

## REPORTING EXTRAFINANCIER

Indicateurs RSE 2017  
groupe MAIF

**INFORMATIONS SOCIALES,  
ENVIRONNEMENTALES ET SOCIÉTALES**

## NOTE MÉTHODOLOGIQUE SUR LE REPORTING RSE



**LE RAPPORT DU CONSEIL D'ADMINISTRATION À L'ASSEMBLÉE GÉNÉRALE INTÈGRE DES INFORMATIONS EN MATIÈRE DE RESPONSABILITÉ SOCIÉTALE DE L'ENTREPRISE. EN COMPLÉMENT, LA PARTIE QUI SUIT ILLUSTRE DES INFORMATIONS À CARACTÈRE SOCIAL, ENVIRONNEMENTAL ET SOCIÉTAL DEVANT ÊTRE PUBLIÉES, EN APPLICATION DE LA RÉGLEMENTATION<sup>1</sup>. ELLES CONCERNENT LA MAIF, LES FILIALES ET, S'IL Y A LIEU, LES SOCIÉTÉS QU'ELLE CONTRÔLE<sup>2</sup>. LE GROUPE MAIF, AU SENS DES DISPOSITIONS LÉGALES ET RÉGLEMENTAIRES EN MATIÈRE DE RSE, COMPREND ACTUELLEMENT 17 FILIALES<sup>3</sup>.**

### Collecte des données

Ce reporting extrafinancier des données de 2017, à l'image de celui de 2016, fait l'objet d'une revue de détail opérée par des commissaires aux comptes. Afin de répondre à cet enjeu, la MAIF utilise la plateforme « Reporting21 », plateforme de collecte et de traitement des informations extrafinancières. Les différents contributeurs métiers MAIF et de ses filiales agrègent alors directement leurs données au sein de l'outil. L'activité de chaque indicateur est tracée et mémorisée, des éléments de preuve peuvent être intégrés, ce qui permet l'analyse des informations récoltées en amont de l'audit. Cet outil permet à la MAIF de répondre aux différentes contraintes réglementaires qui lui incombent, mais aussi de piloter des indicateurs de performance, intégrés à sa démarche de responsabilité sociétale.

### Le périmètre RSE

Le périmètre des données RSE publiées dans le présent rapport vise la MAIF et les sociétés ayant un poids économique et social significatif au sein du groupe MAIF, et relevant des domaines assurantiel et bancaire, à savoir :

- Filia-MAIF,
- Parnasse-MAIF,
- MAIF Solutions financières (MSF),
- ALTIMA Assurances,
- ALTIMA Courtage,
- MAIF Connect (anciennement Crédit immobilier direct).

Ces filiales, retenues dans le « périmètre groupe », servent directement l'activité et la stratégie MAIF en proposant des offres et services complémentaires aux sociétaires.

Certaines filiales ont été exclues du périmètre des informations RSE : sociétés Porte Océane, SA et SE Château Dauzac, Delta Parc, Delta Immo, Locamut 1, MAIF Horizon, MAIF Avenir, MAIF Investissement Social et Solidaire, MAIF Confiance et MExcube.

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

### Clé de lecture pour les pages suivantes

Les données sociales sont communes pour MAIF et Filia-MAIF, compte tenu du fait que les deux sociétés constituent une unité économique et sociale. Les données environnementales et sociétales sont communes à la MAIF et à Filia-MAIF. Certaines actions bénéficient éga-

lement à Parnasse-MAIF et MSF, puisque ces sociétés sont hébergées dans les locaux du siège social de la MAIF et qu'il existe une seule et même politique environnementale et sociétale pour l'ensemble du site. Dans le cas où des données sont indisponibles, des justifications sont apportées.



Conformément à l'article R 255-105-1 du Code de commerce, un organisme tiers indépendant vérifie la présence des informations requises et s'assure de la sincérité des données figurant dans le présent document.

1- Loi Grenelle 2 du 12/07/2010, complétée par le décret du 24/04/2012, complété par la loi ESS du 31/07/2014 et l'ordonnance du 02/04/2015, article L 322-26-2-4 du Code de commerce.  
2 - Au 31 décembre 2017, la MAIF ne contrôle aucune société au sens de l'article L 233-3 du Code de commerce.  
3 - Une société est affiliée à la MAIF, au sens de l'article L 233-1 du Code de commerce, lorsque celle-ci détient plus de la moitié du capital de la société affiliée.

# LES FILIALES DE LA MAIF

Filia-  
MAIF

L'assureur de tous ceux  
qui partagent nos valeurs  
et dont la profession  
ne permet pas l'adhésion  
à la MAIF.

**879 074**

adhérents

Parnasse-  
MAIF

La réponse aux besoins  
des sociétaires MAIF  
et Filia-MAIF en matière  
d'assurance vie.

**489 156**

adhérents

MAIF

La structure d'assurance et de courtage  
complémentaire aux offres et services  
du groupe MAIF.

**115 420**

biens assurés

MISS

La structure des investissements  
du groupe MAIF dans les entreprises  
de l'économie sociale et solidaire.

**1,1 M€**

d'investissement direct pour 2017

MAIF  
Avenir

La structure dédiée au financement  
de l'innovation, du digital  
et de l'économie collaborative.

**118 M€**

investis et/ou engagés à fin 2017

MAIF  
Connect

L'outil de courtage permet  
de rechercher gratuitement  
les meilleures solutions  
de financements pour  
les sociétaires MAIF.

**5,82 M€**

de chiffre d'affaires

MAIF  
Solutions  
financières

L'appui au groupe MAIF en matière  
de gestion de patrimoine ainsi  
que dans la relation client  
(376 212 appels traités).

**409 M€**

de collecte d'épargne annuelle

Delta  
Immo

L'investisseur, pour  
le compte du groupe MAIF,  
dans des immeubles  
de bureaux et d'habitation.

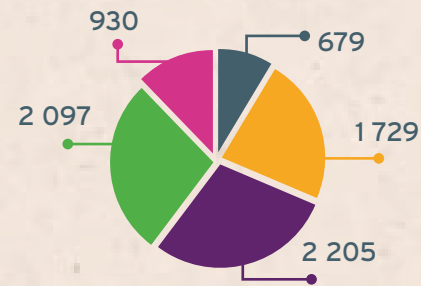
Château  
Dauzac

Le gestionnaire de la propriété  
et de l'administration  
d'un domaine viticole.

```
graph TD; MAIF((MAIF)) --- Filia-MAIF((Filia-MAIF)); MAIF --- Parnasse-MAIF((Parnasse-MAIF)); MAIF --- ALTIMA((ALTIMA)); MAIF --- MISS((MISS)); MAIF --- MAIF_Avenir((MAIF Avenir)); MAIF --- MAIF_Connect((MAIF Connect)); MAIF --- MAIF_Solutions_financieres((MAIF Solutions financières)); MAIF --- Delta_Immo((Delta Immo)); MAIF --- Chateau_Dauzac((Château Dauzac));
```

# MAIF ET FILIA-MAIF

## Emploi Répartition de l'effectif par tranche d'âge



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

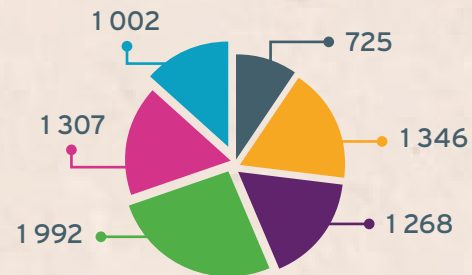


Total hommes : **2 227**



Total femmes : **5 413**

## Répartition de l'effectif par ancienneté



- Inférieure à 1 an
- Entre 1 et 5 ans
- Entre 6 et 10 ans
- Entre 11 et 20 ans
- Entre 21 et 30 ans
- Supérieure à 30 ans

## Organisation du temps de travail

Durée de travail annuelle en heures temps plein conventionnel :

- durée annuelle : **1 540 h**/durée annuelle légale : **1 607 h**,
- organisation particulière pour les métiers des services généraux et certaines activités (téléphoniques, face à face).

Durée de travail annuelle pour les cadres autonomes à temps plein :

- forfait jours : **199 jours/an**/durée annuelle légale : **218 j.**

**4 527**  
salariés bénéficient  
d'un système d'horaires  
individualisés

## Formation Politiques mises en œuvre en matière de formation

La politique de formation 2017 est au service du Plan stratégique, en déclinaison des orientations triennales de formation.

Elle a pour ambition de donner aux acteurs MAIF les moyens :

- d'être à l'avant-garde en étant accompagnés dans les transformations de l'entreprise, dans le déploiement de nouvelles offres et de nouvelles modalités de travail, et en renforçant leurs compétences managériales et métiers ;
- d'innover et d'être agiles en les acculturant à l'usage des réseaux sociaux, en les formant au numérique et au digital, en les accompagnant vers de nouveaux modes de travail collaboratifs et des démarches agiles.

Nombre d'heures  
de formation  
**193 724**

Salariés  
formés  
**5 925**

## Répartition géographique

Total siège social : **2 332**

Total hors siège  
(dont service Étranger Niort) : **5 308**

## État des effectifs (MAIF et Filia-MAIF) total : 7 640

Total CDI  
(dont suspension, cessation anticipée d'activité et pension d'invalidité)  
**6 805**

Total CDD  
**307**

Total alternants  
**528**

## Mouvements des effectifs

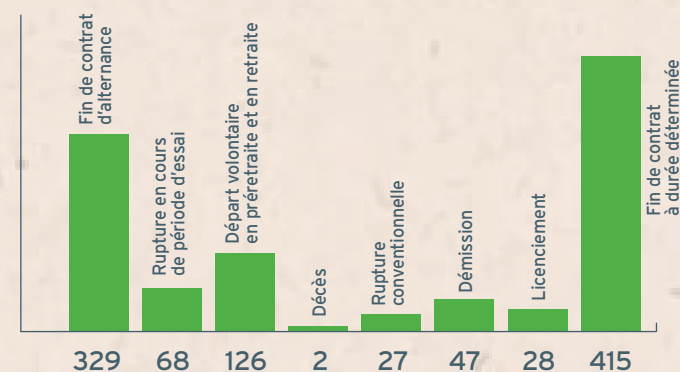
Entrées/total : 1 216

CDI  
**442**

CDD  
**387**

Alternants  
**387**

Départs/total tous types de contrats et motifs confondus : 1 042  
Taux d'absentéisme : 5,57 % (méthode de calcul Alma Consulting)



## Politique de rémunération

Les rémunérations et leur évolution

Progression générale des salaires (toutes causes confondues : ancienneté, négociation annuelle obligatoire, promotions)

**2,30 %**

Rémunération annuelle minimale  
(prime de vacances incluse)

**26 334 € bruts**

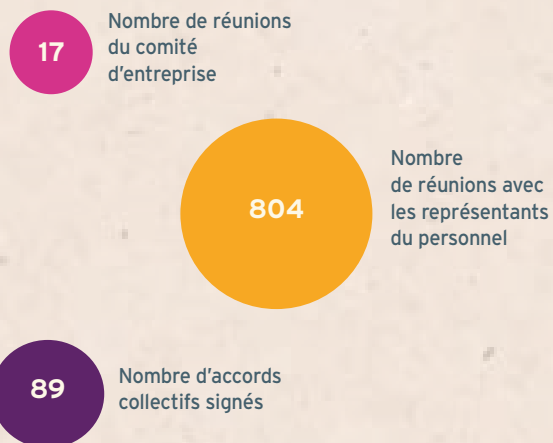
soit une rémunération mensuelle  
minimale de **1 690 € nets**

Rémunération des dirigeants effectifs pour 2017

	Président	Directeur général
Brut	<b>388 415 €</b>	<b>574 074 €</b>
dont variable brut au titre de l'exercice 2017	<b>0 €</b>	<b>105 350 €</b>
Net dont variable	<b>307 592 €</b>	<b>457 350 €</b>

## MAIF ET FILIA-MAIF

### Relations sociales Organisation du dialogue social



### Bilan des accords collectifs signés :

89 accords collectifs et avenants sont en vigueur dans l'entreprise au 31 décembre 2017 en fonction des blocs de négociation prévus par la loi (hors accords de branche). Ils concernent la rémunération, la répartition de la valeur ajoutée et la protection sociale complémentaire, l'égalité professionnelle hommes-femmes, la qualité de vie au travail et le temps de travail, la gestion prévisionnelle des emplois, des parcours professionnels et la mixité des métiers.

8 accords collectifs et avenants ont été signés dans l'année, dont l'accord relatif au projet OSER, coconstruit avec l'ensemble des salariés et qui redéfinit l'organisation du travail à la MAIF autour de 10 principes clés. (cf. pages 50-51).

### Discrimination

#### Politique de lutte contre les discriminations

La politique Diversité de la MAIF pour lutter contre les discriminations est formalisée, notamment par les engagements pris à travers ses accords d'entreprise. Les plans d'actions formulés qui découlent de ces accords concernent notamment :

- les seniors et les jeunes,
- le handicap,
- la charte de parentalité.

Diverses actions de communication et de sensibilisation sont mises en place sur le sujet, à l'image de la formation « Manager la diversité » ou encore « Manager une personne en situation de handicap » déployées auprès des managers, du réseau Alter Natives visant à améliorer et promouvoir la représentativité des femmes cadres dans l'entreprise... Au cours du dernier trimestre 2017, une nouvelle formation « Manager une personne en situation de handicap » a été déployée à titre de pilote.

### Égalité hommes/femmes

En 2012, la MAIF a signé son premier accord relatif à l'égalité professionnelle entre les femmes et les hommes dans l'entreprise, pour la période 2012-2014.

Trois domaines d'action ont été retenus :

- le recrutement,
- la promotion professionnelle,
- l'articulation entre l'activité professionnelle et l'exercice de la responsabilité familiale.

En 2014, la MAIF a signé un 2<sup>e</sup> accord pour la période 2015-2017, qui s'inscrit dans la continuité du précédent accord triennal en élargissant les actions déjà engagées d'un 4<sup>e</sup> domaine d'action sur la rémunération, et d'un accompagnement des victimes de violences conjugales et familiales.

Le 2<sup>e</sup> accord triennal arrivant à son terme, la MAIF a signé, en décembre 2017, un nouvel accord pour la période 2018-2020.

### Santé et sécurité

La qualité de vie au travail au sein de la MAIF est considérée comme un levier d'épanouissement et de performance.

#### Quelques chiffres et actions :

- Une équipe est dédiée aux questions de qualité de vie et de santé au travail. L'équipe en charge du pilotage opérationnel et de la mise en œuvre de la démarche comprend, en 2017, six acteurs. Elle est également soutenue par l'action du référent « qualité, hygiène, sécurité, et environnement » et celle de son assistante.
- 53 accidents du travail (la fréquence, la gravité et le nombre de maladies professionnelles ne sont pas significatifs en 2017).
- 630 786 € investis dans l'amélioration des conditions de travail.
- 4 762 acteurs formés à la sécurité dans l'année.
- 114 réunions des CHSCT.

#### Bilan des accords signés avec les organisations syndicales ou les représentants du personnel en matière de santé et de sécurité :

34 accords ou avenants portant sur la santé et la sécurité au travail sont en vigueur au 31 décembre 2017.

4 accords ont été signés en 2017, dont le nouvel accord triennal sur la « Qualité de vie au travail ».

#### Mesures prises pour favoriser l'emploi des personnes en situation de handicap

Dans la continuité de ses 2 premiers accords d'entreprise en faveur de l'emploi et du maintien dans l'emploi des personnes en situation de handicap, l'entreprise renforce les actions déjà initiées dans son 3<sup>e</sup> accord signé en février 2016, pour la période 2016-2018.

5 axes fondamentaux sont travaillés :

- l'embauche de personnes en situation de handicap,
- l'accueil, l'insertion et la formation,
- le maintien dans l'emploi,
- la sensibilisation et la formation,
- le recours au secteur adapté et protégé.

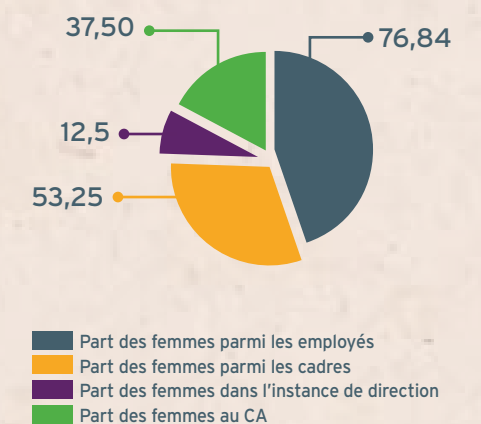
D'autre part, une structure dédiée, « Mission Handicap MAIF », a été créée en 2004.

#### Salariés en situation de handicap

445

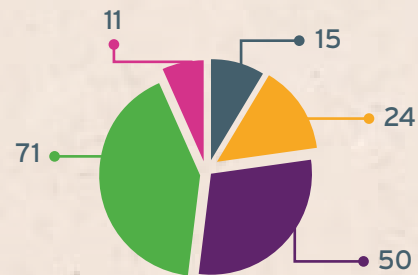
basé sur la déclaration Agefiph (Association de gestion du fonds pour l'insertion des personnes handicapées)

#### Répartition des femmes (en %)



# PARNASSE-MAIF

## Emploi Répartition de l'effectif par tranche d'âge



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

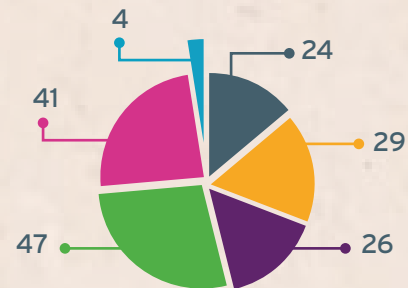


Total hommes : **67**



Total femmes : **104**

## Répartition de l'effectif par ancienneté



- Inférieure à 1 an
- Entre 1 et 5 ans
- Entre 6 et 10 ans
- Entre 11 et 20 ans
- Entre 21 et 30 ans
- Supérieure à 30 ans

## Organisation du temps de travail

Durée de travail annuelle en heures temps plein conventionnel :

- durée annuelle : **1 540 h**
- durée annuelle légale : **1 607 h**

Durée de travail annuelle pour les cadres autonomes à temps plein (forfait jours) :

- forfait jours : **199 jours/an**/durée annuelle légale : **218 j.**

Salariés bénéficiant d'un système d'horaires individualisés : **164**

## Répartition géographique

Total siège social :

**100 %**

des effectifs

## État des effectifs/total : 171

Total CDI  
(dont suspension, cessation anticipée d'activité et pension d'invalidité)

**155**

Total CDD

**5**

Total alternants

**11**

## Formation Politiques mises en œuvre en matière de formation

La politique d'investissement formation de Parnasse-MAIF s'articule autour de 4 axes majeurs :

- innover pour une qualité de service compétitive,
- rendre le modèle de développement plus robuste,
- adapter le fonctionnement interne à une croissance soutenue,
- mettre en place des actions d'adaptation, des compétences individuelles et collectives aux postes, aux emplois et à la culture de l'entreprise.

Nombre d'heures de formation

**2 500**

Salariés formés

**160**

## Mouvements des effectifs

Entrées/total : 28

CDI

**13**

CDD

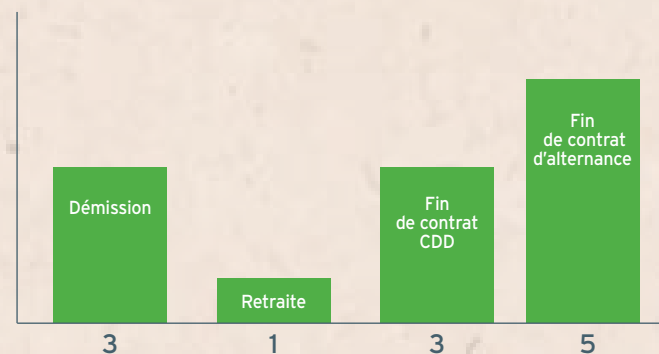
**8**

Alternants

**7**

Départs/total tous types de contrats et motifs confondus : 12

Taux d'absentéisme : 3,6 % (méthode de calcul Alma Consulting)



## Politique de rémunération Les rémunérations et leur évolution

Progression générale des salaires (toutes causes confondues : ancienneté, négociation annuelle obligatoire, promotions)

**2,17 %**

Rémunération annuelle minimale (prime de vacances incluse)

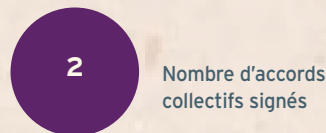
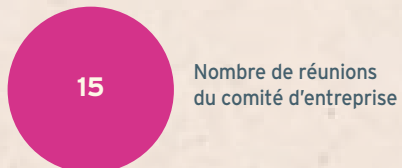
**26 635 € bruts**

Rémunération mensuelle minimale (prime de vacances incluse)

**1 600 € nets**

## PARNASSE-MAIF

### Relations sociales Organisation du dialogue social



#### Bilan des accords collectifs signés

41 accords collectifs sont en vigueur au 31 décembre 2017 à Parnasse-MAIF. Ils concernent le temps de travail et les congés, la rémunération, la mutuelle complémentaire-prévoyance, l'épargne salariale, les représentations du personnel et la lutte contre les discriminations.

2 accords ont été signés dans l'année. Ils concernent le Perco du groupe MAIF et la solidarité MAIF.

### Discrimination

#### Politique de lutte contre les discriminations

La politique de lutte contre les discriminations de Parnasse-MAIF s'articule autour de trois accords :

- l'accord relatif au contrat de génération,
- l'accord en faveur de l'emploi des personnes en situation de handicap,
- l'accord sur l'égalité professionnelle entre les femmes et les hommes.

#### Égalité hommes/femmes

Un accord d'entreprise sur l'égalité professionnelle entre les femmes et les hommes a été signé le 31 décembre 2015 et pour les années 2016 et 2017.

Les objectifs et actions portent sur quatre domaines au lieu de trois requis :

- les conditions d'accès à l'emploi,
- la formation professionnelle,
- la promotion professionnelle,
- la rémunération effective.

#### Mesures prises en faveur de l'emploi et de l'insertion des personnes en situation de handicap

Un accord en faveur de l'emploi des personnes en situation de handicap a été signé par Parnasse-MAIF le 27 janvier 2015 (et pour les années 2015, 2016 et 2017).

Les engagements pris à l'égard des salariés en situation de handicap sont :

- l'amélioration des conditions de travail et d'emploi, d'accès à l'emploi, à la formation et à la promotion,
- la favorisation de l'accueil et l'insertion des personnes en situation de handicap,
- la contribution au maintien du salarié dans l'emploi et l'entreprise par la création de plusieurs dispositions.

D'autres dispositions sont aussi prises concernant les salariés ayant un conjoint et/ou un enfant en situation de handicap :

- étude de la meilleure organisation du travail permettant au salarié d'accompagner le membre de sa famille,
- possibilité de bénéficier de jours d'absence rémunérés pour des démarches concernant le conjoint et/ou l'enfant et pour la rentrée scolaire de l'enfant, quel que soit son âge.

Enfin, l'accord prévoit la mise en place :

- d'actions de formation et de sensibilisation au handicap,
- d'un accompagnement à la reconnaissance du handicap,
- du mécénat de compétences, en mettant à disposition d'associations œuvrant en faveur du handicap les salariés volontaires, une journée par an.

### Santé et sécurité

#### Quelques chiffres et actions :

- 2 accidents du travail,
- 32 400 € investis dans l'amélioration des conditions de travail,
- 7 réunions du CHSCT,
- 20 acteurs formés à la sécurité dans l'année.

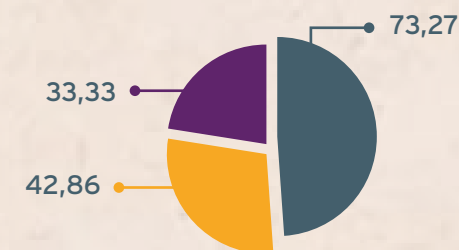
Des sauveteurs secouristes du travail et des correspondants sécurité ont été formés et bénéficient d'un recyclage régulier.

Le matériel de sécurité nécessaire est installé et vérifié.

#### Bilan des accords collectifs signés

2 accords collectifs relatifs à la santé et à la sécurité sont en vigueur au sein de Parnasse-MAIF. Un est relatif à la mise en place d'une garantie surcomplémentaire de remboursement des frais médicaux, et l'autre, à l'amélioration de la protection sociale des salariés.

#### Répartition des femmes (en %)



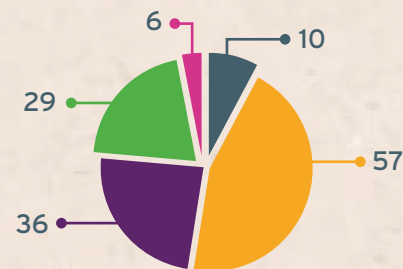
- Part des femmes parmi les employés
- Part des femmes parmi les cadres
- Part des femmes dans l'instance de direction

Salariés en situation de handicap

9

# MAIF SOLUTIONS FINANCIÈRES

## Emploi Répartition de l'effectif par tranche d'âge



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

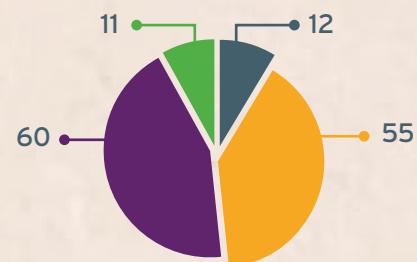


Total hommes : **69**



Total femmes : **69**

## Répartition de l'effectif par ancienneté



Inférieure à 1 an  
Entre 1 et 5 ans  
Entre 6 et 10 ans  
Entre 11 et 20 ans

## Organisation du temps de travail

Durée de travail annuelle en heures temps plein conventionnel :

● durée annuelle : **1 589 h**/durée annuelle légale : **1 607 h**,

● organisation particulière pour certaines activités téléphoniques.

Durée de travail annuelle pour les cadres autonomes (forfait jours) à temps plein :

● forfait jours : **215 jours/an**/durée annuelle légale : **218 j**.

## Formation Politiques mises en œuvre en matière de formation

La politique de formation est déterminée chaque année et répond au développement de MSF. Pour 2017, la politique de formation s'est concentrée essentiellement sur :

- la poursuite de la mise en œuvre des formations initiales à l'IARD, ainsi que les régulières mises à jour dispensées en interne,
- la mise à niveau des connaissances des CIF (Conseillers en investissement financier), tant sur les procédures de conseil que dans les domaines juridiques et fiscaux,
- la mise en œuvre des formations sur les produits et les prestations proposées aux sociétaires,
- le renforcement des capacités d'animation managériale des encadrants,
- l'encouragement de l'accessibilité à la formation professionnelle continue (CPF\*, VAE, bilan de compétences),
- l'adaptation des compétences des collaborateurs aux évolutions informatiques et réglementaires (comptables, fiscales, sociales).

\* Compte personnel de formation.

## Répartition géographique

Total siège social : **36**

Total hors siège : **102**

## État des effectifs/total : 138

Total CDI  
(dont suspension, cessation anticipée d'activité et pension d'invalidité)  
**130**

Total CDD : **6**

Total alternants : **2**

## Mouvements des effectifs

Entrées/total : 16

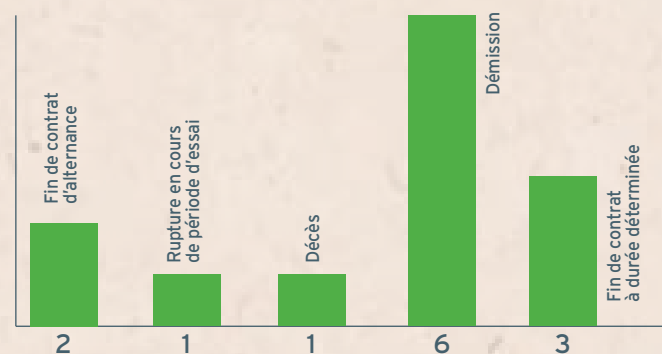
CDI : **6**

CDD : **8**

Alternants : **2**

## Départs/total tous types de contrats et motifs confondus : 13

Taux d'absentéisme : 2,8 % (méthode de calcul Alma Consulting)



Nombre d'heures de formation  
**11 596**

Salariés formés  
**126**



## MAIF SOLUTIONS FINANCIÈRES

### Politique de rémunération

Les rémunérations et leur évolution

**Progression générale des salaires** (toutes causes confondues : ancienneté, négociation annuelle obligatoire, promotions)

**2,49 %**

**Rémunération annuelle minimale**  
(prime de vacances incluse)

**19 250,87 € bruts**

soit une rémunération mensuelle minimale de **1 175,72 € nets**

### Discrimination

Politique de lutte contre les discriminations

Les moyens de lutte contre les discriminations au sein de MSF sont renseignés au sein des accords relatifs à l'égalité hommes/femmes, ainsi que sur l'insertion et le maintien dans l'emploi des travailleurs handicapés.

Mesures prises pour favoriser l'emploi des personnes en situation de handicap

MSF a mis en place un accord en faveur de l'insertion professionnelle et le maintien dans l'emploi des travailleurs handicapés en 2014, avec un avenant en 2016.

Des actions de sensibilisation sur le handicap au travail ont été diffusées en e-learning via 5 vidéos en septembre 2017.

Cinq thèmes ont été abordés :

- halte aux idées reçues,
- ce qui définit le handicap au travail,
- un nouveau regard sur le handicap,
- une grande diversité de situations,
- l'intégration d'un collaborateur handicapé.

Ces vidéos sont disponibles pendant 6 mois sur l'intranet de l'entreprise.

Une aide financière est versée aux salariés reconnus travailleurs handicapés au sein de MSF pour les aider à concilier leur vie professionnelle et les contraintes liées à leur handicap.

MSF propose un accompagnement par la RH aux salariés souhaitant s'informer ou réaliser des démarches de reconnaissance du handicap et cela sur leur temps de travail.

Égalité hommes/femmes

Un accord portant sur l'égalité hommes/femmes a été signé au sein de MSF en septembre 2016. Des objectifs et des actions sont mis en œuvre dans trois grands domaines :

- la formation,
- la promotion,
- la rémunération effective.

Aucune action particulière n'a été menée en 2017.

### Relations sociales Organisation du dialogue social



Bilan des accords collectifs signés

Les 11 accords portent sur différentes thématiques, dont le droit à la déconnexion et le télétravail, par exemple.

Tous ces accords ou avenants ont été signés dans l'année 2017.

### Santé et sécurité

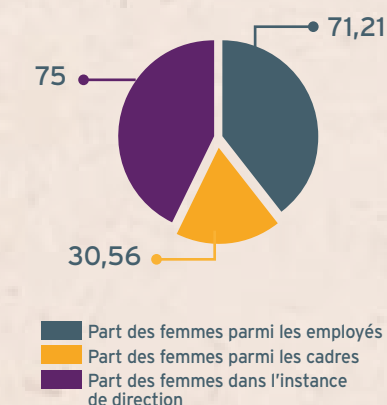
Une formation de prévention aux risques routiers est planifiée pour les salariés itinérants de MSF se servant d'un véhicule pour l'exécution de leur contrat de travail.

Diverses actions sont mises en place afin de limiter les troubles musculo-squelettiques, favoriser la pratique du sport et accompagner les salariés dans le besoin.

Quelques chiffres et actions :

- 6 207,40 € investis dans l'amélioration des conditions de travail,
- 20 acteurs formés à la sécurité dans l'année,
- 4 réunions du CHSCT.

Répartition des femmes (en %)

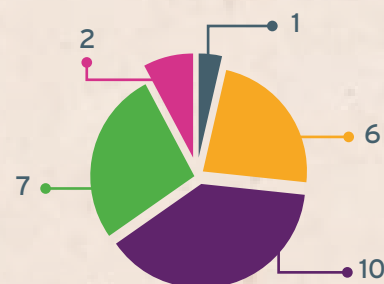


Salariés en situation de handicap

**2**

# ALTIMA ASSURANCES

## Emploi Répartition de l'effectif par tranche d'âge



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

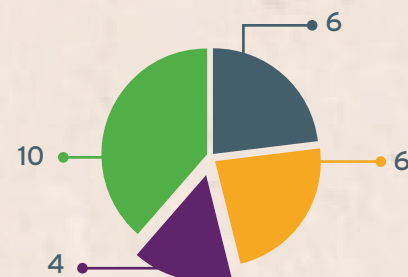


Total hommes : **17**



Total femmes : **9**

## Répartition de l'effectif par ancienneté



- Inférieure à 1 an
- Entre 1 et 5 ans
- Entre 6 et 10 ans
- Entre 11 et 20 ans

## Organisation du temps de travail

L'organisation du temps de travail d'ALTIMA Assurances est définie dans l'accord sur la durée et l'aménagement du temps de travail et ses avenants de 2016.

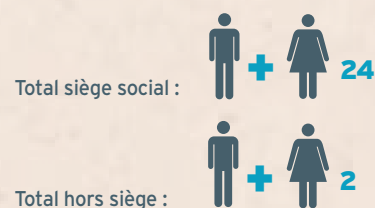
Durée de travail annuelle temps plein conventionnel :

- durée annuelle : **1 588 h**/durée annuelle légale : **1 607 h**,

Durée de travail annuelle pour les cadres autonomes à temps plein :

- forfait jours : **211 jours/an**/durée annuelle légale : **218 j.**

## Répartition géographique



## État des effectifs/total : 26

Total CDI (dont suspension, cessation anticipée d'activité et pension d'invalidité)

**21**

Total CDD

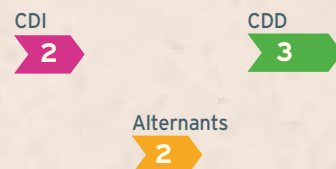
**3**

Total alternants

**2**

## Mouvements des effectifs

Entrées/total : 7



Départs/total tous types de contrats et motifs confondus : 2  
Taux d'absentéisme : 0,37 % (méthode de calcul Alma Consulting)

- Départ en retraite et préretraite : **1**
- Licenciement : **1**

## Formation Politiques mises en œuvre en matière de formation

La politique de formation d'ALTIMA Assurances a pour objectifs principaux :

- une mise en adéquation des compétences aux nouveaux outils,
- une adaptation du fonctionnement interne à la croissance de l'entreprise,
- une adaptation des compétences aux postes, aux évolutions réglementaires et à la culture du groupe.

Nombre d'heures de formation

**356**

Salariés formés

**15**

**23 309,82 €**

investis dans la formation continue

## Politique de rémunération

Les rémunérations et leur évolution

La politique de rémunération d'ALTIMA Assurances vise à attirer, motiver et fidéliser les salariés. Elle s'efforce de concilier les enjeux de compétitivité de l'entreprise et les besoins de reconnaissance des salariés, en intégrant les contraintes légales, réglementaires et conventionnelles.

Évolution de la masse salariale

**0,60 %**

Rémunération annuelle minimale (prime de vacances incluse)

**31 347 € bruts**

soit une rémunération mensuelle minimale de **1 903,44 € nets**

## ALTIMA ASSURANCES

### Relations sociales Organisation du dialogue social

**5** Nombre d'accords collectifs signés

#### Bilan des accords collectifs signés

Les 5 accords concernent :

- la durée et l'aménagement du temps de travail,
- l'égalité professionnelle,
- la participation groupe,
- le PEE groupe,
- le Perco groupe,

Aucun nouvel accord n'a été signé en 2017.

### Santé et sécurité

Les aspects santé et sécurité au travail sont gérés avec la délégation unique du personnel. Des équipiers de première intervention et des sauveteurs secouristes sont formés et suivis. Le document d'évaluation des risques est revu chaque année.

#### Quelques chiffres et actions :

- 1 acteur formé à la sécurité dans l'année,
- 2 réunions du CHSCT.

### Discrimination

#### Égalité hommes/femmes

Un accord en faveur de l'égalité entre les femmes et les hommes a été signé en 2015. Il s'adresse :

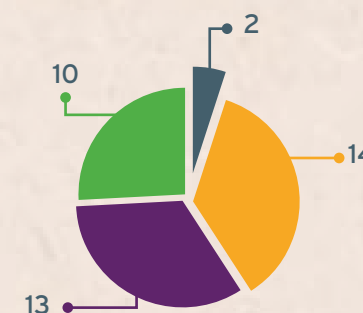
- à la recherche de la mixité professionnelle dans les recrutements,
- à l'accès à la formation avec une planification adaptée aux situations familiales et aux parcours professionnels avec une remise à niveau en cas d'absence longue,
- aux conditions de travail,
- à la rémunération.

#### Répartition des femmes (en %)

- Part des femmes parmi les employés : **62,50 %**,
- Part des femmes parmi les cadres : **22,22 %**.

## ALTIMA COURTAGE

### Emploi Répartition de l'effectif par tranche d'âge



Moins de 25 ans  
De 25 à 35 ans  
De 36 à 45 ans  
De 46 à 55 ans

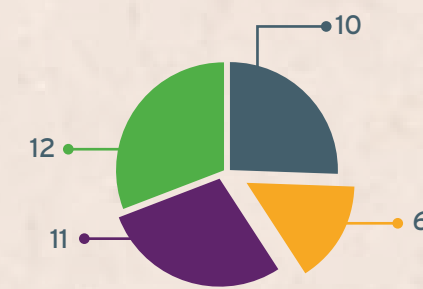


Total hommes : **5**



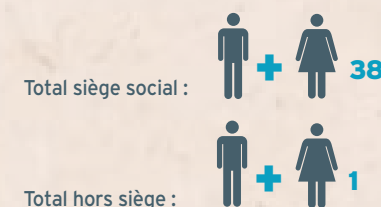
Total femmes : **34**

### Répartition de l'effectif par ancienneté



Inférieure à 1 an  
Entre 1 et 5 ans  
Entre 6 et 10 ans  
Entre 11 et 20 ans

### Répartition géographique



### État des effectifs/total : 39

Total CDI (dont suspension, cessation anticipée d'activité et pension d'invalidité) : **30**

Total CDD : **7**

Total alternants : **2**

### Mouvements des effectifs

Entrées/total : 11

CDI : **4**

CDD : **7**

Départs/total tous types de contrats et motifs confondus : 2

- Démission : **1**
- Fin de contrat à durée déterminée : **1**

Taux d'absentéisme : 3,97 % (méthode de calcul Alma Consulting)

## ALTIMA COURTAGE

### Organisation du temps de travail

L'organisation du temps de travail d'ALTIMA Courtage est définie dans l'accord sur la durée et l'aménagement du temps de travail et ses avenants de 2016.

Durée de travail annuelle temps plein conventionnel :

- durée annuelle : **1 588 h**/durée annuelle légale : **1 607 h**,

Durée de travail annuelle pour les cadres autonomes à temps plein

- forfait jours : **211 jours/an**/durée annuelle légale : **218 j**.

### Formation Politiques mises en œuvre en matière de formation

La politique de formation d'ALTIMA Courtage a pour objectifs principaux :

- une mise en adéquation des compétences aux nouveaux outils,
- une adaptation du fonctionnement interne à la croissance de l'entreprise,
- une adaptation des compétences aux postes, aux évolutions réglementaires et à la culture du groupe.

Nombre d'heures de formation

**259**

Salariés formés

**12**

**8 078,50 €**  
investis dans  
la formation continue

### Politique de rémunération

Les rémunérations et leur évolution

La politique de rémunération d'ALTIMA Courtage vise à attirer, motiver et fidéliser les salariés. Elle s'efforce de concilier les enjeux de compétitivité de l'entreprise et les besoins de reconnaissance des salariés, en intégrant les contraintes légales, réglementaires et conventionnelles.

Évolution de la masse salariale

**2,90 %**

Rémunération annuelle minimale  
(prime de vacances incluse)

**22 314,96 € bruts**

soit une rémunération mensuelle minimale de

**1 342,73 € nets**

### Relations sociales Organisation du dialogue social

**5**

Nombre d'accords collectifs signés

Bilan des accords collectifs signés

Les 5 accords concernent :

- la durée et l'aménagement du temps de travail,
- l'égalité professionnelle,
- la participation groupe,
- le PEE groupe,
- le Perco groupe,

L'accord signé dans l'année concerne les rémunérations.

### Discrimination

Égalité hommes/femmes

Un accord en faveur de l'égalité entre les femmes et les hommes a été signé en 2015. Il s'adresse :

- à la recherche de la mixité professionnelle dans les recrutements,
- à l'accès à la formation avec une planification adaptée aux situations familiales et aux parcours professionnels avec une remise à niveau en cas d'absence longue,
- aux conditions de travail,
- à la rémunération.

Répartition des femmes (en %)

- Part des femmes parmi les employés : **85,71 %**,
- Part des femmes parmi les cadres : **100 %**.

### Santé et sécurité

Les aspects santé et sécurité au travail sont gérés avec la délégation unique du personnel. Des équipiers de première intervention et des sauveteurs secouristes sont formés et suivis.

Le document d'évaluation des risques est revu chaque année.

Quelques chiffres et actions :

- **3** acteurs formés à la sécurité dans l'année,
- **2** réunions du CHSCT.

Mesures prises pour favoriser l'emploi des personnes en situation de handicap

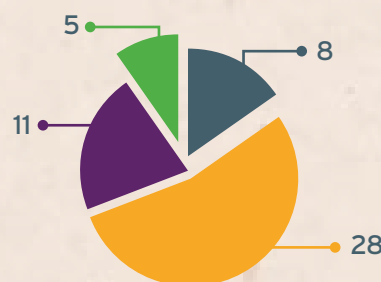
L'accès du personnel et le poste de travail des salariés en situation de handicap ont été aménagés.

Salariés en situation de handicap

**2**

# MAIF CONNECT

## Emploi Répartition de l'effectif par tranche d'âge



Moins de 25 ans  
De 25 à 35 ans  
De 36 à 45 ans  
De 46 à 55 ans

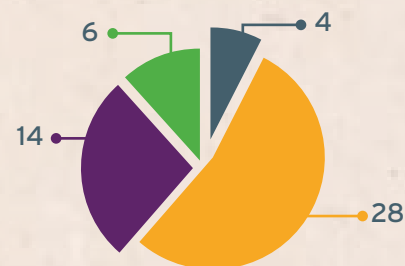


Total hommes : **16**



Total femmes : **36**

## Répartition de l'effectif par ancienneté



Inférieure à 1 an  
Entre 1 et 5 ans  
Entre 6 et 10 ans  
Entre 11 et 20 ans

## Organisation du temps de travail

Durée de travail annuelle en heures temps plein conventionnel : **1 582 h.**  
Durée annuelle légale : **1 607 h.**

Durée de travail annuelle pour les cadres autonomes (forfait jours) à temps plein : **214 jours/an**/Durée annuelle légale : **218 j.**

## Formation Politiques mises en œuvre en matière de formation

La politique de formation est déterminée au cas par cas avec chaque salarié lors de son entretien annuel avec son responsable en début d'année.

Nombre d'heures de formation

**3 555**

Salariés formés  
**39**

**39 845 €**  
investis dans la formation continue

## Répartition géographique

Total siège social :

**100 %**  
des effectifs à Niort

## État des effectifs/total : 52

Total CDI (dont suspension, cessation anticipée d'activité et pension d'invalidité)

**45**

Total CDD

**7**

## Mouvements des effectifs

Entrées/total : 18

CDI

**14**

CDD

**4**

Alternant : 0

Départs/total tous types de contrats et motifs confondus : 10  
Taux d'absentéisme : 6,19 % (méthode de calcul Alma Consulting)

- Fin de contrat d'alternance : **1**
- Rupture en cours de période d'essai : **1**
- Rupture conventionnelle : **1**
- Fin de contrat à durée déterminée : **7**

## Politique de rémunération

Les rémunérations et leur évolution

Rémunération annuelle minimale

**18 000 € bruts**

soit une rémunération mensuelle minimale de **1 248 € nets**

Évolution de la masse salariale

**10 %**

## Santé et sécurité Conditions de santé et de sécurité au travail

Le personnel est suivi et écouté lors de besoins spécifiques d'aménagement du poste de travail. La médecine du travail vérifie les locaux, les postes de travail et les conditions de travail des employés. L'affichage obligatoire concernant les plans d'évacuation a été remis à jour.

## Discrimination Politique de lutte contre les discriminations

Aucun accord ni mesure ne sont réellement mis en place du fait de la taille de l'entreprise. Cependant, des actions de sensibilisation à destination des salariés existent.

Répartition des femmes (en %)

- Part des femmes parmi les employés : **71,43 %**,
- Part des femmes parmi les cadres : **75 %**.

Salariés en situation de handicap

**2**

## MAIF, FILIA-MAIF, PARNASSE-MAIF, MAIF SOLUTIONS FINANCIÈRES

### Gouvernance environnementale

#### Organisation interne sur l'environnement

À la MAIF, la RSE est coordonnée par une équipe dédiée, rattachée au Secrétariat général. Elle est composée, en 2017, de 8,5 ETP avec un budget de 580 000 €. Elle pilote une politique environnementale définie et validée par la Direction générale, assortie de plans d'actions à 3 ans (2013-2015 puis 2016-2018). Son comité de pilotage est composé de différents représentants métiers et présidé par un administrateur délégué à la Direction générale. Le comité de suivi environnemental ainsi que la politique environnementale visent à suivre et minimiser les impacts environnementaux de nos activités. Les actions

prises en œuvre concernent toutes les activités de l'entreprise (énergie, informatique, mobilité, déchets, achats, investissements, gestion des sinistres...). Pour démultiplier son action dans les différentes régions, le service RSE s'appuie sur un réseau de relais en interne, salariés et militants. L'équipe RSE communique auprès de l'ensemble des salariés et militants sur les enjeux du développement durable, notamment grâce à l'intranet d'entreprise ou encore à la plateforme de défis Defimaniacs créée en 2016. À ce jour, Defimaniacs compte plus de 1 400 inscrits.

#### Formation à l'environnement

Une sensibilisation à la RSE est incluse dans les parcours de formation des nouveaux salariés depuis 2013, et l'intégration de la RSE dans les offres MAIF est également intégrée dans les formations métier.

#### 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 la Fondation MAIF, reconnue d'utilité publique et qui promeut des projets de recherches sur la prévention des risques. Fin 2017, 25 projets de recherche liés aux risques naturels ont été achevés.

#### Biodiversité interne

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

- une gestion « O phyto »,
- des plantes spécifiques sont installées,
- du matériel adapté est utilisé,
- les méthodes évoluent.

#### Certifications environnementales

En 2016, la MAIF s'est lancée dans une démarche de certification ISO 50001 dont l'atterrissage est prévu au premier semestre 2017 (performance énergétique des bâtiments). Le référentiel HQE a également été mobilisé pour la certification de ses travaux d'aménagement pour son site parisien Maif social club le Lieu. Elle a également utilisé le référentiel ISO 26000 pour son évaluation extrafinancière réalisée par l'Afnor en 2016. Aucune certification particulière n'a été engagée en 2017.



#### Risque environnement et climatique/Offre

La RSE est intégrée dans des offres de services de différents métiers : la gestion des sinistres, les offres habitation MAIF, les produits d'épargne, le domaine du collaboratif.

La MAIF a aussi lancé, en phase de test en 2016, ShareEntraide : une plateforme permettant à tous les citoyens de s'entraider en cas de catastrophe naturelle. Ce dispositif est toujours déployé en 2017 (cf. page 29).

#### Gaspillage alimentaire : formation et sensibilisation

La formule actuelle du restaurant d'entreprise, ouverte le 1<sup>er</sup> août 2016 sur le siège de l'entreprise, permet à toute personne d'être sensibilisée sur la quantité de déchets qu'il produit. Un tri est mis en place sur chaque plateau. En complément, des actions de sensibilisation sont ponctuellement mises en place à l'image, par exemple, de « L'opération Gargantua » qui a regroupé la compagnie de théâtre Les brasseurs d'idées et l'association Curioz dans une action de sensibilisation en direct ; ou encore de l'opération avec notre partenaire Too Good To Go qui a permis aux collègues le désirant de repartir avec les restes de repas du restaurant.

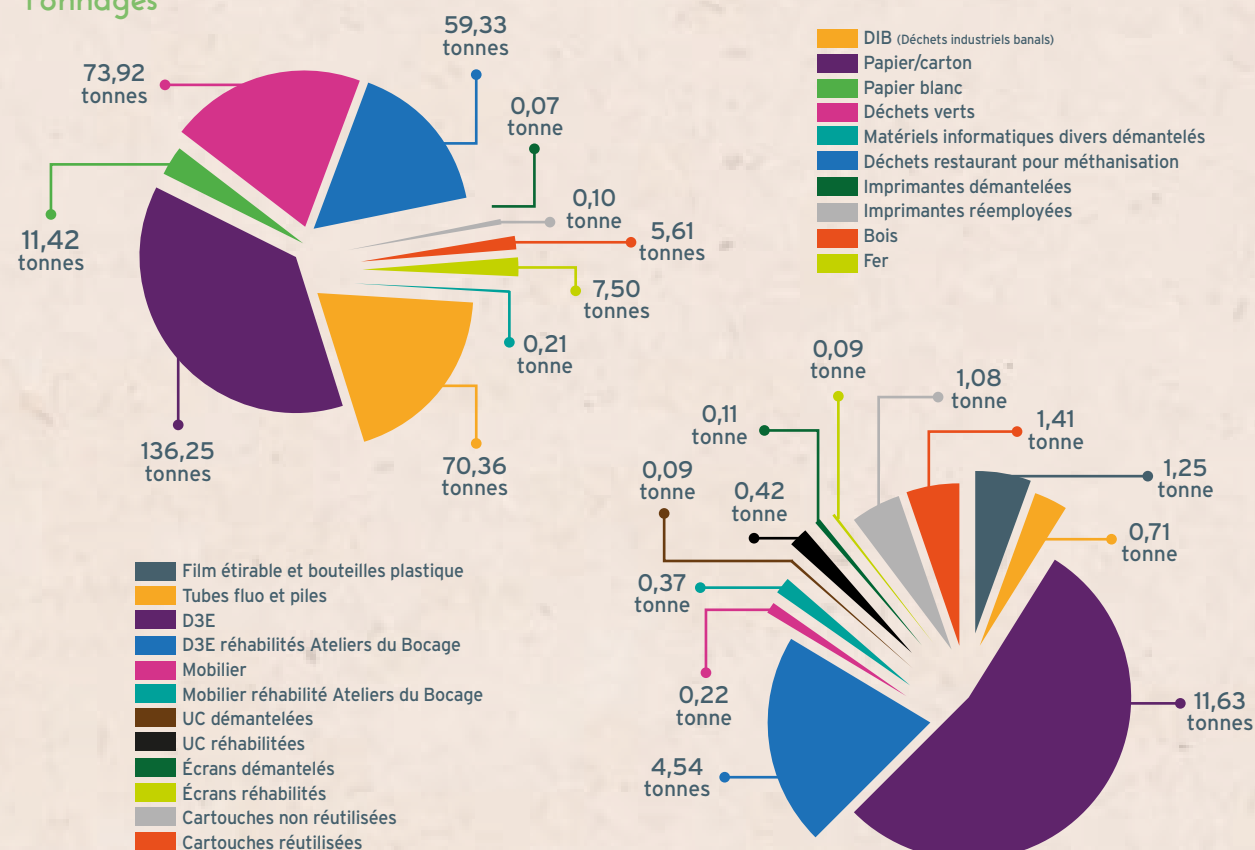
### Déchets

#### Bonnes pratiques

Pour limiter la production de déchets du groupe, diverses actions de sensibilisation sont menées. La MAIF implique l'ensemble des acteurs internes dans cette démarche, à l'image de l'action « Trésors dans nos placards », menée sur le siège pendant toute l'année 2017. Au sein de l'entreprise, de nombreux types de déchets sont collectés, triés et recyclés avec la sollicitation de divers presta-

taires. D'autres contrats spécifiques existent pour le traitement de déchets particuliers (les cartouches d'encre, les ampoules, les bouchons de bouteilles, les stylos, les supports publicitaires, etc). L'attention est portée sur l'ensemble des déchets générés par la MAIF et particulièrement sur le gaspillage alimentaire et la gestion des déchets du restaurant du siège.

#### Tonnages



**Total des déchets produits : 386,76 tonnes**  
**Total des déchets valorisés : 301,94 tonnes**  
**Soit 78 % des déchets MAIF sont valorisés\***

Les imprimantes, écrans et UC font partie des D3E : Déchets d'Équipements Électriques et Électroniques.

\* Si le déchet est recyclé, réemployé, réutilisé ou bien régénéré, alors il est valorisé.

Les données de novembre et de décembre de l'entreprise Rouvrou n'étant pas disponibles à la rédaction de ce rapport, la quantité de déchets liée à ce prestataire peut varier, par extrapolation, de 17 %.

## MAIF, FILIA-MAIF, PARNASSE-MAIF, MAIF SOLUTIONS FINANCIÈRES

### Énergie

**LA MAIF A MIS EN PLACE UN SYSTÈME DE MANAGEMENT DE L'ÉNERGIE SELON LA NORME ISO 50001 AFIN D'AMÉLIORER SES PERFORMANCES EN CONTINU.**

#### Bonnes pratiques bâtiments

Le système de management de l'énergie a été déployé selon la norme ISO 50001 sur un périmètre de 8 sites pilotes (le siège et 7 sites du réseau). Il va être déployé à tout le parc MAIF en exploitation. Un plan d'action d'économie d'énergie est déjà actif et des actions sont en cours. La MAIF a mis en place un outil de suivi des consommations d'énergie du parc : Deepki Ready, les installations de chauffage et de climatisation ont été remplacées pour 10 sites du parc. Sur le siège, les éclairages du gymnase ont été remplacés et des déstratificateurs ont été posés. Étant donné son secteur d'activité, la MAIF n'a pas d'impacts significatifs en termes de pollution sonore ou de toute autre forme de pollution spécifique à son activité.

#### Bonnes pratiques énergie renouvelable

En interne MAIF, l'énergie fait l'objet d'une attention particulière. L'électricité consommée par les locaux MAIF est produite à 100 % via des sources d'énergie renouvelables. Enercoop (fournisseur d'électricité 100 % renouvelable et coopératif en contrat direct avec les producteurs) est fournisseur d'énergie pour notre site parisien Maif social club.

#### Bonnes pratiques DSI

En ce qui concerne le volet informatique, un premier travail s'articule autour de la démarche « organisationnelle » : à l'acquisition de nouveaux équipements, à performance équivalente, le choix se porte vers des produits « Green IT » (postes de travail, switch, serveurs) ; des audits du datacenter sont réalisés tous les 3 ou 4 ans et l'utilisation des matériels informatiques a été prolongée d'un an. Le second travail s'articule autour de la démarche « opérationnelle » : l'organisation des salles du datacenter est optimisée, la virtualisation des serveurs est poursuivie, tout comme le principe de gestion de la récupération d'énergie.

En parallèle, la MAIF a été lauréate en 2017 d'un appel à projet de la région Occitanie/Pyrénées pour l'implantation d'ombrières photovoltaïques sur notre site toulousain qui accueille le CATS, le CGE et le CGG. La MAIF s'engage ainsi dans l'autoconsommation d'électricité photovoltaïque. Les travaux devraient commencer au second semestre 2018.

Électrique  
**26 621 224  
kwh PCI**

Gaz naturel  
**479 178,9  
kwh PCI**

Fuel  
**225 223,41  
kwh PCI**

**72,66 %**

C'est la part de l'énergie d'origine renouvelable consommée par la MAIF, soit **19 930 535 kwh**

Consommation totale d'autres énergies  
**136 000 kwh**

Total  
**27 461 626,31 kwh**

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

### Consommation d'eau

#### Bonnes pratiques

Depuis plusieurs années, les systèmes de climatisation à eau perdue ont été supprimés partout où cela est techniquement possible. En 2015, une alarme GTB sur les consommations d'eau excessives hors des périodes d'exploitation a été installée au siège social et au Maif social club. Concernant les espaces verts, les plantes peu consommatrices

d'eau sont privilégiées depuis 2015 sur le siège social. L'eau destinée à l'arrosage de ces espaces est directement puisée dans la Sèvre niortaise avoisinante et chaque été les arrosages sont stoppés en amont des décisions préfectorales. En 2016, une expérimentation sur la distribution d'eau sanitaire a été réalisée.

### Bilan carbone

#### Bonnes pratiques papier et impression

Un plan d'action Environnement est établi. Ses actions, dont les résultats sont actifs ou en cours, concernent le papier et les impressions.

Lors du référencement de nos imprimeurs, ces derniers doivent compléter un questionnaire sur leurs pratiques responsables. Tous nos fournisseurs sont certifiés au niveau environnemental. Ils transmettent systématiquement au service Achats leur dossier intégrant, entre autres, les modalités de recyclage de leurs déchets.

Plus de 95 % de notre production se fait sur du papier 100 %

recyclé et/ou certifié FSC ou PEFC. Pour la communication institutionnelle et commerciale, du papier mixte est utilisé (60 % fibres recyclées/40 % fibres vierges FSC).

Un contrat cadre Enveloppes est mis en œuvre : toutes les enveloppes sont certifiées FSC/PEFC ou 100 % recyclées. Seuls 4 modèles d'enveloppes n'ont pas de fenêtre papier pour une question de difficulté de la lecture optique des informations postales situées à ce niveau. Les impressions se font au badge et toutes les imprimantes sont programmées par défaut pour des impressions en noir et blanc et recto verso.

#### Bonnes pratiques déplacements professionnels

Une liste de véhicules de services et de fonction émettant moins de 110 g de CO<sub>2</sub>/km et consommant en moyenne 5,1 litres pour 100 km est proposée aux salariés exerçant une activité le nécessitant.



**Consommation de gazole MAIF  
380 767 litres**  
**Consommation de gazole MSF  
101 371 litres**

#### Bonnes pratiques Power Usage Effectiveness

Le PUE (Power Usage Effectiveness ou indicateur d'efficacité énergétique) est de 1,9 pour les 3 salles informatiques qui composent le datacenter (plus l'indicateur se rapproche de 1, plus l'efficacité est grande).

## MAIF ET FILIA-MAIF

### Partenariats et mécénat

Dans le cadre de l'engagement sociétal de l'entreprise et de sa communication institutionnelle, l'objectif des partenariats est de contribuer à la notoriété et au rayonnement de la marque MAIF. Ces partenariats nourrissent l'axe d'engagement sociétal de la MAIF « MAIF pour une société collaborative » sur les dimensions stratégiques suivantes : partage de la connaissance, innovation et promotion du collaboratif. Les partenariats d'image sont essentiellement présents sur les univers de l'éducation,

du sport, de la culture et du social au sens large (handicap, associatif, solidarité...).

En complément, des partenariats locaux sont aussi noués par les pôles militants et les militants chargés des relations institutionnelles en région. En 2017, ce montant dépasse les 550 000 €.

La MAIF investit aussi dans des fédérations, associations, universités, projets ou autres sous forme de mécénat.

# 7,5 M€

C'est environ le montant global alloué aux partenariats (locaux et d'image) pour 2017.

# 6,2 M€

C'est environ le montant global alloué aux mécénats pour 2017.

### Impact territorial, économique et social de l'activité de la société

La MAIF est une entreprise dont les activités sont intégrées sur le territoire. Aucun emploi n'est délocalisé. La MAIF est vigilante au maintien dans l'emploi des personnes en situation de handicap et au recrutement de ces mêmes personnes. Elle fait appel à l'emploi temporaire et accueille stagiaires et apprentis. La MAIF fait aussi appel au secteur protégé ; elle travaille depuis plusieurs années avec les Ateliers du Bocage pour le recyclage d'une grande partie de ses déchets et qui emploie quasi exclusivement des personnes en situation de handicap ou en réinsertion professionnelle.

La MAIF est composée d'un réseau de militants qui, dans les régions, représentent le Conseil d'administration en assurant ainsi un maillage territorial. En fonction de leurs missions, ils sont amenés à siéger dans différentes instances locales, notamment les CRESS (Chambre Régionale de l'Économie Sociale et Solidaire). Pour animer son engagement en matière de prévention des risques, la MAIF s'appuie sur l'association Prévention MAIF, asso-

ciation reconnue d'intérêt général et implantée sur l'ensemble du territoire au travers de 112 sites. Les militants bénévoles de l'Association animent divers événements, notamment dans les établissements scolaires (sensibilisation aux risques routiers, accidents de la vie courante, etc). En propre, la MAIF sensibilise ses publics sur les différents risques pour leur permettre de les éviter (dossiers d'informations et de conseils sur le site internet maif.fr, diffusion de vidéos en point d'accueil et sur les réseaux sociaux). La MAIF a renouvelé son partenariat avec le ministère de l'Éducation nationale en 2016 pour l'accompagner dans son objectif de former 100 % des collégiens aux gestes de premiers secours en contribuant au renforcement du réseau de formateurs en secourisme, en participant à la conception d'outils pédagogiques et en dotant les académies de matériel pédagogique nécessaire aux formations. En parallèle, de 2016 à fin 2017, une expérimentation de véhicule connecté MAIF and Go a été menée auprès de sociétaires volontaires.

### Population riveraine ou locale

Dans le cadre de sa fondation, 25 projets de recherche sur le thème des risques naturels ont été financés à ce jour, dont huit projets d'études terminés entre 2013 et 2015. En 2017, deux nouveaux projets de recherche ont été validés par le Conseil d'administration MAIF : un projet de système d'alerte aux séismes et tsunamis et un second pour maîtriser les conséquences d'un séisme.

La MAIF investit aussi les territoires sur le champ de l'économie circulaire, notamment aux côtés de ses partenaires Fablabs et Repair Cafés.

Depuis toujours, la MAIF entretient des liens étroits avec les établissements scolaires et diffuse plus largement tout un ensemble de solutions éducatives.

### Dialogue avec les parties prenantes

La MAIF entretient des relations étroites avec le monde de l'enseignement. Elle a notamment noué un partenariat avec l'Éducation nationale sur les gestes de premiers secours et finance des formations et du matériel.

La MAIF convie les sociétaires et prospects à des réunions thématiques variées.

Depuis 2003, la MAIF convie ses sociétaires, publics affinitaires et communautés à participer à des événements en lien avec le champ institutionnel de la mutuelle. Diverses conférences, réunions, colloques et ateliers ont été organisés sur les piliers du développement durable et ce, au cours de ces dix dernières années, comme les tables rondes sur « l'économie collaborative », mais également sur le sujet du climat avec « préparons le monde de demain »,...

Au total, plus de 30 000 participants se sont mobilisés sur les 178 événements organisés en 2017 à travers l'ensemble du territoire. (cf. page 24).

En complément, la MAIF mène de nombreuses actions en faveur de l'éducation et du handicap, notamment à travers Les Rencontres extra ordinaires. Deux collèges les ont accueillies en 2017 pour un total d'environ 1 000 élèves sensibilisés. Sur les 489 élèves ayant répondu au questionnaire, 91 % déclarent avoir passé une bonne journée et appris sur le handicap.

Par le biais du Fonds MAIF pour l'Éducation, la MAIF soutient des initiatives d'intérêt général en faveur de l'accès à l'éducation pour tous.

Au quotidien, la MAIF entretient des relations étroites avec ses sociétaires notamment via ses réseaux sociaux, son site internet et l'ensemble de son réseau (cf. page 25).

En interne, les collaborateurs sont régulièrement associés à la conception de nouveaux services dans des logiques de coconstruction et d'itérations.



## MAIF ET FILIA-MAIF

### Achats responsables

Actuellement, la politique d'achat de la MAIF intègre des pratiques responsables telles que les achats locaux, les travaux enclenchés sur des objets publicitaires responsables, le réemploi de nos bâches publicitaires en de nouveaux supports de communication, etc. Lors de ses appels d'offres, la MAIF demande à l'ensemble de ses fournisseurs de remplir un questionnaire évaluant leur performance RSE.

**3 864**

fournisseurs en France

**60**

fournisseurs en Europe (hors France)

**18**

fournisseurs reste du monde

**3 942**

fournisseurs au total

**329,6 M€**

achats en France

**4,43 M€**

achats en Europe (hors France)

**942 742 €**

achats reste du monde

**335 M€**

achats au total

### Loyauté des pratiques

#### Lutte contre la corruption

Toute personne en contact avec les sociétaires (mandataires et salariés des filières Contrats, Sinistres, Associations & Collectivités, groupe Contrats, réseau des Prestataires), quelle que soit la nature de son contrat de travail, doit se former sur la lutte antiblanchiment par le biais d'un e-learning. L'outil est accessible depuis l'espace Formation de l'intranet MAIF et se décline en deux temps. Le premier, pour l'ensemble des nouveaux entrants, afin de permettre l'apprentissage de la réglementation, des enjeux et des obligations : c'est le LAB1. Ceci concerne donc tout nouvel arrivant dans l'entreprise intégrant une des structures concernées ou tout collaborateur rejoignant ces mêmes structures.

En revanche, pour le LAB2 « conforter ses connaissances LAB », il se fait dans un second temps, s'agissant de révi-

sions. Ce module a été mis en place pour maintenir les connaissances des apprenants.

À l'avenir, il s'adressera à chaque personne ayant fait le LAB1 depuis 3 ans, répondant ainsi aux obligations de formation continue des salariés.

Sur l'année 2017, 887 nouveaux entrants ont été formés au LAB1 : 777 salariés et 110 mandataires.

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

Les salariés de la filière Vente sont concernés par un autre parcours de formation : Protection de la clientèle (PCL).

En 2017, 885 salariés ont suivi cette formation.

### Achat local

En 2017, 398 des fournisseurs MAIF sont implantés en Deux-sèvres, département du siège social. Cela représente un montant d'achat de 56 317 145,60 €.

### Santé et sécurité des consommateurs/ Prévention

La MAIF met à disposition sur son site internet de nombreux dossiers d'informations et de conseils pour sensibiliser aux différents risques et ainsi permettre à tout un chacun de les éviter. Elle diffuse sur ses différents canaux de communication (point d'accueil, réseaux sociaux) des séries de vidéos qui, par effet miroir et d'identification, incitent à adopter le bon comportement. La MAIF a renouvelé son partenariat avec le ministère de l'Éducation nationale en 2016 pour l'accompagner dans son objectif de former 100 % des collégiens aux gestes de premiers secours en contribuant au renforcement du réseau de formateurs en secourisme, en participant à la conception d'outils pédagogiques et en dotant les académies de matériel pédagogique nécessaire aux formations. De 2016 à fin 2017, une expérimentation de véhicule connecté MAIF and Go auprès de 2 300 sociétaires volontaires a été menée.

### Satisfaction clients

Chaque année depuis 2010, cette satisfaction client fait l'objet d'un dispositif de suivi global en interne. En 2017, ce dispositif comprenait 4 enquêtes de satisfaction adressées par Internet aux sociétaires MAIF et Filia-MAIF : suite à une déclaration de sinistre, suite à une souscription ou une adhésion, suite à la gestion de sinistre en Centre de gestion généraliste, suite à la gestion de sinistre en Centre de gestion expert (cf. page 44).

### Handicap

Par ailleurs, la MAIF travaille à rendre l'ensemble de ses sites et de ses communications accessibles à tous. En 2017, elle a notamment développé un service de traduction en langue des signes permettant à ses sociétaires sourds et malentendants de pouvoir contacter l'entreprise à distance.

### Transparence de l'offre

La MAIF a fondé son organisation sur la transparence ; 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. Début 2018, la MAIF a reçu pour la 14<sup>e</sup> année consécutive la première place du podium de la Relation Client, secteur assurance (cf. page 41).

### Investissement responsable

Premier assureur français signataire des Principes pour l'Investissement Responsable des Nations Unies en 2009, la MAIF a formalisé son engagement à mettre en œuvre une démarche d'investissement socialement responsable dans sa charte d'investissement responsable. Cette démarche s'est progressivement répandue sur toutes les classes d'actifs utilisées par le groupe MAIF dans le cadre de ses placements financiers.

La MAIF est aujourd'hui capable d'intégrer les dimensions environnementale, sociale et de gouvernance d'entreprise dans toutes les classes d'actifs dans lesquelles elle investit.

Au 31 décembre 2017, environ 81 % des placements financiers réalisés pour le compte du groupe MAIF (hors placements stratégiques) intégraient une dimension environnementale, sociale et/ou de gouvernance (ESG). 84 % de l'épargne collectée par Parnasse-MAIF dans le cadre des contrats d'assurance vie gérés par la MAIF sont également placés en tenant compte des enjeux ESG, et 1 % de l'épargne investie dans le contrat Assurance vie Responsable et Solidaire est dédié au financement de l'économie sociale et solidaire.