



## Communication sur le progrès Septembre 2012 (sur l'année 2011)

Monsieur Georg Kell

Je suis heureux de vous présenter cette « Communication sur le Progrès 2012 », 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 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 2012.

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. Elle 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 et réinvestit ses bénéfices dans la pérennisation de son projet.

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.

**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, réalisés depuis 2006 bien qu'aucune contrainte réglementaire ne le lui impose, 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, est soucieuse, depuis sa création de ce qu'on peut appeler aujourd'hui le développement durable.

Pour autant, depuis plusieurs années, notre démarche naturelle se veut plus structurée et plus exigeante encore, en travaillant principalement 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. 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 2009-2014, un axe d'engagement sociétal dominant.

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'actions 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 à partir de 2009 et jusqu'à aujourd'hui 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 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.maifagissons pour l'education.fr/) rubrique « solutions éducatives » ou sur <http://www.maifagissons pour l'education.fr/>).

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

**1) Distribution 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 2011 : 1 891** : C'est le nombre de livres qui ont ainsi été réalisés par 15 personnes en réinsertion à plein temps.

**57 998,09 €** : Au titre de 2011, les souscripteurs du Livret Epargne Autrement MAIF ont cédé 57 998,09 € d'intérêts à l'association Les Doigts Qui Rêvent et ont ainsi permis de baisser le prix de 1055 livres.

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

L'association Les Doigts Qui Rêvent a choisi de faire appel à des personnes en réinsertion (chômeurs de longue durée, personnes handicapées...) pour leur réalisation.

**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 ».

=> **Mesure des résultats 2011** : la MAIF s'est vue décernée le prix de la Relation client des trophées de l'assurance, pour l'accessibilité de ses documents.

**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 2011** : 2 rencontres organisées (Paris, Lyon) ayant touché environ 1000 élèves en 2011.

**5) Les premiers secours** : La MAIF et le ministère de l'Éducation nationale, de la Jeunesse et de la Vie associative ont signé le 21 juin 2011 une convention de partenariat dont l'objectif est de favoriser l'apprentissage des gestes de premiers secours à l'école.

Dans le cadre de cette convention, deux champs d'actions ont été investis :

- Formation des personnels de l'Education nationale au **brevet d'instructeurs** (formations initiale et continue)
- Dotation de l'ensemble des académies de **matériel pédagogique** nécessaires aux formations dans les collèges (mannequins et défibrillateurs de formation)

**6) 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 Littré 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 2011** :

- 2011 : prix Acteur économique et handicap de l'Ocirp (organisme commun des institutions de santé et de prévoyance), attribué au CNED et à la MAIF pour la mallette.
- En 2010, 2011 et 2012 distribution de 800 mallettes (400 à destination d'écoles/d'établissements scolaires et 200 à destination de musées ou instituts).

**7) 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 non sociétaires) 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. 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/>

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. 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 (chiffres au 31/12/11) :**

- Nombre total de personnes inscrites à l'ASP (depuis son lancement) : 341 871

- Evolution du nombre de personnes inscrites entre 2010 et 2011 :

Nombre d'inscrits 2010 = 86 381

Nombre d'inscrits 2011 = 160 947

=> + 86.3% entre 2010 et 2011

**8) Fonds MAIF pour l'éducation (FME) :** FME a passé sa deuxième année et conduit un programme d'actions qui favorise l'accès à l'éducation pour tous.

Le deuxième appel à projets lancé en mars 2011 a recueilli les propositions de 260 associations (contre 70 en 2010).

Le FME dispose de son propre site internet, ([fondismaifpourleducation.fr](http://fondismaifpourleducation.fr)), qui recense les initiatives prises par la MAIF en faveur de petites structures comme d'organismes plus importants.

<http://www.camioncestpassorcier.com>

**9) Le kit pédagogique de ma Classe Solidaire :** En partenariat avec l'entreprise de microcrédit en ligne Babyloan, la MAIF propose dans ses solutions éducatives, depuis la rentrée 2011 un kit pédagogique conçu comme une initiation à l'économie solidaire pour un développement durable. Ce kit permet aux enseignants d'enseigner à leurs élèves les notions de solidarité internationale, d'économie sociale, etc. Le kit est gratuit et téléchargeable sur internet.

<http://www.maif.fr/enseignants/solutions-educatives/developpement-durable/ma-classe-solidaire.html>



**10) Les actions mutualistes** Lancées il y a dix ans, les actions mutualistes sont l'expression du lien affinitaire qu'entretient la mutuelle avec ses sociétaires. Ces manifestations gratuites sont ouvertes à tous. Abordant un large éventail de sujets, elles constituent une excellente vitrine pour démontrer aux sociétaires que leur mutuelle se distingue en se mobilisant pour des sujets de société.

=> **Mesure des résultats** En 2011, avec l'appui des militants, 190 réunions d'information ont été organisées, auxquelles plus de 26 000 personnes ont participé.

### 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 œuvre 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.

=> **Mesure des résultats 2011:**

Les unités de comptes MIRE et IED ont reçu le label ISR Novethic 2011. L'unité de compte IED a également reçu le label Finansol 2011.

#### Résultats de l'UC ISR « Insertion Emploi Dynamique » dans ARS :

- En 2011, près de 4 millions d'euros ont été investis par les sociétaires sur cette unité de compte via ARS. La part solidaire représente 8,5 % du fonds Insertion Emploi Dynamique, l'autre partie étant investie en actions en suivant un processus ISR.
- Sur l'année, le fonds a versé 2,05 M€ auprès de 22 entités solidaires, auxquels s'ajoutent 1,15 M€ d'engagement non encore versés. Cela a permis de créer ou consolider 2250 emplois, dont 628 pour des personnes en réinsertion professionnelle.

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

**Nouveautés 2011 (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).

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 2011 :**

- **Les investissements en OPCVM actions ISR représentent fin 2011 25.4 % du portefeuille d'OPCVM actions soit 211 M€** contre 26 % fin 2010 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.
- Rédaction des principes généraux de pratiques responsables d'exercice des droits de vote.
- Mise en place du suivi de l'exercice des droits de vote au sein des fonds dédiés et fonds ISR.
- Exclusion de l'armement des fonds actions et obligations convertibles dédiés à la MAIF.

La MAIF est investie en 2011 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 2011 :**

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 d'obligations convertibles
- identification et dialogue avec les émetteurs peu transparents pour les inciter à entreprendre des démarches de développement durable.
- 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 2011 :**

- 17.2% du portefeuille OPCVM monétaires investis en ISR. En 2010 : 1 investissement en OPCVM monétaire ISR (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 2011 :**

- Acquisition d'un immeuble HQE/BBC et BREAAAM par Delta Immo
- Plan d'amélioration des immeubles existants au sein de Delta Immo (1/4 de ces travaux relève d'améliorations de caractère développement durable).

- Engagement de 10M d'€ dans un FCPR d'infrastructures d'énergies renouvelables ;
- Engagement de 20Md'€ dans un OPCI de résidence étudiante BBC en France.

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 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 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.

**Ce questionnaire va être mis à jour courant 2012.**

### **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 2011:** le montant en euros du recours au secteur adapté est de 485 508 € en 2011 (pour mémoire, 335 320 € en 2010) ce montant du recours au secteur adapté par la MAIF a progressé **de 44%** par rapport à 2010.

## 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.

En 2011, la MAIF continue d'entretenir avec les organisations représentatives du personnel un dialogue très important.

**=> Mesure des résultats en 2011 :**

En effet, 84 réunions ont été organisées avec les Instances Représentatives du Personnel (Comité d'entreprise, CHSCT, DP ...) sans compter les réunions du réseau au titre des CHSCT et des DP.

Concernant les réunions CHSCT du Siège Social, la MAIF va bien au-delà de ses obligations légales (10 réunions se sont tenues en plus de celles qui sont obligatoires).

En plus des négociations annuelles obligatoires, la MAIF a engagé des négociations collectives sur de nombreux autres sujets (intéressement et épargne salariale, cessation anticipée d'activité des salariés, égalité professionnelle entre les femmes et les hommes ...). **Au total, 27 réunions paritaires ont eu lieu.**

Le sujet majeur de l'année 2011 a été celui de la révision de notre statut social dans ses dimensions classification/rémunération.

En lançant les négociations, la Direction avait pour objectifs de mieux reconnaître les compétences, favoriser la contribution et les parcours professionnels des salariés, tout en maintenant une part majeure de progression automatique à l'ancienneté.

En 2011, 13 commissions paritaires ont été consacrées à ce sujet.

Par ailleurs, afin de partager au mieux les éléments techniques de cette négociation avec les partenaires sociaux, la MAIF a également organisé cette même année 4 groupes techniques paritaires. La mise en place de ces groupes a pour finalité d'expliquer, en amont des réunions de négociations, les dispositifs envisagés et de répondre à toutes les questions techniques.

Pour donner toutes les chances à l'aboutissement de cette négociation, la MAIF a accordé aux Organisations Syndicales des moyens supplémentaires en termes d'heures de mandat et de communication sur un site dédié à leur propre communication.

La MAIF marque ainsi sa volonté de transparence et son souci de la loyauté dans les négociations.

**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.

Dans la continuité de ses engagements, la MAIF a poursuivi en 2011 ses actions visant à promouvoir la diversité et garantir l'égalité des chances dans l'entreprise.

### **Une politique continue d'insertion et de maintien dans l'emploi des personnes handicapées**

L'insertion et le maintien en milieu professionnel des personnes handicapées demeurent l'une des axes fondamentaux de la politique Diversité de la MAIF. L'accord d'entreprise triennal (2010-2012) en faveur du handicap s'inscrit dans le cadre de cet engagement sociétal et citoyen de la prise en compte du handicap et de la lutte contre toute exclusion.

Sous l'impulsion des actions menées par la Mission handicap, l'exercice 2011 a été marqué par la poursuite et le développement des actions engagées en 2010 à travers les 4 axes majeurs de l'accord. Ces actions se traduisent par une évolution positive de la quasi-totalité des indicateurs.

#### **Concrètement en 2011:**

- ⇒ Le quota réglementaire de l'entreprise a connu une évolution positive en 2011, passant de 3,16% à 3,52 %, soit une progression de 11,39 % par rapport à 2010 ;
- ⇒ Le nombre des salariés entrant dans le cadre de la DOETH a progressé de manière sensible passant de deux cent cinq (205) en 2010 à deux cent quatre vingt (280), soit une progression de 36,58 % ;

- ⇒ Vingt et un (21) nouveaux salariés ayant la qualité de travailleur handicapé ont été intégrés dans l'effectif MAIF (3 sous contrat à durée indéterminée, 13 sous contrat à durée déterminée, 3 sous contrat en alternance et 2 en mission d'intérim) ;
- ⇒ Cinquante quatre (54) salariés en activité ont obtenu la reconnaissance de travailleur handicapé ;
- ⇒ Deux cent soixante seize (276) managers opérationnels ont bénéficié d'une formation avec une attention particulière pour ceux confrontés directement dans leurs entités à des problématiques du handicap ;
- ⇒ Vingt et un (21) Responsables Ressources Humaines ont été formés au recrutement de collaborateurs handicapés ;
- ⇒ Au global, trois cent cinquante et un collaborateurs (351) ont bénéficié d'une formation au handicap (managers, responsables ressources humaines, fonction support (achats), interlocuteurs privilégiés...) ;
- ⇒ Les aménagements «physiques» de poste de travail ont augmenté de 58,57 % passant de 70 à 111, auxquels s'ajoutent les aménagements organisationnels ;
- ⇒ Les relations avec le secteur adapté ont continué à progresser, se traduisant par une évolution de 11,10 % des unités bénéficiaires déclarées dans le cadre de la DOETH.

## Une politique de gestion des âges à travers la mise en place d'un Plan d'actions Seniors depuis 2010

Compte tenu des profondes évolutions des règles relatives à la retraite et de leurs conséquences sur l'allongement de la durée de vie professionnelle, l'emploi des seniors constitue aujourd'hui l'un des enjeux forts de la politique sociale de la MAIF.

A travers le plan d'actions engagé depuis 2010, la MAIF entend mettre en œuvre une politique durable et dynamique en faveur du maintien dans l'emploi de ses salariés les plus âgés, en les accompagnant de manière positive jusqu'au terme de leur parcours professionnel.

Les engagements de l'entreprise portent sur les 3 domaines suivants :

- l'anticipation de l'évolution des carrières professionnelles,
- la transmission des savoirs et des compétences et le développement du tutorat,
- L'aménagement des fins de carrière et de la transition entre activité et retraite.

A l'issue de la 2<sup>ème</sup> année d'application, le bilan de ce plan d'actions confirme l'intérêt des seniors pour le tutorat avec un taux de 50,8 % d'actions tutorales réalisées par les salariés de 45 ans et plus, permettant ainsi à l'entreprise de capitaliser sur l'expérience acquise. Pour les plus âgés, la mise en place d'une formation d'accompagnement au temps de la retraite et l'offre d'un bilan retraite personnalisé restent des éléments phares de ce plan d'actions.

## Une politique en faveur de l'égalité professionnelle H/F initiée en 2011

Convaincue que la diversité et la mixité du corps social constituent un levier de modernité, d'ouverture et d'innovation, l'entreprise a engagé en décembre 2011 des négociations relatives à l'égalité professionnelle entre les femmes et les hommes.

Ces négociations viennent de se conclure par la signature le 19 juin 2012 d'un premier accord sur le sujet avec 3 organisations syndicales : le CFE-CGC, l'UNSA MAIF et la CGT

Conformément aux obligations légales et aux orientations fixées par l'accord de branche du 19 décembre 2008 relatif à la mixité et à la diversité dans les sociétés d'assurance, cet accord, conclu pour la période **2012-2014**, détermine des objectifs de progression dans trois domaines :

- **Le recrutement** : rééquilibrer la mixité des recrutements dans les classes et les familles métiers ;
- **La promotion professionnelle** : accroître le taux de féminisation des populations cadres au-delà de la classe 5 ;
- **L'articulation entre l'activité professionnelle et l'exercice de la responsabilité familiale** : créer les conditions pour que l'ensemble des congés liés à la parentalité et le choix d'un temps partiel soient sans incidence sur le déroulement de la carrière, renforcer et mieux accompagner le dispositif de congé de paternité.

Pour chacun de ces objectifs, des actions ont été définies, auxquelles sont associés des indicateurs de suivi, qui seront annuellement présentés au Comité d'Entreprise lors de l'examen du rapport sur la situation comparée des femmes et des hommes dans l'entreprise.

Cet accord, qui marque la volonté des parties signataires d'inscrire le respect de l'égalité professionnelle entre les femmes et les hommes parmi les principes essentiels de gestion des ressources humaines de l'entreprise, constitue un axe important de la politique sociale de la MAIF en faveur de la diversité et de l'égalité des chances.

## Une politique volontariste en faveur de l'alternance initiée en 2007 et qui se poursuit

A travers la diversité de ses besoins tant en termes de métiers que de profils, l'Alternance confirme chaque année son rôle de levier de la stratégie de recrutement permettant ainsi de doter la MAIF en nouveaux profils et compétences.

**Mesure de résultats 2011** : Les efforts engagés pour promouvoir l'alternance ont permis, en 2011, d'accueillir l'équivalent temps plein de 174 alternants.

La mise en place de "classes" se poursuit, ce qui permet de maîtriser les périodicités des alternances, les périodes de formation MAIF et d'optimiser l'appel aux tuteurs.

## La politique de prévention des risques professionnels et psychosociaux

Dans le prolongement des actions de préventions des RPS, depuis 2007, la Direction de la MAIF a proposé aux Organisations Syndicales d'ouvrir des négociations afin d'aboutir à un accord relatif à la prévention du stress et des risques psychosociaux.

Dans ce cadre le cabinet d'expertise agréé ISAST, a été choisi, en 2010, d'un commun accord avec les Organisation Syndicales pour réaliser un diagnostic sur le stress et les risques psychosociaux au sein de l'entreprise.

**Mesure de l'activité 2011** : Cette enquête a été réalisée durant le premier trimestre 2011. Les résultats présentés à l'ensemble du corps social entre juillet et septembre 2011, ont permis de définir six orientations :

- Soutenir les personnes qui vivent des situations comportant un fort engagement émotionnel ;
- Développer la reconnaissance ;
- Développer le lien de confiance dans toutes ses composantes au sein de l'entreprise ;
- Renforcer la cohérence entre nos valeurs et nos normes de qualité ;
- Améliorer la qualité de vie au travail ;
- Concilier les contraintes du travail et la qualité de vie au travail ;

Pour chacune d'elles des actions de prévention prioritaires ont été définies. L'entreprise a notamment signé en octobre 2011 un partenariat avec la société PsyA pour mettre à disposition des salariés un dispositif d'écoute et de soutien psychologique. Ce dispositif est effectif depuis le 21 octobre 2011, il permet aux collaborateurs qui le souhaitent de prendre contact avec un psychologue clinicien, de manière anonyme, pendant le temps de travail ou en dehors, à leur convenance.

La Direction, présentera début 2012 au Comité d'entreprise et aux CHSCT, pour consultation, le projet de plan d'actions de prévention des risques psychosociaux au niveau de l'entreprise. Les négociations sur le thème de la prévention des RPS se poursuivront en 2012.



## 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>

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 : 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. 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 a été poursuivie durant toute l'année 2011.

**Mesure des résultats 2011 :** 1 664 bons éco-énergie de 100€ et 370 bons éco-énergie de 50 € ont été distribués aux sociétaires concernés, soit un montant total de 184 900 €.

### **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 2010-2011 :**

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 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.

**=> Mesure des résultats 2011 :** En 2011, le projet a perduré en région Poitou Charente, et des réflexions sont en œuvre pour étendre le dispositif dans d'autres régions. La généralisation de ce projet nécessite la disponibilité d'un réseau de fournisseurs de pièces.

## 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 volontairement un Bilan Carbone®, 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 des bâtiments. 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. Par ailleurs, en 2012, la MAIF réalise un nouveau Bilan Carbone, qu'elle assortira d'un nouveau plan d'actions d'amélioration.

### 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 en fibres écologiques\*

\* 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	PRESTATAIRES	MARQUAGE CORRESPONDANT PAR AIM		
SATIMAT GREEN	Flyers dépliant	extérieurs	Imprimé sur papier mixte 60 % recyclé/40 % FSC		
MAINE GLOSS GREEN	Affiches	extérieurs			
LENZA GREEN	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 - dépliant	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 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.

**Suite à cette démarche, en 2011**, la MAIF a réalisé un bilan papier visant à comprendre à agir sur le cycle du papier à la MAIF. Cela permet d'identifier les postes de consommations importants pour dimensionner un plan d'actions adaptées.

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 :**

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

Installés mi-juin et mi-septembre 2010, des nouveaux parkings à vélo ont été installés

=> **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 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.

Le site Intranet a été mis 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 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 inconvénients qu'ils retirent de ce type de transports. Ces témoignages d'acteurs internes alimenteront et rendront plus dynamique et vivant ce site Intranet.

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

« Tous en selle » est l'évènement qui a été organisé en Avril 2011 pour inciter le plus grand nombre possible d'acteurs internes à venir à vélo au travail pendant ces trois journées. Cet évènement a été organisé juste avant le lancement officiel du nouveau site Intranet « Bougez MALIN ». Les relais développement durable, partout en France, ont été mis à contribution pour communiquer largement sur cet évènement auprès de leurs collègues, puis pour organiser et animer localement cet évènement. Un tirage au sort a été 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 :**

#### **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.

**Mesure de résultats** : les consommations ont baissées en 2011.

	<b>Evolution 2011/2010</b>	<b>2011</b>	<b>2010</b>
<b>Consommations énergétiques :</b>			
Electricité (GWh)	- 5%	31.5	33,3
- par salarié (kWh)	-3.7%	4738	4925
Gaz (MWh)	-16.6%	390.5	468,5
- par salarié (kWh)	-15.2%	58.7	69,3
Fuel (hectolitres)	- 37%	205	330
- par salarié (litres)	-36.8%	30.8	48,8

#### **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.

### Les engagements du Conseil d'administration et le la Direction générale MAIF :

- Les administrateurs MAIF ont signé le Code de déontologie du GEMA en 2008 et 2009. Ce code renforce l'implication des administrateurs en matière d'éthique et de lutte contre la corruption.
- Sur la période 2006-2008, quatre comités spécialisés se sont mis en place et en particulier le Comité d'audit et des comptes et le Comité des rémunérations.
- 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 la fraude interne a été réalisée en 2012.
- Parallèlement, le pôle Lutte anti-fraude et anti-blanchiment rattaché 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 termes 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 conduit 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 :**

- **En 2011-2012 :** La majorité des acteurs du réseau ont bénéficié d'une formation « e learning » sur la lutte anti-blanchiment.
- **En 2011-2012 :** un référentiel de contrôle interne à l'échelle des délégations départementales est en cours de déploiement dans le réseau.

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)

Constance LETERRIER

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

[constance.leterrier@maif.fr](mailto:constance.leterrier@maif.fr)