



Communication sur le progrès Mars 2009

Monsieur Georg Kell

Je suis heureux de vous présenter cette « Communication sur le Progrès », 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 2008. Cette communication sera complétée et amplifiée par l'intégration des illustrations démontrant notre engagement dans notre rapport développement durable 2008 qui sera disponible en fin de premier semestre.

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 2009.

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 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 : La mutuelle assure les personnels de l'Enseignement non confessionnel, du secteur de la Recherche, de la Culture et des Loisirs, les collectivités sans but lucratif et que leurs salariés œuvrant dans les domaines du sport, du handicap, de l'action sociale et de l'humanitaire. Au-delà de ces métiers statutaires, elle accueille dans sa filiale d'assurance dommages Filia-MAIF, tous ceux qui partagent ses valeurs.

Parnasse-MAIF : filiale d'assurance-vie, elle permet à la MAIF d'élargir son offre aux domaines de l'épargne/assurance-vie, de la retraite et de la prévoyance. Parnasse-MAIF est ouverte à tous.

MAIF Solutions financières : filiale à 100 % du groupe MAIF, elle intervient dans la distribution et la gestion de produits financiers et bancaires en garantissant la maîtrise des métiers et le respect de la réglementation.

Qu'est-ce que la MAIF ?

Une mutuelle
La MAIF, c'est la libre association de personnes qui sont à la fois assureurs et assurés.

Sans actionnaires
La MAIF n'a pas de capital à rémunérer. Les excédents servent à renforcer sa solvabilité, préserver son indépendance, assurer son développement ou sont redistribués aux sociétaires.

Démocratique
Les sociétaires de la MAIF élisent leurs représentants lors de l'assemblée générale selon le principe « un homme, une voix ».

Sans intermédiaires
Les produits MAIF sont distribués directement par des salariés qui ne sont pas commissionnés au contrat vendu.

Sans but lucratif
Les cotisations de nos sociétaires servent uniquement à payer les sinistres, le développement des moyens humains et techniques ainsi que les frais de fonctionnement de l'entreprise. Les excédents ne sont pas redistribués à des personnes physiques comme dans les sociétés de capitaux.

Un acteur social
Prévention des risques, engagement dans le développement durable, éducation à la citoyenneté, la MAIF est un acteur social, solidaire dans son métier et dans la cité.

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...

Au côté du groupe MAIF, l'association Prévention MAIF et la Fondation MAIF agissent toutes deux pour faire progresser les prises de conscience et mettre en œuvre des solutions pratiques pour mieux prévenir les risques de toute nature.

Prévention MAIF, association loi 1901 créée en 1980, agréée en 2003 comme « association nationale de jeunesse et d'éducation populaire » par le ministère de l'Éducation nationale. Elle participe, au plan national, à des actions d'intérêt général et, au plan départemental, donne aux enseignants les moyens d'une éducation vivante à la sécurité.

Fondation MAIF, créée en 1989, reconnue d'utilité publique, œuvre à la prévention des risques par la recherche scientifique.

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.

Voir, ci-dessous, extrait du rapport Développement durable publié en 2007 :

→ Nos références pour l'action

Outre les principes fondamentaux de l'économie sociale et de la mutualité, la MAIF s'est progressivement dotée de références d'action formalisées, qui guident ses acteurs internes dans leurs activités quotidiennes.

• L'Arbre des valeurs

Publié en 2002, l'Arbre des valeurs se propose de décliner notre éthique jusque dans les actes. Il a pour but de fournir aux acteurs de la Mutuelle un référentiel commun. Il s'agit d'articuler les valeurs et les principes qui sont apparus comme indissociables de la MAIF aux yeux de ses mandataires mutualistes afin de guider l'action quotidienne.

• La Charte Euresa

La charte Euresa « Nos valeurs nous engagent », fruit du travail de plusieurs sociétés d'assurance européennes de l'économie sociale, publiée en 2002, affirme la volonté des sociétés membres d'EURESA de mettre leurs valeurs en action (primauté de la personne, liberté d'adhésion individuelle ou collective, etc.).

« Le CA du 26 avril a décidé de soutenir les dix principes du Pacte Mondial des Nations Unies concernant les droits de l'Homme, les droits du travail, la protection de l'environnement et la lutte contre la corruption. Dans un courrier adressé à Kofi Annan, (ancien) Secrétaire Général des Nations Unies, j'ai pris l'engagement d'intégrer ces principes dans la stratégie de notre Mutuelle et de les appliquer à notre métier d'assureur : dans les produits et services, dans la tarification, dans la prévention qui sont autant de champs où notre visibilité sociétale doit grandir. »

Roger Belot Président-directeur général
Extrait AG MAIF du 27 mai 2006



• L'Ambition à 10 ans

L'Ambition, qui formalise l'orientation stratégique et le projet du groupe MAIF à 10 ans, a été publiée en 2004. L'Ambition exprime clairement la double volonté de se positionner comme une mutuelle au service des sociétaires, dans le respect de ses valeurs, et comme une entreprise performante et sociale.

2006

• L'adhésion au Pacte Mondial des Nations Unies

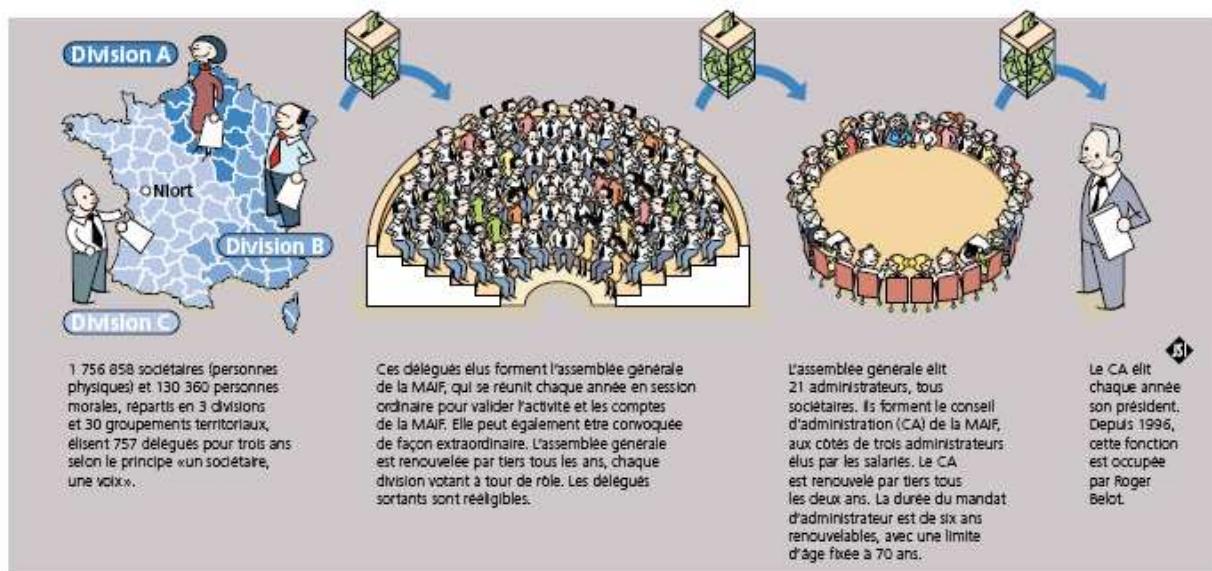
Au-delà des valeurs du groupe MAIF définies en interne, la MAIF s'est engagée en avril 2006 à respecter et promouvoir les dix principes du Pacte Mondial des Nations Unies.

Note : Les visuels ci-dessus sont ceux de 2002 qui ont, depuis, été réactualisés, tout comme la composition du GIE EURESA.

Une gouvernance démocratique

La différence MAIF

Adhérer à la MAIF n'est pas un acte anodin : c'est être assuré, bien sûr, mais c'est aussi devenir assureur. En tant qu'assuré, c'est être bénéficiaire potentiel d'indemnités versées par les membres de la collectivité. En tant qu'assureur, c'est être gardien de la qualité des contrats et des services et contribuer à la pérennité de la collectivité par un comportement responsable.



❖ Une organisation démocratique

- Les sociétaires MAIF élisent leurs délégués, qui les représentent à l'assemblée générale.
- Ces mandataires mutualistes sont informés des décisions du conseil d'administration.
- Chaque sociétaire peut rencontrer un mandataire du conseil d'administration dans sa délégation départementale.

❖ Une information transparente

- À travers *MAIF magazine*, tous les sociétaires du groupe bénéficient des informations concernant les actions de la mutuelle.
- Sur le site internet de la MAIF, chacun peut accéder à de nombreux services en ligne, prendre connaissance de l'offre de la mutuelle, ainsi que des actions menées dans le cadre de l'action mutualiste.
- Les sites de l'association Prévention MAIF et de Fondation MAIF renseignent sur les actions menées dans le domaine de la prévention des risques.

❖ Une vie mutualiste dynamique

- Parce que l'augmentation du nombre de sociétaires pourrait entraîner un délitement du lien entre les adhérents, l'animation de la vie mutualiste est une priorité pour la mutuelle.
- Elle permet d'apporter une valeur ajoutée à la qualité de nos contrats, garanties et services en illustrant, au-delà du cœur du métier, la signature d'assureur militant.
- En 2006, 17 000 sociétaires ont participé à une action mutualiste.

756 élus des sociétaires
144 délégations départementales
12 centres de gestion des sinistres
7 centres d'accueil téléphonique
8 points d'accueil

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.

Une illustration de notre engagement dans une politique d'achats qui promeut le respect des droits de l'homme

Dans son rôle de donneur d'ordres à des fournisseurs et à des prestataires, elle intègre des standards sociaux dans sa politique d'achats.

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.

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.

Une démarche spécifique auprès des prestataires mobiliers a été engagée en 2007 et s'est achevée en 2008 par une notation de chacun d'eux, basée sur leurs capacités à intégrer les critères d'éco conception dans chaque étape de création, de fabrication et d'utilisation des produits qu'ils proposent.

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.

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.

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.

Les actions 2008 en faveur des personnes en situation de handicap

Fidèle à ses valeurs, la MAIF développe une politique active en faveur des travailleurs handicapés. Créée en 2004 au sein de la DRH, la Mission handicap déploie une politique de l'emploi et de gestion des carrières résolument orientée afin de favoriser le recrutement et le maintien dans l'emploi des personnes en situation de handicap. Plusieurs grands types d'action ont été mis en œuvre.

Des actions de sensibilisation et de formation des acteurs ressources humaines (RH)

- Sensibilisation d'une journée (pour les Responsables Ressources Humaines) et une demi-journée (pour les assistantes RH). Objectif : utiliser les éléments du Diagnostic Handicap réalisé en 2007 pour sensibiliser et informer. 50 acteurs RH ont participé à ces sessions.
- Formation au recrutement et au maintien dans l'emploi de personnes en situation de handicap des acteurs RH animé par un cabinet de conseil.
- Réalisation de deux documents supports pour les responsable ressources humaines : « Comment dynamiser notre politique en faveur des personnes handicapées » et pour les assistantes : « Quelques clefs pour mieux comprendre une politique en faveur des personnes handicapées ».

Des actions pour favoriser la formation des personnes en situation de handicap :

- Formation qualifiante inter entreprises en Poitou-Charentes en partenariat avec des structures spécialisées, l'AGEFIPH et la DDTEFP : sur une promotion de 13 personnes, la MAIF accueille trois stagiaires en situation de handicap ; En partant du constat de l'inadéquation des profils des demandeurs d'emploi handicapés avec les métiers de l'assurance, cette formation vise à permettre l'acquisition d'un niveau de qualification équivalent au Baccalauréat et à donner les pré requis au métier de conseiller en assurance.

Des actions en faveur de l'embauche de personnes en situation de handicap

- Formalisation écrite par le Président de la politique handicap MAIF adressée à tous les cadres dirigeants en invitant chaque Direction à intégrer des personnes en situation de handicap.
- Participation à la semaine du handicap (LYON, La ROCHELLE, NIORT)
- Participation de la Mission Handicap MAIF à un forum emploi, organisé par la Direction Départementale du Travail et le Conseil Général. A cette occasion, 45 demandeurs d'emplois en situation de handicap ont été rencontrés.

Des actions de sensibilisation à destination des acteurs internes, afin de faire évoluer les représentations et les idées reçues

- Discours du Président pour l'intégration en CDI, en 2007, de quatre salariés du milieu adapté.
- Article dans la presse interne : « Emploi et handicap : la force de la diversité. »
- Encart dans le magazine « Rebondir Spécial Handicap ».
- Article dans les supports destinés aux 750 délégués élus des sociétaires d'octobre 2008 : titre de l'article « Politique handicap : la méthode globale ».
- Création en Mars 2008 d'une prime garde d'enfant pour les salariés parents d'enfant handicapé ou ayant un conjoint handicapé.

En 2009, un accord sur le handicap est en cours de négociation.

Insertion, accueil, aménagements de postes de personnes en situation de handicap en 2008 :

CDI	9
CDD	22
Contrat d'apprentissage	2
Contrat de professionnalisation	3
Contrat de qualification	0
Stage	32
Evaluation en milieu de travail	3
Aménagement de poste	49

Les jeunes : promotion et développement des contrats d'alternance

La MAIF poursuit son engagement en faveur de l'apprentissage et de la professionnalisation.

- 17 jeunes formés par le CATS de Chauray ont reçu la certification au métier « Relation Clientèle Assurance ». Cette certification délivrée par la CPNFPE traduit la reconnaissance par la profession de la qualification professionnelle obtenue par ces jeunes formés à la MAIF. A l'issue de leur formation, ces 17 jeunes ont été embauchés en CDI à la MAIF. A la suite de cette expérimentation positive, 2 nouveaux plateaux écoles ont été créés.
- Les relations et partenariats se sont poursuivis en 2008. La MAIF comptait fin 2008 160 jeunes en alternance ; 111 jeunes ont été recrutés à l'issue de leur formation en 2008.
- Les actions se poursuivent en 2009 pour maintenir la dynamique de recrutement en alternance.

Les seniors : un accompagnement personnalisé

La MAIF a choisi de mener une réflexion de fond sur la problématique du maintien d'une dynamique professionnelle pour les deuxièmes parties de carrière :

- Reconstitution sur l'année 2008 de la mise à disposition d'un outil de reconstitution de carrière et de simulation de calcul de retraite pour les seniors.
- Organisation de passerelles dans certaines structures opérationnelles.

En 2009, la MAIF engagera une réflexion concernant une négociation relative à l'emploi des seniors.

L'égalité des chances entre les hommes et les femmes

L'entreprise suit avec beaucoup d'attention les indicateurs comparés dans le cadre du rapport égalité hommes/femmes. Même s'il ne peut exister de discrimination salariale du fait de l'existence de grilles de salaire, des progrès dans ce domaine restent à réaliser, en particulier pour l'accès des femmes aux plus hauts postes de responsabilité.

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 ». 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.

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 en 2007, débouchant sur des pistes d'action qui ont été mises en œuvre en 2008 et se poursuivront en 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.

Enfin, sur la thématique de la conciliation entre vie personnelle et vie professionnelle, trois grandes actions ont été mises en œuvre en 2008 :

- La mise en place du CESU (Chèque Emploi Service Universel) La mise en place du CESU 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.

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.

Du fait de son activité, 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. La Direction a décidé de mettre en œuvre un certain nombre d'actions correctrices dans ces deux domaines dans le cadre d'une démarche d'éco responsabilité.

➡ 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 : « *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 professionnelles qui respectent un cahier des charges écologique* ».

Réduire les impacts transports

Une des solutions possible pour réduire les émissions de CO₂ 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 est 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.

Définition de l'Ademe :



Le plan de déplacements d'entreprise est un ensemble de mesures visant à optimiser les déplacements liés au travail en favorisant l'usage des modes de transport alternatifs à la voiture individuelle, tels que la marche à pied, le vélo, les transports en commun, le covoiturage, les véhicules propres...

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

La première étape du diagnostic se fait sous forme de questionnaire envoyé à près de 1 800 salariés.

La seconde étape du diagnostic prend 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 verra 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.

Service de covoiturage pour les acteurs internes

Les acteurs internes de la MAIF ont à leur disposition, depuis 2008, sur le site intranet de l'entreprise, un espace dédié au covoiturage. Cet outil leur permet de rechercher ou de proposer à des collègues un trajet ponctuel, quotidien ou professionnel. Le covoiturage repose sur un principe de confiance mutuelle. Il permet de partager les coûts d'essence et de péage, de réduire la densité du trafic routier et la pollution générée. Il apporte de surcroît une réelle convivialité.

De nombreuses annonces de covoiturage sont publiées, preuve que ce service répond à une attente d'une partie des salariés.

Navette entre la gare SNCF de Niort et le siège de la MAIF

L'importance de la distance qui sépare la gare SNCF de Niort et le siège social et le manque de praticité des transports en commun existant entre ces deux lieux ont amené la MAIF à se poser la question d'une solution adaptée à cette situation. En effet, pour encourager le choix du train pour les déplacements professionnels des prestataires ou personnels des salariés habitant dans des villes proches de Niort (ex. : Poitiers, La Rochelle), une solution facilitant l'acheminement de la gare au siège semblait pertinente : c'est sur la base de ce constat que la MAIF a choisi de mettre en place un système de navettes gratuites aux heures des principaux départs et arrivées des trains.

Véhicules de service

Enfin, toujours dans cette même logique, la MAIF investit dans plusieurs voitures hybrides pour ses véhicules de service. Elle dispose également d'un véhicule entièrement électrique destiné aux courses internes et aux petits trajets urbains ponctuels d'approvisionnement pour le restaurant.

Maîtriser les consommations d'énergie et de papier

Le second poste important d'émission relevé dans le cadre du Bilan Carbone® est celui des consommations d'énergie. Un autre poste de consommation conséquent pour la mutuelle mais non comptabilisé dans le Bilan Carbone® (qui calcule les émissions de gaz à effet de serre) est celui du papier.

En 2007, la mutuelle s'est donné un objectif stratégique : « réduire de 3 % les consommations d'énergie et de papier ». Les actions conduites et l'engagement des salariés ont permis de réduire les consommations d'énergie (électricité, gaz) de 7 % et 6 %, et les consommations de papier de 9 %.

Fort de la réussite de cet objectif en 2007, la mutuelle a choisi, en 2008, d'entrer plutôt dans une logique de maîtrise des consommations, en se fixant un objectif de réduction de 1 %.

Les résultats montrent une augmentation de 4 % des consommations d'électricité, mais une diminution de 5 et de 41 % des consommations de gaz et de fioul. Concernant le papier, les résultats sont moins encourageants avec une augmentation de 19 % des consommations totales, dues notamment à la réalisation en 2008 de plusieurs campagnes de publicité (en comparaison de l'année 2007). Le point positif réside dans le fait que les consommations de papier blanc classique ont diminué de 19 % et celles de papier recyclé augmenté de 23 %. On constate donc une utilisation croissante du papier recyclé par les salariés, preuve d'une évolution positive des comportements des acteurs internes.

Au-delà de sa démarche éco responsabilité en tant qu'entreprise, la MAIF a également agi dans son métier d'assureur, en intégrant progressivement dans son offre de produits et services des éléments contribuant à une meilleure protection de l'environnement naturel.

Un service Internet de covoiturage pour les assurés

Après avoir mis en place une solution interne pour les déplacements de ses salariés, la mutuelle s'associe au premier site de covoiturage français afin de proposer une plateforme Internet à tous ses assurés. Le covoiturage MAIF est un service gratuit, accessible, dès à présent, par Internet et via un téléphone portable.

Pour en savoir plus : www.maif.fr/covoiturage

Intégration de critères sociaux et environnementaux dans les contrats pour lutter ou faire face au réchauffement climatique

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.
- Concernant le pan social, la MAIF ne pénalise pas les jeunes conducteurs, car elle n'applique pas la tarification élevée qui devrait être liée à leur niveau de risque réel. Elle fait ainsi jouer la solidarité entre les générations en mutualisant le risque sur l'ensemble des sociétaires.
- 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 tout 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

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 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.

« La MAIF respecte strictement ses obligations en matière de lutte contre le blanchiment, sachant qu'elle n'est exposée que faiblement à ce risque, principalement pour son activité d'assurance vie.

Les règles de prévention du risque de corruption dans les achats sont posées.

Pour l'activité commerciale, le risque de corruption apparaît surtout lié à celui de fraude interne. Sur ce sujet, la MAIF a mené un travail ces dernières années pour renforcer les contrôles internes.

... Le service juridique s'assure au niveau central que les conventions de partenariat respectent les règles de la concurrence et les risques de pratique commerciale anti-concurrentielle dans le réseau sont très limités par l'application de règles nationales

La tendance est positive à cause du renforcement de l'action contre la fraude interne au cours des dernières années

En matière de lutte anti-blanchiment, au fur et à mesure que les textes sur la lutte contre le blanchiment et le financement du terrorisme sont publiés, la MAIF s'attache à les mettre scrupuleusement en pratique et les intègre dans ses processus de maîtrise des risques

En 2005, un plan d'action anti-fraude avait aussi pour but de prendre toute disposition pour satisfaire aux obligations TRACFIN (cellule de renseignement financier du Ministère de l'Economie, des Finances et de l'Industrie français).

... la MAIF a défini des orientations conformes à ses obligations. Ce qui conduit à une notation de niveau 3 (sur 4) ».*

*Extrait d'un rapport d'audit sociétal externe réalisé par une agence spécialisée, VIGEO, courant 2006

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

- 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.
- Selon les dirigeants, 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.
- Le plan d'action anti-fraude établi en 2006 organise des procédures de contrôle interne des points de vigilance. Le secteur Lutte anti-fraude 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.
- 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.

Les résultats de l'action

- Quelques cas de fraudes et/ou de soupçons de blanchiment ont été relevés au cours des dernières années. Ils ont donné lieu à des sanctions rendues publiques en interne ou à des mesures de signalement, conformément à la réglementation en vigueur.
- Le faible nombre de signalements montre que le risque pour la MAIF, essentiellement lié à l'assurance vie, est très limité. Le dispositif de lutte anti blanchiment a été jugé pertinent par les autorités de contrôle.
- Aucun litige pour des pratiques anti- concurrentielles n'a été identifié.

Contacts :

Jean-Pierre FRIZZI

Responsable de la Division Coordination et Responsabilité Sociale de l'Entreprise

jean-pierre.frizzi@maif.fr

Alice SOREL

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

alice.sorel@maif.fr