
2020

RAPPORT DE MISSION MAIF

The MAIF logo is a red triangle pointing downwards, with the word "MAIF" written in white, bold, sans-serif capital letters inside it.

MAIF



SOMMAIRE

RAPPORT DE MISSION MAIF

06 CHRONOLOGIE DU PASSAGE À L'ENTREPRISE À MISSION

08 MAIF ET LA QUALITÉ DE SOCIÉTÉ À MISSION

14 LA MISSION DE MAIF

18 LA GOUVERNANCE DE LA MISSION

24 LA DÉCLINAISON OPÉRATIONNELLE DE LA MISSION :
LA FEUILLE DE ROUTE MISSION 2021

34 ANNEXE

En cette année d'installation de la qualité de société à mission, ce premier rapport de mission est particulier. MAIF y expose les travaux relatifs à la définition de la mission, à la mise en place de la gouvernance associée et à l'élaboration de la feuille de route mission 2021.

À partir de 2022, le comité de mission présentera son rapport, qui sera élaboré en tenant compte notamment des réalisations de la feuille de route 2021.

édito



En ayant inscrit dans ses statuts sa raison d'être et adopté la qualité de société à mission lors de son assemblée générale en 2020, MAIF renforce son engagement au service du mieux commun et accentue d'autant son utilité sociale. Ces évolutions structurantes pour notre mutuelle traduisent ainsi concrètement l'ambition de notre projet politique.

Le comité de mission, installé depuis le 4 novembre 2020, intègre des personnalités externes reconnues pour leur expertise, ainsi que nos parties prenantes internes, à travers la présence de deux administrateurs représentant les sociétaires, de deux salariés et d'un membre de la direction générale.

Cette nouvelle page de notre histoire est à la fois le prolongement de notre combat d'origine et le commencement d'un mouvement plus large. Celui de l'affirmation d'une économie plus durable dont l'ambition est de conjuguer éthique et performance. Celui où l'on refuse que la vision court termiste et l'impératif financier soient la boussole des décisions. Cela implique des preuves tangibles, des actions concrètes, des résultats mesurables. Nous en avons notamment fait la démonstration en acceptant une importante baisse de nos résultats en 2020, traduction de notre volonté de soutenir nos sociétaires au cœur de la crise et de contribuer à l'effort national.

Le statut de société à mission n'est ainsi pas une finalité mais un levier supplémentaire pour que MAIF joue pleinement son rôle au cœur de la société. Sur ce chemin, nous sommes désormais guidés et soutenus par le comité de mission dont la mise en place et les premiers travaux sont exposés dans le présent rapport. Nous sommes déjà fiers d'y retrouver les valeurs et les engagements de long terme de notre mutuelle.

**Dominique Mahé
Pascal Demurger**

interview de Nicole Notat présidente du comité de mission



Pourriez-vous nous faire partager votre opinion sur l'évolution du rôle de l'entreprise dans la société ?

Depuis le début des années 2000, une conjonction de phénomènes extérieurs à l'entreprise favorise l'évolution du rôle qu'on attend d'elle. Jusque-là entièrement tournée vers la maximisation de la valeur pour l'actionnaire, l'entreprise cotée est confrontée à une profonde prise de conscience sociétale mettant en cause sa responsabilité face au défi environnemental, au creusement des inégalités, aux excès de la mondialisation et du capitalisme financier. Les mauvaises pratiques sont dénoncées. L'entreprise prédatrice de son environnement est mise en accusation. Les institutions nationales et internationales ont joint leur pression à celle de la société civile et des consommateurs pour que diminue cet impact négatif. Mieux, l'idée que les entreprises peuvent développer un impact positif a commencé à s'ancrer. Une nouvelle ère s'est ouverte, dans laquelle elles doivent désormais, dans leur intérêt, être contributrices et rendre des comptes. Cette responsabilité sociale et sociétale est aujourd'hui source d'attractivité des produits et de la marque, source de talent, d'innovation. C'est un enjeu de stratégie pour assurer le développement de l'entreprise dans le monde de demain.

Qu'est-ce qui vous semble particulièrement important dans le rôle d'un comité de mission ?

La loi Pacte incite l'entreprise à prendre en considération les enjeux sociaux et environnementaux de son activité. La raison d'être inscrite dans les statuts définit son utilité sociale, une mission, qui guide l'action du conseil d'administration et est opposable aux actionnaires. C'est dire son caractère fondamental. Le comité de mission rassemble des personnes de parcours et d'expertises différents dont le rôle est d'être attentives au juste alignement avec la promesse des engagements de l'entreprise, des moyens mobilisés et des résultats. Il peut alerter, questionner, mettre des débats sur la table, « gratter » là où ça fait mal, proposer des améliorations... Il complète le dispositif de gouvernance sur le suivi de la mission mais ne remplace pas l'exécutif. L'entreprise rend compte au comité de mission de la manière dont elle s'acquitte de sa responsabilité.



Après quelques mois de présidence du comité de mission MAIF, quelles sont vos impressions ?

Notre comité de mission manque encore de recul sur la portée de son intervention mais correspond bien à ce que nous souhaitons qu'il soit, avec des membres tous complémentaires dans la manière dont ils abordent les sujets et questionnent la direction. Le climat est coopératif et constructif. Nous ne sommes pas là pour engager une bataille idéologique mais avec la volonté et l'envie d'être utiles à l'entreprise ! Il n'est ni simple ni facile d'être une entreprise à mission parfaitement alignée, dans tous ses engagements, avec sa promesse. Certains sujets sont plus complexes. La voiture et la mobilité par exemple, au cœur du métier d'assureur, ne sont pas les meilleures alliées de la décarbonation. C'est un challenge supplémentaire.

CHRONOLOGIE du passage à l'entreprise à mission

22 mai 2019

Promulgation de la loi Pacte.

30 mai 2019

Présentation de la raison d'être MAIF et de la décision de s'engager dans la voie de la société à mission à la convention de mai 2019.



**octobre 2019
février 2020**

Consultation des parties prenantes afin de recueillir leur sensibilité face aux enjeux sociaux, sociétaux et environnementaux.



18 mars 2020

Validation du projet d'objectifs statutaires en conseil d'administration MAIF.

**avril 2020
juillet 2020**

Entretiens avec les directions métiers afin de construire la feuille de route mission 2021.



17 juillet 2020

Ouverture du processus de sélection des 2 salariés pour intégrer le comité de mission.

**septembre 2020
novembre 2020**

Identification avec les membres du comité opérationnel et les directeurs généraux adjoints des propositions d'actions à retenir dans la feuille de route 2021.

14 octobre 2020

Validation de la composition du comité de mission en conseil d'administration MAIF.

4 novembre 2020

Première réunion du comité de mission, installation.

17 décembre 2020

Séquence en CoDG sur la proposition de feuille de route mission.

19 janvier 2021

Deuxième réunion du comité de mission, échanges sur le projet de feuille de route mission.

27 janvier 2021

Validation de la feuille de route mission en conseil d'administration MAIF.

3 mars 2021

Information de l'OTI sélectionné en conseil d'administration MAIF.

MAIF ET LA QUALITÉ DE SOCIÉTÉ À MISSION

MAIF est une société dont l'engagement est historique et authentique. Devenir une société à mission, c'est aller encore plus loin dans l'affirmation de sa singularité et l'accompagnement des évolutions sociales, sociétales et environnementales.

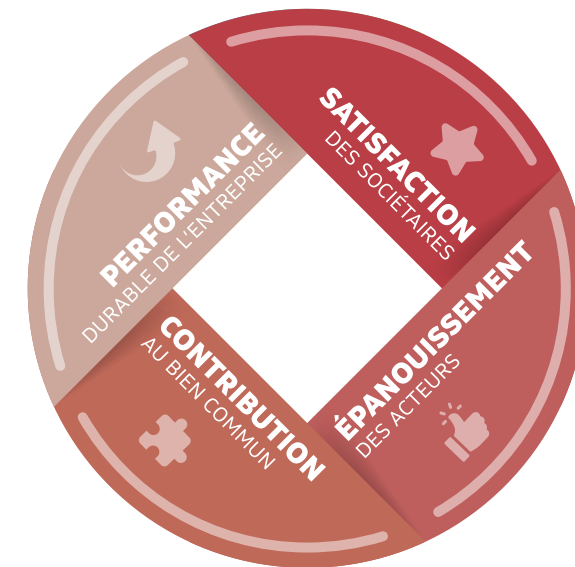
01

Les valeurs et les engagements MAIF

Depuis sa création, MAIF a bâti un modèle d'entreprise durable, fondé sur des valeurs largement partagées dans le corps social militant et salarié : solidarité, confiance, transparence et respect de la personne. Elles lui confèrent des racines solides, qui ont nourri toutes ses transformations depuis son origine.

MAIF porte une grande attention à ses sociétaires, à ses acteurs internes et au monde qui l'entoure. En retour, ses parties prenantes ont un attachement particulier à elle. MAIF est ainsi reconnue comme l'entreprise n° 1 dans l'assurance sur la qualité de la relation avec ses sociétaires, et ce, depuis de nombreuses années. Elle a également le meilleur taux de fidélité de ses assurés du marché.

Ce principe d'attention fait sa force et sa singularité, c'est pourquoi MAIF l'a placé au cœur de son modèle et de sa stratégie. Le plan stratégique 2019-2022 exprime l'engagement de MAIF dans la recherche d'un alignement maximal des intérêts de ses parties prenantes. Cet alignement, vecteur de synergie positive, est la clé de son modèle de performance comme le symbolise l'outil visuel ci-dessous, utilisé par les acteurs internes dans leurs prises de décision.



Les principales réalisations MAIF à fin 2020¹

SOCIÉTAIRES



73 %

Taux d'excellence de la relation
(vs 63 % du marché de l'assurance).

Priorisant la satisfaction, l'écoute attentionnée et l'empathie, MAIF considère l'excellence de la relation sociétaire comme un élément phare de ses engagements, de ses valeurs et de son modèle économique. Elle met ainsi en œuvre les moyens nécessaires pour entretenir le modèle vertueux de « Satisfaction – Fidélisation – Recommandation ».

43 points

Net Promoter Score
(soit 22 points de plus que le marché).

ACTEURS INTERNES



7,3/10

Indice dépanouissement des collaborateurs

Comme le reflète le plan stratégique 2019-2022, l'importance de l'épanouissement des acteurs est une priorité pour MAIF. L'écoute de ses différents acteurs et la mesure de l'engagement de ses salariés sont donc des sujets clés. C'est pourquoi un nouveau dispositif d'écoute a été déployé en 2020. Son ambition est de devenir un levier de transformation de l'entreprise, au service de l'engagement et de la performance des équipes.

99/100

Indice d'égalité professionnelle

MAIF place la mixité parmi ses valeurs fondatrices. Elle s'engage dans l'égalité professionnelle entre les femmes et les hommes de l'entreprise au travers de sa politique Diversité MAIF qui cible une réelle égalité des chances dès l'embauche et à tous les stades de la vie professionnelle sans distinction de genre, d'âge, d'origine, d'état de santé, etc.

CITÉ



88 %

Part Investissement socialement responsable (ISR) des investissements du groupe.

MAIF déploie une démarche d'investisseur 100 % responsable et applique ces engagements dans ses processus d'investissements. Les politiques d'investissements du groupe stipulent d'ailleurs que, à performances financières égales, les gestionnaires d'actifs financiers MAIF privilégieront les fonds qui intègrent une évaluation du risque extra-financier de leurs investissements.

5,9 %

Part des investissements du groupe en faveur de la transition énergétique et écologique, dite « part verte »
(au 31/12/2019).

MAIF intègre les enjeux liés à la transition énergétique et écologique dans la politique de placements du groupe. En 2020, MAIF a adopté une stratégie climat ambitieuse afin de s'inscrire avec volontarisme dans la trajectoire de l'Accord de Paris en visant à aligner son portefeuille sur une trajectoire au plus proche de + 1,5°C d'ici 2030.



23 M€

Capacité d'investissement du fonds MAIF Investissement Social et Solidaire.

Afin de soutenir les entreprises socialement innovantes et performantes, créées pour générer un impact social, sociétal ou environnemental positif, MAIF a mis en place, en 2013, le fonds à impact, MAIF Investissement Social et Solidaire.

250 M€

Capacité d'investissement du Fonds MAIF Avenir

Afin de répondre à un objectif de performance économique et sociétale sur le long terme, MAIF a créé en 2015 le fonds de capital-risque MAIF Avenir. Le fonds investit dans des entreprises et accompagne des entrepreneurs dont la mission est de mettre l'innovation au service d'un mieux commun.



100 %

Part du papier recyclé ou issu de forêts gérées durablement.

MAIF a identifié des domaines (dont le papier) où elle agit pour améliorer ses performances dans le domaine des achats, en particulier de nos différents consommables.

¹ - Les méthodologies de calcul des indicateurs sont détaillées en annexe.

Devenir société à mission : renforcer les engagements et créer de nouveaux impacts positifs

Au regard de ses engagements, devenir une société à mission était une évidence pour MAIF. En effet, cette qualité répond parfaitement à ses valeurs, sa vision du métier et son orientation stratégique. Elle lui offre aussi l'opportunité d'approfondir des initiatives existantes et d'en structurer de nouvelles, grâce à un cadre juridique stimulant.

Approfondir les objectifs sociaux et environnementaux

Devenir une société à mission permet à MAIF de faire le bilan de ses actions historiques et de définir ses priorités face aux enjeux sociaux, sociétaux et environnementaux actuels. Cette qualité engage MAIF dans une démarche encore plus affirmée, avec des initiatives renforcées et une communication accrue des résultats, grâce au suivi annuel de la mission qu'elle s'est donné pour objectif de poursuivre. Les métiers, les collaborateurs et les militants sont encouragés à contribuer davantage à la raison d'être et aux objectifs sociaux et environnementaux, collectivement et individuellement, dans le cadre de leurs activités. En tant que tête de groupe, MAIF encourage également ses filiales à une contribution semblable.

Pérenniser la mission

Conformément à la loi, la mission de la société est inscrite dans ses statuts (raison d'être et objectifs sociaux et environnementaux), ce qui permet de l'officialiser pour ses parties prenantes, en toute transparence. Pour sa raison d'être et ses objectifs sociaux et environnementaux, MAIF a choisi des formulations statutaires pérennes, qui garantissent leur durabilité.

Structurer les actions sociales et environnementales qui sous-tendent la mission

La qualité de société à mission renforce la structuration de nos actions :

- en les rattachant à des objectifs sociaux et environnementaux clairs et officiels ;
- en les intégrant à une feuille de route opérationnelle mobilisant l'ensemble des métiers.

Parce qu'elle a vocation à accomplir des transformations tangibles, la société à mission s'accompagne d'une culture du suivi, à tous les échelons. Non seulement les métiers mesurent les résultats de leurs actions sociales et environnementales, mais l'exécution de la mission est suivie par le comité de mission, un organe de gouvernance dédié. Enfin, le dispositif général est vérifié *a minima* de façon bisannuelle par un organisme tiers indépendant.

La qualité de société à mission permet à MAIF de fédérer tous ses acteurs militants et salariés autour d'objectifs communs. La mission irrigue désormais l'ensemble des activités MAIF, déclinant la raison d'être qui constitue le cap à suivre dans toutes les décisions stratégiques et opérationnelles. Cette mission place les acteurs internes dans une voie de progrès individuel et collectif : la société à mission n'est pas une finalité, c'est avant tout un chemin. Plus largement encore, elle rassemble les différentes parties prenantes de l'entreprise, déjà fortement engagées dans cette démarche avant la loi Pacte.

Par ailleurs, la qualité de société à mission pose la question plus globale du rôle de l'entreprise dans la cité. Elle l'invite à réinterroger sa chaîne de valeur et son modèle d'affaires, qui doivent nourrir directement la mission. Vectrice de progrès et d'innovation transformatrice, cette qualité ouvre le champ de la créativité des acteurs économiques : elle les encourage à repenser leur impact spécifique, via leur cœur de métier, et plus globalement à définir leur rôle politique dans leur contribution aux défis sociaux et environnementaux. MAIF choisit de devenir une société à mission pour renforcer son positionnement d'entreprise engagée, en quête de synergie entre l'éthique et l'économique.



LA MISSION DE MAIF

Toute entreprise peut se doter d'une raison d'être, qui se définit par la poursuite, dans le respect de son objet social, d'un projet entrepreneurial répondant à un intérêt collectif et qui donne sens à l'action de l'ensemble des collaborateurs². Conformément à la loi Pacte, l'entreprise doit inscrire cette raison d'être dans ses statuts pour devenir société à mission, ainsi que les objectifs sociaux et environnementaux associés à sa réalisation.

2- <https://www.economie.gouv.fr/loi-PACTE-redefinir-raison-etre-entreprises#>

02

Identification et formalisation de la mission

La raison d'être de MAIF

Face aux enjeux de fracture sociale, d'urgence climatique et de rupture digitale qui s'amplifient, MAIF assume ses responsabilités d'assureur militant, d'employeur responsable et d'acteur économique citoyen. Sa transformation en société à mission est l'un des leviers qu'elle active pour accélérer son évolution et approfondir son impact positif. Formuler sa raison d'être est une étape préliminaire, indispensable pour établir clairement ce qui la caractérise profondément. Fruit d'ateliers participatifs impliquant particulièrement la direction générale et le conseil d'administration, la raison d'être de MAIF, présentée à la convention d'entreprise de mai 2019, est la suivante :

« Convaincus que seule une attention sincère portée à l'autre et au monde permet de garantir un réel mieux commun, nous, MAIF, plaçons cette attention au cœur de chacun de nos engagements et de chacune de nos actions. »

Cette raison d'être traduit à la fois sa singularité et son ambition de contribution sociétale. Elle prend racine dans son histoire et son métier, elle exprime l'intention qui préside à la stratégie et aux opérations quotidiennes, et elle fixe un cap aux actions à venir.

Les objectifs sociaux et environnementaux de MAIF

La prise en compte des parties prenantes étant au cœur de la stratégie MAIF, c'est tout naturellement qu'elles ont été intégrées dans le processus de construction des objectifs composant la mission. En collaboration avec un cabinet de conseil, MAIF a mené une étude auprès de ses parties prenantes, entre fin 2019 et début 2020, pour connaître leur position sur les principaux enjeux et thématiques d'engagement. Plus de 215 000 personnes ont été interrogées :






- sociétaires personnes physiques et représentants de personnes morales ;
- délégués élus des sociétaires ;
- mandataires du conseil d'administration ;
- salariés et alternants ;

- partenaires et fournisseurs ;
- experts et personnalités qualifiées issus de la société civile, des structures étatiques et acteurs privés ;
- comité opérationnel ;
- directeur général et comité de direction générale ;
- président du conseil d'administration et administrateurs.

Les résultats de cette étude expriment les attentes des parties prenantes sur l'impact de MAIF. Ils ont nourri la rédaction des objectifs statutaires et leur déclinaison opérationnelle.

Cinq objectifs sociaux et environnementaux ont été définis, et rattachés à trois grandes catégories de parties prenantes :

- les sociétaires ;
- les acteurs internes ;
- la société (sur trois aspects : social, environnemental, économique).

Parties prenantes	Objectifs associés	Détails
 <p>Sociétaires</p>	Placer l'intérêt de ses sociétaires au cœur de ses activités.	Cet objectif réaffirme la place centrale, historique et singulière des sociétaires au sein du modèle MAIF. Priorisant l'intérêt du sociétaire avant son intérêt économique de court terme, MAIF s'est construite autour de cette relation de soin et d'attention envers les assurés. À titre d'exemple, les conseillers MAIF ne sont pas intéressés individuellement sur les souscriptions réalisées, la priorité étant de proposer une couverture d'assurance adaptée aux besoins.
 <p>Acteurs internes</p>	Favoriser, par une attention sincère, l'épanouissement de ses acteurs internes au sein d'un collectif engagé.	Cet objectif reflète l'importance qu'accorde MAIF à l'épanouissement de ses salariés et des militants. En particulier, le management par la confiance, mis en place en 2015, vise à assurer le bien-être des acteurs internes, en miroir de la relation bienveillante instaurée avec les sociétaires. La performance au travail se nourrit de l'épanouissement individuel et collectif des acteurs internes.
 <p>Société/Axe social</p>	Contribuer à la construction d'une société plus solidaire à travers ses activités.	Cet objectif traduit la forte volonté de MAIF de renforcer et favoriser la solidarité à travers l'exercice de son métier d'assureur et ses investissements, mais aussi son rayonnement, ses partenariats et ses actions au niveau national et dans les territoires via ses militants et ses salariés. Cette ambition intègre entre autres les engagements de MAIF en faveur de l'éducation, du handicap et du sport.
 <p>Société/Axe environnement</p>	Contribuer à la transition écologique à travers ses activités	Cet objectif signale la conscience qu'a MAIF de l'urgence écologique et la nécessité de maîtriser sa propre empreinte environnementale, via son métier d'assureur, ses investissements ou son fonctionnement. Il traduit également la volonté de MAIF de soutenir et encourager les comportements écologiquement vertueux de ses acteurs internes, des sociétaires et plus globalement des citoyens.
 <p>Société/Axe modèles économiques</p>	Promouvoir le développement de modèles d'entreprises engagées dans la recherche d'impacts positifs.	Cet objectif formalise une triple ambition de MAIF : <ul style="list-style-type: none"> - partager et essayer, dans la cité, un modèle d'entreprise vertueux, qui allie impact positif et performance économique. Nourrir les réflexions sur ce sujet aux niveaux français et européen, contribuer à faire progresser les idées dans la société civile ; - promouvoir et soutenir les entreprises engagées grâce aux activités d'assurance et d'investissement, afin de propager ce modèle vertueux ; - donner la preuve que la recherche d'impacts positifs peut nourrir le développement économique et la pérennité des entreprises.

Adoption de la mission par l'assemblée générale extraordinaire

Les élus des sociétaires ont voté et adopté les résolutions liées à la mission au cours de l'assemblée générale extraordinaire du 11 juillet 2020. Ces taux d'approbation, de l'ordre de 95 % et plus, reflètent un très haut niveau d'adhésion à cette transformation en société à mission.

Résolution	Pour	Contre	Abstention	
N° 1 Insertion d'un préambule dans les statuts	665	6	12	Adoptée
N° 2 Adoption d'une raison d'être et modification corrélative des statuts	670	7	6	Adoptée
N° 3 Adoption de la qualité de société à mission et modification corrélative des statuts	660	12	11	Adoptée
N° 4 Adoption d'objectifs sociaux et environnementaux et modification corrélative des statuts	662	10	11	Adoptée
N° 5 Définition des modalités du suivi de la mission et création d'un comité de mission, modification corrélative des statuts	647	20	16	Adoptée

LA GOUVERNANCE DE LA MISSION

Conformément à la loi Pacte, pour les entreprises de plus de 50 salariés comme MAIF, un comité de mission doit être mis en place. Ce comité spécifique doit être distinct des organes sociaux et inclure au moins un salarié de l'entreprise.

03

Le rôle du comité de mission

Le premier rôle du comité de mission est de suivre l'exécution de la mission et concrètement de veiller au bon respect des objectifs inscrits dans les statuts. Dans le cadre de ses fonctions, le comité peut procéder à toute vérification qu'il juge opportune, et se faire communiquer tout document nécessaire au suivi de l'exécution de la mission. Un rapport annuel est présenté à l'assemblée générale.

En plus de ce rôle de suivi de l'exécution des objectifs statutaires, MAIF a souhaité former un comité également moteur du progrès. Composé d'experts aux domaines de compétences complémentaires et d'acteurs internes, il apporte son regard exigeant et son avis constructif sur les actions mises en place, tout en étant une source d'inspiration pour MAIF.

3- L'expression *critical friend*, ou « ami critique », est une expression attribuée à Desmond Nuttal dans les années 1970. La définition la plus utilisée est celle proposée par Arthur Costa et Bena Kallick en 1993.

Le comité de mission MAIF joue donc un rôle d'« ami critique », cette « personne de confiance, qui pose des questions provocantes, fournit des données à examiner sous un autre angle et offre des critiques sur le travail d'une personne en tant qu'ami. Un ami critique prend le temps de bien comprendre le contexte du travail présenté et les résultats vers lesquels la personne ou le groupe travaille. L'ami est un défenseur du succès de ce travail » (Arthur Costa et Bena Kallick, *Through the Lens of a Critical Friend*, 1993³).

Le comité de mission tient donc un rôle central dans le suivi de la mission et contribue à enrichir les réflexions des métiers et des dirigeants dans l'élaboration de la feuille de route mission.

La constitution du comité de mission

Les membres du comité de mission, qu'ils soient internes ou externes, ont été choisis en fonction de leurs expertises et de leurs qualités individuelles.

Conformément au rôle du comité de mission souhaité par MAIF, les membres doivent pouvoir alimenter la réflexion sur la mise en œuvre opérationnelle des objectifs statutaires et engager MAIF dans un processus de progrès constant. L'expertise des membres sur les différents objectifs et leur complémentarité sont donc des critères de sélection essentiels.

Pour faire de ce comité de mission un collectif inspirant, les profils dotés d'un esprit constructif et pédagogique sont favorisés. Les membres sont également choisis pour leur capacité à coopérer les uns avec les autres, dans un objectif commun.

Chaque membre du comité de mission est nommé par le conseil d'administration sur proposition conjointe du pré-

sident du conseil d'administration et du directeur général, pour une durée de 2 ans renouvelable. La présidence du comité de mission est confiée à l'un des membres, désigné par le conseil d'administration pour une durée de 2 ans, renouvelable également.

Le processus du choix des membres externes du comité de mission

Les premiers membres externes du comité de mission MAIF ont été identifiés sur la base de leurs expertises et domaines de compétences. Les critères objectifs de sélection des candidats ont été les suivants :

- niveau d'expertise sur les enjeux sociaux, environnementaux et économiques ;
- niveau d'activisme/militantisme, quel que soit leur métier.

Des échanges ont été organisés avec le directeur général et le président du conseil d'administration pour examiner les profils des personnes identifiées. Une liste réduite a été présentée par le président et le directeur général au conseil d'administration qui a validé les propositions prioritaires et éventuellement alternatives.

Le processus du choix des membres internes du comité de mission

Membres internes salariés

Conformément à la loi Pacte, le comité de mission doit intégrer au moins un salarié, quel que soit son poste. Désireuse d'aller plus loin dans la représentation de son corps social salarié, MAIF a souhaité en inclure deux plutôt qu'un. La sélection des salariés membres du comité de mission a été réalisée sur la base des critères suivants :

- la structuration de la candidature ;
- la richesse des parcours professionnel et extra-professionnel ;
- le niveau de motivation et d'engagement ;
- la capacité à intégrer le collectif.

MAIF a souhaité associer des membres du comité social et économique (CSE) au processus de présélection, bien que cela ne fasse pas partie des obligations réglementaires. Le processus de sélection des deux salariés s'est tenu entre mi-juillet et début octobre 2020. À la suite de l'appel à candidatures ouvert à tous les salariés en CDI, la direction Mission et Impact a présélectionné huit candidatures en s'assurant de conserver une certaine diversité parmi les candidats (hommes/femmes, managers/non managers, cadres/employés, siège/réseau). En collaboration avec le CSE, quatre candidats ont été sélectionnés pour un entretien avec le directeur général. Enfin, deux candidatures ont été proposées par le directeur général au président du conseil d'administration, puis validées par le conseil d'administration.

Autres membres internes

Afin d'assurer la représentativité des parties prenantes au sein de la gouvernance de la mission, deux administrateurs du conseil d'administration, élus par les délégués des sociétaires, ont été désignés pour intégrer le comité. Ils représentent les sociétaires. Par ailleurs, la direction générale a également choisi de proposer au conseil d'administration la nomination d'un de ses membres pour rejoindre le comité de mission afin de faire le lien avec les enjeux des différents métiers.

La composition du comité de mission

Le premier comité de mission MAIF est donc composé de dix membres :

- cinq experts externes ;
- deux administrateurs représentant les sociétaires ;
- deux représentantes des salariés ;
- un représentant du comité de direction générale.

Experts externes

Yann Algan

Doyen de l'École d'affaires publiques de Sciences Po, Yann Algan est également professeur d'économie à Sciences Po depuis 2008. Ses travaux portent notamment sur l'économie collaborative et numérique. En 2009, il a reçu le Prix du meilleur jeune économiste français. Ses livres portant sur la confiance et la société française ont fait l'objet de plusieurs distinctions.

Salomé Berlioux

Experte de l'égalité des chances ayant commencé sa carrière en cabinets ministériels, Salomé Berlioux est fondatrice et directrice générale de l'association Chemins d'avenir, qui accompagne des milliers de jeunes des territoires ruraux dans la construction de leurs parcours académiques et professionnels. Auteure, en 2019, des *Invisibles de la République* et de *Nos campagnes suspendues*, elle a été missionnée l'an dernier par Jean-Michel Blanquer et lui a rendu un rapport sur le thème : « Orientation et égalité des chances dans la France des zones rurales et des petites villes ».

Alain Grandjean

Spécialiste de l'environnement et économiste, président de la Fondation Nicolas Hulot pour la Nature et l'Homme, associé co-fondateur du cabinet Carbone4, Alain Grandjean est membre du Haut Conseil pour le Climat. Il est également co-auteur de plusieurs livres portant sur la transition énergétique et écologique et animateur du blog « Les chroniques de l'anthropocène ».

Nicole Notat (présidente du comité de mission)

Experte en questions sociales et environnementales, Nicole Notat est co-rédactrice du rapport *L'entreprise, objet d'intérêt collectif*, publié en 2018, qui a été à l'origine de la création par la loi Pacte de la qualité de société à mission. Elle est membre de la commission climat et finance durable de l'Autorité des marchés financiers. Elle a également fondé l'agence de notation sociale Vigeo Eiris en 2002, qu'elle a présidée jusqu'en 2020.

Blanche Segrestin

Co-coordinatrice de la Chaire Théorie de l'entreprise, modèles de gouvernance et de création collective à Mines Paris Tech où elle est également professeure en sciences de gestion, Blanche Segrestin a co-rédigé différents ouvrages qui proposent une relecture de l'entreprise, de ses missions et de ses responsabilités. Ses travaux l'amènent à préconiser des changements de gouvernance et de droit pour concilier innovation, environnement et justice sociale.

Membres internes

Représentants des sociétaires

Laurent Pertusa

Depuis 2016, Laurent Pertusa siège au conseil d'administration de MAIF, dans laquelle il milite depuis 2004. Fervent défenseur de l'égalité des chances, il est engagé auprès des élèves défavorisés sur les plans économique, social et culturel. Le développement durable, les enjeux du numérique et l'Histoire sont autant de domaines qui l'intéressent.

Annick Valette

Aujourd'hui vice-présidente de MAIF, Annick Valette siège au conseil d'administration depuis 2012. Elle est également présidente de MAIF Investissement Social et Solidaire (MISS) qui soutient, par de l'investissement ou du financement, des entreprises socialement innovantes et performantes et générant un impact social, sociétal ou environnemental positif. Elle est également très impliquée dans le milieu associatif : le mal logement, l'accès à l'emploi et le handicap.

Représentantes des salariés

Sihem Ben Salah

Ayant rejoint MAIF en 2010, Sihem Ben Salah est aujourd'hui conseillère auprès des sociétaires à la délégation de Bordeaux. Elle est très engagée à titre personnel dans des projets associatifs en lien avec le handicap, la solidarité plus largement, et le respect de l'environnement.

Clémence Lerondeau

Spécialiste des médias sociaux, Clémence Lerondeau a travaillé au Service d'Information du Gouvernement, chez Publicis consultants et à Greenpeace France. Elle travaille au sein de la communication à MAIF depuis 2017. Engagée dans des causes environnementales, elle est très active notamment au sein de Surfrider Foundation Europe à La Rochelle.

Représentant du comité de direction générale

Nicolas Boudinet

Arrivé en 1995 et après avoir occupé différents postes de direction au sein de MAIF, Nicolas Boudinet est directeur général adjoint en charge de la Stratégie, de la Marque et des Offres. Il est également directeur général du fonds d'investissement dédié aux start-up : MAIF Avenir. Il fait partie des soutiens de la première heure au lancement du magazine *So Good*. À titre plus personnel, il est engagé dans le sport et l'éducation par le sport.

Yann Algan



Sihem Ben Salah



Salomé Berlioux



Nicolas Boudinet



Alain Grandjean



Clémence Lerondeau



Nicole Notat



Laurent Pertusa



Blanche Segrestin



Annick Valette

Le fonctionnement du comité de mission

Sur convocation de son président, le comité de mission se réunit au minimum une fois par semestre.

Le directeur général communique annuellement au comité de mission une feuille de route précisant les actions devant être menées par la société pour l'exécution des objectifs sociaux et environnementaux lors de l'exercice en cours, ainsi que des indicateurs de suivi.

Il communique également au comité de mission, dans les trois mois de la clôture de l'exercice, un rapport sur l'exécution de la feuille de route de l'exercice écoulé.

Le directeur général participe aux réunions du comité de mission, sans voix délibérative. Le président du conseil d'administration a la faculté d'y participer, sans voix délibérative également.

Chaque réunion fait l'objet d'un procès-verbal qui reflète les débats et les positions exprimées, les résolutions mises aux voix, le cas échéant, et le résultat des votes.

Les réalisations du comité de mission en 2020 et 2021

La première réunion du comité de mission

La première réunion du comité de mission a eu lieu le 4 novembre 2020. Les objectifs de cette réunion d'installation étaient de :

- permettre aux membres de faire connaissance entre eux ;
- rappeler le dispositif de la loi Pacte ;
- rappeler le positionnement de MAIF ;
- préciser le rôle du comité de mission ;
- partager les modalités de fonctionnement du comité ;
- fixer les prochaines étapes ;
- échanger sur les éléments de communication autour de la mission.

Cette réunion a été l'occasion pour MAIF d'éclairer les membres du comité de mission sur la raison d'être, les objectifs statutaires, qu'il a jugé cohérents et ambitieux, ainsi que le rôle de l'organisme tiers indépendant. Le comité de mission s'est montré particulièrement sensible à l'ambition de MAIF de prouver la corrélation positive entre l'engagement et la performance économique exprimée par le 5^e objectif

statutaire, « Promouvoir le développement de modèles d'entreprises engagées dans la recherche d'impacts positifs ».

Le comité de mission a également fait part de sa volonté d'être acculturé aux enjeux stratégiques de MAIF et à ses réalisations sociales, sociétales et environnementales passées afin de pouvoir apporter un maximum de valeur dans le suivi et l'accompagnement de la mission.

La deuxième réunion du comité de mission

La deuxième réunion du comité de mission a eu lieu le 19 janvier 2021. Cette réunion a notamment permis d'évoquer les éléments suivants et de recueillir l'opinion et les recommandations du comité de mission à leur sujet :

- la feuille de route contenant les actions principales retenues, les indicateurs de suivi, les cibles fixées à fin 2021, qui a été réalisée en co-construction avec les métiers courant 2020 (voir partie IV) ;
- le processus de choix de l'organisme tiers indépendant ;
- le rapport de mission.

Le comité de mission a notamment apprécié la vision très opérationnelle des objectifs statutaires qu'apporte la feuille de route. Il soutient la stratégie de communication par la preuve qu'adopte MAIF, privilégiant les résultats concrets pour démontrer le respect de la mission. En tant qu'« ami critique », le comité de mission s'est également exprimé sur le contenu des actions elles-mêmes et a dressé des recommandations concernant les sujets à intégrer et à valoriser dans les prochaines feuilles de route :

- certaines actions faisant partie du « patrimoine » de la mutuelle (exemple : égalité femmes-hommes avec l'index Pénicaud, niveau de satisfaction des sociétaires) même si les marges de progrès sont plus faibles en raison du niveau de performances déjà atteint, car ces indicateurs sont directement reliés aux objectifs statutaires de la mutuelle ;
- les mesures en faveur de la prévention des discriminations (politique RH) ;
- des actions volontaristes et différenciées dans les territoires en difficulté (ruraux, petites villes...), que ce soit autour de fragilités sociales ou environnementales.

Le comité de mission a proposé d'intégrer une dimension pédagogique pour consolider l'action portant sur la proposition d'une offre d'épargne responsable auprès des sociétaires.

Concernant les données de la mission, le comité de mission s'est prononcé en faveur d'un équilibre entre des indicateurs de suivi des actions quantitatifs et qualitatifs. En effet, cet équilibre permet d'exprimer au mieux la complexité des enjeux abordés par les actions de la feuille de route. Plus globalement, le comité de mission souhaite que la présentation de la feuille de route soit par la suite complétée par une discussion sur les enjeux spécifiques du métier d'assureur au regard des objectifs de solidarité et de transition écologique.

Le comité de mission a également recommandé à MAIF d'orienter son choix d'organisme tiers indépendant vers un organisme réellement engagé sur les enjeux sociaux et environnementaux et partageant ses convictions en la matière.

Cette deuxième réunion a donc permis au comité de mission de s'imprégner des différents composants de la mission, de conseiller MAIF et de se projeter vers l'avenir.

LA DÉCLINAISON OPÉRATIONNELLE DE LA MISSION : LA FEUILLE DE ROUTE MISSION 2021

Les objectifs statutaires de la mission ont été formulés de façon délibérément générale, afin de garantir leur pérennité. Leur mise en œuvre concrète au sein de l'entreprise nécessite une déclinaison sous forme d'actions opérationnelles. Ce sont elles qui composent la feuille de route mission, commune à tous les métiers MAIF.

04

Les actions sont rattachées à l'un des cinq objectifs statutaires. Elles sont associées à un ou plusieurs indicateurs de suivi, et reliées aux cibles à atteindre à fin 2021.

Les actions de la feuille de route feront l'objet :

- d'un suivi en comité de mission ;
- d'une revue de sincérité par l'organisme tiers indépendant, qui réalisera également des tests sur les indicateurs afin de vérifier leurs résultats.

Le processus d'identification des actions sociales et environnementales de la feuille de route

Le directeur général a souhaité que les actions couvrent toute la chaîne de valeur de MAIF, afin d'impliquer l'entreprise dans sa globalité

Parce que la mission est l'affaire de tous les acteurs internes de MAIF, chaque métier a donc été sollicité dans la construction de la feuille de route. Entre avril et juillet 2020, plus de quarante entretiens ont été réalisés. L'objectif de ces entretiens était d'identifier les différentes réalisations sociales et environnementales des métiers :

- les actions dites de « patrimoine », mises en place depuis plusieurs années, symboles des engagements MAIF ;
- les actions sociales et environnementales plus récentes ;
- les projets d'actions à mettre en place dans le futur.

Les métiers ont également été sollicités sur les indicateurs permettant de suivre ces actions et d'en mesurer les impacts.

Sur la base de ces entretiens, une liste de plus de 300 actions à impact social et/ou environnemental a été dressée. Elle a constitué la matière première de la feuille de route mission.

Afin d'identifier les actions à retenir dans la feuille de route finale, douze échanges spécifiques ont été organisés avec les référents des métiers et les membres du comité opérationnel, en septembre/octobre 2020. Les actions ont été triées et affinées en fonction de leur potentiel d'impact, de performance et de valorisation auprès des parties prenantes.

Enfin, quatorze actions « de progrès » ont été privilégiées pour constituer cette première feuille de route. Il s'agit d'actions sur lesquelles des gains de performance peuvent être réalisés à court et moyen termes.

Cette première feuille de route a été présentée au comité de mission en janvier 2021. Elle constitue une base d'actions et d'indicateurs qui s'améliorera au fil du temps.

Ainsi, en lien avec les préconisations du comité de mission, MAIF proposera dès la prochaine feuille de route 2022, l'intégration d'actions complémentaires y compris potentiellement certaines actions dites de « patrimoine », qui constituent un socle essentiel de performance extra-

financière et qui apparaissent utiles à suivre, même si les marges d'amélioration sont réduites.
 MAIF cherchera à enrichir ses prochaines feuilles de route à la suite des réflexions sur les enjeux spécifiques du métier d'assureur au regard des objectifs de solidarité et de transition écologique (par exemple, en lien avec l'égalité des chances ou sa stratégie bas carbone).

Après un passage en comité de direction générale puis en comité de mission, les actions sélectionnées ont été présentées au conseil d'administration MAIF pour validation.

Ce travail collectif a eu un triple bénéfice. Il a permis :

- d'embarquer tous les métiers dans l'évolution en société à mission ;
- de valoriser les actions déjà mises en place ;
- d'inciter au progrès collectif au sein de l'entreprise.

Les échanges ont été également l'occasion de sensibiliser et de mobiliser les métiers sur l'importance du suivi des résultats de leurs actions auprès des parties prenantes et de l'impact pour l'entreprise.

Les actions de la feuille de route 2021

La feuille de route mission est composée de quatorze actions ventilées par objectif statutaire, associées à des indicateurs et des cibles à atteindre. Afin de faciliter le suivi de l'exécution de la mission, quand cela était possible, les indicateurs ont été choisis parmi ceux du reporting régulier

d'activité de la mutuelle. L'objectif était d'aligner les processus de reporting et de capitaliser sur des indicateurs existants, notamment afin de faciliter leur vérification par l'organisme tiers indépendant.

SOCIÉTAIRES - Placer l'intérêt de ses sociétaires au cœur de ses activités

1 Proposer avec pédagogie une offre d'épargne responsable (portée par les filiales MAIF VIE et MAIF SOLUTIONS FINANCIÈRES)

MAIF, en sa qualité de distributeur, permet à l'épargnant de faire fructifier son capital tout en soutenant des entreprises qui créent de l'emploi local, développent des activités⁴.

Indicateurs de suivi de l'action	Cibles à fin 2021
Part ISR (Investissement Socialement Responsable) des investissements du groupe	> 90 % de part ISR
Part des investissements du groupe en faveur de la transition énergétique et écologique (« part verte »)	> 6 % de part verte
Part solidaire du fonds euros d'ARS (Assurance Responsable et Solidaire)	> 2,5 % de part solidaire
Réduction de l'empreinte carbone du fonds euros d'ARS	Définition d'un plan de réduction pour atteindre un objectif au minimum de - 20 % d'ici 2025
Communication sur les impacts positifs des produits	Définition des indicateurs d'impact social et environnemental
Part des conseillers formés au module d'assurance de personnes dédiées à la dimension responsable et solidaire des produits	Enrichissement du COOC dédié à la dimension responsable et solidaire des produits et définition d'indicateurs cibles

4- <https://entreprise.maif.fr/engagements/economie-responsable/politique-investissement>

2 S'assurer que les sociétaires, notamment les plus fragiles, puissent bénéficier d'une présence militante de proximité

Les sociétaires âgés de plus de 75 ans, victimes d'un sinistre justifiant une intervention militante de proximité, sont appelés par un mandataire du conseil d'administration pour évaluer avec eux les impacts émotionnels de l'événement.

Indicateur de suivi de l'action	Cible à fin 2021
Taux d'interventions des militants dans des situations de détresse	50 %

ACTEURS INTERNES - Favoriser, par une attention sincère, l'épanouissement de ses acteurs internes au sein d'un collectif engagé

3 Mesurer et améliorer l'épanouissement des acteurs internes à travers le déploiement du nouveau baromètre social

Avec ce dispositif d'écoute interne rénové au plus près du terrain en 2020, tous les salariés MAIF sont invités à s'exprimer chaque trimestre sur différentes thématiques, chaque manager consulte directement les résultats au niveau de son équipe et construit, avec ses collaborateurs, des solutions d'amélioration concrètes.

Indicateurs de suivi de l'action	Cibles à fin 2021
Taux de participation au baromètre salariés	50 %
Indice d'épanouissement des collaborateurs	> 6/10

4 Ancrer le travail hybride dans nos modalités de collaboration

Dans le prolongement de la mise en place du télétravail (en 2017 pour 20 % des salariés), l'accord signé à l'unanimité en juillet 2020 sur l'accès au télétravail pour 100 % des salariés éligibles est complété par une démarche prospective sur le futur du travail.

Indicateurs de suivi de l'action	Cibles à fin 2021
Adhésion à la modalité de travail pour les managers et les salariés	> 6/10
Avancée de la démarche prospective sur le futur du travail	Définition d'un plan d'actions sur les différentes dimensions du travail

5 Favoriser la cohésion des collectifs militants, le plaisir à militer et l'épanouissement des mandataires mutualistes

Dans le cadre du nouveau modèle militant, un support formalisera l'engagement de chaque mandataire du conseil d'administration avec son collectif, en prenant en compte, de façon personnalisée, les besoins des collectifs et les appétences, compétences et contraintes personnelles des militants.

Indicateur de suivi de l'action	Cible à fin 2021
Déploiement du support	Formalisation et test

SOCIÉTÉ/AXE SOCIAL - Contribuer à la construction d'une société plus solidaire à travers ses activités

6 Concevoir, gérer et mettre en œuvre notre offre Entreprise avec une dimension responsable

Une offre petites entreprises

MAIF propose une offre qui intègre des initiatives à impacts (tarification avantageuse pour les entreprises engagées/labellisées, gestion de sinistres avec pièces de réemploi auto...) en partenariat avec l'Agence LUCIE⁵.

Indicateurs de suivi de l'action	Cibles à fin 2021
Nombre d'adhésions à cette offre	800
Chiffre d'affaires lié à cette offre	340 K€

Une offre énergie partagée

MAIF propose une solution d'assurance permettant d'accompagner des projets de production d'énergie photovoltaïque portés par des collectifs écocitoyens, membres d'Énergie Partagée⁶.

Indicateurs de suivi de l'action	Cibles à fin 2021
Nouveaux sociétaires liés à cette offre	10 projets
Sociétaires en portefeuille liés à cette offre	15 projets
Chiffre d'affaires lié à cette offre	18 K€

5- <https://agence-lucie.com/>

6- <https://entreprise.maif.fr/actualites/presse/2020/parteneriat-energie-partagee>

7 Favoriser l'engagement bénévole pour tous en accompagnant les organisateurs d'événements dans la recherche et la gestion de leurs bénévoles

MAIF a créé une plateforme digitale qui permet la mise en relation entre des bénévoles à la recherche d'engagement et des organisateurs d'événements (sport, culture, humanitaire...). Un outil de gestion, des services gratuits et payants y sont proposés⁷.

Indicateurs de suivi de l'action	Cibles à fin 2021
Nombre de bénévoles inscrits sur la plateforme	10 000
Nombre d'événements référencés	400

8 Développer l'économie du partage numérique au travers d'une dynamique Open Source et Open Data, en tant qu'éditeur ou consommateurs de ces opportunités

MAIF développe des solutions informatiques qu'elle met à disposition des entreprises, collectivités et associations et prend la parole dans des conférences publiques afin de leur faire profiter de ces nouveaux services dans une logique de partage et d'accélération au bénéfice du mieux commun. Les équipes MAIF font la promotion et le support de ces solutions auprès des sociétés qui y recourent, afin de faire progresser ces services et d'augmenter le nombre d'utilisateurs.

Indicateur de suivi de l'action	Cible à fin 2021
Animer la communauté d'utilisateurs externes de ces solutions et la faire croître	3 participations à des événements pour promouvoir notre démarche open source

9 S'engager sur les territoires en faveur de l'inclusion et de l'égalité des chances

Via nos militants, par la mise en œuvre d'actions sociétales

Les militants s'engagent aux côtés des partenaires (ONG, associations, start-up...) sur des actions en prise avec l'accès à l'éducation, la promotion d'un numérique inclusif, l'intégration de personnes en situation de handicap...

Indicateur de suivi de l'action	Cible à fin 2021
Déploiement d'un nouveau modèle d'engagement militant sur les territoires	Redéfinition des modalités d'engagement via des actions sociétales menées dans le cadre de pilotes

7- <https://www.instantsbenevoles.fr/accueil>

Via nos salariés, par un ancrage en faveur du développement de l'emploi dans les territoires

MAIF œuvre aux côtés d'autres marques françaises pour la création d'un label « Service France Relation Client », en faveur de l'implantation des services client en France. MAIF poursuit également sa politique de réinsertion par l'emploi, au travers des campus MAIF, qui visent à former des collaborateurs en réinsertion professionnelle au métier de conseiller (formation certifiante de 12 mois).

Indicateurs de suivi de l'action	Cibles à fin 2021
Participation au groupe de travail AFRC (Association française de la relation client) pour la création d'un label France de la relation client	Contribution MAIF
Augmenter notre capacité d'accueil, à la fois sur nos campus existants (Paris et Poitiers) et au travers de la création d'un 3 ^e campus en 2021	Augmentation de la capacité d'accueil des contrats de professionnalisation
Part de conseillers formés en fin d'année (pour les conseillers ayant suivi toute la formation)	95 %

SOCIÉTÉ/AXE ENVIRONNEMENT - Contribuer à la transition écologique à travers ses activités

10 Utiliser des pièces de réemploi dans la réparation auto⁸

Chaque année, MAIF confie 30 000 véhicules non réparables à son réseau de recycleurs agréés. Avant leur broyage, les voitures sont dépolluées et démontées pour récupérer tout ce qui peut encore servir : portière, aile, clignotant... Préparées et repeintes par nos réparateurs partenaires, ces pièces de rechange sont comme neuves. L'assurance auto MAIF encourage vivement cette nouvelle filière de réparation, vertueuse à tout point de vue.

Indicateur de suivi de l'action	Cible à fin 2021
Taux d'utilisation de la pièce de réemploi par les réseaux de réparateurs	8 %

8- <https://entreprise.maif.fr/actualites/2019/reseau-recyclage-pieces-auto>

11 Faire évoluer le portefeuille investissements vers la trajectoire + 1,5° C

MAIF vise une réduction de l’empreinte carbone de son portefeuille d’investissements à hauteur de 20 % d’ici 2025. L’évolution du portefeuille vers la trajectoire + 1,5 degré est l’objectif principal de la stratégie climat, qui intègre ensuite l’ensemble des indicateurs et déclinaisons (part verte, empreinte carbone, température...).

Indicateurs de suivi de l'action	Cibles à fin 2021
Part des investissements du groupe en faveur de la transition énergétique et écologique, dite « part verte »	7 %
Réduction de l’empreinte carbone des investissements du groupe MAIF	Définition d’un plan de réduction pour atteindre un objectif au minimum de – 20 % d’ici 2025

12 Certifier les bâtiments

MAIF s’engage sur la certification de ses bâtiments. Actuellement 49 % de la surface est certifiée HQE (0 % en 2019). À partir de 2021, les certifications porteront sur les référentiels HQE et/ou Breeam (certifications qui portent sur la qualité environnementale et sociale des bâtiments en travaux ou en exploitation).

Indicateur de suivi de l'action	Cible à fin 2021
Part de la surface (en pleine propriété) certifiée HQE et/ou Breeam	60 %

SOCIÉTÉ/AXE MODÈLES ÉCONOMIQUES - Promouvoir le développement de modèles d’entreprises engagées dans la recherche d’impacts positifs

13 Collaborer avec des fournisseurs, prestataires et partenaires alignés avec les valeurs MAIF et pratiquer une politique d’achats responsables

En 2020, MAIF achète 10 % de son énergie renouvelable directement chez le producteur (Akuo en Île-de-France/40 sites). Elle s’engage à étendre significativement cette part d’achat dès 2022. Par ailleurs, tous les fournisseurs du groupe sont invités à auto-évaluer leurs performances et leurs pratiques RSE avec le progiciel Acésia acquis en 2019.

Indicateurs de suivi de l'action	Cibles à fin 2021
Part en consommation d’énergie renouvelable achetée directement aux producteurs	Négociation des contrats
Part de produits locaux achetés en euros (dans le cadre du label « Mon restau responsable » - siège social)	30 %
Nombre de fournisseurs auto-évalués	200

14 Promouvoir les modèles d’entreprises engagées auprès des leaders d’opinion, pouvoirs publics, monde académique et scientifique

Au travers de ses actions d’influence, MAIF cherche à devenir un acteur majeur d’une coalition d’entreprises françaises et européennes engagées dont les objectifs sont :

- l’intégration de la durabilité dans la stratégie des entreprises ;
- la création d’une plateforme open data des données ESG et d’un référentiel Impact score des entreprises à l’attention des consommateurs.

Par ailleurs, des recherches académiques sont menées, concernant la gouvernance des entreprises à mission et la modélisation de la performance, dans le cadre des partenariats avec la Chaire Théorie de l’Entreprise de l’école des Mines Paris Tech, la Chaire Innovation et Entrepreneuriat Social de l’Essec et en collaboration avec des enseignants-chercheurs d’Excélia La Rochelle.

Indicateurs de suivi de l'action	Cibles à fin 2021
Évaluation de la part de voix MAIF sur le web social sur la thématique entreprise à mission (Observatoire semestriel des entreprises à mission/ Agence Les Comptoirs)	Définition des indicateurs (1 ^{er} semestre) Évaluation (2 ^e semestre)
Pouvoirs publics Nombre d’interventions d’influence (en faveur d’entreprises engagées) en lien avec l’agenda des instances nationales et européennes	10 initiatives auprès d’acteurs pertinents (dont 3 initiatives législatives de la commission européenne*)
Recherche académique (Gouvernance des entreprises à mission et modélisation de la performance) Nombre de participations à des travaux de recherches publiées	3 publications




ANNEXE

méthodologie de calcul des indicateurs illustratifs des réalisations au 31/12/2020

Données au 31/12/2020	Méthodologie de calcul des indicateurs
Le taux d'excellence est de 73 % (vs 63 % du marché)	<p>Source : Benchmark de satisfaction conduit avec Kantar TNS.</p> <p>Acteurs évalués : MAIF, au moins les dix premiers acteurs du marché et La Banque Postale.</p> <p>Cible : individus âgés de 18 ans et plus, détenteurs d'au moins un contrat Auto ou Habitation chez un des acteurs évalués.</p> <p>Question posée : « Diriez-vous que vous êtes extrêmement, très, plutôt, plutôt pas ou pas du tout satisfait de [assureur évalué] ? »</p> <p>Taux d'excellence = cumul des « extrêmement » et « très » satisfaits</p> <p>Écart avec le marché = Taux d'excellence MAIF – Taux d'excellence marché</p>
Le Net promoter score est de 43 points (soit 22 points de plus que le marché)	<p>Source : Benchmark de satisfaction conduit avec Kantar TNS.</p> <p>Acteurs évalués : MAIF, au moins les dix premiers acteurs du marché et La Banque Postale.</p> <p>Cible : individus âgés de 18 ans et plus, détenteurs d'au moins un contrat Auto ou Habitation chez un des acteurs évalués.</p> <p>Question posée : « Si vous deviez donner une note de recommandation à votre assureur, située entre 0 et 10, 10 signifiant que vous recommanderiez très certainement et 0 certainement pas, quelle note donneriez-vous ? »</p> <p>Net Promoter Score : [% notes 9 à 10] – [% notes de 0 à 6]</p>
L'indice épanouissement des collaborateurs est de 7,3/10	<p>Source : MAIF</p> <p>Cible : tous les collaborateurs MAIF (siège et réseau).</p> <p>Moyenne des réponses des collaborateurs aux onze indicateurs du baromètre des salariés notés de 0 à 10 afin de piloter leur épanouissement au travail et de mesurer le climat social.</p> <p>Thématiques évaluées : soutien managérial, ambiance de travail, coopération, développement, moyens/conditions de travail, compréhension stratégie, charge de travail, reconnaissance, travail à distance, moral, engagement.</p> <p>Fréquence : trimestrielle</p>
L'indice égalité professionnelle est de 99/100	<p>Source : MAIF</p> <p>Indice composite déterminé par le ministère du Travail et constitué des éléments suivants :</p> <ul style="list-style-type: none"> – suppression des écarts de salaires femmes/hommes à poste et âge comparables : 40 points ; – même chance d'avoir une augmentation entre femmes et hommes : 20 points ; – même chance d'obtenir une promotion entre femmes et hommes : 15 points ; – toutes les salariées augmentées à leur retour de congé de maternité dès lors que des augmentations ont été données en leur absence : 15 points – au moins quatre femmes ou quatre hommes dans les dix plus hautes rémunérations : 10 points

Données au 31/12/2020	Méthodologie de calcul des indicateurs
La part Investissement Socialement Responsable (ISR) des investissements du groupe est de 88 %	<p>Source : MAIF</p> <p>Périmètre : actifs financiers du groupe MAIF hors participations stratégiques, immobilier d'exploitation et produits d'épargne.</p> <p>Part des investissements faisant l'objet d'une analyse approfondie de leur niveau de risque ESG (environnemental, social, de gouvernance), ou apportant des solutions aux problématiques actuelles du développement durable (économie sociale et solidaire, microcrédit, accompagnement des personnes âgées ou dépendantes, énergies renouvelables, etc.).</p> <p>ESG : Sigle utilisé par la communauté financière pour désigner les critères environnementaux, sociaux et de gouvernance, qui constituent généralement les trois piliers de l'analyse extra-financière.</p> <ul style="list-style-type: none"> – Le critère environnemental tient compte de la gestion des déchets, de la réduction des émissions de gaz à effet de serre et de la prévention des risques environnementaux. – Le critère social prend en compte la prévention des accidents, la formation du personnel, le respect du droit des employés, la chaîne de sous-traitance et le dialogue social. – Le critère de gouvernance vérifie l'indépendance du conseil d'administration, la structure de gestion et la présence d'un comité de vérification des comptes.
La part des investissements du groupe en faveur de la transition énergétique et écologique, dite « part verte », est de 5,9 % au 31/12/2019	<p>Source : MAIF</p> <p>Périmètre : actifs financiers du groupe MAIF hors participations stratégiques, immobilier d'exploitation et produits d'épargne.</p> <p>Part des investissements finançant exclusivement des projets considérés comme concourant à la transition énergétique et écologique pour le climat selon le référentiel du label Greenfin : seuls les projets dédiés exclusivement à la transition énergétique et écologique, l'immobilier labellisé et les entreprises réalisant plus de 50 % de leur chiffre d'affaires dans ces activités intègrent la part verte de ses placements.</p>
La part du papier recyclé ou issu de forêts gérées durablement est de 100 %	<p>Source : MAIF</p> <p>Indicateurs mesurant la part de papier recyclé ou issus de forêts gérées durablement (labels FSC ou PEFC), consommée chez MAIF et ses fournisseurs (imprimeurs, routeurs, fournisseurs d'enveloppe).</p>

MAIF.FR

Retrouvez-nous aussi sur   

MAIF - Société d'assurance mutuelle à cotisations variables - CS 90000 - 79038 Niort cedex 9.
Entreprises régies par le Code des assurances.

05/2021 - Réalisation Studio de création MAIF.

Crédits photos : © Sébastien Calvet/Divergence images, © Cavan Images/GettyImages, © Mélanie Chaigneau/MAIF,
© Zeljko Dargubic/GettyImages, © Hugo Duchesne, © Albert Facelly/Divergence images, © Romain Gaillard/REA,
© Alex Giraud/MAIF, © Vincent Nguyen/MAIF, © Gilles Rolle/REA, © Kentaroo Tryman/GettyImages, © DR.

