



## Communication sur le progrès Avril 2011 (sur l'année 2010)

Monsieur Georg Kell

Je suis heureux de vous présenter cette « Communication sur le Progrès 2011 », qui décrit la façon dont le groupe MAIF a mis en oeuvre son engagement vis-à-vis du Pacte Mondial au cours de l'année 2010. Cette communication sera complétée et amplifiée par l'intégration des illustrations démontrant notre engagement dans notre rapport développement durable 2010 qui sera disponible en Juillet 2011.

Notre adhésion au Pacte Mondial en 2006 manifeste notre volonté permanente de soutenir les droits de l'homme, de contribuer à préserver l'environnement et de lutter contre la corruption dans le cadre de nos activités. Je renouvelle d'ailleurs l'engagement de la MAIF à respecter les principes du Pacte Mondial durant l'année 2011.

A travers notre engagement, nous nous employons à faire vivre la mise en oeuvre des principes du Pacte Mondial, dans l'exercice de nos métiers, vis-à-vis de nos sociétaires et de la société en général, à travers nos produits, nos services et nos actions sociétales.

En totale cohérence avec nos valeurs, notre engagement pour le Pacte Mondial se manifeste dans nos actions concrètes au quotidien.

Dans le contexte de la poursuite du développement du Groupe MAIF, nous renforçons nos actions en matière de responsabilité sociétale pour tenir compte des attentes de nos sociétaires, de nos collaborateurs, de nos fournisseurs et de toutes les autres parties prenantes de la mutuelle.

Je suis à votre disposition pour toute information complémentaire.

Je vous prie d'agréer, Monsieur Kell, l'expression de mes meilleures salutations.

Roger Belot  
Président-Directeur Général

## **Les Principes du Pacte Mondial**

### **Droits de l'homme**

- ❑ Principe N° 1 : Les entreprises sont invitées à promouvoir et à respecter la protection du droit international relatif aux droits de l'homme dans leur sphère d'influence ;
- ❑ Principe N° 2 : à veiller à ce que leurs propres compagnies ne se rendent pas complices de violations des droits de l'homme.

### **Normes du travail**

- ❑ Principe N° 3 : Les entreprises sont invitées à respecter la liberté d'association et à reconnaître le droit de négociation collective ;
- ❑ Principe N° 4 : l'élimination de toutes les formes de travail forcé ou obligatoire ;
- ❑ Principe N° 5 : l'abolition effective du travail des enfants ; et
- ❑ Principe N° 6 : l'élimination de la discrimination en matière d'emploi et de profession.

### **Environnement**

- ❑ Principe N° 7 : Les entreprises sont invitées à appliquer l'approche de précaution face aux problèmes touchant l'environnement ;
- ❑ Principe N° 8 : à entreprendre des initiatives tendant à promouvoir une plus grande responsabilité en matière d'environnement ; et
- ❑ Principe N° 9 : à favoriser la mise au point et la diffusion de technologies respectueuses de l'environnement.

### **Lutte contre la corruption**

- ❑ Principe N° 10 : Les entreprises sont invitées à agir contre la corruption sous toutes ses formes, y compris l'extorsion de fonds et les pots-de-vin.

## Les valeurs du Groupe MAIF

La MAIF, mutuelle d'assurance créée en 1934, est une entreprise de l'économie sociale, un secteur économique à part entière qui regroupe trois grandes familles : les associations, les coopératives, les mutuelles. En tant que mutuelle d'assurance, la MAIF a pour finalité première d'apporter un service à ses sociétaires (ses adhérents), et non pas de rémunérer du capital. Elle n'a d'ailleurs pas d'actionnaire.

Elle fonctionne depuis sa création selon des valeurs humanistes, parmi lesquelles le respect de la personne, un contrôle démocratique par ses sociétaires, le dialogue avec ses parties prenantes, et le respect des principes de solidarité et de responsabilité qui font d'elle un acteur naturel du développement durable. Elle s'appuie sur une structure duale associant 900 bénévoles et plus de 6000 salariés.

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

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

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

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

**Atlantis seguros, Atlantis vida** : respectivement filiale d'assurance dommages et filiale d'assurance-vie, créées en 1993 et basées à Barcelone, elles s'adressent à un large public partageant les valeurs humanistes de la MAIF, enseignants, mutualistes, coopérateurs, syndicalistes, monde associatif...

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

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

Dans ses rapports Développement durable annuels, la MAIF promeut les valeurs humanistes de respect de la personne, actées par des documents internes ou externes comme l'Arbre des valeurs, la Charte EURESA, et bien entendu, le Pacte Mondial des Nations Unies à laquelle notre mutuelle a adhéré en avril 2006, action médiatisée et valorisée par notre Président, Roger Belot, lors de l'assemblée générale des délégués élus des sociétaires, en mai 2006.

## Notre stratégie d'engagement sociétal

La responsabilité sociale de l'entreprise conduit de plus en plus d'entreprises à se préoccuper de développement durable. La MAIF se réjouit de ce mouvement qui place l'humain et le collectif au cœur de l'économie. Cette approche, considérée comme novatrice par certains, rejoint en fait les valeurs humanistes et les principes de solidarité qui ont présidé à la création de notre mutuelle, en 1934.

La MAIF, qui revendique haut et fort le principe du respect de la personne, notamment dans ses campagnes de communication vers le grand public, pratique depuis l'origine une démarche qualifiée aujourd'hui de développement durable.

Pour autant, depuis plusieurs années, notre démarche naturelle se veut plus structurée et plus exigeante encore, en travaillant deux dimensions :

- La première concerne la logique d'amélioration continue de la MAIF en matière de développement durable, dans ses pratiques internes et avec ses principaux interlocuteurs (appelés aussi « parties prenantes ») et son engagement dans la société.
- La deuxième concerne l'exercice de ses différents métiers, en vue de développer une dynamique de l'entreprise intégrant davantage le développement durable. Sont ainsi concernées toutes nos activités, en particulier la conception des produits et services et leur service après-vente (gestion des sinistres affectant les sociétaires), les activités financières et bancaires, la dimension prévention.

Pour que cette posture d'entreprise se propage au-delà même de la mutuelle, la MAIF s'est fixée, pour la période 2009-2011, un axe d'engagement sociétal dominant.

Jusqu'à présent, l'engagement sociétal et mutualiste de la MAIF se déclinait selon trois axes : l'axe « citoyen averti » pour les actions de prévention, l'axe « citoyen engagé » qui permet à la mutuelle d'afficher sa responsabilité sociale et environnementale, l'axe « citoyen instruit » regroupant les opérations qui encouragent l'accès au savoir.

C'est l'axe « citoyen instruit » qui vise à favoriser l'accès au savoir pour tous que le conseil d'administration a retenu comme domaine d'engagement sociétal prioritaire. Le choix de cette direction d'action repose sur l'idée que l'accès à l'éducation est le meilleur chemin pour permettre la compréhension du monde, y exercer son sens critique et assumer ses responsabilités de citoyen de façon éclairée.

Un engagement naturel pour la MAIF, assureur créé par et pour des enseignants, que de contribuer, à la place qui est la sienne, à une démarche pédagogique au service d'une citoyenneté mieux accomplie.

## Les Droits de l'homme

- ❑ Principe N°1 : Les entreprises sont invitées à promouvoir et à respecter la protection du droit international relatif aux droits de l'homme dans leur sphère d'influence ;
- ❑ Principe N°2 : à veiller à ce que leurs propres compagnies ne se rendent pas complices de violations des droits de l'homme.

Guidée à la fois par ses valeurs humanistes fondatrices, la MAIF est un acteur économique socialement responsable qui exerce la quasi-totalité de son activité sur le territoire national de la France, pays de la Déclaration des Droits de l'Homme et du Citoyen et producteur d'un corpus législatif et réglementaire très protecteur des droits des personnes.

Dans son rôle d'employeur, la MAIF respecte bien entendu les droits fondamentaux de la personne sur les lieux de travail et dans la société, ainsi que la valorisation des ressources humaines et la qualité des relations sociales. Ce point est traité dans le cadre des principes sur les normes du travail.

### Sphère d'influence : Clients et citoyens : Promotion auprès des clients/sociétaires ET de l'ensemble de la société civile du droit à l'éducation et du droit à la non discrimination :

#### **Article 2 de la déclaration universelle des droits de l'homme :**

*1. Chacun peut se prévaloir de tous les droits et de toutes les libertés proclamés dans la présente Déclaration, sans distinction aucune, notamment de race, de couleur, de sexe, de langue, de religion, d'opinion politique ou de toute autre opinion, d'origine nationale ou sociale, de fortune, de naissance ou de toute autre situation.*

#### **Article 26 de la déclaration universelle des droits de l'homme :**

- 1. Toute personne a droit à l'éducation. L'éducation doit être gratuite, au moins en ce qui concerne l'enseignement élémentaire et fondamental. L'enseignement élémentaire est obligatoire. L'enseignement technique et professionnel doit être généralisé ; l'accès aux études supérieures doit être ouvert en pleine égalité à tous en fonction de leur mérite.*
- 2. L'éducation doit viser au plein épanouissement de la personnalité humaine et au renforcement du respect des droits de l'homme et des libertés fondamentales. Elle doit favoriser la compréhension, la tolérance et l'amitié entre toutes les nations et tous les groupes raciaux ou religieux, ainsi que le développement des activités des Nations Unies pour le maintien de la paix.*
- 3. Les parents ont, par priorité, le droit de choisir le genre d'éducation à donner à leurs enfants.*

La MAIF a fortement développé en 2009 et 2010 l'axe sociétal « citoyen instruit » qui vise à favoriser l'accès au savoir pour tous. Dans ce cadre, de nombreuses solutions éducatives et dispositifs ont été mis en place par la MAIF à destination de tous les citoyens, et donc par conséquent également de l'ensemble de ses sociétaires. Permettre à tout un chacun d'avoir un accès gratuit et facilement accessible aux outils créés par la MAIF visant à réduire les discriminations économiques ou sociales entre les citoyens est un des axes forts d'action de la MAIF visant à promouvoir fortement un droit de l'homme particulier : celui du

droit à l'éducation pour tous. Sans développer de façon exhaustive l'ensemble des solutions éducatives proposées par la MAIF allant dans ce sens (que vous pouvez retrouver sur le site internet [maif.fr](http://www.maif.fr/solutions-educatives/solutions-educatives-interactives.html) rubrique « solutions éducatives » <http://www.maif.fr/solutions-educatives/solutions-educatives-interactives.html>), sont décrites ci-dessous quelques actions entrant dans ce champ d'action mises en œuvre en 2010.

### **Droit à l'éducation et non discrimination en fonction du handicap :**

**1) Edition en 2010 par la MAIF d'un Cahier de pensées sur le handicap** : Cette profession de foi institutionnelle sur le handicap et la discrimination (regroupant images et citations) donne la parole à des personnalités, des acteurs du handicap et des salariés du groupe.

=> **Mesure des résultats** : Edité à 20 000 exemplaires, ce cahier a pour vocation à être distribué très largement, dans les délégations MAIF, les forums...et à être remis aux nouveaux sociétaires pour illustrer l'engagement de leur mutuelle et les sensibiliser à cette thématique, afin d'avancer sur le chemin de la non discrimination des personnes en situation de handicap.

**2) Sortie en 2010 du produit d'épargne « Livret Épargne Autrement »** basé sur le principe de l'épargne solidaire : une partie (25 %) des intérêts du Livret Epargne Autrement est reversée à l'association « Les Doigts Qui Rêvent » pour financer la fabrication d'ouvrages adaptés aux enfants déficients visuels (livres tactiles, illustrés, en braille et gros caractères). Ce produit a été labellisé Finansol en 2011 (ce label garantit la solidarité et la transparence du produit d'épargne Livret Épargne Autrement).

=> **Mesure des résultats** : L'association Les Doigts Qui Rêvent a pour vocation de concevoir et de fabriquer des livres tactiles illustrés qui facilitent l'éducation et l'épanouissement des enfants déficients visuels. Elle a choisi de faire appel à des personnes en réinsertion (chômeurs de longue durée, personnes handicapées...) pour leur réalisation.

**3 295** : C'est le nombre de livres qui ont ainsi été réalisés par 9 personnes en réinsertion à plein temps.

Rendement sociétal MAIF garanti par le Livret Epargne Autrement : Les Doigts Qui Rêvent utilisent les intérêts issus du Livret Epargne Autrement uniquement pour baisser le prix de vente de ses livres. Les familles concernées devant faire face à d'autres dépenses importantes s'en trouvent ainsi soulagées.

**8 000 €** : Au titre de 2010, les souscripteurs du Livret Epargne Autrement MAIF ont cédé 8 000 € d'intérêts à l'association Les Doigts Qui Rêvent et ont ainsi permis de baisser le prix de 80 livres.

Pour en savoir plus sur ce produit : <http://www.maif.fr/particuliers/epargne-financement/produits/livret-epargne-autrement-1.html>

**3) Accessibilité des documentations MAIF aux malentendants** : Depuis 2010, la documentation MAIF est disponible gratuitement : en braille, en caractères agrandis, sur support audio (CD) en contactant le n° azur 0810207126. Le site Internet [maif.fr](http://www.maif.fr) répond également aux bonnes pratiques d'accessibilité des sites Internet avec pour référentiel les critères bronze de la norme accessiweb 1.1. Enfin, en 2010 un test a été mené sur une vingtaine de délégations et points d'accueil : afin de bénéficier d'une meilleure

écoute, les sociétaires malentendants peuvent accéder à un dispositif. Celui-ci est identifié par des pictogrammes « oreilles barrées ».

**4) Organisation de rencontres extraordinaires en collège :** L'objectif de ces rencontres est de changer le regard des jeunes sur le handicap : il s'agit en effet de sensibiliser les enfants non handicapés au handicap en les mettant en situation de handicap afin de changer leur regard ; des rencontres avec des personnes handicapées (intervenants, animateurs d'atelier) sont aussi présentes lors de ces journées. Mise en situation, pratique de sports adaptés...un ensemble d'activités est proposé pour organiser « l'échange ».

=> **Mesure des résultats :** 3 rencontres organisées en 2010 (Pau, Cognac, Paris) ayant touché environ 1000 élèves en 2010.

**5) Mallette pédagogique d'initiation à l'art pictural proposée par la MAIF aux enseignants :**

Conçue par le CNED en partenariat avec la MAIF ; les sommes recueillies par le téléchargement du nouveau Littre en 2007, 2008 et 2009 ont été investies dans ce projet.

=> Contenu de cette mallette : 5 reproductions en relief de tableaux très connus pour tout sentir de l'œuvre, y compris ce que l'œil d'un « voyant » n'a pas perçu...pour aider les enseignants à proposer une activité autour de cet outil : un guide manuscrit, 5 entretiens enregistrés sur CD audio avec une historienne de l'art, une frise chronologique en braille pour aider l'enfant à replacer chaque œuvre dans son siècle.

=> Un outil formidable d'initiation des enfants (de 8 à 12 ans) aveugles ou malvoyants à l'art et un outil d'échange et de sensibilisation entre les enfants handicapés et non handicapés.

=> **Mesure des résultats :**

- Le 11 Juin 2010 sur le salon Autonomix de Paris, le CNED et la MAIF ont présenté la mallette et ont été récompensés : la mallette a été élue « coup de cœur » du salon 2010.

- En 2010 distribution de 600 mallettes (400 à destination d'écoles/d'établissements scolaires et 200 à destination de musées ou instituts).

**5) MAIF partenaire d'Intégrascoll depuis 2010 :** Intégrascoll est un site destiné aux enseignants et aux professionnels de l'éducation amenés à accueillir des enfants malades et/ou handicapés. Ainsi, les enseignants peuvent accéder à des fiches médicales en ligne pour comprendre l'incidence de certaines pathologies sur la scolarité des élèves et disposer de pistes pour construire une démarche pédagogique adaptée. La mutuelle soutient ainsi avec ce partenariat les enseignants dans leur obligation d'accueil d'enfants handicapés en leur permettant d'accéder à ces fiches médicales et pédagogiques en ligne réalisées par des médecins, psychologues et enseignants, avec l'appui des associations de malades. Certaines fiches présentent une maladie ou un handicap et ses conséquences sur la vie scolaire. D'autres proposent des pistes pour améliorer la scolarisation de ces enfants « autrement capables ».

Pour en savoir plus sur toutes les actions menées par la MAIF en faveur de la scolarisation des enfants handicapés : <http://www.maif.fr/la-maif-s-engage/engagement-societal/espace-handicap/scolarisation-enfants-handicapes.html>

#### **6) L'accès en ligne et GRATUIT pour tous (sociétaires et citoyens) à l'assistance scolaire personnalisée (ASP) :**

**Pour prévenir et faire face à toute difficulté scolaire**, la MAIF met à disposition **de tous** (sociétaires comme citoyens) un moyen gratuit pour venir en aide aux enfants en difficulté scolaire, quelle qu'en soit l'origine : de la défaillance passagère au handicap ou à la maladie grave empêchant le maintien avec l'environnement scolaire. L'ASP aide l'élève grâce à des fiches pédagogiques en ligne (souvent accompagnées de commentaires audio et de clips vidéo), d'exercices et d'explications, à organiser son travail scolaire en lui permettant d'accéder à un programme complet de révision.

Avec l'assistance scolaire personnalisée **gratuite pour tous les élèves, leurs parents, les enseignants**, la mutuelle crée un pont numérique entre l'école et la maison. Pour travailler à la maison, revenir sur un point vu en classe..., des fiches pédagogiques, des exercices et des programmes de révision sont disponibles en ligne. Cet outil permet donc à tout enfant d'avoir un accès gratuit à l'éducation (cf. droit de l'homme) en évitant ainsi toute forme de discrimination économique, notamment pour les familles rencontrant des difficultés économiques et ne pouvant avoir accès à des cours particuliers payants.

De plus, le service d'Assistance Scolaire Personnalisée mis en ligne par la MAIF est, comme maif.fr, accessible aux personnes utilisant du matériel de navigation adapté à leur handicap (loupes d'écran, générateurs de Braille, commandes vocales...).

Pour se connecter : <http://assistancescolaire.com/>

**Evolution 2010/2009** : Parce que chaque enfant doit avoir toutes les chances de réussir sa scolarité, la MAIF et rue des écoles ont décidé d'offrir à tous l'Assistance Scolaire Personnalisée ; à compter du 19 Juillet 2010 le service ASP, doté d'une ergonomie optimisée et de fonctionnalités enrichies, devient donc gratuit pour tous les élèves, de la maternelle à la terminale, leurs parents et les enseignants. Auparavant, seuls les enfants des sociétaires bénéficiaient de cette gratuité. Parce que les difficultés scolaires ne sauraient devenir une valeur marchande et parce que le coût d'une rentrée scolaire est déjà suffisamment conséquent, la MAIF et son partenaire Rue des Ecoles ont donc pris la décision de rendre gratuit l'accès à l'ASP. Dorénavant, tous les élèves, de la maternelle jusqu'à la terminale, pourront réviser leur programme scolaire en accédant librement à ce site de ressources pédagogiques. Pour les enseignants, cet outil facilite le suivi personnalisé des élèves ; il permet d'apprécier les progrès de chacun et de mieux orienter le travail. En prenant cette décision, la MAIF affirme une nouvelle fois son engagement en faveur de l'accès à l'éducation pour tous.



**=> Mesure des résultats :**

- Nombre total de personnes inscrites à l'ASP (depuis son lancement) : 226 051

- Evolution du nombre de personnes inscrites entre 2009 et 2010 :

Nbre inscrits 2009 = 69 367                      Nbre inscrits 2010 = 86 381                      => + 24,5% entre 2009 et 2010

- Evolution du nombre de visites uniques (c'est-à-dire qu'une personne visitant plusieurs pages n'est alors comptée qu'une seule fois)

Nbre visites uniques 2009 = 395 784                      Nbre visites uniques 2010 = 562 505 => + 42,1% entre 2009 et 2010

- Evolution du nombre de pages vues/visitées entre 2009 et 2010 :

Nbre pages 2009 = 11 337 033                      Nbre pages 2010 = 12 148 189 => + 7,15% entre 2009 et 2010

**7) Fonds MAIF pour l'éducation (FME) :** Après sa création fin 2009, le FME a passé sa première année et conduit un programme d'actions qui favorise l'accès à l'éducation pour tous (ex : nouvelle attraction du Futuroscope facilitant la découverte de l'art, Camion « c'est pas sorcier » sur les 5 sens qui sillonne la France et partenariat avec l'émission « c'est pas sorcier », appel à projets).

<http://www.camioncestpassorcier.com>

**Sphère d'influence : Clients/sociétaires et investisseurs : Promotion auprès des clients/sociétaires et des investisseurs par le biais de placements responsables et solidaires**

**1) Création et commercialisation en 2010 d'un produit d'assurance vie responsable et solidaire nommé « assurance vie responsable et solidaire » :**

En proposant un produit responsable et solidaire à ses sociétaires (clients), la MAIF promeut le développement durable dans sa sphère d'influence auprès de ses clients et prospects. Ce produit propose plusieurs unités de comptes parmi lesquelles deux unités basées sur le principe de l'investissement socialement responsable et une unité de compte basée sur le principe de l'épargne solidaire (en faveur des personnes en situation de réinsertion professionnelle). Le rendement sociétal de ce produit traduira le nombre d'emplois créés ou préservés dans des entreprises solidaires (le fonds Insertion emploi dynamique investit 10 % des sommes recueillies dans des entreprises solidaires, soigneusement sélectionnées par l'association France Active, qui œuvrent en France à l'insertion par le travail de personnes en difficulté, notamment handicapées. Avec l'Assurance vie Responsable et Solidaire et le Livret Epargne Autrement décrit précédemment, la MAIF poursuit sa lutte contre la discrimination liée au handicap, que ce dernier soit physique, cognitif ou social.

Avec Assurance vie Responsable et Solidaire, l'épargne des sociétaires bénéficie d'un rendement plus élevé, en assumant un certain niveau de risques, tout en étant responsable. Accessible et évolutif en

fonction de vos projets, le **contrat d'assurance vie multisupport** MAIF permet aux sociétaires d'accéder à des supports financiers responsables et solidaires.

**=> Mesure des résultats :**

Ce produit s'est vu décerner le label excellence (guide assurance vie 2010) par les *Dossiers de l'Épargne*. Il s'est également vu décerner Trois étoiles par *Mieux vivre votre argent*.

Durant l'année 2010, le FCP Insertion Emplois Dynamique (une des 3 unités de compte proposées dans le produit ARS) :

- a financé 46 entreprises solidaires
- pour un montant d'investissement de 3,2 millions d'euros
- en créant ou consolidant 4 083 emplois temps plein
- dont 635 emplois pour des personnes handicapées
- et dont 1 301 emplois en insertion
- (soit 1 936 emplois temps plein pour les personnes en difficulté).

Pour en savoir plus : <http://www.maif.fr/particuliers/epargne-financement/assurance-vie-responsable-solidaire/assurance-vie-responsable-solidaire-1.html>

**2) Progrès continus sur la politique de placement des actifs généraux MAIF (politique d'investissement socialement responsable) :**

**Nouveautés 2010 (description des actions de progrès et mesure de leurs résultats décrits simultanément) dans la démarche de placement des actifs généraux MAIF** (pour un détail et un rappel sur l'évolution de cette démarche de placement, voir la CoP 2010 MAIF spécifiquement dédiée à ce sujet) :

**Démarches d'engagement en 2010 :**

- 1<sup>er</sup> reporting des PRI (Principles of Responsible Investment) de l'ONU
- Collaboration avec des investisseurs institutionnels concernant les politiques de placement responsable en fonction des critères ESG (AF2I, Euresa, Forum GI, Forum Agefi, Forum Novethic).
- Participation à la semaine annuelle de l'investissement socialement responsable organisée par le FIR : Conférence/débat auprès d'étudiants de Poitiers et de La Rochelle.
- Labellisation Novethic de l'unité de compte MIRE commercialisée dans le nouveau multisupport ARS.

Pour mémoire en 2009 formalisation de la démarche IR dans une Charte d'Investissement Responsable et signature des PRI de l'ONU. Publication de la charte AFA.

**Actifs actions en 2010 :**

- **Les investissements en OPCVM actions ISR représentent fin 2010 26,8 % du portefeuille d'OPCVM actions soit 205 M€** contre 21 % fin 2009 (159 M€) et 3 % fin 2008.
- Suivi de l'exercice des droits de vote au sein des fonds dédiés à la MAIF et exercice des droits de vote responsable pour la participation OFIPEC, seule participation cotée détenue en direct et suivie par la direction des investissements et placements.
- Exclusion de l'armement des fonds actions et obligations convertibles dédiés à la MAIF.

La MAIF est investie en 2010 pour ses propres actifs au sein des 3 fonds ISR proposés comme unités de compte pour le nouveau multisupport Assurance vie Responsable et Solidaire (décrit précédemment).

#### **Actifs obligataires en 2010 :**

Pour faire suite à l'évaluation extra-financière de son portefeuille obligataire en 2009, mise en place des démarches suivantes :

- Intégration d'une analyse ESG aux fiches d'analyse des émetteurs obligataires crédits.
- Dialogue avec 5 émetteurs peu transparents pour les inciter à entreprendre des démarches de développement durable.
- Suivi du référentiel normatif mis en place en 2009 sur les émetteurs obligataires souverains.
- Poursuite de l'exclusion de l'armement pour la gestion obligataire en direct
- Exclusion de l'armement des fonds obligataires dédiés à la MAIF (soit 100 % des OPCVM d'obligations).

#### **Actifs monétaires en 2010 :**

- 1 investissement en OPCVM monétaire ISR (31,4 M€ soit 8,1% du portefeuille monétaire).

Pour mémoire, rien en matière d'ISR concernant cette classe d'actifs en 2009 et les années précédentes.

#### **Actifs immobiliers en 2010 :**

- Engagement dans une structure intégrant des investissements dans des infrastructures liées aux énergies renouvelables (15 M€).
- Engagement dans une structure prenant en compte des critères ESG (17M€).

Pour mémoire, rien en matière d'ISR concernant cette classe d'actifs en 2009 et les années précédentes.

### **Sphère d'influence : Fournisseurs et prestataires :**

#### **1) Evaluation de la démarche RSE des fournisseurs et prestataires :**

L'évaluation de la politique développement durable des fournisseurs s'intègre en effet dans la logique plus générale d'intégration de la MAIF dans une chaîne de responsabilités : assumer sa responsabilité sociétale en tant qu'entreprise, c'est aussi repenser sa façon d'acheter les produits et services, en encourageant notamment ses fournisseurs à s'engager, eux aussi, dans une démarche de développement durable.

Dans son rôle de donneur d'ordres à des fournisseurs et à des prestataires, la MAIF intègre des standards sociaux et environnementaux dans sa politique d'achats. Depuis 2007, La MAIF responsabilise ses fournisseurs par une évaluation de leur politique vis-à-vis du développement durable. À ce titre, un questionnaire d'évaluation des pratiques en matière de développement durable est systématiquement complété par tous les fournisseurs lors des différents appels d'offres. La notation comprend aussi des informations sur la façon dont les fournisseurs contrôlent les pratiques sociales de leurs propres fournisseurs implantés dans des pays en voie de développement. C'est ainsi que la MAIF demande à tous les fournisseurs hors UE d'avoir signé la convention de Genève et intègre un questionnaire sur les pratiques développement durable de tous les fournisseurs actuels ou potentiels (appels d'offre) incluant des questions sur leurs pratiques en matière de droits de l'homme et sur leurs pratiques vis-à-vis de leurs propres fournisseurs.

Depuis 2007, il n'y a pas eu vis-à-vis des fournisseurs et prestataires de nouvelle action menée par la MAIF en matière de respect des droits de l'homme. Ce questionnaire sur les pratiques est toujours systématiquement intégré dans les appels d'offre et complété par les fournisseurs.

## **2) Développement des relations avec le secteur adapté :**

Avec la signature de l'accord pour l'emploi et le maintien dans l'emploi des personnes handicapées (entrée en vigueur de cet accord au 1<sup>er</sup> Janvier 2010), la MAIF s'engage à renforcer sa collaboration avec le secteur adapté. Depuis plusieurs années, elle a développé l'achat de prestations de service avec ce secteur : façonnage, préparation de documents, entretien des espaces verts, traiteurs, ménage, entretien floral. La mutuelle a signé en 2010 un partenariat, dans lequel elle souhaite être moteur, avec le réseau GESAT, réseau national du travail protégé et adapté. Aujourd'hui une réflexion est en cours afin de confier de nouveaux domaines aux ateliers protégés et aux établissements adaptés, et de les aider à élargir leurs compétences.

=> **Mesure des résultats** : en 2009 le montant en euros du recours au secteur adapté était de 335 320 €; en 2010 ce montant du recours au secteur adapté par la MAIF a progressé **de 16%** par rapport à 2009.

## Les normes du travail

- ❑ Principe N°3 : Les entreprises sont invitées à respecter la liberté d'association et à reconnaître le droit de négociation collective ;
- ❑ Principe N°4 : l'élimination de toutes les formes de travail forcé ou obligatoire ;
- ❑ Principe N°5 : l'abolition effective du travail des enfants ; et
- ❑ Principe N°6 : l'élimination de la discrimination en matière d'emploi et de profession.

Pour ce qui concerne les principes numéros 3, 4, 5, outre la constante des valeurs humanistes qui président à sa pratique d'employeur, la MAIF respecte l'ensemble des dispositions législatives et réglementaires qui s'appliquent à elle du fait de la localisation quasi exclusivement française de ses activités. Il en va de même au sein de ses filiales Atlantis seguros et Atlantis vida, en Espagne, qui respectent elles aussi scrupuleusement les normes du droit du travail applicables sur le territoire espagnol.

La mutuelle n'est donc pas exposée aux risques visés par les trois principes cités.

Pour autant, et pour ce qui concerne le principe numéro 3, elle entretient un dialogue social intense avec les organisations représentatives du personnel auxquelles elle accorde, par ailleurs, des moyens importants, allant au-delà des obligations légales en la matière.

A titre d'illustration, la MAIF a construit sur le site du siège social une maison des syndicats mise à disposition des organisations syndicales.

### => Mesure des résultats en 2010 :

Plus de 170 jours ont été consacrés en réunions dans le cadre des Instances Représentatives du Personnel (Comités d'entreprise, CHSCT, DP, ...) et en négociations (Réunions paritaires, Groupes techniques paritaires) sans compter les réunions opérées dans le réseau au titre des CHSCT et des Délégations du Personnel.

Au-delà du projet d'évolution du statut social dans sa dimension "Classification-Rémunération", le contexte électoral, mais aussi le lancement de projets importants pour la Mutuelle (SDO, GRS,...) ont eu une grande influence sur la dynamique du dialogue social.

Les résultats des élections professionnelles, organisées pour la première fois par vote électronique, ont recomposé le paysage syndical de la MAIF avec l'arrivée d'une sixième Organisation Syndicale, la CAT. Désormais, la représentation syndicale se compose de manière suivante :

- CAT : 10,08 %
- CFDT : 20,72 %
- CFE-CGC : 12,54 %
- CGT : 26,45 %

- CGT/FO : 15,81 %
- UNSA MAIF : 14,39 %

A noter que les négociations annuelles obligatoires 2010 (salaires) ont abouti à un accord appliqué dès le premier trimestre 2010.

**Pour ce qui concerne le principe numéro 6**, la MAIF est particulièrement attentive à l'élimination de la discrimination et attachée au respect des différences, de toutes les différences humaines.

L'année 2007 avait vu la création d'une politique spécifique « diversité et handicap » qui traduit en interne les valeurs de la MAIF et son engagement citoyen dans la solidarité, le respect de la personne et la tolérance. Elle exprime également la conscience que la diversité, sous toutes ses formes, est une richesse pour l'ensemble de l'entreprise. Les actions engagées en 2007 dans ce domaine ont été poursuivies en 2008, 2009 et 2010.

La MAIF renforce et donne une visibilité plus importante à ses politiques sociales. En 2010 l'entreprise a formalisé ses engagements visant notamment à garantir l'égalité des chances et le respect des différences à travers des accords ou des plans d'action.

Elle a souhaité témoigner sur ses pratiques en faveur de l'emploi et du développement des compétences des populations prioritaires, telles les jeunes, les seniors, les personnes en situation de handicap.

Assureur militant et Mutuelle historique du monde enseignant et de l'éducation, la MAIF a, par exemple, confirmé son rôle actif dans le champ de la scolarisation. En tant qu'employeur engagé socialement, elle a pour volonté de favoriser l'accès à la formation et à la professionnalisation des profils universitaires et, parallèlement, de permettre aux personnes handicapées de disposer de toutes les chances d'accès.

## **Diversité et non discrimination auprès des salariés :**

### **1) Salariés en situation de handicap :**

Rappel et contexte : Création d'une mission handicap à la Direction des Ressources Humaines en 2004 visant à donner une impulsion à l'emploi de personnes en situation de handicap.

Un pas décisif a été franchi avec la signature, en Juillet 2009, d'un accord d'entreprise en faveur de l'insertion et du maintien dans l'emploi des personnes handicapées, conclu avec les organisations syndicales. Cet accord fixe 5 grandes thématiques et des objectifs chiffrés pour les trois ans à venir. La durée de l'accord est de 3 ans. Cet accord est entré en vigueur le 1<sup>er</sup> janvier 2010.

Les axes de cet accord et des actions mises en œuvre par la MAIF dans ce domaine sont les suivants :

L'accord sur 3 ans 2010 - 2012 formalise la politique handicap de la MAIF :

- Plan d'Intégration (plan d'embauches : 30 intégrations externes sur 3 ans) -aménagement de postes et d'horaires, tutorat, formation-
  - Plan d'adaptation aux mutations technologiques
  - Plan de Maintien dans l'emploi
  - Développement des partenariats avec le secteur adapté
  - Plan de sensibilisation des acteurs RH (RRH et assistantes), des managers, des acheteurs et de tous les collaborateurs..... et plan de communication interne et externe
  - Des mesures d'accompagnement
- 
- Recruter : Favoriser l'intégration en CDI, CDD, contrats de formation en alternance, stages ; ouvrir tous les postes libérés ou créés à la candidature de personnes en situation de handicap. Privilégier les contrats à temps plein, sans exclure les contrats à temps partiel. L'objectif fixé est d'embaucher 30 personnes handicapées en 3 ans.
  - Accueillir : Aménager le poste et la charge de travail si nécessaire. Sensibiliser les équipes à l'arrivée d'un collègue handicapé et l'accompagner lors de sa prise de poste. Remettre des supports d'information issus de l'accord sur l'étendue de ses droits.
  - Maintenir : Aménager le temps et les conditions de travail. Aménager le poste de travail et l'accessibilité. Adapter aux mutations technologiques et nouveaux métiers. Accompagner et aider financièrement pour mieux concilier vie professionnelle et contrainte du handicap. L'accord signé en 2009 acte la mise en place d'un système de tutorat et de mesures d'aide à l'emploi (aide à l'appareillage, participation à une meilleure prise en charge des soins, participation aux frais médicaux non pris en charge par la CPAM, Cesu...
  - Sensibiliser et informer : Proposer des séances d'information et de sensibilisation à l'accompagnement des salariés handicapés. Promouvoir la démarche. Parmi les objectifs fixés, celui de la formation de l'ensemble des managers du groupe à la question du handicap au travail.
  - Accompagner : Pour les salariés parents d'enfant handicapé et les conjoints lourdement handicapés : aménagement du temps de travail, possibilité de bénéficier de la journée de rentrée scolaire même si l'enfant a plus de 7 ans, aides financières (CESU).

La MAIF a été à l'initiative, avec d'autres mutuelles, de la création de l'association GEMA handicap, qui soutient l'intégration en contrat de professionnalisation de personnes handicapées au sein des mutuelles adhérentes. En 2010, 4 personnes en situation de handicap ont été accueillies en contrats en alternance.

**=> Mesure des résultats :**

- Evolution du taux de salariés handicapés : 2010 : quota de 3,16 % de salariés handicapés correspondant à 205 salariés handicapés comptabilisés dans la DOETH soit une progression de 7,80 %

des salariés handicapés comptabilisables par rapport à 2009 (taux 2009 = 2,9 % voir rapport développement durable et mutualiste 2009 p. 42).

- Evolution du nombre de salariés handicapés à la MAIF : 50 fin 2002, 114 fin 2007, 137 fin 2008, 189 fin 2009 et 205 fin 2010. Après l'excellent résultat de l'exercice 2009 qui a vu le nombre de salariés ayant la qualité de travailleur handicapé progresser de manière significative, (passant de 137 à 189 : soit une évolution de 27,50 %), le nombre de salariés handicapés en 2010 est de 205, soit une progression de 7,8 % entre 2009 et 2010.

- Intégrations en 2010 : 4 CDI, 8 CDD, 4 contrats en alternance

- Maintien dans l'emploi : augmentation de 30 % des aménagements de postes

2010 : mise en place des premières actions de L'Accord d'entreprise en faveur du handicap dont :

- Sessions de sensibilisation des managers et assistantes RH

- Mise en place des mesures financières et d'accompagnement prévues par l'Accord

- Poursuite des activités (conseils, accompagnements, aménagements de postes...) de la Mission Handicap, en plus du pilotage et du suivi de l'accord

## **2) Jeunes :**

Une politique volontariste en faveur de l'apprentissage et de la professionnalisation des jeunes

La MAIF s'est vue décerner le trophée RUE 2010 catégorie Stages et Alternance par l'ANDRH (l'association nationale de directeurs des ressources humaines) obtenant ainsi la reconnaissance de ses actions en faveur de l'intégration des jeunes universitaires en stage ou en alternance.

D'un point de vue opérationnel, le développement de la politique Alternance est au service des structures de l'entreprise et constitue une modalité de pré-recrutement. L'Alternance est un levier de la stratégie de recrutement qui permet de doter la MAIF en nouveaux profils de compétences.

En 2010, plus de la moitié des 172 apprentis en alternance au sein du Groupe ont été accueillis par le réseau des CATS et des Délégations de la Mutuelle, principalement sur les fonctions commerciales.

### **=> Mesure des résultats :**

Le nombre de contrats en alternance, environ 160, reste globalement stable, même si une légère baisse est constatée sur l'année scolaire 2010/2011 (172 en 2009 et 160 en 2010).

## **3) Seniors :**

La formalisation d'une politique en faveur des seniors



La MAIF en tant qu'entreprise socialement responsable, entend valoriser le capital des seniors à travers la mise en place d'un plan d'action. L'emploi des seniors représente un des axes de développement de sa politique sociale en faveur de la diversité dans l'entreprise.

Dès le 1er janvier 2010, la DRH, conformément aux obligations légales, a mis en oeuvre un plan d'action triennal relatif à l'emploi des seniors, avec un objectif chiffré de maintien dans l'emploi des salariés âgés de 55 ans et plus. Ce plan prévoit plusieurs actions pour réaliser cet objectif dans 3 domaines : l'anticipation de l'évolution des carrières professionnelles, la transmission des savoirs et des compétences, le développement du tutorat, l'aménagement des fins de carrière et de la transition entre activité et retraite.

**=> Mesure des résultats :**

A l'issue de la 1ère année d'application, le bilan de ces actions montre notamment un réel intérêt des salariés seniors pour le tutorat (53,4 % des actions tutorales 2010 ont été réalisés par des salariés de 45 ans et plus). Pour les 57 ans et plus, la mesure phare de ce plan d'actions concerne la mise en place d'un nouveau service RH : le bilan retraite personnalisé.

**4) Favoriser la promotion de l'égalité des chances dans la phase de recrutement :**

La problématique de la lutte contre les discriminations à l'embauche a été abordée par la Direction des Ressources Humaines avec la méthode de recrutement dite « des habiletés », créée en 2007. Le principe : Cette technique de recrutement est basée sur une mise en situation du candidat et a pour finalité d'évaluer ses aptitudes réelles et non plus supposées à partir de son seul niveau de formation. Le principe est simple : pour être recruté le candidat devra avoir réussi une mise en situation simulant une journée de travail à la MAIF. Cette méthode permet de s'ouvrir à la diversité et évite toute forme de discrimination.

**=> Mesure des résultats :** Les recrutements des techniciens d'assurance et des téléconseillers en CDI, représentant la majorité des 142 recrutements en CDI en 2010, sont réalisés à l'aide de cette méthode.

**Une politique de prévention des risques professionnels et psychosociaux :**

Assumer sa responsabilité sociétale c'est aussi, pour une entreprise, prendre en compte la santé au travail de ses salariés. C'est à ce titre qu'une réflexion approfondie sur la prévention des risques professionnels et psychosociaux a été menée depuis fin 2007, débouchant sur des pistes d'action qui ont été progressivement mises en oeuvre.

Rappel : Actions menées en 2008 et 2009 :

Sensibilisation de l'ensemble des acteurs de l'entreprise aux enjeux de la protection de la santé des salariés :

- Formation de tous les managers, responsables ressources humaines, responsables et pilotes de projets, aux notions de harcèlement moral, stress, et bien-être au travail, débutée en 2008 et poursuivie jusqu'en Mars 2009.

Actions en faveur de la prévention des risques psychosociaux :

- Un groupe de travail réfléchit actuellement sur le thème de la mise en œuvre de protocoles de gestion des situations de crise ou d'urgence collectives et individuelles.
- Une Commission Risques Psychosociaux a été créée au CHSCT du Siège Social.
- Depuis 3 ans, existence d'un suivi et d'une analyse de l'absentéisme (Siège Social) par rapport à 4 motifs : Maladie/ Maladie professionnelle/ Accident du travail / Accident de trajet.
- Organisation de la biennale des CHSCT les 6 et 7 février 2008 à Niort : Le bilan du colloque « Bien-être au travail » est positif au regard de l'évaluation faite par les participants. La prochaine biennale sera organisée début 2010.

**En 2010**, l'entreprise a été distinguée par le Ministère du Travail pour ses actions préventives relatives au stress et aux risques psychosociaux et notamment :

- La formation des managers, RRH, pilotes de projets, élus des CHSCT, au stress, ses conséquences, sa prévention ;
- L'intégration de la prévention des risques psychosociaux en amont de la conduite des projets ;
- L'organisation de la biennale des CHSCT en 2008 sur le thème des risques psychosociaux et, en 2010 (8 et 9 mars), à Niort, sur le thème « Santé et bien-être au travail / Les impacts des changements sur le vécu au travail des salariés et leur gestion ».

Les 3 actions prioritaires de 2009 ont été reconduites en 2010 :

- La prévention des troubles musculo-squelettiques,
- La prévention des risques routiers pour les salariés exposés dans le cadre de leur travail,
- La prévention des risques psychosociaux.

En 2010, la MAIF a renforcé son action en engageant le dialogue avec les Organisations Syndicales sur la base d'un diagnostic préalable du stress et des risques psychosociaux.

La réalisation de cette analyse globale a été confiée au cabinet d'expertise ISAST, choisi d'un commun accord, par la Direction Générale et les Organisations Syndicales. Les résultats seront connus courant 2011.

## **Conciliation entre vie personnelle et vie professionnelle :**

Rappel : Actions mises en œuvre en 2008 et 2009 :

- La mise en place du CESU (Chèque Emploi Service Universel) vise à faire profiter pleinement les salariés MAIF des avantages sociaux et fiscaux, prévus par la loi du 29 juillet 2005 relative au développement des services à la personne.
- Le service d'aide au logement locatif : La MAIF a décidé d'orienter ses actions vers le développement de services d'aide à la recherche de logement locatif pour ses salariés. La Direction souhaite ainsi, par cette politique sociale, répondre aux besoins des salariés MAIF, qui, dans les grandes agglomérations sont confrontés à une tension importante du marché locatif.
- Places en crèche : Une réflexion est menée sur la possibilité de réaliser des réservations de places en crèche à destination des enfants des salariés.

La MAIF a signé, début 2009, un premier partenariat avec le réseau de crèches « Babilou » pour 10 places en Ile-de-France.

**Action 2010** : Une crèche interentreprise, en partenariat avec la MACIF, a ouvert ses portes à Niort, offrant 15 places aux salariés du Groupe MAIF de la région niortaise.

## Environnement

- ❑ Principe N°7 : Les entreprises sont invitées à appliquer l'approche de précaution face aux problèmes touchant l'environnement ;
- ❑ Principe N°8 : à entreprendre des initiatives tendant à promouvoir une plus grande responsabilité en matière d'environnement ; et
- ❑ Principe N°9 : à favoriser la mise au point et la diffusion de technologies respectueuses de l'environnement.

### Intégration de critères environnementaux dans les contrats pour lutter ou faire face au réchauffement climatique :

Rappel : Quatre illustrations peuvent être présentées :

- Toutes les formules d'assurance comportent une garantie « événements climatiques » qui intervient même si l'événement n'est pas déclaré administrativement catastrophe naturelle par les pouvoirs publics. Cela signifie que le sociétaire victime d'un événement climatique, dans tous les cas, est pris en charge immédiatement par ses assurances, sans avoir besoin de savoir si ce dernier sera ou non classé administrativement catastrophe naturelle ;
- Pas de surprime pour les véhicules roulant avec une énergie plus propre que les carburants traditionnels (GPL, GNV) malgré des coûts supérieurs de réparation en cas d'accident.
- Les contrats d'assurance habitation MAIF prennent en compte, sans cotisation supplémentaire, les nouvelles techniques d'économies d'énergie.

Contrairement à de nombreux assureurs, la MAIF accepte de garantir, sans surprime :

- les chauffe-eau solaires ;
- les éoliennes ;
- les installations photovoltaïques individuelles et le raccordement au réseau EDF ;
- les chaufferies bois, les maisons à ossature bois et toute autre construction faite dans des matériaux écologiques (paille, chanvre...) ;
- les projets de géothermie...

La mutuelle accepte, sans difficulté et sans surcoût, l'extension de responsabilité civile vis-à-vis d'EDF sur les installations photovoltaïques individuelles.

En 2008, la MAIF s'est associée au premier site de covoiturage français pour proposer à ses assurés un service de covoiturage gratuit, accessible par internet ou par téléphone portable. Il permet de recevoir directement les annonces correspondant à son besoin et calcule les émissions de CO2 d'un trajet.

Pour en savoir plus : <http://www.maif.fr/particuliers/auto-moto/covoiturage/covoiturage-1.html>

De même, au dernier trimestre 2008, à l'occasion du Mondial de l'Automobile, la MAIF a choisi de proposer un crédit à taux avantageux pour accompagner dans leur choix écologique les sociétaires qui étaient en passe de changer de véhicule pour une voiture moins polluante. Les arguments, tant environnementaux que sociaux, face à une dégradation croissante du pouvoir d'achat, ont présidé à la mise en œuvre de ce crédit auto « vert ». Ainsi, pour toute acquisition d'une voiture neuve ou d'occasion rejetant 120 g/km de CO2 ou moins, la MAIF proposait un taux de crédit très avantageux à ses sociétaires pour des durées inférieures ou égales à 36 mois. Pour accompagner cette mesure concernant le taux de crédit, elle a proposé aux sociétaires qui souhaitaient faire détruire leur véhicule de plus de quinze ans de doubler la prime à la casse versée par l'Etat (correspondant à la remise d'un chèque de 300 €), s'ils détruisaient leur véhicule et achetaient un véhicule « propre » (neuf ou d'occasion).

En 2009, la MAIF a lancé un site internet dédié à l'habitat durable. Ce site a pour objectif de décrire les solutions pour aménager sa maison afin d'économiser l'énergie et de vivre mieux en choisissant des matériaux écologiques qui respectent la santé des occupants. et préserver sa santé grâce à des solutions écologiques.

Pour en savoir plus : <http://www.mon-habitat-durable.fr>

**En 2010** : Mise en œuvre du Bon Eco-Energie lancé pendant la semaine du développement durable 2010 : à partir du 1<sup>er</sup> Avril 2010, tous les conducteurs qui feront le choix d'un véhicule électrique ou hybride électrique (neuf ou d'occasion) se verront remettre, lors de la souscription de leur assurance auto à la MAIF, un chèque de 100 € pour les voitures et de 50 € pour les véhicules deux-roues. Par ailleurs, fidèle aux valeurs d'équité, de transparence et de solidarité de la Mutuelle, le Conseil d'Administration a également pris la décision d'associer à ce dispositif tous les conducteurs qui possèdent déjà un véhicule électrique ou hybride électrique assuré à la MAIF. Le Bon Eco-Energie leur a été envoyé automatiquement pendant la semaine du Développement Durable 2010. Avec cette mesure de reconnaissance, la MAIF confirme son implication dans la lutte contre le réchauffement de la planète et ses conséquences climatiques. Cette mesure prendra fin au 31 décembre 2011.

=> **Mesure des résultats depuis la mise en place en Avril 2010** : 5 073 bons éco-énergie de 100€ et 1 195 bons éco-énergie de 50 € ont été distribués aux sociétaires concernés, soit un montant total de 567 050 €.

### **Intégration de critères environnementaux dans la gestion des sinistres pour lutter ou faire face au réchauffement climatique :**

Rappel : En 2008, une enquête de l'association Les Amis de la Terre « Assurances françaises : changements climatiques garantis ? » cite la MAIF, dans son tableau des meilleures pratiques françaises et internationales, pour son action en matière d'intégration des enjeux climatiques dans les produits d'assurance automobile ; ils citent notamment les actions mises en œuvre avec les réparateurs automobiles en vue de limiter l'empreinte écologique des réparations : « *Obligation pour les réparateurs*

*(automobiles) partenaires d'utiliser certaines techniques de réparation propres et de recycler des épaves selon une approche qui dépasse largement le cadre légal : en métropole, 100 % des épaves sont traitées par des professionnels qui respectent un cahier des charges écologique ».*

### **En 2010 :**

Depuis Octobre 2010, la MAIF expérimente en Poitou-Charentes l'utilisation des pièces auto de réemploi pour réparer les véhicules de plus de 6 ans. Cette démarche permet de concilier protection de l'environnement et diminution des coûts.

La démarche consiste à proposer à un sociétaire de cette région ayant un véhicule accidenté de plus de 6 ans un remplacement des pièces de carrosserie abîmées par des éléments d'occasion et intacts (même couleur, pas d'éraflure ni choc et garanties un an). Cela semble d'autant plus logique que les pièces d'occasion intactes seront promises au broyage si elles ne sont pas réutilisées, et que les pièces neuves possèdent une empreinte écologique forte (production, transport...). Les sociétaires sont bien entendu en droit de refuser ce dispositif proposé par les experts et réparateurs automobiles partenaires de la MAIF. En cas de refus, la voiture sera réparée avec une aile et des portes neuves.

Cette démarche de recyclage des pièces auto de réemploi est donc favorable à l'environnement en évitant de détruire des éléments pouvant encore servir et de produire et transporter de nouvelles pièces neuves, opérations coûteuses en CO2. De plus, les pièces de réemploi proviennent d'un circuit local (le recycleur, Genève Occasion, certifié ISO 14001, est basé à Niort), permettant ainsi de limiter l'impact environnemental du transport de ces pièces. Dans un an, si le test est concluant, la pratique se généralisera à l'ensemble du territoire.

=> **Mesure des résultats** : Le bilan chiffré de cette démarche n'est pas encore disponible puisqu'elle a été lancée récemment en Octobre 2010. Il sera communiqué dans la CoP 2011.

### **Démarche d'éco responsabilité interne :**

**Du fait de son activité intégrée dans le secteur des services, la MAIF agit essentiellement sur les principes numéros 7 et 8.** Dès 2006, la MAIF a réalisé un Bilan Carbone®, mesure développée par l'Ademe, Agence de l'environnement et de la maîtrise de l'énergie, qui permet, pour une activité ou un site, de comptabiliser les émissions directes et indirectes de gaz à effet de serre (GES) des activités de l'entreprise et de ses acteurs. Les résultats de ce bilan montrent que les deux plus importants postes d'émission de l'entreprise, conformément au secteur banque/assurance, sont les transports domicile - travail et professionnels des salariés et les consommations d'énergie de l'entreprise. Le papier est le troisième poste d'émission de CO2 de l'entreprise sur le site du siège social, du fait de la présence notamment d'une imprimerie interne. La Direction a décidé de mettre en œuvre un certain nombre d'actions correctrices dans ces trois domaines dans le cadre d'une démarche d'éco responsabilité.

# 1) Agir sur l’empreinte écologique du papier utilisé à la MAIF :



## Caractéristiques écologiques du papier et enveloppes utilisées à la MAIF :

### Depuis 2010 :

- 100 % du papier bureautique utilisé est du papier recyclé
- 100 % du papier utilisé par la MAIF en interne comme par ses imprimeurs externes est écologique\*

\* c'est-à-dire recyclé et/ou issu de forêts gérées durablement. Une large partie des enveloppes utilisées sont également écologiques et ont le label NF environnement.

Ci-dessous les caractéristiques écologiques du papier utilisé par la MAIF hors papier bureautique (qui est 100 % recyclé) :

PAPIER UTILISE	DOCUMENTS CONCERNES	PRESTAT AIRES	MARQUAGE CORRESPONDANT PAR AIM		
SATIMAT GREEN	Flyers - dépliants	extérieurs	Imprimé sur papier mixte 60 % recyclé/40 % FSC		
MAINE GLOSS GREEN	Affiches	extérieurs			
LENZA GREEN (appellation NAT GREEN à l'éditique pour l'A4)	Imprimés de gestion	extérieurs + éditique	Imprimé sur papier 100 % recyclé		
	Invitations Action mutualiste	éditique			
PRODESIGN (100 % PEFC)	Affiches	éditique	Imprimé sur papier issu de forêts gérées durablement		
CONDAT (100 % FSC ou PEFC)	Flyers - dépliants	éditique			
Papiers FSC (à défaut PEFC) autres	divers	extérieurs			

- Papier bureautique avec ou sans entête est à 100 % du papier recyclé : papier utilisé par l'ensemble des acteurs internes (salariés comme militants).
- Enveloppes : en grande partie en papier 100 % écologique (les enveloppes les plus utilisées par la MAIF (22 par 11 cm) ont ces caractéristiques environnementales : ex : enveloppes utilisées pour tous les courriers classiques envoyés en externe).

**Travailler avec des partenaires (fournisseurs) engagés pour réduire l'empreinte écologique du papier : la démarche menée en 2010 qui se poursuivra en 2011 et 2012 :**

Après avoir mené en interne, éclairée par les conseils de l'ADEME, une première réflexion à l'automne 2010 sur la façon la plus appropriée pour la MAIF d'évaluer et de travailler à la réduction de l'empreinte écologique du papier qu'elle utilise (papier qui est un des trois postes d'émission de CO2 principaux identifiés dans le bilan carbone réalisé en 2006), elle a décidé de ne pas mener seule une telle démarche, mais d'y associer les partenaires avec lesquels elle travaille (papetiers, imprimeurs). C'est ainsi qu'il a été décidé d'organiser, en décembre 2010, une journée d'échange et de partage avec ses fournisseurs papetiers et imprimeurs afin d'envisager une éventuelle démarche commune d'évaluation de l'empreinte écologique globale du papier utilisé à la MAIF (fourni par les papetiers et utilisé en partie par les imprimeurs, puis acheminé par la poste). Cette journée de dialogue lui a permis d'identifier des possibles démarches communes entre partenaires comme par exemple la réalisation d'une analyse du cycle de vie de certains types d'imprimés émis par la MAIF, imprimés sur du papier fourni par un des fournisseurs et édités par un des imprimeurs présents lors de cette concertation. De même, des potentielles synergies autour de la récupération du papier, sa destruction confidentielle et son recyclage ont été identifiées avec le fournisseur de papier de la MAIF, dans l'objectif d'une relation « gagnant – gagnant » entre la MAIF et son fournisseur. 2011 fera l'objet d'un approfondissement de cette démarche dans une logique de dialogue avec les parties prenantes internes concernées par le sujet du papier en vue de partager ensuite ces résultats avec les parties prenantes externes (fournisseurs). Cette démarche de dialogue et de partage avec nos parties prenantes internes et externes concernées par la thématique du papier permettra de réfléchir à des solutions communes pour travailler sur la réduction de l'empreinte écologique du papier utilisé à la MAIF.

De plus, la MAIF fait le choix depuis plusieurs années de travailler avec des fournisseurs de papier ou des imprimeurs qui sont tous résolument engagés dans une démarche respectueuse de l'environnement (ex : certifications ISO 14001 des usines ou sites, certifications ange bleu, cygne nordique ou ecolabel européen des papiers, réalisation d'analyse du cycle de vie du papier, labels imprim'vert, technologies proactives dans les usines de fabrication en matière de respect de l'environnement...).



### **Tri et recyclage des déchets :**

Sur le site du siège social : La démarche de tri et de recyclage des déchets est très complète à la MAIF (et va bien au-delà du tri des papiers : tri et recyclage des cartouches d'encre, piles, mobilier de bureau, matériel informatique, déchets verts, cartons, plastiques etc...) depuis plusieurs années sur le siège social qui regroupe un tiers de l'effectif des salariés du groupe.

Sur les sites extérieurs au siège social : La dernière étape de tri et de recyclage des déchets restant à franchir pour la MAIF est la mise en place d'un réseau de récupération, de destruction confidentielle et de recyclage du papier émis par l'ensemble de ses sites extérieurs au siège social (certains sites ont déjà mis en œuvre une démarche de ce type mais une minorité de sites). Le volume de papier à trier et recyclé est cependant bien moindre dans l'ensemble des sites extérieurs, par rapport à celui émis et recyclé au niveau du siège social.

### **2) Agir sur les émissions des gaz à effet de serre dues aux déplacements des salariés :**

Rappel démarche 2008 : une des solutions possibles pour réduire les émissions de CO<sub>2</sub> dues aux transports est de s'engager dans un plan de déplacements d'entreprise (PDE). Mais avant d'investir dans la mise en œuvre de mesures coûteuses et hasardeuses quant à leur efficacité, la MAIF a choisi de réaliser en 2008 une étude de faisabilité d'un PDE. L'objectif de cette étude était de comprendre les freins actuels des salariés du siège social à utiliser des moyens de transports alternatifs (environ 1 800 salariés) et les leviers d'action potentiels qui pourraient être activés pour faire évoluer les comportements des salariés.

Un cabinet d'étude spécialisé dans ce type de démarche a accompagné la MAIF dans la réalisation de ce diagnostic.

La première étape du diagnostic s'est faite sous forme de questionnaire envoyé à près de 1 800 salariés.

La seconde étape du diagnostic a pris la forme de groupes de travail et a pour but d'approfondir la nature des freins et les motivations des salariés pour faire évoluer leurs modes de déplacement. Une troisième étape a vu le jour au printemps 2009 afin d'identifier les solutions alternatives concrètes qui pourraient être mises en œuvre par la mutuelle, et de partager ces pistes de solution avec les salariés.

Cette étude a rencontré un vif succès auprès des salariés interrogés, avec un taux de réponse au questionnaire de plus de 64 % et une forte participation aux groupes de travail.

### **Renforcement des équipements d'accueil des salariés cyclistes sur le siège social :**

Installés mi-juin et mi-septembre, des nouveaux parkings à vélo ont été installés aux entrées des bâtiments A, B, C, D, I, F et du gymnase.

=> **Mesure des résultats :** 40 nouveaux emplacements de stationnement ont ainsi été construits. Ces dispositions s'intègrent dans le plan de déplacements d'entreprise (PDE) de la mutuelle.

En 2010, six casiers ont également été mis à la disposition des sportifs (cyclistes, coureurs...) afin qu'ils puissent se changer et déposer leurs affaires, ils sont situés au gymnase.

A l'occasion de la semaine européenne de la mobilité 2010, un dépliant « la mobilité durable » à la MAIF décrivant toutes les solutions pour favoriser la mobilité durable des sociétaires de la MAIF a été mis à disposition des sociétaires dans les totems institutionnels.

**Projet 2010- 2011 : Création d'un site Intranet « Bougez MALIN » (MALIN = Mobilité ALternative et Idées Nouvelles) dédié à la mobilité alternative dans les trajets domicile-travail et professionnels des acteurs internes (salariés et militants), du siège comme du réseau.**

Contexte du projet :

Un intérêt manifeste des salariés pour la mobilité alternative et une recommandation principale du cabinet de conseil suite à l'étude : la création d'un « portail PDE ».

Finalités/objectifs :

Créer un site intranet spécifique dédié permettant :

- d'être un outil de communication et d'animation de la démarche plan de déplacement d'entreprise de la MAIF ; d'accompagner le développement de ce PDE.
- de regrouper l'ensemble des informations afférentes à la mobilité alternative pour répondre à une attente formulée (explicite et/ou implicite) par les salariés (participation forte à l'enquête) et à une volonté de l'entreprise de faire connaître à ses salariés les solutions concrètes qu'elle propose pour les accompagner dans leur mobilité alternative et des informations générales pour les sensibiliser à cette thématique.
- d'aider l'entreprise à proposer des solutions concrètes à ses salariés pour mettre en œuvre le PDE à la suite de l'étude de faisabilité réalisée en 2008.

Déroulé 2010 de ce projet :

Ce projet a été lancé à l'automne 2010 et le site Intranet sera en ligne fin Avril 2011, juste après la semaine annuelle du développement durable pendant laquelle seront organisées les « journées cyclistes ».

Les 250 relais développement durable ont été mis à contribution en 2010 dans la construction de ce projet : Ils ont pu juger et donner leur avis sur les futurs thèmes et sur la structure de ce site, et ils ont élu le titre final du site Intranet parmi 7 titres proposés.

Ils ont également participé à son contenu en interrogeant leurs collègues qui ont choisi des moyens de mobilité alternative à la voiture individuelle pour venir au travail : leurs motivations et les avantages ou

inconvenients qu'ils retirent de ce type de transports. Ces témoignages d'acteurs internes alimenteront et rendront plus dynamique et vivant ce site Intranet.

=> **Mesure des résultats** : Ce site étant mis en ligne fin Avril 2011, nous n'avons pour l'instant aucun chiffre à communiquer sur le nombre de connexions à ce site Intranet.

### **Journées cyclistes - Prospective 2011 en lien avec le site Intranet Bougez MALIN :**

« Tous en selle » est l'évènement qui a été organisé en Avril 2011 (et qui a été préparé en 2010) pour inciter le plus grand nombre possible d'acteurs internes à venir à vélo au travail pendant ces trois journées. Cet évènement sera organisé juste avant le lancement officiel du nouveau site Intranet « Bougez MALIN ». Les relais développement durable, partout en France, seront mis à contribution pour communiquer largement sur cet évènement auprès de leurs collègues, puis pour organiser et animer localement cet évènement. Ils récupéreront les noms des salariés ou militants qui sont venus à vélo au travail pendant ces journées. Un tirage au sort sera ensuite organisé parmi les participants pour attribuer les nombreux cadeaux prévus à cet effet (parmi lesquels des vélos électriques, VTC, des kits confort et sécurité cycliste...). Ainsi, tous les acteurs internes de la MAIF partout en France et métropole, pourront participer à ces journées cyclistes.

=> **Mesure des résultats** :

- **402 participants** (soit presque 6 % du total salariés + militants), **258 dans le réseau** et **144 au siège**. Pour point de comparaison, le comptage des cyclistes juste avant l'évènement, par beau temps, s'élevait à environ 40 vélos sur le siège. Le nombre de cyclistes a donc été multiplié par plus de 4 pendant l'évènement.

- **Bilan sécurité : 70 % des participants du réseau et 68 % des participants du siège portaient un casque cycliste** (la multiplication par 5 des chances de gagner pour les porteurs d'un casque cycliste a porté ses fruits).

- **Un bilan très positif pour la suite** : Plusieurs cyclistes qui ont participé ont dit que cela leur avait permis de « mettre le pied à l'étrier » et d'avoir maintenant envie de venir régulièrement au travail à vélo.

### **3) Agir sur les consommations d'énergie :**

2007 : Audit de l'efficacité énergétique du siège social pour trouver des solutions technologiques en vue de réduire les consommations d'énergie

#### **Limitation des consommations d'électricité :**

- Récupération de l'énergie produite par la salle des serveurs informatiques : Récupération des calories (hiver) qui sont réinjectées dans tout le système de chauffage du siège ;
- Application des préconisations du ministère de l'emploi et du logement en matière de chauffage et de rafraîchissement ;

Ex : pas de rafraîchissement en dessous de 26° ; plus généralement meilleure maîtrise des consommations grâce à un logiciel de gestion d'énergie ;

- Equipement des nouveaux lampadaires de cellule de détection de présence et de maintien de luminosité pour mieux gérer l'éclairage : Essentiellement sites extérieurs (réseau) ;
- Mise en place de détecteurs de présence pour éclairages sanitaires : pas de changement total mais fait à chaque fois que c'est neuf (nouveau bâtiment ou nouvelle installation de sanitaires).

Limitation des GES : Gaz HCFC : changement progressif de tous les matériels sensibles utilisant des gaz frigorigènes au siège et dans les sites extérieurs.

#### **4) Agir sur les consommations de produits d'entretien :**

Espaces verts :

- Paillage, désherbeur thermique à gaz, désherbage en dirigé des pelouses ;
- Remplacement des plantes sensibles aux maladies ;
- Insecticides à base d'huile de paraffine ; utilisation d'insectes prédateurs introduits contre pucerons et cochenilles ;
- Engrais enrobés à distribution lente, distributeurs doseurs de produits phytosanitaires et d'entretien ;
- Abandon des produits à base de javel pour le nettoyage des maçonneries extérieures.

Entretien des locaux :

Utilisation de produits d'entretien éco labellisés.

## Lutte contre la corruption

- ❑ Principe N°10 : Les entreprises sont invitées à agir contre la corruption sous toutes ses formes, y compris l'extorsion de fonds et les pots-de-vin.

### La politique de la MAIF en matière de lutte contre la corruption, la fraude, et le blanchiment :

A la MAIF, la lutte contre la corruption est traitée comme un élément d'un dispositif global et permanent de travail sur la maîtrise des risques de l'entreprise.

En matière de lutte contre la corruption et la fraude, plusieurs politiques importantes ont été conduites :

- Si des procédures existaient auparavant, la politique anti-fraude et de lutte contre le blanchiment d'argent a été renforcée à partir de 2005. Un plan d'action anti-fraude a été défini et adopté par la Direction générale. Il vise notamment à harmoniser les pratiques jugées hétérogènes dans le réseau. Celui-ci avait aussi pour but de prendre toutes les dispositions pour satisfaire aux obligations Tracfin (cellule anti-blanchiment du Ministère de l'Economie et des Finances). Suite à cela, le plan 2006-2008 en matière de contrôle interne comprenait en outre un large volet consacré à la lutte contre la fraude interne.
- Si des cas de fraude se révèlent, la politique est d'appliquer des sanctions sévères et de le faire savoir.
- Un des objectifs du plan 2006- 2008 a été la mise en place de dispositifs transverses de contrôle interne, qui comprend un volet consacré à la lutte contre la fraude interne : « Réaliser les premières analyses statistiques dans le cadre de la lutte contre la fraude interne, à partir des nouvelles bases de données qui seront mises à disposition par l'informatique ».
- La MAIF est active au sein du comité de déontologie du GEMA, organe professionnel qui réunit, au plan national, les mutuelles d'assurance.

### Les moyens déployés pour agir :

- La Charte de l'acheteur MAIF stipule que « l'acheteur ne doit accepter de cadeaux ou d'avantages en nature de la part des fournisseurs consultés. En dehors de ces périodes, l'acheteur doit refuser tout cadeau de valeur significative ».  
Elle énonce également la règle selon laquelle « Ne peut être retenue comme fournisseur une entreprise où l'acheteur (ou un membre de sa famille) possède des intérêts, s'il n'y a pas eu déclaration au responsable de la division achats préalablement à la consultation ».
- La plaquette sur la politique achat MAIF diffusée à tous les fournisseurs demande à ces derniers « de s'abstenir de concéder aux personnes de la MAIF avec lesquelles ils sont en contact tout avantage personnel direct ou indirect ».
- La MAIF n'utilise pas d'intermédiaire, ce qui diminue le risque de corruption.

- Des dispositifs conformes avec les obligations en vigueur dans le secteur des assurances : Conformément à l'ordonnance n° 2009-104 du 30 janvier 2009, codifiée aux articles L. 561-1 et suivants du Code Monétaire et Financier et complétée par ses textes réglementaires d'application (transposition en droit interne de la troisième Directive européenne 2005/60 du 26 octobre 2005 relative à la prévention de l'utilisation du système financier aux fins du blanchiment de capitaux et du financement du terrorisme), la MAIF a mis en place des systèmes d'évaluation et de gestion des risques de blanchiment et de financement du terrorisme pour ses activités d'assurance-vie (Parnasse-MAIF). Les dispositifs sont en accord avec les deux volets d'obligations complémentaires que sont les obligations de vigilance à l'égard de la clientèle d'une part (articles L. 561-5 à L. 561-14-2 et précisées aux articles R. 561-1 à R. 561-38 du CMF) et l'obligation de déclaration des soupçons auprès de Tracfin (article L. 561-15 et suivants du CMF) d'autre part. En matière de lutte anti-fraude, l'unité juridique de Parnasse-MAIF opère des contrôles internes sur l'application du dispositif anti-blanchiment. La filiale assurance vie du groupe MAIF a aussi instauré un dispositif de contrôle interne et de maîtrise des risques en cohérence avec le dispositif global du Groupe. Le secteur Anti-fraude joue le rôle d'instance de contrôle interne de deuxième niveau par rapport aux procédures où des risques de fraude sont identifiés.
- Afin de répondre aux obligations légales relatives au blanchiment d'argent, la MAIF a nommé des correspondants Tracfin pour ses activités à risque (un correspondant chez Parnasse-MAIF, un pour l'activité IARD et un chez MAIF Solution Financière). Des déclarants ont également été désignés, et ces derniers utilisent le modèle préconisé par Tracfin pour les déclarations de soupçon. Plus largement, le Groupe a anticipé l'ensemble des évolutions législatives et réglementaires concernant ces enjeux de blanchiment d'argent et de fraude au cours des dernières années. La Direction de l'Audit Interne couvre largement les aspects en lien avec la fraude interne/externe, en posant ce thème comme un point de vigilance transversal dans les missions qu'elle effectue. En outre, une mission spécifique sur les enjeux liés à la fraude interne a été proposée par cette Direction et est en cours d'arbitrage dans le processus d'élaboration du plan d'audit 2011.
- Parallèlement, le secteur Lutte anti-fraude rattachée à la Direction Déléguée Assurance est chargé d'analyser les situations signalées par les gestionnaires, d'évaluer les résultats et de contrôler les échanges d'information avec les organismes professionnels de lutte anti-fraude. Il constitue une base spécifique de données anti-fraude.

**2010 : Une fonction spécifique créée en 2009 afin de piloter les projets prioritaires en matière de conformité :** Afin de renforcer les capacités de réaction dans un environnement réglementaire particulièrement mouvant, une fonction « Conformité » a été créée en juillet 2009 au sein de la Direction de la Maîtrise des Risques et du Contrôle Interne. Un périmètre d'intervention de la fonction Conformité a été fixé et une charte de Conformité Groupe a été rédigée. Cette dernière, validée par la Direction Générale le 22 septembre 2009 et présentée au comité d'audit et des comptes du Conseil le 6 octobre 2009, a fait l'objet d'une diffusion aux principaux managers début 2010.

Le plan d'actions 2009 et 2010 validé en réunion de Direction Générale du 22 octobre 2009 a priorisé les activités de la fonction Conformité sur les thèmes majeurs en terme de conformité. Dans ce cadre, ses travaux pour 2010 ont été orientés sur la lutte anti-blanchiment et la déontologie (parallèlement, un projet « prévention de la fraude interne » a été lancé par la Direction Déléguée Assurance). En outre, un réseau de correspondants « Maîtrise des Risques et Contrôle Interne » (dont Conformité) a été constitué au cours du premier semestre 2010, initiative marquante dans la démarche de déploiement de la stratégie de gestion des risques et de contrôle interne au niveau local.

**=> Mesure du résultat :**

Alors que le nombre de signalement relatif à des soupçons de fraude interne était relativement faible il y a encore cinq ans (un par an en moyenne), la Direction Déléguée Assurance recense une légère augmentation des cas de fraude. Dans les cas avérés, les salariés impliqués sont passés devant un conseil de discipline et les procédures sont allées jusqu'au licenciement. Les sanctions ont été communiquées en interne, afin de prévenir les actes frauduleux futurs, conformément à la réglementation en vigueur. Dans ces résultats il ne faut pas voir là une recrudescence particulière du risque mais bien une amélioration des dispositifs et des moyens en place en matière de détection.

Contacts :

Philippe TAUVEL

Responsable de l'engagement sociétal et mutualiste

[philippe.tauvel-mocquet@maif.fr](mailto:philippe.tauvel-mocquet@maif.fr)

Marie LAPALLE

Chargée de projets à la Division Coordination et Responsabilité Sociale de l'Entreprise

[marie.lapalle@maif.fr](mailto:marie.lapalle@maif.fr)