

Etude de cas

La MAIF

Sommaire :

Article 1 - Bienvenue à la MAIF

Article 2 - MAIF : une histoire, un défi

Article 3 - L'arbre des valeurs de la MAIF

Article 4 - La MAIF à l'écoute des sociétaires

Article 5 - Les chiffres clefs 2012 de la MAIF

Article 6 - Fiche d'identité de la MAIF

Article 1 - Bienvenue à la MAIF



Bienvenue à vous, sociétaire ou visiteur de passage, qui naviguez sur maif.fr. Au fil des pages et des clics, vous allez nous découvrir, nous connaître, comprendre qui nous sommes et ce que nous proposons.

Vous allez mettre du concret, des contrats, des services, des rendez-vous mutualistes, des engagements, sur notre signature d'assureur militant. La différence que nous revendiquons est ancienne et fondatrice. Nous savons qu'il ne suffit pas de la proclamer. Il faut au contraire la faire voir, la démontrer. Sur ce site, notre "vitrine" panoramique, nous allons tisser ensemble de nouveaux liens.

La MAIF est restée une vraie mutuelle, attachée aux valeurs des instituteurs laïques qui l'ont fondée en 1934 et aux principes de l'économie sociale. Sa démarche est exclusivement tournée vers la satisfaction d'une exigence collective, celle de ses sociétaires. Dans la course au profit, la MAIF refuse sa place. Elle campe sur ses positions : démocratie, solidarité, confiance, transparence, respect mutuel, qualité, efficacité. Elle n'en oublie aucune pour imaginer avec une conviction intacte l'offre adaptée à l'évolution des besoins de ses sociétaires. Pour être réactive, présente, disponible, elle améliore sans cesse ses capacités. Ce site internet très fonctionnel, riche de services en ligne, en est une illustration. Aux côtés de nos délégations départementales, points d'accueil, centres de gestion et centres d'accueil téléphoniques, il complète un réseau dense totalement dévoué à l'assuré.

Mutuelle et performante, voilà notre pari. Vous êtes plus de 2,8 millions de sociétaires à nous faire confiance aujourd'hui, plus encore je l'espère demain ! La MAIF vous est ouverte. Je vous remercie de lui donner ce dynamisme qui nous permet de faire entendre notre voix. Dans un monde régi par des intérêts souvent obscurs, cette voix exprime des préoccupations bien plus humaines, bien plus durables.

Roger BELOT, PDG du Groupe MAIF

Source : <http://www.maif.fr/la-maif-s-engage/assureur-militant/mot-du-president.html>

Article 2 – MAIF : une histoire, un défi



Créée en 1934 par des instituteurs et née sous le sigle MAAIF (Mutuelle Assurance Automobile des Instituteurs de France), la MAIF s'est installée à Niort (Deux-Sèvres) dès 1935. Depuis, la mutuelle a beaucoup évolué... en restant fidèle à ses valeurs.

Aux origines

Des figures engagées et militantes depuis toujours

"Trompés et grugés par les compagnies d'assurance, vous pouvez vous libérer de leur emprise. Essayez !"

Le premier appel lancé en 1931 par un instituteur à l'ensemble de ses collègues impulse le futur militantisme des valeurs mutualistes.

Mutualiste et non conformiste

- L'idée de créer une mutuelle est reprise par une poignée d'instituteurs militants. Le projet fait son chemin grâce au puissant sentiment de solidarité au sein du monde enseignant.
- Après maintes difficultés et malgré l'hostilité des milieux de l'assurance, la MAAIF voit le jour en 1934.
- Dès l'origine, la MAAIF fonctionne comme une véritable caisse d'entraide
- Des correspondants, bénévoles, proposent les contrats

Trois grands principes fondateurs guident l'action de la jeune mutuelle :

- L'indépendance vis-à-vis des grands groupes financiers
- La responsabilité et la solidarité de ses adhérents
- La distribution directe des contrats, sans intermédiaires commissionnés

Des cotisations fixées au plus juste pour les garanties les plus larges possible :

- Moins il y a d'accidents, moins les cotisations sont élevées
- Les statuts prévoient la possibilité de ristourner les excédents ou d'effectuer un rappel de cotisation lorsque les résultats sont déficitaires
- Aucune commission ne vient grever la cotisation qui peut ainsi rester compétitive.

Chacun se doit d'avoir une attitude responsable dans sa vie de tous les jours :

- D'emblée, la MAIF accorde une importance majeure à la prévention des risques
- En effet, par son comportement, chaque sociétaire influence sur le montant de la cotisation future et le maintien de garanties importantes

"À la fois bénéficiaires et responsables des garanties accordées, les adhérents d'une mutuelle ne sont bien assurés que s'ils sont bons assureurs."

Edmond Proust, premier président de la MAIF

Des champs d'intervention de plus en plus vastes

Au fil des années, la MAAIF élargit son champ d'intervention au-delà de l'assurance auto : son sigle perd le "A" de "Automobile" et devient MAIF.

La MAIF a beaucoup évolué, tout en restant fidèle à ses conceptions et aux valeurs qui l'animent :

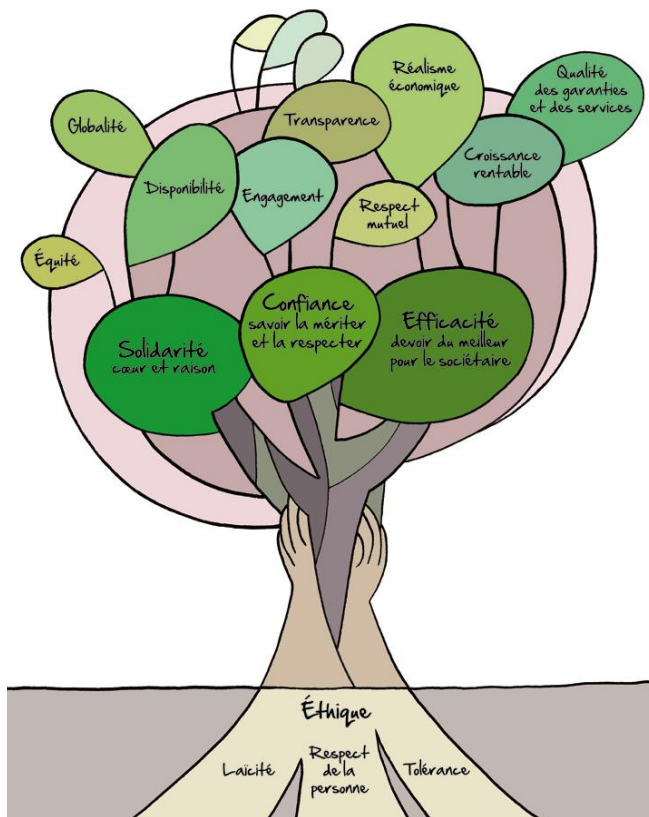
- De l'assurance auto, elle investit l'habitation, la vie quotidienne, les accidents corporels et l'assurance vie
- Aujourd'hui, le groupe MAIF ouvre ses portes à ceux qui partagent sa conception de l'assurance : respect de la personne, solidarité, humanisme

Un sociétariat de plus en plus diversifié

- D'abord réservée aux instituteurs, la MAIF accueille successivement les autres enseignants du secteur public et les personnels de l'Éducation nationale
- Elle s'ouvre aussi aux personnels des domaines de la recherche, de la culture, des sports et des loisirs et plus récemment aux salariés des secteurs de l'aide et de l'action sociale ainsi que de l'humanitaire
- La MAIF, avec des contrats spécifiques, assure également les collectivités (associations, établissements scolaires...) relevant des mêmes domaines
- En 1988, la MAIF crée Filia-MAIF pour accueillir les sociétaires MAIF changeant de profession, les enfants de sociétaires MAIF ainsi que les proches ou amis parrainés
- Aujourd'hui, Filia-MAIF est ouverte à tous ceux qui adhèrent à l'éthique MAIF fondée sur le respect de la personne, la solidarité et l'attention mutuelle

Source : <http://www.maif.fr/la-maif-s-engage/assureur-militant/histoire-defi.html>

Article 3 - L'arbre des valeurs de la MAIF



A la MAIF, il [l'héritage collectif] s'incarne en une présence familière, celle d'un arbre, notre « Arbre des valeurs », symbole d'une nature organisée dont toutes les composantes concourent au développement : des racines profondes, un tronc puissant, des ramifications multiples et interdépendantes qui s'épanouissent dans une relation d'échange avec le monde extérieur.

Depuis ses origines, en 1934, la MAIF défend une conception différente du métier d'assureur. La personne humaine est au centre de ses préoccupations. Toutes les actions qu'elle mène sont au bénéfice de ses assurés, vouées à répondre à leurs besoins, à améliorer leur sécurité. De fait, notre éthique est à la croisée du monde des idées et de l'univers professionnel.

Notre Arbre des valeurs est en prise avec le réel. Il est la synthèse des sensibilités diverses des militants de la MAIF, ceux qui, au quotidien, expriment ce que nous sommes et transmettent notre idéal. Ces mandataires mutualistes sont au contact direct des sociétaires et les mieux placés pour percevoir, dans ce face-à-face toujours renouvelé, ce qui dicte et doit dicter nos comportements.

Les fondements

La laïcité : Au sein de la mutuelle, nous considérons que chacun est libre de ses croyances et convictions, qu'elles soient religieuses, politiques ou syndicales, dans le respect des lois démocratiques et républicaines.

Le respect de la personne : A la MAIF, l'être humain est au centre des préoccupations. La personne est toujours respectée ; sa dignité, son intégrité ne sont jamais attaquées. Cela se traduit dans la relation de confiance mutuelle qui unit la MAIF à ses sociétaires. Cela se traduit aussi dans la conception globale de nos contrats et services. Loin d'être seulement souscripteur d'un contrat, le sociétaire est toujours considéré avec toute l'attention qui lui est due, en prenant en compte l'ensemble des risques auxquels il est exposé. Nous couvrons les risques, mais assurons la personne.

La tolérance : Elle garantit une acceptation de l'autre dans sa singularité. Pour autant, la tolérance n'est pas synonyme d'indifférence, de négligence ou de faiblesse, c'est une attitude active, non une résignation. La singularité est acceptable, dans la mesure où elle n'est pas en contradiction avec nos valeurs fondamentales. [...]

Les valeurs

La solidarité : La solidarité s'exprime, avant tout, par la qualité de nos contrats et leur mise en œuvre. Elle se traduit par un engagement mutuel : chaque sociétaire, à la fois assureur et assuré, est investi d'une responsabilité vis-à-vis de la collectivité. Elle implique également la notion de sollicitude, qui encourage à rechercher des réponses d'assurance ou d'assistance accessibles à tous. [...]

L'efficacité : L'éthique et l'économique peuvent et savent se conjuguer pour faire vivre nos valeurs. La spécificité mutualiste mêle deux logiques qui se complètent pour n'en former qu'une : celle de l'assureur, celle de l'assuré. En tant qu'assureurs, les acteurs de la mutuelle s'astreignent à la rigueur et à l'efficacité économique pour assurer la pérennité de l'entreprise et la qualité de son offre. Il s'agit ici d'une efficacité gestionnaire. En tant qu'assurés, les sociétaires attendent de la mutuelle une efficacité qui s'exerce à tous les niveaux. Ils demandent à être écoutés avec attention, traités avec respect et compréhension.

La confiance : [...] C'est d'abord le sociétaire qui en investit la mutuelle, lorsqu'il décide de lui confier la couverture de ses risques. La MAIF mérite cette confiance et la suscite par une réputation et un comportement témoignant de son attention mutualiste et de sa compétence professionnelle. C'est ensuite la mutuelle qui fait confiance à ses sociétaires en considérant, a priori, que leur qualité d'assureur-assuré les engage à l'honnêteté. [...]

Les principes

(la totalité des principes ne sont pas énoncés ci-après)

L'équité : Aujourd'hui, notre population de sociétaires est hétérogène. Pratiquer l'égalité des cotisations reviendrait à introduire une iniquité, souvent au détriment des plus modestes. À l'inverse, chercher l'équité absolue conduit à une segmentation excessive qui renie le principe de solidarité, fondateur de la mutualité. Aussi, dans un souci éthique de solidarité, il faut chercher un équilibre entre équité et égalité qui permette de protéger à la fois les intérêts collectifs et individuels

La disponibilité : Nous revendiquons le positionnement de la mutuelle dans son rôle de compagnon du sociétaire, proche de ses préoccupations, à son écoute. Il doit percevoir la différence MAIF, c'est-à-dire une sollicitude sans faille en toutes circonstances. Ce principe de disponibilité illustre notre volonté d'être bien plus qu'un simple assureur, en accompagnant nos sociétaires dans tous leurs projets de vie.

Le réalisme économique : Comme toute entreprise, la MAIF a une obligation de résultat. Pour remplir son premier devoir, assurer au mieux ses sociétaires, elle doit veiller à sa pérennité et donc être rigoureuse dans sa gestion, satisfaire aux différentes exigences économiques (règles prudentielles, marges de solvabilité...), intégrer les contraintes marchandes (concurrence, législation, restructuration du marché...). La mutualité d'assurance ne peut être idéologiquement viable que si elle est économiquement efficace.

La transparence : La MAIF se doit d'être transparente à tous les niveaux en diffusant une information suffisante, afin que les sociétaires puissent accéder à une bonne compréhension du fonctionnement de leur mutuelle et ainsi exercer, en toute connaissance, leur pouvoir de décision. La transparence et la réciprocité vont de pair, ce qui implique naturellement pour les sociétaires des obligations envers leur mutuelle.

Source : L'arbre des valeurs, MAIF, disponible sur :

<http://www.maif.fr/content/pdf/la-maif-s-engage/assureur-militant/maif-arbre-valeurs.pdf>

Article 4 - La MAIF à l'écoute des sociétaires

« Groupement de personnes, la MAIF préserve son authenticité mutualiste en gardant pour seule finalité la satisfaction de ses sociétaires. Chacun peut participer activement à la vie de la mutuelle et ainsi constituer une force de proposition afin d'assurer son devenir ».

Roger BELOT, président-directeur général

Les sociétaires de la MAIF lui sont d'une fidélité remarquable ! La plupart d'entre eux le prouvent en faisant le choix de souscrire à plusieurs de ses contrats ou services. Par ses valeurs d'humanisme et de solidarité, la MAIF suscite l'implication de ses adhérents, qui s'engagent pour faire vivre une mutuelle qui leur ressemble. En réponse à cette mobilisation, la MAIF s'engage à privilégier l'écoute dans sa relation sociétaire.

La satisfaction des sociétaires est notre priorité

- La structure mutualiste de la MAIF est en elle-même une garantie de la qualité de la relation sociétaire
- Depuis sa création, la mutuelle travaille dans le souci de privilégier l'équilibre entre les considérations éthiques et économiques
- Mutuelle de référence du monde enseignant, la MAIF a su diversifier son sociétariat et s'ouvrir largement à d'autres catégories socioprofessionnelles, dans les domaines de la culture, de la recherche, du sport, des loisirs et de l'aide sociale

La qualité de la relation client avant tout

- La MAIF occupe la première place du Podium national de la Relation Client Bearing Point-TNS Sofres (secteur assurance) depuis sa création en 2003.
- En 2003, 2004 et 2008, elle a été classée première « tous secteurs d'activité confondus »

[...]

Source : <http://www.maif.fr/s-impliquer-a-la-maif/ecoute-de-nos-societaires/ecoute-societaires.html>

Le conseil d'administration de la MAIF fixe les orientations de la mutuelle et veille à leur mise en œuvre. Un rôle fondamental qui s'exerce dans le respect de la réglementation en vigueur et des statuts.

Sous réserve des pouvoirs expressément attribués à l'assemblée générale et dans la limite de l'objet social :

- Il se saisit de toute question intéressant la bonne marche de la société
- Il procède aux contrôles et vérifications qu'il juge opportuns
- Il fixe la tarification
- Il décide de l'admission des sociétaires
- Il fixe la rémunération du directeur général

Le conseil d'administration est composé de 24 membres : 21 membres sont élus par l'assemblée générale parmi les sociétaires à jour de leurs cotisations et 3 membres sont élus par les salariés de la mutuelle.

Quelques repères pour comprendre

Le sociétaire

- Au centre du système MAIF, en adhérant à la mutuelle, il devient acteur de la vie de la mutuelle, à la fois comme assuré et comme assureur
- Son adhésion à la MAIF et à ses valeurs ouvre un droit de regard sur la politique et sur la stratégie de l'entreprise
- Tous les 3 ans, il participe à l'élection des délégués selon le principe « 1 sociétaire = 1 voix »

L'élu des sociétaires

- Il représente la collectivité des sociétaires aux assemblées générales, il se prononce sur l'activité et les comptes de la MAIF et il élit les administrateurs
- Il participe aux réunions de groupements territoriaux, deux fois par an

Article 5 - Les chiffres clefs 2012 de la MAIF

En France, le groupe MAIF est :

- 5ème assureur Auto en nombre de véhicules (4 roues) assurés,
- 5ème assureur Habitation en nombre de logements assurés,
- 9ème assureur Tous dommages (en chiffre d'affaires),
- 2ème assureur sur le marché des Garanties Accidents de la Vie (en chiffre d'affaires).

Fin 2012, le groupe comptait :

Plus de 3,4 millions de sociétaires, dont 149 000 associations et collectivités. 4,6 millions de contrats en assurance auto, habitation :

- près de 3,6 millions de véhicules assurés,
- 2,3 millions de contrats habitation.

Chiffre d'affaire Groupe : 3,042 milliards d'€

- 2,53 milliards d'€ en non vie,
- 508 millions d'€ en vie,
- 1,83 milliards d'€ de fonds propres (en progression de + 9,4 % par rapport à 2011)
- Taux de couverture de la marge de solvabilité : 232,8 % (hors plus-values latentes et rappel de cotisations) et 361,9 % (y compris plus-values latentes et rappel de cotisations)

Actifs gérés : 13,5 milliards d'€ (en progression de + 5,1 % par rapport à 2011)

Article 6 - Fiche d'identité de la MAIF

Identité

Numéro de Siret : 775 709 702 016 46

Nom : MAIF (Mutuelle d'Assurance des Instituteurs de France)

Nom du Groupe : MAIF

Département(s) de recrutement : Service Sourcing/Recrutement au siège social à Niort/Paris

Région(s) de recrutement : France entière

Adresse :

MAIF - Service Sourcing/ Recrutement

200 avenue Salvador Allende

79038 NIORT cedex 9

Site Web : <http://www.maif.fr/recrutement/offres.html>

Effectif total : 6500

Effectif cadres : 1600

Activité principale et (code NAF) : Autres assurances (6512Z)

CA : 3 Mds d'€

Structure et Organisation

La MAIF en tant que mutuelle n'a ni capital social, ni actionnaire.

Ses clients appelés sociétaires, en adhérant à la mutuelle, acquièrent un droit de regard sur la politique et les stratégies de l'entreprise. Tous les 3 ans, ils participent à l'élection des délégués élus des sociétaires lors de l'assemblée générale selon le principe "1 sociétaire = 1 voix".

Une double gouvernance fait la force de la MAIF :

- Le conseil d'administration de la MAIF est composé de 24 membres, il délègue aux correspondants et délégués départementaux le pouvoir de le représenter localement auprès des sociétaires.
Le conseil prend toutes les décisions utiles à l'administration et au développement de la MAIF.
 - Plus de 6 500 salariés : professionnels de l'assurance, métiers transversaux et périphériques (informatique, comptabilité, logistique...).
- L'esprit mutualiste... mais la structure d'une grande entreprise

Une présence militante locale dans les délégations départementale

- Le conseil d'administration délègue à des sociétaires, les correspondants et les délégués départementaux, le pouvoir de le représenter localement auprès des sociétaires.
- Environ 600 mandataires du conseil d'administration constituent ainsi l'équipe militante.
- Ces mandataires mutualistes, essentiellement des enseignants choisis parmi le cœur historique du sociétariat, sont porteurs des décisions et des orientations du conseil d'administration



ASSUREUR MILITANT.

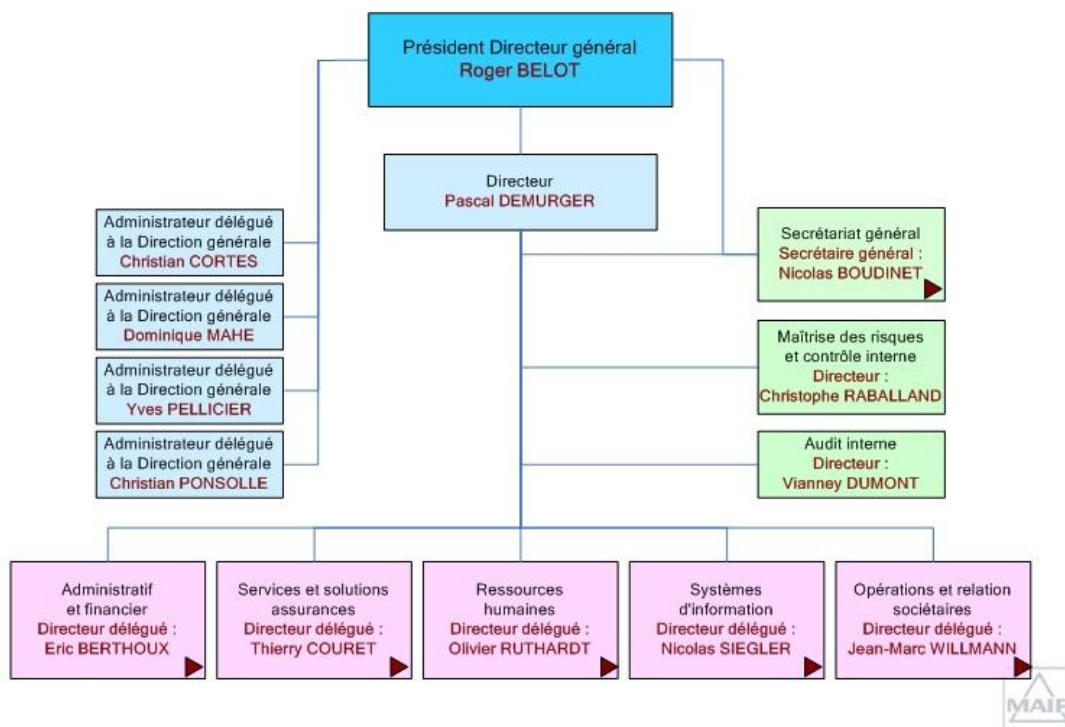
- Ils constituent le lien entre la mutuelle, ses sociétaires et son environnement socio-économique
- Ils ont un rôle moteur dans le développement de la mutuelle, dans l'animation de la vie mutualiste et dans la politique de prévention.

L'esprit mutualiste... mais la structure d'une grande entreprise

ORGANISATION

- Un siège social à Niort
Directions fonctionnelles classiques et spécifiques aux métiers de l'assurance.
- Entités d'accueil sociétaires
Points d'accueil et/ou délégations pour chaque département de France métropolitaine, et pour la Guadeloupe, la Martinique et la Réunion.
- 12 centres de gestion
Assurent la gestion et le règlement de dossiers sinistres.
Implantations : Aix-en-Provence, Compiègne, Malakoff, Nancy, Rennes, Toulouse, Tours, Versailles, Vienne, Niort et son agglomération
- 7 centres d'accueil téléphonique
Accueillent et conseillent les sociétaires par téléphone.
Implantations : Lyon, Nancy, Paris, Saint-Brieuc, Toulouse, Marseille et Niort

ORGANIGRAMME SIMPLIFIE



Activités, produits, marché

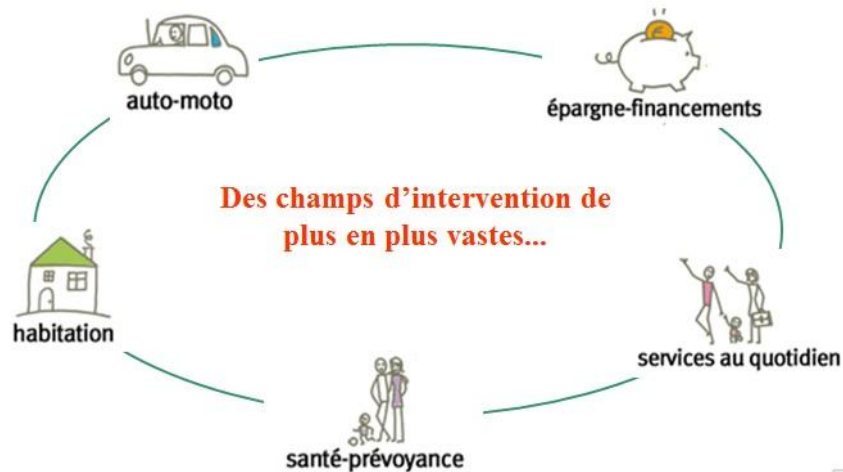
D'abord réservée aux instituteurs, la MAIF accueille successivement les autres enseignants du secteur public et les personnels de l'Éducation nationale.

Elle s'ouvre aussi aux personnels des domaines de la recherche, de la culture, des sports et des loisirs et plus récemment aux salariés des secteurs de l'aide et de l'action sociale ainsi que de l'humanitaire.

La MAIF, avec des contrats spécifiques, assure également les collectivités (associations, établissements scolaires...) relevant des mêmes domaines.

Au fil des années, la MAAIF élargit son champ d'intervention au-delà de l'assurance auto : son sigle perd le "A" de "Automobile" et devient MAIF.

La MAIF a beaucoup évolué, tout en restant fidèle à ses conceptions et aux valeurs qui l'animent en proposant une gamme de produit complète au travers de ses différentes filiales :



Sources :

http://cadres.apec.fr/delia/MesOffres/PresentationEntreprise/ApecViewPEDetail/currentTopic_TOP_null/currentTopic_ART_null/motherTopic_TOP_null/motherTopic_ART_null/currentArticle_ART_65602/backArticle_ART_65601/Identit%C3%A9.html

http://cadres.apec.fr/delia/MesOffres/PresentationEntreprise/ApecViewPEDetail/currentTopic_TOP_null/currentTopic_ART_null/motherTopic_TOP_null/motherTopic_ART_null/currentArticle_ART_65603/backArticle_ART_65601/Structure+et+Organisation.html

http://cadres.apec.fr/delia/MesOffres/PresentationEntreprise/ApecViewPEDetail/currentTopic_TOP_null/currentTopic_ART_null/motherTopic_TOP_null/motherTopic_ART_null/currentArticle_ART_65604/backArticle_ART_65601/Activit%C3%A9s%2C+produits%2C+march%C3%A9.html

La MAIF

Pour quelles raisons cette structure a-t-elle été créée ?

Assurer les sociétaires ; répondre à leurs besoins, améliorer leur sécurité ; accompagner les sociétaires dans tous leurs projets de vie

Qui prend les décisions ?

Les sociétaires élisent des représentants qui représentent les intérêts des sociétaires dans les assemblées générales et élisent les administrateurs pour le conseil d'administration. Le CA fixe les orientations de la mutuelle et veille à leur mise en œuvre.

Quels sont les moyens humains, matériels et financiers dont l'entreprise a besoin pour fonctionner ?

Plus de 3,4 millions de sociétaires pour 4,6 millions de contrats en assurance auto, habitation.
Le chiffre d'affaire 2012 est de 3,042 milliards d'euros et est géré par 6 500 employeurs.

Qui sont les clients ?

Toutes personnes adhérant à l'éthique de la MAIF qui deviennent sociétaires

Qui sont les fournisseurs ?

Les sociétaires au travers des cotisations qu'ils versent à la mutuelle

Quels sont les produits que l'entreprise produit ?

La MAIF assure ses sociétaires grâce à des contrats d'assurance et de services :
Auto-mot ; habitation ; santé - prévoyance ; services au quotidien ; épargne - financements