2020

RAPPORT ANNUEL
MAIF

SOMMAIRE

RAPPORT ANNUEL 2020
MAIF

08 CONFORTER NOTRE SINGULARITÉ

34 PROLONGER LE PIVOT DU GROUPE

62 DÉCLARATION DE PERFORMANCE EXTRA-FINANCIÈRE

102 LE RAPPORT DES COMMISSAIRES AUX COMPTES

110 LES RÉSOLUTIONS

114 LES ÉTATS FINANCIERS

160 MODÈLE D'ORGANISATION

162 LISTE DES BRANCHES PRATIQUÉES EN FRANCE

édito du président

La crise de la Covid-19 est une épreuve pour chacun d'entre nous, citoyens comme entreprises. Le défi sanitaire, économique et social, fait plus que jamais apparaître l'individualisme comme une impasse. Il nous pousse davantage encore à **nous engager pour bâtir une société plus humaine, plus solidaire et plus durable.**

Dans ce contexte sans précédent, **MAIF a confirmé sa solidité et sa résilience.** Refusant de laisser la distance physique mettre entre parenthèses notre vie démocratique, **nous avons renforcé notre dialogue en réinventant ses modalités** : plus de distanciel, mais tout autant de débats au fond sur nos sujets. À la MAIF comme dans la cité, c'est ensemble que nous trouvons des solutions, **et c'est ensemble que nous avançons.**

Fidèles à nos valeurs, nous avons ouvert une nouvelle page de notre histoire lors de notre AG 2020, en votant largement des évolutions statutaires qui amplifient notre engagement et notre impact positif sur la cité. Avec la fusion de FILIA dans MAIF, nous concrétisons l'ambition que nous nous étions donnée dès 2014 dans notre projet politique « L'audace de la confiance » : passer pleinement d'une communauté de droit à une communauté de choix. Et en adoptant la qualité de société à mission, nous nous engageons résolument et de manière transparente sur des objectifs mesurables et évaluables qui, je l'espère, inspireront d'autres entreprises.

Traduire nos convictions en actes, c'est justement ce que nous avons fait en 2020 ! Quand le confinement a généré 100 M€ d'économies sur les assurances automobiles, nous avons choisi de les redistribuer à nos sociétaires, en leur proposant de les verser à trois organisations répondant à l'urgence sanitaire, humaine et sociale. Être assureur militant, c'est cela : mettre l'économie au service de l'humain, en réinvestissant les profits vers des initiatives d'intérêt général, plutôt qu'en versant des dividendes à des actionnaires. Et c'est aussi donner à la communauté de nos sociétaires des moyens concrets d'agir.

Cette MAIF engagée est une MAIF qui rayonne et qui attire : nous comptons désormais plus de 42 000 sociétaires supplémentaires, sans compter les nouveaux adhérents MAIF VIE et les assurés Altima, soit deux fois plus que notre objectif initial ! À chaque fois que nous conjuguons l'éthique et la performance, nous exprimons notre singularité et nous favorisons notre développement.

Avec le conseil d'administration et la direction générale, je suis heureux et fier des avancées et des succès de 2020 dans le contexte difficile et brutal que nous vivons.

Continuons ensemble à aller de l'avant avec lucidité, confiance et courage, en mettant l'attention à l'autre au cœur de nos engagements.

Ce sera encore plus demain le moteur de notre modèle d'entreprendre. Je sais pouvoir compter sur vous et sur votre engagement.

Je vous en remercie.

Dominique Mahé

interview du directeur général

Comment MAIF a-t-elle traversé cette année 2020 ?

MAIF sort de cette période plus forte qu'elle n'y était entrée. Grâce à une image renforcée, notre développement commercial a été particulièrement soutenu et nos sociétaires nous sont restés très fidèles. Entre MAIF et MAIF VIE, notre communauté compte environ 42 000 sociétaires MAIF, 22 000 adhérents MAIF VIE et 1 500 sociétaires A&C de plus au 31 décembre 2020 qu'au 1er janvier ! Nous avons enregistré des souscriptions largement supérieures à ce que nous avions prévu sur la plupart de nos contrats, alors même que nous avons dû faire face à deux confinements, avec des marchés automobile et habitation à l'arrêt une bonne partie de l'année.

Mais il y a plus important encore. Non seulement, nous sortons de cette période plus forts, mais nous en sortons plus grands. Par les décisions que nous avons prises, que ce soit le remboursement de cotisations ou le gel des tarifs auto, MAIF s'est montrée à la hauteur de la raison d'être qu'elle s'était fixée. Et elle l'a fait en pleine tempête, au moment où c'était le plus difficile.

Alors bien sûr, le coût de la crise est tout sauf négligeable pour notre mutuelle, avec des résultats financiers divisés par trois par rapport à l'an dernier, mais nous pouvons être fiers de nos décisions. MAIF a joué le rôle qu'on est en droit d'attendre d'un assureur, celui d'amortir les chocs individuels et collectifs.

Que retenez-vous des deux premières années du plan stratégique « Engagés pour demain », quel premier bilan peut-on tirer ?

Nous avions structuré notre plan stratégique autour de deux axes : le pivot, c'est-à-dire la capacité à nous transformer et à nous ouvrir vers de nouveaux horizons, et la singularité, c'est-à-dire notre capacité à nourrir notre performance par l'attention que nous portons à nos sociétaires, à nos salariés et à notre environnement.

Concernant le pivot, nous avons accéléré sur le digital notamment en refondant notre site maif.fr et en lançant

une nouvelle application mobile regroupant nos services assurantiels et de gestion des finances personnelles. En matière d'assurance de personnes, les efforts conjoints des équipes du siège, du réseau et de MAIF VIE nous ont permis de mieux répondre aux attentes de nos sociétaires et d'augmenter de 70 % les souscriptions de contrats prévoyance au deuxième semestre 2020 par rapport à la même période en 2019 ! Votée l'été dernier, notre ouverture aux entreprises sera une réalité dans les prochaines semaines avec le lancement d'une offre qui leur sera dédiée.

En matière de singularité aussi, l'année 2020 fera date. À l'issue d'une assemblée générale hors du commun, tant par sa forme que par son contenu, MAIF est devenue une société à mission, gravant l'engagement au plus profond de ses statuts. Elle n'en reste pas moins une mutuelle, accueillant en son sein 900 000 sociétaires supplémentaires du fait de la fusion de FILIA dans MAIF, un mouvement de « remutualisation » sans précédent dans notre pays.

Pascal Demurger

LE CONSEIL D'ADMINISTRATION
AU 31 DÉCEMBRE 2020

Dominique Mahé

Christian Cortes

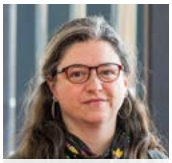
Jean-Philippe Mariette

Thierry Monminoux

Yves Pellicier

Christian Ponsolle

Annick Valette


Florence Babault

Alain Charles

Estelle Cordonnier

Arnaud Courdesses

Laure Cuminal

Marie-Pierre Élie

Elisabeth Ferru

Bertrand Gaget

Hélène Hannoir

Christophe Imbert

Cédric Lapiteau

Olivier Lorthios

Isabelle Maupin

Nadine Naas

Sandra Person

Laurent Pertusa

Sandrine Spaeter-Loehrer

Les noms des administrateurs(trices) sont classés par ordre alphabétique.

LA DIRECTION GÉNÉRALE
AU 31 DÉCEMBRE 2020

Pascal Demurger

Éric Berthoux

Nicolas Boudinet

Évelyne Llauro-Barrès

Christine Mathe-Cathala

Hélène N'Diaye

Nicolas Siegler

Jean-Marc Willmann

Les noms des directeurs(trices) sont classés par ordre alphabétique.

CONFORTER NOTRE SINGULARITÉ

En construisant un modèle d'entreprise aspirationnel pour l'ensemble de nos parties prenantes

01

FAIRE DE L'ATTENTION À NOS SOCIÉTAIRES
la source de leur satisfaction

Dispositif satisfaction des sociétaires

Depuis toujours, la **satisfaction des sociétaires** est au cœur des préoccupations de MAIF. Elle a fait le choix de se doter d'un dispositif complet, afin d'en percevoir toute la finesse et d'en tirer les analyses lui permettant d'améliorer sa qualité d'écoute.

Parmi les piliers du dispositif, MAIF a recours à des enquêtes barométriques mesurant la satisfaction sociétaire commandées au groupe Kantar. Cette année, douze assureurs ont été évalués et plus de trois mille clients interrogés, parmi lesquels au moins 600 sociétaires MAIF.

Les chiffres sont éloquents : 73 % des sociétaires MAIF se déclarent très et extrêmement satisfaits contre une moyenne marché de 63 %. Forte de ces résultats, MAIF retrouve son leadership concernant la gestion de sinistres, perdu en 2018, ainsi que la relation en agence, place qu'elle avait dû céder en 2019. Chacun des moments clés de la relation avec le sociétaire (souscription, déclaration d'un sinistre…) est également analysé en profondeur, afin d'en tirer des axes d'amélioration.

En complément de ces enquêtes barométriques, des mesures de satisfaction dites « à chaud » de l'expérience des sociétaires sont également menées lors d'un contact avec MAIF. Durant le second trimestre 2020, des outils ont été développés pour affiner l'analyse des verbatim des sociétaires. De même, un questionnaire de satisfaction retravaillé a donné lieu à un test qui met en avant l'identité singulière de MAIF, en insistant sur la détection des émotions, et en perfectionnant le recueil des verbatim.
Une formation à la posture basée sur l'émotion et la relation attentionnée a également été initiée pour la filière Conseil Vente à Distance (CVD) et Face à Face (FAF). Celle-ci s'est avérée particulièrement utile dans le cadre de la crise sanitaire. D'ici la fin du plan stratégique, l'ensemble des collaborateurs au contact des sociétaires auront été formés.

Le rôle-clé des militants

Les verbatim, qu'ils soient positifs ou négatifs, font l'objet d'une étude attentive de la part des managers, des conseillers, ainsi que des mandataires du conseil d'administration. Dans le cas où le sociétaire fait part de son insatisfaction quant à son expérience, le mandataire peut le recontacter, notamment quand elle concerne l'organisation ou la politique de l'entreprise.

Il est également sollicité dans le cadre de retours positifs. Dans ce cas, le mandataire consulte les verbatim et recontacte le sociétaire dans une logique de « merci aux mercis », afin de consolider le lien existant entre le sociétaire et MAIF.

Mon conjoint est assuré à la MAIF depuis le début de son permis, nous avons eu un accident il y a 1 an de cela, très surprise de la réactivité de cette compagnie, prise en charge immédiate, indemnisation, ils ont même pris de nos nouvelles après l'accident, nous avons donc souscrit notre assurance habitation chez eux, nous avons eu une conseillère très sympathique au téléphone, le service client est vraiment au top et agréable. Ils répondent à nos questions immédiatement. Je songe même à venir m'assurer chez eux pour mon assurance voiture. Travaillant dans le domaine de l'assurance, je constate que c'est une compagnie avec un réel sens client.

Méline Louchart

La @MAIF toujours au top, hyper joignables au téléphone, super aimables et efficaces, je vous aime merci.

@Lxcille13

@mikymikeD Je viens de changer d'assurance pour MAIF et mon MacBook et mon téléphone sont compris dans l'assurance habitation.

@LordEdradis

Bonjour, je ne suis ni fonctionnaire ni riche, je suis intervenante à domicile, je suis assurée MAIF depuis deux ans, j'ai eu un accident avec quelqu'un qui m'est rentré dedans, le remboursement s'est fait très rapidement, tout à été réparé sur ma voiture et quand j'ai arrêté l'assurance voiture… ça a été pris en compte de suite, j'ai jamais eu de souci avec MAIF, quand j'appelle au téléphone, il y a toujours quelqu'un qui répond et ce même à 7h du matin quand j'ai eu l'accrochage, alors merci à eux d'être disponibles. Via *Facebook.*

Annick Nicolier

FAIRE DE L'ATTENTION À NOS SOCIÉTAIRES
la source de leur satisfaction

Opération Colibri solidarité

Testée en juin 2019 et pérennisée en 2020 à la suite d'excellents résultats, l'opération Colibri a pour but d'accompagner les sociétaires de plus de 75 ans qui ont un dossier de sinistre ouvert auprès d'un centre de gestion.
Les mandataires du CA prennent ainsi contact avec le sociétaire et font, si nécessaire, le lien avec le gestionnaire en charge du dossier.

La crise de la Covid-19 a incité MAIF à déployer plus largement les ailes de l'opération Colibri. Baptisée Colibri solidarité et **destinée aux sociétaires de plus de 85 ans**, cette opération a débuté le 14 avril 2020 et s'est conclue à la mi-juin pour la première vague et de mi-juillet à fin novembre 2020 pour la deuxième vague. Elle a permis aux mandataires du CA de rappeler aux sociétaires les plus anciens que MAIF se tient à leurs côtés, et qu'au-delà d'une relation commerciale, **elle favorise le lien humain**. Par téléphone, ils ont pris des nouvelles des sociétaires dans une période où l'isolement des seniors constituait une question particulièrement délicate.
Sur les 30 000 sociétaires identifiés lors des deux vagues, 46,7 % d'entre eux ont eu un échange avec un mandataire.

L'opération a été couronnée de succès, comme en témoignent les verbatim recueillis. Au téléphone, les mandataires ont écouté, rassuré, voire même aidé des sociétaires dans leurs démarches. L'attachement à la spécificité MAIF a été évoqué dans de nombreuses conversations. Un sociétaire a ainsi raconté l'histoire qui le lie à MAIF depuis ses débuts : « Professeur à la fac d'Orléans, je ne me souviens plus si je suis sociétaire depuis 1950 ou 1951 ! Je suis très touché de cet appel, surtout dans un quotidien difficile de proche aidant. » Les sociétaires ou leurs enfants ont été sensibles à l'attention de MAIF et ont été nombreux à souligner que cette initiative est représentative de « l'esprit MAIF » et de ses valeurs.

La solidarité en action

Avec le confinement du printemps 2020, la sinistralité liée à l'usage des véhicules a fortement baissé : baisse drastique des déplacements, nombre d'accidents de la route en chute de 75 à 80 %. Soit autant de sinistres en moins à indemniser pour les assureurs.

Pour MAIF, ces économies ont été évaluées à 100 millions d'euros. **Face à la crise majeure traversée par le pays, le conseil d'administration du 1er avril 2020 a voté à l'unanimité la possibilité de reverser ces économies à hauteur de 30 € par véhicule.** Les sociétaires ont choisi de se voir reverser la somme ou d'en faire don à l'une des trois œuvres proposées.

Cette démarche de redistribution inédite de la part d'un professionnel de l'assurance, a été accueillie très favorablement, non seulement par les sociétaires, mais plus généralement par l'ensemble de la société.

Les 3 organisations bénéficiaires

> Le fonds d'urgence de la **Fondation Hôpitaux de Paris-Hôpitaux de France** apporte des aides aux soignants, comme aux patients hospitalisés partout en France.

> L'**Institut Pasteur**, et donc la recherche médicale.

> Le **Secours Populaire**, engagé dans la lutte contre la pauvreté et l'exclusion.

RÉCOMPENSES

La qualité de la relation sociétaire MAIF a été saluée :

> Pour la seizième fois consécutive, MAIF excelle sur la première marche du **podium de la Relation Client assurance 2020**. *Via* une enquête menée par le groupe Kantar, elle a obtenu une note de 7,6 sur 10 et gagne 0,2 point par rapport à l'année précédente, récompensant les efforts engagés.

> Pour la troisième année consécutive, MAIF a reçu le **prix de l'Excellence Client** reposant sur le baromètre européen satisfaction client Ipsos-Trusteam.

FAIRE DE L'ATTENTION À NOS SOCIÉTAIRES
la source de leur satisfaction

Fusion MAIF et FILIA-MAIF : désormais tous citoyens !

Le 11 juillet 2020, lors de l'assemblée générale extraordinaire (AGE), l'absorption de FILIA par MAIF est votée à 96 % des voix. Créée en 1988, FILIA-MAIF, filiale de MAIF, permettait d'accueillir les enfants de sociétaires, mais aussi des personnes se sentant proches des valeurs MAIF, sans avoir la possibilité d'y adhérer en raison de leur profession. Cette fusion, ainsi que la modification de l'article 6 des statuts font dorénavant de MAIF **une mutuelle affinitaire et non plus uniquement socio-professionnelle**. Au 1er janvier 2021, ce sont donc environ 900 000 ex-FILIA qui ont rejoint MAIF.

Le changement majeur de cette fusion est la participation de tous à la gouvernance : Tous citoyens MAIF. Désormais, **chacun pourra élire ses représentants à l'assemblée générale**. Dès janvier 2021, pour la première zone concernée (division B), 315 000 sociétaires supplémentaires ont été appelés à voter pour l'élection des délégués élus des sociétaires. Une fois l'ancienneté des trois ans atteinte, ces nouveaux sociétaires pourront à leur tour présenter leur candidature comme élus des sociétaires.
Concernant les garanties, les sociétaires ex-FILIA ne constateront aucun changement pour les risques déjà assurés. En effet, les garanties sont déjà alignées entre MAIF et FILIA. Chacun conservera ses tarifs lors de la fusion et les nouveaux arrivants bénéficieront des règles en usage. Les nouveaux critères objectifs de mutualisation seront mis en place à l'horizon 2022.

Autre bénéfice de cette fusion : une meilleure performance des services. La nouvelle structuration permettra de gagner en souplesse et en agilité, tant du point de vue des sociétaires, qui profiteront de parcours d'adhésion et de déclaration sinistre simplifiés, que des collaborateurs dont l'activité se trouvera optimisée.
Les acteurs internes ont disposé d'un module de formation expliquant les évolutions liées à la fusion et les impacts concrets sur les processus.

Enfin, le rapprochement de FILIA-MAIF et MAIF va réduire l'impact environnemental. En effet, une version unique des conditions générales par produit est désormais éditée. Ce sont donc 26,6 tonnes de papier qui seront économisées annuellement, soit une émission de 23,9 tonnes de CO_2 non produite.

Nouveau parcours de bienvenue en test

L'adhésion constitue un moment-clé de la relation sociétaire. Dans cette optique, un nouveau parcours de bienvenue a été testé au printemps 2020, avec une triple ambition : répondre aux objectifs de développement MAIF, notamment en matière de multi-équipement ; construire un parcours relationnel visant à créer du lien avec la marque ; développer la connaissance sociétaire.

S'adressant aux nouveaux sociétaires ayant souscrit, *via* le canal web, un produit habitation, auto, OME, Praxis, le **parcours de bienvenue** post-adhésion **se déroule pendant 6 mois.** Une attention particulière a été portée aux sociétaires Éducation nationale où le parcours est étendu à 1 an.

Le parcours s'articule autour de trois étapes. La première consiste à maintenir le lien *via* un envoi de mail dans les jours suivant l'adhésion. La deuxième vise à présenter les valeurs MAIF par un courriel. Enfin, arrive une proposition de multi-équipement, *via* un quiz « Quel sociétaire êtes-vous ? »

Après des enquêtes menées en novembre auprès des sociétaires, l'expérimentation sera étendue aux nouveaux sociétaires ayant rejoint MAIF *via* les réseaux de distribution.

Espace personnel unique sur maif.fr

Auparavant, les sociétaires MAIF qui étaient également adhérents MAIF VIE devaient naviguer entre deux espaces personnels. Depuis septembre, afin d'**améliorer et de fluidifier davantage l'expérience des sociétaires, un espace personnel unique a été mis en place** sur maif.fr, lequel permet d'accéder à l'ensemble de ses contrats d'assurance et d'en suivre la gestion.

Une fois l'opération de fusion des deux espaces personnels opérée, l'utilisateur peut se connecter sur cet espace unique, indifféremment *via* son mail, son numéro de sociétaire ou son numéro d'adhérent, suivi de son mot de passe.

Le travail mené autour de l'espace personnel unique est une illustration supplémentaire de la vision centrée sur l'expérience sociétaire simplifiée.

PORTER AUX ACTEURS INTERNES
une attention qui nourrit leur épanouissement

MAIF face à la crise Covid-19

Face à la crise sanitaire, MAIF a pris des dispositions qui incarnent sa raison d'être et son sens des responsabilités.

Une responsabilité sanitaire

Durant cette crise, le souci primordial de MAIF a été de **préserver la santé de tous,** en appliquant les annonces gouvernementales dans les délais les plus courts, et en choisissant les mesures les plus protectrices, allant parfois au-delà des protocoles demandés.
Les sites du réseau accueillant du public ont donc été fermés dès la mise en place du confinement le 17 mars. Tous les événements internes et externes, ainsi que les formations en présentiel et les rendez-vous au domicile des sociétaires, ont été annulés.
Au siège, le travail à distance a été généralisé lorsqu'il était matériellement possible.

Dans le cas contraire, une dispense d'activité a été proposée ou le travail sur site maintenu dans des conditions sanitaires renforcées. Des horaires aménagés ont été proposés, afin que les collaborateurs puissent maintenir leur activité, tout en l'adaptant à leurs contraintes personnelles.

De même, la reprise de l'activité sur les sites à partir de mai ne s'est opérée qu'une fois **mises en place toutes les mesures de protection requises :** Plexiglas, marquage au sol, approvisionnement en masques et en gel hydroalcoolique, notamment.

Une responsabilité économique et sociale

MAIF a maintenu 100 % des salaires dans tous les cas de figure (dispense d'activité, arrêt de travail pour s'occuper des enfants…), **sans aucun recours à l'État,** de manière à ce que les aides publiques aillent aux acteurs économiquement plus fragiles.

Responsable vis-à-vis de ses acteurs et vis-à-vis de la nation, MAIF l'est aussi à l'égard de ses sociétaires, à qui il était indispensable de **garantir une continuité de service.** Face à la crise, tous les acteurs se sont mobilisés en un temps record. Un intense effort logistique a été fourni pour doter les quelque 5 000 salariés en télétravail des outils nécessaires à la poursuite de leur activité. Sollicités, les militants ont participé à cet élan de solidarité en confiant leur PC portable pour équiper le réseau. Des ordinateurs ont aussi été assemblés en urgence à partir d'éléments en stock. Ils ont tous été configurés et dotés des logiciels nécessaires pour fournir un environnement applicatif familier aux salariés.

Une responsabilité professionnelle

Tandis qu'au siège les équipes organisaient une permanence pour assurer les activités vitales de l'entreprise non réalisables à distance, les projets se sont poursuivis à un rythme quasi normal et le taux d'accueil téléphonique a été maintenu.

Les salariés ont de surcroît créé de l'entraide et de la convivialité au sein des équipes, en utilisant pour dialoguer des outils collaboratifs. « Je suis toujours disponible par Skype ou par téléphone pour mes collègues », témoignait ainsi un salarié, tandis qu'un autre se félicitait que son manager « [l'] appelle de temps en temps pour prendre des nouvelles et en communiquer ».

Les outils déployés en cette période de confinement ont eu l'effet positif de maintenir un lien entre pairs. « J'y ai trouvé beaucoup de solidarité, de soutien, d'écoute et d'entraide » témoigne un salarié.

Les militants, soutenus dans cette démarche par les administrateurs du conseil d'administration, ont su garder le lien avec les responsables de délégations, ainsi qu'avec les sociétaires *via* le dispositif Colibri solidarité *(voir p.12)*.

PORTER AUX ACTEURS INTERNES
une attention qui nourrit leur épanouissement

Baromètre des salariés : le nouveau dispositif de mesure du climat social

Septembre a marqué le coup d'envoi d'un nouveau dispositif d'écoute des salariés. Il vise à rendre les collaborateurs acteurs de leur bien-être au travail. Il prend le relais du questionnaire du Square des salariés, mis en place en 2016, qui était adressé chaque mois à un échantillon représentatif équivalant à 10 % des effectifs. En moyenne, chaque salarié s'exprimait donc une fois par an. Désormais, **100 % des salariés sont invités à se prononcer une fois par trimestre** en répondant, comme auparavant par mail et de manière anonyme, à une courte enquête portant sur une douzaine de sujets tels que la reconnaissance, le soutien managérial ou la charge de travail, ce qui représente une nouveauté dans les thèmes abordés par rapport à l'ancienne enquête.

Baptisée « Pulse », parce qu'elle prend le pouls des collaborateurs et évalue leur bien-être à un instant T, chaque enquête donne lieu à une analyse des résultats, qui détermine les points forts et les axes d'amélioration du collectif. Conçue par Bleexo, cette plateforme digitale offre au manager de proximité une vision fine du ressenti de son équipe, au travers de l'agrégation des résultats anonymisés. Il lui donne l'occasion d'échanger avec ses collaborateurs sur les thématiques prégnantes, mais aussi de coconstruire des réponses adéquates. L'enquête débouche en effet systématiquement sur des actions pratiques pour favoriser l'épanouissement au travail, dans une démarche d'amélioration continue.

Résultats des deux premières enquêtes

En septembre dernier, **63 %** des salariés ont répondu à la première enquête, preuve de leur sensibilité à cette marque d'attention. Le nouvel indice mesurant leur épanouissement a atteint la note de **6,97/10**. Les salariés se montrent engagés (avec un score de **8,2/10**). Ils saluent la stratégie globale, l'ambiance au sein de leur équipe, ainsi que les moyens mis à leur disposition (avec des notes dépassant chaque fois **7/10**). Près d'un collaborateur sur deux ne se sent, en revanche, pas encore assez reconnu.

Les accords RH signés en 2020

Février

> **Accord d'expérimentation relatif** à la reconnaissance des parcours et à l'accompagnement des représentants du personnel

> **Accord relatif** à la négociation annuelle obligatoire au titre de l'année 2020

Mars

Accord relatif à l'intéressement 2020

Juin

Avenant à l'accord relatif à l'intéressement 2020

Juillet

> **Avenant 1 à l'accord relatif** au projet OSER

> **Avenant 2 à l'accord relatif** à la mise en place d'un PERCO dans le groupe MAIF : transformation en PER collectif

Décembre

Accord Qualité de Vie au Travail

L'accord sur le télétravail

Près de 5 000 salariés MAIF ont travaillé à distance durant le confinement du printemps 2020. Pour 75 % d'entre eux, ce fut une première. Motivée par le respect des impératifs sanitaires, cette instauration soudaine d'un télétravail massif a permis à MAIF de s'adapter rapidement, afin d'assurer la continuité de l'activité.

MAIF a tiré les enseignements de cette première période de confinement. Elle a aussi profité de l'expérience accumulée ces trois dernières années dans le cadre de l'accord OSER, durant lesquelles le télétravail a été déployé, avec jusqu'à 20 % de salariés concernés.

Dans la droite ligne du management par la confiance, MAIF a décidé de franchir une étape supplémentaire en proposant, en juillet, un avenant à l'accord OSER. Il étend la possibilité du télétravail à 100 % des salariés (hors critères spécifiques nécessitant une présence sur site).

Cet accord a été signé à l'unanimité par les représentants syndicaux et répond à une aspiration grandissante des salariés qui pourront, notamment, mieux concilier vie professionnelle et vie privée. Toutefois le télétravail n'est pas imposé, il repose sur le principe du volontariat.
Pour plus de souplesse, le forfait de jours télétravaillés devient mensuel pour tous. L'accord prévoit néanmoins deux à trois jours de présence sur site chaque semaine, de façon à maintenir le lien social et la cohésion d'équipe indispensables. Autre exemple d'adaptabilité de l'accord, s'ils souhaitent collaborer à distance plus de 4 jours par mois, les salariés des CCS s'engagent, quant à eux, à télétravailler certains samedis matins, afin de mieux répondre aux besoins des sociétaires.

Autre atout de cet accord : il est vertueux sur l'impact environnemental, puisque ce sont près de 2 550 tonnes de CO_2 qui vont être économisées.

+ de
3 800

télétravailleurs (contre 1 100 en 2019), soit 66 % de l'effectif CDI MAIF (au 31 décembre 2020).

PORTER AUX ACTEURS INTERNES
une attention qui nourrit leur épanouissement

Reconnaissance mutuelle et politiques RH

Depuis plusieurs années, MAIF impulse **une réflexion autour de la thématique de l'engagement et de l'épanouissement des collaborateurs.** En 2019, l'objectif a été de poser le cadre : la définition du mot « reconnaissance » à la MAIF. Le projet porte le nom de « reconnaissance mutuelle » et MAIF met ainsi au cœur de ce sujet la réciprocité de l'attention : je reçois des signes de reconnaissance et je manifeste ma reconnaissance.

Trois axes majeurs ont été initiés en 2019 et consolidés en 2020 :
> mettre les comportements et les relations interpersonnelles au cœur du modèle ;
> reconnaître les compétences et leur mise en mouvement à travers la construction du parcours professionnel ;
> valoriser les contributions individuelles et collectives.

Cela s'est traduit, en 2020, par l'ouverture d'un chantier en vue de rénover les politiques RH, initier le volet comportemental, en mettant à disposition des outils de formation individuel et collectif.

La rénovation des politiques RH

Ce travail d'acculturation autour de la reconnaissance au quotidien coïncide avec le lancement d'un nouveau dispositif d'écoute du climat social *(voir p. 18)*, ainsi que la rénovation des politiques RH. L'ambition est de mieux reconnaître les compétences et la contribution de chacun. MAIF a souhaité s'inspirer de bonnes pratiques externes et mené des expérimentations dans différents domaines, afin d'en tirer les éléments qui correspondent le plus aux attentes et aux besoins des acteurs internes.
En matière de classification, l'orientation serait de redéfinir les fonctions, afin de mieux traduire la réalité de certains métiers. Côté évolutions de carrière, la mobilité géographique ou fonctionnelle serait encouragée. La politique de rémunération est incluse dans ces réflexions. Enfin, les modalités de l'évaluation et de l'entretien individuel seront aussi étudiées.

Sur l'ensemble de ces sujets RH, les négociations syndicales se sont ouvertes début 2021.

Un volet comportemental

Dans la continuité de la démarche comportementale initiée en 2013 par les quatre règles du « JE », poursuivie par le management par la confiance, l'année 2020 a vu le sujet de la reconnaissance au cœur de ses travaux. Ce besoin de reconnaissance transparaissait dans les enquêtes internes. Y répondre était crucial pour œuvrer à l'épanouissement professionnel des salariés et des militants.

Depuis un an, MAIF a approfondi sa réflexion sur ce thème. Six sources de reconnaissance ont été identifiées. Certaines sont matérielles et relèvent des dispositifs RH : la mobilité, le niveau de rémunération, les conditions de travail. Les autres dimensions sont moins tangibles, pour autant essentielles au bien-être de chacun : se sentir considéré, vivre des relations interpersonnelles agréables et sincères, être responsabilisé et associé aux décisions.

Un parcours d'appropriation a été élaboré et comprend notamment un outil d'apprentissage autonome qui fournit des exemples de bonnes pratiques. Lancé en septembre, ce parcours a d'ores et déjà été suivi par 3 000 acteurs MAIF. Son déploiement se fera de manière progressive jusqu'en mars 2021.

Feed-back et courage managérial

Cette formation comportementale est couplée à deux parcours obligatoires. Le premier vise à instaurer la culture du feed-back. Tout comme les collaborateurs, la totalité des managers va suivre un COOC sur cette thématique, puis être sensibilisée et accompagnée à installer et à dynamiser le feed-back au sein de son équipe de collaborateurs, comme au sein de son collectif managérial.

L'autre cursus complémentaire concerne le courage managérial. L'objectif est de compléter la boîte à outils du manager en lui permettant de s'interroger, de bénéficier d'apports théoriques et de partager autour des 4 thématiques suivantes : fixer et tenir un cadre, savoir et oser dire non, assumer sa vulnérabilité, mener des conversations difficiles pour, *in fine,* déterminer son propre plan d'action individuel. À l'issue de ce parcours, 2 h de coaching individuel à distance sont proposées à chacun.

PORTER AUX ACTEURS INTERNES
une attention qui nourrit leur épanouissement

Ambition Militer Demain

Avec Ambition Militer Demain (AMD), MAIF entend placer le militantisme au cœur des évolutions du groupe. En étant présents au bon moment et au bon endroit, les militants promeuvent l'engagement de l'entreprise et la singularité de son modèle. Concrètement, AMD entend **définir de nouveaux champs** à investir, notamment pour se rapprocher encore, géographiquement et humainement, des sociétaires et des préoccupations citoyennes. Le projet vise, d'autre part, à **concevoir d'autres manières de militer**, par exemple à distance ou avec des horaires différents. L'enjeu est de faire rayonner l'engagement des militants qui deviennent une des incarnations de la raison d'être, en cohésion avec les salariés et de **faire naître de nouvelles vocations,** en adaptant les modalités du militantisme aux besoins de l'entreprise et du sociétaire.

Des expérimentations sont menées en régions. On peut en citer en zone rurale ou à destination des freelances, d'autres sur le militantisme nomade (*via* un ordinateur portable et un mobile) ou sur l'implication du militant dans une mission ponctuelle, plus compatible avec sa vie professionnelle et personnelle.

La définition de l'organisation militante, qui viendra soutenir les nouvelles activités, a été lancée en fin d'année. En octobre, les deux journées de lancement ont, quant à elles, mobilisé militants et salariés représentatifs des différentes filières. Les participants se sont accordés sur 10 thèmes : l'empreinte sociétale, l'urgence collective, le numérique, les nouveaux territoires de business, l'accueil du nouveau sociétaire, le soutien tout au long de la procédure de sinistre, la relation sociétaire dans la durée, les parcours militants, le réflexe militant, et enfin, la communauté militante. Des ateliers organisés à distance, en régions, étaient ensuite chargés de décliner ces thématiques de manière opérationnelle.
En janvier 2021, le schéma reprenant la nouvelle organisation du militantisme de demain a été partagé avec les mandataires. Le nouveau modèle se diffusera dans les entités à partir du second semestre, pour une généralisation attendue courant 2022.

10

expérimentations sont menées en régions depuis fin 2019.

300

militants ont été embarqués, en 2020, par l'élaboration d'AMD.

Compas

Chaque année, militants et salariés mènent ensemble de nombreuses actions locales. Le responsable du pôle militant et celui de la délégation conseil tiennent, par conséquent, des réunions d'organisation et de suivi. **Pour leur faciliter cette collaboration,** les équipes locales sont désormais dotées d'un outil informatique commun, baptisé Compas (Complémentarité Actions Synergie). Il les aide à planifier, à suivre et à dresser le bilan des actions menées. Mandataires du conseil d'administration et salariés de la filière face à face peuvent ainsi mieux construire leur stratégie de développement local. Expérimenté cette année en Occitanie et dans plusieurs académies volontaires, Compas a suscité l'adhésion des équipes. L'expérimentation va se poursuivre, avant une généralisation prévue au second semestre 2021.

Vie démocratique et mutualiste

L'assemblée générale extraordinaire de 2020 a été historique par l'aboutissement du projet politique de 2014 « L'audace de la confiance » porté par deux plans stratégiques successifs, 2015-2018 : « Vivons l'audace de la confiance », prolongé en 2019-2022 par « Engagés pour demain ».

Les élus se sont prononcés sur trois tournants majeurs : la transformation de MAIF en entreprise ou société à mission, la fusion de MAIF et FILIA-MAIF, et l'ouverture du sociétariat aux entreprises à but lucratif.

Cette AG, prévue initialement le 21 mai à Lille, s'est finalement tenue le 11 juillet. En effet, l'entrée en vigueur de l'état d'urgence, l'interdiction des déplacements et des grands rassemblements, ainsi que l'incertitude quant à la propagation ultérieure de la pandémie, ont amené MAIF à concevoir un format exceptionnel, à distance.

En raison de la crise sanitaire, les résolutions ont été votées par correspondance et les résultats dévoilés lors d'un direct live.

Pour préparer cet événement et accompagner les élus dans leur rôle, les mois précédant l'AG ont été jalonnés de rendez-vous d'informations et d'échanges. Dans ces circonstances hors normes, le chemin de conviction a en effet été renforcé et adapté : outre la traditionnelle *Lettre aux élus*, les délégués ont notamment pu visionner une vidéo des dirigeants fin mai. Le 10 juin, ils ont été conviés à suivre en direct Dominique Mahé et Pascal Demurger et débattre avec eux.

En complément, les administrateurs ont également répondu aux questions des élus grâce à des conférences en petits groupes, afin de favoriser les interactions et dialoguer sur les enjeux-clés des assemblées générales ordinaire et extraordinaire.

JOUER UN RÔLE PIONNIER
en renforçant l'impact positif de nos activités

Actions de solidarité dans le cadre de la crise

MAIF s'est montrée solidaire de son écosystème fragilisé par la crise sanitaire. Les salariés se sont eux-mêmes mobilisés en nombre. Dans la continuité des actions déjà engagées, l'entreprise permettait **d'élargir les associations bénéficiaires des dons issus de l'arrondi sur salaire à celles dont l'objet était en lien avec la crise,** mais aussi de faire un don en ligne à une organisation caritative, ou encore de participer à une collecte visant à financer des paniers solidaires distribués à des personnes isolées, en situation de grande précarité, ainsi qu'à des soignants.

MAIF a mis en place un **parcours spécifique pour les personnels des métiers en première ligne avec la Covid-19,** afin de joindre un conseiller en dehors des horaires habituels. Elle a également soutenu le projet Des vélos pour l'hosto, en invitant les sociétaires confinés à prêter leur bicyclette aux professionnels de santé, et en s'engageant à assurer gratuitement tous les vélos qui leur étaient confiés. MAIF, engagée historiquement en faveur de l'enseignement, a renforcé son dispositif de soutien scolaire en ligne en rendant l'accès aux plateformes scolaires Assistance scolaire personnalisée et Il était une histoire gratuit pour tous.

Enfin, côté professionnels, l'entreprise a **pris en charge le surcoût induit par la décontamination des véhicules pour son réseau de réparateurs,** et a contribué à hauteur de 7 M€ au fonds de solidarité à l'égard des TPE-PME.

MAIF VIE a par ailleurs versé près de 700 000 euros au fonds de relance créé par France Active pour aider les entreprises engagées.

Engagement sociétal

Déjà associée à de nombreux acteurs des milieux sportifs et du développement durable (fédérations, clubs, fondation Nicolas Hulot, Football Écologie France…), MAIF a réaffirmé en 2020 sa volonté de promouvoir **une pratique responsable du sport.** Elle a ainsi lancé le programme MAIF Sport Planète, qui encourage des pratiques écologiquement vertueuses *via* des actions locales ou nationales (événement sportif, challenge dédié au ramassage des déchets…).

L'entreprise a également noué un partenariat avec la start-up tricolore Cyclo Power Factory, spécialisée dans les équipements de fitness producteurs d'énergie verte, et elle s'est rapprochée de la Trail Runner Foundation, qui sensibilise les pratiquants de sports d'extérieur aux enjeux du développement durable. Cette association d'intérêt général apporte une aide concrète aux organisateurs de course nature – en fournissant notamment du matériel de balisage réutilisable, pour réduire l'utilisation de plastique à usage unique. La Trail Runner Foundation a aussi organisé, en partenariat avec MAIF, la première course TRF Kids, ouverte à tous les jeunes âgés de 5 à 15 ans. Chaque enfant était invité à organiser une action bénéfique pour la planète (à la maison, à l'école ou dans son club de sport).

Les 3 ambassadrices du collectif MAIF Sport Planète se sont engagées avec MAIF pour des actions environnementales

Justine Dupont, surfeuse et vice-championne du monde de surf de grosses vagues et de longboard.

Céline Dumerc, joueuse internationale de basket-ball, médaillée d'argent aux JO de Londres.

Charlotte Bonnet, nageuse spécialiste de la nage libre, médaillée de bronze en 4x100 m aux JO de Londres.

JOUER UN RÔLE PIONNIER
en renforçant l'impact positif de nos activités

Démarche 100 % ISR

MAIF est le premier assureur français à avoir signé, en 2009, les Principes pour l'investissement responsable (PRI) posés par l'Organisation des Nations Unies. L'entreprise a par la suite lancé une gamme de solutions d'épargne intégralement responsable et solidaire, incluant l'Assurance vie Responsable et Solidaire (ARS), le livret Épargne autrement et le Fonds d'investissement de proximité solidaire.

L'opportunité offerte par la loi Pacte adoptée en 2019, dont l'un des objectifs est de promouvoir une nouvelle forme d'épargne retraite, permet à MAIF d'aller plus loin. Son nouveau Plan d'épargne retraite responsable et solidaire est **le premier du marché à être 100 % ISR** (Investissement socialement responsable). Ce plan, qui remplace depuis septembre l'ancien Plan épargne retraite populaire (PERP), est en effet composé d'un fonds en euros 100 % ISR et d'unités de compte qui sont toutes ISR ou labellisées solidaires (*via* les labels ISR ou Finansol).

Dans la continuité, MAIF s'apprête à créer le fonds MAIF Rendement Vert, qui sera intégré dans l'offre d'unités de compte en 2021, et à renforcer la dimension équitable de son offre ARS.

Stratégie Climat

Dans le dessein d'incarner la mission qu'elle s'est fixée, MAIF a adopté une stratégie climat volontariste, en phase avec l'accord de Paris sur le climat (ratifié par 183 pays et entré en vigueur en 2016). L'objectif est de **mettre la stratégie d'investissement de l'entreprise au service de la lutte contre le réchauffement climatique** et maîtriser par là même l'incidence du placement sur le changement climatique.
Concrètement, **MAIF s'engage à exclure de ses fonds** dédiés et de ses investissements directs sur les marchés financiers **toutes les entreprises dont les activités sont peu écologiques et ne permettent pas d'envisager une sortie totale du charbon d'ici 2030.** C'est le cas, entre autres, des sociétés qui produisent du charbon thermique ou de celles qui produisent plus de 10 % de leur électricité à partir du charbon.

MAIF prévoit d'investir davantage dans des fonds répondant à des enjeux environnementaux ou sociaux, à l'image de MAIF Transition, un fonds d'investissement pour la transition énergétique et agricole en France. Les investissements de MAIF Avenir et de MISS (MAIF Investissement Social et Solidaire) soutiennent des jeunes pousses œuvrant au progrès environnemental : ces fonds ont respectivement investi dans Certideal (reconditionnement de téléphones) et Ma bonne étoile (fabrication de gourdes et de contenants réutilisables pour le vrac).
En tant que société à mission, MAIF s'efforce de suivre elle-même les bonnes pratiques dont elle fait la promotion. Pour ne citer qu'un exemple, le référentiel Chantiers propres, qui a été testé en 2019 et prévoit que tous les déchets soient triés sur place et valorisés, a été généralisé en 2020. Il devrait s'appliquer à 100 % des travaux MAIF d'ici 2021.

Fondation MAIF

Fondation MAIF a été créée voici plus de 30 ans pour œuvrer à la compréhension des risques de toute nature pouvant affecter les personnes ou les biens. Cette création s'inscrit parfaitement dans la philosophie de MAIF : il est préférable de prévenir que de guérir. « Pour mettre en application cet adage, **Fondation MAIF soutient et finance la recherche scientifique sur les causes et conséquences des risques encourus par les personnes ».** Ainsi, des collaborations fructueuses ont été mises en place avec de nombreux laboratoires de recherche, publics ou privés, avec à la clef, des résultats significatifs sur la prévention des risques.

Concrètement, en 2020, Fondation MAIF se félicite de l'intégration des préconisations issues des recherches soutenues à des fins d'amélioration des tests d'homologation des casques motos, de l'appropriation par l'État d'un label des plates-formes de l'économie collaborative et de la mise au point d'un prototype de protection des données personnelles.

En 2020, Fondation MAIF a publié un appel à projets de recherche sur le thème des approches collectives de prévention des risques à l'épreuve des comportements individuels. Cette problématique universelle, profondément humaine, est au cœur de l'actualité, notamment dans cette crise sanitaire : comment vivre tous ensemble en sécurité, tout en respectant l'unicité de chacun ?

Prévention MAIF

Malgré la pandémie l'association Prévention MAIF a lancé deux actions innovantes.

La première, directement liée à la crise sanitaire, a vu la **plate-forme PrévEntraide** (ex-ShareEntraide), initialement destinée à apporter de l'aide aux sinistrés de catastrophes naturelles, s'ouvrir à la mise en relation entre personnes malades ou isolées, dans l'impossibilité de faire des courses ou d'aller chercher des médicaments et ceux qui pouvaient leur venir en aide.

La seconde fut le **lancement de la plate-forme Mobilécool,** destinée à aider parents, enseignants et collectivités locales à mettre en place des pédibus et à les animer. L'objectif est multiple : contribuer à l'éducation routière des enfants, en favorisant leur sécurité sur le trajet de l'école, répondre à des objectifs de développement durable et d'éducation citoyenne, et instaurer plus de convivialité et de solidarité entre les familles sur le chemin de l'école.

ASSEOIR LARGEMENT NOTRE PERFORMANCE DURABLE sur l'attention portée à nos parties prenantes

Société à mission

MAIF est devenue, lors de son assemblée générale du 11 juillet 2020, la première entreprise d'assurance à adopter le statut de société à mission, comme le permet la loi Pacte (relative à la croissance et la transformation des entreprises).

L'entreprise, historiquement engagée et très investie en matière de responsabilité sociétale, **inscrit et affirme sa mission d'intérêt collectif, fondée sur une attention sincère portée à toutes ses parties prenantes.** Celle-ci est inscrite dans sa raison d'être, qui a été dévoilée en 2019 et fixe le cap pour toutes ses décisions et tous ses actes à venir.

La raison d'être MAIF

Convaincus que seule une **attention sincère portée à l'autre et au monde** permet de garantir un **réel mieux commun**, nous, MAIF, plaçons cette attention au cœur de chacun de nos engagements et de chacune de nos actions.
C'est notre raison d'être, ce que nous faisons aujourd'hui et que nous continuerons à faire demain.

Désormais, cette raison d'être est inscrite dans les statuts. Dans le détail, elle est associée à cinq grands objectifs sociaux et environnementaux :

- placer l'intérêt de ses sociétaires au cœur de ses activités ;
- favoriser, par une attention sincère, l'épanouissement de ses acteurs internes au sein d'un collectif engagé ;
- contribuer à la construction d'une société plus solidaire à travers ses activités ;
- participer à la transition écologique au travers de ses activités ;
- et promouvoir le développement de modèles d'entreprises engagées dans la recherche d'impacts positifs.

La singularité de ce modèle est renforcée par le fait que **MAIF se donne une obligation de résultats.** La bonne réalisation de ces objectifs est en effet régulièrement suivie par un comité de mission, composé de 10 membres *(voir encadré)*. Ce comité rédige chaque année un rapport d'impact, qui a vocation à être porté – en toute transparence – à la connaissance des représentants des sociétaires lors des assemblées générales.

La réalisation des objectifs a aussi vocation à être contrôlée, tous les deux ans, par un organisme tiers indépendant. Cet organisme produira un avis sur l'exécution de la mission, et pourrait même (dans l'hypothèse d'un renoncement à un ou plusieurs objectifs) faire en sorte que la société auditée ne puisse plus se prévaloir de la qualité de société à mission.

Les résultats obtenus pour chacune des actions sont suivis en détail et analysés par un comité de mission, nommé pour deux ans (renouvelables). Il vérifie régulièrement si les objectifs sont atteints. Il dispose de toute latitude pour solliciter auprès des services concernés les documents dont il a besoin. Il propose ensuite, au besoin, des actions supplémentaires.

Il rassemble dix membres, dont cinq représentants des parties prenantes – administrateurs et salariés – et cinq experts de la société civile, indépendants et reconnus pour leur engagement dans la recherche du mieux commun.
Le comité s'est réuni pour la première fois le 4 novembre.

En ce qui concerne les parties prenantes, Annick Valette et Laurent Pertusa ont été désignés pour siéger au comité, en qualité d'administrateurs ; Nicolas Boudinet, directeur général adjoint en charge de la marque, de la stratégie et des offres, représente la direction générale ; Sihem Ben Salah et Clémence Lerondeau, respectivement conseillère à la délégation de Bordeaux et chargée de communication au siège social, représentent les salariés.

Pour ce qui est des experts de la société civile, le comité accueille Nicole Notat, corédactrice du rapport à l'initiative de la loi Pacte ; Blanche Segrestin, enseignante-chercheuse en innovation et gouvernance à Mines Paris Tech ; Alain Grandjean, expert en énergie et climat et président de la fondation Nicolas Hulot ; Salomé Berlioux, présidente et fondatrice de l'association Chemins d'avenir (égalité des chances) ; et Yann Algan, professeur à Sciences Po Paris, spécialiste de l'éducation et de l'économie de la confiance et du bien-être.

2019 Mai

Présentation de la **raison d'être MAIF.**

2020 Juillet

Les représentants des sociétaires MAIF, réunis en assemblée générale extraordinaire, valident la proposition du conseil d'administration de faire de MAIF une société à mission. **98 % des votants se sont prononcés en faveur de cette transformation.**

Septembre Octobre

Nomination des 10 membres du comité de suivi.

Novembre

Première réunion du comité de mission.

Novembre Décembre

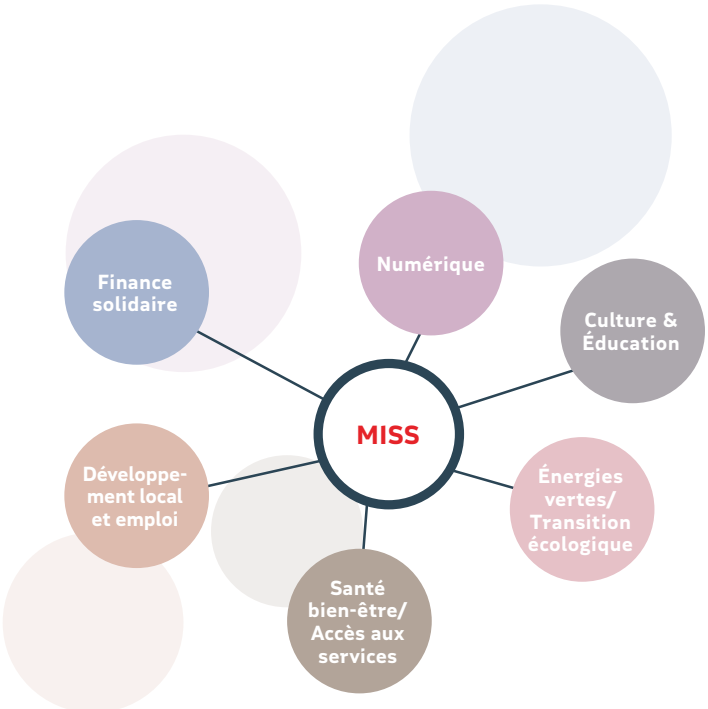
Préparation de la feuille de route Mission 2021, incluant près d'une vingtaine d'actions phares à prévoir en 2021, ainsi que les indicateurs de performances associés.

ASSEOIR LARGEMENT NOTRE PERFORMANCE DURABLE
sur l'attention portée à nos parties prenantes

MAIF Investissement Social et Solidaire

L'engagement sociétal du fonds MAIF Investissement Social et Solidaire est complémentaire de celui de MAIF : le fonds investit dans des entreprises socialement innovantes et performantes, qui ont été créées pour générer un impact social, sociétal ou environnemental. Ses investissements se font sous la forme de prises de participations, ou de quasi fonds propres, en direct au capital des entreprises ou dans des fonds dédiés au soutien à l'entrepreneuriat social.

La stratégie d'investissement du fonds conforte la stratégie d'entreprise à mission de MAIF. Elle s'appuie, d'une part, sur la conviction que la finance solidaire peut jouer un rôle essentiel en soutenant une économie qui œuvre à un mieux commun. Et, d'autre part, sur le constat que les projets durables innovants – de plus en plus nombreux à rechercher des financements – offrent de nouvelles opportunités de marché.



En 2020, MAIF Investissement Social et Solidaire, qui a accompagné 31 entreprises depuis sa création, dont 27 toujours en portefeuille, a ainsi confirmé sa place centrale d'investisseur à impact au service de projets à forte teneur sociétale, aux côtés du fonds de capital-innovation MAIF Avenir et de MAIF Transition, entièrement dédié à la transition écologique et agricole.
Le fonds a investi près de 3,5 millions d'euros en 2020, notamment dans Comptoir de campagne (un réseau de commerces multiservices en zones rurales), Ma Bonne Étoile (un spécialiste des contenants alimentaires réutilisables) et AUUM (une start-up qui propose une solution de nettoyage destinée à lutter contre l'usage unique des gobelets en entreprise).

Lorsque cela s'avère possible, des synergies opérationnelles sont recherchées avec les entreprises du portefeuille, comme c'est le cas avec Click&Care, gestionnaire d'une plateforme d'aide à domicile pour personnes dépendantes, *via* l'incubateur nantais.

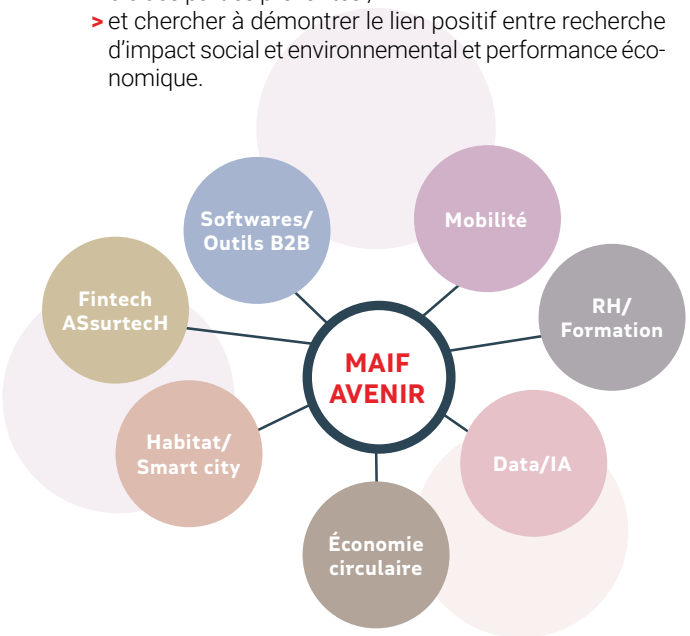
MAIF Avenir

MAIF Avenir – le fonds de capital-innovation de MAIF – **est devenu début 2020 une société à mission.** Il est le premier fonds de capital-innovation à avoir effectué cette démarche et s'est pour cela doté de sa propre raison d'être *(voir encadré)*.

MAIF Avenir a fait évoluer sa stratégie d'investissement qui repose sur une recherche de performance élargie et intègre des critères sociaux, environnementaux et de gouvernance (ESG). Le fonds vise prioritairement les start-up qui cherchent à apporter des réponses à des enjeux sociaux, sociétaux et environnementaux et privilégie les dirigeants qui souhaitent assumer une responsabilité d'entreprise.

Cette transformation en entreprise à mission a conduit MAIF Avenir à prendre quatre engagements concrets vis-à-vis de ses parties prenantes :

> soutenir le développement de produits et services innovants qui présentent une réelle utilité pour les personnes ;
> accompagner la progression de l'impact social et environnemental positif des entreprises de son portefeuille ;
> rechercher le meilleur alignement des intérêts de l'ensemble des parties prenantes ;
> et chercher à démontrer le lien positif entre recherche d'impact social et environnemental et performance économique.



Ces engagements seront suivis, comme pour MAIF, par un comité de mission dédié, puis par un organisme tiers indépendant.

Les investissements récents de MAIF Avenir dans Certideal, dont l'ambition est de favoriser le développement de l'économie circulaire sur le marché des produits électroniques, ou Rise Up, dont la mission est de diffuser la connaissance et favoriser l'engagement au sein des organisations, sont des exemples qui illustrent la mission du fonds.

La raison d'être de MAIF Avenir

Convaincus que seule une **attention sincère portée à l'autre et au monde** permet de garantir un réel mieux commun, nous la plaçons au cœur de chacun de nos engagements et de chacune de nos actions.
Pour que l'innovation serve un progrès à la fois individuel, collectif et durable, nous investissons et nous nous engageons aux côtés des entreprises qui développent des solutions pour **améliorer la vie des personnes et des organisations** et qui cherchent à affirmer leur **rôle social et environnemental**. Nous affirmons notre préférence pour une **performance économique de long terme** et nous recherchons le **meilleur alignement des intérêts** de nos parties prenantes.

RÉCOMPENSE

Trophée du prix du meilleur fonds de Corporate venture pour MAIF Avenir

ASSEOIR LARGEMENT NOTRE PERFORMANCE DURABLE
sur l'attention portée à nos parties prenantes

Rendre visibles les engagements MAIF

Plus que jamais, en cette période de crise, les Français attendent des entreprises qu'elles prennent leur part de responsabilité face aux grands défis sociaux et environnementaux.
Par ses choix de communication externe, MAIF entend justement montrer comment elle traduit en actes ses engagements et son attention sincère à l'égard de ses parties prenantes.

L'adoption de la raison d'être MAIF et la transformation en société à mission ont ainsi donné lieu à une relance de la communication publicitaire en septembre 2019 centrée sur des preuves tangibles de son action en faveur du mieux commun et fédérée autour du **#ChaqueActeCompte.** En 2020, trois thématiques ont fait l'objet de campagnes TV et digitales : la lutte contre le gaspillage avec les pièces de réemploi en réparation auto, l'épargne responsable et solidaire, et la réduction des déchets avec la réparation de l'électroménager.
L'assureur militant diffuse régulièrement sur son site institutionnel des informations sur ses démarches, qui illustrent son implication active en faveur de l'économie responsable, de l'environnement, des solidarités, de l'éducation et de la prévention.

Au pic de la pandémie, MAIF a, là aussi, opté pour une communication pragmatique, avec des « éditions spéciales Covid-19 » de sa lettre d'information, envoyées tous les quinze jours à l'ensemble des sociétaires, afin de leur fournir des informations concrètes et utiles, par exemple sur les organismes susceptibles de les aider. En faisant connaître ses actions en faveur de la solidarité comme la participation à l'opération Des vélos pour l'hosto, l'entreprise a encouragé le public à s'impliquer à son tour – fidèle à la ligne du site entreprise.maif.fr : « Agissons ensemble pour le mieux commun ».

Même si MAIF a réservé l'essentiel de sa communication liée à la crise Covid à ses sociétaires, ses initiatives ont largement été relayées par la presse et les internautes. En 2020, son indice de e-réputation* a ainsi gagné 0,6 point vs décembre 2019 pour atteindre 6,6.

* Moyenne pondérée des mentions de MAIF dans la presse, sur les réseaux sociaux et sur le web. Note sur 10.

59 300

mentions en ligne concernent la marque.

Actions mutualistes

Dans le cadre de ses actions mutualistes, MAIF a lancé au début de la pandémie « Les événements à la maison », un nouveau type d'événement sur internet pour conserver le lien avec les publics affinitaires : 39 vidéos ont ainsi été réalisées, avec des intervenants comme le psychiatre Christophe André « Un peu de psychologie en temps de confinement » ou la professeure d'université Divina Frau-Meigs « Des gestes barrières contre la désinformation ».

S'y est ajoutée la deuxième édition de l'émission en ligne « La mort, si on en parlait ? », organisée le 1er novembre par MAIF et VYV, et les retransmissions en direct, toujours sur internet, de deux événements qui se sont tenus le 27 novembre : une table ronde sur l'ESS « Une entreprise peut-elle être d'intérêt général ? », organisée par le magazine *Alternatives Economiques* et une conférence sur l'économie symbiotique, par Isabelle Delannoy, spécialiste de l'écologie.

Compte tenu de la pandémie, le nombre de conférences-débats et d'ateliers a dû être réduit en 2020. 47 opérations ont toutefois pu être maintenues. Elles ont rassemblé 4 100 personnes.

Côté organisation interne, MAIF a récemment réuni dans un même service l'Action mutualiste et la cellule des événements locaux. La nouvelle Fabrique de l'événement accompagne ainsi, depuis le 1er janvier 2021, tous les acteurs locaux qui souhaitent réunir leurs publics affinitaires.

153 000

personnes ont visionné les vidéos proposées (au 10/12/2020).

RÉCOMPENSE

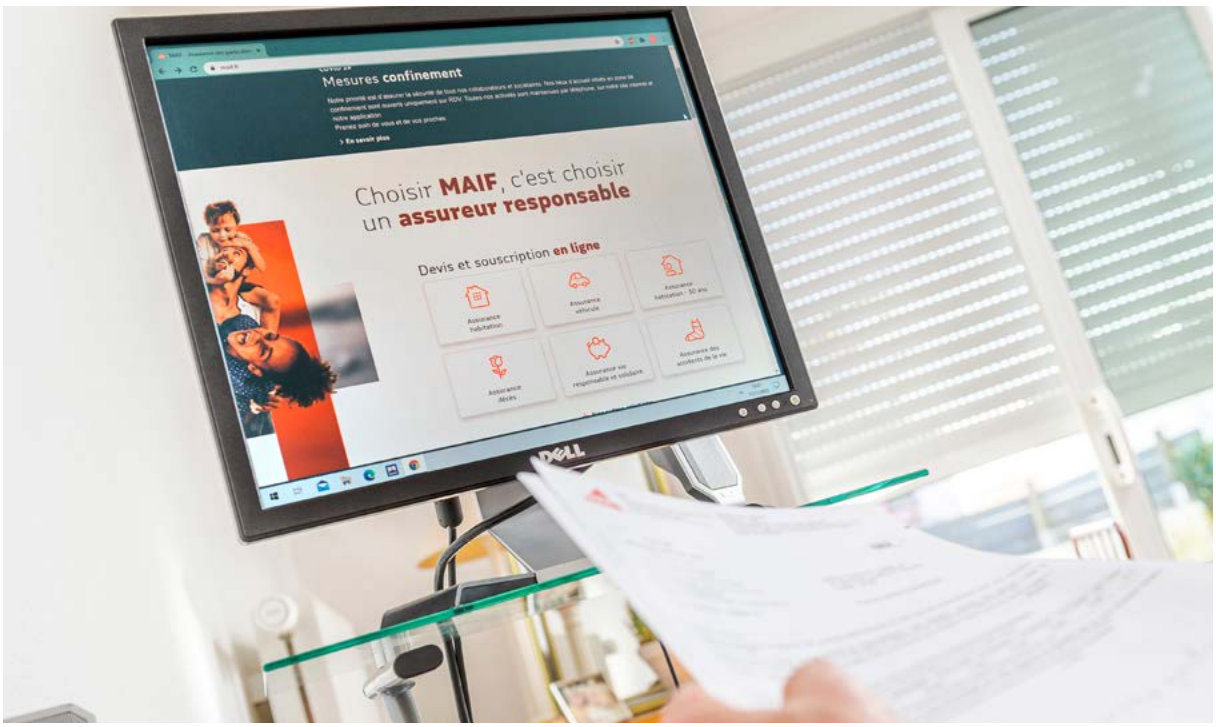
1er prix 2020 des entreprises les plus crédibles en matière de communication

PROLONGER LE PIVOT DU GROUPE

Pour approfondir les grandes transformations en cours

02

PIVOTER
sur notre activité traditionnelle



Refonte de l'écosystème digital

L'année 2020 a constitué la première étape de la refonte de l'écosystème digital de MAIF. Le site maif.fr a été revu afin de favoriser la souscription digitale et permettre un usage plus fluide. Son évolution va renforcer son référencement naturel auprès des moteurs de recherche, grâce à un travail approfondi sur le contenu éditorial.

9,6 %

c'est la proportion de recrutements réalisés sur le canal digital full web, pour un objectif de 9,3 % en 2020.

+ de 12 000

recrutements full web au 30 septembre 2020.

Cette première étape a consisté en la création d'une nouvelle arborescence, ainsi qu'une nouvelle page d'accueil facilitant la lisibilité des différentes offres proposées. Les produits et services sont désormais présentés par univers de besoins pour les particuliers : véhicule et mobilité, habitation, famille et vie quotidienne, épargne et patrimoine. Un cinquième univers devrait prochainement voir le jour. Dédié aux changements de vie, il traitera des moments importants pour les sociétaires : naissance, séparation, handicap...

Côté mobilité, un parcours dédié à l'achat de véhicule « achat voiture : bien choisir » a été mis en ligne dès janvier. Il vient remplacer et enrichir le service d'accompagnement « Coach auto ». Soit un seul espace digital pour les sociétaires souhaitant changer de véhicule. Ce service les accompagne tout au long de leur parcours, de l'achat à l'assurance, en passant par les conseils. Un pack Auto responsable y est proposé depuis cette année.
Quant à l'assurance 4+2 (assurance d'un véhicule à quatre roues et d'une moto), elle bénéficie aussi d'innovations. L'activation de la journée d'utilisation du deux-roues est désormais accessible par l'application MAIF et l'espace personnel maif.fr.

Sur le site maif.fr, une réponse est désormais proposée aux « petits rouleurs » *via* Altima, avec une assurance auto à l'usage.

Cette offre répond à un besoin exprimé par les sociétaires. Elle permet, notamment, de capter le marché du second véhicule.

En termes de **Famille et vie quotidienne**, 2020 a également marqué le retour de l'offre « Efficience Santé ». En juillet, MAIF a repris sa distribution en intégrant les évolutions liées à la mise en conformité avec la réglementation directive distribution assurance, celle de la reforme 100 % santé et les recommandations sur la lisibilité des garanties.

Concernant l'**univers de l'habitation**, un second parcours a été instauré en mai pour faciliter l'expérience d'achat d'un logement en accompagnant le sociétaire à chaque étape de son projet.

Le PER a vocation à inciter les Français à **épargner** pour leur retraite et à rendre ce type d'épargne plus attractif.

Le PERP MAIF a été transformé pour devenir un PER Responsable et Solidaire. Sa singularité ? Être 100 % investissement socialement responsable (ISR), ce qui le différencie fondamentalement des offres concurrentes. Disponible depuis le 10 septembre 2020, le PER 100 % ISR permet aux adhérents de préparer leur retraite, tout en soutenant le financement d'entreprises qui agissent pour l'emploi et l'insertion professionnelle, mais aussi pour l'environnement et la transition écologique.

PIVOTER
sur notre activité traditionnelle

L'Assurance Unique : une véritable innovation sur le marché

L'année 2020 a vu le lancement d'un nouveau produit porté par la filiale Altima : l'Assurance Unique, une offre inédite sur le marché. La logique est simple : **une seule offre, un seul document, une seule signature pour une couverture en tous lieux et pour tous les risques.** Ainsi, coconstruite avec des assurés, l'assurance unique couvre les besoins, tant du point de vue de la famille, des loisirs, du logement que des véhicules. Destinée aux foyers voulant protéger au moins leur résidence principale et un véhicule – et ciblant en priorité les jeunes ménages –, elle assure une couverture globale rassurante, puisqu'elle opère sur tous les champs du quotidien. Elle est aussi plus économique parce qu'elle évite les doublons. Modulaire et évolutive, elle se positionne au plus près des besoins des assurés.

Agilité

Dans la continuité des travaux engagés dans le cadre de la responsabilisation et l'autonomie des acteurs, MAIF a largement encouragé le déploiement de modes de fonctionnement agiles.

Ce défi d'adaptation continue impose une **transformation des manières de concevoir et de produire ensemble.** En effet, travailler de façon plus agile revient à repenser nos manières de collaborer. Être plus proches, être plus transparents, travailler plus en confiance sont des prérequis indispensables pour être plus réactifs et efficaces tous ensemble. Dans une entreprise agile, les processus séquentiels, hiérarchiques et planifiés laissent progressivement la place aux processus itératifs, collaboratifs et adaptatifs.
L'objectif ? **Mettre en œuvre une organisation plus souple, en mesure de s'adapter plus rapidement aux changements.** Les maîtres-mots sont la frugalité (le juste nécessaire), l'écoute des utilisateurs (les concepteurs et les clients se réunissent régulièrement), l'amélioration continue, la responsabilisation de tous les intervenants, la collaboration et la transparence de l'information.

Appelée à se renforcer en 2021, l'agilité repose à la MAIF sur des collectifs et de petites équipes de projets transverses et autonomes : 25 tribus (comptant une centaine d'intervenants) et 107 squads (une dizaine de salariés) ont été créées en 2020.

Le Starter agilité, entité dédiée qui anime, crée, produit du contenu, se charge de diffuser à tous les acteurs internes les repères adaptés : postures, pratiques et méthodes et propose de l'accompagnement aux entités et collectifs qui souhaiteraient débuter une démarche d'agilité.

Modèle de distribution de demain

Fondé sur le Plan Stratégique de l'Entreprise, et en s'appuyant sur le Plan Marketing Stratégique (qui définit les publics clés cibles, les univers de besoins et les orientations stratégiques de développement), **la vision distribution se définit par « Réenchantons la relation sociétaire avec plus d'humain, de services et d'engagements ».**

Cette vision comprend **3 axes majeurs :**
> accompagner le sociétaire, mieux le connaître et conforter la relation tout au long de ses étapes de vie ;
> enrichir et personnaliser davantage la réponse MAIF aux besoins du sociétaire (offres et expérience) ;
> proposer au sociétaire une relation attentionnée, créatrice de confiance, simple et sans effort.

Elle constitue notre projection de l'évolution du métier, tant dans le rôle du conseiller que dans la relation que nous souhaitons offrir à nos sociétaires.

Le Modèle de Distribution de Demain (MDD) décline cette vision opérationnellement, notamment en démontrant notre capacité à :
> adresser de nouveaux territoires, de nouvelles communautés ;
> distribuer de nouvelles offres et intégrer de nouveaux usages ;
> nous adapter aux évolutions des flux, en omnicanal avec le digital comme composante majeure.

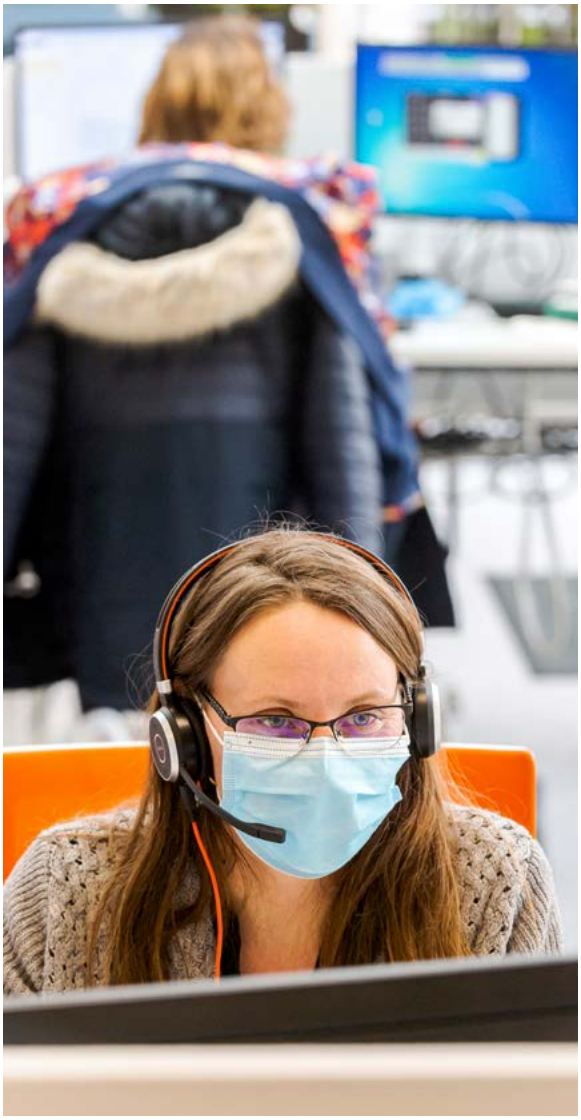
MDD permet de développer :
> un modèle omnicanal singulier ;
> des approches relationnelles différenciées ;
> un pilotage de la performance renforcée par le collectif.

MAIF a pour objectif de construire un parcours renforçant la présence des mandataires et salariés des délégations dans le tissu socio-économique local. Cela passe par une amélioration de l'ancrage. Celui-ci est à la fois local (*via* les points d'accès physiques) et participatif (*via* l'animation ou la participation à des événements), mais il résulte aussi de démarches proactives (grâce à des initiatives différenciantes, comme les créations d'espaces de coworking, de jardins partagés ou d'espaces événementiels).

En 2020, pour pallier la baisse du nombre de visites dans les délégations, MAIF a par ailleurs coconstruit, pour les personnels, un outil informatique leur permettant de partager des informations sur le territoire (carnet d'adresses, pistes de prospection…) et d'effectuer des bilans partagés sur les actions menées par les équipes locales et les mandataires.

PIVOTER
sur notre activité traditionnelle

Modèle de gestion



Le Modèle de Gestion (MDG) est une démarche permettant d'appréhender toutes les composantes et leurs interactions, à l'origine de la performance globale de la gestion de sinistres et donc de **piloter les actions et activités permettant d'améliorer cette performance globale.**

Le Modèle de Gestion part de la **vision sinistre « le gestionnaire au cœur de la relation, et pilote du dossier ».**

En matière de relation sociétaire, l'une des priorités identifiées concerne la réduction des insatisfactions liées à un refus de prise en charge (RPC). Dans un tel cas, les conseillers orientent autant que possible les sociétaires vers un service payant qui leur permettra de résoudre leur problème. 25 000 propositions de services ont ainsi été effectuées en 2020. Cette démarche a entraîné une baisse de 10 points du taux d'insatisfaction chez les personnes concernées, sans augmentation des coûts de gestion pour MAIF.
Dans une logique de simplification de certaines démarches, MAIF enregistre aussi plusieurs avancées. C'est le cas avec les transactions de gré à gré, qui permettent de proposer aux sociétaires une indemnisation fondée sur la valeur marché des biens détruits ou volés. Plus de 10 000 indemnisations de ce type ont été proposées l'an dernier. Actuellement, MAIF développe en outre sa propre solution informatique dédiée à l'estimation de la valeur des biens mobiliers ou des montants nécessaires pour la remise en état d'un bien immobilier (en auto-réparation ou *via* des partenaires).

Enfin, dans le cadre de ses objectifs visant à œuvrer pour le bien commun, MAIF a identifié plusieurs actions pour réduire toujours plus son empreinte écologique. Chaque site de la DPAS (Direction Pilotage de l'Activité Sinistres) s'est vu proposer de développer une charte Bien Commun, permettant à chaque salarié d'être citoyen MAIF.

Partenariat VYV

Dès 2017, un partenariat entre MAIF et VYV a vu le jour dans la continuité des liens historiques entre MAIF et MGEN. Un rapprochement qui s'inscrit dans la stratégie MAIF de **nouer des alliances avec des structures partageant des valeurs communes.**

En 2020, les collaborations politiques et opérationnelles ont été accentuées par la mise à jour de la précédente lettre d'intention.

Le partenariat porte à la fois sur la dimension IARD, l'assurance de personnes, mais également sur d'autres opportunités à explorer (investissements, habitat).

Il s'agit ainsi de s'appuyer sur les expertises propres à chacune des deux entités. À titre d'illustration, VYV, grâce à ses mutuelles Harmonie Mutuelle et MGEN, distribue une assurance vie produite par MAIF VIE et MAIF a repris la distribution du produit Santé MGEN en 2020. Côté Solutions collectives, MGEN Solutions peut désormais prescrire les offres MAIF aux associations relevant des conventions collectives nationales sur lesquelles MGEN est recommandée. En parallèle, MAIF prescrit des produits santé et prévoyance collective vers MGEN Solutions, autant de points d'appui pour conférer une nouvelle dimension à ce partenariat.

PIVOTER
sur notre activité traditionnelle

Les programmes de modernisation du système d'information

Dans la continuité des actions déjà entreprises depuis plus d'une dizaine d'années, et parce qu'elle place l'excellence opérationnelle de son système d'information comme le fondement de la qualité de service au quotidien, MAIF travaille à une refonte globale et ambitieuse de son système d'information (SI).

Cette transformation, qui vise à accompagner les évolutions en cours sur les activités assurantielles, est guidée par quatre objectifs principaux :

> **standardiser et rendre plus ergonomique** les postes de travail, notamment en privilégiant les services de type web, accessibles *via* les navigateurs standard ;
> **ouvrir le système d'information**, de façon à répondre aux enjeux posés par la signature de nouveaux partenariats ;
> **rénover le SI de la filière Associations et Collectivités** et adapter le système d'information à l'ouverture du sociétariat aux entreprises privées à but lucratif ;
> et enfin **expérimenter une nouvelle plateforme de services**, dépassant le cadre de l'assurance ou des services financiers.

Ce plan d'action nommé « 4.21 » vise à atteindre un certain niveau de fiabilité et de performance d'ici 2021.

Les priorités 2020 fixées par l'entreprise ont abouti au déploiement progressif de nouvelles applications stratégiques dans toutes les filières, tout au long de l'année, conformément à la feuille de route prévue.

La robustesse et la sécurité du SI

Depuis plusieurs plans stratégiques, MAIF **a renforcé ses efforts visant à rendre son système d'information plus fiable et robuste.** Le niveau de qualité de service des outils et les actions susceptibles de l'améliorer sont régulièrement mesurés et analysés par le biais de visites, d'enquêtes et d'indicateurs chiffrés sur le nombre d'incidents rencontrés dans chaque activité.

Plusieurs actions ont en conséquence déjà été menées pour réduire les lenteurs constatées sur certains postes de travail ou avec certaines applications.

L'entreprise a, par ailleurs, constitué un groupe de travail (Sécurité SI) chargé d'évaluer la sécurité du système informatique sous le prisme de trois principaux critères : la gouvernance, le repérage automatique des failles de sécurité, et la gestion des habilitations.
Des actions correctrices et des améliorations sont régulièrement apportées en vue d'**assurer une protection maximale de toutes les données.** On peut citer, entre autres, l'installation en 2020 d'une solution nouvelle de gestion des habilitations et des identités (GDI-GDH), l'adoption d'une nouvelle infrastructure de sécurisation des accès au cloud et de lutte contre les fuites de données. Une description plus détaillée des mesures prises est disponible dans la partie Déclaration de Performance Extra Financière (p. 88).

Charte de gouvernance de la sécurité SI

Pour réduire les risques liés à la cybersécurité, la charte de gouvernance des systèmes d'information MAIF, adoptée fin 2020, définit des règles transversales et partagées. Elle repose sur 12 principes, allant de la vigilance de toutes et tous à la supervision des accès, ou encore à la sécurisation des failles éventuellement détectées.

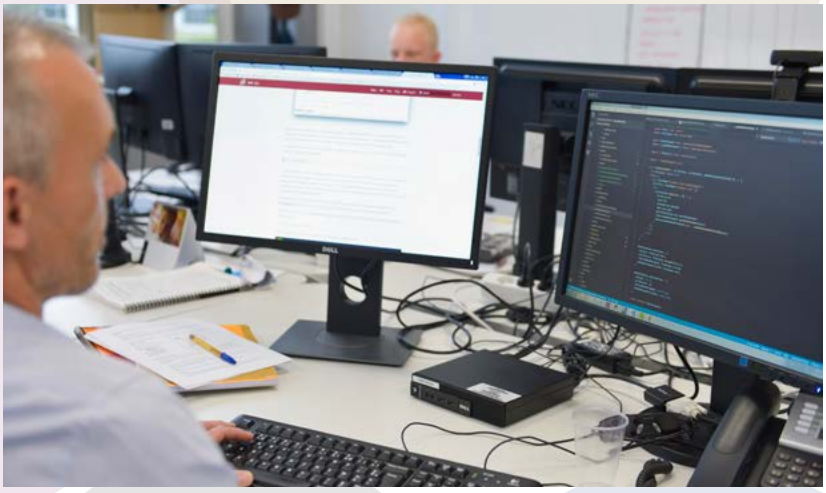
Les différents projets

COMET

pour Communication multicanale efficace et transverse a donné naissance à une solution de communication harmonisée. Elle permet aux conseillers et aux gestionnaires de composer plus facilement, et avec plus d'efficacité, tous les types de messages diffusés aux sociétaires (SMS, e-mails ou courriers papier), grâce à un accès simplifié à des modèles de courriers et à des propositions de contenus personnalisés tenant compte du contexte et des émotions susceptibles d'être ressenties par les sociétaires.

NORA

(Nouvel outil pour une relation attentionnée) après avoir fait ses preuves pour le conseil et la vente, est désormais disponible pour la filière Sinistres : Nora propose aux gestionnaires et aux conseillers de nouvelles interfaces et vues d'accueil harmonisées, comparables à celles qui sont offertes aux sociétaires.



Darwin

lui aussi finalisé en 2020, prépare la migration à venir de tous les postes de travail MAIF vers Windows 10 : 240 applications IARD ont pu être ainsi réécrites et adaptées en « client léger », de façon à être à l'avenir accessibles *via* des navigateurs standard.

Madere

vise à créer un poste de travail sécurisé, standard et ouvert à l'ensemble des collaborateurs MAIF. Ce nouvel environnement de travail regroupera toutes les applications métier utiles à chacun. Il devra, là encore, être accessible *via* un simple navigateur, aussi bien dans l'entreprise qu'en télétravail.

77,24 %

C'est le taux de la Qualité de service SI perçue (GREQO)

PIVOTER
vers de nouveaux horizons

Espace Personnel Augmenté (EPA)

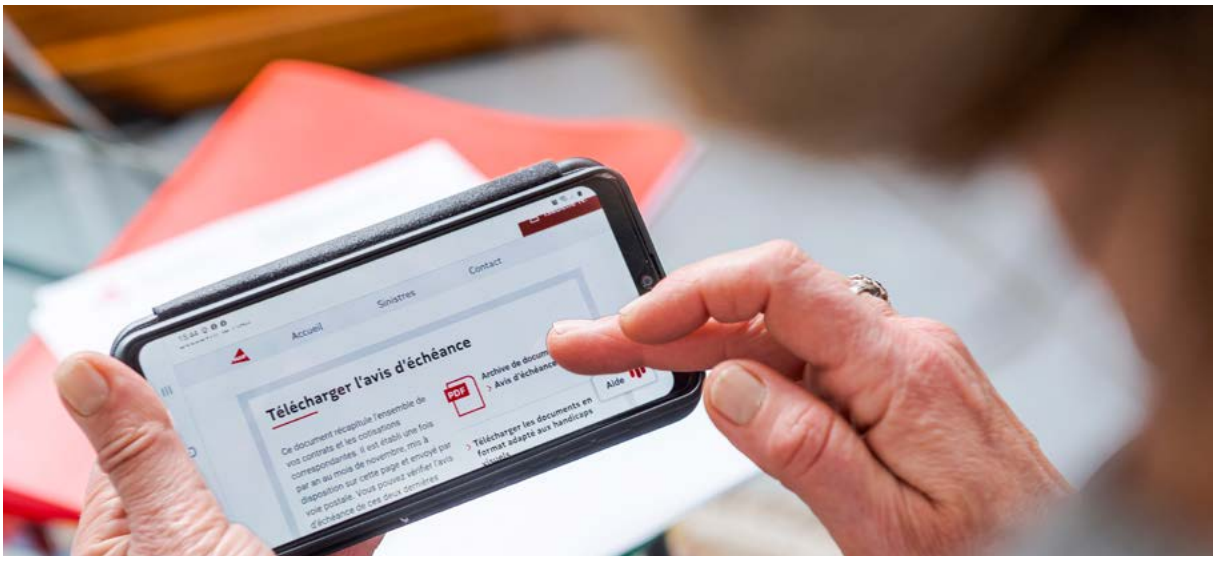
MAIF a présenté fin 2020 une première version d'un nouvel espace personnel augmenté. Cet espace enrichi est destiné aux utilisateurs de l'application MAIF.

Développé sur un mode agile, **l'espace personnel augmenté** s'inspire du principe des « super apps », ces plateformes qui **agrègent de multiples applications et services pour satisfaire plusieurs besoins en une seule application.** Il a été pensé pour devenir un espace relationnel central de contact et améliorer la proximité avec les sociétaires. Cette application augmente la fréquence des contacts entre MAIF et ses sociétaires pour mieux cibler leurs besoins et les encourager à se « multi-équiper ». Elle crée un continuum dans la relation client. L'espace numérique devient un complément naturel du conseiller.

L'EPA offre, d'une part, toutes les fonctionnalités liées à l'assurance (Mes contrats, MAIF Assistance, Mes sinistres et Assurance à la demande). Il vise, d'autre part, à renforcer le positionnement de tiers de confiance de MAIF, pour tout ce qui touche aux nouveaux services, et à faciliter le développement de l'entreprise dans toutes ses activités, comme l'assurance de personnes.

Avec l'EPA, MAIF souhaite que tous ses services soient accessibles depuis un smartphone, on parle de démarche « mobile first ». L'appli intégrera à terme une nouvelle interface conversationnelle personnalisée en fonction du profil de chaque sociétaire (le fil d'actualité), un assistant bancaire sécurisé (Nestor par MAIF ou « Mon budget ») et une assistance en ligne optimisée (selfcare).

Le développement de l'EPA nécessite une évolution progressive du système d'information MAIF, notamment pour mettre en œuvre une nouvelle architecture de l'information, qui facilitera l'intégration successive de nouvelles fonctionnalités.
Plusieurs services s'ajouteront prochainement aux fonctionnalités actuelles. On peut citer, par exemple, l'espace de stockage de données où pourront être sauvegardés tous les documents personnels liés à un projet, comme une rénovation de maison...



B2B

L'ouverture des statuts aux entreprises à but lucratif, approuvée en juillet 2020, a entraîné un travail de réflexion et d'arbitrages sur la nouvelle politique de gestion du risque de souscription et la définition d'une première offre, l'Offre Petites Entreprises, proposée aux structures (de 1 à 50 salariés). Pour accompagner l'ambition sur le B2B, cette offre permet de capitaliser sur un vrai savoir-faire dans la couverture de personnes morales développé depuis des décennies avec A&C et ainsi se créer une notoriété sur le marché des entreprises. La distribution de l'assurance multirisque a été pensée de manière omnicanale, entre le parcours conseillers et le parcours internet (*via* l'outil « +Simple »), afin de répondre aux besoins de tous les utilisateurs.

MAIF, forte de son savoir-faire existant dans la couverture des personnes morales (associations et collectivités), vise en priorité des cibles affinitaires, qui exercent dans des secteurs où MAIF est historiquement très présente (formation, éducation, sport, social, culture...), et des entreprises engagées, dont les valeurs sont proches de la raison d'être MAIF.

Un premier module d'acculturation a été construit en fin d'année pour sensibiliser tous les salariés des services concernés par cette nouvelle orientation, ainsi que les mandataires du conseil d'administration.

Dans un autre domaine, le groupe VYV souhaite faire de MAIF le partenaire majeur et l'interlocuteur principal de son développement en IARD et a demandé à la SMACL de se rapprocher de MAIF, afin d'étudier les synergies possibles. MAIF et SMACL ont donc entrepris des travaux en ce sens en veillant à leurs intérêts réciproques.

Lexique

B2B *(business to business)* :
activités à destination d'une clientèle d'entreprises ou de personnes morales.

PIVOTER
vers de nouveaux horizons

B2B2C

MAIF VIE et Altima Assurances ont signé, en 2020, **de nouveaux contrats d'assurance destinés aux particuliers par l'intermédiaire de sociétés partenaires.** Ils sont distribués en marque blanche, c'est-à-dire sans que la marque MAIF soit explicitement mentionnée.

MAIF VIE porte, par exemple, le risque d'une nouvelle offre d'assurance emprunteur distribuée par le courtier en crédits Meilleurtaux.com et géré par sa filiale Multi-Impact. Cette offre lui permet de se renforcer sur le marché de la prévoyance individuelle.

Altima Assurances a, quant à elle, travaillé à une nouvelle offre multirisque habitation proposée par le courtier Coverity). Ce dernier la propose aux courtiers de son réseau, qui la distribuent en retour aux locataires et colocataires d'appartements.

Altima a également développé une offre MRH originale, simple et complète, sans option et adaptée aux besoins des locataires des bailleurs sociaux. Cette offre, basée sur un process de souscription 100 % digital, a été lancée en fin d'année 2020 auprès de nouveaux bailleurs pilotes des régions Grand Est et Nouvelle Aquitaine. Altima s'appuie aussi sur de nouvelles offres B2B2C pour répondre à l'évolution du marché de l'automobile, marquée par le boom de l'autopartage, de l'assurance à l'usage… et par l'intensification de la place prépondérante des offres de location avec option d'achat ou LOA.

MAIF et Altima ont aussi noué des partenariats avec Drover et la filiale Free2Move de PSA pour proposer de la location moyenne durée de véhicules.

Lexique
B2B2C *(business to business to consumer)* : activités entre une entreprise et d'autres, ces dernières s'adressant à des particuliers.

B2C intermédié

Le B2C intermédié offre un autre levier de développement. Il consiste à s'appuyer sur une plateforme de services partenaire (mobilité, habitation, plaisance, agrégation bancaire…) pour distribuer les offres standard MAIF, moyennant le versement d'une commission pour chaque contrat souscrit par ce biais. De nouvelles interfaces de programmation (API) ont été développées par MAIF pour que les sites partenaires puissent aisément se connecter aux outils liés à chaque offre dont ils assurent la promotion. Dans le cadre de son projet *Insurance As A Service*, MAIF s'est déjà alliée à Bankin, agrégateur bancaire utilisé par plus de 4 millions de clients : il propose à ses utilisateurs des informations sur les offres Vam et des liens leur permettant de solliciter des devis. Une fois assurées, les personnes rejoignent les rangs des sociétaires MAIF.

La démarche est la même pour AssurLib, assurance pour la location temporaire de camping-cars, et BoatOn, un courtier spécialisé dans l'assurance de bateaux. Ce dernier propose sur son site un outil de simulation tarifaire de l'offre navigation MAIF.

Lexique
B2C intermédié : un partenaire joue le rôle de relais d'acquisition de clients particuliers.
API : ensemble de définitions et de protocoles qui facilite la création et l'intégration de logiciels d'applications. API est un acronyme anglais qui signifie « Application Programming Interface », que l'on traduit par interface de programmation d'application.

Associations et Collectivités

Dans le contexte très difficile de la crise sanitaire, les associations ont dû faire face à des baisses d'activité et des pertes d'adhérents, et donc de financements.
Notre activité d'assurance des associations et des collectivités de MAIF a subi, en 2020, les effets de la crise Covid-19. Malgré cela, MAIF compte 1 508 sociétaires personnes morales supplémentaires à fin 2020.
MAIF est restée présente auprès de ses sociétaires PM en accordant des facilités de paiement et en appliquant la mesure Vam, en adaptant les contrats en cas de baisse d'activité, ou encore en offrant la garantie Auto-mission aux sociétaires « aidants ». MAIF a également reversé une part de la cotisation aux fédérations et ligues sportives.

Malgré la crise Covid, plusieurs projets d'importance, destinés aux associations, ont pu être finalisés en 2020.
C'est le cas de celui visant à créer un nouveau parcours d'adhésion en ligne au contrat Téléthon souscrit par l'AFM (Association française contre les myopathies) : il permet à tous les organisateurs d'événements accrédités d'assurer facilement en ligne leurs animations (au tarif unique de 30 euros) et d'obtenir automatiquement, en retour, leur attestation d'assurance. C'est aussi le cas du projet de refonte de la plateforme internet Instant Bénévoles (instantsbenevoles.fr) : celle-ci propose une interface gratuite de mise en relation entre bénévoles et organisateurs, enrichie d'un service de gestion optionnel payant (tableaux de bord, de gestion des contacts ou de la communication...) pour tous les organisateurs.
Les résultats sont aussi au rendez-vous pour la souscription à la plateforme Mon asso facile (monassofacile.maif.fr), proposée par MAIF aux associations : près de 4 800 comptes ont été créés à fin 2020. Mon Asso Facile aide les utilisateurs à gérer, sur une même plateforme, tous les aspects de la vie de leur association : gestion des membres, adhésions, collecte des paiements, comptabilité, événements, e-mailings, etc.

Pour accroître la diffusion de ce service, des partenariats ont été conclus en 2020, notamment avec la Fédération française d'aviron, la Fédération d'athlétisme, ainsi que la Fédération française de canoë-kayak et de sports de pagaie. Les deux premières proposent à leurs clubs d'utiliser gratuitement cet outil. La troisième a, quant à elle, invité l'ensemble de ses clubs affiliés à souscrire un abonnement à Mon Asso Facile, en les faisant profiter d'une réduction de prix de 30 %.

En outre, l'année 2020 a été marquée par des élections municipales. À cette occasion, l'offre Assurance personnelle des élus (APDE) a été distribuée auprès de 1 290 nouveaux sociétaires. Dans le même temps, compte tenu du décalage des élections, cette offre a été maintenue gratuitement pour les élus en place.

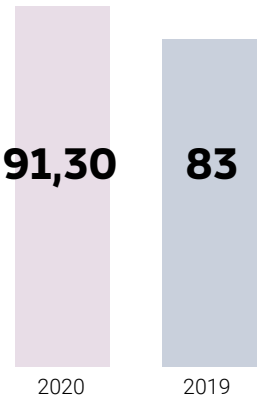
Principaux marchés remportés

> Régions Hauts-de-France et Bourgogne Franche-Comté ;
> UCPA ;
> Vacanceselect ;
> Fédération de roller & skateboard.

AU CŒUR
de la gouvernance

Réunions du CA

13 réunions en 2020
Taux de présence[1] : **99 %**
Nombre d'heures *(voir graphique ci-dessous)*



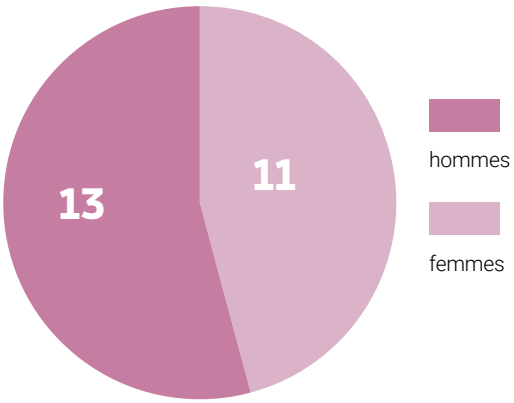
Le conseil d'administration a adapté la tenue de ses réunions au contexte de la crise sanitaire Covid-19, en les tenant à distance lorsque les conditions l'imposaient. Des réunions de conseil d'administration supplémentaires ont été organisées, afin de garantir la continuité de la gouvernance dans ce contexte particulier. La gouvernance MAIF a su faire preuve de résilience pour maintenir le lien avec les élus, les mandataires mutualistes et les métiers. Chaque réunion de conseil d'administration est précédée de temps d'échanges et de présentation des dossiers faisant l'objet de décisions.

Formation des administrateurs

Le socle commun 2020 a été composé de 4 demi-journées de développement de compétences sur les 8 sessions initialement prévues. 4 modules ont dû être annulés en raison de la crise sanitaire liée à la Covid-19.

> Pour la première fois, une session de formation à été réalisée à distance par les administrateurs.
> Les 2 nouvelles administratrices élues en 2020 ont participé au premier parcours de formation spécifique Nouveaux administrateurs, organisé par l'Institut Montparnasse (dispositif de 8 jours).

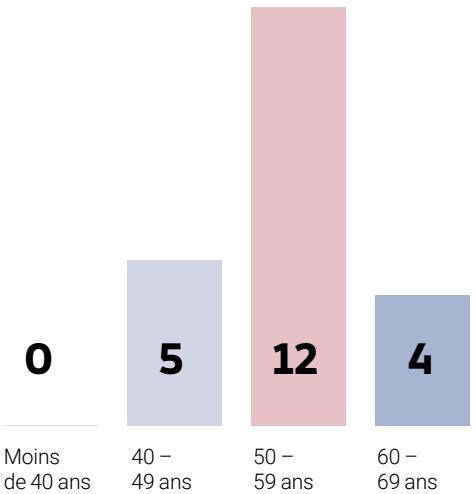
Répartition femmes/hommes du CA



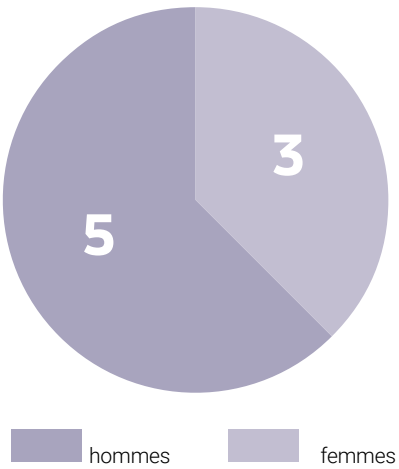
Le conseil d'administration de MAIF se compose de 21 administrateurs élus par l'AG et de 3 administrateurs élus par les salariés.

Répartition par âge du CA élu par l'AG

Administrateur(trice) le(la) plus jeune : **45 ans**
Administrateur(trice) le(la) plus âgé(e) : **68 ans**



Répartition femmes/hommes du CoDG



Rémunération des dirigeants

	Président	Directeur général
Rémunération nette		
dont variable	339 892 €	514 255 €
Rémunération brute	424 668 €	642 819 €
dont variable	non concerné	104 834 €

Ratios de rémunération (loi Pacte)

Rémunération la plus haute de l'entreprise/ rémunération médiane de l'entreprise[2] : 15,83

Rémunération la plus haute de l'entreprise/ rémunération moyenne de l'entreprise[3] : 14,34

1. Sur les 13 réunions, 3 administrateurs ont été excusés une fois
2. Salaire (dont prime de vacances + participation + intéressement) : 40 597 €
3. salaire (dont prime de vacances + participation + intéressement) : 44 817 €

DÉCLARATION DE PERFORMANCE EXTRA-FINANCIÈRE 2020

03

DÉCLARATION DE PERFORMANCE EXTRA-FINANCIÈRE 2020

Présentation du modèle d'affaire MAIF

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

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

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

Focus 2020

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

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

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

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

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

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

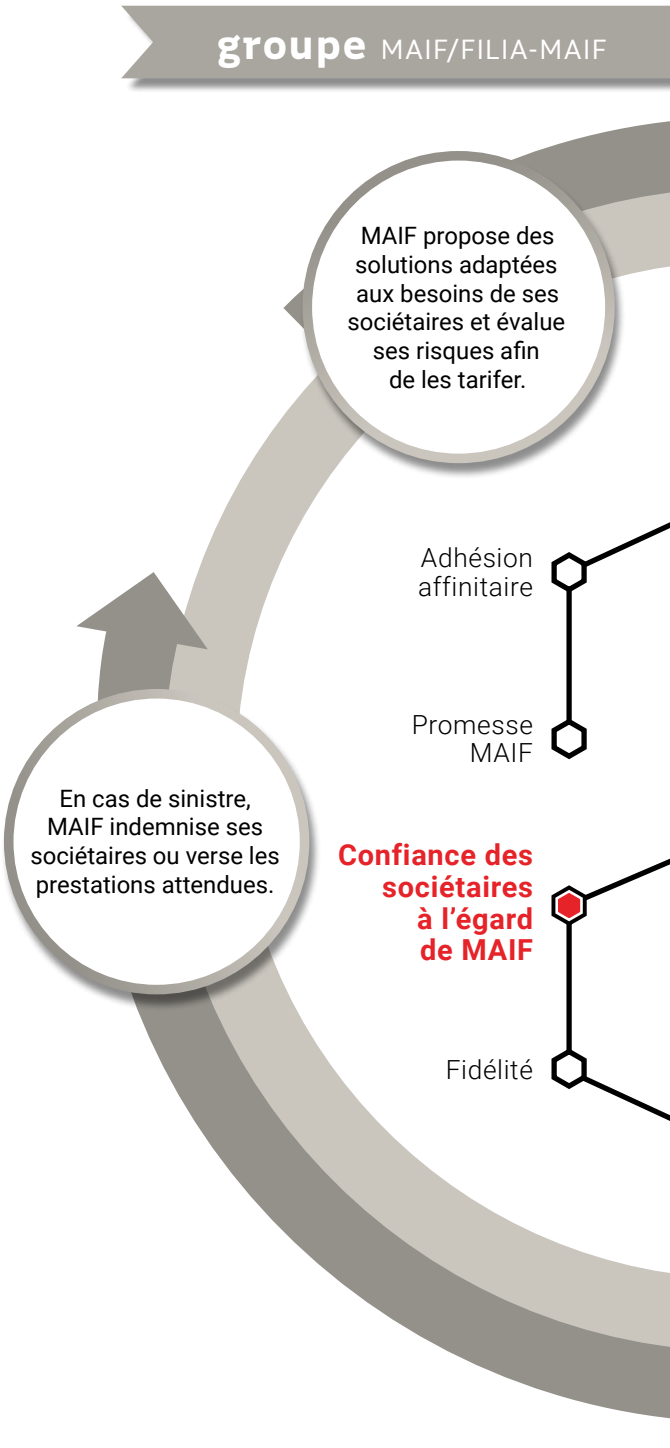
NOTRE MODÈLE D'AFFAIRE

SATISFACTION DES SOCIÉTAIRES

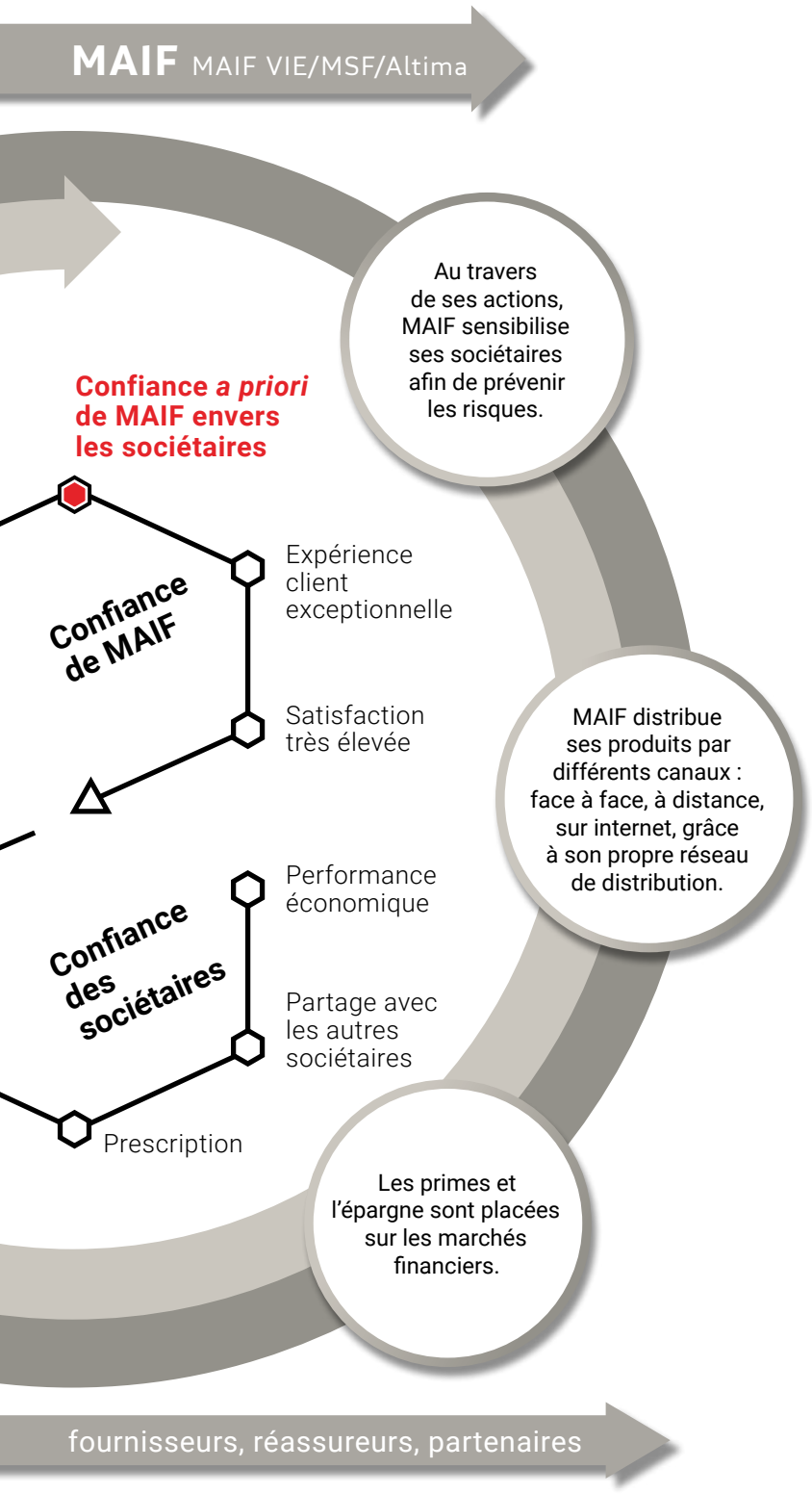
- Portefeuille de sociétaires personnes physiques MAIF (hors mono OME) : **2 942 301**
- Portefeuille d'adhérents (MAIF VIE) : **558 192**
- Prix de la Relation client 2020 : MAIF a reçu le prix de la Relation client pour la 16e année consécutive
- Excellence de la satisfaction : le taux d'excellence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

ÉPANOUISSEMENT DES ACTEURS

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



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



CONTRIBUTION AU BIEN COMMUN

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

PERFORMANCE DURABLE DE L'ENTREPRISE

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

Tableau des risques

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

Clé de lecture pour les pages suivantes

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

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

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

En raison de leur faible matérialité au regard de l'activité du groupe, certaines thématiques liées aux engagements sociétaux ne sont pas abordées dans le présent document, à savoir : les engagements sociétaux en faveur du développement durable, de la lutte contre le gaspillage alimentaire, de la lutte contre la précarité alimentaire, du respect du bien-être animal et d'une alimentation responsable, équitable et durable. Par ailleurs, les conséquences de l'activité et des produits et services sur le changement climatique ne représentent pas un risque significatif pour le groupe. De plus, les mesures prises pour réduire les émissions de gaz à effet de serre sont ventilées au sein du présent document et se trouvent notamment dans les politiques liées au Risque de mauvaise maîtrise de la consommation énergétique.

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

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

DÉCLARATION DE PERFORMANCE EXTRA-FINANCIÈRE 2020

1. ÉVOLUTIONS DES ATTENTES DES SOCIÉTAIRES ET DES CONSOMMATEURS

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

Description du risque

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

Politiques et engagements

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

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

Actions mises en œuvre

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

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

D'autre part, MAIF a mis en place un mécanisme de coconstruction des offres avec ses sociétaires et prospects qui interviennent aux étapes clés du processus. Avant leur mise sur le marché, les produits peuvent être expérimentés par des groupes de sociétaires fidèles invités à faire leurs retours sur le blog dédié **« Dans les coulisses de la MAIF »**.

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

Grâce à ces dispositifs, MAIF peut répondre aux besoins des sociétaires citoyens et organisations aspirant à avoir un impact positif sur la société *via* leur consommation.

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

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

Indicateurs clés de performance

Le taux de satisfaction des sociétaires particuliers groupe MAIF vis-à-vis de MAIF est de 97 %[1]. Ce même taux était de 98 % en 2019.
Objectif : maintenir un taux de satisfaction des sociétaires particuliers MAIF et MAIF VIE de 95 % minimum.

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

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

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

Description du risque

La digitalisation et l'évolution subséquente des attentes des consommateurs entraînent une pression importante sur le traitement des réclamations, des insatisfactions et plus largement des sollicitations. Cette forte attente se concentre essentiellement sur la réactivité de l'entreprise dans les réponses apportées. Dans un contexte d'importante croissance des modes de communication digitale, si le groupe MAIF ne satisfaisait pas ces attentes, le risque serait celui d'une perte de contrôle de la relation sociétaire, de son image de marque et de sa réputation, qui sont des enjeux clés de son positionnement concurrentiel.

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

DÉCLARATION DE PERFORMANCE EXTRA-FINANCIÈRE 2020

Politiques et engagements

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

Actions mises en œuvre

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

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

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

Enquêtes sur la satisfaction client
Plusieurs enquêtes de satisfaction sont adressées annuellement aux sociétaires particuliers MAIF et Altima, et de façon biannuelle pour les associations et collectivités MAIF. Les points de satisfaction et d'insatisfaction remontés par ce biais sont présentés aux responsables des filières, accompagnés de recommandations opérationnelles dans le but d'améliorer la qualité du service. Par ailleurs, MAIF veille à apporter une réponse à chaque sociétaire ayant levé son anonymat et qui pose une question dans le cadre de ces enquêtes.
Des enquêtes à chaud sont également envoyées aux sociétaires qui contactent MAIF par téléphone ou qui se rendent dans les entités physiques. Ces enquêtes sont soumises à des règles pour éviter la sur-sollicitation. L'exploitation des données de ces enquêtes permet de mesurer la satisfaction à la maille de l'entité et de la filière. Elle permet également de traiter l'insatisfaction dans l'immédiateté. Les résultats et témoignages sont utilisés pour reconstituer les parcours des sociétaires. Tous ces éléments contribuent à améliorer la satisfaction des sociétaires au regard des attentes exprimées tout au long de l'année.

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

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

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

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

3. Sociétaires particuliers, associations et collectivités.

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

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

Indicateurs clés de performance

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

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

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

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

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

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

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

DÉCLARATION DE PERFORMANCE EXTRA-FINANCIÈRE 2020

2. GESTION DU PORTEFEUILLE DE SOCIÉTAIRES

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

Description du risque

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

Politiques et engagements

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

Actions mises en œuvre

Lorsqu'une association ou collectivité fait une demande auprès du service concerné pour être assurée auprès de MAIF, son profil de risque est étudié à travers le prisme de cette politique de gestion du risque de souscription qui permet ainsi d'encadrer la réponse à donner.
Afin de veiller à ce que les profils de risques définis par la politique soient respectés une fois l'association ou la collectivité assurée, un processus de surveillance du portefeuille a été mis en place. Lorsqu'un non-respect est détecté, le comité de suivi dédié s'en instruit et peut décider de radier le sociétaire. En 2021, ce comité sera renforcé dans le but de toujours mieux garantir l'alignement entre le portefeuille, la politique de gestion du risque de souscription et la raison d'être MAIF.

Indicateur clé de performance

31 situations ont été instruites par le comité de suivi[5].

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

3. DIVERSITÉ, CLIMAT SOCIAL ET GESTION DES COMPÉTENCES

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

Description du risque

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

Politiques et engagements

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

- la GPEC (Gestion Prévisionnelle des Emplois et Compétences) : considérant la digitalisation et les besoins subséquents émergents, MAIF a mis en place une politique prospective d'identification des métiers, des compétences et des modèles organisationnels et managériaux afin de s'assurer de la bonne adéquation entre ses besoins et ses richesses humaines ;
- la formation et l'accompagnement : pour faire face à ces évolutions, MAIF est en cours de refonte de son plan de formation pour transiter vers l'apprentissage agile en situation de travail dans une logique d'entreprise apprenante. Une attention particulière est apportée à l'accompagnement des salariés dans leurs changements de rôles et de postures ;
- la mobilité interne : au regard des évolutions de besoins en compétences et des efforts fournis en termes de formation, MAIF s'organise pour assurer la mobilité interne vers les postes/rôles de demain ;
- le recrutement de nouveaux talents : MAIF met en place une stratégie centrée sur le *candidate care*[6] en intégrant de nouvelles méthodes de recrutement pour attirer de nouveaux talents.

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

Actions mises en œuvre

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

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

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

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

6. L'attention portée au candidat.

DÉCLARATION DE PERFORMANCE EXTRA-FINANCIÈRE 2020

2. La formation et l'accompagnement

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

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

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

3. La mobilité interne

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

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

4. Le recrutement de nouveaux talents

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

Au-delà des actions mises en œuvre dans le cadre des politiques sociales, MAIF a mis en place des mesures de fond afin de se donner les moyens de ses ambitions concernant l'évolution des compétences et la gestion des ressources humaines :

- en 2016, un Programme d'accompagnement culturel de la transformation de l'entreprise (Pacte) a été créé, favorisant la collaboration des acteurs de la Direction des RH, de l'informatique et des utilisateurs métier autour des évolutions nécessaires en termes d'outils, de processus et de posture ;
- la Direction des RH a revu son organisation pour devenir

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

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

Informations additionnelles

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

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

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

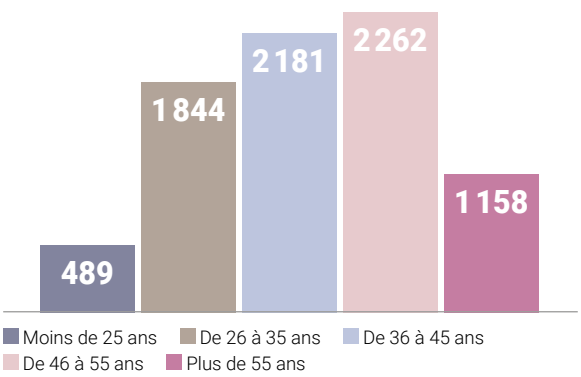
Mouvements des effectifs MAIF
- Total embauches : 1 223
- Total départs : 948

Indicateur clé de performance

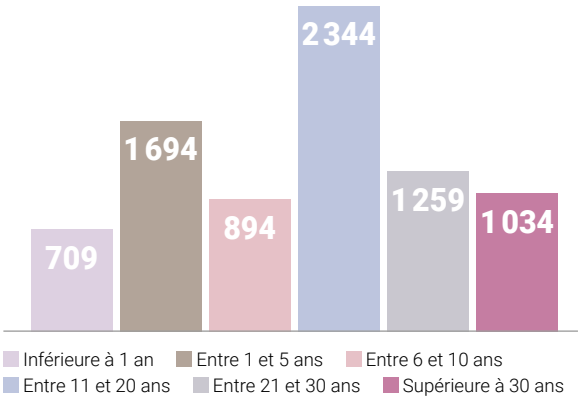
En 2020, dans le cadre de la GPEC, des ateliers ont été menés pour recenser les facteurs ayant un impact et évaluer l'impact de ces facteurs sur les métiers, les compétences et les effectifs pour 18 directions sur 30. Ces directions représentent 85,4 % des effectifs. En 2019, année de l'initiation de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

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

Répartition des effectifs MAIF par tranche d'âge



Répartition des effectifs MAIF par ancienneté



DÉCLARATION DE PERFORMANCE EXTRA-FINANCIÈRE 2020

Risque de discrimination à l'embauche et de discrimination salariale

Description du risque

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

Politiques et engagements

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

Actions mises en œuvre

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

1. L'emploi des personnes en situation de handicap

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

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

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

Conformément à la loi[10], MAIF a entrepris un vaste programme d'aménagement de ses sites permettant à toute personne en situation de handicap (quelle qu'en soit la nature : moteur, visuel, auditif, mental) d'accéder à ses délégations conseil, d'y circuler, de s'y repérer et de communiquer avec la plus grande autonomie possible.
En 2019, MAIF s'inscrit dans une nouvelle démarche en participant au concours Tous HanScène® en faveur de l'éducation des personnes handicapées et de leur recrutement dans le monde de l'entreprise, en mobilisant étudiants, salariés autour d'un défi commun.
L'accord Solidarité et dons de jours a également été mis à jour en 2020 pour la prise en charge d'un proche en perte d'autonomie.

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

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

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

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

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

3. L'égalité professionnelle hommes/femmes

Affirmant son engagement pour l'égalité professionnelle hommes/femmes, MAIF a signé un 3e accord à ce sujet à l'unanimité des organisations syndicales pour la période 2018-2020. MAIF est également signataire de la charte de parentalité depuis 2013 dont l'objectif est de proposer aux salariés parents un environnement mieux adapté aux responsabilités familiales.
En parallèle, les démarches du réseau féminin Alter Natives, créé en 2016, œuvrent pour l'égalité et la mixité femmes-hommes au sein de MAIF, dans une philosophie d'inclusion à l'égard des hommes et une démarche partenariale avec la Direction des RH.
Enfin, en 2020 le réseau a organisé une rencontre, du mentorat, des masters class dans le but d'éveiller les consciences sur les stéréotypes, de contribuer à l'épanouissement personnel des femmes de l'entreprise, de favoriser leur évolution professionnelle et de promouvoir la mixité et l'égalité professionnelle en interne et en externe.

Afin de mener à bien toutes ces mesures et d'embarquer les collaborateurs, MAIF mène diverses actions de communication, de sensibilisation et de formation. A titre d'exemples, les formations Manager la diversité et Manager une personne handicapée ont été déployées auprès des managers, et la formation Recruter sans discriminer a été dispensée auprès des chargés de recrutement. En région, des conférences Diversité ont été organisées contre les stéréotypes et critères de discrimination. Enfin, une formation digitale en distantiel est proposée depuis juin 2020 à tout nouveau salarié dans son parcours d'intégration et à tous les collaborateurs de l'entreprise déjà présents pour lutter contre les agissements sexistes en entreprise.

Indicateurs clés de performance

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

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

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

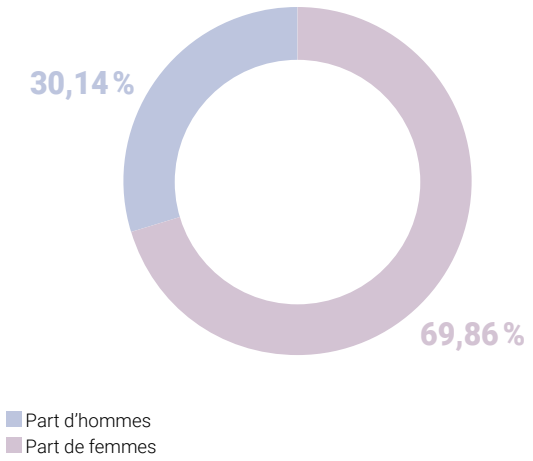
Objectif : maintenir le niveau de l'indice Pénicaud sur les prochaines années pour MAIF et MAIF VIE.

11. Pour des raisons de calendrier de publication, la donnée N –1 est publiée sur cet indicateur. La donnée N sera publiée dans la Déclaration de Performance Extra-Financière N+1.
12. Pour des raisons de calendrier de publication, les données N –1 sont publiées sur cet indicateur. Les données N seront publiées dans la Déclaration de Performance Extra-Financière N+1.
13. L'indice Égalité professionnelle n'avait pas été calculé pour MAIF VIE en 2018.

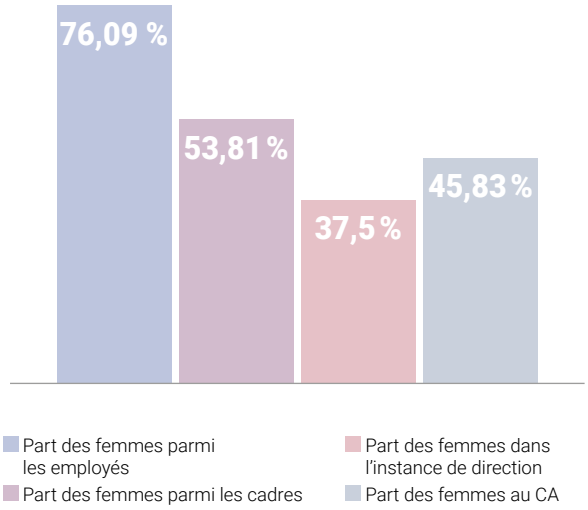
DÉCLARATION DE PERFORMANCE EXTRA-FINANCIÈRE 2020

Informations additionnelles

Répartition hommes/femmes des effectifs MAIF



Répartition des effectifs femmes MAIF



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

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

Description du risque

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

Politiques et engagements

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

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

Actions mises en œuvre

1. Fournisseurs et sous-traitants

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

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

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

2. Prestataires

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

DÉCLARATION DE PERFORMANCE EXTRA-FINANCIÈRE 2020

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

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

Indicateur clé de performance

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

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

Informations additionnelles

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

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

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

Description du risque

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

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

Politiques et engagements

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

Par ailleurs, MAIF souhaite que le développement commercial de sa marque nourrisse sa raison d'être. Dans ce cadre, elle formalise son engagement à choisir des partenaires stratégiques dont l'image et les valeurs sont en adéquation avec les siennes.

Actions mises en œuvre

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

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

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

DÉCLARATION DE PERFORMANCE EXTRA-FINANCIÈRE 2020

Indicateur clé de performance

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

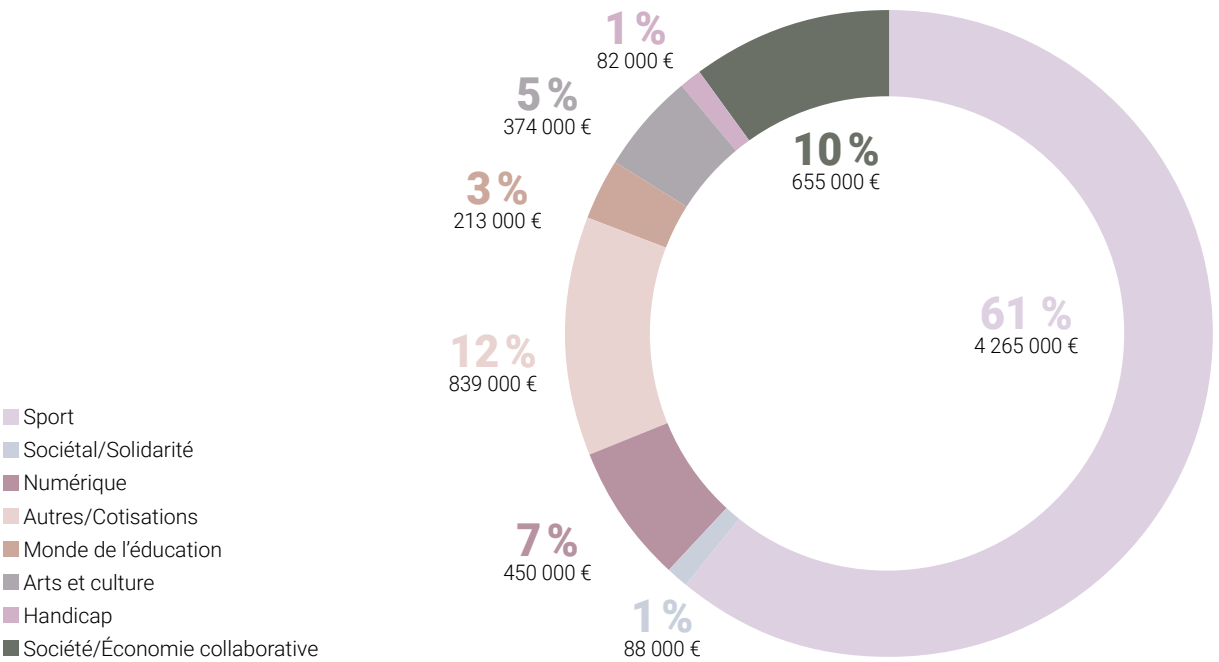
Objectif :

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

Le taux de sollicitations retenues[14] de MAIF est de 5,57 % en 2020. En 2019, il était de 1,13 %.

Informations additionnelles

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



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

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

Risque de défaut de protection des données personnelles

Description du risque

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

Politiques et engagements

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

Actions mises en œuvre

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

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

15 : https://www.maif.fr/annexes/mentions-legales/donnees-personnelles.html
16. https://entreprise.maif.fr/entreprise/pour-une-societe-de-partage/decouvrir-nos-actions/maitriser-les-enjeux-du-numerique/donnees-personnelles
17. Le droit à la portabilité offre aux personnes la possibilité de récupérer une partie de leurs données dans un format ouvert et lisible par machine. Elles peuvent ainsi les stocker ou les transmettre facilement d'un système d'information à un autre, en vue de leur réutilisation à des fins personnelles.

DÉCLARATION DE PERFORMANCE EXTRA-FINANCIÈRE 2020

Indicateur clé de performance

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

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

Risque de défaut de maîtrise des outils d'intelligence artificielle

Description du risque

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

Politiques et engagements

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

Actions mises en œuvre

Dans le contexte de ces chartes et engagements, les collaborateurs MAIF sont sensibilités aux enjeux de la valorisation des données par l'IA. Afin de garantir la maîtrise de cette technologie par l'homme, MAIF forme et sensibilise ses data scientists[18] aux bonnes pratiques d'utilisation, à l'éthique des algorithmes et à leur explicabilité au travers de communautés animées par la guilde Data ou d'événements animés par les communautés. Elle investit également dans une veille active sur les thématiques d'éthique et de maîtrise de l'IA.

La communauté que forment ces data scientists MAIF permet de propager les meilleures pratiques entre pairs. MAIF affirme son soutien à la diffusion des savoirs sur l'IA en participant, par exemple, au comité éditorial du Data Analytics Post[19], dans le but de sensibiliser le plus grand nombre aux enjeux qui en découlent. MAIF partage une partie de ses Codes et de ses pratiques relatives à l'IA *via* OSS by MAIF (le site d'open source par MAIF), afin de les rendre auditables et appropriables par tous. Enfin, les data scientists ont développé un outil SHAPASH de maîtrise des biais et d'explicabilité des algorithmes, utilisé au sein des projets MAIF et qui pourrait être également open sourcé au bénéfice de tous.
Par ailleurs, MAIF s'engage avec différents acteurs de la société civile dans la réflexion et l'action autour des enjeux liés à l'utilisation de l'IA. MAIF s'est ainsi associée au collectif Impact IA[20] et participe à des groupements d'intérêt (au premier titre desquels la Fédération française de l'assurance) ainsi qu'à des séminaires d'experts ou de recherche sur cette thématique.

18. Métier en charge de l'exploration de données complexes qui apporte au notamment aux métiers son expertise en techniques et algorithmes d'apprentissage automatique et en systèmes d'intelligence artificielle.
19. Média spécialisé sur les sujets des données numériques.
20. Impact AI est un collectif de réflexion et d'action constitué d'un ensemble d'acteurs de l'intelligence artificielle, réunis autour de deux objectifs communs : traiter des enjeux éthiques et sociétaux de l'IA et soutenir des projets innovants et positifs pour le monde de demain.

Indicateurs clés de performance

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

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

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

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

En cumulé, les conférences[22] de sensibilisation à l'IA en interne comptent 769 participations.

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

Risque de défaillance du système d'information du groupe MAIF

Description du risque

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

Politiques et engagements

MAIF s'engage à mettre en place des dispositifs garantissant la robustesse des systèmes, la confidentialité, la qualité et la continuité de service. Pour ce faire, MAIF a construit une politique de maîtrise de la sécurité des Systèmes d'information (SI) qui repose sur une approche à 3 axes : prévention, détection et réaction.

Actions mises en œuvre

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

21. https://ec.europa.eu/digital-single-market/en/news/eu-artificial-intelligence-ethics-checklist-ready-testing-new-policy-recommendations-are.
22. Mélusine, Conférence de l'IA à la MAIF, Les chatbots dans la relation sociétaire…
23. Norme sur le management de la sécurité de l'information.

DÉCLARATION DE PERFORMANCE EXTRA-FINANCIÈRE 2020

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

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

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

Indicateurs clés de performance

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

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

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

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

24. Corporate Online Open Course.
25. Partie d'internet accessible uniquement *via* des logiciels spécifiques, contenant des sites marchands qui vendent des produits et services illégaux.
26. Afin de tester la sécurité de son système informatique, une entreprise peut mettre en place un programme de *bug bounty* récompensant quiconque trouvera une faille sur un périmètre délimité au préalable.

6. RESPONSABILITÉ FACE AU CHANGEMENT CLIMATIQUE

Risque de mauvaise maîtrise de la consommation énergétique

Description du risque

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

Politiques et engagements

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

Actions mises en œuvre

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

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

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

2. Réduction de l'empreinte énergétique des moyens généraux

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

27. Norme sur le management de la sécurité de l'information.
28. La certification BREEAM In-Use est une méthode internationale d'évaluation de la performance environnementale d'un bâtiment en exploitation.

DÉCLARATION DE PERFORMANCE EXTRA-FINANCIÈRE 2020

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

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

MAIF agit à la fois sur les déplacements professionnels et les déplacements domicile-travail des collaborateurs. Pour limiter l'impact des déplacements professionnels, l'entreprise adopte une nouvelle politique mobilité favorisant les véhicules à faible émission et limitant les motorisations traditionnelles aux véhicules les moins énergivores (émission moyenne en parc de 102g de CO_2/km (norme NEDC) pour une consommation moyenne de 6,08 litres pour 100 km).

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

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

Indicateurs clés de performance

En 2020, à surface équivalente, MAIF et MAIF VIE ont économisé 13 % d'énergie par rapport à 2015 (donnée corrigée de la rigueur climatique). Cette même année, la performance énergétique mesurée en kilowatt heure et par m², corrigée de la rigueur climatique, de MAIF et MAIF VIE est de 118,3[29] kWhcor/m². La performance énergétique de 2019 était de 124,8 kWhcor/m².

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

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

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

Informations additionnelles

Données MAIF

- Consommation totale d'électricité : 28 525 686 kWh
- Consommation totale de gaz naturel : 513 537 kWh PCI
- Consommation totale de fioul : 169 500 kWh PCI
- Consommation totale d'autres énergies : 55 000 kWh
- Consommation totale d'énergie : 29 877 927 kWh
- Part de l'énergie d'origine renouvelable consommée : 99,3 %, soit 29 058 847 kWh

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

- Consommation de gazole MAIF : 285 138 L

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

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

Description du risque

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

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

Politiques et engagements

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

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

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

Actions mises en œuvre

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

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

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

DÉCLARATION DE PERFORMANCE EXTRA-FINANCIÈRE 2020

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

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

Enfin, dans le cadre de la réparation des sinistres, MAIF encourage les sociétaires dans leur comportement vertueux en faveur de la transition écologique. En effet, MAIF a mis au point des solutions de réparation alternatives au renouvellement systématique des éléments de carrosserie endommagés avec son réseau de prestataires automobiles. La durée de vie des pièces détachées est allongée par l'utilisation de pièces auto de réemploi ou PIEC (Pièce issue de l'économie circulaire). Afin d'accroître l'approvisionnement en pièces de réemploi pour son réseau de réparateurs partenaires, MAIF a décidé en 2019 de déconstruire l'ensemble des véhicules 4 roues de plus de 8 ans, cédés aux recycleurs à la suite d'un sinistre.

Indicateurs clés de performance

Le taux d'accueil téléphonique moyen[31] des sinistres climatiques lors des périodes d'activation du dispositif Pégase est de 93,87 %.

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

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

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

Informations additionnelles

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

30. Sinistres concernant les sociétaires particuliers, associations et collectivités.
31. Nombre d'appels traités par les gestionnaires quand le dispositif Pégase est activé / nombre d'appels reçus des sociétaires quand le dispositif Pégase est activé.
32. Sinistres automobiles et petit matériel.
33. Sinistres corporels, matériels et protection juridique.

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

Description du risque

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

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

Politiques et engagements

En tant qu'investisseur institutionnel, MAIF a pris la mesure des enjeux liés au changement climatique et construit en ce sens une démarche adaptée.
L'intégration des enjeux liés à la transition énergétique et écologique dans la gestion directe et déléguée de ses actifs financiers est un pan important de la politique de placements du groupe MAIF. L'intégration du risque climatique dans la gestion de ses actifs financiers s'inscrit dans une démarche d'amélioration continue qui s'appuie sur l'apparition régulière de nouvelles recherches et d'outils à destination des investisseurs comme MAIF.
En 2020, MAIF a adopté une stratégie climat ambitieuse afin de s'inscrire avec volontarisme dans la trajectoire de l'accord de Paris en visant à aligner son portefeuille sur une trajectoire au plus proche de 1,5° C d'ici 2030. Pour atteindre cet objectif, MAIF a pris les engagements suivants concernant la totalité de ses actifs (investissements directs et indirects) :

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

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

Actions mises en œuvre

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

Les principales actions mises en œuvre sont les suivantes :

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

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

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

Indicateur clé de performance

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

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

Informations additionnelles

Les émissions carbone calculées sur 77 % des investissements du groupe MAIF (hors participations stratégiques et immobilier d'exploitation) sont de 1 159 000 tonnes équivalent CO_2 au 31/12/2019.

34. En l'absence de définition officielle, MAIF s'appuie sur le référentiel du label Greenfin porté par l'État français. Elle considère que seuls les projets dédiés exclusivement à la transition énergétique et écologique, l'immobilier labellisé et les entreprises réalisant plus de 50 % de leur chiffre d'affaires dans ces activités intègrent la part verte de ses placements. À l'avenir, cette part verte pourra être amenée à évoluer substantiellement, notamment avec l'adoption d'une taxonomie verte européenne applicable à compter de 2022.
35. Pour des raisons de calendrier de publication, la donnée N – 1 est publiée sur cet indicateur. La donnée N sera publiée dans la Déclaration de Performance Extra-Financière N+1.

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

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

Description du risque

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

Politiques et engagements

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

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

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

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

Actions mises en œuvre

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

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

DÉCLARATION DE PERFORMANCE EXTRA-FINANCIÈRE 2020

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

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

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

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

Indicateur clé de performance

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

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

Informations additionnelles

2 chiffres clés sur les politiques d'investissement MAIF :

> 91 % de l'épargne collectée par MAIF VIE dans le cadre des contrats d'assurance vie gérés par MAIF sont également investis en tenant compte des enjeux ESG au 31/12/2020 ;

> 5 % de l'épargne investie dans le contrat Assurance vie Responsable et Solidaire est dédiée au financement de l'économie sociale et solidaire, à un fonds de microcrédit et à des obligations sociales ou durables (suite à la labellisation Finansol du fonds en euros ARS) au 30/09/2020.

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

8. LUTTE ANTICORRUPTION ET FRAUDE

Risque de fraude externe

Description du risque

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

Politiques et engagements

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

Actions mises en œuvre

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

Indicateur clé de performance

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

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

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

37. Sociétaires particuliers, associations et collectivités.
38. Sociétaires particuliers, associations et collectivités.

DÉCLARATION DE PERFORMANCE EXTRA-FINANCIÈRE 2020

Risque de corruption

Description du risque

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

Politiques et engagements

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

Actions mises en œuvre

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

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

À l'occasion de la mise à jour du Code de déontologie, un plan de communication a été mis en œuvre au dernier trimestre 2020. Ce dernier est constitué d'un kit de communication déployé en local et d'un e-learning sur la corruption disponible sur la plateforme de formation de l'entreprise. Dans un premier temps, cet e-learning sera facultatif avant d'être rendu obligatoire à l'ensemble des collaborateurs du groupe MAIF dès janvier 2021.

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

Une clause contractuelle a été intégrée aux contrats des intermédiaires et partenaires afin de leur indiquer que MAIF attache une importance toute particulière à la lutte contre la corruption et attend d'eux, en retour, qu'ils respectent leurs obligations au regard des lois et règlements relatifs à ces thématiques.
Enfin, un dispositif lanceurs d'alertes permettant de signaler une violation grave et manifeste de la loi ou du règlement est également accessible depuis mars 2018 sur l'Intranet pour les collaborateurs de MAIF, y compris occasionnels et extérieurs.

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

Indicateur clé de performance

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

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

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

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

Description du risque

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

Politiques et engagements

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

Actions mises en œuvre

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

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

Par ailleurs, toute personne en contact avec les sociétaires (mandataires et salariés des filières Contrats, Sinistres, Associations et Collectivités, Réseau des prestataires), quelle que soit la nature de son contrat de travail, doit se former à la lutte antiblanchiment par le biais d'une formation e-learning.

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

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

Indicateur clé de performance

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

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

DÉCLARATION DE PERFORMANCE EXTRA-FINANCIÈRE 2020

Note méthologique

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

CONTENU DE LA DÉCLARATION DE PERFORMANCE EXTRA-FINANCIÈRE

Les entreprises concernées par la réglementation précédemment citée doivent publier les éléments suivants :

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

COLLECTE DES DONNÉES, AUDIT ET PUBLICATION DES DONNÉES

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

À l'image des exercices précédents, le groupe MAIF utilise Reporting21, plateforme de collecte et de traitement des informations extra-financières, afin de collecter les données RSE du groupe. Les contributeurs métiers saisissent directement leurs données au sein de l'outil. L'activité de chaque indicateur est tracée et mémorisée, des éléments de preuve peuvent être intégrés à la plateforme, ce qui permet l'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.

40. Directive 2014/95/UE du Parlement européen et du Conseil du 22/10/2014, appliquée en droit français par le décret n° 2017-1265 du 09/08/2017, article L322-26-2-4 du Code du commerce.
41. Le périmètre est détaillé dans la section Le périmètre du reporting extra-financier.

LE PÉRIMÈTRE DE REPORTING RSE

Le périmètre du modèle d'affaires et des risques extra-financiers publiés dans la Déclaration de Performance Extra-Financière vise MAIF et les sociétés ayant un poids économique et social significatif au sein du groupe MAIF, et relevant des domaines assurantiel et bancaire, à savoir :
> MAIF VIE (anciennement Parnasse),
> Altima Assurances,
> Altima Courtage.
Ces filiales, retenues dans le périmètre groupe, servent directement l'activité et la stratégie MAIF en proposant des offres et services complémentaires aux sociétaires.

Le périmètre des politiques et des actions mises en place permettant de prévenir, identifier et atténuer la survenance des risques publiés dans la Déclaration de Performance Extra-Financière est celui de MAIF, hors filiales. Celui des indicateurs clefs mesurant la performance des politiques correspond à la MAIF et MAIF VIE, sauf mention contraire.

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

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

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

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

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

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

LE RAPPORT DES COMMISSAIRES AUX COMPTES

04

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 2020, 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 prévues par le Code de commerce et par le Code de déontologie de la profession de commissaire aux comptes sur la période du 1er janvier 2020 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.

Justification des appréciations – Points clés de l'audit

La crise mondiale liée à la pandémie de Covid-19 crée des conditions particulières pour la préparation et l'audit des comptes de cet exercice. En effet, cette crise et les mesures exceptionnelles prises dans le cadre de l'état d'urgence sanitaire induisent de multiples conséquences pour les entreprises, particulièrement sur leur activité et leur financement, ainsi que des incertitudes accrues sur leurs perspectives d'avenir. Certaines de ces mesures, telles que les restrictions de déplacement et le travail à distance, ont également eu une incidence sur l'organisation interne des entreprises et sur les modalités de mise en œuvre des audits.

C'est dans ce contexte complexe et évolutif que, 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 2020, 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 600,5 M€ soit 6 % 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 64,2 M€. 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 2020 pour un montant de 4 530 533 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.

LE RAPPORT

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

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

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

Vérifications spécifiques

Nous avons également procédé, conformément aux normes d'exercice professionnel applicables en France, aux vérifications spécifiques prévues par les textes légaux et réglementaires.

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

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 sur la situation financière et les comptes annuels adressés aux sociétaires, 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 441-6 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 société 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 29 mai 2017.

Désignation des commissaires aux comptes

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

Au 31 décembre 2020, le cabinet Mazars était dans la 5e année de sa mission sans interruption et le cabinet PricewaterhouseCoopers Audit dans la 18e 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.

LE RAPPORT

Rapport au comité d'audit

Nous remettons au comité d'audit un rapport 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.

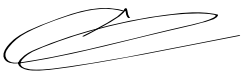
Parmi les éléments communiqués dans le rapport au comité d'audit figurent les risques d'anomalies significatives, que nous jugeons avoir été les plus importants pour l'audit des comptes annuels de l'exercice et qui constituent de ce fait les points clés de l'audit, qu'il nous appartient de décrire dans 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 Paris La Défense, le 13 avril 2021
Les commissaires aux comptes

PricewaterhouseCoopers Audit
Christine Billy

MAZARS
Olivier Leclerc



MAIF

LES RÉSOLUTIONS

05

LES RÉSOLUTIONS

Résolutions soumises à l'assemblée générale ordinaire du 26 juin 2021

Résolution n° 1

Approbation des comptes sociaux de l'exercice 2020 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 2020 et donne en conséquence au conseil d'administration quitus de sa gestion.

Résolution n° 2

Affectation du résultat de l'exercice 2020

L'exercice 2020 dégage un résultat comptable excédentaire, net d'impôt sur les sociétés, de cent quatre-vingt-quatre millions cent quatre-vingt-sept mille trois cent quarante-trois euros et neuf centimes (284 187 343,09 €).

L'assemblée générale décide d'affecter cet excédent :
- à la « Réserve pour l'achat d'œuvres originales d'artistes vivants » pour la somme de vingt mille sept cent quatre-vingt-cinq euros et quarante-deux centimes (20 785,42 €) ;
- en « Autres réserves » pour la somme de deux cent quatre-vingt-quatre millions cent soixante-six mille cinq cent cinquante-sept euros et soixante-sept centimes (284 166 557,67 €).

Résolution n° 3

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 20120).

Résolution n° 4

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 2020).

Résolution n° 5

Fixation d'une limite aux indemnités qui seront versées aux mandataires mutualistes en 2022

L'assemblée générale décide, qu'en 2022, le montant des indemnités versées aux mandataires mutualistes ne pourra dépasser 0,60 % du montant annuel des cotisations d'assurance émises par MAIF auprès de ses sociétaires au titre de l'exercice 2022.

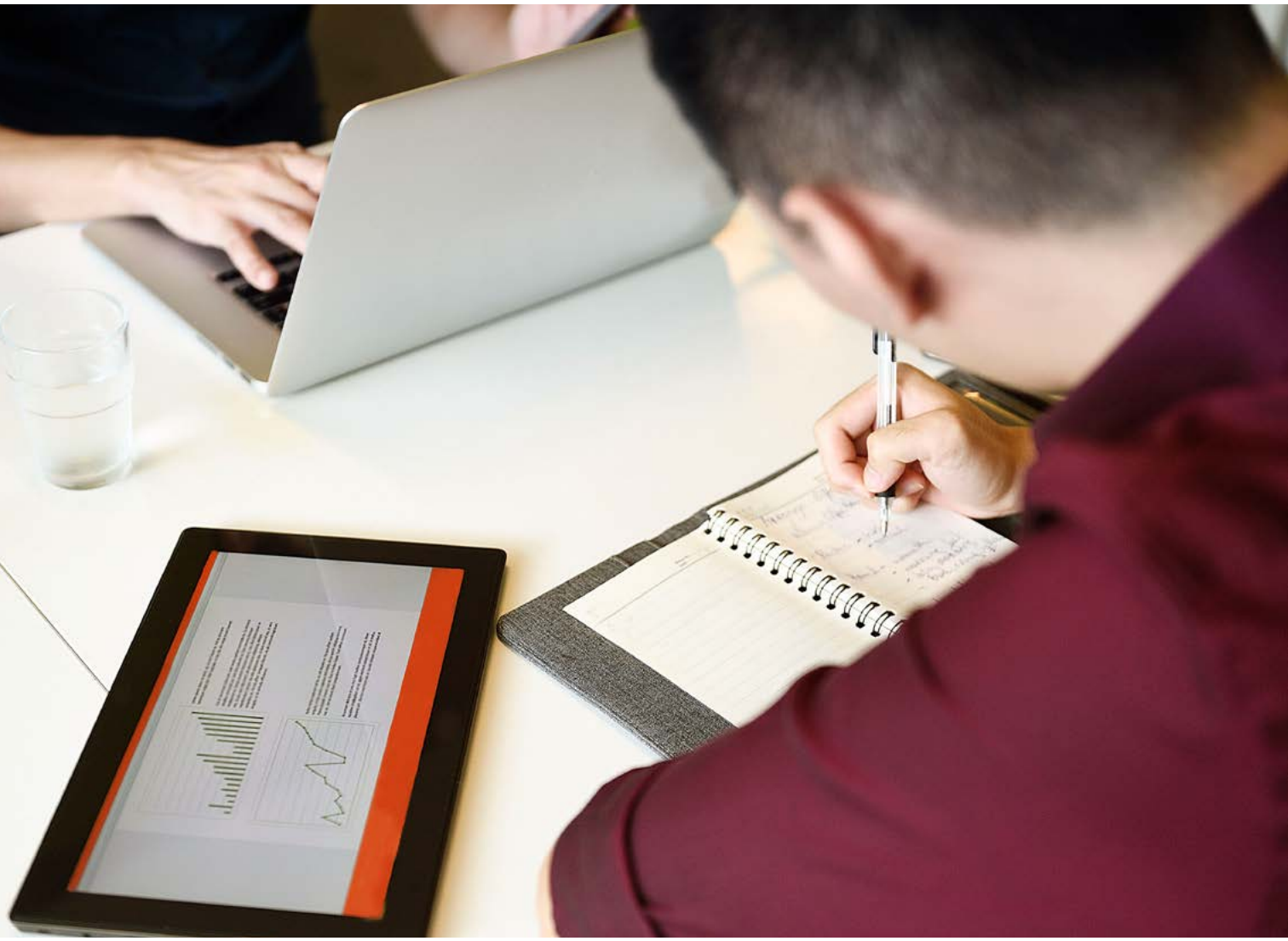
Résolution n° 6

Fixation d'une limite aux indemnités qui seront versées aux administrateurs en 2022

L'assemblée générale décide qu'en 2022, le montant des indemnités versées aux administrateurs, ne pourra dépasser 0,15 % du montant annuel des cotisations d'assurance émises par MAIF auprès de ses sociétaires au titre de l'exercice 2022.

LES ÉTATS FINANCIERS

06



LE BILAN MAIF AU 31 DÉCEMBRE 2020

ACTIF

Rubriques	N	N – 1	Variation N/N – 1
Actifs incorporels	**83 765**	**78 299**	**5 466**
Placements	**8 267 034**	**6 468 495**	**1 798 539**
Terrains et constructions	1 239 202	1 149 704	89 498
Placements dans les entreprises liées et avec lesquelles existe un lien de participation	600 464	698 073	– 97 609
Autres placements	6 426 685	4 620 015	1 806 670
Créances pour espèces déposées auprès des entreprises cédantes	683	703	– 20
Part des cessionnaires et rétrocessionnaires dans les provisions techniques	**475 969**	**265 197**	**210 772**
Provisions pour primes non acquises (non-vie)	7 114	89	7 025
Provisions pour sinistres (non-vie)	468 855	265 108	203 747
Créances	**190 036**	**385 089**	**– 195 053**
Créances nées d'opérations d'assurance directe	45 666	32 495	13 171
Primes acquises non émises et primes à annuler	*– 13 925*	*– 6 515*	*– 7 410*
Autres créances nées d'opérations d'assurance directe	*59 591*	*39 010*	*20 581*
Créances nées d'opérations de réassurance	28 588	13 001	15 587
Autres créances	115 782	339 593	– 223 811
Personnel	*296*	*413*	*– 117*
État, organismes de Sécurité sociale, collectivités publiques	*31 290*	*35 064*	*– 3 774*
Débiteurs divers	*84 196*	*304 116*	*– 219 920*
Autres actifs	**422 418**	**369 169**	**53 249**
Actifs corporels d'exploitation	44 822	39 791	5 031
Comptes courants et caisse	377 596	329 378	48 218
Comptes de régularisation – actif	**89 240**	**69 321**	**19 919**
Intérêts et loyers acquis non échus	46 325	35 852	10 473
Autres comptes de régularisation	42 915	33 469	9 446
Total de l'actif	**9 528 462**	**7 635 570**	**1 892 892**

Chiffres exprimés en milliers d'euros.

LE BILAN MAIF AU 31 DÉCEMBRE 2020

PASSIF

Rubriques	N	N – 1	Variation N/N – 1
Capitaux propres	**2 444 118**	**2 159 141**	**284 977**
Fonds d'établissement	281 689	280 899	790
Fonds d'établissement	*260 672*	*260 672*	
Fonds d'établissement - droits d'adhésion	*21 017*	*20 227*	*790*
Autres réserves	1 878 242	1 803 303	74 939
Réserve de sécurité	*946 582*	*946 582*	
Réserve pour fonds de développement des filiales et activités nouvelles	*428 696*	*428 696*	
Réserve de capitalisation			
Réserve achat d'œuvres originales d'artistes vivants	*630*	*602*	*28*
Autres réserves	*502 334*	*427 423*	*74 911*
Report à nouveau			
Résultat de l'exercice	284 187	74 939	209 248
Provisions techniques	**5 588 930**	**3 959 377**	**1 629 553**
Provisions pour primes non acquises (non-vie)	23 914	1 434	22 480
Provisions pour sinistres (non-vie)	4 530 533	3 190 276	1 340 257
Provisions d'égalisation	237 340	164 477	72 863
Autres provisions techniques (non-vie)	797 143	603 190	193 953
Provisions	**74 689**	**79 236**	**– 4 547**
Dettes pour dépôts en espèces reçues des cessionnaires	**15 238**	**1 468**	**13 770**
Autres dettes	**1 368 432**	**1 408 514**	**– 40 082**
Dettes nées d'opérations d'assurance directe	998 166	852 514	145 652
Dettes envers les sociétaires (contrats de mensualisation, cotisations perçues d'avance)	*981 098*	*841 286*	*139 812*
Autres dettes nées d'opérations d'assurance directe	*17 068*	*11 228*	*5 840*
Dettes nées d'opérations de réassurance	242	613	-371
Dettes envers les établissements de crédit	67 981	17 942	50 039
Autres dettes			
Autres emprunts, dépôts et cautionnements reçus	*480*	*486*	*– 6*
Personnel	*117 120*	*100 036*	*17 084*
État, organismes de Sécurité sociale, collectivités publiques	*79 990*	*92 737*	*– 12 747*
Créanciers divers	*104 453*	*344 186*	*– 239 733*
Comptes de régularisation – passif	**37 055**	**27 834**	**9 221**
Total du passif	**9 528 462**	**7 635 570**	**1 892 892**

Chiffres exprimés en milliers d'euros.

Engagements reçus et donnés	N	N – 1	Variation N/N – 1
Engagements reçus	**97 500**	**93 667**	**3 833**
Engagements donnés	**84 920**	**97 017**	**– 12 097**
Avals, cautions et garanties de crédit donnés	2 420	3 350	– 930
Autres engagements sur titres, actifs ou revenus			
Autres engagements donnés	82 500	93 667	– 11 167
Valeurs reçues en nantissement des cessionnaires et rétrocessionnaires	**103 715**	**63 785**	**39 930**

Chiffres exprimés en milliers d'euros.

LE COMPTE DE RÉSULTAT MAIF
AU 31 DÉCEMBRE 2020

Rubriques		Opérations brutes N	Cessions et rétrocessions N	Opérations nettes N	Opérations nettes N – 1
Cotisations acquises		**2 937 638**	**85 090**	**2 852 548**	**2 162 699**
Cotisations	+	2 941 237	85 885	2 855 352	2 162 724
Variation des primes non acquises	+/–	– 3 599	– 795	– 2 804	– 25
Produits des placements alloués	**+**	**329 682**		**329 682**	**104 054**
Autres produits techniques	**+**	**629**		**629**	**416**
Charges de sinistres		**2 496 460**	**178 916**	**2 317 544**	**1 869 160**
Prestations et frais payés	–	2 179 181	59 541	2 119 640	1 688 349
Charges des provisions pour sinistres	+/–	317 279	119 375	197 904	180 811
Charges des autres provisions techniques	**+/–**	**48 965**		**48 965**	**2 768**
Frais d'acquisition et d'administration		**477 952**	**1 925**	**476 027**	**318 268**
Frais d'acquisition	–	284 522		284 522	193 918
Frais d'administration	–	193 430		193 430	125 747
Commissions reçues des réassureurs	+		1 925	– 1 925	– 1 397
Autres charges techniques	**–**	**49 900**		**49 900**	**33 139**
Variation de la provision pour égalisation	**+/–**	**46 736**		**46 736**	**– 22 861**
Résultat technique de l'assurance non-vie		**147 936**	**– 95 751**	**243 687**	**66 695**

Chiffres exprimés en milliers d'euros.

Rubriques		Opérations N	Opérations N – 1
Résultat technique de l'assurance non-vie		**243 687**	**66 695**
Produits des placements		**573 954**	**200 889**
Revenus des placements	+	417 810	137 525
Autres produits des placements	+	4 312	4 523
Profits provenant de la réalisation de placements	+	151 832	58 841
Charges des placements		**81 861**	**33 787**
Frais de gestion interne et externe des placements et frais financiers	–	11 443	8 830
Autres charges des placements	–	30 307	18 417
Pertes provenant de la réalisation de placements	–	40 111	6 540
Produits des placements transférés	–	**329 682**	**104 054**
Autres produits non techniques	+	**714**	**659**
Autres charges non techniques	–	**19 037**	**15 492**
Résultat exceptionnel		**– 6 478**	**– 2 859**
Produits exceptionnels	+	4 532	527
Charges exceptionnelles	–	11 010	3 386
Participation des salariés et intéressement	–	**32 514**	**22 279**
Impôt sur les bénéfices	–	**64 596**	**14 833**
Résultat de l'exercice		**284 187**	**74 939**

Chiffres exprimés en milliers d'euros.

ANNEXE AUX COMPTES

SOMMAIRE

120 FAITS CARACTÉRISTIQUES DE L'EXERCICE

123 PRINCIPES COMPTABLES ET MODES D'ÉVALUATION RETENUS
Bilan
Hors bilan
Compte de résultat
Dérogation aux principes généraux
Changement de méthode et de présentation
Événements postérieurs à la date de clôture

132 INFORMATIONS SUR LES POSTES DU BILAN ET DU COMPTE DE RÉSULTAT
Bilan
Compte de résultat
Autres informations

Faits caractéristiques de l'exercice

Un exercice 2020 impacté par la crise sanitaire

L'année 2020 a été bouleversée par la pandémie Covid-19 qui a des impacts majeurs sur les personnes, l'économie et les marchés financiers.

Le groupe MAIF s'inscrit dans le cadre de la communication de la Fédération française de l'assurance (FFA) qui souligne que dans ce contexte de grande difficulté, les assureurs ont pris des mesures de soutien envers les particuliers et les entreprises les plus touchés par la crise. Ils se sont également engagés à participer à la relance du pays grâce à un plan d'investissement historique qui profitera en priorité aux PME et ETI françaises, ainsi qu'aux secteurs du tourisme et de la santé. Les assureurs, eux-mêmes impactés par la crise, sont pleinement mobilisés pour assurer une continuité d'activité durant cette période exceptionnelle et accompagner leurs assurés au quotidien.

Le groupe MAIF s'est mobilisé pour, à la fois, préserver la santé de tous, assurer le meilleur service aux sociétaires et garantir la continuité de ses activités.

Au niveau des comptes, les impacts de l'événement Covid-19 sont comptabilisés au bilan et au compte de résultat sans être isolés sur une ligne ou une colonne particulière.
MAIF retient l'approche ciblée, proposée par l'Autorité des normes comptables (ANC), pour décrire les impacts de la Covid-19 sur le bilan et sur le compte de résultat. Cette approche présente les principaux impacts jugés pertinents. En l'absence d'impact significatif sur les agrégats du bilan, seuls les principaux impacts sur le compte de résultat sont précisés :

- les gestes commerciaux qui prennent la forme d'un remboursement de primes sont comptabilisés en moins des « primes émises ». Ces diminutions de primes sont de 53,7 M€ hors taxes sur les contrats d'assurance (soient 72,2 M€ taxes d'assurance comprises) suite aux 100 M€ que MAIF a proposé de reverser à ses sociétaires détenteurs du contrat Vam (Véhicules à moteur), en lien avec la baisse de la sinistralité durant le confinement. MAIF a également pris en 2020 des mesures tarifaires pour 2021 favorables aux assurés avec notamment le maintien des cotisations du contrat Vam ;
- les indemnisations, mesures sanitaires et accords avec les réseaux de partenaires IARD, consenties suite à l'évènement Covid-19 sont comptabilisées en « charge de sinistres ». Elles représentent un surcoût de l'ordre de 35,2 M€. Les charges de sinistre sont également impactées par une baisse des fréquences générant une économie par rapport à l'activité habituelle de l'ordre de 250 M€, estimée par rapport au calcul prévisionnel 2020.
  Les charges de sinistres au titre des pertes d'exploitation et du provisionnement de la garantie en Responsabilité civile s'élèvent à 80,5 M€. Elles sont évaluées en combinant les charges des dossiers déclarés au 31 décembre 2020, et des estimations statistiques adaptées à ces préjudices ;
- les produits financiers sont impactés par une baisse de revenus sur les fonds immobiliers et par des dépréciations d'actifs pour un montant de l'ordre de 7,6 M€, estimés par rapport au calcul prévisionnel 2020. Cette crise sanitaire a eu une incidence sur l'environnement économique, notamment sur la santé des entreprises les plus fragiles, avec un impact difficilement chiffrable sur les placements correspondants. Les taux obligataires très bas, dont le taux OAT (Obligations assimilables du Trésor) 10 ans à - 0,34 % en fin d'année, ont conforté l'orientation vers plus d'investissements corporate que souverains, impliquant plus d'exposition aux risques. Cette crise a également impacté les filiales de la MAIF ;
- la contribution au profit du fonds de solidarité créé par l'État est comptabilisée en « charges exceptionnelles », pour un montant de 7,7 M€ ;

- les charges de fonctionnement (frais généraux), sont caractérisées notamment par le maintien des salaires (MAIF n'ayant pas fait appel à la mesure de chômage partiel), des surcoûts d'équipement informatique pour le travail à distance et de fournitures pour la sécurité sanitaire (masques, gel…) pour 6,2 M€ et des économies de charges notamment relatives aux déplacements et aux événements non effectués de l'ordre de 16 M€ estimés par rapport au calcul prévisionnel 2020.

Comme chaque année, conformément au règlement comptable ANC n° 2015-11, une revue d'ensemble des provisions constituées est mise en œuvre pour vérifier que les provisions techniques sont suffisantes. La provision pour primes non acquises, la provision pour sinistres survenus non encore déclarés, n'ont pas nécessité d'adaptation de leur modalité de détermination.
Les informations disponibles à la date d'arrêté des comptes nous permettent de préciser qu'il n'y a pas de remise en cause de la continuité d'exploitation de notre activité.
Notre groupe qui répond aux exigences réglementaires de solvabilité 2 au 31 décembre 2020, suivra les impacts de l'évolution de la situation sur ses ratios de couverture.

L'exercice 2020 est également marqué par la fusion de FILIA-MAIF avec MAIF, avec un effet rétroactif comptable et fiscal au 1er janvier 2020

Le conseil d'administration MAIF du 18 mars 2020 a validé le projet d'ouverture des statuts MAIF, approuvé ensuite par l'assemblée générale extraordinaire du 11 juillet 2020.
Les conseils MAIF et FILIA-MAIF du 1er avril 2020 ont validé le projet de fusion par voie d'absorption de FILIA-MAIF par MAIF. Les assemblées générales extraordinaires de FILIA-MAIF et MAIF ont approuvé cette fusion, respectivement les 24 juin et 11 juillet 2020.

Enfin, la décision d'approbation par l'ACPR du transfert par voie de fusion du portefeuille de FILIA-MAIF, a été publiée au Journal Officiel le 31 décembre 2020, rendant la fusion juridiquement effective au 31 décembre 2020.
Cette fusion s'inscrit dans l'ambition d'établir une communauté unique, et ainsi de faire entrer les adhérents FILIA-MAIF dans le modèle mutualiste reposant notamment sur leur participation à la vie démocratique. Une structure unique permet de surcroît des économies d'échelle et favorise l'agilité du groupe.

Un effet rétroactif comptable et fiscal au 1er janvier 2020 a été donné à cette opération qui a été réalisée à la valeur nette comptable, FILIA-MAIF étant une société entièrement détenue par MAIF.

Un boni de fusion de 227 M€ a été dégagé, il s'agit de la différence entre la valeur de l'actif net apporté (358 M€) et la valeur des titres annulés (131 M€). Ce boni, correspondant aux résultats accumulés et non distribués par FILIA-MAIF, a été comptabilisé en produits financiers.
Cette opération n'a pas d'impact significatif sur les comptes consolidés du groupe dans la mesure où FILIA-MAIF fait partie du périmètre de consolidation.
Selon leur pertinence, des informations comparatives de l'exercice précédent (pro forma) et les impacts sur les comptes de l'exercice, sont données dans les différentes parties de l'annexe aux comptes.

Le résultat MAIF 2020 par rapport au proforma 2019

Le chiffre d'affaires brut 2020 de MAIF atteint 2 938 M€, en hausse de 26 M€ (+ 1 %), bénéficiant notamment de la hausse des mesures tarifaires, principalement sur les contrats Vam et Habitation, de la croissance du portefeuille, compensé par le remboursement de cotisations aux sociétaires détenteurs du contrat Vam évoqué précédemment.

Les marchés financiers ont connu une année exceptionnelle marquée avant tout par la pandémie, mais également par l'épilogue du Brexit et l'élection américaine. Dans ce contexte, les autorités monétaires et les gouvernements ont mis en place des mesures exceptionnelles pour assurer que le ralentissement de l'économie reste transitoire.

Au 31 décembre, l'année s'est clôturée sur une note optimiste grâce au vaccin contre la Covid 19. Les marchés européens clôturent malgré tout l'année sur une baisse de 4 % (indice Stoxx Europe 600). Quant aux taux d'intérêts, ils restent encore fortement négatifs sur des niveaux de - 0,34 % pour l'OAT 10 ans allégeant ainsi le fardeau de la dette publique qui ne cesse d'augmenter depuis le début de la crise sanitaire.
Les produits nets des placements ressortent à 502 M€, en forte hausse de 281 millions d'euros liée à la réalisation de produits exceptionnels avec le boni de fusion FILIA-MAIF et à plusieurs cessions d'immobiliers.

La charge globale de sinistres est en légère hausse (+ 2 %, + 32 millions d'euros) à 2 110 M€. La forte baisse des fréquences (- 22 % en VAM) liée à la crise sanitaire ne couvre pas en totalité la charge de l'exercice : la hausse des coûts moyens en Automobile et Habitation, le niveau élevé de sécheresse sur l'exercice en cours et les exercices antérieurs, et l'actualisation de l'évaluation des préjudices indemnisés en rentes et en capital dans un contexte financier de taux bas.

Le montant des frais généraux nets de commissions s'élève à 932 M€ en hausse par rapport à 2019 conséquence notamment de l'adaptation du régime de retraites liée à l'évolution de la réglementation, compensant en partie la baisse des charges externes principalement liée à la Covid.

Les charges nettes diverses s'élèvent à 114 M€ en hausse de 30 M€ principalement liée à une hausse de la charge d'impôt sur les sociétés.

Le résultat net comptable de MAIF s'établit à 284 M€, en hausse de 185 millions d'euros par rapport à 2019. Retraité du boni de fusion FILIA-MAIF, le résultat net comptable de MAIF s'élèverait à 57 M€, en baisse de 42 M€ par rapport à 2019.

Principes comptables et mode 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 1er 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.

ANNEXE AUX COMPTES

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 ou non 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°, 2°, 2° bis et 2° 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 classées 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.

ANNEXE AUX COMPTES

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 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 multicritères :

- il existait d'ores et déjà une dépréciation sur cette ligne de placement à l'arrêté précédent ;
- le placement a été constamment en situation de moins-value latente significative au regard de sa valeur comptable sur la période de 6 mois consécutifs précédant l'arrêté ;
- il existe des indices objectifs permettant de prévoir que l'entreprise ne pourra recouvrer tout ou partie de la valeur comptable du placement, notamment :
  - la baisse significative des indicateurs représentatifs du marché ou du secteur d'activité auquel appartient le placement ;
  - l'évolution défavorable des indicateurs d'analyse fondamentaux du placement ;
  - les difficultés de cession de ce placement.

La valeur d'inventaire des titres présentant une présomption de dépréciation durable s'analyse, de manière prospective, comme la valeur recouvrable de ces placements, déterminée en prenant en compte la capacité de l'entreprise à les détenir à un horizon envisagé (gestion actif/passif, *cash 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 sur 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 des primes au 1er 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 évaluées 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.

ANNEXE AUX COMPTES

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) majoré de 10 points de base, sans que ce plafond ne puisse être supérieur à 3,5 %. Dans le cas où le taux moyen au cours des 24 derniers mois des emprunts de l'État français, majoré de 10 points de base, est négatif, l'entreprise d'assurance retient, en fonction de la situation considérée, un taux d'actualisation inférieur ou égal à zéro et en donnera une information sur les modalités de détermination de ce taux retenu, 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 un plafond égal à 75 % du taux moyen au cours des vingt-quatre derniers mois des emprunts de l'État, sans que ce plafond ne puisse être supérieur à 4,5 %. Dans le cas où le taux moyen des vingt-quatre derniers mois des emprunts d'État français est négatif, l'entreprise d'assurance retient, en fonction de la situation considérée, un taux d'actualisation inférieur ou égal à zéro. L'entreprise d'assurance donne une information sur les modalités de détermination du taux retenu.

La provision mathématique de certains contrats intègre également un taux de revalorisation de ces rentes à charge de l'assureur, fixé selon les articles 143-2 et 143-12 du règlement ANC n° 2015-11.
Les provisions mathématiques ainsi calculées sont majorées d'un chargement au titre des frais généraux affectés à la gestion des rentes déterminé en appliquant au nombre de rentes restant à servir :
- d'une part, une estimation de survie à partir des tables viagères des nombres de dossiers par année de gestion ;
- et, d'autre part, les frais de gestion unitaires déterminés à partir des données de la comptabilité analytique.

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

Provisions pour égalisation

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

Provision pour risque d'exigibilité

En application de l'article R 343-5, cette provision est constituée dès lors que globalement, les placements relevant de l'article R 343-10, à l'exception des valeurs amortissables que l'entreprise d'assurance a la capacité et l'intention de détenir jusqu'à leur maturité, ont une valeur de réalisation inférieure à leur valeur nette comptable.
La dotation annuelle est égale au tiers du montant de la moins-value latente nette globale, sans que cette dotation puisse conduire à ce que le montant total de la provision inscrite au bilan excède le montant de la moins-value nette globale constatée sur ces placements.

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

Note 10 : Provisions

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

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

Il n'a pas été comptabilisé de provision pour gros entretien ou grandes visites car il n'a pas été identifié de dépenses importantes et/ou de dépenses faisant l'objet de programmes pluriannuels, en application de lois, règlements ou de pratiques constantes de l'entreprise.
Un amortissement dérogatoire est comptabilisé lorsque l'administration fiscale autorise un amortissement plus rapide que l'amortissement comptable.

Hors bilan

L'entreprise a recensé les engagements reçus et donnés selon les dispositions en vigueur. Leur nature et leur montant sont précisés dans la note 37.

Compte de résultat

Note 11 : Cotisations

Les primes correspondent aux primes émises nettes d'annulations.
La date d'échéance des cotisations est fixée au 1er 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.

ANNEXE AUX COMPTES

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 26 494 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 : Changements du fait de nouvelles réglementations comptables

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

Afin de regrouper les activités de certaines filiales au sein de MAIF, le conseil d'administration du 18 novembre 2020 a validé les modalités de transferts suivantes :

- pour le GIE Aud-ace, la modalité de transfert privilégiée a été une dissolution suivie de la liquidation de la société. La première étape de dissolution a eu lieu avant le 31 décembre 2020, suivie d'une phase de liquidation à partir de janvier 2021. Les montants du bilan du GIE ne sont pas significatifs ;
- pour les autres filiales, la modalité de transfert choisie a été la transmission universelle du patrimoine (ci-après "TUP") des cinq sociétés MAIF Horizon, MExcub, MAIF Alpha, MAIF Financement Participatif et SCI Locamut (les « Sociétés TUPées ») à MAIF. La confusion du patrimoine de ces filiales a été effective le 2 janvier 2021 après l'expiration du délai d'opposition des créanciers.

La transmission de patrimoine et la disparition de la personnalité morale s'est traduite par l'élimination des titres de participation de ces filiales dans les comptes de MAIF en contrepartie de leur actif net comptable. La différence entre la valeur nette comptable des titres de participation et l'actif net comptable des filiales a été reconnue dans MAIF comme un mali et/ou un boni de confusion.

- Au titre de l'arrêté des comptes 2020, les titres de participations des filiales ont fait l'objet d'une dépréciation alignant la valeur nette comptable des titres avec l'actif net comptable des filiales. Ainsi aucun mali significatif de confusion ne sera comptabilisé dans les comptes 2021.
- Un boni de confusion de la SCI Locamut, de l'ordre de 11 348 milliers d'euros correspondant aux résultats accumulés non distribués, sera comptabilisé dans les comptes 2021.

ANNEXE AUX COMPTES

Informations sur les postes du bilan et du compte de résultat

Les données financières présentées ci-après sont exprimées en milliers d'euros.
Le bilan et le compte de résultat sont présentés ci-dessous avec les données du proforma 2019 tenant compte de la fusion MAIF/FILIA-MAIF.

A - ACTIF	2020	2019 Proforma	Variation
Actifs incorporels	83 765	78 299	5 466
Placements	8 267 034	7 909 443	357 591
Part des cessionnaires et rétrocessionnaires dans les provisions techniques	475 969	355 799	120 170
Créances	190 036	188 500	1 536
Autres actifs	422 418	439 364	– 16 946
Comptes de régularisation - Actif	89 240	85 650	3 590
Total de l'Actif	**9 528 462**	**9 057 054**	**471 408**

B - PASSIF	2020	2019 Proforma	Variation
Capitaux propres	2 444 118	2 386 433	57 685
Provisions techniques	5 588 930	5 172 351	416 579
Provisions	74 689	81 251	– 6 562
Dettes pour dépôts en espèces reçues des cessionnaires	15 238	8 909	6 329
Autres dettes	1 368 432	1 370 249	– 1 817
Comptes de régularisation - Passif	37 055	37 861	– 806
Total du Passif	**9 528 462**	**9 057 054**	**471 408**

C - TABLEAU DES ENGAGEMENTS RECUS ET DONNES	2020	2019 Proforma	Variation
Engagements reçus	122 495	95 667	26 828
Engagements donnés	109 915	99 017	10 898
Valeurs reçues en nantissement des cessionnaires et rétrocessionnaires	103 715	106 473	– 2 758

I - COMPTE TECHNIQUE DE L'ASSURANCE NON-VIE		Opérations nettes 2020	Opérations nettes 2019 Proforma
Cotisations acquises		2 852 548	2 829 791
Produits des placements alloués	+	329 682	138 210
Autres produits techniques	+	629	416
Charges de sinistres		2 317 544	2 379 084
Charges des autres provisions techniques	+/–	48 965	20 445
Frais d'acquisition et d'administration		476 027	437 873
Autres charges techniques	–	49 900	38 277
Variation de la provision pour égalisation	+/–	46 736	– 23 642
Résultat technique de l'assurance non-vie		**243 687**	**116 381**

III - COMPTE NON TECHNIQUE		2020	2019 Proforma
Résultat technique de l'assurance non-vie		243 687	116 381
Produits des placements		573 954	251 917
Charges des placements		81 861	39 697
Produits des placements transférés	–	329 682	138 210
Autres produits non techniques	+	714	730
Autres charges non techniques	–	19 037	18 052
Résultat exceptionnel		– 6 478	– 2 914
Participation des salariés et intéressement	–	32 514	23 577
Impôt sur les bénéfices	–	64 596	47 179
Résultat de l'exercice		**284 187**	**99 400**

ANNEXE AUX COMPTES

Bilan

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

Rubriques	Valeur brute N – 1	Apport FILIA-MAIF	Acquisitions Augmentations Transferts	Cessions Diminutions Transferts	Valeur brute N
Actifs incorporels	**223 286**		**37 271**	**17 429**	**243 128**
Frais d'établissement					
Autres immobilisations incorporelles	223 286		37 271	17 429	243 128
Terrains et constructions	**1 537 966**	**131 088**	**316 626**	**347 631**	**1 638 049**
Immobilisations	742 875		293 544	282 614	753 805
Parts de sociétés	795 091	131 088	23 082	65 017	884 244
Titres de propriété	**730 274**	**3**	**50 099**	**131 115**	**649 261**
Entreprises avec lesquelles existe un lien de participation	148 652	3	27 074		175 729
Entreprises liées	581 622		23 025	131 115	473 532
Autres placements	**4 621 857**	**1 442 260**	**2 192 876**	**1 828 513**	**6 428 480**
Créances pour espèces chez cédantes	**703**		**2 283**	**2 303**	**683**
Actifs corporels d'exploitation	**163 762**		**22 072**	**11 394**	**174 440**
Total	7 277 848	1 573 351	2 621 227	2 338 385	9 134 041

Note 19 : Amortissements et dépréciations

Mouvements de l'exercice					
Rubriques	**Amortissements ou dépréciations cumulés N – 1**	**Apport FILIA-MAIF**	**Dotations de l'exercice Transferts**	**Reprises de l'exercice Transferts**	**Amortissements ou dépréciations N**
Actifs incorporels	**144 987**		**17 041**	**2 665**	**159 363**
Frais d'établissement					
Autres immobilisations incorporelles	144 987		17 041	2 665	159 363
Terrains et constructions	**388 262**	**1 292**	**32 503**	**23 210**	**398 847**
Immobilisations	381 192		26 806	22 673	385 325
Parts de sociétés	7 070	1 292	5 697	537	13 522
Titres de propriété	**32 201**		**16 596**		**48 797**
Entreprises avec lesquelles existe un lien de participation	32 201		16 596		48 797
Entreprises liées					
Autres placements	**1 842**		**2**	**49**	**1 795**
Créances pour espèces chez cédantes					
Actifs corporels d'exploitation	**123 971**		**13 166**	**7 519**	**129 618**
Total	691 263	1 292	79 308	33 443	738 420

Montants cumulés				
Rubriques	**Valeur brute en fin d'exercice**	**Amortissements**	**Dépréciations**	**Valeur nette en fin d'exercice**
Actifs incorporels	**243 128**	**159 363**		**83 765**
Frais d'établissement				
Autres immobilisations incorporelles	243 128	159 363		83 765
Terrains et constructions	**1 638 049**	**385 206**	**13 641**	**1 239 202**
Immobilisations	753 805	385 206	119	368 480
Parts de sociétés	884 244		13 522	870 722
Titres de propriété	**649 261**		**48 797**	**600 464**
Entreprises avec lesquelles existe un lien de participation	175 729		48 797	126 932
Entreprises liées	473 532			473 532
Autres placements	**6 428 480**		**1 795**	**6 426 685**
Créances pour espèces chez cédantes	**683**			**683**
Actifs corporels d'exploitation	**174 440**	**129 618**		**44 822**
Total	9 134 041	674 187	64 233	8 395 621

ANNEXE AUX COMPTES

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	Valeur Nette N – 1 Proforma	Valeur de réalisation N – 1 Proforma
I. Placements et instruments financiers à terme[1]							
1. Placements immobiliers et placements immobiliers en cours*	1 638 049	1 239 202	1 437 778	1 149 704	1 407 406	1 279 499	1 552 400
2. Actions et autres titres à revenu variable autres que les parts d'OPCVM*	652 045	603 248	1 064 501	696 616	1 492 510	570 949	1 051 333
3. Parts d'OPCVM (autres que celles visées en 4)*	934 277	932 482	1 287 421	614 784	864 871	724 214	1 019 081
4. Parts d'OPCVM détenant exclusivement des titres à revenu fixe*	1 053 425	1 053 425	1 204 748	816 016	893 198	1 002 002	1 098 756
5. Obligations et autres titres à revenu fixe*	4 157 133	4 134 312	4 486 109	2 935 661	3 154 094	4 010 823	4 309 052
6. Prêts hypothécaires*							
7. Autres prêts et effets assimilés*	21 508	21 508	21 508	20 606	20 606	20 606	20 606
8. Dépôts auprès des entreprises cédantes*	5 036	5 036	10 176	5 082	10 124	5 688	11 380
9. Dépôts (autres que ceux visés au 8) et cautionnements en espèces et autres placements	255 000	255 000	255 000	215 000	215 000	275 000	275 000
**Dont placements effectués dans l'OCDE*	*8 716 473*	*8 244 213*	*9 767 241*	*6 453 469*	*8 057 809*	*7 888 781*	*9 337 608*
**Dont placements effectués hors OCDE*							
10. Actifs représentatifs de contrats en unités de compte : – 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)	**8 716 473**	**8 244 213**	**9 767 241**	**6 453 469**	**8 057 809**	**7 888 781**	**9 337 608**

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

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

Rubriques	Valeur brute N	Valeur nette N	Valeur de réalisation N	Valeur nette N – 1	Valeur de réalisation N – 1	Valeur Nette N – 1 Proforma	Valeur de réalisation N – 1 Proforma
I. Placements et instruments financiers à terme[1]							
12- Total (lignes 1 à 11)	8 716 473	8 244 213	9 767 241	6 453 469	8 057 809	7 888 781	9 337 608
a. dont :							
Placements évalués selon l'article R 343-9 et instruments financiers à terme rattachés :	4 088 520	4 065 699	4 417 496	2 873 098	3 091 531	3 948 260	4 246 489
– dont décote non encore amortie		43 297		25 715		41 433	
– dont prime de remboursement non reprise		16 973		13 174		13 628	
Placements évalués selon l'article R 343-10 et instruments financiers à terme rattachés	4 627 953	4 178 514	5 349 745	3 580 371	4 966 278	3 940 521	5 091 119
Placements évalués selon l'article R 343-13 et instruments financiers à terme rattachés							
Placements évalués selon l'article R 343-11 et instruments financiers à terme rattachés							
Autres instruments financiers à terme							
b. dont, pour les entreprises visées à l'article L 310-1 du Code des assurances :							
Valeurs affectables à la représentation des provisions techniques autres que celles visées ci-dessous	8 711 437	8 239 177	9 757 065	6 448 387	8 047 685	7 883 093	9 326 228
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)	5 036	5 036	10 176	5 082	10 124	5 688	11 380
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)	**355 930**	**355 930**	**355 930**	**347 143**	**347 143**	**419 779**	**419 779**
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.

ANNEXE AUX COMPTES

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

Rubriques	Valeur brute N	Valeur nette N	Valeur de réalisation N	Valeur nette N – 1	Valeur de réalisation N – 1	Valeur Nette N – 1 Proforma	Valeur de réalisation N – 1 Proforma
Immeubles d'exploitation	**722 252**	**363 800**	**424 472**	**356 549**	**413 938**	**356 549**	**413 938**
Droits réels	712 547	354 095	403 419	346 844	403 419	346 844	403 419
Parts des sociétés immobilières ou foncières[1]	9 705	9 705	21 053	9 705	10 519	9 705	10 519
Autres immobilisations	**915 797**	**875 402**	**1 013 306**	**793 155**	**993 468**	**922 950**	**1 138 462**
Droits réels	41 258	14 385	39 130	14 839	39 130	14 839	39 130
Parts des sociétés immobilières ou foncières[1]	874 539	861 017	974 176	778 316	954 338	908 111	1 099 332
Total	**1 638 049**	**1 239 202**	**1 437 778**	**1 149 704**	**1 407 406**	**1 279 499**	**1 552 400**
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	**190 036**	**193 682**	**– 3 764**	**118**	**385 089**	**359 187**	**19 225**	**6 677**
Créances nées d'opérations d'assurance directe	**45 666**	**51 909**	**– 6 243**		**32 495**	**35 191**	**– 2 696**	
Primes à annuler	– 13 925	– 7 682	– 6 243		– 6 515	– 3 770	– 2 745	
Autres créances nées d'opérations d'assurance directe	59 591	59 591			39 010	38 961	49	
Créances nées d'opérations de réassurance	**28 588**	**28 588**			**13 001**	**13 001**		
Autres créances	**115 782**	**113 185**	**2 479**	**118**	**339 593**	**310 995**	**21 921**	**6 677**
Personnel	296	194		102	413	309		104
État, organismes de Sécurité sociale, collectivités publiques	31 290	28 708	2 582		35 064	18 239	16 825	
Débiteurs divers	84 196	84 283	– 103	16	304 116	292 447	5 096	6 573
Dettes pour dépôts	**15 238**		**15 238**		**1 468**		**1 468**	
Autres dettes	**1 368 432**	**1 367 815**	**617**		**1 408 514**	**1 407 334**	**993**	**187**
Dettes nées d'opérations d'assurance directe	**998 166**	**998 082**	**84**		**852 514**	**852 434**	**80**	
Dettes envers les sociétaires	981 098	981 098			841 286	841 286		
Autres dettes nées d'opérations d'assurance directe	17 068	16 984	84		11 228	11 148	80	
Dettes nées d'opérations de réassurance	**242**	**242**			**613**	**613**		
Dettes envers les établissements de crédit	**67 981**	**67 981**			**17 942**	**17 942**		
Autres dettes	**302 043**	**301 510**	**533**		**537 445**	**536 345**	**913**	**187**
Autres emprunts, dépôts et cautionnements reçus	480		480		486		486	
Personnel	117 120	117 120			100 036	100 036		
État, organismes de Sécurité sociale, collectivités publiques	79 990	79 990			92 737	92 737		
Créanciers divers	104 453	104 400	53		344 186	343 572	427	187

Avec la fusion de FILIA-MAIF avec MAIF, les postes Débiteurs divers et Créanciers divers ne sont plus impactés en 2020 (Montant N) par les opérations de refacturation entre MAIF et FILIA-MAIF.

ANNEXE AUX COMPTES

Note 22 : Montant des participations et parts dans des entreprises liées 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	41 948		18 926	
FILIA-MAIF			131 110	
Inter Mutuelles Assistance		28 083		24 770
MAIF VIE	247 734		247 737	

Les variations s'expliquent par l'annulation des titres FILIA-MAIF pour 131 110 milliers d'euros du fait de la fusion et les augmentations de capital d'Altima Assurances pour 23 022 milliers d'euros et d'IMA pour 2 249 milliers d'euros.
La valeur nette des titres IMA détenus par FILIA-MAIF au 31 décembre 2019 étaient de 1 064 milliers d'euros.

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 SA – 275 rue du Stade - 79180 Chauray	49 988	10 193 [1]	100,00 %	41 948	41 948
DE HAAN INVEST SA – 46 Boulevard de la Woluwe 1200 Woluwe-Saint-Lambert Belgique	38 000	3 887 [1]	52,63 %	20 000	20 000
Delta Port Zelande SAS – 153 rue du Faubourg Saint-Honoré 75008 Paris	6 395	– 81 [1]	72,76 %	4 653	4 653
Immo Pan Europe SAS – 200 avenue Salvador Allende 79000 Niort	3 815	73 206 [1]	64,00 %	48 650	48 650
Locamut I SCI – 200 avenue Salvador Allende - 79000 Niort	9 700	– 6 738 [1]	100,00 %	9 705	9 705
MAIF Avenir SAS – 200 avenue Salvador Allende - 79000 Niort	250 000	– 40 526 [1]	100,00 %	156 250	156 250
MAIF Connect SAS – 61 rue de la Gare - 79027 Niort	6 453	[1]	100,00 %	10 970	8 120
MAIF Horizon SAS – 200 avenue Salvador Allende - 79000 Niort	6 919	– 2 762 [1]	100,00 %	30 500	2 582
MAIF Interface SAS – 200 avenue Salvador Allende - 79000 Niort	20 715	– 11 646 [1]	100,00 %	15 292	2 356
MAIF Investissement Social et Solidaire SAS 200 avenue Salvador Allende - 79000 Niort	24 200	– 144 [1]	100,00 %	24 200	24 200
MAIF Solutions Financières SAS 100 avenue Salvador Allende - 79000 Niort	6 659	4 702 [1]	100,00 %	6 659	6 659
MAIF VIE SA – 50 avenue Salvador Allende - 79029 Niort	122 000	411 711 [1]	99,99 %	247 734	247 734
Mexcub SAS – 200 avenue Salvador Allende - 79000 Niort	7 015	– 1 204 [1]	100,00 %	3 515	1 292
Numa SAS – 39 rue du Caire - 75002 Paris	302	5 233 [2]	100,00 %	19 011	19 011
Delta Immo OPCI – 200 avenue Salvador Allende - 79000 Niort	362 699	227 274 [1]	67,28 %	364 009	364 009
Delta Loisirs Évasion OPCI – 167 quai Bataille Stalingrad 92130 Issy-Les Moulineaux	91 443	– 1 742 [1]	56,00 %	48 553	48 553
2. Participations (10 à 50 % au moins du capital détenu par la société)					
Ima SA – 118 avenue de Paris - 79033 Niort	37 410	88 310 [1]	28,83 %	28 083	28 083
Pasteur 1,2,3 SCI – 83-85 avenue Marceau - 75016 Paris	14 365	76 378 [2]	10,25 %	20 661	20 661
Services Seniors Invest SCI – 8 rue Bellini - 75116 Paris	2 541	22 400 [1]	28,56 %	7 257	7 257
Socram Banque SA – 2 rue du 24 Février - 79095 Niort	70 000	155 044 [2]	20,00 %	32 389	30 000
Trevins Immobilier SCI – 33 avenue du Maine BP 155 - 75755 Paris	22 189	– 15 933 [1]	42,86 %	6 657	4 161
Campus Immo G OPCI – 2 bis boulevard Euroméditerranée 13002 Marseille	78 208	– 1 823 [1]	31,07 %	22 800	22 800
Club France Retail Invest OPCI – 153 rue Saint-Honoré - 75001 Paris	48 830	– 825 [1]	18,52 %	10 000	10 000
Fresh Invest Real Estate OPCI – 9 avenue Matignon - 75008 Paris	100 158	270 [2]	11,45 %	10 076	10 076
Les Miroirs OPCI – 36 rue de Naples - 75008 Paris	130 064	– 5 461 [2]	10,60 %	14 800	14 800
Residial Cat. F OPCI – 9 rue Jadin - 75017 Paris	78 970	[2]	35,00 %	13 020	13 020
Sunlight OPCI –128 boulevard Raspail - 75006 Paris	98 490	– 4 210 [2]	10,00 %	8 145	8 145
B - Renseignements globaux concernant les autres filiales ou participations					
1- Filiales					
a- françaises				2 236	1 755
b- étrangères					
1- Participations					
a- françaises				5 652	5 652
b- étrangères					

1 - Chiffres 2020 provisoires.
2 - Chiffres 2019.

ANNEXE AUX COMPTES

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 SA – 275 rue du Stade - 79180 Chauray			23 422 [1]	– 6 156 [1]	
DE HAAN INVEST SA – 46 Boulevard de la Woluwe 1200 Woluwe-Saint-Lambert Belgique			2 020 [1]	1 055 [1]	
Delta Port Zelande SAS – 153 rue du Faubourg Saint-Honoré 75008 Paris	13 496		803 [1]	572 [1]	419
Immo Pan Europe SAS – 200 avenue Salvador Allende 79000 Niort			[1]	8 912 [1]	
Locamut I SCI – 200 avenue Salvador Allende - 79000 Niort			335 [1]	18 091 [1]	
MAIF Avenir SAS – 200 avenue Salvador Allende - 79000 Niort			327 [1]	– 18 066 [1]	
MAIF Connect SAS – 61 rue de la Gare - 79027 Niort			1 978 [1]	– 2 249 [1]	
MAIF Horizon SAS – 200 avenue Salvador Allende - 79000 Niort	1 500		129 [1]	– 1 575 [1]	
MAIF Interface SAS – 200 avenue Salvador Allende - 79000 Niort			19 [1]	– 1 280 [1]	
MAIF Investissement Social et Solidaire SAS 200 avenue Salvador Allende - 79000 Niort			[1]	429 [1]	
MAIF Solutions Financières SAS 100 avenue Salvador Allende - 79000 Niort			14 265 [1]	1 648 [1]	1 300
MAIF VIE SA – 50 avenue Salvador Allende - 79029 Niort			736 669 [1]	5 042 [1]	
Mexcub SAS – 200 avenue Salvador Allende - 79000 Niort			[1]	– 1 018 [1]	
Numa SAS – 39 rue du Caire - 75002 Paris			5 853 [2]	– 1 968 [2]	
Delta Immo OPCI – 200 avenue Salvador Allende - 79000 Niort			83 533 [1]	74 898 [1]	56 401
Delta Loisirs Évasion OPCI – 167 quai Bataille Stalingrad 92130 Issy-Les Moulineaux			3 592 [1]	3 483 [1]	1 604
2. Participations (10 à 50 % au moins du capital détenu par la société)					
Ima SA – 118 avenue de Paris - 79033 Niort			[1]	303 [1]	
Pasteur 1,2,3 SCI – 83-85 avenue Marceau - 75016 Paris			20 455 [2]	7 549 [2]	1 495
Services Seniors Invest SCI – 8 rue Bellini - 75116 Paris			4 018 [1]	1 652 [1]	317
Socram Banque SA – 2 rue du 24 Février - 79095 Niort			67 463 [2]	4 827 [2]	
Trevins Immobilier SCI – 33 avenue du Maine BP 155 - 75755 Paris			1 480 [1]	– 86 [1]	
Campus Immo G OPCI – 2 bis boulevard Euroméditerranée 13002 Marseille			3 571 [1]	2 924 [1]	
Club France Retail Invest OPCI – 153 rue Saint-Honoré - 75001 Paris			[1]	1 677 [1]	
Fresh Invest Real Estate OPCI – 9 avenue Matignon - 75008 Paris			6 913 [2]	4 182 [2]	
Les Miroirs OPCI – 36 rue de Naples - 75008 Paris			6 345 [2]	5 811 [2]	
Residial Cat. F OPCI – 9 rue Jadin - 75017 Paris			6 309 [2]	2 170 [2]	
Sunlight OPCI –128 boulevard Raspail - 75006 Paris			5 727 [2]	5 625 [2]	
B - Renseignements globaux concernant les autres filiales ou participations					
1- Filiales					
a- françaises	60				
b- étrangères					
1- Participations					
a- françaises					100
b- étrangères					

1 - Chiffres 2020 provisoires.
2 - Chiffres 2019.

Note 24 : Entreprises dont 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 Mendes 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
Trevins Immobilier	33 avenue du Maine - 75755 Paris	SCI
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

Rubriques	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				**1 246**		**1 246**
Provisions pour primes non acquises						
Provisions pour sinistres				1 246		1 246
Créances	**4 540**	**1 967**	**6 507**	**55 355**	**13 933**	**69 288**
Créances nées d'opérationsd'assurance directe				4 771		4 771
Créances nées d'opérations de réassurance						
Autres créances	4 540	1 967	6 507	50 584	13 784	64 368
Comptes de régularisation/ actif					149	149
Passif						
Provisions techniques	**6 037**		**6 037**	**5 930**		**5 930**
Provisions pour primes non acquises						
Provisions pour sinistres	6 037		6 037	5 930		5 930
Provisions d'égalisation						
Autres provisions techniques						
Dettes	**20 050**	**2 750**	**22 800**	**66 945**	**4 251**	**71 196**
Dettes nées d'opérations d'assurance directe	26		26	454		454
Dettes nées d'opérations de réassurance						
Autres dettes	20 024	2 750	22 774	66 491	4 251	70 742
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 MAIF, sans se limiter aux sociétés entrant dans le périmètre de consolidation.

Avec la fusion de FILIA-MAIF avec MAIF, les postes Provisions pour sinistres, Autres créances et Autres dettes ne sont plus impactés en 2020 (Montant N) par les opérations de refacturation entre MAIF et FILIA-MAIF.

ANNEXE AUX COMPTES

Note 26 : Passifs subordonnés

Aucune dette subordonnée ne figure au bilan au 31 décembre 2020.

Note 27 : Capitaux propres

Rubriques	Montant N – 1	Mouvement de l'exercice	Montant N
Fonds d'établissement	**280 899**	**790**	**281 689**
Réserves prévues par les statuts	**946 582**		**946 582**
Réserve de sécurité	946 582		946 582
Réserves divers	**856 721**	**74 939**	**931 660**
Réserve pour le développement des filiales et des activités nouvelles	428 696		428 696
Réserve pour l'achat d'œuvres originales d'artistes vivants	602	28	630
Autres réserves	427 423	74 911	502 334
Report à nouveau			
Résultat de l'exercice 2019	**74 939**	**– 74 939**	
Résultat de l'exercice 2020		**284 187**	**284 187**
Total	**2 159 141**	**284 977**	**2 444 118**

La fusion FILIA-MAIF avec MAIF impacte les capitaux propres MAIF par le résultat de l'exercice 2020 qui comprend le boni de fusion de 227 192 milliers d'euros en produits financiers.

Note 28 : Actifs incorporels

Rubriques	Valeur brute	Amortissements	Valeur nette
Droit au bail	8 017	6 982	1 035
Progiciels informatiques	60 266	52 588	7 678
Immobilisations incorporelles	174 845	99 793	75 052
Total	**243 128**	**159 363**	**83 765**

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	Montant N – 1 Proforma
a. Montant des recours à recevoir déduits des provisions pour sinistres à payer	**306 503**	**246 471**	**316 696**
b. Excédent ou insuffisance net au titre des exercices antérieurs			
Provisions pour sinistres à l'ouverture	4 213 254	2 970 446	4 007 937
Prestations payées	944 358	663 644	887 989
Provisions pour sinistres à la clôture	3 289 969	2 233 019	2 960 558
Excédent net (+)		**73 783**	**159 391**
Insuffisance nette (–)	**– 21 073**		

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 2018	Exercice de survenance		
	2016	2017	2018
Règlements	1 420 250	1 429 168	1 087 788
Provisions	295 752	483 215	915 671
Total sinistres	**1 716 002**	**1 912 383**	**2 003 459**
Cotisations acquises	2 065 579	2 115 272	2 167 028
Pourcentage sinistres/cotisations acquises	83,08 %	90,41 %	92,45 %

Année d'inventaire 2019	Exercice de survenance			
	2016	2017	2018	2019
Règlements	1 472 592	1 529 290	1 488 912	1 067 425
Provisions	245 383	391 099	524 559	955 505
Total sinistres	**1 717 975**	**1 920 389**	**2 013 471**	**2 022 931**
Cotisations acquises	2 065 515	2 115 078	2 167 055	2 243 235
Pourcentage sinistres/cotisations acquises	83,17 %	90,80 %	92,91 %	90,18 %

Année d'inventaire 2019 - MAIF Proforma	Exercice de survenance			
	2016	2017	2018	2019
Règlements	1 913 146	1 993 215	1 924 636	1 378 594
Provisions	330 166	512 280	688 892	1 250 944
Total sinistres	**2 243 313**	**2 505 495**	**2 613 528**	**2 629 538**
Cotisations acquises	2 679 449	2 743 584	2 813 222	2 912 301
Pourcentage sinistres/cotisations acquises	83,72 %	91,32 %	92,90 %	90,29 %

Année d'inventaire 2020	Exercice de survenance				
	2016	2017	2018	2019	2020
Règlements	1 959 229	2 061 334	2 055 910	1 946 174	1 251 734
Provisions	290 782	473 188	587 821	690 719	1 239 149
Total sinistres	**2 250 011**	**2 534 522**	**2 643 731**	**2 636 893**	**2 490 884**
Cotisations acquises	2 679 438	2 743 643	2 813 797	2 914 050	2 935 274
Pourcentage sinistres/cotisations acquises	83,97 %	92,38 %	93,96 %	90,49 %	84,86 %

ANNEXE AUX COMPTES

Note 32 : Clause de réserve de propriété sur immobilisations

Le montant des acquisitions d'immobilisations non réglées totalement au 31 décembre 2020 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 organimes sociaux		
États et autres collectivités publiques		
Débiteurs divers et créditeurs divers	31 703	251 422
Total	**31 703**	**251 422**
Charges à payer rattachées aux dettes au titre de l'exercice		
Personnel	116 538	99 962
Sécurité sociale et autres organimes sociaux	52 044	47 205
États et autres collectivités publiques	16 595	17 964
Débiteurs divers et créditeurs divers	48 457	63 077
Total	**233 634**	**228 208**

Avec la fusion de FILIA-MAIF avec MAIF, le poste Débiteurs divers et créditeurs divers n'est plus impacté en 2020 (Montant N) par les opérations de refacturation entre MAIF et FILIA-MAIF.

Note 34 : Comptes de régularisation

Actif	Montant N	Montant N – 1
Intérêts et loyers non échus	**46 325**	**35 852**
Autres comptes de régularisation	**42 915**	**33 469**
Charges constatées d'avance	28 684	20 660
Cotisations - acceptations - comptes non reçus		
Charges à répartir		
Différences sur les prix de remboursement à percevoir	14 231	12 809
Total	**89 240**	**69 321**

Passif	Montant N	Montant N – 1
Comptes de régularisation	**37 055**	**27 834**
Amortissement des différences sur les prix de remboursement	37 053	27 834
Sinistres payés - acceptations - comptes non reçus		
Commissions - acceptations - comptes non reçus		
Produits constatés d'avance	2	
Total	**37 055**	**27 834**

Note 35 : Titres émis

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

Note 36 : Ventilation des provisions

Rubriques	Montant N – 1	Apport FILIA-MAIF	Dotations de l'exercice	Reprises de l'exercice	Montant N
Amortissements dérogatoires	47 249		1 423	2 257	46 415
Provision pour litiges en cours[1]	14 546	1 831	161	376	16 162
Provision pour risques et charges[2]	17 441	185		5 515	12 111
Total	**79 236**	**2 016**	**1 584**	**8 148**	**74 688**

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 membres des organes d'administration et de direction

Néant.

À l'égard des entreprises liées

Néant..

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

Néant.

ANNEXE AUX COMPTES

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 signé le 26 mars 2019 un avenant au protocole dont l'échéance est fixée au 31 mars 2022.
  Cet engagement ne constitue pas une garantie vis-à-vis des tiers.
  En cas de mise en œuvre, le soutien interviendra au prorata de la participation de chaque actionnaire au capital de Socram Banque et dans la limite de la quote-part de l'engagement maximum de soutien des actionnaires (150 000 milliers d'euros).
  La contribution maximale de MAIF s'élève donc à 30 000 milliers d'euros.

- MAIF s'est engagée à souscrire dans le fonds de prêt Blackrock European Midlle Market Debt II pour 16 000 milliers d'euros auprès de la société de gestion BLACK ROCK, dans le FCPR MAIF Rendement Vert pour 17 000 milliers d'euros auprès de la société de gestion EIFFEL INVESTMENT GROUP et dans le fonds obligataire NN Dutch Residential Mortgage pour 19 500 milliers d'euros auprès de la société de gestion NN INVESTMENT PARTNERS.

Engagements reçus

Par convention signée le 19 décembre 2014, MAIF a versé, en 2014, à ALTIMA Assurances une aide de 15 000 milliers d'euros sous forme de subvention afin de permettre à sa filiale d'assainir sa situation financière. Par avenant du 20 décembre 2019, la clause de retour à meilleure fortune a été modifiée. Cette clause indique que lorsque le taux de couverture du SCR, au 31 décembre de l'exercice donné, ainsi que les taux de couverture des SCR des trois exercices précédents (calculés abstraction faite des financements apportés par MAIF) seront supérieurs à 155 %, ALTIMA Assurances procédera à un remboursement d'un montant ramenant le taux de couverture à un minimum de 155 %. L'engagement reçu est donc de 15 000 milliers d'euros pour MAIF.

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 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 membres des organes d'administration et de direction

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

- MAIF, en sa qualité d'actionnaire unique d'ALTIMA Assurances interviendrait, après décision du conseil d'administration MAIF, 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.
  Le conseil d'administration MAIF du 16 décembre 2020 a donné son accord pour qu'ALTIMA Assurances intègre dans le scénario central de son « évaluation interne prévisionnelle des risques et de la solvabilité » (ORSA) 2020 une subvention d'équilibre versée par MAIF de 2021 à 2023 inclus. Un nouvel examen pour décision du Conseil d'administration MAIF interviendra au 1er semestre 2021 notamment pour prendre en compte les évolutions apportées au Business Plan, notamment du fait de partenariats potentiels et valider la convention formalisant la subvention d'équilibre le cas échéant.

- Par la signature d'une convention de prise en charge des risques d'impayés au sein de Socram Banque, MAIF s'engage à prendre à sa charge les risques générés par ses propres sociétaires au-delà du seuil de mutualisation fixé à 0,5 %.

Avals, cautions et garanties de crédit donnés

- 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 2020, 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 45 331 milliers d'euros, soit 20 % du montant total des passifs externes et des engagements hors bilan de l'établissement bancaire à cette même date.

ANNEXE AUX COMPTES

Compte de résultat

Note 38 : Ventilation des produits et charges des placements

Rubriques	Montant N			Montant N – 1			Montant N – 1 Proforma		
	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	Revenus financiers et frais financiers concernant les placements dans des entreprises liées	Autres revenus et frais financiers	Total
Produits									
Revenus des participations[1]	227 290	1 483	228 773		971	971		971	971
Revenus des placements immobiliers		76 215	76 215		43 325	43 325		52 873	52 873
Revenus des autres placements	666	112 156	112 822	687	92 542	93 229	687	121 473	122 160
Autres produits des placements (commissions, honoraires)		156 145	156 145		63 364	63 364		75 920	75 920
Total produits des placements	**227 956**	**345 999**	**573 955**	**687**	**200 202**	**200 889**	**687**	**251 237**	**251 924**
Charges									
Frais financiers (commissions, honoraires, intérêts et agios)		1 249	1 249		933	933		1 221	1 221
Autres charges des placements		80 612	80 612		32 854	32 854		38 476	38 476
Total charges des placements		**81 861**	**81 861**		**33 787**	**33 787**		**39 697**	**39 697**

1 - Les revenus des participations de 227 290 milliers d'euros correspondant au boni de fusion de FILIA-MAIF.

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	**397 109**	**22 226**	**513 054**	**829 361**	**1 342 415**
a. Cotisations	397 109	22 288	513 052	829 356	1 342 408
b. Charges des provisions pour primes non acquises		62	– 3	– 4	– 7
2. Charges des prestations	**163 122**	**4 716**	**520 016**	**613 329**	**1 133 345**
a. Prestations et frais payés	143 296	5 403	378 608	618 140	996 748
b. Charges des provisions pour prestations et diverses	19 826	– 687	141 408	– 4 811	136 597
A. Solde de souscription	**233 987**	**17 510**	**– 6 962**	**216 032**	**209 069**
5. Frais d'acquisition	60 797	4 716	50 419	45 010	95 429
6. Autres charges de gestion nettes	41 088	2 753	40 917	49 575	90 492
B. Charges d'acquisition et de gestion nettes	**101 885**	**7 469**	**91 337**	**94 585**	**185 921**
7. Produits des placements	44 875	916	123 955	17 429	141 385
C. Solde financier	**44 875**	**916**	**123 955**	**17 429**	**141 385**
9. Part des réassureurs dans les cotisations acquises	623	127	5 216	6 709	11 925
10. Part des réassureurs dans les prestations payées	4		– 225	4 497	4 272
11. Part des réassureurs dans les charges des provisions pour prestations	146		– 6 111	839	– 5 272
13. Commissions reçues des réassureurs	12	5	288	121	409
D. Solde de réassurance	**– 461**	**– 122**	**– 11 263**	**– 1 253**	**– 12 516**
Résultat technique	**176 515**	**10 835**	**14 393**	**137 624**	**152 017**
Hors compte					
14. Provisions pour primes non acquises (clôture)		285	3	5	8
15. Provisions pour primes non acquises (ouverture)		224	5	9	15
16. Provisions pour sinistres à payer (clôture)	568 507	4 727	1 823 921	69 234	1 893 154
17. Provisions pour sinistres à payer (ouverture)	557 257	5 413	1 712 599	88 350	1 800 949
18. Autres provisions techniques (clôture)	93 594		609 254	51 986	661 240
19. Autres provisions techniques (ouverture)	85 019		579 167	37 681	616 848

Les provisions à l'ouverture tiennent compte de l'apport FILIA-MAIF au 1er janvier 2020.

ANNEXE AUX COMPTES

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

Rubriques	Catégories				
	Dommages aux biens			Catastrophes naturelles	Responsabilité civile générale
	Particuliers	Professionnels	Total		
1. Cotisations acquises	**666 712**	**59 529**	**726 241**	**76 562**	**123 473**
a. Cotisations	666 711	59 839	726 549	76 601	124 181
b. Charges des provisions pour primes non acquises	– 1	310	308	38	708
2. Charges des prestations	**541 514**	**107 744**	**649 258**	**243 867**	**119 194**
a. Prestations et frais payés	522 673	54 514	577 187	95 803	91 893
b. Charges des provisions pour prestations et diverses	18 842	53 230	72 072	148 064	27 301
A. Solde de souscription	**125 198**	**– 48 215**	**76 983**	**– 167 305**	**4 279**
5. Frais d'acquisition	54 522	13 084	67 606	6 763	20 259
6. Autres charges de gestion nettes	62 231	7 328	69 559	7 057	14 479
B. Charges d'acquisition et de gestion nettes	**116 753**	**20 412**	**137 165**	**13 820**	**34 739**
7. Produits des placements	35 524	5 723	41 248	34 811	48 383
C. Solde financier	**35 524**	**5 723**	**41 248**	**34 811**	**48 383**
9. Part des réassureurs dans les cotisations acquises	16 582	2 249	18 831	51 378	1 716
10. Part des réassureurs dans les prestations payées	3 846	69	3 916	46 711	4 231
11. Part des réassureurs dans les charges des provisions pour prestations	3 879	361	4 241	117 225	2 106
13. Commissions reçues des réassureurs	378	25	403	912	52
D. Solde de réassurance	**– 8 478**	**– 1 793**	**– 10 271**	**113 469**	**4 673**
Résultat technique	**35 491**	**– 64 697**	**– 29 206**	**– 32 844**	**22 596**
Hors compte					
14. Provisions pour primes non acquises (clôture)		769	769	80	1 067
15. Provisions pour primes non acquises (ouverture)	1	459	460	41	359
16. Provisions pour sinistres à payer (clôture)	398 449	105 917	504 366	620 446	729 533
17. Provisions pour sinistres à payer (ouverture)	413 621	51 104	464 725	472 382	712 534
18. Autres provisions techniques (clôture)	180 806	4 548	185 354		94 295
19. Autres provisions techniques (ouverture)	146 792	6 131	152 923		83 992

Les provisions à l'ouverture tiennent compte de l'apport FILIA-MAIF au 1er janvier 2020.

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

Rubriques	Catégories						Total général
	Protection juridique	Assistance	Pertes pécuniaires diverses	Dommages construction	Affaires directes Total	Acceptation en assurance	
1. Cotisations acquises	**82 365**	**139 325**	**219**	**1 953**	**2 911 888**	**25 750**	**2 937 638**
a. Cotisations	82 374	141 806	219	1 953	2 915 487	25 750	2 941 237
b. Charges des provisions pour primes non acquises	9	2 481			3 599		3 599
2. Charges des prestations	**108 503**	**146 267**	**52**	**3 155**	**2 571 480**	**20 681**	**2 592 161**
a. Prestations et frais payés	113 822	132 233	51	2 519	2 158 955	20 226	2 179 181
b. Charges des provisions pour prestations et diverses	– 5 319	14 034	1	636	412 525	455	412 980
A. Solde de souscription	**– 26 138**	**– 6 942**	**167**	**– 1 202**	**340 408**	**5 069**	**345 477**
5. Frais d'acquisition	12 594	15 670		688	284 522		284 522
6. Autres charges de gestion nettes	5 924	11 294		54	242 701		242 701
B. Charges d'acquisition et de gestion nettes	**18 518**	**26 964**		**742**	**527 223**		**527 223**
7. Produits des placements	11 346	4 485	2	2 231	329 682		329 682
C. Solde financier	**11 346**	**4 485**	**2**	**2 231**	**329 682**		**329 682**
9. Part des réassureurs dans les cotisations acquises	35	259		196	85 090		85 090
10. Part des réassureurs dans les prestations payées		77		331	59 541		59 541
11. Part des réassureurs dans les charges des provisions pour prestations		2		928	119 375		119 375
13. Commissions reçues des réassureurs		131			1 925		1 925
D. Solde de réassurance	**– 35**	**– 49**		**1 064**	**95 751**		**95 751**
Résultat technique	**– 33 344**	**– 29 471**	**169**	**1 350**	**238 618**	**5 069**	**243 687**
Hors compte							
14. Provisions pour primes non acquises (clôture)	25	21 681			23 914		23 914
15. Provisions pour primes non acquises (ouverture)	16	19 201			20 315		20 315
16. Provisions pour sinistres à payer (clôture)	146 286	35 347	10	19 141	4 521 516	9 016	4 530 533
17. Provisions pour sinistres à payer (ouverture)	151 605	21 313	9	18 506	4 204 692	8 562	4 213 254
18. Autres provisions techniques (clôture)					1 034 484		1 034 484
19. Autres provisions techniques (ouverture)					938 782		938 782

Les provisions à l'ouverture tiennent compte de l'apport FILIA-MAIF au 1er janvier 2020.

ANNEXE AUX COMPTES

Note 40 : Charges de personnel

Rubriques	Montant N	Montant N – 1
Salaires	367 849	343 930
Charges sociales	185 169	133 217
Autres (y compris facturation aux sociétés du groupe)	2 034	– 107 929
Total	**555 052**	**369 218**

Avec la fusion de FILIA-MAIF avec MAIF, le poste Autres n'est plus impacté par les opérations de refacturation des charges de personnel entre MAIF et FILIA-MAIF.

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 2020.

Note 45 : Intégration fiscale

MAIF est société membre du groupe d'intégration fiscale et société mère de ce dernier depuis le 1er 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] *».*

Aucune dérogation aux principes généraux d'évaluation en application de la réglementation fiscale n'a été retenue en 2020

Le périmètre du groupe d'intégration fiscale a été modifié à compter du 1er janvier 2020 par :
- la sortie de trois sociétés membres : FILIA-MAIF, SCEA Château Dauzac et Delta Negoce ;
- l'entrée de deux nouvelles sociétés intégrées : MAIF VIE et Immo Pan Europe.

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		47 249	2 257	1 423		46 415
Charges non déductibles temporairement						
À déduire l'année suivante :						
– participation des salariés	5 232		14 957	5 232	14 957	
– autres	4 803		5 068	4 803	5 068	
À déduire ultérieurement :						
– dépréciation des titres de participation	4 712		173		4 885	
– dépréciation des créances			146		146	
– provisions techniques	211 901		6 877	17 355	201 423	
– quote part des résultats des sociétés transparentes	731		19 466		20 197	
– amortissements droits au bail et droits d'entrée	5 678		594		6 272	
– autres provisions	27 745			5 401	22 344	
Charges déduites (ou produits imposés) fiscalement et non encore comptabilisés						
Écarts de valeurs liquidatives des OPCVM	359 145		475 589	359 145	475 589	
Total	619 947	47 249	525 127	393 359	750 881	46 415
II - Éléments à imputer						
Déficits reportables fiscalement						
Moins-values à long terme				18	– 18	
Impact du changement de règlement comptable sur les actifs						
III- Éléments de taxation éventuelle						

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

Note 47 : Répartition du montant global des impôts sur les bénéfices

Rubriques	Résultat avant impôt	Impôt				Résultat net	
		Théorique	Report deficitaire	Crédits d'impôt	Dû	Théorique	Comptable
Courant	368 622	74 039		– 8 965	65 074	294 583	303 547
Exceptionnel	– 6 477	– 2 074			– 2 074	– 4 403	– 4 403
Participation des salariés	– 14 957					– 14 957	– 14 957
Total	347 188	71 965		– 8 965	63 000	275 223	284 187

ANNEXE AUX COMPTES

Note 48 : Produits et charges exceptionnels

Rubriques	Montant N	Montant N – 1
Produits exceptionnels		
Reprise de la provision pour investissement		
Reprise des amortissements dérogatoires*	2 257	946
Reprise de la provision pour risques et charges		622
Produits de cessions des immobilisations corporelles	298	63
Autres produits exceptionnels	1 977	1 514
Total	**4 532**	**3 145**
Charges exceptionnelles		
Dotation à la provision pour investissement		
Dotation aux amortissements dérogatoires*	1 423	4 027
Dotation à la provision pour risques et charges		18
Valeurs nettes d'actifs cédés	1 045	443
Autres charges exceptionnelles	8 542	1 516
Total	**11 010**	**6 004**

** Reclassement réalisé entre les dotations et les reprises des amortissements dérogatoires*

Le poste Autres charges exceptionnelles comprend la contribution au fonds de solidarité pour 7 687 milliers d'euros.

Note 49 : Produits et charges non techniques

Rubriques	Montant N	Montant N – 1
Autres produits non techniques		
Commissions d'acquisitions non techniques	689	633
Jetons de présence	25	26
Total	**714**	**659**
Autres charges non techniques		
Destination Autres charges non techniques	10 337	7 567
Subvention	8 700	7 925
Total	**19 037**	**15 492**

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 152 milliers d'euros et correspondent aux missions suivantes :

- pocédures 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 déclaration de performance extra-financière consolidée présentée dans le rapport de gestion du groupe.

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

Autres informations

Engagements de retraite 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 (99 625 milliers d'euros) retraité des écarts actuariels (27 883 milliers d'euros), soit un montant de 71 742 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 MAIF VIE. Le montant de la cotisation 2020 qui s'élève à 7 276 milliers d'euros est comptabilisée 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 théorique de départ à la retraite ;
- la duration ;
- le taux de revalorisation des salaires ;
- le taux d'actualisation ;
- le taux d'inflation ;
- le taux de turn-over.

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 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 1er janvier 1999.

La cotisation de 1 % (3 234 milliers d'euros au titre de l'année 2020) 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 3 ans :
- 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 1er janvier 2019) compensant le malus Agirc-Arrco ;
- en cas d'option pour un temps partiel 40 %, possibilité de dispense d'activité.

Le montant de la provision correspondant à la charge de l'engagement est de 9 213 milliers d'euros au 31/12/2020. L'accord prend fin le 31 décembre 2020 et ne sera pas reconduit.

Régimes de retraite supplémentaires au profit des dirigeants, des administrateurs et des mandataires du conseil d'administration

À la suite de la promulgation de la Loi Pacte et par décision du conseil d'administration du 19/12/2019, MAIF a supprimé l'article 39 à effet du 31/12/2019 (ayant conduit à un remboursement de 17 095 milliers d'euros de cotisations Article 39) et a créé à effet du 01/01/2020 un nouveau régime Article 82 pour les dirigeants, les administrateurs et les mandataires du conseil d'administration avec une cotisation de 17 860 milliers d'euros versée en 2020.

ANNEXE AUX COMPTES

Le coût de financement de ce nouveau régime de retraite est équivalent à celui de l'ancien régime de retraite.

Les dirigeants, les administrateurs et les mandataires du conseil d'administration bénéficient, en outre, d'un PEREO Article 83. Le montant de la cotisation versée au titre de l'exercice 2020 est de :

- 815 milliers d'euros pour les administrateurs et les mandataires du conseil d'administration ;
- 498 milliers d'euros pour les dirigeants.

La gestion de l'ensemble des régimes de retraite mentionnés dans ce paragraphe a été confié à l'assureur PREDICA.

Régime de retraite des administrateurs

Une convention prévoit, au profit des administrateurs, le versement d'un complément de retraite. La cotisation versée en 2020 est de 117 milliers d'euros.

La gestion de cette convention est confiée à UMR et prend fin au 31 décembre 2020.

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 2020, cet abondement fixé à 75 % s'élève à 731 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 771 milliers d'euros pour 2020.

Effectif moyen du personnel

L'effectif moyen du personnel au cours de l'exercice 2020 est de 7 698 personnes (2 152 cadres et 5 546 employés). En 2019, l'effectif moyen était de 7 512 personnes.

Rémunérations des membres des organes d'administration et 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 4 448 milliers d'euros.

Indemnités allouées aux mandataires mutualistes

Le montant global des indemnités allouées pendant l'exercice 2020 aux mandataires mutualistes s'élève à 9 030 milliers d'euros.

Avances et crédits accordés aux membres des organes d'administration et de direction

Il n'a pas été accordé d'avance ni de crédit, pendant l'exercice 2020, à l'ensemble des membres des organes d'administration et de direction

MODÈLE D'ORGANISATION MAIF

07

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

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

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.

LISTE DES BRANCHES PRATIQUÉES EN FRANCE

08

(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 (a, b, c, d, e)
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 (d, e, g, h, i, j, k)
17 - Protection juridique
18 - Assistance

MAIF.FR

Retrouvez-nous aussi sur

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

06/2021 - Réalisation Okus' Pokus pour le Studio de création MAIF.
Crédits photos : Patrice Boire/MAIF, Mélanie Chaigneau/MAIF, Darri/MAIF, Nicolas Dohr/MAIF, Alex Giraud/MAIF, Guillaume Krebs MAIF, Olivier Moritz/MAIF, Camy Verrier/Hans Lucas/MAIF, Caiaimage/Martin Barraud/GettyImages, Sébastien Calvet/Divergence, Hugo Duchesne, Eye Foundation/GettyImages, Albert Facelly/Divergence, Julie Francœur/Compassionate, Romain Gaillard/REA, Christoph Hetzmannseder/GettyImages, Hero Images/GettyImages, Johner Images/GettyImages, Kegfre/Adobe/Stock, Lankoga/GettyImages, Maskot/GettyImages, Morsa Images/GettyImages, Nastasic/GettyImages, Mark Nazh/GettyImages, Ben Ricard/FFBB, Gilles Rolle/REA, Helen Rossand/AdobeStock, SDI Productions/GettyImages, SolStock/GettyImages, Skynesher/GettyImages, Adeline Trevor/Plainpicture.

MAIF