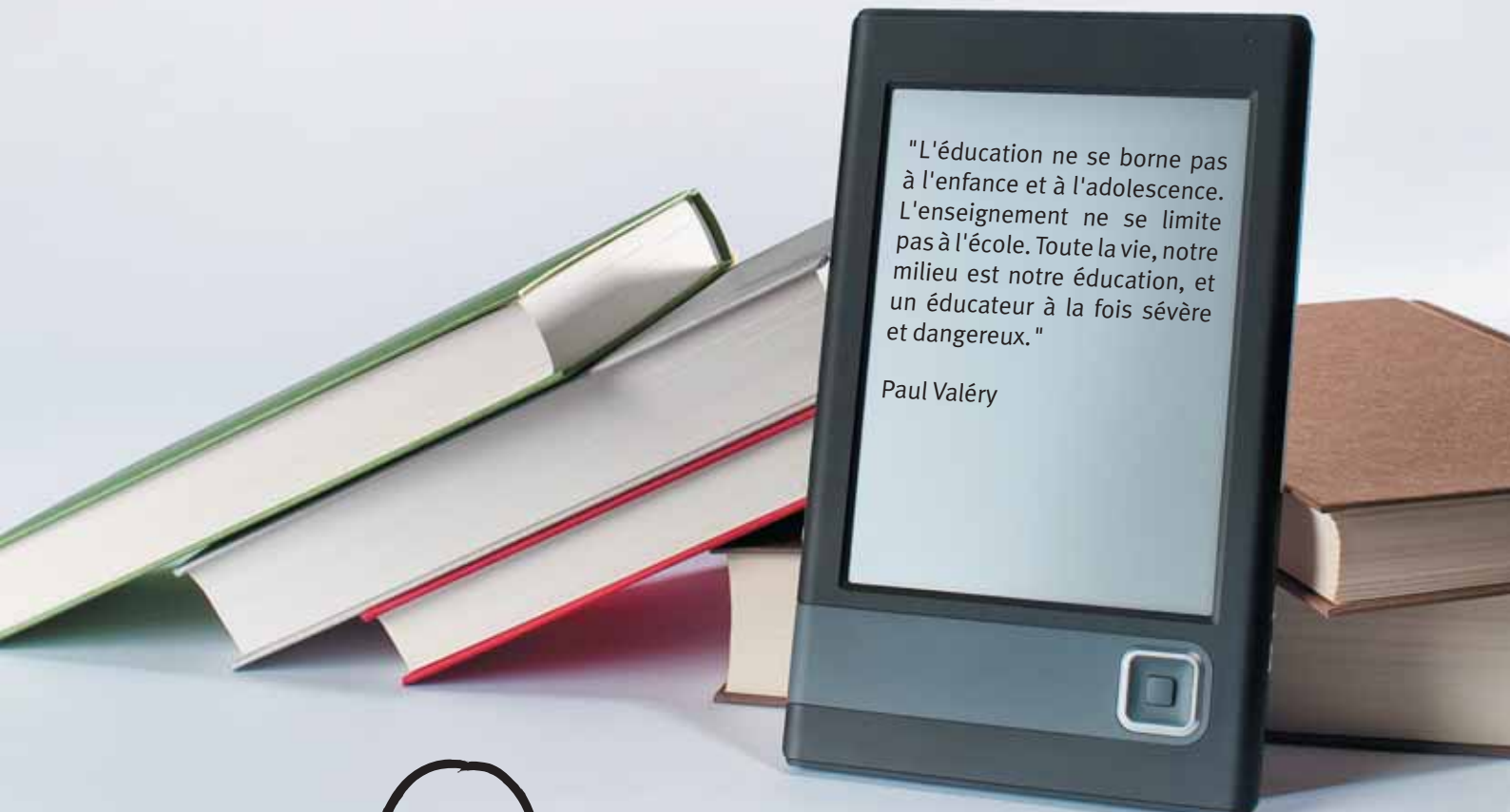


RAPPORT  
DÉVELOPPEMENT DURABLE  
ET MUTUALISTE

2009

ENTREPRENDRE AUTREMENT /// AVEC NOS SOCIÉTAIRES /// POUR NOS SOCIÉTAIRES /// AVEC NOS SALARIÉS, NOS PARTENAIRES COMMERCIAUX ET INSTITUTIONNELS /// POUR LE DÉVELOPPEMENT DURABLE /// POUR L'ÉDUCATION /// INDICATEURS

A stack of four books in various colors (green, white, red, brown) is shown. A black tablet is placed on top of the books, displaying a quote in French. The quote is: "L'éducation ne se borne pas à l'enfance et à l'adolescence. L'enseignement ne se limite pas à l'école. Toute la vie, notre milieu est notre éducation, et un éducateur à la fois sévère et dangereux."

"L'éducation ne se borne pas à l'enfance et à l'adolescence. L'enseignement ne se limite pas à l'école. Toute la vie, notre milieu est notre éducation, et un éducateur à la fois sévère et dangereux."

Paul Valéry



ASSUREUR MILITANT.

## SATISFAIRE NOS SOCIÉTAIRES EST NOTRE RAISON D'ÊTRE.

Née en 1934 de l'élan collectif de quelques instituteurs, la MAIF est une société d'assurance mutualiste. Elle n'a ni capital social ni actionnaires à rémunérer. Elle appartient à des sociétaires collectivement assureurs et individuellement assurés. Elle s'attache à leur apporter la meilleure protection au meilleur prix.

**Humanisme, solidarité, démocratie :** ces valeurs sont au cœur du modèle mutualiste de la MAIF. Elles sont portées par la responsabilité et l'engagement des adhérents, de leurs délégués, des administrateurs et des salariés.

Être sociétaire à la MAIF, c'est être un acteur concerné par les choix éthiques et économiques du monde dans lequel nous vivons. Prévenir les risques par la recherche et la formation, réfléchir ensemble aux grands enjeux de société, partager ses expériences et ses idées, favoriser l'accès à l'éducation pour tous : la MAIF, ses sociétaires et ses salariés témoignent au quotidien de leur engagement pour une société plus citoyenne, plus juste et plus responsable.

**MAIF, assureur militant**

# SOMMAIRE

pages

<b>Éditorial de Roger Belot</b>	<b>5</b>
<b>1. Entreprendre autrement avec nos sociétaires : notre modèle de gouvernance</b>	<b>6</b>
La démocratie mutualiste	7
Les réunions régionales militantes 2009	8
Les réunions de groupements territoriaux 2009	9
La modification de l'article 6	10
Sferen : l'alliance MAIF-MACIF-MATMUT	11
<b>2. Entreprendre autrement pour nos sociétaires</b>	<b>12</b>
Assuré et bien davantage	13
Des solutions bancaires et financières responsables et solidaires	16
Relations personnalisées	17
Questionner, débattre et réfléchir ensemble	18
Identifier les attentes, répondre à chaque interrogation	21
La satisfaction des sociétaires : notre plus grand motif de fierté	22
<b>3. Entreprendre autrement avec nos salariés, nos partenaires commerciaux et institutionnels</b>	<b>24</b>
<b>Nos salariés</b>	<b>25</b>
• L'égalité des chances dès le recrutement	25
• Partage et enrichissement	26
• Un accord d'entreprise sur le handicap	26
• Développer le bien-être au travail	27
<b>Nos partenaires commerciaux</b>	<b>28</b>
• Des achats responsables	28
• Des relations de confiance	28
<b>Nos partenaires institutionnels</b>	<b>30</b>
• Développement durable : l'AFA s'engage	30
• Euresa : échanger les meilleures pratiques à l'échelle de l'Europe	30
• ATEPF : de l'éthique à l'étiquette	30
<b>4. Entreprendre autrement pour le développement durable et l'éducation</b>	<b>32</b>
<b>Favoriser l'éducation pour tous</b>	<b>33</b>
• De la maternelle aux études supérieures	33
• Soutenir la scolarisation des enfants et des adolescents handicapés	35
• Éduquer à la sécurité	36
<b>Des placements financiers responsables</b>	<b>38</b>
<b>Une démarche interne d'éco-responsabilité</b>	<b>39</b>
<b>Fondation MAIF : vingt ans de recherches sur la prévention des accidents</b>	<b>41</b>
<b>Indicateurs sociaux, environnementaux, économiques et sociétaux</b>	<b>42</b>
<b>Global Compact, GRI : tableau de correspondance</b>	<b>46</b>



## REPÈRES

**MAIF** est le premier assureur des personnels de l'enseignement non confessionnel, de la recherche, de la culture et des loisirs, des organisations sans but lucratif et de leurs salariés œuvrant dans les domaines du sport, du handicap, de l'action sociale, de l'humanitaire, des collectivités territoriales et des structures de l'économie sociale.

**FILIA-MAIF**, filiale d'assurance dommages, accueille tous ceux qui ne peuvent pas adhérer à la MAIF du fait des dispositions statutaires, mais qui partagent ses valeurs. Elle réunit 780 000 sociétaires.

**PARNASSE-MAIF**, filiale d'assurance-vie ouverte à tous, élargit l'offre de protection à l'assurance-vie, à l'épargne retraite, à la prévoyance et à l'assurance emprunteur.

## ROGER BELOT, PRÉSIDENT-DIRECTEUR GÉNÉRAL

**L'année 2009 s'est avérée riche de nouveautés pour notre mutuelle dans sa contribution au développement durable et dans sa vie mutualiste. Deux thèmes ont dominé l'année écoulée : l'accès à l'éducation pour tous, l'ouverture à de nouveaux champs d'action et de coopération.**

**Former des citoyens instruits, telle pourrait être formulée l'ambition de la MAIF dans son engagement sociétal et mutualiste.**

Si, pour l'assureur militant que nous sommes, il est important de s'engager sur tous les fronts : insertion des personnes handicapées, prévention des risques, sensibilisation aux risques climatiques... favoriser l'accès au savoir pour tous est notre engagement naturel et historique.

C'est pourquoi le conseil d'administration de la mutuelle a décidé de centrer les actions et les moyens de la mutuelle sur cet objectif. Pour fédérer ses actions, la MAIF a créé, fin 2009, le Fonds MAIF pour l'éducation, qui pourra à la fois recevoir le soutien de mécènes et soutenir un réseau d'initiatives porteuses. La mutuelle contribuera ainsi à ouvrir les regards sur le monde et à donner les moyens à chacun de devenir citoyen à part entière, par un accès facilité à l'éducation.

Engagement dans la société, donc, et cela tout en réaffirmant que notre responsabilité première est d'apporter la meilleure protection et le meilleur service aux sociétaires.

Pour cela, nous nous appuyons sur une gouvernance mutualiste dynamique, qui place les sociétaires au cœur des décisions, et sur une démarche permanente d'innovation et d'ouverture à notre environnement humain, social, économique.

Ouverture vis-à-vis des personnes, dans l'élargissement des conditions d'adhésion à la MAIF, approuvé par une forte majorité d'élus des sociétaires en novembre dernier.

Cette ouverture nous permet d'accueillir dans la famille mutualiste, et de les protéger pour les risques encourus, les collectivités territoriales, les mutuelles et coopératives sans caractère confessionnel, et leurs salariés. C'est aussi la mise en place du principe « sociétaire un jour, sociétaire toujours », qui garantit aux personnes que les aléas de la vie éloignent de l'exercice d'une profession statutaire, de conserver leur qualité de sociétaire.

Ouverture dans notre posture d'acteur mutualiste, ensuite, où la MAIF a donné une nouvelle dimension à sa façon d'entreprendre autrement avec la création d'une société de groupe d'assurance mutuelle, Sferen. Il s'agit d'une alliance politique et stratégique entre la MAIF, la MACIF, la MATMUT qui permettra de mieux satisfaire les sociétaires et de promouvoir et pérenniser notre modèle mutualiste.

Innovation et ouverture, enfin, en matière d'offre : la MAIF a conçu en 2009 des solutions bancaires et financières responsables et solidaires, qui complètent le champ des services proposés tout en intégrant des outils pédagogiques sur la gestion de l'argent. Une offre qui permet de soutenir une économie responsable, et de drainer une partie de l'épargne vers une cause solidaire en faveur de l'accès à l'éducation pour les personnes mal- ou non voyantes.

Fidélité à nos valeurs fondatrices, dynamisme de notre gouvernance, qualité de la relation avec les sociétaires, ouverture et engagement accrus en faveur de l'éducation : vous l'aurez compris, l'année 2009 confirme notre action d'entreprise responsable et citoyenne.

Je vous invite à en découvrir toute la richesse et la diversité dans ce rapport qui réunit désormais, parce qu'elles sont indissociables, les deux dimensions de notre engagement mutualiste et sociétal.



### MAIF SOLUTIONS FINANCIÈRES

est dédiée aux produits bancaires et aux produits financiers d'épargne et de crédit, dans le respect de l'éthique MAIF.

### PRÉVENTION MAIF

agit pour prévenir les risques d'accidents domestiques et de circulation. Le ministère de l'Éducation nationale l'a agréée comme « association nationale de jeunesse et d'éducation populaire ».

### FONDATION MAIF,

reconnue d'utilité publique et placée sous l'égide de la Fondation de France, fait progresser la sécurité en soutenant la recherche scientifique sur l'accidentologie et les risques climatiques.

# 1. ENTREPRENDRE AUTREMENT AVEC NOS SOCIÉTAIRES : NOTRE MODÈLE DE GOUVERNANCE

La MAIF compte près de 2 millions de sociétaires, représentés par 757 délégués qui élisent et relaient leurs avis auprès du conseil d'administration. Parallèlement, 614 correspondants et délégués départementaux, choisis parmi les sociétaires, sont les ambassadeurs du conseil d'administration dans les régions. Cette démocratie participative a montré toute sa vigueur en 2009, à l'occasion de la préparation de l'assemblée générale extraordinaire du 21 novembre 2009, historique à double titre :

- les sociétaires, à travers leurs délégués, ont donné leur feu vert à l'ouverture de la MAIF à de nouveaux publics ;
- ils ont approuvé l'alliance stratégique de la MAIF, de la MACIF et de la MATMUT qui a donné naissance à Sferen.

Dans un environnement en forte et rapide mutation, la création de ce grand pôle mutualiste de l'assurance et des services financiers traduit très concrètement la modernité des valeurs de solidarité, d'éthique et de responsabilité qui sont le fondement même des trois partenaires.



## COMPRENDRE

**1,89 MILLION DE SOCIÉTAIRES MAIF**

répartis en 3 divisions (A, B et C) et 30 groupements territoriaux (n° 1 à 30).

**757 DÉLÉGUÉS**  
élus par les sociétaires.

**CONSEIL D'ADMINISTRATION :**

**21 ADMINISTRATEURS**

élus parmi les sociétaires pour six ans, renouvellement par tiers tous les deux ans.

**3 ADMINISTRATEURS**

élus par les 6 187 salariés.

## /// La démocratie mutualiste

Totalement indépendante, la MAIF appartient à ses sociétaires, qui sont à la fois assureurs et assurés. Les sociétaires participent aux orientations stratégiques de leur entreprise à travers leurs délégués, selon le principe démocratique « un sociétaire, une voix ».

### ... Les délégués des sociétaires : 757 élus

La MAIF compte près de 2 millions de sociétaires. Répartis en 30 groupements territoriaux, ils élisent leurs délégués pour les représenter à l'assemblée générale. Les élections ont lieu tous les ans par roulement au sein des groupements territoriaux répartis en trois divisions. Le vote s'effectue par correspondance, au scrutin de liste majoritaire à un tour. Les délégués sont élus pour trois ans, à raison d'un délégué pour 2 500 sociétaires, et sont rééligibles.

En 2009, les sociétaires du Grand Est (division B) ont élu leurs 250 délégués. Ces élections ont été l'occasion d'introduire le vote « blanc » et le vote par internet, à partir de l'espace personnel des sociétaires. 233 852 sociétaires ont voté ce qui représente un taux de participation proche de 36 %. Leurs délégués sont des femmes à hauteur de 22 % contre 19 % en 2006.

### ... L'assemblée générale : un délégué, une voix

Les délégués élus forment l'assemblée générale de la MAIF, qui se réunit chaque année en session ordinaire pour valider l'activité et les comptes. Elle peut aussi être convoquée en session extraordinaire pour prendre des décisions importantes comme la modification des statuts ou la constitution d'alliances majeures : cela a été le cas en 2009.

Le conseil d'administration de la MAIF comprend 24 administrateurs : 21 sont élus par les sociétaires lors de l'assemblée générale et 3 sont élus par les salariés.

### ... Le conseil d'administration, Porteur des valeurs de la MAIF

Le conseil d'administration promeut les valeurs de la mutuelle à travers une démocratie vivante, en lien étroit avec les sociétaires et leurs délégués. Le conseil est renouvelé par tiers tous les deux ans. La durée du mandat d'administrateur est de six ans renouvelables, avec une limite d'âge fixée à 70 ans. Le conseil élit chaque année son président. Cette fonction est occupée par Roger Belot depuis 1996.

Le conseil d'administration prend toutes les décisions utiles à l'administration et au développement de la MAIF ; il contribue à la politique tarifaire ; il décide de l'admission ou de la radiation des sociétaires.

Le conseil s'est doté d'un règlement intérieur qui définit les droits et les devoirs de l'administrateur MAIF. Ce règlement est complété par le code de déontologie des administrateurs des mutuelles du Groupement des entreprises mutuelles d'assurances (Gema), un syndicat professionnel auquel adhère la MAIF.



#### DIRECTION GÉNÉRALE :

1 PRÉSIDENT-DIRECTEUR GÉNÉRAL

1 DIRECTEUR

3 ADMINISTRATEURS À LA DIRECTION GÉNÉRALE

1 DIRECTEUR EXÉCUTIF

4 DIRECTEURS DÉLÉGUÉS

2 VICE-PRÉSIDENTS

614 MANDATAIRES DU CA désignés par les 24 membres du conseil d'administration.

Des comités spécialisés assistent le conseil d'administration pour la préparation de ses décisions dans trois domaines : la sélection des administrateurs et la désignation des principaux dirigeants ; l'indemnisation des administrateurs, des mandataires mutualistes et du haut encadrement ; l'audit et les comptes.

#### ...✚ Les mandataires mutualistes : 614 sociétaires mandatés par le conseil

Le conseil d'administration délègue le pouvoir de le représenter localement à des correspondants et à des délégués départementaux. 614 sociétaires mandatés par le conseil, les « mandataires mutualistes », font ainsi le lien entre la mutuelle, ses sociétaires et son environnement

socio-économique. Ce sont principalement des enseignants ; ils jouent un rôle moteur dans le développement, l'animation de la vie mutualiste et la politique de prévention. Il existe 146 délégations régionales en métropole et dans les départements d'outre-mer.

Une fois par an, les correspondants et les délégués départementaux sont invités à participer à une journée d'échanges et d'information consacrée à des thèmes d'ordre politique ou à des projets d'entreprise qui ont un impact sur l'activité militante. Animées par deux administrateurs, ces « régionales militantes » sont aussi l'occasion pour chacun de rencontrer les militants d'autres délégations.

## /// Les réunions régionales militantes en 2009

27 réunions ont été organisées à travers la France. Elles ont notamment été consacrées au rôle des mandataires dans la médiation de proximité, au déploiement de « l'accès à l'éducation pour tous », l'axe d'engagement sociétal de la MAIF, et au suivi des travaux de l'université d'été.

Celle-ci est organisée une année sur deux ou sur trois, durant trois jours, pour permettre aux militants de s'interroger ensemble sur la MAIF, ses valeurs, ses pratiques, son environnement. La dernière s'est tenue en 2008 et avait souligné l'importance du rôle des mandataires du CA dans la médiation.

#### ...✚ Un cas pratique : la médiation de proximité

Dans le cadre de l'amélioration continue de la qualité des prestations aux sociétaires, les mandataires du conseil d'administration sont appelés à exercer un nouveau rôle de médiateurs de proximité. Cette approche doit permettre d'optimiser les relations

entre toutes les entités, d'harmoniser les actions et d'améliorer la remontée d'informations afin de prévenir d'éventuelles insatisfactions.

Ces nouvelles modalités ont été présentées aux réunions régionales des correspondants et aux délégués départementaux. Accueillies favorablement, elles seront testées et déployées avant la fin de l'année 2010.

Les objectifs principaux : alerter l'équipe militante en amont des crises pressenties et partager plus efficacement l'information en cas de détresse d'un sociétaire comme la perte accidentelle d'un proche, des difficultés financières ou encore, un incendie nécessitant relogement.

Cette attention permanente à la satisfaction des sociétaires est source de progrès. Si la médiation de proximité ne répondait pas à leurs attentes, les sociétaires seraient toujours en mesure d'adresser une réclamation au président ou au médiateur.

## LA VIE DÉMOCRATIQUE EN ACTION

**Au sein du conseil d'administration, la commission « Vie démocratique », créée en mars 2008, est chargée de suivre 17 mesures décidées en décembre 2007 pour renforcer le lien entre la MAIF et les élus des sociétaires.**

Parmi les avancées réalisées :

- chaque élu des sociétaires est doté d'une adresse électronique @maif.fr, permettant le dialogue avec les sociétaires ;
- les sociétaires peuvent obtenir les coordonnées de leurs élus sur le site [www.maif.fr](http://www.maif.fr) ;

## /// Les réunions de groupements territoriaux en 2009

Les délégués élus des sociétaires et les sociétaires mandatés par le conseil d'administration forment le corps des mandataires mutualistes de la MAIF. Ils participent deux fois par an à des réunions de groupements territoriaux qui leur permettent de débattre de thèmes importants relatifs à la vie de la mutuelle. Ils sont étroitement associés aux réunions d'actions mutualistes de leur délégation départementale. Les réunions de groupements territoriaux rassemblent, au printemps et à l'automne, tous les mandataires mutualistes d'un même groupement.

Co-animées par un administrateur et un cadre technique, elles mettent en relation directe les délégués élus entre eux et font vivre le dialogue entre les élus et le conseil d'administration.

Les délégués des sociétaires y trouvent les informations utiles à l'exercice de leur mandat; ils alimentent les réflexions du conseil d'administration en rendant compte des observations et suggestions des sociétaires.

Deux réunions ont eu lieu en mars et en octobre 2009. Les délégués des sociétaires ont été invités à réfléchir sur deux sujets majeurs à propos desquels ils ont eu à se prononcer en assemblée générale extraordinaire le 21 novembre 2009 à Paris :

- L'évolution de l'article 6 des statuts de la MAIF, afin d'élargir le champ statutaire ;
- La constitution d'une société de groupe d'assurance mutuelle (Sgam) entre les trois mutuelles MAIF, MACIF et MATMUT.

Ce dialogue interne approfondi a permis à chaque élu des sociétaires d'analyser tous les aspects et toutes les implications de ces projets stratégiques pour leur mutuelle. Ceux-ci ont été adoptés avec un nombre de voix très supérieur à la majorité des deux tiers requise à l'issue d'un vote à bulletin secret (ou électronique anonyme) qui permet à chacun de se prononcer en toute indépendance.

### Des outils pour s'informer, comprendre et décider



Pour aider les élus des sociétaires à exercer leurs responsabilités, la MAIF publie chaque mois à leur intention *La Lettre aux élus* et met à leur disposition une base extranet avec de nombreuses informations sur la vie mutualiste et sur l'engagement sociétal à la MAIF.



- une plateforme d'échanges virtuels a été testée avec succès auprès de 50 délégués ;
- la base « Écoute des sociétaires », qui permet de faire remonter les échos du terrain jusqu'au conseil d'administration, traite 84 % des messages en moins de trois semaines ;
- les pages « Adhésion en ligne » du site internet de la MAIF ont été enrichies par des vidéos mettant en scène des mandataires du conseil d'administration qui expliquent les raisons de leur engagement et le fonctionnement de la mutuelle ;
- une page « Vie démocratique » a été créée dans *MAIF magazine* qui s'adresse à tous les sociétaires ;
- le format des réunions de groupements territoriaux a été remodelé pour accroître les échanges.

## /// La modification de l'article 6 : une mutuelle plus ouverte

L'article 6 des statuts de la MAIF précise les conditions d'adhésion pour les personnes physiques et morales. Depuis la création de la mutuelle, son sociétariat s'est beaucoup élargi, mais il a toujours été défini en référence à une situation socioprofessionnelle. La communauté de valeurs semble toutefois plus importante pour faire vivre la mutualité et déjà, en 2003, l'adhésion à la MAIF avait été ouverte aux salariés du secteur social.

Trois principes ont guidé la réflexion du conseil d'administration pour la poursuite de la politique d'ouverture : fidéliser les sociétaires et assurer le développement du groupe en préservant sa cohésion. Une première proposition a lancé le débat avec les élus des sociétaires. Les réunions de groupements territoriaux ont permis de l'amender pour aboutir à la version proposée à l'assemblée générale extraordinaire, qui l'a très largement adoptée.

### ... « Sociétaire un jour, sociétaire toujours »

À compter du 1<sup>er</sup> janvier 2010, l'exercice d'une profession statutaire reste requis pour devenir sociétaire, mais sa perte par démission ou licenciement n'entraînera plus la radiation.

Des sociétaires souhaiteraient l'ouverture de la MAIF à leurs enfants. Cependant, ceux-ci représentent actuellement 40 % des affiliés de Filia-MAIF et leur transfert affecterait les équilibres de la filiale. Le conseil d'administration a donc décidé d'engager des études d'impact approfondies avant toute proposition dans ce domaine.

### ... Assureur des collectivités territoriales...

La MAIF s'est aussi ouverte aux collectivités territoriales. L'enjeu : rester l'assureur privilégié des établissements d'enseignement, désormais rattachés aux communes, aux départements ou aux régions dans le cadre des lois de décentralisation. Le risque est grand, en effet, de voir leur assurance englobée dans des contrats couvrant des risques bien plus larges, à l'échelle d'une commune par exemple.

L'ouverture aux collectivités territoriales permettra à la MAIF de répondre à ces appels d'offres.

### ...et de tous les acteurs de l'économie sociale

Dans le domaine social enfin, les statuts de la MAIF lui permettaient d'assurer uniquement les associations et fondations. Elle peut maintenant assurer aussi les coopératives, les mutuelles sans caractère confessionnel, les organismes du logement social, comme les offices publics de l'habitat, et ceux de la protection sociale, à commencer par les caisses d'assurance-maladie.



## ON EN PARLE

**2 MILLIONS  
DE SOCIÉTAIRES  
POTENTIELS**

Les statuts de la MAIF prévoient que si une personne morale peut devenir sociétaire, ses salariés le peuvent aussi. L'ouverture de la MAIF aux collectivités territoriales et à l'ensemble des opérateurs de l'économie sociale permettrait à près de deux millions de personnes physiques de devenir sociétaires.

## /// Sferen : l'alliance MAIF-MACIF-MATMUT

Près de 91 % des délégués ont approuvé la création d'une société de groupe d'assurance mutuelle (Sgam) entre la MAIF, la MACIF et la MATMUT. Les délégués de la Macif et ceux de la Matmut ont eux aussi ratifié ce projet. La Sgam a été officiellement créée le 8 décembre 2009, sous le nom de Sferen. Roger Belot est son premier président, élu pour deux ans.

Sferen constitue un grand pôle mutualiste sur le marché français de l'assurance et des services financiers. Elle s'appuie sur les valeurs de solidarité, d'éthique et de responsabilité qui sont le socle de chacune des mutuelles partenaires. Elle permettra d'optimiser l'efficacité de chaque mutuelle et d'accroître leurs synergies, dans l'intérêt de leurs sociétaires.

### ... Trois objectifs communs

Sferen a trois objectifs principaux :

- pérenniser l'avenir de ses membres, dans le respect de leurs identités et de leurs réseaux, en instaurant entre eux une solidarité financière ;
- conforter la position des trois partenaires en générant plus de croissance et d'innovation, en optimisant leurs marges de solvabilité respectives et leur maîtrise des coûts ;
- atteindre la taille requise pour jouer le rôle majeur que les partenaires de l'alliance souhaitent tenir en tant que mutualistes sur un marché de l'assurance en mutation.

Ouverte à d'autres membres, Sferen souhaite favoriser l'émergence d'un pôle mutualiste partageant les mêmes valeurs et ses meilleures pratiques.

### ... Sept chantiers de coopération

Sept chantiers de coopération ont été identifiés : la réassurance, les achats assurance et hors assurance, l'assurance emprunteur, l'assurance-vie, la gestion d'actifs et les services à la personne.

### ... Le groupe Macif



Première société d'assurance-automobile et deux-roues avec 5,6 millions de véhicules assurés, le groupe Macif couvre les besoins de ses 4,75 millions de sociétaires en assurance de biens, assurance de personnes, épargne, crédit, assistance, services à la personne.

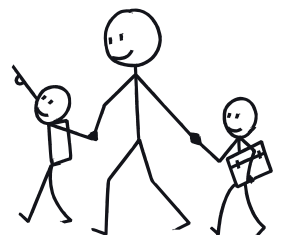
### ... Le groupe Matmut



Avec plus de 2,8 millions de sociétaires et 6,1 millions de contrats gérés, le groupe Matmut propose à tous – particuliers, professionnels et entreprises – une gamme complète de produits d'assurance des personnes et des biens, d'épargne et de services financiers.

### ... Une nouvelle marque

# SFEREN



## COOPÉRATION N'EST PAS FUSION

La Sgam\* permet le rapprochement de sociétés de personnes tout en respectant leur identité et leur fonctionnement. Chaque membre peut accepter ou non de participer à un projet commun. L'alliance n'entraîne pas le renoncement à d'autres partenariats, comme celui de la MAIF avec la MGEN en matière de santé et de prévoyance. Les partenaires conservent leur identité, leur gouvernance et leur réseau de distribution. Il ne s'agit en aucun cas d'une fusion.

\* Société de groupe d'assurance mutuelle

## 2. | ENTREPRENDRE AUTREMENT POUR NOS SOCIÉTAIRES

À la MAIF, l'écoute, le dialogue et l'accompagnement fondent la relation tissée avec chaque sociétaire, et nourrissent l'innovation.

La MAIF s'attache à apporter les meilleurs contrats, les meilleurs services et bien davantage : du conseil, de la prévention, de l'humanité et une vraie solidarité en cas de coup dur.

Le dialogue entretenu dans le cadre de la gestion des contrats et des sinistres, les outils mis à la disposition des sociétaires pour recueillir leurs observations et leurs suggestions, permettent d'identifier les attentes et sont autant d'incitations à enrichir la gamme et à améliorer la qualité des prestations.

Plus largement, la MAIF convie régulièrement ses sociétaires à débattre de sujets qui les concernent dans leur vie personnelle ou professionnelle ou qui les interpellent en tant que citoyens.

Le premier prix de la relation client\*, remporté en 2009 pour la sixième année consécutive, témoigne du succès de cette implication. Lorsqu'on a pour raison d'être la satisfaction de ses sociétaires, c'est la plus belle récompense, assurément.

\* TNS Sofres-BearingPoint, plus de 4 200 clients et usagers représentatifs des ménages français interrogés.

1<sup>er</sup> prix du secteur assurance et 1<sup>re</sup> ou 2<sup>e</sup> place au classement général des 11 secteurs depuis la création de cette enquête en 2003.

### À PROPOS

**Tous les contrats automobile et habitation** de la MAIF garantissent les sinistres dus aux événements climatiques, même s'ils ne sont pas classés catastrophe naturelle.



#### Le 2<sup>e</sup> Prix MAIF pour la sculpture

a été remis à Brigitte Zieger pour son projet *La jeune fille face à la police militaire*.

105 dossiers de candidatures ont été reçus en 2009. Les sociétaires et salariés de la MAIF ont pu voter en ligne pour choisir leur projet préféré.

## /// Assurer et bien davantage

Notre objectif est simple : proposer des contrats de grande qualité pour tous, pratiquer des tarifs au plus près des coûts de revient et servir scrupuleusement les intérêts des sociétaires. L'information, la prévention et tous les services susceptibles de contribuer à la sécurité et à la qualité de vie des sociétaires sont au cœur de la politique de la MAIF.

### ...✚ Assureur solidaire, assuré responsable

À la MAIF, chaque sociétaire est à la fois assuré et assureur. Par son comportement responsable, chaque sociétaire influence sur le montant des cotisations futures et sur le maintien de garanties importantes. Solidarité et responsabilité sont liées.

C'est la raison pour laquelle la MAIF s'implique si fortement en faveur de la prévention.

La MAIF agit dès la souscription des contrats par ses conseils, mais aussi en refusant d'assurer les risques jugés trop élevés, comme des voitures très puissantes pour des conducteurs inexpérimentés. *MAIF magazine*, le site internet [www.maif.fr](http://www.maif.fr) et les réunions mutualistes accordent une large place à la prévention, qui s'appuie aussi sur des sites spécialisés comme [www.le-maintien-a-domicile.fr](http://www.le-maintien-a-domicile.fr) et sur les programmes de l'association Prévention MAIF auprès de toute la population, des plus jeunes aux plus âgés.

La prévention des risques s'étend à la préservation de l'environnement. La MAIF réalise de nombreuses actions de sensibilisation de ses sociétaires, propose des conseils et des services innovants, assure sans surprime les véhicules roulant au GPL ou au GNV et les équipements de production d'énergie renouvelable des habitations.

### ...✚ Solidarité entre générations

À la MAIF, comme dans une famille, la solidarité entre générations est naturelle. La politique de tarification s'attache à prendre en compte la situation des jeunes qui démarrent dans la vie comme celle des personnes âgées. Ainsi, la mutuelle ne pénalise pas les jeunes conducteurs, même s'ils présentent un risque plus élevé.

De même pour le contrat habitation, la solidarité bénéficie aux jeunes jusqu'à 28 ans ou aux seniors à partir de 75 ans, avec des tarifs réduits en fonction de leur patrimoine et de leur lieu de vie.

### ...✚ Prendre en compte le handicap

La MAIF assure près de 8 000 associations et établissements chargés de l'accueil ou de l'insertion des personnes handicapées. Cela représente près de la moitié des structures associatives dédiées au handicap en France.

C'est dire combien la mutuelle est informée des difficultés soulevées par toutes les formes de handicap et des meilleures pratiques pour les surmonter ou les gérer le mieux possible.

À la MAIF, le handicap effectif ou éventuel est intégré dès la conception des contrats et des services. La MAIF a été la première à développer des prestations et des services d'aide à la personne en complément des indemnisations et demeure l'un des assureurs les plus avancés dans ce domaine.



## Entr'aide MAIF : une expérience pour plus de solidarité

Les sociétaires qui le souhaitent peuvent s'épauler en adhérant à l'association Entr'aide MAIF. En cas de difficulté ponctuelle, ses adhérents pourront contacter les relais locaux de l'association. Sept délégations régionales se sont lancées dans cette expérimentation en 2009.

## Inter mutuelles assistance GIE

1 400 personnes, 7 j/7, 24 h/24, pour venir en aide aux assurés, quel que soit leur problème et où qu'ils soient dans le monde.

1. Véhicules à moteur. |

...❖ **L'automobile: une triple protection**

Quelle que soit la formule choisie, le contrat Vam<sup>1</sup> conjugue protection de la personne et du véhicule et défense de l'assuré.

Afin de le rendre accessible au plus grand nombre, chaque titulaire d'une formule tous risques parmi les trois existantes peut moduler sa franchise: 80, 200, 400 ou 800 euros, c'est au choix. Pour le reste, l'étendue et la qualité des garanties sont les mêmes pour chaque contrat.

2. Protection assurée du conducteur et des siens.

...❖ **Pacs<sup>2</sup>: une couverture complémentaire exceptionnelle**

Les garanties de Vam, déjà très étendues, peuvent encore être renforcées avec la couverture corporelle complémentaire exceptionnelle que propose le contrat Pacs. Il offre en particulier des prestations d'assistance très larges. L'objectif est de mettre en œuvre le dispositif le plus efficace pour permettre au sociétaire ou à sa famille de se reconstruire après un accident.

Ce soutien est garanti, y compris en l'absence de tiers responsable.

...❖ **Faciliter le covoiturage**

80% des 37 millions de véhicules sur les routes en France sont conduits par des personnes voyageant seules. Partager les frais, réduire le trafic et la pollution sont autant d'avantages du covoiturage, que la MAIF encourage d'abord par ses contrats. Les protections combinées de Vam et de Pacs couvrent toutes les situations liées à la pratique du covoiturage. La MAIF s'est aussi associée en 2008 au premier site de covoiturage français pour proposer à ses assurés un service de covoiturage gratuit, accessible par internet ou par téléphone portable. Il permet de recevoir automatiquement les annonces correspondant à son besoin et calcule les émissions de CO<sub>2</sub> d'un trajet.

3,4 millions de véhicules assurés en 2009.

...❖ **Nouvelles technologies et sécurité**

La MAIF et la MACIF, en partenariat avec Inter mutuelles assistance (Ima) et Masternaut, proposent la première solution complète de géosécurisation embarquée. Virgile associe GSM, GPRS et GPS pour apporter un secours immédiat en cas d'accident et un confort démultiplié en cas de panne. Cette solution inclut un interphone d'appel d'urgence géolocalisé et un dispositif de surveillance antivol du véhicule géolocalisé aussi. Virgile a remporté le « Coup de cœur du Jury » des Trophées de l'Assurance 2009.

À vélo ou à pied en toute sécurité

70 % des enfants vont à l'école en voiture alors que leur domicile est en moyenne à 10 minutes à pied. Les opérations Pédibus permettent aux élèves de faire le trajet à pied en toute sécurité. La MAIF organise dans les écoles sociétaires un ramassage scolaire à pied, assuré à tour de rôle par des parents. L'avantage: des abords d'école plus sûrs et moins pollués.

L'action "Ensemble à vélo, plus de vélo, moins de CO<sub>2</sub>" encourage la pratique prudente du vélo auprès des parents et des enfants. Ce programme national de sensibilisation, lancé en 2008 pour trois ans, est financé et mis en œuvre par l'association Prévention MAIF.



APPORTER DES SOLUTIONS

**Conduire malgré son handicap**

La MAIF propose des solutions pour financer l'achat ou la transformation d'un véhicule adapté aux situations de handicap. Pré-négociées pour tous les sociétaires, les conditions sont très avantageuses. La mutuelle prend en charge une partie des intérêts d'emprunt et ne demande pas de surprime pour assurer ces véhicules plus coûteux.

### ...❖ Assurer la vie quotidienne

Avec le contrat habitation Raqvam<sup>1</sup>, la MAIF réaffirme la primauté accordée à la personne, en assurant non seulement les biens mais leur usage, et en accordant les mêmes garanties à tous ceux qui vivent ou séjournent chez le sociétaire.

Comme le contrat Vam, Raqvam comprend une garantie d'assistance déplacement partout dans le monde et tout un dispositif d'accompagnement en cas de sinistre ou d'accident domestique. Réparation des dommages, aide à la personne : l'objectif est d'apporter la réponse la plus complète et la plus pertinente à la difficulté rencontrée par l'adhérent.

Ces garanties très larges sont encore renforcées par l'assurance corporelle Praxis Solutions, qui mobilise toutes les possibilités pour permettre à l'assuré et à ses proches de faire face après un accident, une agression, un attentat, une catastrophe naturelle ou industrielle.

Outre les indemnisations et la défense des intérêts de l'assuré et de sa famille, Praxis prévoit le diagnostic et le financement des travaux de transformation du domicile si l'assuré est handicapé. La MAIF assure aussi un accompagnement social, éducatif ou professionnel, afin de faciliter la réinsertion de la personne accidentée.

### ...❖ Bilan d'autonomie et télévigilance

De nombreuses personnes âgées ou handicapées souhaitent continuer à vivre chez elles. La MAIF les y aide grâce au bilan d'autonomie, qui permet de mesurer le degré de dépendance du sociétaire. Une équipe pluridisciplinaire, dont un ergothérapeute, se rend au domicile du demandeur pour analyser la situation et proposer des solutions concrètes d'aménagement qui faciliteront le maintien à domicile.

La MAIF propose aussi un service d'écoute médicalisée et d'intervention d'urgence. 24 heures sur 24, l'abonné à la télévigilance peut entrer en contact avec un conseiller grâce à un simple interphone. En cas de problème, une simple pression sur l'émetteur radio qu'il porte sur lui suffit à alerter un réseau de proches.

### ...❖ Un habitat durable

Aménager sa maison pour économiser l'énergie et vivre mieux en choisissant des matériaux écologiques qui respectent la santé des occupants : c'est la vocation du nouveau site entièrement dédié à l'habitat durable lancé par la MAIF en 2009.

1. Risques autres que véhicules à moteur.

### Crédit immobilier : deux nouveaux services

La MAIF a acquis en 2009 le courtier immobilier en ligne Crédit immobilier direct (CID). Ce service aide gratuitement les sociétaires à sélectionner le crédit immobilier le mieux adapté à leur situation et à leur projet.

La MAIF a également lancé avec Securimut (MACIF) une assurance emprunteur très compétitive, notamment pour les moins de 40 ans.



# 2 millions

d'assurés multirisque  
habitation en 2009.



### [www.le-maintien-a-domicile.fr](http://www.le-maintien-a-domicile.fr)

Des solutions pour rendre sa maison plus sûre pièce par pièce.

### [www.mon-habitat-durable.fr](http://www.mon-habitat-durable.fr)

Toutes les solutions pour économiser l'énergie et préserver sa santé grâce à des solutions écologiques.

### [www.mescoursespourlaplanete.com](http://www.mescoursespourlaplanete.com)

La MAIF soutient, depuis sa création, ce guide pratique en ligne, 100 % gratuit, sur la consommation responsable.

### Pour les installations photovoltaïques individuelles,

la MAIF couvre sans surcoût la responsabilité civile vis-à-vis d'EDF.

### Financer son permis de conduire

La MAIF propose le permis à un euro par jour aux enfants de sociétaires âgés de 16-25 ans.

## /// Des solutions bancaires et financières responsables et solidaires

La MAIF a conçu et testé en 2009 une nouvelle offre bancaire et financière. Fidèle à son éthique, elle entend proposer des produits utiles et sûrs au meilleur prix pour tous, éduquer à la gestion de l'argent, promouvoir l'investissement solidaire. Trois produits novateurs illustrent cette approche.

### ...✚ Apprendre aux enfants à gérer un budget

La carte bancaire rechargeable est un nouveau moyen de paiement, utilisable en France comme à l'étranger et dédié aux adolescents de 12 à 17 ans. Elle fonctionne sans besoin d'ouvrir un compte bancaire et une interface sur internet permet d'en suivre l'utilisation. Rechargeable par les parents seulement, elle apprend à son jeune bénéficiaire à gérer un budget: impossible de dépenser plus que le solde disponible. La souscription de la carte s'accompagne d'un DVD de conseils et d'information sur la gestion de l'argent, conçu pour les adolescents.

### ...✚ Une assurance-vie responsable et solidaire

Le contrat d'assurance-vie multisupport ARS permet d'investir en encourageant le développement durable et l'insertion par l'emploi. Toutes les entreprises cotées sélectionnées le sont pour leurs performances financières et extra-financières: qualité de leurs pratiques environnementales, sociales et de gouvernance.

Le compartiment en actions comprend trois fonds:

- le premier rassemble des entreprises qui ont les meilleures pratiques durables de leur secteur;
- le deuxième sélectionne des entreprises dont les activités sont bénéfiques pour l'environnement;
- le troisième est un fonds solidaire en partie investi dans des entreprises qui créent des emplois à temps plein pour des personnes exclues du marché du travail.

Comme tout placement, ARS doit assurer un rendement financier, mais il présente aussi un rendement sociétal, mesuré par le nombre d'emplois créés ou préservés dans ces entreprises solidaires.

### ...✚ Épargner autrement

25% des intérêts de ce livret d'épargne solidaire, labellisé Finansol\*, sont versés à l'association "Les Doigts Qui Rêvent", ce qui donne droit à une réduction fiscale. Tout compte fait, le livret Épargne autrement (LEA) offre ainsi un taux de rémunération très proche de celui du livret A, avec les mêmes qualités de sécurité et de souplesse, la solidarité en plus.

\* Le label Finansol garantit le placement d'une partie des investissements dans des projets solidaires de qualité ainsi qu'une information transparente sur l'utilisation solidaire des fonds.



## LE SAVIEZ-VOUS ?

### Qu'attendent les sociétaires ?

81% des sociétaires sont favorables au développement d'une offre bancaire et financière. Ils souhaitent des produits d'épargne éducatifs, procurant un bénéfice individuel et collectif.

Ils veulent former leurs enfants à la gestion de leur argent sans les enfermer dans une approche strictement financière de l'épargne. Ils ont été entendus.

Lorsque la MAIF s'associe pour enrichir l'offre faite à ses sociétaires, elle choisit des partenaires qui partagent ses valeurs et son éthique comme la MGEN, la Macif ou la Caisse d'Épargne.

MAIF Solutions Financières distribue des produits bancaires et financiers de crédit et d'épargne. Elle se refuse à appliquer des taux d'intérêt extravagants aux découverts et ne référence aucun fonds spéculatif.

Le contrat Nouveau Cap en euros a reçu le Trophée d'argent du magazine *Le Revenu*. Cette récompense est attribuée aux neuf meilleurs contrats d'assurance-vie.

Créée en 1994, "Les Doigts Qui Rêvent" est une petite maison d'édition associative avec une grande idée: créer des livres tactiles pour les enfants déficients visuels, afin de leur donner le goût de la lecture malgré leur handicap et de favoriser leur intégration sociale et culturelle.

Chacun des 3 000 à 4 000 albums produits chaque année associe braille, texte classique et images tactiles. Ce partenariat permettra d'abaisser le prix des ouvrages et de les rendre plus accessibles. De plus, ces livres sont fabriqués dans des ateliers aidés qui emploient d'anciens exclus du monde du travail.

Le rendement sociétal du LEA est mesuré par le nombre de livres fabriqués par l'association.

En soutenant "Les Doigts Qui Rêvent", la MAIF illustre une nouvelle fois son engagement en faveur de l'éducation pour tous.

### /// Relations personnalisées

En toutes circonstances, la MAIF accorde la primauté à la personne. Au service de ses sociétaires, elle leur assure une relation personnalisée, attentive et chaleureuse. Militants et salariés, tous ses acteurs s'impliquent personnellement, s'attachant à apporter réconfort et compréhension aux victimes de sinistres.

#### ...❖ Des contrats conçus pour éviter les malentendus

Simple et peu nombreux, les contrats MAIF offrent des garanties larges et fiables, ce qui restreint les réclamations à la source. De plus, ils ne se limitent pas au simple paiement d'une indemnité. Ils incluent tous des services complémentaires: assistance à domicile et aide aux personnes, assistance touristique, démarches simplifiées en cas de sinistre, etc.



### Tempête des 24 et 25 janvier: une mobilisation exceptionnelle

Le dispositif de gestion de crise Pegase a aussitôt été activé pour décider des mesures d'urgence. Délégations, experts, numéro Azur: toutes les ressources sont mobilisées et mutualisées pour assister les sociétaires.

Les cinq délégations départementales de la zone sinistrée ouvrent le samedi pour les accueillir.

Les sociétaires les moins touchés sont invités à déclarer leur sinistre sur internet. Les déclarations par téléphone sont reçues 6 jours sur 7 de 8 à 22 heures. La mutuelle décide de ne pas appliquer les franchises et modifie les seuils d'intervention des experts pour régler les dossiers plus vite.

Quatre jours après la tempête, 2 000 personnes sont mobilisées, 16 200 appels ont été traités sur le seul numéro spécial et 32 000 dossiers sont déjà dûment enregistrés.



**Le professeur de droit Joël Monnet assure la fonction de médiateur interne de la MAIF depuis 2002. Il peut statuer non seulement en droit, mais aussi en équité, en prenant en compte tous les éléments tirés de l'examen d'une situation individuelle.**

1,86  
million

de sinistres  
traités en 2009.

... ❖ **Une gestion des sinistres attentive et diligente**

Chaque année, la MAIF mesure si les sociétaires sont ou non satisfaits de la gestion de leur sinistre mobilier et immobilier, et s'attache à identifier leurs motifs d'insatisfaction et leurs attentes. 8 500 sociétaires dont les sinistres ont tous été clos en 2008 ont été interrogés: 6 000 sociétaires ayant reçu une indemnisation et 2 500 sociétaires n'en ayant pas reçu. Parmi les souhaits identifiés: une meilleure réactivité et un meilleur degré d'information de la part des experts. Un nouveau cahier des charges des relations expert/assurés sera rédigé en 2010 pour intégrer ce souhait.

... ❖ **Réclamations et médiation: un dispositif efficace**

La MAIF met un point d'honneur à ce que chaque sociétaire puisse exprimer ses griefs et reçoive une réponse rapide à ses interrogations. Si l'intervention auprès du gestionnaire du dossier ne répond pas à son attente, le sociétaire est invité

à s'adresser au responsable de l'entité concernée ou au correspondant départemental de sa délégation. Si l'insatisfaction persiste, il peut présenter sa réclamation par simple lettre au président de la MAIF. Si cela reste infructueux, le sociétaire peut saisir le médiateur interne qui intervient pour les différends opposant la MAIF, Filia-MAIF et Parnasse-MAIF à leurs assurés. Le médiateur statue en toute indépendance. Son avis s'impose à la MAIF, mais l'assuré reste libre de l'accepter ou non. Si la décision du médiateur interne ne donne pas satisfaction, le sociétaire peut solliciter le médiateur du Gema dont les avis s'imposent aux mutuelles membres du Gema. Et si l'assuré ne s'estime toujours pas entendu, il peut encore saisir la justice.

Ce dispositif de traitement des litiges, sans frais particuliers pour l'assuré, montre le soin qu'apporte la MAIF à la qualité des relations avec ses sociétaires dans des situations qui restent exceptionnelles.

/// **Questionner, débattre et réfléchir ensemble**

31 000

participants.

La MAIF organise depuis plusieurs années des réunions d'information et des conférences-débats qui offrent un terrain propice aux discussions, échanges et réflexions sur des sujets qui lui sont chers. C'est l'occasion de tisser des liens privilégiés entre les sociétaires et leurs représentants départementaux, qui s'investissent beaucoup pour que ces rencontres soient une réussite. Ces actions mutualistes illustrent la signature « assureur militant ».

Plus de  
300

réunions dans toute  
la France.

... ❖ **Une année d'échanges riche et vivante**

Les actions mutualistes témoignent de manière conviviale des valeurs, des convictions et de l'engagement de la MAIF, qui souhaite apporter à ses sociétaires une vraie valeur ajoutée au métier d'assureur. Plus de 300 réunions ont été organisées en 2009. Elles ont réuni plus de 30 000 participants, ce qui est unique dans l'univers de l'assurance.

Certains thèmes se rattachent directement au métier d'assureur. Ainsi, la prévention des risques et des accidents a donné lieu à de nombreuses réunions d'information sur des thèmes aussi variés que les risques routiers, des sports et des loisirs ou encore les risques climatiques. Dans ce domaine, il faut souligner l'action de l'association Prévention MAIF, qui dispose d'un savoir-faire

REGARD SUR...

**Le Festival international de géographie**

a accueilli 45 000 visiteurs à Saint-Dié. Partenaire de ce festival, consacré en 2009 à la mer, la MAIF y a organisé une conférence sur les risques littoraux.



**Sophia Aram,**

seule en scène, incarne avec humour neuf personnages qui nous plongent au cœur d'une école maternelle. Une introduction désopilante à ce qui sera peut-être le cadre professionnel des 650 étudiants des instituts universitaires de formation des maîtres parisiens réunis autour de cette représentation.

reconnu au-delà même des rangs des sociétaires. D'autres thèmes appréhendent des préoccupations professionnelles telles que la responsabilité des enseignants, comment construire les ponts entre ce public et les travailleurs sociaux ou les parents. Les éducateurs, professionnels et parents peuvent ainsi se retrouver autour de problématiques partagées: la violence scolaire, les conduites à risques des adolescents... Parce que protéger le patrimoine, c'est informer, plusieurs réunions se sont tenues afin d'éclairer les sociétaires sur les problématiques patrimoniales: comment gérer sa succession? Comment bien investir? Comment bien comprendre les mécanismes de l'impôt?

### ...❖ Quelle société et quel environnement pour demain?

La MAIF invite ses sociétaires à réfléchir sur les modèles et les perspectives de l'économie sociale: ses valeurs de solidarité et de respect de la personne, son mode de fonctionnement, son poids économique, ses défis et ses solutions. Dans un monde de plus en plus instable, la solidarité est plus que jamais une idée d'avenir. Comment le modèle mutualiste permet-il, mieux que d'autres, de la concrétiser? Quelles solutions offre-t-il pour lutter contre la pauvreté?

Autre enjeu de société: la préservation de l'environnement et l'usage maîtrisé des ressources naturelles. Depuis 2007, la MAIF conduit une



LES CONFÉRENCES ET DÉBATS DE LA MAIF EN 2009	RÉUNIONS	PARTICIPANTS
Les risques du sport et des loisirs	5	734
Prévention sécurité en mer	1	482
Seniors: les risques de la vie quotidienne	2	132
Seniors: les risques routiers	20	1 551
Les bons réflexes face à l'accident de la route	27	5 355
Enseignants: votre responsabilité en jeu	28	2 559
Enseignants et travailleurs sociaux: ensemble à l'écoute de l'enfant	1	150
L'Assistance scolaire personnalisée	10	1 947
La violence scolaire	18	2 863
L'adolescence et les conduites à risque	15	2 944
L'économie sociale de A à Z	2	206
La solidarité, une urgence perpétuelle	5	1 680
Contre la pauvreté, osons les solutions mutualistes	6	742
La crise mondiale: quels dangers, quels espoirs pour l'Europe?	1	700
Les risques climatiques	9	4 533
Notre relation à l'argent, une affaire complexe	3	475
L'école devient-elle un grand marché?	4	434
La laïcité	3	800
Les risques de la petite enfance	4	89
La réforme des successions	44	1 094
Les mécanismes de l'impôt	5	72
Les clés du patrimoine	1	250
Comment bien investir?	1	51
ISF: ne vous laissez pas surprendre	9	309



campagne de sensibilisation sur la protection de l'environnement et la maîtrise de l'énergie, en partenariat avec l'Ademe.

Par ailleurs, à travers sa fondation, la MAIF est très engagée dans ce domaine qu'elle considère comme un véritable enjeu de civilisation.

La MAIF est à l'origine des Rencontres géographes-assureurs qui, périodiquement, réfléchissent ensemble aux risques naturels et aux possibles politiques d'adaptation et de prévention. Les 4<sup>e</sup> Rencontres se sont tenues en 2009 à l'université de Lille, sur le thème de l'aménagement durable des territoires exposés à des risques majeurs. Les risques climatiques sont aussi le thème retenu par Fondation MAIF à l'occasion de son vingtième anniversaire. Deux conférences-débats publiques ont été organisées sur ce thème en 2009, à la Cité des Sciences et de l'Industrie à Paris et à Bruxelles. Depuis 1989, Fondation MAIF soutient la recherche sur la prévention des risques dans trois grands domaines: les risques routiers, les risques domestiques et les risques naturels. Prévention, économie sociale, solidarité, pauvreté, environnement: quel que soit le sujet des conférences-débats, la MAIF s'attache à souligner le rôle privilégié de l'école et de l'éducation pour construire une société plus juste et plus responsable.

8,16/10

**Seule la MAIF atteint l'excellence au baromètre 2009 de la relation client-assureur. L'Argus de l'assurance-Solucom.**

« Avec l'école, il s'agit bien d'une politique de civilisation. Il en va de la connaissance et de l'éducation comme de l'environnement. Voulons-nous cultiver, partager et préserver un bien commun au-delà de l'intérêt individuel et de la concurrence de tous contre tous? Ou bien délaierons-nous ces conditions naturelles et culturelles de la vie, d'une vie vraiment humaine, pour nous abandonner à la logique exclusive de l'accumulation de richesses privées? Tel est pour moi l'enjeu le plus profond du débat sur l'école. »

Christian Laval, sociologue

## LE SAVIEZ-VOUS ?

À la MAIF, les sociétaires contribuent à la conception de nos contrats d'assurance. Ils répondent à de nombreuses enquêtes et sont plus de 900 000 à voter, participant ainsi à la politique d'innovation de la MAIF.

« Notre relation à l'argent est complexe, parce que l'argent permet d'acheter (presque) tout, y compris, croyons-nous, la beauté, la considération, l'amour, la puissance, la sécurité. Il est donc l'objet d'un désir puissant, parfois démesuré. Mais il est difficile à gagner et à bien dépenser. Il est la source et le support de nombreux conflits. Il ne suffit pas à apporter la considération ni le bonheur. L'argent est un objet central de notre vie, et nous devrions chercher à le comprendre et à le manier avec sagesse: un tel travail est possible et... enrichissant. »

Jean Beaujouan, consultant et formateur

### ❖ Deux nouveaux thèmes de réflexion en 2009

« L'école devient-elle un grand marché ? » et « Notre relation à l'argent: une affaire complexe », sont les deux thèmes de réflexion introduits en 2009.

Quelles sont les missions de l'école? Peut-elle encore jouer son rôle d'institution dans un monde soumis aux pressions de la rentabilité ?



La MAIF propose d'aborder cette question avec Christian Laval, sociologue, agrégé de sciences sociales, membre du laboratoire de sociologie, philosophie, anthropologie politique Sophiapol de Paris 10 Nanterre/CNRS, dont les travaux portent notamment sur l'évolution des systèmes éducatifs et des politiques scolaires. Ce thème souligne combien l'engagement de la MAIF en faveur de l'accès à l'éducation pour tous est plus que jamais nécessaire (cf. page 33). Pourquoi est-il souvent si difficile de parler d'argent? Comment décrypter et gérer cette relation

complexe? Comment réagir lorsqu'elle devient source de souffrance? La MAIF propose d'en débattre avec Jean Beaujouan, consultant et formateur, spécialiste de la dynamique de l'argent dans les processus psychiques et sociaux, et avec Emmanuel Moyart, diplômé d'HEC et spécialiste de la microfinance. Ils sont respectivement président et administrateur de l'association Cresus Paris, qui travaille à prévenir le surendettement et aide les personnes fragilisées à s'en sortir. Ce thème accompagne le déploiement de l'offre financière et bancaire proposée aux sociétaires depuis juin 2009.

## /// Identifier les attentes, répondre à chaque interrogation

Que pensez-vous de la MAIF? De ses engagements? Ses contrats peuvent-ils être améliorés, et si oui, comment? La force d'innovation de la MAIF s'appuie d'abord sur l'écoute attentive de ses plus de deux millions de sociétaires. La mutuelle est organisée pour accueillir et traiter toutes les remarques et elle développe régulièrement de nouveaux outils pour encourager ses sociétaires à s'exprimer.

### ...❖ Rencontrer les nouveaux sociétaires

Donner l'occasion aux nouveaux sociétaires de découvrir concrètement leur mutuelle, leur délégation départementale et leurs représentants locaux, c'est important. C'est pourquoi, ils sont systématiquement invités lors de l'année de leur adhésion à échanger pour mieux connaître l'économie sociale, se familiariser avec l'assurance, éviter les pièges du constat amiable ou encore avoir les bons réflexes face à un accident de la route.

### ...❖ Prendre chaque remarque en considération

Opérationnelle depuis 2004, la base Écoute des sociétaires est un intranet à la disposition de tous les acteurs du groupe MAIF. Elle permet à chacun, militant ou salarié, de recueillir les suggestions et réactions des assurés et de les faire remonter réguliè-

lièrement au conseil d'Administration. Elles sont ensuite transmises pour information ou action aux différentes directions techniques compétentes. 946 messages ont été envoyés en 2009 dont 58 % à l'initiative des militants et 42 % par les salariés. Ils concernent majoritairement les contrats (52 %), et en particulier l'assurance des véhicules (28 %). Les sinistres représentent 17 % des messages et la vie mutualiste et sociétale 7 %.

### ...❖ Un blog pour les sociétaires

La MAIF s'engage à enrichir son offre de produits et de services afin d'accompagner l'évolution des comportements et l'apparition de nouveaux besoins. Elle s'investit aussi pour une société plus solidaire. Pour tenir ses engagements, il lui faut connaître le mieux possible les attentes de ses



## À PROPOS



[www.blogmaif.fr](http://www.blogmaif.fr) « L'écoute des sociétaires »  
Pour moi, c'est une obligation. La mutuelle appartient à ses sociétaires, leur parole doit être entendue, qu'elle aille dans un sens positif ou négatif. >>

Hervé Fleury, mandataire mutualiste à Aurillac

### Des interlocuteurs disponibles

La MAIF répond à ses sociétaires, quel que soit le mode de contact qu'ils choisissent, grâce à :

- 146 délégations départementales ;
- 12 centres de gestion des sinistres ;
- 7 centres d'accueil téléphonique ;
- 1 service de courrier électronique ;
- 14 points d'accueil.

sociétaires, au titre d'assuré et de citoyen. Les réseaux sociaux du web 2.0, qui réinventent la coopération, l'échange et le partage, sont une formidable opportunité de poursuivre et vivifier l'aventure mutualiste en renforçant le dialogue entre la MAIF et ses sociétaires. Une plateforme d'échanges entre les sociétaires, leurs élus et la MAIF, a donc été mise en place en 2009 en guise de test. Proposée à 3 000 sociétaires

et 417 élus pendant deux mois, à la satisfaction de tous, elle a permis d'évaluer leurs attentes concernant les modalités de fonctionnement et les sujets sur lesquels ils souhaitaient débattre.

En 2010, la MAIF mettra internet au service de cette nouvelle forme de dialogue et proposera un blog, ouvert à tous les sociétaires sur le thème « Comment voyez-vous la MAIF en 2020 ? ».

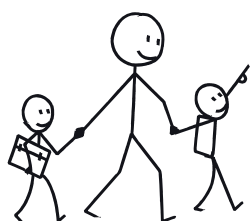
## /// La satisfaction des sociétaires : notre plus grand motif de fierté

Régulièrement citée pour la qualité de ses services et de ses contrats, la MAIF est fière de mériter la plus belle récompense qui soit : ses sociétaires sont les plus satisfaits du secteur de l'assurance.

### ... N° 1 depuis six ans

Depuis six ans, la MAIF est élue n° 1 de la relation client dans le secteur de l'assurance. Créée par TNS Sofres et BearingPoint, cette enquête est la plus importante réalisée en France dans ce domaine, avec 4 200 clients interrogés et plus d'une centaine d'entreprises évaluées selon 15 critères dans 11 secteurs d'activité. Depuis le lancement de ce prix en 2003, la MAIF

a toujours été en tête du secteur assurance, et première (en 2003, 2004 et 2008) ou deuxième (en 2007 et 2009) au classement général. La MAIF est aussi classée 1<sup>re</sup> par le premier baromètre de la relation client-assureur réalisé en 2009 par *L'Argus de l'assurance* et Solucom. 3 000 assurés ont répondu à 27 questions portant sur leurs relations avec leur assureur principal en dommages. Les résultats soulignent l'excellente image



## UNE MINE D'INFORMATIONS

1<sup>er</sup> assureur des enseignants, des établissements d'enseignement et des associations, la MAIF propose à ses sociétaires, bien au-delà des problématiques d'assurance et de responsabilité, un ensemble de ressources très complet pour faciliter leur vie professionnelle, personnelle et associative : guides pratiques, conseils,

actualités, dossiers de fond à consulter ou télécharger sur :

- [maif.fr/etablissements-enseignements](http://maif.fr/etablissements-enseignements), destiné aux professionnels de l'enseignement.
- [maif.fr/associations](http://maif.fr/associations), destiné aux responsables et futurs responsables d'association.

des mutuelles, qui l'emportent sur tous les critères, et particulièrement sur la confiance, la compétence et la proximité. Leur note moyenne s'élève à 7,70 contre 7,58 pour l'ensemble du secteur.

1<sup>re</sup> avec 100 % de répondants satisfaits, la MAIF atteint seule l'excellence avec 77 % d'assurés très satisfaits et une note de 8,16/10. Elle l'emporte pour les trois modes de relation étudiés : l'agence avec 8,16/10, le téléphone avec 8,2/10 et internet avec 7,99/10.

### ... ❖ maif.fr tient ses promesses

Neuf mois ont suffi pour créer le nouveau site institutionnel, marchand et militant de la MAIF. Plus simple et plus intuitif, avec des univers par produits et un accès direct à son espace personnel, maif.fr propose une soixantaine de services en ligne. L'internaute accède par lui-même à toute

l'information contractuelle sur les produits et les services. Il peut souscrire par internet les deux tiers de l'offre cataloguée et régler par carte bancaire. Il peut aussi, à tout moment, solliciter l'aide d'un conseiller en cliquant sur une bannière lui proposant d'être rappelé. Le site est également militant, reflet des engagements de la mutuelle dont il suit l'actualité au jour le jour. Des modules vidéo permettent de découvrir son organisation et ses valeurs grâce aux témoignages de correspondants et de délégués départementaux.

Entre sa mise en service, le 23 mars et le 31 décembre 2009, le site a reçu plus de 4,6 millions de visites. 40 000 contrats ont été souscrits en ligne et maif.fr a remporté le Trophée « e-commerce de bronze » dans la catégorie « stratégie de fidélisation », seul assureur distingué parmi les 18 finalistes de ce prix.

### 3. ENTREPRENDRE AUTREMENT AVEC NOS SALARIÉS, NOS PARTENAIRES COMMERCIAUX ET INSTITUTIONNELS

À la MAIF, les objectifs sociaux et sociétaux ne s'opposent pas aux objectifs économiques ; bien au contraire, ils en constituent le fondement.

Pour apporter aux sociétaires les solutions les mieux adaptées à leurs attentes, il faut des salariés formés, attentifs, motivés. Leur qualité de vie au travail contribue largement à la qualité de service délivrée aux assurés.

Il faut aussi pouvoir compter sur des fournisseurs et des prestataires techniques de confiance. La MAIF s'attache à développer avec ses partenaires commerciaux des relations équilibrées et mutuellement profitables.

Il faut vouloir encore et toujours progresser, et pour cela, être à l'écoute des attentes et des évolutions de la société qu'expriment les associations et les institutions, échanger les expériences et les pratiques, réfléchir et travailler au sein des organisations professionnelles. À la MAIF, c'est ainsi que nous fonctionnons.



#### LE SAVIEZ-VOUS ?

**4,94 % de la masse salariale**  
sont consacrés à la formation.

**Préserver la dynamique professionnelle**  
des seniors : la MAIF a élaboré un plan d'actions à 3 ans  
à cet effet.

## /// Nos salariés

Les compétences, la diversité, le professionnalisme et l'engagement des salariés sont les conditions de la performance dans la durée. La MAIF privilégie le dialogue et la formation pour améliorer son organisation et son efficacité au service des sociétaires, concrétiser ses objectifs de développement durable, de responsabilité sociale et de solidarité.

### ...✦ L'égalité des chances dès le recrutement

355 personnes ont été recrutées en 2009. Conseillers en assurance ou gestionnaires de sinistres, 70 % des collaborateurs de la MAIF sont en relation directe avec les sociétaires et entièrement tournés vers leur satisfaction.

Pour assurer l'égalité des chances dès le recrutement, la MAIF pratique largement la méthode dite des « habiletés ». Fondée sur la mise en situation du candidat, elle permet d'évaluer ses aptitudes réelles, quel que soit son niveau d'études.

La MAIF poursuit aussi une politique très active d'alternance et de professionnalisation pour tous les niveaux de qualification. Grâce à des accords avec des centres de formation des apprentis (CFA), des universités et des écoles, y compris de grandes écoles de commerce, 80 jeunes travaillent en alternance au sein du groupe. Ils sont accompagnés par des tuteurs qui ont à cœur de partager leur savoir-faire, leurs connaissances et leur culture de l'entreprise.

La MAIF offre aussi à des jeunes souhaitant évoluer vers les métiers de la relation clientèle la possibilité d'obtenir le certificat de qualification professionnelle (CQP) « Relation clientèle assurance ».

### ...✦ Intégration et développement

La MAIF facilite l'intégration et l'évolution de ses collaborateurs. Le parcours d'intégration permet d'appréhender les valeurs partagées par l'ensemble des acteurs de la mutuelle, ainsi que les modes de fonctionnement et l'organisation du groupe.

La mobilité est encouragée. Une charte précise sa mise en œuvre et un dispositif de communication sur l'ensemble des opportunités internes facilite la réalisation des projets professionnels.

Des interlocuteurs ressources humaines de proximité sont à l'écoute des salariés et des managers et accompagnent la conduite des changements.

La formation professionnelle continue est un levier majeur de la gestion des ressources humaines à la MAIF qui lui consacre un budget trois fois plus important que ses obligations légales.

La formation répond à trois objectifs :

- développer les compétences nécessaires à l'emploi occupé ;
- préparer les salariés aux évolutions des métiers, en facilitant l'adaptation aux changements ;
- valoriser les capacités personnelles et accompagner les projets professionnels.

Les formations diplômantes sont ouvertes aux salariés motivés dès un an d'ancienneté.

# 6 487

salariés au 31/12/09.



## La MAIF soutient la chaire Entrepreneurial social de l'Essec

Depuis son lancement en 2003, cette chaire a formé près de 200 étudiants de l'Essec MBA aux enjeux de l'économie sociale, aux spécificités et aux challenges de l'entrepreneuriat social, à l'importance de la prise en compte par l'entreprise de sa responsabilité sociale et sociétale.

## La MAIF est partenaire du programme Une grande école, pourquoi pas moi ?

Ce programme propose à des lycéens issus de milieux modestes de suivre des séances de tutorat avec des élèves de grandes écoles afin d'accroître leurs chances de poursuivre des études supérieures ambitieuses.

### ... Un accord d'entreprise sur le handicap

Dans le cadre de la préparation du plan stratégique 2009-2011, la Direction générale a lancé une nouvelle démarche afin de mieux répondre aux interrogations des salariés et des militants et de recueillir leurs idées.

Dénommée Partage et enrichissement mutuel, elle a permis de multiplier les échanges au cours de neuf journées organisées dans six métropoles en mars et avril. La matinée permettait aux militants et salariés d'échanger très librement avec des membres de la Direction générale. L'après-midi était consacré aux ateliers de proposition. Parallèlement, un intranet interactif était ouvert aux contributions de tous.

Trois rencontres de restitution, en juin, ont permis de faire le point sur les propositions retenues, d'expliquer pourquoi d'autres ne l'avaient pas été et de présenter le nouveau plan stratégique 2009-2011. L'objectif central est de proposer au juste prix une offre clairement différenciée. La MAIF privilégie trois orientations pour l'atteindre : l'enrichissement de l'offre, la distribution multicanal et les partenariats.

### ... Un accord d'entreprise sur le handicap

La MAIF a franchi en 2009 un nouveau pas en faveur de l'emploi et de l'intégration des personnes handicapées. Un accord d'entreprise pour la période 2010-2012 a été signé en juillet. Très engagée dans ce domaine, la MAIF s'appuie depuis 2004 sur une mission Handicap pour inciter les managers à intégrer ou maintenir dans l'emploi des personnes handicapées et pour sensibiliser tous les salariés à leur accueil.

L'accord prévoit le renforcement des actions de qualification professionnelle et d'intégration, ainsi que le développement des relations avec le secteur adapté.

La MAIF a également joué un rôle moteur dans la création de l'association Gema<sup>1</sup> Handicap en 2009. L'objectif est de favoriser l'intégration d'une cinquantaine de personnes handicapées en contrat de professionnalisation au sein des mutuelles membres du groupement.

En 2009, la MAIF a accueilli 8 stagiaires et 9 personnes handicapées en contrat d'alternance. 29 personnes handicapées ont été recrutées, 3 en CDI et 26 en CDD, portant à 189 le nombre de personnes handicapées travaillant au sein du groupe. La MAIF aide aussi les salariés parents d'enfants handicapés. Ils bénéficient d'une prime de garde d'enfant et de jours de congés supplémentaires, notamment à l'occasion de la rentrée scolaire.

1. Groupement des entreprises mutuelles d'assurance.

#### Pour information

*38 personnes en situation de handicap ont été recrutées en 2009.*

*Le site RH sur l'intranet : un relais d'information dynamique pour tous les salariés.*

### Des vacances solidaires

La MAIF encourage ses salariés à s'engager pour des causes d'intérêt général.

Elle a mis en place des congés solidaires avec l'association Planète Urgence. Ils permettent aux salariés de mettre leurs compétences à la disposition de l'association durant un congé.

Acheminement, vaccins, visas, la MAIF prend en charge tous les frais de mission pour trois grands programmes : soutenir l'éducation, développer la formation professionnelle et protéger la vie sauvage.

Sept missions ont été financées en 2009.



### ...✦ Développer le bien-être au travail

En cohérence avec son cœur de métier, la MAIF est très engagée dans la protection de la sécurité et de la santé de ses salariés. Le taux d'accident du travail avec arrêt est proche de 1 % en moyenne depuis plusieurs années et la MAIF concentre ses efforts sur l'amélioration des conditions de travail de ses salariés. Le bien-être au travail et la prévention des risques psychosociaux étaient les thèmes de la dernière convention biennale des CHSCT en 2008.

Les actions de prévention portent principalement sur les troubles musculo-squelettiques (TMS), les risques psychosociaux et la sécurité routière.

Une cellule TMS réunit des infirmières, le médecin du travail, le CHSCT du siège social et les personnels du service maintenance pour le réglage des postes de travail. Au siège, qui rassemble environ 2 200 personnes, un ergonome intervient systématiquement lors des réorganisations. 1 000 personnes ont ainsi été sensibilisées aux risques de TMS en deux ans.

Une commission des risques psychosociaux est en place au CHSCT du siège, où l'absentéisme et ses raisons sont suivis et analysés depuis quatre ans. En deux ans, 100 % des managers ont été sensibilisés au harcèlement moral, au stress et au bien-être au travail.

### Premier festival "Regards croisés"

Sur le thème des métiers et des handicaps, des personnes en situation de handicap qui travaillent sont invitées à réaliser un film de six minutes témoignant de leur vie professionnelle.

Le film de la MAIF concernant l'un de ses salariés, Jean Jubien, a été nommé en 2009.



### ...✦ Favoriser l'équilibre entre vie personnelle et professionnelle

La MAIF favorise le temps partiel choisi, qui bénéficie à 13,46 % des femmes, employées et cadres, et enrichit régulièrement les avantages et les facilités destinés à ses salariés.

Un service d'aide à la recherche de logement locatif est à leur disposition pour faciliter leur installation dans les grandes agglomérations, où le marché est souvent tendu.

Tous les collaborateurs bénéficient du chèque emploi service universel depuis 2008.

En 2009, la MAIF a aussi conclu un partenariat avec le réseau de crèches inter-entreprises Babilou. 15 berceaux sont réservés aux salariés en Île-de-France et ce service sera proposé à Niort en 2010.

### L'observatoire du climat social

Il permet d'améliorer l'écoute, de détecter les tensions et les insatisfactions. Il s'appuie sur un réseau de correspondants de managers qui alimentent un tableau de bord mensuel, sur des questionnaires de satisfaction des salariés et sur des réunions mensuelles avec les managers correspondants.

### Un dialogue social ouvert et très actif

1 197 rencontres entre les partenaires sociaux et la direction des Ressources humaines ont abouti en 2009 à la signature de onze accords et trois procès-verbaux de désaccord.

Les principaux accords portent sur l'emploi et l'intégration des personnes handicapées.

## /// Nos partenaires commerciaux

La MAIF associe ses fournisseurs et ses partenaires techniques à sa politique de développement durable. Elle favorise les partenaires qui partagent ses valeurs. Elle encourage les entreprises relevant de l'économie sociale et privilégie les solutions qui s'inscrivent dans une logique de développement durable.

### ... Des achats responsables

Loyauté, transparence, équité : la charte de l'acheteur MAIF précise ses devoirs et ses responsabilités. La mutuelle veille notamment à ne pas représenter plus de 30 % du chiffre d'affaires de ses fournisseurs, qui sont informés de sa politique d'achat par une plaquette dédiée.

La politique de développement durable des fournisseurs est systématiquement évaluée au moyen d'un questionnaire lors des appels d'offres. La MAIF prend aussi en compte la proximité et les moyens de transport utilisés afin de gagner en réactivité et de limiter les émissions de CO<sub>2</sub>.

La MAIF intègre dans son fonctionnement quotidien un nombre croissant de produits et de services répondant à des critères sociaux ou environnementaux.

- Elle contribue à la production d'électricité issue de sources d'énergie renouvelable par l'achat de certificats verts.
- Elle remplace progressivement ses véhicules de service par des véhicules hybrides.
- Elle a retenu des produits verts et labellisés NF environnement pour ses fournitures de bureau : papier issu de forêts gérées durablement (FSC), papier recyclé, stylos NF, gommes sans PVC, etc. Elle encourage parallèlement ses salariés à réduire leur consommation.
- Elle veille à l'utilisation de produits d'entretien et

de jardinage biologiques et demande à ses prestataires de les utiliser.

- Elle choisit des produits du commerce équitable et de l'agriculture biologique chaque fois que possible et notamment durant la Semaine du développement durable.
- Elle encourage le recours au secteur de l'insertion par le travail, notamment pour l'entretien des locaux et des espaces verts et la décoration florale.

### ... Des relations de confiance

La MAIF a constitué un réseau de partenaires techniques sensibilisés à ses valeurs mutualistes : garagistes, loueurs de véhicules, artisans, experts, médecins, avocats, etc.

Un travail d'évaluation de la prise en compte des facteurs sociaux et environnementaux sera engagé avec eux.



## LE PAPIER À LA MAIF

- ▶ 1 512 tonnes utilisées en 2009.
- ▶ 187,5 tonnes collectées et recyclées.

### • Papier recyclé :

100 % recyclé, blanchi sans chlore et fabriqué dans des usines certifiées ISO 14001. Label écologique ange bleu.

### • Papier blanc classique A4, papier à en-tête :

100 % recyclé et issu de forêts gérées durablement et certifiées PEFC, 75 g, fabriqué dans des usines certifiées ISO 14001.

### • Papier A3, papier de couleur :

30 % minimum de bois issu de forêts gérées durablement et certifiées PEFC ou FSC, fabriqué dans des usines certifiées ISO 14001.

### • Papier à imprimer :

50 % sur papier 100 % recyclé, 50 % sur papier FSC ou sur papier mixte fibres recyclées/fibres FSC.

D'ores et déjà, la MAIF incite ses garagistes partenaires à réparer certaines pièces, comme les pare-brise et pare-chocs, plutôt que de les remplacer. La convention de partenariat entre la mutuelle et les réparateurs automobiles prévoit aussi un forfait de prise en charge pour l'enlèvement et le recyclage des pièces et des épaves dont 100 % sont recyclées dans des filières agréées.

### ...❖ **L'assureur préféré des réparateurs automobiles**

En 2009, une enquête annuelle a été réalisée à l'initiative du Conseil national des professions de l'automobile (CNPA) afin d'évaluer la « cote d'amour » des assureurs. 450 carrossiers et réparateurs ont évalué les 9 principaux assureurs à partir de 13 critères économiques, techniques et relationnels. Si la marge de progrès reste importante, avec une note moyenne de 6/10 pour les assureurs, la MAIF est en tête du classement avec 6,59/10.

### ...❖ **Des rencontres nationales avec les médecins experts**

Organisée à Niort par le service Expertise médicale et la division Dommages corporels de la MAIF, une première rencontre nationale a permis de favoriser les échanges directs entre les médecins experts auxquels la mutuelle fait appel. Plus de 300 médecins experts y ont assisté. Au programme : l'évolution de la doctrine médico-légale ou encore l'adaptation des missions d'expertise.

### ...❖ **Les journées annuelles des inspecteurs régleurs et du dommage corporel**

Les inspecteurs régleurs de sinistres sont chargés de l'ensemble des vérifications et enquêtes nécessaires à l'appréciation des responsabilités

et des préjudices. En relation avec les assurés et les autres intervenants – gestionnaires de sinistres, experts, avocats – ils interviennent pour le règlement amiable des indemnités.

Ces journées annuelles sont consacrées à l'actualité des aspects techniques de la réparation des accidents corporels. La question des placements financiers et de leur rôle dans la réparation du handicap a été largement évoquée.



### **David Smétanine,**

sociétaire de la MAIF, est quadruple médaillé aux jeux paralympiques de Pékin : d'or sur 50 m et 100 m nage libre, et d'argent sur 200 m nage libre et 50 m dos.

Victime d'un accident de la route qui l'a rendu tétraplégique à 21 ans, il a apporté son témoignage lors des journées annuelles 2009 des inspecteurs régleurs et du dommage corporel.

## /// Nos partenaires institutionnels

La MAIF s'engage aux côtés d'instances nationales, européennes et internationales, pour expliquer et promouvoir l'économie sociale. Elle coopère activement avec d'autres entreprises et organisations qui partagent la même vision de la responsabilité sociale et du développement durable.

### ...❖ Développement durable : l'Afa s'engage

LA MAIF participe depuis 2007 aux travaux de la commission développement durable de l'Association Française de l'assurance (Afa), qui réunit la FFSA<sup>1</sup> et le Gema<sup>2</sup>. Ces travaux se sont concrétisés par une Charte du développement durable, officialisée le 20 janvier 2009.

L'assurance est un vecteur de diffusion du développement durable au sein de la société.

L'Afa entend mettre à profit son expertise pour enrichir le débat public, amplifier la prise en compte des considérations environnementales, sociales et de gouvernance dans les produits et les services, intégrer les défis présents et futurs dans la politique de gestion des actifs et agir au quotidien dans ses modes d'exploitation.

L'Afa rendra compte annuellement des actions entreprises.

### ...❖ Euresa : échanger les meilleures pratiques à l'échelle de l'Europe

Présidée par Roger Belot, Euresa réunit des assureurs de l'économie sociale d'une dizaine de pays d'Europe. Compétitifs dans un environnement concurrentiel, ils ont en commun une gouvernance qui associe les sociétaires à la gestion de l'entreprise et des valeurs qui inscrivent leur action dans une économie citoyenne.

À travers des échanges et des réflexions communes, ses membres s'enrichissent de l'expérience des autres au bénéfice des sociétaires.

La MAIF participe au groupe de réflexion sur le développement durable qui a travaillé, notamment, en 2009 sur un projet de mise à disposition des assurés des sociétés membres d'un module de compensation volontaire de leurs émissions de gaz à effet de serre. Ce projet devrait voir le jour en 2010.

### ...❖ ATEPF : de l'éthique à l'étiquette

La MAIF est membre fondatrice de l'Association pour la transparence et l'étiquetage des produits financiers et d'assurance (ATEPF), créée en mai 2009 avec la Caisse d'Épargne, la Macif, et un panel de parties prenantes : l'Ademe, l'observatoire Testé pour vous, Les Amis de la Terre et le WWF.

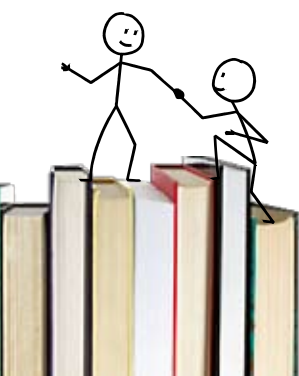
La vocation de l'ATEPF est de définir et de promouvoir une méthodologie permettant d'évaluer les produits financiers et d'assurance au regard du développement durable, selon des critères tels que le niveau de risque présenté ou l'étendue

1. Fédération française des sociétés d'assurances.
2. Groupement d'entreprises mutuelles d'assurance.

### La charte de l'Afa engage les assureurs à poursuivre 5 objectifs dans l'exercice de leurs activités :

1. Se positionner en tant qu'acteurs responsables du développement durable ;
2. Lutter contre le changement climatique, ses conséquences et plus généralement contribuer à la préservation de l'environnement ;
3. Accompagner durablement le développement économique, participer à la réduction des vulnérabilités sociales et contribuer à une protection sociale durable ;
4. Favoriser une politique d'investissements responsables ;
5. Développer leur fonctionnement dans un cadre environnemental et social responsable.

[www.associationfrancaisedelassurance.fr](http://www.associationfrancaisedelassurance.fr)



de la protection assurée, l'engagement sociétal et les impacts sur l'environnement.

Cette méthodologie doit pouvoir servir de référentiel pour évaluer, concevoir et étiqueter, de façon simple et compréhensible par tous, les produits bancaires et d'assurance. Elle est développée en association avec les parties prenantes.

L'étiquetage développement durable est un nouveau moyen pour la MAIF de concrétiser son engagement de transparence à l'égard des sociétaires, en donnant à chacun les informations nécessaires pour qu'il puisse s'assurer en respectant ses valeurs.

#### ...❖ **Première application : l'assurance auto**

La MAIF pilote la méthodologie applicable aux produits d'assurance dommages.

Le contrat automobile a été choisi pour cette première application qui devrait se concrétiser en 2010. Les produits d'épargne en assurance-vie devraient eux aussi être étiquetés en 2011.

#### ...❖ **Prix de l'initiative laïque**

Remis par la MAIF, la Casden et la MGEN lors des Rendez-vous de l'histoire de Blois, le Prix de l'initiative laïque 2009 a récompensé Joss Berger Tancerel pour son livre « École maternelle : cri d'alarme ».



## Pour un développement durable : engagements et initiatives d'Euresa

Paru en juin 2009, ce rapport d'Euresa dresse le panorama des initiatives conduites par ses membres dans leur métier, dans leurs pratiques d'entreprise et dans leurs engagements sociétaux.

Pour en savoir plus : [www.euresa.org](http://www.euresa.org)

## 4. ENTREPRENDRE AUTREMENT POUR LE DÉVELOPPEMENT DURABLE ET L'ÉDUCATION

La MAIF inscrit le développement durable au cœur de son action. Les valeurs humanistes qui ont présidé à sa création en témoignent : le respect des personnes et donc de leur environnement, la solidarité, la recherche d'équilibre entre l'éthique et l'économie, la primauté du service rendu, le fonctionnement démocratique. La division en charge du développement durable encourage et coordonne les initiatives internes dans ce domaine. Elle est attachée à la direction de la Communication institutionnelle, de l'action mutualiste et de l'engagement sociétal, qui est placée sous l'autorité directe du président Roger Belot.

Cette entité contribue aux réflexions des directions métier sur l'élaboration de produits et de services durables. Le réseau national de 255 relais développement durable (salariés et militants) agit au quotidien dans l'ensemble du groupe et dans tous les domaines du développement durable. Les relais DD sensibilisent leur environnement professionnel et font circuler l'information.

Politique d'investissement responsable, démarche d'éco-responsabilité, offre de solutions pour favoriser l'accès à l'éducation pour tous. Dans ces trois domaines, les initiatives de la MAIF traduisent sa capacité à transformer ses valeurs en actions, à entreprendre autrement pour le développement durable et la construction d'une société plus juste et plus responsable.

## /// Favoriser l'éducation pour tous

Et si l'éducation était la meilleure arme pour préparer l'avenir et construire une société plus juste et plus responsable ? La MAIF en est convaincue. Premier assureur du monde de l'éducation et de la Culture, mutuelle conçue par des enseignants et ouverte à tous ceux qui partagent ses valeurs, la MAIF place l'accès à l'éducation pour tous au cœur de son engagement sociétal. Créé en fin d'année 2009, le Fonds MAIF pour l'éducation va lui permettre d'amplifier encore son action.

### ... De la maternelle aux études supérieures

Depuis plus de dix ans, la MAIF s'engage aux côtés des parents, des enseignants, des enfants et des étudiants, en mettant à leur disposition des solutions éducatives adaptées et accessibles à tous, notamment aux personnes fragilisées ou handicapées : outils d'accès à la lecture, soutien scolaire et universitaire, contenus pédagogiques et conférences, sites d'information et de partage, éducation aux risques, à l'environnement, etc.

*L'Essentiel sur... les solutions éducatives*, une plaquette offrant une vision panoramique de l'ensemble des solutions proposées, est disponible depuis août 2009 sur le site internet de la

MAIF, dans les délégations départementales et les dans les points d'accueil. Les parents et les professionnels de l'éducation peuvent évaluer d'un coup d'œil la richesse de cette offre et repérer la solution recherchée grâce à une double entrée : par thème (apprentissage, prévention, handicap), et par âge (maternelle, primaire, collège, lycée, université).

L'éditeur spécialisé Rue des écoles est le partenaire de la MAIF pour la réalisation de nombreuses solutions.

### ... Éveiller le goût d'apprendre

Accessible gratuitement à tous et riche d'une centaine de textes, la nouvelle bibliothèque en ligne [lletaitunehistoire.com](http://lletaitunehistoire.com) souhaite développer l'envie de lire chez les 3-10 ans. La MAIF propose aussi deux magazines pour les plus jeunes, téléchargeables sur son site : *Mon magazine de la maternelle* et *Mon magazine du CP*.

La MAIF est partenaire depuis 1992 de la Cité des sciences et de l'industrie, au sein de laquelle elle s'est associée à la création de la Cité des enfants. Après l'espace des 2 à 7 ans ouvert en 2007, un nouvel espace pour les 5 à 12 ans a été inauguré en 2009. Cette initiation aux sciences et aux techniques est conçue en relation avec les cycles 2 et 3 des programmes de l'Éducation nationale.



## Une campagne institutionnelle,

pour faire connaître l'engagement de la MAIF en faveur de l'éducation.



## Pour découvrir toutes les solutions éducatives de la MAIF :

- [www.maif.fr/solutionseducatives](http://www.maif.fr/solutionseducatives)
- [www.maif.fr/enseignants/ressources-pedagogiques](http://www.maif.fr/enseignants/ressources-pedagogiques)

Une autre initiative a fait peau neuve en 2009 : le *Camion des mots*. Lancé sur les routes en 2005 pour promouvoir la langue française auprès des élèves de 8 à 15 ans, il a déjà accueilli plus de 100 000 enfants et 3 600 enseignants. Plus écologique et entièrement réaménagé, le nouveau *Camion des mots* propose de nouveaux jeux et offre aux professeurs qui accompagnent les enfants un cédérom adapté à chaque niveau du CE2 à la 3<sup>e</sup> pour poursuivre en classe le travail sur notre langue.

**Pour information**

[www.assistancescolaire.com](http://www.assistancescolaire.com)  
[www.cap-concours.fr](http://www.cap-concours.fr)

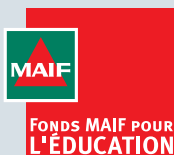
**Le Fonds MAIF pour l'éducation**

La MAIF qui veut renforcer sa position de leader sur la thématique de l'accès à l'éducation pour tous, lance le Fonds MAIF pour l'éducation. Concrètement, le Fonds MAIF pour l'éducation valorise des actions organisées et/ou soutenues par la MAIF, et promeut le mécénat :

- soutien des actions en faveur de l'accès à l'éducation pour tous ;
- réalisation d'une œuvre ou une mission d'intérêt général (culturel, humanitaire, sportif...);
- assistance d'une personne morale à but non lucratif dans l'accomplissement de ses œuvres ou missions d'intérêt général (culturel, humanitaire, sportif...).

Le Fonds MAIF pour l'éducation a été créé dans la continuité de l'Ambition et des réflexions menées en 2008 sur le positionnement sociétal de la MAIF.

Pour renforcer son action, le Fonds MAIF pour l'éducation soutient le tout premier Camion de la découverte *C'est pas sorcier*, en partenariat avec France 3 et *L'Express*.



**... Un soutien personnalisé**

La MAIF utilise internet pour apporter un soutien personnalisé aux élèves. Du CP à la terminale, les enseignants peuvent inscrire autant d'élèves qu'ils le souhaitent au service d'Assistance scolaire personnalisée (ASP), un programme de soutien à distance conçu avec Rue des écoles.

Lancé en 2009, *Bac Hebdo* accompagne les lycéens pendant les révisions du bac. Dans le cadre de l'ASP, cette newsletter gratuite apporte des conseils pratiques et méthodologiques, des outils de révision, des annales corrigées, etc.

Dans le cadre de son partenariat avec Rue des écoles, le site *Cap concours* propose des entraînements et des programmes de révision aux étudiants qui préparent les concours administratifs, de l'enseignement et du secteur paramédical. L'accès est gratuit et illimité pour les sociétaires de la MAIF. Depuis octobre 2009, en collaboration avec le Groupement national des instituts régionaux du travail social, ce site s'est ouvert aux étudiants désireux d'intégrer les instituts régionaux du travail social (IRTS).

Durant l'épidémie de grippe au cours de l'hiver 2009, les accès à l'ASP et à Cap Concours ont été, par solidarité, ouverts à tous gratuitement.

La MAIF a noué plusieurs partenariats avec les universités et grandes écoles, parmi lesquelles les universités de Poitiers, de Toulouse-Le Mirail et de Lyon, l'Essec et HEC. En 2009, elle s'est notamment associée à la création de la Fondation Poitiers Université pour l'amélioration des conditions de vie des étudiants.



### ...✦ Faciliter la vie des étudiants

Mis en ligne par la MAIF, le site [agoracampus.com](http://agoracampus.com) est devenu le portail de référence des étudiants. Vie étudiante, orientation, stages, jobs d'été, logement, santé... : ses nombreuses informations sont quotidiennement actualisées. Riche de témoignages, [agoracampus.com](http://agoracampus.com) rencontre un vif succès : 200 000 étudiants s'y sont exprimés en 2009.

La MAIF fait aussi appel à la solidarité de ses sociétaires pour aider les étudiants et les jeunes enseignants à se loger. Le site [jeunesetlogement.fr](http://jeunesetlogement.fr) met en relation des sociétaires qui ont un logement à louer et de jeunes enseignants, futurs enseignants ou enfants d'autres sociétaires.

Le site propose également des hébergements de courte durée afin de faciliter la participation aux concours dans des villes éloignées.

### ...✦ Soutenir la scolarisation des enfants et des adolescents handicapés

La MAIF milite très activement depuis de longues années en faveur de la scolarisation et de la poursuite d'études des enfants et des adolescents en situation de handicap.

Elle soutient la scolarisation des jeunes handicapés en milieu ordinaire chaque fois que cela est possible.

La MAIF organise depuis 2006 des colloques et réunions d'information sur ce thème, notamment dans le cadre de ses actions mutualistes.

Elle sensibilise les futurs enseignants à l'accueil des personnes handicapées. En 2009, un spectacle théâtral sur ce thème, suivi d'un débat, a été conçu pour les stagiaires de l'IUFM en partenariat avec l'Apajh (Association pour adultes et jeunes handicapés), et l'IRTS de La Réunion.

### Roger Belot reçoit le Trophée de l'engagement d'Unis-Cité

Le président de la MAIF a été distingué dans la catégorie chef d'entreprise pour être celui « qui symbolise le mieux les valeurs d'engagement et de solidarité ». Ce trophée lui a été remis le 4 février 2009 par les membres de l'association Unis-Cité, des jeunes de 18 à 25 ans qui ont choisi de vivre la solidarité en faisant un service civil durant neuf mois.



### Un cahier, un crayon pour le Burkina Faso

Chaque année à la rentrée, la MAIF s'associe à la collecte de fournitures scolaires en faveur des écoliers du Tiers-Monde, en partenariat avec Solidarité Laïque. C'est l'occasion pour les enseignants d'évoquer avec leurs élèves le fossé Nord-Sud.



## À PROPOS

### Selon le 1<sup>er</sup> baromètre MAIF-Agoracampus

de la vie universitaire réalisé par l'Ifop en 2009, les étudiants français sont confiants, heureux et lucides.

- [www.agoracampus.com](http://www.agoracampus.com)
- [www.jeunes-et-logement.fr](http://www.jeunes-et-logement.fr)

### L'Hippocampe

La MAIF soutient l'association L'Hippocampe, qui organise depuis plus de dix ans un concours national de bande dessinée à destination des jeunes et des adultes en situation de handicap.

La MAIF a d'ailleurs participé à la réalisation d'un album anniversaire rassemblant une partie des planches primées depuis l'origine.

Elle a conçu en 2008 pour les collégiens *Les Rencontres extra ordinaires*. Il s'agit de rencontres avec des personnes en situation de handicap, pour échanger et faire prendre conscience aux « valides » d'une part, des difficultés quotidiennes rencontrées par les personnes handicapées, d'autre part des capacités et talents qu'elles peuvent aussi posséder.

Ces rencontres sensibilisent les jeunes aux situations de handicap... et changent leur regard.

La MAIF organise également dans plusieurs villes des *Journées Sport et Handicap* pour faire découvrir les activités de sport adapté, inciter les jeunes handicapés à s'y initier et leur permettre d'échanger avec des médaillés paralympiques.

#### ...❖ Faciliter l'accueil des sociétaires malentendants

Dans le cadre de sa politique globale Handicap, la MAIF a équipé en 2009, à titre de test, 15 délégations et 2 points d'accueil d'un matériel adapté pour recevoir ses sociétaires malentendants.

Cet équipement innovant se compose d'un tapis de sol magnétique, d'un micro de prise de son et d'un boîtier électronique.

#### ...❖ Réussir dans ses études par-delà le handicap

Membre de la chaire d'entrepreneuriat social de l'Essec depuis 2006, la MAIF a décidé d'accompagner l'école dans le projet expérimental *Phares (Par-delà le Handicap, Avancer et Réussir des Études)*. Partant du constat que les jeunes en situation de handicap accèdent rarement aux études secondaires et supérieures, l'Essec et la mutuelle ont décidé d'agir dès le collège.

Six étudiants de l'Essec accompagnent à titre bénévole, dès la classe de troisième et jusqu'en terminale si les élèves le peuvent et le souhaitent, une vingtaine de jeunes porteurs d'un handicap sensoriel ou moteur. Par leur tutorat, les étudiants permettent à ces jeunes de renforcer leur confiance dans leur potentiel et leur ouvrent des perspectives d'études adaptées à leurs aspirations.

Depuis la rentrée scolaire 2009-2010, 17 jeunes en situation de handicap ont souhaité être accompagnés par l'Essec et la MAIF dans le cadre du projet *Phares*.

#### ...❖ Éduquer à la sécurité

Éduquer à la sécurité pour prévenir les risques et les accidents s'inscrit naturellement au cœur de la démarche de la MAIF en faveur de l'éducation pour tous. Pour conduire ses programmes d'action, la mutuelle s'appuie largement sur l'expérience et le savoir-faire de l'association Prévention MAIF, à laquelle elle verse chaque année une subvention d'un euro par sociétaire.

Éduquer à la sécurité, c'est apporter des compétences mais aussi former un citoyen responsable. L'école constitue le lieu privilégié pour commencer

Le site internet de la MAIF est accessible aux personnes malvoyantes et la documentation de la mutuelle est éditée en braille, en caractères agrandis et en audio.



Ce pictogramme signale des délégations et points d'accueil MAIF spécialement équipés pour recevoir les personnes malentendantes.



## SUR LE TERRAIN



### Initiation à l'art pour les enfants malvoyants

En 2009, la MAIF a édité, en partenariat avec le CNED, une mallette d'initiation à l'art pour les enfants malvoyants. Destinée principalement aux enseignants et aux parents, elle a vocation à être utilisée en classe pour faciliter l'intégration des élèves handicapés visuels en école ordinaire.

cet apprentissage. Il débute à la maternelle et se prolonge à l'école primaire, au collège et au lycée. Prévention MAIF intervient principalement en milieu scolaire, mais pas seulement: l'association est engagée dans l'éducation à la sécurité tout au long de la vie.

#### ...🚩 Bobo Doudou fête sa 1 000<sup>e</sup> représentation

Créé en 2006 par Claude Theil, de la compagnie « Les Héliades », en partenariat avec Prévention MAIF, ce spectacle de théâtre et de chansons permet de sensibiliser les enfants aux risques de la vie courante. Offert aux classes du cycle 2, il a fêté le 9 octobre 2009 sa 1 000<sup>e</sup> représentation. 203 000 enfants l'ont vu depuis son lancement. Il sera proposé aux écoles jusqu'à fin 2011.

### Un double agrément

Prévention MAIF est reconnue par un double agrément du ministère de l'Éducation nationale: au titre d'association éducative complémentaire de l'enseignement public et en tant qu'association nationale de jeunesse et d'éducation populaire.



#### ...🚩 L'école de la route :

##### un dispositif complet de formation au collège

Les accidents de la route sont la première cause de mortalité des 15-24 ans (ONISR 2008).

Afin de prévenir ce phénomène, l'attestation scolaire de sécurité routière (ASSR) fait partie, depuis 1993, de l'enseignement obligatoire au collège.

Depuis 2009, la MAIF propose aux enseignants et aux élèves un dispositif complet pour préparer les ASSR intégré à l'assistance scolaire personnalisée.

Les ressources pédagogiques mises en ligne permettent d'organiser les connaissances autour d'études de cas d'accidents et favorisent la nécessaire prise de conscience du risque. Les fiches d'auto-formation mises à disposition des élèves permettent de prolonger les apprentissages, seul ou en famille.

#### ...🚩 Prévenir les accidents de la vie courante

Chaque année en France, 11 millions d'accidents de la vie courante causent près de 20 000 décès et 4,5 millions de blessés. En signant la charte de la prévention des accidents de la vie courante, Prévention MAIF confirme l'action qu'elle mène quotidiennement sur le terrain, pour améliorer l'information des publics et les sensibiliser aux risques encourus.

En 2009, Prévention MAIF a édité un nouvel outil pédagogique, *Allô le 15*, un film qui a pour sujet l'appel d'urgence et les services de secours. Destiné aux enfants, il a été conçu avec le Samu 79, le service départemental d'incendie et de secours 79 et la gendarmerie. *Allô le 15* explique

#### Pour information

*Prévention MAIF réalise, sur des aires d'autoroute, des actions de sensibilisation aux risques routiers.*



Les 2<sup>es</sup> et 3<sup>es</sup> rencontres *extra ordinaires* ont eu lieu en 2009 dans des collèges de Saint-Malo et de Chinon.



### Graine de pilote,

le circuit ouvert en 2008 sur le parc du Futuroscope, reproduit en miniature des situations de conduite réelles. Conçu par la MAIF avec la participation de Prévention MAIF, il a déjà attiré plus de 136 000 enfants de 5 à 12 ans.

le fonctionnement de la chaîne des secours à la suite d'un accident, le rôle de chacun des acteurs et leurs missions, leurs moyens et leurs interactions. Ce film est mis gracieusement à la disposition de toutes les écoles élémentaires de France.

La MAIF et Prévention MAIF ont également conduit différentes campagnes de sensibilisation en 2009, notamment "Glisse pas Perso!" à l'approche des vacances de février, afin de rappeler les règles de conduite et de prudence à respecter sur les pistes de ski.

### Le Trophée de la Citoyenneté,

attribué par le Haut comité français pour la défense civile (HCFDC), a été décerné en 2009 à Prévention MAIF pour son engagement dans la prévention des risques majeurs, et notamment pour la réalisation de la brochure *Les risques majeurs et moi*, diffusée depuis deux ans à des classes de cinquième.

## /// Des placements financiers responsables

La MAIF a signé en avril 2009 les Principes pour l'investissement responsable de l'ONU. Elle exprime ainsi sa volonté d'étendre sa démarche sociétale à la gestion de ses placements financiers, tout en conservant, sur le long terme, des rendements garants du meilleur service pour ses sociétaires.

### ... Engagée pour la finance responsable

Promoteur de la finance responsable à travers son offre d'assurance-vie responsable et solidaire, son livret d'épargne solidaire LEA et sa qualité de membre fondateur de l'Association pour la transparence et l'étiquetage des produits financiers et d'assurance (ATEPF), la MAIF s'engage aussi pour la gestion de ses actifs.

Elle est le premier assureur français à avoir signé en qualité d'investisseur institutionnel les Principes pour l'investissement responsable (PRI).

Les PRI sont nés en 2006 d'une initiative du secrétaire général des Nations unies Kofi Annan. L'objectif: inciter les investisseurs à prendre en

compte les problématiques environnementales, sociales et de gouvernance (ESG) dans leurs processus d'investissements et dans leurs pratiques actionnariales. Trois ans plus tard, en 2009, plus de 600 professionnels de la finance représentant 18 000 milliards de dollars d'actifs sous gestion ont signé ces principes (source: PRI Report on Progress 2009).

Les PRI doivent permettre aux signataires de progresser et d'entreprendre des actions concrètes. Chaque adhérent peut franchir graduellement des étapes, adapter les actions possibles à son secteur d'activité.

### Les six engagements des Principes d'investissement responsable

1. Nous prendrons en compte les questions environnementales, sociales et de gouvernance d'entreprise (ESG) dans les processus d'analyse et de décision d'investissements.
2. Nous serons des investisseurs actifs et nous prendrons en compte les questions ESG dans nos politiques et pratiques d'actionnaires.
3. Nous demanderons aux entités dans lesquelles nous investissons de publier des informations appropriées sur les questions ESG.
4. Nous favoriserons l'acceptation et l'application des Principes auprès des acteurs de la gestion d'actifs.
5. Nous travaillerons ensemble pour accroître notre efficacité dans l'application des Principes.
6. Nous rendrons compte individuellement de nos activités et de nos progrès dans l'application des Principes.

Pour en savoir plus : [www.unpri.org](http://www.unpri.org)

### ...❖ Une approche retenue pour tout le portefeuille d'actifs

La MAIF prête déjà une attention particulière aux problématiques ESG dans la gestion de ses actifs. En signant les PRI, elle bénéficiera des échanges d'expériences organisés entre les adhérents.

Une charte d'investissement responsable, formalisée en 2009, précise sa démarche.

La MAIF souhaite participer progressivement au développement de l'investissement responsable (IR) pour contribuer, à terme, à une meilleure responsabilité sociétale de l'ensemble de ses partenaires financiers. Elle s'engage à soutenir l'IR en privilégiant la

rentabilité de ses investissements sur le long terme.

La MAIF entend intégrer progressivement des placements responsables dans toutes ses classes d'actifs : obligations, actions, immobilier.

Elle a établi une stratégie IR pour ses placements financiers et l'actualisera chaque année. La direction des Investissements et des Placements en rendra compte annuellement à la Direction générale et au conseil d'administration.

Les IR font l'objet d'une demande de reporting spécifique de la part de ses partenaires financiers.

La MAIF souhaite enfin dialoguer avec l'ensemble de la communauté financière pour promouvoir les bonnes pratiques dans le monde de la gestion.

## /// Une démarche interne d'éco-responsabilité

La MAIF s'attache à limiter l'empreinte de ses activités sur l'environnement, et conduit plus largement de nombreuses actions pour sensibiliser ses collaborateurs à la préservation de l'environnement, comme elle le fait aussi auprès de ses sociétaires.

### ...❖ Agir sur les comportements

Maîtrise des consommations d'énergie, d'eau, de papier, promotion du tri sélectif et du covoiturage, incitation à l'achat de produits équitables et de prestations auprès d'associations et d'entreprises solidaires : l'entreprise est en mouvement sur tous ces sujets. Elle peut compter, comme dans le domaine du dispositif éducatif et du handicap, sur le réseau des relais développement durable. Les échanges d'idées et de bonnes pratiques entre relais et avec la division en charge du développement durable participent à l'amélioration continue.

Les relais développement durable contribuent également à l'animation au sein de leur entité des

grands événements de sensibilisation auxquels la MAIF s'associe comme la Semaine nationale du Développement durable, la Semaine européenne de la mobilité et la Semaine nationale de la sécurité routière.

### ...❖ Réduire les émissions de gaz à effet de serre

La MAIF a réalisé en 2006 un bilan carbone selon la méthodologie de l'Ademe. Il montre que les transports et les consommations d'énergie sont les principaux postes d'émissions de CO<sub>2</sub> de l'entreprise, ce qui est le cas pour l'ensemble du secteur banque-assurance. À la suite de ce bilan, la MAIF a engagé un plan d'action pour réduire ses émissions.

## LES CONSOMMATIONS DE DÉCHETS 2009

**186 tonnes**  
de papier.

**38 tonnes**  
de cartons.

**607 kg**  
de piles.

**14 tonnes**  
de matériel informatique.

### ... Maîtriser les consommations d'eau et de papier

La consommation d'eau potable a été réduite au siège social grâce à des actions telles que le remplacement de l'eau potable pour l'arrosage, le pompage de l'eau dans un canal, le paillage, la programmation automatique des arrosages afin de les limiter et la création d'une station de lavage pour les véhicules du parc.

Un audit portant sur l'efficacité énergétique du siège social a été réalisé. Un système de gestion technique du bâtiment est en cours d'installation. Il permettra de mieux gérer le chauffage et la climatisation. Les bureaux sont progressivement équipés de détecteurs de présence pour mieux gérer l'éclairage. D'importants efforts de sensibilisation aux économies d'énergies et à l'utilisation d'outils comme la visioconférence ont été conduits auprès des salariés.

La MAIF procède en outre à des achats de certificats verts qui garantissent l'origine renouvelable d'une partie de l'électricité consommée.

En matière de transports, un site de covoiturage est à la disposition des salariés sur leur intranet depuis 2008. Un système de navettes entre la gare SNCF de Niort et le siège social est en place aux heures d'arrivée et de départ des trains les plus fréquentés. La faisabilité d'un plan de déplacements d'entreprise pour le siège, qui emploie 2000 personnes est engagée. Le parc de stationnement des vélos est en cours de réaménagement et des casiers sont installés pour permettre aux salariés de se changer.

Enfin, la MAIF compense les émissions de CO<sub>2</sub> liées au transport de ses salariés et sociétaires à l'occasion de certains événements : assemblée générale, Semaine du développement durable.

### Laissez votre voiture au garage ou pratiquez le covoiturage.

À l'occasion de la Semaine de la mobilité, la MAIF a proposé à ses collaborateurs un challenge par équipe dont le but était de parcourir le moins de kilomètres possible seul en voiture pour venir travailler. Parallèlement, la mutuelle a compensé les émissions de CO<sub>2</sub> générées pendant la semaine par les déplacements domicile-travail des salariés du siège social.

Tourisme solidaire, menus bio et produits du commerce équitable étaient au menu de la Semaine du développement durable, un événement auquel la MAIF s'associe depuis quatre ans.



## LES CONSOMMATIONS DE DÉCHETS 2009

**164 tonnes**

de déchets verts dont une partie broyée et réutilisée pour le paillage des massifs.

**100 %**

du papier utilisé au siège pour les applications bureautiques est du papier recyclé.

Couronnés de succès, d'importants efforts ont été consentis pour encourager l'utilisation de papier recyclé dans toutes les applications bureautiques et pour développer les photocopies recto-verso afin d'en limiter la consommation. Une nouvelle voie d'économie est un recours plus large aux clés USB, notamment dans le domaine de la formation. Le magazine de la MAIF destiné aux sociétaires ainsi que le journal interne sont imprimés sur papier recyclé. Celui-ci est privilégié chaque fois que possible pour l'édition d'affiches, plaquettes et dépliant.

### ...❖ Trier et recycler

La MAIF a pour objectif de trier et recycler la plus grande quantité possible de déchets et de confier le recyclage, autant que faire se peut, à des entreprises ou des associations employant des personnes en situation de réinsertion professionnelle. Plusieurs partenariats sont ainsi établis en fonction des types de déchets : recyclage du matériel informatique et des accessoires bureautiques, recyclage des déchets cartons et papier, des Déchets Industriels Banals (DIB), récupération et traitement des piles et tubes néons.

## /// Fondation MAIF : vingt ans de recherche sur la prévention des accidents

Pour information

[www.fondation-maif.fr](http://www.fondation-maif.fr)

Pour être efficaces, la prévention et l'éducation à la sécurité doivent s'appuyer sur une bonne connaissance des risques, de leurs mécanismes de survenance et de leurs conséquences sur les personnes et leur environnement.

Créée en 1989, Fondation MAIF a pour mission de soutenir la recherche pour la prévention des sinistres d'origine accidentelle. Dotée de 11,4 millions d'euros, dont les revenus financent des actions à long terme, Fondation MAIF est l'unique fondation d'assureur reconnue d'utilité publique.

La plupart de ses recherches sont axées sur une meilleure connaissance du facteur humain dans la survenue des accidents et de leurs conséquences. Depuis sa création, Fondation MAIF consacre une part importante de son budget à l'étude des risques liés à la circulation routière, aux accidents de la vie courante et aux risques naturels.

En amont, elle soutient des recherches sur l'analyse détaillée des accidents survenus, sur la simulation du comportement du corps humain grâce à la biomécanique et aux modèles mathématiques et sur l'efficacité des techniques de protection. En aval, elle participe à la conception et au développement de moyens de sensibilisation et d'éducation.

Fondation MAIF tisse des liens avec l'ensemble des intervenants publics ou privés de la recherche, organise ou contribue à la tenue de colloques scientifiques et édite des supports de sensibilisation.

En vingt ans, la fondation a participé à plus de cent travaux scientifiques et engagé 7,2 millions d'euros. Leurs descriptifs sont en accès libre sur le site de la fondation, rénové en 2009.

L'anniversaire de la fondation a été célébré à Paris et à Bruxelles par l'organisation de deux colloques consacrés aux enjeux du changement climatique.



### Parmi les réalisations pédagogiques de Fondation MAIF :

- *Grandir sans risque*, un film sur les principales situations de risque rencontrées par les enfants jusqu'à 5 ans.
- *L'Enfant passager d'automobile*, un film pour protéger l'enfant en voiture, en toutes circonstances sur tous les trajets.

Très engagée dans l'étude des risques naturels et climatiques, Fondation MAIF soutient notamment le Centre de sismicité euro-méditerranéenne, concepteur d'une carte de sismicité.

## /// Principaux indicateurs sociaux

Thématiques	Données principales	2007	2008	2009
<i>Effectifs</i>	• Effectif total	6 187	6 306	6 487
	• Embauches en CDI	411	455	355
	• Salariés en CDI à temps complet (en %)	74	74	75,5
	• Âge moyen	40,5	40,5	40,5
	• Ancienneté moyenne (en années)	14,8	14,4	14,25
<i>Formation</i>	• Dépenses de formation (en %) de la masse salariale	5,39	5,51	4,94
	• Nombre moyen d'heures de formation par salarié	24,9	24,7	21
<i>Santé et sécurité</i>	• Nombre moyen de journées d'absence (maladie, accident travail et trajet) par salarié	9	9,2	9,5
	• Nombre moyen de journées d'absence (maternité, paternité, événements familiaux, exceptionnels) par salarié	5,5	5	5,6
	• Proportion de salariés ayant eu un accident de travail avec arrêt (en %)	1,1	1,7	1,1
	• Proportion de salariés à temps partiel (en %)	14,1	13,1	12,4
	• Proportion des temps partiels demandés par le salarié (en %)	91,5	91,4	91
<i>Diversité</i>	• Taux de salariés handicapés (en %)	2,42	2,58	2,9
	• Nombre de salariés handicapés recrutés dans l'année (CDI, CDD, contrats alternance)	NR*	NR*	38
	• Nombre de salariés bénéficiant d'un aménagement de poste	60	NR*	50
	• Nombre de téléconseillers recrutés par la méthode des habiletés (CDI et CDD)	75	81	NR*
	• Proportion de téléconseillers recrutés par la méthode des habiletés (en %)	100	100	100
	• Contrats en alternance	110	160	172
	• Proportion de femmes (en %)	74,9	74,3	73,6
	• Proportion d'hommes (en %)	25,1	25,7	26,4
	• Proportion de cadres supérieurs féminins (classe 7 et hors classe)	24	25	24,8
	• Proportion de cadres femmes (en %)	49,7	50,1	50,2
	• Proportion de promotions féminines (en %)	64,2	62,7	63,2
	• Proportion des femmes ayant obtenu une promotion (en %)	6,1	6,8	5,9
	• Proportion des hommes ayant obtenu une promotion (en %)	10,2	11,7	9,7

\* Non renseigné

## /// Principaux indicateurs environnementaux

Thématiques	Données principales	2007	2008	2009
<b>Consommation énergétique</b>	• Consommation d'électricité (en kWh)	29 307 923	30 559 272	32 337 012
	• Consommation d'électricité par salarié (en kWh)	4 737	4 846	4 984
	• Consommation de gaz (en kWh)	534 130	507 013	381 943
	• Consommation de gaz par salarié (en kWh)	86	80,4	58,8
	• Consommation de fuel (en litres)	221 257	130 431	288 179
	• Consommation de fuel par salarié (en litres)	36	20,7	44,42
<b>Consommation de papier</b>	• Consommation totale de papier (en tonnes)	1 289	1 533	1 512
	• Consommation totale de papier par salarié (en kg)	208	243	233
	• Consommation de papier recyclé (en tonnes)	99	121	125
	• Consommation de papier recyclé par salarié (en kg)	16	19,2	19,3
	• Proportion d'utilisation de papier A4 recyclé (en %)	62	72	67
<b>Déchets (siège social)</b>	• Déchets industriels banals (en tonnes)	70	63,2	86,3
	• Cartons (en tonnes)	40	37,2	37,7
	• Papiers (en tonnes)	291	257	185,7
	• Déchets verts (en tonnes)	155	167,8	164,7
	• Piles (en kg)	2 028	754	607
	• Produits chimiques	0	0	0
	• Matériel informatique (en kg)	7 653	26 767	14 793
<b>Trajets professionnels des salariés</b>	• Avion : distance moyenne par salarié (en km)	609	598	295
	• Voiture de location : distance moyenne par salarié (en km)	105	131	186
	• Train : distance moyenne par salarié (en km)	1 702	1 489	1 706

## /// Principaux indicateurs économiques

Thématiques	Données principales	2007	2008	2009	
<b>Relations sociétaires</b>	• Nombre de messages reçus et traités sur la base Écoute des sociétaires	642	1 201	946	
	• Proportion de messages concernant la vie mutualiste et le développement durable (en %)	18	8	6	
	• Pourcentage de messages traités en moins de trois semaines	93	90	84	
	• Pourcentage de messages traités en moins de dix jours	88	85	73	
<b>Réclamations</b>	• Nombre de réclamations des sociétaires	2 054	2 205	2 302	
	• Nombre de réclamations des sociétaires adressées au médiateur	373	369	365	
	• Proportion de sociétaires MAIF et Filia-MAIF ayant formulé une réclamation (en %)	0,078	0,013	0,013	
	• Proportion de réclamations satisfaites (en %)	28	33	30	
1. Uniquement dans le réseau.	<b>Achats</b>	• Montant du recours au secteur protégé (en euros)	150 000 <sup>1</sup>	150 000 <sup>1</sup>	335 320
		• Consommation de café et de sucre issus du commerce équitable (en kg)	1 626	1 594	1 500
		• Nombre total d'équivalents temps plein (ETP) générés par la MAIF dans le secteur de l'insertion professionnelle et handicap	30	22	19,5 <sup>2</sup>
2. Uniquement insertion de personnes handicapées.					
<b>Relations fournisseurs</b>	• Proportion de fournisseurs interrogés sur leur politique générale de développement durable (en %)	100	100	100	

## /// Principaux indicateurs sociétaux

Thématiques	Données principales	2007	2008	2009
<b>Sensibilisation interne au DD</b>	• Nombre de salariés partis en congés solidaires	2	5	7
	• Nombre de salariés relais développement durable (environnement + social/sociétal...)	70	240	245
<b>Sensibilisation des sociétaires au DD</b>	• Nombre de sociétaires présents à des conférences sur les risques climatiques	4 850	4 180	4 533
	• Nombre total de participants aux conférences mutualistes	26 000	29 000	31 000
<b>Gouvernance</b>	• Nombre de réunions du conseil d'administration MAIF (CA)	10	9	11
	• Nombre de sessions de formation pour les administrateurs (allant de 0,5 à 3 jours suivant les thèmes)	21	17	13
	• Nombre de sessions de formation pour les élus des sociétaires (allant de 0,5 à 2 jours suivant les thèmes)	16	15	15
	• Nombre de sessions de formation pour les mandataires du CA (correspondants et délégués départementaux ; allant de 1 à 5 jours)	57	93	60
	• Nombre de nouveaux administrateurs élus par les délégués des sociétaires	0	2	Pas d'élections en 2009
	• Nombre de nouveaux mandataires du CA	25	44	Pas d'élections en 2009

## /// Tableau de correspondance GRI

Principaux chapitres du rapport	Voir pages	Stratégie & analyse	Organisation	Paramètres de reporting	Gouvernance	Économie	Environnement	Social : emploi et travail décent	Société civile	Droits de l'homme	Responsabilité des produits & services
<b>Gouvernance</b>	<b>5–11</b>		•		•					•	•
<b>Sociétaires</b>	<b>12–21</b>	•	•			•	•	•	•	•	•
• Dialogue, enjeux et débats	12–23	•	•			•	•	•	•	•	•
• Produits & services	14–17		•			•		•		•	•
• Relations clients, gestion des sinistres	17–18		•								•
<b>Salariés</b>	<b>25–27</b>	•					•	•		•	
• Recrutement, formation	25							•		•	
• Dialogue	26							•		•	
• Handicap	26							•		•	
• Santé, sécurité au travail	27							•		•	
<b>Partenaires commerciaux</b>	<b>28–29</b>	•									
• Politique d'achat	28	•									
• Prestataires techniques	29	•									
<b>Partenaires institutionnels</b>	<b>30–31</b>	•				•	•	•	•	•	•
<b>Développement durable &amp; éducation pour tous</b>	<b>32–41</b>	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•
• Placements financiers responsables - PRI	38	•	•	•	•	•	•	•			•
• Éco-responsabilité interne	39	•	•				•				
• Solutions éducatives	33–38	•	•						•	•	
- du CP à l'enseignement supérieur	33–35	•	•						•	•	
- pour les enfants et adolescents handicapés	35–36	•	•						•	•	
- prévention & sécurité	36–38	•	•				•		•	•	•
<b>Indicateurs</b>	<b>42–45</b>					•	•	•	•		
• sociaux	42							•			
• environnementaux	43						•				
• économiques	44					•					
• sociétaux	45				•		•		•		

Ce rapport de développement durable est téléchargeable depuis notre site [www.maif.fr/](http://www.maif.fr/)  
la MAIF s'engage/engagement sociétal/la MAIF et le développement durable.  
Si vous souhaitez nous faire part de votre avis sur ce rapport ou sur notre politique  
de responsabilité sociétale, n'hésitez pas à nous envoyer un e-mail à  
[responsabilite.societale@maif.fr](mailto:responsabilite.societale@maif.fr)

Document imprimé sur papier Cyclus Print 100 % recyclé et blanchi sans chlore.

Ce papier bénéficie des labels de qualité environnementale suivants :

Ange bleu [www.blauer-engel.de](http://www.blauer-engel.de), Cygne nordique [www.ecolabel.dk](http://www.ecolabel.dk)

Ecolabel européen [www.eco-label.com](http://www.eco-label.com)

La papeterie qui fabrique ce papier est certifiée Iso 14001 et enregistrée Emas.

L'imprimerie Rochelaise respecte les normes du label ,

garant de son engagement en faveur de l'environnement.

#### CRÉDITS PHOTOS

E. Barbara/Fotolia.com - J. Chabanne/MAIF - E. Chauvet/MAIF - C. Crie/MAIF - Darri/MAIF - P. François/MAIF - A. Giraud/MAIF  
S. Harisson/MAIF - V. Lacotte/MAIF - G. Magder/MAIF - O. Moritz/MAIF - P. Schuller/MAIF - M. Risser/MAIF

**MAIF** - société d'assurance mutuelle à cotisations variables - 79038 Niort cedex 9  
**Filia-MAIF** - société anonyme au capital de 114 337 500 € entièrement libéré RCS Niort B 341 672 681 (87 B 108)  
79076 Niort cedex 9  
Entreprises régies par le Code des assurances

---

**[www.maif.fr](http://www.maif.fr)**

