

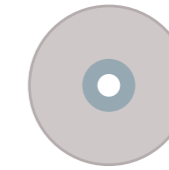
« Être mutualiste, concrètement, c'est quoi ?
C'est d'abord et toujours une alternative
au tout financier. La MAIF appartient
à ses sociétaires, elle ne profite qu'à eux.
Et puis la mutualité, c'est un engagement
très moderne. C'est construire en
permanence des solutions innovantes
au service de l'humain, dans les domaines
hyper concurrentiels de l'assurance,
de l'épargne, de la prévoyance, des services...
C'est un combat quotidien passionnant ! »

Pierre QUILICI
Correspondant départemental
Délégation d'Évreux



ASSUREUR MILITANT.

SOMMAIRE



Les états financiers sont visibles sur le cédérom clipsé en fin du présent rapport.

	pages
1. Les membres du conseil d'administration et de la direction au 31/12/2010	4
Le conseil d'administration	4
La direction	5
2. Le rapport du conseil d'administration à l'assemblée générale ordinaire 2011	6
3. Le rapport des commissaires aux comptes - extrait	34
4. Les résolutions adoptées	36
5. Les comptes de l'exercice	38
Le compte de résultat au 31/12/2010	38
Le bilan au 31/12/2010	40
6. La liste des branches pratiquées en France	42

1- LES MEMBRES DU CONSEIL D'ADMINISTRATION ET DE LA DIRECTION AU 31 DÉCEMBRE 2010

/// Le conseil d'administration

...❖ Président-directeur général

Roger Belot

...❖ Vice-présidents

Pierre Guillot
James Meunier

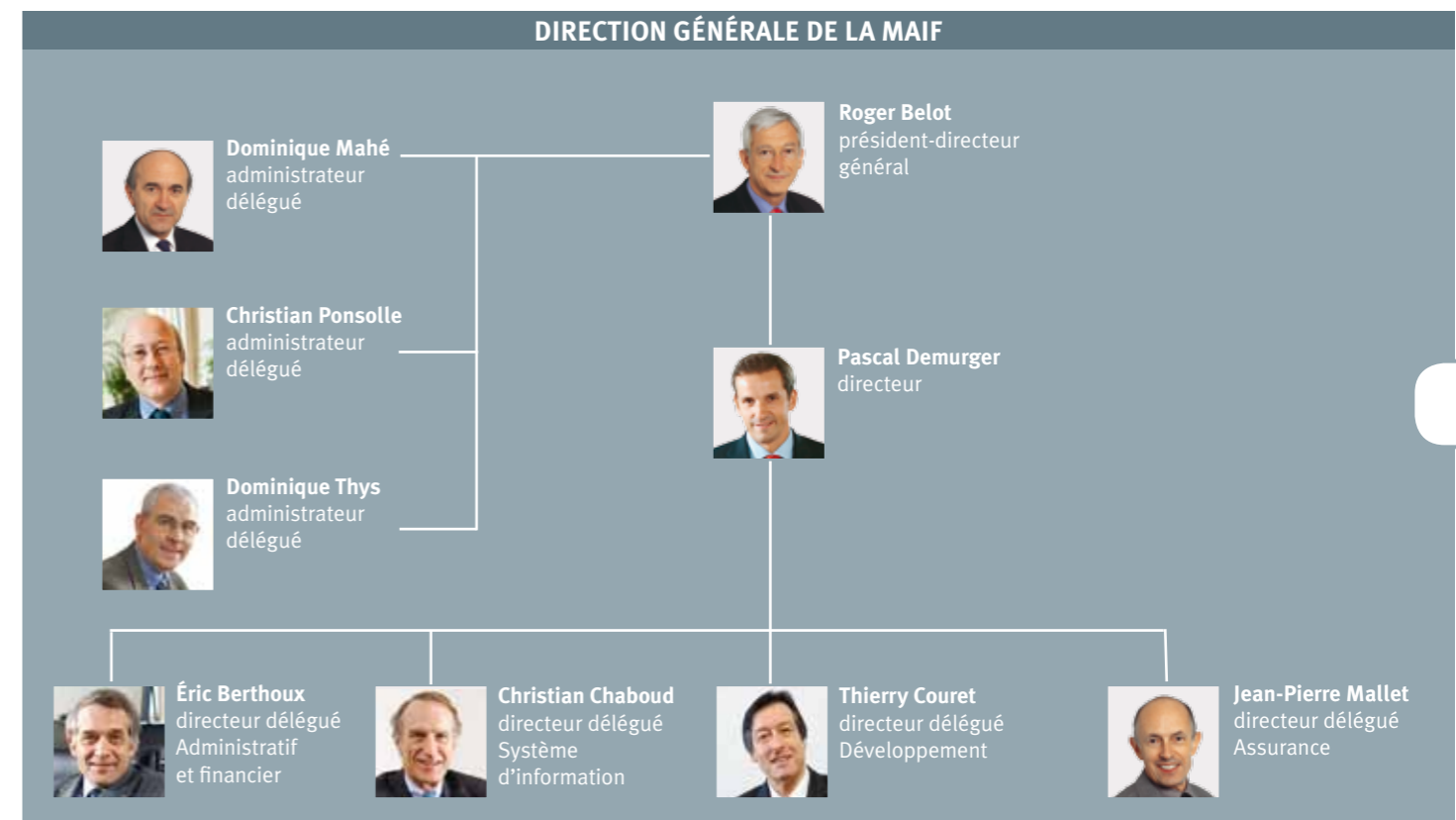
...❖ Administrateurs délégués à la direction générale

Dominique Mahé
Christian Ponsolle
Dominique Thys

...❖ Administrateurs

César Albertini
Marie-Anne Ben-Maïz
Alain Borjon-Guillerminet
Angèle Cantié
Christian Cortes
Annick Couaillier
Arnaud Courdesses
Betty Fredj
Bertrand Gaget
Dominique Jeuffrault
Ali Kasmi
Olivier Lorthios
Jean-Philippe Mariette
Thierry Monminoux
Yves Pellicier
Alain Pennel
Madelaine Person
Christian Ponsolle
Martine Roux

/// La direction



2- RAPPORT DU CONSEIL D'ADMINISTRATION À L'ASSEMBLÉE GÉNÉRALE ORDINAIRE 2011

L'efficacité au service du sociétaire

/// Net regain de croissance pour la MAIF

L'ouverture des statuts de la MAIF lui a permis de bénéficier d'un courant d'adhésions supplémentaires. Malgré un contexte de crise économique en 2010, la mutuelle a pu sensiblement accroître l'équipement de ses sociétaires en épargne, et soutenir une évolution favorable en assurance dommages, santé et prévoyance.

... Une croissance de la mutuelle satisfaisante, mais une baisse des adhésions d'enseignants, liée à la refonte de leur système de formation et à la réduction des recrutements dans l'Éducation nationale

L'élargissement du champ statutaire de la MAIF, voté à l'assemblée générale extraordinaire du 21 novembre 2009, permet, depuis le 1^{er} janvier 2010, aux salariés des associations ou groupements, sans but lucratif ni caractère confessionnel de l'ensemble du secteur social et aux salariés des collectivités territoriales, d'adhérer à la mutuelle.

Il offre également la possibilité aux sociétaires qui n'exercent plus de profession ou d'activité statutaire de conserver leur qualité de sociétaire MAIF.

Ces deux mesures ont permis d'attirer de nombreux salariés auparavant admissibles à Fila-MAIF et de conserver des sociétaires qui, jusqu'ici, étaient orientés vers notre filiale.

En accroissement net, ce sont près de 24 000 sociétaires personnes physiques supplémentaires des secteurs statutaires, hors Éducation nationale, qui ont rejoint la MAIF, contre 10 700 en 2009.

En revanche, la réduction des effectifs de l'Éducation nationale et la réforme de la formation des enseignants ont perturbé la conquête de ces publics :

- notre potentiel de développement se trouve restreint par la baisse des volumes de recrutement d'enseignants ;
- le report d'un an du statut rémunéré des fonctionnaires stagiaires a rendu plus difficile les premiers contacts avec les futurs enseignants.



Néanmoins, le taux de pénétration de la MAIF auprès des enseignants des 1^{er} et 2nd degrés en activité se maintient aux alentours de 80 %.

À noter, en complément, que la production de l'Offre Métiers de l'Éducation, fortement génératrice d'adhésions de sociétaires enseignants depuis son lancement il y a deux ans, a désormais atteint son rythme de croisière. En nombre de nouveaux bénéficiaires, l'offre OME clôt son 3^e exercice sur un chiffre satisfaisant, avec un solde de 7 733 adhérents supplémentaires.

... La poursuite de l'équipement des sociétaires en contrats d'assurance dommages, malgré des taux de détention particulièrement élevés

• Performance confirmée du contrat Vam 4 roues et Raqvam

Les immatriculations en France ont connu, au global en 2010, une légère augmentation, d'environ 1,2 %. Si, pour les véhicules neufs, l'effet des dernières primes à la casse et l'annonce de la baisse du bonus-malus écologique n'ont pas permis d'atteindre le niveau de croissance de 2009, le marché de l'occasion a, en revanche, progressé. Dans ce contexte relativement atone, la MAIF a vu ses souscriptions

de risques Vam 4 roues progresser sensiblement et atteindre 18 525 véhicules supplémentaires, contre 3 574 en 2009. De la même manière, l'accroissement net du portefeuille Raqvam est de 17 343 contrats contre 10 752 en 2009.

À côté de la qualité de ces contrats, régulièrement reconnue par la presse spécialisée, les effets conjugués de l'ouverture des statuts, des campagnes de communication, des actions locales des mandataires mutualistes et du travail des réseaux ont concouru à ces bons résultats.

À noter qu'en 2010, le contrat Vam obtient le label d'excellence pour les véhicules 4 roues et un « avis positif » pour les véhicules deux-roues de la part des *Dossiers de l'épargne*.

• Développement satisfaisant des taux de détention des contrats Pacs et Praxis

L'accroissement net du contrat Pacs est de 28 323 contrats contre 25 639 en 2009, alors que plus de 75 % des sociétaires détenaient déjà cette garantie. Le taux de détention de Praxis Solutions est moins élevé (42 %), et la croissance de ce contrat fléchit un peu par rapport à l'an passé

► 34 577 entrées brutes d'assurés OME (contre 72 702 en 2009)

► 1 889 925 sociétaires MAIF personnes physiques (y compris OME)

LE CHIFFRE D'AFFAIRES MAIF PERSONNES PHYSIQUES

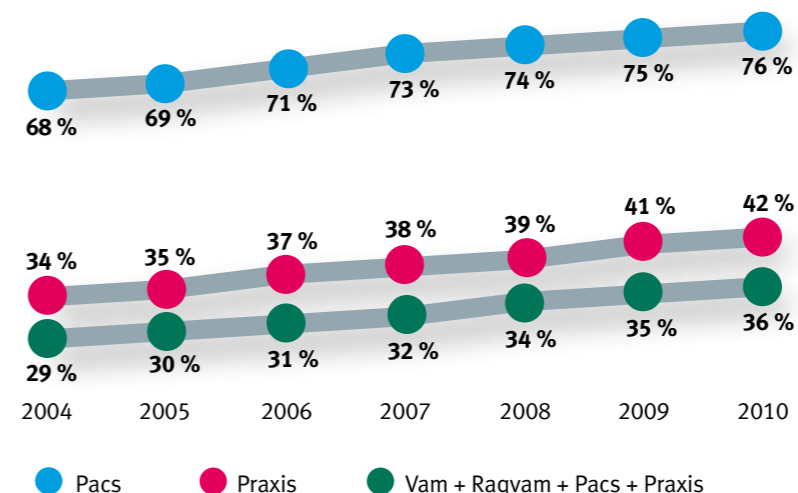
862 M€
pour Vam

505 M€
pour Raqvam

86 M€
pour Pacs

108 M€
pour Praxis

Évolution des taux de détention de contrats MAIF (calculé sur le volume total de sociétaires hors mono OME)



2. Rapport du conseil d'administration à l'assemblée générale ordinaire 2011

(28 072 contrats supplémentaires en 2010 contre 29 259 en 2009). Dans un contexte économique défavorable, où les tensions budgétaires des ménages conduisent un nombre croissant d'entre eux à sacrifier cette protection, ce bilan traduit mal les efforts réalisés pour équiper de nouveaux sociétaires. De fait, les résiliations de fin d'année ont fortement pesé sur le résultat.

... La réussite de l'épargne assurance vie, outil de développement du groupe

Parnasse-MAIF affiche un record historique de la collecte en 2010, avec 730 millions d'euros collectés, soit 150 millions de plus qu'en 2009, qui établissait déjà un record. Le contexte économique, favorable au renforcement, par les ménages, de leur épargne « de sécurité » pousse en effet vers les contrats en unités de compte. Le lancement du nouveau contrat Assurance vie Responsable et Solidaire (ARS) a fortement favorisé le domaine de l'épargne assurance vie MAIF en 2010. Le positionnement original de ce contrat, salué par la presse et les sociétaires, en a fait un produit attractif, répondant bien

aux attentes de nombreux sociétaires, sur le plan de la sécurité, du rendement, mais aussi du fait de sa dimension éthique. Sur 21 702 nouveaux contrats d'épargne vie souscrits, ARS a séduit 6 474 adhérents sur l'année 2010.

La forte implication des réseaux et leurs prescriptions vers les spécialistes financiers mobiles, qui ont réalisé près de 40 % de l'épargne assurance vie, ont permis d'exploiter très efficacement ce potentiel attractif des produits distribués par la mutuelle. En 2010, le nombre d'adhérents à Parnasse-MAIF, quant à lui, après une année 2009 de très forte progression, a continué de croître (+ 25 978) pour atteindre 318 741 adhérents, ce qui représente un taux d'équipement du sociétariat de 8,9 %.

... La santé, la prévoyance : perspectives prometteuses

• Résultat honorable pour la santé, malgré un contexte difficile pour le lancement d'Efficienc e Santé

Avec 9 400 nouveaux mutualistes souscripteurs de l'offre assurance santé, la production 2010 signe le meilleur score depuis 2005. Dans un contexte de désengagement progressif de la Sécurité sociale, la

complémentaire santé devient une couverture de plus en plus nécessaire. Cependant, le résultat obtenu par la MAIF est d'autant plus honorable que les incertitudes introduites par le projet de la loi de Finances sur le niveau des taxes affectant ces contrats ont pénalisé le lancement, en fin d'année, de la nouvelle offre Efficienc e Santé, réalisée en partenariat avec la MGEN et destinée aux personnes non éligibles auprès de cette dernière.

En effet, constatant que les attentes des assurés sur le plan économique, qu'il s'agisse des cotisations ou du montant des remboursements, se sont particulièrement accentuées, la MAIF et la MGEN ont décidé d'élargir leur offre initiale. La nouvelle gamme, dont la MAIF ambitionne de faire une brique essentielle de ses assurances de personnes, permet de mieux répondre à la variété des besoins et des capacités budgétaires. Un nouvel atout qui ne produira ses effets qu'en 2011.

• Prévoyance : une production encore modeste

Afin de mettre ses proches à l'abri des conséquences financières de son décès, l'alternative entre épargne et assurance décès est toujours présente dans les esprits. Cette année, le contexte économique a contribué à orienter

► 9 430 souscriptions Rassicap, contre 10 950 en 2009 (- 14 %)

► 4 617 souscriptions Sollicitudes, contre 4 430 en 2009 (+ 4 %)



Services à la personne : le soutien à Séréna

Les services à la personne n'ont jamais rencontré le succès attendu au moment du lancement du plan Borloo. De plus, la crise économique a conduit les ménages à réduire ce type de dépenses. Ainsi, en 2010 la MAIF, malgré les efforts de commercialisation et le lancement de deux nouvelles prestations (petit bricolage et téléassistance), a réalisé une production honorable, mais n'a pas atteint l'objectif fixé.

Les quatre actionnaires de Séréna (Banque populaire-Caisse d'Epargne, la MACIF, la MAIF et la MGEN) ont dû faire le constat que la situation du marché rend improbable toute perspective d'atteinte de l'équilibre d'exploitation. Depuis plusieurs années, Séréna a accumulé un niveau de pertes qui n'est plus soutenable. BPCE et la MGEN se retirent de l'entreprise, tout en prenant leur part des pertes accumulées. La MAIF et la MACIF ont décidé de rester actionnaires et de chercher des solutions pour maintenir une activité fortement réduite sur les services à la personne et recentrée sur les prestations assurantielles (pour le compte de la MAIF). Par ailleurs, un rapprochement opérationnel avec IMA permettrait des synergies entre les deux entreprises. Cette situation entraîne un plan social important, qui concerne près de la moitié des 173 postes de Séréna. Les quatre actionnaires se sont engagés à faire le maximum pour accompagner le plus grand nombre des salariés concernés.

► 6 474 contrats Assurance vie Responsable et Solidaires souscrits



LE PORTEFEUILLE MAIF PERSONNES PHYSIQUES

2 614 405

parc de véhicules
(+ 0,8 % contre + 0,3 % en 2009)

1 523 611

contrats Raqvam
(+ 1,2 % contre + 0,7 % en 2009)

1 352 615

contrats Pacs
(+ 2,1 % contre + 2 % en 2009)

747 583

contrats Praxis Solutions
(+ 3,9 % contre + 4,2 % en 2009)

2. Rapport du conseil d'administration à l'assemblée générale ordinaire 2011

les choix des sociétaires vers l'épargne. La production de Rassurcap s'est ralentie (9 430 souscriptions pour 10 950 en 2009), mais le montant des encaissements augmente de 9 %.

La souscription de Sollicitudes (contrat d'assurance obsèques), contrat qui a obtenu le label excellence des *Dossiers de l'épargne* (édition 2011), reste plus modeste en volume, mais poursuit sa progression (4 617 contrats contre 4 430 en 2009).

... Les services financiers : un élargissement de l'offre, avec des résultats contrastés

- **Morosité de l'activité crédits, élargissement de l'offre avec des débuts modestes mais encourageants**

Les crédits distribués par la mutuelle ont pâti du climat de crise économique, défavorable à l'endettement. Ainsi, la situation du marché de l'automobile n'a entraîné qu'un faible recours au crédit automobile, accompagnant tardivement dans l'année la fin de période de la prime à la casse. 18 409 prêts ont été souscrits, contre 21 815 en 2009. Le crédit emménagement (1 460 crédits en 2010) a continué de subir la tendance baissière du marché (2 739 en 2009).

La commercialisation du crédit Permis à 1 euro par jour a été arrêtée fin 2010, du fait d'un coût particulièrement élevé pour la mutuelle.

À côté de ces formules traditionnelles de crédits MAIF portés par la Socram, l'acquisition de la société Crédit immobilier direct (CID), en avril 2009, a permis au groupe de lancer, en 2010, dans un contexte de baisse des taux propice aux renégociations de crédits, deux services accessibles exclusivement sur internet *via* le site *maif.fr*. Une première solution fournit un accompagnement aux sociétaires poursuivant un projet immobilier, l'objectif étant de permettre de trouver la meilleure offre de crédit immobilier sur le marché parmi un large panel de propositions. Pour l'année 2010, 203 offres ont ainsi pu être validées.

Deuxième prestation, un service Restructuration de crédits s'adresse à tous ceux qui, suite à un accident de la vie (décès d'un proche, séparation...), sont confrontés à un très fort déséquilibre de leur budget et pour lesquels il est impératif de réduire les mensualités des crédits en cours. Lorsque la situation du sociétaire le permet, CID recherche, auprès de partenaires sélectionnés, une solution qui permet d'alléger la charge des remboursements des sommes empruntées.

Complément naturel du crédit, l'assurance emprunteur était jusqu'à présent un domaine largement captif des banques. Or, la pression des consommateurs et la médiatisation importante des marges

encaissées par les banques ont poussé à une évolution de la réglementation. L'emprunteur n'est désormais plus contraint de s'assurer auprès de l'assureur groupe de son banquier. Il peut, à garanties équivalentes, faire jouer la concurrence et se procurer sa couverture ailleurs, au moment de l'octroi du prêt, mais aussi pour tout crédit immobilier en cours. Parce qu'il est possible de proposer des conditions nettement plus favorables que celles des réseaux bancaires, la MAIF a décidé de se positionner sur ce marché, en visant essentiellement les non enseignants. Lancée fin 2009, une offre accessible exclusivement à partir du site *maif.fr* a retenu l'attention de 2 550 sociétaires. Elle s'est vu attribuer 3 étoiles par *Mieux vivre votre argent* en mars 2010.

• Livrets bancaires et carte bancaire rechargeable : démarrage encourageant

Comme pour l'épargne vie, la forte identité solidaire du livret Épargne autrement a conféré à celui-ci un attrait particulier auprès de notre population de sociétaires. En outre, l'apprentissage rapide de cette nouvelle offre est à mettre au crédit de la motivation des réseaux, qui ont assuré la diffusion de 3 608 livrets.

La carte bancaire rechargeable, qui permet aux adolescents d'apprendre à gérer leurs premières dépenses en toute sécurité, a attiré 1 225 souscriptions.

► **18 409 crédits auto souscrits**
(contre 21 815 en 2009, soit une baisse de 16 %)

► **2 550 dossiers assurance emprunteur**
(lancement en novembre 2009)

► **203 offres validées grâce au service Recherche de crédit immobilier**

► **3 608 livrets d'épargne souscrits**

► **1 225 cartes bancaires rechargeables souscrites**



ÉPARGNE VIE

730 M€

de cotisations collectés en épargne vie
(150 M€ de plus qu'en 2009, année du précédent record)

21 702

contrats épargne vie souscrits
(+ 7 %)

ÉVOLUTION DU SOCIÉTARIAT MAIF + FILIA

2 715 271

sociétaires personnes physiques

+ 1,4 %

soit 37 118 sociétaires personnes physiques supplémentaires en 2010
(+ 57 287 en 2009)

2. Rapport du conseil d'administration à l'assemblée générale ordinaire 2011

Le domaine des personnes morales : une croissance ralentie par les difficultés rencontrées par les associations et collectivités

Il convient tout d'abord de souligner qu'en 2010, un nouveau dispositif pour l'assurance des écoles a été mis en place, avec une répartition différente des rôles entre les trois partenaires impliqués sur ce sujet : l'OCCE (Office central de la coopération à l'école), la MAE et la MAIF. Si les risques des écoles restent couverts en coassurance par la MAIF et la MAE, la nouvelle organisation, reposant sur un contrat cadre avec l'OCCE, a artificiellement fait diminuer le nombre de sociétaires (- 11 050) et entraîné, *de facto*, la résiliation de nombreux contrats individuels des établissements. La comparaison en nombres bruts, entre 2009 et 2010 pour ces deux indicateurs, se trouve de ce fait faussée. La MAIF compte 142 441 sociétaires personnes morales en décembre 2010 contre 151 490 en 2009. Sans l'accord OCCE, la croissance se serait élevée à 3 500 sociétaires, contre 4 446 en 2009. Ce ralentissement de la croissance du portefeuille traduit notamment la disparition de nombreuses petites associations, victimes de restrictions de subven-

tions dans le contexte de crise économique qui affecte les collectivités publiques.

• Raqvam : 140 040 contrats

Le nombre de contrats était de 147 876 fin 2009. Sans tenir compte de l'accord OCCE, le nombre de contrats supplémentaires serait de 3 214 (+ 4 446 en 2009). Les cotisations s'élèvent à 106 millions d'euros (y compris assurance dommages-ouvrage).

• Vam : 71 075 véhicules 4 roues assurés

Ce qui représente 1 804 véhicules supplémentaires, sur un total de 92 484, toutes catégories confondues (y compris deux-roues, remorques...). Les cotisations, qui comprennent Auto-mission (pour 5 millions), s'élèvent à 53 millions d'euros.

• Assurance Protection renforcée des dirigeants

Composé d'une défense pénale toutes causes et d'une assurance corporelle, ce contrat a été lancé en janvier 2010. Plus particulièrement destiné aux dirigeants salariés et mandataires sociaux, il constitue une réponse à des risques auxquels ceux-ci, en tant que représentants de la collectivité, se trouvent de plus en plus fréquemment exposés. À fin 2010, cette garantie a été souscrite pour 740 dirigeants d'associations.

+ 2,3 % : progression du sociétariat personnes morales, hors accord MAIF-MAE-OCCE



POUR MAIF ET FILIA-MAIF

3 439 600

véhicules assurés (+ 0,6 %),
21 347 véhicules supplémentaires dont :
+ 18 438 véhicules 4 roues*,
+ 3 746 véhicules 2 roues,
- 837 autres véhicules (remorques, caravanes).

2 084 012

contrats Raqvam (+ 1,3 %)

1 856 404

contrats Pacs (+ 2 %)

939 768

contrats Praxis et Praxis Solutions (+ 4,2 %)

Une nouvelle campagne de communication, pour une ouverture largement soutenue par la prescription

Le 29 septembre 2010, la MAIF a lancé sa nouvelle campagne de communication média.

Elle s'inscrit dans la continuité des précédentes campagnes en capitalisant sur les identifiants désormais associés à la MAIF tels que le style minimaliste des dessins au trait et, bien sûr, la signature assureur militant.

La nouveauté réside dans quelques principes simples et efficaces pour répondre aux enjeux stratégiques de la communication :

- donner la parole aux sociétaires qui font partager leur expérience de la MAIF, pour activer le bouche-à-oreille et porter le message d'ouverture ;
- un message d'ouverture assumé et explicite à la fois, pour activer la prescription chez les sociétaires et pour s'adresser directement aux prospects non statutaires ;
- une modernisation du style des dessins et des saynètes.

Le dispositif média utilise les canaux les mieux adaptés aux cibles que nous visons :

- en fil rouge, le cinéma, média le plus en affinité avec les jeunes actifs, les sociétaires et les catégories « CSP+ » ;
- l'association de la télévision et d'internet doit permettre, sur deux vagues annuelles, de toucher les jeunes actifs avec des messages fondés sur Vam ou Raqvam, dans l'intention de générer des flux de recrutement ;
- 2 vagues par an combinant radio, presse et internet, avec une sélection de stations de radio, de titres de presse et de sites web en affinité avec les sociétaires pour les fidéliser et faire connaître l'étendue de l'offre MAIF.

« À la MAIF, il n'y a pas le client d'un côté, l'assureur de l'autre. On est plutôt dans... l'échange. »



C'est le jour où mon fils est entré à la maternelle que j'ai réalisé que je n'étais pas éternelle. Pour l'instant, tout va bien, j'ai 32 ans, je suis en pleine forme. Mais si je meurs demain, mon fils pourra-t-il faire les études qu'il veut ? Alors, j'ai appelé la MAIF et ils m'ont parlé de leur assurance décès. Nous avons calculé la somme dont mon fils aura besoin pour faire ses études et bien démarrer dans la vie. Et nous avons déterminé ensemble le montant de ma cotisation. Aujourd'hui, tout est prêt. Je n'y pense plus et je me sens beaucoup plus légère.



L'épargne et moi, ça faisait deux. Et puis la semaine dernière... on m'a dit qu'il existait une épargne solidaire intelligente. Elle me permet, par exemple, d'épargner à la fois pour les études de mon fils - qui, soit dit en passant, veut être architecte - et de participer au financement de matériel éducatif pour des enfants malvoyants. C'est le livret Épargne autrement. Eh bien, figurez-vous que depuis, je ne vois plus l'épargne de la même façon.



* En raison des transferts internes liés à l'ouverture des statuts de la MAIF, le stock de véhicules 4 roues n'a pas progressé à Filia-MAIF en 2010.

2. Rapport du conseil d'administration à l'assemblée générale ordinaire 2011

/// Une sinistralité importante et une mobilisation au service des sinistrés

Au cours de l'année 2010, les différentes entités responsables de la gestion des sinistres pour la MAIF et Filia-MAIF ont dû faire face à l'enregistrement de 1 443 315 événements, en progression de 1,5 % par rapport à un niveau de 2009 déjà élevé (+ 9 % d'évolution par rapport à 2008).

... L'impact toujours fort des événements climatiques

• **Des catastrophes naturelles de grande ampleur**
 Cette année encore, des événements climatiques ont causé de très lourds dégâts matériels, mais aussi humains.

Pour mémoire, la tempête Xynthia, d'un caractère exceptionnel du fait de la conjugaison d'un coefficient de marée élevé et d'une forte dépression, a occasionné des pertes en vies humaines et des dommages conséquents liés aux vents et à l'inondation. Si la MAIF n'a eu à déplorer qu'un décès parmi ses assurés, elle a enregistré 25 000 sinistres. Le coût total restant à la charge de la mutuelle (45 millions d'euros après intervention des réassureurs) concerne, pour l'essentiel, le contrat Raqvam et pèse fortement sur les résultats de celui-ci.



Phénomène géographiquement moins étendu, mais aux conséquences également dramatiques et très coûteuses, les inondations survenues les 15 et 16 juin à Draguignan et dans les environs ont entraîné le traitement de 2 200 sinistres, pour un coût total brut de 19 millions d'euros.

Une fois encore, le dispositif Pegase a été mis en œuvre dans ces circonstances et, avec la mobilisation très solidaire des acteurs MAIF, a apporté un soutien généralement apprécié aux sociétaires et assurés touchés par ces événements terriblement éprouvants.

Un effet à retardement des phénomènes de « sécheresse »

La « sécheresse » désigne en réalité les phénomènes de dilatation-contraction des sols qui, se multipliant depuis plusieurs années, peuvent occasionner des désordres importants dans les constructions. Ces situations se traduisent, de la part des pouvoirs publics, par des arrêtés de déclaration de catastrophes naturelles qui peuvent intervenir plusieurs mois après la constatation des désordres. D'autre part, ces désordres, constatés et ayant donné lieu à l'ouverture d'un dossier sinistre, peuvent s'accroître au fil du temps. L'année 2010 est caractérisée, à cet égard, par une insuffisance de provisions au titre des exercices 2004 à 2008, estimée à hauteur de + 30 millions d'euros.

45 M€

coût total restant à la charge de la mutuelle après intervention des réassureurs.

XYNTHIA

25 000

sinistres

... L'amélioration de la sinistralité routière marque le pas

• **Augmentation des fréquences**

Après un cycle historique de plusieurs années pendant lesquelles la fréquence des sinistres automobiles n'a cessé de baisser, celle-ci augmente pour la seconde année consécutive. Ce mouvement, constaté d'une manière assez générale dans la profession, traduit une pause dans l'amélioration de la sinistralité routière et une nette augmentation du nombre des bris de glaces.

• **Cependant, diminution des sinistres graves**

Les conséquences sur les coûts de cette évolution défavorable de la fréquence des accidents sont toutefois compensées, cette année, par le fait que le nombre et le coût des sinistres corporels graves diminuent. Ainsi, leur coût global est à son niveau le plus bas des cinq dernières années.

... La sinistralité relative aux autres contrats correspond globalement aux prévisions sur lesquelles la tarification avait été établie

Le rapport sinistres/cotisations de Pacs reste stable par rapport à 2009, malgré une légère augmentation de la fréquence.



Le résultat technique de Praxis Solutions est favorable du fait du moindre poids des sinistres corporels graves et d'une baisse de la fréquence.

Les résultats techniques de l'Offre Métiers de l'Éducation s'améliorent pour la deuxième année consécutive. Cette tendance, sur un produit lancé en juin 2008, devra toutefois être confirmée au cours des prochains exercices.

Pour Nautis, cette année est marquée, comme en 2009, par le même impact des sinistres importants qui pèsent pour 20 % dans le coût des sinistres.

... Les résultats techniques personnes morales sont satisfaisants

Le rapport sinistres/cotisations pour Raqvam (qui inclut la Navigation de plaisance) reste à un niveau favorable malgré les événements climatiques exceptionnels.

Le rapport sinistres/cotisations de Vam s'améliore de près de 9 points, en raison de l'absence d'événement corporel grave. À noter que pour ce qui concerne le contrat Auto-mission, le rapport sinistres/cotisations retrouve, en 2010, un niveau correct, après une année 2009 marquée par la survenance d'un sinistre corporel grave qui avait fortement déséquilibré cette gestion.

RAPPORT SINISTRES/COTISATIONS VAM PM

9

points de mieux, car absence d'événement corporel grave.

2. Rapport du conseil d'administration à l'assemblée générale ordinaire 2011

/// Des coûts à diminuer, une organisation à adapter

La MAIF est historiquement attachée à apporter à ses sociétaires une large protection contre les risques, une relation très personnalisée et un service d'excellente qualité, à un prix le plus proche possible du prix de revient.

La recherche des solutions les plus économiques pour produire cet ensemble de prestations de qualité est une préoccupation permanente du conseil d'administration et de la direction.

À cet égard, à côté d'une vigilance renforcée sur les coûts du fonctionnement courant de l'entreprise, 2010 marque le lancement de deux grands projets qui vont s'étaler sur plusieurs années :

- le plan de compétitivité Vam vise à réduire les coûts techniques sur ce contrat ;
- l'évolution de l'organisation du dispositif de contact avec les sociétaires et les prospects (projet SDO) a pour ambition d'améliorer le niveau de qualité de la relation technique et commerciale avec les sociétaires, en adaptant les structures à la profonde évolution des modes de contact que ceux-ci privilégient désormais.

... Maîtriser les coûts des sinistres pour améliorer la compétitivité des contrats et la rentabilité de la mutuelle

Fournir le juste remboursement des dommages subis qu'elle s'est engagée à procurer à l'assuré dans un cadre contractuel très protecteur est un caractère « génétique » de la mutuelle.

Pour cela, il faut être particulièrement efficaces, à la fois dans l'appréciation des préjudices subis, pour définir au plus juste les montants d'indemnisation dus aux victimes, et dans les solutions mises en œuvre pour effectuer les réparations des dommages.

Dans ce sens, des travaux importants sont réalisés en permanence (par exemple, au cours des années récentes, la réduction du déficit de la convention indemnisation directe de l'assuré et de recours entre les sociétés d'assurance – Irsa – l'orientation vers des réparateurs partenaires spécialistes des bris de glaces...).

À la demande du conseil d'administration, de nouvelles décisions importantes ont été prises en 2010.

Le plan de compétitivité Vam prévoit un ensemble d'actions visant à réduire progressivement, et très significativement, la charge annuelle des sinistres à l'horizon 2014. Ces actions n'omettent aucun aspect, des règles de souscriptions à la réparation automobile, en passant par l'application des garanties.

L'expérimentation, lancée à la rentrée 2010 en Poitou-Charentes, sur l'utilisation de pièces de réemploi par notre réseau de réparateurs partenaires, constitue une première mesure innovante. Outre sa dimension environnementale, ce test régional permettra d'évaluer l'intérêt des sociétaires pour la démarche et de recenser ses différents impacts (réduction du montant des réparations, maîtrise de l'évolution des cotisations).

... Réduire les frais de fonctionnement

Les cotisations des sociétaires doivent, non seulement permettre de faire face aux dépenses des sinistres de l'année, mais aussi aux coûts de fonctionnement des différentes fonctions, de plus en plus complexes, d'une entreprise d'assurance. Le conseil d'administration veille à améliorer l'efficacité de l'organisation et le fonctionnement de la mutuelle, pour contenir ces frais généraux dans des limites raisonnables. Pour autant, les dépenses nécessaires à la mise en place d'outils efficaces doivent être réalisées, et les ressources utiles au bon fonctionnement doivent être mobilisées. Ainsi, la mutuelle est engagée dans un important programme de transformation de son système d'information, afin de le porter au niveau des plus récentes technologies. L'informatique est un domaine qui évolue considérablement, à la fois dans les fonctionnalités des applications et dans les techniques des systèmes et dans les matériels. Un investissement en ce sens, démarré il y a trois

ans s'étendra encore sur plusieurs années.

Dans ce contexte, la démarche de recherche d'économies dans tous les autres aspects du fonctionnement de la mutuelle a été renforcée.

La procédure budgétaire est l'outil grâce auquel la direction générale prévoit et pilote l'ensemble de ces dépenses, qu'il s'agisse des budgets des entités, des projets ou des investissements. Elle a fortement évolué en 2010 avec, notamment, un cadrage préalable plus précis et plus contraignant, et des séquences d'arbitrage au cours desquelles chaque budget doit, pour être accepté, être étayé par une argumentation solide. En aval, le suivi de l'exécution du budget est plus régulier et enserré dans des procédures plus contraignantes.

Au sein de la procédure budgétaire, les grands projets, notamment informatiques, font l'objet d'une attention particulière : désormais cadrés plus en amont, ils sont pilotés par les délais et par le budget.

Les premiers résultats de ces réformes sont encourageants.

Parallèlement, une vigilance particulière est portée à l'évolution des effectifs du siège social. En 2010, par le seul jeu des départs naturels et des non-remplacements, les effectifs du siège ont été réduits de 20 postes.

... La transformation de l'organisation des canaux de contact avec les sociétaires et prospects

• L'adaptation à la diversité des modes de contact actuels : le nouveau visage du multicanal

L'organisation actuelle de la mutuelle, pour entrer en relation avec les sociétaires et les prospects, repose sur l'articulation de diverses structures destinées à gérer les différentes occasions de contact.

Les premières délégations départementales ont été mises en place à la fin des années 1950. Leur rôle et leur structure ont bien évidemment fortement évolué depuis. Configurées initialement pour un accueil physique des sociétaires et le traitement des courriers, elles ont progressivement été conduites à prendre en charge une activité d'accueil téléphonique, devenue majoritaire au fil du

temps. Dans les années 1980, les centres de gestion ont déconcentré, en région, le traitement d'une proportion importante de sinistres jusqu'alors gérés au siège, puis ils ont pris progressivement en charge des typologies de dossiers gérés initialement par les délégations départementales. À partir des années 1990, les plateaux téléphoniques ont été créés pour faire face à l'explosion de l'usage du téléphone.

Cet ensemble n'a pas suffisamment évolué pour intégrer à la fois les différents canaux de contact utilisés par les sociétaires et les prospects (visites, téléphone, courrier, internet...) et les activités (accueil, commercialisation, conseil, règlement des sinistres...), dans un dispositif bien articulé et parfaitement efficace. Trop centré sur l'accueil physique et le traitement des courriers, celui-ci répond de manière imparfaite et relativement coûteuse au traitement des opérations par téléphone et par internet, canaux de plus en plus plébiscités par les sociétaires et les prospects.

Le projet de Schéma directeur opérationnel (SDO) vise à une meilleure utilisation des ressources et une meilleure efficacité des entités, en s'appuyant sur trois principes : la spécialisation des activités, la densification des contacts et la mutualisation des ressources.

Cette évolution majeure dans l'histoire de la mutuelle est nécessaire à la perpétuation de son modèle historique. Celui-ci repose, en effet, sur la qualité de la relation avec les sociétaires. Il s'agit d'appliquer cette exigence de qualité aux modalités actuelles privilégiées par les sociétaires et les prospects pour entrer en relation avec leur mutuelle. Ainsi, les objectifs du SDO, en intégrant toutes les possibilités du multicanal, sont d'accroître la facilité à nous joindre et la disponibilité des interlocuteurs, tout en augmentant le nombre et la valeur ajoutée des contacts. Et cela, sans alourdir les coûts, grâce à une amélioration significative de l'efficacité d'ensemble.

Un laboratoire SDO, lancé en avril 2010 en région Rhône-Alpes, analyse la pertinence des principes retenus, en termes d'efficacité et de qualité attendue, et doit permettre de valider, d'affiner ou d'invalider les choix d'organisation exposés ci-après.

2. Rapport du conseil d'administration à l'assemblée générale ordinaire 2011

• Distinction entre conseil vente et sinistres

Au niveau du conseil vente :

- le conseil vente à distance couvre la prise en charge de l'ensemble des flux téléphoniques et de la majorité des mails et des courriers ;
- le conseil vente en face-à-face est dédié à l'accueil physique, dans des entités plus petites, mieux situées et un peu plus nombreuses.

Au niveau des sinistres, deux spécialisations :

- le recueil des déclarations, assorti d'un accompagnement enrichi du sociétaire ;
- la gestion post-déclaration.

• Spécificités du marché personnes morales

Les fortes spécificités du marché personnes morales justifient la création d'entités qui leur soient dédiées. Les « pôles personnes morales » prennent en charge la totalité des premiers contacts avec les associations.

Pour entretenir et enrichir la relation permanente avec les associations et collectivités, les « groupes personnes morales », rassemblant les experts et les conseillers PM sur le terrain, accompagnent des militants qui, sans être uniquement dévolus à cette activité, acquièrent une « dominante » PM.

...✚ maif.fr : un site toujours convivial, plus riche et encore plus pratique

Mode de contact en pleine croissance, internet fait l'objet d'une attention particulière. Après l'importante refonte intervenue en 2009, 2010 a vu le développement de nombreuses fonctionnalités nouvelles. À la fin 2010, le site maif.fr comptait plus de 70 fonctionnalités, dont 21 possibilités de souscription en ligne (contre 5 en mars 2009), incluant l'assurance décès et l'assurance vie Nouveau Cap. Des nouveautés, comme l'assurance emprunteur et la recherche de véhicules à prix négociés, complètent le dispositif.

Après la mise en ligne, en janvier 2010, de la nouvelle déclaration de sinistre, simplifiée et revue sur le plan ergonomique, et la nouvelle orientation des flux en fonction du type de sinistre, le nombre de déclarations de sinistres en ligne a augmenté de 120 % en une année.

Ont de plus été mis en ligne le site dédié aux futurs enseignants « Devenir enseignant avec la MAIF » ou, pour la cellule de crise Pegase, un processus de déclaration de sinistres « Événements climatiques d'exception », activable en 24 h.

En 2010, la fréquentation du site a progressé de 70 %, et les adhésions de 80 %. Plus de 60 000 opérations de souscription ont été comptabilisées.

Sferen est opérationnelle

En février, Sferen (la société de groupe d'assurance mutuelle créée en décembre 2009 entre la MAIF, la MACIF et la MAT-MUT) a reçu l'agrément du Comité des entreprises d'assurance (aujourd'hui intégré à l'Autorité de contrôle prudentiel).

En juin, le feu vert de l'Autorité de la concurrence lui a permis d'envisager des opérations concrètes sur les champs de coopération explorés, sans risquer de se voir reprocher des infractions au droit de la concurrence.

Paul Le Bihan a pris ses fonctions de directeur général de Sferen en septembre. Il occupait jusqu'alors le poste de directeur du pôle Assurances du groupe Banque populaire-Caisse d'Epargne.

Cette première année a été consacrée, pour l'essentiel, à la mise en place effective de la structure, au lancement d'une réflexion stratégique pour prolonger les intentions des partenaires qui ont motivé la création de Sferen, et à la réflexion collective sur les réalisations concrètes envisageables au sein de sept champs de coopération.

Au plan opérationnel, des premiers résultats ont déjà été obtenus :

- des traités de réassurance ont été conclus en commun, qui ont permis d'améliorer le niveau de protection des trois mutuelles à de meilleures conditions de coût ;
- des économies ont été réalisées ou identifiées dans le domaine des achats hors assurance (affranchissements, système d'information...), outre des bénéfices non quantifiables en termes de partage de bonnes pratiques et de savoir-faire.

/// Un engagement toujours fort des acteurs

Depuis l'origine de la mutuelle, le fort investissement des acteurs militants et salariés dans leur mission est un des facteurs majeurs de sa réussite. L'année 2010 illustre la permanence de ce haut niveau d'implication des acteurs internes : en témoignent la variété et l'abondance des activités qui viennent d'être décrites, ainsi que la satisfaction des sociétaires, réaffirmée cette année encore.

Le conseil d'administration a toujours souhaité créer et entretenir l'engagement des salariés en leur procurant un statut protecteur et des conditions de travail favorables. Ce statut ne peut rester figé au fil du temps, mais doit s'adapter aux évolutions des exigences du service aux sociétaires, comme à celles des aspirations des salariés. C'est en ce sens que le conseil d'administration a lancé une négociation avec les organisations syndicales sur la classification des emplois et le système de rémunération.

...✚ Classification et rémunération des salariés : une adaptation aux attentes des acteurs et de la mutuelle.

Le statut social des salariés de la mutuelle présente un caractère très protecteur, notamment en ce qui concerne le système de rémunération, dans lequel l'évolution liée à l'ancienneté occupe une place importante. Le sentiment de sécurité que procure cet automatisme contribue indéniablement à la qualité de la relation du salarié avec son employeur. Aussi, le conseil d'administration souhaite-t-il conserver la garantie d'une évolution salariale au cours de la carrière, notamment pour les catégories de salariés dont les rémunérations sont les moins élevées. En revanche, la part de la rémunération dévolue à la reconnaissance des résultats obtenus collectivement et à la récompense de l'implication individuelle est relativement faible. Or, une proportion de plus en plus importante de collaborateurs attend que les résultats des efforts individuels et collectifs soient davantage reconnus dans la rémunération. Cette évolution des mentalités rencontre l'aspiration des managers de proximité de disposer de leviers plus actifs d'animation et de dyna-

misation de leurs équipes. La classification des emplois doit, quant à elle, évoluer, d'une part pour tenir compte de la diversification des métiers au sein de la mutuelle, et d'autre part, pour faciliter les parcours professionnels, autre instrument de reconnaissance des compétences et de l'implication.

Les négociations soutenues avec les partenaires sociaux, sur les six premiers mois de l'année, ont permis de présenter un projet de réforme des systèmes de classification et de rémunération, mais n'ont pas pu aboutir à la signature d'un accord dans le délai fixé dès le démarrage des négociations. Constatant cette situation, et conformément à l'annonce faite en début d'année, le conseil d'administration a dénoncé l'accord collectif de 1997, qui régit la classification des emplois et la rémunération, après consultation du comité d'entreprise. À compter du 1^{er} septembre 2010, date de cette dénonciation, la direction et les partenaires sociaux disposent de quinze mois pour parvenir à un accord. Durant cette période, les dispositions de l'accord de 1997 sont maintenues. Au-delà, les dispositions de la Convention collective nationale de l'assurance s'appliqueraient.



2. Rapport du conseil d'administration à l'assemblée générale ordinaire 2011

Le sociétaire au cœur

Assureurs autant qu'assurés, les sociétaires sont le fondement et la raison d'être de notre mutuelle. À travers leurs élus et le conseil d'administration, ils interviennent directement dans la gouvernance. Ce modèle démocratique est aussi notre identité. Il s'agit de le renforcer.

/// Impliquer davantage les élus des sociétaires

...✚ Dynamiser la démocratie MAIF

Du 15 janvier au 25 février 2010, les sociétaires de la division C ont été appelés à élire leurs 256 délégués pour trois ans. La participation, en légère baisse à 30,44 %, demeure à un niveau élevé pour ce type d'élection.

En 2009, le conseil d'administration avait introduit la possibilité de voter en ligne, *via* internet.

Cette mesure a été reconduite. Le taux de vote par ce canal progresse fortement et atteint 18,04 % des votants, soit un taux trois fois supérieur à celui de 2009 sur la division B. L'adhésion aux listes présentées par le conseil d'administration est demeurée particulièrement forte (94,4 % des votants), malgré la possibilité de vote blanc introduite en 2008.

Les élus ont un rôle actif à jouer. Le conseil d'administration a souhaité les écouter, les solliciter, développer les occasions d'échange. Une rencontre entre élus et administrateurs a permis aux attentes et aux

idées nouvelles de s'exprimer. De même, une plateforme internet participative a été ouverte aux sociétaires, puis aux élus.

Les réunions de groupements territoriaux ont alimenté la réflexion autour de thèmes clés, au premier rang desquels, en mars, la meilleure réponse à apporter aux besoins des sociétaires à l'horizon 2015 et, à l'automne, la stratégie personnes morales.

...✚ L'assemblée générale : l'exercice démocratique

Les résolutions soumises à l'approbation des élus sont votées en assemblée générale, qui est aussi le moment de présenter la stratégie de la MAIF. Le rendez-vous 2010 fut l'occasion d'envisager l'horizon 2014 et les évolutions vers l'assurance de personnes avec de nouvelles offres, telle l'offre santé conçue avec la MGEN. Parmi les priorités validées par le conseil d'administration, la maîtrise des frais généraux.



Marie-Anne Ben-Maïz, Betty Fredj et Olivier Lorthios ont été élus au conseil d'administration en 2010.

VERS PLUS DE REPRÉSENTATIVITÉ

Pour maintenir le nombre total de délégués dans la fourchette définie en 2005, et obtenir une représentativité plus équitable des sociétaires sur les trois divisions, le conseil d'administration a décidé de réduire le nombre de délégués de la division A de 254 à 244. Il a réaffirmé son objectif d'améliorer, sur les listes qu'il soutient, à la fois la répartition hommes/femmes et la représentativité des champs statutaires hors Éducation nationale.

/// Faire évoluer le rôle des mandataires du CA

Depuis toujours, les mandataires du conseil d'administration sont les représentants de la MAIF sur le terrain, proches des sociétaires et à leur écoute. Leur engagement est essentiel. Il doit évoluer pour s'adapter aux changements de la société et rester, ce qu'en attendent les sociétaires, un accompagnement précieux et efficace dans leur relation avec la mutuelle.

...✚ Réflexions sur la future organisation MAIF

Le conseil d'administration a associé ses mandataires à la réflexion sur l'évolution de la mutuelle et notamment leur rôle dans le cadre du laboratoire mis en place avec le nouveau schéma directeur opérationnel (SDO) présenté page 15.

La force politique est une composante essentielle du modèle MAIF et de sa différenciation : le correspondant départemental et les délégués départe-

mentaux sont au service du modèle mutualiste.

Mandataire principal du conseil d'administration, le correspondant en porte les décisions et les grandes orientations, dans leur application au plan local, en veillant au respect de l'éthique mutualiste. Cette responsabilité légitime son action sur cinq domaines d'intervention (voir page suivante), actuellement en test dans le cadre du laboratoire SDO.

Le conseil d'administration se féminise

Les élus ont renouvelé leur confiance aux cinq administrateurs sortants (Bertrand Gaget, James Meunier, Yves Pellicier, Christian Ponsolle et Martine Roux) qui demandaient le renouvellement de leur mandat. Trois nouveaux visages apparaissent : Marie-Anne Ben-Maïz, Betty Fredj et Olivier Lorthios. Ils remplacent Louis Avinens et Patrick Daraud, qui ont mis fin à leur mandat, et Anne-Marie Bourjot-Henrard – première femme élue au conseil d'administration – qui ne s'est pas présentée pour un nouveau mandat.

Le conseil d'administration compte désormais 7 administratrices (dont 3 élues par les salariés).



2. Rapport du conseil d'administration à l'assemblée générale ordinaire 2011

Les missions des délégués départementaux restent inchangées. Ils contribuent notamment aux actions locales de développement et à l'influence de la MAIF.

... Médiation de proximité

La médiation de proximité est l'une des fonctions premières des mandataires du conseil d'administration. Elle intervient sur le registre de la prévention, et lors des situations de détresse ou d'insatisfaction du sociétaire. Pour plus d'efficacité, son périmètre a été étendu aux sinistres relevant des centres de gestion et des groupes personnes morales. Cette procédure complète l'autre recours à disposition du sociétaire, à savoir le médiateur interne MAIF.

... Personnes morales : un sociétariat particulier

Correspondants et délégués départementaux sont les pivots de la politique de développement de la MAIF auprès des collectivités sans but lucratif,

marché sur lequel nous sommes l'assureur de référence.

En 2010, le conseil d'administration a décidé de confier une dominante d'activité à certains de ses mandataires sur ce secteur qui, par leur connaissance du tissu socio-économique local et du fonctionnement des collectivités, en deviendront les interlocuteurs privilégiés.

... Optimiser les relations institutionnelles

Dans chaque région, le conseil d'administration a désigné, parmi ses correspondants départementaux, 29 Chargés des relations institutionnelles en région (Crir). Ils coordonnent les actions de rayonnement et d'influence de la MAIF et entretiennent des liens durables avec les institutions locales relevant des champs statutaires (Éducation nationale, économie sociale, action sociale, sport, culture...). L'action des Crir est elle-même coordonnée par un groupe d'administrateurs référents, et appuyée par une cellule spécialisée du siège.

5 axes pour rénover le mandat du CD

- 1 Porter le sens des grandes orientations ainsi que les fondamentaux du modèle MAIF et ses valeurs auprès des acteurs de la mutuelle et des sociétaires.
- 2 S'assurer de la satisfaction du sociétaire et des prospects sur tous les champs d'activité de la mutuelle.
- 3 Favoriser le rayonnement et l'influence de la MAIF dans son environnement extérieur.
- 4 Contribuer au développement de la MAIF au plan local et s'assurer de sa conformité aux orientations fixées par le conseil d'administration.
- 5 Organiser l'activité politique locale.



/// Un assureur engagé sur tous les fronts

Pour satisfaire les besoins marchands et non marchands de ses sociétaires, la MAIF prend des engagements forts. En 2010, ils se sont traduits dans la conception de son offre bien entendu, mais aussi au profit d'une grande cause, l'éducation pour tous, à travers la défense de l'économie sociale et en faveur du monde associatif.

... Un engagement dans l'offre

La MAIF s'est concentrée sur le lancement de son offre d'épargne en l'abordant « autrement ».

• Une relation responsable et solidaire à l'argent

En 2010, la MAIF a proposé à ses sociétaires une relation à l'argent originale et fidèle à ses valeurs. Trois produits illustrent cet engagement : l'Assurance vie Responsable et Solidaire, le livret Épargne autrement et la carte bancaire rechargeable.

Assurance vie Responsable et Solidaire est un contrat multisupport, qui inclut des compartiments en unités de compte responsables et solidaires. Grâce à ses investissements dans un fonds solidaire labellisé Finansol et un partenariat avec l'association France Active, le contrat participe à la réinsertion professionnelle de personnes exclues du marché du travail. Ce choix a donné lieu, en 2010, à la création ou à la préservation de 1 301 emplois en réinsertion et 635 au profit de personnes handicapées.

Par ailleurs, pour compléter ses solutions d'épargne, la MAIF dispose désormais d'une gamme de cinq livrets dont le livret Épargne autrement.

Il combine rentabilité et solidarité grâce à un mécanisme de partage qui permet aux sociétaires de reverser une partie des intérêts acquis à l'association partenaire, les Doigts Qui Rêvent. Cette asso-

ciation consacre l'aide ainsi apportée par les sociétaires à la fabrication de livres pour les enfants déficients visuels et permet la réinsertion professionnelle des personnes qui fabriquent ces livres. Le livret Épargne autrement est le seul livret de

Engagement sociétal : une démarche en profondeur

En mars 2010, la direction générale a décidé de lancer une démarche de notation extra-financière accompagnée par la société coopérative Éthifinance. Elle permet d'évaluer la qualité de ses engagements sur la gouvernance, l'environnement, la vie sociale et l'engagement sociétal. Une évaluation similaire avait été réalisée en 2006 avec la société Vigéo : la MAIF pourra mesurer l'étendue de ses évolutions. Les résultats de cette notation seront connus et communiqués à la fin du premier trimestre 2011.

En novembre, la MAIF a été partenaire de la semaine de la finance solidaire s'adressant à ceux qui souhaitent faire fructifier leur épargne, en contribuant à des causes solidaires.

RELATION CLIENT : TOUJOURS N° 1

Premier prix du podium de la Relation client en 2010 dans le secteur « assurance » pour la 7^e année consécutive, la MAIF se voit également décerner le 2^e prix du classement général tous secteurs confondus.

Étude réalisée en avril 2010 par BearingPoint et TNS Sofres auprès d'un échantillon de 4 005 clients qui se sont exprimés sur 175 grandes entreprises issues de 11 secteurs d'activité.

2. Rapport du conseil d'administration à l'assemblée générale ordinaire 2011

partage ayant obtenu à la fois le label Finansol et le label d'excellence 2011 attribué par les *Dossiers de l'épargne*.

Enfin, à travers la carte bancaire rechargeable, la MAIF propose un moyen de paiement et de retrait en France et en Europe, dont le fonctionnement est axé sur la sécurité et la garantie de non-dépassement du solde pour les adolescents de 12 à 17 ans. Le DVD *Le coin des sous*, livré avec cette carte, intègre une forte dimension d'apprentissage à l'argent.

• La prime aux véhicules propres

Du 1^{er} au 7 avril, pendant la semaine du développement durable, et jusqu'à la fin de l'année 2010, la MAIF a manifesté sa reconnaissance aux sociétaires ayant fait un choix responsable en matière d'environnement. Les détenteurs d'un contrat Vam pour un véhicule électrique ou hybride électrique ont reçu un chèque de 100 € pour une voiture ou de 50 € pour un deux-roues.

• Un engagement dans l'accès à l'éducation pour tous

Parce qu'elle croit plus que jamais aux vertus nécessaires de l'éducation, la MAIF défend l'égalité des chances dans l'accès au savoir. Pour les rendre plus offensives, elle a structuré ses actions éducatives.

• Le Fonds MAIF pour l'Éducation

Créé en décembre 2009, ce fonds de dotation soutient des actions d'intérêt général sous forme de mécénat, et mène aussi ses propres projets. En juin 2010, il a lancé, pour la première fois, un appel visant à promouvoir des initiatives de terrain en

Le Fonds MAIF pour l'Éducation soutient notamment :

- « Lire et faire lire », qui participe à l'animation du *Camion des mots*.
- « Les Petits Débrouillards » : animation pédagogique autour du *Camion de la découverte C'est pas Sorcier*.
- la fédération des Associations pour adultes et jeunes handicapés (Apajh) : actions en faveur de la scolarisation des personnes handicapées.
- le Festival national du film d'éducation d'Évreux.

faveur de l'accès à l'éducation des personnes défavorisées.

Sept lauréats « locaux » et un lauréat « national » ont été primés lors du salon de l'Éducation en novembre 2010.



• Le soutien aux apprentissages

L'Assistance scolaire personnalisée (ASP) en ligne est gratuite pour tous depuis juillet 2010.

Elle accompagne tous les élèves, de la maternelle à la terminale, en classe comme à la maison.

Destiné aux élèves et aux enseignants, le site du « consommateur » offre également aujourd'hui conseils, exercices et sujets de réflexion pour que chacun puisse devenir un consommateur responsable et découvre les enjeux du développement durable. Les contenus s'intègrent très facilement dans les enseignements fondamentaux.

• L'accompagnement des personnes handicapées

La MAIF s'engage depuis longtemps en faveur de la scolarisation des enfants et des adolescents handicapés. Elle réédite en 2010, avec le ministère de l'Éducation nationale, son *Guide pour la scolarisation des enfants et adolescents handicapés* diffusé via le réseau MAIF.

Réalisée en partenariat avec le Centre national d'enseignement à distance, la mallette pédagogique *Les sens de l'art* permet aussi aux enfants et aux adultes, voyants et non-voyants, de découvrir ensemble et de façon ludique 5 œuvres d'art présentées en relief.

Enfin, des rencontres entre valides et non valides en milieu scolaire ont également été organisées.

• Un engagement dans l'économie sociale

La crise financière, puis économique, a généré un regain d'intérêt pour les modèles d'entreprises alternatifs. Les institutions nationales et européennes,

Vie mutualiste : nouveaux thèmes

Partout en France, les actions mutualistes invitent au débat et font vivre le lien avec les sociétaires.

En 2010, les sociétaires ont été invités à deux nouveaux cycles de conférences en lien avec l'éducation :

- « Les relations enfant/adulte... terrains d'entente ou terrains minés ? » en collaboration avec la Fédération des Autonomes de Solidarité et l'Union Solidariste Universitaire. Animées par **Éric Debarbieux**¹, ces rencontres visent à mieux comprendre la place de l'enfant dans la société et à développer, chez l'enfant et l'adulte, les compétences sociales nécessaires à la construction du respect en commun.

- « Imaginons l'avenir de l'homme par la biodiversité », animées par **Denis Cheissoux** (France Inter) et **Jean-Marie Pelt**². L'Organisation des Nations unies a proclamé 2010 « année internationale de la biodiversité ». La MAIF, en organisant une série de conférences sur ce thème, a été labellisée Acteur de l'année internationale.

1- Professeur en sciences de l'éducation, docteur en philosophie et directeur de l'Observatoire international de la violence scolaire.

2- Agrégé de pharmacie, botaniste et écologiste, fondateur et président de l'Institut européen d'écologie, professeur honoraire de l'université de Metz, ambassadeur européen de l'environnement.

LA CAMPAGNE INSTITUTIONNELLE

En 2010, la MAIF continue de communiquer auprès du grand public sur l'accès à l'éducation pour tous.



HANDICAP ET ACCESSIBILITÉ



Pour améliorer l'accessibilité de la MAIF aux personnes handicapées, un nouveau service met gratuitement à leur disposition les documents contractuels et commerciaux de la mutuelle en braille, en caractères agrandis et sous forme audio.

2. Rapport du conseil d'administration à l'assemblée générale ordinaire 2011

mais aussi le grand public considère l'économie sociale d'un œil neuf. Dans ce mouvement, la MAIF prend sa place.

• Roger Belot nommé au CSESS

Installé le 26 octobre 2010, le Conseil supérieur de l'économie sociale et solidaire est l'interlocuteur des pouvoirs publics pour les questions liées à la place, à la promotion et au développement de l'économie sociale et solidaire, d'une part, et de l'entrepreneuriat social, d'autre part (associations, mutuelles, coopératives, fondations) en France. Le PDG de la MAIF en a été nommé membre permanent, en tant que représentant du Groupement des entreprises mutuelles d'assurance (Gema).

En octobre, la MAIF a signé également un protocole d'accord avec le ministère de la Jeunesse et des solidarités actives pour créer le programme « Jeun'ESS ». Il vise à promouvoir l'économie sociale et solidaire en milieu scolaire et universitaire, à soutenir l'implication des jeunes dans les projets d'entreprises et à développer leur insertion professionnelle dans ce secteur.

... Un engagement dans le monde associatif

Premier assureur des associations, la MAIF mène de nombreuses actions en direction de ce sociétariat spécifique.

Elle le convie régulièrement, dans un souci d'accompagnement et de prévention, à des réunions d'information en lien avec les préoccupations quotidiennes des associations (responsabilités civiles et pénales, financement), animées par des intervenants de la MAIF et des personnalités du monde

associatif. 1 200 dirigeants associatifs ont ainsi été réunis en 2010.

Dans le milieu de l'éducation populaire, elle favorise les formations aux premiers secours. 60 participants à des camps de vacances ou colonies Léo Lagrange, souvent issus de milieux défavorisés, ont appris à sauver des vies grâce à la formation « prévention et secours civique » niveau 1.

La MAIF est partenaire du réseau national des maisons des associations, observatoires locaux de la vie associative qui développent la connaissance des réalités des associations et de leurs évolutions. Elle soutient également la CPCA, Conférence permanente des coordinations associatives, instance de représentation politique du mouvement associatif. Elle participait, pour la 3^e année consécutive, au Forum national des associations et fondations à Paris.



LES 30 ANS DE PRÉVENTION MAIF

Pionnière en matière d'éducation aux risques, l'association Prévention MAIF a gardé, depuis trente ans, la même volonté d'être au plus près de chaque citoyen. Avec au moins une antenne par département, elle est présente sur tout le territoire. Son réseau de bénévoles est particulièrement investi dans le milieu scolaire et contribue à l'émergence d'une culture de la sécurité dès le plus jeune âge.

> www.prevention.maif.fr

2. Rapport du conseil d'administration à l'assemblée générale ordinaire 2011

Année 2011, année de nouveautés

La stratégie définie par le conseil d'administration et mise en œuvre par la direction répond à deux finalités majeures :

- disposer d'une offre de produits et services qui réponde parfaitement aux besoins des sociétaires, afin d'entretenir leur fidélité, et qui soit suffisamment attractive pour attirer les prospects nécessaires au développement du groupe MAIF ;
- adapter l'organisation, les outils et le fonctionnement de la mutuelle aux profondes évolutions des technologies, mais aussi des modes de vie, des comportements et attentes des sociétaires, comme des acteurs internes.

Plusieurs programmes pluriannuels de grande ampleur concourent à ces objectifs. Ils ont donné lieu en 2010, aux résultats qui ont été exposés dans ce rapport. Ils se poursuivront en 2011. Ils concernent :

- l'adaptation et l'extension de l'offre de produits et de services,
- l'efficacité économique dans le fonctionnement de l'entreprise et dans le règlement des sinistres,
- la place du sociétaire et de ses représentants dans la gouvernance de la mutuelle,
- la mise à niveau du système d'information,
- l'organisation d'un réseau de contacts multicanal,
- les systèmes de reconnaissance des salariés par leur emploi et par leur rémunération,
- la construction de la coopération au sein de Sferen.

Dans ce contexte, 2011 sera plus particulièrement marquée par des réalisations sur l'offre, sur l'organisation des réseaux et sur le statut social.

... Schéma directeur opérationnel : le déploiement ?

• Vam 2011 : des options pour plus de choix « à la carte »

À compter de juin 2011, des solutions permettront d'enrichir les formules de garanties proposées. Trois options accessibles pour toutes les formules verront le jour :

- une assistance panne 0 km à un tarif forfaitaire (déjà incluse dans Plénitude) ;
- un service véhicule de remplacement, dont le contenu et le prix forfaitaire seront adaptés en fonction de la formule souscrite ;
- la prise en compte des objets transportés.

Les évolutions de Vam s'appliqueront aussi aux contrats des personnes morales, avec quelques adaptations.

• Raqvam : nouvelle formule pour les jeunes

En fin d'année, l'offre Raqvam disposera d'une formule simple, ciblant les besoins essentiels des jeunes. Évidemment moins couvrante que la formule Arbitrage, elle sera centrée sur les garanties responsabilité civile et les dommages aux biens au domicile. De même, elle s'adresse à des tranches de patrimoines peu élevés et à des logements de superficie réduite.

• Efficience Santé : une offre enrichie

La mise en marché de l'offre de complémentaire santé enrichie, développée par la MAIF et la MGEN, a été effective comme prévu le 1^{er} janvier 2011. Au même titre que Vam et Raqvam, Efficience Santé est proposée aussi bien aux prospects, qu'aux sociétaires. Stratégiquement, cette évolution contribuera à rééquilibrer le développement du groupe MAIF vers l'assurance de personnes.

... Schéma directeur opérationnel : le déploiement ?

La réflexion que le conseil d'administration a déjà conduite sur les principes et les schémas d'organisation sera enrichie, à la mi-2011, par les enseignements du « laboratoire SDO », tirés après un an de fonctionnement en Rhône-Alpes. Une décision sera alors prise sur la forme et les conditions du déploiement national du nouveau Schéma directeur opérationnel. Dans cet ensemble, les mesures techniques d'amélioration du dispositif d'accueil téléphonique seront prioritaires.

... Négociations sociales : la recherche d'un accord

Confiant dans le sens des responsabilités des partenaires sociaux, le conseil d'administration et la direction poursuivront les négociations en vue d'aboutir à un accord sur la classification des emplois et sur le système de rémunération. Pour entretenir la mobilisation des salariés et des managers, force historique de la mutuelle, celle-ci doit se doter de leviers de reconnaissance à la main des managers. C'est, à l'heure actuelle, un impératif de justice, de motivation et d'efficacité, partagé par une large fraction du corps social.



Les résultats de l'exercice

LES OPÉRATIONS D'ASSURANCE

/// Les cotisations

Le chiffre d'affaires atteint 1,78 milliard d'euros au 31 décembre 2010, en progression de 1,7 %. Cette évolution résulte autant de la croissance du parc, que des hausses tarifaires modérées sur les contrats autres que Vam, la tarification de ce produit étant restée stable en 2010 après une année de baisse en 2009. Les augmentations des tarifs, de l'ordre de + 2 %, concernaient principalement les contrats Raqvam des particuliers, les contrats Praxis, et les contrats des personnes morales, tant en Raqvam qu'en Vam.

/// Les sinistres

La charge globale des sinistres diminue sensiblement (- 4,4 %), en raison d'une année plutôt favorable en termes de sinistres importants, hormis la survenance, pour la deuxième année consécutive, d'événements climatiques exceptionnels : tempête Xynthia, grêles du Doubs et inondations dans le Var. Le coût total de ces sinistres est malgré tout inférieur à celui des événements survenus en 2009.

À l'inverse, la progression de la fréquence de la sinistralité récurrente, au titre des assurances de dommages automobile et habitation, confirme la hausse amorcée l'an dernier.

L'exercice 2010 a été relativement épargné par les sinistres individuels les plus graves, notamment les sinistres corporels. Ainsi, la charge correspondant à ces sinistres en responsabilité civile, provisionnée à 2 millions d'euros, est la plus faible de ces cinq dernières années.

... La sinistralité climatique exceptionnelle de 2010

La tempête Xynthia, les grêles du Doubs et les inondations dans le Var représentent un montant total avant réassurance de 92 millions d'euros. Un montant inférieur à celui de 2009 qui était de 110 millions d'euros pour les tempêtes Klaus et Quinten et les orages de grêle en mai dans la région de Toulouse. Les événements des deux dernières années diffèrent aussi par la nature des garanties mises en jeu. Après une année 2009 de tempêtes, cette année 2010 est principalement caractérisée par des catastrophes naturelles, garanties dont la réglementation et la réassurance sont spécifiques.

Hors ces événements exceptionnels, l'année 2010 a été plus clémente que l'année 2009 en ce qui concerne le reste de la sinistralité climatique.

Le coût de Xynthia et des inondations dans le Var a été partiellement compensé par la mise en jeu des

traités de réassurance couvrant les catastrophes naturelles. Le montant de ces sinistres climatiques exceptionnels, net de réassurance, s'établit ainsi à un coût en très légère augmentation par rapport à l'exercice précédent. En effet, en 2009, le coût de ces événements avait été atténué par une reprise sur les provisions pour égalisations des risques, ce qui n'est pas le cas cette année.

La diminution de la charge des sinistres provient également de dégagements sur les provisions constituées au titre des sinistres antérieurs à 2010.

Concernant la sinistralité récurrente, la hausse observée en 2009, au titre des assurances de dommages automobile et habitation, se poursuit.

Pour Vam, l'augmentation de la fréquence des

sinistres dommages, hors événements climatiques, est en rupture avec la tendance baissière observée jusqu'en 2008. L'évolution de 2010 trouve son origine pour partie dans la hausse de la fréquence des bris de glaces.

Pour Raqvam, l'augmentation de la fréquence des sinistres dommages, hors événements climatiques, est plus élevée que celle des dernières années. Elle concerne notamment les dégâts des eaux et les vols.

Enfin, le coût de la sinistralité relative à la sécheresse, pour les exercices 2004 à 2008, s'alourdit une nouvelle fois. Cette aggravation de 30 millions d'euros est nettement supérieure à celle enregistrée l'an passé.

/// La réassurance

Le solde de réassurance cédée (cotisations - sinistres) considéré dans son ensemble (exercice en cours et évolution des exercices antérieurs) est à l'équilibre, après avoir constitué une ressource de plus de 18 millions d'euros en 2009. Cette évolution défavorable est principalement due à la moindre prise en charge des événements climatiques exceptionnels de 2010, par rapport à ceux de 2009.

Au titre de la réassurance interne du groupe, la sinistralité très défavorable de 2009 avait déclenché la mise en œuvre de la protection en réassurance accordée par la MAIF à Filia-MAIF, pour un montant de 18,6 millions d'euros, ce qui n'est pas le cas en 2010.

AUTRES OPÉRATIONS

/// Les produits de placement

Le montant des produits nets des placements s'élève à 125,5 millions d'euros, en baisse de 2,8 millions d'euros par rapport à 2009. Le taux de rendement de l'actif géré ressort à 2,85 %, contre 3 % en 2009. La relative stabilité des produits des placements s'explique par un contexte financier peu favorable de baisse

LE RATIO COMBINÉ

103,8 %

coût des sinistres et frais généraux rapportés aux cotisations.

LE CHIFFRE D'AFFAIRES

1,78 MILLIARD €

c'est le chiffre d'affaires atteint au 31 décembre 2010, en progression de 1,7 %.

2. Rapport du conseil d'administration à l'assemblée générale ordinaire 2011

des taux, notamment sur le marché monétaire, ce qui a pénalisé la rentabilité des placements de trésorerie de la mutuelle. L'évolution favorable des OPCVM actions a, quant à elle, permis de réaliser des plus-values sur ces titres.

Par ailleurs, le portefeuille de placement de la MAIF comporte certaines émissions obligataires européennes (Portugal, Italie, Irlande, Grèce et Espagne) affectées par une crise sans précédent. À l'arrêté des comptes, les situations respectives et les mesures prises par ces États, en particulier la Grèce, pour redresser leurs finances publiques, ainsi que les garanties données, notamment par l'Union européenne, ont conduit à ne pas déprécier ces actifs.

/// Les frais généraux

Le montant des frais généraux s'élève à 513,5 millions d'euros. Sa progression (+ 1,5 %) est inférieure à celle du chiffre d'affaires, inversant la tendance observée ces dernières années. Cette évolution favorable est la résultante d'une réduction des dépenses de charges externes, en baisse de 0,8 %, alors que la majorité des autres postes, dont notamment les frais de personnel, reste en hausse. Le montant des coûts refacturés aux filiales et partenaires s'élève à 169,2 millions d'euros, dont 154,4 millions d'euros refacturés à Filia-MAIF et 13,4 millions d'euros à Parnasse-MAIF.

En application de l'article D 441-4 du Code de commerce, le tableau ci-dessous indique la décomposition, par date d'échéance, à la clôture des 2 derniers exercices, du solde des dettes à l'égard des fournisseurs.

Ventilation des dettes fournisseurs

Total par échéance (en milliers d'euros)	de 0 à 30 jours				de 31 à 45 jours				de 45 à 60 jours				au-delà de 60 jours			
2010	21 388				739				4				143			
2009	23 937				740				23				431			

/// Les produits et charges divers

Les charges diverses sont constituées à hauteur de 36,3 millions d'euros par l'impôt sur les sociétés dû au titre de l'exercice. Le montant total de l'intéressement et de la participation versés aux salariés s'élève, cette année, à 5,4 millions d'euros.

SANTÉ FINANCIÈRE

/// Le résultat de l'exercice

Le résultat comptable de l'exercice 2010, après impôt sur les sociétés, s'élève à 7,5 millions d'euros (contre 30,4 millions d'euros en 2009).

Le conseil d'administration proposera, lors de l'assemblée générale ordinaire statuant sur les comptes 2010, d'affecter 0,1 million d'euros à la réserve pour achat d'œuvres originales d'artistes vivants et le solde du résultat excédentaire, soit 7,4 millions d'euros, en report à nouveau.

/// Les fonds propres

Le montant des fonds propres au passif du bilan, s'élève, au 31 décembre 2010, à 1 241 millions d'euros, en diminution de 5 millions d'euros. La baisse des fonds propres provient essentiellement de l'enregistrement en report à nouveau débiteur du montant de l'exit tax sur la réserve de capitalisation instaurée par la loi de Finances pour 2011 et qui s'élève, pour la MAIF, à 13,4 millions d'euros. L'effet de cette taxe sur les fonds propres est compensé partiellement par le résultat de l'exercice (7,5 millions d'euros).

Si l'assemblée générale vote la proposition du conseil d'administration d'affectation du résultat de l'exercice, la nouvelle répartition des fonds propres sera la suivante :

- fonds d'établissement : 278 millions d'euros ;
- autres réserves : 969 millions d'euros dont :
 - réserve de sécurité : 406 millions d'euros,
 - réserve pour fonds de développement des filiales et des activités nouvelles : 429 millions d'euros ;
- report à nouveau : - 6 millions d'euros.

/// La marge de solvabilité et les engagements

La MAIF satisfait toujours largement à ses obligations réglementaires en matière de marge de solvabilité et de représentation des engagements techniques.

Sans prise en compte des plus-values latentes et du rappel possible de cotisations, l'excédent de marge est de 844 millions d'euros.

Le taux de couverture de l'exigence de marge de solvabilité est passé de 353 % en 2009 à 340 % en 2010, en légère baisse.

Le montant total des éléments d'actif utilisables pour représenter les engagements réglementés est supérieur de 871 millions d'euros au montant minimal exigé.

LE COMPTE DE RÉSULTAT AU 31/12/2010

Voir tableaux pages 38 et 39.

LE BILAN AU 31/12/2010

Voir tableaux pages 40 et 41.

3- LE RAPPORT DES COMMISSAIRES AUX COMPTES - EXTRAIT

/// Rapport général

Monsieur le président, Mesdames, Messieurs,

En exécution de la mission qui nous a été confiée par votre assemblée générale, nous vous présentons notre rapport relatif à l'exercice clos le 31 décembre 2010, sur :

- le contrôle des comptes annuels de la Société d'Assurance Mutuelle MAIF, tels qu'ils sont joints au présent rapport ;
- la justification de nos appréciations ;
- les vérifications et informations spécifiques prévues par la loi.

Les comptes annuels ont été arrêtés par le conseil d'administration. Il nous appartient, sur la base de notre audit, d'exprimer une opinion sur ces comptes.

... Opinion sur les comptes annuels

Nous avons effectué notre audit selon les normes d'exercice professionnel applicables en France ; ces normes requièrent la mise en œuvre de diligences permettant d'obtenir l'assurance raisonnable que les comptes annuels ne comportent pas d'anomalies significatives. Un audit consiste à vérifier, par sondages ou au moyen d'autres méthodes de sélection, les éléments justifiant des montants et informations figurant dans les comptes annuels. Il consiste également à apprécier les principes comptables suivis, les estimations significatives retenues et la présentation d'ensemble des comptes. Nous estimons que les éléments que nous avons collectés sont suffisants et appropriés pour fonder notre opinion.

Nous certifions que les comptes annuels sont, au regard des règles et principes comptables français, réguliers et sincères et donnent une image fidèle du résultat des opérations de l'exercice écoulé ainsi que de la situation financière et du patrimoine de la Société d'Assurance Mutuelle MAIF à la fin de cet exercice.

... Justification de nos appréciations

Le contexte d'élaboration des comptes reste particulièrement difficile, notamment du fait de la persistance d'un environnement économique dégradé et incertain, et de l'évolution de la crise financière qui comporte désormais des ramifications monétaires au sein de la zone euro. C'est dans ce contexte de difficulté certaine à appréhender les perspectives économiques et financières qu'en application des dispositions de l'article L. 823-9 du Code de commerce relatives à la justification de nos appréciations, nous portons à votre connaissance les éléments suivants :

- Certains postes techniques propres à l'assurance et à la réassurance de votre société sont estimés en utilisant des données statistiques et des techniques actuarielles. Il en est ainsi notamment des provisions techniques. Les modalités de détermination de ces éléments sont relatées dans les notes 5 et 10 de l'annexe.

Nous avons examiné les hypothèses retenues dans les modèles de calculs utilisés au regard notamment de l'expérience de la société, de son environnement réglementaire et économique, ainsi que la cohérence d'ensemble de ces hypothèses.

- La MAIF évalue ses placements en application des règles définies par le Code des assurances. Les modalités d'évaluation de ces placements sont relatées dans les notes 2, 3 et 4 de l'annexe. Nous avons examiné l'évaluation des provisions pour dépréciation à caractère durable et pour risque de contrepartie, et en particulier leur cohérence avec les horizons de détention et la capacité de la Société d'Assurance Mutuelle MAIF à détenir ses titres à revenu variable sur ces horizons.

Les appréciations ainsi portées s'inscrivent dans le cadre de notre démarche d'audit des comptes annuels, pris dans leur ensemble, et ont donc contribué à la formation de notre opinion exprimée dans la première partie de ce rapport.

... Vérifications et informations spécifiques

Nous avons également procédé, conformément aux normes d'exercice professionnel applicables en France, aux vérifications spécifiques prévues par la loi.

Nous n'avons pas d'observation à formuler sur la sincérité et la concordance avec les comptes annuels des informations données dans le rapport de gestion du conseil d'administration et dans les documents adressés aux sociétaires sur la situation financière et les comptes annuels.

Fait à Neuilly-sur-Seine, le 16 mai 2011
Les commissaires aux comptes

PricewaterhouseCoopers Audit
Frédéric Trouillard-Mignen Yves Nicolas

Deloitte & Associés
Dominique Laurent José-Luis Garcia

4- LES RÉSOLUTION ADOPTÉES

...❖ Résolution n° 1 : approbation des comptes sociaux de l'exercice 2010 et quitus au conseil d'administration

L'assemblée générale, après avoir pris connaissance du rapport du conseil d'administration à l'assemblée générale, des comptes annuels et des rapports des commissaires aux comptes, approuve les comptes sociaux de l'exercice 2010 et donne quitus au conseil d'administration.

...❖ Résolution n° 2 : affectation du résultat de l'exercice 2010

L'exercice 2010 dégage un résultat comptable excédentaire, net d'impôt sur les sociétés, de sept millions quatre cent soixante-huit mille neuf cent quatre-vingt-douze euros et soixante-cinq centimes (7 468 992,65 €).

L'assemblée générale décide d'affecter cet excédent :

- au compte « report à nouveau » pour la somme de sept millions trois cent soixante et onze mille sept cent sept euros et dix-huit centimes (7 371 707,18 €),
- à la réserve pour l'achat d'œuvres originales d'artistes vivants pour la somme de quatre-vingt-dix-sept mille deux cent quatre-vingt-cinq euros et quarante-sept centimes (97 285,47 €).

...❖ Résolution n° 3 : approbation du rapport spécial des commissaires aux comptes relatif aux conventions réglementées

L'assemblée générale approuve le rapport spécial des commissaires aux comptes sur les conventions visées à l'article R. 322-57-IV-1° du code des assurances.

...❖ Résolution n° 4 : approbation du rapport spécial des commissaires aux comptes relatif aux contrats d'assurance

L'assemblée générale approuve le rapport spécial des commissaires aux comptes sur les contrats d'assurance visés à l'article R 322-57-IV-2° du Code des assurances.

...❖ Résolution n° 5 : fixation d'une limite aux indemnités qui seront versées aux mandataires mutualistes en 2012

L'assemblée générale décide qu'en 2012, le montant des indemnités versées aux mandataires mutualistes ne pourra dépasser 0,8 % du montant annuel des cotisations d'assurance émises par la mutuelle auprès de ses sociétaires, au titre de l'exercice 2012.

...❖ Résolution n° 6 : fixation d'une limite aux indemnités qui seront versées aux administrateurs en 2012

L'assemblée générale décide qu'en 2012, le montant des indemnités versées aux administrateurs ne pourra dépasser 0,2 % du montant annuel des cotisations d'assurance émises par la mutuelle auprès de ses sociétaires, au titre de l'exercice 2012.

5- LES COMPTES DE L'EXERCICE

/// Le compte de résultat au 31/12/2010*

* Chiffres
en milliers
d'euros.

Compte technique					
		Opérations brutes	Cessions et rétrocessions	Opérations nettes N	Opérations nettes N -1
Cotisations acquises		1 778 473	74 477	1 703 996	1 670 267
cotisations	+	1 778 887	74 469	1 704 418	1 670 319
variation des cotisations non acquises	+/-	- 414	8	- 422	- 52
Produits des placements alloués	+	88 474		88 474	89 496
Autres produits techniques	+	3 226		3 226	6 777
Charges de sinistres		1 572 981	71 625	1 501 356	1 552 453
prestations et frais payés	-	1 499 307	65 005	1 434 302	1 413 219
charges des provisions pour sinistres	+/-	73 674	6 620	67 054	139 234
Charges des autres provisions techniques	+/-	- 13 413		- 13 413	- 8 887
Frais d'acquisition et d'administration		221 721	3 470	218 251	216 365
frais d'acquisition	-	162 206		162 206	164 802
frais d'administration	-	59 515		59 515	54 756
commissions reçues des réassureurs	+		3 470	- 3 470	- 3 193
Autres charges techniques	-	25 549		25 549	27 933
Variation de la provision pour égalisation	+/-	- 15 833		- 15 833	40 062
RÉSULTAT TECHNIQUE DE L'ASSURANCE NON VIE		20 676	- 618	21 294	964

Compte non technique			
		Opérations N	Opérations N - 1
Résultat technique de l'assurance non vie		21 294	964
Produits des placements		187 513	187 715
revenus des placements	+	143 367	145 762
autres produits des placements	+	24 344	10 119
profits provenant de la réalisation des placements	+	19 802	31 834
Charges des placements		61 974	59 374
frais de gestion interne et externe des placements et frais financiers	-	11 135	11 983
autres charges des placements	-	26 039	27 574
pertes provenant de la réalisation des placements	-	24 800	19 817
Produits des placements transférés	-	88 474	89 496
Autres produits non techniques	+	356	8
Autres charges non techniques	-	4 780	5 591
Résultat exceptionnel		- 4 807	- 11 861
produits exceptionnels	+	27 795	5 194
charges exceptionnelles	-	32 602	17 055
Participation des salariés et intéressement	-	5 383	4 695
Impôts sur les bénéfices	-	36 276	- 12 694
RÉSULTAT DE L'EXERCICE		7 469	30 364

5. Les comptes de l'exercice

/// Le bilan au 31/12/2010*

* Chiffres
en milliers d'euros.

Actif	N	N - 1
Actifs incorporels	45 294	35 473
Placements	4 793 339	4 696 109
terrains et constructions	513 256	416 974
placements dans les entreprises liées et dans les entreprises avec lesquelles existe un lien de participation	422 148	406 581
autres placements	3 856 714	3 871 353
créances pour espèces déposées auprès des entreprises cédantes	1 221	1 201
Part des cessionnaires et rétrocessionnaires dans les provisions techniques	183 471	176 858
provisions pour primes non acquises (non vie)	99	106
provisions pour sinistres (non vie)	183 372	176 752
Créances	637 169	641 908
créances nées d'opérations d'assurance directe	34 474	33 919
– primes acquises non émises et primes à annuler	– 3 207	– 2 831
– autres créances nées d'opérations d'assurance directe	37 681	36 750
créances nées d'opérations de réassurance	25 476	64 982
autres créances	577 219	543 007
– personnel	289	302
– État, organismes de sécurité sociale, collectivités publiques	12 206	16 260
– débiteurs divers	564 724	526 445
Autres actifs	45 301	128 477
actifs corporels d'exploitation	35 902	38 100
comptes courants et caisse	9 399	90 377
Comptes de régularisation - Actif	75 582	73 488
intérêts et loyers acquis non échus	61 535	62 204
autres comptes de régularisation	14 047	11 284
TOTAL DE L'ACTIF	5 780 156	5 752 313


Passif	N	N - 1
Capitaux propres	1 241 333	1 246 299
fonds d'établissement	277 832	277 562
– fonds d'établissement	260 272	260 272
– fonds d'établissement - droits d'adhésion	17 560	17 290
autres réserves	969 416	916 935
– réserve de sécurité	405 869	405 869
– réserve pour fonds de développement des filiales et activités nouvelles	428 696	377 000
– réserve de capitalisation	134 523	133 844
– réserve achat d'œuvres originales d'artistes vivants	328	222
report à nouveau	– 13 384	21 438
résultat de l'exercice	7 469	30 364
Provisions techniques	2 876 905	2 773 570
provisions pour primes non acquises (non vie)	2 261	1 847
provisions pour sinistres (non vie)	2 364 463	2 290 788
provisions d'égalisation	132 609	116 776
autres provisions techniques (non vie)	377 572	364 159
Provisions	77 913	72 699
Dettes pour dépôts en espèces reçues des cessionnaires	6 746	12 288
Autres dettes	1 532 267	1 607 282
dettes nées d'opérations d'assurance directe	765 813	773 496
– dettes envers les sociétaires (contrats de mensualisation, cotisations perçues d'avance)	758 024	766 058
– autres dettes nées d'opérations d'assurance directe	7 789	7 438
dettes nées d'opérations de réassurance	4 913	27 433
dettes envers les établissements de crédit	31 474	103 849
autres dettes	730 067	702 504
– autres emprunts, dépôts et cautionnements reçus	383	364
– personnel	59 661	56 206
– État, organismes de sécurité sociale, collectivités publiques	83 449	59 320
– créanciers divers	586 574	586 614
Compte de régularisation - Passif	44 992	40 175
TOTAL DU PASSIF	5 780 156	5 752 313

Engagements reçus et donnés	N	N - 1
Engagements reçus	208 835	204 040
Engagements donnés		
avals, cautions et garanties de crédit donnés	39 682	44 694
autres engagements sur titres, actifs ou revenus	0	0
autres engagements donnés	183 260	178 465
Valeurs reçues en nantissement des cessionnaires et rétrocessionnaires	95 443	83 085

6- LA LISTE DES BRANCHES PRATIQUÉES EN FRANCE

(article R 321.1 du Code des assurances)

- 1 - Accidents
- 2 - Maladies
- 3 - Corps de véhicules terrestres
- 6 - Corps de véhicules maritimes, lacustres et fluviaux
- 8 - Incendies et éléments naturels
- 9 - Autres dommages aux biens
- 10 - Responsabilité civile véhicules terrestres automoteurs
- 12 - Responsabilité civile véhicules maritimes, lacustres et fluviaux
- 13 - Responsabilité civile générale
- 16 - Pertes pécuniaires diverses
- 17 - Protection juridique
- 18 - Assistance

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, Cygne nordique www.ecolabel.dk Ecolabel européen 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.

CRÉDIT PHOTOS

Daniel Bujack/Fotolia - Darri/MAIF - Denis Delplanque/MAIF - Didier Depoorter/MAIF - Elena Elisseeva/Fotolia
Alexandre Giraud/MAIF - Jeanne C./MAIF - Vincent Lacote/MAIF - Gaëlle Magder/MAIF - Myr Muratet/MAIF - José Nicolas/MAIF
Pixtal - Phovoir

MAIF - société d'assurance mutuelle à cotisations variables - 79038 Niort cedex 9
Entreprise régie par le Code des assurances

www.maif.fr

