

COP 2018

COMMUNICATION
SUR LES PROGRÈS 2017
DE LA MAIF
POUR LE PACTE MONDIAL
DES NATIONS UNIES



assureur militant

ÉDITO DU PRÉSIDENT ET DU DIRECTEUR	3
---	---

LES 10 PRINCIPES DU PACTE MONDIAL	4
--	---

CHAPITRE 1 - LES DROITS DE L'HOMME

1.1 - Droit à l'éducation - Accès à la connaissance	7
1.2 - Vulnérabilité.....	8
1.3 - Liberté d'expression	10
1.4 - Partenariats d'image, mécénat et sponsoring	11
1.5 - Responsabilité d'entreprise et d'assureur.....	12
1.6 - Investissement responsable.....	13
1.7 - Épargne solidaire	14
1.8 - MAIF influenceur - Partenariats engagés.....	15

CHAPITRE 2 - LES NORMES DU TRAVAIL

2.1 - Instances représentatives du personnel	22
2.2 - Direction des richesses humaines	22
2.3 - Diversité.....	23
2.4 - Gestion des âges.....	24
2.5 - Gestion des temps partiels	25
2.6 - Insertion et maintien dans l'emploi des personnes handicapées	25
2.7 - Alternance.....	25
2.8 - Égalité professionnelle femmes-hommes.....	26
2.9 - Qualité de vie au travail et prévention des risques psychosociaux	26

CHAPITRE 3 - L'ENVIRONNEMENT

3.1 - Gouvernance	31
3.2 - Énergie	31
3.3 - Déplacements	32
3.4 - Prévention des risques environnementaux	32
3.5 - Biodiversité.....	32
3.6 - Déchets	32
3.7 - Eau	32
3.8 - Rendre capable pour rendre possible	32
3.9 - Agir pour une GoodPlanet.....	33

CHAPITRE 4 - LA LUTTE CONTRE LA CORRUPTION

4.1 - Loyauté des pratiques	36
4.2 - Affaires publiques et représentation des intérêts de la MAIF	38

Derrière les principes, des millions d'êtres humains et une planète

ÉDI
TO

Lutter contre la corruption, le travail des enfants et contre toute forme de discrimination, respecter les droits humains dans leur totalité et les normes du travail, s'engager résolument à travers notre politique d'investissements, réduire notre empreinte carbone... Derrière ces principes fondateurs, des millions d'êtres humains et une planète. Quand nous avons fait le choix de signer le pacte mondial des Nations Unies, nous voulions lui offrir la puissance de notre détermination et entraîner dans notre sillage l'ensemble de nos parties prenantes. Le groupe MAIF représente aujourd'hui 7 500 salariés en France métropolitaine et dans les départements d'outre-mer, et une organisation unique d'un millier de militants mutualistes. Nous assurons les familles et les biens de plus de trois millions de ménages soit une vaste communauté de neuf millions de bénéficiaires. Chaque jour, notre groupe et ses filiales font appel à des réseaux de fournisseurs, de partenaires, de réparateurs, de prestataires de services... Une vaste chaîne sur laquelle nous avons voulu imprimer notre charte de valeurs. Celles qui nous sont communes avec les Nations Unies et désormais intégrées et démultipliées par 14 000 entreprises et organisations à travers le monde. Nous avons pleinement conscience de notre responsabilité d'acteurs économiques majeurs et sommes fiers d'œuvrer au bien commun. L'an passé, la communication MAIF sur les progrès réalisés pour le Global compact, accessible à tous sur notre site internet, s'est vue récompensée. Parce qu'au-delà des mots, au-delà des principes, nous vous présentons ici des actes.



Dominique Mahé,
président de la MAIF



Pascal Demurger,
directeur général de la MAIF

Les Droits de l'homme

PRINCIPE N° 1: les entreprises sont invitées à promouvoir et à respecter la protection du droit international relatif aux Droits de l'homme.

PRINCIPE N° 2: les entreprises sont invitées à veiller à ne pas se rendre complices de violations des Droits de l'homme.

Les normes du travail

PRINCIPE N° 3: les entreprises sont invitées à respecter la liberté d'association et à reconnaître le droit de négociation collective.

PRINCIPE N° 4: les entreprises sont invitées à contribuer à l'élimination de toutes les formes de travail forcé ou obligatoire.

PRINCIPE N° 5: les entreprises sont invitées à contribuer à l'abolition effective du travail des enfants.

PRINCIPE N° 6: les entreprises sont invitées à contribuer à l'élimination de toute discrimination en matière d'emploi et de profession.

L'environnement

PRINCIPE N° 7: les entreprises sont invitées à appliquer l'approche de précaution face aux problèmes touchant l'environnement.

PRINCIPE N° 8: les entreprises sont invitées à prendre des initiatives tendant à promouvoir une plus grande responsabilité en matière d'environnement.

PRINCIPE N° 9: les entreprises sont invitées à favoriser la mise au point et la diffusion de technologies respectueuses de l'environnement.

La lutte contre la corruption

PRINCIPE N° 10: les entreprises sont invitées à agir contre la corruption sous toutes ses formes, y compris l'extorsion de fonds et les pots-de-vin.

CHAPITRE 1

Les Droits de l'homme

PRINCIPE N° 1: les entreprises sont invitées à promouvoir et à respecter la protection du droit international relatif aux Droits de l'homme.

Le Global compact demande à ses participants de promouvoir et respecter les Droits de l'homme (droit à l'éducation, à la liberté d'expression, à un environnement sain, etc.) dans leur sphère d'influence. Respecter les Droits de l'homme signifie faire preuve de vigilance pour identifier les impacts négatifs potentiels directs ou indirects de l'organisation afin de les corriger.

L'être humain doit jouir de ses droits sans distinction de race, de couleur, de sexe, de langue, de religion, de convictions politiques ou autres, d'origine nationale ou sociale, de propriété, de naissance ou autre statut.

Au-delà du simple respect des Droits de l'homme, les organisations sont encouragées à prendre des mesures concrètes et volontaires pour soutenir et promouvoir le respect des Droits de l'homme en apportant une contribution positive à travers leur cœur de métier, investissements sociaux stratégiques, politiques de mécénat, engagements politiques publiques, partenariats et autres actions collectives. Ces mesures de soutien devraient être un complément et non un substitut à l'action de l'entreprise.

Une attention particulière devrait être accordée aux droits des groupes vulnérables, notamment les femmes, les enfants, les personnes atteintes de handicaps, les peuples autochtones, les travailleurs migrants, les personnes âgées, etc.

PRINCIPE N° 2: les entreprises sont invitées à veiller à ne pas se rendre complices de violations des Droits de l'homme.

La complicité est le fait d'être impliqué directement ou indirectement dans la violation des Droits de l'homme commise par une autre société, gouvernement, individu, groupe ou autre. Ce risque peut être particulièrement élevé dans les zones à faible gouvernance, ainsi que dans les régions où l'abus des Droits de l'homme est largement répandu.

Cependant, le risque de complicité existe dans tous secteurs et pays.

L'obligation de respecter les Droits de l'homme, conformément au Principe 1 du Global compact des Nations unies et aux «Principes directeurs des Nations unies relatifs aux entreprises et aux Droits de l'homme» inclut le fait d'éviter la complicité.

Le risque d'une allégation de complicité est réduit si une entreprise fait preuve d'une diligence raisonnable, en particulier au sein de sa chaîne de valeurs. Ces processus permettent d'identifier, de prévenir ou d'atténuer les risques sur les Droits de l'homme liés à ses produits, opérations ou services.

La MAIF est un acteur économique socialement responsable qui exerce la quasi-totalité de son activité sur le territoire national de la France, pays de la Déclaration des droits de l'homme et du citoyen, producteur d'un corpus législatif et réglementaire très protecteur des droits des personnes.

Dans son rôle d'employeur, la MAIF, guidée par ses valeurs humanistes fondatrices, respecte les droits fondamentaux de la personne sur les lieux de travail et dans la société, ainsi que la valorisation des ressources humaines et la qualité des relations sociales. Ce point est traité dans le cadre des principes sur les normes du travail.



Déclaration des droits de l'homme et du citoyen de 1789

Article 1^{er}: *Les hommes naissent et demeurent libres et égaux en droits.*

Déclaration universelle des droits de l'homme

Préambule: *Considérant que la reconnaissance de la dignité inhérente à tous les membres de la famille humaine et de leurs droits égaux et inaliénables constitue le fondement de la liberté, de la justice et de la paix dans le monde.*

Article 2: *Chacun peut se prévaloir de tous les droits et de toutes les libertés proclamés dans la présente déclaration, sans distinction aucune, notamment de race, de couleur, de sexe, de langue, de religion, d'opinion politique ou de toute autre opinion, d'origine nationale ou sociale, de fortune, de naissance ou de toute autre situation.*

Article 26:

1. *Toute personne a droit à l'éducation. L'éducation doit être gratuite, au moins en ce qui concerne l'enseignement élémentaire et fondamental. L'enseignement élémentaire est obligatoire. L'enseignement technique et professionnel doit être généralisé; l'accès aux études supérieures doit être ouvert en pleine égalité à tous en fonction de leur mérite.*
2. *L'éducation doit viser au plein épanouissement de la personnalité humaine et au renforcement du respect des droits de l'homme et des libertés fondamentales. Elle doit favoriser la compréhension, la tolérance et l'amitié entre toutes les nations et tous les groupes raciaux ou religieux, ainsi que le développement des activités des Nations unies pour le maintien de la paix.*
3. *Les parents ont, par priorité, le droit de choisir le genre d'éducation à donner à leurs enfants.*

1.1 - Droit à l'éducation - Accès à la connaissance

L'éducation est le ciment de la société, celui qui scelle une nation et fait grandir l'individu. Pour la MAIF, offrir à chacun l'accès à l'éducation, et plus largement à la connaissance, est la meilleure façon de construire une société plus juste et plus responsable.

En la matière, la prise de parole de la MAIF est répandue le plus largement possible sur différents supports de communication internes et externes, dépliants, affiches, insertions presse, magazines, réseaux sociaux...) en accompagnement de la promotion de solutions éducatives mises à la disposition de tous, mais également au travers de nombreuses conférences, réunions d'information sur l'ensemble du territoire. Permettre à tout un chacun d'avoir un accès gratuit aux outils créés par la MAIF pour réduire les discriminations économiques ou sociales entre les citoyens est l'un de ses axes d'action forts. C'est l'axe « citoyen instruit ».

Sans développer de façon exhaustive l'ensemble des solutions éducatives, certaines d'entre elles sont présentées ci-après.

>> maif.fr/solutionseducatives

Apprentissage

Assistance scolaire personnalisée

L'assistance scolaire personnalisée¹ (ASP) a été conçue et réalisée par rue des écoles, en partenariat avec la MAIF. Ce service en ligne est gratuit

et accessible à tous, sociétaires et citoyens. C'est un moyen de venir en aide aux enfants en difficulté scolaire, quelle qu'en soit l'origine - défaillance passagère, handicap ou encore maladie grave - empêchant le maintien de la scolarité. Grâce à des fiches pédagogiques (souvent accompagnées de commentaires audio), à des exercices et des explications, l'élève organise son travail et accède à un programme complet de révisions. En 2017, près de 127 000 personnes se sont inscrites à l'ASP et 800 000, en moyenne, l'ont utilisée chaque mois.

Depuis sa création en 2001, le site dénombre environ deux millions d'utilisateurs.

>> assistancescolaire.com

Réviser pour réussir le brevet, le bac, les concours de l'enseignement, de l'administration, du sanitaire et du social

Afin de guider et d'accompagner lycéens et collégiens jusqu'au jour des épreuves, la MAIF et son partenaire rue des écoles mettent à leur disposition un large choix de solutions, gratuitement et sans conditions.

Sur l'opération « Réviser son bac avec *Le Monde* », plus de 74 000 hors-séries couvrant huit matières ont été téléchargés.

1. Service accessible aux personnes utilisant du matériel de navigation adapté à leur handicap (loupes d'écran, générateurs de braille, commandes vocales...).

Handicap

Quoi de plus naturel pour la MAIF que de s'impliquer en faveur de l'accès à l'éducation pour tous ! La MAIF milite en organisant de nombreux colloques et met à la disposition de la société civile de nombreux outils de sensibilisation au handicap, d'apprentissage commun¹, de soutien aux parents ou aux enseignants.

Par exemple, au cours de l'année 2017, plus de 5 000 participants ont assisté à nos conférences mutualistes sur le thème des troubles dys chez l'enfant, et celles sur les troubles du comportement.

Développement durable

Comment allier efficacité économique, préservation de l'environnement et équité sociale en entreprise ? En intégrant une démarche volontariste de responsabilité sociétale à sa stratégie. À la MAIF, c'est le pari que nous avons choisi de relever depuis de nombreuses années. Un pari qui trouve naturellement sa source dans nos valeurs mutualistes.

Depuis de nombreuses années, la mutuelle d'assurance propose le téléchargement d'un guide de défis à destination des scolaires pour lutter contre le changement climatique, accompagné d'un quiz sur l'apprentissage des gestes simples du quotidien. Depuis 2015, la MAIF élargit son offre et propose par exemple de télécharger l'application Terrabilis². Ce jeu pédagogique de sensibilisation au développement durable relie les notions d'économie, d'empreinte écologique, de qualité de vie, d'énergie, de responsabilité individuelle et collective... Elle propose également un kit pédagogique permettant, à partir du film d'Al Gore *Une suite qui dérange : le temps de l'action*, d'aborder le sujet du changement climatique.

Prévention

« Sensibiliser, informer et éduquer » les citoyens au sujet des risques : telle est, depuis sa création en 1980, la mission de Prévention MAIF. Cette association loi 1901, reconnue d'intérêt général depuis décembre 2015, mise sur la diffusion d'outils pédagogiques et les interventions sur le terrain de ses 1 400 militants bénévoles. Présente sur tout le territoire français *via* ses antennes départementales, Prévention MAIF intervient sur

de nombreuses thématiques : accidents de la route, accidents de la vie courante, risques numériques, aléas naturels ou technologiques et, en partenariat avec la Fédération nationale de protection civile, gestes qui sauvent en direction des collégiens. Si son programme d'actions est principalement mis en œuvre au sein de l'Éducation nationale, l'association Prévention MAIF s'engage dans une action éducative à la sécurité tout au long de la vie, en s'adressant aussi aux adultes et en intervenant auprès des seniors, des associations et des personnes précaires ou handicapées.

1.2 - Vulnérabilité

Maîtriser les enjeux du numérique

Omniprésent dans la vie quotidienne, le numérique met en circulation une grande quantité de données personnelles. Pour aider ses sociétaires et les particuliers à comprendre et à maîtriser le risque numérique, la MAIF met à disposition, depuis 2015, *Mes datas et moi* : un dispositif complet (sites, applis, expériences en réalité virtuelle) pour (re) prendre en main son identité numérique, être accompagné dans ses usages du Web et s'informer de manière fiable sur les usages d'internet, les données personnelles et le big data. Capitaine Data, un chatbot Facebook Messenger, a vu le jour à l'automne 2017. Il répond aux principales questions que se pose le grand public sur la protection de son e-réputation, le redirige vers les contenus et expériences *Mes datas et moi*, et informe ses utilisateurs des dernières actualités du dispositif, issues notamment de l'Observatoire.

>> mesdatasetmoi.fr

Tous à l'école

La MAIF encourage l'accès au site tousalecole.fr, conçu par l'INSHEA (Institut national supérieur de formation et de recherche pour l'éducation des jeunes handicapés et les enseignements adaptés), afin de fournir à tous les acteurs de la scolarisation (enseignants et autres professionnels de l'Éducation nationale, élèves, parents...) un ensemble de ressources informatives, pratiques et vérifiées.

Le site est organisé autour d'un ensemble de fiches qui se répartissent en quatre grandes thématiques :

1. À titre d'exemple, la MAIF met à la disposition des enseignants une mallette pédagogique d'initiation tactile à l'art pictural. Gratuite, conçue en partenariat avec le Cned, cet outil permet aux 8-12 ans de découvrir cinq œuvres picturales. L'initiation tactile s'effectue en présence d'un accompagnant pour des classes d'enfants voyants et non voyants. Ce point est développé dans le paragraphe traitant des vulnérabilités ci-après.

2. *Terrabilis* a été conçu et réalisé par Sylvain Hatesse, fondateur de la société Écofocus et consultant-formateur en DVP (digital vidéo productions).



- rendre l'école accessible,
- s'informer sur les maladies et leurs conséquences,
- connaître le point de vue des personnes concernées,
- travailler ensemble.

Changer le regard sur le handicap

Si beaucoup de changements sont intervenus en faveur des personnes handicapées depuis la loi du 11 février 2005, il reste encore beaucoup à faire pour changer le regard de la société.

En tant qu'assureur responsable, la MAIF accompagne ses sociétaires vulnérables dans la gestion des conséquences de l'accident et leurs projets de vie. Après avoir commémoré, en 2015, les 10 ans de la loi de 2005 « Pour l'égalité des droits et des chances, la participation et la citoyenneté des personnes handicapées », en organisant avec ses partenaires un colloque sur le thème de la scolarisation, et édité un nouveau livre blanc, extraits du colloque en 2016, la MAIF poursuit son engagement, notamment pour changer le regard du grand public sur le handicap. Ainsi, depuis dix ans, elle organise des rencontres, dites « Extra ordinaires », au sein d'établissements scolaires. Près de 38 000 collégiens et enseignants (1 500 en 2017) ont été invités à des sensibilisations, rencontres avec des artistes, sportifs... en situation de handicap.

Depuis dix ans également, la MAIF diffuse largement un *Cahier de pensées* sur le handicap. Cette profession de foi institutionnelle sur le handicap et la non-discrimination (regroupant images et citations) donne la parole à des personnalités, des acteurs du handicap et des salariés du groupe.

Développement des relations avec les secteurs protégés et adaptés

Depuis la signature du premier accord d'entreprise pour l'emploi et le maintien dans l'emploi des personnes handicapées (entré en vigueur le 1^{er} janvier 2010), la MAIF s'est engagée à renforcer sa collaboration avec le secteur protégé et adapté. Depuis plusieurs années, elle développe l'achat de prestations de service avec ce secteur : façonnage, préparation de documents, entretien des espaces verts, traiteur, ménage, entretien floral. Aujourd'hui, une réflexion est en cours pour confier de nouveaux domaines aux entreprises adaptées et établissements du secteur protégé (Esat), et les aider ainsi à élargir leurs compétences. Mesure des résultats 2017 : le montant du recours au secteur adapté et protégé s'élève à 342 796 euros.

La prévention des risques

À la MAIF, l'éducation à la prévention pour la sécurité des personnes est notre plus ancien engagement sociétal et citoyen. Depuis notre création, nous veillons à délivrer des conseils afin d'éviter les accidents et en limiter les conséquences, que les risques soient naturels, routiers, domestiques, ou même, désormais, numériques. Dès 2016, nous avons été l'une des toutes premières entreprises françaises à nous engager aux côtés de la Sécurité routière dans une action volontariste auprès de nos salariés. L'action de prévention de notre groupe repose sur un solide triptyque. Il couvre l'intégralité de la chaîne, depuis la recherche scientifique sur les risques, grâce à la Fondation MAIF, jusqu'à la définition de solutions et leur mise en œuvre, par le biais de l'association Prévention MAIF. Sans oublier nos garanties elles-mêmes qui, dans une dynamique assureur-assuré, intègrent la prévention dans une optique de diminution des accidents. Enfin, au-delà de son action individuelle, la MAIF contribue aux efforts collectifs en participant aux travaux d'Attitude Prévention, association regroupant l'ensemble des assureurs. Des actions de sensibilisation aux accidents de la vie courante pour les jeunes familles (La Maison des Grands, L'aventure des cabanes) et aux risques routiers (Pif Paf Boum, Ça roule pour une asso, conférences de sensibilisation) ont été organisées dans une dizaine de villes en 2017. 31 conférences ont également été organisées sur l'ensemble du territoire et ont permis de sensibiliser plus de 1 800 personnes aux risques routiers.

L'éducation aux gestes de premiers secours

Depuis 2011, la MAIF est partenaire du ministère de l'Éducation nationale pour concevoir et mettre en œuvre des actions contribuant à améliorer l'accès des élèves à la formation aux premiers secours : formation de formateurs, dotation en matériel, et, en concertation avec le ministère de l'Intérieur, à la création d'outils pédagogiques (dépliant-mémo, affiche-mémo, vidéos).

En six ans, ce soutien a permis de faire progresser, au niveau national, de 50 % le nombre de formateurs de formateurs académiques en secourisme, et le taux de collégiens formés est passé de 10 % à 54 %.

Également partenaire de la Fédération nationale de la Protection civile depuis 2010, la MAIF propose des réunions et ateliers de sensibilisation sur les premiers secours. Elle invite l'ensemble de la société civile à se former, notamment par

des actions de sensibilisation au Salon annuel de l'éducation ou au Domaine de Longchamp, et met à la disposition de tous sa page Facebook Apprendre (actuellement plus de 300 000 suiveurs), avec de nombreux conseils et vidéos (également disponibles sur YouTube).

>> facebook.com/Apprendre

La recherche

La Fondation MAIF, reconnue d'utilité publique, agit au quotidien pour préserver les personnes et leurs biens en finançant des projets de recherche sur les risques. En 2017, les recherches ont permis de mettre en évidence les dangers de l'utilisation des smartphones au volant, de faire le point sur la réalité des comportements des pratiquants de la moto sur circuit, d'alerter sur les difficultés à reprendre le contrôle dans une voiture autonome qui «rend la main au conducteur», ou d'objectiver la prise de risque des skieurs hors-piste.

La Fondation MAIF est sur tous les fronts pour comprendre les risques. Elle diffuse ensuite vers le grand public les résultats des recherches *via*, entre autres, le concours vidéo Grand Angle dont le thème 2017 était «Smartphone au volant, le coup d'œil imprudent». Des vidéos comme des messages pour éveiller les consciences.

L'entraide

La MAIF a lancé, en 2016, le dispositif de solidarité ShareEntraide, gratuit et ouvert au grand public. Porté par une plate-forme digitale basée sur les principes de l'économie collaborative, le dispositif vise, lors d'événements de grande ampleur, comme les catastrophes naturelles, à faciliter l'entrée en relation entre des personnes ayant besoin d'aide et des personnes souhaitant les aider gratuitement. Depuis son lancement en juin 2016, la plate-forme comptabilise plus de 5 800 inscrits, prêts à apporter leur aide, et plus de 1 600 annonces prédéposées.

>> shareentraide.org

1.3 - Liberté d'expression

Des conférences gratuites ouvertes à tous

En 2017, plus de 30 295 personnes ont participé aux 179 rencontres organisées dans toute la France avec des conférences et réunions d'information sur le développement durable, le climat, l'économie collaborative, la responsabilité professionnelle des enseignants, la prévention du risque, les technologies numériques et leurs enjeux, la confiance en soi...

Le catalogue de nos conférences filmées est accessible gratuitement sur notre site internet. Vous pourrez y retrouver les interventions d'Hubert Reeves, Pierre Rabhi, Philippe Bertrand, Axel Kahn, Jacques Généreux, Boris Cyrulnik... et bien d'autres encore.

>> entreprise.maif.fr/actionsmutualistes

Nourrir le débat

Pour accompagner son engagement sociétal «MAIF, pour une société collaborative», la MAIF a poursuivi en 2017 sa campagne de communication institutionnelle. Cela a nourri le débat autour de la consommation collaborative et éclairé le grand public sur ce que recouvre cette thématique. Concrètement, la MAIF est partenaire de plusieurs titres de presse et du blog Consommation collaborative, dans lesquels elle finance la création d'une rubrique dédiée. Les rédactions traitent le sujet librement, en fonction de leur ligne éditoriale et des attentes de leurs lecteurs. Pour compléter ce dispositif, en fin d'année, la MAIF édite, en partenariat avec *Socialter*, la rétrospective *Idée Collaborative*, qui regroupe l'ensemble des articles des différents titres de presse.

Dans le prolongement de son engagement sociétal, la MAIF se met en mesure d'accompagner la communauté grandissante des travailleurs indépendants pour laquelle elle souhaite développer des produits et services. Ainsi, en mars 2017, la mutuelle a créé le blog Amedee.co en partenariat avec l'agence Stroïka, pour proposer au quotidien conseils pratiques, actualités et témoignages.

La MAIF sur les réseaux sociaux

La présence institutionnelle de la marque est assurée sur Facebook et Twitter, avec les comptes @MAIF depuis l'été 2015. C'est le souhait de la MAIF d'être dans une posture de conversation et de partage (de contenus, de conseils, d'informations produits par nous autant que par les autres...). Être accessible à nos sociétaires comme aux non-sociétaires, donner à voir les initiatives portées par l'entreprise, mais aussi permettre d'en discuter et d'en débattre, telle est notre vision des médias sociaux. Ces espaces sont bien des espaces de communication, mais des espaces horizontaux, où la MAIF écoute autant qu'elle prend parole. Elle est attentive aux demandes, aux questions, aux suggestions, aux critiques comme aux remerciements !

Elle est également présente à travers deux pages thématiques, organisées autour de la prévention et de l'éducation.



La page Apprendre, créée en 2011 avec l'appui de la Fédération nationale de Protection civile (FNPC), sensibilise le grand public autour des gestes de premiers secours. Cette thématique traduit concrètement notre engagement sociétal en faveur de l'éducation pour tous et du partage de la connaissance.

En créant la page Éducation parents-profs en 2013, la MAIF voulait favoriser le dialogue et le rapprochement entre parents et professionnels de l'éducation, au bénéfice de l'élève. Cet espace d'échanges autour de sujets de société et d'actualité permet de diffuser des informations pratiques en lien avec la scolarité et l'éducation.

Derniers nés de l'écosystème social media MAIF, les comptes de Maif Social Club ont vu le jour en 2017. Maif Social Club, c'est un site internet, un lieu à Paris et un consumer magazine. Les comptes Facebook et Twitter permettent de diffuser toute l'actualité de Maif Social Club et d'entrer en conversation avec ceux qui souhaitent découvrir, expérimenter les nouveaux usages et cocréer les services de demain.

1.4 - Partenariats d'image, mécénats et sponsoring

La MAIF soutient des initiatives qui promeuvent en priorité le partage de la connaissance et la société collaborative. Elles contribuent à l'innovation sociale et sociétale.

Fidèle à ses valeurs, elle valorise ces actions auprès des communautés MAIF en favorisant l'échange et en développant une certaine idée du vivre-ensemble.

De nombreux partenariats et opérations de mécénat sont ainsi menés, notamment dans les domaines culturel (Réunion des musées nationaux-Grand Palais, Prix MAIF pour la Sculpture, Rendez-vous de l'histoire...), éducatif (Salon de l'éducation, Solidarité laïque...), sportif (UNSS, Fédération d'athlétisme...), du handicap ou de la prévention.

Dans le cadre de son soutien à la candidature de Paris 2024, la MAIF a créé et parrainé un programme court sur le sport : « Confiance en tête », diffusé du 11 février au 13 septembre 2017 sur France 2 et France 3, avec pour axe principal « le sport générateur de confiance ». Sous forme de portraits, plus de 50 acteurs du monde du sport ont ainsi partagé leur expérience et leur vécu en la matière.

>> www.maif-confianceentete.fr

La MAIF joue également un rôle dans la cité en soutenant ou en organisant des événements originaux à portée éducative ou numérique (MAIF numérique tour, animations au Futuroscope, expositions à Universcience...).

De son côté, le Fonds MAIF pour l'Éducation soutient et finance, *via* des mécénats, des initiatives d'intérêt général en faveur de l'éducation pour tous et du partage de la connaissance. Chaque année, il organise un concours annuel dont l'objectif est de mettre en lumière et de récompenser celles et ceux qui s'investissent au quotidien dans des actions éducatives, sociales et solidaires, dont la finalité est de faire vivre le lien social.

Depuis sa création, le fonds a soutenu plus de 200 projets en région.

Les soutiens 2018 s'élèvent à 302 500 euros.

>> fondsmaifpourleducation.fr

En complément de ces actions et pour aller plus loin tous ensemble, car à la MAIF, la solidarité, c'est l'affaire de tous, la MAIF facilite l'engagement solidaire de ses collaborateurs en leur proposant des dispositifs variés répondant aux envies et capacités de chacun :

- **dons monétaires** *via* l'Arrondi sur salaire et indemnités qui, depuis 2015, a permis de collecter plus de 132 000 euros au bénéfice de cinq associations (ex : Trisomie 21, Anim'Envie, Chiens guides d'aveugle de l'Ouest...);

- **dons de temps :**

- les congés solidaires : depuis onze ans, 79 collaborateurs sont partis en mission humanitaire à l'étranger, tous frais payés par la MAIF, afin de réaliser des actions environnementales ou d'apporter un soutien aux populations défavorisées;

- le bénévolat local d'un jour (ou « la Parenthèse solidaire ») : la MAIF développe des actions locales de bénévolat en groupe afin d'apporter un soutien concret aux projets associatifs d'un territoire donné; ainsi en 2017, quatre premières actions ont permis à 39 collaborateurs de se rendre utiles auprès d'Emmaüs, de l'École de la deuxième chance et de l'épicerie solidaire L'Escalé;

- le mécénat de compétences : la MAIF propose, pour la première fois en 2017, aux associations et fondations reconnues d'utilité publique de mettre à leur disposition les compétences de collaborateurs senior, afin de répondre aux besoins de développement associatif et de préparer en douceur la fin de carrière de ses collaborateurs.

1.5 - Responsabilité d'entreprise et d'assureur

Ni capital social ni actionnaires

La MAIF n'a ni capital social ni actionnaires. Elle exerce son activité au seul bénéfice de ses sociétaires, auxquels elle garantit la qualité et la pérennité de sa protection et de ses services. À la fois assureur et assuré, chaque sociétaire est membre à part entière d'une communauté dont il partage les valeurs et les règles. Par ses comportements quotidiens et ses engagements, il est un acteur responsable de la bonne santé du groupe.

La confiance

La MAIF fonde son organisation et son mode de relation avec ses sociétaires et assurés sur un principe essentiel : la confiance. Cette confiance a priori, enracinée de longue date, est la marque de fabrique de la mutuelle d'assurance. Elle entretient un fonctionnement vertueux, respectueux des personnes et de leurs différences. À la signature du contrat, au moment du sinistre comme à toutes les étapes de la relation, le mot d'ordre est l'écoute et la transparence. Un lien singulier unit la MAIF à ses sociétaires, qui lui témoignent la même confiance et une fidélité remarquable. Cette relation privilégiée, unique dans le monde de l'assurance, fait la force et la performance de la MAIF. Dans une logique de recherche des intérêts de toutes les parties prenantes, cette relation s'applique également entre l'entreprise et ses collaborateurs.

Des sociétaires électeurs

À la MAIF, chaque sociétaire est acteur de la communauté mutualiste. Il détient une voix, grâce à laquelle il peut élire ses représentants et participer ainsi directement à la vie de sa mutuelle d'assurance. Cet exercice démocratique fondamental légitime le modèle et lui donne sa force. Il offre à chacun la possibilité d'être contributeur et de faire valoir son droit de regard sur la politique et les choix stratégiques de la MAIF. Tous les trois ans, lors des élections organisées par groupement territorial, les sociétaires sont invités à choisir les délégués qui les représenteront à l'assemblée générale et à l'occasion des nombreux échanges et concertations qui rythment la vie démocratique.

Premier prix de la Relation client

La MAIF a décroché en 2017, pour la 13^e fois consécutive, le premier prix Assurance de la Relation client (enquête réalisée par BearingPoint et Kantar TNS en novembre 2016 auprès de

clients/usagers d'entreprises/administrations, issus d'un échantillon de 4 000 personnes).

Handicap

En tant qu'assureur responsable, la MAIF accompagne ses sociétaires dans la gestion des conséquences de l'accident et leurs projets de vie. Au-delà de son offre élargie de prestations d'assistance après l'accident, elle s'attache à faciliter l'accès à ses services aux personnes handicapées. Ainsi, depuis 2010, sa documentation est disponible gratuitement en braille, en caractères agrandis ou sur support audio (CD) sur simple demande téléphonique, ou, pour ses sociétaires, depuis leur espace personnel sur le site MAIF. En 2016, ce sont 638 documents adaptés qui ont été adressés aux sociétaires.

En 2011, la MAIF a reçu le prix de la Relation client des Trophées de l'assurance pour l'accessibilité de ses documents.

Le site maif.fr répond également aux bonnes pratiques d'accessibilité des sites internet, avec pour référentiel les critères bronze de la norme accessiweb 1.1.

Depuis 2009, un dispositif d'accueil pour les personnes malentendantes est déployé dans ses délégations. Il se conjugue avec un autre service d'accessibilité utilisant la langue des signes française. Les personnes malentendantes peuvent en effet se faire représenter par un traducteur en langue des signes. Le coût de la prestation est pris en charge par la MAIF.

Depuis 2017, les délégations sont auditées sur leur accessibilité, et celle-ci est communiquée aux sociétaires, directement depuis notre site internet et sur l'application de la start-up Picto Access, pour les aider à mieux préparer leurs visites. Dans le même temps, la MAIF a rendu accessible son service à distance, avec la possibilité, pour les sociétaires sourds et malentendants, de contacter ses services téléphoniques en visio-interprétariat (par webcam) en langue des signes française, ou en transcription instantanée de la parole, selon le souhait du sociétaire.

Sécurité des sociétaires

Chaque année, de nombreux véhicules se vendent entre particuliers et les arnaques sont légion. Afin de faciliter les démarches et garantir les transactions, la MAIF a lancé en avril 2016 le site Coach auto. Il délivre conseils et services : solutions de paiement sécurisé, outils en ligne, documents à télécharger, services partenaires à tarifs négociés.

>> coachautomaif.fr



Charte numérique

Le numérique occupe une place toujours plus importante dans notre société, notre économie et nos vies. Pour un monde numérique résolument humain et éthique, la MAIF s'est engagée en 2016 à travers une charte en faveur de la protection des données personnelles et du respect de la vie privée. Cette charte est un engagement sociétal fort sur lequel la MAIF s'appuie pour maintenir son cap en matière de protection des données personnelles. Elle se conforme aux obligations légales du nouveau règlement européen et fait le choix d'aller plus loin. À ce titre, elle partage avec le plus grand nombre des outils permettant de mieux comprendre et maîtriser leur vie numérique. Elle vient renforcer les actions de prévention et d'éducation qu'elle mène sur les usages du numérique et les solutions qu'elle promeut pour redonner à ses sociétaires le pouvoir sur leurs données.

Assurance collaborative

Soucieuse d'apporter des réponses originales à certains besoins spécifiques, la MAIF a lancé, en mai 2017, son offre d'assurance automobile collaborative sous la marque « Altima par MAIF ». L'offre est dédiée aux communautés de conducteurs qui se retrouvent autour des mêmes usages et besoins de couverture et qui souhaitent s'assurer ensemble et autrement. La communauté a ainsi accès à des garanties et services sur mesure, et si elle déclare très peu de sinistres dans l'année, les membres peuvent bénéficier d'une redistribution d'une partie de la prime d'assurance. La première communauté lancée a été celle des conducteurs de véhicules électriques.

>> altimaparmaif.fr/assurance-collaborative

1.6 - Investissement responsable

Depuis 2009, la MAIF prend des engagements en faveur de l'investissement responsable :

- adhésion à la charte de la Fédération française de l'assurance (ex-AFA) ;
- signature des Principes pour l'investissement responsable des Nations unies ;
- rédaction d'une charte d'investissement responsable, portée par le conseil d'administration de la MAIF.

Au travers de sa charte d'investissement responsable, la MAIF s'est engagée à :

- entreprendre une démarche de réflexion visant à intégrer des placements responsables dans toutes les classes d'actifs dans lesquelles elle investit ;

La MAIF entretient un partenariat avec l'université d'Auvergne, dont la chaire Valeur et RSE travaille sur les relations entre démarche RSE et valorisation économique et boursière. Une façon de confirmer son engagement en faveur de la prise en compte des enjeux environnementaux, sociaux ou de gouvernance (ESG) dans la gestion d'actifs (voir plus loin l'engagement de la MAIF en matière d'investissements).

- contrôler et informer régulièrement sa direction, ses administrateurs et ses sociétaires de l'avancement de sa démarche d'investisseur responsable ;
 - promouvoir l'engagement de ses partenaires financiers vis-à-vis de l'investissement responsable ;
 - dialoguer avec l'ensemble de la communauté financière pour promouvoir l'intégration des enjeux environnementaux, sociaux et de gouvernance dans le monde de la gestion.
- Progressivement, la MAIF a appliqué sa démarche d'investisseur responsable à toutes les classes d'actifs gérés. Ainsi, son objectif est d'investir plus de 75 % de ses actifs financiers selon une démarche d'investissement socialement responsable ou d'intégration ESG.

Elle s'appuie sur les critères suivants :

- **obligations d'États** : privilégier les États dont la sécurité, le contrôle de la corruption et le développement humain sont jugés suffisants, et ne pas financer ceux qui n'ont pas aboli la peine de mort dans leur constitution. L'analyse de l'éligibilité des États en fonction de ces critères est mise à jour chaque année sur la base des rapports produits par les Nations unies, l'ONG Amnesty International, la Banque Mondiale... Sur les obligations d'État et agences publiques, qui représentaient environ 25 % des placements financiers de la MAIF en 2017, la démarche ISR a été appliquée à 100 % des investissements ;
- **obligations d'entreprises** : ne pas financer les entreprises ne respectant pas les dix principes du Global compact ni celles appartenant aux secteurs de l'armement ou du tabac, ou produisant ou utilisant une part importante de charbon thermique, et privilégier les sociétés qui présentent une gestion de leurs enjeux environnementaux, sociaux et de gouvernance jugée suffisante par rapport à d'autres entreprises du même secteur d'activité.

La démarche d'évaluation extra-financière mise en œuvre par la MAIF s'appuie sur l'analyse de la façon dont les entreprises gèrent leurs enjeux environnementaux, sociaux et de gouvernance. Elle est réalisée par l'agence Oekom.

Sur les obligations émises par le secteur privé - qui représentaient environ 43 % des placements financiers de la MAIF en 2017 - la démarche ISR a été appliquée à 94 % des investissements (contre 92 % en 2016). Cela correspond au pourcentage du portefeuille d'obligations d'entreprises couvert par l'analyse Oekom ;

- **OPCVM actions, obligations, obligations convertibles et monétaires** : sélectionner, dans la mesure du possible, des OPCVM présentant une démarche d'ISR, investir dans des OPCVM positionnés sur des thématiques durables (énergies renouvelables, micro finance, santé...), suivre l'exercice des droits de vote accordés aux fonds actions.

Sur les OPCVM de taux (obligations et obligations convertibles), qui représentaient 11 % des placements financiers de la MAIF en 2017, 24 % appliquaient une démarche d'investissement responsable (20 % en 2016).

Sur les investissements en OPCVM actions et capital investissement, qui représentaient 11 % des placements de la MAIF en 2017, 54 % des OPCVM actions et 85 % des fonds de capital investissement appliquaient une démarche d'investissement responsable (contre 52 % et 80 % respectivement en 2016) ;

- **actifs immobiliers et d'infrastructures** : investir dans des OPCI positionnés sur des thématiques sociétales (logement, éducation, santé et dépendance...) ou environnementales (bâtiments bénéficiant d'un label environnemental, projets hôteliers de haute qualité environnementale, infrastructures liées aux énergies renouvelables...).

Les critères extra-financiers sont pris en compte dans la sélection, le suivi et les arbitrages des investissements réalisés pour le compte de la MAIF, en plus des critères financiers habituels.

Sur les investissements en actifs (9 % des placements de la MAIF en 2017), une démarche d'investissement responsable a pu être déployée sur 68 % des investissements.

En 2017, la MAIF a poursuivi l'évolution de sa démarche d'investisseur responsable, avec notamment :

- l'engagement d'orienter au moins 2 % de ses investissements vers le financement de la transition énergétique et écologique (énergies renouvelables, immeubles labellisés, green bonds...);
- une réflexion sur la mesure et le pilotage de l'impact social et environnemental de ses investissements, ou encore l'approfondissement de son analyse extra-financière des émetteurs souverains ;
- le renforcement de sa démarche d'engagement vis-à-vis de la communauté financière avec notamment son adhésion à l'initiative Finance for Tomorrow, d'accompagnement de ses partenaires financiers dans leur démarche d'investissement responsable, mais aussi de responsabilité sociale et environnementale (RSE).

L'objectif, atteint en 2017, d'investir au moins 75 % de ses actifs financiers selon une démarche d'investissement socialement responsable ou d'intégration ESG, a également été reconduit pour 2018.

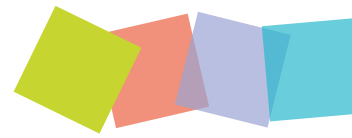
1.7 - Épargne solidaire

La MAIF propose à ses sociétaires une gamme complémentaire de produits responsables d'épargne et d'assurance vie.

Une offre de produits d'épargne responsable et solidaire :

- Les **livrets d'épargne solidaire**, développés en partenariat avec Socram Banque. En matière d'épargne bancaire de court terme, après avoir lancé le livret Épargne autrement, l'offre a été élargie en 2014 avec le livret de développement durable autrement et le livret A autrement. Cette gamme de livrets autrement a été conçue afin qu'épargner devienne un acte responsable. Tous les trois sont labellisés Finansol (label garantissant la solidarité et la transparence des livrets d'épargne solidaire). En souscrivant à ces offres, le sociétaire de la MAIF accepte d'abandonner 25 % de ses intérêts (et en option, 1 % de ses versements) au profit du Fonds solidaire MAIF, qui les reverse aux associations solidaires suivantes :

- **Les Doigts Qui Rêvent**, pour financer la fabrication d'ouvrages adaptés aux enfants déficients visuels (livres tactiles, illustrés, en braille et gros caractères) fabriqués dans l'économie solidaire ;



- l'**Association de la fondation étudiante pour la ville** (Afev) (depuis fin 2014), qui propose à des étudiants de s'engager dans des actions de solidarité, notamment en accompagnant des collégiens en difficulté scolaire. Certains de ces étudiants vivent en « Kolocation à projets solidaires » dans des quartiers prioritaires, et y développent des projets avec les habitants (Kapseurs).

Depuis fin 2015, deux nouvelles associations :

- **Cap'jeunes**, un programme mis en place par France Active, le mouvement des entrepreneurs engagés qui permet aux jeunes de moins de 26 ans de bénéficier d'un accompagnement personnalisé et d'une prime de démarrage de 2 000 euros ;

- **Handi'chiens**, reconnue d'utilité publique, qui éduque et remet gratuitement des chiens d'assistance à des enfants et adultes en situation de handicap moteur ou souffrant de troubles psycho-comportementaux.

En 2017, 253 981 euros de dons ont été versés aux quatre associations sélectionnées par le Fonds solidaire MAIF.

Grâce à ces dons, en 2017 :

- Les Doigts Qui Rêvent ont rendu accessibles 2 423 livres jeunesse à des enfants en difficulté (environ 10 h de travail manuel par exemplaire). Ils ont animé des ateliers, des animations pour sensibiliser au handicap visuel (788 enfants et 382 adultes touchés par quinze interventions). Depuis un an, l'association explore et développe de nouveaux projets innovants d'accès à la lecture comme TibOnTab (prototype de livre tactile utilisant des textiles connectés permettant d'avoir des retours sonores quand on touche les matières sur les pages) pour répondre aux besoins des enfants déficients visuels avec des troubles associés ;

- l'Association de la fondation étudiante pour la ville a pu accompagner 7 000 enfants et jeunes individuellement, et a permis à 600 jeunes kapseurs (colocataires solidaires) d'intervenir dans les 30 quartiers prioritaires (dans 27 villes) ;

- Cap'Jeunes. La MAIF, en finançant cette prime de démarrage et l'accompagnement renforcé, a permis à 17 jeunes de sortir du chômage et de créer leur entreprise ;

- Handi'chiens a augmenté sa capacité de financement pour l'éducation et la remise de chiens d'assistance sur le moyen terme. Les fonds récoltés ont permis la formation et la remise gratuite de deux chiens d'assistance à des personnes en situation de handicap (coût de l'éducation d'un chien sur deux ans : 15 000 euros).

• En matière d'épargne financière de moyen et long terme, la MAIF propose le contrat **Assurance vie Responsable et Solidaire** géré par Parnasse-MAIF, qui permet d'investir à la fois :

- sur un fonds sécurisé en euros géré de manière responsable. Depuis 2014, il intègre une dimension d'investissement solidaire (le fonds investit 1 % des encours totaux du contrat sur MAIF Impact Solidaire, un support constitué de titres émis par des structures bénéficiant d'un agrément solidaire, et contribue au progrès social et/ou environnemental, en particulier auprès des populations vulnérables, tandis que 84 % des investissements réalisés pour le compte du fonds en euros prennent en considération des critères liés à la préservation de l'environnement, au respect des droits sociaux et aux bonnes pratiques de gouvernance lors des décisions d'investissement) ;

- sur des fonds actions ISR et solidaires, dont Insertion Emplois Dynamique, qui a permis sur les cinq dernières années de contribuer au financement de plus de 1 200 entreprises solidaires et de créer ou consolider plus de 60 000 emplois en France, dont plus de 12 436¹ au bénéfice de personnes en difficulté, notamment en situation de handicap.

• Le **contrat Perp (Plan d'épargne retraite populaire)** propose depuis 2005 une unité de compte ISR, MAIF Retraite Croissance Durable, qui intègre un processus extra-financier de sélection ;

• La MAIF encourage les gérants des unités de compte proposées dans ses contrats assurance vie à solliciter chaque année l'obtention du **label ISR** (label Novethic jusqu'en 2015, puis label ISR Public depuis 2016). En 2017, trois unités de compte l'ont obtenu : Insertion Emplois Dynamique, MAIF Investissement Responsable Europe et MAIF Retraite Croissance Durable.

1. Ces chiffres sont issus de la carte de France interactive publiés par la MAIF et France Active au 02/07/2018.

1.8 - MAIF influenceur - partenariats engagés

La MAIF s'engage pour une société collaborative, convaincue que cette mutation économique et sociétale est vertueuse et durable. Elle s'assigne un triple rôle de sponsor, éclairateur et pédagogue.

MAIF Avenir

Créée pour investir dans l'économie collaborative, l'innovation et le numérique, la société a déjà pris part au développement d'une vingtaine de start-up, dans la néobanque, le sport, la mobilité, la santé ou en lien avec les enjeux de la protection des données personnelles.

En 2016, 71,95 millions d'euros ont été investis et/ou engagés.

En 2016, la MAIF a lancé, en partenariat avec l'Institut Mines-Télécom, le Mooc « Comprendre l'économie collaborative », destiné à appréhender les grands principes de la transition numérique de l'économie.

Elle a proposé le Dico'Ilaboratif, qui rend les mots de l'économie numérique accessibles à tous.

Elle a aussi financé le projet Pico, réalisé par une équipe pluridisciplinaire, qui évalue l'utilité sociale et environnementale de certaines pratiques collaboratives.

MAIF Investissement social et solidaire

Acteur historique de l'économie sociale, la mutuelle d'assurance souhaite contribuer au développement d'initiatives citoyennes et entrepreneuriales génératrices de partage, de solidarité et de coopération.

De cette ambition est née, en 2013, MAIF Investissement social et solidaire, filiale à 100 % de la MAIF, dont l'objectif est d'investir dans des projets à la fois innovants et engagés, preuve qu'il est possible de concilier performance économique et impact social. À travers elle, quinze investissements ont pu être réalisés à ce jour, pour un total de 4 millions d'euros. Au titre des derniers soutiens, celui apporté à Enercoop, pionnier en matière de distribution d'énergie verte, ou encore DORÉMI, spécialiste de la rénovation performante des habitations. MAIF Investissement social et solidaire s'est doté, en 2016, d'un site internet permettant aux porteurs de projets de déposer leur candidature en ligne.

>> maif-iss.fr

La MAIF soutient l'économie circulaire

En réponse à l'épuisement des ressources naturelles et aux enjeux du développement durable, l'économie circulaire propose un modèle de

société qui optimise les stocks et les flux de matières, d'énergie et de déchets. Elle pense autrement toute la chaîne d'utilisation des ressources et des biens, de l'écoconception à la réparation ou au réemploi.

Sensible à cette démarche en adéquation avec ses convictions, la MAIF a signé en novembre 2016 une convention avec la Fondation des Repair Cafés, espaces de convivialité où l'on répare ensemble petits appareils électroménagers, vêtements ou matériel informatique, plutôt que de les jeter ou de les racheter. La MAIF se positionne auprès des Repair Cafés et des fablabs, acteurs de l'écosystème Makers (faiseurs), et elle encourage le développement de ces espaces de convivialité.

La MAIF soutient la finance solidaire et la création d'emplois

Avec France Active

Partenaire de longue date de France Active, financeur solidaire pour l'emploi, la MAIF promeut à ses côtés l'entrepreneuriat social et collecte pour elle de l'épargne solidaire permettant de faire émerger des initiatives locales et de créer des emplois.

Pour aller plus loin, en 2016, une nouvelle convention de partenariat a été négociée entre les deux partenaires, afin d'étudier la possibilité de collaborer sur de nouveaux sujets, notamment :

- le développement et la promotion de l'offre d'épargne et/ou de financement et ses composantes solidaires ;
- le développement de coinvestissements dans les entreprises sociales et solidaires ;
- le développement d'un partenariat de proximité *via* une possible représentation de la MAIF dans la gouvernance du réseau France Active, au niveau national ou local ;
- la MAIF est membre du conseil d'administration de France Active.

Avec Finansol

La MAIF milite, depuis sa création, pour une pratique de l'assurance où la dimension humaine prime sur les intérêts financiers. Elle démontre au quotidien son engagement et sa fidélité à nombre de valeurs humanistes - le respect de la personne, la solidarité et l'attention mutuelle - des valeurs communes à l'économie sociale et solidaire.

En lien avec ses engagements, dès 2010, la MAIF a amorcé le lancement d'une offre de produits d'épargne solidaire. Conscients du rôle majeur joué par la finance solidaire dans le financement



des entreprises à forte utilité sociale et environnementale (accès à l'emploi, lutte contre le mal-logement ou transition écologique), la MAIF et l'association Finansol ont noué un partenariat afin de développer la finance solidaire. À travers des actions de sensibilisation et des outils de communication divers, Finansol fait prendre conscience à chacun qu'il peut jouer un rôle dans l'instauration d'une finance utile, équitable et raisonnée.

La Semaine de la finance solidaire et les Grands Prix de la finance solidaire (coorganisés par le journal *Le Monde*), opérations visant à mettre en lumière la finance solidaire, chaque année en novembre, sont le point d'orgue de cette collaboration. Partenaire des deux opérations, la MAIF y voit une belle manière de communiquer auprès de ses sociétaires et sensibiliser ses salariés à son offre de produits d'épargne responsable et solidaire.

En outre, la MAIF est membre du conseil d'administration de Finansol.

Une démarche responsabilité sociétale de l'entreprise (RSE) engagée

Contributeur volontairement et fortement aux enjeux du développement durable, la MAIF soumet régulièrement sa RSE à une évaluation. En 2016, l'Afnor a positionné la cohérence de ses actions à la norme ISO 26000 à un niveau de maturité « confirmé ».

Elle a en outre mis en place ses propres moyens d'évaluation et de progression : tableaux de bord, indicateurs, dialogue avec les entités impactées, fixation d'objectifs, plans d'actions...


Évaluation de la démarche RSE des fournisseurs et prestataires

L'évaluation de la politique de développement durable des fournisseurs s'intègre dans la logique plus générale d'intégration de la MAIF dans une chaîne de responsabilités : assumer sa responsabilité sociétale en tant qu'entreprise, c'est aussi repenser sa façon d'acheter les produits et services, en encourageant notamment ses fournisseurs à s'engager, eux aussi, dans une démarche de développement durable. Elle intègre donc des standards sociaux et environnementaux dans sa politique d'achat.

Depuis 2007, elle responsabilise ses fournisseurs par une évaluation de leur politique vis-à-vis du développement durable, en leur faisant compléter un questionnaire sur leurs usages en matière de développement durable, notamment lors d'appels d'offres. La notation comprend des informations sur la façon dont les fournisseurs contrôlent les pratiques sociales de leurs propres fournisseurs implantés dans des pays en voie de développement.

CHAPITRE 2

Les normes du travail



PRINCIPE N° 3: les entreprises sont invitées à respecter la liberté d'association et à reconnaître le droit de négociation collective.

La liberté d'association implique le respect du droit de tous les employeurs et tous les travailleurs de constituer librement et volontairement et rejoindre des groupes pour la promotion et la défense de leurs intérêts professionnels. Les travailleurs et les employeurs ont le droit de mettre en place, rejoindre et exécuter leurs propres organisations sans ingérence de l'État ou toute autre entité. Tous, y compris les employeurs, ont le droit à la liberté d'expression et d'opinion, y compris sur le thème des syndicats - à condition que l'exercice de ce droit ne porte pas atteinte au droit d'un travailleur à la liberté d'association.

Pour être en mesure de prendre une décision libre, les travailleurs ont besoin d'un climat exempt de violence, de pressions, de crainte et de menaces.

La liberté d'association implique la possibilité pour les employeurs, les syndicats et d'autres représentants des travailleurs de discuter librement des questions au travail afin de parvenir à des accords qui sont mutuellement acceptables.

La négociation collective se conçoit comme l'activité ou le processus qui a pour but la conclusion d'un accord ou d'une convention collective. Elle permet de définir les conditions de travail et de régler les relations entre employeurs, salariés et les organisations qui les représentent.

PRINCIPE N° 4: les entreprises sont invitées à contribuer à l'élimination de toutes les formes de travail forcé ou obligatoire.

Le travail forcé ou obligatoire est tout travail ou service exigé d'un individu sous la menace d'une peine quelconque et pour lequel il ne s'est pas proposé volontairement lui-même. Fournir salaire ou autre rémunération à un travailleur ne signifie pas nécessairement que le travail ne soit pas forcé ou obligatoire. Le travail doit être donné librement et les employés devraient être libres de quitter leur travail conformément aux règles établies.

Si, en principe, les entreprises fonctionnant légalement n'ont pas recours à des pratiques de travail forcé, elles peuvent cependant y recourir indirectement, par l'intermédiaire de sous-traitants.

PRINCIPE N° 5: les entreprises sont invitées à contribuer à l'abolition effective du travail des enfants.

Le travail des enfants est une forme d'exploitation qui constitue une violation d'un droit de l'homme reconnu et défini par les instruments internationaux. La communauté internationale et presque tous les gouvernements ont aboli le travail des enfants.

Le travail des enfants est un travail qui porte atteinte au développement physique, social, mental, psychologique et spirituel de l'enfant, dans la mesure où il intervient à un âge trop précoce. Ce travail prive l'enfant de son enfance, précisément, et constitue une atteinte à sa dignité. L'enfant concerné est également privé de toute éducation, et peut-être séparé de sa famille. Tout enfant n'allant pas au terme de l'enseignement fondamental risque de rester analphabète, de ne jamais acquérir de compétences qui lui permettraient d'exercer un emploi et de contribuer au développement d'une société économique moderne. On peut dire par conséquent que le travail des enfants engendre des travailleurs sous-qualifiés ou non qualifiés et est préjudiciable à l'amélioration de la population active, sur le plan professionnel.



Les conventions de l'Organisation internationale du travail (convention n° 138 sur l'âge minimum, convention n° 182 sur les pires formes de travail des enfants) fournissent un cadre pour les législations nationales et demandent qu'il soit fixé un âge minimum pour travailler : en règle générale, cela a été fixé à 15 ans, et correspond à la fin de la scolarité obligatoire. Néanmoins, les normes internationales distinguent ce qui constitue un travail acceptable ou inacceptable pour les enfants à différents âges et durant les étapes de leur développement. L'âge minimum pour les travaux dangereux est plus élevé, 18 ans pour tous les pays.

PRINCIPE N° 6 : les entreprises sont invitées à contribuer à l'élimination de toute discrimination en matière d'emploi et de profession.

La discrimination dans l'emploi consiste au fait de traiter les gens différemment en raison de caractéristiques qui ne sont pas liées à leur mérite ou aux compétences inhérentes à l'emploi. Dans la législation nationale, ces caractéristiques comprennent généralement : l'appartenance ou non à une ethnie, à une nation ou à une race, le sexe, la religion, l'opinion politique, le lieu de résidence, la précarité sociale, l'âge, le handicap, l'affiliation syndicale et l'orientation et identité sexuelles, l'état de santé, la situation de famille, la grossesse et l'apparence physique. Toutefois, le principe 6 permet aux entreprises d'envisager des motifs supplémentaires où la discrimination dans l'emploi et la profession peut se produire.

La discrimination peut se produire dans différentes situations telles que :

- recrutement,
- rémunération,
- heures de travail et de repos - congés payés,
- maternité,
- sécurité de l'emploi,
- affectation de poste,
- évaluation du rendement et de l'avancement,
- formation et opportunités,
- perspectives d'emploi,
- sécurité et santé au travail.

La non-discrimination dans l'emploi signifie simplement que les employés sont sélectionnés sur la base de leur capacité à faire le travail et qu'il n'y a aucune distinction, exclusion ou préférence fondée sur d'autres motifs. La discrimination affecte l'individu concerné au niveau professionnel et personnel.

Pour ce qui concerne les principes numéros 3, 4 et 5, outre la constance des valeurs humanistes qui président à sa pratique d'employeur, la MAIF respecte l'ensemble des dispositions législatives et réglementaires qui s'appliquent à elle du fait de la localisation quasi exclusivement française de ses activités. La MAIF n'est donc pas exposée aux risques visés par les trois principes cités, pas

plus qu'au principe n° 6 développé ultérieurement.

Pour autant, et pour ce qui concerne le principe n° 3, la MAIF entretient un dialogue social intense avec les organisations représentatives du personnel auxquelles elle accorde par ailleurs des moyens importants, allant au-delà des obligations légales en la matière.

2.1 - Les instances représentatives du personnel

Elle sont constituées :

- au niveau du groupe MAIF : d'un comité de groupe et d'une instance de négociation ;
- au niveau de l'entreprise MAIF/Filia-MAIF : d'un comité d'entreprise, de 16 CHSCT régionaux, de 75 délégations du personnel couvrant l'ensemble des salariés de l'entreprise et d'une instance de négociation.

En 2017, la MAIF a continué d'entretenir avec les organisations représentatives du personnel un dialogue très important (près de mille réunions). Environ 350 salariés disposent d'au moins un mandat élu ou désigné. Les crédits d'heures alloués, au titre de l'exercice de mandats élus ou désignés, sont définis dans le cadre de l'accord relatif aux institutions représentatives du personnel et à l'exercice du droit syndical du 27 juin 2002. Ils sont globalement fixés à des niveaux supérieurs à la loi.

En 2017, le comité d'entreprise a disposé d'un budget global (œuvres sociales plus fonctionnement) de 5,38 millions d'euros. Il s'est réuni dix-sept fois.

En 2017, la commission paritaire de négociation s'est réunie vingt-trois fois. Huit accords collectifs sur le périmètre de l'entreprise ont ainsi été signés. Les thèmes portés par ces accords sont principalement :

- la négociation annuelle obligatoire sur les rémunérations ;
- l'intéressement ;

- l'avenant n°1 de méthode de coconstruction avec les salariés dans le cadre du projet Oser ;
- la qualité de vie au travail ;
- le temps de travail dans le cadre du projet Oser ;
- l'avenant n°2 de méthode de coconstruction avec les salariés dans le cadre du projet Oser ;
- l'égalité professionnelle ;
- l'avenant n°3 à l'accord sur le congé paternité ;
- l'égalité professionnelle.

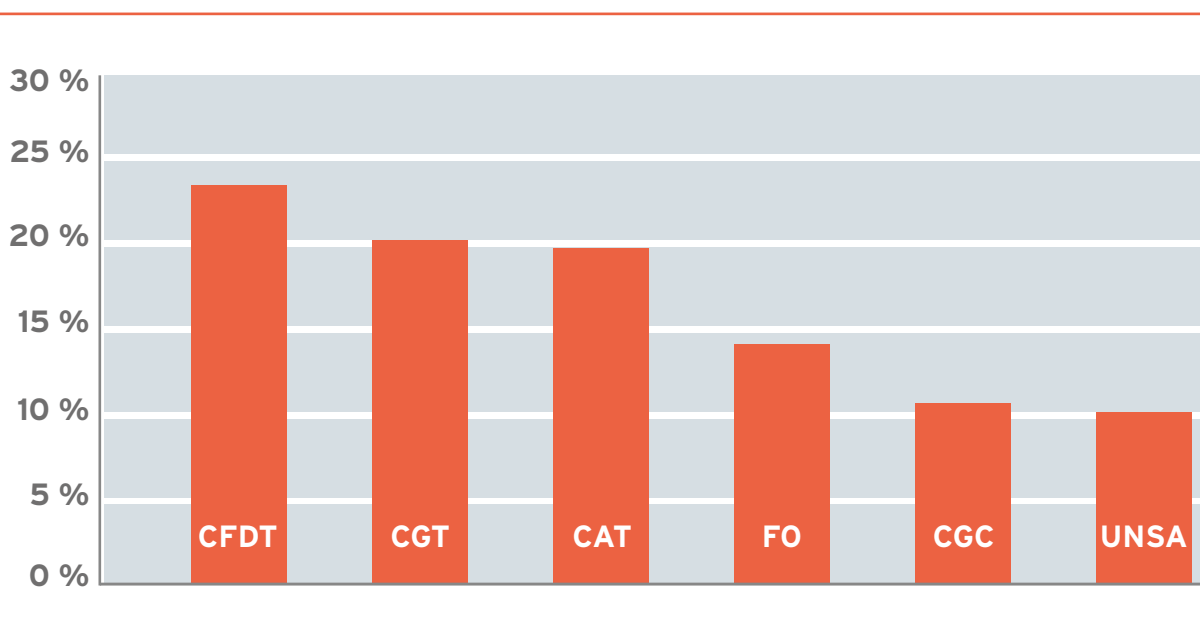
2.2 - Direction des Richesses humaines

Pour répondre, au quotidien, aux attentes des salariés - proche, facilitatrice, à l'écoute - et les aider à grandir en leur faisant vivre des expériences innovantes.

Oser : l'intelligence collective

La proposition de l'entreprise a été partagée auprès des 731 participants et des 700 managers dans cinq réunions, puis à l'ensemble des salariés de l'entreprise.

- Un avenant à l'accord de méthode a été signé le 19 avril pour organiser la négociation et les expérimentations Oser.
- Les négociations se sont tenues entre le 25 avril et le 25 juillet : dix réunions paritaires organisées par principe-clé, et plus de trente réunions bilatérales.
- Signature de l'accord Oser le 27 juillet 2017 par trois organisations syndicales (CAT, CFDT, CFE-CGC), représentant plus de 50% aux dernières élections.





- Négociation d'un deuxième avenant à l'accord de méthodes le 10 octobre 2017 portant sur le déploiement.
- Entrée en vigueur de l'accord le 1^{er} octobre 2017 et début du déploiement dans un climat social serein pendant la démultiplication de la proposition de l'entreprise et pendant la négociation.

L'université Paris-Dauphine et la MAIF ont créé une **chaire Confiance et management**. Ses recherches et son activité pédagogique contribuent à enrichir les connaissances sur les pratiques de management par la confiance et à en mesurer les apports. Une seconde promotion de vingt-quatre managers MAIF s'est engagée dans une redéfinition de leurs pratiques et recevra une certification de cette chaire.

En 2016, une **Académie digitale** a accompagné la transformation numérique de l'entreprise. Afin de permettre aux salariés et militants d'avoir en la matière une culture commune et un regard avisé, elle met à leur disposition des supports de formation spécifiques. Des « sponsors digitaux », identifiés au sein de chaque entité, diffusent et animent la culture numérique dans l'entreprise. Plus de 3 500 collaborateurs ont obtenu leur certificat digital.

En avril 2016, le **réseau social d'entreprise, Maya**, est né. À la fois média et lieu d'échanges, il est le liant de toutes les initiatives et méthodes. Fin décembre 2017, Maya comptait plus de 1 200 communautés et 9 931 inscrits.

Pour ce qui concerne le principe n° 6, la MAIF est particulièrement attachée au respect de la non-discrimination tant dans ses processus de recrutement que dans la gestion RH des collaborateurs de l'entreprise.

Dans la continuité de ses engagements, elle a poursuivi en 2016 ses actions de promotion de la diversité tout en garantissant l'égalité des chances dans l'entreprise.

2.3 - Diversité

Formalisée par des accords d'entreprise, la politique Diversité de la MAIF cible une véritable égalité des chances et de traitement entre les femmes et les hommes de l'entreprise, 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 (jeunes et seniors), et en prenant en compte la multiplicité des parcours professionnels, les projets de vie et les aspirations personnelles.

Les principales mesures prévues par l'accord triennal relatif à l'égalité professionnelle entre les femmes et les hommes, sur la période 2018-2020 visent notamment à poursuivre le rééquilibrage de la mixité des recrutements dans les classes et les familles métiers. Elles visent à assurer l'égalité salariale à l'embauche et à garantir le principe d'égalité entre les femmes et les hommes, tout au long de la carrière, à faire progresser le taux de féminisation des populations des classes cadres.

Depuis les élections professionnelles de novembre 2015, six organisations syndicales sont représentatives au sein de la MAIF :

- 1^{re} organisation syndicale : **la CFTD** devient la 1^{re} organisation syndicale avec 23,67 % des voix.
- 2^e organisation syndicale : **la CGT** obtient 20,52 % des voix.
- 3^e organisation syndicale : **la CAT** obtient 19,89 % des voix.
- 4^e organisation syndicale : **FO** obtient 14,41 % des voix.
- 5^e organisation syndicale : **la CFE-CGC** obtient 11,42 % des voix.
- 6^e organisation syndicale : **l'UNSA** obtient 10,08 % des voix.

L'entreprise s'est également engagée à fournir à l'ensemble des salariés un environnement de travail exempt de tout agissement sexiste.

Alter Natives est un réseau féminin créé en 2016 destiné à permettre aux femmes cadres de tisser des liens entre elles et de bénéficier des retours d'expérience et conseils de femmes qui occupent des postes à responsabilités au sein de l'entreprise. Ce réseau d'une trentaine de salariées, fondé sur la solidarité et le partage, vise à donner des clés pour avancer efficacement vers la réussite de leurs objectifs professionnels.

Sur le volet du handicap, un **troisième accord** a été signé pour la période 2016/2018. Il renforce les actions déjà initiées autour de quatre axes fondamentaux : l'embauche de personnes en situation de handicap, le développement d'actions en faveur de l'insertion, le maintien dans l'emploi, la sensibilisation et la formation de l'ensemble des salariés de l'entreprise sur les questions relatives au handicap, ainsi que le renforcement de partenariats locaux et nationaux avec des entreprises ou associations du secteur adapté et protégé. Depuis la signature du premier accord en 2010, ce taux d'emploi a augmenté de près de 90 %.

Égalité des chances

La MAIF a signé une convention de mécénat avec l'association **Nos quartiers ont des talents** et parraine de jeunes diplômés issus de quartiers prioritaires ou de milieux défavorisés. Des cadres et salariés expérimentés accompagnent ces jeunes dans leur recherche d'emploi et les préparent au monde de l'entreprise.

Soixante cadres ont participé à cette démarche en faveur de l'insertion professionnelle ; ils ont accompagné 111 jeunes diplômés depuis 2015, dont 44 ont trouvé un emploi pérenne.

Pour la quatrième année consécutive, la **MAIF est certifiée Top employers** par l'institut du même nom. Reconnue pour l'excellence de la qualité de ses pratiques RH, c'est la seule société d'assurance représentée dans ce classement.

De même, la MAIF obtient la deuxième place du palmarès *Capital* du meilleur employeur 2018 dans le secteur de l'assurance et se positionne à la 28^e place des meilleures entreprises au classement général. Organisé par le magazine *Capital* et l'Institut Statista, ce palmarès a analysé 2 100 entreprises de plus de 500 salariés et interrogé 20 000 d'entre eux.

2.4 - Gestion des âges

En décembre 2016 trois organisations syndicales (CAT, CFDT et CFE-CGC) ont signé un deuxième accord contrat de génération.

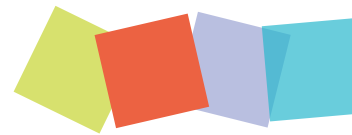
Il a pour but de porter un changement de regard sur l'investissement que représentent les jeunes pour l'entreprise et sur la richesse de l'expérience des seniors en engageant de nouvelles actions intergénérationnelles.

Les mesures de l'accord sont destinées essentiellement :

- aux jeunes de moins de 26 ans (moins de 30 ans pour les jeunes reconnus travailleurs handicapés) ;
- aux seniors de 57 ans et plus (54 ans et plus pour les seniors reconnus travailleurs handicapés) ;
- aux seniors de 60 ans et plus.

La MAIF prévoit :

- un engagement d'embauche en CDI et à temps plein de 105 jeunes ;
- un engagement d'embauche, en priorité, d'étudiants en CDI à temps partiel, sur les samedis et les vacances scolaires notamment, de 90 jeunes sur trois ans. Cela leur permet d'accéder à la vie professionnelle dans des conditions compatibles avec la poursuite de leurs études ;
- la possibilité de l'accès au temps partiel en fin de carrière avec des mesures de prise en charge des cotisations retraite. Dès lors que le salarié à temps partiel demande à cotiser sur la base d'un temps plein pour son régime de retraite, l'employeur fera de même pour les cotisations patronales ;
- la préparation du départ à la retraite par des mesures d'information systématiques sur le régime de retraite, la pension, l'accompagnement possible de l'entreprise ;
- la possibilité, pour les salariés de 60 ans et plus éligibles au dispositif légal de retraite progressive, de pouvoir bénéficier pour une durée maximale de deux ans d'un temps partiel annualisé à 80 % ou 60 % du temps de travail de référence de l'entreprise. Le salarié devra s'engager sur la date à laquelle il prévoit de faire valoir ses droits à la retraite ;
- pour les salariés seniors de plus de 60 ans qui ne sont pas dans le dispositif de retraite progressive, une mise en place à titre d'expérimentation d'un système de mécénat de compétences. Il consiste en une mise à disposition du salarié auprès d'organismes d'intérêt général ayant un caractère philanthropique, éducatif, scientifique, social, humanitaire, sportif, familial ou culturel...



Nos réalisations 2017

Il s'agit des résultats du deuxième accord triennal Contrat de génération 2017 à 2019.

- **Recruter 105 jeunes en CDI à temps plein sur trois ans** : au 31 décembre 2017, l'objectif est largement dépassé, avec 328 jeunes recrutés en CDI.
- **Recruter 90 jeunes en CDI à temps partiel sur trois ans** : 45 jeunes étudiants à temps partiel ont été recrutés en 2017.
- **Maintenir au minimum un taux de 6,5 % de seniors dans l'entreprise** : au 31 décembre 2017, les seniors représentaient 9 % de l'effectif total de l'entreprise.

2.5 - Gestion des temps partiels

Nos engagements

Dans la continuité de son investissement en termes de diversité, la MAIF s'est engagée au suivi des demandes de temps partiel, afin d'en améliorer la traçabilité et de garantir la meilleure articulation possible entre les nécessités de l'activité professionnelle et les choix de vie des salariés.

Par ailleurs, afin d'accompagner les seniors dans une transition sereine entre activité professionnelle et retraite, toute demande de passage à temps partiel de leur part sera acceptée par la MAIF.

2.6 - Insertion et maintien dans l'emploi des personnes handicapées

Nos engagements

L'insertion et le maintien en milieu professionnel des personnes handicapées demeurent l'un des axes fondamentaux de la politique diversité de la MAIF. Le deuxième accord est arrivé à son terme et un troisième accord triennal (2016-2018) a été signé dans la continuité des actions initiées par les deux premiers accords. Ce dernier accord s'inscrit dans la volonté de poursuivre l'engagement sociétal et citoyen de la prise en compte du handicap et de la lutte contre toute exclusion. Sous l'impulsion des actions menées par les responsables de ressources humaines de terrain et par la Mission handicap, en appui des managers.

Nos résultats

- Le nombre de salariés entrant dans le cadre de la déclaration obligatoire d'emploi des personnes handicapées a progressé, passant de 436 à 445.

- Le quota réglementaire de l'entreprise est en légère évolution par rapport à celui de l'année précédente et atteint le taux de 5,95 %.
- 19 nouveaux salariés ayant la qualité de travailleur handicapé ont été intégrés dans l'effectif MAIF.
- 40 salariés en activité ont obtenu la reconnaissance de travailleur handicapé.
- 105 salariés ont bénéficié d'un plan de maintien dans l'emploi.
- 46 sites MAIF ont fait appel à la sous-traitance avec le secteur adapté et protégé.

Par ailleurs, le partenariat avec l'Udaf (service Espoir 79) permet d'accompagner certains collaborateurs en situation de handicap psychique ainsi que leurs managers et révéléateurs(trices) des Richesses humaines de manière plus spécifique. En 2017, la MAIF a développé et mis en place un nouveau dispositif de formation à destination des managers, développé avec un cabinet expert du sujet, TH Conseil. Cette formation est adaptée aux enjeux d'une intégration réussie et d'autonomie du salarié en situation de handicap, mais aussi de cohésion au sein de l'équipe.

2.7 - Alternance

Depuis plusieurs années, la MAIF a développé sa politique alternance : en 2017, 528 alternants font partie de l'effectif de l'entreprise. Elle poursuit ses multiples partenariats avec les écoles et lycées : université de Lille, Ifpass (Institut de formation de la profession de l'assurance) Paris, Lyon, Marseille, de nombreux lycées locaux pour des BTS négociation et relation clients ou assurance...

De plus, elle enrichit la formation et l'accompagnement de ses alternants :

- formation initiale identique à celle proposée aux personnes recrutées en CDI ou en CDD ;
- 445 tuteurs ont pris en charge 534 tutorés dont la majorité sont des alternants ;
- création d'une communauté des alternants MAIF en 2014, avec des parcours d'intégration dédiés.

Les filières métiers pour les Bac + 2 sont toujours la vente (BTS négociation et relation clients et DUT techniques de commercialisation), et la gestion de sinistre (BTS assurance).

La tendance globale (*source : Observatoire des métiers*) est une évolution vers le recrutement (y compris cœur de métier) de profils de plus en plus qualifiés, notamment le recours à des licences en assurance au lieu de BTS.

2.8 - Égalité professionnelle femmes-hommes

Nos engagements

Convaincue que la diversité et la mixité du corps social constituent un levier de modernité, d'ouverture et d'innovation, l'entreprise a engagé des négociations relatives à l'égalité professionnelle entre les femmes et les hommes.

Ces négociations se sont conclues par la signature, le 19 juin 2012, d'un premier accord sur le sujet avec trois organisations syndicales (CFE-CGC, UNSA MAIF et CGT), le 31 octobre 2014, d'un deuxième accord (CAT, CFDT, CFE-CGC, CGT) et le 20 décembre 2017 d'un troisième accord à l'unanimité des organisations syndicales (CAT, CFDT, CFE-CGC, CGT-FO).

Conformément aux obligations légales et aux orientations fixées par l'accord de branche du 19 décembre 2008, relatif à la mixité et à la diversité dans les sociétés d'assurance, le dernier accord, conclu pour la période 2018-2020, détermine des objectifs de progression dans quatre domaines :

- **le recrutement** : poursuite du rééquilibrage de la mixité des recrutements dans les classes et familles métiers. Dans cette perspective, l'entreprise s'est fixé comme objectif de progression d'atteindre (à compétences égales) un taux de recrutement masculin d'au moins 33 % sur les classes 3 et 4 ;
- **la rémunération** : veiller à ce que le principe d'égalité salariale entre les femmes et les hommes soit respecté. La détermination de la rémunération à l'embauche et l'évolution de la rémunération durant la carrière doivent être uniquement basées sur les compétences de la personne, son expérience professionnelle, son ancienneté, sa formation, son niveau de responsabilité, son implication et sa contribution aux résultats obtenus ;
- **la promotion professionnelle** : accroître le taux de féminisation des populations cadres au-delà de la classe 5 ; en faisant progresser l'effectif féminin de 46 à 49 % sur la classe 6, de 34 à 38 % sur la classe 7 et faire progresser la représentation féminine au sein des cadres hors classe de 15 % à 20 % ;
- **l'articulation entre l'activité professionnelle et l'exercice de la responsabilité familiale** : créer les conditions pour que l'ensemble des congés liés à la parentalité soit sans incidence sur le déroulement de la carrière, renforcer et mieux accompagner le dispositif du congé de paternité. La durée de celui-ci est portée à

17 jours calendaires consécutifs. Des indicateurs de suivi sont mis en place et présentés annuellement à la commission égalité professionnelle du comité d'entreprise, lors de l'examen du rapport sur la situation comparée des femmes et des hommes dans l'entreprise.

Cet accord, qui marque la volonté des parties signataires d'inscrire le respect de l'égalité professionnelle entre les femmes et les hommes parmi les principes essentiels de gestion des ressources humaines de l'entreprise, constitue un axe important de la politique sociale de la MAIF en faveur de la diversité et de l'égalité des chances.

Nos résultats 2017

Sur l'année 2017, les objectifs de recrutement par sexe prévus, dans l'accord en vue de ces rééquilibrages, ne sont pas atteints. Toutefois, sur la population de classe 3, qui couvre la plus grande part des recrutements de l'entreprise, la part des recrutements masculins dépasse les 30 %.

En 2017, les femmes représentaient 46 % de la classe 6. En classe 7, la part de l'effectif féminin est à 38,55 %, l'objectif de 35 % est dépassé.

Depuis trois ans, la part des femmes hors classe a augmenté de plus de 20 %.

2.9 - Qualité de vie au travail et prévention des risques psychosociaux

Bien travailler et agir ensemble

L'année 2017 a été marquée par la signature d'un nouvel accord triennal sur la Qualité de vie au travail au sein de la MAIF.

La MAIF confirme ainsi et enrichit ses engagements en faveur de l'amélioration durable de la qualité de vie au travail et de la confiance au quotidien.

En avril 2017, la Direction de la MAIF et 4 organisations syndicales (CAT, CFDT, CFE-CGC et UNSA) ont signé un deuxième accord d'entreprise sur la Qualité de vie au travail pour la période 2017-2019.

Consciente que les évolutions et les transformations en cours, notamment celles liées à la transition numérique, sont tout à la fois technologiques et culturelles, la MAIF place la dimension humaine au cœur de ses préoccupations et conforte la singularité de son modèle économique et social. Les réalisations majeures du précédent accord sont pérennisées, et l'effort de la MAIF, en matière d'accompagnement de la transformation culturelle, s'enrichit avec un nouvel opus de mesures ambitieuses pour **« mieux travailler et agir ensemble »**.



Les signataires de l'accord ont donc décidé de reconduire les dispositifs suivants :

- la démarche de prévention primaire et de prise en compte de l'activité réelle lors des projets de transformation, en créant une nouvelle grille d'analyse d'impacts ;
- le dispositif de médiation et de protocole relationnel pour réguler les situations de tension ;
- le dispositif de reprise d'activité suite à des longues absences ;
- la cellule d'écoute et de soutien psychologiques ;
- les temps, les espaces et les moyens pour un dialogue social actif et continu en matière de qualité de vie au travail.

Quant aux nouveaux dispositifs de l'accord, ils peuvent se résumer en quatre points :

Des moyens d'observation, d'évaluation et de débat au service de la qualité de vie au travail

La MAIF a décidé d'enrichir les moyens d'écoute de ses collaborateurs et un nouveau dispositif d'observation sociale, appelé « le square des salariés », a été lancé à ce titre.

Les salariés ont la possibilité de donner leur opinion sur le travail au quotidien, les relations au travail et la stratégie de l'entreprise, notamment grâce à ce nouveau dispositif qui s'articule autour d'une enquête mensuelle. L'objectif est non seulement de suivre l'évolution du climat social, mais aussi de détecter les points forts et les axes de progrès.

Une dynamique d'action autour de la confiance au quotidien

Outre la réaffirmation du principe du droit à l'erreur, le management par la confiance et le développement des richesses humaines, axes de travail prioritaires du plan stratégique « Audace de la confiance », sont confortés par les actions initiées notamment dans le cadre du dispositif « PAM » (plan d'accompagnement managérial).

Ce dispositif prévoit, entre autres, un accompagnement personnalisé des managers engagés volontairement dans la démarche et de progresser ainsi autour de huit repères managériaux.

Des actions en faveur de la santé et du bien-être au travail

Dans une logique d'amélioration continue et de performance durable, la MAIF s'engage à mettre en œuvre des actions en faveur de la conciliation des temps de vie, en tenant compte, notamment,

des enjeux de santé publique du plan Santé au travail 2016-2020 :

- le sport et la santé pour agir sur l'absentéisme, la sédentarité et renforcer la cohésion sociale;
- les dispositifs d'aide aux aidants familiaux;
- le sommeil et la charge cognitive;
- le savoir-vivre numérique et la connectivité;
- la prévention des addictions.

Des dispositifs d'accompagnement des transformations et de la transition numérique

Durant les trois années à venir, des actions et des dispositifs méthodologiques favorisant le partage, l'innovation et l'accompagnement de la transformation culturelle seront déployés, tels que :

- la création d'environnements de travail, dans une logique de coconstruction, favorisant la coopération en toute confiance, la dynamique de l'action collective et la convivialité ;
- l'investissement dans des programmes d'accompagnement et de développement des compétences des acteurs clés de la prévention (CHSCT, RH, santé au travail...) sur les thématiques de la transition numérique, de « l'expérience utilisateur et collaborateur » et de l'ergonomie des interfaces et des espaces de travail ;
- la détection et la prise en charge des impacts liés aux nouveaux usages numériques, ainsi que l'étude de l'évolution du rôle des managers de proximité en lien avec la transition numérique.

Dans le cadre de nos actions au sujet du « Travailler en bonne santé », ayant comme ambition « la performance augmentée » par des dispositifs favorisant le bien-être et la cohésion sociale, nous avons lancé les journées thématiques en sport et santé :

- le Défi d'entreprises 2017, où 12 équipes ont représenté la MAIF, permettant à des coureurs de tous les niveaux (y compris des sédentaires) d'intégrer une équipe et de participer à ce défi avec l'aide, les conseils et l'accompagnement d'un kiné ;
- l'action « Être en mouvement », qui a pour objectif de mobiliser le plus grand nombre de salariés autour de la marche à pied régulière.

En matière de prise en compte et de bonne articulation des questions de santé au travail et de santé publique, a été lancé le dispositif d'« Aide aux aidants familiaux » au travers, notamment, de la diffusion et de l'exploitation d'une enquête pour la cartographie des situations vécues et des besoins des salariés aidants. En complément, pendant tout le mois d'octobre 2017,

a été donnée la possibilité aux salariés aidants familiaux de converser et de rechercher des conseils utiles auprès des travailleurs sociaux de la direction des parcours de vie d'Inter mutuelles assistance.

Concernant nos engagements en matière de dialogue social, la nouvelle commission Qualité de vie au travail s'est réunie à deux reprises en 2017, et cela nous a donné l'occasion de débattre notamment autour des premiers résultats du Square des salariés, du dispositif d'accompagnement des managers, ou encore de la démarche UX au sein de l'entreprise.

Quant à la gestion des situations sensibles, notre dispositif de médiation défini par le protocole relationnel a démontré son efficacité à quinze reprises en 2017, *via* la régulation durable des situations traitées.

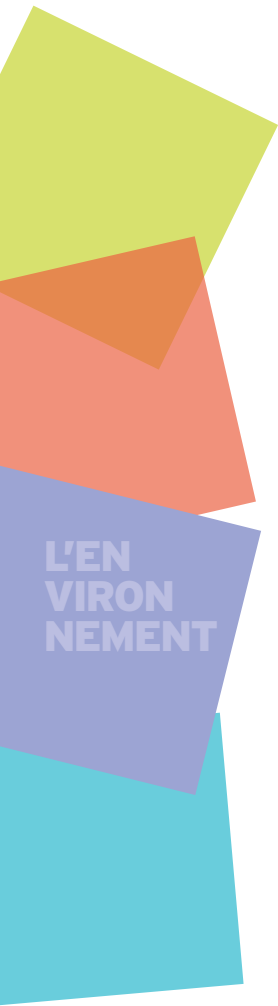
Enfin, l'engagement en faveur de la sécurité routière au travail, signé par la MAIF en octobre

2016 et intégrant une dimension formation, s'est traduit notamment par le lancement du module e-learning sur la sécurité routière pour les trajets domicile-travail. 3 967 salariés des réseaux MAIF ont réalisé ce parcours de formation en 2017.

La feuille de route pour l'année 2018, issue des dispositions du nouvel accord précité, nourrit l'ambition et la dynamique d'actions nécessaires pour relever les défis de la transition numérique et pour continuer à incarner la confiance au quotidien dans les relations avec les sociétaires et les salariés. À ce titre, l'équipe en charge du pilotage opérationnel du dispositif a été renforcée pour une période de douze mois par les compétences d'une ergonome du travail et ergothérapeute. Constituée au sein de la direction Richesses humaines, elle comprend aujourd'hui deux infirmières de santé au travail, un assistant social, une chargée de prévention et un ergonome.

CHAPITRE 3

L'environnement



PRINCIPE N° 7 : les entreprises sont invitées à appliquer l'approche de précaution face aux problèmes touchant l'environnement.

Le principe de précaution introduit par le principe 15 de la Déclaration de Rio de 1992 stipule que « Pour protéger l'environnement, des mesures de précaution doivent être largement appliquées par les États selon leurs capacités. En cas de risque de dommages graves ou irréversibles, l'absence de certitude scientifique absolue ne doit pas servir de prétexte pour remettre à plus tard l'adoption de mesures effectives visant à prévenir la dégradation de l'environnement ».

Ce principe implique l'application systématique d'une évaluation, gestion et communication des risques. Lorsqu'il y a un soupçon raisonnable de préjudice, les décideurs doivent faire preuve de précaution et considérer le degré d'incertitude qui résulte de l'évaluation scientifique.

PRINCIPE N° 8 : les entreprises sont invitées à prendre des initiatives tendant à promouvoir une plus grande responsabilité en matière d'environnement.

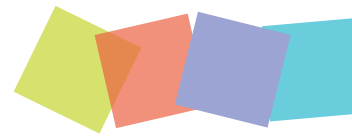
Le chapitre 30 de l'Agenda 21 publié lors du Sommet de la Terre de Rio de 1992 énonce le rôle des entreprises et de l'industrie dans l'agenda du développement durable. La Déclaration de Rio affirme que les entreprises ont la responsabilité d'assurer que les activités au sein de leurs propres activités ne causent pas de dommages à l'environnement. La société attend des entreprises qu'elles soient de bons acteurs de la communauté.

Les entreprises ont l'obligation de veiller à ce que leurs activités ne portent pas atteinte à l'environnement des communautés locales. Des prises de positions publiques, des coalitions d'acteurs, une participation à la sensibilisation des populations (collaborateurs, parties prenantes) permettant un changement de paradigme sont autant de bonnes pratiques en la matière.

PRINCIPE N° 9 : les entreprises sont invitées à favoriser la mise au point et la diffusion de technologies respectueuses de l'environnement.

Les technologies respectueuses de l'environnement, telles qu'elles sont définies dans l'Agenda 21 de la Déclaration de Rio, se doivent de protéger l'environnement, d'être moins polluantes, d'utiliser les ressources de manière durable, de recycler et de traiter leurs déchets.

Ces technologies, qui peuvent prendre la forme d'un savoir-faire, d'une procédure, d'un produit, d'un service..., comprennent une variété de procédés de production plus propres, et des solutions de prévention et de surveillance.



La MAIF s'investit de façon continue pour la maîtrise de son empreinte écologique, convaincue que les solutions les plus efficaces ne pourront être trouvées qu'au prix d'un engagement profond des entreprises.

3.1 - Gouvernance

La MAIF mène une démarche environnementale globale et transverse, en veillant à minimiser les impacts de ses activités et en soutenant des initiatives de sensibilisation du grand public, mais également en accompagnant ses sociétaires engagés avec des services collaboratifs innovants ou des offres intégrant ces caractéristiques.

Pour faire suite à la réalisation de bilans carbone, elle pilote une politique environnementale définie et validée par la Direction générale, assortie d'un plan d'actions pluriannuel, qui vise à suivre et minimiser les impacts environnementaux des activités du groupe.

Cette politique s'appuie sur les quatre principes suivants :

Agir dans notre métier d'assureur

C'est-à-dire être un acteur toujours plus écoresponsable :

- en intégrant l'environnement dans nos offres;
- dans nos pratiques d'investissements responsables;
- en soutenant la recherche sur les risques climatiques.

Agir en tant qu'entreprise sur nos propres impacts

C'est-à-dire être un acteur qui évalue son empreinte par des bilans carbone tout en étant transparent sur nos pratiques.

C'est-à-dire être un acteur qui améliore ses performances :

- dans le domaine des achats;
- sur le volet de l'informatique;
- en termes de communication;
- en maîtrisant notre consommation énergétique;
- en agissant sur les déplacements;
- au travers d'une gestion des déchets.

Agir sur notre management avec toutes nos parties prenantes

C'est-à-dire être un acteur qui pilote sa politique :

- en associant les acteurs internes;
- en suivant et mesurant sa performance;
- en impliquant toutes les parties prenantes.

Agir en étant un acteur engagé dans la cité

C'est-à-dire faire rayonner son engagement :

- en agissant aux côtés des partenaires et prestataires;
- en sensibilisant au changement climatique;
- en incitant aux comportements alternatifs.

Les actions mises en œuvre concernent toutes les activités de l'entreprise.

Pour démultiplier son action dans les différentes régions et au sein de ses filiales, le service RSE s'appuie sur le réseau de militants mandataires du conseil d'administration et de salariés relais au siège.

Depuis 2016, pour accompagner cet élan, une plate-forme de défis a été créée, **Défimaniacs**, à destination de l'ensemble des acteurs. Elle compte aujourd'hui 1 500 inscrits qui ont relevé près de 10 000 défis en 2017.

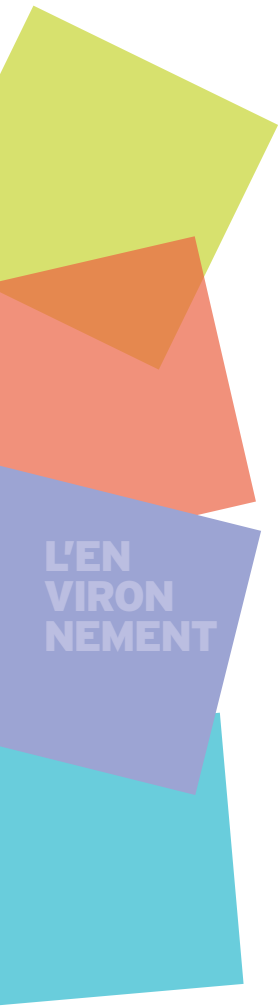
Une **exposition photos**, destinée à faire découvrir aux acteurs internes les engagements et la démarche environnementale de la MAIF, et à les inciter à participer en réalisant des écogestes au quotidien (ex. : énergie, consommation de papier, déplacements...) circule sur le territoire.

3.2 - Énergie

Pour favoriser l'énergie en circuit court, la MAIF a décidé en 2017 de soutenir et d'accompagner le développement d'Enercoop, fournisseur français d'électricité 100% coopérative et renouvelable. Elle a participé, *via* sa filiale MAIF Investissement social et solidaire (Miss), à la levée de fonds réalisée en 2017 par Enercoop pour accélérer son développement. Ce soutien vise à déployer des ateliers, ouverts à tous, dans les délégations MAIF. Objectif : apprendre à maîtriser sa consommation et à réduire sa facture, et développer les énergies renouvelables dans notre pays. Enercoop est aussi devenu le fournisseur d'électricité du Maif Social Club Paris. À cela s'ajoute que tout sociétaire MAIF peut bénéficier d'un avantage s'il choisit Enercoop comme fournisseur d'électricité.

La MAIF soutient aussi Énergie Partagée, le mouvement citoyen qui finance les projets de production d'énergie renouvelable, des projets maîtrisés par les habitants et les collectivités.

En 2017, la MAIF a obtenu la certification ISO **50001** sur l'ensemble de ses sites. Cette certification internationale atteste de la qualité de la démarche menée par la mutuelle pour manager l'énergie. huit sites pilotes étaient concernés en 2017. Dorénavant, 100 % du parc immobilier est engagé dans cette démarche, soit plus de 200 sites.



L'engagement de la Direction est formalisé par une politique énergétique qui énonce les axes de travail : conduire, acheter, informer, innover. Elle se traduit par des actions concrètes telles que la rénovation des systèmes climatiques et d'éclairage, l'emploi de nouvelles technologies d'analyse pour optimiser les consommations (*smart analyser*, data science...), l'intégration de critères d'achats dans le choix des matériels (en particulier informatiques), la sensibilisation des acteurs... En 2016, un projet ayant pour objectif de réduire le temps de lancement et de redémarrage des postes informatiques a été lancé. Le but est d'inciter les acteurs internes à les éteindre lorsqu'ils ne sont plus utilisés.

La MAIF recherche par ailleurs à diminuer l'impact environnemental de sa consommation avec, notamment, un contrat de fourniture d'électricité produite à partir de sources renouvelables. L'électricité achetée par la MAIF est, quant à elle, produite à partir de sources renouvelables.

La démarche engagée a été certifiée en mars 2017. L'investissement de la MAIF dans le financement de la transition énergétique est traité au paragraphe 1.6.

3.3 - Déplacements

La MAIF encourage la mobilité douce :

- par la prise en charge de 100 % des abonnements de transport en commun;
- par le versement d'une indemnité aux salariés venant au travail à vélo, à concurrence de 0,30 euro par kilomètre parcouru (au lieu de 0,25 euro prévu par le texte de loi), et limité à 200 euros par année civile et par salarié bénéficiaire, comme le prévoit la loi;
- par la mise à disposition des salariés du siège d'une flotte de cinq bicyclettes à assistance électrique pour leurs trajets privés ou professionnels, et de trois doubles bornes de recharge électrique;
- par le lancement d'une solution de covoiturage, en test auprès des salariés du siège;
- par le lancement du télétravail, en test sur 2017 et en cours de déploiement sur 2018.

3.4 - Prévention des risques environnementaux

Étant donné son secteur d'activité, la MAIF n'a pas d'impacts significatifs affectant gravement l'environnement sur ses rejets dans l'air, l'eau et le sol. En revanche, en tant qu'assureur, elle est exposée aux risques climatiques. À ce titre, elle a créé en

1989 Fondation MAIF, une fondation reconnue d'utilité publique, qui finance et promeut des projets de **recherche** sur la prévention des risques. Fin 2016, vingt-quatre projets de recherche liés aux risques naturels ont été achevés.

3.5 - Biodiversité

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

- une gestion zéro phyto;
- des plantes spécifiques sont installées;
- du matériel adapté est utilisé;
- les méthodes évoluent;
- une exploitation de six ruchers sur le site de Niort.

3.6 - Déchets

Au sein de l'entreprise, de nombreux types de déchets sont collectés, triés et recyclés avec le soutien de prestataires et institutionnels locaux. D'autres contrats spécifiques existent pour le traitement de déchets particuliers (cartouches d'encre, ampoules, bouchons de bouteilles, stylos, supports publicitaires, etc.).

Sur toute l'année 2017, la MAIF a organisé l'opération « Trésors dans nos placards », permettant ainsi de collecter plus de 16 tonnes de déchets, toutes catégories confondues, qui ont ainsi pu être revalorisés. L'attention est portée sur l'ensemble des déchets générés par la MAIF et particulièrement sur le gaspillage alimentaire et la gestion des déchets du restaurant du siège.

3.7 - Eau

Depuis plusieurs années, les systèmes de climatisation à eau perdue ont été supprimés partout où cela est techniquement possible.

Concernant les espaces verts du siège, les plantes peu consommatrices d'eau sont privilégiées depuis 2015. L'eau destinée à l'arrosage est puisée directement dans la rivière avoisinante. Chaque été, les arrosages sont stoppés en amont des décisions préfectorales.

3.8 - Rendre capable pour rendre possible

Économie de matières premières, innovation, adaptation aux nouveaux besoins des consommateurs... Auprès des acteurs de l'économie circulaire, la MAIF œuvre pour une société colla-

borative, plus respectueuse de l'environnement. Partenaire historique du festival annuel des fablabs de Toulouse, dont elle parraine l'espace jeunesse, la MAIF soutient aussi la fondation Repair Café.

Ainsi, en soutenant le mouvement des *makers* (cf. paragraphe 1.8 « MAIF influenceur », p. 15), la MAIF encourage la fabrication responsable en favorisant l'utilisation des chutes de matériaux, déchets réutilisables, matière recyclée ou recyclable. Elle promeut la réparation ou la réduction des déchets et sensibilise ses sociétaires et salariés à faire évoluer leurs comportements.

La MAIF est convaincue qu'en poursuivant le développement de partenariats avec ces plateformes collaboratives qui privilégient l'usage à la possession, elle investit en faveur de l'économie d'énergie et des matières premières.

La MAIF a soutenu en 2017 la Fête des possibles, qui mobilise des milliers de citoyens concernés par les jardins partagés, les Repair Cafés, les

fablabs, les Amap... Plus de 2 000 rendez-vous valorisant des initiatives locales en faveur de la transition écologique et de l'économie circulaire.

Rien ne se perd, tout se transforme

La MAIF accompagne aussi la démarche d'innovation collaborative de l'openlab Ideas Laboratory, en contribuant à un projet de valorisation des déchets et produits en fin de vie.

3.9 - Agir pour une GoodPlanet

Pour donner envie d'agir aux citoyens, Yann Arthus-Bertrand et sa Fondation GoodPlanet ont fait du Domaine de Longchamp, à Paris, un lieu d'échanges et d'expérimentations dédié à l'écologie et à l'humanisme. En soutenant ce projet d'intérêt général, gratuit et ouvert à tous, la MAIF poursuit son engagement en faveur d'une société plus humaine et plus responsable.

CHAPITRE 4

La lutte contre la corruption

PRINCIPE N° 10 : les entreprises sont invitées à agir contre la corruption sous toutes ses formes, y compris l'extorsion de fonds et les pots-de-vin.

Le dixième et dernier principe du Global compact des Nations unies concerne la lutte contre la corruption. Adoptée en 2004, il engage les participants à éviter la corruption, l'extorsion et d'autres formes de corruption, mais aussi à développer de manière proactive des politiques et des programmes concrets pour lutter contre la corruption en interne et au sein de leurs chaînes d'approvisionnement. Les entreprises sont également mises au défi de travailler collectivement et de rejoindre la société civile, les agences des Nations unies et les gouvernements, afin d'atteindre une économie mondiale plus transparente.

Pour Transparency international, la corruption est « l'abus de pouvoir à des fins privées ». Cela peut signifier non seulement un gain financier, mais également des avantages non financiers. La corruption correspond à « Une offre ou la réception de tout don, prêt, frais, récompense ou autre avantage comme une incitation à faire quelque chose qui est malhonnête, illégal ou un abus de confiance, dans la conduite des affaires de l'entreprise ».

Les lignes directrices de l'OCDE pour les entreprises multinationales définissent l'extorsion de la manière suivante : « La sollicitation de pots-de-vin est l'acte de demander ou d'inciter autrui à commettre un acte de corruption. Il devient extorsion lorsque cette demande est accompagnée par les menaces qui mettent en danger l'intégrité personnelle ou la vie privée de l'acteur impliqué. »

La corruption met en danger la réputation d'une entreprise et accroît les risques : juridiques, financiers, etc.

4.1 - Loyauté des pratiques

Les engagements, déjà anciens, du conseil d'administration et de la Direction générale de la MAIF, demeurent d'actualité.

- Les administrateurs de la MAIF ont signé le code de déontologie du Gema en 2008 et 2009. Ce code renforce leur implication en matière d'éthique et de lutte contre la corruption.

- Sur la période 2006-2008, quatre comités spécialisés se sont mis en place et sont toujours actifs : le comité des risques d'audit et des comptes, le comité des rémunérations, le comité des indemnités et le comité de sélection des administrateurs élus par l'AG et de désignation des principaux dirigeants.

- Si des cas de fraude se révèlent, la politique est d'appliquer des sanctions sévères et de le faire savoir.

- Dès 2006, des dispositifs transverses de contrôle interne ont été mis en place ; ils comprennent un volet consacré à la lutte contre la fraude interne.

- La MAIF est active au sein du comité de déontologie de la Fédération française de l'assurance,

organe professionnel qui réunit au plan national les mutuelles d'assurance.

Les moyens déployés pour agir

- Un nouveau socle réglementaire de la MAIF a été diffusé à l'ensemble des salariés (mise en application le 1^{er} septembre 2014). Ce dernier comprend :

- un **règlement intérieur** modifié et plus complet. L'article 12-2 précise notamment les conditions de gestion de ses propres opérations d'assurance pour un salarié MAIF ou la gestion des opérations d'assurance de proches ;
- des **chartes de sécurité** informatique rénovées ;
- un **code de déontologie** qui présente un chapitre sur la gestion des conflits d'intérêts et un chapitre relatif à la lutte contre la corruption.

- La MAIF s'est mise en conformité en 2014 avec la réglementation de l'Intermédiation en opérations de banque et en services de paiement (IOBSP), relative à l'**obligation d'honorabilité des salariés** (articles L 500-1, L 519-3-3 et R 519-6 du code monétaire et financier). Par conséquent, elle vérifie que les employés en charge d'une activité d'intermédiation bancaire n'ont pas fait l'objet d'une condamnation au titre de l'article L 500-1



du code monétaire et financier, ni ne sont soumis à une interdiction d'exercer cette activité. Les personnes concernées doivent ainsi fournir un extrait de casier judiciaire n° 3 ou une attestation sur l'honneur.

En 2015, 100 % des salariés MAIF concernés par la législation relative à l'honorabilité ont produit une attestation sur l'honneur ou un extrait de casier judiciaire. Chaque nouveau salarié concerné produit ce document à l'embauche. Aucun ne fait l'objet de mesures d'interdiction d'exercer les missions relevant du mandat d'intermédiation en opérations de banque et en services de paiement.

- La Charte de l'acheteur MAIF stipule que « l'acheteur ne doit pas accepter de cadeaux ou d'avantages en nature de la part des fournisseurs consultés. L'acheteur doit refuser tout cadeau de valeur significative ». Elle énonce également la règle selon laquelle « Ne peut être retenue comme fournisseur une entreprise où l'acheteur (ou un membre de sa famille) possède des intérêts, s'il n'y a pas eu déclaration au responsable de la division Achats préalablement à la consultation ».

- La plaquette sur la politique d'achat de la MAIF, diffusée à tous les fournisseurs, demande à ces derniers « de s'abstenir de concéder aux personnes de la MAIF avec lesquelles ils sont en contact tout avantage personnel direct ou indirect ».

- Le dispositif relatif à la **lutte contre le blanchiment d'argent et le financement du terrorisme** (LCB-FT) est en vigueur, conformément à l'ordonnance n° 2009-104 du 30 janvier 2009, codifiée aux articles L 561-1 et suivants du code monétaire et financier, complétée par ses textes réglementaires d'application aux entreprises d'assurance. Le groupe MAIF a mis en place des systèmes d'évaluation et de gestion des risques de blanchiment et de financement du terrorisme pour ses activités d'assurance vie (Parnasse-MAIF), ses activités IARD (MAIF personnes physiques et Associations & Collectivités), et ses activités d'intermédiation en opérations de banque et en services de paiement (MAIF Solutions financières).

Pour chaque entité, le dispositif comprend :

- une classification des risques LCB-FT couvrant l'ensemble des activités exercées avec une mise à jour annuelle ;

- des procédures accessibles, diffusées et mises à jour régulièrement précisant, le cas échéant :
 - les modalités de mise en œuvre de la vigilance standard, complémentaire et renforcée,
 - le traitement des personnes politiquement exposées (PPE),
 - le traitement des gels des avoirs,
 - l'obligation de déclaration,
 - l'obligation de formation,
 - l'échange d'information entre les structures du groupe ;
- des correspondants et déclarants Tracfin désignés en bonne et due forme ;
- un responsable du dispositif membre de la Direction et un responsable du dispositif groupe ;
- une formation adaptée aux cibles et réalisée par la quasi-totalité des personnels concernés ;
- des contrôles permanents ;
- des outils de détection des personnes politiquement exposées, des personnes visées par un gel des avoirs et de déclaration à Tracfin (Ermes).

- Parallèlement, le pôle **Lutte antifraude et antiblanchiment**, rattaché à la direction Relation sociétaire, est chargé d'analyser les situations de fraude externe (sociétaires) signalées par les gestionnaires, d'évaluer les résultats et de contrôler les échanges d'informations avec les organismes professionnels spécialisés en la matière. Il constitue une base spécifique de données antifraude. Il est également en charge de la détection et de l'instruction des situations de fraude interne (salariés).

Une fonction conformité a été créée en juillet 2009 au sein de la direction de la Maîtrise des risques et du Contrôle interne. Un périmètre d'intervention de la fonction a été fixé et une charte de conformité groupe a été rédigée. Cette dernière, validée par la Direction générale le 22 septembre 2009 et présentée au comité d'audit et des comptes le 6 octobre 2009, a fait l'objet d'une diffusion aux principaux managers début 2010.

Dès 2010, les premiers travaux ont été orientés sur la lutte antiblanchiment et la déontologie (parallèlement, un projet de prévention de la fraude interne a été conduit par la direction technique). En outre, un réseau de correspondants Maîtrise des risques et contrôle interne (dont conformité) est en place, initiative marquante dans la démarche de déploiement de la stratégie de gestion des risques et de contrôle interne au niveau local.

• Loyauté des pratiques : toute personne en contact avec les sociétaires (mandataires et salariés des filières Contrats, Sinistres, Associations & Collectivités, groupe Contrats, Réseau des prestataires), quelle que soit la nature de son contrat de travail, doit se former sur la lutte antiblanchiment par le biais d'un e-learning. L'outil est accessible depuis l'espace formation de l'intranet MAIF et se décline en deux temps.

La première, pour l'ensemble des nouveaux entrants, afin de permettre l'apprentissage de la réglementation, des enjeux et des obligations : c'est le LAB1. Ceci concerne donc tout nouvel arrivant dans l'entreprise intégrant une des structures concernées ou tout collaborateur rejoignant ces mêmes structures.

Par contre, pour le LAB2 «conforter ses connaissances LAB», il se fait dans un second temps, s'agissant de révisions. Ce module a été mis en place pour maintenir les connaissances des apprenants.

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

Sur l'année 2017, 887 nouveaux entrants ont été formés au LAB1 : 777 salariés et 110 mandataires. Sur l'année 2017, 4 080 acteurs internes ont été formés au LAB2 : 3 667 salariés et 413 mandataires. Ceux ayant validé le LAB1 après le 31/12/2015 se formeront au LAB2 lors d'une prochaine vague.

Les salariés de la filière Vente sont concernés par un autre parcours de formation : protection de la clientèle (PCL). En 2017, 885 salariés ont suivi cette formation.

• En matière de lutte antifraude, l'unité juridique de Parnasse-MAIF opère des contrôles internes sur l'application du dispositif antiblanchiment. La filiale assurance vie de la MAIF a aussi instauré un dispositif de contrôle interne et de maîtrise des risques en cohérence avec le dispositif global du groupe.

• La direction de l'Audit interne couvre largement les aspects en lien avec la fraude interne et externe, en posant ce thème comme un point de vigilance transversal dans les missions qu'elle effectue. En outre, une mission spéciale sur le blanchiment et le financement du terrorisme sur l'ensemble du groupe MAIF est inscrite au plan d'audit 2018, conformément à l'article A 310-9 du

code des assurances : « Les entreprises veillent à assurer un examen périodique de leur dispositif de lutte contre le blanchiment de capitaux et de financement du terrorisme selon une fréquence adaptée, qui ne saurait excéder cinq ans. »

Ce volet est aussi examiné quand des missions d'audit interne portent sur des processus auxquels s'applique la réglementation LCB-FT.

• Un référentiel de contrôle interne à l'échelle des délégations départementales a été élaboré et déployé.

Dans les cas avérés de fraude interne, les salariés impliqués font l'objet d'un conseil de discipline et les procédures peuvent aller jusqu'au licenciement. Les sanctions sont communiquées en interne, afin de prévenir les actes frauduleux futurs, conformément à la politique de la MAIF en matière de prévention du risque. Il ne faut pas voir dans ces résultats une recrudescence particulière du risque, mais bien une amélioration des dispositifs et des moyens en place en matière de détection.

Plusieurs suspicions de fraude interne instruites en 2017 ont donné lieu aux licenciements des salariés lorsque la fraude était avérée.

4.2 - Affaires publiques et représentation des intérêts de la MAIF

En 2009, la MAIF a souhaité exprimer les valeurs et les principes qui encadrent et animent l'action d'influence de la mutuelle auprès des pouvoirs publics français et européens.

Ainsi, les représentants du groupe MAIF, militants et salariés, ont souhaité s'engager auprès des acteurs publics et institutionnels au travers d'une charte détaillant les exigences du groupe en matière :

De transparence et de déontologie de ses représentants

- déclarer leur identité et leur fonction au sein du groupe MAIF ;
- agir dans la plus grande transparence ;
- ne pas être membre du Parlement français ou européen ;
- s'inscrire dans les registres des institutions réservés aux groupes d'intérêts.

De respect des règles des institutions

- respecter les règlements et les codes de bonne conduite des pouvoirs publics et de l'ensemble des institutions françaises et européennes ;



- respecter la confidentialité des informations communiquées ;
- ne tenter en aucun cas d'obtenir des informations ou une décision de façon malhonnête.

De dialogue avec les pouvoirs publics et de diffusion de l'information

- transmettre systématiquement des informations objectives, complètes, actualisées et vérifiables ;
- diffuser l'information sans exclusive politique, dans la perspective d'établir un dialogue constructif et durable ;

- répondre avec rigueur à toute demande d'information des pouvoirs publics.

Dans la droite ligne de ces engagements, et suite aux nouvelles règles d'encadrement des représentants d'intérêts issues de la loi du 9 décembre 2016 relative à la transparence, à la lutte contre la corruption et à la modernisation de la vie économique, la MAIF est inscrite, depuis décembre 2017, au répertoire des représentants d'intérêts de la Haute autorité pour la transparence de la vie publique (HATVP).

CONTACTS

PHILIPPE TAUVEL-MOCQUET

responsable Actions sociétales & Communication institutionnelle
philippe.tauvel-mocquet@maif.fr

NATHALIE TOUZIN

responsable entité Responsabilité sociétale de l'entreprise
nathalie.touzin@maif.fr

Les livrets d'épargne solidaire, conçus en partenariat par Socram Banque et la MAIF, sont gérés et contrôlés par Socram Banque et distribués par la MAIF, Filia-MAIF et MAIF Solutions financières, agissant en qualité d'intermédiaires en opérations de banque et en services de paiement exclusifs de Socram Banque. Le contrat collectif multisupport Assurance vie Responsable et Solidaire est conçu et géré par Parnasse-MAIF, filiale assurance vie de la MAIF. Le contrat collectif d'assurance vie Perp MAIF a été souscrit par le Gerp « Futurs Solidaires » auprès de Parnasse-MAIF.

Pour les supports en unités de compte, le risque financier est assumé par l'adhérent.

MAIF - société d'assurance mutuelle à cotisations variables - CS 90000 - 79038 Niort cedex 9.

Filia-MAIF - société anonyme au capital de 114 337 500 € entièrement libéré - RCS Niort 341 672 681 - CS 20000 - 79076 Niort cedex 9.

Parnasse-MAIF - société anonyme au capital de 122 000 000 € - RCS Niort B 330 432 782 - Le Pavois - 50, avenue Salvador-Allende - CS 90000 - 79029 Niort cedex 9
Entreprises régies par le code des assurances.

Fondation MAIF - fondation reconnue d'utilité publique - 275, rue du Stade - 79180 Chauray.

Prévention MAIF - association reconnue d'intérêt général - 275, rue du Stade - 79180 Chauray.

MAIF Avenir - société par actions simplifiée au capital de 125 000 000 € - RCS Niort 799 164 843 - 200, avenue Salvador-Allende - 79000 Niort

MAIF Investissement social et solidaire - société par actions simplifiée au capital de 24 200 000 € - RCS Niort 350 182 416 - 200, avenue Salvador-Allende - 79000 Niort

MAIF Solutions financières - société par actions simplifiée au capital de 6 659 016 € - RCS Niort 350 218 467 - 100, avenue Salvador-Allende - 79000 Niort.

Intermédiaire en opérations d'assurance, intermédiaire en opérations de banque et en services de paiement, conseiller en investissements financiers enregistré auprès de la CNCIF et inscrit au registre unique sous le n° 7031206 (www.orias.fr), titulaire de la carte T n° CPI 7901 2016 000 005 310 délivrée par la CCI des Deux-Sèvres.

Socram Banque - société anonyme au capital social de 70 000 000 € - RCS Niort 682 014 865 - 2, rue du 24-Février - CS 90000 - 79092 Niort cedex 9.

Mandataire en assurance - N° Orias : 08 044 968 (www.orias.fr).

Fonds Solidaire MAIF - fonds de dotation régi par la loi du 4 août 2008 - 200, avenue Salvador-Allende - 79000 Niort.

Babyloan est une plateforme éditée et exploitée par ABC Micro-finance, société par actions simplifiée au capital de 2 962 912 € - RCS Nanterre 502 860 919 - 14, impasse Carnot - 92240 Malakoff.

Union départementale des associations familiales des Deux-Sèvres (Udaf) - association loi 1901 - 171, avenue de Nantes - CS 18519 - 79025 Niort cedex

microDON - SAS au capital de 110 574 € - RCS Paris 510 143 282 - 170, rue Raymond-Losserand - 75014 Paris.

rue des écoles - SA au capital de 4 106 456 € - RCS Paris B 429 774 250 - 2 ter, rue des Chantiers - 75005 Paris.

INS HEA - Institut national supérieur de formation et de recherche pour l'éducation des jeunes handicapés et les enseignements adaptés - 58-60, avenue des Landes 92150 Suresnes.

La société éditrice du Monde - société anonyme à directoire et conseil de surveillance au capital de 124 610 348,70 € - RCS Paris 433 891 850 - 80, boulevard Auguste-Blanqui - 75707 Paris cedex 13.

