

The background image is a composite. The main part shows a man in a blue jacket leaning over in a field, possibly tending to plants. On the right side, there is a vertical strip showing a close-up of hands planting a small green seedling into the soil, with bright sunlight filtering through the leaves.

04

DÉCLARATION DE PERFORMANCE EXTRA-FINANCIÈRE 2022



DÉCLARATION DE PERFORMANCE EXTRA-FINANCIÈRE 2022



Présentation du modèle d'affaire MAIF

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

Son premier engagement consiste à rechercher l'épanouissement de ceux qui constituent les richesses humaines de l'entreprise. C'est un impératif moral, mais aussi un enjeu stratégique : plus d'épanouissement, c'est plus de motivation et donc plus d'engagement. Cette attention portée aux acteurs internes permet ainsi d'offrir aux sociétaires une relation sincère portée par une confiance *a priori*. Il s'agit

du cœur même du modèle MAIF, la satisfaction des clients entraînant alors une fidélité inégalée de laquelle découlent naturellement des souscriptions et prescriptions supplémentaires. Du fait de ce cercle vertueux, MAIF évite ainsi d'investir massivement dans la conquête de nouveaux assurés, pour centrer ses efforts sur la satisfaction de ses sociétaires et le développement de l'entreprise.

Par ailleurs, depuis plusieurs années, MAIF s'attache à favoriser et développer les impacts positifs de ses acti-

vités sur son environnement, notamment à travers sa politique RSE, mais surtout la décision de devenir entreprise à mission. Face aux problèmes sociaux, sociétaux et environnementaux auxquels le monde est confronté, MAIF ambitionne d'accroître sa contribution pour la société. Ainsi, dès aujourd'hui, MAIF oriente son activité et le choix de ses projets en prenant d'abord, et prioritairement en compte, leurs impacts sociétaux ou environnementaux. MAIF ne souhaite pas se contenter de créer de la valeur dite « naturelle » (du chiffre d'affaires, des emplois...), elle veut contribuer au bien commun, pour le bénéfice de tous.

Focus 2022

L'année 2022 marque la fin de notre plan stratégique « Engagés pour demain ». La période 2019-2022 aura été l'occasion pour MAIF de :

- renforcer la place de l'engagement au sein de son modèle, en devenant l'une des premières sociétés à mission ;
- attirer massivement de nouveaux sociétaires ;
- consolider son excellence opérationnelle en augmentant sa réactivité, tout en conservant la qualité de sa relation sociétaire ;
- faire preuve d'adaptation face aux contraintes liées à la crise sanitaire.

Ce plan stratégique s'achève alors que l'année 2022 aura été un tournant. Une année sous forme d'alerte quant aux risques auxquels nous sommes confrontés : aggravation drastique des conséquences du dérèglement climatique, crise géopolitique et inflation.

Malgré ce contexte, en 2022, MAIF a su poursuivre sa dynamique d'attractivité :

- en passant la barre des 3 millions de sociétaires personnes physiques (+ 81 000 en 2022) ;
- en dépassant les 200 000 sociétaires ACE, confortant ainsi sa place de 1^{er} assureur des associations et des collectivités.

Si MAIF attire et convainc, c'est avant tout grâce à la qualité de son service, à travers l'amélioration constante de ses produits et l'excellence de la relation avec ses sociétaires (n° 1 de la relation client en assurance pour la 18^e année consécutive et n° 1 tous secteurs confondus en 2022).

La traduction des convictions de MAIF en actes est aussi devenue un marqueur de l'entreprise auprès de son sociétariat et du grand public.

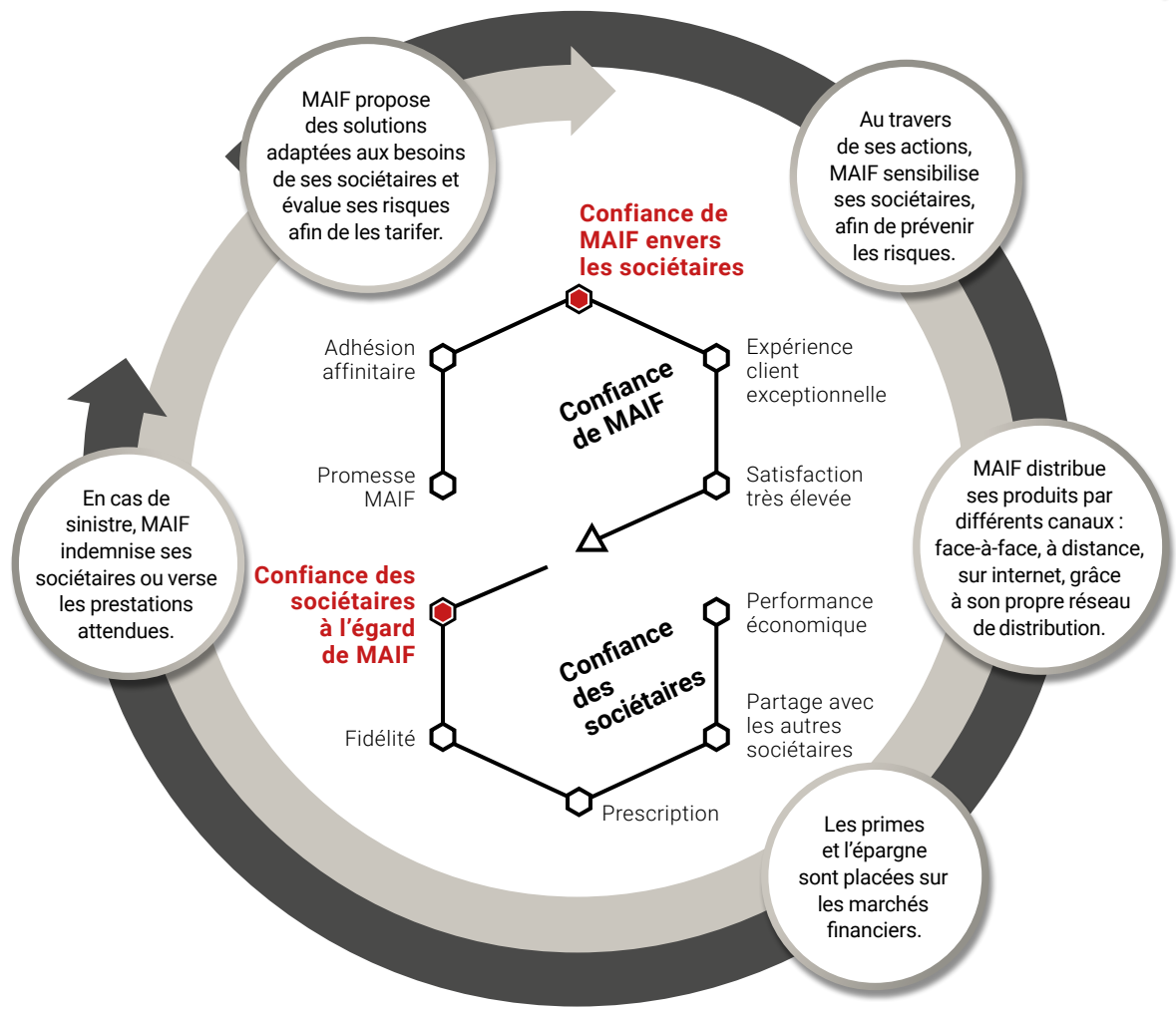
En 2022, MAIF a notamment renforcé son engagement environnemental en poursuivant le déploiement de la stratégie climat de ses investissements avec des objectifs exigeants à horizon 2025. Elle a également adapté ses pratiques en mettant en œuvre un plan de sobriété énergétique renforcé, comprenant l'utilisation de la géothermie pour alimenter son siège.

Cette année s'est aussi traduite par des distinctions en tant qu'employeur, puisque MAIF a été classée comme 3^e employeur au monde *female friendly* par le magazine *Forbes*. En France, MAIF est aussi devenue l'entreprise préférée des étudiants dans le classement *HappyIndex Trainees*.

Révélatrice de défis majeurs, 2022 a été l'occasion pour MAIF de renforcer son attractivité et de consolider son positionnement en tant qu'assureur, investisseur et entreprise engagée. Ces bases sont indispensables pour faire face aux crises qui émergent et pousseront MAIF à se réinventer.

NOTRE MODÈLE D'AFFAIRE

Périmètre MAIF, MAIF VIE/Altima



Réseau des prestataires, fournisseurs, réassureurs, partenaires

3,9 M

de ménages assurés.

1^{er} assureur

des associations et des établissements publics.

3,4 M

de personnes protégées en prévoyance.

20,2 M€

d'actifs gérés.



SATISFACTION DES SOCIÉTAIRES

- Portefeuille de sociétaires personnes physiques MAIF (hors mono OME) : **3 077 504**.
- Portefeuille d'adhérents (MAIF VIE) : **614 556**.
- Prix de la Relation client 2022 :
MAIF a obtenu la 1^{re} place tous secteurs confondus ;
MAIF a obtenu la 1^{re} place du secteur assurance pour la 18^e année consécutive ;
2^e prix du *Customer experience* excellence client pour la 4^e fois consécutive ;
2^e du classement général KPMG pour son expérience client et en tête du secteur assurance.
- Excellence de la satisfaction : le taux d'excellence de satisfaction globale MAIF 2022 s'établit à 75 %.



CONTRIBUTION AU BIEN COMMUN

- Part des investissements du groupe MAIF prenant en considération des critères environnementaux, sociaux et de gouvernance lors des décisions d'investissements : **91 %** au 31/12/2022, dont 14,3 %² en faveur de la transition énergétique et écologique pour le compte du groupe MAIF (soit immobilier d'exploitation et participations stratégiques exclus).
- Choix de devenir société à mission lors de l'AG 2020.
- Certification ISO 50001 sur l'ensemble du parc MAIF pour la rénovation thermique des bâtiments : – 10 % de notre consommation qui se traduit par la fin des enseignes lumineuses, le chauffage à 19 °C dans les bureaux, l'achat d'énergie verte et la géothermie.
- Certification HQE et/ou BREEAM In-Use de 77 % de la surface de bâtiments d'exploitation en pleine propriété en 2022.
- Consommation totale d'électricité achetée (année glissante) en 2022 : 26 299 863 kWh.
- Part de l'énergie d'origine renouvelable consommée (année glissante) en 2022 : 97,26 %.



ÉPANOUISSEMENT DES ACTEURS

- Effectif groupe : **8 452**.
- Climat social - Indice épanouissement des acteurs. Moyenne 2022 : **7,86/10**.



PERFORMANCE DURABLE DE L'ENTREPRISE

- Solde net de sociétaires personnes physiques MAIF : **+ 81 351**.
- Chiffre d'affaires MAIF : **3 184 M€**.
- Collecte nette épargne MAIF VIE : **211,1 M€**.
- Montant des cotisations prévoyance MAIF VIE : **94,3 M€**, soit 11,3 % du CA de MAIF VIE.

1- Offre Métiers de l'Éducation.

2- Il s'agit de la donnée calculée au 31/12/2021 : pour des raisons de calendrier de publication, la donnée N sera publiée dans la Déclaration de performance extra-financière N+1.

DÉCLARATION DE PERFORMANCE EXTRA-FINANCIÈRE 2022

Clé de lecture pour les pages suivantes

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

Pour des raisons de calendrier de publication, certaines données 2022 ne peuvent pas être publiées dans la présente Déclaration et ont été remplacées par les données 2021. Les données 2022 seront publiées dans la Déclaration de performance extra-financière 2023. C'est notamment le cas des indicateurs suivants :

- taux de collaborateurs en situation de handicap (taux Urssaf) ;
- indice égalité professionnelle (indice Pénicaud).

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

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

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

Tableau des risques

Domaines des risques	Risques extra-financiers
Évolution des attentes des sociétaires	Risque d'inadéquation de l'offre du groupe MAIF vis-à-vis du marché et des besoins des sociétaires. Risque d'insatisfaction des sociétaires due à une expérience dégradée avec le groupe MAIF.
Gestion du portefeuille de sociétaires	Risque d'inadéquation entre les pratiques des associations, collectivités et entreprises assurées et la raison d'être MAIF.
Diversité, climat social et gestion des compétences	Risque d'inadéquation entre les nouveaux besoins métiers et les compétences de l'entreprise. Risque de discrimination à l'embauche et de discrimination salariale.
Relations avec les réseaux de prestataires, fournisseurs, sous-traitants et partenariats	Risque d'inadéquation entre la raison d'être MAIF et les actions des sous-traitants, prestataires ou fournisseurs du groupe. Risque d'inadéquation entre la raison d'être MAIF et les partenariats d'image et stratégiques mis en œuvre.
Sécurité informatique, protection des données personnelles et recours à l'intelligence artificielle	Risque de défaut de protection des données personnelles. Risque de défaut de maîtrise des outils d'intelligence artificielle. Risque de défaillance du système d'information du groupe MAIF.
Responsabilité face au changement climatique	Risque de mauvaise maîtrise de la consommation énergétique. Risque d'une réponse insuffisante au besoin de résilience des sociétaires face aux événements climatiques et d'une mauvaise gestion de ces sinistres. Risque d'inadéquation entre la politique de placement et d'investissement du groupe MAIF et les risques et opportunités induits par la transition énergétique et écologique (risque physique, risque de transition et risque de responsabilité).
Cohérence entre la politique de placement et d'investissement, et les valeurs du groupe MAIF : maîtrise des risques environnementaux, sociaux et de gouvernance (ESG)	Risque d'inadéquation entre la politique de placement et d'investissement du groupe MAIF et ses valeurs ou de mauvaise évaluation des risques extra-financiers liés aux investissements.
Lutte anti-corruption, fraude et évasion fiscale	Risque de fraude externe. Risque de corruption. Risque d'évasion fiscale. Risque de non-détection des opérations de blanchiment d'argent et de financement du terrorisme.

DÉCLARATION DE PERFORMANCE EXTRA-FINANCIÈRE 2022

1. ÉVOLUTIONS DES ATTENTES DES SOCIÉTAIRES ET DES CONSOMMATEURS

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

Description du risque

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

Politiques et engagements

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

- répondre aux attentes actuelles des sociétaires et aux nouveaux besoins émergents ;
- proposer des offres responsables et solidaires favorisant le mieux commun et la transition énergétique ;
- proposer des offres accessibles et transparentes.

Actions mises en œuvre

Afin de rester au plus près des besoins actuels et d'anticiper les futures attentes, MAIF a mis en place une veille active des tendances émergentes et des attentes des consommateurs.

MAIF répond aux attentes de ses sociétaires à travers une approche par univers de besoins permettant une architecture d'offres rénovée sur maif.fr et des solutions d'assurances et de services adaptés.

De plus, MAIF a mis en place une démarche d'écoute et coconstruit ses offres avec ses sociétaires et prospects intervenant aux étapes clés du processus de création. Avant leur mise sur le marché, les produits peuvent être expérimentés par des groupes de sociétaires fidèles, invités à faire leurs retours sur le blog dédié « Dans les coulisses de MAIF ».

Les offres conçues sont de plus en plus modulaires, simples et personnalisables, permettant une couverture au plus près des besoins de chaque sociétaire. Par exemple, en matière de prévoyance, depuis le 7 avril 2022, MAIF a enrichi son contrat Rassurcap Solutions et propose désormais une offre d'assurance décès plus inclusive et plus solidaire (garantie maladie grave, services personnalisables, allègement des formalités médicales, introduction du droit à l'oubli en cas de cancers, suspension des cotisations en cas de décès au sein du couple, etc.)

Ainsi, la personnalisation des produits et l'implication des sociétaires, en amont et en aval de leur conception, garantissent à MAIF la distribution d'offres adaptées aux besoins, tout en posant les fondements d'une démarche d'amélioration continue de ses produits.

Grâce à ces dispositifs, MAIF peut répondre aux besoins des sociétaires citoyens et organisations aspirant à avoir un impact positif sur la société via leur consommation. En effet, MAIF a développé et enrichi une gamme de produits responsables et solidaires sur différents domaines. Par exemple, afin d'encourager et de soutenir les sociétaires soucieux de leur empreinte carbone, MAIF propose depuis février 2021 une offre d'assurance automobile au kilomètre dédiée aux « petits rouleurs » ; cette offre est portée par la filiale Altima Assurances. Une offre d'assurance automobile à la minute et une offre d'assurance automobile collaborative pour les véhicules électriques sont également proposées par Altima Assurances.

Enfin, très engagée sur cet axe, MAIF propose, depuis plus de 10 ans, une gamme de produits responsables qui intègrent systématiquement une dimension solidaire, tels que :

- le contrat Assurance Vie Responsable et Solidaire (premier contrat en unités de compte 100 % ISR intégralement labellisé par Finansol en 2022) ;

- le livret Épargne autrement, livret bancaire solidaire de partage labellisé depuis sa création en 2009 par Finansol ;
- les Fonds d'investissement de proximité solidaires MAIF également labellisés par Finansol depuis la création du premier millésime en 2014 ;
- un Plan épargne retraite responsable et solidaire, correspondant à 100 % aux critères de l'ISR (Investissement socialement responsable) lancé en septembre 2020.

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



Indicateurs clés de performance

- Le taux de satisfaction à froid des sociétaires particuliers groupe MAIF vis-à-vis de la marque MAIF reste stable à 96 %³ en 2022 (il était de 97 % en 2021).

Objectif : maintenir un taux de satisfaction des sociétaires particuliers groupe MAIF de 95 % minimum.

- Note moyenne de satisfaction des sociétaires associations MAIF (hors collectivités) : 8,5/10 points en 2022⁴ et de 8,2/10 points (avec collectivités). Ce taux s'élevait à 8,4 à l'issue de la précédente enquête réalisée en 2021.

Objectif : maintenir un taux de satisfaction des sociétaires associations, collectivités et entreprises MAIF de 8/10 minimum.

3. Source : benchmark de satisfaction conduit avec Kantar TNS - même méthodologie qu'en 2021 :

- fréquence : annuelle ;

- cible : individus âgés de 18 ans et plus, détenteurs d'au moins un contrat auto ou habitation chez un des acteurs évalués.

Taux de satisfaction : % des sociétaires « extrêmement », « très » ou « assez » satisfaits.

Donnée MAIF.

4. Cette note est calculée par un institut d'étude et d'opinion Audirep réalisé tous les ans à partir d'un questionnaire, administré sur un échantillon de 1 001 associations sociétaires et 101 collectivités (hors établissement scolaires et marchés publics) représentatives du portefeuille MAIF.

Donnée MAIF hors Altima et MAIF VIE.

DÉCLARATION DE PERFORMANCE EXTRA-FINANCIÈRE 2022

Risque d'insatisfaction des sociétaires due à une expérience dégradée avec le groupe MAIF

Description du risque

La satisfaction des parties prenantes, et tout particulièrement celle des sociétaires, est capitale pour la pérennité du groupe MAIF. Cette satisfaction passe par la réponse technique du groupe à un besoin d'assurance ou d'épargne⁵ et par la qualité de la relation qu'il entretient avec ses sociétaires. Cette qualité résulte de l'expérience que le groupe offre à ses sociétaires et de la réactivité avec laquelle il gère leurs réclamations. En particulier, la digitalisation et l'évolution subséquente des attentes des consommateurs entraînent une pression importante sur le traitement des réclamations, des insatisfactions, et plus largement, des sollicitations. Dans un contexte d'importante croissance des modes de communication digitale, si les sociétaires ne sont pas satisfaits, le risque serait celui d'une perte de contrôle de la relation sociétaire, de son image de marque et de sa réputation, qui sont des enjeux clés du positionnement concurrentiel du groupe MAIF.

Politiques et engagements

Priorisant la satisfaction, l'écoute attentionnée et l'empathie, MAIF inscrit au cœur de son plan stratégique la bonne gestion de la relation sociétaire⁶ comme un élément phare de ses engagements, de ses valeurs et de son modèle économique. Le groupe MAIF s'engage ainsi à mettre en œuvre les moyens nécessaires pour satisfaire ses sociétaires et s'adapter à leurs besoins en matière de traitement des réclamations, afin d'entretenir le modèle vertueux de « Satisfaction - Fidélisation - Recommandation ».

Actions mises en œuvre

L'émotion est une composante fondamentale de la satisfaction client, elle conditionne le souvenir que le client tire de l'expérience. L'enjeu pour MAIF est donc de créer des émotions positives lors de l'expérience, pour créer un souvenir positif et générer la satisfaction du sociétaire. C'est pourquoi MAIF priorise la gestion, l'accueil et le traitement des émotions des sociétaires.

Dans ce cadre, MAIF a créé son propre référentiel d'émotions, à destination des collaborateurs du réseau, formés à la gestion des émotions des sociétaires, et des outils

d'analyse sémantique utilisés pour suivre la satisfaction. MAIF suit par ailleurs un indicateur spécifique pour suivre les émotions de façon consolidée sur le portefeuille. La satisfaction des sociétaires étant une priorité pour MAIF, sa direction générale est objectivée, entre autres, sur ce score. Cette approche permet à la MAIF d'améliorer la qualité et la profondeur de la relation sociétaire.

Afin de suivre la relation et la satisfaction des sociétaires, MAIF s'appuie sur différents dispositifs :

Enquêtes sur la satisfaction client

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

Des enquêtes à chaud sont également envoyées aux sociétaires/prospects qui contactent MAIF par téléphone ou qui se rendent dans les entités physiques. L'exploitation des résultats permet de mesurer chaque semaine la satisfaction à la maille de l'entité et de la filière. Elle permet également de traiter l'insatisfaction dans l'immédiateté.

Étude comparative de la satisfaction client

Chaque année, une étude comparative de la relation client est réalisée par un institut d'étude marketing sur un échantillon représentatif⁷. Pour la 18^e année consécutive, MAIF obtient la première place dans le secteur Assurance. MAIF est également le leader de la relation client tous secteurs confondus sur 8 critères d'excellence sur 15 : cohérence multicanale, traçabilité *customer effort*, réponse adaptée, proactivité, pédagogie, cocréation, autonomie des collaborateurs.



Indicateurs clés de performance

• En 2022, le délai moyen de réponse à une réclamation⁸ est de 30,55 jours pour MAIF et 10,16⁹ jours pour MAIF VIE. En 2021, la performance de MAIF était de 20,72 jours et celle de MAIF VIE de 11,61 jours.

Objectif : répondre aux réclamations adressées à MAIF et MAIF VIE dans un délai inférieur à 30 jours.

• 99 %¹⁰ des messages privés envoyés à la MAIF sur les réseaux sociaux corporate (Facebook et Twitter) sont pris en charge en 2022. En 2021, 98 % de ces messages ont été pris en charge.

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

• 100 % des interpellations sur les réseaux sociaux corporate (Facebook et Twitter) de MAIF nécessitant une réponse technique sont pris en charge en 2022.

Objectif : prendre en charge 100 % des interpellations sur les réseaux corporate (Facebook et Twitter) de MAIF nécessitant une réponse technique.

Reporting satisfaction client

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

Enfin, un dispositif d'e-réputation et de veille a également été mis en place. D'une part, il permet de suivre la réputation de la société sur Internet et d'en produire un baromètre de suivi périodique, et, d'autre part, d'être alerté en cas de mise en cause du groupe MAIF sur les réseaux sociaux.

Par ailleurs, la satisfaction des sociétaires vient également de la façon et de la réactivité avec laquelle MAIF traite les sollicitations. Afin de les traiter au plus vite, MAIF dispose d'un service dédié à la réclamation et d'équipes consacrées aux réseaux sociaux. Ces équipes prennent en charge les interpellations pour qualifier la demande et la transmettre à un service de conseillers dédiés (fablab de la relation sociétaires omnicanale) qui en assure le traitement, lorsque l'interpellation a trait à une opération de gestion. Chaque filiale de MAIF possède son propre service réclamation.

5. Voir le risque « Risque d'inadéquation de l'offre du groupe MAIF vis-à-vis du marché et des besoins des sociétaires ».

6. Sociétaires particuliers, associations, collectivités et entreprises.

7. Podium de la Relation Client® – Kantar & BearingPoint.

8. Prend en compte exclusivement les réclamations enregistrées en 2022 pour lesquelles une réponse a été apportée en 2022. Cet écart s'explique principalement par le lancement d'une expérimentation en 2022 d'un service dédié dans le traitement des réclamations contrat et partenaires (MAIF et MAIF VIE).

9. Ce délai prend en compte les réclamations et les insatisfactions (MAIF VIE).

10. Le 1 % des messages envoyés à la MAIF sur les réseaux sociaux corporate non pris en charge sont des Spams.

DÉCLARATION DE PERFORMANCE EXTRA-FINANCIÈRE 2022

2. GESTION DU PORTEFEUILLE DE SOCIÉTAIRES

Risque d'inadéquation entre les pratiques des associations, collectivités et entreprises assurées et la raison d'être MAIF

Description du risque

Le risque serait celui d'un décalage entre les pratiques de l'association, de la collectivité ou de l'entreprise assurée d'une part, et les valeurs et la philosophie du groupe MAIF d'autre part. En effet, assurer un profil de risque qui n'est pas en adéquation avec sa raison d'être engendre un risque de souscription pour MAIF.

Par ailleurs, si une association, collectivité ou entreprise assurée devait être associée à une polémique publique ou devait avoir des pratiques en désaccord avec ses principes du groupe, cela impacterait sa notoriété et son image.

Politiques et engagements

Conformément à Solvabilité II, comme tout assureur, MAIF a défini les profils de risques qu'elle souhaite assurer pour les personnes physiques et morales, lucratives et non lucratives, dans le cadre de sa politique de gestion du risque de souscription. En particulier, le groupe cible et privilégie les profils de risques compatibles avec sa raison d'être : les associations, collectivités et entreprises ayant une dimension RSE ou étant qualifiées de « responsables » sont favorisées. À l'image de la politique d'investissement, le groupe se refuse d'assurer les structures des secteurs suivants : aérospatial et défense, production ou commercialisation d'armes (mines anti-personnel, bombes à sous-munitions et armes nucléaires), production d'alcool, de tabac, de charbon, de pétrole et d'énergies fossiles non conventionnelles. Les structures ne respectant pas de façon grave et répétée l'un des 10 principes du Pacte mondial des Nations Unies (droits humains, normes internationales du travail, environnement et lutte contre la corruption) sont également exclues.

Actions mises en œuvre

Afin de garantir l'adéquation des pratiques des assurés avec les valeurs de MAIF, la communication en amont cible des structures à impact, alignées avec sa raison d'être. En particulier, MAIF pratique des tarifs privilégiés pour les

entreprises portant la qualité de société à mission ou un label RSE (label LUCIE par exemple). Cette tarification avantageuse permet d'attirer les entreprises « responsables » et de refléter la réalité d'un profil qui porte moins de risques.

Au-delà de ces pratiques, MAIF applique des filtres dans le parcours de souscription pour garantir que les acteurs assurés ne soient pas en contradiction avec ses valeurs.

- Souscription via un conseiller : lorsqu'une association, collectivité ou entreprise fait une demande pour être assurée auprès de MAIF, son profil de risque est étudié à travers le prisme de cette politique de gestion du risque de souscription, permettant ainsi d'encadrer la réponse à donner et de la fonder sur des éléments factuels tels que notre savoir-faire, l'analyse du risque ou les secteurs exclus.
- Souscription via le site MAIF : lorsqu'une entreprise fait une demande de souscription via le parcours digital, un contrôle est réalisé à partir des codes APE, et une déclaration sur l'honneur de son accord avec la raison d'être MAIF est demandée.

Quel que soit le parcours de souscription, l'éligibilité des structures pour être assurées repose sur deux critères :

- la taille pour les entreprises : MAIF choisit d'assurer exclusivement les TPE¹, PME¹² et les ETI¹³ ;
- l'activité pour les associations, collectivités et entreprises : MAIF applique la même politique d'exclusion sectorielle dans sa politique de souscription que dans sa politique d'investissement et de placement.

Par ailleurs, afin d'encourager les TPE¹⁴ de son portefeuille à partager sa raison d'être et ses valeurs, MAIF a construit un parcours¹⁵ pour les engager dans la RSE. Dans ce cadre, MAIF propose gratuitement un autodiagnostic pour évaluer son niveau de maturité RSE, ainsi qu'un tarif préférentiel pour accéder à une base de bonnes pratiques, des formations, et deux types de labellisation avec son partenaire LUCIE. Ces services permettent à la MAIF de promouvoir

des modèles d'entreprises engagées, conformément à sa mission et de réduire les risques de son portefeuille.

Enfin, pour s'assurer que les profils de risques définis par la politique soient respectés une fois l'association, la collectivité ou l'entreprise assurée, un processus de surveillance du portefeuille a été mis en place. Lorsqu'un non-respect est détecté, le comité de suivi dédié s'en instruit et peut décider de radier le sociétaire. En 2021, ce comité a été renforcé dans le but de toujours mieux garantir l'alignement entre le portefeuille, la politique de gestion du risque de souscription et la raison d'être MAIF.



Indicateur clé de performance

Au sein de MAIF, 53 situations ont été instruites par le comité de suivi (BtoB) en 2022¹⁶ (vs 39 en 2021).

11. TPE : Très petite entreprise, nommée également micro-entreprise (moins de 10 salariés et chiffre d'affaires annuel inférieur à 2 M€).

12. PME : Petite et moyenne entreprise (entre 11 et 250 salariés, chiffre d'affaires inférieur à 50 M€ ou un total de bilan n'excédant pas 2 Mds€).

13. ETI : Entreprise de taille intermédiaire (entre 250 et 4 999 salariés, chiffre d'affaires inférieur à 1,5 Md€ ou un total de bilan n'excédant pas 43 M€).

14. <https://www.maif.fr/entreprises/devenir-entreprise-rse>.

15. <https://www.maif.fr/entreprises/devenir-entreprise-rse#debuter-sa-demarche>.

16. L'objectif de cet indicateur est en cours de construction dans le cadre des travaux sur le renforcement du comité de suivi.

DÉCLARATION DE PERFORMANCE EXTRA-FINANCIÈRE 2022

3. DIVERSITÉ, CLIMAT SOCIAL ET GESTION DES COMPÉTENCES

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

Description du risque

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

Politiques et engagements

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

- **La GPEC (Gestion prévisionnelle des emplois et compétences)** considérant la digitalisation et les besoins subséquents émergents, MAIF a mis en place une politique prospective d'identification des métiers, des compétences et des modèles organisationnels et managériaux, afin de s'assurer de la bonne adéquation entre ses besoins et ses richesses humaines.

- **L'année 2022 a été une année charnière** venant clore le plan stratégique 2019-2022 et visant à préparer le plan suivant. Les orientations de formation s'inscrivent dans la continuité des plans précédents pour soutenir le plan stratégique, particulièrement sur les thèmes suivants :

- continuer la mise en œuvre de la feuille de route assurances de personnes ;

- conforter le management par la confiance ;
- soutenir le déploiement de l'agilité pour les fonctions du siège ;
- accompagner les évolutions des modes de travail ;
- poursuivre le développement des compétences au service de la performance.

La formation permettra de développer durablement les richesses humaines de l'entreprise face aux changements de métiers, de compétences et de postures.

L'année 2022 a également été marquée par la poursuite de recherche de nouvelles modalités pédagogiques, ainsi que par le déploiement de l'outil « mon espace formation » au service de l'expérience formation des salariés et du développement de l'apprentissage en continu.

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

- **Le recrutement de nouveaux talents** : MAIF met en place une stratégie centrée sur le *candidate care*¹⁷ en intégrant de nouvelles méthodes de recrutement pour attirer de nouveaux talents.

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

17. L'attention portée au candidat.

Actions mises en œuvre

La GPEC (Gestion prévisionnelle des emplois et compétences)

Dans le cadre de la GPEC, un comité a été organisé en 2022 dans chaque direction, afin de recenser les besoins de compétences à horizon 2026¹⁸. Au sein de ces comités, le processus d'anticipation des évolutions métiers et des besoins consiste à :

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

La direction du Réseau de distribution et de gestion des sinistres, en charge des sociétaires (environ 5 000 collaborateurs), dispose d'une structure intégrée dédiée pour cette trajectoire.

Les autres directions supports (environ 2 000 collaborateurs) mettent en œuvre ces comités lors de la construction du plan stratégique ou lors d'évolutions organisationnelles.

La formation et l'accompagnement

En continuité du plan précédent, les formations dispensées en 2021 par MAIF ont pour objectifs d'accompagner les collaborateurs dans leurs changements de métier et de soutenir les projets menés par l'entreprise dans le cadre du plan stratégique 2019-2022 : offrir aux sociétaires une relation d'excellence, ancrer l'assurance de personnes dans le cœur d'activité du réseau de distribution, développer le marché BtoB¹⁹, renforcer l'appropriation des outils et optimiser l'utilisation du digital.

Les formations dispensées en 2022 par MAIF avaient pour objectifs, pour la dernière année du plan stratégique 2019-2022, de poursuivre l'accompagnement des collaborateurs dans leurs changements de métier et de soutenir les projets

menés par l'entreprise : offrir aux sociétaires une relation d'excellence, ancrer l'assurance de personnes dans le cœur d'activité du réseau de distribution, développer le marché BtoB, accompagner le déploiement du modèle agile, et apporter une attention particulière à l'accompagnement des managers (modèle hybride et courage managérial).

En 2022, nous avons poursuivi la diversification de nos modalités pédagogiques (distanciel/présentiel) initiées pendant les périodes de confinement liées à la crise sanitaire de la Covid-19 et la construction de parcours individuels métiers en appui sur la GPEC (notamment sur les rôles agiles, les métiers du digital et certains métiers de l'informatique).

Ainsi, dans le cadre de ces différentes actions mises en œuvre, 369 418 heures de formation ont été dispensées en 2022 à 7 600 employés MAIF. Au niveau de MAIF VIE, 3 019 heures de formation ont été dispensées en 2022 à 171 employés.

La mobilité interne

MAIF accompagne les managers dans la réalisation des entretiens professionnels de leurs collaborateurs ayant des projets de mobilité interne. Grâce à un atelier dédié, les managers sont formés à l'identification des projets de mobilité, à leur qualification et à la réorientation des collaborateurs vers les bons interlocuteurs pour valider le projet.

Par ailleurs, des travaux sont en cours pour mieux répondre demain à l'enjeu de mobilité interne, un enjeu important au service de la performance de l'entreprise et l'épanouissement des acteurs.

Pour dynamiser cette mobilité interne, des premiers leviers ont été rénovés dans le cadre de l'accord Reconnaissance mutuelle en date de juillet 2021 :

- des leviers structurels autour du référentiel des emplois MAIF et de leur classification, éléments socles à la définition des parcours de carrière et l'identification d'aires de mobilité ;

18. Trajectoire des effectifs à horizon 2026, dans le cadre de la création du plan stratégique.

19. *Business to business*.

DÉCLARATION DE PERFORMANCE EXTRA-FINANCIÈRE 2022

- des leviers financiers pour valoriser les différents mouvements, là où le système actuel ne valorise matériellement que l'effet promotionnel ;
- des leviers dits humains à travers la valorisation des savoir-être au même titre que les savoir-faire (qui permet de reconnaître d'autres qualités indispensables), ainsi que la place et la posture du manager dans l'accompagnement des équipes ;
- des leviers opérationnels au sens dispositifs RH qui permettent de détecter les personnes appétentes, les talents... et les accompagner sur leur projet individuel à travers des parcours spécifiques par exemple.

Le recrutement de nouveaux talents

Pour accueillir les meilleurs talents en adéquation avec nos besoins métier, MAIF a mis en place une politique de recrutement comprenant :

- une stratégie de recherche de candidats basée sur des partenariats avec Pôle Emploi, des sites spécialisés dans le recrutement, des réseaux sociaux professionnels et des écoles/organismes de formation ;
- un processus d'évaluation qui tient compte à la fois des compétences techniques et des savoir-être des candidats, basé sur des questionnaires de personnalité et tests de mise en situation.

Cette politique de recrutement tient compte des spécificités des différents bassins d'emploi. Dans un objectif d'amélioration continue de l'expérience des candidats, MAIF a mis en place une enquête bimensuelle *Happy Candidate* permettant d'identifier les pratiques de recrutement à améliorer.

Informations additionnelles 2022

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

- total siège social : 2 617 ;
- total hors siège : 5 881 ;
- total siège social Altima (assurance et courtage) : 104 ;
- total hors siège Altima (assurance et courtage) : 2 ;
- total siège social groupe : 2 721 ;
- total hors siège groupe : 5 883.

Effectifs totaux :

- MAIF : 8 498 ;
- MAIF VIE : 234 ;
- Altima (assurance et courtage) : 106 ;
- groupe MAIF : 8 838.

Nombre d'emplois temps plein (ETP) :

- MAIF : 8 125 ;
- MAIF VIE : 227 ;
- Altima (assurance et courtage) : 100 ;
- groupe MAIF : 8 452.

Mouvements des effectifs MAIF :

- total embauches : 1 733 ;
- total départs : 1 446.



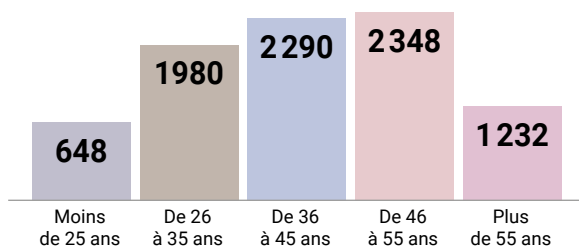
Indicateur clé de performance

En 2022, dans le cadre de la GPEC²⁰, des ateliers ont été menés pour recenser les facteurs ayant un impact et les évaluer sur les métiers, les compétences et les effectifs pour 100 % des directions. Celles-ci représentent 100 % des effectifs. En 2019, année de l'initiation de la démarche, 2 directions avaient fait l'objet de cette évaluation.

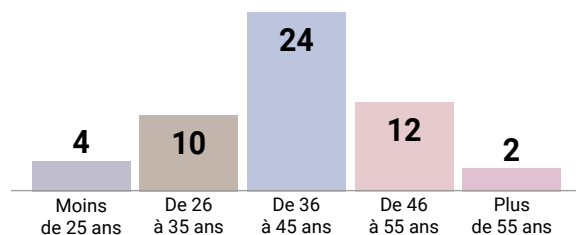
Objectif : part des directions dont les facteurs ayant un impact sur les métiers, les compétences et les effectifs devant être identifiées dans le cadre de la GPEC en cumulé :
2020 : 33 %, 2021 : 100 %, 2022 : 100 %.

20. MAIF hors MAIF VIE et Altima, car le seuil de 300 salariés n'étant pas atteint par ces deux structures, la GPEC n'est pas obligatoire.

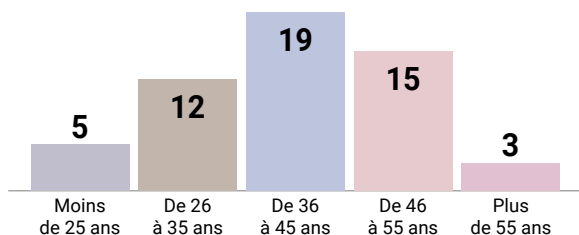
Répartition des effectifs MAIF par tranche d'âge en 2022



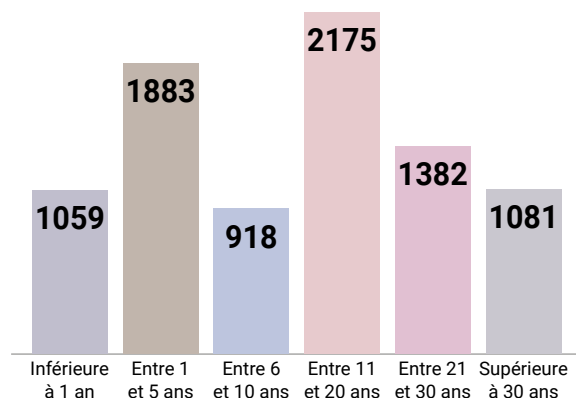
Répartition des effectifs Altima Assurances par tranche d'âge en 2022



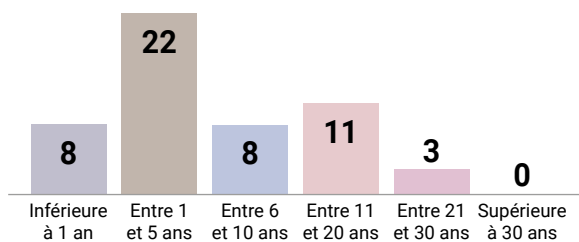
Répartition des effectifs Altima Courtage par tranche d'âge en 2022



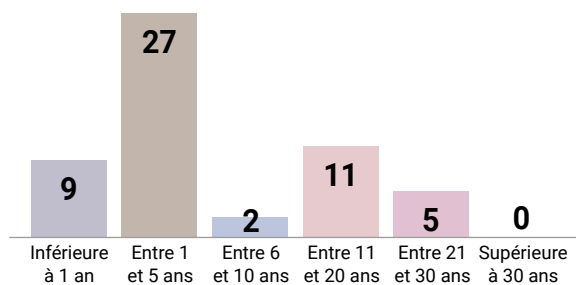
Répartition des effectifs MAIF par ancienneté en 2022



Répartition des effectifs Altima Assurances par ancienneté en 2022



Répartition des effectifs Altima Courtage par ancienneté en 2022



DÉCLARATION DE PERFORMANCE EXTRA-FINANCIÈRE 2022

Risque de discrimination à l'embauche et de discrimination salariale

Description du risque

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

Politiques et engagements

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

Actions mises en œuvre

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

L'emploi des personnes en situation de handicap

MAIF a signé son 5^e accord d'entreprise concernant le handicap en décembre 2021 pour la période 2022-2024, qui contient 4 axes fondamentaux :

- l'accueil et l'insertion ;
- le maintien dans l'emploi, la sécurisation et la dynamisation des parcours professionnels ;
- la sensibilisation et la formation ;
- le recours au secteur adapté et protégé.

En complément, la structure dédiée Mission Handicap MAIF a été créée en 2004. Elle a pour vocation de décliner de façon opérationnelle la politique handicap et les engagements pris par l'entreprise dans son accord, notamment

l'accompagnement individuel des collaborateurs en situation de handicap (de leur intégration à l'aménagement de leur poste). Mission Handicap MAIF réalise également des actions collectives (sensibilisations, formations...).

Conformément à la loi²¹, MAIF a entrepris un vaste programme d'aménagement de ses sites permettant à toute personne en situation de handicap (quelle qu'en soit la nature : moteur, visuel, auditif, mental) d'accéder à ses délégations conseil, d'y circuler, de s'y repérer et de communiquer avec la plus grande autonomie possible.

L'accord Solidarité et dons de jours a également été mis à jour en 2020 pour la prise en charge d'un proche en perte d'autonomie.

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

MAIF a signé, en 2016, un accord Contrat de génération couvrant la période 2017-2019, dans lequel l'entreprise s'engage en faveur de l'insertion des jeunes et du maintien dans l'emploi des seniors. Bien que l'accord soit terminé depuis fin 2019, l'entreprise poursuit ses engagements vis-à-vis des seniors et concernant les jeunes, elle prévoit particulièrement :

- l'embauche de jeunes pour des contrats temps partiel, en complémentarité de leurs études, leur permettant le développement de compétences et l'accès à un premier emploi ;
- l'embauche de jeunes ou personnes en reconversion professionnelle lors de la campagne de recrutement en alternance menée chaque année ;
- le maintien dans l'emploi des seniors.

L'égalité professionnelle

En plus de l'égalité professionnelle entre les femmes et les hommes, MAIF s'engage dans un 4^e accord à assurer la même égalité de traitement pour tous : faire en sorte que les individus disposent des mêmes opportunités, des mêmes chances de développement professionnel, indépendamment

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

ment de l'origine sociale ou ethnique, du sexe, de l'âge, de l'état de santé, du handicap, des moyens financiers, des convictions religieuses, du lieu de naissance, de l'identité de genre, et de l'appartenance syndicale, appréhendant ainsi la diversité dans son sens le plus large. Cet accord signé à l'unanimité couvre la période 2021-2023.

Sur le volet égalité femmes/hommes, MAIF est également signataire de la charte de parentalité depuis 2013, dont l'objectif est de proposer aux salariés-parents un environnement mieux adapté aux responsabilités familiales.

Afin de mener à bien tous les engagements figurant dans l'accord et d'embarquer les collaborateurs, MAIF mène diverses actions de communication, de sensibilisation et de formation. À titre d'exemple, les formations « Manager la diversité » et « Manager une personne en situation de handicap » ont été déployées auprès des managers, et la formation « Recruter sans discriminer » a été dispensée auprès des chargés de recrutement. En région, des conférences sur la diversité ont été organisées contre les stéréotypes et critères de discrimination. Enfin, une formation digitale pour lutter contre les agissements sexistes en entreprise est proposée depuis juin 2020 à tous les collaborateurs, et intégrée dans le parcours d'intégration des nouveaux salariés et le parcours nouveaux managers.



Indicateurs clés de performance

• Le taux de collaborateurs en situation de handicap 2021²² est de 6,61 % pour MAIF, et de 7,28 % pour MAIF VIE. Ils étaient respectivement de 6,41 % et de 8,48 % en 2020.

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

• L'index égalité professionnelle 2021 (aussi appelé index Pénicaud) de MAIF et de MAIF VIE est respectivement de 94 points et 93 points. Il s'élevait respectivement à 99 points et 84 points en 2020.

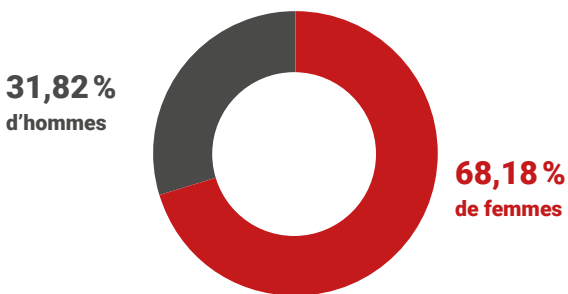
Objectif : maintenir le niveau de l'index égalité professionnelle sur les prochaines années pour MAIF et MAIF VIE.

22. Correspond au taux Urssaf : effectif moyen annuel des bénéficiaires de l'obligation d'emploi des travailleurs handicapés internes sur l'année N-1 (dans le cas où la donnée n'est pas disponible avant le milieu d'année, prendre la valeur de l'année N-2). Ainsi, pour des raisons de calendrier de publication, la donnée N-1 est publiée sur cet indicateur. La donnée N sera publiée dans la Déclaration de performance extra-financière N+1.

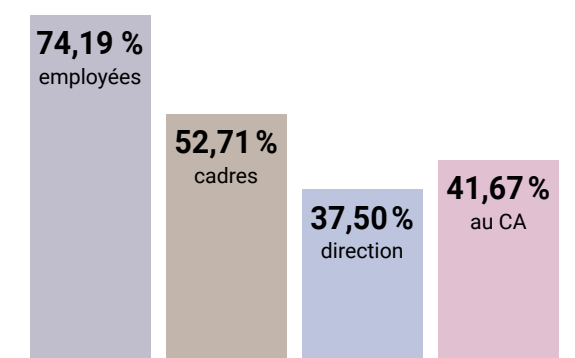
DÉCLARATION DE PERFORMANCE EXTRA-FINANCIÈRE 2022

Informations additionnelles

Répartition femmes/hommes des effectifs MAIF



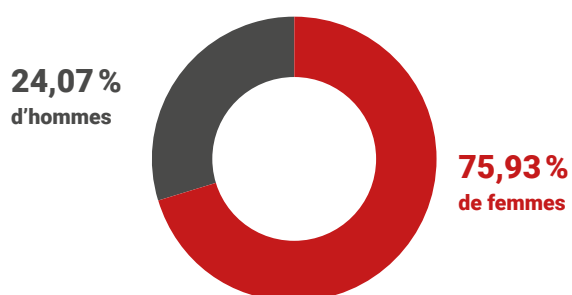
Part des femmes MAIF par catégorie



Répartition femmes/hommes des effectifs Altima Assurances



Répartition femmes/hommes des effectifs Altima Courtage



DÉCLARATION DE PERFORMANCE EXTRA-FINANCIÈRE 2022

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

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

Description du risque

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

Politiques et engagements

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

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

Actions mises en œuvre

Fournisseurs et sous-traitants²³

En 2020, un outil d'évaluation fournisseurs a été acquis, afin d'attribuer une note RSE aux fournisseurs en fonction de leurs pratiques sociales et environnementales. L'objectif est d'analyser les principaux fournisseurs (sur la base de la représentativité du CA réalisé) et, progressivement, les nouveaux. Selon la maturité de leur démarche, un pilotage différencié sera ensuite mis en place, afin de les accompagner dans l'amélioration progressive de leur performance RSE.

La politique d'Achats responsables de MAIF se concrétise également par l'intégration d'un ou plusieurs critères relatifs aux impacts RSE des achats dans les cahiers des

charges, ou encore la contribution au développement de l'activité économique sur les territoires d'implantation, en favorisant le recours aux fournisseurs locaux. En particulier, MAIF favorise l'intervention de prestataires niortais dans le domaine des prestations intellectuelles et informatiques. En 2021, plus de 95,8 % de l'ensemble de ses fournisseurs sont situés sur le territoire national.

Afin d'engager l'ensemble des fournisseurs dans la démarche et d'assurer la cohérence de leurs pratiques avec sa raison d'être, MAIF intègre, depuis janvier 2020, la nouvelle charte achats responsables dans tous les nouveaux contrats.

Prestataires du réseau de réparation

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

Par ailleurs, MAIF a mis au point des solutions de réparation alternatives au renouvellement systématique des éléments de carrosserie endommagés avec son réseau de prestataires automobiles (pour plus d'informations, se référer au risque 11 : *Risque d'une réponse insuffisante au besoin de résilience des sociétaires face aux événements climatiques et d'une mauvaise gestion de ces sinistres*). D'autre part, MAIF a profité du lancement de la nouvelle identité de marque, pour rappeler aux prestataires ses attendus concernant l'utilisation des pièces auto de réemploi.

23. Les sous-traitants incluent les prestataires de service.



Indicateur clé de performance

Collaborer avec des fournisseurs, prestataires et partenaires alignés avec les valeurs MAIF et pratiquer une politique d'achats responsables : en 2022, les pratiques RSE de 15,87 %²⁴⁻²⁵ des fournisseurs MAIF ont été évaluées, représentant 80,2 % du chiffre d'affaires annuel en 2022²⁶.

Objectif : réaliser l'évaluation RSE de 15 % des fournisseurs MAIF en 2022, couvrant environ 80 % des dépenses.

Informations additionnelles

Répartition géographique des fournisseurs MAIF en 2022 :

- 3 133 fournisseurs en France ;
- 75 fournisseurs en Europe hors France ;
- 4 fournisseurs en Asie ;
- 39 fournisseurs dans le reste du monde ;
- 3 251 fournisseurs au total.

Répartition géographique du montant des achats MAIF en 2022 :

- 328 M € d'achats en France ;
- 8 M € d'achats en Europe hors France ;
- 0,2 M € d'achats en Asie ;
- 2,2 M € d'achats dans le reste du monde ;
- 339 M € d'achats au total.

24. Taux cumulé sur la période 2021-2022.

25. Les catégories d'achats suivantes sont exclues : frais acquisition et loyers, acquisitions immobilières, œuvres d'art et terrains, taxes et frais, autres œuvres sociales, pénalités de retard, remises de fin d'année, qui représentent 8,4 % des achats MAIF.

26. L'évaluation est valable 2 ans : 472 fournisseurs ont été évalués en cumulant les campagnes 2021 et 2022.

DÉCLARATION DE PERFORMANCE EXTRA-FINANCIÈRE 2022

Risque d'inadéquation entre la raison d'être MAIF et les partenariats d'image et Business mis en œuvre

Description du risque

Dans le contexte d'un partenariat/mécénat d'image ou d'un partenariat business, le risque serait celui d'un décalage entre les pratiques du tiers, d'une part, et les valeurs et la philosophie du groupe MAIF, d'autre part. Réputé pour son implication dans la société civile et son soutien à de nombreuses causes, le groupe MAIF se doit de veiller à ce que les acteurs auxquels il est publiquement associé dans le cadre d'un partenariat d'image ou business répondent à ses critères de qualité et de probité. De plus, un événement, organisme ou marque associé au groupe offrant une expérience décevante pour le grand public, constituerait un risque au regard de ses valeurs et de la qualité de ses produits et services assurantiels. Il est d'autant plus important de veiller au bon alignement des valeurs que le positionnement et les engagements MAIF s'affirment et se renforcent grâce à la qualité de société à mission adoptée en 2020.

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

En 2022, MAIF a réalisé une étude partenariale permettant de clarifier les différentes typologies de partenariats avec lesquelles MAIF travaille. Chacune de ces entités dispose d'indicateurs clés de performance propres à son périmètre d'activités.

Deux grandes catégories de partenariats ont été identifiées : partenariats Image et Business (développement et offres, service et gestion).

Politiques et engagements Partenariat d'image

Conformément à ses valeurs et aux axes stratégiques sur lesquels elle se positionne, MAIF a mis en place une politique de partenariats d'image sur des thématiques « historiques » que sont l'éducation, la culture et le social. En phase avec sa qualité de société à mission, elle se positionne également sur de nouveaux sujets de société, tels que le sport, le numérique et l'environnement. Dans le

cadre du plan stratégique et de la publication de sa raison d'être, MAIF s'engage tout particulièrement à ce que ses partenariats aient un impact positif sur la société et son environnement, tout en lui assurant un ancrage territorial.

Politiques et engagements Partenariat Business

Au sein du partenariat Business, 2 sous-catégories ont été identifiées :

- développement ;
- offres, services et gestion (*cf. risque d'inadéquation entre la raison d'être MAIF et les actions des sous-traitants, prestataires ou fournisseurs du groupe*).

MAIF souhaite que le développement commercial de sa marque nourrisse sa raison d'être. Dans ce cadre, le groupe MAIF s'assure de la compatibilité du partenaire avec ses valeurs sociétales, humaines et environnementales et, par conséquent, choisit de travailler uniquement avec des partenaires répondant à ces valeurs.

Actions mises en œuvre Partenariat d'image

MAIF s'est dotée d'une entité Partenariats d'image, mécénat et sponsoring, composée de 10 collaborateurs, chargée de faire respecter la politique de partenariats d'image du groupe. Dans ce cadre, un processus de gestion des sollicitations des partenaires/mécénats a été mis en place. Ainsi, avant toute décision d'engagement, chaque sollicitation reçue, au niveau national ou local, est systématiquement étudiée (avec une réponse apportée pour chacune). Si le projet paraît correspondre aux attentes stratégiques de MAIF, une analyse approfondie est menée, dont la première phase porte sur l'image du potentiel partenaire. La structure juridique du projet, son modèle économique, son impact sociétal, sa cible, son coût et les autres partenaires embarqués sont alors étudiés par MAIF.

Dans le cas d'un intérêt avéré, ou demande de précisions, une prise de contact est ensuite organisée dans le but de confirmer ou d'infirmer les conclusions de l'analyse sur l'alignement des valeurs. Les projets ayant été sélectionnés à la suite de ces étapes entrent ensuite en phase de

négociation, puis en phase de formalisation du contrat par l'élaboration d'une convention.

Pour la majorité des nouveaux partenariats, un test d'un an est mis en place afin de sécuriser les engagements des différentes parties prenantes et de réajuster les conventions au besoin. Une sécurisation juridique des nouveaux

partenariats est également réalisée avec le service compétent. Dans le cas d'une sollicitation locale, ce sont les équipes MAIF de terrain qui apportent une réponse aux demandeurs, au regard des axes stratégiques nationaux et des enjeux locaux.

Illustration des actions visant à promouvoir la pratique d'activités physiques et sportives²⁷

Promotion auprès des acteurs externes

MAIF est le premier assureur des fédérations sportives, des ligues et des clubs de sport. Le groupe a notamment développé une offre spécifique dédiée aux clubs affiliés à des fédérations sportives assurées. Altima propose plus spécifiquement des produits assurantiels à destination des sportifs particuliers.

En outre, MAIF propose au secteur sportif, depuis septembre 2022, un dispositif d'accompagnement psychologique et juridique afin de soutenir les victimes de violences sexuelles, physiques et psychologiques.

Plus globalement, MAIF promeut la pratique d'activités physiques et sportives via la conclusion de partenariats avec des fédérations sportives, notamment olympiques (basket-ball, volley-ball, athlétisme...), la participation à de nombreux événements sportifs en tant que partenaire, à des actions de bénévolat, à des dotations à des associations sportives, ou encore à des formations. Le groupe communique régulièrement sur ces initiatives sur les réseaux sociaux.

En outre, MAIF promeut la pratique sportive auprès des jeunes populations via ses partenariats avec l'Union nationale du sport scolaire du secondaire (UNSS), la Fédération française de sport universitaire ou encore par la formation de futurs éducateurs et cadres sportifs (Anestaps et Creps).

En tant que société à mission, MAIF a la volonté de maxi-

miser son impact sociétal et sensibilise ses parties prenantes à la cause écologique grâce au sport. Notamment, MAIF a mis en place en 2019 le programme Sport Planète, mêlant pratiques sportives et écoresponsabilité et engageant fédérations, ligues sportives, particuliers, ainsi que des acteurs du développement durable. Des ateliers de sensibilisation, dont une Fresque du climat, ainsi que des animations sont également organisés fréquemment sur la thématique du sport durable. Les bonnes pratiques et innovations sont notamment recensées et partagées dans un manifeste issu des États généraux Sport Planète MAIF.

Promotion auprès des acteurs internes

Le groupe MAIF promeut la santé au travail et favorise l'épanouissement et la cohésion de tous ses acteurs internes via la pratique d'activités physiques et sportives. Depuis sa mise en place en 2014, l'application Saas United Heroes propose notamment des challenges sportifs individuels et collectifs, dont la grande majorité est à vocation solidaire : les associations Secours populaire et Téléthon ont été soutenues par de nombreux collaborateurs en 2022.

Ainsi, le groupe contribue à la construction d'une société plus solidaire à travers ses activités, permettant aux directions des Richesses humaines et B2B de répondre aux objectifs statutaires de société à mission.

27. Modification de l'article L.225-102-1 du Code de commerce relatif à la DPEF insérée dans le rapport de gestion. La DPEF doit, depuis le 4 mars 2022, comporter des informations relatives « aux actions visant à promouvoir la pratique d'activités physiques et sportives dans le cadre de la société ».

DÉCLARATION DE PERFORMANCE EXTRA-FINANCIÈRE 2022

Actions mises en œuvre Partenariat Business

MAIF dispose de 2 entités dédiées au partenariats business, l'une dédiée au développement et la seconde aux offres et services mis à disposition de ses sociétaires.

Ces équipes analysent de manière approfondie le profil de chaque partenaire et prend notamment en compte l'image et le positionnement du partenaire, ainsi que l'alignement entre ses valeurs et celles de MAIF.

Un outil, créé par l'entité développement, est actuellement testé sur des partenaires. Il contient des critères d'exclusion (condamnations) et d'inclusion (labels, certification), ainsi qu'une analyse sur le potentiel stratégique et sur la compatibilité de la marque (image du partenaire, politique environnementale...). Cette entité gère également les grands partenariats et les partenariats stratégiques. Ils suivent ce même process de sélection.

Informations additionnelles 2022

- Montant global alloué aux partenariats d'image : 7,723 M€.
- Montant des déductions fiscales en mécénat : 1 104 795.



Indicateur clé de performance - image²⁸

Répartition du budget total 2022 des partenariats image par thématiques :
Hors partenariats de développement
(voir graphique ci-contre).

Objectif :

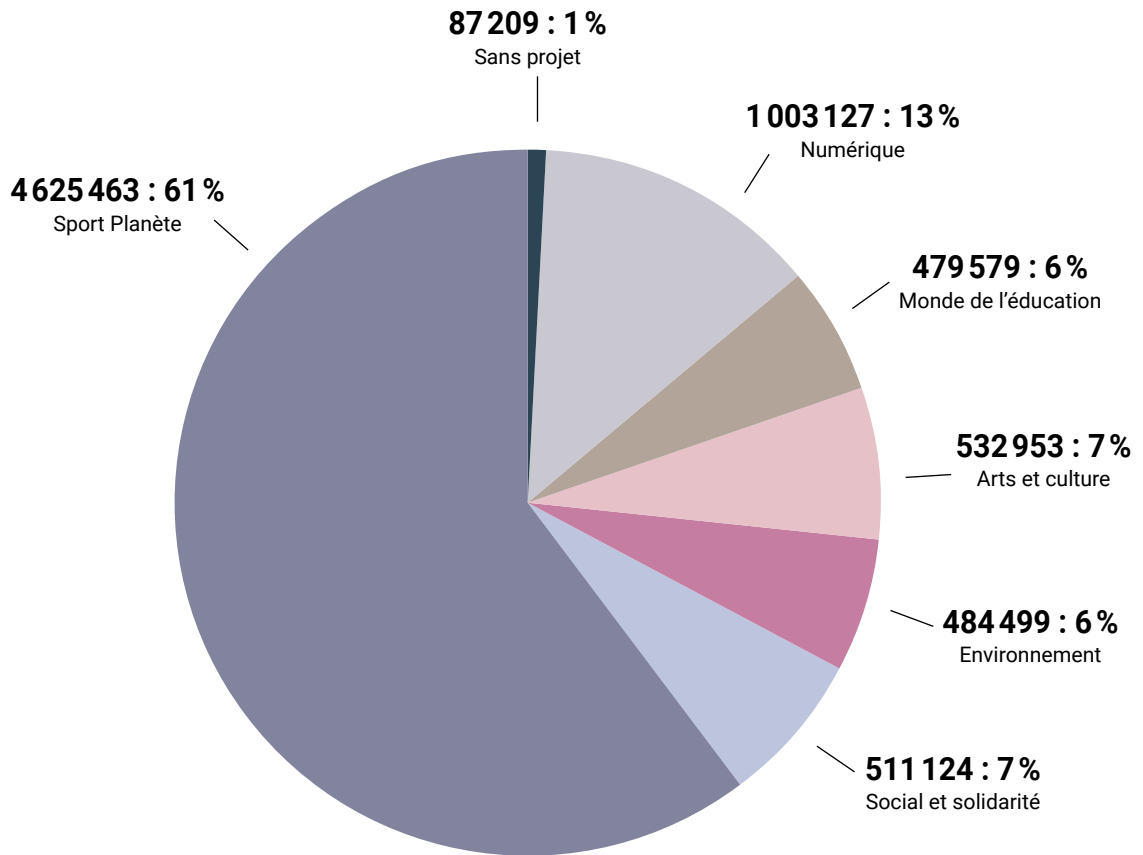
- couvrir des thématiques prioritaires pour lesquelles MAIF s'engage dans le cadre de sa feuille de route Communication institutionnelle/Engagements et Actions sociétales : l'éducation, le sport, le numérique et l'environnement ;
- développer, au fil des ans, des partenariats à impacts positifs contribuant aux objectifs statutaires sociaux et environnementaux définis dans le cadre de la qualité de société à mission et de la raison d'être MAIF.

Le taux de sollicitations retenu²⁹ de MAIF est de 2,83 % en 2022. En 2021, il était de 5,06 %.

28. Les partenariats image/stratégiques sont gérés par MAIF.

29. Ratio du nombre de réponses positives aux sollicitations reçues sur le nombre total de sollicitations reçues.

Répartition budgétaire Spims par thématique en euros



DÉCLARATION DE PERFORMANCE EXTRA-FINANCIÈRE 2022

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

Risque de défaut de protection des données personnelles

Description du risque

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

Politiques et engagements

Formalisant sa volonté de respecter les données personnelles au-delà de l'obligation légale, MAIF a rédigé une charte numérique, « Pour un monde numérique résolument éthique et humain », un an avant l'entrée en application du RGPD. L'objectif de cette charte est de communiquer sur la protection des données personnelles traitées par MAIF, le respect de la vie privée, ainsi que le partage du savoir et des connaissances, afin de mettre le numérique au service de l'homme. MAIF a également mis en place une politique de protection des données³⁰, dans laquelle s'inscrit le respect des principes du RGPD. Dans ce contexte, ses engagements consistent à ne pas vendre les données personnelles de ses clients, à privilégier le stockage de ses données en France ou dans l'Union européenne et à favoriser l'exercice autonome et la maîtrise du droit à l'accès aux données personnelles. De plus, la politique de protection des données est inscrite dans le système de gestion des risques du groupe, lui-même détaillé dans la politique globale de gestion des risques approuvée annuellement par le conseil d'administration.

Actions mises en œuvre

Dans le cadre de la charte numérique et de la politique de protection des données, MAIF adopte un positionnement éthique sur l'enjeu de la protection des données personnelles, et agit concrètement sur 4 axes principaux :

Responsabilité : un délégué à la Protection des données (DPO) a été nommé au sein d'une équipe spécialisée sur le

sujet au sein de MAIF, qui anime un réseau de correspondants dans les filiales. Par ailleurs, les rôles et responsabilités des parties prenantes vis-à-vis des données personnelles ont été définis par l'entité Sécurité et management de la data.

Conception des produits et services : des formations à destination des collaborateurs ont été organisées, afin de systématiser la prise en compte du respect des données personnelles dans la conception des produits et services. Différents supports et outils sont mis à leur disposition, afin de répondre aux principes de la protection des données.

Transparence : une page dédiée à la protection des données personnelles a été créée sur le site entreprise maif.fr³¹ afin d'informer et d'éduquer le grand public sur cet enjeu. La politique de gestion des données (cf. renvoi 30) détaille les cas dans lesquels les données personnelles sont collectées, les destinataires de ces données, la durée de conservation et leur localisation, ainsi que le droit des utilisateurs sur leurs données. Il est également possible pour les sociétaires MAIF d'exercer leur droit à la portabilité³² ou de modifier leur consentement directement depuis leur espace personnel sur maif.fr.

Alerte : un dispositif permettant la détection de violation de données et l'alerte immédiate du DPO a également été mis en place.



Indicateur clé de performance

Le taux de *Business Analyst* MAIF ayant suivi la formation au *Privacy by design* est de 82 %, dans la population ciblée exposée au risque, sur la période 2021-2022 (il était de 78 % en 2021). Chez Altima 100 % des *Business Analyst* (3 *business analyst* en 2021) ont suivi des formations de sensibilisation au RGPD.

Objectif : dispenser la formation *Privacy by design* à au moins 80 % des *Business Analyst* en 2023. L'objectif a été repoussé d'une année à la suite de la réorganisation des rôles au sein de la direction des Systèmes d'information MAIF, pour intégrer des méthodes de travail agiles.

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

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

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

DÉCLARATION DE PERFORMANCE EXTRA-FINANCIÈRE 2022

Risque de défaut de maîtrise des outils d'intelligence artificielle

Description du risque

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

Politiques et engagements

MAIF s'engage à une utilisation éthique de l'IA et à ce que l'humain conserve une maîtrise technique dans le cadre de son utilisation. Cet engagement est formalisé à la fois dans la charte numérique interne et dans le guide *Intelligence artificielle* rédigé en 2019, recensant les bonnes pratiques à respecter et remis progressivement à chaque collaborateur travaillant sur des projets impliquant l'IA depuis 2020.

Actions mises en œuvre

Depuis la mise en place de ces chartes et engagements, les collaborateurs MAIF sont sensibilisés aux enjeux de la valorisation des données par l'IA. Afin de garantir la maîtrise de cette technologie par l'homme, MAIF forme et sensibilise l'ensemble des *data scientists*³³ impliqués sur ses projets IA aux bonnes pratiques de conception et d'utilisation, à l'éthique des algorithmes et à leur explicabilité au travers de communautés animées par la guilde Data/IA³⁴. Celle-ci investit également dans une veille active sur les thématiques d'éthique et de maîtrise de l'IA.

La communauté que forment ces *data scientists* permet de propager les meilleures pratiques entre pairs. MAIF affirme son soutien à la diffusion des savoirs sur l'IA en participant, par exemple, au comité éditorial du *Data Analytics Post*³⁵, dans le but de sensibiliser le plus grand nombre

aux enjeux qui en découlent, ainsi qu'au groupe de travail IA responsable et de confiance animé par LabelIA Labs. Cette organisation édite un label « IA responsable et de confiance » dont MAIF est la deuxième entreprise lauréate en 2022, pour deux ans. La mutuelle a été audité et a reçu le label avec un niveau avancé (score de 70,3).

MAIF partage une partie de ses codes et de ses pratiques relatives à l'IA via OSS by MAIF (le site d'*open source* par MAIF), afin de les rendre auditable et appropriables par tous.

MAIF a enrichi son catalogue de solutions pour une IA maîtrisée ;

- en développant l'usage de « SHAPASH » de maîtrise des biais et d'explicabilité des algorithmes, utilisé au sein des projets MAIF, libéré en *open source* en 2021, et qui a bénéficié de développements complémentaires portés par des entreprises partenaires du secteur bancaire, assurantiel et de la donnée ;
- en libérant « EURYBIA », un outil qui permet de mieux maîtriser la dérive des algorithmes, c'est-à-dire de perte de performance liée à des évolutions des données ou des phénomènes modélisés.

Par ailleurs, MAIF s'engage avec différents acteurs de la société civile dans la réflexion et l'action autour des enjeux liés à l'utilisation de l'IA. MAIF s'est ainsi associée au collectif Impact IA³⁶ et participe à des groupements d'intérêt (au premier titre desquels France Assureurs), ainsi qu'à des séminaires d'experts ou de recherche sur cette thématique.

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

34. Collectif qui réunit l'ensemble des acteurs de la data dans l'entreprise (*data scientists*, actuaires, statisticiens...) afin de permettre le partage de bonnes pratiques, l'organisation de la veille, l'identification des besoins de formation, l'acculturation de l'entreprise et la représentation à l'externe de l'expertise data.

35. Média spécialisé sur les sujets des données numériques.

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

MAIF a mis en place un processus pour construire des intelligences artificielles de confiance dès la conception. Ce dispositif permet à la fois de sensibiliser les équipes sur des problématiques concrètes et opérationnelles, d'évaluer

et de maîtriser les risques sous le prisme des recommandations de l'Union européenne et d'œuvrer à une meilleure traçabilité de nos modèles.



Indicateurs clés de performance

• En cumulé, 96 postes MAIF intervenant sur le sujet de l'IA en 2022 (dont 80 en 2021), au sein des populations participant à la réalisation de solution Data/IA MAIF, ont assisté aux différentes sessions d'acculturation au guide IA en physique ou à distance.

Objectif : postes MAIF sensibilisés au guide IA MAIF au sein des populations participant à la réalisation de solution Data/IA MAIF.

2020 : 40 + 29 (*sensibilisation éthique IA*), 2021 : 75 (cumulé), 2022 : 100 (cumulé).

L'objectif de 100 postes acculturés au guide IA n'a pas été atteint. Cependant, une session de sensibilisation « grand public » a permis d'acculturer 78 personnes sur le sujet de l'intelligence artificielle et de l'éthique.

• 15 applications IA développées en interne ont été évaluées au regard de la grille d'évaluation éthique IA proposée par l'UE³⁷ (en cumulé sur la période 2020-2021 : 4 en 2020 et 11 en 2021).

Objectif : nombre d'applications IA développées en interne évaluées au regard de la grille d'évaluation éthique IA proposée par l'UE³⁸.

2020 : 3, 2021 : 6 (cumulé), 2022 : 14 (cumulé).

• En cumulé, les conférences³⁹ de sensibilisation à l'IA en interne comptent 1 150 participations (dont 950 en 2021) en physique ou à distance.

Objectif : nombre de personnes ayant participé en interne aux conférences de sensibilisation à l'IA.

2020 : 500, 2021 : 750 (cumulé), 2022 : 1 000 (cumulé).

37. <https://ec.europa.eu/digital-single-market/en/news/eu-artificial-intelligence-ethics-checklist-ready-testing-new-policy-recommendations-are>.

38. Cumul des projets ayant été évalués au regard des critères éthiques présent dans le guide IA par la cellule de cohérence fonctionnelle de la Data factory.

39. Mélusine, Conférence de l'IA à la MAIF, les chatbots dans la relation sociétaire.

DÉCLARATION DE PERFORMANCE EXTRA-FINANCIÈRE 2022

Risque de défaillance du système d'information du groupe MAIF

Description du risque

Dans le contexte de la digitalisation de ses activités et de la relation avec ses sociétaires, le risque pour le groupe MAIF serait une faille de sécurité dans son système informatique, ou son exploitation par un tiers malveillant, compromettant ainsi l'activité de l'entreprise et provoquant la perte et/ou le vol et la diffusion sur des réseaux publics de données (personnelles et/ou métier).

Politiques et engagements

MAIF s'engage à mettre en place des dispositifs garantissant la robustesse des systèmes, la confidentialité, la qualité et la continuité de service. Pour ce faire, MAIF a construit une politique de maîtrise de la sécurité des systèmes d'information (SI) qui repose sur une approche à 3 axes : prévention, détection et réaction.

Actions mises en œuvre

Le groupe MAIF est particulièrement vigilant à la sécurité de son système d'information. Cette vigilance se traduit par la mise en place d'une organisation composée d'un responsable de la sécurité des systèmes d'information, d'une équipe pluridisciplinaire intégrant des spécialistes formés aux différentes normes professionnelles (telles que ISO 27000⁴⁰), d'un référentiel documentaire comprenant notamment des politiques de sécurité spécifiques et de chartes sécurité (PSSI). Cette gouvernance permet de mener à bien la politique de maîtrise de la sécurité des systèmes d'information :

Prévention des risques cyber

L'équipe Sécurité SI a mis en place une démarche d'intégration de la sécurité dans les projets informatiques. Le but est de conseiller, d'accompagner et de contrôler l'intégration des objectifs et des contraintes spécifiques nécessaires à la protection des solutions informatiques hébergées dans le cloud et des données. Des supports de sensibilisation

tels que des Cooc⁴¹ et des vidéos explicatives vulgarisant les principaux enjeux de la sécurité SI ont été créés à destination des collaborateurs.

MAIF s'est dotée en 2022 d'un nouveau data center lui permettant de renforcer sa résistance aux défaillances techniques et d'améliorer la disponibilité en temps réel de ses applications.

Détection des menaces et des vulnérabilités

Les processus de gestion des accès techniques et des utilisateurs reposent sur des mécanismes de gestion des habilitations. La sécurité technique s'appuie sur des solutions conformes avec l'état de l'art, entre autres : sondes et supervision permettant de détecter les alertes de sécurité. Des dispositifs permettent d'analyser les codes malicieux à tous les niveaux du système d'information (flux, applications et données stockées). MAIF utilise également des sondes de détection automatique des vulnérabilités qui analysent les postes et les serveurs. Par ailleurs, MAIF a mis en place un dispositif du type « Centre opérationnel de sécurité » pour réduire les délais de détection en cas d'attaque frontale ou de compromission d'actifs ou de données. Ce dispositif est complété par une veille permanente et une détection des signaux faibles sur Internet et le *darkweb*⁴².

Par ailleurs, des audits techniques et organisationnels sont menés périodiquement pour contrôler l'adéquation des mesures avec les standards en la matière et détecter les éventuelles vulnérabilités techniques ou applicatives. Des campagnes d'audit de conformité contractuelle sont également réalisées auprès des prestataires pour mesurer l'application des obligations de sécurité par les équipes intervenant pour le compte de MAIF. Pour plus de sécurité, des programmes de *bug bounty*⁴³ sont organisés sur les applications MAIF, sur les sites internet (maif.fr) ou fournis par les partenaires.

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

41. *Corporate Online Open Course*.

42. Partie d'internet accessible uniquement via des logiciels spécifiques, contenant des sites marchands qui vendent des produits et services illégaux.

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

Réaction en cas d'événement cyber

MAIF s'est dotée d'un dispositif de gestion de crise cyber, avec un plan de reprise du système informatique. La mise en place d'un « SI de survie » assure une continuité des activités principales de MAIF en cas d'incident majeur. L'équipe Sécurité SI contribue aux travaux relatifs aux PCA du groupe MAIF et intervient au niveau du dispositif de gestion de crise global.



Indicateur clé de performance

En 2022, le taux de disponibilité du SI⁴⁴ est de 99,68 % pour MAIF (pour les 4 systèmes d'information majeurs) et également de 99,68 % pour MAIF VIE (pour les 7 systèmes d'information majeurs). En 2021, ils étaient respectivement de 99,91 % et 98,72 %.

Objectif : avoir un taux de disponibilité du SI des systèmes d'informations majeurs de 99,7 % minimum⁴⁵.

Informations additionnelles

En 2022, 395 collaborateurs ont été sensibilisés à la sécurité du système d'information. Au niveau d'Altima, plusieurs actions de sensibilisation à la sécurité SI ont été réalisées en 2022 ; pour 2023 un travail en collaboration avec le service Sécurité SI MAIF sur la sensibilisation des salariés à la sécurité SI est en cours.

44. Sans arrêt du SI non prévu.

45. Calculé sur la base du taux de disponibilité pondéré.

DÉCLARATION DE PERFORMANCE EXTRA-FINANCIÈRE 2022

6. RESPONSABILITÉ FACE AU CHANGEMENT CLIMATIQUE

Risque de mauvaise maîtrise de la consommation énergétique

Description du risque

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

Politiques et engagements

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

Actions mises en œuvre

Réduction de l'empreinte énergétique des immeubles d'exploitation

Amélioration de la performance énergétique des bâtiments

Certifiée ISO 50 001⁴⁶ pour l'ensemble de ses activités, MAIF a mis en place un système de management de l'énergie qui engage à l'amélioration de la performance énergétique du groupe. Cette méthode d'amélioration continue intègre en particulier un plan d'actions pour réduire les consommations énergétiques : pilotage d'indicateurs de performance et suivi des consommations via outil dédié, sensibilisation des collaborateurs sur les écogestes, conception spécifique des aménagements et achats d'équipements, rénovation des installations... En particulier en 2022, MAIF a poursuivi son programme de rénovation des équipements de chauffage/climatisation de son siège social. L'année a été marquée par la mise en service de la production de chauffage/climatisation par géothermie. Le programme

prévoit également le remplacement de la GTB (Gestion technique du bâtiment), des émetteurs de 4 bâtiments et de la production centralisée.

Certification environnementale

MAIF se conforme également aux référentiels de Haute qualité environnementale (NF HQE), notamment dans le cadre d'opérations de rénovation majeure et d'exploitation. La démarche de HQE Exploitation du siège a été certifiée en 2020. Par ailleurs, en 2020 MAIF a lancé la démarche *BREEAM In-Use*⁴⁷ part 2 pour 13 bâtiments du parc immobilier en pleine propriété. Ce programme de certification environnementale progressif sur 2021 et 2022 a pour objectif d'atteindre 80 % de surfaces en pleine propriété certifiées en 2022 (non atteint fin 2022).

En parallèle, MAIF a lancé en 2021 et a terminé en 2022 l'évaluation ESG de son parc immobilier d'exploitation en pleine propriété. Cette démarche lui permettra d'avoir une cartographie de la performance environnementale de ses bâtiments, afin de structurer un plan d'amélioration continue de la gestion du parc.

Réduction de l'empreinte carbone de l'énergie consommée et achats d'énergie

Production d'énergie renouvelable

MAIF concrétise son engagement environnemental en consommant l'énergie renouvelable produite directement sur certains de ses sites. À titre d'exemple, le projet d'ombrières solaires en autoconsommation du site toulousain a vu le jour en 2019. Un programme plus large de déploiement est en cours : 5 nouvelles productions en autoconsommation sur ombrières ou de panneaux en toiture ont été créées en 2020 et 4 autres ont été livrées en 2022.

46. Norme sur le management de l'énergie.

47. La certification *BREEAM In-Use part 2* est un référentiel britannique d'évaluation de la performance environnementale d'un bâtiment en exploitation.

Achat d'énergie verte

MAIF fait également le choix d'acheter une énergie verte auprès de ses fournisseurs : l'électricité consommée dans les locaux est à 100 % issue de sources de production renouvelables, dans le cadre du mécanisme des garanties d'origine (GO).

Consciente des limites de ce mécanisme et pour aller au-delà, MAIF soutient des fournisseurs d'énergie qui se sourcent directement auprès des producteurs et soutiennent ainsi le développement de la production ENR en France. Ainsi, en 2022, MAIF était fournie en électricité par deux fournisseurs : Volterres et Enercoop, le premier, entreprise à mission et le second, une alliance de coopératives, tous ayant une politique d'achat « direct producteur » engagée. MAIF souhaite ainsi, par ses achats, contribuer à la transition énergétique et à la décarbonation du mix national.

Réduction de l'empreinte énergétique des moyens généraux

Réemploi et économie circulaire

MAIF intègre les principes d'économie circulaire dans ses travaux de réaménagement des espaces de travail et dans ses achats de mobilier, et développe des solutions de partenariat local, afin d'augmenter significativement le réemploi de mobilier et d'équipement. Elle a notamment rédigé un référentiel d'aménagement Bas Carbone qui favorise le réemploi de matériaux et des objets meublants dans ses espaces, afin de contribuer à la préservation des ressources et à la diminution de son empreinte carbone.

MAIF renforce également ses actions menées avec des entreprises de l'économie solidaire, comme les Ateliers du Bocage qui récupèrent la totalité du parc informatique et téléphonique réformé, ou des entreprises d'insertion qui viennent récupérer les anciens matériaux sur les chantiers, afin d'alimenter leur matériauthèque pour donner une seconde vie à ces ressources.

Numérique responsable

Afin de limiter les sources de pollution et son empreinte énergétique liée aux moyens généraux, MAIF a créé début 2019 un comité interne Green IT pour le numérique responsable qui milite, entre autres, pour l'achat de matériel informatique labellisé ou encore l'allongement de la durée de vie des équipements.

Les derniers matériels acquis consomment moins d'énergie électrique que les matériels qu'ils remplacent et respectent en particulier les labels EPEAT et Energy Star.

La construction du nouveau data center à Chauray adresse une efficacité énergétique « PUE⁴⁸ » (ratio entre la consommation KWH totale et la consommation des équipements informatiques) en deçà de 1,4, une fois que l'ensemble des équipements sera mis en service.

Une étude de la mesure de l'empreinte environnementale du service « poste de travail » mis à disposition des acteurs de la mutuelle a été conduite en 2021. Le plan d'action est engagé et il vise notamment, mais pas uniquement, à optimiser les consommations électriques des postes de travail.

Des actions sur l'utilisation d'infrastructures du data center en lien avec ce service, ont aussi été mises en place en 2022.

Des décommissionnements de matériels ont été conduits, en particulier sur les imprimantes individuelles qui ont été remplacées par des équipements multifonctions sécurisés.

Réduction de l'empreinte énergétique des déplacements des collaborateurs

MAIF agit à la fois sur les déplacements professionnels et les déplacements domicile-travail des collaborateurs.

48. Power Usage Effectiveness, indicateur d'efficacité énergétique.

DÉCLARATION DE PERFORMANCE EXTRA-FINANCIÈRE 2022

Déplacements professionnels

Politique voyage

MAIF confirme sa volonté d'améliorer son impact carbone en réduisant les émissions de CO₂ des déplacements professionnels par la définition d'une politique Déplacement. Cette politique prévoit une hiérarchisation des modes de déplacement pour prioriser les modes les moins émissifs : visioconférences > train > véhicule de location ou autopartage > véhicule de fonction > véhicule personnel > avion. Elle est accessible par tous les salariés dans l'Intranet du groupe.

Flotte de véhicules de fonction et de service

Véhicules de fonction

Pour limiter l'impact de la flotte des véhicules de fonction, l'entreprise a adopté en 2020 une nouvelle politique mobilité favorisant les véhicules à faible émission. Les bénéficiaires ne peuvent choisir que des véhicules peu émissifs (émission moyenne en parc de 104 g de CO₂/km, norme NEDC).

Véhicules de service

La flotte MAIF compte 15 véhicules de service. Ces véhicules sont progressivement remplacés par des véhicules électriques (10 en 2021).

Déplacements domicile-travail

Pour les déplacements domicile-travail, MAIF encourage les collaborateurs à la mobilité douce et à la réduction des émissions carbone liées à leurs déplacements par :

- des campagnes de communication et de sensibilisation aux mobilités douces ;
- la prise en charge à 100 % des abonnements de transports en commun des collaborateurs ;
- le déploiement du télétravail (avec des forfaits jusqu'à 12 jours/mois) et d'outils de visioconférence ;
- la prise en charge d'une indemnité kilométrique vélo (0,30 €/km plafonnée à 200 €/an/collaborateur) ;
- la mise à disposition de vélos à assistance électrique pour les trajets domicile-lieu de travail, ainsi que pour les trajets professionnels ;
- la mise à disposition de bornes de recharge électriques, afin d'inciter les collaborateurs à l'acquisition d'un véhicule électrique.

Une démarche de révision des plans de mobilité employeur a été engagée en 2021, ainsi que la création de nouveaux plans de mobilité pour les sites de plus de 50 collaborateurs, soit 37 sites éligibles au total. Grâce à cette démarche, MAIF a la volonté de réduire les émissions carbone liées aux déplacements des collaborateurs via de nouvelles modalités adaptées aux besoins exprimés.



Indicateur clé de performance

En 2022, à surface équivalente, MAIF et MAIF VIE ont économisé 18,6 % d'énergie par rapport à 2015 (donnée corrigée de la rigueur climatique). Cette même année, la performance énergétique mesurée en kilowatt-heure et par m², corrigée de la rigueur climatique, de MAIF et MAIF VIE est de 110,7 kWhcor/m². La performance énergétique de 2021 était de 117,19 kWhcor/m².

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

À fin 2022, 77 % de la surface de bâtiments d'exploitation en pleine propriété du groupe MAIF (hors Altima) est certifiée HQE et/ou BREEAM In-Use.

Informations additionnelles

Données MAIF⁴⁹ en 2022

- Consommation totale d'électricité achetée : 26 299 863 kWh.
 - Consommation totale de gaz naturel : 187 160,4 kWh PCI.
 - Consommation totale de fioul : 324 782,7 kWh PCI.
 - Consommation de chaleur du réseau CPCU : 388 000 kWh.
 - Consommation de chaleur du réseau de froid : 256 000 kWh.
 - Consommation totale d'énergie : 27 696 953 kWh.
 - Part de l'énergie d'origine renouvelable consommée : 97,3 %, soit 26 937 024 kWh.
- L'utilisation de l'outil Deepki peut amener des variations non significatives entre les données publiées et les données de nos fournisseurs d'énergie.
- Consommation de carburant MAIF en 2022 : 407 196 l.

49. En année glissante du 01/11 au 31/10.

Risque d'une réponse insuffisante au besoin de résilience des sociétaires face aux événements climatiques et d'une mauvaise gestion de ces sinistres

Description du risque

En tant qu'assureur, le groupe MAIF se doit de protéger ses sociétaires face aux risques : avant, pendant et après l'événement. Compte tenu de la fréquence et de la gravité des aléas climatiques (sécheresse, inondations, tempêtes...) induits par le changement climatique, le risque pour l'entreprise serait de ne pas suffisamment accompagner ses sociétaires dans la transition écologique, que ce soit en termes de prévention, de produits d'assurance ou encore de modalités de réparation favorisant un bâti plus résilient. De plus, très investie sur le sujet, MAIF se doit de soutenir et d'encourager les comportements vertueux en faveur de la transition.

Une mauvaise prise en charge des sinistres climatiques, due à une surcharge des gestionnaires ou à une réponse inadaptée ou insuffisante au besoin du sociétaire, représenterait également un risque pour le groupe MAIF en ce qui concerne sa réputation et la satisfaction de ses sociétaires. Par ailleurs, lors d'un événement naturel, le risque pour l'entreprise serait de concentrer ses moyens sur la gestion des sinistres climatiques au détriment des sinistres non climatiques, ce qui aurait également un impact sur la satisfaction des sociétaires et leur attachement à la marque.

Politiques et engagements

Consciente des impacts négatifs des événements climatiques sur la population, MAIF s'engage à accompagner et à protéger ses sociétaires à chaque étape du risque :

- MAIF dédie une partie de sa politique de prévention aux risques climatiques, permettant ainsi aux sociétaires d'anticiper ces risques, de s'y préparer et de les atténuer, dans la mesure du possible ;
- MAIF s'engage à soutenir ses sociétaires dans la transition écologique et à encourager les comportements vertueux à travers ses offres d'assurance ;
- MAIF s'engage tout particulièrement dans une gestion efficace et humaine des sinistres climatiques, d'une part, et dans l'accueil des émotions des sociétaires sinistrés grâce à une écoute attentionnée, d'autre part. Par ailleurs, dans le cadre de la réparation des sinistres automobiles,

conformément à ses valeurs, elle encourage les solutions en faveur de la transition écologique.

Ces politiques ont pour objectif de contribuer à la limitation du risque climatique auprès des sociétaires, tout en encourageant les comportements de lutte contre le changement climatique.

Actions mises en œuvre

Ayant pour mission de protéger ses sociétaires en amont des risques, MAIF a déployé des mécanismes et des services de prévention et de protection face aux événements climatiques, entre autres :

- le site MAIF dédie une rubrique aux risques naturels informant les sociétaires et le grand public ;
- envoi de SMS préventifs aux assurés à l'approche d'un événement, pour les aléas représentant un danger majeur.

MAIF répond également au besoin d'accompagnement des sociétaires dans la transition écologique grâce à ses offres d'assurance. En matière de logement, MAIF a intégré à son assurance habitation la couverture systématique des équipements écologiques tels que les panneaux photovoltaïques, les chauffe-eaux solaires et les pompes à chaleur. MAIF accompagne également les porteurs de projets photovoltaïques financés par des citoyens en partenariat avec Énergie Partagée, grâce à une assurance dédiée leur permettant de concrétiser les projets.

En matière de mobilité, le recours aux moyens de transport peu carbonés est encouragé grâce à de nombreuses offres et garanties (pour plus d'informations, se référer au risque 1: Risque d'inadéquation de l'offre du groupe MAIF vis-à-vis du marché et des besoins des sociétaires).

En parallèle des offres, MAIF fournit des services aux sociétaires et aux citoyens leur permettant de se prémunir face aux risques climatiques. Depuis mai 2022, dans le cadre d'un achat immobilier, MAIF propose sur son site maif.fr de sécuriser son projet d'acquisition en identifiant, à partir de la simple saisie de l'adresse d'un logement, les risques

DÉCLARATION DE PERFORMANCE EXTRA-FINANCIÈRE 2022

naturels et climatiques auxquels l'habitation peut être exposée. MAIF propose également un diagnostic habitation. Ce dispositif permet d'identifier les travaux à réaliser en termes d'isolation et fait bénéficier ses sociétaires d'un tarif préférentiel auprès d'une société de rénovation.

Par ailleurs, MAIF a mis en place différents dispositifs permettant d'accueillir les sinistres climatiques, tout en conservant la prise en charge des autres sinistres. Ainsi, le dispositif de crise Pegase (Plan d'entreprise adapté pour les situations exceptionnelles), créé en 2001, a pour mission de gérer les événements climatiques de grande ampleur. Cette cellule est déclenchée lorsque le nombre de dossiers à traiter justifie, pour leur prise en charge, la mise en place d'une organisation spécifique reposant sur l'anticipation, la solidarité, et l'adaptation à la situation. Cette organisation permet de répondre aux enjeux que sont la satisfaction des assurés, la préservation de l'activité récurrente de l'entreprise, l'évaluation rapide des impacts des sinistres sur l'activité et l'estimation des coûts pour l'entreprise. De plus, face à l'augmentation des sinistres climatiques, un plateau de gestionnaires dédiés a été créé. MAIF porte une attention particulière à l'accueil des émotions des sociétaires et à la qualité de leur prise en charge, compte tenu du traumatisme qui peut être vécu à la suite d'un sinistre climatique, notamment lors d'une catastrophe naturelle. L'ensemble des gestionnaires du réseau pouvant être amené à gérer ces dossiers, des formations digitales sont disponibles.

Comme mentionné précédemment, nous pouvons préciser que dans le cadre de la réparation des sinistres, MAIF encourage les sociétaires dans leur comportement vertueux en faveur de la transition écologique. En effet, MAIF a mis au point des solutions de réparation alternatives au renouvellement systématique des éléments de carrosserie endommagés avec son réseau de prestataires automobiles. La durée de vie des pièces détachées est allongée par l'utilisation de pièces auto de réemploi ou Piec (Pièce issue de l'économie circulaire). Afin d'accroître l'approvisionnement en pièces de réemploi pour son réseau de réparateurs

partenaires, les véhicules sinistrés 4 roues de plus de 8 ans sont systématiquement cédés aux recycleurs partenaires pour destruction.



Indicateurs clés de performance

- Pour MAIF, le taux d'accueil téléphonique moyen⁵⁰ des sinistres climatiques, lors des périodes d'activation du dispositif Pegase, est de 90,77 % en 2022, il s'élevait à 90,08 % en 2021.

Objectif : atteindre un taux d'accueil téléphonique des sinistres climatiques lors des périodes d'activation du dispositif Pegase de 90 % minimum.

- Pour MAIF, la part des réparations ayant recours à au moins une pièce issue du réemploi est de 11,1 %⁵¹ pour MAIF sur l'année 2022 ; il était de 10 % en 2021.

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

50. Nombre d'appels traités par les gestionnaires quand le dispositif Pegase est activé/nombre d'appels reçus des sociétaires quand le dispositif Pegase est activé.

51. Hors Dom, la filière des pièces de réemploi étant peu développée sur ces territoires.

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

Description du risque

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

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

Politiques et engagements

En tant qu'investisseur institutionnel, MAIF a pris la mesure des enjeux liés au changement climatique et construit en ce sens une démarche adaptée.

L'intégration des enjeux liés à la transition énergétique et écologique dans la gestion directe et déléguée de ses actifs financiers est un pan important de la politique de placements du groupe MAIF. L'intégration du risque climatique dans la gestion de ses actifs financiers s'inscrit dans une démarche d'amélioration continue qui s'appuie sur l'apparition régulière de nouvelles recherches et d'outils à destination des investisseurs comme MAIF.

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 d'1,5 °C d'ici 2030.

Cette politique a été renforcée en 2021 par la définition d'une stratégie de sortie des énergies fossiles.

Le groupe MAIF se fixe pour objectif de sortir totalement du charbon et des énergies fossiles non conventionnelles d'ici 2030 et du pétrole d'ici 2040. MAIF s'est également engagée à ne plus financer de nouveaux projets d'exploration et de production de pétrole ou de gaz.

L'adoption de cette stratégie est également l'opportunité pour MAIF de démontrer sa singularité et de contribuer à une transition climatique inclusive, c'est-à-dire attentive aux enjeux sociétaux liés à la transition tels que son impact sur l'emploi, les territoires ou l'accès à l'énergie.

La mise en œuvre de cette stratégie se traduit par un renforcement de sa politique d'exclusion ainsi que par des actions d'engagement auprès de ses parties prenantes.

Politique d'exclusion du charbon

Nous ne finançons plus en direct et via nos fonds dédiés :

- les entreprises minières produisant du charbon thermique ;
- les entreprises qui développent de nouveaux projets de mines, centrales et infrastructures de charbon thermique ;
- les entreprises réalisant plus de 10 % de leur chiffre d'affaires grâce au charbon thermique (via la production ou l'utilisation du charbon) ;
- les entreprises dont plus de 10 % de la production d'électricité est réalisée à partir de charbon ;
- les entreprises dont la capacité de production d'électricité à partir de charbon est supérieure à 5 GW.

Politique d'exclusion des autres énergies fossiles

Nous excluons de nos investissements en direct et via nos fonds dédiés :

- les entreprises développant de nouveaux **projets d'exploration ou de production** de pétrole ou de gaz naturel ;
- les entreprises dont plus de 5 % de la production d'hydrocarbures est issue d'énergies fossiles non conventionnelles (pétrole et gaz de schiste, sables bitumineux, forage en Arctique, forage en eaux très profondes) ;
- les entreprises de **l'industrie pétrolière ou produisant de l'électricité à partir de pétrole**, pour plus de 5 % de leur chiffre d'affaires.

Enfin, pour donner une dimension internationale et collective à son action, MAIF a rejoint la *Net Zero Asset Owner Alliance*, lancée en septembre 2019 par un consortium d'investisseurs sous l'égide des Nations Unies. Cette initiative engageante a pour principal objectif de faire converger tous

DÉCLARATION DE PERFORMANCE EXTRA-FINANCIÈRE 2022

les détenteurs d'actifs vers une contribution à la neutralité carbone, à l'horizon 2050, à travers la décarbonation des portefeuilles d'investissements. Elle constituera également un soutien à la mise en œuvre de la stratégie Climat du groupe en conduisant l'entreprise à se fixer des objectifs intermédiaires tous les 5 ans.

Avec l'ambition de contribuer à l'atteinte de l'objectif mondial de neutralité carbone d'ici 2050, MAIF fixe ainsi trois objectifs prioritaires d'ici à 2025 (soit du 31/12/2020 au 31/12/2024) pour le groupe MAIF :

- réduire l'empreinte carbone (tonnes équivalent CO₂ par million d'euros investi) de ses investissements en actions cotées, obligations d'entreprises et actifs immobiliers de 25 % d'ici à 2025 ;
- accélérer le financement de la transition énergétique et écologique en s'engageant à atteindre au moins 15 % de part verte⁵² pour le groupe d'ici à 2025 ;
- mobiliser ses parties prenantes autour de l'objectif mondial de neutralité carbone, en menant une démarche d'engagement auprès des 20 entreprises les plus émettrices de GES (gaz à effet de serre) de son portefeuille obligatoire, géré en direct des 20 principales sociétés auxquelles elle délègue la gestion d'une partie de ses actifs.

Actions mises en œuvre

Les risques liés à la non-adaptation d'une entreprise à la transition énergétique et écologique sont analysés en amont de tout nouveau financement en direct. Les risques pris en compte sont ceux susceptibles de survenir sur un horizon d'environ 10 ans, équivalent à la durée moyenne de détention de la dette d'entreprise dans le portefeuille géré en direct. Les analystes en investissement socialement responsable (ISR) du groupe MAIF interrogent régulièrement tous les gérants des fonds dans lesquels le groupe investit sur leur financement des énergies fossiles et des solutions à la transition énergétique et écologique.

Aussi, pour atteindre ses objectifs de sortie des énergies fossiles, MAIF mène une démarche d'engagement auprès des entreprises dans lesquelles elle investit. Soit en échangeant directement avec elles, soit en participant à des initiatives collectives telles que Climat Action 100+.

MAIF demande également aux sociétés de gestion auxquelles elle confie des investissements de formaliser une « politique Climat » intégrant :

- au plus tard, en 2023, une stratégie de sortie progressive du charbon thermique d'ici 2030 ;
- au plus tard, en 2025, une stratégie de sortie des énergies fossiles (intégrant *a minima* une stratégie de sortie des énergies fossiles non conventionnelles d'ici 2030 et un arrêt du financement des nouveaux projets de pétrole et de gaz).

Au-delà de 2023 et 2025, les sociétés de gestion qui ne respecteraient pas ces conditions ne seront pas éligibles à de nouveaux investissements.

Les autres actions mises en œuvre sont les suivantes :

- investir au moins 11 % des actifs financiers (hors participations stratégiques, immobilier d'exploitation et unités de compte) du groupe MAIF en faveur de la transition énergétique et écologique (« part verte ») d'ici fin 2022 ;
- poursuivre l'évaluation de la température de réchauffement induite par son portefeuille d'investissement, ainsi que des risques physiques et de transition, sur une partie de ses actifs et améliorer le périmètre de couverture de ces évaluations ;
- poursuivre et renforcer l'évaluation de l'empreinte biodiversité de ses investissements, grâce à l'expertise d'un prestataire spécialisé.

Par ailleurs, MAIF contribue à financer des projets ou des entreprises apportant des solutions à la transition énergétique et écologique. Plus particulièrement, en 2019, elle a créé le fonds dédié MAIF Transition, une solution inédite pour apporter une réponse à la double problématique d'un approvisionnement en énergie issue de sources renouvelables et de la transition vers une agriculture biologique.

Ce double objectif s'adresse directement à un monde agricole en pleine mutation, en participant activement au développement de pratiques vertueuses d'un point de vue environnemental, innovantes et porteuses de valeur ajoutée.

À la fin 2022, MAIF Transition aura permis de faire transiter 400 ha en agriculture biologique, en confiant à bail du foncier agricole en déprise à des exploitants agricoles, permettant, par là-même, l'installation de ces derniers. Le développement de projets agrivoltaïques innovants sur ces fonciers, actuellement en cours, est en parfaite cohérence avec l'activité agricole.

MAIF Transition aura aussi investi dans 7 projets photovoltaïques permettant de produire l'équivalent de la consommation électrique de 13 600 foyers.



Indicateur clé de performance

La part des investissements du groupe MAIF en faveur de la transition énergétique et écologique, dite « part verte », est de 14,3 % au 31/12/2022. Elle a augmenté de plus de 3 points depuis le 31/12/2021.

Objectif : investir 11 % des actifs financiers (hors participations, actifs stratégiques, immobilier d'exploitation et unités de compte) du groupe MAIF en faveur de la transition énergétique et écologique (« part verte »).

Informations additionnelles

Les émissions carbone calculées sur 89 % des investissements du groupe MAIF (hors participations stratégiques et immobilier d'exploitation) sont de 1 032 523 tonnes équivalent CO₂ au 31/12/2021⁵³.

52. En l'absence de définition officielle, MAIF s'appuie sur le référentiel du label Greenfin porté par l'État français. Elle considère que 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. À l'avenir, cette part verte pourra être amenée à évoluer substantiellement, notamment avec l'adoption d'une taxonomie verte européenne applicable à compter de 2022.

53. Pour des raisons de calendrier de publication, la donnée N - 1 est publiée sur cet indicateur. La donnée N sera publiée dans la Déclaration de performance extra-financière N+1.

DÉCLARATION DE PERFORMANCE EXTRA-FINANCIÈRE 2022

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

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

Description du risque

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

Politiques et engagements

En cohérence avec sa raison d'être et ses valeurs, les politiques d'investissements et de placements, mises à jour et validées chaque année par la direction générale et le conseil d'administration, intègrent les risques extra-financiers. Ces politiques s'appuient sur des exclusions strictes donnant primauté à l'éthique et permettant de limiter les risques extra-financiers liés aux investissements. Ainsi, MAIF s'engage à ne pas financer directement les entreprises qui ne respecteraient pas les 10 principes du Pacte mondial des Nations Unies, les marchands d'armes, les producteurs de tabac, les entreprises dépassant les seuils d'exclusion du charbon thermique et des autres énergies fossiles, ainsi que les États qui n'ont pas aboli la peine de mort, laissent courir la corruption, ne sont pas en mesure d'assurer la

sécurité de leurs citoyens, ou qui assurent un niveau de développement humain ajusté des inégalités⁵⁴ insuffisant.

En outre, MAIF s'engage dans une démarche d'investisseur 100 % responsable à travers :

- l'analyse systématique et préalable à tout investissement des enjeux ESG et climat liés aux actifs et aux sociétés de gestion qu'elle sélectionne ;
- le développement d'une analyse ESG et climat homogène de son portefeuille en gestion déléguée ;
- l'engagement auprès des entreprises et des sociétés de gestion partenaires, afin que ces dernières intègrent les sujets ESG et climat dans leurs activités et leur offre produits ;
- la poursuite de sa démarche progressive et volontariste d'augmentation de sa part ISR dans ses investissements.

Par ailleurs, les politiques d'investissement du groupe MAIF stipulent que les gérants feront leurs meilleurs efforts pour intégrer l'ISR, le financement de la transition énergétique et écologique, ainsi que les enjeux sociaux dans chaque classe d'actifs.

Actions mises en œuvre

En 2022, la politique se décline opérationnellement au sein de chaque classe d'actifs gérés par MAIF, au travers, notamment, des actions suivantes.

- Évaluer systématiquement et préalablement à tout investissement les caractéristiques ESG des entreprises et

54. En lien avec l'indicateur de développement humain retraité des inégalités, l'IDHI est un indice statistique composite visant à évaluer le niveau de développement humain des pays du monde en tenant compte des inégalités en matière de santé, d'éducation, de genre et de revenu.

des États dans lesquels elle investit directement, ainsi que la prise en compte des sujets extra-financiers par les fonds d'investissement qui lui sont proposés. Grâce à cette analyse, les États, entreprises et les fonds qui ne répondraient pas aux attentes du groupe en matière de prise en compte des critères environnementaux, sociaux et de gouvernance ne sont pas éligibles à l'investissement.

- Détenir une « part ISR » d'au moins 90 % des actifs financiers (hors participations stratégiques, immobilier d'exploitation et unités de compte) du groupe MAIF.

En 2022, la direction des Investissements et des placements MAIF a systématiquement et préalablement à tout investissement, effectué une analyse des enjeux ESG et climat liés aux actifs financiers (obligations d'entreprises et d'États, fonds d'investissement) et aux sociétés de gestion qu'il sélectionne, et ce, au même titre que l'analyse financière.

En réponse à l'article 29 de la loi Énergie et climat du 8 novembre 2019, le groupe MAIF publie un rapport consolidé présentant la façon dont les enjeux extra-financiers et liés au changement climatique sont pris en compte dans les investissements du groupe ainsi que dans sa filiale d'assurance-vie MAIF VIE. Pour plus d'informations, ce document⁵⁵ est disponible en scannant ce QR Code.



Information additionnelle

93 % du fonds en euros des contrats d'assurance vie investie tiennent compte des enjeux ESG au 31/12/2022.



Indicateur clé de performance

La part des investissements du groupe MAIF, qui prend en considération des critères environnementaux, sociaux et de gouvernance lors des décisions d'investissements, est de 91 % au 31/12/2022. Elle était de 89 % à la même date en 2021.

Objectif : investir au moins 90 % des actifs financiers (hors participations stratégiques, immobilier d'exploitation et produits d'épargne) du groupe MAIF dans des entreprises, États ou fonds d'investissement qui répondent aux exigences MAIF en matière d'ESG (environnemental, social, de gouvernance), ou apportent des solutions aux problématiques actuelles du développement durable (économie sociale et solidaire, microcrédit, accompagnement des personnes âgées ou dépendantes, énergies renouvelables, etc.).

55. <https://entreprise.maif.fr/files/live/sites/entreprise-Maif/files/pdf/nos-rapports/rapport-esg-climat/rapport-esg-climat-maif2021.pdf>.

DÉCLARATION DE PERFORMANCE EXTRA-FINANCIÈRE 2022

8. LUTTE ANTICORRUPTION ET FRAUDE

Risque de fraude externe

Description du risque

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

Politiques et engagements

Le groupe MAIF s'engage à veiller à ce que le comportement individuel ou collectif d'une minorité d'assurés⁵⁶ qualifiés « d'indélicats » ne nuise pas aux intérêts de la collectivité des sociétaires, ainsi qu'à son équilibre économique.

Actions mises en œuvre

La lutte contre la fraude des sociétaires particuliers est organisée autour d'un pôle spécialisé chargé de définir la politique de l'entreprise en la matière et d'en assurer la coordination sur un plan opérationnel. Elle est essentiellement basée sur la spécialisation de deux centres de gestion (automobile et habitation) chargés d'instruire tous les dossiers présentant une suspicion de fraude. La détection en amont des situations litigieuses résulte de la sensibilisation de l'ensemble des acteurs MAIF à ce type de situation et de l'exploitation de requêtes informatiques basées sur la data.

La lutte contre la fraude en Associations, Collectivités et Entreprises est organisée autour d'un chargé d'études – référent Fraude/LAB-FT – qui assure la coordination sur un plan opérationnel. Elle est essentiellement basée sur la spécialisation d'une équipe de gestionnaires (environ 10), au sein du centre de gestion d'Aix-en-Provence (hors auto), chargés d'instruire tous les dossiers présentant une suspicion de fraude, en complément de la gestion des dossiers plus classiques (hors fraude). La détection en amont des situations litigieuses résulte de la sensibilisation de l'ensemble des acteurs MAIF à ce type de situation, au travers notamment de gestionnaires relais Fraude dans les entités de gestion, et de l'exploitation de requêtes informatiques basées sur la data.



Indicateur clé de performance

Le taux de fraude souscription et sinistre par les sociétaires MAIF particuliers détecté est de 0,34 % en 2022. Il était de 0,22 % en 2021.

Le taux de fraude sinistre par les sociétaires MAIF associations et collectivités détecté est de 0,07 % en 2021 et 2022.

Objectif : éviter tous types de fraude des sociétaires particuliers, associations et collectivités pour MAIF par la sensibilisation de l'ensemble des acteurs internes.

56. Sociétaires particuliers, associations et collectivités.

Risque de corruption

Description du risque

La loi dite « Sapin 2⁵⁷ » impose aux entreprises de se doter d'un dispositif de prévention et de détection en matière de corruption auprès de ses collaborateurs et de son réseau de partenaires. Son non-respect exposerait le groupe MAIF en termes d'image et à des sanctions.

Politiques et engagements

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

Actions mises en œuvre

Le groupe MAIF remet, depuis 2014, un code de déontologie à chaque nouveau collaborateur lors de son entrée dans le groupe, annexé à son contrat de travail et qui reste consultable sur l'intranet. Il définit les règles éthiques et les comportements attendus de la part de tout salarié dans l'exercice de ses fonctions au nom et pour le compte de MAIF, notamment en matière de corruption, de fraude et de gestion des conflits d'intérêts et des cadeaux. Le code a fait l'objet de révisions courant 2019, et la nouvelle version est entrée en vigueur le 30 mars 2020.

Une revue totale des activités exercées au sein de MAIF a permis de définir quels collaborateurs et quelles activités seraient susceptibles d'être exposés au risque de corruption, permettant ainsi d'organiser des sessions de formations ou de sensibilisation adaptées. Cette revue est reconduite en fonction des évolutions intervenues dans les activités ou les organisations (internes ou externes).

À l'occasion de la mise à jour du code de déontologie, un kit de communication a été déployé en local au dernier trimestre 2020, ainsi qu'un *e-learning* sur la corruption, disponible sur la plateforme de formation de l'entreprise durant toute l'année 2021.

Ces règles déontologiques ont également été diffusées aux administrateurs et mandataires du conseil d'administration.

Une clause contractuelle a été intégrée aux contrats des intermédiaires, partenaires, fournisseurs et prestataires, afin de leur indiquer que MAIF attache une importance particulière à la lutte contre la corruption et attend de ses interlocuteurs qu'ils respectent leurs obligations au regard des lois et règlements relatifs à ces thématiques.

Enfin, un dispositif « lanceurs d'alertes » permettant de signaler une violation grave et manifeste de la loi ou du règlement est également accessible depuis mars 2018 sur l'intranet pour les collaborateurs de MAIF, y compris occasionnels et extérieurs.

Une revue des procédures comptables est également en cours, destinée à s'assurer que les livres, registres et comptes ne puissent pas être utilisés pour masquer des faits de corruption ou de trafic d'influence (article 17 II 5°, loi Sapin 2).



Indicateur clé de performance

En 2022, 62,5 % des administrateurs ont bénéficié de la formation anticorruption dispensée en présentiel.

Objectif : former 85 % des administrateurs sur la période 2022-2025.

57. Loi n° 2016-1691 du 9 décembre 2016 relative à la transparence, à la lutte contre la corruption et à la modernisation de la vie économique.

DÉCLARATION DE PERFORMANCE EXTRA-FINANCIÈRE 2022

Risque d'évasion fiscale

Description du risque

L'évasion fiscale s'entend comme l'ensemble des comportements d'une entreprise visant à réduire le montant des impositions dont elle doit légalement s'acquitter. Elle repose sur la volonté de ses auteurs de contourner la norme fiscale en vigueur, dans le but d'éluider l'impôt et peut être mise en œuvre aux moyens de mécanismes réguliers ou, en apparence, réguliers.

Le risque, induit par la mise en place de tels mécanismes, revêt un caractère réglementaire dans le sens où elle se traduit par une application incorrecte des réglementations en vigueur. En découle, au-delà du risque en termes d'image et de réputation, un risque financier : le contournement ou la mauvaise application de la loi à des fins fiscales pourrait faire l'objet de sanctions de la part des administrations fiscales.

Politiques et engagements

Le groupe MAIF est pleinement engagé dans une démarche de respect de la réglementation fiscale, dont la lutte contre la fraude et l'évasion fiscale constitue l'un des piliers.

Actions mises en œuvre

En ce qui concerne la lutte contre l'évasion fiscale, les engagements du groupe MAIF reposent, essentiellement, sur les principes suivants :

- une volonté claire de respect strict de la réglementation fiscale et notamment des réglementations en lien avec la transparence fiscale, qui sont directement liées à la lutte contre l'évasion fiscale (FATCA⁵⁸, CRS⁵⁹, DAC6⁶⁰) ;

- un principe d'une politique d'investissements stricte au regard des pays considérés comme étant à fiscalité privilégiée au sens des listes officielles française et européenne et de la liste élargie MAIF.

Les enjeux fiscaux s'intègrent pleinement dans la démarche solidaire de responsabilité sociale et environnementale de MAIF.

Le groupe MAIF entend mettre en œuvre des actions visant à ce que son comportement soit en adéquation avec ses engagements en matière de lutte contre l'évasion fiscale.

Elle entend, par ailleurs, s'assurer du bon respect des réglementations visant à la lutte contre l'évasion fiscale par la mise en place de contrôles réguliers.

Enfin, le groupe MAIF est convaincu que son engagement en matière de lutte contre l'évasion fiscale doit s'étendre aux relations avec ses parties prenantes, en intégrant une dimension de civisme fiscal⁶¹. Depuis 2022, MAIF s'est engagée dans une démarche visant à ce que ses prestataires soient engagés par une clause de respect du civisme fiscal.

58. *Foreign Account Tax Compliant Act* : en vertu de ce texte américain, les institutions financières non américaines doivent communiquer au fisc américain toute information pertinente au sujet des comptes financiers détenus par un client identifié comme étant une personne des États-Unis.

59. *Common Reporting Standard* est une norme élaborée par l'OCDE d'échange automatique d'information entre pays partenaires à des fins de lutte contre l'évasion fiscale qui impose aux institutions financières d'identifier les clients non résidents et de les déclarer à leurs administrations fiscales locales situées dans un pays engagé dans le CRS.

60. Désigne la directive européenne (UE) 2018/822 du Conseil du 25 mai 2018 (transposée en France par l'ordonnance n° 2019-1068 du 21/10/2019) relative à l'échange automatique et obligatoire d'informations sur les dispositifs transfrontières devant faire l'objet d'une déclaration. Elle vise à renforcer la coopération entre les administrations fiscales des pays de l'UE en matière de montages potentiellement agressifs de planification fiscale.

61. Qui consiste en l'engagement de se conformer aux obligations fiscales, afin de contribuer au « mieux commun ».



Indicateur clé de performance

En 2022, en application du plan d'action MAIF visant au respect constant des réglementations contre l'évasion fiscale, 75 % des contrôles ont été mis en place.

Objectif : éviter tout risque fiscal MAIF en mettant en place 100 % des contrôles d'ici à fin 2023.

Pour illustrer notre contribution aux finances publiques, en 2022, l'activité du groupe MAIF a généré 1,1 milliard d'euros de contributions aux finances publiques en France, dont 535 millions d'euros d'impôts et taxes à la charge du groupe et 563 millions d'euros de taxes sur les conventions d'assurance à la charge de ses sociétaires.

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

Description du risque

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

Politiques et engagements

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

Actions mises en œuvre

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

Une classification des risques permet donc d'identifier les zones de risque et ainsi de préciser les procédures à mettre en place pour les différents métiers. Une cartographie des risques et des contrôles permet ensuite de suivre la maîtrise de l'ensemble du dispositif. Les entités Conformités éditent un rapport présenté à la direction, dressant le bilan annuel du dispositif et une feuille de route pour l'année suivante dans un objectif d'amélioration continue.

Par ailleurs, toute personne en contact avec les sociétaires et adhérents (mandataires et salariés contrats, sinistres) quelle que soit la nature de son contrat de travail, doit se former à la lutte anti-blanchiment par le biais d'une formation *e-learning*.

Afin de prévenir ce risque de façon toujours plus efficace, la feuille de route de la lutte anti-blanchiment est axée sur :

- la mise en place d'un dispositif cohérent au niveau groupe, basé sur une méthodologie de classification des risques avec des critères communs et des critères spécifiques entre les entités du groupe MAIF ;
- la mise en place d'un outil d'alerte automatique avec un système de notation des relations d'affaires et des opérations ;
- la mise à jour régulière d'informations clients permettant de mieux appréhender le risque de blanchiment ;
- l'amélioration continue de notre outil de filtrage intra-groupe permettant d'identifier les personnes politiquement exposées (y compris proches) et les éventuels gels des avoirs.



Indicateur clé de performance

91 % du public cible constitué majoritairement des salariés du réseau MAIF a été formé à la lutte anti-blanchiment depuis 2020. En 2021, ce taux était de 89 %.

Objectif : former au moins 85 % du public cible constitué majoritairement des salariés du réseau MAIF à la lutte anti-blanchiment sur la période 2020-2022.

DÉCLARATION DE PERFORMANCE EXTRA-FINANCIÈRE 2022

NOTE MÉTHODOLOGIQUE

LE RAPPORT DU CONSEIL D'ADMINISTRATION À L'ASSEMBLÉE GÉNÉRALE INTÈGRE LA DÉCLARATION DE PERFORMANCE EXTRA-FINANCIÈRE, EN APPLICATION DE LA RÉGLEMENTATION⁶². AU SEIN DE LA PRÉSENTE DÉCLARATION, SONT ILLUSTRÉES DES BONNES PRATIQUES ET DONNÉES À CARACTÈRE SOCIAL, ENVIRONNEMENTAL ET SOCIÉTAL. LES INFORMATIONS SUIVANTES CONCERNENT MAIF ET SES FILIALES⁶³.

Contenu de la Déclaration de performance extra-financière

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

1. une description du modèle d'affaires de la société ;
2. une description des principaux risques et enjeux extra-financiers au regard du modèle d'affaires de la société ;
3. une description des politiques appliquées par la société incluant, le cas échéant, les procédures de diligence raisonnable mises en œuvre pour prévenir, identifier et atténuer la survenance des risques identifiés ;
4. les indicateurs clés de performance associés aux politiques et aux plans d'actions.

Collecte des données, audit et publication des données

Cette Déclaration de performance extra-financière 2022 fait l'objet d'une revue de détail opérée par l'Organisme tiers indépendant choisi par le groupe MAIF : Mazars.

À l'image des exercices précédents, le groupe MAIF utilise « Reporting 21 », plateforme de collecte et de traitement des informations extra-financières, afin de collecter les données RSE du groupe. Les contributeurs métiers saisissent directement leurs données au sein de l'outil. L'activité de chaque indicateur est tracée et mémorisée, des éléments de preuve peuvent être intégrés à la plateforme, ce qui permet l'analyse des informations récoltées en amont de l'audit. Cet outil permet donc à MAIF de stocker l'ensemble de ses données extra-financières pour répondre aux différentes contraintes réglementaires qui lui incombent, mais aussi de piloter des indicateurs de performance intégrés à sa démarche de responsabilité sociétale.

Le périmètre de reporting extra-financier

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

- MAIF VIE ;
- Altima Assurances ;
- Altima Courtage.

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

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

63. Le périmètre est détaillé dans la section « Le périmètre du reporting extra-financier ».

Malgré l'intégration de SMACL Assurance SA au sein du groupe MAIF comptablement à effet du 31 décembre 2021, SMACL Assurance SA publiera encore sa DPEF 2022 de manière indépendante.

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

Deux principaux facteurs motivent ces exclusions :

- une activité éloignée du cœur de métier assurantiel MAIF confiée à une structure juridique sans existence physique (locaux, salariés...);
- un chiffre d'affaires et/ou un nombre de salariés non significatifs par rapport aux autres filiales et à l'égard du poids du groupe MAIF.

Le périmètre des données sociales, environnementales et sociétales publiées dans les encarts « Informations additionnelles » est indiqué dans le texte.

Processus de mise à jour de la Déclaration de performance extra-financière

La liste des risques extra-financiers 2022 publiée dans le présent document a été mise à jour en collaboration avec les métiers pertinents sur la base des risques extra-financiers 2021.

Un benchmark des pairs du groupe MAIF est également réalisé chaque année, afin d'identifier de nouvelles zones de risques extra-financiers et d'éventuelles évolutions à apporter aux risques existants.

Le pilotage des risques extra-financiers se fonde sur une cotation des risques, recensant l'ensemble des risques sociaux, environnementaux et de gouvernance liés aux activités du groupe MAIF (incluant depuis 2022 MAIF Vie et Altima) :

- pour chaque risque identifié, sa probabilité de survenance et son impact – réglementaire, financier et d'image – sur les activités du groupe sont évalués (risque brut) ;
- les dispositifs de maîtrise du risque sont ensuite analysés : politiques, KPIs, processus, initiatives mises en place etc. ;
- le risque net (risque brut – les dispositifs de maîtrise du risque) est ainsi déterminé.

La première cotation des risques a été réalisée en 2018 pour la DPEF 2019, puis mise à jour pour la DPEF 2022.

Cette méthodologie de cotation des risques associe les risques opérationnels (déclinaison du référentiel IFACI) sous-jacents aux risques extra-financiers. Pour les risques extra-financiers n'ayant pas de risques opérationnels correspondants, les métiers ont évalué les risques sur la base de la méthodologie de cotation de la DMRCI.

La couverture totale ou partielle de chaque risque est définie. La méthode de consolidation se base sur la cotation maximum des risques opérationnels couvrant totalement le risque extra-financier.

En 2022, la cotation des risques a été réévaluée à partir du barème groupe et en intégrant MAIF VIE et Altima : les niveaux de gravité de chaque risque ont ainsi été réévalués lors d'un collectif organisé en septembre 2022 réunissant les différentes filiales.

Ces travaux ont été validés en comité de direction générale.

Les politiques, les actions mises en œuvre et les indicateurs clés de performance ont été mis à jour et approfondis en 2022 par les métiers concernés, lorsque cela était nécessaire.

DÉCLARATION DE PERFORMANCE EXTRA-FINANCIÈRE 2022

INFORMATIONS AU RÈGLEMENT TAXINOMIE VERTE (2020/852/UE)

Le règlement (UE) 2020/852 du 18 juin 2020, dit règlement taxinomie⁶⁴, établit les critères permettant de déterminer si une activité économique est considérée comme durable sur le plan environnemental. Selon ce règlement, constitué des objectifs environnementaux⁶⁵ :

1. l'adaptation au changement climatique ;
2. l'atténuation du changement climatique ;
3. l'utilisation durable et la protection des ressources aquatiques et marines ;
4. la transition vers une économie circulaire ;
5. la prévention et la réduction de la pollution ;
6. la protection et la restauration de la biodiversité et des écosystèmes.

Une activité économique est considérée comme durable ou alignée sur le plan environnemental, au sens du règlement taxinomie, si cette activité :

- est éligible, c'est-à-dire explicitement mentionnée dans les actes délégués du règlement taxinomie ;
- contribue substantiellement à un ou plusieurs des 6 objectifs environnementaux listés ci-dessus ;
- ne cause de préjudice important à aucun des objectifs environnementaux ;
- est exercée dans le respect de certaines garanties minimales ;
- est conforme aux critères techniques des actes délégués du règlement taxinomie.

Le groupe MAIF est soumis à l'obligation de publication d'informations extra-financières, en application de la directive n° 2013/34/UE, modifiée par la directive n° 2014/95/UE (dite « NFRD »)⁶⁶. À compter du 1^{er} janvier 2022, le groupe

MAIF devra inclure dans sa DPEF les informations prévues par le règlement taxinomie.

L'application de cette réglementation est progressive.

- Du 1^{er} janvier 2022 au 31 décembre 2023, le groupe MAIF, en tant qu'assureur, devra présenter :
 - la part des primes émises brutes en assurance non-vie éligibles à la taxinomie (indicateur de souscription) ;
 - la part des investissements dans des activités économiques éligibles à la taxinomie (indicateur d'investissement).

Une information comparative n'est pas requise lors de ces deux premières années.

- À compter du 1^{er} janvier 2024, le groupe MAIF devra également publier la part des investissements et des primes émises brutes non-vie alignée avec la taxinomie.

Sources

Les informations nécessaires au calcul de l'indicateur clé de performance relatif aux investissements seront collectées par la direction des Investissements et des placements (DIP), soit grâce à la plateforme Clarity AI, soit directement dans les déclarations de performance extra-financière ou les rapports d'allocation des obligations vertes et sociales publiés par les entreprises.

La part d'exposition à des activités éligibles à la taxinomie s'appuie exclusivement sur la part d'activités éligibles à la taxinomie publiée par les entreprises financées et sur la part d'activités éligibles à la taxinomie des obligations vertes détenues en portefeuille, conformément à l'annexe IX du règlement délégué (UE) 2021/2178.

64. Ne couvre à ce stade que les aspects environnementaux. Une taxinomie sociale est en cours de développement.

65. Les 2 premiers objectifs sont applicables depuis le 01/01/2022, pour l'arrêté des comptes 2021 et 2022. Les 4 derniers objectifs seront applicables à partir du 01/01/2024 pour l'arrêté des comptes 2023.

66. Entreprises d'assurance au sens de la directive 91/674/CEE : établissements de crédit, entreprises d'assurance et sociétés cotées dépassant, seuls ou avec leurs filiales consolidées, 500 salariés et un total de bilan de 20 millions d'euros ou un chiffre d'affaires de 40 millions d'euros.

Les informations nécessaires au calcul de l'indicateur clé de performance relatif aux souscriptions seront collectées par la direction Mission et impact (DMI), par le biais du reporting RSE réalisé chaque année au niveau du groupe.

Périmètre

Le groupe MAIF, comprenant les entités MAIF, MAIF VIE Altima Assurances, Altima Courtage, publie son rapport selon les dispositions de la directive NFRD⁶⁷.

L'indicateur clé de performance relatif aux investissements du groupe MAIF couvre les investissements réalisés au regard des activités de souscription des entités précitées, qu'il s'agisse d'investissements directs ou indirects, notamment les investissements dans des organismes de placement collectif, les participations⁶⁸, les prêts et hypothèques, les actifs corporels et, le cas échéant, les actifs incorporels.

Indicateur de souscription

Selon les annexes I et II de l'Acte délégué climat du règlement taxinomie verte, les activités éligibles des compagnies d'assurance sont relatives à la **fourniture de services d'assurance⁶⁹ liés à la couverture de risques liés à un péril climatique⁷⁰**. Ainsi, l'objectif auquel l'assurance non-vie, et plus particulièrement le groupe MAIF, contribue d'après le règlement taxinomie verte est l'**adaptation au changement climatique⁷¹**.

L'indicateur de souscription repose sur la méthodologie suivante :

- 100 % des primes brutes émises en assurance non-vie.
 - Les primes brutes émises en assurance non-vie sont relatives aux 12 lignes d'activité non-vie au sens de la directive Solvabilité II ;
- 95 % des primes brutes émises des lignes d'activité sont mentionnées dans l'acte délégué climat.

- Ces primes incluent les 8 lignes d'activités définies par Solvabilité II, éligibles à la taxinomie pour le secteur de l'assurance non-vie et mentionnées au 10.1 de l'annexe II de l'acte délégué climat, à savoir : a) assurance de frais médicaux b) assurance de protection du revenu c) assurance d'indemnisation des travailleurs d) assurance de responsabilité civile automobile e) autre assurance des véhicules à moteur f) assurance maritime, aérienne et transport g) assurance incendie et autres dommages aux biens h) assurance assistance.

- Il s'agit du montant total des primes brutes émises pour l'activité d'assurance non-vie, auquel est soustrait le montant des primes brutes émises pour les activités d'assurance responsabilité civile générale et d'assurance protection juridique, ainsi que le montant des pertes financières diverses ;

- 86 % des primes brutes émises éligibles.

- Il s'agit des primes incluant les primes des seuls produits couvrant un risque climatique éligibles à la taxinomie pour les activités du groupe MAIF.

- Le groupe MAIF a analysé les principaux contrats vendus, afin de s'assurer qu'une garantie contre les aléas climatiques était incluse dans les garanties offertes. Les produits concernés sont les suivants :

- > Personnes physiques : habitation (AHA, APB, MHJ, RAQ, APR), automobile (VAM) et navigation ;
- > Associations, collectivités et entreprises : contrat auto-mission, assurance Multirisque entreprise, Multirisque immeuble et automobile (VAM).

67. Groupe d'assurance dépassant avec ses filiales consolidées 500 salariés et un total de bilan de 20 millions d'euros ou un chiffre d'affaires de 40 millions d'euros.

68. Immobilier d'exploitation et les prêts effort construction sont exclus de l'indicateur clé de performance relatif aux investissements.

69. Autres que l'assurance vie.

70. Pour plus d'informations, se référer au paragraphe 6.2 Risque d'une réponse insuffisante au besoin de résilience des sociétaires face aux événements climatiques et d'une mauvaise gestion de ces sinistres de la DPEF.

71. Les activités du groupe MAIF ne sont pas éligibles à l'objectif d'atténuation du changement climatique.

DÉCLARATION DE PERFORMANCE EXTRA-FINANCIÈRE 2022

Indicateur	Montant 2022 en M€	Montant 2022 en % des primes brutes émises en assurance non-vie
Primes brutes émises en assurance non-vie	3 152	100 %
Primes brutes émises des lignes d'activité mentionnées dans l'acte délégué climat	2 983	95 %
Primes brutes émises éligibles	2 721	86 %

La part des primes brutes émises des contrats d'assurance non-vie éligibles au règlement taxinomie s'élèvent à 86 % pour l'exercice 2022.

Indicateur d'investissement

Du 1^{er} janvier 2022 au 31 décembre 2023, les entreprises financières publient uniquement :

- la part, dans leur actif total, d'expositions sur des activités économiques éligibles et non éligibles à la taxinomie ;
- la part, dans leur actif total, des expositions sur les expositions souveraines ;
- la part, dans leur actif total, des expositions sur les entreprises non assujetties à la NFRD ;
- la part, dans leur actif total, des produits dérivés.

Sont considérées comme non assujetties à la NFRD les entreprises émettant des instruments sur les marchés financiers mais ayant leur siège social en dehors de l'Union Européenne et les entreprises non cotées sur les marchés financiers.

La part des investissements du groupe MAIF éligibles à la taxinomie européenne s'élève à 21 % pour l'année 2022.

Les indicateurs rapportés dans le tableau ci-contre reflètent la part des investissements réalisés par les sociétés d'assurance qui forment le groupe MAIF dans des activités susceptibles de contribuer à l'atténuation du changement climatique ou à l'adaptation à celui-ci selon les annexes 1 et 2 du règlement délégué C (2021)/2800 de la Commission complétant le règlement (UE) 2020/852 du Parlement européen et du Conseil. Ils sont calculés sur la base des investissements réalisés en regard des souscriptions d'assurance collectées par MAIF, MAIF VIE, Altima Assurances et Altima Courtage en valeur de marché, en analysant, en transparence, les investissements portés par les fonds sélectionnés par les gestionnaires d'actifs financiers du groupe MAIF, selon les derniers inventaires disponibles pour l'exercice 2022.

Indicateur	En M€	En %
Part d'expositions sur des activités éligibles à la taxinomie	4 245 ⁷²	21 %
Part des expositions sur des activités non éligibles à la taxinomie	4 128	20 %
Part des expositions sur des entreprises non assujetties à la NFRD	5 361	26 %
Part des expositions sur des activités « non affectées »	1 323 ⁷³	6 %
Trésorerie et équivalents de trésorerie	769 ⁷⁴	4 %
Part relative aux produits dérivés	17	0 %
Actif total hors expositions publiques	15 843	77 %
Part des expositions sur des administrations centrales, locales (souverains), banques centrales ou des émetteurs supranationaux ⁷⁵	4 855	23 %
Actif total	20 697	100 %

Conformité à la taxinomie verte

Voir les paragraphes 6.2 « *Risque d'une réponse insuffisante au besoin de résilience des sociétaires face aux événements climatiques et d'une mauvaise gestion de ces sinistres* » et 6.3 « *Risque d'inadéquation entre la politique de placement et d'investissement du groupe MAIF et les risques et opportunités induits par la transition énergétique et écologique (risque physique, risque de transition et risque de responsabilité)* » de la DPEF.

72. Montants investis dans des activités éligibles à la taxinomie européenne en pourcentage du chiffre d'affaires réalisé dans ces activités par les entreprises financées, dans des obligations vertes finançant des activités éligibles et émises par des entreprises, et dans des biens immobiliers ou des infrastructures de production d'énergie, de transport ou de production et distribution d'eau, d'assainissement, de gestion des déchets ou de dépollution, tel que listé dans l'annexe 1 du règlement délégué C (2021)/2800 de la Commission complétant le règlement (UE) 2020/852 du Parlement européen et du Conseil.

73. Investissements dans des entreprises domiciliées en Union européenne et émettant des instruments sur les marchés financiers, mais n'ayant pas encore publié leur chiffre d'affaires réalisé, grâce à des activités économiques éligibles à la taxinomie européenne et fonds présents dans des fonds d'investissements.

74. Liquidités des entités du groupe MAIF et des fonds d'investissement.

75. Y compris les villes, communautés de communes, collectivités locales et régions.

MAIF.FR

Retrouvez-nous aussi sur   

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

09/2023 - Réalisation : Studio de création MAIF Joséphine Lebard, Myriam Greuter et Christophe Dutheil en tant que contributeurs.
Crédits photos : © Mélanie Chaigneau/MAIF, © Jean-Louis Carli/MAIF, © Emmanuel Pain/MAIF, © Darri/MAIF, © Gaëlle Magder/MAIF,
© Alex Giraud/MAIF, © Bernard Le Bars/MAIF, © Nicolas Friess/MAIF, © Denis Meyer/MAIF, © Édouard Richard/MAIF,
© Jean-Louis Moschetti/MAIF, © Julie Francœur/GettyImages, © Adam Hester/GettyImages, © Carlos Barquero/GettyImages,
© Luis Alvarez/GettyImages, © Vincent Nguyen/MAIF, © David Trood/GettyImages, © Nicolas Dohr/MAIF, © Mike Harrington/GettyImages,
© Caiaimage Martin Baraud/GettyImages, © Westen61/GettyImages, © Seth K. Hughs/GettyImages, © Franziska & Tom Werner/
GettyImages, © Bienoubien, © Maskot/GettyImages, © Kegfire-Stock.adobe.com, © Rodolphe Escher/MAIF.

