun et l'installation doit voir le jour en 2019.

En parallèle, dans le but de limiter sa consommation énergétique et son empreinte carbone liée au numérique, la MAIF a créé, en 2018, un comité interne Green IT pour le numérique responsable, militant, par exemple, pour l'achat de matériel informatique labellisé, l'allongement de la durée de vie des équipements...

Par ailleurs, afin de sensibiliser les collaborateurs à la mobilité douce et à la réduction des émissions carbone liées aux déplacements, la MAIF a mis en place plusieurs mesures telles que :

- participation au challenge de la mobilité organisé par l'ADEME et la région Nouvelle Aquitaine permettant aux 68 participants du siège de se rendre au bureau en transports alternatifs pour une distance totale parcourue de 4 891 km ;
- prise en charge à 100 % des abonnements de transports en commun ;
- déploiement en cours du télétravail et d'un outil de visioconférence ;
- prise en charge d'une indemnité kilométrique vélo (0,30 €/km plafonnée à 200 €/an) ;
- mise à disposition de 5 vélos à assistance électrique sur le siège ;
- mise à disposition de 3 doubles bornes de recharge électrique sur le siège afin d'inciter les collaborateurs à l'acquisition d'un véhicule électrique.

Enfin, pour limiter l'impact des déplacements professionnels des collaborateurs, une liste de véhicules de service et de fonction émettant moins de 111 g de CO₂/km et consommant en moyenne 5,1 litres pour 100 km est proposée aux salariés exerçant une activité le nécessitant.

🔍 Données additionnelles

Données MAIF + Filia-MAIF

Consommation totale d'électricité : 30 277 343 kWh PCI
 Consommation totale de gaz naturel : 469 990,8 kWh PCI
 Consommation totale de fuel : 229 310 kWh PCI
 Consommation totale d'autres énergies : 132 839 kWh
 Consommation totale d'énergie : 31 197 449,7 kWh
 Part de l'énergie d'origine renouvelable consommée : 81,7 %, soit 325 423 000 kWh

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

Consommation de gazole MAIF : 397 008 l
 Consommation de gazole MSF : 124 536 l

* L'économie d'énergie à surface équivalente réalisée en année N est disponible en milieu d'année N + 1. Pour des raisons de calendrier de publication, la donnée N - 1 est publiée sur cet indicateur.

Déclaration de performance extra-financière

★ Informations connexes

La MAIF mène un plan d'actions ambitieux en matière de tri, recyclage, méthanisation de ses déchets verts et alimentaires, et de réutilisation pour les déchets qu'elle génère.

Engagée dans l'économie circulaire, afin de proposer à ses sociétaires davantage de solutions de réparation automobile, la MAIF promeut la Piec (Pièce Issue de l'Économie Circulaire : obligation pour les réparateurs automobiles de permettre aux clients de choisir des pièces issues de l'économie circulaire) entre les différents acteurs partenaires (experts, réparateurs et recycleurs). L'utilisation de pièces d'occasion permet à la fois d'économiser l'énergie liée à la production des pièces neuves et de limiter les coûts de réparation, ce qui réduit les primes d'assurance automobile. Au-delà de l'automobile, la MAIF a créé des Repair Cafés permettant aux sociétaires de faire réparer leurs biens au lieu de les remplacer.

Par ailleurs, le groupe MAIF se doit de veiller à ce que les entreprises dans lesquelles il investit s'adaptent également à ces enjeux. Sans quoi les impacts juridiques, physiques ou de transition de la non-adaptation de ces entreprises pourraient déteindre sur la rentabilité et l'image du groupe.

Adéquation de la politique de placement et d'investissement du groupe MAIF avec la transition énergétique

ENJEUX ET RISQUES

En tant qu'investisseur responsable, le groupe MAIF se doit d'intégrer les enjeux liés à la transition énergétique et écologique dans ses investissements financiers en gestion directe et déléguée, s'assurant ainsi de la conformité de sa politique de placement aux alinéas de l'article 173 de la loi sur la Transition énergétique et écologique s'y rapportant.

Par ailleurs, le groupe MAIF se doit de veiller à ce que les entreprises dans lesquelles il investit s'adaptent également à ces enjeux. Sans quoi les impacts juridiques, physiques ou de transition de la non-adaptation de ces entreprises pourraient déteindre sur la rentabilité et l'image du groupe.

POLITIQUES ET ACTIONS MISES EN ŒUVRE

L'intégration des enjeux climatiques dans la gestion de ses actifs financiers est un pan important des politiques de placement du groupe MAIF qui s'est fixé les lignes directrices suivantes pour l'exercice 2018 :

- investir au moins 2 % de ses actifs financiers (hors par-

ticipations stratégiques et immobilier d'exploitation) en faveur de la transition énergétique et écologique ;

- ne pas investir directement dans des entreprises réalisant plus de 20 % de leur chiffre d'affaires à partir de charbon thermique, ou produisant plus de 30 % de leur électricité à partir de charbon.

✓ **En 2017*, la part des investissements en faveur de la transition énergétique et écologique, dite «part verte» est de 4,2 %.**

Par ailleurs, en 2018, la MAIF renforce son engagement en adhérant au Climate Actions 100+, coalition d'investisseurs incitant les grandes entreprises mondiales les plus polluantes à réduire leurs émissions de gaz à effet de serre.

* La part des investissements en faveur de la transition énergétique et écologique en année N est disponible en milieu d'année N + 1. Pour des raisons de calendrier de publication, la donnée N - 1 est publiée sur cet indicateur.

🔍 Informations additionnelles

Les émissions carbone calculées sur 74 % des investissements du groupe MAIF (hors participations stratégiques et immobilier d'exploitation) sont de 1 584 000 tonnes équivalent CO₂ au 31/12/2017.

Domaine 6 - Cohérence entre la politique de placement et d'investissement, et les valeurs du groupe MAIF : maîtrise des enjeux ESG

ENJEUX ET RISQUES

Le groupe MAIF se positionne comme un investisseur socialement responsable, intégrant dans sa gestion d'actifs financiers des analyses ESG (sociales, sociétales, environnementales, de gouvernance), en conformité avec ses valeurs et avec les principes de l'ISR (Investissement Socialement Responsable).

Pour la gestion directe, le groupe MAIF a mis en place un processus d'investissement lui permettant, d'une part, de s'assurer de la cohérence des actifs en portefeuille avec ses valeurs (respect des 10 principes portant sur le respect des droits humains, la préservation de l'environnement et la lutte contre la corruption du Global Compact des Nations Unies) et, d'autre part, d'effectuer un suivi des risques extra-financiers de ses investissements et d'évaluer leur potentiel impact financier. Par ailleurs, une veille est menée afin d'identifier les éventuelles controverses sur les entreprises financées.

Pour la gestion déléguée, le groupe MAIF a déployé une démarche d'investisseur responsable dans la sélection des sociétés de gestion et des fonds d'investissements, lui permettant de s'assurer de la conformité de ses partenaires et des pratiques des gérants sélectionnés avec ses propres critères de responsabilité.

POLITIQUES ET ACTIONS MISES EN ŒUVRE

En cohérence avec ses valeurs, la démarche d'investissement socialement responsable de la MAIF fait partie intégrante de

ses politiques d'investissements, validées chaque année par la Direction générale et le conseil d'administration. Le groupe MAIF s'est ainsi fixé l'objectif d'investir au moins 75 % de ses actifs financiers (hors participations stratégiques et immobilier d'exploitation) dans des entreprises, États ou fonds d'investissement faisant l'objet d'une analyse approfondie de leur niveau de risque extra-financier (environnemental, social, de gouvernance), ou apportant des solutions aux problématiques actuelles du développement durable (économie sociale et solidaire, microcrédit, accompagnement des personnes âgées ou dépendantes, énergies renouvelables, etc.).

✓ **En 2018, la part d'investissements socialement responsables réalisée par le groupe MAIF est de 83 %.**

En réponse à l'article 173 de la loi n° 2015-992 du 17 août 2015 relative à la transition énergétique pour la croissance verte, le groupe MAIF publie un rapport consolidé présentant la façon dont les enjeux ESG et climat sont pris en compte dans les investissements de toutes ses filiales, y compris la MAIF. Ce document est disponible en scannant ce QR Code.



Informations additionnelles

- 3 chiffres clés sur les politiques d'investissements MAIF 2018 :
- près de 83 % des investissements financiers réalisés pour le compte du groupe MAIF (hors investissements stratégiques) intégraient une dimension environnementale, sociale et/ou de gouvernance (ESG) ;
 - 85 % de l'épargne collectée par Parnasse-MAIF dans le cadre des contrats

- d'assurance vie gérés par la MAIF sont également investis en tenant compte des enjeux ESG ;
- 1 % de l'épargne investie dans le contrat Assurance vie Responsable et Solidaire est dédié au financement de l'économie sociale et solidaire.

Pour plus d'infos

- «Épargne solidaire : la MAIF en première ligne», page 23

Déclaration de performance extra-financière

Domaine 7 - Lutte anticorruption, antiblanchiment et fraude

Mesures anticorruption

ENJEUX ET RISQUES

Afin de s'assurer que ses collaborateurs et son réseau de prestataires respectent ses valeurs et ses intérêts, le groupe MAIF se doit de prévenir et de détecter les cas de corruption active ou passive au sein des parties prenantes internes et externes.

POLITIQUES ET ACTIONS MISES EN ŒUVRE

Depuis 2014, le code de déontologie est remis à tous les effectifs lors de leur entrée dans le groupe MAIF et reste continuellement disponible sur l'intranet. Le code définit les règles éthiques et les comportements attendus de la part de tout salarié dans l'exercice de ses fonctions au nom et pour le compte de la MAIF, notamment en matière de corruption, de fraude et de gestion des conflits d'intérêts.

Des règles déontologiques concernant la corruption et les

conflits d'intérêts ont également été diffusées aux administrateurs et mandataires du conseil d'administration.

Depuis lors, en complément des voies hiérarchiques et managériales habituelles, un dispositif général d'alerte a été mis à la disposition de tous les collaborateurs.

Une revue totale des activités exercées à la MAIF a permis de définir quels collaborateurs et quelles activités seraient susceptibles d'être exposés au risque de corruption, permettant ainsi d'organiser des sessions de formations adaptées.

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

Lutte contre le blanchiment d'argent par les sociétaires et le financement du terrorisme

ENJEUX ET RISQUES

L'enjeu pour le groupe MAIF est de prévenir et de détecter les opérations de blanchiment d'argent, afin d'en réduire l'occurrence. Le groupe s'engage à ne pas être associé à ce type de pratiques et, en particulier, au financement du terrorisme.

POLITIQUES ET ACTIONS MISES EN ŒUVRE

Conformément à la réglementation, la MAIF a mis en place depuis 2011 un dispositif de lutte contre le blanchiment et le financement du terrorisme.

Une classification des risques permet donc d'identifier les zones de risque et ainsi de préciser les procédures d'application métiers. Une cartographie des risques permet ensuite de suivre la maîtrise de l'ensemble du dispositif. Un rapport, réalisé par la fonction clé de vérification de la conformité et présenté à la direction, formalise un bilan annuel du dispositif et une feuille de route pour les années suivantes permettant ainsi l'amé-

lioration continue du dispositif.

Par ailleurs, 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 à la lutte antiblanchiment par le biais d'une formation *e-learning*. L'outil est accessible depuis l'espace Formation de l'intranet MAIF et se décline en deux temps :

- LAB1 : formation sur la réglementation, des enjeux et des obligations, à destination de tout nouvel arrivant intégrant une des structures concernées ou tout collaborateur rejoignant ces mêmes structures ;
- LAB2 : module de révision du LAB1 dispensé trois ans après, permettant de maintenir les connaissances des collaborateurs.

✓ **En 2018, 97,3 % des collaborateurs du réseau ont été formés à la lutte antiblanchiment.**

Informations additionnelles

En 2018 :

- 607 nouveaux entrants ont été formés au LAB1 : 554 salariés et 53 mandataires ;
- 553 acteurs internes ont été formés au LAB2 : 503 salariés et 50 mandataires ;

- un autre parcours de formation concerne les salariés de la filière vente : protection de la clientèle (PCL). 273 salariés ont suivi cette formation.

Lutte contre la fraude externe

ENJEUX ET RISQUES

Le groupe MAIF se doit de prévenir et de détecter les cas de fraude de la part des sociétaires, afin d'en réduire l'occurrence et les impacts associés garantissant ainsi les produits les plus compétitifs pour les sociétaires.

POLITIQUES ET ACTIONS MISES EN ŒUVRE

Au niveau groupe, la politique de lutte contre la fraude est coordonnée par le pôle de lutte antifraude situé au siège social.

L'ensemble des acteurs du réseau est sensibilisé à la détection des situations potentiellement frauduleuses au moyen de différents canaux (vidéo, soutien technique téléphonique et formation en présentiel à la demande...).

La MAIF a par ailleurs dédié deux centres de gestion au traitement des cas de fraude externe, l'un spécialisé dans le domaine

automobile et l'autre dans le domaine multirisque habitation. Lorsqu'un dossier est typé « suspicion de fraude » par un collaborateur du réseau, il est systématiquement redirigé vers l'un de ces centres et pris en charge par un gestionnaire spécialisé en fraude.

Un mécanisme de détection par requêtes informatiques a également été développé en interne afin d'adresser de nouvelles typologies de fraude professionnelle en bande organisée. Il a également été décidé de compléter la détection humaine par une intelligence artificielle développée par une start-up.

✓ ***En 2018, le taux de fraude, lors de la souscription ou sur un sinistre par les sociétaires, est de 0,09 %. Ce ratio est calculé à partir du nombre de cas de fraude (souscription et sinistre) et du nombre de sociétaires en portefeuille.***

Déclaration de performance extra-financière

Domaine 8 - Gouvernance et exemplarité des dirigeants

ENJEUX ET RISQUES

Conformément au positionnement stratégique du groupe MAIF qu'ils représentent, les dirigeants se doivent d'être exemplaires en termes de professionnalisme et de probité.

POLITIQUES ET ACTIONS MISES EN ŒUVRE

Le groupe MAIF a fait le choix d'une gouvernance plaçant le président et le directeur général comme dirigeants effectifs. Le conseil d'administration nomme son président parmi ses membres élus par l'assemblée générale. Il nomme également le directeur général et s'assure annuellement que les activités de la Direction générale correspondent à la vision stratégique du groupe.

De plus, le groupe MAIF dispose d'une politique de rémunération qui décrit et encadre les pratiques de rémunérations de l'ensemble de l'entreprise dont celles des dirigeants effectifs, conformément aux attentes réglementaires.

Elle dispose aussi d'une politique Compétence et honorabilité qui décrit la mise en œuvre des exigences de compétences, d'expérience et d'honorabilités fixées par la réglementation prudentielle.

✓ Salaire net et brut des dirigeants effectifs

	<i>Président</i>	<i>Directeur général</i>
<i>Rémunération brute</i>	<i>393 792 €</i>	<i>580 398 €</i>
<i>Dont variable brut au titre de l'exercice 2017</i>	<i>0 €</i>	<i>105 350 €</i>
<i>Rémunération nette dont variable</i>	<i>311 095 €</i>	<i>464 318 €</i>



Le rapport des commissaires aux co



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 2018, 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 2018 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 2018, 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 530 700 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 24 000 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 tardifs

Points clés de notre audit

Les provisions pour sinistres, figurant au bilan au 31 décembre 2018 pour un montant de 2 970 446 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 a, 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.

Vérifications spécifiques

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 sociétaires 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 sociétaires 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.

La sincérité et la concordance avec les comptes annuels des informations relatives aux délais de paiement mentionnées à l'article D 441-4 du code de commerce appellent de notre part l'observation suivante :

Comme indiqué dans le rapport de gestion, ces informations n'incluent pas les opérations d'assurance et de réassurance, votre mutuelle considérant qu'elles n'entrent pas dans le périmètre des informations à produire, conformément à la circulaire de la Fédération Française de l'Assurance du 22 mai 2017.

Informations relatives au gouvernement d'entreprise

Nous attestons de l'existence, dans la section du rapport de gestion du conseil d'administration consacrée au gouvernement d'entreprise, des informations requises par les articles L 225-37-3 et L 225-37-4 du code de commerce.

Informations résultant d'autres obligations légales et réglementaires

Désignation 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 2018, le cabinet Mazars était dans la 3^e année de sa mission sans interruption et le cabinet PricewaterhouseCoopers dans la 16^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 15 avril 2019

Les commissaires aux comptes

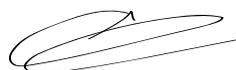
PricewaterhouseCoopers

Christine Billy

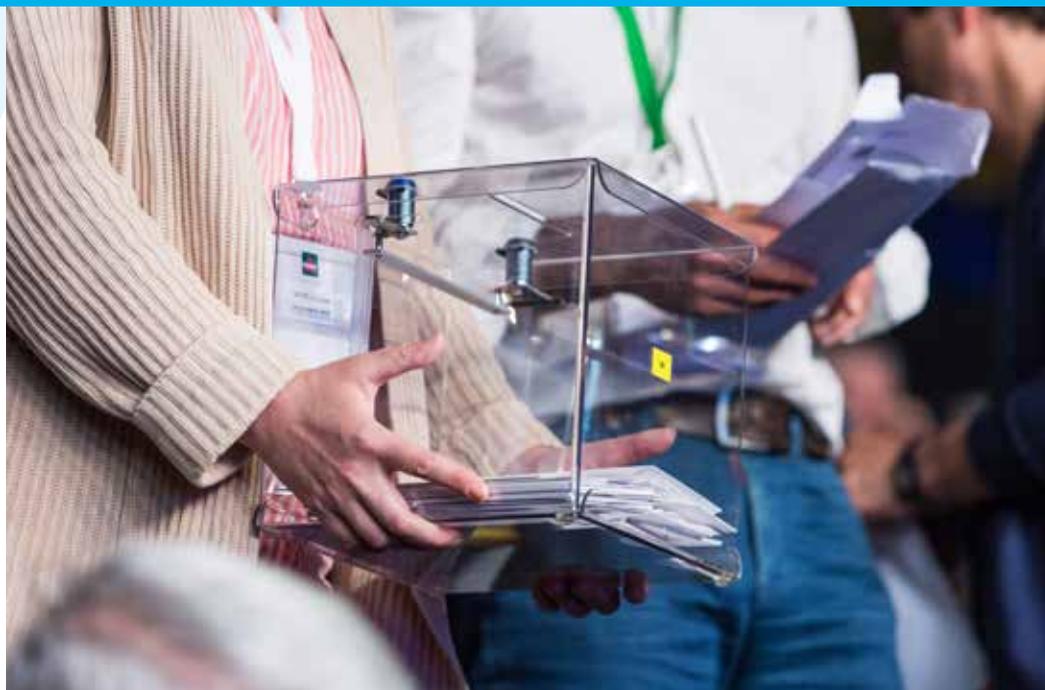


Mazars

Olivier Leclerc



Les résolutions



Les résolutions adoptées à l'assemblée générale ordinaire

du 1^{er} juin 2019

Première résolution

Approbation des comptes sociaux de l'exercice 2018 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 2018 et donne en conséquence au conseil d'administration quitus de sa gestion.

Deuxième résolution

Affectation du résultat de l'exercice 2018.

L'exercice 2018 dégage un résultat comptable excédentaire, net d'impôt sur les sociétés, de cent-quatorze-millions-deux-cent-soixante-trois-mille-cinquante-cinq euros et soixantequatorze centimes (114 263 055,74 €).

L'assemblée générale décide d'affecter cet excédent:

- à la Réserve pour l'achat d'œuvres originales d'artistes vivants pour la somme de six-mille-cent-deux euros et soixante-et-un centimes (6 102,61 €);
- en Autres réserves pour la somme de cent-quatorze-millions-deux-cent-cinquante-six-mille-neuf-cent-cinquante-trois euros et treize centimes (114 256 953,13 €).

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 (exercice 2018).

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 (exercice 2018).

Cinquième résolution

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

L'assemblée générale décide qu'en 2020, 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 2020.

Sixième résolution

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

L'assemblée générale décide qu'en 2020, 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 2020.

États financiers

09

BILAN MAIF au 31 décembre 2018

ACTIF

	2018	2017
Actifs incorporels	69 743	66 476
Placements	6 477 436	6 224 414
Terrains et constructions	1 169 603	1 048 110
Placements dans les entreprises liées et dans les entreprises avec lesquelles existe un lien de participation	530 694	497 637
Autres placements	4 776 426	4 677 878
Créances pour espèces déposées auprès des entreprises cédantes	713	789
Part des cessionnaires et rétrocessionnaires dans les provisions techniques	233 771	210 923
Provisions pour primes non acquises (non-vie)	82	70
Provisions pour sinistres (non-vie)	233 689	210 853

Chiffres exprimés en milliers d'euros

	2018	2017
Créances	386 225	318 839
Créances nées d'opérations d'assurance directe	25 384	25 979
<i>Primes acquises non émises et primes à annuler</i>	- 5 990	- 5 528
<i>Autres créances nées d'opérations d'assurance directe</i>	31 374	31 507
Créances nées d'opérations de réassurance	16 179	19 595
Autres créances	344 662	273 265
<i>Personnel</i>	376	394
<i>État, organismes de Sécurité sociale,</i>		
<i>collectivités publiques</i>	77 865	28 689
<i>Débiteurs divers</i>	266 421	244 182
Autres actifs	119 193	238 983
Actifs corporels d'exploitation	39 022	39 361
Comptes courants et caisse	80 171	199 622
Comptes de régularisation		
Actif	67 129	59 407
Intérêts et loyers acquis non échus	39 796	42 316
Autres comptes de régularisation	27 333	17 091
TOTAL DE L'ACTIF	7 353 497	7 119 042

BILAN MAIF au 31 décembre 2018**PASSIF**

	2018	2017
Capitaux propres	2 075 648	1 961 214
Fonds d'établissement	280 188	279 900
<i>Fonds d'établissement</i>	260 272	260 272
<i>Fonds d'établissement - droits d'adhésion</i>	19 916	19 628
Autres réserves	1 681 197	1 553 459
<i>Réserve de sécurité</i>	946 582	946 582
<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>	595	586
<i>Autres réserves</i>	305 324	177 595
Report à nouveau	0	0
Résultat de l'exercice	114 263	127 855
Provisions techniques	3 759 607	3 718 619
Provisions pour primes non acquises (non-vie)	1 401	1 527
Provisions pour sinistres (non-vie)	2 970 446	2 900 946
Provisions d'égalisation	187 338	213 915
Autres provisions techniques (non-vie)	600 422	602 231
Provisions	81 500	61 893
Dettes pour dépôts en espèces reçues des cessionnaires	2 757	1 638

	2018	2017
Autres dettes	1 394 379	1 334 539
Dettes nées d'opérations d'assurance directe	831 257	826 626
<i>Dettes envers les sociétaires (contrats de mensualisation, cotisations perçues d'avance)</i>	819 487	817 473
<i>Autres dettes nées d'opérations d'assurance directe</i>	11 770	9 153
Dettes nées d'opérations de réassurance	864	315
Dettes envers les établissements de crédit	24 509	18 4772
Autres dettes	537 749	489 121
<i>Autres emprunts, dépôts et cautionnements reçus</i>	310	244
<i>Personnel</i>	107 361	96 402
<i>État, organismes de Sécurité sociale, collectivités publiques</i>	74 478	80 629
<i>Créanciers divers</i>	355 600	311 846
Compte de régularisation Passif	39 606	41 139

TOTAL DU PASSIF

7 353 497

7 119 042

Engagements reçus et donnés	2018	2017
Engagements reçus	121 100	65 313
Engagements donnés	125 634	71 289
Avals, cautions et garanties de crédit donnés	4 534	5 976
Autres engagements sur titres, actifs ou revenus	0	0
Autres engagements donnés	121 100	65 313
Valeurs reçues en nantissement des cessionnaires et rétrocessionnaires	61 340	65 180

COMPTES DE RÉSULTAT MAIF

au 31 décembre 2018

Compte technique de l'assurance non-vie		Opérations brutes	Cessions et retrocessions	Opérations nettes 2018	Opérations nettes 2017
Cotisations acquises		2 167 961	76 985	2 090 976	2 039 684
Cotisations	+	2 167 836	76 996	2 090 840	2 039 799
Variations des cotisations non acquises	+/-	125	- 11	136	- 115
Produits des placements alloués	+	121 263		121 263	153 101
Autres produits techniques	+	1 960		1 960	117
Charges de sinistres		1 784 355	73 509	1 710 846	1 707 058
Prestations et frais payés	-	1 714 856	50 673	1 664 183	1 557 601
Charges des provisions pour sinistres	+/-	69 499	22 836	46 663	149 457
Charges des autres provisions techniques	+/-	- 1 809		- 1 809	- 17 863
Frais d'acquisition et d'administration		321 911	3 228	318 683	312 549
Frais d'acquisition	-	199 009		199 009	196 550
Frais d'administration	-	122 902		122 902	120 619
Commissions reçues des réassureurs	+		3 228	- 3 228	- 4 620
Autres charges techniques	-	43 511		43 511	45 121
Variation de la provision pour égalisation	+/-	- 26 577		- 26 577	17 051
Résultat technique de l'assurance non-vie		169 793	248	169 545	128 986

Chiffres exprimés en milliers d'euros

Compte non technique		Opérations 2018	Opérations 2017
Résultat technique de l'assurance non-vie		169 545	128 986
Produits des placements		226 981	271 563
Revenus des placements	+	142 985	144 941
Autres produits des placements	+	31 862	5 584
Profits provenant de la réalisation des placements	+	52 134	121 038
Charges des placements		31 931	30 121
Frais de gestion interne et externe des placements et frais financiers	-	8 670	11 714
Autres charges des placements	-	13 011	12 280
Pertes provenant de la réalisation des placements	-	10 250	6 127
Produits des placements transférés		- 121 263	153 101
Autres produits non techniques		+ 740	840
Autres charges non techniques		- 9 480	9 057
Résultat exceptionnel		- 36 695	22 850
Produits exceptionnels	+	3 275	29 478
Charges exceptionnelles	-	39 970	6 628
Participation des salariés et intéressement		- 32 775	26 362
Impôts sur les bénéfices		- 50 859	77 743

Résultat de l'exercice		114 263	127 855
-------------------------------	--	---------	---------

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

L'exercice 2018 marque la fin du Plan stratégique 2015-2018 du groupe MAIF au cours duquel tous les objectifs des indicateurs de performance économique sont atteints. Sur la période, le taux de couverture Groupe est supérieur à 260 % en Solvabilité 1 et supérieur à 180 % en Solvabilité 2, le ratio frais généraux sur cotisations (Maif et Filia-MAIF) est inférieur à 30 % en moyenne et le ratio combiné Maif et Filia-MAIF s'élève en moyenne à moins de 100 %.

Le chiffre d'affaires brut 2018 de la MAIF atteint 2 168,0 millions d'euros, en hausse de 53,0 millions d'euros (+ 2,5 %), bénéficiant de la croissance du portefeuille et de la hausse des mesures tarifaires sur les principaux contrats.

Après trois années de progression, la plupart des Bourses occidentales ont enregistré leur pire performance depuis dix ans (l'indice Eurostoxx 600 a perdu près de 13 % de sa valeur). Sur le marché des emprunts d'État, le ralentissement de la conjoncture a également mis fin aux anticipations de remontée des taux d'intérêt sur l'exercice (OAT 10 ans France 0,71 % en 2018 contre 0,79 % en 2017). Les produits nets des placements ressortent à 203,2 millions d'euros, en baisse de 49,3 millions d'euros en l'absence cette année de réalisations de plus-values exceptionnelles sur les titres de participation.

La charge globale de sinistres est en baisse de 35,5 millions d'euros à 1 467,0 millions d'euros, conséquence d'une évolution favorable de la sinistralité des exercices antérieurs notamment au titre de la sécheresse compensée partiellement par une sinistralité de l'exercice en cours dégradée du fait notamment des événements climatiques (l'année 2018 étant la plus défavorable des 10 dernières années) et de la hausse des coûts moyens en automobile.

Le montant des frais généraux nets de commissions augmente modérément de 1,9 % à 664,7 millions d'euros.

Les charges nettes diverses progressent de 40,6 millions d'euros, en raison notamment du versement d'une subvention à Altima Assurances de 23 millions d'euros.

Le résultat net comptable s'établit à 114,3 millions d'euros, en baisse de 13,6 millions d'euros par rapport à l'an passé, conduisant à un taux de marge d'un peu plus de 5 %.

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.

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 quinquiés 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 latente 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 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, 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 trimestriellement 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 26 002 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	180 335	42 219	24 595	197 959
Frais d'établissement				
Autres immobilisations incorporelles	180 335	42 219	24 595	197 959
Terrains et constructions	1 371 717	368 146	202 280	1 537 583
Immobilisations	536 871	322 100	149 233	709 738
Parts de sociétés	834 846	46 046	53 047	827 845
Titres de propriété	529 031	25 697	2	554 726
Entreprises avec lesquelles existe un lien de participation	109 731	25 697		135 428
Entreprises liées	419 300		2	419 298
Autres placements	4 693 074	2 112 403	2 027 052	4 778 425
Créances pour espèces chez cédantes	789	1	77	713
Actifs corporels d'exploitation	146 763	16 394	6 976	156 181
Total	6 921 709	2 564 860	2 260 982	7 225 587

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	113 859	16 282	1 925	128 216
Frais d'établissement				
Autres immobilisations incorporelles	113 859	16 282	1 925	128 216
Terrains et constructions	323 607	66 166	21 793	367 980
Immobilisations	317 071	66 166	19 654	363 583
Parts de sociétés	6 536		2 139	4 397
Titres de propriété	31 394	4 711	12 073	24 032
Entreprises avec lesquelles existe un lien de participation	19 321	4 711		24 032
Entreprises liées	12 073		12 073	0
Autres placements	15 196	169	13 366	1 999
Créances pour espèces chez cédantes				
Actifs corporels d'exploitation	107 402	15 456	5 699	117 159
Total	591 458	102 784	54 856	639 386

Montants cumulés	Valeur brute en fin d'exercice	Amortissements	Dépréciations	Valeur nette en fin d'exercice
Actifs incorporels	197 959	128 216		69 743
Frais d'établissement				
Autres immobilisations incorporelles	197 959	128 216		69 743
Terrains et constructions	1 537 583	363 464	4 516	1 169 603
Immobilisations	709 738	363 464	119	346 155
Parts de sociétés	827 845		4 397	823 448
Titres de propriété	554 726		24 032	530 694
Entreprises avec lesquelles existe un lien de participation	135 428		24 032	111 396
Entreprises liées	419 298		0	419 298
Autres placements	4 778 425		1 999	4 776 426
Créances pour espèces chez cédantes	713			713
Actifs corporels d'exploitation	156 181	117 159		39 022
Total	7 225 587	608 839	30 547	6 586 201

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 *	1 537 583	1 169 603	1 298 508	1 048 110	1 179 727
2. Actions et autres titres à revenu variable autres que les parts d'OPCVM*	553 208	528 943	1 113 268	481 895	1 083 901
3. Parts d'OPCVM (autres que celles visées en 4)*	664 674	662 908	802 957	690 165	934 812
4. Parts d'OPCVM détenant exclusivement des titres à revenu fixe*	749 257	749 257	798 705	764 906	849 312
5. Obligations et autres titres à revenu fixe*	3 046 965	3 018 186	3 146 957	2 790 899	2 989 632
6. Prêts hypothécaires *					
7. Autres prêts et effets assimilés *	19 659	19 659	19 659	76 253	76 253
8. Dépôts auprès des entreprises cédantes*	5 101	5 101	9 635	2 717	4 822
9. Dépôts (autres que ceux visés au 8) et cautionnements en espèces et autres placements *	295 000	295 000	295 000	337 500	337 500
* Dont placements effectués dans l'OCDE	6 871 447	6 448 657	7 484 689	6 192 445	7 455 959
* 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)	6 871 447	6 448 657	7 484 689	6 192 445	7 455 959

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 :	2 974 402	2 945 623	3 074 394	2 731 203	2 929 935
– dont décote non encore amortie		24 797		39 209	
– dont prime de remboursement non reprise		14 778		13 046	
Placements évalués selon l'article R 343-10 et instruments financiers à terme rattachés	3 897 045	3 503 034	4 410 295	3 461 242	4 526 024
Placements évalués selon l'article R 343-13 et instruments financiers à termerattachés					
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	6 866 346	6 443 556	7 475 054	6 189 728	7 451 137
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)	5 101	5 101	9 635	2 717	4 822
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)	95 451	95 451	95 451	223 447	223 447
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	683 453	342 497	353 225	242 331	276 262
Droits réels	673 748	332 792	344 224	206 969	231 353
Parts des sociétés immobilières ou foncières ¹	9 705	9 705	9 001	35 362	44 909
Autres immobilisations	854 130	827 106	945 283	805 779	903 465
Droits réels	35 990	13 363	28 783	12 830	24 054
Parts des sociétés immobilières ou foncières ¹	818 140	813 743	916 500	792 949	879 411
Total	1 537 583	1 169 603	1 298 508	1 048 110	1 179 727
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	386 225	361 527	19 625	5 073	318 839	316 516	1 874	449
Créances nées d'opérations d'assurance directe	25 384	28 067	- 2 680	-3	25 979	28 042	- 2 496	433
Primes à annuler	- 5 990	- 3 269	- 2 721		- 5 528	- 3 032	- 2 496	
Autres créances nées d'opérations d'assurance directe	31 374	31 336	41	-3	31 507	31 074		433
Créances nées d'opérations de réassurance	16 179	16 179			19 595	18 121	1 474	
Autres créances	344 662	317 281	22 305	5 076	273 265	270 353	2 896	16
Personnel	376	376			394	283	111	
État, organismes de Sécurité sociale, collectivités publiques	77 865	59 321	18 544		28 689	25 865	2 824	
Débiteurs divers	266 421	257 584	3 761	5 076	244 182	244 205	- 139	16
Dettes pour dépôts	2 757		2 757		1 638		1 638	
Autres dettes	1 394 379	1 394 067	143	169	1 334 539	1 318 765	203	15 571
Dettes nées d'opérations d'assurance directe	831 257	831 212	45	0	826 626	826 570	56	
Dettes envers les sociétaires	819 487	819 487			817 473	817 473		
Autres dettes nées d'opérations d'assurance directe	11 770	11 725	45		9 153	9 097	56	
Dettes nées d'opérations de réassurance	864	864			315	315		
Dettes envers les établissements de crédit	24 509	24 509			18 477	18 477		
Autres dettes	537 749	537 482	98	169	489 121	473 403	147	15 571
Autres emprunts, dépôts et cautionnements reçus	310	43	98	169	244	49	124	71
Personnel	107 361	107 361			96 402	96 402		
État, organismes de Sécurité sociale, collectivités publiques	74 478	74 478			80 629	80 629		
Créanciers divers	355 600	355 600			311 846	296 323	23	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	18 926		6 852	
Filia-MAIF	108 620		108 620	
Inter Mutuelles Assistance		20 379		15 964
Parnasse-MAIF	107 903		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 Trévins de Chauray	26 965	- 2 285 ¹	99,9987 %	18 926	18 926
Château Dauzac SA – Domaine de Dauzac - 33460 Labarde	2 635	9 305 ¹	99,992 %	50 719	50 719
Delta Immo OPCI – 200 avenue Salvador Allende - 79000 Niort	362 699	257 247 ¹	61,07 %	330 037	330 037
Delta Port Zelande SAS – 14 rue Avaulée - 92240 Malakoff	6 395	- 708 ¹	72,76 %	4 653	4 653
Filia-MAIF SA – 200 avenue Salvador Allende - 79076 Niort	114 338	207 180 ¹	95,00 %	108 620	108 620
Immo Pan Europe SAS – 200 avenue Salvador Allende 79076 Niort	3 815	72 095 ¹	55,00 %	41 808	41 808
Locamut I SCI – 200 avenue Salvador Allende - 79000 Niort	9 700	- 3 283 ¹	99,9998 %	9 705	9 705
MAIF Avenir SAS – 200 avenue Salvador Allende - 79000 Niort	250 000	2 112 ¹	100,00 %	156 250	156 250
MAIF Connect SAS – 61 rue de la Gare - 79027 Niort	858	- 7 ¹	100,00 %	2 850	2 850
MAIF Horizon SAS – 200 avenue Salvador Allende - 79000 Niort	12 422	- 7 947 ¹	100,00 %	25 000	968
MAIF Interface SAS – 200 avenue Salvador Allende - 79000 Niort	20 715	- 5 919 ¹	100,00 %	8 192	8 192
MAIF Investissement Social et Solidaire SAS 200 avenue Salvador Allende - 79000 Niort	24 200	- 342 ¹	100,00 %	20 460	20 460
MAIF Solutions Financières SAS 100 avenue Salvador Allende - 79000 Niort	6 659	1 781 ²	98,00 %	6 526	6 526
Mexclub SAS – 200 avenue Salvador Allende - 79000 Niort	7 015	- 452 ¹	100,00 %	3 515	3 515
Numa SAS - 39 rue du Caire - 75002 Paris	169	2 788 ²	65,83 %	12 511	12 511
Parnasse-MAIF SA – 50 avenue Salvador Allende - 79029 Niort	122 000	313 525 ¹	80,014 %	107 903	107 903
2. Participations (10 à 50 % au moins du capital détenu par la société)					
De Haan Invest SA - 46 Boulevard de la Woluwe 1200 Woluwe-Saint-Lambert Belgique	38 000	- 40 ¹	26,32 %	10 000	10 000
Hemisphere Holding SC – 100-104 avenue de France 75013 Paris	6 715	58 302 ²	10,00 %	5 722	5 722
Ima SA – 118 avenue de Paris - 79033 Niort	34 719	68 981 ¹	26,20 %	20 379	20 379
Services Seniors Invest SCI – 8 rue Bellini - 75116 Paris	1 750	²	22,86 %	4 000	4 000
Socram Banque SA – 2 rue du 24 Février - 79095 Niort	70 000	152 125 ¹	20,00 %	32 389	32 389
Trevins Immobilier SCI – 40 rue de la Boetie - 75008 Paris	22 189	- 15 561 ²	42,86 %	6 657	4 334
Campus Immo G OPCI – 42 allées Turcat-Méry - 13417 Marseille	75 106	- 1 799 ²	31,07 %	22 800	22 800
Delta Loisirs Évasion OPCI – 167 quai Bataille Stalingrad 92130 Issy-Les Moulineaux	86 343	5 636 ¹	44,00 %	38 149	38 149
La Française Rendement Regions OPCI – 128 boulevard Raspail 75006 Paris	20 918	- 718 ²	24,93 %	5 000	5 000
Residial Cat. F OPCI – 9 rue Jadin - 75017 Paris	59 045	²	27,50 %	10 230	10 230
Sunlight OPCI – 173 boulevard Haussmann - 75008 Paris	91 637	- 3 188 ²	10,00 %	8 145	8 145
B - Renseignements globaux concernant les autres filiales ou participations					
1- Filiales					
a- françaises				2 233	2 233
b- étrangères					
1- Participations					
a- françaises				1 679	1 679
b- étrangères					

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			34 805 ¹	15 933 ¹	
Château Dauzac SA - Domaine de Dauzac - 33460 Labarde	1 500		599 ¹	275 ¹	
Delta Immo OPCI - 200 avenue Salvador Allende - 79000 Niort			20 867 ¹	17 610 ¹	16 849
Delta Port Zelande SAS - 14 rue Avaulée - 92240 Malakoff	13 500		¹	1 158 ¹	760
Filia-MAIF SA - 200 avenue Salvador Allende - 79076 Niort			660 705 ¹	12 425 ¹	
Immo Pan Europe SAS - 200 avenue Salvador Allende 79076 Niort			470 ¹	236 ¹	
Locamut I SCI - 200 avenue Salvador Allende - 79000 Niort	4 199		1 366 ¹	- 89 ¹	
MAIF Avenir SAS - 200 avenue Salvador Allende - 79000 Niort			166 ¹	- 24 886 ¹	
MAIF Connect SAS - 61 rue de la Gare - 79027 Niort	3 850		4 830 ¹	- 2 009 ¹	
MAIF Horizon SAS - 200 avenue Salvador Allende - 79000 Niort			22 ¹	- 3 081 ¹	
MAIF Interface SAS - 200 avenue Salvador Allende - 79000 Niort	5 000		36 ¹	- 2 874 ¹	
MAIF Investissement Social et Solidaire SAS 200 avenue Salvador Allende - 79000 Niort			¹	- 47 ¹	
MAIF Solutions Financières SAS 100 avenue Salvador Allende - 79000 Niort			15 744 ²	943 ²	
Mexclub SAS - 200 avenue Salvador Allende - 79000 Niort			¹	- 394 ¹	
Numa SAS - 39 rue du Caire - 75002 Paris			7 946 ²	- 2 348 ²	
Parnasse-MAIF SA - 50 avenue Salvador Allende - 79029 Niort			768 736 ¹	48 875 ¹	
2. Participations (10 à 50 % au moins du capital détenu par la société)					
De Haan Invest SA - 46 Boulevard de la Woluwe 1200 Woluwe-Saint-Lambert Belgique			¹	20 ¹	
Hemisphere Holding SC - 100-104 avenue de France 75013 Paris			²	1 082 ²	678
Ima SA - 118 avenue de Paris - 79033 Niort			¹	4 202 ¹	
Services Seniors Invest SCI - 8 rue Bellini - 75116 Paris			³	³	
Socram Banque SA - 2 rue du 24 Février - 79095 Niort			63 903 ¹	6 741 ¹	350
Trevins Immobilier SCI - 40 rue de la Boetie - 75008 Paris			1 202 ²	- 69 ²	
Campus Immo G OPCI - 42 allées Turcat-Méry - 13417 Marseille			3 698 ²	2 947 ²	912
Delta Loisirs Évasion OPCI - 167 quai Bataille Stalingrad 92130 Issy-Les Moulineaux			1 710 ¹	4 459 ¹	1 745
La Française Rendement Regions OPCI - 128 boulevard Raspail 75006 Paris			1 051 ²	857 ²	839
Residual Cat. F OPCI - 9 rue Jadin - 75017 Paris			5 161 ²	762 ²	154
Sunlight OPCI - 173 boulevard Haussmann - 75008 Paris			4 456 ²	4 338 ²	455
B - Renseignements globaux concernant les autres filiales ou participations					
1- Filiales					
a- françaises	60				
b- étrangères					
1- Participations					
a- françaises					50
b- étrangères					

1 - Chiffres 2018 provisoires. 2 - Chiffres 2017.

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

Dénominations	Siège social	Forme juridique
Boulogne Le Gallo	36 rue de Naples - 75008 Paris	SCI
Fonds Logement Intermédiaire	33 avenue Pierre Mendès France - 75013 Paris	SCI
Imis	118 avenue de Paris - 79000 Niort	SCI
Locamut I	200 avenue Salvador Allende - 79000 Niort	SCI
Pasteur 1,2,3	36 rue de Naples - 75008 Paris	SCI
Services Seniors Invest	8 rue Bellini - 75116 Paris	SCI
Trévins Immobilier	33 avenue du Maine - 75755 Paris	SCI
Hemisphere Holding	33 avenue Pierre Mendès 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	1 204		1 204	1 332		1 332
Provisions pour primes non acquises						
Provisions pour sinistres	1 204		1 204	1 332		1 332
Créances	233 887	18 113	252 000	219 628	10 204	229 832
Créances nées d'opérations d'assurance directe	5 122		5 122	5 082		5 082
Créances nées d'opérations de réassurance				2 447		2 447
Autres créances	228 765	18 113	246 878	212 095	10 204	222 299
Comptes de régularisation - Actif				4		4
Passif						
Provisions techniques	5 673		5 673	6 430		6 430
Provisions pour primes non acquises						
Provisions pour sinistres	5 673		5 673	6 430		6 430
Provisions d'égalisation						
Autres provisions techniques						
Dettes	242 041	7 873	249 914	224 589	7 246	231 835
Dettes nées d'opérations d'assurance directe						
Dettes nées d'opérations de réassurance	864		864			
Autres dettes	241 177	7 873	249 050	224 589	7 246	231 835
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 2018.

Note 27: capitaux propres

Rubriques	Montant N - 1	Mouvement de l'exercice	Montant N
Fonds d'établissement	279 900	288	280 188
Réserves prévues par les statuts	946 582		946 582
Réserve de sécurité	946 582		946 582
Réserves diverses	606 877	127 738	734 615
Réserve pour le développement des filiales et des activités nouvelles	428 696		428 696
Réserve pour l'achat d'œuvres originales d'artistes vivants	586	9	595
Autres réserves	177 595	127 729	305 324
Report à nouveau			
Résultat de l'exercice 2017	127 855	- 127 855	
Résultat de l'exercice 2018		114 263	114 263
Total	1 961 214	114 434	2 075 648

Note 28: actifs incorporels

Rubriques	Valeur brute	Amortissements	Valeur nette
Droit au bail	8 292	5 941	2 351
Progiciels informatiques	54 292	46 247	8 045
Immobilisations incorporelles	135 375	76 028	59 347
Total	197 959	128 216	69 743

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	220 213	196 770
b. Excédent ou insuffisance net au titre des exercices antérieurs		
Provisions pour sinistres à l'ouverture	2 900 946	2 707 532
Prestations payées	624 320	567 431
Provisions pour sinistres à la clôture	2 053 100	2 012 822
Excédent net (+)	223 526	127 279
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 2016	Exercice de survenance		
	2014	2015	2016
Règlements	1 400 503	1 281 320	985 729
Provisions	261 214	409 625	782 314
Total sinistres	1 661 717	1 690 946	1 768 043
Cotisations acquises	1 992 600	2 041 922	2 064 854
Pourcentage sinistres/cotisations acquises	83,39 %	82,81 %	85,63 %

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

Année d'inventaire 2018	Exercice de survenance				
	2014	2015	2016	2017	2018
Règlements	1 457 999	1 387 127	1 420 250	1 429 168	1 087 788
Provisions	187 167	245 776	295 752	483 215	915 671
Total sinistres	1 645 165	1 632 903	1 716 002	1 912 383	2 003 459
Cotisations acquises	1 992 624	2 041 794	2 065 579	2 115 272	2 167 028
Pourcentage sinistres/cotisations acquises	82,56 %	79,97 %	83,08 %	90,41 %	92,45 %

Note 32: clause de réserve de propriété sur immobilisations

Le montant des acquisitions d'immobilisations non réglées totalement au 31 décembre 2018 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	1 641	1 665
Débiteurs divers et créiteurs divers	232 345	217 313
Total	233 986	218 978
Charges à payer rattachées aux dettes au titre de l'exercice		
Personnel	107 287	96 331
Sécurité sociale et autres organismes sociaux	52 576	50 927
État et autres collectivités publiques	18 807	20 283
Débiteurs divers et créiteurs divers	58 788	56 704
Total	237 458	224 245

Note 34: comptes de régularisation

Actif	Montant N	Montant N - 1
Intérêts et loyers non échus	39 796	42 316
Autres comptes de régularisation	27 333	17 091
Charges constatées d'avance	16 506	7 920
Cotisations - acceptations - comptes non reçus		
Charges à répartir		
Différences sur les prix de remboursement à percevoir	10 827	9 171
Total	67 129	59 407
Passif	Montant N	Montant N - 1
Comptes de régularisation	39 606	41 139
Amortissement des différences sur les prix de remboursement	39 606	41 139
Sinistres payés - acceptations - comptes non reçus		
Commissions - acceptations - comptes non reçus		
Produits constatés d'avance		
Total	39 606	41 139

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	36 182	13 317	5 330	44 169
Provision pour litiges en cours ¹	7 564	9 964	2 212	15 316
Provision pour risques et charges ²	18 147	5 864	1 996	22 015
Total	61 893	29 145	9 538	81 500

1 - Ces provisions correspondent notamment à des litiges liés à des contentieux ainsi qu'à des redressements contestés en matière de contrôle fiscal 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 1187 milliers d'euros de parts de FCP au profit de MAIF.

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

Néant.

• **Autres engagements reçus et donnés**

→ Engagements réciproques

• 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 oeuvre, 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.

- Lors du rachat des titres NUMA à MAIF Avenir le 12 juillet 2018, la MAIF a également signé un pacte d'associés dans lequel elle s'engage à racheter le solde des titres détenus par NUMA People (10 000 titres) pour un montant de 4 000 milliers d'euros réparti également en trois échéances annuelles à compter d'avril 2019.
- Conformément à l'engagement pris par la MAIF de soutenir ALTIMA Assurances si son ratio de solvabilité devenait inférieur à 150 %, une subvention défiscalisée de 23 000 milliers d'euros a été versée le 30 novembre 2018. En complément de cette subvention et, conformément à l'article 216 A du Code Général des Impôts relatif à la défiscalisation de cette subvention, une augmentation de capital, a minima de 23 000 milliers d'euros réservée à la MAIF, interviendra avant le 31 décembre 2020.
- La MAIF s'est engagée à souscrire dans les fonds de prêts à l'économie Infragreen II et Compartiment Julie of Schroder Securitisation pour respectivement 7 600 milliers d'euros et 11 500 milliers d'euros auprès des sociétés de gestion RGreen Invest et France Titrisation, et dans le fonds immobilier Fonds de Logement Intermédiaire II pour 15 000 milliers d'euros auprès de la société Ampère gestion.

→ Engagements reçus

Néant.

→ Engagements donnés

Néant.

→ Avals, cautions et garantie de crédit donnés

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

Engagements non comptabilisés

• À l'égard des dirigeants

Néant.

• À l'égard des entreprises liées

Néant.

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

Néant.

• Autres engagements reçus et donnés

→ Engagements réciproques

Néant.

→ Engagements donnés

Néant.

→ Avals, cautions et garantie de crédit donnés

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

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

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

Au 31 décembre 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 65 628 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		422	422		6 948	6 948
Revenus des placements immobiliers		39 753	39 753		33 980	33 980
Revenus des autres placements	682	102 128	102 810	685	103 328	104 013
Autres revenus financiers (commissions, honoraires)						
Autres produits des placements		83 996	83 996		126 622	126 622
Total produits des placements	682	226 299	226 981	685	270 878	271 563
Charges						
- Frais financiers (commissions, honoraires, intérêts et agios)		491	491		624	624
- Autres charges des placements		31 440	31 440		29 497	29 497
Total charges des placements		31 931	31 931		30 121	30 121

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	292 368	22 341	385 607	601 679	987 286
a. Cotisations	292 368	22 295	385 605	601 676	987 282
b. Charges des provisions pour primes non acquises	0	- 46	- 2	- 2	- 4
2. Charges des prestations	102 997	6 290	305 855	491 648	797 502
a. Prestations et frais payés	122 272	6 256	295 680	493 688	789 368
b. Charges des provisions pour prestations et diverses	- 19 275	34	10 175	- 2 040	8 134
A. Solde de souscription	189 370	16 051	79 753	110 031	189 783
5. Frais d'acquisition	50 448	4 201	35 547	33 437	68 984
6. Autres charges de gestion nettes	30 723	2 494	25 985	34 066	60 051
B. Charges d'acquisition et de gestion nettes	81 171	6 696	61 532	67 503	129 035
7. Produits des placements	18 867	556	41 047	6 066	47 113
C. Solde financier	18 867	556	41 047	6 066	47 113
9. Part des réassureurs dans les cotisations acquises	440	229	3 370	5 672	9 041
10. Part des réassureurs dans les prestations payées			2 337	50	2 387
11. Part des réassureurs dans les charges des provisions pour prestations			- 2 549	- 2	- 2 551
13. Commissions reçues des réassureurs	7	1	148	114	262
D. Solde de réassurance	- 433	- 228	- 3 433	- 5 510	- 8 943
Résultat technique	126 633	9 683	55 834	43 084	98 918
Hors compte					0
14. Provisions pour primes non acquises (clôture)	0	219	7	10	17
15. Provisions pour primes non acquises (ouverture)	0	266	8	12	21
16. Provisions pour sinistres à payer (clôture)	419 460	5 306	1 102 994	70 074	1 173 068
17. Provisions pour sinistres à payer (ouverture)	440 034	5 272	1 086 377	72 114	1 158 491
18. Autres provisions techniques (clôture)	61 946		455 619	32 527	488 147
19. Autres provisions techniques (ouverture)	60 646		462 062	32 527	494 590

Note 39: suite

Rubriques	Catégories				
	Dommages aux biens			Catastrophes naturelles	Responsabilité civile générale
	Particuliers	Professionnels	Total		
1. Cotisations acquises	480 666	52 622	533 287	56 245	99 956
a. Cotisations	480 665	52 587	533 252	56 242	99 892
b. Charges des provisions pour primes non acquises	0	- 35	- 35	- 3	- 63
2. Charges des prestations	423 343	42 417	465 760	99 595	79 428
a. Prestations et frais payés	398 552	37 742	436 294	77 633	65 849
b. Charges des provisions pour prestations et diverses	24 791	4 675	29 466	21 961	13 580
A. Solde de souscription	57 323	10 204	67 527	- 43 350	20 527
5. Frais d'acquisition	31 308	9 577	40 885	4 143	12 890
6. Autres charges de gestion nettes	40 199	5 681	45 880	4 646	10 376
B. Charges d'acquisition et de gestion nettes	71 507	15 258	86 765	8 788	23 266
7. Produits des placements	12 605	1 898	14 503	11 326	21 291
C. Solde financier	12 605	1 898	14 503	11 326	21 291
9. Part des réassureurs dans les cotisations acquises	14 016	2 076	16 092	35 963	1 026
10. Part des réassureurs dans les prestations payées	52	46	98	37 806	702
11. Part des réassureurs dans les charges des provisions pour prestations	- 121	1	- 121	26 247	- 2 011
13. Commissions reçues des réassureurs	310	40	351	480	47
D. Solde de réassurance	- 13 775	- 1 990	- 15 765	28 571	- 2 289
Résultat technique	- 15 353	- 5 145	- 20 499	- 12 242	16 264
Hors compte			0		
14. Provisions pour primes non acquises (clôture)	1	460	461	38	349
15. Provisions pour primes non acquises (ouverture)	2	495	496	41	412
16. Provisions pour sinistres à payer (clôture)	271 644	43 740	315 383	326 900	568 990
17. Provisions pour sinistres à payer (ouverture)	220 850	38 491	259 340	304 939	558 744
18. Autres provisions techniques (clôture)	147 478	7 333	154 811		82 857
19. Autres provisions techniques (ouverture)	173 482	7 906	181 388		79 522

Note 39: ventilation des opérations techniques par catégorie (suite)

Rubriques	Catégories						Total général
	Pro- tection juridique	Assistance	Pertes pécuniaires diverses	Dommages construction	Affaires directes Total	Acceptation en assurance	
1. Cotisations acquises	55 368	97 051	28	2 666	2 146 596	21 366	2 167 961
a. Cotisations	55 369	97 078	28	2 666	2 146 471	21 366	2 167 836
b. Charges des provisions pour primes non acquises	1	26			- 125		- 125
2. Charges des prestations	73 817	118 183	14	- 5 345	1 738 242	17 727	1 755 970
a. Prestations et frais payés	80 490	115 388	13	2 534	1 696 097	18 760	1 714 856
b. Charges des provisions pour prestations et diverses	- 6 673	2 795	1	- 7 878	42 146	- 1 032	41 114
A. Solde de souscription	- 18 448	- 21 132	14	8 011	408 353	3 638	411 992
5. Frais d'acquisition	7 190	9 802		466	199 009		199 009
6. Autres charges de gestion nettes	3 709	6 525		49	164 452		164 452
B. Charges d'acquisition et de gestion nettes	10 898	16 327	0	515	363 462		363 462
7. Produits des placements	4 637	1 642		1 328	121 263		121 263
C. Solde financier	4 637	1 642	0	1 328	121 263		121 263
9. Part des réassureurs dans les cotisations acquises	46	149		117	63 103	13 882	76 985
10. Part des réassureurs dans les prestations payées	0	45		23	41 061	9 612	50 673
11. Part des réassureurs dans les charges des provisions pour prestations		2		1 398	22 964	- 128	22 836
13. Commissions reçues des réassureurs		72			1 219	2 008	3 228
D. Solde de réassurance	- 46	- 30	0	1 304	2 141	- 2 389	- 249
Résultat technique	- 24 756	- 35 847	14	10 127	168 296	1 249	169 545
Hors compte							
14. Provisions pour primes non acquises (clôture)	16	301			1 402		1 402
15. Provisions pour primes non acquises (ouverture)	15	275			1 527		1 527
16. Provisions pour sinistres à payer (clôture)	120 291	15 218	1	17 580	2 962 198	8 248	2 970 446
17. Provisions pour sinistres à payer (ouverture)	126 965	12 422		25 459	2 891 667	9 280	2 900 946
18. Autres provisions techniques (clôture)					787 760		787 760
19. Autres provisions techniques (ouverture)					816 146		816 146

Note 40: charges de personnel

Rubriques	Montant N	Montant N - 1
Salaires	325 428	310 823
Charges sociales	158 948	153 516
Autres (y compris facturation aux sociétés du groupe)	- 105 764	- 101 133
Total	378 612	363 206

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: dérogations aux principes généraux

Aucune dérogation aux principes généraux d'évaluation en application de la réglementation fiscale n'a été retenue en 2018.

Note 45: intégration fiscale

MAIF est société membre du Groupe d'intégration fiscale et société mère de ce dernier depuis le 1^{er} janvier 2008.

La convention d'intégration fiscale stipule :

« à l'exception des deux phrases suivantes, [la filiale intégrée] doit constater dans ses comptes pendant toute la durée d'intégration dans le groupe, une charge ou un produit d'impôt analogue à celui qu'elle aurait constaté si elle n'avait pas été intégrée » ;
« [la filiale intégrée] constate, toutefois, en profit le montant de l'économie effective qu'elle a permis de réaliser à la société mère lors de la détermination de l'impôt sur les sociétés dû par le groupe du fait des déficits dégagés par elle-même. Dans ce cas, le déficit ayant fait l'objet d'une réallocation n'est plus utilisable, par la suite, pour le calcul de la charge d'impôt de [la filiale intégrée] ».

Le résultat fiscal groupe étant déficitaire en 2018, il a été décidé à titre exceptionnel de déroger à la répartition de la charge d'impôt prévue par cette convention d'intégration fiscale en réallouant au titre de 2018 aux filiales déficitaires l'économie d'IS correspondant à la totalité de leurs déficits. Ainsi, la MAIF a versé un montant cumulé de réallocation d'économie d'IS à ses filles déficitaires de 22 095 milliers d'euros.

Un avenant a été signé entre les sociétés concernées (MAIF et chaque filiale déficitaire) en complément de la présente mention dans l'annexe aux comptes.

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		36 182	4 232	12 218		44 168
Charges non déductibles temporairement						
À déduire l'année suivante :						
– participation des salariés	6 113		13 173	6 113	13 173	
– autres	3 417		3 539	3 417	3 539	
À déduire ultérieurement :						
– dépréciation des titres de participation	4 195			1 872	2 323	
– dépréciation des créances						
– provisions techniques	261 551			33 568	227 983	
– quote part des résultats des sociétés transparentes	4 800	800	- 3 400	- 1 875	1 400	2 675
– amortissements droits au bail et droits d'entrée	4 539		692		5 231	
– autres provisions	17 155		12 430		29 586	
Charges déduites (ou produits imposés) fiscalement et non encore comptabilisés						
Écarts de valeurs liquidatives des OPCVM	294 237		172 248	294 237	172 248	
Total	596 007	36 982	202 914	349 550	455 483	46 843
II - Éléments à imputer						
Déficits reportables fiscalement			118 164		118 164	
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

Le groupe étant en déficit fiscal, aucune répartition de l'impôts n'est possible en 2018.

Note 48: produits et charges exceptionnels

Rubriques	Montant N	Montant N - 1
Produits exceptionnels		
Reprise de la provision pour investissement	854	2 558
Reprise des amortissements dérogatoires	1 250	25 286
Reprise de la provision pour risques et charges	15	149
Produits de cessions des immobilisations corporelles	1 156	1 485
Autres produits exceptionnels	1 485	1 339
Total	3 275	29 478
Charges exceptionnelles		
Dotation à la provision pour investissement	0	
Dotation aux amortissements dérogatoires	1 506	1 114
Dotation à la provision pour risques et charges	9 637	341
Valeur nette d'actifs cédés	269	1 388
Autres charges exceptionnelles	28 558	3 785
Total	39 970	6 628

Note 49: produits et charges non techniques

Rubriques	Montant N	Montant N - 1
Autres produits non techniques		
Commissions d'acquisitions non techniques	710	792
Jetons de présence	30	48
Total	740	840
Autres charges non techniques		
Destination Autres charges non techniques	9 480	9 057
Total	9 480	9 057

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 161 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.

L'information relative à la certification des comptes est présentée dans l'annexe aux comptes consolidés.

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 (78 441 milliers d'euros) retraité des écarts actuariels (14 720 milliers d'euros) soit un montant de 63 722 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 2018 s'élève à 3 481 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 % (3 123 milliers d'euros au titre de l'année 2018) 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 18 049 milliers d'euros au titre de 2018.

• **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 2018 s'élèvent à 44 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 2018 correspond à l'engagement (234 624 milliers d'euros) retraité des écarts actuariels (4 828 milliers d'euros) soit un montant de 18 796 milliers d'euros.

Le montant de la cotisation chargée 2018 s'élève à 3 199 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 2018 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 2018, cet abondement, fixé à 75 %, s'élève à 690 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 511 milliers d'euros pour 2018.

Crédit d'impôt compétitivité et emploi (CICE)

Le Crédit d'impôt pour la compétitivité et l'emploi provenant des salaires 2017 (10 533 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 2018 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 16 807 milliers d'euros.

Le montant comptabilisé au titre de 2018 s'élève à 9 211 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 2018 est de 7 477 personnes (1 985 cadres et 5 492 employés). En 2017, l'effectif moyen était de 7 396 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 4 318 milliers d'euros.

Indemnités allouées aux mandataires mutualistes

Le montant global des indemnités allouées pendant l'exercice 2018 aux mandataires mutualistes s'est élevé à 8 674 milliers d'euros.

Avances et crédits accordés aux dirigeants

Il n'a pas été accordé d'avances et de crédits, pendant l'exercice 2018, à l'ensemble des membres des organes d'administration et de direction.



Modèle d'organisation MAIF



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.

06/2019 - Réalisation : Okus' Pokus 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.

