

AVRIL 2009

Le groupe Macif s'engage auprès des personnes en situation de handicap



Dossier de Presse

Contacts presse

GROUPE MACIF

Marjorie Thizy - 01 55 31 67 24 - mthizy@macif.fr

HILL & KNOWLTON

Carole Perera - 01 41 05 44 42 - carole.perera@hillandknowlton.com



Sommaire

Introduction	3
I/ Une démarche unique en France pour rendre l'assurance accessible aux personnes en situation de handicap	4
<i>Le groupe Macif s'engage aux côtés des personnes en situation de handicap.....</i>	<i>4</i>
1 - Les dispositifs mis en place pour les personnes sourdes et malentendantes	5
2 - Les dispositifs adaptés aux personnes non-voyantes et malvoyantes	8
3 - La démarche d'accessibilité globale du groupe Macif	10
II/ L'intégration du handicap dans la politique des ressources humaines du groupe Macif	13
<i>Le handicap dans la politique de diversité du groupe Macif.....</i>	<i>13</i>
1 - L'accueil des salariés en situation de handicap au sein du groupe Macif	14
2 - Miser sur la formation pour intégrer au mieux les salariés en situation de handicap	16
3 - Au-delà du handicap, un engagement en faveur de la diversité	18
Conclusion	20

Introduction

Mutualisme, solidarité, tolérance, diversité figurent parmi les valeurs du groupe Macif. Elles sont au fondement de son organisation, de son offre et de son action. Mettre en application ces valeurs signifie prendre en compte toutes les populations qui composent notre société et promouvoir l'équité mais aussi l'échange. Fort de ces valeurs motrices, le groupe Macif est attentif à ce que chaque personne puisse avoir accès au même niveau de services. Il porte ainsi une attention particulière à l'accessibilité des personnes en situation de handicap, quel qu'il soit (physique, sensoriel, mental, psychique ou cognitif).

La loi du 11 février 2005 pour l'égalité des droits et des chances, la participation et la citoyenneté des personnes handicapées, accorde une place centrale au projet de vie et à l'intégration sociale de chaque personne en situation de handicap. Cette loi pose notamment le principe d'une accessibilité généralisée qui concerne les transports, le logement et les établissements recevant du public. Suite à la publication de la loi de 2005, un arrêté sur l'accessibilité a été publié en 2006 fixant les exigences à tenir pour rendre accessibles tous les établissements recevant du public.

Depuis plusieurs années, le groupe Macif s'attache à déployer les moyens nécessaires pour appliquer les dispositions législatives en vigueur et s'engage aux côtés des personnes en situation de handicap pour leur rendre l'assurance accessible, selon leurs besoins.

Le groupe Macif a mis en place des dispositifs spécifiques selon les typologies de handicaps et s'est ensuite donné la mission de rendre ses points d'accueil accessibles à toutes les personnes en situation de handicap. Les efforts du groupe en la matière s'inscrivent dans le cadre de Macif Egalis, une démarche d'accessibilité à l'assurance pour les personnes en situation de handicap.

D'après une enquête Macif-Ipsos réalisée en février 2009 sur la perception de la loi Handicap de 2005, 71 % des Français considèrent que les moyens mis en place pour permettre aux personnes en situation de handicap de vivre normalement et de s'intégrer à la vie sociale restent largement insuffisants. Le groupe Macif est tout à fait conscient de cette situation et continue de mener des actions concrètes pour que la réalité change.

Plus généralement, l'engagement du Groupe sur l'accessibilité à tous, sans exception, illustre sa volonté d'être une entreprise socialement responsable et respectueuse de ses propres valeurs. D'après Roger Iseli, Directeur Général du groupe Macif, « *notre Groupe prend aujourd'hui un engagement plus large en s'adressant à l'ensemble des personnes en situation de handicap, dont le besoin d'autonomie est grand. Dépassant le cadre de la loi de 2005, qui fixe des obligations, notre démarche s'inscrit dans le prolongement des valeurs défendues par notre Mutuelle. Des valeurs de respect des individus et d'utilité sociétale qu'il nous appartient d'intégrer à notre activité d'assureur. Ainsi, en prenant en compte les spécificités liées aux différentes formes de handicap, nous agissons pour que, demain, elles deviennent une norme.* »

Fidèle à ses valeurs, le groupe Macif mène également une politique de ressources humaines en faveur de la diversité et s'attache à ce que l'emploi et la formation des personnes en situation de handicap soient une réalité.



I/ Une démarche unique en France pour rendre l'assurance accessible aux personnes en situation de handicap

Le groupe Macif s'engage aux côtés des personnes en situation de handicap

La Mutuelle s'est très tôt engagée à lutter contre toutes les formes d'exclusion en conformité avec sa démarche solidaire : elle veille à ce que les personnes en situation de handicap puissent avoir accès à l'assurance en toute autonomie comme tout citoyen. Le Groupe a d'ailleurs inscrit ce principe dans son projet mutualiste : « *afin de promouvoir les droits humains fondamentaux, le groupe Macif prendra en compte, dans la réponse qu'il a donnée aux besoins d'assurance, la nécessité d'éviter dans toute la mesure du possible les ségrégations et les exclusions sociales dont sont particulièrement victimes les catégories défavorisées ou en situation de handicap...* »

Dès 2005, un dispositif est ainsi mis en place pour faciliter l'accès à l'assurance aux personnes sourdes et malentendantes. En 2008, la même démarche est initiée pour les personnes déficientes visuelles. Aujourd'hui plus de 2 500 sociétaires se sont fait connaître pour bénéficier de ces services.

En 2008, le groupe Macif s'engage dans une démarche d'accessibilité globale pour les personnes en situation de handicap. Celle-ci est identifiée par Macif Egalis pour regrouper ces dispositifs et rendre plus lisible la démarche d'accessibilité à l'assurance pour tous. Cette démarche illustre le caractère volontaire du Groupe, reconnaissant ainsi le droit à la citoyenneté et à l'autonomie des personnes en situation de handicap.

Elle repose sur l'intégration des différences dans l'utilisation des dispositifs existants. Elle se traduit, en premier lieu, par la garantie de l'égal accès à son information et à ses services, et non par la création de produits ou de services spécifiquement dédiés aux personnes en situation de handicap.

Cette démarche implique le Groupe dans son intégralité et est pilotée au niveau national par un service dédié. Elle est ensuite déclinée dans chaque région, chaque filiale, chaque direction métier concernée qui disposent de correspondants sur le handicap qui font vivre la démarche Macif Egalis au sein de leurs structures respectives.

QUESTIONS/REPONSES

Patricia Domeland, responsable du programme Macif Egalis



Le programme Macif Egalis s'inscrit-il dans la continuité de la loi de février 2005 ?

Tout à fait ! Entreprise mutualiste, la Macif ne pouvait qu'accompagner cette loi. Nous l'avons d'ailleurs anticipée dès 2003. C'est en effet une déléguée de sociétaires qui, lors d'une assemblée régionale de la Macif, nous a poussés à réfléchir aux problématiques des personnes malentendantes. Deux ans plus tard, nous devenions le premier assureur en France à développer Macif Sourds. Nous avons ensuite voulu aller plus loin et répondre aux besoins de l'ensemble des personnes en situation de handicap, qu'elles soient déficientes auditives, visuelles, mentales ou à mobilité réduite. Une volonté ambitieuse

Où en êtes-vous aujourd'hui ?

Cela fait maintenant plus de cinq ans que nous œuvrons pour garantir une égalité de traitement à l'ensemble de nos sociétaires. Cela se concrétise par une démarche pour adapter nos contrats aux besoins de chacun, la correspondance et les contrats Macif traduits en braille, un site Internet et des Centres Relais Téléphoniques avec des conseillers formés à la LSF, et une plus grande accessibilité des points d'accueil. Aujourd'hui, 60% d'entre eux sont accessibles aux personnes à mobilité réduite. De plus, chaque région, chaque filiale, chaque direction métier dispose d'un correspondant Handicap pour faire vivre la démarche au sein des structures. Nous nous engageons donc fortement en interne vis-à-vis du grand public pour comprendre et répondre aux besoins des personnes en situation de handicap.

Avez-vous des retours du grand public sur cette initiative ?

Nous sommes systématiquement présents dans les salons nationaux dédiés au handicap. À chaque fois, nous pouvons vérifier le bien-fondé de notre démarche ! Les personnes en situation de handicap, mais aussi les sociétaires en général, se sentent très fiers d'adhérer à la Macif. Cela renforce bien évidemment notre motivation pour ce projet et confirme le bien fondé de la démarche.

1 - Les dispositifs mis en place pour les personnes sourdes et malentendantes

Le groupe Macif met en œuvre depuis de nombreuses années ses valeurs mutualistes et solidaires au service des personnes déficientes auditives. Le groupe a adapté ses modalités d'échange avec le dispositif Macif Sourds et a élargi les garanties de ses contrats pour qu'elles répondent aux besoins concrets des sociétaires sourds et malentendants. Par ailleurs, la Mutuelle, soucieuse d'aller au-delà de son métier d'assureur, s'engage aussi pour que leur autonomie soit réelle, notamment en lien avec WebSourd.

➤ Le dispositif Macif Sourds

En 2003, lors d'une assemblée régionale Macif Centre-Ouest Atlantique, une déléguée de sociétaires émet la proposition de faciliter l'accès à l'assurance des personnes sourdes et malentendantes. Une réflexion s'engage alors sur les problématiques et les attentes d'une population forte de 4 millions de personnes. Moins de deux ans plus tard, le groupe Macif crée le service Macif Sourds, un dispositif d'accès à l'assurance inédit conçu par et pour les sourds et malentendants. La conception du projet Macif Sourds a mobilisé une équipe d'une douzaine de personnes sourdes et malentendantes pendant un an.

Les personnes déficientes auditives ont avant tout besoin de dispositifs d'accueil et de communication adaptés. C'est donc à l'écoute de leurs modes de vie et de leurs attentes réelles que le Groupe s'est attaché à repenser l'ensemble de ses processus d'échange avec ses assurés et plus globalement le grand public. Des innovations significatives ont ainsi été réalisées qui font aujourd'hui du groupe Macif le premier assureur à s'être adapté aux différents types de compensation de la surdité :

- Dans 50 points d'accueil, la Macif a mis en place un accueil spécifique par des conseillers parlant la langue des signes française (LSF), avec une possibilité de prise de rendez-vous par Internet ou par SMS. De plus, 15 points d'accueil téléphoniques sont équipés de webcam pour dialoguer avec les sociétaires sourds et malentendants.
- Depuis septembre 2005, des boucles d'induction magnétiques sont installées dans une cinquantaine de points d'accueil Macif. Ce système facilite les échanges et le confort des sociétaires malentendants grâce à un amplificateur assurant la transmission directe de la parole à l'oreille tout en isolant les bruits ambiants.
- Le site Internet www.macifsourds.com, spécifiquement développé pour cette population se caractérise par une architecture adaptée, des pictogrammes faisant écho à leur environnement, une explication des produits et des termes usuels de l'assurance, des vidéos LSF, la possibilité de dialogue en LSF par webcam.

MACIF

Mercredi 8 Avril

Accueil

ici VOTRE ESPACE

- Auto
- Famille
- Maison
- Santé
- Crédit
- Epargne
- Association
- Contact
- Lexique
- Services

L'ASSURANCE SUR LE BOUT DES DOIGTS POUR LES PERSONNES SOURDES ET MALENTENDANTES

Le 12 mars 2009, 12e journée nationale de l'audition

La Macif participe, pour la 4^e année consécutive, à la journée nationale de l'audition. Le 12 mars 2009 rendez-vous dans les points d'accueil Macif Sourds pour en savoir plus sur la prévention de la surdité, la réhabilitation de l'audition et les appareils auditifs.

>> En savoir plus sur la JNA

en-direct

Contact webcam

en-signes LSF

- La route des régions
- Des nouvelles
- Site Mobile
- Newsletter
- Les vidéos LSF

Conseils Réponses

Cliquez ici

Comprendre le contrat

Accident ou panne SOS

Problème dans la maison SOS

Loi "Informatique et Libertés" | Infos légales | Nos partenaires | Macif.fr | Macifsourds.mobi

- Un processus d'assistance a été mis en place pour les personnes sourdes et malentendantes qui, en cas d'accident, peuvent contacter les services d'assistance d'Inter Mutuelle Assistance (IMA) par SMS. Le traitement de leur demande est immédiat.
- L'organisation de la gestion des opérations d'assurance a été revue, de façon à intégrer l'habitude de dialogue par télécopie d'un bon nombre de personnes sourdes. Des documents adaptés à leur mode de lecture, destinés à leur faciliter la réalisation des opérations d'assurance courantes, sont à leur disposition.



Aujourd'hui ce dispositif fonctionne sur l'ensemble du territoire national, s'appuyant sur plus de 70 conseillers Macif, tous candidats bénévoles pour apprendre la langue des signes française (LSF).

➤ **Des contrats d'assurance qui prennent en compte les besoins des personnes sourdes et malentendantes**

Le groupe Macif a choisi d'adapter ses contrats d'assurance pour que les personnes sourdes et malentendantes trouvent des solutions qui correspondent vraiment à leurs besoins.

Par exemple, les prothèses auditives peuvent être garanties par le contrat Habitation Macif en cas de bris accidentel et de vol en tout lieu à hauteur de 4 500 euros par sinistre et par année d'assurance.

➤ **Le partenariat avec WebSourd**

Au-delà de son métier d'assureur, le groupe Macif a noué un partenariat avec WebSourd pour favoriser l'autonomie des personnes sourdes et malentendantes. Ce partenariat permet d'utiliser le téléphone comme moyen de communication par le biais des Centres Relais Téléphoniques. Grâce à ce dispositif, une personne malentendante peut se mettre en relation avec un entendant : une plate-forme d'opérateurs, formés aux différents modes de compensation, comme les langues pratiquées par les malentendants, réceptionne l'appel via une webcam connectée à Internet ou un système de visioconférence (Visio 08) et assure le lien avec l'interlocuteur. Actuellement, une phase test avec dix sociétaires est

en cours jusqu'en juin 2009 pour permettre à WebSourd d'améliorer les fonctionnalités de ce système.

TEMOIGNAGE

Patrick Allard, malentendant, utilisateur de Visio 008

« C'est un courrier de la Macif qui m'a appris l'existence du système Visio 008. Cette technologie me permet d'entrer en contact avec mes proches par téléphone, grâce à l'intervention d'une personne qui joue le rôle d'intermédiaire entre les deux interlocuteurs. Relié à elle par une Webcam, je peux ainsi m'exprimer avec la langue des signes, qu'elle traduit oralement, et inversement. Cela m'a tout de suite séduit. Un technicien m'a aidé à configurer la Webcam, et la première fois que j'ai téléphoné à ma famille, ils étaient très impressionnés ! Ma vie a changé. Avant, je ne pouvais contacter mes amis que par SMS, et c'est franchement limitant ! »

2 - Les dispositifs adaptés aux personnes non-voyantes et malvoyantes

Le groupe Macif a souhaité étendre les actions qu'il menait avec les personnes sourdes et malentendantes aux personnes déficientes visuelles. Ainsi, après avoir mis en place Macif Sourds, la Mutuelle a déployé le dispositif Macif Non-Voyants et Malvoyants. Des prestations d'assurance ont également été pensées spécifiquement pour ces personnes, tout comme les actions de prévention menées par le groupe Macif.

➤ Le dispositif Macif Non-Voyants et Malvoyants

Suite à l'adaptation de ses services et prestations en faveur des sourds et des malentendants, la Mutuelle a lancé une étude en novembre 2004 dans l'objectif de prendre en compte les demandes des aveugles et des malvoyants.

En 2005, la région Macif Ile-de-France s'inspire de Macif Sourds pour initier un dispositif pour les personnes déficientes visuelles. Le groupe Macif noue alors un partenariat avec l'association HandiCapZéro qui a pour objectif de faciliter la vie quotidienne de ces personnes.

L'association met à disposition les documents nécessaires (livret d'accueil, contrats d'assurance habitation, courriers...) en braille, caractères agrandis ou audio. Pour cela, un point de contact Internet a été mis en place (nonvoyant@macif.fr).



Au-delà de ces adaptations, le groupe Macif et HandiCapZéro s'engagent plus loin encore pour ses sociétaires :

- Un courrier en braille reçoit une réponse de la Mutuelle sur le même mode
- L'avis d'échéance et les attestations sont transcrits en braille ou en caractères agrandis
- Le magazine Tandem (3 numéros par an) est édité en braille et en audio.

Ce partenariat a permis le déploiement de Macif Non-Voyants et Malvoyants au niveau national depuis juin 2008, marquant ainsi une nouvelle étape dans la volonté de leur offrir un même niveau de services. Actuellement, plus de 100 sociétaires concernés se sont fait connaître.

➤ Des prestations d'assurance spécifiques pour les personnes non-voyantes et malvoyantes

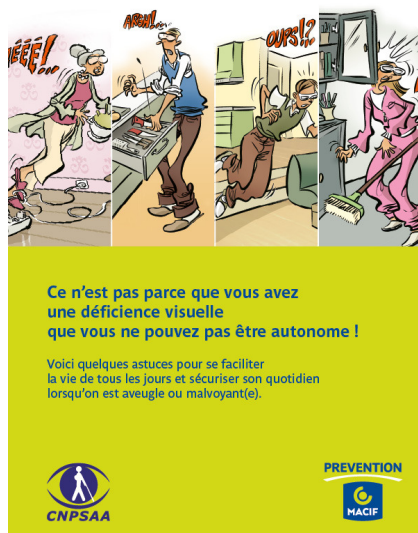
- **Le forfait basse vision**

Le groupe a développé dans le contrat Pleine santé Macif un forfait basse vision pour les personnes déficientes visuelles. Ce forfait prend en charge trois types de matériel : les cannes blanches, les cannes télescopiques et les loupes.

- **Le contrat pour les chiens guides d'aveugles**

Le groupe Macif, par le biais de sa filiale Macifilia et en collaboration avec l'Association nationale des maîtres chiens guides d'aveugles, a conçu un contrat d'assurance qui couvre les chiens guides d'aveugles. Ce contrat permet au sociétaire malvoyant de bénéficier d'un service d'assistance complet, 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7, en cas d'incapacité à se déplacer (accident ou maladie) : prise en charge du chien guide et transfert dans une pension animalière en cas d'hospitalisation du maître, prise en charge des frais de soins vétérinaires et des frais de séjour de l'animal en cas de maladie ou d'accident, rapatriement du maître à son domicile en cas de défaillance du chien guide.

➤ La prévention à destination des personnes non-voyantes et malvoyantes



Le groupe Macif accorde une extrême importance à la prévention qu'il considère comme une mission d'intérêt général. Une attention particulière à la sécurité des personnes en situation de handicap visuel et auditif a été apportée dans le Livre Blanc sur les accidents de la vie courante qui a été remis à Luc Chatel, secrétaire d'Etat chargé de l'Industrie et de la Consommation, en octobre 2008 par l'INC, la CSC et Macif Prévention. Suite à cela, le Groupe est allé plus loin en décidant de mettre à disposition des personnes malvoyantes, avec le concours du CNPSAA (Comité nationale pour la promotion sociale des Aveugles et des Amblyopes), une brochure d'informations et de conseils sur les risques d'accidents domestiques. Celle-ci sera éditée en version caractères agrandis, CD audio et braille. Les sociétaires pourront la réclamer auprès de leur point d'accueil ou la télécharger sur le site Internet de la Macif à partir de juin 2009.

3 - La démarche d'accessibilité globale du groupe Macif

Pour le groupe Macif, l'accessibilité se traduit également par un accès sans encombre à ses points d'accueil. Il s'est alors donné la mission de rendre ses points d'accueil accessibles à tous pour permettre aux personnes d'avoir accès à l'ensemble des canaux de communication et de distribution, dans un principe d'égalité.



➤ **Des points d'accueil accessibles pour une relation de proximité**

- ***La traduction des engagements dans la réalité***

En 2008, le groupe Macif a réalisé un état des lieux de l'ensemble de ses points d'accueil qui a permis de déterminer que 60 % d'entre eux disposaient d'équipements favorisant l'accessibilité aux personnes en situation de handicap. L'objectif dans un premier temps est en effet d'améliorer petit à petit l'accessibilité des points d'accueil en généralisant ces équipements.

Première étape : que 80 % des points d'accueil Macif soient équipés de premiers aménagements pour faciliter l'accessibilité d'ici fin 2010.

Pour mener ce projet à bien et mieux étudier les moyens à mettre en œuvre, le Groupe a décidé la création d'un point d'accueil expérimental en matière d'accessibilité et a élaboré un guide pratique de l'accessibilité.

- ***Le point d'accueil expérimental de Saint-Etienne***

Le point d'accueil de la rue Bergson à Saint-Etienne, spacieux et ergonomique, a été réaménagé pour être le premier du genre à traiter une accessibilité globale pour tous types de handicaps. Il est coutume d'envisager l'accessibilité par rapport au handicap moteur et rarement en intégrant une approche globale. Ce point d'accueil expérimental réunit donc en un seul lieu les solutions possibles pour rendre les locaux accessibles à tous et montre que respect des normes légales, esthétique et accessibilité sont compatibles.

FOCUS

Le point d'accueil expérimental de Saint-Etienne



Rampe d'accès, porte d'entrée automatique, balise sonore pour les personnes non-voyantes, revêtements de sol pour aider au guidage, traitement acoustique des plafonds, banque d'accueil équipée d'une boucle à induction magnétique, borne Internet réglable en hauteur, bureau équipé en LSF (Langue des signes française)... Rien n'a été laissé au hasard dans cet espace qui atteint le troisième niveau d'accessibilité. Les aménagements du site, où travaillent dix conseillers, ont été conçus pour s'adapter à tous les visiteurs en situation de handicap.

Ce point d'accueil expérimental va permettre de réaliser la charte de l'accessibilité pour le groupe Macif en 2010.

- ***Le guide pratique de l'accessibilité***

Pour aider les régions à aménager les différents points d'accueil, un groupe de travail sur l'accessibilité a rédigé un guide pratique de l'accessibilité à l'usage des directions régionales. Ce guide rappelle la législation et contient des schémas de solutions à mettre en place pour atteindre les différentes étapes de l'accessibilité définies par le Groupe ainsi que des informations destinées à sensibiliser aux réalités rencontrées par les personnes en situation de handicap.

➤ **Des contrats d'assurance et d'épargne adaptés**

Parallèlement aux démarches de mise en accessibilité des canaux de communication et de distribution qui restent une priorité, les produits d'assurance et d'épargne Macif tiennent également compte des besoins spécifiques des personnes en situation de handicap.

- ***Des garanties qui couvrent les équipements des personnes en situation de handicap***

Dans le cadre du contrat Habitation, le groupe Macif assure les fauteuils roulants. De plus, l'aménagement des véhicules pour les personnes en situation de handicap est inclus dans le contrat Auto Macif dans le cadre de la garantie dommage.

- ***Epargne Handicap***

Parmi ses produits d'assurance-vie, le groupe Macif propose « Epargne Handicap ». Ce dispositif, mis en place par Mutavie (filiale du Groupe spécialisée dans l'épargne/assurance-vie), permet de bénéficier des conditions fiscales spécifiques destinées aux personnes handicapées.

Ces dernières peuvent ainsi obtenir une réduction d'impôt sur leur(s) contrat(s) d'épargne assurance-vie qui est égale à 25 % du montant des versements annuels.

- **Le soutien apporté aux initiatives en faveur de l'autonomie**

Le groupe Macif, au-delà de ces produits et dispositifs d'accessibilité, s'engage pour promouvoir l'autonomie des personnes en situation de handicap.

Ainsi, dans le cadre de ses activités de mécénat, une convention a été signée en novembre 2008 entre le groupe Macif et la Fisaf (Fédération nationale pour l'insertion des Sourds et des Aveugles en France) dans le cadre de la première édition du concours « Voir avec les mains ». Ce concours, dont le but est de valoriser le talent artistique des personnes aveugles et malvoyantes, a permis d'aborder différemment le handicap et de révéler toute l'autonomie dont ces personnes font preuve. A travers ce concours, les partenaires ont tenu à montrer que les personnes en situation de handicap peuvent créer et apporter par elles mêmes des choses, en l'occurrence des œuvres, aux personnes « valides » sans les solliciter.

La Fondation groupe Macif soutient également des structures qui permettent aux personnes en situation de handicap de vivre en autonomie, d'avoir accès aux loisirs, de vivre comme tout le monde. Par exemple, la Fondation soutient l'association Point Vert qui donne l'occasion aux personnes en situation de handicap mental d'Ile-de-France de s'évader lors de loisirs, de weekends ou de voyages.

Ces multiples initiatives illustrent la volonté du groupe Macif de s'engager aux côtés des personnes en situation de handicap pour qu'elles aient toute l'autonomie qu'elles revendiquent et donc accès à l'assurance comme tout un chacun. En interne aussi, l'entreprise se mobilise pour que les citoyens en situation de handicap soient reconnus.

II/ L'intégration du handicap dans la politique des ressources humaines du groupe Macif

Le handicap dans la politique de diversité du groupe Macif

Le groupe Macif, attaché aux valeurs de solidarité et de tolérance, s'emploie à combattre toute discrimination à travers une politique de ressources humaines axée sur la dimension sociale afin que chacun de ses salariés trouve sa place et évolue dans l'entreprise.

L'emploi des personnes en situation de handicap constitue un engagement historique du Groupe. Au fur et à mesure, il a formalisé cet engagement, non seulement pour les travailleurs en situation de handicap, mais aussi pour toutes les personnes qui pourraient être victimes de discrimination sur le marché du travail.

Le Groupe a ainsi signé dans le cadre de son nouveau contrat social (décembre 2006) un accord « Cohésion sociale » qui instaure une dynamique sociale au cœur des ressources humaines et concrétise la politique volontariste que la mutuelle mène depuis de nombreuses années en matière d'intégration. Cet accord illustre la détermination du groupe Macif à mettre en œuvre des actions pour la diversité et permet à la mutuelle de réaffirmer sa volonté de :

- garantir aux salarié(e)s l'égalité des chances à toutes les étapes de leur vie professionnelle,
- prévenir toute forme de discrimination,
- porter les valeurs d'égalité en interne et en-dehors de la Macif.

En 2007, le groupe Macif a créé au sein de la Direction nationale des ressources humaines un poste dédié à la question de la diversité dans l'entreprise. Une organisation innovante a par ailleurs été développée : chaque entité est constituée d'un(e) correspondant(e) RH Diversité et d'un réseau de salarié(e)s volontaires en prise directe avec le terrain.

Cette même année en octobre, l'engagement du Groupe pour la lutte contre les discriminations s'est également traduit par la signature de la « Charte de la diversité ». A travers cette charte, il s'est engagé à :

- Sensibiliser et former ses dirigeants et collaborateurs impliqués dans le recrutement, la formation et la gestion des carrières aux enjeux de la non-discrimination et de la diversité.
- Respecter et promouvoir l'application du principe de non-discrimination sous toutes ses formes et dans toutes les étapes de gestion des ressources humaines que sont notamment l'embauche, la formation, l'avancement ou la promotion professionnelle des collaborateurs.
- Chercher à refléter la diversité de la société française et notamment sa diversité culturelle et ethnique dans ses effectifs, aux différents niveaux de qualification.

- Communiquer auprès de l'ensemble de ses collaborateurs son engagement en faveur de la non-discrimination et de la diversité, et informer sur les résultats pratiques de cet engagement.
- Faire de l'élaboration et de la mise en œuvre de la politique de diversité un objet de dialogue avec les représentants des personnels.
- Inclure dans le rapport annuel un chapitre descriptif de son engagement de non-discrimination et de diversité : actions mises en œuvre, pratiques et résultats.

Dans ce contexte, le groupe Macif a poursuivi ses actions envers les personnes en situation de handicap, non seulement pour qu'elles trouvent leur place au sein de l'entreprise, mais également pour que leur emploi s'inscrive dans la durabilité.

1 - L'accueil des salariés en situation de handicap au sein du groupe Macif

L'emploi des personnes en situation de handicap, véritable engagement historique de la Mutuelle, fait l'objet de dispositifs spécifiques.



➤ Un engagement historique qui se traduit dans la réalité

Après la signature du premier accord d'entreprise pour l'emploi des travailleurs en situation de handicap en 1999, du second accord en 2003 et du troisième pour la période 2006-2008, le Groupe a entamé en novembre 2008 des négociations sur le quatrième accord. Il s'est fixé, dans le cadre de ce nouvel accord, des objectifs qualitatifs axés principalement sur les moyens à mettre en œuvre pour faciliter l'intégration, la formation, le maintien dans l'emploi et l'emploi des travailleurs handicapés.

Au total, en 2007, les collaborateurs en situation de handicap (personnes physiques) représentaient 3,39 % des salariés. La Macif comptait 271 personnes handicapées

employées en CDI et la progression du nombre de salariés handicapés entre 2006 et 2007 a été de 8,4%.

Dix-huit personnes en situation de handicap ont été recrutées en 2007 parmi les 384 personnes embauchées en CDI (55% dans les métiers support, 39% pour le réseau commercial et 5% en gestion d'assurance).

Neuf personnes en situation de handicap ont été recrutées parmi les 323 personnes embauchées en CDD en 2007, ce qui représente 2,79% de l'effectif recruté, parmi lesquels 4 agents administratifs, 3 agents spécialisés, 1 hôtesse d'accueil et 1 rédacteur de publication.

LES OBJECTIFS DU GROUPE MACIF EN TERMES D'EMBAUCHE DES PERSONNES EN SITUATION DE HANDICAP

Objectif n°1 : atteindre un taux de 4 % de personnes en situation de handicap en CDI par rapport au nombre total de salarié-e-s en CDI

- En 2006 : 3,14%
- En 2007 : 3,39%

Objectif n°2 : atteindre une progression du nombre total de personnes en situation de handicap en CDI d'au moins 6 %

- En 2006 : 250 personnes
- En 2007 : 271 personnes

Soit une progression de 8,4% en 2007 par rapport à 2006

Objectif n°3 : atteindre un taux de 10 % de recrutements en CDI de personnes en situation de handicap par rapport au nombre total de recrutements en CDI

- Ce taux était de 3,47 % en 2006.
- En 2007, le pourcentage moyen du nombre de personnes en situation de handicap recrutées atteint 4,69 %.

➤ L'adaptation des outils de travail pour une intégration concrète des salariés en situation de handicap

Le recrutement et la gestion des évolutions de carrière d'un salarié en situation de handicap supposent souvent une adaptation du poste de travail. Le groupe Macif s'emploie à ce que toutes les conditions soient réunies pour que la collaboration avec ces salariés s'inscrive dans le long terme.

Il accompagne ses salariés en situation de handicap et facilite leur intégration. Pour cela, il s'investit dans un certain nombre d'opérations :

- insertion et notamment assistance à l'insertion,
- formation,
- adaptation aux mutations technologiques,

- maintien dans l'emploi avec aménagement des conditions de travail et des locaux de l'entreprise (notamment pour les personnes déficientes visuelles).

TEMOIGNAGE

Patrice PUYBONNIEUX, non voyant, chargé d'études et de coordination

« Le regard de l'employeur a changé sur le personnel en situation de handicap, dans le sens d'une meilleure prise en compte des capacités de chacun. Aujourd'hui, on ne peut plus s'appuyer uniquement sur la mémoire du personnel déficient visuel. Il faut se tenir à jour dans le cadre du métier, de son évolution, ne serait-ce que sur le plan documentaire.

Moi, je m'attache à récupérer des documents Word, je les travaille, je recadre le style du document, je déstructure les tableaux qui ne sont pas conçus pour une perception facile pour les non-voyants et ensuite je fais une impression braille qui leur est remis. Nous avons changé le matériel informatique l'an dernier et, dans le cadre de mes fonctions, j'ai rédigé les supports de formation. J'ai ensuite moi-même réalisé la formation sur les nouveaux matériels auprès du personnel non-voyant dans les régions Macif.

La qualité première des salariés en situation de handicap, c'est leur ténacité : des efforts investis dans le travail qui doivent être pris en compte par l'employeur. Il faut s'engager dans l'évolution de carrière pour que chacun puisse garder sa place. C'est une question de justice sociale, de droit et de valorisation personnelle. Cela me paraît essentiel que les personnes en situation de handicap puissent bénéficier des mêmes droits, des mêmes évolutions de carrière que tout le monde, même si sans doute c'est plus compliqué, il y a un défi. Mais c'est important d'avoir en tête des défis à surmonter. »

2 - Miser sur la formation pour intégrer au mieux les salariés en situation de handicap

De manière générale, la formation est au cœur du dispositif RH du groupe Macif. Ce qui le différencie sur ce point est la mise en place de formations dédiées à la fois pour les salariés qui accueillent de nouvelles recrues en situation de handicap, mais aussi pour les salariés en situation de handicap.

➤ **Des formations spécifiques pour savoir accueillir les salariés en situation de handicap**

Depuis 2007, une formation spécifique est proposée aux managers et aux équipes accueillant une personne en situation de handicap. Cette formation vise à mieux faire comprendre l'univers du handicap et doit permettre une intégration et une vie professionnelle simplifiée pour la personne recrutée. Ainsi, en 2007, huit managers encadrant une personne handicapée ont bénéficié d'une formation qui leur a permis de renforcer leur pratique managériale.

Le groupe Macif mobilise également sur le sujet du handicap ses acteurs sociaux et ses élus, dans le cadre de la Commission Emploi Formation, en leur proposant une formation

de sensibilisation d'une journée sur la thématique du Handicap avec l'ADAPT (Association pour l'insertion sociale et professionnelle des personnes handicapées).

Par exemple, la région Macif Loir-Bretagne a fait intervenir en février 2008, à titre expérimental, l'entreprise de formation Théâtre à la carte sur le thème du handicap lors d'une réunion d'encadrement. Cette prestation, qui avait pour objectif de sensibiliser les cadres au monde du handicap, a reçu un accueil très favorable. Le déploiement de cette formation au niveau national est à l'étude avec les autres régions Macif.

➤ **Une formation spécifique sur les métiers de la relation clientèle assurance pour les personnes en situation de handicap**

Face à la difficulté d'identifier des profils de personnes en situation de handicap qui correspondraient aux besoins de l'entreprise pour les métiers de conseiller et de télé-conseiller, le groupe Macif a trouvé une réponse innovante et dynamique en mettant en place une formation qualifiante « Relations Clientèle Assurance ». Cette formation inédite a été inaugurée le 25 septembre 2008 en partenariat avec l'Institut de formation professionnelle de l'assurance (IFPASS - anciennement ENASS). Son objectif est avant tout de permettre aux personnes recrutées à un niveau baccalauréat, d'acquérir un certificat de qualification professionnelle reconnu par la branche, notamment grâce à la validation des compétences sur le terrain.



La formation est ouverte exclusivement à des personnes en situation de handicap, salariées ou non de l'entreprise, et reconnues Travailleurs Handicapés par la Commission des Droits et de l'Autonomie des Personnes Handicapées (CDAPH - anciennement COTOREP). Elle accueille une quinzaine de personnes pour l'année 2008-2009, chaque stagiaire étant accompagné par un tuteur dédié.

Le cycle, conjointement assuré par l'IFPASS et la Macif, se compose d'une partie théorique sur le secteur de l'assurance et d'une partie pratique axée spécifiquement sur le métier du téléconseil. L'année 2008-2009 compte 600 heures de formation réparties de la manière suivante :

- 400 heures de formation externes dispensées par l'organisme IFPASS dont :
 - o 250 heures de formation à distance : les cours sont dispensés par le biais d'une plateforme de formation à distance et suivis par le stagiaire sur son lieu et temps de travail.

- 150 heures de regroupement : deux journées de regroupement par mois effectuées à Paris sont consacrées à la mise en commun des apprentissages théoriques, pratiques ainsi qu'aux modules commerciaux.
- 200 heures en interne dispensées par les régions et les sites d'accueil.

Après validation du certificat de qualification professionnelle, le groupe Macif aura la possibilité d'intégrer ces candidats sur des postes de conseillers ou de téléconseillers au sein de ses établissements.

3 - Au-delà du handicap, un engagement en faveur de la diversité

Au-delà de ces engagements, la Macif a voulu explorer les visages de la diversité en favorisant le partage des bonnes pratiques avec les entreprises du secteur de l'économie sociale lors du colloque « La diversité en action ». Organisée le 10 octobre 2007 par la Macif en partenariat avec la Direction des Populations et des Migrations (DPM) et l'agence nationale pour la cohésion sociale et l'égalité des chances (l'ACSE), cette manifestation a été l'occasion de travailler sur :

- la prévention de la discrimination et promotion de la diversité : exemples de bonnes pratiques dans des entreprises de l'économie sociale
- la mise en perspective de ces bonnes pratiques dans le cadre européen et de l'année européenne de l'égalité des chances pour toutes et tous
- la promotion de la diversité et lutte contre les discriminations : quelles perspectives pour les entreprises de l'économie sociale ?

Parallèlement aux réflexions que le groupe Macif mène sur la question de la diversité, il s'est engagé à promouvoir la lutte contre les discriminations en entreprise le plus en amont possible. C'est ainsi que la Fondation groupe Macif est devenue partenaire d'un nouveau master « Politiques de l'égalité et de la diversité » mis en place à la rentrée 2008 par l'Institut d'Etudes Politiques de Lille. Grâce à cette action, de futurs professionnels sont formés pour promouvoir efficacement l'égalité réelle dans l'accès à l'emploi.

Plus récemment, le Groupe a poursuivi son engagement pour la diversité en signant le 21 janvier 2009 la convention de partenariat de la « Chaire Management et Diversité », créée notamment avec l'Université de Paris-Dauphine et le Club du XXI^{ème} siècle. L'objectif principal de cette Chaire est avant tout de développer la recherche et l'enseignement des pratiques managériales des entreprises en matière de management de la diversité. Elle se propose notamment de développer des connaissances utiles à la réflexion, à la formation et au management des entreprises.

Enfin, le groupe Macif est membre du GEMA (Groupement des entreprises mutuelles d'assurances qui a signé le 19 décembre 2008 l'accord « Mixité et Diversité » avec la FFSA (Fédération française des sociétés d'assurance) et trois organisations syndicales

(CFDT, CFE-CGC et CFTC) pour promouvoir la mixité et la diversité au sein des entreprises d'assurances. Parmi les mesures envisagées figurent un partenariat avec le ministère de l'Education nationale pour faciliter l'insertion des jeunes issus des zones d'éducation prioritaires (ZEP), la création d'un dispositif professionnel d'aide et de retour à l'emploi pour favoriser l'emploi des travailleurs handicapés, un engagement en faveur de la progression de l'âge de cessation d'activité dans la profession (60 ans fin 2011).

Le 26 mars 2009, la Macif a participé activement au colloque du GEMA. A cette occasion, une convention de promotion de la Charte Diversité a été signée entre le GEMA et l'USGERES.

La gestion du handicap s'intègre dans une véritable politique de la diversité, notamment pour l'interne. En effet, au-delà du handicap, la mutuelle porte une attention particulière à d'autres thèmes cruciaux afin de garantir à l'ensemble de ses salariés l'égalité des chances à toutes les étapes de leur vie professionnelle : l'intégration des jeunes de toutes origines, l'égalité / Mixité et la place des femmes dans l'encadrement, l'accompagnement et la gestion de carrière des seniors.

Conclusion

Le groupe Macif, un des leaders de l'économie sociale, fait de son engagement aux côtés des personnes en situation de handicap une priorité, aussi bien dans ses démarches auprès du grand public qu'auprès de ses salariés. En témoignent les actions mises en place : la démarche Macif Egalis permet d'identifier l'ensemble des actions menées telles que Macif Sourds, Macif Non-Voyants et Malvoyants, l'accessibilité des points d'accueil ainsi que les dispositions particulières des contrats d'assurance ; la politique de diversité du groupe prévoit, pour les salariés en situation de handicap, l'adaptation des postes de travail, des formations, mais également des recrutements.

Si la Macif a mis en place des mesures concrètes en faveur des personnes en situation de handicap au sein de son activité, son action s'étend au-delà. La Mutuelle participe à de nombreuses manifestations telles que les salons Autonomic ou la Journée Nationale de l'Audition. Elle a également soutenu le deuxième congrès de l'Unisda, l'Union nationale pour l'insertion sociale du déficient auditif, qui s'est tenu le 23 janvier 2009 au Palais Brongniart.

Aujourd'hui le Groupe travaille pour développer sa démarche auprès des personnes en situation de handicap. Cette année le 4^{ème} accord d'entreprise sur le handicap sera signé. Une charte de l'accessibilité sera établie pour le Groupe courant 2010.

A PROPOS DU GROUPE MACIF

Le groupe Macif couvre les besoins de ses 4,737 millions de sociétaires en assurances de biens, assurances de personnes, épargne, crédit, assistance, services à la personne. Gérant plus de 15 millions de contrats au 1er janvier 2008, le Groupe Macif est la première société d'assurance automobile et deux-roues avec 5,649 millions de véhicules assurés. Le groupe a réalisé un chiffre d'affaires de 5 milliards d'euros en 2007. Plus d'informations sur www.macif.fr, www.macifsourds.com et sur www.handicapzero.org