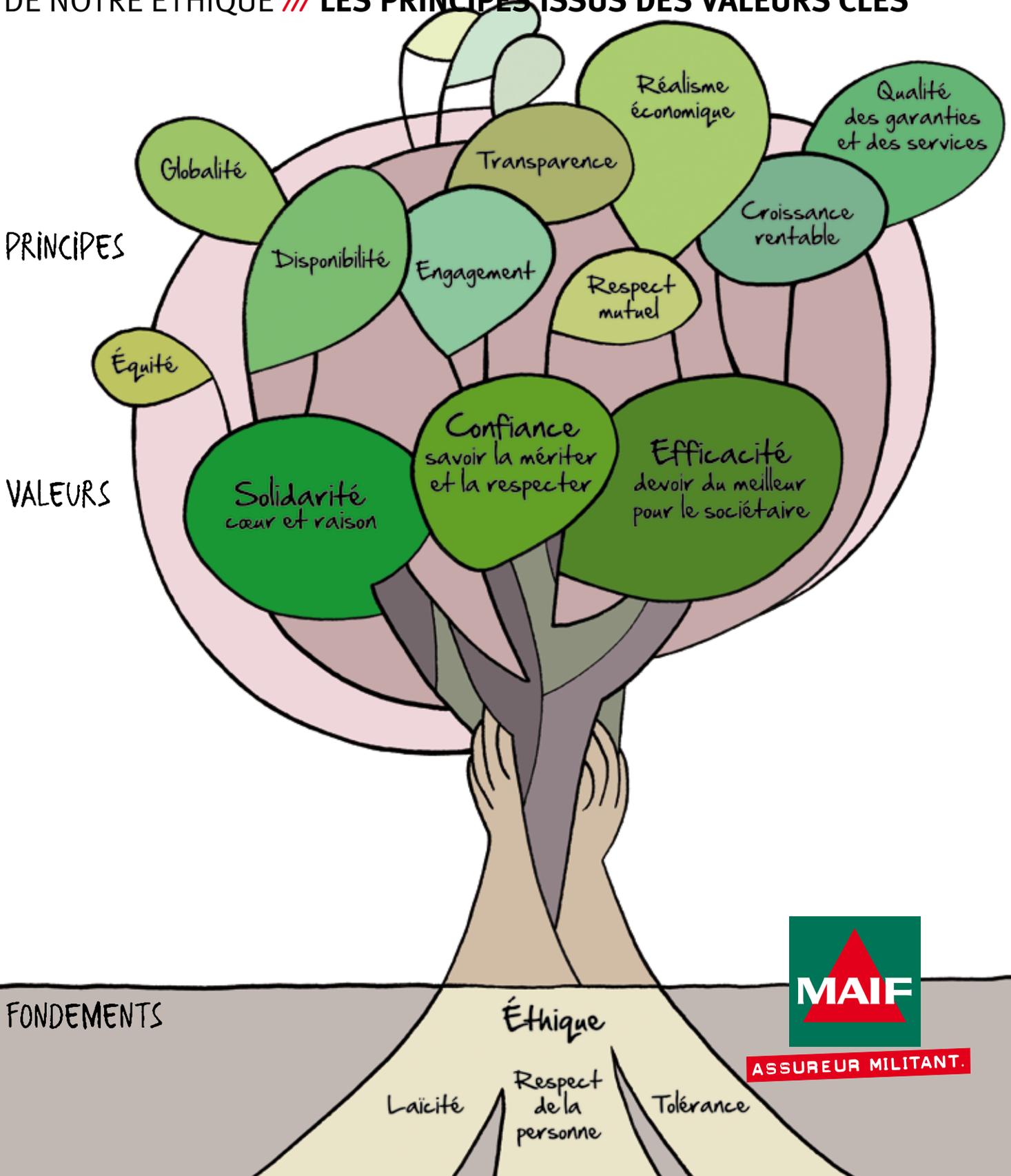


L'ARBRE DES VALEURS

LE FONDEMENT PHILOSOPHIQUE DE L'ÉTHIQUE /// LES VALEURS CLÉS
DE NOTRE ÉTHIQUE /// LES PRINCIPES ISSUS DES VALEURS CLÉS



ASSUREUR MILITANT.

Au cœur d'une entreprise, et plus encore d'une mutuelle telle que la nôtre, il y a un référentiel commun, expression d'une identité, d'une culture, d'une ambition.

Il y a un ensemble de valeurs, de convictions qui président à ses choix, qui orientent sa démarche. Il y a un socle plus stable, plus durable que les destins individuels. Cet héritage collectif n'est pas reclus dans des sphères éloignées ou abstraites, mais bien vivant. À la MAIF, il 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.

Nos fondements : la laïcité, le respect de la personne humaine, la tolérance.

Nos valeurs : la solidarité, l'efficacité, la confiance. Nos principes d'action : la globalité, l'équité, la disponibilité, la transparence... et beaucoup d'autres.

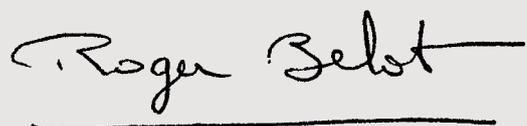
Nos actes découlent directement de cette éthique ainsi articulée.

C'est là notre différence, notre permanence.

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. L'Arbre des valeurs est donc un engagement, le leur, le nôtre, celui de toute l'entreprise, le gage de la pérennité de notre code de conduite, aussi bien dans notre modèle d'organisation que dans nos activités d'aujourd'hui et de demain.

Je vous invite à le découvrir et à en apprécier toute la richesse.

Cette richesse est bien celle qui nous est la plus précieuse.



Sommaire

Le fondement philosophique de l'éthique : une identité qui nous engage et nous différencie

La laïcité

Le respect de la personne

La tolérance

Les valeurs clés de notre éthique : un cadre pour notre relation

La solidarité

L'efficacité

La confiance

Des principes d'actions issus des valeurs clés

Des principes d'action prolongeant la solidarité

Des principes d'action prolongeant l'efficacité

Des principes d'action prolongeant la confiance

pages

4

5

5

5

6

7

7

7

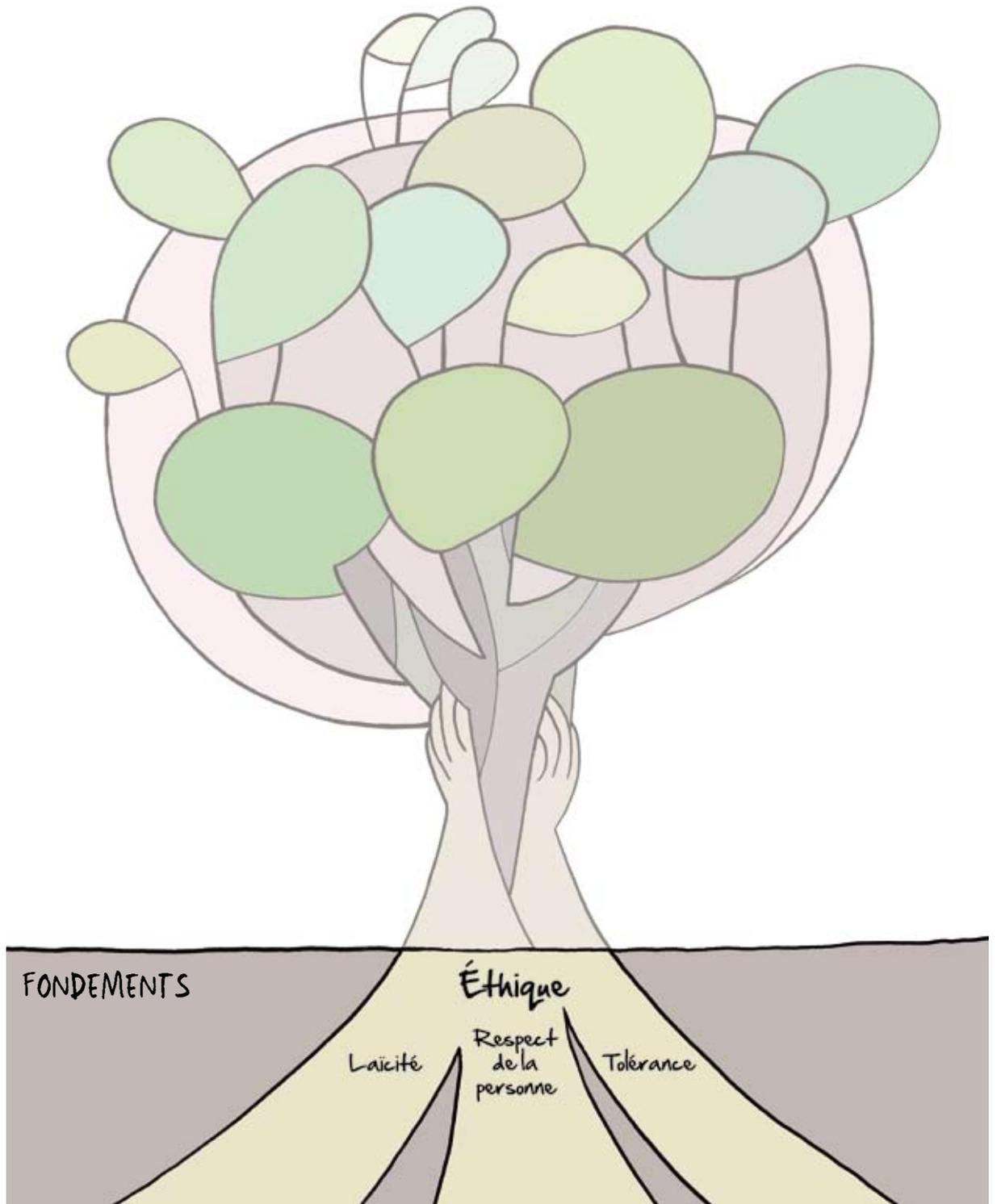
8

9

9

10

Le fondement philosophique de l'éthique : une



identité qui nous engage et nous différencie

L'éthique conditionne les relations des acteurs de la mutuelle. Ce qui fait notre différence puise dans notre enracinement profond et exprime notre vision du monde et de l'homme en société. Ces fondements sont la laïcité, le respect de la personne humaine, la tolérance.

/// 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.

Pour nous, la laïcité est l'acceptation de la pluralité des croyances et des convictions. Ainsi l'exprime Henri Pena-Ruiz, philosophe et écrivain : « La laïcité ne requiert nullement l'effacement des "différences", mais un régime d'affirmation des différences qui reste compatible avec la loi commune, et soit à même d'empêcher tout rapport de dépendance personnelle. »

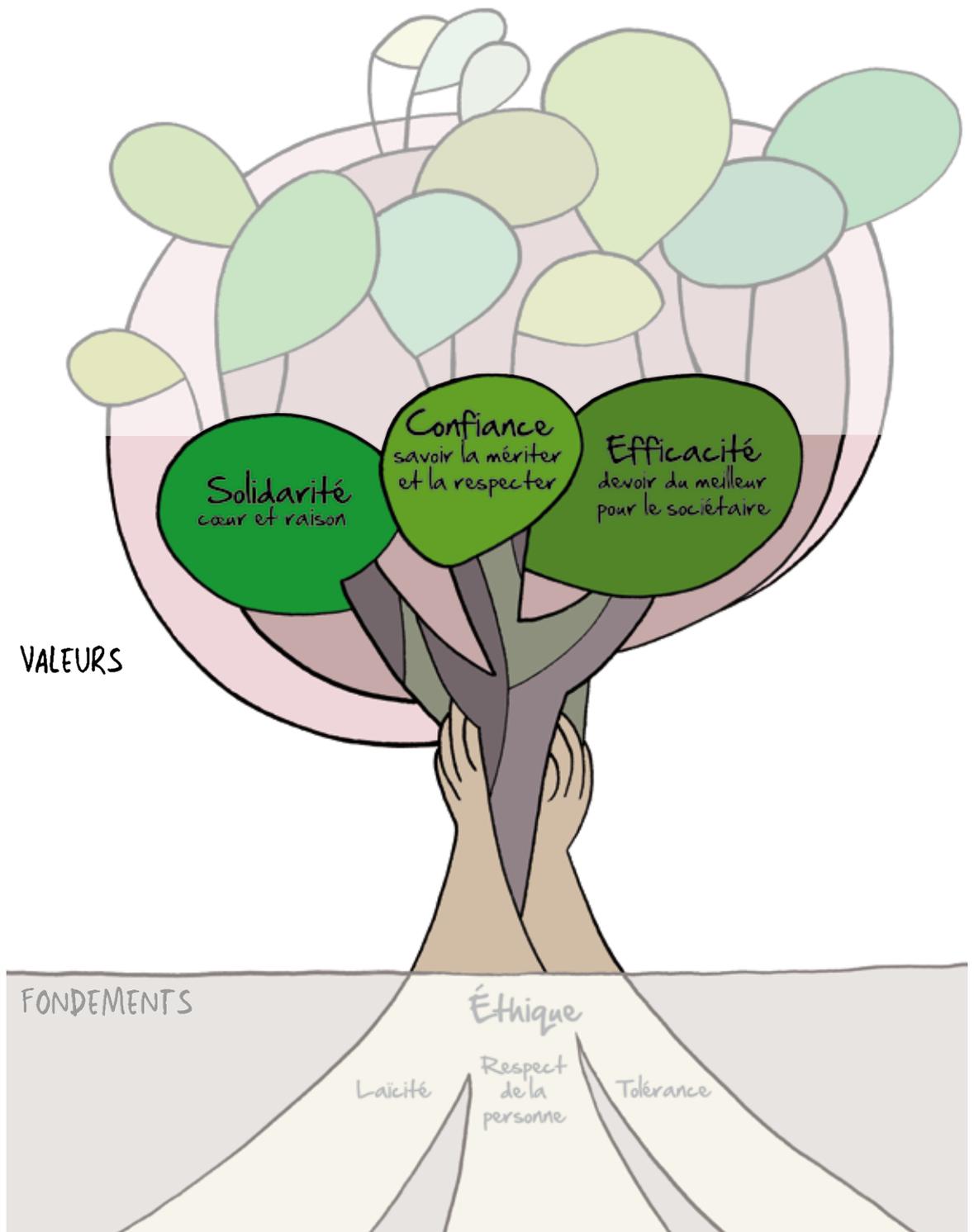
/// Le respect de la personne

À 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 le 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 nous assurons la personne.

/// La tolérance

La tolérance est ouverture d'esprit. 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. La tolérance requiert de la vigilance, tant pour être préservée que pour ne pas être excessive.

Les valeurs clés de notre éthique : un cadre pour



notre relation

Trois dimensions déterminent les valeurs clés de l'éthique de la MAIF. Il s'agit de la solidarité, de l'efficacité et de la confiance. Ces trois valeurs sont intimement liées. Elles forment un ensemble cohérent, chacune d'entre elles contribuant à renforcer les deux autres.

/// 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. À ce titre, la solidarité est une solidarité de cœur. Mais la solidarité a aussi des limites et ne doit pas tout justifier. Elle connaît d'abord une limite économique de concrétisation, l'intérêt collectif restant la priorité. Elle doit ensuite fixer une frontière de l'acceptable au niveau comportemental, car on ne peut être solidaire d'une action qui, sans directement mettre en péril l'intérêt de la mutuelle, va à l'encontre de son éthique. Par conséquent, la solidarité est aussi une solidarité de raison.

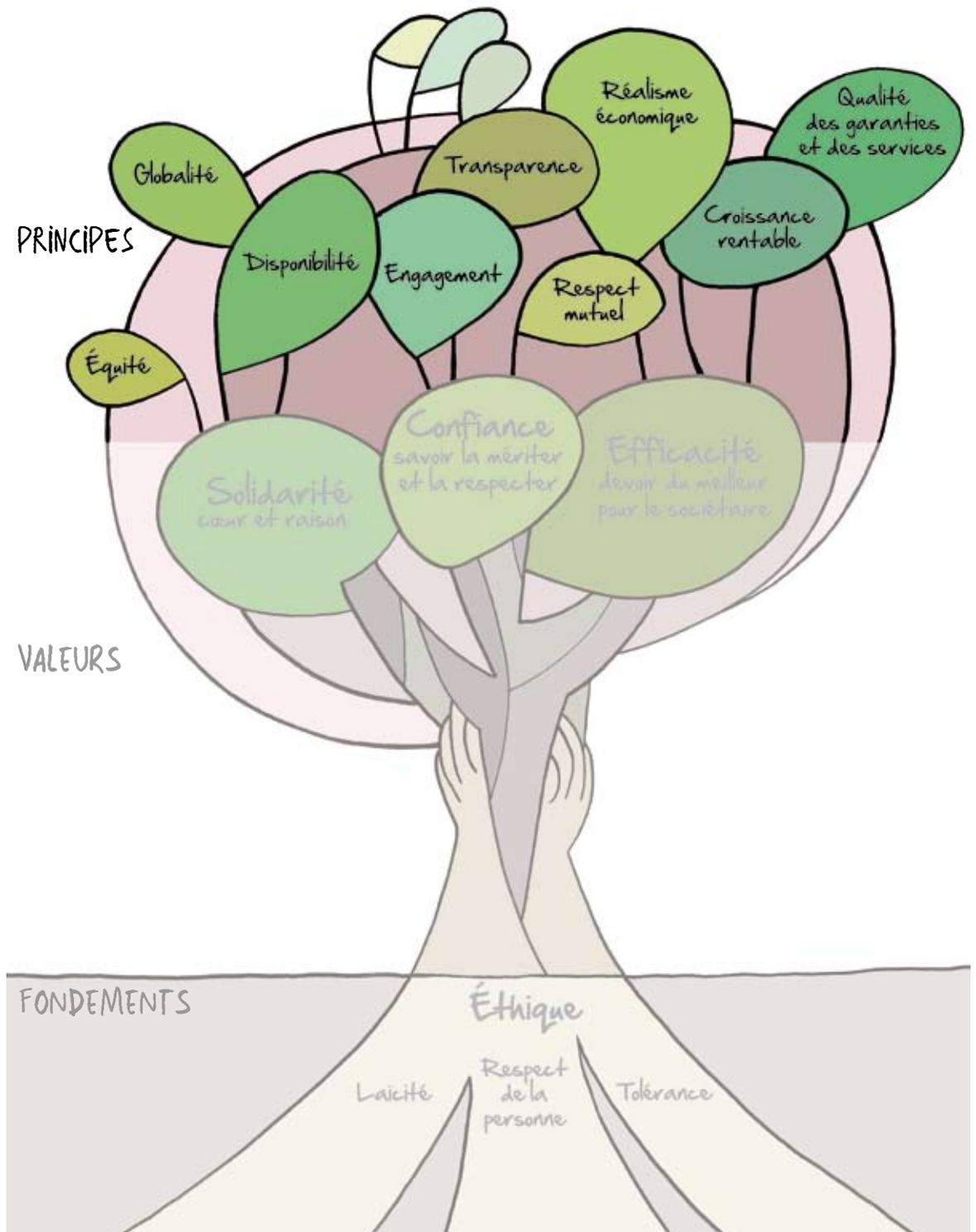
/// L'efficacité

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. Dans ce sens, l'efficacité est plus qu'un simple concept économique, elle devient un engagement moral, un devoir de la mutuelle. L'efficacité dont il est question à présent relève de la fraternité.

/// La confiance

La confiance repose sur la réciprocité. 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. C'est de cette manière qu'elle respecte et honore leur confiance manifestée lors de l'adhésion.

Des principes d'action issus des valeurs clés



Les valeurs n'ont de sens que si elles s'incarnent en principes d'action. Sans écho pratique, elles ne forment qu'une profession de foi inopérante et risquent de faire apparaître l'éthique comme un simple artifice commercial. Trois principes concrets émergent pour chaque valeur.

/// Des principes d'action prolongeant la solidarité

--- 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 globalité

L'histoire de la MAIF et sa philosophie du métier d'assureur l'ont toujours conduite à rechercher la protection la plus globale possible des risques encourus par ses sociétaires. Ce principe de globalité se traduit aujourd'hui par la qualité de ses contrats qui permettent au sociétaire de bénéficier de garanties optimales, très protectrices, dans toutes les circonstances de la vie.

--- 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.

/// Des principes d'action prolongeant l'efficacité

--- 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 qualité des garanties et des services

La qualité des garanties, exigence mutualiste s'il en est, s'impose, parce qu'elle est notre finalité : nous ne faisons pas de l'assurance pour dégager des profits, mais pour répondre aux besoins des sociétaires.

Quant à la qualité des services, elle est complémentaire. Nous établissons avec

nos sociétaires, non seulement un contrat juridique, mais encore un contrat moral. La mutuelle doit toujours chercher à dépasser son métier d'assureur pour aller à la rencontre de leurs besoins et leur fournir les services appropriés.

❖ La croissance rentable

Pour pouvoir respecter les engagements pris au nom des valeurs et de l'idéologie mutualiste, la MAIF doit préserver et développer les moyens économiques et financiers nécessaires à l'atteinte de son ambition. Pour demeurer un acteur majeur du marché et une voix entendue dans les sphères intellectuelles et idéologiques, capable d'exercer son métier comme elle l'entend, elle doit rechercher une croissance économique, garante de son efficacité et de son indépendance.

Cependant, il ne peut en aucun cas s'agir d'une croissance irraisonnée qui contribuerait à l'engrangement de mauvais risques. La croissance de la MAIF doit être à son image : réfléchie et rentable.

/// Des principes d'action prolongeant la confiance

❖ L'engagement

La confiance du sociétaire se mérite. Elle est confortée si la démarche de la mutuelle est conforme à ses attentes.

La MAIF fonctionne depuis l'origine sur la base des valeurs qui lui sont chères, mais ne prend la parole publiquement que depuis peu. Dans ce contexte, il est important que le sociétaire puisse vérifier que le discours est effectivement traduit en principes d'action. L'engagement, c'est donc assurer la conformité entre le discours tenu et les actes accomplis à tous les niveaux de la relation entre la mutuelle et ses membres et ce, quelles que soient les décisions prises. L'engagement MAIF doit être synonyme de respect de la parole donnée rassurant le sociétaire sur son traitement en cas de sinistre, en lui prouvant que le mutualisme n'est pas un mot vide de sens.

Bien entendu, le sociétaire a aussi des obligations, car il n'existe pas de droits sans devoirs. Il doit également respecter son engagement mutualiste : l'engagement, même collectif, demeure l'engagement de chacun.

❖ 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.

❖ Le respect mutuel

L'attention mutualiste est fondée de même sur la réciprocité du respect. Ce respect mutuel marque la confiance que la MAIF accorde spontanément à ses sociétaires, et qui n'est retirée qu'en cas de trahison avérée. En honorant ce principe, la mutuelle crée un climat

de confiance qui doit permettre au sociétaire, frappé par un sinistre, de conserver une certaine quiétude, rassuré par le comportement humaniste de son assureur. La MAIF apporte ainsi une preuve de sa valeur ajoutée.

Les principes issus de nos valeurs essentielles doivent trouver des échos dans la réalité professionnelle. Sans cette adéquation de la pratique au discours, tout l'édifice éthique patiemment échafaudé vacille. Grâce à cette déclinaison des valeurs en principes et des principes en actes, il est possible de déterminer la légitimité morale d'une action et de vérifier sa conformité en termes de positionnement éthique MAIF. Ce travail de vérification appartient à chacun.

L'Arbre des valeurs MAIF n'a pas pour vocation de fournir du « prêt à penser », mais une méthode de réflexion. La vue d'ensemble proposée n'est certainement pas infaillible, mais elle a le mérite de synthétiser les réflexions de la mutuelle. Comme l'arbre, la MAIF est un organisme vivant. Il ne s'agit pas d'imposer une image préformatée de l'éthique, mais de proposer un référentiel commun capable de fournir des repères pour la créativité de chacun et une grille de lecture pratique de notre double ambition : être assureur et militant.

MAIF - société d'assurance mutuelle à cotisations variables - 79038 Niort cedex 9
Filia-MAIF - société anonyme au capital de 114 337 500 € entièrement libéré
RCS Niort B 341 672 681 (87 B 108) - 79076 Niort cedex 9
Entreprises régies par le Code des assurances

www.maif.fr

