2021

RAPPORT ANNUEL
MAIF

SOMMAIRE

RAPPORT ANNUEL 2021
MAIF

10 CONFORTER NOTRE SINGULARITÉ

40 PROLONGER LE PIVOT DU GROUPE

60 DÉCLARATION DE PERFORMANCE EXTRA-FINANCIÈRE

106 LE RAPPORT DES COMMISSAIRES AUX COMPTES

114 LES RÉSOLUTIONS

118 LES ÉTATS FINANCIERS

160 MODÈLE D'ORGANISATION

162 LISTE DES BRANCHES PRATIQUÉES EN FRANCE

édito du président

2021, deuxième année de crise sanitaire. Deuxième année de contraintes, d'entraves dans la façon de vivre notre collectif. Pour autant, avec efficacité, rigueur et intelligence, nous avons maintenu la qualité du dialogue entre nous. En 2021, nous avons tenu le cap comme en attestent la réussite de plusieurs projets majeurs, comme la fusion de FILIA.

Comme les années précédentes, le rayonnement de MAIF s'est traduit par une attractivité renforcée. Pour preuve, notre développement historique. Pour la mutuelle, ce sont plus de 60 000 sociétaires personnes physiques supplémentaires qui nous ont rejoints. Ces excellents résultats traduisent notre singularité d'assureur militant et reflètent notre image très positive auprès du grand public. Ils sont le fruit de nos choix, de nos combats et de l'engagement de tous les acteurs de la mutuelle.

C'est avec détermination que nous avons pris des décisions majeures. D'abord, le renforcement prioritaire sur notre cœur de métier, en opérant un rapprochement avec la SMACL qui nous permet de tripler notre chiffre d'affaires sur le marché des personnes morales. En conjuguant nos savoir-faire respectifs, nous nous donnons la légitimité et la puissance nécessaires pour conquérir de nouvelles positions sur les marchés publics en particulier. Cette opération est la promesse de succès futurs.

Nous visons aussi la diversification par l'extension de nos activités. L'intégration de la CAMIF au sein de notre groupe répond pleinement à nos ambitions fixées dans notre plan stratégique. Par cette ouverture à d'autres univers, nous proposons une expérience client toujours plus large. C'est par l'enrichissement permanent de l'offre MAIF que nous aurons la capacité d'accroître l'attachement de nos sociétaires. C'est également un vecteur pour attirer vers nous de nouveaux publics. Nous répondons ainsi à une demande forte, notamment de la part des jeunes générations. Elles sont culturellement attachées à des expériences plurielles auprès d'un même acteur de référence. Diversifier nos offres pour répondre à cette demande élargie, c'est contribuer à la pérennité de MAIF face à de nouveaux concurrents qui pourraient venir bouleverser notre cœur de métier.

2021 a également été marquée par un plan d'actions traduisant les engagements de notre mission, l'« An I » qui nous a permis de nous doter d'une feuille de route Mission. Elle irrigue désormais toute l'entreprise et notamment notre nouveau modèle militant. Elle donne les moyens à nos militants de porter notre mission au plus près des sociétaires, de relayer et d'incarner notre action pour le mieux commun dans les territoires.

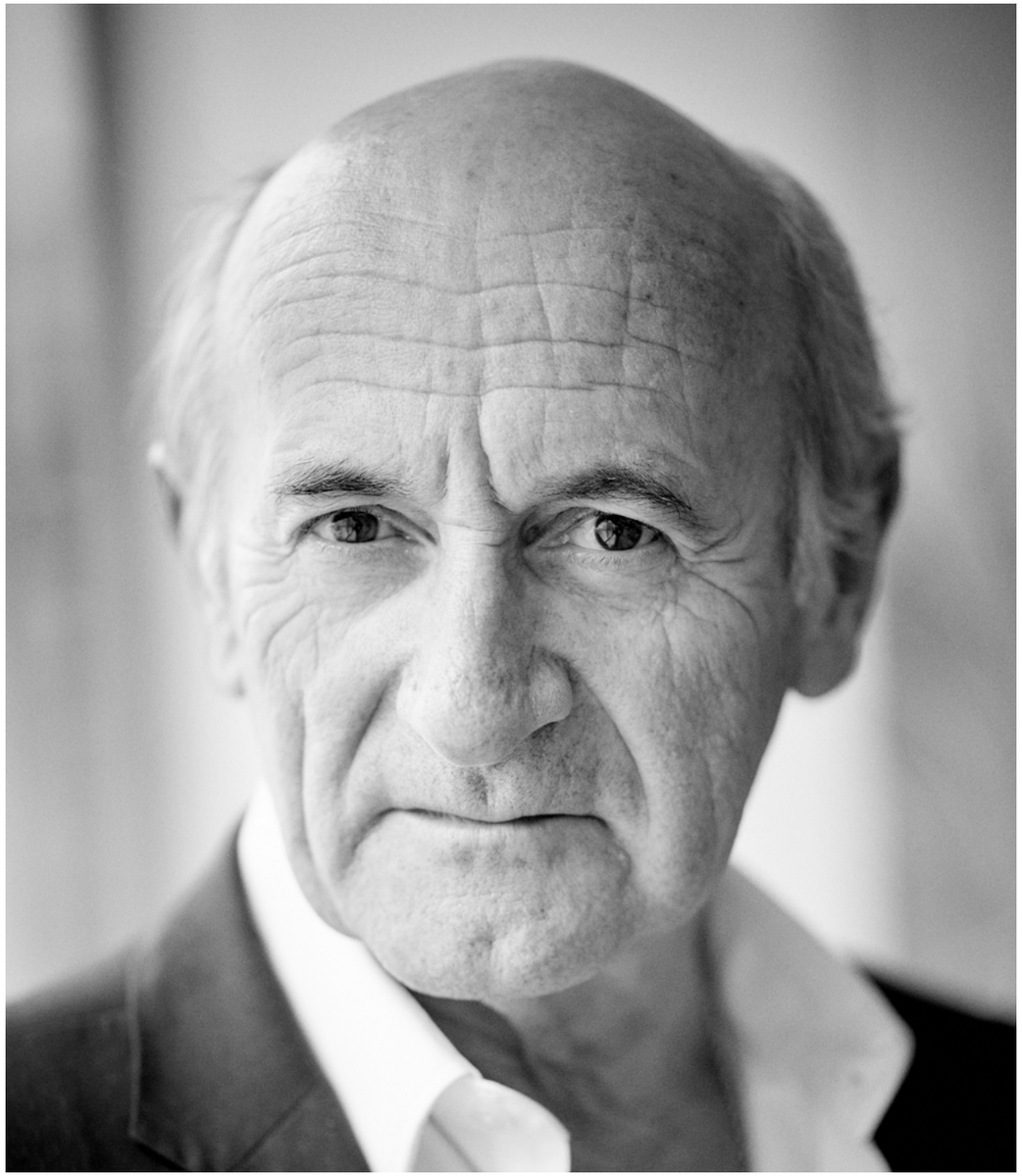
Pour ce dernier éditorial, je vous adresse un message plus personnel. À vos côtés, j'ai vécu huit années enthousiasmantes à la présidence de notre mutuelle. Huit années riches de réflexions et d'actions. Huit années de réformes rendues possibles par la confiance sans cesse renouvelée que vous avez accordée au conseil d'administration et à la direction générale.

Réformer est une nécessité. Tout au long de mon mandat, j'ai eu le souci de mener des réformes en restant fidèles à ce que nous sommes. J'ai la certitude que les nombreuses décisions prises ont contribué à renforcer notre singularité, tout en consolidant la mutuelle.

Dans un an, un nouveau président s'adressera à vous. C'est en toute confiance et sérénité que je lui transmettrai la responsabilité et la charge de la présidence de notre mutuelle lors de l'assemblée générale de Rennes.
Je sais qu'il pourra compter sur chacune et chacun de vous.

Je vous en remercie.

Dominique Mahé



© Photo : Emmanuel Pain

© Photo : Sylvie Humbert/MAIF

interview du directeur général

Pascal Demurger, quel regard portez-vous sur l'année écoulée ?

MAIF a connu en 2021 un développement exceptionnel, voire historique. La mobilisation et l'engagement de tous les acteurs MAIF a permis de démontrer, une fois encore, la solidité et la performance de notre modèle.

Développement d'abord : au niveau du groupe, ce sont plus de 95 000 assurés supplémentaires (60 000 pour MAIF) que compte le groupe au 31 décembre. Il s'agit tout simplement de la meilleure performance de l'entreprise depuis sa création en 1934 : jamais nous n'avions connu un tel niveau de développement. Je tiens tout particulièrement à saluer le taux d'accueil téléphonique record dans toutes les filières, qui s'établit pour la première fois au-dessus de 80 %.

Solidité financière ensuite : nous connaissons le meilleur résultat comptable depuis 2017, à plus de 150 M€, et avons doublé nos fonds propres en 10 ans, qui s'établissent à un niveau exceptionnel de 3 130 M€.

Ces excellents résultats se retrouvent dans la satisfaction de nos sociétaires, en hausse par rapport à 2020 et qui reste bien supérieure au reste du marché. MAIF est une entreprise reconnue et plébiscitée : à la fois, société à mission de l'année et 1re place du Podium de la relation client à la fois dans le secteur de l'assurance – pour la 17e année consécutive – et tous secteurs confondus, elle est perçue comme l'assureur préféré des Français.

En dépit d'un contexte économique et sanitaire difficile, MAIF est parvenue à garder le cap des grands axes de son plan stratégique « Engagés pour demain »

En effet, en matière de conduite de grands projets stratégiques, l'année a été dense : enrichissement et création d'offres, amélioration de notre capacité d'exécution, modernisation de notre système d'information (achèvement du programme 4.21) et de notre système de tarification (Osmose), signature de 9 accords sociaux, dont Reconnaissance mutuelle, montée en puissance du canal digital, adoption de la qualité de société à mission pour MAIF VIE, etc.
Sur le pivot tout particulièrement, 2021 fera date : MAIF a poursuivi l'enrichissement de son offre BtoB, qui représente désormais plus de 17 % de notre activité. Nous avons, par ailleurs, accueilli deux nouvelles marques, SMACL et CAMIF, mais aussi fait naître de nouveaux acteurs, comme la plateforme de e-commerce responsable Bien ou Bien, contribuant ainsi à diversifier notre activité et à devenir un acteur central de la consommation responsable en France.

Fidèles à nos engagements, nous avons également pris des mesures de solidarité fortes pour permettre à nos sociétaires de conserver leur pouvoir d'achat depuis le début de la crise sanitaire : gel des tarifs d'assurance auto pour 2021 et 2022 et maintien du taux de rendement des fonds en euros de nos contrats ARS et PER responsables et solidaires à 1,3 %.

Comment envisagez-vous les prochains mois, alors que nous nous dirigeons vers la conclusion de l'actuel plan stratégique ?

Forte de ses excellents résultats, MAIF est armée pour l'avenir. Appréciée de ses sociétaires, bénéficiant d'une forte attractivité, d'une remarquable dynamique interne, d'une forte capacité opérationnelle et d'une santé financière solide, la mutuelle ne s'est jamais aussi bien portée.

C'est cette résilience qui va nous permettre d'aborder sereinement les prochaines échéances : être aux rendez-vous de nos objectifs, achever la réalisation du plan stratégique actuel et construire le prochain.
2022 sera aussi l'année du départ de Dominique Mahé. Je suis confiant en notre capacité, avec son successeur, à retrouver la même complicité et la même complémentarité.

Face au scepticisme des uns ou à la frilosité des autres, l'engagement, l'audace et la mobilisation de toutes et tous ont porté leurs fruits. »

Pascal Demurger

LE CONSEIL D'ADMINISTRATION
AU 31 DÉCEMBRE 2021

LA DIRECTION GÉNÉRALE
AU 31 DÉCEMBRE 2021

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

Le dispositif satisfaction des sociétaires renforcé

MAIF a adapté sa relation client pendant la crise sanitaire. Alors que le marché est resté stable, elle a su se distinguer, en témoignent les chiffres issus de deux enquêtes réalisées par Kantar, ainsi que le Podium de la relation client. MAIF se place une nouvelle fois sur la première marche devant 218 entreprises participantes dont 14 assureurs.

Il résulte de ces enquêtes que 76 % des sociétaires se déclarent satisfaits des services MAIF, soit 3 points de plus qu'en 2020, alors que cette année, aucun concurrent ne connaît une progression globale de son expérience client. Une performance qui situe MAIF 16 points au-dessus de la moyenne du marché.

Concernant le Score moyen d'effort, MAIF reste en tête avec 84 % de sondés estimant ne pas avoir eu à fournir d'efforts lors du dernier contact avec MAIF. Une progression de 3 points en une année. La souplesse dans un contexte sanitaire délicat a également été appréciée par les sociétaires. Ils sont 57 % à estimer que MAIF a su s'adapter contre 46 % en moyenne pour le reste des entreprises. En une année, MAIF a gagné une place concernant la personnalisation et l'effet de surprise et 10 concernant la fidélisation.

De plus, en interne, les comportements des sociétaires à différentes étapes de leur relation avec MAIF sont analysés afin d'étudier des pistes d'amélioration de nos parcours. Les travaux reposent sur les verbatim émanant des sociétaires et permettant d'identifier, étape par étape, les points de satisfaction et d'insatisfaction – en prenant en compte leur intensité – rencontrés par le sociétaire au cours de son parcours.

MAIF a mis également en chantier, en 2021, un dispositif pilote pour renforcer la gestion des réclamations en filière Distribution. Une innovation qui répond à l'attention portée à l'autre, inscrite dans les statuts de société à mission de MAIF. Il s'agit surtout d'un axe d'amélioration identifié : 13 jours étaient jusqu'à présent nécessaires pour répondre à une réclamation, un délai jugé trop long. Une équipe de 10 collaborateurs a donc été constituée afin de soutenir le réseau et de personnaliser les réponses. Le tout avec un objectif ambitieux : réduire de 50 % le délai de traitement.

Thomas Béthencourt
@Bethencourt

Le service conseiller de la @MAIF au top. Quand c'est bien, faut le dire.

François Genmenn
@Genmenn

Bravo à la @MAIF : quand les entreprises bougent dans le bon sens, il faut le dire aussi.

Léo
@Leo

#Confinement : la #MAIF reverse 100 millions d'euros à ses sociétaires et n'augmente pas ses tarifs en 2021.

Robert LaPO17CE
@LapO17CE

Merci à la @MAIF qui a été top au téléphone pour la gestion du dossier, ça change de certaines plateformes en ligne. Merci.

Brigitte Béjean
@Bejean

Après mon #vélovolé la semaine dernière, je me suis équipée d'un nouveau vélo. Ça m'est devenu tout à fait indispensable. Merci à mon assureur @MAIF qui a été hyper rapide et souple. Quand c'est bien, c'est bien de le dire.

RÉCOMPENSES

La qualité de la relation sociétaire MAIF a été saluée.

- 1re marche du Podium de la relation client assurance 2021 pour la 17e année consécutive.
- 1er du palmarès général du Podium de la relation client tous secteurs confondus, une première depuis 2008, devançant Toyota ainsi que Nespresso et Yves Rocher, 3e ex-aequo.
- 1re place du Prix Excellence Client 2021 pour la 4e année consécutive, tous secteurs confondus.
- Trophée d'or de l'expérience client IARD aux trophées de l'assurance pour la 4e année consécutive.
- Lauréat du Prix excellence de l'expérience client pour la 3e fois consécutive.

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

Renforcer l'ancrage local

L'ancrage local a pour objectif de faire rayonner MAIF en faisant la démonstration, auprès des acteurs du territoire, de sa singularité. Des actions sont réalisées au plus près des préoccupations et des besoins détectés.
Ces actions peuvent être :
– délocalisées, pour aller au-devant des communautés éloignées ;
– réalisées au sein de la délégation conseil, qui est alors transformée en lieu de vie.

En s'adressant plus spécifiquement aux personnes qui ne connaissent pas encore MAIF, l'ancrage local est une des composantes de la stratégie de développement.
Par le renforcement continu de ses actions, MAIF fait la démonstration de sa singularité auprès des acteurs locaux et développe sa présence régionale.

De nouveaux lieux de rencontres viennent renforcer l'ancrage local de MAIF.
Le 10 mai 2021, **Station MAIF** a ouvert ses portes en gare de Rennes. Ce lieu avant-gardiste de 47 m², animé par cinq chargés de relations, est ouvert à tous, sociétaires comme prospects. Il présente et valorise des initiatives d'utilité publique et des projets ou produits de structures locales engagées (start-up, associations ou auto-entreprises).

Les offres des jeunes entreprises bretonnes Ortusia (kits potagers), Albertine en consigne (livraison de produits locaux), Cot Cot House (poulaillers en kits), ou encore Estampille (chaussettes et tee-shirts fabriqués à partir de matières recyclées) ont ainsi été mises en avant, aux côtés d'initiatives d'utilité publique comme L'Équipière (ressourcerie sportive) et La Coopérative funéraire de Rennes. Des ateliers manuels ont en outre été organisés pour les enfants et les plus grands (réutilisation de tissus, de matériaux de récupération...).

En matière de relation sociétaire, Station MAIF approfondit les liens avec les sociétaires, autour de thèmes qui leur sont chers, telles la protection de l'environnement ou la lutte contre les fractures sociales. Le lieu donne de la visibilité

aux engagements de MAIF, société à mission, qui s'engage pour un monde plus solidaire et durable.

Cet espace permet à MAIF de renforcer ses relations avec des prospects de tous âges et de tous horizons, qui par milliers fréquentent quotidiennement cette gare.

La Fabrique de l'événement, créée le 1er janvier 2021, accompagne tous les acteurs locaux qui souhaitent rassembler leurs publics affinitaires. Elle réunit, au sein d'un même service, l'Action mutualiste, la cellule des événements locaux et offre un canal unique aux militants et aux salariés qui désirent proposer des actions.

La Fabrique de l'événement en 2021, ce sont :
- 459 événements,
- 25 554 participants (14 163 en présentiel et 11 391 en distanciel).

Colibri Sinistres prend son envol

Testée en juin 2019 et pérennisée en 2020, l'opération Colibri Sinistres a pour vocation d'accompagner les sociétaires âgés de plus de 75 ans dans le suivi de leur sinistre. Une démarche qui s'inscrit de façon concrète dans le souci d'attention portée à l'autre souhaitée par MAIF. Cette année, dans le cadre de l'opération, environ 3 700 sociétaires ont été rappelés.

2021 a aussi été l'occasion d'expérimenter un nouveau volet de cette opération : le concept « prendre des nouvelles ». Par un appel téléphonique, il s'agit de s'enquérir auprès du sociétaire du bon rétablissement de sa situation après la clôture de son dossier sinistre. Pour ce faire, une nouvelle équipe de 10 mandataires du conseil d'administration a été mise en place. Le concept est apprécié des sociétaires qui le perçoivent comme un acte d'empathie et affectionnent cette relation personnalisée associée à la reconnaissance de leur fidélité. Du côté des gestionnaires et des militants, il s'agit de porter de façon concrète les valeurs MAIF et de les incarner pleinement. Une opération qui s'avère, en somme, valorisante des deux côtés de la ligne téléphonique.

L'expérimentation du centre de contacts prévoyance

Ouvert à Chauray le 1er mars 2021, le centre de contacts prévoyance est un lieu expérimental dédié au développement de l'assurance de personnes, axe fort du plan stratégique.

En 2021, le centre s'est consacré à la souscription par téléphone de l'assurance décès Rassurcap Solutions. L'essai, ambitieux, s'est révélé probant. Ce nouveau chaînon de la distribution dépasse ses objectifs, pourtant élevés, avec des capitaux conséquents (48 000 € investis en moyenne). Il a contribué pour 12 % à la production de contrats Rassurcap Solutions. De leur côté, 95,5 % des sociétaires se déclarent « extrêmement satisfaits » de l'attention sincère qui leur est prodiguée par téléphone tout au long du processus de souscription.

L'équipe d'une dizaine de conseillers plébiscite sa professionnalisation et le caractère gratifiant de son activité. Le centre de contacts prévoyance coopère efficacement avec la filière conseil vente à distance, qui lui adresse les appels des sociétaires exprimant un besoin en matière de protection de leur famille. De même avec la filière face-à-face, à laquelle il a fourni des centaines de rendez-vous qualifiés, notamment en épargne et pour l'assurance obsèques Sollicitudes.
Enfin, cette entité constitue un laboratoire de pratiques. Elle explore les potentialités de la communication omnicanale, teste des outils ou produits en avance de phase, expérimente des modes de formation et des approches commerciales. Tous ces enseignements pourront profiter à l'ensemble du réseau. MAIF a d'ailleurs décidé de prolonger l'expérience en 2022.

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

MAIF solidaire et mobilisée face à la crise sanitaire

Faire face ensemble, tel est le leitmotiv de MAIF tout au long de la crise sanitaire. Cela se traduit par des gestes forts à l'attention des sociétaires. En cette période difficile, sur proposition de la direction générale, le conseil d'administration a décidé le gel des tarifs Vam 2022 pour les véhicules déjà assurés en 2021. Un acte qui fait suite au remboursement des économies liées à la baisse de sinistralité en 2020 et au gel des tarifs auto 2021. Comme l'ont souligné Dominique Mahé et Pascal Demurger, « notre solidité financière nous permet de nous placer dans cette dynamique de solidarité, seule solution viable face à la crise. C'est une chance et une fierté pour nous tous. » Quant aux délégations, elles sont restées ouvertes aux flux spontanés, bien évidemment dans le respect des gestes barrières. L'accompagnement des nouveaux mandataires du conseil d'administration s'est poursuivi, tout comme les activités de l'association Prévention MAIF. De façon à ce qu'en dépit du contexte, le lien demeure.

L'intelligence artificielle et la data au service de la relation sociétaire

MAIF investit fortement dans l'analyse des données et l'intelligence artificielle (IA) pour enrichir la qualité de la relation sociétaire et libérer du temps aux conseillers et aux gestionnaires pour des activités à plus forte valeur.

L'intelligence artificielle se traduit par des solutions permettant de réduire considérablement le temps de traitement de tous les e-mails entrants. **Mélusine** facilite leur catégorisation et leur priorisation, à partir des mots-clés qu'ils contiennent, pour les orienter très efficacement vers l'interlocuteur le plus pertinent. Cette solution aide aussi à automatiser le traitement des demandes les plus simples, comme l'envoi d'une attestation.

En complément, **Kel'k** est un assistant conversationnel (chatbot) utilisé par environ 1 500 gestionnaires pour le calcul des barèmes IRSA (Indemnisation et recours entre sociétés d'assurance). De son côté, le logiciel **Carabosse** lit et analyse automatiquement environ 300 000 constats amiables numérisés et envoyés chaque année par les sociétaires.

Les technologies utilisées par MAIF restent sous le contrôle de l'être humain. Ainsi **Shapash** rend les modèles d'intelligence artificielle transparents et compréhensibles pour les conseillers : plusieurs types de visualisation les aident à comprendre les raisons ayant conduit à une recommandation et à prendre ensuite des décisions éclairées. 40 000 téléchargements ont été comptabilisés pour Shapash depuis son lancement.
Une partie des outils développés par MAIF sont publiés en *open source*, c'est-à-dire mis gratuitement à la disposition du plus grand nombre afin qu'ils puissent en bénéficier et les améliorer.
C'est le cas de Mélusine et Shapash, ce dernier a, par ailleurs, obtenu le prix de l'Open Innovation lors des Argus d'Or de *l'Argus de l'Assurance*.

15 000

mails entrants sont reçus et catégorisés quotidiennement par Mélusine.

Internet
Retrouvez, sur Internet, toutes les solutions MAIF actuellement disponibles en *open source*
https://maif.github.io

À l'écoute des trentenaires

La trentaine constitue une période clé avec des étapes de vie importantes à l'occasion desquelles MAIF souhaite être présente : achat immobilier, mobilité ou bien encore constitution de la famille, préoccupations liées à l'épargne... Par ailleurs, les néo-assureurs viennent challenger les acteurs traditionnels du secteur avec une capacité particulière à communiquer en direction de ce public qui se révèle à la fois exigeant et plus « volatile ».

Début 2021, MAIF a lancé les premiers travaux transverses pour mieux répondre aux besoins des trentenaires impliquant le développement et le déploiement de solutions au bénéfice de tous, que ce soit en termes d'offres, de services, de parcours ou de preuves d'engagement.

Afin de mieux s'adresser à eux et les comprendre, il est nécessaire de bien les connaître. Pour ce faire, des travaux et des études ont été réalisés : benchmark concurrence, études documentaires, études réseaux sociaux, benchmark média, analyse du portefeuille MAIF, ateliers...
Il en ressort que MAIF doit à la fois renforcer sa présence sur le digital et mieux répondre aux attentes des trentenaires. Ces derniers souhaitent plus de simplicité, d'accessibilité, de réactivité et désirent que l'on s'adresse à eux d'une façon personnalisée. S'ils sont enclins à adhérer à une société aux valeurs qui leur ressemblent, ils demeurent pragmatiques : le prix doit rester juste.

Forte de ces enseignements, MAIF a lancé plusieurs chantiers. Dès juin 2021, une expérimentation concernant la Box Épargne a été initiée, proposant un parcours qui allie une expérience physique (concept store + délégations) et expérience digitale avec un site internet dédié au concept. L'objectif est de montrer aux trentenaires l'utilité d'épargner et l'impact positif qu'ils peuvent générer concrètement en soutenant des entreprises sur les territoires. Une page dédiée aux trentenaires sur le site maif.fr a été mise en place avec une communication adaptée. Des conseillers ont été spécifiquement formés pour répondre aux trentenaires s'ils en expriment la demande.
Une autre expérimentation concerne les assurances emprunteur et habitation. Auprès de cette cible, une vraie fragilité existe sur le sujet. Mise en place fin 2021-début 2022, cette initiative vise à recontacter les sociétaires ayant quitté MAIF entre 9 mois et un an, et susceptibles d'avoir un projet immobilier.
Dès 1er juin 2022, le produit assurance emprunteur proposé par MAIF intégrera le dispositif de la « Loi Lemoine » applicable à cette même date.

Le projet After

La démarche « Accompagner, fidéliser, transformer, équiper, reconquérir » vise à actualiser nos stratégies d'acquisition, de fidélisation, d'équipements afin de préparer le sociétariat de demain. 2021 a été l'occasion de mettre en place deux dispositifs de reconquête immobilière et de rétention automobile.

PORTER AUX ACTEURS INTERNES
une attention qui nourrit leur épanouissement

Une nouvelle ère militante

Débuté en 2019, le modèle d'organisation présenté par le projet Ambition Militer Demain (AMD) a été validé à l'unanimité par le conseil d'administration en mars 2021.
Ce modèle marque un tournant majeur pour MAIF et les mandataires du conseil d'administration, puisqu'il inscrit le militantisme au cœur des évolutions de l'entreprise. Après presque trois ans d'expérimentations et de coconstruction avec les salariés et les mandataires, le déploiement a commencé en juin 2021 pour se généraliser dès le premier semestre 2022.

Souple et évolutif, AMD pose le cadre d'une organisation militante adaptée aux transformations de la société, aux aspirations des sociétaires engagés et aux évolutions de l'entreprise elle-même. L'objectif est à la fois de :
– rendre plus visible l'impact du militantisme MAIF ;
– susciter des vocations chez des sociétaires aux profils diversifiés ;
– favoriser la cohésion avec les salariés en inscrivant résolument les militants dans la dynamique collective de société à mission.

Concrètement, Ambition Militer Demain donne naissance à
> **3 nouveaux types de mandats :**
– un mandat de représentation de six ans (renouvelable),
– un mandat de projet à durée définie, permettant à un sociétaire de s'engager le temps d'un projet ponctuel,
– un mandat étudiant militant (renouvelable) qui débute dès sa signature et se termine au 30 juin de l'année en cours.

> **De nouvelles modalités** qui personnalisent l'engagement en fonction des compétences et appétences de chacun. **Elles valorisent la prise d'initiative, la confiance et la responsabilisation :** le principe des permanences fixées à l'année au sein des délégations est notamment abandonné au profit de l'autopositionnement horaire, de la rotation des activités, du militantisme à distance ou nomade lors d'actions sur le terrain au contact du public ou de partenaires.

> **4 domaines d'engagement,** alignés sur ceux de société à mission :
– promouvoir un modèle entrepreneurial solidaire et humain,
– placer l'intérêt des sociétaires au cœur des activités,
– contribuer à la construction d'une société plus solidaire et à la transition écologique,
– favoriser l'épanouissement des acteurs internes par une attention sincère au sein d'un collectif engagé.
Chaque militant œuvre de façon transversale sur ces 4 terrains, qui remplacent les 6 missions précédentes.

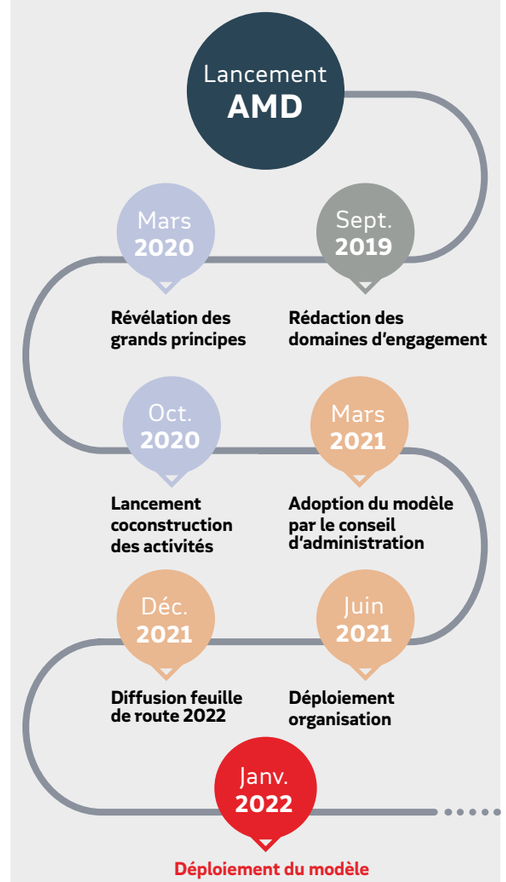
> **2 nouveaux rôles :**
– **l'animateur régional** épaule le coordinateur régional pour faire l'interface entre les militants et les administrateurs. Ce facilitateur dynamise le collectif régional en entretenant le plaisir de militer, en diffusant les bonnes pratiques, en formant les mandataires, en encourageant le partage d'informations ou encore en répondant aux diverses questions des militants de sa région ;
– **l'animateur local** vient, lui, soutenir le responsable dans les pôles militants comportant plusieurs entités (centre d'appels, ACE, centre de gestion sinistres…).

Une plus grande coopération avec les salariés

Pour favoriser la concertation et les actions conjointes, le responsable de pôle militant et le manager de l'entité sont invités à croiser leurs feuilles de route respectives, et à inscrire toutes leurs actions dans l'outil commun de planification et de suivi des projets, Compas : Complémentarité actions synergie.
Le nouveau modèle prévoit aussi que les responsables de pôle militant assurent les relations avec les entités métiers, via des interventions auprès des salariés pour partager la feuille de route militante, diffuser les bonnes pratiques et encore mieux se connaître.

> Il n'y a pas d'assureur militant sans militants.
>
> Yves Pellicier,
> commanditaire du projet AMD

Les étapes clés du projet



PORTER AUX ACTEURS INTERNES
une attention qui nourrit leur épanouissement

Reconnaissance mutuelle

Le 13 juillet 2021, MAIF et 4 organisations syndicales (la CAT, la CFDT, la CFE-CGC et l'Unsa) ont signé l'accord Reconnaissance mutuelle.

Fruit de cinq mois d'une négociation efficace, l'accord répond à la fois aux attentes des salariés et aux objectifs que s'est fixés MAIF. Il rénove plusieurs dispositifs RH importants, relatifs à la mobilité interne, à la politique de rémunération et au développement professionnel.
Le premier enjeu de l'accord est d'offrir plus de perspectives de carrière et de dynamiser la mobilité. Le second enjeu, intimement lié, est de valoriser la contribution individuelle et collective.

Enjeu 1 - Offrir plus de perspectives de carrière et dynamiser la mobilité
Aujourd'hui, 80 % des collaborateurs effectuent l'ensemble de leur carrière au sein du groupe. Il était donc important de reconnaître leur engagement au travail et d'encourager les souhaits de mobilité. Concrètement, dans le cadre de l'accord Reconnaissance mutuelle :
> **la mobilité horizontale** est favorisée par la disparition des fourchettes qui existaient au sein de chaque classe pour les cadres. Ils ont donc désormais accès à toutes les fonctions de leur classe ;
> **les mobilités géographiques** sont accompagnées. L'entreprise mise sur la généralisation du télétravail pour que les salariés qui le souhaitent accèdent à des postes éloignés de leur domicile. La pertinence ou non d'un ancrage régional des candidats est examinée à chaque création d'activité, ainsi que pour certains postes existants ;
> **l'obtention d'un diplôme est récompensée** par une gratification financière, et un abondement de l'entreprise sera versé sur le compte personnel de formation du salarié ;
> **le référentiel de fonctions, actualisé et évolutif,** fusionne les fonctions et les postes. Les métiers et les parcours de carrière sont mieux matérialisés grâce à ce référentiel commun ;
> une expérimentation, en cours jusqu'en juin 2022, vise à tester la **création de fonctions en classe 4 dans le réseau.**

Enjeu 2 - valoriser la contribution individuelle et collective
L'idée est de mieux reconnaître la contribution des salariés à la réussite de l'entreprise, à travers :
> **un équilibre à parts égales entre augmentations collectives et individuelles ;**
> **des critères d'évaluation rénovés :** la règle des quotas et les grilles de taux d'augmentation disparaissent, afin que chaque membre de l'équipe puisse prétendre à une augmentation selon son niveau de performance. Les comportements deviennent donc aussi importants que les savoir-faire. La contribution individuelle des collaborateurs s'évalue tout au long de l'année, en particulier grâce à la culture du feedback ;
> **des modalités de retraite progressive plus souples** et plus favorables que le cadre légal, avec plusieurs formules de temps partiel.

Un déploiement progressif
Le déploiement de l'accord Reconnaissance mutuelle a commencé en septembre 2021, avec une phase d'appropriation des enjeux et des évolutions. Les nouveautés de l'accord sont, quant à elles, mises en œuvre à compter de cette année, au rythme des différents temps RH que vit chaque salarié.

> Nous faisons évoluer nos dispositifs RH en garantissant équité et sécurité aux collaborateurs, tout en facilitant leur épanouissement.

Evelyne Llauro-Barrès,
directrice générale adjointe des Richesses humaines

Les marqueurs comportementaux

Le cadre posé en 2019 a permis de rappeler que manifester de la reconnaissance au quotidien est à la portée de tous et s'illustre quotidiennement à travers les relations interpersonnelles au travail. Pour que chacun prenne conscience qu'il peut être acteur de son quotidien, MAIF a mis en place des ateliers sur les marqueurs comportementaux attendus dans les pratiques professionnelles.

Fin décembre 2021, 7 800 salariés (soit **99 % de l'effectif cible**) avaient suivi la première session de ces ateliers.
Pour continuer à impulser et à ancrer les témoignages d'attention sincère au travail, les marqueurs comportementaux ont commencé à intégrer, depuis septembre 2021, les dispositifs RH de recrutement, de mobilité interne et de formation (dans le cadre des modules sur le feedback et sur le courage managérial).

Les accords signés en 2021

Janvier
> **Accord** relatif à la négociation annuelle au titre de l'année 2021

Février
> **Accord** relatif à l'égalité professionnelle 2021-2023
> **Accord** relatif à l'élection des administrateurs salariés

Mars
> **Accord** relatif à l'intéressement 2021

Juin
> **Avenant à l'accord** relatif à l'intéressement 2021-2023

Juillet
> **Accord** relatif à la reconnaissance mutuelle et accord de transposition
> **Accord** collectif relatif aux garanties de remboursement des frais de santé
> **Accord** collectif relatif aux garanties de prévoyance complémentaire

Décembre
> **Accord** en faveur de l'insertion et du maintien dans l'emploi des travailleurs en situation de handicap

PORTER AUX ACTEURS INTERNES
une attention qui nourrit leur épanouissement

Futur du travail

Le télétravail se conjugue au présent. En 2021, MAIF est entrée dans une nouvelle ère : **celle d'une organisation hybride à grande échelle,** mêlant présentiel et distanciel. Après plus d'un an où le distanciel a prévalu, puis un retour sur site progressif et maîtrisé à partir de l'été, l'avenant à l'accord OSER, signé en juillet 2020 relatif au télétravail, a été déployé depuis novembre 2020. **Les deux tiers des salariés** du groupe, soit 4 986 personnes, ont, à cette date, signé un avenant leur permettant désormais de travailler depuis chez eux jusqu'à 12 jours par mois.

Une période d'observation a débuté en juillet 2021 afin de mesurer les aspects positifs et les ajustements nécessaires de ce nouveau rythme de travail, notamment la stabilisation du fonctionnement des équipes et l'accompagnement des managers à cet encadrement hybride.

Malgré l'intensification du télétravail, MAIF n'envisage pas de passer au *flex office* intégral, c'est-à-dire une organisation des locaux dans laquelle aucun poste de travail ne serait attitré, le salarié s'installant sur un bureau disponible. Les différents espaces de travail MAIF sont conçus sur mesure, en concertation avec les utilisateurs ; par conséquent, **l'usage du *flex office* restera raisonné,** à l'échelle d'un service ou d'un projet.

Outre l'aspiration au télétravail partiel, la crise de la Covid a mis en lumière ou accéléré des tendances latentes, qu'il s'agisse de changements dans les modes de vie ou encore d'évolutions technologiques. MAIF a engagé une **démarche prospective** afin de comprendre ces mutations, et définir sa propre vision du futur du travail.

Pour ce faire, MAIF a interrogé **un ensemble d'experts de différents horizons :** philosophes, spécialistes du droit du travail, des nouvelles technologies, de la stratégie, de l'innovation, du management ou des sciences de gestion, psychologues du travail sur :
– le sens du travail ;
– l'engagement et le collectif ;
– l'hybridation du travail ;
– le management ;
– le bien-être ainsi que l'équilibre vie professionnelle et vie personnelle ;
– et enfin l'environnement de travail.

La démarche a abouti en décembre 2021 par la formalisation d'une Vision MAIF du futur du travail basée sur l'audace d'un projet collectif porteur de sens qui vise à assumer le rôle social et sociétal de l'entreprise, comme un lieu d'expression d'action du « travailler ensemble », en tant qu'acteur majeur de cohésion sociale dans un mode de plus en plus fragmenté et individualisé.

Covid : un retour sur site progressif

Dès mars 2020, face à la propagation de la Covid, le recours au télétravail avait été rapidement mis en place pour la majorité des acteurs MAIF.

À partir de juin 2021, le retour sur site a, de son côté, été **très progressif** pour garantir la sécurité de tous.
Après avoir présenté son protocole sanitaire au comité social et économique (CSE) qui l'a approuvé, MAIF a assoupli les restrictions relatives à la présence sur site.
Tous les salariés ont pu revenir sur leur lieu de travail, avec un minimum de présence sur site attendu. Initialement prévue pour durer jusqu'en septembre, cette organisation a toutefois été prolongée.
Sur tous les sites du groupe, l'ensemble des **gestes barrières** et la distanciation sociale sont restés de mise. Le port du masque, notamment, est demeuré obligatoire dans les bâtiments et les jauges ont été réduites dans les salles de réunion et de restauration.

L'ensemble de ces règles continue d'évoluer en fonction de l'actualité et des décisions gouvernementales.

PORTER AUX ACTEURS INTERNES
une attention qui nourrit leur épanouissement

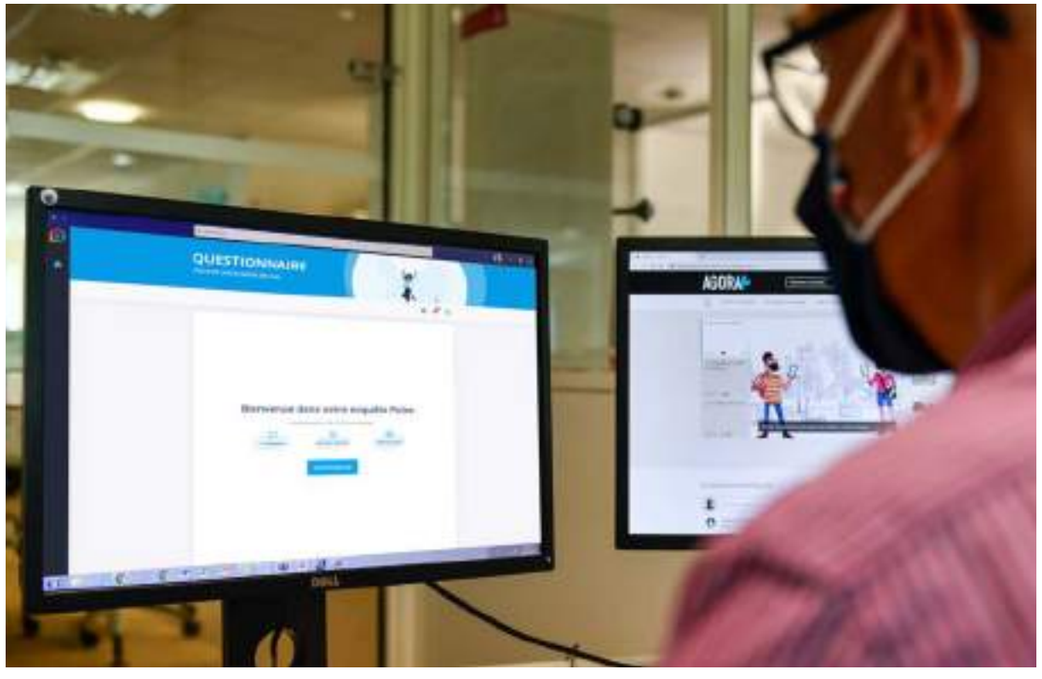
Le dispositif d'écoute des salariés

Lancé en septembre 2020, le baromètre des salariés s'est pleinement déployé en 2021. Chaque trimestre, il invite l'ensemble des collaborateurs à répondre, et de façon anonyme, à une courte enquête sur une dizaine de sujets liés à la qualité de vie au travail.

Avec en moyenne **70 % de répondants et 12 000 commentaires spontanés** à chaque enquête en 2021, la participation est qualifiée de « remarquable » par la communauté des Éclaireurs à la direction des Richesses humaines.
Fin 2021, l'ensemble des managers a été formé à l'outil et accompagné par la DRH à son utilisation au sein de leurs entités.

En 2021, 24 managers volontaires ont pris part à des **expérimentations** pour traduire les résultats analysés en actions, afin d'améliorer la qualité de vie au travail. Il peut s'agir d'une action que le manager se fixe à lui-même, d'un projet coconstruit avec son équipe, ou encore d'une initiative transverse, à l'échelle d'une filière ou d'une direction.

Dans la continuité de la symétrie des attentions, une réflexion est en cours pour mener une enquête, destinée à analyser le ressenti des militants dans l'accomplissement de leurs missions au quotidien.



Vie démocratique et mutualiste

En 2021, la vie démocratique et mutualiste, comme le reste de l'entreprise, a dû s'adapter aux exigences imposées par la situation sanitaire.
L'assemblée générale de juin s'est déroulée à distance, les élus ayant pu voter par correspondance pendant la semaine qui précédait, puis prendre part à ce temps fort durant sa diffusion en direct.

Pendant toute l'année, l'entreprise a maintenu un lien étroit avec les militants et les représentants des sociétaires en proposant de **nombreux rendez-vous en ligne.** En plus des réunions des élus réalisées sous un format de rencontres avec les dirigeants en *live,* et d'une trentaine de conférences avec les administrateurs ou des échanges via le réseau social interne Maya, un nouveau format de conférences à distance, L'heure des élus, a vu le jour.

Certains événements ont, en outre, pu se tenir **en présentiel,** des réunions avec les élus en région ou encore le séminaire de novembre qui a réuni à Niort les administrateurs et les collectifs militants régionaux.

Les formations ont elles aussi pu se poursuivre. Une attention particulière a été portée aux mandataires du conseil d'administration, ambassadeurs de société à mission. Au second semestre 2021, ils ont d'ailleurs pu perfectionner leur maîtrise des éléments de langage pour porter le modèle – d'abord via des modules en ligne, puis lors d'ateliers pratiques menés dans chaque région avec des comédiens de la Ligue d'improvisation.

8,4/10

c'est la **moyenne des notes** attribuées par les mandataires mutualistes interrogés sur la qualité de la vie démocratique, entre septembre 2020 et juin 2021.

> MAIF a réussi à relever le défi de la proximité à distance.
>
> Dominique Mahé
> président de la MAIF

Un mandat riche en émotions, complet en informations, facile par les échanges… L'impression de faire avancer les choses.

Très fière de participer à la vie démocratique de la MAIF.

Le sentiment d'être utile à une cause. La capacité de la MAIF à faire vivre la vie démocratique.

Pour mon premier mandat d'élue, une formation de grande qualité qui permet de préciser l'engagement et son contour, des évolutions importantes en accord avec mes valeurs.

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

Les cinq objectifs statutaires de MAIF

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

Contribuer **à la transition écologique** à travers ses activités

Promouvoir **le développement de modèles d'entreprises engagées** dans la recherche d'impacts positifs

Renforcer l'impact positif de nos investissements

Les conclusions du 6e rapport du Giec (Groupe d'experts intergouvernemental sur l'évolution du climat), dont une première version a été publiée mi 2021, sont alarmantes : le dérèglement du climat touche toutes les régions du monde et il ne cesse de s'intensifier.

En tant qu'assureur militant, MAIF travaille historiquement à contribuer à une société plus responsable. L'entreprise est notamment connue pour ses engagements en faveur d'une société plus verte, solidaire et inclusive.
Fidèle à ses engagements, MAIF s'est attachée à mesurer son impact environnemental et à réduire ses émissions de CO_2. L'entreprise aide aussi ses parties prenantes à se décarboner et à financer la transition et la résilience climat.
Elle a mené plusieurs études pour mesurer l'intensité de son exposition aux périls climatiques actuels et futurs ; elle a aussi renforcé ses actions de prévention, tout en incitant l'État à encourager les entreprises dans leur transition écologique.

La stratégie climat MAIF, adoptée et dévoilée en 2020, vise deux principaux objectifs :
> mettre la stratégie d'investissement au service de la lutte contre le réchauffement climatique (tout en maintenant le même niveau d'exigence en termes de rendement et de performance financière pour ses sociétaires) ;
> préserver l'intérêt des sociétaires en maîtrisant l'incidence du changement climatique sur son portefeuille de placements.

Après avoir exclu de ses investissements le charbon en 2020, MAIF s'est engagée en 2021 à sortir du pétrole d'ici à 2030 et des énergies fossiles non conventionnelles avant 2050. MAIF a cessé d'investir dans des entreprises dont plus de 5 % du chiffre d'affaires provient du pétrole ou de la production d'électricité à base d'énergies fossiles. Sont aussi désormais exclues les entreprises qui développent de nouveaux projets d'exploration ou de production de pétrole ou de gaz.

Les offres d'épargne dédiées aux sociétaires ont d'ailleurs été rendues plus vertes :
> en complément de son fonds en euros (déjà labellisé Finansol), MAIF VIE a lancé, en octobre 2021, une gamme de supports d'épargne responsables : elle comprend 14 unités de compte labellisées ISR (Investissement socialement responsable), Greenfin, Finansol ou Relance. Ces labels certifient que les fonds épargnés contribuent au financement d'activités d'utilité sociale et/ou environnementale ;
> MAIF VIE s'est aussi alliée au groupement d'investissement Eiffel, en septembre de cette même année, pour créer MAIF Rendement Vert. Il s'agit de la première unité de compte entièrement dédiée aux énergies renouvelables, labellisée Greenfin. Grâce à elle, les particuliers financent la transition énergétique par de la dette court et moyen terme.

MAIF a par ailleurs rejoint, en 2021, la Net Zero Asset Owner Alliance. Lancée en 2019 par un consortium d'investisseurs, sous l'égide des Nations Unies, cette alliance entend contribuer aux objectifs fixés par l'Accord de Paris sur le climat. L'idée est d'atteindre la neutralité carbone mondiale d'ici 2050, en encourageant une politique d'investissements responsables.

> En tant que société à mission, il faut que chaque euro investi ait un impact positif sur son écosystème.
>
> Pascal Demurger
> directeur général de la MAIF

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

Réduire l'empreinte carbone des sites MAIF

Soucieuse de limiter son empreinte carbone, MAIF a renforcé ses actions visant à réduire l'impact environnemental de son parc immobilier.

Les 220 sites MAIF, certifiés depuis 2017 ISO 50001 pour l'amélioration de la performance énergétique, sont désormais, pour la plupart, des bâtiments intelligents (*smart buildings*). Ils sont contrôlés automatiquement à l'aide de solutions numériques : des capteurs mesurent par exemple la température et le niveau d'ensoleillement et ajustent en conséquence le chauffage ou les éclairages...

Pour contrôler les données, MAIF dispose par ailleurs d'une solution de management des données environnementales. La plateforme Deepki permet à la direction Immobilier et Moyens généraux de collecter automatiquement, et en temps réel, toutes les données de consommation, et ainsi d'identifier plus facilement des pistes d'amélioration en matière d'efficacité énergétique.

En 2021, ces initiatives ont permis à quatre sites de devenir les premiers bâtiments écoresponsables de l'entreprise. Représentant 57 % des mètres carrés possédés et occupés par MAIF, ces bâtiments ont obtenu la certification HQE (haute qualité environnementale) Breeam In-Use. Il s'agit d'une méthode d'évaluation de la performance environnementale des bâtiments, proposée par le BRE (Building Research Establishment), une organisation britannique.

Une démarche de certification des locaux a été initiée pour 66 bâtiments en exploitation et en pleine propriété, sur la base des critères environnementaux, sociétaux et de gouvernance. Cette démarche, inspirée du label ISR (pour les investissements financiers), lui permettra de comparer la performance énergétique de son parc immobilier avec celle d'autres structures comparables. Les résultats des premiers audits l'aident à cibler les actions et investissements prioritaires.

20 à 30 %

de l'énergie consommée par le siège social est de l'énergie solaire générée par l'intermédiaire de panneaux photovoltaïques installés sur les toits ou sur des ombrières de parking (des toits métalliques coiffés de panneaux solaires).

La relation sociétaire certifiée France

MAIF a soutenu la création, aux côtés de l'Association française de la relation client (AFRC), d'une nouvelle certification « Relation Client France ».
À la demande du ministre de l'Économie, les professionnels de la Relation client se sont en effet réunis pour analyser les enjeux et dégager des pistes d'amélioration pour le secteur de la Relation Client en France. Les membres de l'AFRC et du SP2C ont formulé des propositions sur des sujets comme la valorisation des entreprises qui s'engagent sur les territoires dans une dynamique de proximité et notamment par l'insertion locale, le maintien de l'emploi, la formation et l'inclusion dans un écosystème.
Ces travaux ont abouti en 2021 à la création d'une nouvelle certification « Relation Client France » en collaboration entre l'Association Pro France (certification Service France Garanti) et l'AFRC (certification 100 % France).
MAIF fait partie des 10 premières entreprises certifiées, et s'est vue remettre le précieux sésame le 7 décembre des mains du ministre Cédric O, à Bercy.

Intensifier l'utilisation des pièces de réemploi

Dans le cadre de ses engagements environnementaux, MAIF a proposé, dès 2019, d'utiliser des pièces de réemploi pour la réparation des véhicules des sociétaires volontaires. Cette action a été renforcée en 2021, notamment grâce à une campagne publicitaire mettant l'accent sur la lutte contre le gaspillage.
Pour remplacer des éléments de carrosserie endommagés après un sinistre, MAIF incite ses sociétaires à recourir à des pièces de réemploi (ou Piec - Pièces issues de l'économie circulaire). La législation autorise l'utilisation de Piec pour toutes les réparations, à l'exception de celles touchant aux trains roulants et aux organes de direction et de freinage.

En 2021, des pièces de réemploi ont ainsi été utilisées pour 10 % des dossiers de réparation – un objectif que MAIF s'était initialement fixé pour 2022. Ce taux atteint 30 % pour les véhicules de plus de 5 ans, pour lesquels les pièces de rechange sont plus nombreuses. Il est nettement supérieur à la moyenne du marché : l'association professionnelle SRA (Sécurité et réparation automobiles) estime en effet, qu'en 2020, seulement 3 % des pièces prises en charge par tous les assureurs étaient issues du réemploi.
Pour faciliter l'approvisionnement de ses réparateurs partenaires, MAIF a renforcé son réseau de recycleurs : 28 centres de recyclage sont désormais chargés de déconstruire l'ensemble des véhicules 4 roues hors d'usage de plus de 8 ans récupérés à la suite d'un sinistre.
Le recours aux pièces de réemploi est vertueux d'un point de vue écologique, parce qu'il réduit les quantités de matériaux et d'énergie utilisées. Le bénéfice est social, grâce à la création d'emplois dans les filières de recyclage et financièrement avantageux : l'utilisation d'une Piec génère en moyenne une économie de 40 % par rapport à celle d'une pièce neuve.

L'usage de pièces de réemploi soutient également le pouvoir d'achat des sociétaires en leur proposant d'utiliser des pièces moins onéreuses. En réduisant le coût de la réparation, le véhicule devient économiquement réparable et permet au sociétaire de conserver son véhicule.

3 800

voitures ont été réparées avec des pièces de réemploi depuis 2019.

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

Au cœur du campus MAIF : de l'insertion vers l'emploi

Dans le cadre de son action en faveur de l'inclusion et de l'égalité des chances, MAIF a créé en 2021 :
> **un nouveau campus à Aix-en-Provence.** Il prépare chaque année des étudiants et candidats en reconversion professionnelle, à l'obtention du certificat de qualification professionnelle spécialisé en relation clientèle assurance (un titre professionnel reconnu par l'ensemble des entreprises du secteur de l'assurance française et par l'État) ;
> **un campus d'alternants gestionnaires juridiques à Labège,** près de Toulouse, en partenariat avec l'université Toulouse 1 Capitole. Les étudiants se forment au métier de juriste d'entreprise, tant sur le Code des assurances que sur le droit des contrats, de l'immobilier ou de la consommation. Seize postes en alternance pour des licences ont été ouverts en 2021.

96 %

de collaborateurs certifiés ayant terminé leur parcours en 2021.

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

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

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

Xavier Thévenard, coureur de trail, triple vainqueur de l'ultra-trail du Mont-Blanc.

Sport et engagement sociétal

Pour promouvoir une pratique écoresponsable du sport, **le dispositif Sport Planète a été renforcé en 2021.** Il s'articule autour de **trois axes** prioritaires :
– aider les organisations sportives à se montrer toujours plus écoresponsables ;
– diffuser les bonnes pratiques auprès du monde sportif ;
– sensibiliser le grand public via des projets portés par des écoaventuriers inspirants, qui allient pratiques sportives (kayak, course à pied) et gestes écoresponsables, comme le plogging (une combinaison de jogging et de ramassage de déchets).

Ces écoaventures créent ou renforcent les synergies entre MAIF, les fédérations et associations sportives : la FFBB (Fédération française de basket-ball), l'Éco trail Paris, la FFVolley, la FFA (Fédération française d'aviron), Football écologie France...

Le dispositif MAIF Sport Planète est promu par quatre sportifs engagés : Charlotte Bonnet (spécialiste de la nage libre), Céline Dumerc (vice-championne olympique de basket-ball), Justine Dupont (surfeuse) et Xavier Thévenard (triple vainqueur de l'ultra-trail du Mont-Blanc).

Le **Challenge MAIF Sport Heroes,** du 15 avril au 15 mai, a lui aussi remporté un grand succès. Le principe ? Plus de 10 000 participants ont été invités à courir et à ramasser le plus de déchets possibles, puis à déclarer en ligne le nombre de kilomètres parcourus et les quantités et types de déchets collectés. Les données récoltées ont alimenté la base de données scientifiques de la Surfrider Foundation Europe. Conformément à ses engagements, MAIF a en outre versé un total de 10 000 € à 4 associations œuvrant pour le zéro déchet et la protection de la planète : Rhône orientation, le programme Éco Off Road des Écoathlètes, SVP Planète et l'association Mountain Riders.

En interne, enfin, 1 214 salariés, militants et élus se sont joints en juillet au **challenge MAIFMouv'**. En participant à des entraînements sportifs via le site United Heroes, les acteurs MAIF ont fait grimper le montant d'une cagnotte destinée aux étudiants précarisés par la crise sanitaire. 10 000 € ont ainsi pu être reversés au Secours Populaire pour financer des actions de solidarité.
Du 15 novembre au 10 décembre 2021, le défi Téléthon a fait appel à la mobilisation des salariés et permis le versement d'une cagnotte de 10 000 € au profit de l'AFM Téléthon.

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

Numérique responsable

Depuis 2019, MAIF plaide en faveur d'un numérique « plus sobre, plus humain et plus propice à l'innovation », dans une tribune publiée dans *Le Monde* et cosignée par Pascal Demurger, aux côtés d'autres responsables entrepreneuriaux et institutionnels (La Poste, CNRS, Métropole de Lyon). Elle a cette année encore continué ses actions pour un numérique plus éthique en signant la Charte du numérique responsable de l'Institut du numérique responsable et fonde ses actions sur les 5 engagements suivants :

> limiter les impacts environnementaux et la consommation de ressources induites pas sa production numérique ;
> développer des offres de services accessibles, inclusives et durables ;
> respecter des pratiques numériques éthiques et responsables ;
> rendre le numérique mesurable, transparent et lisible pour contribuer à la résilience des organisations ;
> favoriser l'émergence de nouveaux comportements et valeurs. En interne, cette attention portée à la responsabilité numérique s'est traduite de différentes manières durant l'année :
> dès mars, des parcours de sensibilisation au numérique éthique ont ainsi été définis puis proposés aux collaborateurs de la direction des Systèmes d'information ;
> en termes d'empreinte environnementale, la plupart des imprimantes individuelles ont cédé la place à des copieurs multifonctions. Les imprimantes ont été prises en charge par les Ateliers du Bocage, entreprise d'insertion et adaptée, membre du mouvement Emmaüs. 97 % des machines récoltées ont pu être revalorisées. Par ailleurs, 4 080 postes de travail complémentaires et 4 768 combinés téléphoniques ont également été récupérés ;
> entre juillet et septembre, les collaborateurs volontaires ont pu participer à un datathon, visant au nettoyage des mails et fichiers. Une action qui a permis la suppression de 3,37 tonnes de documents, équivalant à plus de 63 000 kilos de CO_2. Autant d'actions qui permettent à la MAIF d'incarner cette volonté du changement de regard sur le numérique.

Fondation MAIF

Fondation MAIF a vocation à soutenir la recherche scientifique dans une optique de prévention des risques. Cette approche procure un double bénéfice. En premier lieu pour l'assuré, par la diffusion de contenus de sensibilisation aux risques et pour MAIF, en permettant la réduction de la densité et la gravité des sinistres.

Depuis plus de 30 ans, Fondation MAIF a ainsi construit des partenariats avec des universités, des laboratoires de recherche, des entreprises, pour des résultats de plus en plus pertinents et utiles.

Il est ainsi possible de citer à titre illustratif :
– le protocole de détection et de thérapie psychologique à destination des jeunes adultes qui sont en situation de récidive d'accident ;
– le jeu à destination des adolescents pour leur faire prendre conscience de la vulnérabilité de leurs données personnelles sur leur smartphone ;
– le modèle de simulation des séismes en milieu urbain pour aider les élus à comprendre les enjeux, puis à construire une politique de prévention.

Riche de ses succès, Fondation MAIF réfléchit à accroître encore son rôle social pour le bénéfice de tous.

Prévention MAIF

L'association s'est dotée en 2021 d'une raison d'être, fruit d'une réflexion mêlant la structure dirigeante de l'association, des membres d'antennes locales et des experts.

« Parce que l'écoute et l'attention portée à soi, à l'autre et au monde sont des conditions nécessaires à l'épanouissement individuel et collectif, nous voulons, par une approche positive, préparer chaque citoyen à l'expérience des risques rencontrés au cours de sa vie pour qu'il puisse les anticiper et agir en responsabilité. »

Il s'agit de poursuivre les actions afin de rendre l'association plus visible et lisible. Elle fait le pari de la modernité, de l'ouverture et de la diversité pour prendre part aux enjeux de la société d'aujourd'hui et de faire connaître une vision positive du risque.
L'année 2021 a vu le lancement de l'espace prévention des risques majeurs sur la plateforme PrévEntraide et la mise en place de plusieurs partenariats.

Focus sur deux partenariats de Prévention MAIF

La réserve communale

Organisée par la mairie qui le souhaite, dans des situations de catastrophes naturelles ou d'accidents industriels, la réserve communale de sécurité civile permet d'aider les agents municipaux dans les missions les plus simples, en laissant aux secouristes et pompiers la possibilité de se consacrer aux missions les plus dangereuses et urgentes.

Infolys

Ce dispositif a été développé par le Symsagel, établissement public territorial de bassin. Il a pour mission la prévention des inondations, la gestion équilibrée de la ressource en eau ainsi que la préservation et la gestion des zones humides sur le bassin versant de la Lys.
Il comportera des vidéos, articles, informations sur, par exemple, la connaissance des bonnes pratiques en gestion de la ressource en eau, la prévention du risque inondation, la compréhension du territoire, des témoignages d'élus, d'experts et de sinistrés...

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

MAIF société à mission

Pour répondre aux objectifs qu'elle s'est fixée en devenant société à mission, MAIF a fait évoluer son mode de fonctionnement et de gouvernance lors d'un vote historique à l'occasion de son assemblée générale en juillet 2020.

En 2021, pour la première fois, la feuille de route de la société à mission a été définie. Ce document précise les objectifs opérationnels à atteindre et particulièrement des actions sur lesquelles des gains de performance peuvent être obtenus à court et à moyen termes.
Conformément à ce que prévoit la loi Pacte, MAIF s'est dotée d'un comité de mission, distinct des organes sociaux existants. Il a la responsabilité de suivre l'exécution de la mission et veille au respect des nouveaux objectifs sociaux et environnementaux inscrits dans les statuts.

Composé d'acteurs internes : administrateurs représentant les sociétaires, représentants des salariés, représentant du comité de direction générale et d'experts externes, le comité étudie toutes les actions mises en place et propose des pistes d'évolution.
Le comité s'est réuni 5 fois pour s'acculturer aux enjeux de MAIF, questionner les actions déjà réalisées et celles à venir, émettre des préconisations et formaliser son rapport sur l'atteinte des objectifs statutaires

L'**Organisme tiers indépendant** (OTI) a été sélectionné fin mars 2021 : il s'agit du cabinet de Saint-Front, une société à mission toulousaine spécialisée dans le conseil RSE, qui partage les valeurs de MAIF sur les enjeux sociaux et environnementaux. En charge des audits et du contrôle réglementaire, ce cabinet a procédé à un premier examen, d'avril à juin, sur la base d'une analyse documentaire et d'interviews avec des collaborateurs, des dirigeants et des membres du comité de mission. Cet audit « à blanc » a permis d'identifier des points forts et des axes d'amélioration.
L'audit réglementaire s'est déroulé en mars 2022 et sera communiqué aux élus dans la perspective de la tenue de l'assemblée générale (rapport de l'OTI).

Dans un contexte de concurrence accrue sur le terrain des valeurs, MAIF souhaite développer la communication auprès des relais d'influence et leaders d'opinion pour faire de MAIF la marque de référence des entreprises à mission.
MAIF s'est d'ailleurs exprimée à plusieurs reprises sur les vertus de société à mission dans des titres de la presse nationale. Elle a participé activement au festival ELLE Green, les 12 et 13 juin 2021, organisé par la fondation GoodPlanet avec le magazine *ELLE*. Elle a aussi reçu, en octobre, le trophée or du Prix de société à mission de l'année, dans le cadre du Grand Prix de la Good Économie, décerné par le magazine *The Good* et soutenu par le secrétariat d'État chargé de l'Économie sociale, solidaire et responsable, mais aussi par le C3D (collège des directeurs du développement durable), la communauté des entreprises à mission et le réseau Entreprendre.

Les actions de la feuille de route mission 2021

- **Proposer** avec pédagogie une offre d'épargne responsable (portée par MAIF VIE et MAIF SOLUTIONS FINANCIÈRES).
- **S'assurer** que les sociétaires, notamment les plus fragiles, puissent bénéficier d'une présence militante de proximité.
- **Mesurer** et améliorer l'épanouissement des acteurs internes à travers le déploiement du nouveau baromètre social.
- **Ancrer** le travail hybride dans nos modalités de collaboration.
- **Favoriser** la cohésion des collectifs militants, le plaisir à militer et l'épanouissement des mandataires mutualistes.
- **Concevoir**, gérer et mettre en œuvre notre offre Entreprise avec une dimension responsable.
- **Favoriser** l'engagement bénévole pour tous en accompagnant les organisateurs d'événements dans la recherche et la gestion de leurs bénévoles.
- **Développer** l'économie du partage numérique au travers d'une dynamique *open source* et *open data*, en tant qu'éditeur ou consommateurs de ces opportunités.
- **S'engager** sur les territoires en faveur de l'inclusion et de l'égalité des chances.
- **Utiliser** des pièces de réemploi dans la réparation auto.
- **Faire évoluer** le portefeuille investissements vers la trajectoire + 1,5° C.
- **Certifier** les bâtiments.
- **Collaborer** avec des fournisseurs, prestataires et partenaires alignés avec les valeurs MAIF et pratiquer une politique d'achats responsables.
- **Promouvoir** les modèles d'entreprises engagées auprès des leaders d'opinion, pouvoirs publics, monde académique et scientifique.

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

MAIF VIE devient société à mission

Créée en 1985, MAIF VIE est la filiale d'assurance vie de MAIF. Elle est présente dans les domaines :
> de l'épargne et l'épargne retraite, avec les contrats Assurance vie Responsable et Solidaire, Plan d'Épargne Retraite Responsable et Solidaire ;
> de la prévoyance, avec Rassurcap Solutions, contrat d'assurance décès toutes causes, et Sollicitudes, contrat d'assurance obsèques ;
> de la couverture de prêts immobiliers avec Assurance Emprunteur MAIF.
Les offres d'assurance de MAIF VIE répondent aux critères de qualité, de transparence et d'équité qui caractérisent l'accompagnement personnalisé des sociétaires proposé par MAIF.

MAIF VIE a adopté le statut de société à mission en juin 2021. Dans la continuité de MAIF, dont elle partage la raison d'être, elle s'est engagée à faire de la recherche d'un impact social et environnemental positif une priorité dans toutes ses activités.
MAIF VIE définit elle-même, dans ses actions, une trajectoire visant à proposer au plus grand nombre une offre permettant d'**aligner les intérêts des épargnants avec la recherche d'intérêt général et de mieux commun.** Elle complète les engagements pris au cours de ces dernières années, par exemple avec la labellisation ISR (Investissement socialement responsable) de plus de 90 % de ses investissements et avec l'obtention du label Finansol pour le fonds euros de son offre d'assurance vie.

CONVAINCUS QUE SEULE UNE ATTENTION SINCÈRE PORTÉE À L'AUTRE ET AU MONDE PERMET DE GARANTIR UN RÉEL MIEUX COMMUN, NOUS PLAÇONS CETTE ATTENTION AU CŒUR DE CHACUN DE NOS ENGAGEMENTS ET DE CHACUNE DE NOS ACTIONS.

Les cinq objectifs statutaires de MAIF VIE

- 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
- Contribuer **à la transition écologique** à travers ses activités
- Promouvoir **le développement de modèles d'entreprises engagées** dans la recherche d'impacts positifs

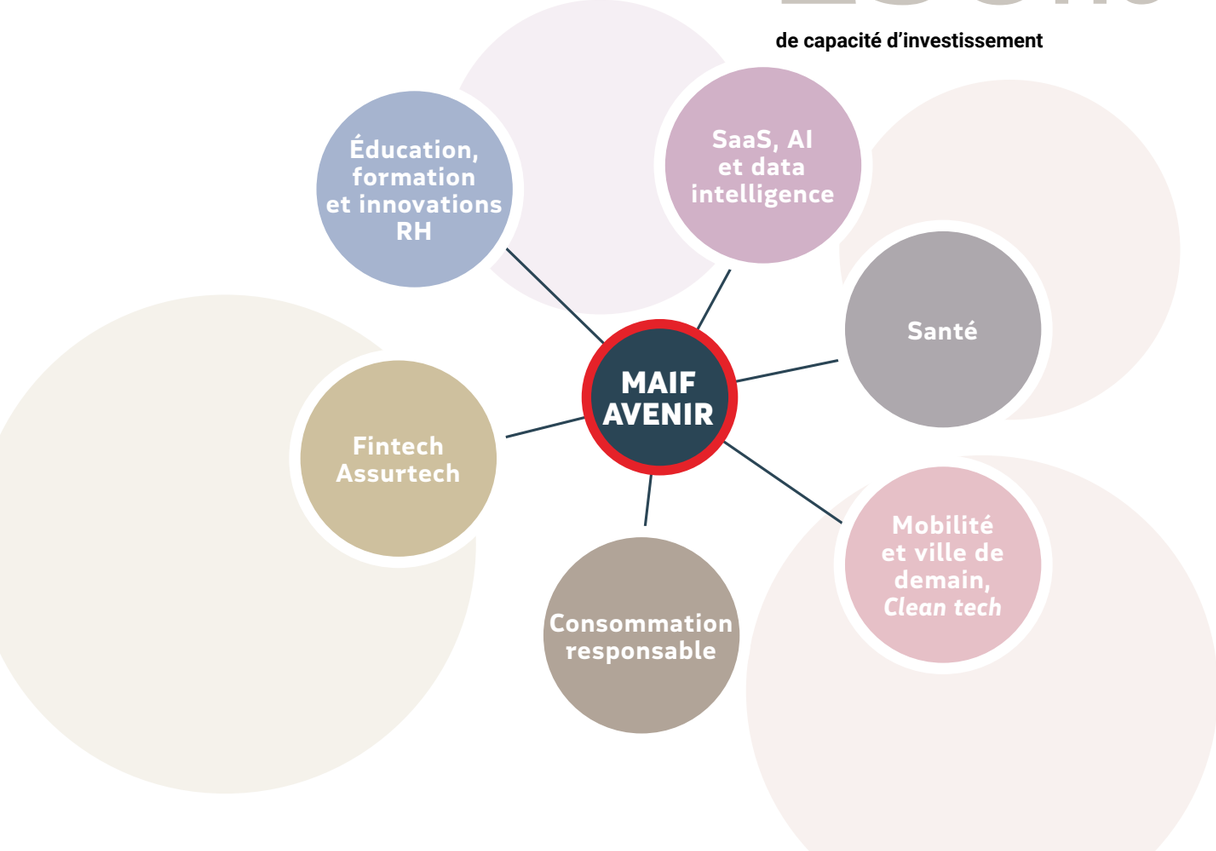
ASSEOIR LARGEMENT NOTRE PERFORMANCE DURABLE
sur l'attention portée à nos parties prenantes

MAIF Avenir

MAIF Avenir, fonds de capital-innovation du groupe MAIF, investit dans des start-up à impact social et environnemental positif dont l'ambition est de développer les services et les technologies en faveur d'un progrès individuel, collectif et durable.

Le fonds, devenu société à mission en 2020, a fait évoluer sa thèse d'investissement pour l'adapter à sa mission : **investir exclusivement dans des technologies ayant un impact positif sur l'humain, la société et/ou l'environnement,** à raison de 4 à 6 nouveaux investissements directs par an.
En 2021, le fonds a investi dans Lovys (assurance 100 % numérique), Golem.ai (intelligence artificielle pour améliorer la gestion de la relation client ou de la conformité réglementaire), Expensya (gestion des notes de frais et des dépenses non stratégiques), et Mayday (bases de connaissance pour les services clients).

250 M€
de capacité d'investissement



MAIF Impact

MAIF Investissement Social et Solidaire (MISS) est devenu MAIF Impact en mars 2021, avec l'ambition de tripler ses investissements et ainsi de démultiplier son impact.

Après avoir investi 23 millions depuis 2013 (dans 34 entreprises de l'économie sociale et solidaire), MISS a changé de nom et d'échelle en 2021 pour devenir MAIF Impact.

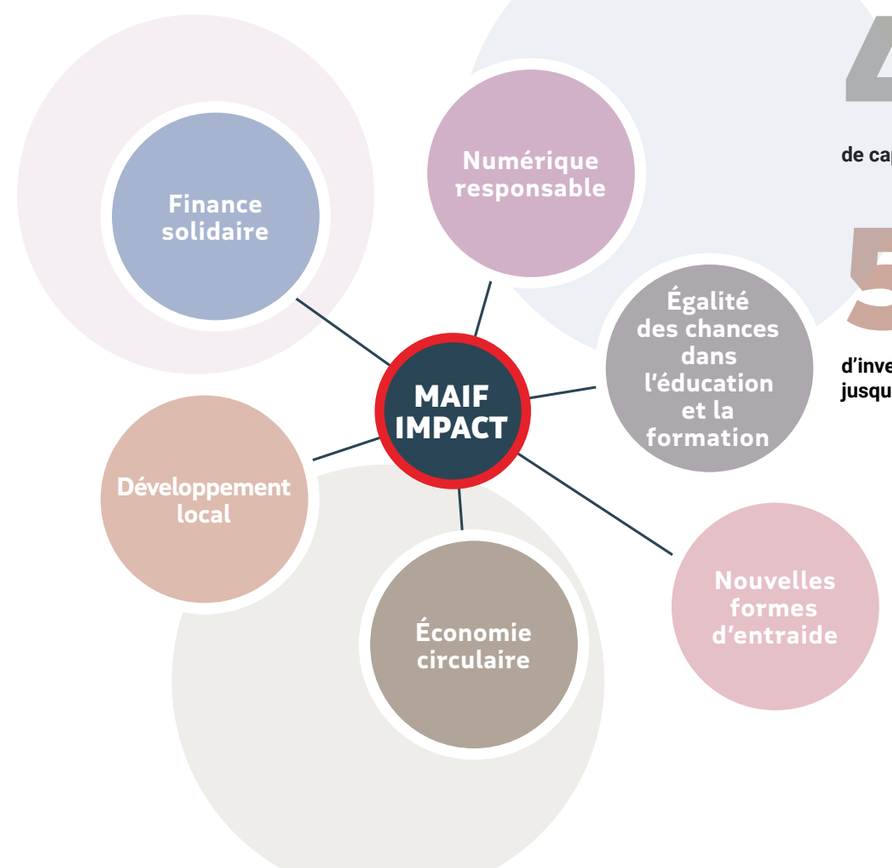
Doté d'une équipe dédiée, ce **fonds d'investissement pour l'innovation sociale et sociétale** de MAIF a bénéficié d'une **augmentation de capital de 16 millions d'euros** en mars 2021, passant de 24 à 40 millions d'euros.

MAIF Impact souhaite ainsi investir 5 millions d'euros par an, sur la période 2021-2030, dans des projets innovants générant un impact social, sociétal ou environnemental positif.

Les nouveaux investissements de MAIF Impact (investissements directs, indirects ou prêts) sont guidés par quatre objectifs :
– contribuer à l'égalité des chances ;
– développer de nouvelles formes d'entraide ;
– faire grandir l'économie circulaire et solidaire ;
– participer au développement de la finance solidaire.
En 2021, MAIF Impact a notamment investi dans les start-up Kelbongoo (produits fermiers en direct de producteurs locaux), Plume (applications d'écriture créative) et Mobidys (solutions d'apprentissage de la lecture pour les personnes présentant des troubles dys – dyslexie, dysorthographie ou dysphasie).

40 M€
de capacité d'investissement

5 M€
d'investissements annuels jusqu'en 2030



PROLONGER LE PIVOT DU GROUPE

pour approfondir les grandes transformations en cours

02

PIVOTER
sur notre activité traditionnelle

Univers Véhicules et Mobilité

Le marché des mobilités est en profonde mutation (production industrielle et usages des véhicules, contexte réglementaire, financement), MAIF repense ses offres avec une attention constante à l'apport de simplicité et d'innovation. 2021 a notamment vu :

> **le lancement de l'assurance auto au kilomètre** qui permet de répondre aux attentes des « petits rouleurs ». Cette offre ouvre l'opportunité de capter les véhicules secondaires des sociétaires. Proposée dès le 1er mars par Altima, l'assurance auto au kilomètre consiste en une prime mensuelle reposant d'un côté sur une partie fixe dite « parking » et une autre liée à l'utilisation du véhicule ;

> **l'augmentation du nombre de véhicules « propres » mis en circulation.** MAIF continue de proposer des tarifs avantageux pour les petits véhicules citadins, de faible puissance et améliore son attractivité pour les autres véhicules électriques avec une baisse de l'ordre de 20 à 30 % de ses tarifs selon les modèles. Quant aux véhicules propres, les véhicules hybrides, un repositionnement à la baisse de 15 % en moyenne est déjà en production depuis le 13 mai 2021 ;

> **la mise en place d'une politique de développement plus offensive concernant les engins de déplacement personnels motorisés** (EDPM) à l'instar des trottinettes, gyropodes, *hoverboards* ou monoroues. Dans un contexte où le marché des EDPM est en forte croissance depuis 2017, MAIF accompagne les besoins de ses sociétaires dans ce domaine : soit plus de 15 000 véhicules de ce type assurés. MAIF poursuit par conséquent sa volonté d'accompagner les différentes mobilités tout en simplifiant l'expérience des sociétaires et en favorisant les comportements responsables.

Univers Famille et Vie Quotidienne

L'année 2021 a été marquée par des évolutions significatives au sein de cet univers de besoin.

Afin d'être toujours au plus près des attentes de ses sociétaires et prospects, MAIF a choisi d'enrichir l'offre de services proposés dans le cadre des contrats Rassurcap et Rassurcap Solutions, plaçant ainsi encore plus l'humain au cœur de la démarche d'accompagnement. Ces services s'articulent autour de trois grands moments de vie du contrat :

> **la souscription :** l'adhérent reçoit dès sa souscription, un mail mettant en avant l'accompagnement proposé dans son contrat. En parallèle, il reçoit, sur son espace personnel, un livret d'accueil ;

> **lors d'un événement** (maladie grave, décès, invalidité lourde d'un membre du foyer...), l'adhérent peut bénéficier d'un accompagnement téléphonique réalisé par un travailleur social pour l'adhérent ou un membre du foyer s'il le souhaite : orientation et aide aux démarches administratives, accompagnement dans les étapes du deuil via une écoute psychosociale... ;

> **en cas de décès ou d'invalidité de l'adhérent,** un professionnel est également présent aux côtés de la famille pour la soutenir. Les proches ont accès à un ensemble de services personnalisés : aide au ménage, soutien psychologique ou encore soutien scolaire.

Dans la continuité de ces changements, l'offre Rassurcap continue d'évoluer pour proposer toujours plus d'accessibilité et d'attention à l'égard des adhérents.

Au 1er semestre 2022, Rassurcap

> **disposera de deux nouvelles garanties :**

– souscription couple : en cas de décès ou d'PTIA de l'un des souscripteurs, suspension de la cotisation du conjoint pour au moins 3 ans,
– capital maladie grave : capital supplémentaire de 5 000 €, versé en une seule fois, en cas de diagnostic d'une maladie grave ;

> **ajustera des composantes déjà existantes :**

– augmentation du capital, sans aucune formalité médicale, jusqu'à 20 000 € en une ou plusieurs fois jusqu'à 51 ans,
– avance de fonds d'un montant fixe de 4 000 € versée au bénéficiaire conjoint, partenaire de pacs et élargissement à toute personne 100 % bénéficiaire désignée nommément, à la suite du décès du souscripteur ;

> **élargira les conditions d'accès aux formalités médicales allégées pour les moins de 40 ans et jusqu'à 250 000 €. de capital.**

PIVOTER
sur notre activité traditionnelle

Univers Épargne et Patrimoine

En fin d'année 2021, le contrat Assurance Vie Responsable et Solidaire (ARS) et le Plan d'Épargne Retraite Responsable et Solidaire (PER) ont évolué.

Concernant le contrat Assurance Vie Responsable et Solidaire, il s'agissait de confirmer la singularité en accentuant sa dimension solidaire, tout en conservant une offre d'épargne accessible et qualitative, alors que la période est marquée par une baisse du taux de rendement des fonds en euros.
Après avoir obtenu le label Finansol pour son fonds en euros, le produit propose désormais une architecture UC 100 % ISR et labellisée. De nouvelles thématiques émergent, tels le soutien à l'économie locale, la lutte contre le réchauffement climatique ou encore la transition énergétique.
L'enjeu consistait également en la proposition d'une offre davantage personnalisée et réactive qui réponde aux aspirations des trentenaires, une cible représentant un enjeu particulier pour MAIF. Un nouveau mode de gestion, la « gestion déléguée » a donc été intégré, avec les conseils de la société AAA, afin de capter une clientèle plus jeune et toujours plus engagée.

Un enrichissement du PER était nécessaire pour, d'une part, bénéficier des possibilités offertes par la mutualisation avec l'évolution de la gamme d'unités de compte (UC) de l'ARS et, d'autre part, maintenir le PER compétitif par rapport aux offres concurrentes. Cette évolution se traduit aussi par l'élargissement de l'architecture UC qui demeure 100 % ISR et labellisée, et par une nouvelle formule de rentes à annuités garanties, une offre standard du marché.

Univers Habitation

L'année 2021 a marqué le changement d'assureur et la mise en place d'une nouvelle offre en ce qui concerne le contrat d'assurance loyers impayés (ALI).
Le 30 juin, la société Sada, un des leaders français de la garantie loyers impayés, est devenue le nouvel assureur du contrat proposé par MAIF. Les contrats des sociétaires en portefeuille ont été transférés à date anniversaire, mais ont conservé leur offre actuelle jusqu'au changement du locataire.

En effet, si certaines garanties et prestations demeurent similaires – départ prématuré, étude d'éligibilité/solvabilité du locataire, recours – deux modifications sont à noter :
– le plafond loyers impayés, il passe de 65 000 euros à 90 000 euros ;
– le plafond détériorations immobilières évolue de 8 000 euros par sinistre à 10 000 euros.

Le parcours Réussir votre achat immobilier a été enrichi début juillet 2021. MAIF propose désormais un service d'expertise avant achat immobilier, en partenariat avec le spécialiste Elex. Vendu sous la marque Izymo, ce service prévoit l'intervention d'un expert pour qu'il :
– constate l'état du bien ;
– établisse la liste et un macro-chiffrage des travaux à effectuer.
À l'appui d'un rapport remis, le futur acheteur peut alors faire, s'il le souhaite, une proposition d'achat qui tiendra compte du coût des travaux identifiés. Dans le cadre de ce partenariat, une réduction de 5 % a été négociée pour les sociétaires.

MAIF a également défini sa stratégie sur l'Assurance Emprunteur afin de renforcer son positionnement d'assureur alternatif sur un marché en croissance estimée entre + 2,5 à + 3,5 % par an.
Elle a ainsi défini une trajectoire pour répondre à son ambition de développement dans le domaine.

PIVOTER
sur notre activité traditionnelle

La stratégie Associations, Collectivités et Entreprises au service de l'ambition BtoB

À l'issue de l'exercice 2021, 17 147 adhésions ont été réalisées côté ACE. Dans ces circonstances de crise sanitaire, il faut souligner un objectif d'adhésion largement dépassé qui atteint 111 %.

Dans une optique de doubler le chiffre d'affaires BtoB d'ici dix ans, MAIF s'est donné l'ambition d'accroître sa présence sur les marchés publics, principal levier de croissance dans ce secteur. Un pilotage centralisé des réponses aux appels d'offres a donc été mis en place au centre de gestion collectivités territoriales.

Par ailleurs, afin de toujours mieux répondre aux attentes des professionnels, les conditions générales du contrat Assurance Professionnelle ont été complétées. Les garanties Responsabilité civile sont désormais étendues aux dommages causés par les stagiaires. Une preuve supplémentaire donnée par MAIF de son souhait d'être en adéquation avec la réalité de la vie des entreprises.

Altima, filiale MAIF, transfère une partie de son portefeuille flottes vers la nouvelle structure.

Affaires emblématiques gagnées en 2021

- **Fédérations françaises de triathlon et de surf**
- **Boulevard des Airs (offre Entreprises)**
- **France terre d'asile**
- **Chambre des métiers et de l'artisanat des Hauts-de-France**
- **Commune de Douai**
- **Réhabilitation du siège MGEN Montparnasse en Dommages-ouvrage**

5 460

sociétaires supplémentaires

Offre petites entreprises

Forte de son expérience dans l'accompagnement des associations et des collectivités territoriales, MAIF a lancé, en mars 2021, une nouvelle offre à destination des entreprises.

À la suite de l'ouverture de ses statuts votée en 2020, MAIF offre depuis la possibilité de devenir sociétaires aux TPE et PME de moins de 50 salariés qui partagent ses valeurs.

Le groupe a fait le choix d'entrer de façon progressive sur ce segment de marché, via le **déploiement d'une offre multirisque entreprises**. Le contrat inclut un produit avec un socle de garanties principales : responsabilité civile (exploitation et professionnelle), dommages aux biens (mobiliers et immobiliers) et pertes d'exploitation. S'y ajoute un accompagnement à la RSE (les entreprises labellisées à ce titre bénéficient en outre d'un tarif préférentiel).

L'offre multirisque entreprises a été proposée, **dans un premier temps, aux structures de plusieurs secteurs d'activité :** le sport loisirs, la culture, l'éducation, la formation, les commerces de proximité, l'artisanat, et le secteur sanitaire et social.
Le contrat se démarque par sa qualité :
> le niveau de protection est identique à celui des autres contrats MAIF (garanties complètes, plafonds élevés...) ;
> il repose sur la confiance vis-à-vis du sociétaire ;
> il bénéficie de la même excellence en matière de relation.

Pour souscrire, les entreprises ont deux possibilités :
> être accompagnées par un **conseiller spécialisé ;**
> solliciter une inscription via un **parcours 100 % en ligne,** élaboré par les équipes MAIF sur la base d'une plateforme technique développée par notre partenaire +Simple, courtier en assurances 100 % numérique.

Une offre pour les cinémas et le spectacle vivant

Dans le sillage d'une première offre conçue en 2020 pour le CNC (Centre national du cinéma et de l'image animée), MAIF a lancé en 2021 plusieurs offres assurantielles destinées aux professionnels du monde de la culture, coconstruites avec la mutuelle Aréas (très présente dans ce secteur).

> Février 2021 - MAIF et Aréas lancent conjointement une offre d'assurance comprenant la responsabilité civile (dans la limite de 6 millions d'euros), les dommages aux biens et les risques d'annulation pour les tournages (films, courts-métrages, publicités, séries...).

> Juillet 2021 - Dans le but de libérer la parole des victimes, les deux partenaires ajoutent à leur offre une garantie d'assurance couvrant les risques d'annulation de tournages liés à des faits de harcèlement ou à des violences sexuelles ou sexistes. Le contrat couvre jusqu'à 500 000 € de frais, dans la limite de cinq jours d'arrêt de tournage.

> Septembre 2021 - Ils proposent une offre assurantielle destinée aux 350 adhérents du Prodiss, syndicat national du spectacle vivant et de variétés, qui regroupe des exploitants de salles et des producteurs, diffuseurs et organisateurs de spectacles, concerts, comédies musicales, festivals... L'offre couvre, en particulier, les pertes pécuniaires subies par un souscripteur lorsqu'un événement provoque l'annulation ou le report d'une manifestation.

PIVOTER
sur notre activité traditionnelle

Un SI modernisé et robuste au service de ses utilisateurs

En 2017 était élaborée la trajectoire 4.21 qui visait à assurer un meilleur niveau de performance et de fiabilité des systèmes d'information. Ces changements se sont organisés autour de quatre axes :
> accélération du retrait des applications ou parties devenant obsolètes ;
> migration du poste de travail (passage des applications métiers vers des solutions plus légères) ;
> construction d'une plateforme de services à l'architecture ouverte, pour accueillir les offres des partenaires ;
> refonte du SI A&C pour intégrer l'activité BtoB.

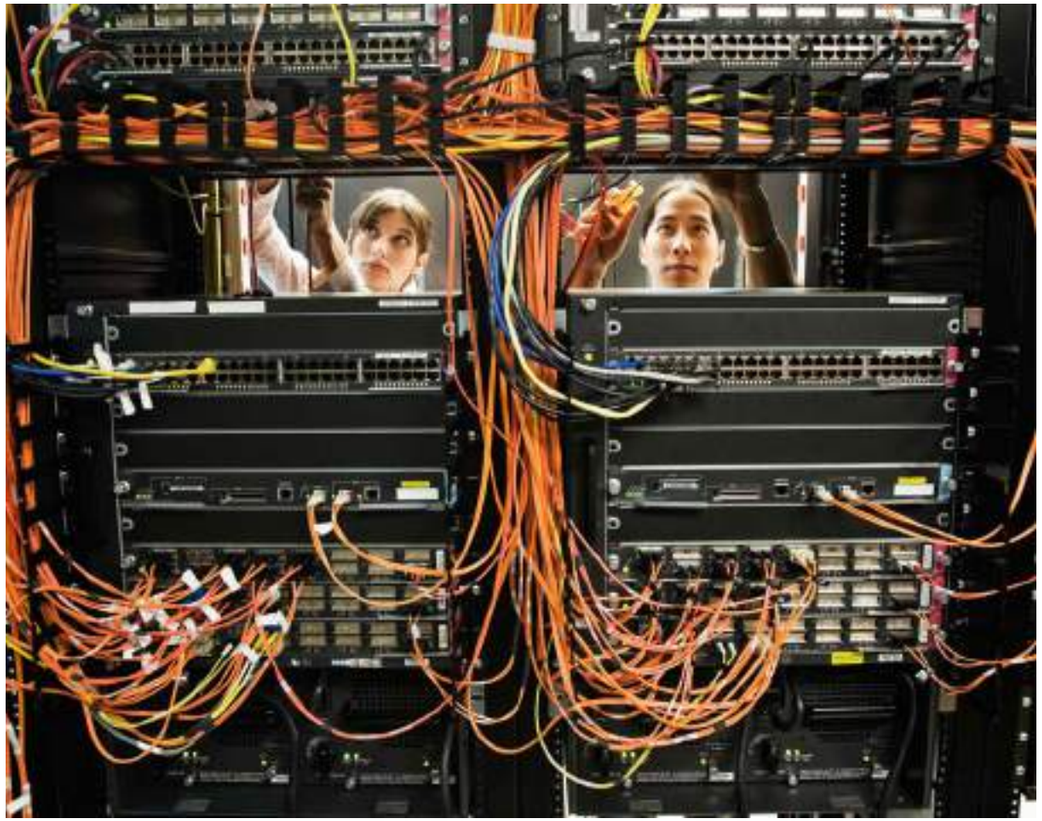
En quatre années, une dizaine d'applications ont émergé. 2021 a permis la mise en service des dernières d'entre elles.

Comet
Communication multicanale efficace et transverse, dans la continuité des travaux initiés en 2020, devient le point d'entrée unique pour l'envoi d'un SMS, email ou courrier. Ce projet a été déployé à l'ensemble du réseau.

Opera
Outillons les paiements et recettes autrement a permis, pour l'entreprise, la mise en place d'un processus unifié de paiement (qui payer, quoi payer) simplifiant le suivi des sinistres par les gestionnaires et la mise en place d'applications facilitant la prise en main des utilisateurs. C'est aussi la mise en place d'une maille cohérente sur l'ensemble du processus de prestation de la déclaration au règlement, une rénovation et une ouverture du SI ainsi qu'une réponse aux exigences réglementaires.

Darwin
Après avoir permis la migration de tous les postes vers Windows 10 en 2020, Darwin a visé au remplacement du bureau électronique par un nouveau navigateur métier.

Orus
Observation de la sinistralité qui permet d'analyser le portefeuille de sociétaires à risques.



Quatre ans après le lancement de 4.21, le défi est relevé, les chiffres en témoignent. Menée depuis 2016, l'enquête Greqo relevait, à l'époque, que seuls 35 % des utilisateurs étaient satisfaits des outils de l'entreprise. En novembre 2021, ils sont désormais plus de 90 %.
Une autre distinction couronne ces efforts : MAIF a obtenu cette année la première place de l'enquête Advantage, enquête sur la qualité de service commune à d'autres entreprises, tous secteurs confondus (banque/assurance/industrie) pour l'item Poste de travail.

7,49/10
au titre du **niveau de satisfaction** et 88 % d'utilisateurs satisfaits (vs 74 % en 2019).

PIVOTER
vers de nouveaux horizons

SMACL Assurances SA

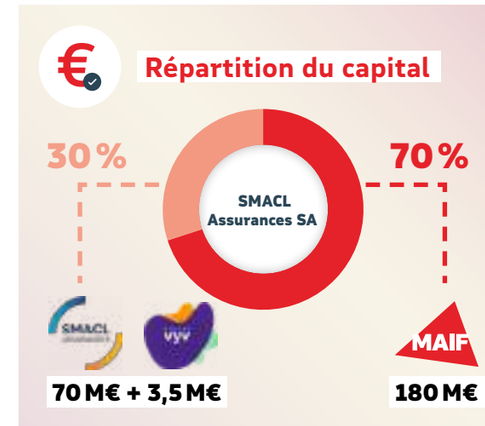
MAIF et SMACL Assurances, spécialiste des collectivités locales, ont officialisé leur rapprochement à l'automne 2021 avec pour objectif de créer une nouvelle société commune au service des collectivités territoriales notamment.

Dans le cadre de leur stratégie de diversification, MAIF et SMACL se sont rapprochées fin 2021 pour devenir le premier assureur des collectivités territoriales et des associations. Les deux assureurs mutualistes ont créé, au 1er janvier 2022, une société anonyme (SA) reposant sur des valeurs communes, après avoir recueilli l'avis favorable de l'ACPR. SMACL accompagne pour leurs risques privés ou professionnels près de 18 000 collectivités et établissements publics, environ 70 000 associations et entreprises, notamment de l'économie sociale et solidaire, et plus de 56 000 particuliers, pour la plupart des élus, des anciens élus et des agents territoriaux.

La création de cette société d'assurance permet de bénéficier de l'appui d'un acteur référent sur le marché des associations avec une solvabilité renforcée, des produits financiers accrus et des coûts de réassurance optimisés. Ce rapprochement permet de renforcer l'expertise de SMACL Assurances par la qualité de service de MAIF et de l'Autorité de la concurrence.

SMACL Assurance SA est rattachée à la direction BtoB, aux côtés d'Altima et de la direction Associations, collectivités et entreprises (ACE).
Dotée de son propre système d'information, SMACL Assurances SA renforce la présence MAIF sur le segment des personnes morales.

En décembre 2021, près des trois quarts des collaborateurs du centre de gestion collectivités territoriales ont fait le choix d'être détachés au sein de SMACL Assurances SA.



Aucun portefeuille MAIF n'est transféré.
À l'exception du marché des collectivités territoriales, la direction BtoB poursuit son activité sur ses cibles actuelles.
Le portefeuille particuliers de SMACL Assurances sera transféré, dans un second temps, de SMACL Assurances SA vers Altima, à partir de mi 2023.

> Ce rapprochement permet au groupe MAIF d'accélérer son développement dans l'activité BtoB et d'élargir son offre pour répondre aux attentes des entreprises, des collectivités locales et des associations qui se reconnaissent dans les valeurs de la mutuelle. Il s'inscrit ainsi dans sa volonté de fédérer le plus largement possible autour d'un impact positif sur la société et l'environnement.

Pascal Demurger,
directeur général de la MAIF

PIVOTER
vers de nouveaux horizons

MAIF poursuit le développement de ses partenariats

Dans le cadre de sa stratégie visant à développer ses partenariats, MAIF a mis en place différents dispositifs dont une approche *Open Insurance* permise par des solutions informatiques (API) « sur étagère » au service d'acteurs digitaux. Cette démarche s'est concrétisée par des partenariats de recommandation des offres MAIF, avec Bankin (coach et agrégateur bancaire) par exemple ou encore la MMJ (Mutuelle des Métiers de la Justice et de la Sécurité) dont le volet digital n'est qu'une déclinaison de la charte politique signée fin 2021.

Pour tenir compte des projets conduits et des changements dans la gouvernance du groupe VYV, les ambitions initiales du partenariat ont été ajustées. Même si elles sont désormais moins structurantes à long terme pour les deux parties, MAIF et VYV, le partenariat se poursuit en 2021 au travers de 2 réalisations.
En mai, MAIF s'est engagée à proposer aux associations (sociétaires ou prospects), une analyse de besoins en prévoyance réalisée par les équipes MGEN Solutions (Groupe VYV). MAIF assure des contacts de premier niveau ; MGEN Solutions prend le relais sur la gestion opérationnelle des contrats en santé et prévoyance.

En juin, les équipes de MGEN Solutions ont de leur côté commencé à proposer aux structures de l'ESS adhérentes (en santé et prévoyance) les services de MAIF pour l'analyse de besoins et l'expertise en IARD sur la responsabilité civile professionnelle, la couverture des risques liés aux locaux et aux flottes automobiles.

MAIF engagée pour un commerce responsable

À l'heure de l'urgence environnementale, l'univers de l'habitation a un impact sur le climat à travers le choix des matériaux, de la construction à l'ameublement, en passant par le choix de l'assurance.
Entreprises historiquement engagées en faveur d'un impact positif, MAIF et CAMIF unissent leurs forces pour contribuer à la transition écologique et encourager la consommation responsable en proposant une offre globale et complète autour de l'habitat durable.

Depuis janvier 2022, MAIF détient 82 % du capital de CAMIF. Ce rapprochement donne les moyens à CAMIF de poursuivre sa dynamique de croissance. MAIF réaffirme sa volonté d'agir pour une économie plus responsable et soutenir des entreprises engagées, qui cherchent à avoir un impact positif au travers de leurs activités.

Au cours de ces dix dernières années, CAMIF devenue société à mission en 2018, s'est transformée pour proposer à ses clients **des alternatives durables aux produits offerts par les géants mondiaux du e-commerce.** Le site marchand des Deux-Sèvres, qui emploie 90 salariés, est labellisé B Corp, certification attribuée aux sociétés répondant à des exigences sociétales, environnementales, et à des objectifs de transparence.
Le catalogue de produits CAMIF est aujourd'hui 100 % européen. CAMIF génère 77 % de son chiffre d'affaires par la vente de produits conçus et fabriqués dans l'Hexagone par 106 fabricants français.

Cet engagement est soutenu par les autres initiatives prises par MAIF en 2021 qui visent le secteur du e-commerce responsable.
Ainsi en septembre 2021, MAIF a lancé, en partenariat avec la plateforme de financement participatif Ulule, le site **bienoubien.com**, avec l'ambition d'en faire, d'ici 2025, la place de marché écoresponsable de référence pour le grand public. Bien ou bien répertorie des produits du quotidien (alimentation, hygiène, mode, papeterie...) socialement responsables. Elle se distingue également comme étant la 1re plateforme à exiger, dans ses critères de sélection, **un double engagement environnemental et social.** À savoir, les produits référencés sur la plateforme sont made in France et leur fabrication respecte des conditions de travail décentes et sans matière toxique.

PIVOTER
vers de nouveaux horizons

MAIF International

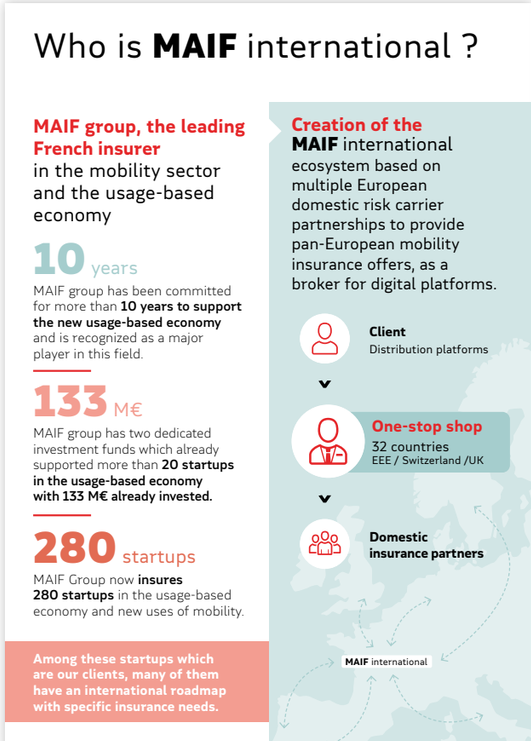
En 2018, MAIF avait identifié la nécessité de prolonger son accompagnement des personnes morales sociétaires ciblées, afin de leur proposer une couverture assurantielle homogène dans l'ensemble des pays dans lesquels elles se déploient, et de certains sociétaires qui s'expatrient.
Après deux années d'expérimentation, tant auprès des personnes morales que physiques, MAIF International se positionne comme courtier, apporteur de solutions paneuropéennes.

Concernant le marché des personnes morales, un accompagnement complet et simplifié est proposé, tirant sa singularité des principes de transparence et de partage équitable de la valeur. Les solutions mises en œuvre auprès de Free2Move, Yescapa, Indie Campers, DriiveMe (location de voitures et camping-cars) vont permettre de développer l'expérience acquise et continuer de développer le courtage à l'international après la résolution de certains défis opérationnels : industrialisation des process, gestion des flux…

Pour s'adresser aux besoins spécifiques des personnes en situation d'expatriation, MAIF International a développé un modèle ciblant cinq cultures (sinophone, arabophone, afro-francophone, hispanophone et anglophone) pour les 5 pays d'Europe les plus prisés.
En août 2021, et dans l'attente de deux autres versions (arabophone et anglophone), MAIF a lancé le **service en ligne Hi Europa, destiné à la communauté des résidents sinophones en France** de par son potentiel de différenciation et le marché important qu'elle représente.

Distribuée sous le nom **Hi Europa Assurance Habitation,** cette offre est associée à un support client bilingue chinois/français et multicanal (messagerie instantanée, chatbot, téléphone ou e-mail). Elle comprend une assurance multirisque habitation (MHR Appartement), conçue et portée par Wakam, un partenaire spécialisé dans la conception d'assurances 100 % en ligne. Elle intègre également un service de réparation d'urgence et une garantie responsabilité civile, couvrant aussi bien des risques classiques que les cyber-risques et les sinistres liés à la colocation ou à l'entrepreneuriat indépendant.

Le site internet hieuropa.com, conçu par MAIF, propose une souscription en ligne. Il présente de façon didactique les offres (en français et en langue écrite chinoise), de façon à garantir un niveau de compréhension optimal sur des notions juridiques françaises parfois complexes.



Espace personnel augmenté (application mobile MAIF)

Les équipes MAIF ont ajouté en 2021 de nouvelles fonctionnalités à l'Espace personnel augmenté (EPA), nom de code pour évoquer les ambitions nouvelles sur l'application mobile MAIF.
Aux côtés de l'espace personnel accessible via notre site, l'application mobile vise à mettre, à disposition des sociétaires ou prospects, les services nécessaires pour les accompagner dans tous leurs moments de vie.

Conçue comme un espace relationnel à forte fréquence de contacts, l'application a vu le jour en 2016. Elle est disponible en téléchargement gratuit sur l'App Store et Google Play. L'objectif est, depuis 2020, de **renforcer la proximité relationnelle** entre MAIF et ses sociétaires et **améliorer la relation avec ses utilisateurs.**

En une seule application, l'espace personnel augmenté regroupe tout un éventail de services bancaires et assurantiels (selfcare) et depuis mars 2021 d'un service d'agrégation bancaire, Mon budget. Il privilégie l'autonomie avec un accès facilité aux ressources permettant d'accomplir seul un certain nombre de démarches. Il inclut ainsi la déclaration ou le suivi en ligne de certains sinistres (bris de glace auto ou moto) et la mise à disposition en self-service des attestations et contrats. Un travail éditorial et pédagogique a par ailleurs été accompli pour rendre les contrats et garanties plus accessibles aux utilisateurs.

Tout au long de 2021, les services existants ont été améliorés par les équipes internes et quatre évolutions principales ont été apportées :
> **l'ajout du service Mon budget** (ex-Nestor) qui permet d'avoir à tout moment une vision précise de l'ensemble de ses comptes bancaires, de ses dépenses et de son solde ;
> **la transformation de l'application en espace garantissant la confidentialité des données,** proposée en partenariat avec la start-up Cozy Cloud. ;
> **l'ajout d'un service de notifications ;**
> **l'amélioration du fil d'actualité, personnalisé** en fonction du profil de chaque utilisateur, intégrant aussi bien des actualités MAIF que des conseils et/ou des informations en lien avec le suivi d'un sinistre.
L'application MAIF contribue à renforcer, via les canaux numériques, notre position de tiers de confiance.

99 400

nouveaux visiteurs uniques estimés en 2021

> Dans une logique de fidélisation, les évolutions apportées font de l'application mobile MAIF un espace relationnel qui accompagne chaque utilisateur dans tous ses moments de vie. Une personne peut l'utiliser pour tout ce qui touche à ses contrats d'assurance, pour la gestion de ses projets personnels…

Sandra Cohu,
Business Owner au sein de la tribu EPA

Définitions

Business Owner **:** il porte les enjeux métier et la vision *business* auprès des équipes contributrices. Garant de la valeur produite, il incarne la « voix des utilisateurs ».
Tribu : collectif regroupant au maximum 100 personnes réparties dans une dizaine d'équipes dites squads.

AU CŒUR
de la gouvernance

Une gouvernance renforcée

Le 16 juin 2021, le conseil d'administration MAIF a fait évoluer sa gouvernance conformément aux recommandations de l'ACPR pour des groupes d'assurance importants tels que le groupe MAIF.

Par sa décision, le conseil d'administration, suivant les recommandations en ligne avec la réglementation européenne Solvabilité 2, dissocie les fonctions d'orientation et de contrôle exercées par le conseil d'administration et les fonctions exécutives exercées par la direction générale.

Cela conduit à faire évoluer « la règle des quatre yeux », à savoir qu'une société d'assurance doit désigner au moins deux dirigeants effectifs.

Le président du conseil d'administration de la MAIF ne peut plus cumuler ses fonctions d'orientation et de contrôle avec la responsabilité du dirigeant effectif.

Aux côtés du directeur général, Pascal Demurger, le conseil d'administration a donc désigné un directeur général délégué, Nicolas Boudinet, actuel membre de la direction générale en charge de la stratégie, de la marque et des offres.

Par ailleurs, des évolutions propres à la gouvernance MAIF sont venues renforcer la pratique démocratique, notamment via le nouveau modèle militant, fruit du projet Ambition Militer Demain, qui réaffirme les grands principes du militantisme MAIF.

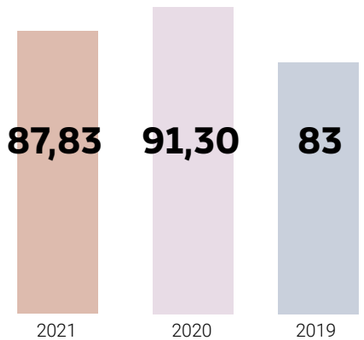
L'année 2021 a également été marquée par l'élection de 3 administrateurs élus par les salariés. Avec les 21 administrateurs élus par l'assemblée générale, ils ont participé à la réflexion collective sur le fonctionnement du conseil d'administration, ainsi que le demande le règlement intérieur du conseil d'administration.

Une gouvernance qui place le sociétaire au cœur du modèle MAIF

AU CŒUR
de la gouvernance

Réunions du CA

9 réunions en 2021
Nombre d'heures *(voir graphique ci-dessous)*



Formation des administrateurs

Le socle commun 2021 a été composé de 6 sessions de développement des compétences sur les 8 initialement prévues. 2 modules ont dû être annulés en raison de la crise sanitaire liée à la Covid-19.

Pour les nouveaux administrateurs, 4 sessions de 2 jours ont eu lieu en présentiel sur 2020 et 2021.

> La réalisation d'une session de classe virtuelle a eu lieu pour la première fois dans l'histoire des formations destinées aux administrateurs et d'autres nouvelles modalités pédagogiques ont été expérimentées (conférence-débat lors du déjeuner, soirée de cohésion préparatoire…).

> Les évaluations des formations 2021 ont été particulièrement satisfaisantes avec une moyenne de 4,75 sur 5.

Fonctionnement du conseil d'administration

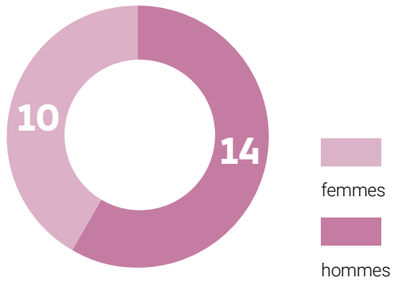
Le règlement intérieur du CA prévoit l'évaluation périodique de son fonctionnement sous la responsabilité de son président.
Dans ce cadre-là et au regard de l'objectif stratégique sur l'agilité de la gouvernance inscrit dans le Plan stratégique 2019-2022 « Engagés pour demain », le président a lancé en septembre 2020 des travaux visant à l'amélioration du fonctionnement du CA.

Dans le contexte de la crise sanitaire, ils ont été menés à distance.
Des propositions ont été formulées et des axes d'amélioration dégagés sur plusieurs champs portant sur :
– la fluidité et l'efficacité des parcours décisionnels avec notamment l'accentuation du rôle de facilitateur du bureau du CA dans l'appropriation des sujets ;
– le développement de la pratique du feedback ;
– l'accentuation des échanges au sein du CA et le partage d'expériences et de compétences entre administrateurs ;
– l'amélioration de la visibilité de leur action.

Ces différentes propositions vont être expérimentées. À l'usage, le CA verra à leurs éventuels ajustements ou évolutions.

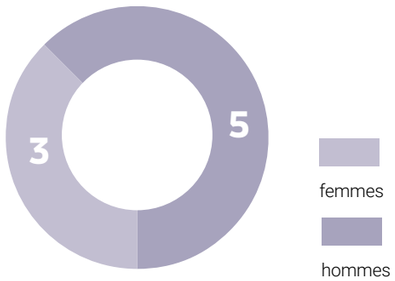
En parallèle, la direction générale a travaillé à ses principes d'agilité. Les deux instances ont partagé le fruit de leurs travaux qui, à l'avenir, pourront faire l'objet de retours d'expériences.

Répartition femmes/hommes du CA



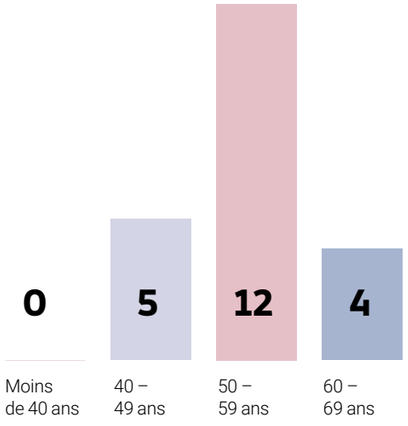
Le conseil d'administration MAIF se compose de 21 administrateurs élus par l'AG et de 3 administrateurs élus par les salariés.

Répartition femmes/hommes de la DG



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**



Rémunération des dirigeants

Rémunération brute en 2021

Président	Directeur général	Directeur général délégué[1]
436 452 €	663 466 €	200 008 €
	Dont variable	
	116 229 €	

À noter que le directeur général, le directeur général délégué et le président bénéficient, en outre, d'un régime à cotisations définies (Article 82 du Code général des impôts), soit un montant global de 203 667€.

Ratios de rémunération (loi Pacte)

Rémunération la plus haute de l'entreprise/rémunération médiane de l'entreprise[2] : **15,24**

Rémunération la plus haute de l'entreprise/rémunération moyenne de l'entreprise[3] : **13,66**

1. À partir de sa nomination le 1er juillet 2021.
2. Salaire (dont prime de vacances + participation + intéressement) : 48 576 €.
3. salaire (dont prime de vacances + participation + intéressement) : 43 537 €.

DÉCLARATION DE PERFORMANCE EXTRA-FINANCIÈRE 2021

03

DÉCLARATION DE PERFORMANCE EXTRA-FINANCIÈRE 2021

Présentation du modèle d'affaire MAIF

Depuis sa création, MAIF développe un modèle d'entreprise original, qui aligne ses intérêts sur ceux de ses sociétaires, de ses acteurs internes – salariés et militants – et de la société. Ainsi, au-delà de faire profiter ses clients de la meilleure prestation d'assurance possible, MAIF cherche à générer un impact positif sur ses différentes parties prenantes.
Son premier engagement consiste à rechercher l'épanouissement de ceux qui constituent les richesses humaines de l'entreprise. C'est un impératif moral mais aussi un enjeu stratégique : plus d'épanouissement, c'est plus de motivation et donc plus d'engagement. Cette attention portée aux acteurs internes permet, ainsi, d'offrir aux sociétaires une relation sincère portée par une confiance a priori. Il s'agit du cœur même du modèle MAIF, la satisfaction des clients entraînant alors une fidélité inégalée de laquelle découlent naturellement des souscriptions et prescriptions supplémentaires. Du fait de ce cercle vertueux, MAIF évite ainsi d'investir massivement dans la conquête de nouveaux assurés pour centrer ses efforts sur la satisfaction de ses sociétaires et le développement de l'entreprise.

Par ailleurs, depuis plusieurs années, MAIF s'attache à favoriser et développer les impacts positifs de ses activités sur son environnement, notamment à travers sa politique RSE. Mais face aux problèmes sociaux, sociétaux et environnementaux auxquels le monde est confronté, MAIF ambitionne d'accroître sa contribution pour la société. En résonnance avec ses valeurs, c'est une responsabilité qui s'impose comme une évidence. Ainsi, dès aujourd'hui, 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 2021

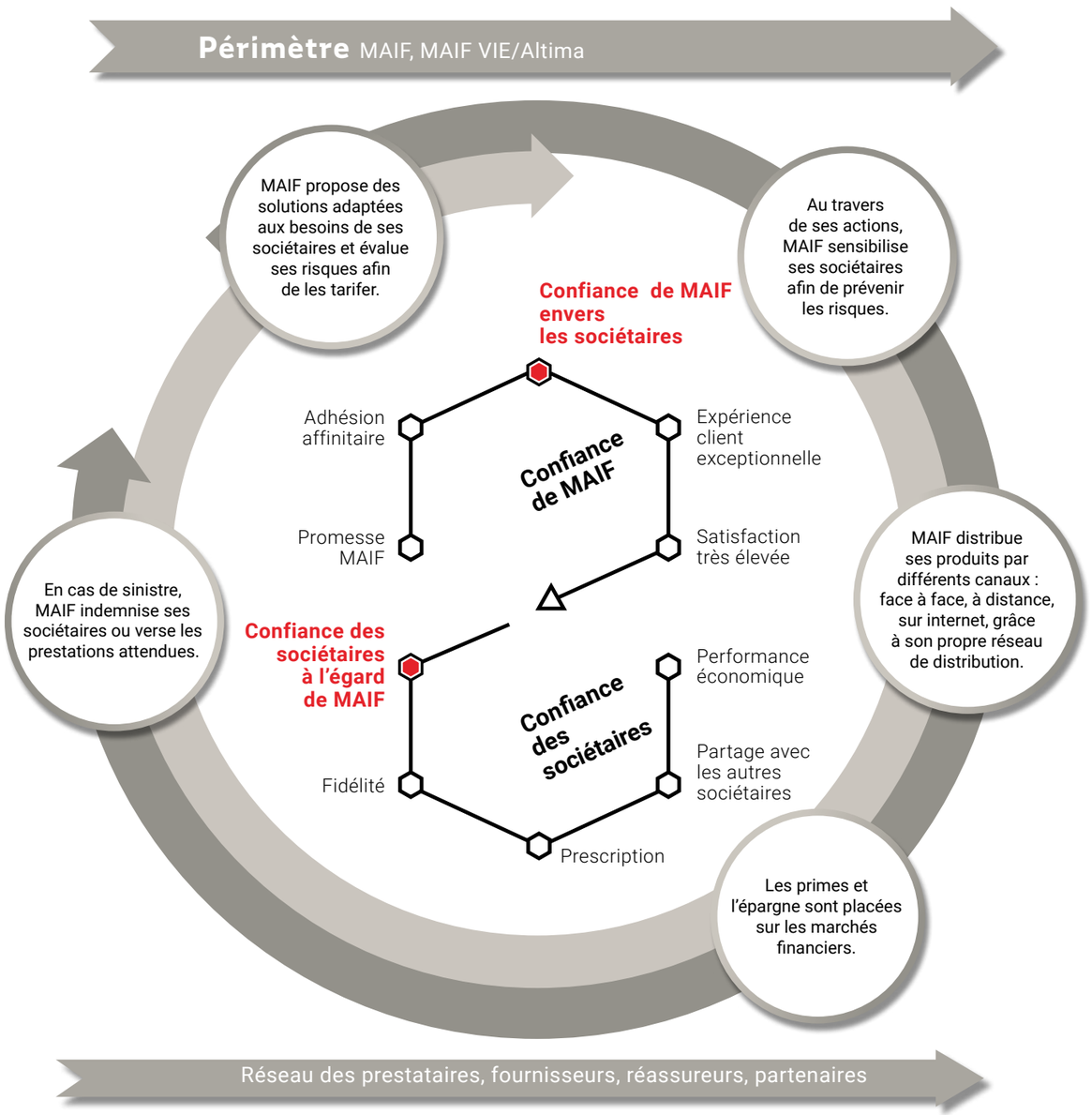
L'année 2021 marque la 3e année de mise en œuvre du Plan stratégique « Engagés pour demain », articulé autour de 2 axes stratégiques majeurs que sont la singularité et le pivot :
> la singularité, pour proposer un modèle d'entreprise différent, créant plus de satisfaction et d'impacts positifs pour ses 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.

2021 aura été, à nouveau, une année exceptionnelle :
> par le contexte, à la fois sanitaire et économique, nous ayant mobilisé tout au long de l'année, et ce, pour le second exercice consécutif ;
> par l'excellence de nos résultats, obtenus grâce à l'engagement et à la mobilisation de toutes et tous au quotidien. Ainsi, MAIF voit son attractivité renforcée, se signale par un développement historique (+ de 60 000 sociétaires personnes physiques en assurance dommages et plus de 95 000 nouveaux sociétaires sur l'ensemble du groupe) et a vu l'aboutissement d'un grand nombre de projets, démontrant la poursuite de la dynamique de transformation menée à un rythme soutenu.

Parmi les grandes réalisations de l'année :
> la poursuite de la modernisation de notre SI ;
> la signature de l'accord Reconnaissance mutuelle, ou bien encore ;
> le rapprochement avec la SMACL et la CAMIF, contribuant à diversifier notre activité.

MAIF sort renforcée : preuve a été faite, une fois de plus de nos capacités de prise de décisions majeures, d'adaptation et de résilience, permettant de nous préparer à relever les défis qui nous attendent, et à nous projeter avec sérénité vers demain.

NOTRE MODÈLE D'AFFAIRE



SATISFACTION DES SOCIÉTAIRES

- Portefeuille de sociétaires personnes physiques MAIF (hors mono OME) : **3 000 047**
- Portefeuille d'adhérents (MAIF VIE) : **587 419**
- Prix de la Relation client 2021 :
  MAIF a obtenu la 1re place tous secteurs confondus ;
  MAIF a obtenu la 1re place du secteur assurance pour la 17e année consécutive ;
  MAIF a obtenu la 1re place sur le podium du prix Excellence client dans le secteur assurance pour la 4e année consécutive
- Excellence de la satisfaction :
  le taux d'excellence de satisfaction globale MAIF 2021 s'établit à 76 %

CONTRIBUTION AU BIEN COMMUN

- ISR : **89 %,** dont 8,7 %* 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
- Certification HQE et/ou BREEAM In-Use de 56 % de la surface de bâtiments d'exploitation en pleine propriété
- Consommation totale d'électricité achetée : 27 849 924 kWh
- Part de l'énergie d'origine renouvelable consommée : 98 %

ÉPANOUISSEMENT DES ACTEURS

- Effectif groupe : **8 175**
- Climat social renforcé - Indice épanouissement des acteurs. Moyenne 2021 : **7,56/10**

PERFORMANCE DURABLE DE L'ENTREPRISE

- Solde net de sociétaires personnes physiques MAIF : **+ 60 246**
- Chiffre d'affaires MAIF : **3 097 M€**
- Collecte nette épargne MAIF VIE : **218 M€**
  Montant des cotisations prévoyance MAIF VIE : **91 M€,** soit 11 % du CA de MAIF VIE)

* Il s'agit de la donnée calculée au 31/12/2020 : pour des raisons de calendrier de publication, la donnée N sera publiée dans la Déclaration de performance extra-financière N+1.

DÉCLARATION DE PERFORMANCE EXTRA-FINANCIÈRE 2021

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 2021 ne peuvent pas être publiées dans la présente Déclaration et ont été remplacées par les données 2020. Les données 2021 seront publiées dans la Déclaration de performance extra-financière 2022. C'est notamment le cas des indicateurs suivants :
> 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.

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 d'insatisfaction des sociétaires due à une expérience dégradée avec le groupe MAIF
Gestion du portefeuille de sociétaires	Risque d'inadéquation entre les pratiques des associations, collectivités et entreprises 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 et stratégiques 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 d'évasion fiscale
	Risque de non-détection des opérations de blanchiment d'argent et de financement du terrorisme

DÉCLARATION DE PERFORMANCE EXTRA-FINANCIÈRE 2021

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 veille active des tendances émergentes et des attentes des consommateurs.
MAIF répond aux attentes de ses sociétaires à travers une approche par univers de besoins permettant une architecture d'offres rénovée sur maif.fr et des solutions d'assurance et de services adaptés.

De plus, MAIF a mis en place une démarche d'écoute et coconstruit ses offres avec ses sociétaires et prospects intervenant aux étapes clés du processus de création. 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 MAIF ».**

Les offres conçues sont de plus en plus modulaires, simples et personnalisables, permettant une couverture au plus près des besoins de chaque sociétaire. Par exemple, MAIF a lancé l'Assurance unique en décembre 2020 via sa filiale Altima, permettant à travers une seule offre de couvrir tous les risques de la famille. Singulière par sa construction, l'offre est simple, rassurante, 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 développé et enrichi 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 février 2021, 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, tels que le contrat d'Assurance Vie Responsable et Solidaire (contrat en unités de comptes 100 % ISR depuis octobre 2021), 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, correspondant à 100 % aux critères de l'ISR (Investissement socialement responsable).

En matière de prévoyance, MAIF a enrichi son contrat Rassurcap Solutions avec un bouquet de services pour répondre au besoin d'accompagnement des sociétaires (services à la personne et accompagnement téléphonique en cas de coups durs). La gamme d'offres et de solutions globales proposée, depuis 2018, par MAIF aux travailleurs indépendants s'est enrichie, en juillet 2021, d'un contrat prévoyance dédié à ces professionnels.

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 à froid des sociétaires particuliers groupe MAIF vis-à-vis de MAIF reste stable à 97 %[1] en 2021.
Objectif : maintenir un taux de satisfaction des sociétaires particuliers MAIF et MAIF VIE de 95 % minimum.

• Note moyenne de satisfaction des sociétaires associations (et non collectivités) MAIF : 8,4/10 points en 2021[2]. Ce taux s'élevait à 8,2 à l'issue de la précédente enquête réalisée en 2018.

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

Risque d'insatisfaction des sociétaires due à une expérience dégradée avec le groupe MAIF

Description du risque

La satisfaction des parties prenantes, et tout particulièrement celle des sociétaires, est capitale pour la pérennité du groupe MAIF. Cette satisfaction passe par la réponse technique du groupe à un besoin d'assurance ou d'épargne[3] et par la qualité de la relation qu'il entretient avec ses sociétaires. Cette qualité résulte de l'expérience que le groupe offre à ses sociétaires et de la réactivité avec laquelle il gère leurs réclamations. En particulier, 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. Dans un contexte d'importante croissance des modes de communication digitale, si les sociétaires ne sont pas satisfaits, 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 du positionnement concurrentiel du groupe MAIF.

1. Donnée calculée par un institut d'étude marketing et d'opinion à partir d'un questionnaire administré auprès de 600 sociétaires personnes physiques MAIF en mars 2021.
2. Cette note est calculée par un institut d'étude et d'opinion AUDIREP réalisé tous les deux 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. L'enquête initialement prévue en 2019 a été repoussée en 2020 du fait de la crise sanitaire.
3. Voir le risque « Risque d'inadéquation de l'offre du groupe MAIF vis-à-vis du marché et des besoins des sociétaires ».

DÉCLARATION DE PERFORMANCE EXTRA-FINANCIÈRE 2021

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[4] 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 satisfaire ses sociétaires et s'adapter à leurs besoins en matière de traitement des réclamations, afin d'entretenir le modèle vertueux de « Satisfaction – Fidélisation – Recommandation ».

Actions mises en œuvre

L'émotion est une composante fondamentale de la satisfaction client, elle conditionne le souvenir que le client tire de l'expérience. L'enjeu pour MAIF est donc de créer des émotions positives lors de l'expérience, pour créer un souvenir positif et générer la satisfaction du sociétaire. C'est pourquoi MAIF priorise la gestion, l'accueil et le traitement des émotions des sociétaires.
Dans ce cadre, MAIF a créé son propre référentiel d'émotions, à destination des collaborateurs du réseau, formés à la gestion des émotions des sociétaires et des outils d'analyse sémantique utilisés pour suivre la satisfaction. MAIF suit par ailleurs un indicateur spécifique pour suivre les émotions de façon consolidée sur le portefeuille. La satisfaction des sociétaires étant une priorité pour MAIF, sa Direction générale est objectivée entre autres sur ce score. Cette approche permet à MAIF d'améliorer la qualité et la profondeur de la relation sociétaire.

Afin de suivre la relation et la satisfaction des sociétaires, MAIF s'appuie sur différents dispositifs.

> 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, collectivités. 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. L'exploitation des résultats 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.

> Étude comparative de la satisfaction client

Chaque année, une étude comparative de la relation client est réalisée par un institut d'étude marketing sur un échantillon représentatif[5]. Pour la 17e année consécutive, MAIF obtient la première place dans le secteur Assurance. MAIF est également le leader de la relation client tous secteurs confondus sur 8 critères d'excellence sur 15 : cohérence multicanale, traçabilité, customer effort, réponse adaptée, clarté des contenus, proactivité, pédagogie, cocréation.

> Reporting satisfaction client

MAIF produit à destination de la Direction générale, 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.

Par ailleurs, la satisfaction des sociétaires vient également de la façon et la réactivité avec laquelle MAIF traite les sollicitations. Afin de les traiter au plus vite, 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.

4. Sociétaires particuliers, associations, collectivités et entreprises.
5. Podium de la Relation Client® – Kantar & BearingPoint.

Indicateurs clés de performance

• En 2021, le délai moyen de réponse à une réclamation est de 20,72 jours pour MAIF et 11,61[6] jours pour MAIF VIE. En 2020, ce délai moyen était respectivement de 21,58[7] et 10,77 jours.

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

• 98 %[8] des messages privés envoyés au groupe MAIF sur les réseaux sociaux corporate (Facebook et Twitter) sont pris en charge en 2021. En 2020 ce taux s'élevait à 99 %.

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 en 2021.

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

2. GESTION DU PORTEFEUILLE DE SOCIÉTAIRES

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

Description du risque

Le risque serait celui d'un décalage entre les pratiques de l'association (qu'elle soit à caractère confessionnel ou non), de la collectivité ou de l'entreprise 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, collectivité ou entreprise assurée devait être associée à une polémique publique ou devait avoir des pratiques en désaccord avec ses principes du groupe, cela impacterait sa notoriété et son image.

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 morales, lucratives et non lucratives, dans le cadre de sa politique de gestion du risque de souscription. En particulier, le groupe cible et privilégie les profils de risques compatibles avec sa raison d'être : les associations, collectivités et entreprises ayant une dimension RSE ou étant qualifiées de « responsables » sont favorisées. À l'image de la politique d'investissement, le groupe se refuse d'assurer les structures des secteurs suivants : aérospatial et défense, production ou commercialisation d'armes (mines anti-personnel, bombes à sous-munitions

6. Ce délai prend en compte les réclamations et les insatisfactions (MAIF VIE).
7. Donnée 2020 recalculée à partir de la nouvelle méthodologie conforme avec les dispositions actuelles de l'ACPR.
8. Les 2 % des messages envoyés au groupe MAIF sur les réseaux sociaux corporate non pris en charge sont des SPAMs.

et armes nucléaires), production d'alcool, de tabac et de 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

Afin de garantir l'adéquation des pratiques des assurés avec les valeurs de MAIF, la communication en amont cible des structures à impact, alignées avec sa raison d'être. En particulier, MAIF pratique des tarifs privilégiés pour les entreprises portant la qualité de société à mission ou un label RSE (Label Lucie par exemple). Cette tarification avantageuse permet d'attirer les entreprises « responsables » et de refléter la réalité d'un profil qui porte moins de risques.

Au-delà de ces pratiques, MAIF applique des filtres dans le parcours de souscription pour garantir que les acteurs assurés ne soient pas en contradiction avec ses valeurs.

> **Souscription via un conseiller :** lorsqu'une association, collectivité ou entreprise fait une demande 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, permettant ainsi d'encadrer la réponse à donner et de la fonder sur des éléments factuels tel que notre savoir-faire, l'analyse du risque ou les secteurs exclus.

> **Souscription via le site MAIF :** lorsqu'une entreprise fait une demande de souscription via le parcours digital, une déclaration sur l'honneur de son accord avec la raison d'être MAIF est demandée.

Quel que soit le parcours de souscription, l'éligibilité des structures pour être assurées repose sur deux critères.

> **La taille pour les entreprises :** MAIF choisit d'assurer exclusivement les TPE[9] (Très petites entreprises), PME[10] (Petites et moyennes entreprises) et les ETI[11] (Entreprises de taille intermédiaire).

> **L'activité pour les associations, collectivités et entreprises :** MAIF applique la même politique d'exclusion sectorielle dans sa politique de souscription que dans sa politique d'investissement et de placement.
Par ailleurs, afin d'encourager les entreprises de son portefeuille à partager sa raison d'être et ses valeurs, MAIF a construit un parcours[12] pour les engager dans la RSE. Dans ce cadre, MAIF propose gratuitement un auto-diagnostic pour évaluer son niveau de maturité RSE, ainsi qu'un tarif préférentiel pour accéder à une base de bonnes pratiques, des formations, et deux types de labellisation avec son partenaire Lucie. Ces services permettent à MAIF de promouvoir des modèles d'entreprises engagées conformément à sa mission et de réduire les risques de son portefeuille.

Enfin, pour s'assurer que les profils de risques définis par la politique soient respectés une fois l'association, la collectivité ou l'entreprise 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 a été 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.

Indicateurs clés de performance

39 situations ont été instruites par le Comité de suivi en 2021[13] (*vs* 31 en 2020).

9.TTrès petite entreprise, nommée également micro-entreprise (moins de 10 salariés et chiffre d'affaires annuel inférieur à 2 M€).
10. Petite et moyenne entreprise (entre 11 et 250 salariés, chiffre d'affaires inférieur à 50 M€ ou un total de bilan n'excédant pas 2 Mds€).
11. Entreprise de taille intermédiaire (entre 250 et 4 999 salariés, chiffre d'affaires inférieur à 1,5 Md€ ou un total de bilan n'excédant pas 43 M€).
12. https://www.maif.fr/entreprises/devenir-entreprise-rse#debuter-sa-demarche
13. 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 compétence, auxquels les salariés actuels du groupe MAIF pourraient ne pas répondre, en particulier en ce qui concerne les métiers du 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*[14] 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

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 *scenarii* évoluant dans le temps combinant les ressources actuelles du groupe MAIF et la projection des besoins identifiés par les directions.

14. *Candidate care* : l'attention portée au candidat.

DÉCLARATION DE PERFORMANCE EXTRA-FINANCIÈRE 2021

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.

La formation et l'accompagnement

En continuité du plan précédent, les formations dispensées en 2021 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[15], 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*[16] *d'acculturation au digital*). En 2020 et en 2021, pendant les périodes de confinement liées 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 et la culture du *feedback*.

À compter de 2021, la DRH met en place un dispositif qui permet de créer, par métier, des parcours individuels de montée en compétence, en appui sur la GPEC.

Ainsi, dans le cadre de ces différentes actions mises en œuvre, 294 308 heures de formation ont été dispensées en 2021, à 7 993 employés MAIF.

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 ;
- des 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 reconnaitre 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 sur leur projet individuel à travers des parcours spécifiques, par exemple.

Le recrutement de nouveaux talents

Pour accueillir les meilleurs talents en adéquation avec nos besoins métier, MAIF a mis en place une politique de recrutement comprenant :
- une stratégie de recherche de candidats basée sur des partenariats avec Pôle Emploi, des sites spécialisés dans le recrutement, des réseaux sociaux professionnels et des écoles/organismes de formation ;
- un processus d'évaluation qui tient compte à la fois des compétences techniques et des savoir-être des candidats, basé sur des questionnaires de personnalité et tests de mise en situation.

Cette politique de recrutement tient compte des spécificités des différents bassins d'emploi. Dans un objectif d'amélioration continue de l'expérience des candidats, MAIF a mis en place une enquête bimensuelle *Happy Candidate* permettant d'identifier les pratiques de recrutement à améliorer.

15. *Business to business.*
16. *Corporate Online Open Course.*

Indicateur clé de performance

En 2021, 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 100 % des directions (30 sur 30)[17]. Ces directions représentent 100 % 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 : 100 %,
2022 : 100 %.

Informations additionnelles 2021

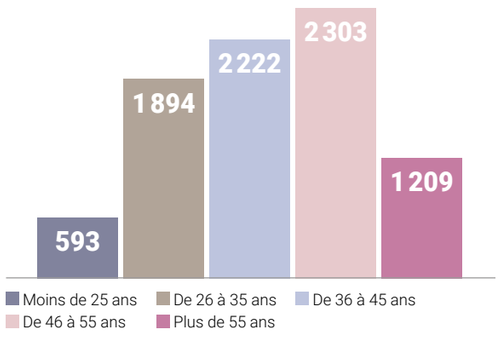
Répartition géographique (siège/hors siège) des effectifs MAIF :
- Total siège social : 2 584
- Total hors siège : 5 637

Effectifs totaux
- MAIF : 8 221
- MAIF VIE : 212
- groupe MAIF[18] : 8 529

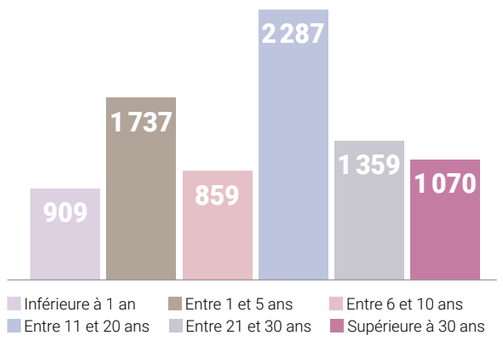
Nombre d'emplois temps plein (ETP)
- MAIF : 7 876
- MAIF VIE : 208
- groupe MAIF : 8 175

Mouvements des effectifs MAIF
- Total embauches : 1 372
- Total départs : 1 106

Répartition des effectifs MAIF par tranche d'âge en 2021



Répartition des effectifs MAIF par ancienneté en 2021



17. Toutes les directions ont été identifiées à l'occasion de la refonte des fonctions repères en 2021.
18. Le groupe MAIF comprend les entités MAIF, MAIF Vie, Altima Assurances et Altima Courtage.

DÉCLARATION DE PERFORMANCE EXTRA-FINANCIÈRE 2021

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.

L'emploi des personnes en situation de handicap

MAIF a signé son 5e accord d'entreprise concernant le handicap en décembre 2021 pour la période 2022-2024, qui contient 4 axes fondamentaux :
- l'accueil et l'insertion ;
- le maintien dans l'emploi, sécurisation et dynamisation des parcours professionnels ;
- la sensibilisation et la formation ;
- le recours au secteur adapté et protégé.

En complément, la structure dédiée « Mission Handicap MAIF » a été créée en 2004. Elle a pour vocation de décliner de façon opérationnelle la politique handicap et les engagements pris par l'entreprise dans son accord, notamment l'accompagnement individuel des collaborateurs en situation de handicap (de leur intégration à l'aménagement de leur poste). Mission Handicap MAIF réalise également des actions collectives (sensibilisations, formations…).

Conformément à la loi[19], 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.
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.

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 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.

L'égalité professionnelle

En plus de l'égalité professionnelle entre les femmes et les hommes, MAIF s'engage dans un 4e accord à assurer la même égalité de traitement pour tous : faire en sorte que les individus disposent des mêmes opportunités, des mêmes chances de développement professionnel, indépendamment de l'origine sociale ou ethnique, du sexe, de l'âge, de l'état de santé, du handicap, des moyens financiers, des convictions religieuses, du lieu de naissance, de l'identité de genre, et de l'appartenance syndicale, appréhendant ainsi la diversité dans son sens le plus large. Cet accord signé à l'unanimité couvre la période 2021-2023.
Sur le volet égalité femmes/hommes, 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.
Afin de mener à bien tous les engagements figurant dans l'accord et d'embarquer les collaborateurs, MAIF mène diverses actions de communication, de sensibilisation et de formation. À titre d'exemple, 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 sur la diversité ont été organisées contre les stéréotypes et critères de discrimination. Enfin, une formation digitale pour lutter contre les agissements sexistes en entreprise est proposée depuis juin 2020 à tous les collaborateurs, et intégrée dans le parcours d'intégration des nouveaux salariés.

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

Indicateurs clés de performance

. Le taux de collaborateurs en situation de handicap 2020[20] est de 6,41% pour MAIF et de 8,48 % pour MAIF VIE.

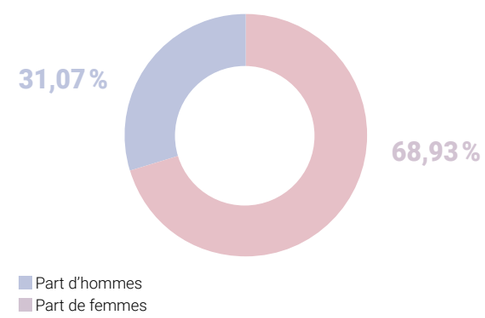
Objectif : employer au minimum de 6% de personnes en situation d'handicap pour MAIF et MAIF VIE (taux réglementaire).

. Les indices Égalité professionnelle 2020 (aussi appelé Index Pénicaud) de MAIF et MAIF VIE sont respectivement de 99 points (maintien du taux de 2019) et 84 points en 2020 (contre 93 points en 2019).

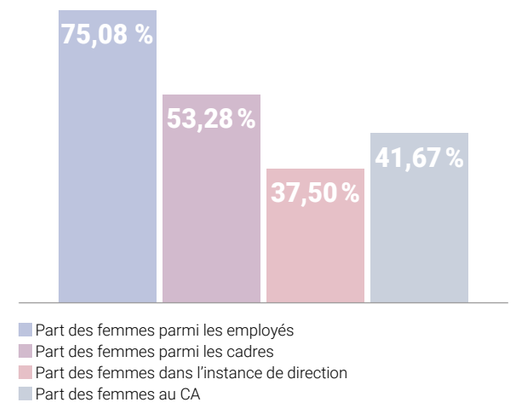
Objectif : maintenir le niveau de l'index Égalité professionnelle sur les prochaines années pour MAIF et MAIF VIE.

Informations additionnelles

Répartition hommes/femmes des effectifs MAIF



Part des femmes salariées MAIF par catégorie



20. Correspond au taux Urssaf : effectif moyen annuel des bénéficiaires de l'obligation d'emploi des travailleurs handicapés internes sur l'année N-1 (dans le cas où la donnée n'est pas disponible avant le milieu d'année, prendre la valeur de l'année N-2). Ainsi, 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. À noter que le taux Urssaf publié cette année n'est pas obtenu selon la même méthodologie de calcul que celui publié l'année dernière (correspondant au taux de collaborateurs en situation de handicap calculé selon la définition du bilan social MAIF).

DÉCLARATION DE PERFORMANCE EXTRA-FINANCIÈRE 2021

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

Fournisseurs et sous-traitants[21]

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 principaux fournisseurs (sur la base de la représentativité du CA réalisé) et, progressivement, les nouveaux. 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 ou plusieurs critères relatifs aux impacts RSE 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 2021, plus de 95,8 % de l'ensemble de ses fournisseurs sont situés sur le territoire national.
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.

Prestataires du réseau de réparation

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.

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.

21. Les sous-traitants incluent les prestataires de service.

Indicateur clé de performance

En 2021, les pratiques RSE de 14,07 %[22] fournisseurs du groupe MAIF ont été évaluées, représentant 83,9 % du chiffre d'affaires annuel en 2021[23].

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 en 2021 :
- 2 849 fournisseurs en France
- 98 fournisseurs en Europe hors France
- 6 fournisseurs en Asie
- 42 fournisseurs dans le reste du monde
- 2 995 fournisseurs au total

Répartition géographique du montant des achats MAIF en 2021 :
- 352 M€ d'achats en France
- 8,5 M€ d'achats en Europe hors France
- 0,1 M€ d'achats en Asie
- 1,4 M€ d'achats dans le reste du monde
- 362,01 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 de société 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 doit donc 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 de société 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 tout en lui assurant un ancrage territorial.

22. Taux cumulé sur la période 2020-2021.
23. L'évaluation est valable 2 ans : 397 des fournisseurs ont été évalués en cumulant les campagnes 2020 et 2021.

DÉCLARATION DE PERFORMANCE EXTRA-FINANCIÈRE 2021

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, son coût et les autres partenaires embarqués sont alors étudiés par MAIF.

Dans le cas d'un intérêt avéré, ou une demande de précisions, une prise de contact est ensuite organisée 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, un test d'un an est mis 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 ou de développement et prend notamment en compte l'image et le positionnement du partenaire ainsi que l'alignement entre ses valeurs et celles de MAIF. Concernant ces points, un outil a été créé et est testé sur des partenaires. Il contient des critères d'exclusion (condamnations) et d'inclusion (labels, certification) ainsi qu'une analyse sur le potentiel stratégique et sur la compatibilité de la marque (image du partenaire, politique environnementale…).

Indicateur clé de performance

Répartition du budget total des partenariats par thématique, hors partenariats de développement *(voir graphique page suivante)*.

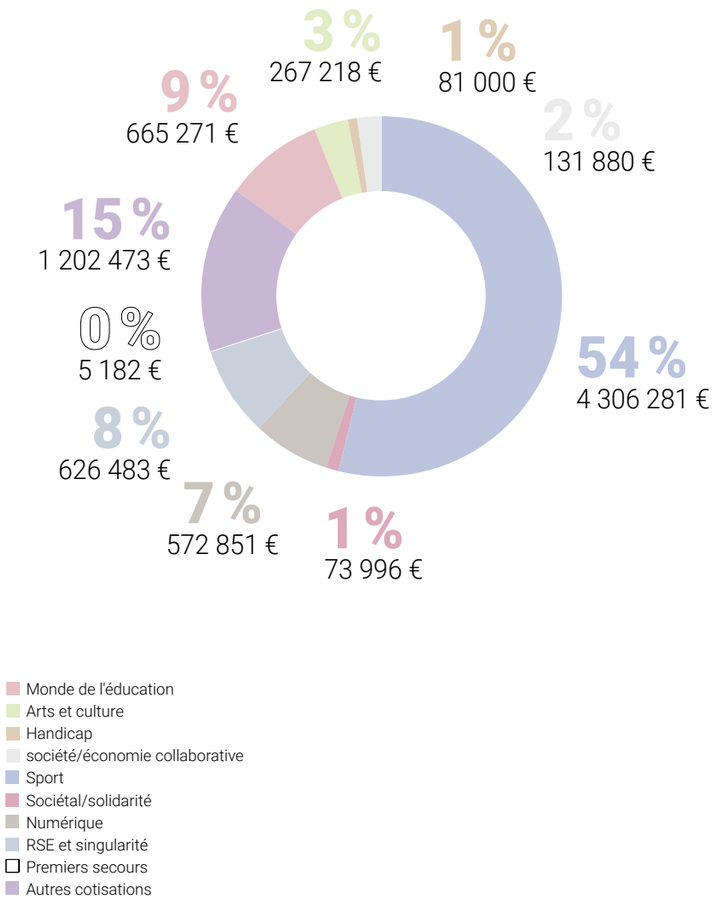
Objectif :

- 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 de la qualité de société à mission et de la raison d'être MAIF.

Le taux de sollicitations retenues[24] de MAIF est de 5,06 % en 2021. En 2020, il était de 5,57 %.

Informations additionnelles 2021

- montant global alloué aux partenariats d'image : 7,917 M€
- Montant des déductions fiscales en mécénat : 925 461 €



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

DÉCLARATION DE PERFORMANCE EXTRA-FINANCIÈRE 2021

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[25], 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[26] 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[27] 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.

25 : https://www.maif.fr/annexes/mentions-legales/donnees-personnelles.html
26. https://entreprise.maif.fr/entreprise/pour-une-societe-de-partage/decouvrir-nos-actions/maitriser-les-enjeux-du-numerique/donnees-personnelles
27. 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.

Indicateur clé de performance

Le taux de *Business Analyst* ayant suivi la formation au *Privacy by design* est de 78 % en 2021 (il était de 83 % en 2020).

Objectif : dispenser la formation *Privacy by design* à au moins 80 % des *Business Analyst* en 2023.
L'objectif a été repoussé d'une année suite à la réorganisation des rôles au sein de la direction des Systèmes d'information MAIF, pour intégrer des méthodes de travail agiles.

Risque de défaut de maîtrise des outils d'intelligence artificielle

Description du risque

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

Politiques et engagements

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

Actions mises en œuvre

Dans le contexte de ces chartes et engagements, les collaborateurs MAIF sont sensibilisés aux enjeux de la valorisation des données par l'IA. Afin de garantir la maîtrise de cette technologie par l'homme, MAIF forme et sensibilise ses *data scientists*[28] aux bonnes pratiques d'utilisation, à l'éthique des algorithmes et à leur explicabilité au travers de communautés animées par la guilde Data[29] 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*[30], 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[31] 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.
MAIF expérimente la mise en place d'un processus de conception *Ethique by design* de ses projets d'IA. Ce dispositif permet de sensibiliser les équipes sur des problématiques concrètes et opérationnelles, tout en évaluant et maîtrisant les risques sous le prisme des *guidelines* de l'Union Européenne.

28. 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.
29. Collectif qui réunit l'ensemble des acteurs de la data dans l'entreprise (*data scientists*, actuaires, statisticiens…).
30. Média spécialisé sur les sujets des données numériques.
31. Impact IA 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.

DÉCLARATION DE PERFORMANCE EXTRA-FINANCIÈRE 2021

Indicateurs clés de performance

• En 2021, en cumulé, 85 collaborateurs MAIF (dont 45 en 2020) au sein des populations participant à la réalisation de solution Data/IA MAIF ont assisté aux différentes sessions d'acculturation au guide IA physiques ou à distance.

Objectif de collaborateurs sensibilisés au guide IA MAIF au sein des populations participant à la réalisation de solution Data/IA MAIF.
2020 : 40 + 29 *(sensibilisation éthique IA)* 2021 : 75 (cumulé) 2022 : 100 (cumulé)

• En 2021, 11 applications IA (dont 4 en 2020) développées en interne ont été évaluées au regard de la grille d'évaluation éthique IA proposée par l'UE[32].

Objectif : nombre d'applications IA développées en interne évaluées au regard de la grille d'évaluation éthique IA proposée par l'UE[33].
2020 : 3 2021 : 6 (cumulé) 2022 : 10 (cumulé)

• En cumulé, les conférences[34] de sensibilisation à l'IA en interne comptent 950 participations, en physique ou à distance, dont 769 en 2020.

Objectif : nombre de participations aux conférences de sensibilisation à l'IA à la MAIF.
2020 : 500 2021 : 750 (cumulé) 2022 : 850 (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 vigilant à la sécurité de son système d'information. Cette vigilance 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[35]), 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.

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[36] et des vidéos explicatives vulgarisant les principaux enjeux de la sécurité SI ont été créés à destination des collaborateurs.

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*[37].

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*[38] sont organisés sur les applications MAIF, sur les sites internet (maif.fr) ou fournies par les partenaires.

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.

Indicateur clé de performance

En 2021, le taux de disponibilité du SI des 4 systèmes d'information majeurs est de 99,91% pour MAIF et de 99,72 % pour MAIF VIE. En 2020, ils étaient respectivement de 99,67 % et 98,47 %.

Objectif : avoir un taux de disponibilité du SI des 4 systèmes d'informations majeurs de 99,7 % minimum[39].

Informations additionnelles

En 2021, 57 collaborateurs ont été sensibilisés à la sécurité du système d'information au cours d'un challenge sécurité.

32. https://ec.europa.eu/digital-single-market/en/news/eu-artificial-intelligence-ethics-checklist-ready-testing-new-policy-recommendations-are.
33. Cumul des projets ayant été évalués au regard des critères éthiques présents dans le guide IA par la cellule de cohérence fonctionnelle de la datafactory.
34. Mélusine, conférence de l'IA à la MAIF, Les chatbots dans la relation sociétaire…
35. Norme sur le management de la sécurité de l'information.
36. *Corporate Online Open Course.*
37. Partie d'Internet accessible uniquement via des logiciels spécifiques, contenant des sites marchands qui vendent des produits et services illégaux.
38. 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.
39. Calculé sur la base du taux de disponibilité pondéré.

DÉCLARATION DE PERFORMANCE EXTRA-FINANCIÈRE 2021

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

Réduction de l'empreinte énergétique des immeubles d'exploitation

Amélioration de la performance énergétique des bâtiments

Certifiée ISO 50 001[40] pour l'ensemble de ses activités, MAIF a mis en place un système de management de l'énergie qui engage à l'amélioration de la performance énergétique du groupe. Cette méthode d'amélioration continue intègre en particulier un plan d'actions pour réduire les consommations énergétiques : pilotage d'indicateurs de performance et suivi des consommations via un outil dédié, sensibilisation des collaborateurs sur les écogestes, conception spécifique des aménagements et achats d'équipements, rénovation des installations… En particulier en 2021, MAIF a engagé la première tranche d'un programme de trois ans de rénovation des équipements de chauffage/climatisation de son siège social. Le programme prévoit le remplacement de la GTB, des émetteurs de 4 bâtiments et de la production centralisée.

Certification environnementale

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*[41] part 2 pour 13 bâtiments du parc immobilier en pleine propriété. Ce programme de certification environnementale progressif sur 2021 et 2022 a pour objectif d'atteindre 80 % de surfaces en pleine propriété certifiées en 2022.

En parallèle, MAIF a lancé, en 2021, l'évaluation ESG de son parc immobilier d'exploitation en pleine propriété. Cette démarche lui permettra d'avoir une cartographie de la performance environnementale de ses bâtiments afin de structurer un plan d'amélioration continue de la gestion du parc.

Réduction de l'empreinte carbone de l'énergie consommée et achats d'énergie

Production d'énergie renouvelable

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 : 5 nouvelles productions en autoconsommation sur ombrières ou de panneaux en toiture ont été créées en 2020 et 4 nouvelles commandées en 2021. Les permis ont été obtenus et les travaux seront finalisés début 2022.

Achat d'énergie verte

MAIF fait également le choix d'acheter une énergie verte auprès de ses fournisseurs : le gaz est approvisionné entièrement en biogaz et l'électricité consommée dans les locaux est produite entièrement via des sources d'énergie d'origine renouvelable, 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.

Réduction de l'empreinte énergétique des moyens généraux

Réemploi et économie circulaire

MAIF intègre les principes d'économie circulaire dans ses travaux de réaménagement des espaces de travail et dans ses achats de mobilier, et développe des solutions de partenariat local afin d'augmenter significativement le réemploi de mobilier et d'équipement. Elle a notamment rédigé un référentiel d'aménagement Bas carbone qui favorise le réemploi de matériaux et des objets meublants dans ses espaces afin de contribuer à la préservation des ressources.

MAIF renforce également ses actions menées avec des entreprises de l'économie solidaire, comme les Ateliers du Bocage qui récupèrent la totalité du parc informatique et téléphonique réformé.

Numérique responsable

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.

Les derniers matériels acquis consomment moins d'énergie électrique que les matériels qu'ils remplacent et respectent en particulier les labels EPEAT et *Energy Star*.

La construction du nouveau Data Center à Chauray adresse une efficience énergétique « PUE[42] » (ratio entre la consommation KWH totale et la consommation des équipements informatiques) en deçà de 1,5 une fois que l'ensemble des équipements qui seront mis en service. Une étude de la mesure de l'empreinte environnementale du service « poste de travail » mis à disposition des acteurs de la mutuelle est engagée depuis mars 2021. Il s'agit d'identifier les actions à engager permettant notamment, mais pas uniquement, d'optimiser les consommations électriques liées à la mise à disposition de ce service.

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.

Déplacements professionnels

Politique voyage

MAIF confirme sa volonté d'améliorer son impact carbone en réduisant les émissions de CO_2 des déplacements professionnels par la définition d'une politique Déplacement. Cette politique prévoit une hiérarchisation des modes de déplacement pour prioriser les modes les moins émissifs : visioconférences > train > véhicule location ou autopartage > véhicule de fonction > véhicule personnel > avion. Elle est accessible par tous les salariés dans l'Intranet du groupe.

Flotte de véhicules de fonction et de services

Véhicules de fonction

Pour limiter l'impact de la flotte des véhicules de fonction, l'entreprise a adopté, en 2020, une nouvelle politique mobilité favorisant les véhicules à faible émission. Les bénéficiaires ne peuvent choisir que des véhicules peu émissifs (émission moyenne en parc de 104g de CO_2/km (norme NEDC)).

40. Norme sur le management de l'énergie.
41. La certification BREEAM In-Use part 2 est un référentiel britannique d'évaluation de la performance environnementale d'un bâtiment en exploitation.
42. *Power Usage Effectiveness*, indicateur d'efficacité énergétique.

DÉCLARATION DE PERFORMANCE EXTRA-FINANCIÈRE 2021

Véhicules de service
La flotte MAIF compte 15 véhicules de service. Ces véhicules sont progressivement remplacés par des véhicules électriques (10 à date). Depuis 2020, un nouveau véhicule électrique a été introduit dans le parc.

Déplacements domicile-travail
Pour les déplacements domicile-travail, MAIF encourage les collaborateurs à la mobilité douce et à la réduction des émissions carbone liées à leurs déplacements par :
- des campagnes de communication et de sensibilisation aux mobilités douces ;
- la prise en charge à 100 % des abonnements de transports en commun des collaborateurs ;
- le déploiement du télétravail (avec des forfaits jusqu'à 12 jours/mois) et d'outils 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 ;
- la mise à disposition de bornes de recharge électriques sur le siège afin d'inciter les collaborateurs à l'acquisition d'un véhicule électrique.

Une démarche de révision des plans de mobilité employeur est engagée en 2021 ainsi que la création de nouveaux plans de mobilité pour les sites de plus de 50 collaborateurs, soit 37 sites éligibles au total. Grâce à cette démarche, MAIF a la volonté de réduire les émissions carbone liées aux déplacements des collaborateurs via de nouvelles modalités adaptées aux besoins exprimés.

Indicateurs clés de performance

• En 2021, à surface équivalente, MAIF et MAIF VIE ont économisé 14 % 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 117,19 kWhcor/m².
La performance énergétique de 2020 était de 118,30 kWhcor/m².

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

• En 2021, 56 % 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 en 2021

Données MAIF[43]
Consommation totale d'électricité achetée : 27 849 924 kWh
Consommation totale de gaz naturel : 197 892,6 kWh PCI
Consommation totale de fioul : 407 871,3 kWh PCI
Consommation de chaleur du réseau CPCU : 588 000 kWh
Consommation de chaleur du réseau de froid : 277 000 kWh
Consommation totale d'énergie : 29 357 146 kWh
Part de l'énergie d'origine renouvelable consommée : 98 %, soit 28 770 003 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 carburant MAIF en 2021 : 362 252 L.

43. En année glissante du 01/11 au 31/10.

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 MAIF dédie une rubrique aux risques naturels informant les sociétaires et le grand public.
> Envoi de SMS préventifs aux assurés à l'approche d'un événement, pour les aléas représentant un danger majeur.

MAIF répond également au besoin d'accompagnement des sociétaires dans la transition écologique grâce à ses offres d'assurance. 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. 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.
En matière de mobilité, le recours aux moyens de transport peu carbonés est encouragé grâce à de nombreuses offres et garanties (pour plus d'informations, se référer au risque 1 : Risque d'inadéquation de l'offre du groupe MAIF vis-à-vis du marché et des besoins des sociétaires).

En parallèle des offres, MAIF fournit des services aux sociétaires et aux citoyens leur permettant de se prémunir face aux risques climatiques, tel que le diagnostic habitation. Ce dispositif permet d'identifier les travaux à réaliser en termes 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

DÉCLARATION DE PERFORMANCE EXTRA-FINANCIÈRE 2021

les situations exceptionnelles) créé en 2001, a pour mission de gérer les événements climatiques de grande ampleur. Cette cellule est déclenchée lorsque le nombre de dossiers à traiter justifie, 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. De plus, 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. Pour l'ensemble des gestionnaires du réseau pouvant être amené à gérer ces dossiers, des formations digitales sont disponibles.

Comme mentionné précédemment, nous pouvons préciser que 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, les véhicules 4 roues de plus de huit ans sont systématiquement cédés aux recycleurs à la suite d'un sinistre.

Indicateurs clés de performance

• Le taux d'accueil téléphonique moyen[44] des sinistres climatiques lors des périodes d'activation du dispositif Pegase est de 90,08 % en 2021, il s'élevait à 93.87 % en 2020.

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

• Le taux d'utilisation de pièces de réemploi est de 10 % pour MAIF sur l'année 2021 ; il était de 8,2 % en 2020.

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

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.

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

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 d'1,5°C d'ici 2030.
Cette politique a été renforcée, en 2021, par la définition d'une stratégie de sortie des énergies fossiles.
Le groupe MAIF se fixe pour objectif de sortir totalement du charbon et des énergies fossiles non conventionnelles d'ici 2030 et du pétrole d'ici 2040. MAIF s'est également engagée à ne plus financer de nouveaux projets d'exploration et de production de pétrole ou de gaz.
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.
La mise en œuvre de cette stratégie se traduit par un renforcement de notre politique d'exclusion, ainsi que par des actions d'engagement auprès de nos parties prenantes.

Politique d'exclusion du charbon

Nous ne finançons plus en direct et via nos fonds dédiés :
- les entreprises d'extraction ;
- la construction de nouvelles centrales et infrastructures utilisant le charbon ;
- les entreprises qui produisent plus de 10 % de leur électricité à partir du charbon ;
- les entreprises qui produisent plus de 5 GW à partir du charbon ;
- les entreprises qui réalisent plus de 10 % de leur chiffre d'affaires grâce au charbon.

Politique d'exclusion des autres énergies fossiles

Nous excluons de nos investissements en direct et via nos fonds dédiés :
- les entreprises développant de nouveaux projets d'exploration ou de production de pétrole ou de gaz naturel ;
- les entreprises dont plus de 5 % de la production d'hydrocarbures est issue d'énergies fossiles non conventionnelles (pétrole et gaz de schiste, sables bitumineux, forage en Arctique, forage en eaux très profondes) ;
- les entreprises de l'industrie pétrolière ou produisant de l'électricité à partir de pétrole pour plus de 5 % de leur chiffre d'affaires.

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.

Aussi, pour atteindre ses objectifs de sortie des énergies fossiles, MAIF mène une démarche d'engagement auprès des entreprises dans lesquelles elle investit, soit en échangeant directement avec elles, soit en participant à des initiatives collectives telles que Climat Action 100+.
MAIF demande également aux sociétés de gestion auxquelles elle confie des investissements de formaliser une « politique Climat » intégrant :
- au plus tard en 2023, une stratégie de sortie progressive du charbon thermique d'ici 2030 ;
- au plus tard en 2025, une stratégie de sortie des énergies fossiles (intégrant *a minima* une stratégie de sortie des énergies fossiles non conventionnelles d'ici 2030 et un arrêt du financement des nouveaux projets de pétrole et de gaz).

Au-delà de 2023 et 2025, les sociétés de gestion qui ne respecteraient pas ces conditions ne seront pas éligibles à de nouveaux investissements.

Les autres actions mises en œuvre sont les suivantes.

> Investir au moins 7 % 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 »).

> Poursuivre l'évaluation de la température de réchauffement induite par son portefeuille d'investissement, ainsi que des risques physiques et de transition, sur une partie de ses actifs et améliorer le périmètre de couverture de ces évaluations.

> Réaliser une première évaluation de l'empreinte biodiversité de ses investissements grâce à l'expertise d'un prestataire spécialisé.

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. Ce double objectif s'adresse directement à un monde agricole en pleine mutation en participant activement au développement de pratiques vertueuses d'un point de vue environnemental, innovantes et porteuses de valeur ajoutée.

À la fin 2021, MAIF Transition aura permis de faire transiter 400 ha en agriculture biologique en confiant à bail du foncier agricole en déprise à des exploitants agricoles, permettant par là-même l'installation de ces derniers. Le développement de projets agrivoltaïques innovants sur ces fonciers, actuellement en cours, est en parfaite cohérence avec l'activité agricole.

MAIF Transition aura aussi investi dans 4 projets photovoltaïques permettant de produire l'équivalent de la consommation électrique de 7 500 foyers.
Et en 2021, MAIF a rejoint la Net Zero Asset Owner Alliance, lancée en septembre 2019 par un consortium d'investisseurs sous l'égide des Nations Unies. Cette initiative engageante a pour principal objectif de faire converger tous les détenteurs d'actifs vers une contribution à la neutralité carbone à l'horizon 2050 à travers la décarbonation des portefeuilles d'investissements. Elle constituera également un soutien à la mise en œuvre de la stratégie Climat du groupe en conduisant l'entreprise à se fixer des objectifs intermédiaires tous les 5 ans.

Indicateur clé de performance

La part des investissements du groupe MAIF en faveur de la transition énergétique et écologique, dite « part verte[45]» , est de 8,7 % au 31/12/2020[46]. Elle a augmenté de 2 points depuis le 31/12/2019.

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 87 % des investissements du groupe MAIF (hors participations stratégiques et immobilier d'exploitation) sont de 1 109 000 tonnes équivalent CO_2 au 31/12/2020.

45. 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.
46. 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 et des autres énergies fossiles, ainsi que 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 ajusté des inégalités[47] 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 *a 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 2021, la politique se décline opérationnellement au sein de chaque classe d'actifs gérés par MAIF, au travers, notamment, des actions suivantes :

47. En lien avec l'indicateur de développement humain retraité des inégalités, l'IDHI est un indice statistique composite visant à évaluer le niveau de développement humain des pays du monde en tenant compte des inégalités en matière de santé, d'éducation, de genre, et de revenu.

DÉCLARATION DE PERFORMANCE EXTRA-FINANCIÈRE 2021

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

> Détenir une « part ISR » d'au moins 85 % des actifs financiers (hors participations stratégiques, immobilier d'exploitation et unités de compte) du groupe MAIF.

En 2021, 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[48] est disponible en scannant ce QR Code.

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 89 % au 31/12/2021. Elle était de 88 % à la même date en 2020.

Objectif : investir au moins 85 % des actifs financiers (hors participations stratégiques, immobilier d'exploitation et produits d'épargne) du groupe MAIF dans des entreprises, États ou fonds d'investissement faisant l'objet d'une analyse approfondie de leur niveau de risque extra-financier (environnemental, social, de gouvernance), ou apportant des solutions aux problématiques actuelles du développement durable (économie sociale et solidaire, microcrédit, accompagnement des personnes âgées ou dépendantes, énergies renouvelables, etc.).

Information additionnelle

91 % des fonds en euros des contrats d'assurance vie investie tiennent compte des enjeux ESG au 31/12/2021.

48. 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 qualifiés « d'indélicats » ne nuise pas aux intérêts de la collectivité des sociétaires[49], 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 la data.

La lutte contre la fraude en Associations, Collectivités et Entreprises est organisée autour d'un chargé d'études – référent Fraude/LAB-FT – qui assure la coordination sur un plan opérationnel. Elle est essentiellement basée sur la spécialisation d'une équipe de gestionnaires (environ 10) au sein du 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 et de l'exploitation de requêtes informatiques basées sur la data.

Indicateur clé de performance

Le taux de fraude souscription et sinistre par les sociétaires MAIF particuliers détecté est de 0,22 % en 2021. Il était de 0,12 % en 2020.

Le taux de fraude sinistre par les sociétaires MAIF associations, collectivités et Entreprises détecté 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.

Risque de corruption

Description du risque

La loi dite « Sapin 2»[50] 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.

Actions mises en œuvre

Le groupe MAIF remet, depuis 2014, un Code de déontologie à chaque nouveau collaborateur lors de son entrée dans le groupe, qui reste 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

49. Sociétaires particuliers, associations et collectivités.
50. Loi n° 2016-1691 du 9 décembre 2016 relative à la transparence, à la lutte contre la corruption et à la modernisation de la vie économique.

DÉCLARATION DE PERFORMANCE EXTRA-FINANCIÈRE 2021

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.

Une revue totale des activités exercées au sein de 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 kit de communication a été déployé en local au dernier trimestre 2020, ainsi qu'un *e-learning* sur la corruption, disponible sur la plateforme de formation de l'entreprise. Cet *e-learning* devra être réalisé obligatoirement tous les deux ans par tous les collaborateurs du groupe MAIF. 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, partenaires, fournisseurs et prestataires afin de leur indiquer que MAIF attache une importance particulière à la lutte contre la corruption et attend de ses interlocuteurs 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.
Une revue des procédures comptables est également en cours, destinée à s'assurer que les livres, registres et comptes ne puissent pas être utilisés pour masquer des faits de corruption ou de trafic d'influence (article 17 II 5° Loi Sapin 2).

Indicateur clé de performance

En 2021, 86 % des collaborateurs MAIF du siège et du réseau ont été formés à la lutte contre la corruption via une formation *e-learning* (contre 39,56 % en 2020).

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

Risque d'évasion fiscale

Description du risque

L'évasion fiscale s'entend comme l'ensemble des comportements d'une entreprise visant à réduire le montant des impositions dont elle doit légalement s'acquitter. Elle repose sur la volonté de ses auteurs de contourner la norme fiscale en vigueur dans le but d'éluder l'impôt et peut être mise en œuvre aux moyens de mécanismes réguliers ou, en apparence, réguliers.

Le risque, induit par la mise en place de tels mécanismes, revêt un caractère règlementaire dans le sens où elle se traduit par une application incorrecte des règlementations en vigueur. En découle, au-delà du risque en termes d'image et de réputation, un risque financier : le contournement ou la mauvaise application de la loi à des fins fiscales pourrait faire l'objet de sanctions de la part des administrations fiscales.

Politiques et engagements

Le groupe MAIF est pleinement engagé dans une démarche de respect de la règlementation fiscale dont la lutte contre la fraude et l'évasion fiscale constitue l'un des piliers.

En ce qui concerne la lutte contre l'évasion fiscale, les engagements du groupe MAIF reposent, essentiellement, sur les principes suivants :
> une volonté claire de respect strict de la règlementation fiscale et notamment des règlementations en lien avec la transparence fiscale, qui sont directement liées à la lutte contre l'évasion fiscale (FATCA[51], CRS[52], DAC6[53]) ;
> une volonté d'affecter la gestion directe des d'investissements dans les pays membres de l'OCDE.

Actions mises en œuvre

Les enjeux fiscaux s'intègrent pleinement dans la démarche solidaire de responsabilité sociale et environnementale de MAIF.

Le groupe MAIF entend mettre en œuvre des actions visant à ce que son comportement soit en adéquation avec ses engagements en matière de lutte contre l'évasion fiscale. Elle entend, par ailleurs, s'assurer du bon respect des règlementations visant à la lutte contre l'évasion fiscale par la mise en place de contrôles réguliers.

Enfin, le groupe MAIF est convaincu que son engagement en matière de lutte contre l'évasion fiscale doit s'étendre aux relations avec ses parties prenantes, en intégrant une dimension de civisme fiscal.

Indicateur clé de performance

La cartographie des risques fiscaux, qui sera mise en œuvre prochainement, aura pour objectif le suivi d'indicateurs en lien avec la lutte contre l'évasion fiscale et notamment avec l'absence d'investissement dans les pays à fiscalité privilégiée.

En 2020, l'activité du groupe MAIF a généré 1,1 milliard € de contributions aux finances publiques en France, dont 514 millions € d'impôts et taxes à la charge du groupe et 561 millions € de taxes sur les conventions d'assurances à la charge de ses sociétaires.

Objectif : mettre en place des actions concrètes permettant d'assurer le respect des règlementations en lien avec la lutte contre l'évasion fiscale.

51. *Foreign Acount Tax Compliant Act* : en vertu de ce texte américain, les institutions financières non américaines doivent communiquer au fisc américain toute information pertinente au sujet des comptes financiers détenus par un client identifié comme étant une personne des États-Unis.
52. *Common Reporting Standard* est une norme élaborée par l'OCDE d'échange automatique d'information entre pays partenaires à des fins de lutte contre l'évasion fiscale qui impose aux institutions financières d'identifier les clients non-résidents et de les déclarer à leurs administrations fiscales locales situées dans un pays engagé dans le CRS.
53. Désigne la directive européenne (UE) 2018/822 du Conseil du 25 mai 2018 (transposée en France par l'ordonnance n° 2019-1068 du 21/10/2019) relative à l'échange automatique et obligatoire d'informations sur les dispositifs transfrontières devant faire l'objet d'une déclaration. Elle vise à renforcer la coopération entre les administrations fiscales des pays de l'UE en matière des montages potentiellement agressifs de planification fiscale.

DÉCLARATION DE PERFORMANCE EXTRA-FINANCIÈRE 2021

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

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

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

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

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

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

Afin de prévenir ce risque de façon toujours plus efficace, la feuille de route de la lutte anti-blanchiment est axée 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 2022) ;
- la mise à jour régulière d'informations clients permettant de mieux appréhender le risque de blanchiment.

Indicateur clé de performance

89,36 % des salariés du réseau MAIF ont été formés à la lutte anti-blanchiment en 2021.

Objectif : former au moins 85 % des salariés du réseau MAIF à la lutte anti-blanchiment sur la période 2020-2022.

Note méthologique

Le rapport du conseil d'administration à l'assemblée générale intègre la déclaration de performance extra-financière, en application de la réglementation[54]. Au sein de la présente déclaration, sont illustrées des bonnes pratiques et des données à caractère social, environnemental et sociétal. Les informations suivantes concernent MAIF et ses filiales[55].

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 2021 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.

54. 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.
55. Le périmètre est détaillé dans la section « Le périmètre du reporting extra-financier » p. 112.

DÉCLARATION DE PERFORMANCE EXTRA-FINANCIÈRE 2021

LE PÉRIMÈTRE DE REPORTING EXTRA-FINANCIER

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-MAIF) ;
> 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.

Malgré l'intégration de SMACL assurance SA au sein du groupe MAIF comptablement à effet du 31 décembre 2021, ses collaborateurs ainsi que ses activités n'intègreront la DPEF du groupe MAIF qu'à compter du 1er janvier 2022.

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

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

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

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

La liste des risques extra-financiers 2021 publiée dans le présent document a été mise à jour en collaboration avec les métiers pertinents sur la base des risques extra-financiers 2020 et ont fait l'objet d'une nouvelle cotation.

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.

Annexe - Informations au Règlement Taxinomie verte (2020/852/UE)

Le règlement (UE) 2020/852 du 18 juin 2020, dit Règlement Taxinomie[1], établit les critères permettant de déterminer si une activité économique est considérée comme durable sur le plan environnemental. Selon ce règlement, constituent des objectifs environnementaux[2] :
1. l'adaptation au changement climatique ;
2. l'atténuation du changement climatique ;
3. l'utilisation durable et la protection des ressources aquatiques et marines ;
4. la transition vers une économie circulaire ;
5. la prévention et la réduction de la pollution ;
6. la protection et la restauration de la biodiversité et des écosystèmes.

Une activité économique est considérée comme durable ou alignée sur le plan environnemental au sens du Règlement Taxinomie si cette activité :
> est éligible, c'est-à-dire explicitement mentionnée dans les actes délégués du Règlement Taxinomie ;
> contribue substantiellement à un ou plusieurs des 6 objectifs environnementaux listés ci-dessus ;
> ne cause de préjudice important à aucun des objectifs environnementaux ;
> est exercée dans le respect de certaines garanties minimales ;
> est conforme aux critères techniques des actes délégués du Règlement Taxinomie.

Le groupe MAIF est soumis à l'obligation de publication d'informations extra-financières en application de la directive n° 2013/34/UE, modifiée par la directive n° 2014/95/UE (dite NFRD)[3]. À compter du 1er janvier 2022, le groupe MAIF devra inclure dans sa DPEF les informations prévues par le Règlement Taxinomie.
L'application de cette règlementation est progressive.
> du 1er janvier 2022 au 31 décembre 2023, le groupe MAIF, en tant qu'assureur, devra présenter :
– la part des primes émises brutes en assurance non-vie éligibles à la Taxinomie (indicateur de souscription) ; et
– la part des investissements dans des activités économiques éligibles à la Taxinomie (indicateur d'investissement).
Une information comparative n'est pas requise lors de ces deux premières années.

> À compter du 1er janvier 2024, le groupe MAIF devra également publier la part des investissements et des primes émises brutes non-vie alignée avec la Taxinomie.

Sources
Les informations nécessaires au calcul des indicateurs clés de performance mentionnés ci-dessus seront collectées par la direction des Investissements et des placements (DIP), par la direction Mission et impact (DMI), ainsi que par le biais du Reporting RSE réalisé chaque année au niveau du groupe.

Périmètre
Le groupe MAIF, comprenant les entités MAIF entité, MAIF Vie, Altima Assurances, Altima Courtage, est soumis à la directive NFRD[4].

1. Ne couvre à ce stade que les aspects environnementaux. Une taxinomie sociale est en cours de développement.
2. Les 2 premiers objectifs sont applicables à partir du 01/01/2022, pour l'arrêté des comptes 2021 et 2022. Les 4 derniers objectifs seront applicables à partir du 01/01/2023.
3. Entreprises d'assurance au sens de la directive 91/674/CEE : établissements de crédit, entreprises d'assurance et sociétés cotées dépassant, seuls ou avec leurs filiales consolidées, 500 salariés et un total de bilan de 20 millions d'euros ou un chiffre d'affaires de 40 millions d'euros.
4. Groupe d'assurance côté dépassant avec ses filiales consolidées 500 salariés et un total de bilan de 20 millions d'euros ou un chiffre d'affaires de 40 millions d'euros.

DÉCLARATION DE PERFORMANCE EXTRA-FINANCIÈRE 2021

Indicateur de souscription

Selon les annexes I et II de l'acte délégué climat du Règlement Taxinomie verte, les activités éligibles des compagnies d'assurance sont relatives à la **fourniture de services d'assurance**[5] **liés à la couverture de risques liés à un péril climatique**[6]. Ainsi, l'objectif auquel l'assurance non-vie, et plus particulièrement le groupe MAIF, contribue d'après le Règlement Taxinomie verte est l'**adaptation au changement climatique**[7].

L'indicateur de souscription repose sur la méthodologie suivante :

> 100 % des primes émises brutes en assurance non-vie

– Les primes émises brutes en assurance non-vie sont relatives aux 12 lignes d'activité non-vie au sens de la directive Solvabilité 2.

> 95 % des primes émises brutes des lignes d'activité sont mentionnées dans l'acte délégué climat

– Ces primes incluent les 8 lignes d'activités définies par Solvabilité 2, éligibles à la Taxinomie pour le secteur de l'assurance non-vie et mentionnées au 10.1 de l'annexe II de l'acte délégué climat, à savoir :
a- assurance de frais médicaux, b- assurance de protection du revenu, c- assurance d'indemnisation des travailleurs, d- assurance de responsabilité civile automobile, e- autre assurance des véhicules à moteur, f- assurance maritime, aérienne et transport, g- assurance incendie et autres dommages aux biens, h- assurance assistance.

– Il s'agit du montant total des primes émises brutes pour l'activité d'assurance non-vie, auquel est soustrait le montant des primes émises brutes pour les activités d'assurance responsabilité civile générale et d'assurance protection juridique, ainsi que le montant des pertes financières diverses.

> 86 % des primes émises brutes éligibles

– Il s'agit des primes des seuls produits couvrant un risque climatique éligibles à la Taxinomie pour les activités du groupe MAIF.

– Le groupe MAIF a analysé les principaux contrats vendus afin de s'assurer qu'une garantie contre les aléas climatiques était incluse dans les garanties offertes. Les produits concernés sont les suivants :
• Personnes physiques : habitation (AHA, APB, MHJ, RAQ, APR), automobile (Vam) et navigation ;
• Associations, collectivités et entreprises : contrat auto-mission, assurance Multirisque entreprise, Multi risque immeuble, et automobile (Vam).

Indicateur	Montant 2021 en M€	Montant 2021 en % des primes émises brutes en assurance non-vie
Primes émises brutes en assurance non-vie	3 069	100 %
Primes émises brutes des lignes d'activité mentionnées dans l'acte délégué climat	2 917	95 %
Primes émises brutes éligibles	2 647	86 %

La part des primes émises brutes des contrats d'assurance non-vie éligibles au Règlement Taxinomie s'élèvent à 86 % pour l'exercice 2021.

5. Autres que l'assurance vie.
6. Pour plus d'informations, se référer au paragraphe 6.2 Risque d'une réponse insuffisante au besoin de résilience des sociétaires face aux événements climatiques et d'une mauvaise gestion de ces sinistres de la DPEF.
7. Les activités du groupe MAIF ne sont pas éligibles à l'objectif d'atténuation du changement climatique.

Indicateur d'investissement

Du 1er janvier 2022 au 31 décembre 2023, les entreprises financières publieront uniquement :

– la part, dans leur actif total, d'expositions sur des activités économiques éligibles et non éligibles à la Taxinomie ;
– la part, dans leur actif total, des expositions sur les expositions souveraines ;
– la part, dans leur actif total, des expositions sur les entreprises non assujetties à la NFRD ;
– la part, dans leur actif total, des produits dérivés.

Sont considérées comme non assujetties à la NFRD les entreprises émettant des instruments sur les marchés financiers mais ayant leur siège social en dehors de l'Union Européenne et les entreprises non cotées sur les marchés financiers.

Conformément aux informations communiquées par la Commission européenne au travers de ses différentes FAQs, pour le reporting règlementaire, les informations publiées doivent se fonder sur des données réelles fournies par les contreparties financières et non financières bénéficiaires des investissements. Le recours à des estimations n'est pas permis. Cependant, aucune des entreprises présentes en portefeuille n'avait publié son reporting réglementaire en réponse aux obligations d'information prévues aux articles 19 bis et 29 bis de la directive 2013/34/UE à la date de rédaction de la présente annexe.
Pour cette raison :

> L'indicateur réglementaire de la part d'expositions sur des activités éligibles à la Taxonomie présenté s'appuie exclusivement sur les investissements réalisés en direct dans des obligations vertes émises par des entreprises, quel que soit leur pays de domiciliation (intégrées au prorata des projets éligibles selon le règlement Taxinomie qu'elles financent), et via des fonds d'investissements dans des biens immobiliers et des infrastructures de production d'énergie, de transport ou de production et distribution d'eau, d'assainissement, de gestion des déchets et de dépollution, tel que présenté dans les annexes 1 et 2 du règlement délégué C(2021)/2800 de la Commission complétant le règlement (UE) 2020/852 du Parlement européen et du Conseil.

> L'indicateur réglementaire de la part d'expositions à des activités non éligibles à la taxonomie s'appuie exclusivement sur les investissements dans des infrastructures non éligibles selon les annexes du règlement délégué C(2021)/2800 précédemment citées.

Dans ces conditions, le groupe MAIF a choisi de publier distinctement un ratio réglementaire sans recours à des estimations et un ratio sur base volontaire. La part des investissements éligibles à la Taxinomie s'élève à 15 % pour l'année 2021 au titre du ratio réglementaire et 20 % au titre du ratio volontaire.

Les ratios volontaires diffèrent des ratios réglementaires par la seule intégration d'une estimation des activités éligibles et non éligibles des entreprises présentes dans le portefeuille d'investissements du groupe MAIF. Cette estimation repose sur les parts de chiffre d'affaires susceptibles de participer à l'atténuation du changement climatique fournies par le cabinet Carbon4 Finance en avril 2021. En prenant en compte ces estimations, seules les liquidités des fonds d'investissement et des entités du groupe MAIF ainsi que les investissements des fonds dans d'autres fonds restent non analysés et feront l'objet de travaux complémentaires au regard de la taxonomie dans le courant de l'exercice 2022.

Les indicateurs rapportés dans le tableau ci-après reflètent la part des investissements réalisés par les sociétés d'assurance qui forment le groupe MAIF dans des activités susceptibles de contribuer à l'atténuation du changement climatique ou à l'adaptation à celui-ci selon les annexes 1 et 2 du règlement délégué C(2021)/2800 de la Commission complétant le règlement (UE) 2020/852 du Parlement européen et du Conseil. Ils sont calculés sur la base des investissements réalisés en regard des souscriptions d'assurance collectées par MAIF, MAIF Vie et Altima en valeur de marché, en analysant en transparence les investissements portés par les fonds sélectionnés par les gestionnaires d'actifs financiers du groupe MAIF selon les derniers inventaires disponibles pour l'exercice 2021.

Conformité à la Taxinomie verte

Voir les paragraphes 6.2 « Risque d'une réponse insuffisante au besoin de résilience des sociétaires face aux évènements climatiques et d'une mauvaise gestion de ces sinistres » et 6.3 « 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) » de la DPEF.

DÉCLARATION DE PERFORMANCE EXTRA-FINANCIÈRE 2021

	Ratio réglementaire		Ratio volontaire	
	En %	En M€	En %	En M€
Part d'expositions sur des activités éligibles à la Taxinomie	15 %	3 126[8]	20 %	4 167[9]
Part des expositions sur des activités non éligibles à la Taxinomie	1 %	165	36 %	7 630
Part des expositions sur des entreprises non assujetties à la NFRD	11 %	2 319	11 %	2 319
Part des expositions sur des activités « non affectées »	47 %	9 922[10]	7 %	1 416
Part relative aux produits dérivés	0 %	0,7	0 %	0,7
Actif total hors expositions publiques	**73 %**	**15 533**	**73 %**	**15 533**
Part des expositions sur des administrations centrales, locales (souverains), banques centrales ou des émetteurs supranationaux	27 %	5 657	27 %	5 657
Actif total	**100 %**	**21 190**	**100 %**	**21 190**

8. Montants investis en direct dans des obligations vertes émises par des entreprises, finançant des activités éligibles, et via des fonds d'investissement dans des biens immobiliers ou des infrastructures de production d'énergie, de transport ou de production et de distribution d'eau, d'assainissement, de gestion des déchets ou de dépollution, tel que listé dans l'annexe 1 du règlement délégué C(2021)/2800 de la Commission complétant le règlement (UE) 2020/852 du Parlement européen et du Conseil.
9. Montants investis en direct dans des obligations vertes émises par des entreprises et finançant des activités éligibles, via des fonds d'investissement dans des biens immobiliers, des infrastructures de production d'énergie, des infrastructures de transport ou de production et de distribution d'eau, d'assainissement, de gestion des déchets ou de dépollution et en direct ou via des fonds d'investissements dans des activités de production d'électricité, production automobile, transport ou équipements liés à l'énergie, au prorata du chiffre d'affaires réalisé dans ces activités par les entreprises présentes dans les portefeuilles d'investissement, selon les données fournies par Carbon4 Finance en avril 2021.
10. Investissements dans des entreprises domiciliées en Union Européenne et émettant des instruments sur les marchés financiers mais n'ayant pas encore publié leur chiffre d'affaires réalisé grâce à des activités économiques considérées comme durables ou alignées sur le plan environnemental au sens du Règlement Taxinomie, liquidités des entités du groupe MAIF et des fonds d'investissement, fonds présents dans des fonds d'investissements..
11. Y compris les villes, communautés de communes et régions.

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 2021, 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 2021 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 2021, 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 794,9 M€ soit 8 % 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 17,0 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 2021 pour un montant de 4 708 978 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.

Autres informations

En application de la loi, nous nous sommes assurés que les diverses informations relatives aux prises de participation et de contrôle vous ont été communiquées dans le rapport de gestion.

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 2021, le cabinet Mazars était dans la 6e année de sa mission sans interruption et le cabinet PricewaterhouseCoopers Audit dans la 20e 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 ;

LE RAPPORT

- il apprécie le caractère approprié de l'application par la direction de la convention comptable de continuité d'exploitation et, selon les éléments collectés, l'existence ou non d'une incertitude significative liée à des événements ou à des circonstances susceptibles de mettre en cause la capacité de la société à poursuivre son exploitation. Cette appréciation s'appuie sur les éléments collectés jusqu'à la date de son rapport, étant toutefois rappelé que des circonstances ou événements ultérieurs pourraient mettre en cause la continuité d'exploitation. S'il conclut à l'existence d'une incertitude significative, il attire l'attention des lecteurs de son rapport sur les informations fournies dans les comptes annuels au sujet de cette incertitude ou, si ces informations ne sont pas fournies ou ne sont pas pertinentes, il formule une certification avec réserve ou un refus de certifier ;
- il apprécie la présentation d'ensemble des comptes annuels et évalue si les comptes annuels reflètent les opérations et événements sous-jacents de manière à en donner une image fidèle.

Rapport au comité d'audit

Nous remettons 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 Courbevoie, le 15 avril 2022
Les commissaires aux comptes

PricewaterhouseCoopers Audit
Frédéric Trouillard Mignen

MAZARS
Olivier Leclerc

LES RÉSOLUTIONS

05

LES RÉSOLUTIONS

Projets de résolution relevant de l'assemblée générale délibérant en la forme ordinaire

Projet de résolution n° 1

Approbation des comptes sociaux de l'exercice 2021 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 2021 et donne en conséquence au conseil d'administration quitus de sa gestion.

Projet de résolution n° 2

Affectation du résultat de l'exercice 2021

L'exercice 2021 dégage un résultat comptable excédentaire, net d'impôt sur les sociétés, de quatre-vingt-dix-huit millions quatre cent cinquante-sept mille sept cent soixante-onze euros et vingt-neuf centimes (98 457 771,29 €).

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-cinq mille six cent quatre-vingt-un euros et soixante-trois centimes (25 681,63 €) ;
- en « Autres réserves » pour la somme de quatre-vingt-dix-huit millions quatre cent trente-deux mille quatre-vingt-neuf euros et soixante-six centimes (98 432 089,66 €).

Projet de 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 2021).

Projet de 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 2021).

Projet de résolution n° 5

Fixation d'une limite aux indemnités qui seront versées aux mandataires mutualistes en 2023

L'assemblée générale décide, qu'en 2023, 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 2023.

Projet de résolution n° 6

Fixation d'une limite aux indemnités qui seront versées aux administrateurs en 2023

L'assemblée générale décide qu'en 2023, 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 2023.

Projet de résolution n° 7

Désignation d'un commissaire aux comptes titulaire

L'assemblée générale décide de renouveler la société PRICEWATERHOUSECOOPERS AUDIT (672 006 483 R.C.S. Nanterre) en qualité de commissaire aux comptes titulaire, pour une durée de six ans (exercices 2022 à 2027 inclus).

Projet de résolution n° 8

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

L'assemblée générale décide de désigner Monsieur Grégory SAUGNER en qualité de commissaire aux comptes suppléant de la société PRICEWATERHOUSECOOPERS AUDIT, pour une durée de six ans (exercices 2022 à 2027 inclus).

Projet de résolution n° 9

Désignation d'un commissaire aux comptes titulaire

L'assemblée générale décide de désigner le cabinet MAZARS (784 824 153 R.C.S. Nanterre) en qualité de commissaire aux comptes titulaire, pour une durée de six ans (exercices 2022 à 2027 inclus).

Projet de résolution n° 10

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

L'assemblée générale décide de désigner la société CBA (382 420 958 RCS Nanterre) en qualité de commissaire aux comptes suppléant du cabinet MAZARS, pour une durée de six ans (exercices 2022 à 2027 inclus).

Projet de résolution n° 11

Renouvellement partiel du conseil d'administration

L'assemblée générale procède au renouvellement de :
- sept mandats d'administrateurs pour une durée de six ans,
- un mandat d'administrateur pour une durée de deux ans.

Administrateurs élus par l'assemblée générale dont le mandat vient à expiration à l'assemblée générale 2022 :
- M. CHARLES Alain
- M. GAGET Bertrand
- M. LORTHIOS Olivier
- Mme NAAS Nadine
- M. PELLICIER Yves
- M. PONSOLLE Christian
- Mme SPAETER-LOEHRER Sandrine

Administrateur mettant fin au mandat confié par l'assemblée générale (dont le terme était 2024) :
- M. MAHE Dominique.

Sociétaires MAIF ayant fait acte de candidature (8) :
- M. LALANNE Jean-Baptiste
- M. LEVEQUE Laurent
- M. LORTHIOS Olivier
- Mme NAAS Nadine
- M. PELLICIER Yves
- M. PONSOLLE Christian
- Mme SPAETER-LOEHRER Sandrine
- M. CHARLES Alain

NB : À partir de la lettre « D » tirée au sort par le conseil d'administration

LES RÉSOLUTIONS

Projets de résolution relevant de l'assemblée générale délibérant en la forme extraordinaire

Projet de résolution n°1

Modalités de fonctionnement des instances de gouvernance (conseil d'administration, assemblées générales : modification des articles 11-5, 12, 13, 14, 18, 20, 22 et 23-2.1, 25

L'assemblée générale, connaissance prise du rapport du conseil d'administration et du projet de statuts modifiés de la société, décide d'actualiser les statuts de la société afin de tenir compte de la publication du décret n° 2021-1400 du 29 octobre 2021 relatif au fonctionnement des instances de gouvernance des sociétés d'assurance mutuelles.

En conséquence :

- L'article 11-5 des statuts est désormais rédigé comme suit :
  « Article 11-5 - Modalités de participation et de vote aux assemblées générales
  Le conseil d'administration peut prévoir que les délégués des sociétaires pourront participer à la réunion par des moyens de visioconférence ou de télécommunication conformes aux dispositions législatives et réglementaires, ces délégués des sociétaires étant alors réputés présents pour le calcul du quorum et de la majorité.
  Le conseil d'administration peut également prévoir, dans les conditions prévues par les dispositions législatives et réglementaires, que les délégués des sociétaires pourront voter à distance par correspondance ou par voie électronique, ces délégués, des sociétaires étant alors réputés présents pour le calcul du quorum et de la majorité.
  Le vote des délibérations par les délégués des sociétaires pendant l'assemblée peut avoir lieu par tous moyens, y compris par voie électronique, permettant d'assurer le respect du secret du vote et la sincérité du scrutin.
  Le conseil d'administration, pour chaque assemblée générale, peut prévoir, selon les circonstances, l'une ou plusieurs des modalités de participation et de vote visées au présent article. »

- L'article 12 des statuts est désormais rédigé comme suit :
  « Sans préjudice des facultés dont dispose le conseil d'administration en application de l'article 11-5 des statuts pour prévoir les modalités de participation et de vote aux assemblées, l'assemblée générale se réunit au lieu fixé par le conseil d'administration. »

- À l'article 13, après le deuxième alinéa est inséré un alinéa ainsi rédigé :
  « La convocation doit également mentionner le lieu de la réunion, et la ou les modalités de participation et de vote fixées par le conseil d'administration. »

- Aux articles 14, 20, 22 et 23-2.1, les termes « présents ou représentés » sont remplacés par les termes « présents, représentés ou réputés présents. »

- L'article 18 des statuts est désormais rédigé comme suit :
  « L'assemblée générale ordinaire se réunit au plus tard au cours des deux premiers trimestres de chaque année. La date de cette réunion peut être reportée à la demande motivée du conseil d'administration par ordonnance du président du tribunal compétent. »

- À l'article 25, la phrase « Le vote par procuration est interdit » est supprimée.

- A l'article 25, un alinéa est ajouté en fin d'article ainsi rédigé :
  « Les décisions du conseil d'administration relevant de ses attributions propres en matière de nomination à titre provisoire, d'autorisation de donner des cautions, avals et garanties, de modification des statuts visant à les mettre en conformité avec les dispositions législatives et réglementaires et de convocation de l'assemblée générale, ainsi que les décisions de transfert du siège social dans la même ville, peuvent être prises par consultation écrite des administrateurs. »

Projet de résolution n°2

Évolution de la direction effective : modification des articles 24, 26, 29 (insertion de deux sous-articles 29-1 et 29-2), 30 (insertion de deux sous-articles 30-1 et 30-2), 31 et 32

L'assemblée générale, connaissance prise du rapport du conseil d'administration et du projet de statuts modifiés de la société, décide d'actualiser les statuts en cohérence avec les décisions du conseil d'administration des 31 mars et 16 juin 2021 portant sur la direction effective de la société.

En conséquence :

- À l'article 24, l'alinéa « Le conseil d'administration peut désigner le président en qualité de « dirigeant effectif », dans les conditions prévues par le Code des assurances » est supprimé.

- À l'article 26, au deuxième alinéa, après les mots : « et fixe sa rémunération » sont insérés les mots : « et, sur proposition du directeur général, nomme le ou les directeurs généraux délégués et détermine l'étendue et la durée des pouvoirs qui leur sont conférés ainsi que leur rémunération. »

- Le titre de l'article 29 devient « Directeur général ».

Avant le texte actuel de l'article 29, il est inséré le sous-titre suivant : « Article 29-1 – Nomination. »

- L'actuel article 30 devient le sous-article 29.2 intitulé « Attributions ».

- L'article 30 des statuts est désormais rédigé comme suit :
  « Article 30 - Directeurs généraux délégués
  Article 30-1 – Nomination
  Sur proposition du directeur général, le conseil d'administration peut nommer une ou plusieurs personnes physiques chargées d'assister le directeur général, portant le titre de directeur général délégué. Le nombre des directeurs généraux délégués ne peut être supérieur à cinq. Le ou les directeurs généraux délégués sont révocables à tout moment par le conseil d'administration, sur proposition du directeur général. Lorsque le directeur général cesse ou est empêché d'exercer ses fonctions, le ou les directeurs généraux délégués conservent, sauf décision contraire du conseil d'administration, leurs fonctions et leurs attributions jusqu'à la nomination du nouveau directeur général. L'âge limite pour exercer la fonction de directeur général délégué est fixé à 70 ans. Dans les cas d'empêchement ou d'absence, déterminés par le conseil d'administration, du ou des directeurs généraux délégués, le conseil d'administration désigne un ou des directeurs généraux délégués par intérim, sur proposition du directeur général, de manière à garantir la continuité de la direction effective de l'entreprise.

  Article 30-2 – Attributions
  En accord avec le directeur général, le conseil d'administration détermine l'étendue et la durée des pouvoirs conférés aux directeurs généraux délégués. Les directeurs généraux délégués disposent, à l'égard des tiers, des mêmes pouvoirs que le directeur général. Le ou les directeurs généraux délégués peuvent consentir des délégations de pouvoirs dans les conditions prévues par les règles applicables. »

- L'article 31 des statuts est désormais rédigé comme suit :
  « Le directeur général, le ou les directeurs généraux délégués et les salariés sont rémunérés dans les conditions prévues par les règles applicables. »

- L'article 32 des statuts est désormais rédigé comme suit :
  « Le directeur général et le ou les directeurs généraux délégués sont responsables, civilement et pénalement, des actes de leur gestion, conformément aux règles applicables. »

LES ÉTATS FINANCIERS

06

LE BILAN MAIF AU 31 DÉCEMBRE 2021
ACTIF

Rubriques	N	N – 1	Variation N/N – 1
Actifs incorporels	**93 835**	**83 765**	**10 070**
Placements	**8 726 805**	**8 267 034**	**459 771**
Terrains et constructions	1 291 071	1 239 202	51 869
Placements dans les entreprises liées et avec lesquelles existe un lien de participation	794 893	600 464	194 429
Autres placements	6 637 458	6 426 685	210 773
Créances pour espèces déposées auprès des entreprises cédantes	3 383	683	2 700
Part des cessionnaires et rétrocessionnaires dans les provisions techniques	**480 669**	**475 969**	**4 700**
Provisions pour primes non acquises (non-vie)	7 276	7 114	162
Provisions pour sinistres (non-vie)	473 393	468 855	4 538
Créances	**173 390**	**190 036**	**– 16 646**
Créances nées d'opérations d'assurance directe	49 135	45 666	3 469
Primes acquises non émises et primes à annuler	*– 13 687*	*– 13 925*	*238*
Autres créances nées d'opérations d'assurance directe	*62 822*	*59 591*	*3 231*
Créances nées d'opérations de réassurance	17 131	28 588	– 11 457
Autres créances	107 124	115 782	– 8 658
Personnel	*223*	*296*	*– 73*
État, organismes de Sécurité sociale, collectivités publiques	*17 480*	*31 290*	*– 13 810*
Débiteurs divers	*89 421*	*84 196*	*5 225*
Autres actifs	**382 064**	**422 418**	**– 40 354**
Actifs corporels d'exploitation	43 370	44 822	– 1 452
Comptes courants et caisse	338 694	377 596	– 38 902
Comptes de régularisation – actif	**90 498**	**89 240**	**1 258**
Intérêts et loyers acquis non échus	42 358	46 325	– 3 967
Autres comptes de régularisation	48 140	42 915	5 225
Total de l'actif	**9 947 261**	**9 528 462**	**418 799**

Chiffres exprimés en milliers d'euros.

LE BILAN MAIF AU 31 DÉCEMBRE 2021
PASSIF

Rubriques	N	N – 1	Variation N/N – 1
Capitaux propres	**2 543 489**	**2 444 118**	**99 371**
Fonds d'établissement	282 602	281 689	913
Fonds d'établissement	*260 672*	*260 672*	
Fonds d'établissement - droits d'adhésion	*21 930*	*21 017*	*913*
Autres réserves	2 162 429	1 878 242	284 187
Réserve de sécurité	*946 582*	*946 582*	
Réserve pour fonds de développement des filiales et activités nouvelles	*428 696*	*428 696*	
Réserve achat d'œuvres originales d'artistes vivants	*651*	*630*	*21*
Autres réserves	*786 500*	*502 334*	*284 166*
Report à nouveau			
Résultat de l'exercice	98 458	284 187	– 185 729
Provisions techniques	**5 822 730**	**5 588 930**	**233 800**
Provisions pour primes non acquises (non-vie)	25 273	23 914	1 359
Provisions pour sinistres (non-vie)	4 708 978	4 530 533	178 445
Provisions d'égalisation	261 357	237 340	24 017
Autres provisions techniques (non-vie)	827 122	797 143	29 979
Provisions	**105 034**	**74 689**	**30 345**
Dettes pour dépôts en espèces reçues des cessionnaires	**11 947**	**15 238**	**– 3 291**
Autres dettes	**1 431 331**	**1 368 432**	**62 899**
Dettes nées d'opérations d'assurance directe	1 012 982	998 166	14 816
Dettes envers les sociétaires (contrats de mensualisation, cotisations perçues d'avance)	*999 272*	*981 098*	*18 174*
Autres dettes nées d'opérations d'assurance directe	*13 710*	*17 068*	*– 3 358*
Dettes nées d'opérations de réassurance	2 171	242	1 929
Dettes envers les établissements de crédit	114 324	67 981	46 343
Autres dettes	301 854	302 043	– 189
Autres emprunts, dépôts et cautionnements reçus	*494*	*480*	*14*
Personnel	*119 474*	*117 120*	*2 354*
État, organismes de Sécurité sociale, collectivités publiques	*87 083*	*79 990*	*7 093*
Créanciers divers	*94 803*	*104 453*	*– 9 650*
Comptes de régularisation – passif	**32 730**	**37 055**	**– 4 325**
Total du passif	**9 947 261**	**9 528 462**	**418 799**

Chiffres exprimés en milliers d'euros.

Engagements reçus et donnés	N	N – 1	Variation N/N – 1
Engagements reçus	**49 263**	**97 500**	**– 48 237**
Engagements donnés	**65 929**	**84 920**	**– 18 991**
Avals, cautions et garanties de crédit donnés	1 666	2 420	– 754
Autres engagements sur titres, actifs ou revenus			
Autres engagements donnés	64 263	82 500	– 18 237
Valeurs reçues en nantissement des cessionnaires et rétrocessionnaires	**97 742**	**103 715**	**– 5 973**

Chiffres exprimés en milliers d'euros.

LE COMPTE DE RÉSULTAT MAIF
AU 31 DÉCEMBRE 2021

Rubriques		Opérations brutes N	Cessions et rétrocessions N	Opérations nettes N	Opérations nettes N – 1
Cotisations acquises		**3 097 317**	**89 943**	**3 007 374**	**2 852 548**
Cotisations	+	3 098 676	90 105	3 008 571	2 855 352
Variation des primes non acquises	+/–	– 1 359	– 162	– 1 197	– 2 804
Produits des placements alloués	+	**150 511**		**150 511**	**329 682**
Autres produits techniques	+	**779**		**779**	**629**
Charges de sinistres		**2 461 036**	**53 965**	**2 407 071**	**2 317 544**
Prestations et frais payés	–	2 282 591	49 428	2 233 163	2 119 640
Charges des provisions pour sinistres	+/–	178 445	4 537	173 908	197 904
Charges des autres provisions techniques	+/–	**29 979**		**29 979**	**48 965**
Frais d'acquisition et d'administration		**483 599**	**2 059**	**481 540**	**476 027**
Frais d'acquisition	–	279 440		279 440	284 522
Frais d'administration	–	204 159		204 159	193 430
Commissions reçues des réassureurs	+		2 059	– 2 059	– 1 925
Autres charges techniques	–	**47 203**		**47 203**	**49 900**
Variation de la provision pour égalisation	+/–	**24 017**		**24 017**	**46 736**
Résultat technique de l'assurance non-vie		**202 773**	**33 919**	**168 854**	**243 687**

Chiffres exprimés en milliers d'euros.

Rubriques		Opérations N	Opérations N – 1
Résultat technique de l'assurance non-vie		**168 854**	**243 687**
Produits des placements		**278 034**	**573 954**
Revenus des placements	+	153 672	417 810
Autres produits des placements	+	18 618	4 312
Profits provenant de la réalisation de placements	+	105 744	151 832
Charges des placements		**52 961**	**81 861**
Frais de gestion interne et externe des placements et frais financiers	–	12 840	11 443
Autres charges des placements	–	22 162	30 307
Pertes provenant de la réalisation de placements	–	17 959	40 111
Produits des placements transférés	–	**150 511**	**329 682**
Autres produits non techniques	+	**817**	**714**
Autres charges non techniques	–	**11 941**	**19 037**
Résultat exceptionnel		**– 14 402**	**– 6 478**
Produits exceptionnels	+	12 027	4 532
Charges exceptionnelles	–	26 429	11 010
Participation des salariés et intéressement	–	**31 066**	**32 514**
Impôt sur les bénéfices	–	**88 366**	**64 596**
Résultat de l'exercice		**98 458**	**284 187**

Chiffres exprimés en milliers d'euros.

ANNEXE AUX COMPTES

SOMMAIRE

80 FAITS CARACTÉRISTIQUES DE L'EXERCICE

81 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

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

Faits caractéristiques de l'exercice

Le chiffre d'affaires brut 2021 de MAIF atteint 3 097 millions d'euros, en hausse de 160 millions d'euros (+ 5 %), bénéficiant notamment de la croissance du portefeuille avec un niveau de développement supérieur aux objectifs sur l'ensemble des contrats, des mesures tarifaires en Habitation personnes physiques ainsi que du remboursement aux sociétaires de cotisations détenteurs du contrat Automobile réalisé en 2020 et ce, malgré le gel des tarifs en Automobile et en Multirisque Associations, Collectivités et Entreprises. Retraité du remboursement de cotisations en 2020, la progression du chiffre d'affaires se situe à + 3,5 %.

En dépit de la persistance de la crise sanitaire, les marchés financiers ont connu des progressions presque continues tout au long de l'année portant certains indices à des niveaux historiques. Cela s'explique principalement par une reprise économique significative, toujours stimulée par de forts soutiens budgétaires et monétaires de la part des États et des Banques centrales. Malgré la reprise économique et les tensions inflationnistes qui perdurent depuis quelques mois, le taux des emprunts de l'État français à 10 ans est sur des niveaux relativement bas de l'ordre de 0,20 %.
Les produits nets des placements ressortent à 236 millions d'euros, en forte baisse de 267 millions d'euros liée essentiellement à la réalisation des produits exceptionnels en 2020 (boni de fusion FILIA-MAIF et à plusieurs cessions de biens immobiliers). Retraités de ces exceptionnels, les produits financiers augmentent de 53 millions d'euros, la performance des marchés financiers ayant permis de réaliser de fortes plus-values sur les fonds actions et obligataires.

La charge globale de sinistres est en hausse de 46 millions d'euros (+ 2 %) à 2 156 millions d'euros, conséquence d'un accroissement de la charge de l'exercice en cours avec notamment la hausse des fréquences liée à la reprise des déplacements dans un contexte d'amélioration de la situation sanitaire et la hausse des coûts moyens atténuées par le niveau des sécheresses inférieur à celui de l'année précédente, ainsi qu'une amélioration de la sinistralité des exercices antérieurs.

Le montant des frais généraux nets de commissions augmente modérément de seulement 1 % à 939 millions d'euros.

Compte tenu de ces éléments, le ratio combiné s'élève à 99,4 %, soit en amélioration de 3,5 points par rapport à 2020.

Les charges nettes diverses s'élèvent à 139 millions d'euros en hausse de 26 millions d'euros principalement liée à une hausse de la charge d'impôt sur les sociétés.

Le résultat net comptable de MAIF s'établit à 98 millions d'euros, en baisse de 186 millions d'euros par rapport à 2020, année marquée par la fusion FILIA-MAIF avec la prise en compte du boni de fusion, conduisant à un taux de marge de 3,2 %.

Au 31/12/2021, les mutuelles MAIF et SMACL Assurances ont uni leurs forces pour créer une nouvelle société d'assurance commune : SMACL Assurances SA. Cette société est détenue à 71 % par MAIF et est consolidée au niveau du groupe MAIF.

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.

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 indépendant de MAIF. Entre deux expertises quinquennales, cette valeur est actualisée annuellement par un expert.

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 ;
- la méthode des *Discounted Cash-Flow* (DCF),
- *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.

ANNEXE AUX COMPTES

La valeur de réalisation retenue à la clôture des comptes est la valeur vénale correspondant au prix qui en serait obtenu dans des conditions normales de marché et en fonction de leur utilité pour l'entreprise conformément à l'article R 343-11.

Les règles de dépréciations de ces titres sont définies par le règlement de l'ANC :
- lorsque l'organisme d'assurance a l'intention et la capacité de détenir les placements amortissables classés à l'article R 343-10 jusqu'à leur maturité, les dépréciations à caractère durable s'analysent au regard du seul risque de crédit. Une provision pour dépréciation à caractère durable est constituée dès lors qu'il y a lieu de considérer qu'il existe un risque de crédit avéré ;
- lorsque l'organisme d'assurance n'a pas l'intention ou la capacité de détenir ces placements jusqu'à leur maturité, les dépréciations à caractère durable sont constituées en analysant l'ensemble des risques identifiés sur ce placement en fonction de l'horizon de détention considéré :
  - lorsque l'organisme n'a pas l'intention ou la capacité de détenir les placements à un horizon déterminé, la dépréciation correspond à la différence entre la valeur comptable du placement corrigée des surcotes et décotes et sa valeur vénale si cette dernière est inférieure à la valeur comptable ;
  - lorsque l'organisme a l'intention et la capacité de détenir les placements à un horizon déterminé, la dépréciation correspond à la différence entre la valeur comptable du placement corrigée des surcotes et décotes et sa valeur recouvrable si cette dernière est inférieure à la valeur comptable. La valeur recouvrable est déterminée sur la base de la valeur actuelle des flux futurs estimés en prenant en compte en fonction de l'horizon de détention considéré, des critères liés soit au marché soit à la rentabilité attendue du placement.

Actions et autres titres à revenu variable non amortissables (article R 343-10)

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

La valeur de réalisation retenue à la clôture des comptes, selon l'article R 343-11, correspond :
- pour les titres cotés, au dernier cours coté ;
- pour les titres non cotés, à la valeur vénale correspondant au prix qui en serait obtenu dans des conditions normales de marché et en fonction de leur utilité pour l'entreprise ; pour les parts ou actions émises par des organismes de placements collectifs, au dernier prix de rachat publié.

Conformément à la section 2 du règlement de l'ANC, les actions et autres titres à revenu variable en moins-value latente font l'objet d'un examen en vue de déterminer le caractère durable de la dépréciation selon une analyse 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 sinistres.

Ce chargement est déterminé, pour chaque catégorie de sinistres, en appliquant au nombre de dossiers restant à régler :
- la cadence de classement observée sur le passé ;
- un taux de sinistres remis en cours ;
- et enfin, 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.

Conformément aux dispositions de l'article 143-12 du règlement ANC, la provision mathématique des rentes versées au titre des garanties d'invalidité est calculée en utilisant la table de maintien en invalidité 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 MAIF a retenu un taux d'actualisation à 0 %, alors que la moyenne 24 mois était de – 0,04 %. En effet, l'analyse économique fournit un éclairage sur l'équilibre à long terme entre l'économie financière et l'économie réelle où les placements financiers ne peuvent rapporter durablement plus que la croissance réelle (relation de Fisher). Partant de cet équilibre, le gain de pouvoir d'achat des rentiers ne peut dépasser le potentiel de croissance réelle à long terme.

Par conséquent, le différentiel entre le taux de revalorisation des rentes et le taux d'actualisation est limité par la croissance réelle de long terme (2 % pour l'économie Française). Pour les rentes dont la revalorisation est à la charge de MAIF, le taux de revalorisation imposé par la réglementation en normes françaises à 2 % nous conduit donc à la mise en place d'un plancher pour le taux d'actualisation des rentes à 0 %. Ce taux plancher pourrait être amené à évoluer en fonction du taux d'inflation imposé par la réglementation.

Comme évoqué au paragraphe précédent, 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.

ANNEXE AUX COMPTES

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 et Entrepries) font exception à cette règle et donnent lieu à un calcul de primes émises et non acquises.

Note 12 : Produits et charges des placements

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

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

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

À l'inventaire, une écriture est comptabilisée pour transférer du compte de résultat non technique au compte de résultat technique, la part des produits nets de placements alloués.

Elle est calculée au prorata des provisions techniques nettes dans le total constitué par les capitaux propres et les provisions techniques nettes

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

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

Note 13 : Charges par destination

Toutes les charges comptabilisées par nature en classe 9 sont réaffectées trimestriellement en charges par destination.

La ventilation sur les destinations repose sur les activités réalisées par chaque centre d'activité. Ces activités déterminent la destination qui sera mouvementée lors du transfert en classe 6.

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

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

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

Note 14 : Produits et charges exceptionnels

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

Note 15 : Produits et charges non techniques

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

Dérogation aux principes généraux

Il n'est pas comptabilisé de loyers théoriques sur les immeubles d'exploitation dont l'entreprise est propriétaire. Ce montant ressort à 26 926 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

Les événements constatés en ce début d'année 2022 relatifs au conflit entre la Russie et l'Ukraine n'ont pas d'impacts significatifs sur les actifs financiers du groupe MAIF étant donné l'absence d'expositions directes et l'exposition marginale indirecte sur ces pays. Le portefeuille d'actifs continue de faire l'objet d'un suivi régulier dans le cadre de l'évolution incertaine, à date, du conflit.

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.

Bilan

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

Rubriques	Valeur brute N – 1	Acquisitions Augmentations Transferts	Cessions Diminutions Transferts	Valeur brute N
Actifs incorporels	**243 128**	**63 100**	**34 390**	**271 838**
Frais d'établissement				
Autres immobilisations incorporelles	243 128	63 100	34 390	271 838
Terrains et constructions	**1 638 049**	**110 502**	**38 322**	**1 710 229**
Immobilisations	753 805	60 832	27 499	787 138
Parts de sociétés	884 244	49 670	10 823	923 091
Titres de propriété	**649 261**	**212 874**	**50 219**	**811 916**
Entreprises avec lesquelles existe un lien de participation	175 729	7 833	50 219	133 343
Entreprises liées	473 532	205 041		678 573
Autres placements	**6 428 480**	**4 789 324**	**4 578 503**	**6 639 301**
Créances pour espèces chez cédantes	**683**	**5 760**	**3 060**	**3 383**
Actifs corporels d'exploitation	**174 440**	**13 275**	**16 304**	**171 411**
Total	9 134 041	5 194 835	4 720 798	9 608 078

Note 19 : Amortissements et dépréciations

Rubriques	Amortissements ou dépréciations cumulés N – 1	Dotations de l'exercice Transferts	Reprises de l'exercice Transferts	Amortissements ou dépréciations N
Actifs incorporels	**159 363**	**18 651**	**11**	**178 003**
Frais d'établissement				
Autres immobilisations incorporelles	159 363	18 651	11	178 003
Terrains et constructions	**398 847**	**28 290**	**7 979**	**419 158**
Immobilisations	385 325	25 795	7 979	403 141
Parts de sociétés	13 522	2 495		16 017
Titres de propriété	**48 797**	**11 784**	**43 558**	**17 023**
Entreprises avec lesquelles existe un lien de participation	48 797	11 784	43 558	17 023
Entreprises liées				
Autres placements	**1 795**	**67**	**19**	**1 843**
Créances pour espèces chez cédantes				
Actifs corporels d'exploitation	**129 618**	**13 170**	**14 746**	**128 042**
Total	738 420	71 962	66 313	744 069

Rubriques	Valeur brute en fin d'exercice	Amortissements	Dépréciations	Valeur nette en fin d'exercice
Actifs incorporels	**271 838**	**178 003**		**93 835**
Frais d'établissement				
Autres immobilisations incorporelles	271 838	178 003		93 835
Terrains et constructions	**1 710 229**	**402 828**	**16 330**	**1 291 071**
Immobilisations	787 138	402 828	313	383 997
Parts de sociétés	923 091		16 017	907 074
Titres de propriété	**811 916**		**17 023**	**794 893**
Entreprises avec lesquelles existe un lien de participation	133 343		17 023	116 320
Entreprises liées	678 573			678 573
Autres placements	**6 639 301**		**1 843**	**6 637 458**
Créances pour espèces chez cédantes	**3 383**			**3 383**
Actifs corporels d'exploitation	**171 412**	**128 042**		**43 370**
Total	9 608 079	708 873	35 196	8 864 010

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
I. Placements et instruments financiers à terme[1]					
1. Placements immobiliers et placements immobiliers en cours*	1 710 229	1 291 071	1 490 570	1 239 202	1 437 778
2. Actions et autres titres à revenu variable autres que les parts d'OPCVM*	817 542	800 462	1 289 998	603 248	1 064 501
3. Parts d'OPCVM (autres que celles visées en 4)*	849 070	847 284	1 339 565	932 482	1 287 421
4. Parts d'OPCVM détenant exclusivement des titres à revenu fixe*	1 059 409	1 059 409	1 212 543	1 053 425	1 204 748
5. Obligations et autres titres à revenu fixe*	4 414 085	4 397 036	4 583 716	4 134 312	4 486 109
6. Prêts hypothécaires*					
7. Autres prêts et effets assimilés*	22 594	22 594	22 594	21 508	21 508
8. Dépôts auprès des entreprises cédantes*	6 900	6 900	10 937	5 036	10 176
9. Dépôts (autres que ceux visés au 8) et cautionnements en espèces et autres placements	285 000	285 000	285 000	255 000	255 000
**Dont placements effectués dans l'OCDE*	*9 164 829*	*8 709 756*	*10 234 923*	*8 244 213*	*9 767 241*
**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)	**9 164 829**	**8 709 756**	**10 234 923**	**8 244 213**	**9 767 241**

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

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

Rubriques	Valeur brute N	Valeur nette N	Valeur de réalisation N	Valeur nette N – 1	Valeur de réalisation N – 1
I. Placements et instruments financiers à terme[1]					
12- Total (lignes 1 à 11)	**9 164 829**	**8 709 756**	**10 234 923**	**8 244 213**	**9 767 241**
a. dont :					
Placements évalués selon l'article R 343-9 et instruments financiers à terme rattachés :	4 353 402	4 336 353	4 523 033	4 065 699	4 417 496
– dont décote non encore amortie		41 678		43 297	
– dont prime de remboursement non reprise		19 608		16 973	
Placements évalués selon l'article R 343-10 et instruments financiers à terme rattachés	4 811 427	4 373 403	5 711 890	4 178 514	5 349 745
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	9 157 929	8 702 856	10 223 985	8 239 177	9 757 065
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)	6 900	6 900	10 937	5 036	10 176
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)	**266 722**	**266 722**	**266 722**	**355 930**	**355 930**
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
Immeubles d'exploitation	**745 619**	**370 578**	**389 925**	**363 800**	**424 472**
Droits réels	745 619	370 578	389 925	354 095	403 419
Parts des sociétés immobilières ou foncières[1]				9 705	21 053
Autres immobilisations	**964 610**	**920 493**	**1 100 645**	**875 402**	**1 013 306**
Droits réels	41 519	13 419	41 580	14 385	39 130
Parts des sociétés immobilières ou foncières[1]	923 091	907 074	1 059 065	861 017	974 176
Total	**1 710 229**	**1 291 071**	**1 490 570**	**1 239 202**	**1 437 778**
Dont acomptes					

1 - Les parts de sociétés immobilières détenant majoritairement des immeubles occupés par 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	**173 390**	**171 972**	**1 312**	**106**	**190 036**	**193 682**	**– 3 764**	**118**
Créances nées d'opérations d'assurance directe	**49 135**	**54 938**	**– 5 823**	**20**	**45 666**	**51 909**	**– 6 243**	
Primes à annuler	– 13 687	– 7 734	– 5 953		– 13 925	– 7 682	– 6 243	
Autres créances nées d'opérations d'assurance directe	62 822	62 672	130	20	59 591	59 591		
Créances nées d'opérations de réassurance	**17 131**	**17 131**			**28 588**	**28 588**		
Autres créances	**107 124**	**99 903**	**7 135**	**86**	**115 782**	**113 185**	**2 479**	**118**
Personnel	223	128	25	70	296	194		102
État, organismes de Sécurité sociale, collectivités publiques	17 480	10 537	6 943		31 290	28 708	2 582	
Débiteurs divers	89 421	89 238	167	16	84 196	84 283	-103	16
Dettes pour dépôts	**11 947**		**11 947**		**15 238**		**15 238**	
Autres dettes	**1 431 331**	**1 429 457**	**1 874**		**1 368 432**	**1 367 815**	**617**	
Dettes nées d'opérations d'assurance directe	**1 012 982**	**1 011 858**	**1 124**		**998 166**	**998 082**	**84**	
Dettes envers les sociétaires	999 272	999 272			981 098	981 098		
Autres dettes nées d'opérations d'assurance directe	13 710	12 586	1 124		17 068	16 984	84	
Dettes nées d'opérations de réassurance	**2 171**	**2 171**			**242**	**242**		
Dettes envers les établissements de crédit	**114 324**	**114 324**			**67 981**	**67 981**		
Autres dettes	**301 854**	**301 104**	**750**		**302 043**	**301 510**	**533**	
Autres emprunts, dépôts et cautionnements reçus	494		494		480		480	
Personnel	119 474	119 474			117 120	117 120		
État, organismes de Sécurité sociale, collectivités publiques	87 083	87 083			79 990	79 990		
Créanciers divers	94 803	94 547	256		104 453	104 400	53	

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		41 948	
Inter Mutuelles Assistance		28 083		28 083
MAIF VIE	247 734		247 734	
SMACL Assurances SA	180 040			

En 2021, MAIF a souscrit à l'augmentation de capital de la nouvelle société SMACL Assurances SA pour un montant de 180 040 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	4 036 [1]	100,00 %	41 948	41 948
DE HAAN INVEST SA – 46 Boulevard de la Woluwe 1200 Woluwe-Saint-Lambert Belgique	38 000	1 196 [2]	52,63 %	20 000	20 000
Delta Port Zelande SAS – 153 rue du Faubourg Saint-Honoré 75008 Paris	6 395	– 81 [2]	72,76 %	4 653	4 653
Immo Pan Europe SAS – 200 avenue Salvador Allende 79000 Niort	3 815	82 173 [1]	64,00 %	48 650	48 650
MAIF Avenir SAS – 200 avenue Salvador Allende - 79000 Niort	250 000	– 57 045 [1]	100,00 %	181 250	181 250
MAIF Connect SAS – 275 rue du stade - 79180 Chauray	6 453	– 2 278 [1]	100,00 %	12 450	5 997
MAIF Impact SAS – 200 avenue Salvador Allende - 79000 Niort	40 200	0 [1]	100,00 %	28 200	28 200
MAIF Paiements 200 avenue Salvador Allende - 79000 Niort	1 265	1 599 [1]	100,00 %	3 631	2 864
MAIF SOLUTIONS FINANCIÈRES SAS 100 avenue Salvador Allende - 79000 Niort	6 659	4 850 [1]	100,00%	6 659	6 659
MAIF VIE SA – 50 avenue Salvador Allende - 79029 Niort	122 000	419 153 [1]	99,99 %	247 734	247 734
Numa SAS – 39 rue du Caire - 75002 Paris	2 302	1 622 [1]	100,00 %	19 011	15 672
SMACL Assurances SA – 141 avenue Salvador Allende 79000 NIORT	255 037	16 115 [1]	70,59 %	180 040	180 040
Delta Immo OPCI – 200 avenue Salvador Allende - 79000 Niort	362 699	305 142 [1]	67,28 %	364 009	364 009
Delta Loisirs Évasion OPCI – 167 quai Bataille Stalingrad 92130 Issy-Les Moulineaux	86 343	4 753 [1]	56,00 %	48 553	48 553
2. Participations (10 à 50 % au moins du capital détenu par la société)					
Community Invest SCI – 153 rue du Faubourg Saint-Honoré 75008 Paris	3 500	– 3 500 [3]	21,43 %	4 780	4 780
Ima SA – 118 avenue de Paris - 79033 Niort	36 754	85 298 [1]	29,37 %	28 083	28 083
Pasteur 1,2,3 SCI – 83-85 avenue Marceau - 75016 Paris	14 365	68 894 [2]	10,25 %	20 661	20 661
Services Seniors Invest SCI – 8 rue Bellini - 75116 Paris	2 541	22 400 [2]	28,56 %	7 257	7 257
Socram Banque SA – 2 rue du 24 Février - 79095 Niort	70 000	211 830 [1]	20,00 %	32 389	27 000
Trévins Immobilier SCI – 33 avenue du Maine BP 155 - 75755 Paris	22 189	– 16 122 [1]	100,00 %	12 210	9 714
Campus Immo G OPCI – 2 bis boulevard Euroméditerranée 13002 Marseille	78 208	– 2 823 [2]	31,07 %	22 800	22 800
Club France Retail Invest OPCI – 153 rue Saint-Honoré - 75001 Paris	48 830	– 825 [2]	18,52 %	10 000	10 000
Foncière Méditrine OPCI – 33 avenue Pierre Mendès France 75013 Paris	18 134	0 [2]	12,65 %	8 723	8 723
Fresh Invest Real Estate OPCI – 9 avenue Matignon - 75008 Paris	119 267	– 1 864 [1]	11,45 %	10 076	10 076
Génération 3 OPCI – 8 rue Bellini 75016 Paris	32 197	0 [2]	15,86 %	10 638	10 638
Les Miroirs OPCI – 36 rue de Naples - 75008 Paris	146 902	350 [2]	10,60 %	14 800	14 800
Residial Cat. F OPCI – 9 rue Jadin - 75017 Paris	82 550	0 [2]	35,00 %	14 000	14 000
Sunlight OPCI –128 boulevard Raspail - 75006 Paris	87 966	– 1 126 [2]	10,00 %	8 145	8 145
B - Renseignements globaux concernant les autres filiales ou participations					
1- Filiales					
a- françaises				45	45
b- étrangères					
1- Participations					
a- françaises				3 183	2 107
b- étrangères					

1 - Chiffres 2021 provisoires. 2 - Chiffres 2020. 3 - Première clôture au 31/12/2022.

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			25 684 [1]	– 5 812 [1]	
DE HAAN INVEST SA – 46 Boulevard de la Woluwe 1200 Woluwe-Saint-Lambert Belgique			1 655 [2]	3 380 [2]	
Delta Port Zelande SAS – 153 rue du Faubourg Saint-Honoré 75008 Paris	13 496		0 [2]	572 [2]	
Immo Pan Europe SAS – 200 avenue Salvador Allende 79000 Niort	6 400		0 [1]	1 993 [1]	
MAIF Avenir SAS – 200 avenue Salvador Allende - 79000 Niort			263 [1]	6 326 [1]	
MAIF Connect SAS – 275 rue du stade - 79180 Chauray			2 071 [1]	– 1 773 [1]	
MAIF Impact SAS – 200 avenue Salvador Allende - 79000 Niort			0 [1]	– 486 [1]	
MAIF Paiements 200 avenue Salvador Allende - 79000 Niort			1 731 [1]	1 [1]	
MAIF SOLUTIONS FINANCIÈRES SAS 100 avenue Salvador Allende - 79000 Niort			16 715 [1]	2 604 [1]	1 500
MAIF VIE SA – 50 avenue Salvador Allende - 79029 Niort			0 [1]	50 332 [1]	
Numa SAS – 39 rue du Caire - 75002 Paris			8 656 [1]	– 348 [1]	
SMACL Assurances SA – 141 avenue Salvador Allende 79000 NIORT	300		387 560 [1]	– 12 091 [1]	
Delta Immo OPCI – 200 avenue Salvador Allende - 79000 Niort			0 [1]	11 885 [1]	11 187
Delta Loisirs Évasion OPCI – 167 quai Bataille Stalingrad 92130 Issy-Les Moulineaux			0 [1]	2 546 [1]	1 874
2. Participations (10 à 50 % au moins du capital détenu par la société)					
Community Invest SCI – 153 rue du Faubourg Saint-Honoré 75008 Paris			0 [3]	0 [3]	
Ima SA – 118 avenue de Paris - 79033 Niort			0 [1]	2 371 [1]	
Pasteur 1,2,3 SCI – 83-85 avenue Marceau - 75016 Paris			21 064 [2]	7 877 [2]	1 553
Services Seniors Invest SCI – 8 rue Bellini - 75116 Paris			3 837 [2]	1 652 [2]	553
Socram Banque SA – 2 rue du 24 Février - 79095 Niort			nc [1]	1 470 [1]	
Trévins Immobilier SCI – 33 avenue du Maine BP 155 - 75755 Paris			1 681 [1]	123 [1]	
Campus Immo G OPCI – 2 bis boulevard Euroméditerranée 13002 Marseille			3 780 [2]	2 907 [2]	929
Club France Retail Invest OPCI – 153 rue Saint-Honoré - 75001 Paris			1 864 [2]	1 677 [2]	335
Foncière Méditrine OPCI – 33 avenue Pierre Mendès France 75013 Paris			0 [2]	– 33 [2]	
Fresh Invest Real Estate OPCI – 9 avenue Matignon - 75008 Paris			0 [1]	4 577 [1]	435
Génération 3 OPCI – 8 rue Bellini 75016 Paris			174 [2]	145 [2]	41
Les Miroirs OPCI – 36 rue de Naples - 75008 Paris			318 [2]	– 136 [2]	23
Residial Cat. F OPCI – 9 rue Jadin - 75017 Paris			6 419 [2]	3 310 [2]	621
Sunlight OPCI –128 boulevard Raspail - 75006 Paris			1 316 [2]	1 202 [2]	
B - Renseignements globaux concernant les autres filiales ou participations					
1- Filiales					
a- françaises					
b- étrangères					
1- Participations					
a- françaises					90
b- étrangères					

1 - Chiffres 2021 provisoires. 2 - Chiffres 2020. 3 - Première clôture au 31/12/2022.

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
Community Invest	153 rue du Faubourg Saint-Honoré - 75008 Paris	SCI
Fonds Logement intermédiaire	33 avenue Pierre Mendes France - 75013 Paris	SCI
IMIS	118 avenue de Paris - 79000 Niort	SCI
Pasteur 1,2,3	36 rue de Naples - 75008 Paris	SCI
Services Seniors Invest	8 rue Bellini - 75116 Paris	SCI
Trévins Immobilier	33 avenue du Maine - 75755 Paris	SCI
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						
Provisions pour primes non acquises						
Provisions pour sinistres						
Créances	**41 093**	**1 612**	**42 705**	**4 540**	**1 967**	**6 507**
Créances nées d'opérationsd'assurance directe	558		558			
Créances nées d'opérations de réassurance						
Autres créances	40 535	1 612	42 147	4 540	1 967	6 507
Comptes de régularisation/ actif						
Passif						
Provisions techniques	**6 629**		**6 629**	**6 037**		**6 037**
Provisions pour primes non acquises						
Provisions pour sinistres	6 629		6 629	6 037		6 037
Provisions d'égalisation						
Autres provisions techniques						
Dettes	**13 093**	**1 513**	**14 606**	**20 050**	**2 750**	**22 800**
Dettes nées d'opérations d'assurance directe				26		26
Dettes nées d'opérations de réassurance						
Autres dettes	13 093	1 513	14 606	20 024	2 750	22 774
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.

Note 26 : Passifs subordonnés

Aucune dette subordonnée ne figure au bilan au 31 décembre 2021.

ANNEXE AUX COMPTES

Note 27 : Capitaux propres

Rubriques	Montant N – 1	Mouvement de l'exercice	Montant N
Fonds d'établissement	**281 689**	**913**	**282 602**
Réserves prévues par les statuts	**946 582**		**946 582**
Réserve de sécurité	946 582		946 582
Réserves diverses	**931 660**	**284 187**	**1 215 847**
Réserve pour le développement des filiales et des activités nouvelles	428 696		428 696
Réserve pour l'achat d'œuvres originales d'artistes vivants	630	21	651
Autres réserves	502 334	284 166	786 500
Report à nouveau			
Résultat de l'exercice 2020	**284 187**	**– 284 187**	
Résultat de l'exercice 2021		**98 458**	**98 458**
Total	**2 444 118**	**99 371**	**2 543 489**

Note 28 : Actifs incorporels

Rubriques	Valeur brute	Amortissements	Valeur nette
Droit au bail	8 017	7 520	497
Progiciels informatiques	61 088	56 061	5 027
Immobilisations incorporelles	202 733	114 422	88 311
Total	**271 838**	**178 003**	**93 835**

Note 29 : Provisions pour risques en cours

Aucune provision pour risques en cours n'est comptabilisée.

Note 30 : Règlement des sinistres

Rubriques	Montant N	Montant N – 1
a. Montant des recours à recevoir déduits des provisions pour sinistres à payer	**323 858**	**306 503**
b. Excédent ou insuffisance net au titre des exercices antérieurs		
Provisions pour sinistres à l'ouverture	4 530 533	4 213 254
Prestations payées	929 915	944 358
Provisions pour sinistres à la clôture	3 455 120	3 289 969
Excédent net (+)	**145 498**	
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 2019	Exercice de survenance		
	2017	2018	2019
Règlements	1 529 290	1 488 912	1 067 425
Provisions	391 099	524 559	955 505
Total sinistres	**1 920 389**	**2 013 471**	**2 022 931**
Cotisations acquises	2 115 078	2 167 055	2 243 235
Pourcentage sinistres/cotisations acquises	90,80 %	92,91 %	90,18 %

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

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

Année d'inventaire 2021	Exercice de survenance				
	2017	2018	2019	2020	2021
Règlements	2 119 728	2 141 428	2 096 138	1 701 115	1 388 052
Provisions	408 046	499 706	550 486	695 476	1 251 359
Total sinistres	**2 527 774**	**2 641 134**	**2 646 624**	**2 396 591**	**2 639 411**
Cotisations acquises	2 743 641	2 813 862	2 913 603	2 936 361	3 096 618
Pourcentage sinistres/cotisations acquises	92,13 %	93,86 %	90,84 %	81,62 %	85,24 %

Suite à l'opération de fusion-absorption de la société FILIA-MAIF à effet du 01/01/2020, un tableau proforma 2019 a été ajouté reprenant les écritures fusionnées de MAIF et de FILIA-MAIF.

Note 32 : Clause de réserve de propriété sur immobilisations

Le montant des acquisitions d'immobilisations non réglées totalement au 31 décembre 2021 n'est pas significatif.

ANNEXE AUX COMPTES

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	42 415	31 703
Total	**42 415**	**31 703**
Charges à payer rattachées aux dettes au titre de l'exercice		
Personnel	120 175	116 538
Sécurité sociale et autres organimes sociaux	55 940	52 044
États et autres collectivités publiques	17 821	16 595
Débiteurs divers et créditeurs divers	58 626	48 457
Total	**252 562**	**233 634**

Note 34 : Comptes de régularisation

Actif	Montant N	Montant N – 1
Intérêts et loyers non échus	**42 358**	**46 325**
Autres comptes de régularisation	**48 140**	**42 915**
Charges constatées d'avance	32 483	28 683
Cotisations - acceptations - comptes non reçus		
Charges à répartir		
Différences sur les prix de remboursement à percevoir	15 657	14 231
Total	**90 498**	**89 240**

Passif	Montant N	Montant N – 1
Comptes de régularisation	**32 730**	**37 055**
Amortissement des différences sur les prix de remboursement	32 706	37 053
Sinistres payés - acceptations - comptes non reçus		
Commissions - acceptations - comptes non reçus		
Produits constatés d'avance	24	2
Total	**32 730**	**37 055**

Note 35 : Titres émis

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

Note 36 : Ventilation des provisions

Rubriques	Montant N – 1	Dotations de l'exercice	Reprises de l'exercice	Montant N
Amortissements dérogatoires	46 415	1 450	1 234	46 631
Provision pour litiges en cours[1]	16 162	2 827	5 424	13 565
Provision pour risques et charges[2]	12 111	41 093	8 366	44 838
Total	**74 688**	**45 370**	**15 024**	**105 034**

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 et de subventions futures à verser à Altima Assurances et MAIF Paiements.

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

Dans le cadre des futurs investissements immobiliers réalisés par Immo Pan Europe, MAIF s'est engagée à verser 23 040 milliers d'euros à horizon de juillet 2023 sur un compte courant. Au 31 décembre 2021, MAIF ayant déjà versé 6 400 milliers d'euros, l'engagement résiduel à date s'élève 16 640 milliers d'euros.

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

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.

ANNEXE AUX COMPTES

Autres engagements reçus et donnés

Engagements réciproques

Le conseil d'administration MAIF du 17 novembre 2021 a validé :
- le rachat des parts des actionnaires minoritaires de CAMIF pour un montant total de 19 638 milliers d'euros. Un premier rachat ayant été effectué en décembre 2021, l'engagement résiduel s'élève à date à 17 623 milliers d'euros répartis entre une dizaine d'associés ;
- la levée de l'option de conversion des obligations convertibles déjà souscrites en 2020 pour un montant de 6 000 milliers d'euros.

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, s'est engagée, lors de son conseil d'administration du 13 décembre 2017, à intervenir dès lors qu'ALTIMA verrait son niveau d'appétence franchi afin d'augmenter les capitaux propres d'ALTIMA dans la limite d'un taux de couverture du SCR à 150 %, et dans la limite du respect de l'appétence MAIF.

- 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 2021, 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 225 238 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		
	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]		1 532	1 532	227 290	1 483	228 773
Revenus des placements immobiliers		43 876	43 876		76 215	76 215
Revenus des autres placements	829	107 434	108 263	666	112 156	112 822
Autres revenus financiers (commissions, honoraires)						
Autres produits des placements		124 362	124 362		156 145	156 145
Total produits des placements	**829**	**277 204**	**278 033**	**227 956**	**345 999**	**573 955**
Charges						
Frais financiers (commissions, honoraires, intérêts et agios)		2 130	2 130		1 249	1 249
Autres charges des placements		50 831	50 831		80 612	80 612
Total charges des placements		**52 961**	**52 961**		**81 861**	**81 861**

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

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	405 679	22 294	575 699	850 106	1 425 804
a. Cotisations	405 679	22 201	575 700	850 109	1 425 809
b. Charges des provisions pour primes non acquises		– 92	2	3	5
2. Charges des prestations	129 855	4 842	496 959	717 060	1 214 019
a. Prestations et frais payés	139 841	4 665	407 731	654 634	1 062 365
b. Charges des provisions pour prestations et diverses	– 9 986	177	89 227	62 426	151 654
A. Solde de souscription	**275 824**	**17 452**	**78 740**	**133 046**	**211 786**
5. Frais d'acquisition	58 379	4 905	48 175	44 287	92 462
6. Autres charges de gestion nettes	41 419	3 068	41 076	50 845	91 921
B. Charges d'acquisition et de gestion nettes	**99 798**	**7 973**	**89 251**	**95 132**	**184 383**
7. Produits des placements	20 092	399	57 754	6 533	64 286
C. Solde financier	**20 092**	**399**	**57 754**	**6 533**	**64 286**
9. Part des réassureurs dans les cotisations acquises	525	136	2 181	7 666	9 847
10. Part des réassureurs dans les prestations payées	1		558	– 4 498	– 3 939
11. Part des réassureurs dans les charges des provisions pour prestations	– 299		– 595	3 853	3 258
13. Commissions reçues des réassureurs	6	4	82	158	240
D. Solde de réassurance	**– 817**	**– 132**	**– 2 135**	**– 8 154**	**– 10 289**
Résultat technique	**195 302**	**9 746**	**45 107**	**36 293**	**81 400**
Hors compte					
14. Provisions pour primes non acquises (clôture)		193	4	8	13
15. Provisions pour primes non acquises (ouverture)		285	3	5	8
16. Provisions pour sinistres à payer (clôture)	555 673	4 903	1 891 444	124 013	2 015 457
17. Provisions pour sinistres à payer (ouverture)	568 507	4 727	1 823 921	69 234	1 893 154
18. Autres provisions techniques (clôture)	96 442		630 958	59 633	690 591
19. Autres provisions techniques (ouverture)	93 594		609 254	51 986	661 240

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	694 253	69 747	764 000	80 540	128 356
a. Cotisations	694 253	70 234	764 486	80 606	127 915
b. Charges des provisions pour primes non acquises		486	486	66	– 440
2. Charges des prestations	595 015	62 749	657 764	106 922	123 229
a. Prestations et frais payés	519 607	53 037	572 644	116 686	98 493
b. Charges des provisions pour prestations et diverses	75 409	9 712	85 120	– 9 764	24 736
A. Solde de souscription	**99 238**	**6 998**	**106 236**	**– 26 382**	**5 127**
5. Frais d'acquisition	50 695	15 733	66 428	6 634	21 208
6. Autres charges de gestion nettes	63 317	9 565	72 883	7 484	15 407
B. Charges d'acquisition et de gestion nettes	**114 012**	**25 298**	**139 310**	**14 119**	**36 616**
7. Produits des placements	15 039	3 237	18 276	17 925	21 806
C. Solde financier	**15 039**	**3 237**	**18 276**	**17 925**	**21 806**
9. Part des réassureurs dans les cotisations acquises	18 852	3 634	22 486	54 390	1 380
10. Part des réassureurs dans les prestations payées	– 3 846	– 223	– 4 069	57 356	324
11. Part des réassureurs dans les charges des provisions pour prestations	1 996	315	2 311	– 3 273	1 033
13. Commissions reçues des réassureurs	426	323	749	867	48
D. Solde de réassurance	**– 20 276**	**– 3 219**	**– 23 495**	**560**	**26**
Résultat technique	**– 20 012**	**– 18 282**	**– 38 294**	**– 22 015**	**– 9 657**
Hors compte					
14. Provisions pour primes non acquises (clôture)		1 255	1 255	145	626
15. Provisions pour primes non acquises (ouverture)		769	769	80	1 067
16. Provisions pour sinistres à payer (clôture)	457 842	115 274	573 116	610 682	748 842
17. Provisions pour sinistres à payer (ouverture)	398 449	105 917	504 366	620 446	729 533
18. Autres provisions techniques (clôture)	196 822	4 902	201 723		99 722
19. Autres provisions techniques (ouverture)	180 806	4 548	185 354		94 295

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	90 300	146 038	1 637	3 246	3 067 895	29 422	3 097 317
a. Cotisations	90 314	147 081	1 914	3 246	3 069 254	29 422	3 098 676
b. Charges des provisions pour primes non acquises	14	1 043	277		1 359		1 359
2. Charges des prestations	118 333	128 505	413	4 506	2 488 388	26 644	2 515 032
a. Prestations et frais payés	117 535	143 297	100	1 335	2 256 961	25 630	2 282 591
b. Charges des provisions pour prestations et diverses	798	– 14 792	312	3 171	231 426	1 015	232 441
A. Solde de souscription	**– 28 033**	**17 533**	**1 225**	**– 1 260**	**579 507**	**2 778**	**582 285**
5. Frais d'acquisition	12 812	15 697	182	733	279 440		279 440
6. Autres charges de gestion nettes	6 517	11 735	76	73	250 583		250 583
B. Charges d'acquisition et de gestion nettes	**19 329**	**27 432**	**258**	**806**	**530 024**		**530 024**
7. Produits des placements	4 611	2 123	1	991	150 511		150 511
C. Solde financier	**4 611**	**2 123**	**1**	**991**	**150 511**		**150 511**
9. Part des réassureurs dans les cotisations acquises	43	713		422	89 943		89 943
10. Part des réassureurs dans les prestations payées		62		– 307	49 428		49 428
11. Part des réassureurs dans les charges des provisions pour prestations		4		1 503	4 537		4 537
13. Commissions reçues des réassureurs		145			2 059		2 059
D. Solde de réassurance	**– 43**	**– 502**		**773**	**– 33 919**		**– 33 919**
Résultat technique	**– 42 794**	**– 8 278**	**968**	**– 301**	**166 076**	**2 778**	**168 854**
Hors compte							
14. Provisions pour primes non acquises (clôture)	39	22 725	277		25 273		25 273
15. Provisions pour primes non acquises (ouverture)	25	21 681			23 914		23 914
16. Provisions pour sinistres à payer (clôture)	147 083	20 556	322	22 312	4 698 947	10 031	4 708 978
17. Provisions pour sinistres à payer (ouverture)	146 286	35 347	10	19 141	4 521 516	9 016	4 530 533
18. Autres provisions techniques (clôture)					1 088 479		1 088 479
19. Autres provisions techniques (ouverture)					1 034 484		1 034 484

ANNEXE AUX COMPTES

Note 40 : Charges de personnel

Rubriques	Montant N	Montant N – 1
Salaires	359 591	367 849
Charges sociales	162 687	185 169
Autres (y compris facturation aux sociétés du groupe)	335	2 034
Total	**522 613**	**555 052**

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 2021.

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 :

« Il est retenu le principe de la réallocation des économies d'impôt sur les sociétés et de contribution additionnelle issue de l'utilisation des déficits de [la filiale intégrée]*, principe par lequel, dans la mesure du possible » ;*

« en principe, [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] *».*

Ce principe a été appliqué au titre de l'exercice 2021.

Le périmètre du groupe d'intégration fiscale a été modifié à compter du 1er janvier 2021 par :
- la sortie de six sociétés membres : MAIF HORIZON, MEXCUB, MAIF FINANCEMENT PARTICIPATIF, MAIF INTERFACE, MAIF ALPHA et MAIF ETA ;
- l'entrée de deux nouvelles sociétés intégrées : NUMA SAS et NUMA ACCELERATE.

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		46 414	1 234	1 415		46 233
Charges non déductibles temporairement						
À déduire l'année suivante :						
– participation des salariés	14 957		11 305	14 957	11 305	
– autres	5 068		8 256	5 068	8 256	
À déduire ultérieurement :						
– dépréciation des titres de participation	4 885				4 885	
– frais d'acquisition de titres de participation	146			36	110	
– provisions techniques	201 423		6 236	22 311	185 348	
– quote part des résultats des sociétés transparentes	20 230	33	33	18 455	1 775	
– amortissements droits au bail et droits d'entrée	6 272		538		6 810	
– autres provisions	22 344		15 142	3 037	34 449	
Charges déduites (ou produits imposés) fiscalement et non encore comptabilisés						
Écarts de valeurs liquidatives des OPCVM	475 589		580 862	475 589	580 862	
Total	**750 914**	**46 447**	**623 606**	**540 868**	**833 800**	**46 233**
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	204 982	91 751		– 5 916	85 835	113 231	119 147
Exceptionnel	– 14 402	– 4 091			– 4 091	– 10 311	– 10 311
Participation des salariés	– 10 379					– 10 379	– 10 379
Total	**180 201**	**87 660**		**– 5 916**	**81 744**	**92 541**	**98 457**

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	1 234	2 257
Reprise de la provision pour risques et charges	7 026	
Produits de cessions des immobilisations corporelles	309	298
Autres produits exceptionnels	3 458	1 977
Total	**12 027**	**4 532**
Charges exceptionnelles		
Dotation à la provision pour investissement		
Dotation aux amortissements dérogatoires	1 450	1 423
Dotation à la provision pour risques et charges	21 678	
Valeurs nettes d'actifs cédés	356	1 045
Autres charges exceptionnelles	2 945	8 542
Total	**26 429**	**11 010**

Note 49 : Produits et charges non techniques

Rubriques	Montant N	Montant N – 1
Autres produits non techniques		
Commissions d'acquisitions non techniques	777	689
Jetons de présence	40	25
Total	**817**	**714**
Autres charges non techniques		
Destination Autres charges non techniques	9 733	10 337
Subvention	2 208	8 700
Total	**11 941**	**19 037**

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 183 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 (99 770 milliers d'euros) retraité des écarts actuariels (23 978 milliers d'euros), soit un montant de 75 792 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 2021, qui s'élève à 6 545 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 % (3 339 milliers d'euros au titre de l'année 2021) 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 2 111 milliers d'euros au 31 décembre 2021. Cet accord a pris fin le 31 décembre 2020.

Un nouveau dispositif de retraite progressive, faisant partie de l'accord Reconnaissance mutuelle signé le 13 juillet 2021, prendra effet au 1er janvier 2022 pour une durée de 3 ans. Comme le précédent accord, la retraite progressive pourra s'exercer pendant les 2 années qui précèdent l'acquisition du taux plein, avec passage à temps partiel à 40 %, 60 % ou 80 % pendant maximum 2 ans, avec la même prise en charge de l'employeur.

En cas d'option pour un temps partiel 40 %, possibilité de dispense d'activité. La nouveauté réside dans cette formule pour laquelle 3 possibilités sont offertes :
- dispense totale d'activité rémunérée à 40 % ;
- 1 journée de mécénat de compétence/semaine plus une journée avec dispense d'activité, le tout rémunéré à : 40 % + 4 % = 44 % ;

ANNEXE AUX COMPTES

- Deux journées de mécénat de compétence/semaine rémunérées à 40 % + 8 % = 48 %.

Le montant de la provision correspondant à la charge de l'engagement est de 22 244 milliers d'euros au 31 décembre 2021.

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

Au titre du régime Article 82 pour les dirigeants et les administrateurs, une cotisation de 411 milliers d'euros a été versée en 2021.

Concernant le PEREO Article 83 pour les dirigeants, les administrateurs et les mandataires du conseil d'administration, une cotisation de 1 307 milliers d'euros a été versée en 2021.

La gestion de l'ensemble de ces deux régimes de retraite a été confiée à l'assureur PREDICA.

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 2021, cet abondement fixé à 75 % s'élève à 879 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 1 016 milliers d'euros pour 2021.

Effectif moyen du personnel

L'effectif moyen du personnel au cours de l'exercice 2021 est de 7 875 personnes (2 250 cadres et 5 625 employés). En 2020, l'effectif moyen était de 7 698 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 4 917 milliers d'euros.

Indemnités allouées aux mandataires mutualistes

Le montant global des indemnités allouées pendant l'exercice 2021 aux mandataires mutualistes s'élève à 8 533 milliers d'euros.

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

Le montant total des avances et crédits accordés pendant l'exercice 2021 aux membres des organes de direction s'élève à 5 milliers d'euros.

MODÈLE D'ORGANISATION MAIF

07

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

Ses statuts précisent sa raison d'être et les objectifs sociaux et environnementaux qu'elle s'est donné pour mission de poursuivre.

Un comité de mission, chargé exclusivement du suivi de l'exécution de la mission, établit un rapport tous les ans.

Un organisme tiers indépendant vérifie a minima tous les deux ans l'exécution des objectifs sociaux et environnementaux.

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.

06/2022 - Réalisation Okus' Pokus pour le Studio de création MAIF.
Chistophe Dutheil, Myriam Greuter, Joséphine Lebard
Crédits photos : DR ; ©Tom Werner/GettyImages ; ©Emmanuel Pain ; © Sylvie Humbert/MAIF ; ©Darri/MAIF ; Nicolas Dohr/MAIF ; ©Anthony HAMIDOVIC/MAIF ; © Alex Giraud/MAIF ; ©Lenoir/The Agency/FFBB ; ©Jean-Louis Carli/MAIF ; ©Jérémy Suyker/MAIF ; ©Bernard Le Bars/MAIF ; Compassionate Eye Foundation/GettyImages ; ©Bernard Le Bars/MAIF ; ©Olivier Moritz/MAIF ; Caiainage_Martin Barraud/GettyImages ; ©Corine Brisbois/MAIF ; © Théo Giacometti/MAIF ; ©Patrice Boire/MAIF ; ©Benjamin Becker/MAIF ; ©Westend61/GettyImages ; Marko Geber/GettyImages ; ©Kegfine/Stock.adobe.com ; ©Maskot/GettyImages ; ©Wathna Racha/GettyImages ; ©Julien Bacot/FFBB ; ©Mint Images/GettyImages ; ©Mélanie Chaigneau/MAIF ; ©Darri ; ©Edouard Richard/MAIF ; ©Mark Nazh/GettyImages ; ©Loïc Mazalrey/MAIF, Pixelfit/GettyImages, Ronnie Kaufman/GettyImages, Alistair Berg/GettyImages.

LE TRI FACILE BROCHURE BAC DE TRI

MAIF