
DÉCLARATION DE PERFORMANCE EXTRA-FINANCIÈRE 2019



DÉCLARATION DE PERFORMANCE EXTRA-FINANCIÈRE 2019



Présentation du modèle d'affaire MAIF

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

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

Focus 2019

L'année 2019 a été la première année d'exécution du plan stratégique 2019-2022 « Engagés pour demain ». La stratégie MAIF est articulée autour des deux axes :

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

Malgré un contexte difficile, les orientations stratégiques MAIF se confirment. MAIF peut dresser un bilan satisfaisant, mais au prix d'efforts importants.

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

Cette année a été marquée par de grandes réalisations.

- Amélioration de l'expérience et de la relation attentionnée : une relation unique pour un sociétaire unique.
- Renforcement du dialogue social avec la mise en place du nouveau schéma de représentation du personnel et la signature de huit nouveaux accords.
- Création de MAIF Transition, destiné au financement de la transition agricole et énergétique dans les territoires pour accompagner les agriculteurs vers le biologique, et contribuer au développement des énergies renouvelables.
- Déploiement d'une nouvelle architecture de marque fondée sur une marque unique, puissante, attractive et singulière.

NOTRE MODÈLE D'AFFAIRE



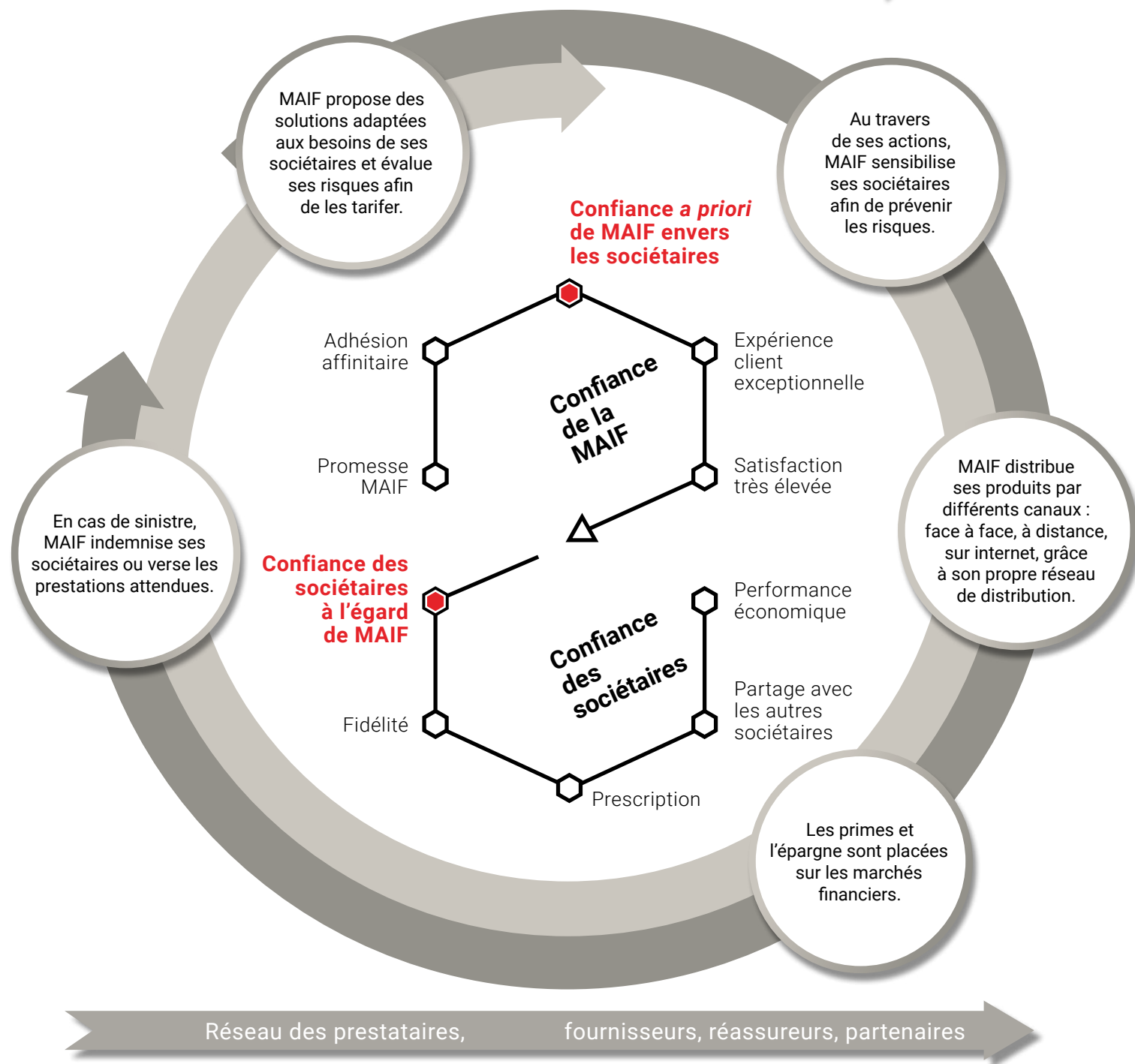
SATISFACTION DES SOCIÉTAIRES

- Portefeuille de sociétaires personnes physiques MAIF + FILIA (hors mono OME) : **2 901 816**
- Portefeuille d'adhérents (MAIF VIE) : **534 883**
- Prix des prix : MAIF est, en 2019, l'entreprise la plus primée dans le domaine de la relation client



ÉPANOUISSEMENT DES ACTEURS

- Équivalent temps plein : **7 968**
- Climat social renforcé - Indice qualité cumulé 2019 : **6,80**



CONTRIBUTION AU BIEN COMMUN

- ISR : **85 %** dont 4,9 % en faveur de la transition énergétique et écologique pour le compte du groupe MAIF (soit immobilier d'exploitation et participations stratégiques exclus)
- Choix de devenir société à mission lors de l'AG 2020
- Certification ISO 50001 sur l'ensemble du parc MAIF pour la rénovation thermique des bâtiments



PERFORMANCE DURABLE DE L'ENTREPRISE

- Solde net de sociétaires personnes physiques (MAIF+FILIA) : **+ 28 844**
- conseil d'administration MAIF + FILIA : **2 926 M€**
- Collecte nette MAIF VIE : **206,7 M€**
- Niveau de fonds propres groupe en normes françaises : **2,939 milliards d'euros**

DÉCLARATION DE PERFORMANCE EXTRA-FINANCIÈRE 2019

Tableau des risques

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

Clé de lecture pour les pages suivantes

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

Les données sociales, environnementales et sociétales publiées dans les encarts **Informations additionnelles** sont communes à MAIF et FILIA-MAIF, compte tenu du fait que les deux sociétés constituent une seule unité économique et sociale. Lorsque certaines de ces données concernent le groupe MAIF, cela est indiqué.

En collaboration avec les métiers concernés, les enjeux extra-financiers publiés en 2018 ont été revus pour valider leur maintien dans la présente déclaration et reformulés sous l'angle du risque. Les politiques, les actions mises en œuvre et les indicateurs clés de performance ont été mis à jour et approfondis par les métiers.

Au regard des informations disponibles en 2019, l'indicateur clé de performance concernant le « Risque de défaut de maîtrise des outils d'intelligence artificielle » n'a pas pu être calculé. Toutefois, il sera publié pour le prochain exercice.

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

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

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

DÉCLARATION DE PERFORMANCE EXTRA-FINANCIÈRE 2019

1. ÉVOLUTIONS DES ATTENTES DES SOCIÉTAIRES ET DES CONSOMMATEURS

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

Description du risque

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

Politiques et engagements

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

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

Actions mises en œuvre

Afin de rester au plus près des besoins actuels et d'anticiper les futures attentes, MAIF a mis en place une démarche d'écoute et d'implication des sociétaires dans la construction des offres. Dans ce cadre, elle mène une veille active sur les tendances émergentes et les attentes des consommateurs.

Elle réalise également des sondages de façon régulière auprès des sociétaires, lui permettant de comprendre leurs besoins et de proposer des solutions adaptées.

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

D'autre part, MAIF a mis en place un mécanisme de coconstruction des offres avec ses sociétaires et ses pros-

pects qui interviennent aux étapes clés du processus. Avant leur mise sur le marché, les produits sont expérimentés par des groupes de sociétaires fidèles invités à faire leurs retours sur le blog dédié « **Dans les coulisses de la MAIF** ». Enfin, les offres conçues sont de plus en plus modulaires, simples et personnalisables, permettant une couverture au plus près des besoins de chaque sociétaire. La personnalisation des produits et l'implication des sociétaires en amont et en aval de leur conception garantissent à MAIF la distribution d'offres adaptées aux besoins, tout en posant les fondements d'une démarche d'amélioration continue de ses produits.

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

En effet, MAIF a enrichi ses offres existantes et a développé une gamme de produits responsables et solidaires sur différents domaines. Par exemple, un sociétaire, ayant un contrat d'assurance automobile, peut désormais faire le choix de faire réparer son bien grâce à des pièces recyclées, contribuant ainsi à l'économie circulaire. Afin d'encourager et de soutenir les sociétaires soucieux de leur empreinte carbone, Altima a développé une offre d'assurance à la minute dédiée aux « **petits rouleurs** », ainsi qu'une offre d'assurance automobile collaborative pour les véhicules électriques. En matière de logement, MAIF a intégré à son assurance habitation la couverture systématique des équipements écologiques, tels que les panneaux photovoltaïques, les chauffe-eaux solaires et les pompes à chaleur. Enfin, très engagée sur cet axe, MAIF propose depuis plus de 10 ans une gamme de produits d'épargne intégralement solidaires, au premier titre desquels le contrat d'Assurance vie Responsable et Solidaire, le livret Épargne autrement et le Fonds d'investissement de proximité solidaire.

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



Indicateur clé de performance

Le taux de satisfaction à froid des sociétaires MAIF et MAIF VIE est de 98 %¹.

Objectif : maintenir un taux de satisfaction à froid des sociétaires de MAIF et MAIF VIE de 95 % minimum.

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

Description du risque

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

Politiques et engagements

Rendant prioritaires la satisfaction, l'écoute attentionnée et l'empathie, MAIF inscrit au cœur de son plan stratégique la bonne gestion de la relation sociétaire comme un élément phare de ses engagements, de ses valeurs et de son modèle économique. Le groupe MAIF s'engage ainsi

à mettre en œuvre les moyens nécessaires pour s'adapter aux besoins des sociétaires en matière de traitement des réclamations afin d'entretenir le modèle vertueux de « **Satisfaction - Fidélisation - Recommandation** ».

Actions mises en œuvre

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

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

1. Donnée calculée par un institut d'étude marketing et d'opinion à partir d'un questionnaire, administré quelque temps après l'interaction avec MAIF, complété par un échantillon statistique de 601 sociétaires représentatifs du portefeuille MAIF.

DÉCLARATION DE PERFORMANCE EXTRA-FINANCIÈRE 2019

Enquêtes sur la satisfaction client

Plusieurs enquêtes de satisfaction sont annuellement adressées aux sociétaires MAIF, FILIA-MAIF et Altima. Les points de satisfaction et d'insatisfaction remontés par ce biais sont présentés aux responsables des filières, accompagnés de recommandations opérationnelles, dans le but d'améliorer la qualité du service. Par ailleurs, MAIF veille à apporter une réponse à chaque sociétaire ayant levé son anonymat et qui pose une question dans le cadre de ces enquêtes.

Des enquêtes à chaud sont également envoyées aux sociétaires qui contactent MAIF par téléphone ou qui se rendent dans les entités physiques. Elles sont soumises à des règles pour éviter la sur-sollicitation. L'exploitation des données de ces enquêtes permet de mesurer la satisfaction à la maille de l'entité et de la filière. Elle permet également de traiter l'insatisfaction dans l'immédiateté. Les résultats et les témoignages sont utilisés pour reconstituer les parcours des sociétaires. Tous ces éléments contribuent à améliorer la satisfaction des sociétaires, au regard des attentes exprimées tout au long de l'année.

Étude comparative de la satisfaction client

Chaque année, une étude comparative de satisfaction des sociétaires est réalisée par un institut d'étude marketing et d'opinion sur un échantillon représentatif, permettant ainsi de situer MAIF par rapport à ses concurrents et d'identifier ceux qui pourraient prétendre également à la 1^{re} place en termes de relation client.

Reporting satisfaction client

MAIF produit, à destination des dirigeants et de la direction de la Maîtrise des risques et du contrôle interne, un reporting sur la satisfaction client.

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



Indicateurs clés de performance

Le délai moyen de réponse à une réclamation est de 20 jours pour MAIF et de 15 jours pour MAIF VIE.

Objectif : répondre aux réclamations adressées à MAIF dans un délai inférieur à 30 jours².

Le temps moyen de réponse techniques, après accusé réception, aux messages sur les réseaux sociaux corporate (Facebook et Twitter) est de 23 minutes en moyenne pour le groupe MAIF et en moins de 45 minutes dans 94 % des cas.

Objectif : prendre en charge la réponse technique aux sociétaires et prospects en moins de 45 minutes, après accusé réception, sur les réseaux sociaux corporate MAIF pour au moins 90 % des demandes.

100 % des messages envoyés au groupe MAIF sur les réseaux sociaux corporate (Facebook et Twitter) sont pris en charge.

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

2. L'objectif de délai moyen de réponse à une réclamation de MAIF VIE est en révision en 2019.

2. DIVERSITÉ, CLIMAT SOCIAL ET GESTION DES COMPÉTENCES

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

Description du risque

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

Politiques et engagements

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

- **la GPEC (Gestion prévisionnelle des emplois et compétences)** : afin de s'assurer de la bonne adéquation entre ses besoins et ses richesses humaines, MAIF met en place une politique de pilotage des compétences et des effectifs. Considérant la digitalisation et les besoins subséquents émergents, MAIF a mis en place une politique prospective d'identification des métiers, des compétences et des modèles organisationnels et managériaux ;
- **la formation et l'accompagnement** : pour faire face à ces évolutions, MAIF est en cours de refonte de son plan de formation pour assurer la transition vers l'apprentissage agile en situation de travail dans une logique d'entreprise apprenante. Une attention particulière est apportée à l'ac-

compagnement des salariés dans leurs changements de rôles et de postures ;

- **la mobilité interne** : au regard des évolutions de besoins en compétences et des efforts fournis en termes de formation, MAIF s'organise pour assurer la mobilité interne vers les postes/rôles de demain ;

- **le recrutement de nouveaux talents** : MAIF met en place une stratégie centrée sur le *candidate care*³ en intégrant de nouvelles méthodes de recrutement pour attirer de nouveaux talents.

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

Actions mises en œuvre

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

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

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

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

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

DÉCLARATION DE PERFORMANCE EXTRA-FINANCIÈRE 2019

2. La formation et l'accompagnement

Dans la continuité du plan précédent, les formations du plan 2019 ont pour objectifs d'accompagner les collaborateurs dans leurs changements de métier et de soutenir les projets menés par l'entreprise dans le cadre du plan stratégique 2019-2022 : offrir aux sociétaires une relation d'excellence, ancrer l'assurance de personnes dans le cœur d'activité du réseau de distribution, développer le marché BtoB⁴, renforcer l'appropriation des outils et optimiser l'utilisation du digital.

MAIF souhaite tirer le meilleur parti du digital et des technologies en préparant ses collaborateurs à ces évolutions. Dès 2016, elle a créé un Cooc⁵ d'acculturation au digital, anticipant ainsi l'obligation de la branche assurance exigeant que tous les salariés du monde de l'assurance soient « certifiés digital » d'ici 2020.

Ainsi, dans le cadre de ces différentes actions mises en œuvre, 254 145 heures de formations ont été dispensées en 2019, à 6 266 employés qui représentent 81 % des effectifs totaux.

3. La mobilité interne

Au regard des nouveaux besoins en compétence, notamment dans les métiers de la data, MAIF a mis en place un plan d'actions de mobilité interne spécifique :

- **création d'un Data Lab** en 2018 qui a pour mission d'acculturer les collaborateurs, de former les spécialistes et les collaborateurs appétents, et d'anticiper les futurs compétences et besoins ;
- **création d'un parcours métiers de la data en 2019** pour préparer les collaborateurs ayant des compétences/appétences dans les métiers du chiffre et de la donnée à ces nouveaux métiers au sein du groupe.

4. Le recrutement de nouveaux talents

La stratégie d'acquisition de nouveaux talents MAIF porte à la fois sur la recherche et la sélection des candidatures, ainsi que sur l'expérience des postulants une fois qu'ils entrent dans le processus de recrutement. Dans ce contexte, **MAIF digitalise davantage ses méthodes de recrutement** et a modernisé son site dédié aux candidatures. Les offres sont postées par l'équipe recrutement et également par les collaborateurs sur les réseaux sociaux, permettant de cibler des candidats plus qualifiés.

Par ailleurs, une approche territoriale a été mise en place : les techniques de recrutement varient selon les bassins d'emploi afin de s'adapter aux particularités de chacun d'entre eux.

Pour finir, dans un objectif d'amélioration continue de l'expérience des candidats, MAIF a mis en place des dispositifs de recrutement innovants centrés sur la détection des **soft skills**⁶ et l'attention portée au candidat.

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

- **en 2016, un Programme d'accompagnement culturel de la transformation de l'entreprise (PACTE)** a été créé, favorisant la collaboration des acteurs de la direction des Richesses humaines, de l'Informatique et des utilisateurs métier autour des évolutions nécessaires en termes d'outils, de processus et de posture ;
- la direction des Richesses humaines a revu son organisation pour devenir plus agile et accompagner au mieux les collaborateurs MAIF. Entre autres, en 2019, le responsable Richesses humaines devient un partenaire clé des directions métiers et les accompagne dans l'identification des besoins en formation et dans la mise en œuvre des plans d'actions en matière de ressources humaines.



Indicateur clé de performance

En 2019, les facteurs ayant un impact sur les métiers et les compétences des effectifs ont été identifiés pour 2 directions sur 25.

Objectif : part des directions dont les facteurs ayant un impact sur les métiers, les compétences et les effectifs devant être identifiés dans le cadre de la GPEC :

2020 : 33 %,
2021 : 33 %,
2022 : 33 %.

Informations additionnelles

Répartition géographique (siège/hors siège) des effectifs MAIF :

- Total siège social : 2 368
- Total hors siège : 5 355

Effectifs totaux

- MAIF : 7 723
- MAIF VIE : 189
- Groupe MAIF (toutes les filiales) : 8 181

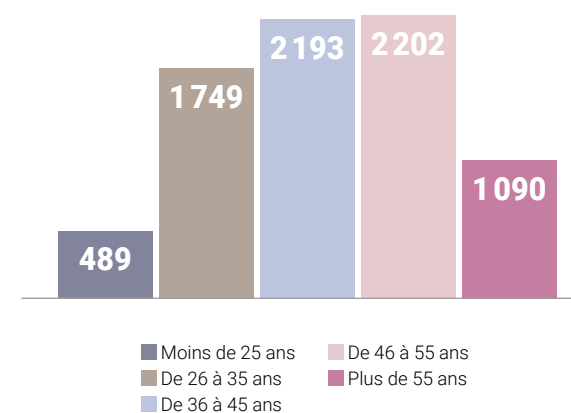
Nombre d'emplois temps plein (ETP)

- MAIF : 7 515
- MAIF VIE : 184
- Groupe MAIF (toutes les filiales) : 7 968

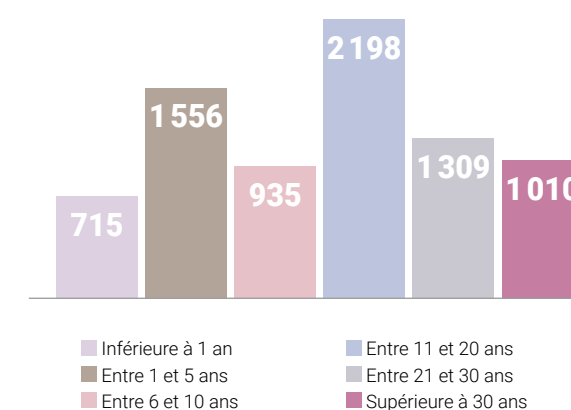
Mouvements des effectifs MAIF

- Total embauches : 1 227
- Total départs : 1 108

Répartition des effectifs MAIF par tranche d'âge



Répartition des effectifs MAIF par ancienneté



4. Business to business.

5. Corporate Online Open Course : cours en ligne dispensés par une entreprise à ses parties prenantes

6. Compétences comportementales (intelligence relationnelle, les capacités de communication, le caractère, les attitudes interpersonnelles)

DÉCLARATION DE PERFORMANCE EXTRA-FINANCIÈRE 2019

Risque de discrimination à l'embauche et de discrimination salariale

Description du risque

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

Politiques et engagements

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

Actions mises en œuvre

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

1. L'emploi des personnes en situation de handicap

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

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

En complément, la structure dédiée « **Mission Handicap MAIF** » a été **créée en 2004**.

Enfin, conformément à la loi⁷, MAIF a entrepris un vaste programme d'aménagement de ses sites permettant à toute personne en situation de handicap (quelle qu'en soit

la nature : moteur, visuel, auditif, mental) d'accéder à ses délégations conseil, d'y circuler, de s'y repérer et de communiquer avec la plus grande autonomie possible. En 2019, MAIF s'inscrit dans une nouvelle démarche en participant au concours **Tous HanScène®** en faveur de l'éducation des personnes handicapées et de leur recrutement dans le monde de l'entreprise, en mobilisant étudiants, salariés autour d'un défi commun.

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

Le 2^e accord Contrat de génération signé en 2016 pour la période **2017-2019** visait à changer le regard sur l'investissement que représentent les jeunes pour l'entreprise et la richesse de l'expérience des seniors.

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

3. L'égalité professionnelle hommes/femmes

Affirmant son engagement pour **l'égalité professionnelle homme/femme**, MAIF a signé un **3^e accord** à ce sujet à l'unanimité des organisations syndicales pour la période **2018-2020**.

Par ailleurs, MAIF est signataire de la charte de parentalité depuis 2013 dont l'objectif est de proposer aux salariés-parents un environnement mieux adapté aux responsabilités familiales.

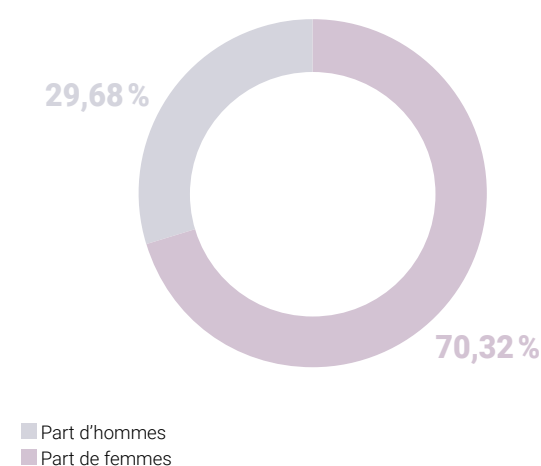
De plus, les démarches du réseau féminin Alter Natives, créé en 2016, œuvrent pour l'égalité et la mixité femmes-hommes au sein de MAIF, dans une philosophie d'inclusion à l'égard des hommes et une démarche partenariale avec la direction des Richesses humaines.

Enfin, en 2019 le réseau a organisé des rencontres/conférences, du mentorat, des masters class dans le but d'éveiller les consciences sur les stéréotypes, de contribuer à l'épanouissement personnel des femmes de l'entreprise, de favoriser leur évolution professionnelle et de promouvoir la mixité et l'égalité professionnelle en interne et en externe.

Afin de mener à bien toutes ces mesures et d'embarquer les collaborateurs, MAIF mène diverses actions de communication, de sensibilisation et de formation. À titre d'exemples, les formations **Manager la diversité** et **Manager une personne handicapée** ont été déployées auprès des managers, et la formation **Recruter sans discriminer** a été dispensée auprès des chargés de recrutement. En région, des conférences Diversité ont été organisées contre les stéréotypes et les critères de discrimination.

Informations additionnelles

Répartition hommes/femmes des effectifs MAIF



Indicateurs clés de performance

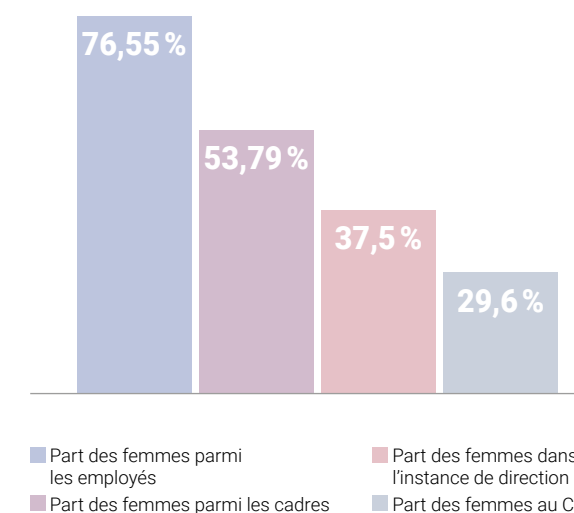
Le taux de collaborateurs en situation de handicap est de 6,49 % pour MAIF et de 5,82 % pour MAIF VIE.

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

Pour cette première année de calcul, l'indice Pénicaud de MAIF est de 99 points.

Objectif : maintenir le niveau de l'indice Pénicaud sur les prochaines années.

Répartition des effectifs femmes MAIF



⁷ Loi du 11 février 2005 pour l'égalité des droits et des chances, la participation et la citoyenneté des personnes handicapées.

DÉCLARATION DE PERFORMANCE EXTRA-FINANCIÈRE 2019

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

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

Description du risque

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

Politiques et engagements

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

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

Actions mises en œuvre

1. Fournisseurs et sous-traitants

La politique d'Achats responsables MAIF se concrétise notamment par l'intégration d'un critère relatif aux impacts environnementaux des achats dans les cahiers des charges, ou encore la contribution au développement de l'activité économique sur les territoires d'implantation en favorisant le recours aux fournisseurs locaux. En particulier, MAIF favorise l'intervention de prestataires niortais dans le domaine des prestations intellectuelles et informatiques.

En 2019, plus de 90 % de l'ensemble de ses fournisseurs sont situés sur le territoire national. De même, lors du lancement de sa nouvelle identité de marque, MAIF a fixé des exigences d'éco-conception dans le cahier des charges des nouvelles enseignes (100 % recyclables, faible consommation d'énergie, réduction des incidences sur la biodiversité...), mais aussi dans la gestion de la fin de vie des anciennes (traçabilité des déchets générés, engagements du prestataire sur le taux de valorisation et de recyclage des déchets, optimisation des transports).

Afin d'engager l'ensemble des prestataires dans la démarche et d'assurer la cohérence des pratiques de ses fournisseurs avec sa raison d'être, MAIF intégrera, à compter du 1^{er} janvier 2020, la nouvelle charte achats responsables dans tous les nouveaux contrats. Un plan d'actions coconstruit avec les acheteurs permet également de favoriser la mise en application de la charte.

Par ailleurs, l'acquisition d'un outil d'évaluation fournisseurs fin 2019, a permis d'attribuer une note en fonction des pratiques sociales et environnementales des nouveaux fournisseurs et, progressivement, de ceux déjà en portefeuille. Selon la maturité de leur démarche, un pilotage différencié sera ensuite mis en place, afin de les accompagner dans l'amélioration progressive de leur performance RSE.

2. Prestataires

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

Par ailleurs, MAIF a mis au point des solutions de réparation alternatives au renouvellement systématique des éléments de carrosserie endommagés avec son réseau de prestataires automobiles. La durée de vie des pièces détachées est allongée par l'utilisation de pièces auto de réemploi ou Piec (Pièce issue de l'économie circulaire). Afin d'accroître l'approvisionnement en pièces de réemploi pour son réseau de réparateurs partenaires, MAIF a décidé, en 2019, de déconstruire l'ensemble des véhicules 4 roues de plus de 8 ans, cédés aux recycleurs à la suite d'un sinistre. D'autre part, MAIF a profité du lancement de la nouvelle identité de marque, pour rappeler aux prestataires ses attendus concernant l'utilisation des pièces auto de réemploi.

Informations additionnelles

Répartition géographique des fournisseurs MAIF :

- 2 878 fournisseurs en France
- 61 fournisseurs en Europe hors France
- 3 fournisseurs en Asie
- 25 fournisseurs dans le reste du monde
- 2 967 fournisseurs au total



Indicateur clé de performance

La démarche d'évaluation des pratiques sociales et environnementales a été initiée en décembre 2019 par l'acquisition du système d'évaluation. Les premières évaluations seront réalisées en 2020.

Objectif : réaliser l'évaluation RSE de 200 fournisseurs du groupe à horizon 2022, couvrant environ 80 % des dépenses.

Le taux d'utilisation de pièces de réemploi est de 7,70 % pour MAIF.

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

Répartition géographique du montant des achats MAIF :

- 356,2 M€ d'achats en France
- 6,8 M€ d'achats en Europe hors France
- 0,07 M€ d'achats en Asie
- 1,1 M€ d'achats dans le reste du monde
- 364,2 M€ d'achats au total

DÉCLARATION DE PERFORMANCE EXTRA-FINANCIÈRE 2019

Risque d'inadéquation entre les valeurs du groupe MAIF et les partenariats d'image mis en œuvre

Description du risque

Dans le contexte d'un partenariat ou un mécénat d'image avec un acteur hors du secteur de l'assurance, le risque serait celui d'un décalage entre les pratiques du tiers, d'une part, et les valeurs et la philosophie du groupe MAIF, d'autre part. Réputé pour son implication dans la société civile et son soutien à de nombreuses causes, le groupe MAIF se doit de veiller à ce que les acteurs auxquels il est publiquement associé répondent à ses critères de qualité et probité.

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

Pour finir, un événement, un organisme ou une marque associée au groupe, offrant une expérience décevante pour le grand public, constituerait un risque au regard de ses valeurs et de la qualité de ses produits et services assurantiels.

Politiques et engagements

Conformément à ses valeurs et aux axes stratégiques sur lesquels elle se positionne, MAIF a mis en place une politique de partenariats d'image sur des thématiques « historiques », que sont l'éducation, la culture et le social, et a pris position sur de nouveaux sujets de société, tels que le sport, le numérique et l'environnement. Dans le cadre de son nouveau plan Stratégique et de la publication de sa raison d'être (cf. *Manifeste MAIF*), MAIF s'est tout particulièrement engagée à ce que ses partenariats aient un impact positif sur la société et son environnement.

Actions mises en œuvre

MAIF s'est dotée d'une **entité Partenariats Images Sponsoring et Mécénat**, composée de **10 collaborateurs**, chargée de faire respecter la politique de partenariats d'image du groupe. Dans ce cadre, un processus de gestion des sollicitations des partenaires/mécénats a été mis en place. Ainsi, avant toute décision d'engagement, chaque sollicitation reçue, au niveau national ou local, est systématiquement étudiée.

Si le projet paraît correspondre aux attentes stratégiques MAIF, une analyse approfondie est menée, dont la première phase porte sur l'image du potentiel partenaire. La structure juridique du projet, son modèle économique, son impact sociétal, sa cible et les autres partenaires embarqués sont alors étudiés par MAIF. Une prise de contact est ensuite organisée à distance ou en présentiel dans le but de confirmer ou d'infirmer les conclusions de l'analyse sur l'alignement des valeurs.

Les projets, ayant été sélectionnés suite à ces étapes, entrent ensuite en phase de négociation, puis en phase de formalisation du contrat par l'élaboration d'une convention.

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



Indicateur clé de performance

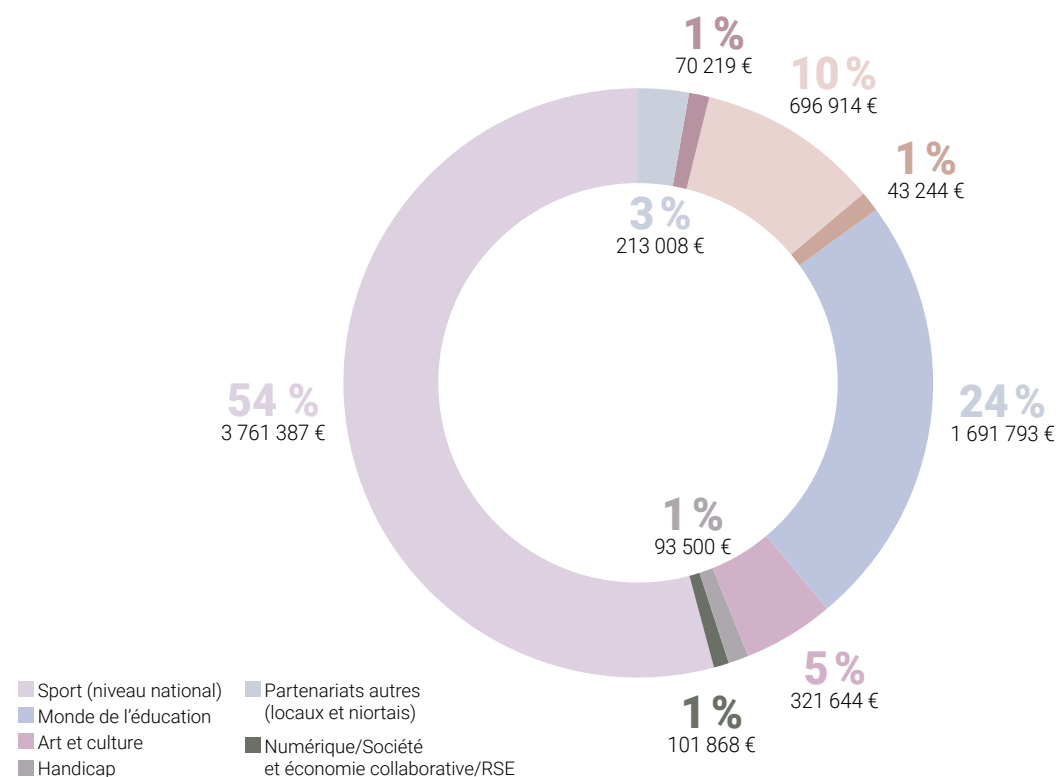
Répartition du budget total des partenariats par thématiques (voir graphique ci-dessous).

Objectif : couvrir chaque thématique pour lesquelles MAIF s'engage dans le cadre de sa feuille de route Communication institutionnelle: l'éducation, la culture, le social, le sport, le numérique et l'environnement et développer, au fil des ans, des partenariats RSE

Le taux de sollicitations retenues de MAIF et MAIF VIE est de 1,13 %.

Informations additionnelles

- Montant global alloué aux partenariats d'image : 6,99 M€
- Montant global alloué au mécénat : 14,7 M€



DÉCLARATION DE PERFORMANCE EXTRA-FINANCIÈRE 2019

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

Risque de défaut de protection des données personnelles

Description du risque

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

Politiques et engagements

Formalisant sa volonté de respecter les données personnelles au-delà de l'obligation légale, **MAIF a rédigé une charte numérique, « Pour un monde numérique résolument éthique et humain »**, un an avant l'entrée en application du RGPD. L'objectif de cette charte est de communiquer sur la protection des données personnelles traitées par MAIF, le respect de la vie privée, ainsi que le partage du savoir et des connaissances, afin de mettre le numérique au service de l'Homme. Par ailleurs, MAIF a également mis en place une politique de protection des données⁸, dans laquelle s'inscrit le respect des principes du RGPD. Dans ce contexte, ses engagements consistent à ne pas vendre les données personnelles de ses clients, à privilégier le stockage de ses données en France ou dans l'Union européenne et à favoriser l'exercice autonome et la maîtrise du droit à l'accès aux données personnelles.

Actions mises en œuvre

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

- **Responsabilité** : un Délégué à la protection des données a été nommé au sein d'une équipe spécialisée sur le sujet au sein de MAIF, qui anime un réseau de correspondants dans les filiales. Par ailleurs, les rôles et les responsabilités des parties prenantes vis-à-vis des données personnelles ont été définis par l'entité Sécurité et management de la data.
- **Conception des produits et services** : des formations à destination des collaborateurs ont été organisées, afin de systématiser la prise en compte du respect des données personnelles dans la conception des produits et services. Différents supports et outils sont mis à leur disposition, afin de répondre aux principes de la protection des données.
- **Transparence** : une page dédiée à la protection des données personnelle a été créée sur le site entreprise.maif.fr⁹, afin d'informer et d'éduquer le grand public sur cet enjeu. La page détaille les cas dans lesquels les données personnelles sont collectées, les destinataires de ces données, les durées de conservation et leur localisation, ainsi que les droits des utilisateurs sur leurs données. Il est également possible, pour les sociétaires MAIF, d'exercer leur droit à la portabilité¹⁰, ou de modifier leurs consentements directement depuis leur espace personnel sur maif.fr.
- **Alerte** : un dispositif permettant la détection de violation de données et l'alerte immédiate du Délégué à la protection des données a également été mis en place à la MAIF.

8. <https://www.maif.fr/annexes/mentions-legales/donnees-personnelles.html>

9. <https://entreprise.maif.fr/entreprise/pour-une-societe-de-partage/decouvrir-nos-actions/maîtriser-les-enjeux-du-numerique/donnees-personnelles>

10. Le droit à la portabilité offre aux personnes la possibilité de récupérer une partie de leurs données dans un format ouvert et lisible par machine. Elles peuvent ainsi les stocker ou les transmettre facilement d'un système d'information à un autre, en vue de leur réutilisation à des fins personnelles.



Indicateur clé de performance

Le taux de collaborateurs de MAIF et MAIF VIE participant à la création de produits et services formés à la protection des données personnelles est de 75 %.

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

Risque de défaut de maîtrise des outils d'intelligence artificielle

Description du risque

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

Politiques et engagements

MAIF s'engage à une utilisation éthique de l'intelligence artificielle et à ce que l'humain conserve une maîtrise technique dans le cadre de son utilisation. Cet engagement est formalisé à la fois dans la charte numérique et dans **la charte « Intelligence artificielle »** rédigée en 2019, qui recense les bonnes pratiques à respecter, et qui sera remise à chaque collaborateur travaillant sur des projets impliquant l'intelligence artificielle, à compter de 2020.

Actions mises en œuvre

Dans le contexte de ces chartes et engagements, les collaborateurs MAIF sont sensibilisés aux enjeux de la valorisation des données par l'intelligence artificielle. Afin de garantir la maîtrise de cette technologie par l'Homme, MAIF forme et sensibilise ses **data scientists**¹¹ aux bonnes pratiques d'utilisation, à l'éthique des algorithmes et à leur explicabilité au travers de Mooc¹² ou d'événements. Elle investit également dans une veille active sur les thématiques d'éthique et de maîtrise de l'intelligence artificielle. La communauté que forment ces **data scientists** MAIF permet de propager les meilleures pratiques entre pairs. MAIF affirme son soutien à la diffusion des savoirs sur l'intelligence artificielle en participant, par exemple, au comité éditorial du *Data Analytics Post*¹³, dans le but de sensibiliser

le plus grand nombre aux enjeux qui en découlent. Enfin, MAIF partage une partie de ses codes et de ses pratiques relatives à l'intelligence artificielle via OSS by MAIF (le site d'open source par MAIF), afin de les rendre auditables et appropriables par tous.

Par ailleurs, MAIF s'engage, avec différents acteurs de la société civile, dans la réflexion et l'action autour des enjeux liés à l'utilisation de l'intelligence artificielle. MAIF s'est ainsi associée au collectif Impact IA¹⁴ et participe à des groupements d'intérêt (au premier titre desquels la Fédération française de l'assurance), ainsi qu'à des séminaires d'experts ou de recherche sur cette thématique.

11. Métier en charge de l'exploration de données complexes qui apporte notamment aux métiers son expertise en techniques et algorithmes d'apprentissage automatique et en systèmes d'intelligence artificielle.

12. *Massive open online course* : cours, dispensés uniquement en ligne, accessibles à tous par inscription, et gratuits.

13. Le *Data Analytics Post* est un média centré sur le sujet des données numériques.

14. Impact IA est un collectif de réflexion et d'action constitué d'un ensemble d'acteurs de l'intelligence artificielle, réunis autour de deux objectifs communs : traiter des enjeux éthiques et sociétaux de l'intelligence artificielle et soutenir des projets innovants et positifs pour le monde de demain.

DÉCLARATION DE PERFORMANCE EXTRA-FINANCIÈRE 2019

Risque de défaillance du système d'information du groupe MAIF

Description du risque

Dans le contexte de la digitalisation de ses activités et de la relation avec ses sociétaires, le risque pour le groupe MAIF serait une faille de sécurité dans son système informatique (SI), compromettant ainsi l'activité de l'entreprise et provoquant une perte de données (personnelles et/ou métier).

Politiques et engagements

MAIF s'engage à mettre en place des dispositifs garantissant la robustesse des systèmes, la confidentialité, la qualité et la continuité de service.

Actions mises en œuvre

Le groupe MAIF est particulièrement sensible à la sécurité de son système d'information. Cette sensibilité se traduit par la mise en place d'une organisation composée d'un Responsable de la sécurité des systèmes d'information (SI), d'une équipe pluridisciplinaire intégrant des spécialistes formés aux différentes normes professionnelles (telle que **ISO 27000**¹⁵), d'un référentiel documentaire comprenant des politiques de sécurité spécifiques et de chartes sécurité.

Par ailleurs, des audits techniques et organisationnels sont menés périodiquement pour contrôler l'adéquation des mesures avec les standards en la matière et détecter les éventuelles vulnérabilités techniques ou applicatives. Des campagnes d'audit de conformité contractuelle sont également réalisées avec ces prestataires pour mesurer l'application des obligations de sécurité par les équipes intervenant pour le compte de MAIF. Pour plus de sécurité, des programmes de **bug bounty**¹⁶ sont organisés sur les applications MAIF.

De plus, MAIF s'est dotée d'un dispositif de gestion de crise avec un plan de reprise du système informatique.

La sécurité technique s'appuie sur des solutions conformes avec l'état de l'art, entre autres : sondes et supervision permettant de détecter les alertes de sécurité, gestion des accès techniques et des utilisateurs avec une gestion des habilitations, analyse des codes malicieux... MAIF utilise également des sondes de détection automatique des vulnérabilités qui analysent les postes et les serveurs.

Enfin, l'équipe sécurité SI a mis en place une démarche d'intégration de la sécurité dans les projets de manière à pouvoir conseiller, accompagner et contrôler l'intégration des objectifs et des contraintes spécifiques nécessaires à la protection des environnements et des données. Des supports de sensibilisation, tels que des vidéos explicatives vulgarisant les principaux enjeux de la sécurité SI ont été créés à destination des collaborateurs.



Indicateurs clés de performance

Le taux de développeurs ayant suivi une formation sur la sécurité du SI est de 97,80 % pour MAIF.

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

Le taux de disponibilité du SI des 4 systèmes d'information majeurs est de 99,80 % pour MAIF et de 99 % pour MAIF VIE.

Objectif : avoir un taux de disponibilité du SI des 4 systèmes d'informations majeurs de 98 % minimum.

15. Norme sur le management de la sécurité de l'information

16. Afin de tester la sécurité de son système informatique, une entreprise peut mettre en place un programme de *bug bounty* récompensant quiconque trouvera une faille sur un périmètre délimité au préalable

5. RESPONSABILITÉ FACE AU CHANGEMENT CLIMATIQUE

Risque de mauvaise maîtrise de la consommation énergétique

Description du risque

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

Politiques et engagements

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

Actions mises en œuvre

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

Certifiée ISO 50 001¹⁷ pour l'ensemble de ses activités, MAIF a mis en place différentes actions pour réduire ses consommations énergétiques : sensibilisation des collaborateurs sur les écogestes, conception spécifique des aménagements et achats d'équipements, rénovation des installations... MAIF se conforme également aux référentiels de **Haute Qualité Environnementale (NF HQE)**, notamment dans le cadre d'opération de rénovation majeure et d'exploitation. La démarche de labellisation HQE de l'immobilier d'exploitation en pleine propriété a été initiée en 2019, et sera effective en 2020.

En parallèle, MAIF concrétise son engagement environnemental en consommant l'énergie renouvelable produite directement sur certains de ses sites.

À titre d'exemple, le projet d'ombrières solaires en auto-consommation du site toulousain, lauréat en 2017 d'un appel à projets lancé par la région Occitanie/Pyrénées Méditerranée, se poursuit. Sa mise en œuvre a été confiée à la société See You Sun et l'installation a vu le jour en 2019. MAIF a également fait le choix de contractualiser des contrats d'énergie verte auprès de ses fournisseurs : le gaz est approvisionné entièrement en biogaz et l'électricité consommée par les locaux est produite entièrement via des sources d'énergie d'origine renouvelables, dans le cadre du dispositif des Garanties d'Origine. Pour aller plus loin, **MAIF souhaite développer des contrats directement avec les producteurs d'énergie pour contribuer à l'émergence de nouveaux outils de production des énergies renouvelables.**

2. Réduction de l'empreinte énergétique des moyens généraux

MAIF intègre les principes d'économie circulaire dans ses achats de mobilier et développe des solutions de partenariat local afin d'augmenter significativement le réemploi de mobilier et d'équipement. Par exemple, MAIF renforce ses actions menées avec des entreprises de l'économie solidaire, comme les Ateliers du Bocage qui récupèrent la totalité du parc informatique réformé. Afin de limiter les sources de pollution et son empreinte énergétique liée aux moyens généraux, MAIF a créé, début 2019, un comité interne Green IT pour le numérique responsable qui milite, entre autres, pour l'achat de matériel informatique labellisé, ou encore l'allongement de la durée de vie des équipements.

17. Norme sur le management de la sécurité de l'information.

DÉCLARATION DE PERFORMANCE EXTRA-FINANCIÈRE 2019

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

Afin de sensibiliser les collaborateurs à la mobilité douce et à la réduction des émissions carbone liées aux déplacements, MAIF a mis en place plusieurs mesures telles que :

- la participation au challenge de la mobilité organisé par l'Ademe et la région Nouvelle-Aquitaine permettant à **68 participants du siège de se rendre au bureau en transport alternatif (transports en commun, covoiturage, vélo...)** pour une distance totale parcourue de 7 501 km ;
- **la prise en charge à 100 % des abonnements de transports** en commun des collaborateurs ;
- **le déploiement en cours du télétravail** et d'un outil de visioconférence ;
- **la prise en charge d'une indemnité kilométrique vélo** (0,30 €/km plafonnée à 200 €/an/collaborateur) ;
- **la mise à disposition de vélos à assistance électrique** sur le siège pour les trajets domicile-lieu de travail, ainsi que pour les trajets professionnels ;
- **la mise à disposition de bornes de recharge électriques** sur le siège, afin d'inciter les collaborateurs à l'acquisition d'un véhicule électrique.

Enfin, pour limiter l'impact des déplacements professionnels des collaborateurs, une liste de véhicules de service et de fonction émettant moins de 111 g de CO₂/km et consommant en moyenne 5,1 litres pour 100 km est proposée aux salariés exerçant une activité le nécessitant. Pour aller plus loin, MAIF VIE fait bénéficier à ses salariés souhaitant acquérir un vélo à assistance électrique du versement d'une participation de 500 €.



Indicateur clé de performance

En 2019, à surface équivalente, MAIF et MAIF VIE ont économisé 8 % d'énergie par rapport à 2015 (donnée corrigée de la rigueur climatique). Cette même année, la performance énergétique mesurée en kilowatt heure et par m², corrigée de la rigueur climatique, de MAIF et MAIF Vie est de 124,8 kWhcor/m²(18).

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

Informations additionnelles

Données MAIF

- Consommation totale d'électricité : 27 534 515 kWh
- Consommation totale de gaz naturel : 386 016 kWh PCI
- Consommation totale de fuel : 159 520 kWh PCI
- Consommation totale d'autres énergies : 153 000 kWh
- Consommation totale d'énergie : 32 055 406 kWh
- Part de l'énergie d'origine renouvelable consommée : 99,16% soit 31 787 132 kWh

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

- Consommation de gazole MAIF : 398 000 l

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

Description du risque

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

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

Politiques et engagements

L'intégration des enjeux liés à la transition énergétique et écologique dans la gestion directe et déléguée de ses actifs financiers est un pan important de la politique de placements du groupe MAIF. Les principaux engagements sont les suivants :

- refuser d'investir directement dans des entreprises qui réalisent plus de **20 %** de leur chiffre d'affaires grâce au charbon thermique, produisent plus de **30 %** de leur électricité à partir de charbon ou font partie des **120** plus grands développeurs de nouvelles centrales à charbon ;
- investir au moins **4 %** des actifs financiers (hors participations stratégiques et immobilier d'exploitation) en faveur de la transition énergétique et écologique ;
- participer à l'initiative **Climate Action 100+** afin d'inciter les entreprises les plus émettrices de gaz à effet de serre, à aligner leurs activités avec l'objectif international de limitation du réchauffement climatique en-dessous de **2°C**.

Actions mises en œuvre

L'intégration des enjeux du risque climatique dans la gestion de ses actifs financiers s'inscrit dans une démarche d'amélioration continue qui s'appuie sur l'apparition régulière de nouvelles recherches et d'outils à destination des investisseurs comme MAIF.

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

En complément, MAIF a participé au dialogue avec plusieurs entreprises françaises émettrices de gaz à effet de serre, dans le cadre de l'initiative *Climate Action 100+*, qu'elle a rejoint en 2018, afin de les inciter à aligner leurs activités avec l'atteinte de l'objectif international de limitation du réchauffement climatique en-dessous de **2°**.

Par ailleurs, MAIF contribue à financer des projets ou des entreprises apportant des solutions à la transition énergétique et écologique. Plus particulièrement, **en 2019, elle a créé le fonds dédié MAIF Transition**, une solution inédite pour apporter une réponse à la double problématique d'un approvisionnement en énergie issue de sources renouvelables, et de la transition vers une agriculture biologique. Le fonds investira environ 80 % des montants dans des énergies renouvelables (centrales photovoltaïques) et les **20 %** restants dans des exploitations agricoles en reconversion vers l'agriculture biologique.

18. Les données énergétiques du siège ont été consolidées sur l'année civile de janvier 2019 à décembre 2019. Celles des sites du réseau ont été consolidées de novembre 2018 à décembre 2019, et concernent 140 sites sur 200. Les 60 sites pour lesquelles les données n'ont pas été collectées représentaient 11% de la consommation totale d'électricité en 2018.

DÉCLARATION DE PERFORMANCE EXTRA-FINANCIÈRE 2019



Indicateur clé de performance

La part des investissements MAIF et MAIF VIE en faveur de la transition énergétique et écologique, dite « part verte », est de 4,9 % au 31/12/2018¹⁹.

Objectif : investir **4 %** des actifs financiers (hors participations, actifs stratégiques et immobilier d'exploitation) MAIF et MAIF VIE en faveur de la transition énergétique et écologique.

Informations additionnelles

Les émissions carbone calculées sur 77 % des investissements du groupe MAIF (hors participations stratégiques et immobilier d'exploitation) sont de 1 383 000 tonnes équivalent CO₂, soit 96 tonnes équivalent CO₂ par million d'euros investis, au 31/12/2018.

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

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

Description du risque

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

Politiques et engagements

En cohérence avec sa raison d'être et ses valeurs, les politiques d'investissements et de placements, mises à jour et validées chaque année par la direction générale et le conseil d'administration, intègrent les risques extra-financiers. MAIF s'engage dans une démarche d'investisseur 100 % responsable et, en particulier, sur les éléments suivants :

- **investir au moins 75 % des actifs financiers** (hors participations stratégiques et immobilier d'exploitation) dans des entreprises/projets qui prennent en compte les enjeux ESG ;
- **ne pas financer directement les entreprises qui ne respecteraient pas les 10 principes** du Pacte mondial des Nations unies, les marchands d'armes, les producteurs de tabac, les entreprises réalisant plus de **20 %** de leur chiffre d'affaires grâce au charbon thermique, (ou produisant plus de **30 %** de leur électricité à base de charbon thermique ou encore figurant parmi les **120** plus grands développeurs de centrales à charbon), les États qui n'ont

pas aboli la peine de mort, les États qui laissent courir la corruption, qui ne sont pas en mesure d'assurer la sécurité de leurs citoyens, ou qui assurent un niveau de développement humain retraits des inégalités insuffisant. Par ailleurs, les politiques d'investissements du groupe MAIF stipulent que, à performances financières égales, les gestionnaires d'actifs financiers MAIF privilégieront les fonds qui intègrent une évaluation du risque extra-financier de leurs investissements.

Actions mises en œuvre

La direction des Investissements et des placements déploie une démarche d'investisseur **100 % responsable**. Elle évalue systématiquement et préalablement, à tout investissement, les caractéristiques **ESG des entreprises et des États** dans lesquels elle investit directement, ainsi que la prise en compte des sujets extra-financiers par les fonds d'investissement qui lui sont proposés. Cette évaluation s'applique à toutes les classes d'actifs financiers dans lesquelles le groupe investit. Grâce à cette analyse, les États et les entreprises qui ne répondraient pas aux attentes du groupe en matière de pratiques et d'orientation de leur activité ne peuvent pas être financés directement.

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

¹⁹. La part des investissements en faveur de la transition énergétique et écologique en année N est disponible en milieu d'année N + 1. Pour des raisons de calendrier de publication, la donnée N - 1 est publiée sur cet indicateur

DÉCLARATION DE PERFORMANCE EXTRA-FINANCIÈRE 2019



Indicateur clé de performance

85,20 % des investissements MAIF et MAIF VIE ont fait l'objet d'une analyse des risques extra-financiers en 2019.

Objectif : investir au moins 75 % des actifs financiers MAIF et MAIF VIE (hors participations stratégiques et immobilier d'exploitation) dans des entreprises, États ou fonds d'investissement faisant l'objet d'une analyse approfondie de leur niveau de risque extra-financier (environnemental, social, de gouvernance), ou apportant des solutions aux problématiques actuelles du développement durable (économie sociale et solidaire, microcrédit, accompagnement des personnes âgées ou dépendantes, énergies renouvelables...).

Informations additionnelles

2 chiffres clés sur les politiques d'investissement MAIF 2019 :

- 88,30 % de l'épargne collectée par MAIF VIE dans le cadre des contrats d'assurance vie gérés par MAIF sont également investis en tenant compte des enjeux ESG ;
- 1,18 % de l'épargne investie dans le contrat Assurance vie Responsable et Solidaire est dédié au financement de l'économie sociale et solidaire.

7. LUTTE ANTICORRUPTION ET FRAUDE

Risque de fraude externe

Description du risque

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

Politiques et engagements

Le groupe MAIF s'engage à veiller à ce que le comportement individuel d'une minorité d'assurés qualifiés **d'in-délicats** ne nuisent pas aux intérêts de la collectivité des sociétaires, ainsi qu'à son équilibre économique.

Actions mises en œuvre

La lutte contre la fraude est organisée autour d'un pôle spécialisé chargé de définir la politique de l'entreprise en la matière et d'en assurer la coordination sur un plan opérationnel.

Elle est essentiellement basée sur la spécialisation de deux centres de gestion (automobile et habitation) chargés d'ins-truire tous les dossiers présentant une suspicion de fraude. La détection, en amont, des situations litigieuses résulte de la sensibilisation de l'ensemble des acteurs de la mutuelle à ce type de situation et de l'exploitation de requêtes informatiques basées sur l'intelligence artificielle.



Indicateur clé de performance

Le taux de fraude souscription et sinistre réalisé par les sociétaires MAIF est de 0,1464 %.

Objectif : éviter tous types de fraude à la MAIF par la sensibilisation de l'ensemble des acteurs internes.

DÉCLARATION DE PERFORMANCE EXTRA-FINANCIÈRE 2019

Risque de corruption

Description du risque

La loi dite Sapin 2 (n° 2016-1691 du 9 décembre 2016 relative à la transparence, à la lutte contre la corruption et à la modernisation de la vie économique) impose aux entreprises de se doter d'un dispositif de prévention et de détection en matière de corruption auprès de ses collaborateurs et de son réseau de prestataires. Son non-respect exposerait le groupe MAIF en termes d'image et à des sanctions.

Politiques et engagements

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

Actions mises en œuvre

Afin de respecter les dispositifs inscrits dans la loi dite Sapin 2, le groupe MAIF remet, depuis 2014, un code de déontologie à chaque nouveau collaborateur lors de son entrée dans le groupe, qui reste continuellement consultable sur l'intranet. Il définit les règles éthiques et les comportements attendus de la part de tout salarié dans l'exercice de ses fonctions au nom et pour le compte de MAIF, notamment en matière de corruption, de fraude et de gestion des conflits d'intérêts. Ces règles déontologiques ont également été diffusées aux administrateurs et aux mandataires du conseil d'administration.

Une revue totale des activités exercées à la MAIF a permis de définir quels collaborateurs et quelles activités seraient susceptibles d'être exposés au risque de corruption, permettant ainsi d'organiser des sessions de formations adaptées. Cette revue sera reconduite chaque année.

Une clause contractuelle a été intégrée dans le contrat de prestation afin d'indiquer aux intermédiaires et aux partenaires que MAIF attache une importance toute particulière à la lutte contre la corruption et attend d'eux, en retour, qu'ils respectent leurs obligations au regard des lois et des règlements relatifs à ces thématiques.

Enfin, un **dispositif lanceurs d'alertes** permettant de signaler une violation grave et manifeste de la loi ou du règlement est également accessible sur l'intranet pour les collaborateurs de MAIF, y compris occasionnels et extérieurs.



Indicateur clé de performance

Le risque de corruption a été revu par la direction de la Maîtrise des risques et du Contrôle interne pour 52,9 % des entités MAIF, sur les 68 entités cibles. Le risque de corruption a été revu par le service Conformité pour 100 % des pôles MAIF VIE, sur les 5 entités cibles.

Objectif : réaliser une revue annuelle des entités MAIF et MAIF VIE identifiées, afin de détecter les zones à risques en conformité avec la réglementation.

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

Description du risque

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

Politiques et engagements

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

Actions mises en œuvre

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

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

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

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

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



Indicateur clé de performance

85,83 % des salariés du réseau MAIF et MAIF VIE ont été formés à la lutte antiblanchiment depuis 2017.

Objectif : former au moins 75 % des salariés du réseau à la lutte antiblanchiment depuis 2017.

DÉCLARATION DE PERFORMANCE EXTRA-FINANCIÈRE 2019

8. GOUVERNANCE ET EXEMPLARITÉ DES DIRIGEANTS

Risque de non-exemplarité des dirigeants du groupe MAIF

Description du risque

Le risque pour MAIF serait que ses dirigeants ne portent pas les valeurs du groupe MAIF, ne soient pas compétents dans l'exercice de leur fonction, et ne satisfassent pas les exigences réglementaires d'honorabilité.

ce, chaque année. De plus, le conseil d'administration s'assure annuellement que les activités de la direction générale correspondent à la Vision Stratégique du groupe, ainsi que de l'atteinte des objectifs fixés.

Politiques et engagements

Les dirigeants de MAIF se doivent d'être exemplaires en termes de professionnalisme et de probité. Pour cela, MAIF s'engage à mettre en œuvre des actions qui permettent de s'assurer de l'exemplarité de ses dirigeants. MAIF dispose d'une politique de rémunération qui décrit et encadre les pratiques de rémunérations de l'ensemble de l'entreprise dont celles des dirigeants effectifs, conformément aux attentes réglementaires. Elle dispose aussi d'une politique de compétence et d'honorabilité qui décrit la mise en œuvre des exigences de compétences, d'expérience et d'honorabilités fixées par la réglementation prudentielle.

Actions mises en œuvre

Afin de maîtriser ce risque, MAIF a fait le choix d'une gouvernance duale plaçant le président et le directeur général comme dirigeants effectifs. C'est le conseil d'administration qui nomme son président après un processus de sélection documenté au sein du règlement intérieur et instruit par le comité de sélection. Il nomme aussi le directeur général selon un processus de recrutement des Richesses humaines et après instruction de la candidature par le comité de sélection.

MAIF s'est également fixé de s'assurer annuellement de l'exemplarité des dirigeants. Pour cela il est demandé depuis 2019, un extrait de casier judiciaire pour chacun des dirigeants. Cette demande sera renouvelée annuellement et



Indicateur clé de performance

Absence d'opposition de l'ACPR lors de la notification des dirigeants effectifs et depuis cette notification.

Objectif : aucune opposition de l'ACPR lors de la notification des dirigeants effectifs et depuis cette notification.

Informations additionnelles

MAIF fait le choix de publier le salaire de ses dirigeants.

	Président	Directeur général
Rémunération nette dont variable	334 444 €	512 713 €
Rémunération brute dont variable brut au titre de l'exercice 2018	418 056 €	640 892 €
	0 €	103 200 €

Note méthodologique

Le rapport du conseil d'administration à l'assemblée générale intègre la déclaration de performance extra-financière, en application de la réglementation²⁰. Au sein de la présente déclaration, sont illustrées des bonnes pratiques et des données à caractère social, environnemental et sociétal. Les informations suivantes concernent MAIF et ses filiales. Le groupe MAIF, au sens des dispositions légales et réglementaires en matière de RSE, comprend actuellement **16 filiales**²¹.

CONTENU DE LA DÉCLARATION DE PERFORMANCE EXTRA-FINANCIÈRE

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

1. une description du modèle d'affaires de la société ;
2. une description des principaux risques et enjeux extra-financiers au regard du modèle d'affaires de la société ;
3. une description des politiques appliquées par la société

incluant, le cas échéant, les procédures de diligence raisonnable mises en œuvre pour prévenir, identifier et atténuer la survenance des risques identifiés ;

4. les indicateurs clés de performance associés aux politiques et aux plans d'actions.

COLLECTE DES DONNÉES, AUDIT ET PUBLICATION DES DONNÉES

Cette **Déclaration de performance extra-financière 2019** fait l'objet d'une revue de détail opérée par l'organisme tiers indépendant choisi par le groupe MAIF : **PwC**.

À l'image des exercices précédents, le groupe MAIF utilise « **Reporting21** », une plateforme de collecte et de traitement des informations extra-financières, afin de collecter les données RSE du groupe. Les contributeurs métiers saisissent directement leurs données au sein de l'outil.

L'activité de chaque indicateur est tracée et mémorisée, des éléments de preuve peuvent être intégrés à la plateforme, ce qui permet l'analyse des informations récoltées en amont de l'audit. Cet outil permet donc à MAIF de stocker l'ensemble de ses données extra-financières pour répondre aux différentes contraintes réglementaires qui lui incombent, mais aussi de piloter des indicateurs de performance, intégrés à sa démarche de responsabilité sociétale.

20. Directive 2014/95/UE du Parlement européen et du Conseil du 22/10/2014, appliquée en droit français par le décret n° 2017-1265 du 09/08/2017, article L 322-26-2-4 du Code de commerce.

21. Une société est affiliée à MAIF, au sens de l'article L233-1 du Code de commerce, lorsque celle-ci détient plus de la moitié du capital de la société affiliée.

DÉCLARATION DE PERFORMANCE EXTRA-FINANCIÈRE 2019

LE PÉRIMÈTRE DE REPORTING RSE

Le périmètre du modèle d'affaires et des risques extra-financiers, publiés dans la **Déclaration de performance extra-financière**, vise MAIF et les sociétés ayant un poids économique et social significatif au sein du groupe MAIF, et relevant des domaines assurantiel et bancaire, à savoir :

- FILIA-MAIF,
- MAIF VIE (anciennement Parnasse-MAIF),
- MAIF Solutions financières (MSF),
- Altima Assurances,
- Altima Courtage.

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

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

Certaines filiales ont été exclues du périmètre des risques extra-financiers et des informations RSE : sociétés MAIF Interface, MAIF Paiement, SA et SE Château Dauzac, Delta Immo, Locamut 1, MAIF Horizon, MAIF Avenir, MAIF Investissement social et solidaire, MAIF Confiance, MExcub et MAIF Connect.

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.