



assureur militant

12 février 2016

Com m u n i q u é d e p r e s s e

---

## LA MAIF EN ORDRE DE MARCHÉ POUR RELEVER DE NOUVEAUX DEFIS

---

**Avec + 60 000 ménages assurés en 2015, un excellent résultat économique (du niveau de 2014), un impact limité de la loi Hamon, la MAIF aborde l'année 2016 avec l'ambition de poursuivre sa transformation digitale tout en développant un modèle social agile et novateur, avec un nouveau schéma de gouvernance et une nouvelle Direction Générale.**

### ⇒ 2015, ANNEE FONDATRICE DU PLAN STRATEGIQUE

La mise en œuvre du plan stratégique porte ses premiers fruits avec un résultat 2015 qui est, pour la deuxième année consécutive, d'un niveau exceptionnel. Le ratio combiné, les frais généraux et la marge de solvabilité sont conformes aux objectifs fixés. Ils permettent à la Mutuelle de maintenir un haut niveau de fonds propres, notamment au regard des exigences de Solvabilité II.

Le développement du Groupe est marqué en 2015 par une croissance très soutenue dépassant très largement les objectifs, que ce soit en nombre de sociétaires assurés (+ 60 000) comme en nombre de nouveaux risques.

Au 31 décembre 2015, les radiations à l'initiative des sociétaires sont en baisse. Concernant la Loi Hamon, dans un contexte où le marché a vu le turn-over des portefeuilles auto et habitation augmenter, le Groupe MAIF a connu une baisse de ses taux de départ en IARD.

Fort de l'ensemble de ces résultats, le groupe a pris la décision de ne pas augmenter ses tarifs pour ses contrats IARD en 2016 et de servir des taux supérieurs à la moyenne du marché (2.75% contre 2.30% pour le marché) pour ses contrats assurance vie.

Les fondations du nouveau plan stratégique à horizon 2018 ont été posées en 2015. Au cœur des objectifs, les atouts et la singularité du modèle MAIF ont été renforcés notamment autour de la qualité et de la satisfaction des sociétaires. Le taux d'accueil téléphonique a encore progressé en 2015. Pour délivrer ce haut niveau de service, la MAIF a également lancé un programme de management par la confiance laissant plus de marges de manœuvre aux collaborateurs.

2015 a également permis de structurer et d'initier une stratégie digitale et de confirmer l'ambition de devenir l'acteur référent de l'économie collaborative. Dans ce cadre, la Mutuelle s'est dotée d'un fonds d'investissement dédié, MAIF AVENIR, destiné à soutenir les investissements de la mutuelle dans les domaines de l'innovation, du digital et du collaboratif.

Parmi les partenariats signés, notons celui avec NUMA, l'interlocuteur français de référence dans l'accélération de startups numériques. Pour mémoire, MAIF AVENIR est doté de 125 millions d'euros sur 3 ans.

## ⇒ 2016 : ANNEE CLE POUR LE PLAN STRATEGIQUE

Au regard des résultats enregistrés en 2015, la MAIF aborde avec ambition une nouvelle étape de son plan stratégique.

Pour y parvenir, une nouvelle organisation a été mise en place le 4 janvier dernier. Parmi les principaux changements, notons la création d'une Direction déléguée Assurances de personnes et deux arrivées : celles d'une nouvelle directrice marketing et d'un directeur de l'innovation.

Cette nouvelle organisation a pour objectifs :

- de renforcer la capacité d'innovation de la Mutuelle et de réussir sa transformation digitale,
- d'accroître l'agilité des équipes dans les méthodes de travail et de renouvellement des idées.

### A. Réussir la transformation digitale de l'entreprise

Objets connectés, gestion des datas, émergence de nouveaux acteurs... le métier d'assureur va connaître, d'ici 10 ans, un bouleversement, voire une rupture. Ce changement de paradigme va obliger les assureurs de passer d'une culture de process et de règles à une culture où la vision client sera portée et valorisée par le digital.

Face à ce constat, la MAIF a une certitude : **pour rester le numéro 1 de la relation client, la mutuelle doit devenir le numéro 1 de l'expérience utilisateurs (UX). C'est donc tout naturellement qu'elle a fixé, parmi les enjeux prioritaires en 2016, la transformation digitale de l'entreprise.** Cette dernière va s'appuyer sur le recrutement, la formation, l'acculturation du corps social au digital et la mise en place de partenariats innovants.

### B. Devenir une entreprise agile

Pour la MAIF, l'agilité est aujourd'hui l'une des réponses possibles aux mutations du marché. Cette agilité, mise en pratique en 2015 avec des initiatives telles que les Explorations et le Lab Agilité..., sera renforcée en 2016, tout en conservant les valeurs sociales de la Mutuelle.

A ce titre, de nombreuses actions RH/Management sont ou vont être mises en place, telles que : Happy Mobility, le bonheur au travail, le management par la confiance. Parmi ces initiatives, un projet majeur est lancé dont l'objectif est d'imaginer des nouvelles modalités de travail au service de la performance et qui s'appuie sur un mode de co-construction avec des salariés concernés (plus de 600 collaborateurs impliqués).



**Pour Pascal Demurger, Directeur général du groupe MAIF :**

*« Les enjeux de la rupture digitale dépassent, de loin, tous les défis que la mutuelle a connus et relevés jusqu'à présent. Nous nous y préparons activement afin de prendre ce virage important. De même, nous avançons à grands pas dans notre volonté de faire de la MAIF un exemple reconnu d'entreprise collaborative reposant sur la confiance. Nous comptons renforcer nos acquis en la matière en 2016 ».*

## UNE NOUVELLE GOUVERNANCE MAIF DEPUIS LE 6 FEVRIER 2016

Suite à l'entrée en vigueur de Solvabilité II au 1<sup>er</sup> janvier 2016, la MAIF a convoqué, le 6 février dernier, une Assemblée Générale Extraordinaire pour mettre en conformité les statuts de la Mutuelle. Avec un vote favorable allant **de 80 à 97% selon les projets de résolution, la MAIF démontre une nouvelle fois la maturité de son fonctionnement démocratique.**

Parmi les projets présentés : le scénario d'une nouvelle gouvernance s'appuyant sur la distinction des fonctions avec un Président du Conseil d'administration et un Directeur général, tous les deux désignés par le Conseil d'administration. Ce projet, ratifié par une très grande majorité, a donc validé la gouvernance suivante :

- **Dominique MAHE – Président du Conseil d'administration,**
- **Pascal DEMURGER – Directeur général.**

En clarifiant les fonctions des dirigeants, l'évolution choisie par le Conseil d'Administration permet de proposer un nouveau modèle de gouvernance en accord avec les principes du projet politique et du plan stratégique de la Mutuelle.

**Comme le souligne Dominique Mahé, Président du groupe MAIF :**

***« Ce schéma de gouvernance est celui qui répond le mieux aux exigences nouvelles de Solvabilité II et qui incarne, au plus haut niveau, la confiance. C'est aussi celui qui place davantage encore le Conseil d'administration au cœur de notre gouvernance. Si la MAIF n'est plus la même, la MAIF reste elle-même ! ».***



Contacts presse :

Sylvie LE CHEVILLIER - 05 49 73 75 60 – [sylvie.le.chevillier@maif.fr](mailto:sylvie.le.chevillier@maif.fr)

Garry MENARDEAU - 05 49 73 75 86 – [garry.menardeau@maif.fr](mailto:garry.menardeau@maif.fr)