

# COP 2017

COMMUNICATION  
SUR LES PROGRÈS 2016  
DE LA MAIF  
POUR LE PACTE MONDIAL  
DES NATIONS UNIES



assureur militant

<b>ÉDITO DU PRÉSIDENT ET DU DIRECTEUR</b> .....	3
---	---

<b>LES 10 PRINCIPES DU PACTE MONDIAL</b> .....	4
--	---

### **CHAPITRE 1 - LES DROITS DE L'HOMME**

Droit à l'éducation .....	7
Vulnérabilité .....	8
Liberté d'expression .....	10
Partenariats d'image, mécénat et sponsoring.....	11
Responsabilité d'entreprise et d'assureur .....	11
Investissement responsable.....	12
Épargne solidaire .....	14
MAIF influenceur - Partenariats engagés .....	14

### **CHAPITRE 2 - LES NORMES DU TRAVAIL**

Instances représentatives du personnel .....	20
Direction des richesses humaines .....	20
Diversité.....	21
Gestion des âges.....	22
Gestion des temps partiels .....	23
Insertion et maintien dans l'emploi des personnes handicapées.....	23
Alternance .....	23
Égalité professionnelle hommes-femmes.....	24
Prévention des risques professionnels et psychosociaux.....	25

### **CHAPITRE 3 - L'ENVIRONNEMENT**

Gouvernance.....	29
Énergie .....	29
Prévention des risques environnementaux .....	29
Biodiversité.....	29
Déchets .....	29
Eau.....	30
<i>Do it yourself</i> (faites-le vous-même) .....	30

### **CHAPITRE 4 - LA LUTTE CONTRE LA CORRUPTION**

Loyauté des pratiques .....	32
Affaires publiques et représentation des intérêts de la MAIF .....	34

*La MAIF est entrée avec détermination dans le processus Global compact, qui vise l'implication des grandes entreprises dans l'édification d'un monde durable. Nous assumons pleinement notre part de responsabilité, convaincus que les solutions les plus efficaces ne pourront être trouvées qu'au prix d'un engagement profond des entreprises. C'est un sujet qui nous est cher. Dès sa création, la MAIF a été pensée en tant qu'entreprise citoyenne, et personne ne l'imagine autrement. Notre histoire est celle d'un cercle vertueux : le projet suscite l'adhésion, la tenue de nos engagements génère la confiance, qui elle-même se traduit en fidélité. C'est ainsi que nous nous projetons dans l'avenir : la MAIF est une entreprise qui a placé la confiance au cœur de son projet. Dans le respect des lois et règlements, et en demeurant attentifs à la prévention des risques de toute nature, qu'ils pèsent sur nos sociétaires et assurés, sur nos ressources humaines ou sur l'environnement. Assureur de personnes et de biens, nous sommes au cœur des mutations qui touchent nos sociétés. L'émergence d'usages collaboratifs ouvre de nouvelles perspectives au monde auquel nous étions habitués. Nous en sommes témoins, et surtout acteurs. Cette mutation de société prend appui sur la confiance et la solidarité, deux valeurs qui nous sont chères. En cela, elle fait écho à notre identité la plus intime. Nous avons pris l'engagement de l'accompagner, pour que nos sociétaires et assurés puissent la comprendre et en profiter pleinement. Pionniers d'une économie qui place l'humain au cœur de son organisation, nous continuons de croire aux échanges solidaires, à l'entraide et au partage. Pour mieux vivre ensemble, durablement, la MAIF s'engage pour une société collaborative.*



**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<sup>er</sup>:** *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.*

## Droit à l'éducation

Depuis 2009, la MAIF a fortement développé son implication à favoriser l'accès à l'éducation pour tous qui, pour elle, est la meilleure façon de construire une société plus juste et plus responsable. En 2015, elle a élargi son engagement sociétal en faveur du partage de la connaissance et, plus globalement, en faveur d'une société plus collaborative.

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. 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](http://maif.fr/solutionseducatives)

### Apprentissage

#### Assistance scolaire personnalisée

L'assistance scolaire personnalisée<sup>1</sup> (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 2016, près de 155 500 personnes se sont inscrites à l'ASP, et 900 000 l'ont utilisée chaque mois. Depuis sa création en 2010, le site dénombre plus de 1,5 million d'utilisateurs.

>> [assistancescolaire.com](http://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 123 000 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 commun<sup>1</sup>, de soutien aux parents ou aux enseignants.

### Développement durable

Depuis 2015, la MAIF propose Terrabilis<sup>2</sup>. 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... Depuis la rentrée 2011, le kit pédagogique Ma classe solidaire fait partie des solutions éducatives de la MAIF. Créé par l'entreprise de micro-crédit en ligne Babyloan, en partenariat avec l'association Babyloan networks, ce kit est conçu comme une initiation à l'économie solidaire pour un développement durable. Les enseignants l'utilisent pour enseigner les notions de solidarité internationale, d'économie sociale, etc. Gratuit et téléchargeable sur internet, il existe également en version papier.

>> [maif.fr/maiclassessolidaire](http://maif.fr/maiclassessolidaire)

### 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 : les accidents de la route, mais aussi les aléas naturels ou technologiques, les accidents de la vie courante, les risques numériques et, en partenariat avec la Fédération nationale de la protection civile, les 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.

### 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 maîtriser le risque numérique, la MAIF met à disposition, depuis 2015, Mes datas et moi : l'accès à quatre sites 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.

>> [mesdatasetmoi.fr](http://mesdatasetmoi.fr)

En 2016, Mes datas et moi s'est enrichi d'un nouvel observatoire pour faire grandir la connaissance collective et étayer nos réflexions sur les données personnelles grâce à des articles d'experts, des interviews...

>> [mesdatasetmoi-observatoire.fr](http://mesdatasetmoi-observatoire.fr)

#### Tous à l'école

Afin d'informer pour mieux scolariser les élèves malades ou en situation de handicap, la MAIF propose l'accès au site, en partenariat avec l'INS HEA (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 :

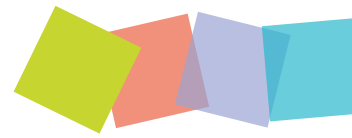
- rendre l'école accessible,
- s'informer sur les maladies et leurs conséquences,
- connaître le point de vue des personnes concernées,
- travailler ensemble.

>> [tousalecole.fr](http://tousalecole.fr)

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 un paragraphe ci-après traitant des vulnérabilités.

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





### 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. Fin 2015, elle a commémoré 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. Un nouveau livre blanc, extrait de regards croisés du colloque, est sorti en 2016.

Depuis 2009, 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. La brochure a été distribuée à 15 000 exemplaires ; une nouvelle version a été éditée en 2015 et plus de 5 000 exemplaires ont été diffusés en 2016.

Des Rencontres extra ordinaires sont organisées dans les collèges afin de changer le regard des jeunes sur le handicap. Au cours de ces journées, un ensemble d'activités est proposé pour organiser l'échange : mise en situation, sensibilisation, pratique de sports adaptés...

Depuis 2008, vingt-cinq rencontres ont été organisées au cœur des établissements scolaires et sur le Salon européen de l'éducation. Le nombre de jeunes et d'enseignants ainsi réunis est estimé à 36 000.

En 2016, 1 500 collégiens ont été sensibilisés lors de trois rencontres organisées dans les collèges du Hugstein à Buhl (68), Jules Lagneau à Metz (57) et Georges Clemenceau à Cholet (49).

### 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<sup>er</sup> 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 entre-

prises adaptées et établissements du secteur protégé (Esat), et les aider ainsi à élargir leurs compétences.

Mesure des résultats 2016 : le montant en euros du recours au secteur adapté et protégé s'élève à 410 218 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. En 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 également 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) ont été organisées dans une dizaine de villes en 2016.

Concernant la sensibilisation aux risques routiers, 34 conférences ont été organisées, réunissant au total près de 1 600 personnes.

### L'éducation aux gestes de premiers secours

Partenaires depuis 2011, la MAIF accompagne le 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 : formations de formateurs, dotation en matériel, création d'outils pédagogiques. En cinq ans, le partenariat a permis de faire grimper le taux de collégiens formés de 10 % à 30 %.

En 2016, cette coopération a été renforcée par la signature d'une nouvelle convention d'une durée de cinq ans, afin de soutenir et amplifier la dyna-

mique d'apprentissage des premiers secours. Le but étant que 100 % des collégiens soient formés. Également partenaire de la Fédération nationale de la protection civile, la MAIF propose des conférences de sensibilisation sur les premiers secours, invite l'ensemble de la société civile à se former, met à la disposition de tous sa page Facebook Apprendre (actuellement plus de 300 000 followers) avec de nombreux conseils et vidéos (également disponibles sur Youtube).

### 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. L'amélioration de la qualité des casques moto, la mise en évidence des dangers de l'automédication sur internet, la gestion du risque chez les jeunes, la certification des systèmes automatiques de freinage sur piétons constituent des exemples concrets de ses missions.

En 2016, elle a particulièrement soutenu la recherche sur le risque numérique (protéger les données personnelles, sécuriser les pratiques de partage, inventer de nouveaux services de prévention via les réseaux sociaux...), et lancé le concours vidéo Grand Angle pour donner la parole et l'image à de jeunes talents vidéastes sur le thème de l'insécurité routière. Autre innovation 2016 : son showroom, lieu physique et numérique, dans lequel chacun peut venir voir, comprendre, utiliser et diffuser les résultats des recherches.

### L'entraide

La MAIF a créé et expérimenté en 2016 la plateforme de solidarité ShareEntraide, destinée à faciliter l'entrée en relation entre aidants et aidés lors de sinistres de grande ampleur : offres d'hébergement, de transport ou de coups de main sont autant de services gratuits que les personnes touchées peuvent trouver sur la plateforme digitale pour les accompagner dans la résolution de leur sinistre.

>> [shareentraide.org](http://shareentraide.org)

### Liberté d'expression

#### Des conférences gratuites ouvertes à tous

Plus de 31 000 personnes ont participé aux 158 réunions d'information et conférences-débats organisées dans toute la France en 2016. Les thématiques : 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, les troubles du comportement chez l'enfant...

>> [maif.fr/actionsmutualistes](http://maif.fr/actionsmutualistes)

### Nourrir le débat

Pour accompagner son nouvel engagement « MAIF, pour une société collaborative », la MAIF a lancé en 2016 une nouvelle 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 *Social-ter*, la rétrospective *Idée Collaborative* qui regroupe l'ensemble des articles des différents titres de presse.

### 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 !

Sur Facebook, elle est présente à travers deux pages thématiques, organisées autour de la prévention et de l'éducation.

La page Apprendre, créée depuis 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.

### **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 digitale.

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.

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

Dans le domaine particulier du sport, en étant l'assureur et le partenaire du CNOSF, mais aussi partenaire de la candidature des Jeux Olympiques de Paris 2024, la MAIF affirme son soutien aux valeurs du sport et de l'olympisme, qui sont également les siennes : respect, solidarité, fraternité.

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.

>> [fondsmaifpourleducation.fr](https://fondsmaifpourleducation.fr)

Depuis sa création, le fonds a soutenu près de 200 projets détectés et récompensés en région. Les soutiens apportés pour 2016 s'élèvent à 227 500 euros.

### **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 notre mutuelle d'assurance. Cet exercice démocratique est fondamental. Il 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 mutuelle d'assurance.

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 2016, pour la 12<sup>e</sup> fois consécutive, le premier prix Assurance de la Relation client (enquête réalisée par BearingPoint et TNS Sofres 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 maif.fr répond également aux bonnes pratiques d'accessibilité des sites internet, avec pour référentiel les critères bronze de la norme accesweb 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 désormais se faire représenter par un traducteur en langue des signes. Le coût de la prestation est pris en charge par la MAIF.

### 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 des acheteurs et vendeurs, 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.

>> [coachauto.maif.fr](http://coachauto.maif.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'engage en 2016 à travers une charte en faveur de la protec-

tion des données personnelles et du respect de la vie privée. Cette charte est un engagement sociétal fort quasi unique dans le monde de l'assurance. Elle vient renforcer les actions de prévention et d'éducation que mène la MAIF sur les usages du numérique et les solutions qu'elle promeut pour redonner à ses sociétaires le pouvoir sur leurs données.

### Investissement responsable

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

- adhésion à la charte de l'AFA (Association française de l'assurance, devenue FFA Fédération française de l'assurance) ;
- 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 ;
- 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.

*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).*

Progressivement, la MAIF a appliqué sa démarche d'investisseur responsable à toutes les classes



d'actifs gérés. Ainsi, son objectif 2016 est d'investir plus de 75 % de ses actifs globaux 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, et l'analyse des niveaux de corruption et de sécurité des États, fournie par l'agence de notation extra-financière Vigéo.

Sur les obligations d'État et agences publiques, qui représentaient environ 38 % des placements financiers de la MAIF en 2016, 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 au secteur de l'armement, 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 Vigéo.

Sur les obligations émises par le secteur privé - qui représentaient environ 30 % des placements financiers de la MAIF en 2016 - la démarche ISR a été appliquée à 92 % des investissements (contre 93 % en 2015). Cela correspond au pourcentage du portefeuille d'obligations d'entreprises couvert par l'analyse Vigéo ;

- **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 (eau, bois, santé...), suivre l'exercice des droits de vote accordés aux fonds actions.

Sur les OPCVM de taux (obligations et obligations convertibles), qui représentaient 9 % des

placements financiers de la MAIF en 2016, 20 % appliquaient une démarche d'investissement responsable (15 % en 2015).

Sur les investissements en OPCVM actions et capital investissement, qui représentaient 10 % des placements de la MAIF en 2016, 52 % des OPCVM actions et 80 % des fonds de capital investissement appliquaient une démarche d'investissement responsable (contre 48 % et 75 % respectivement en 2015) ;

- **actifs immobiliers et d'infrastructures** : investir dans des OPCVM 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 réels, qui représentaient 8 % des placements de la MAIF en 2016, une démarche d'investissement responsable a pu être déployée sur 70 % des investissements.

En 2016, la MAIF a poursuivi l'évolution de sa démarche d'investisseur responsable, avec notamment :

- 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, d'accompagnement de ses partenaires financiers dans leur démarche d'investissement responsable, mais aussi de responsabilité sociale et environnementale (RSE).

L'objectif, atteint en 2016, d'investir au moins 75 % de ses actifs globaux selon une démarche d'investissement socialement responsable ou d'intégration ESG, a également été reconduit pour 2017.

## 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 réseau d'accompagnement à la création d'entreprise qui permet aux jeunes de moins de 26 ans de bénéficier d'un accompagnement et d'un financement pour la consolidation de leur projet d'entreprise ;
- **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 2016, 215 676 euros de dons ont été versés aux quatre associations sélectionnées par le Fonds solidaire MAIF.

Grâce à ces dons :

- Les Doigts Qui Rêvent ont rendu accessibles 2 625 livres à des enfants en difficulté ; ils ont préparé de nouvelles maquettes plus complexes, animé des conférences, ateliers participatifs, workshops. Depuis deux ans, l'association développe un outil numérique innovant d'accès à la lecture pour les enfants déficients visuels avec des troubles associés ;

- L'Association de la fondation étudiante pour la ville (Afev) a pu accompagner 2 500 collégiens individuellement, et a permis à 370 kapseurs d'intervenir dans les quartiers en lien avec 8 000 habitants ;
  - Cap'Jeunes a pu accompagner et financer 8 jeunes de moins de 26 ans en situation de difficulté face à l'emploi dans leurs projets de création ou reprise d'entreprises au travers d'un accompagnement et d'une prime de démarrage de 2000 € ;
  - Handi'chiens a augmenté sa capacité de financement pour l'éducation et la remise de chiens d'assistance sur le moyen terme.
- 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) ;
    - sur des fonds actions ISR et solidaires, dont Insertion Emplois Dynamique, qui a permis sur les cinq dernières années de contribuer au financement de près de 1 200 entreprises solidaires et de créer ou consolider plus de 67 000 emplois, dont plus de 15 450 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 2016, trois unités de compte l'ont obtenu : Insertion Emplois Dynamique, MAIF Investissement Responsable Europe et MAIF Retraite Croissance Durable.

## MAIF influenceur - partenariats engagés

La MAIF s'engage pour une société collaborative,



convaincue que cette mutation économique et sociétale est vertueuse et durable. Elles s'assignent 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'llaboratif, 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, douze investissements ont pu être réalisés, pour un total de 3,11 millions d'euros.

Au titre des derniers soutiens, celui apporté à Microdon, start-up et entreprise sociale pionnière, qui propose l'arrondi en caisse et l'arrondi sur salaire au profit d'associations ou d'ONG.

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](http://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 encourage le développement de ces espaces de convivialité ainsi qu'auprès des Fablabs, acteurs de ce nouvel écosystème *Makers* (faiseurs).

### **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 co-investissements 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.

#### **Avec Finansol**

La MAIF étant un acteur reconnu sur le marché de l'épargne responsable et solidaire, elle soutient depuis 2009 les initiatives de Finansol, en soutenant chaque année la Semaine de la finance solidaire, organisée en novembre. Membre de son conseil d'administration, elle est également investie depuis 2016 dans le sponsoring des Grands prix de la Finance solidaire organisés par Finansol.

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

Contribuant 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 ser-


vices, 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. C'est ainsi qu'il est demandé à tous les fournisseurs hors Union européenne d'avoir signé la convention de Genève.



# **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.

## 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 2016, 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 2016, le comité d'entreprise a disposé d'un budget global (œuvres sociales plus fonctionnement) de 5,1 millions d'euros. Il s'est réuni dix-sept fois.

En 2016, la commission paritaire de négociation s'est réunie seize fois. Douze accords collectifs sur le périmètre de l'entreprise ont ainsi été signés, dont onze à la majorité des organisations syndicales. Les thèmes portés par ces accords sont principalement :

- la négociation annuelle obligatoire sur les rémunérations, l'intéressement, la participation,

- le plan d'épargne entreprise ;
- la méthode de coconstruction avec les salariés dans le cadre du projet Oser ;
- l'insertion et le maintien dans l'emploi des personnes handicapées ;
- le contrat de génération et le dispositif d'aide à la retraite progressive ;
- les évolutions professionnelles des salariés absents pour congé maternité/adoption et des titulaires de mandat de représentant du personnel et de représentant syndical ;
- l'organisation et le fonctionnement du CHSCT.

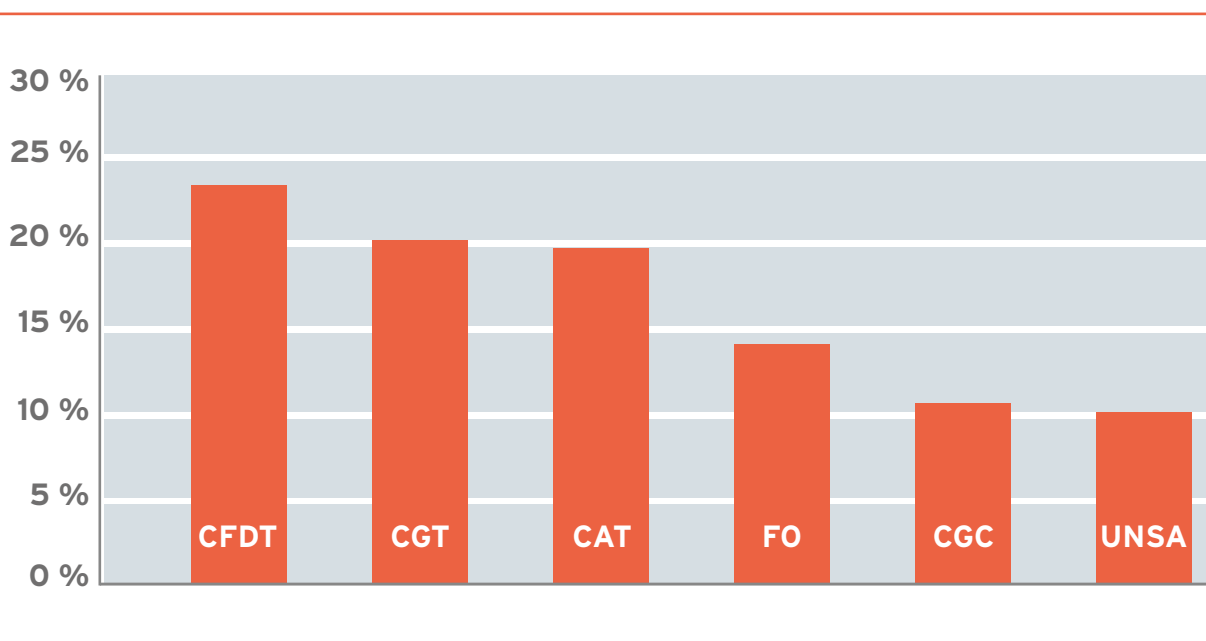
## Direction des Richesses humaines

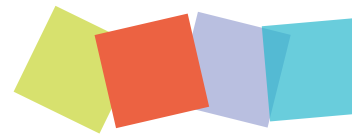
Pour répondre, au quotidien, aux attentes des salariés - proche, facilitatrice, à l'écoute - et les aider à grandir en leur faisant vivre des expériences innovantes.

### Oser : l'intelligence collective

Le 27 janvier 2016, la MAIF et cinq organisations syndicales ont signé un accord de méthode de coconstruction portant sur l'exercice du droit d'expression directe et collective des salariés sur leurs conditions de travail.

La démarche Oser (Organisation souple épanouissante et responsabilisante) a mobilisé au printemps 2016 plus de 700 acteurs réunis en ateliers participatifs, pour réfléchir à l'organisation du travail dans l'entreprise, et a abouti à la production de plusieurs centaines de fiches idées. Parmi les thèmes plébiscités : le temps partiel, le





télétravail, l'autonomie dans la gestion du temps... Cette étape a été suivie d'une phase de consolidation et d'analyse visant à mesurer l'impact et l'adéquation de ces suggestions aux besoins de l'entreprise. Des expérimentations de nouvelles formes d'organisation du travail ont pu être lancées avec l'accord des CHSCT.

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. Vingt-quatre managers MAIF engagés dans une redéfinition de leurs pratiques recevront 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.

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, Maya comptait plus de 1 000 communautés.

**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.

## 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 2015-2017 visent notamment à poursuivre le rééquilibrage de la mixité des recrutements dans les classes et les familles métiers. Elles visent également 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, 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<sup>re</sup> organisation syndicale : **la CFDT** devient la 1<sup>re</sup> organisation syndicale avec 23,67 % des voix.
- 2<sup>e</sup> organisation syndicale : **la CGT** obtient 20,52 % des voix.
- 3<sup>e</sup> organisation syndicale : **la CAT** obtient 19,89 % des voix.
- 4<sup>e</sup> organisation syndicale : **FO** obtient 14,41 % des voix.
- 5<sup>e</sup> organisation syndicale : **la CFE-CGC** obtient 11,42 % des voix.
- 6<sup>e</sup> organisation syndicale : **l'UNSA** obtient 10,08 % des voix.

**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 86 %.

### 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 qui a déjà permis à six jeunes de trouver un emploi pérenne.

Pour la troisième année consécutive, la **MAIF est certifiée en 2016 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, pour la deuxième fois, la MAIF a obtenu en 2016 la deuxième place du palmarès du meilleur employeur dans le secteur de l'assurance. 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.

### 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 :

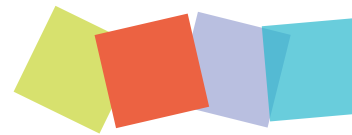
- aux jeunes de moins de 26 ans (moins de 30 ans pour les jeunes reconnus travailleurs handicapés) ;
- aux seniors de 57 ans et plus (54 ans et plus pour les seniors reconnus travailleurs handicapés) ;
- aux seniors de 60 ans et plus.

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 2016

Il s'agit des résultats du premier accord triennal contrat de génération 2013 à 2016.



- **Recruter 105 jeunes en CDI à temps plein sur trois ans** : au 31 décembre 2016, l'objectif est largement dépassé, avec 296 jeunes recrutés en CDI.

- **Recruter 125 jeunes en CDI à temps partiel sur trois ans** : 162 jeunes étudiants à temps partiel ont été recrutés. L'objectif triennal a été dépassé.

- **Maintenir au minimum un taux de 6,5 % de seniors dans l'entreprise** : au 31 décembre 2016, les seniors représentaient 9 % de l'effectif total de l'entreprise.

## 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.

## 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

Fin 2016, on dénombre 436 salariés en situation de handicap, basé sur la déclaration Agepiph (Association de gestion du fonds pour l'insertion des personnes handicapées).

- Le quota réglementaire de l'entreprise reste

conforme à celui de l'année précédente, avec un taux de 5,88 %.

- Le nombre de salariés entrant dans le cadre de la déclaration obligatoire d'emploi des travailleurs handicapés a progressé de manière sensible, passant de 426 à 436.

- 19 nouveaux salariés ayant la qualité de travailleur handicapé ont été intégrés dans l'effectif MAIF.

- 39 salariés en activité ont obtenu la reconnaissance de travailleur handicapé.

- 111 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 révéléurs(trices) des Richesses humaines de manière plus spécifique. Une collaboration s'est mise en place avec la classe Ulis du lycée Gaston Barré de Niort, qui accueille de jeunes autistes. Cela a ainsi permis de mettre en place une exposition et d'accueillir un stagiaire.

## Alternance

Depuis plusieurs années, la MAIF développe sa politique d'alternance : en 2016, 488 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 ;

- formation de 96 tuteurs suite à la signature d'une charte tutorat en 2014 pour qualifier l'accompagnement de ses 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.

## Égalité professionnelle hommes-femmes

### 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), et, le 31 octobre 2014, d'un second accord (CAT, CFDT, CFE-CGC, CGT). 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 2015-2017, 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, et de maintenir (à compétences égales) les taux de recrutement masculin et féminin sur la classe 5 jusqu'à équilibre des effectifs sur cette classe ;

- **la rémunération** : veiller à ce que le principe d'égalité salariale entre les hommes et les femmes 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 44 à 48 % sur la classe 6, de 32 à 35 % sur la classe 7 et en augmentant de 20 % la représentation féminine dans la catégorie des cadres hors classe ;

### • 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 soient sans incidences sur le déroulement de la carrière, renforcer et mieux accompagner le dispositif de congé de paternité. La durée de celui-ci est portée à 12 jours calendaires. 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

Sur 2016, les objectifs de recrutement par sexe prévus dans l'accord en vue de ces rééquilibrages ont été majoritairement atteints, en particulier sur la population non-cadre : les taux de recrutement masculin en classes 3 et 4 en CDI sont à l'objectif (34,48 % en classe 3 ; 33,33 % en classe 4).

En fin d'année, les femmes représentaient 48 % de la classe 6 et 33 % de la classe 7.

## Prévention des risques professionnels et psychosociaux

### La qualité de vie au travail, un levier de performance et d'épanouissement des salariés

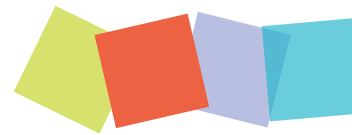
Le bien-être et la qualité des conditions de vie au travail des salariés constituent des ressources essentielles pour la performance sociale et économique de la MAIF.

La dynamique d'action lancée par le plan stratégique Audace de la confiance et par le triptyque associé satisfaction des sociétaires, épanouissement des acteurs et performance de l'entreprise a permis à la Direction de poursuivre son investissement en matière d'accompagnement au changement de chacun(e) de ses salarié(e)s en vue de l'accomplissement efficace de sa mission.

### Bien travailler et agir ensemble, actions et réalisations 2016

L'investissement en matière de formation sur le





thème Anticiper et prévenir les risques psychosociaux s'est traduit par la réalisation des neuf dernières sessions de formation. Depuis le début de l'accord, 82 sessions ont été réalisées au profit de 854 acteurs clés de la prévention (managers, pilotes de projets, membres des instances représentatives du personnel - CHSCT, révéléurs des Richesses humaines et facilitateurs du plan stratégique Audace de la confiance).

L'intégration de la dimension Qualité des conditions de vie au travail et de prévention des risques psychosociaux dans le cadre des projets constitue désormais une étape instituée ayant démontré son efficacité, notamment au sein des programmes de transformation (outils et applicatifs métier, processus de travail, espaces de travail...). Les retours d'expérience, organisés avec les principaux pilotes et acteurs des projets, ont permis d'identifier les axes de progrès en vue d'alimenter les travaux d'amélioration du dispositif.

En matière de dialogue social, il convient de signaler le bon fonctionnement de la commission Qualité de vie au travail. Lors des réunions de 2016, ont été abordées et débattues : les démarches, les actions, les expérimentations et les initiatives lancées dans le cadre du plan stratégique autour des thématiques de la confiance et de l'épanouissement des collaborateurs, mais aussi celles spécifiques aux dispositifs de prévention des risques psychosociaux initiés par l'accord lui-même.

Au sujet de la régulation de situations sensibles, le dispositif défini par le protocole relationnel a été mobilisé à seize reprises en 2016, et à cinquante-quatre reprises depuis la mise en application de l'accord. Une évaluation de l'efficacité du dispositif a été réalisée, et la synthèse des travaux a confirmé l'efficacité et la qualité durable des régulations réalisées. Cette étude a également permis d'améliorer le dispositif, en passant par une étape de simplification.

2016 a été également l'année de lancement de la Semaine de la qualité de vie au travail, une première édition au sein de l'entreprise. Cet événement, ayant pour objectifs d'informer, de mobiliser et de donner l'occasion de débattre autour de thématiques de la qualité de vie au travail, a été une vraie réussite. Quarante-trois actions-conférences ont été organisées dans vingt-trois villes et ont réuni plus de 450 collègues. Les films

diffusés sur l'intranet MAIF, Agora, ont eux aussi fait le plein de vues (plus de 3 200), et l'espace numérique Semaine de la QVT a été visité plus de 3 700 fois. Parmi les six sujets traités figuraient notamment la question des liens entre la QVT et la transformation numérique, ainsi que celle de la nécessaire confrontation autour des critères du travail bien fait.

Il convient de mettre en exergue également la réalisation du diagnostic « âge - santé - activité » en vue du maintien en activité et de l'amélioration de la qualité de vie au travail des seniors. Les résultats du travail d'analyse de l'activité et les préconisations coconstruites avec les acteurs concernés et sollicités constituent une vraie source d'information et d'inspiration pour les futurs dispositifs RH et Qualité de vie au travail.

Enfin, en octobre 2016, les travaux préparatifs de la négociation du futur accord d'entreprise en matière de qualité de vie au travail ont démarré. Réalisés dans le cadre d'actions de concertation directe avec les organisations syndicales, ils se sont inscrits en parfaite cohérence avec les dispositions de l'accord négocié au niveau de la branche professionnelle.

Un nouvel accord triennal (2017-2019) vient d'être signé entre la Direction et quatre organisations syndicales (CAT, CFTD, CFE-CGC et UNSA).

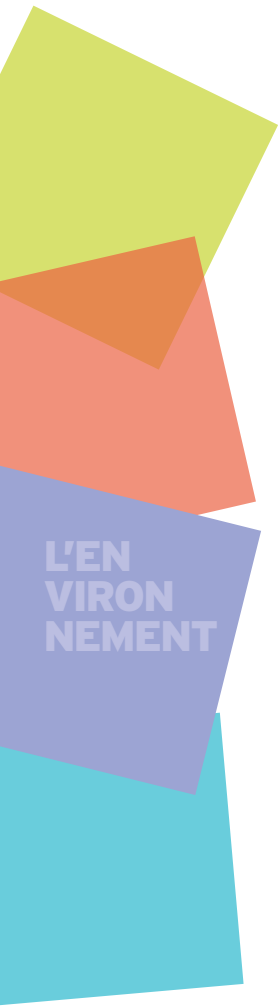
La feuille de route pour l'année 2017, issue des dispositions du nouvel accord précité, nourrit l'ambition et la dynamique d'actions nécessaires pour relever les défis de la transition numérique et pour continuer à incarner la confiance au quotidien dans les relations avec les sociétaires et les salariés. À ce titre, l'équipe en charge du pilotage opérationnel du dispositif sera 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.



**LES  
NORMES  
DU  
TRAVAIL**

# **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.

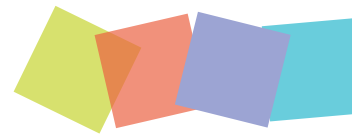
*Le chapitre 30 de l'Agenda 21 publié lors du Sommet de la Terre de Rio de 1992 énonce le rôle des entreprises et de l'industrie dans l'agenda du développement durable. La Déclaration de Rio affirme que les entreprises ont la responsabilité d'assurer que les activités au sein de leurs propres activités 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.*



## Gouvernance

À la MAIF, la démarche de responsabilité sociétale de l'entreprise (RSE) est coordonnée par une **équipe dédiée**.

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.

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 un **réseau de relais développement durable**.

En septembre 2016, pour accompagner cet élan, une plateforme de défis, **Défimaniacs**, a été créée à destination de l'ensemble des acteurs internes. Fin 2016, elle comptait 1 120 inscrits ayant relevé plus de 13 000 défis.

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.

## Énergie

En 2016, la MAIF a lancé une **démarche de management de l'énergie selon la norme Iso 50001**. L'objectif est d'optimiser la performance énergétique du parc de bâtiments MAIF en exploitation selon une démarche d'amélioration continue.

Le système de management de l'énergie a d'abord été déployé sur un périmètre pilote de huit sites, avec l'ambition d'étendre ce périmètre en 2017.

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 de systèmes climatiques et d'éclairage, l'emploi de nouvelles technologies d'analyse pour optimiser les consommations (*smart analyzer*, *data science*...), l'intégration de critères d'achats dans le choix des matériels (en particulier informatique), 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 utiles.

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.

En 2016, le niveau d'investissement de la MAIF dans le **financement de la transition énergétique** (*green bonds*, immobilier labellisé et infrastructures d'énergie renouvelables) s'élève à 216,5 millions d'euros.

## Prévention des risques environnementaux

Étant donné son secteur d'activité, la MAIF n'a pas d'impacts significatifs sur les rejets dans l'air, l'eau et le sol affectant gravement l'environnement. En revanche, en tant qu'assureur, elle est exposée aux risques climatiques. À ce titre, elle a créé en 1989 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.

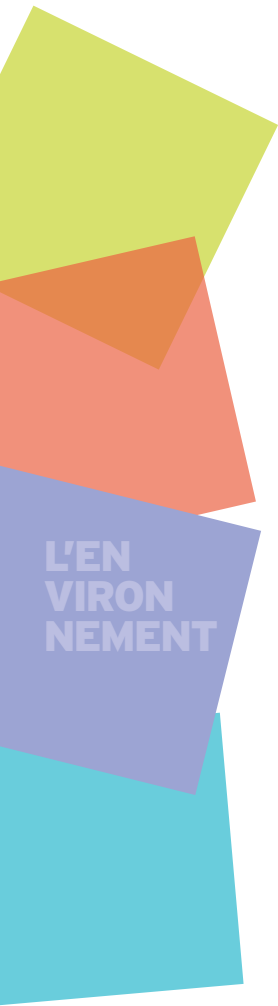
## Biodiversité

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.
- exploitation de six ruchers sur le campus de Niort.

## Déchets

Pour limiter la production de déchets du groupe, diverses actions de sensibilisation sont menées. La MAIF implique l'ensemble des acteurs internes lors d'événements. Au sein de l'entreprise, quelque trente-cinq types de déchets différents sont collectés et triés. L'accent porte particuliè-



rement sur le gaspillage alimentaire du restaurant du siège. Un tri est mis en place sur chaque plateau et la nouvelle formule du restaurant, ouverte le 1<sup>er</sup> août 2016, permet une responsabilisation des convives face aux quantités choisies.

### 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. En 2016, une expérimentation sur la distribution d'eau sanitaire a été réalisée.

### Do it yourself

En soutenant le mouvement des *makers* (cf. paragraphe « MAIF influenceur » dans le premier chapitre), la MAIF encourage la fabrication responsable en favorisant l'utilisation des chutes de matériaux, déchets réutilisables, matière recyclée ou recyclable. Elle encourage également 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 favorisent l'usage à la possession, elle investit en faveur de l'économie d'énergie et des matières premières.

# 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.*

### 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.

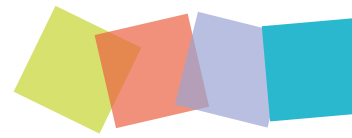
### Les moyens déployés pour agir

- Un nouveau socle réglementaire de la MAIF a été diffusé à l'ensemble des salariés (mise en application le 1<sup>er</sup> 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 renouvelées ;
- 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 :

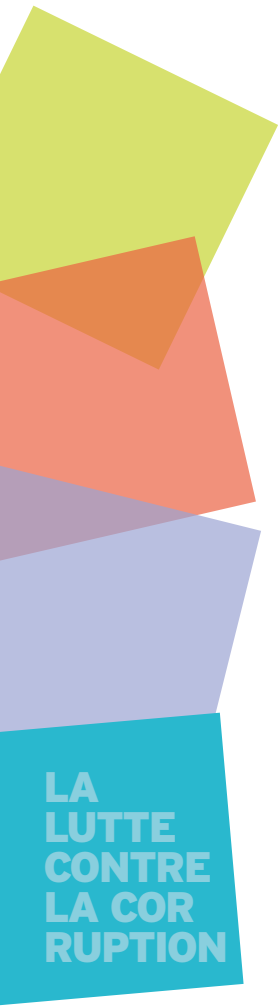
- les modalités de mise en œuvre de la vigilance standard, complémentaire et renforcée,
- le traitement des personnes politiquement exposées (PPE),
- le traitement des gels des avoirs,
- l'obligation de déclaration,
- l'obligation de formation,
- l'échange d'information entre les structures du groupe ;
- 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 Services et Solutions assurance, 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, 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'ensemble des mandataires du conseil d'administration participe aussi à cette formation. Son contenu est structuré en deux parties. La première permet l'apprentissage de la réglementation, des enjeux et des obligations. La seconde partie permet, en dix questions, de vérifier la bonne compréhension du sujet abordé. 562 collaborateurs et 49 mandataires du conseil d'administration ont suivi la formation Lutte contre le blanchiment en 2016.

- 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 de l'assurance vie a été réalisée en 2013, 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 2016 ont donné lieu aux licenciements des salariés lorsque la fraude était avérée.

## Affaires publiques et représentation des intérêts de la MAIF

En 2009, le conseil d'administration de 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.

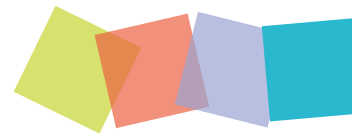
### De respect des règles des institutions

- 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.

C'est dans la droite ligne de ces engagements que la MAIF cherche d'ores et déjà activement à se mettre en conformité avec l'article 25 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 (dite loi Sapin II), qui crée des règles de transparence et de déontologie pour les représentants d'intérêts et les pouvoirs publics. À ce titre, la MAIF a répondu à la consultation de la Haute autorité pour la transparence de la vie publique, relative à la mise en œuvre du futur répertoire français des représentants d'intérêt et testé le dispositif proposé.



## 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

**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.

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 € - 200, avenue Salvador-Allende - 79000 Niort - RCS Niort 799 164 843.

**MAIF Investissement social et solidaire** - société par actions simplifiée au capital de 21 200 000 € - 200, avenue Salvador-Allende - 79000 Niort - RCS Niort 350 182 416.

Le contrat multisupport Assurance vie Responsable et Solidaire est conçu et géré par Parnasse-MAIF, filiale assurance vie de la MAIF.

**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.

Entreprise régie par le code des assurances.

**MAIF Solutions financières** - société par actions simplifiée au capital de 6 659 016 € - RCS Niort 350 218 467 - 79038 Niort cedex 9.

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](http://www.orias.fr)), titulaire de la carte T n° CPI 7901 2016 000 005 310 délivrée par la CCI des Deux-Sèvres.

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.

MAIF Solutions financières, inscrite sur le registre unique sous le n° 07 031 206, Filia-MAIF inscrite sous le n° 13 003 699, MAIF inscrite sous le n° 13 005 068 ([www.orias.fr](http://www.orias.fr)).

**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](http://www.orias.fr)).

**Babyloan** est une plateforme éditée et exploitée par ABC Micro-finance, société par actions simplifiée au capital de 2 598 200 € - RCS Nanterre 502 860 919 - 14, impasse Carnot - 92240 Malakoff.

**Union départementale des associations familiales des Deux-Sèvres** - association loi 1901 - 171, avenue de Nantes - BP 8519 - 79025 Niort .

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

rue des écoles - 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 94 610 349 € - RCS Paris 433 891 850 - 80, boulevard Auguste Blanqui 75013 Paris.

