

JUILLET 2026

LIAISON

Un concentré de MAA

Numéro 49

Dans ce numéro :

LE MOT DU PRÉSIDENT	2
CULTURE MUTUELLE	3
La MAA, poursuit son développement	3
La MAA, tournée vers l'avenir	3
La MAA, au service des sociétaires	3
Le saviez-vous ?	3
La MAA, se digitalise pour simplifier vos démarches	4
Déclarer un changement de situation	5
ACTUALITÉS	6
Les réseaux sociaux s'invitent dans l'assurance	6
L'intelligence artificielle s'installe dans l'assurance	7
ASSEMBLÉE GÉNÉRALE ORDINAIRE	8
Le récapitulatif de la situation de la MAA	8

LE MOT DU PRÉSIDENT

Chers membres de notre communauté,

Chaque nouvelle année est l'occasion de mesurer le chemin parcouru et de préparer les défis qui nous attendent. À la MAA, notre ambition demeure la même : accompagner celles et ceux qui s'engagent au service des autres en leur offrant une protection adaptée et un accompagnement de proximité.

Notre mutuelle s'est construite autour de valeurs fortes : la solidarité, la confiance et l'entraide. Dans un environnement en constante évolution, elles restent le socle de notre engagement auprès de nos adhérents.

L'année 2026 s'inscrit dans une dynamique de transformation. Les usages évoluent, les attentes se renforcent et les besoins en matière de protection se diversifient. Pour y répondre, la MAA poursuit sa modernisation afin de proposer des services toujours plus simples, accessibles et performants, sans jamais perdre ce qui fait son identité.

L'innovation accompagne cette évolution. La digitalisation de certaines démarches, l'amélioration de nos outils et le développement de nos services ont un objectif commun : faciliter le quotidien de nos adhérents tout en préservant la qualité d'écoute et d'accompagnement qui fait la force de notre mutuelle.

La MAA poursuit également son partenariat avec Allianz, avec la volonté de construire, dans la durée, une collaboration fondée sur la complémentarité de nos expertises et des valeurs partagées. Ensemble, nous souhaitons proposer à nos adhérents des solutions toujours plus adaptées à leurs besoins, tout en restant fidèles à notre exigence de proximité.

Parce qu'aucune technologie ne remplacera la relation humaine, nous demeurons profondément attachés à l'accompagnement personnalisé de chacun de nos sociétaires.

Grâce à votre confiance et à l'engagement quotidien de nos équipes, la MAA continue d'évoluer tout en restant fidèle à sa mission : protéger celles et ceux qui servent les autres.

Les pages qui suivent illustrent cette volonté d'aller de l'avant. Vous y découvrirez les évolutions de notre secteur, les projets portés par notre mutuelle ainsi que les initiatives qui font vivre notre communauté.

Je tiens enfin à remercier chacun d'entre vous pour la confiance que vous accordez à la MAA. C'est ensemble que nous continuerons à construire une mutuelle toujours plus proche de ses adhérents, attentive à leurs besoins et tournée vers l'avenir.

Avec toute ma considération et mon engagement,

Général d'Armée (2S)

Gérard DESJARDINS

Président de la MAA

CULTURE MUTUELLE

Vous avez rendez-vous avec l'information !

La MAA, poursuit son développement

Depuis plus de 110 ans, la Mutuelle d'Assurance des Armées accompagne celles et ceux qui consacrent leur engagement à la protection des autres. Militaires d'active et de réserve, sapeurs-pompiers, policiers, personnels de sécurité, anciens combattants et leurs proches peuvent compter sur une mutuelle qui partage leurs valeurs : solidarité, proximité et engagement.

Forte de son histoire, la MAA continue d'évoluer pour répondre aux nouveaux enjeux de l'assurance et aux besoins d'une communauté en constante évolution. Son ambition reste inchangée : offrir des solutions de prévoyance adaptées tout en conservant un modèle mutualiste où les intérêts des sociétaires demeurent au cœur des décisions.

La MAA, tournée vers l'avenir

Les évolutions réglementaires, la transformation des risques, le développement du numérique ou encore les nouvelles attentes des assurés conduisent la MAA à adapter en permanence son organisation.

En 2025, la Mutuelle a poursuivi le renforcement de sa gouvernance et de son dispositif de maîtrise des risques. L'entrée en vigueur de nouvelles réglementations, comme DORA, la poursuite des travaux liés à Solvabilité II ou encore le développement de sa démarche RSE témoignent de cette volonté d'anticiper les évolutions du secteur.

Au quotidien, ce sont plus de 25 politiques internes et plus de 120 procédures qui garantissent une gestion rigoureuse, sécurisée et transparente au bénéfice des sociétaires.

La MAA, au service des sociétaires

Parce que chaque parcours est différent, la MAA développe des garanties adaptées aux besoins de ses sociétaires.

Elle accompagne notamment :

- les enfants et les familles ;
- les militaires d'active ;
- les réservistes ;
- les sapeurs-pompiers volontaires ;
- les anciens militaires ;
- l'ensemble des professionnels de la Défense et de la Sécurité.

Cette expertise affinitaire constitue l'une des forces de la Mutuelle et lui permet d'apporter des réponses concrètes aux risques rencontrés par ces publics.

LE SAVIEZ-VOUS ?

Les réseaux sociaux, une nouvelle façon de s'informer

Aujourd'hui, les réseaux sociaux sont devenus de véritables sources d'information. Entreprises, institutions et assureurs y partagent actualités, conseils et contenus pédagogiques pour informer de manière plus simple, plus rapide et plus interactive.

La MAA s'inscrira prochainement dans cette dynamique afin de proposer une information toujours plus proche des attentes de ses sociétaires.

La MAA, se digitalise pour simplifier vos démarches

Des services qui évoluent avec vos besoins

Les habitudes évoluent et les attentes des sociétaires aussi. Aujourd'hui, chacun souhaite pouvoir effectuer ses démarches plus facilement, accéder rapidement à ses informations et bénéficier de services disponibles à tout moment.

Afin de répondre à ces nouveaux usages, la MAA poursuit la modernisation de ses services en développant progressivement de nouveaux outils numériques. Cette évolution s'inscrit dans une démarche d'amélioration continue, avec une ambition simple : faciliter le quotidien des sociétaires tout en préservant ce qui fait l'identité de la Mutuelle.

Car si les outils évoluent, les valeurs de proximité, d'écoute et d'accompagnement qui animent la MAA depuis plus d'un siècle restent, elles, inchangées.

Bientôt : la déclaration de sinistre en ligne

Parmi les prochaines évolutions, la déclaration de sinistre en ligne permettra de simplifier une étape importante de la relation avec la Mutuelle.

Depuis l'espace sociétaire, il sera prochainement possible de déclarer un sinistre directement en ligne, de transmettre les premières pièces justificatives et de faciliter le suivi de son dossier.

Cette nouvelle fonctionnalité a été pensée pour offrir davantage de simplicité et de réactivité aux sociétaires. Elle permettra de gagner du temps dans les démarches, tout en conservant un accompagnement personnalisé assuré par les équipes de la MAA chaque fois qu'il sera nécessaire.

Le numérique au service de la relation humaine

À la MAA, le numérique n'a pas vocation à remplacer les échanges humains. Il constitue un outil supplémentaire pour rendre les démarches plus simples et plus fluides.

Parce qu'un sinistre, une question ou un besoin d'accompagnement ne se résument pas à un formulaire, les équipes de la Mutuelle restent pleinement mobilisées pour conseiller, rassurer et accompagner chaque sociétaire.

La proximité fait partie de l'ADN de la MAA. Cette relation de confiance, construite au fil des années avec les adhérents, demeure au cœur de son engagement. Les nouveaux services numériques viennent la compléter, sans jamais s'y substituer.

Une modernisation fidèle aux valeurs de la MAA

La déclaration de sinistre en ligne s'inscrit dans un projet plus global de modernisation des services proposés par la Mutuelle.

Au fil des prochaines années, d'autres évolutions viendront enrichir l'expérience des sociétaires afin de rendre les démarches toujours plus simples, intuitives et sécurisées.

Cette transformation est guidée par une conviction forte : innover ne signifie pas s'éloigner de ses sociétaires. Au contraire, les outils numériques permettent de simplifier les formalités administratives afin que les équipes puissent consacrer encore davantage de temps à ce qui fait la différence : l'écoute, le conseil et la proximité.

À retenir

La MAA modernise ses services, mais reste fidèle à son ADN. Les nouveaux outils numériques ont pour vocation de faciliter les démarches des sociétaires, sans remettre en cause ce qui fait la force de la Mutuelle : une relation de confiance, un accompagnement personnalisé et une proximité qui demeurent au cœur de chacun de ses engagements.

Déclarer un changement de situation

N'oubliez pas !

Pour assurer la bonne gestion de votre contrat, la MAA doit disposer d'informations à jour. En cas de changement d'adresse, de coordonnées bancaires, de situation familiale ou professionnelle, pensez à nous en informer. Veillez également à mettre à jour la liste de vos bénéficiaires afin qu'elle corresponde à votre situation et à vos souhaits.

Déclarez vos changements en ligne

Depuis votre espace personnel ou via le formulaire de contact sur le site internet de la MAA, vous pouvez réaliser de nombreuses démarches : modifier votre adresse, déclarer un bénéficiaire, mettre à jour votre situation, etc.

Transmettez votre nouvel IBAN

En cas de changement de banque, envoyez votre nouvel IBAN via votre espace personnel, par e-mail ou par courrier. Il sera utilisé pour le prélèvement de vos cotisations et le versement de vos remboursements.

Tenez votre dossier à jour

Tout changement de situation professionnelle ou familiale doit être signalé dans les meilleurs délais afin que la MAA puisse prendre en compte votre nouvelle situation.

M. / Mme	Prénom :	Nom :	N°Police :
Adresse :			
Code Postal :	Ville :	Tél :	

Je soussigné	N°Police :
Adresse	
Tél :	Mél :
Désigné comme bénéficiaire(s) (merci d'indiquer les noms, prénoms, et dates de naissance)	
.....	
.....	
.....	
ou à défaut mes héritiers.	
Fait à, le	
Signature de l'assuré	

ACTUALITÉS

Les réseaux sociaux s'invitent dans l'assurance

Longtemps associée aux agences, aux conseillers et aux campagnes de communication traditionnelles, l'assurance fait aujourd'hui évoluer sa manière de dialoguer avec le public. Les réseaux sociaux occupent désormais une place croissante dans la stratégie de communication des acteurs du secteur et illustrent une transformation plus large des usages numériques.

Une communication qui évolue

Pendant de nombreuses années, la relation entre les assureurs et leurs assurés reposait principalement sur les échanges en agence, les appels téléphoniques, les courriers ou les campagnes diffusées dans les médias traditionnels. Ces canaux demeurent essentiels, mais ils ne sont plus les seuls.

L'essor du numérique a profondément transformé les habitudes de communication. Les entreprises cherchent désormais à être présentes sur les plateformes où une partie du public consulte quotidiennement des informations, découvre des services ou suit l'actualité.

Le secteur de l'assurance accompagne naturellement cette évolution. Compagnies, mutuelles et intermédiaires développent leur présence sur des plateformes telles qu'Instagram, LinkedIn, Facebook, TikTok ou YouTube, chacune répondant à des usages différents.

Cette présence ne se limite plus à la diffusion de messages publicitaires. Les réseaux sociaux deviennent progressivement un espace où les professionnels présentent leur métier, expliquent certaines évolutions et valorisent leur expertise.

De nouveaux usages

Les formats utilisés ont eux aussi évolué. Les vidéos courtes, les infographies, les animations ou les publications illustrées permettent d'aborder des sujets parfois techniques de manière plus claire et plus visuelle.

Les réseaux sociaux offrent également la possibilité de réagir rapidement à l'actualité. Une réforme, une évolution réglementaire ou une innovation peuvent être présentées quelques heures seulement après leur annonce.

Autre tendance observée ces dernières années : le recours à des créateurs de contenu. Certaines entreprises collaborent avec ces nouveaux acteurs afin de présenter leurs activités sous un format plus pédagogique ou de toucher de nouvelles audiences.

Cette évolution ne concerne d'ailleurs pas uniquement l'assurance. Les secteurs de la banque, de la santé, de l'automobile ou encore de l'énergie développent eux aussi leur communication sur les plateformes numériques.

Un secteur qui se transforme

Si les supports évoluent, les exigences restent identiques. Les communications des assureurs doivent demeurer exactes, équilibrées et conformes au cadre réglementaire, quel que soit le canal utilisé.

Les réseaux sociaux viennent ainsi compléter les autres moyens de communication déjà existants. Ils ne remplacent ni les sites internet, ni les espaces clients, ni les échanges avec un conseiller lorsque ceux-ci sont nécessaires.

Cette évolution s'inscrit dans une transformation numérique plus globale. Signature électronique, applications mobiles, déclaration de sinistre en ligne ou assistants conversationnels illustrent les nouveaux services développés par le secteur.

L'objectif est d'offrir des outils adaptés aux habitudes actuelles tout en maintenant une relation de confiance avec les assurés. Les technologies évoluent, mais les principes de transparence et de qualité de l'information demeurent inchangés.

À l'avenir, ces différents canaux devraient continuer à coexister. Chacun répond à un besoin spécifique et participe à une communication plus diversifiée, capable de s'adapter aux nouveaux usages sans renoncer à la proximité qui caractérise la relation entre un assureur et ses assurés.

Les réseaux sociaux constituent ainsi une illustration parmi d'autres des transformations qui touchent aujourd'hui le monde de l'assurance. Ils témoignent d'un secteur qui adapte progressivement ses pratiques de communication afin d'accompagner les évolutions numériques de la société.

L'intelligence artificielle s'installe dans l'assurance

Déjà présente dans de nombreux secteurs d'activité, l'intelligence artificielle (IA) trouve progressivement sa place dans l'univers de l'assurance. Sans remplacer l'expertise humaine, ces nouvelles technologies contribuent à faire évoluer certains services, à accompagner les professionnels dans leurs missions quotidiennes et à améliorer certains processus de gestion.

Une technologie déjà bien présente

L'intelligence artificielle n'est plus un concept réservé aux spécialistes du numérique. Depuis plusieurs années, elle s'intègre progressivement dans les outils utilisés par les entreprises, y compris dans le secteur de l'assurance.

Concrètement, il s'agit de systèmes capables d'analyser de grandes quantités de données, d'identifier des tendances ou encore d'automatiser certaines tâches répétitives. Leur objectif est d'assister les professionnels et de faciliter certaines opérations du quotidien.

Les assureurs s'intéressent à ces technologies pour améliorer leurs services et gagner en efficacité sur certaines opérations administratives, tout en conservant l'intervention des équipes lorsque celle-ci est nécessaire.

L'IA est ainsi utilisée dans des domaines variés, depuis le traitement de documents jusqu'à l'assistance des conseillers dans leurs recherches d'informations.

Des applications qui se développent

Parmi les usages les plus visibles figurent les assistants conversationnels, capables de répondre aux questions les plus fréquentes ou d'orienter un assuré vers le bon service.

L'intelligence artificielle peut également contribuer à analyser certains documents, faciliter leur classement ou accélérer la recherche d'informations au sein des systèmes d'information des entreprises.

Dans certains cas, elle permet aussi de détecter plus rapidement des incohérences dans un dossier ou de signaler des situations nécessitant une analyse plus approfondie par un collaborateur.

Les technologies d'IA sont également utilisées pour aider à trier les demandes reçues, reconnaître automatiquement certaines informations présentes dans des documents numérisés ou faciliter le traitement des courriers.

Ces nouveaux usages permettent avant tout de réduire le temps consacré aux tâches répétitives. Les professionnels peuvent ainsi se concentrer davantage sur les situations qui nécessitent une analyse approfondie ou un accompagnement personnalisé.

Un développement sous surveillance

Le développement de l'intelligence artificielle s'accompagne d'un cadre réglementaire qui continue d'évoluer. En Europe, plusieurs textes encadrent déjà l'utilisation de ces technologies afin de garantir leur transparence et la protection des personnes.

Dans le secteur de l'assurance, l'utilisation de l'IA doit également respecter les règles applicables en matière de protection des données personnelles, de confidentialité et de sécurité des informations.

Les entreprises restent responsables des décisions prises et des traitements réalisés. L'intelligence artificielle constitue un outil d'assistance, mais elle ne se substitue pas aux obligations qui incombent aux professionnels.

Vers une nouvelle génération de services

Au-delà des usages actuels, l'intelligence artificielle ouvre la voie à de nouvelles possibilités. Les solutions développées aujourd'hui devraient continuer à évoluer et accompagner la transformation numérique engagée par les acteurs de l'assurance.

Pour autant, l'IA n'a pas vocation à remplacer la relation humaine qui demeure au cœur du métier de l'assurance. Les échanges avec un conseiller, l'analyse de situations particulières et l'accompagnement des assurés restent des dimensions essentielles.

L'intelligence artificielle apparaît ainsi comme un outil supplémentaire au service des professionnels. Son développement illustre la capacité du secteur à intégrer les innovations technologiques tout en conservant les exigences de qualité, de sécurité et de confiance qui fondent la relation avec les assurés.

ASSEMBLÉE GÉNÉRALE ORDINAIRE

L'assemblée générale ordinaire de la MAA s'est tenue cette année dans les locaux de la Garde Républicaine, quartier des Célestins dans le 4ème arrondissement de Paris, le 21 avril 2026.

Nous avons été heureux de pouvoir cette année tenir de nouveau notre assemblée générale ordinaire en présentiel, pour échanger et partager un moment de convivialité avec les délégués élus. L'ensemble des résolutions proposées ont été adoptées, vous pouvez trouver une copie du rapport annuel présenté à l'assemblée générale sur notre site internet.

Le récapitulatif de la situation de la MAA

COMPTE DE RÉSULTAT EXERCICE 2025			
Compte Technique		Compte Non Technique	
Prime acquises	4 732 623	<u>Report résultat technique</u>	<u>1 705 342</u>
Produits des placements alloués	24 974	Produits des placements	-314 308
Autres produits	8 732	Charges des placements	- 801 324
Charges des sinistres	-1 720 517	Produits des placements transférés	-24 974
Charges autres provisions techniques	-21 475	Autres produits non techniques	23
Participations aux résultats	411 265	Autres charges non techniques	-91 912
Frais d'acquisition et d'administration	-532 115	Impôt sur les bénéfices	-542 430
Autres charges techniques	-1 232 775	Résultat exceptionnel	-419
Variation Provision Egalisation	34 631		
RÉSULTAT TECHNIQUE	1 705 342	RÉSULTAT EXERCICE	1 239 161

BILAN AU 31 DÉCEMBRE 2025			
Actif		Passif	
Actifs incorporel	387 706	Capitaux propres	22 093 280
Placements	24 542 968	Provisions techniques	3 891 833
Part des cessionnaires et rétrocess. prov. techniques	599 199	Prov. risques et charges	129 672
Créances	578 427	Autres dettes	3 614 527
Autres actifs	3 409 816		
Comptes régul. actif	286 757	Comptes régul. passif	216 214
TOTAL BILAN	29 945 526	TOTAL BILAN	29 945 526

**Nous assurons votre sécurité,
Vous assurez la nôtre.**

**Vous pouvez retrouver toutes nos publications et
autres informations sur notre site internet.**

<https://www.maa-assurance.fr/>



Directeur de la publication

Madame Pascale SENI-LAPP

Rédacteurs en chef

Madame Océane LANGLET

Dépôt légal

Premier semestre 2026

MAA

Société d'assurance mutuelle à cotisations fixes.

Entreprise régie par le Code des assurances.

Créée en 1931.

27 rue de Madrid 75008 Paris.

Tél : 01 44 70 73 30

Télécopie : 01 42 93 70 81

Mél : contact@maa-assurance.fr

