

DÉCLARATION DE PERFORMANCE  
EXTRA-FINANCIÈRE (DPEF)  
2021



# NOTE MÉTHODOLOGIE

## 1 Période et périmètre de reporting

L'année de référence du rapport court du 1<sup>er</sup> janvier au 31 décembre 2021.

Le périmètre de ce rapport correspond aux entités SMABTP et SMAvie BTP.

SMABTP réalisait déjà son rapport RSE (Responsabilité Sociétale d'Entreprise) constituant une réponse aux obligations légales issues de la loi Grenelle 2. Au vu de la réglementation (ordonnance n°2017-1180 du 19 juillet 2017 et décret n°2017-1265 du 9 août 2017 transposant la directive européenne du 22 octobre 2014), et étant donné leur statut de société d'assurance mutuelle (SAM), plus aucune société du groupe SMA ne serait soumise à cette obligation de reporting extra-financier. Cependant, la direction générale a décidé de publier tout de même une déclaration de performance extra-financière (DPEF) pour SMABTP et SMAvie BTP, dans le but de structurer, piloter et mettre en valeur la démarche RSE du Groupe.

Il a été décidé de faire vérifier ces informations sur une base volontaire par l'organisme tiers indépendant EY. SMABTP et SMAvie BTP disposeront d'une attestation de présence, d'un avis de conformité au dispositif et de sincérité des informations, délivrés par l'organisme tiers indépendant, EY, et disponibles en dernière page du présent rapport.

## 2 Collecte des données

Chaque direction est responsable des informations produites. Le département RSE, rattaché à la Direction de la communication, accompagne les différents contributeurs, consolide les informations et les données qu'ils remontent et harmonise l'ensemble du rapport.

La DPEF se fonde sur plusieurs données :

- Des indicateurs sociaux, pilotés et collectés par un service spécifique de la direction des ressources humaines ;
- Des indicateurs sociétaux, suivis directement par les directions concernées puis transmis pour le rapport ;
- Des informations environnementales.

## 3 Terminologie

Par convenance, la terminologie suivante sera adoptée : SMABTP, SMAvie BTP, SOCABAT, ACS BTP et SMA SA qui forment, depuis 2001, une unité économique et sociale (UES), sont ci-après dénommés groupe SMA, le Groupe ou SMA.

## SOMMAIRE

1	Période et périmètre de reporting .....	2
2	Collecte des données .....	2
3	Terminologie .....	2
<b>I.</b>	<b>LE MODÈLE D’AFFAIRES DU GROUPE SMA .....</b>	<b>4</b>
1	Le modèle d’affaires du groupe SMA .....	5
<b>II.</b>	<b>UNE STRATÉGIE RSE AFFIRMÉE .....</b>	<b>14</b>
1	Le cadre général .....	15
2	Une démarche participative .....	15
3	Identification des risques opérationnels .....	16
4	Thèmes non traités .....	16
<b>III.</b>	<b>UN EMPLOYEUR ENGAGÉ ET RESPONSABLE .....</b>	<b>17</b>
1	Penser les emplois .....	18
2	Maintenir un dialogue social de qualité .....	22
3	Disposer des compétences clés pour les besoins présents et futurs .....	25
4	Promouvoir le bien-être et l’engagement des salariés .....	30
5	Renforcer la protection des données personnelles .....	32
<b>IV.</b>	<b>UN PARTENAIRE DE CONFIANCE ET DE PROXIMITÉ POUR LES SOCIÉTAIRES ET CLIENTS .....</b>	<b>34</b>
1	Être toujours au plus proche des sociétaires et de leurs besoins .....	35
2	Accompagner les sociétaires dans la prévention .....	42
3	Conseiller les sociétaires .....	44
4	Renforcer sans cesse la démarche qualité .....	46
<b>V.</b>	<b>UN INVESTISSEUR DE LONG TERME AVEC UNE APPROCHE DURABLE .....</b>	<b>49</b>
1	Investir à long terme et durablement : une démarche volontaire .....	50
2	Dimension ESG de la politique d’investissement en titres financiers cotés .....	50
3	Dimension ESG de la politique d’investissement en actions non cotées .....	55
4	Dimension ESG de la politique d’investissement immobilière .....	56
<b>VI.</b>	<b>RÈGLEMENT TAXONOMIE .....</b>	<b>58</b>
1	Éligibilité de l’assurance non-vie à la Taxonomie européenne .....	59
2	Indicateur Clé de Performance relatif à la part des investissements portant sur des activités éligibles à la Taxonomie environnementale .....	59
<b>VII.</b>	<b>RAPPORT DE L’ORGANISME TIERS INDÉPENDANT .....</b>	<b>61</b>
1	Rapport de l’organisme tiers indépendant sur la déclaration de performance extra-financière 2021 .....	62

## I. LE MODÈLE D'AFFAIRES DU GROUPE SMA

SMABTP, fondé en 1859, à l'initiative de la Chambre syndicale des entrepreneurs de maçonnerie de la Seine, est l'assureur historique des constructeurs. De forme mutualiste, il est resté spécialisé dans l'assurance IARD (incendie, accidents et risques divers) des besoins spécifiques des professions de la construction et de l'immobilier (assurances de biens, de responsabilités et de risques sociaux).

SMAvie BTP, créé en 1933, est spécialisée dans les assurances de personnes (vie, épargne, prévoyance, retraite, santé...).

Les deux mutuelles proposent ainsi toutes les couvertures d'assurance nécessaires à un accompagnement pérenne des sociétaires et clients, dans leurs vies professionnelle et privée.

## 1 Le modèle d'affaires du groupe SMA

Solidement ancré dans le monde du BTP depuis plus de 160 ans, le groupe SMA est un acteur de référence du marché de l'assurance en France et en Europe.

Guidé par sa vocation mutualiste, le groupe SMA s'engage pour accompagner ses sociétaires et clients en leur fournissant des services et des produits adaptés à leurs besoins, et en leur proposant des solutions innovantes répondant aux enjeux du secteur.

Pour ce faire, le Groupe s'appuie sur l'engagement de ses équipes, investies dans une démarche responsable d'excellence.

### a. Organisation et fonctionnement de la gouvernance

#### Les conseils d'administration

SMABTP et SMAvie BTP sont des sociétés d'assurance mutuelles avec chacune leur conseil d'administration, assisté de différents comités spécialisés.

Le conseil d'administration « *détermine les orientations de l'activité de la société et veille à leur mise en œuvre. 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 et règle par ses délibérations les affaires qui la concernent* ».

Pour SMABTP, le conseil d'administration est composé de 28 membres élus par l'assemblée générale parmi les sociétaires, dont 16 sont des personnes physiques, chefs d'entreprise du BTP en activité ou retraités, et 12 sont des personnes morales du BTP (syndicats professionnels, sociétés d'assurance mutuelles du BTP). Un administrateur est élu par les salariés.

Pour SMAvie BTP, le conseil d'administration est composé de 22 membres élus par l'assemblée générale parmi les sociétaires, dont 14 sont des personnes physiques, chefs d'entreprises du BTP, en activité ou retraités, et 8 sont des personnes morales du BTP (syndicats, organismes professionnels, sociétés d'assurance mutuelles du BTP). Un administrateur est élu par les salariés.

Jacques Chanut préside SMABTP depuis le 1<sup>er</sup> septembre 2020. Il a été président de la FFB de 2014 à 2020 qu'il représentait au conseil d'administration de SMABTP ; il est administrateur de SMABTP depuis 2019.

Patrick Bernasconi préside SMAvie BTP depuis le 15 janvier 2014. Il a été renouvelé dans cette fonction, pour la 2<sup>e</sup> fois, lors du conseil du 6 décembre 2019. Il a été président de la Fédération nationale des travaux publics (FNTP) de 2005 à 2013 et est, depuis plus de 30 ans, chef d'une entreprise de travaux publics. Il a également présidé le Conseil économique, social et environnemental (CESE) de 2015 à 2021.

Les statuts prévoient que le conseil d'administration se réunit au moins quatre fois par an. Concernant SMABTP, il s'est réuni quatre fois en 2021, les 10 février, 1<sup>er</sup> avril, 20 septembre et 25 novembre. Pour SMAvie BTP, le conseil s'est également réuni quatre fois, les 11 février, 31 mars, 22 septembre et le 2 décembre.

SMABTP et SMAvie BTP proposent des formations à leurs administrateurs, ce qui concourt à la compétence collégiale du conseil d'administration. En 2021, les administrateurs ont pu suivre la formation de leur choix parmi les deux organisées : « Enjeux et facteurs d'évolution du secteur de l'assurance » et « La distribution en assurance ». 28 administrateurs des 2 Mutuelles ont suivi l'une de ces formations en 2021.

### **Les comités constitués par les conseils d'administration**

Chaque conseil a institué son propre **comité d'audit et des risques** pour examiner les projets de comptes avant la délibération du conseil, ainsi que les rapports réglementaires ; il entend les commissaires aux comptes et prend connaissance, avant le conseil, du rapport sur l'évaluation interne des risques et de la solvabilité et des études tarifaires. Chaque comité est constitué de 5 membres. Au cours de l'année, le comité s'est réuni 4 fois pour SMABTP (les 26 janvier, 23 mars, 16 septembre et 24 novembre) et 4 fois pour SMAvie BTP (les 28 janvier, 23 mars, 16 septembre et 24 novembre).

Pour l'organisation de leurs travaux, les conseils d'administration ont constitué depuis 1999 un **comité des rémunérations**, commun à SMABTP et à SMAvie BTP. À la fin de 2021, ce comité se compose de 8 membres : 4 administrateurs de SMABTP et 4 administrateurs de SMAvie BTP.

Le comité s'est réuni deux fois en 2021 : les 18 février et 22 mars. Il a examiné le niveau des indemnités versées aux administrateurs en compensation du temps passé, ainsi que la rémunération du directeur général. Il a proposé les modalités de la rémunération variable du directeur général en lien avec l'évolution de la réglementation, et a fait des propositions au conseil.

Le conseil d'administration a également constitué un **comité d'éthique et de nomination** commun à SMABTP et à SMAvie BTP. À la fin de l'année 2021, ce comité se compose de 3 membres. Au cours de l'année, le comité s'est réuni deux fois, le 23 mars et le 8 septembre. Sur ces deux séances, le comité a examiné la compétence des personnes pressenties pour être désignées dirigeant effectif, ainsi que la compétence et l'honorabilité des administrateurs proposés à la nomination. Il a également été informé du programme de formation des administrateurs pour l'année 2021.

Le conseil d'administration a constitué en 2018 un **comité stratégique**, commun à SMABTP et SMAvie BTP, en charge d'orienter et de suivre la mise en œuvre de la stratégie de SMABTP et SMAvie BTP. Le comité stratégique, composé de 8 membres, s'est réuni trois fois en 2021, les 19 janvier, 7 juin et 8 juillet.

Enfin, le conseil d'administration a institué en 2018 un **comité des investissements**, commun à SMABTP et à SMAvie BTP, en charge de suivre les principales opérations de placement, d'examiner la politique financière et la politique détaillée de gestion du risque d'investissement, ainsi que d'examiner et de rendre un avis sur des opérations d'investissements envisagées. Le Comité, composé de 4 membres, s'est réuni à 4 reprises en 2021 : les 28 janvier, 7 juin, 7 juillet et 4 novembre.

### **La direction générale**

La direction générale est assurée par Pierre Esparbes depuis le 28 mars 2018. La direction effective est assurée par Pierre Esparbes, directeur général, et par Grégory Kron, Philippe Desurmont, Hervé Leblanc (SMABTP) et Pierre Le Moine (SMAvieBTP). Le directeur général est assisté d'un comité exécutif et d'un comité de direction (22 membres au total).

Le directeur général est également assisté de comités spécialisés :

- Le comité communication qui fixe le cadre de l'ensemble de la communication générale et commerciale de la société ;
- Le comité filiales et partenariats qui suit l'activité des filiales et fixe le cadre des partenariats en cours ou en projet ;
- Le comité gouvernance des systèmes d'information qui définit les priorités en liaison avec les orientations stratégiques, suit l'avancement des projets et étudie et statue sur les demandes d'arbitrage ;
- Le comité opérationnel des risques qui s'assure de la mise en œuvre du dispositif de gestion des risques et définit la politique générale des risques ;
- Le comité conformité qui s'assure du respect des dispositions légales et réglementaires.

### **Les Comités consultatifs régionaux (CCR)**

Les CCR, organes de représentation régionale des sociétaires, sont au nombre de dix. Les membres sont nommés par le conseil d'administration de SMABTP et le président de chaque CCR est mandataire mutualiste. Les membres sont choisis parmi les entrepreneurs actifs au sein des organisations professionnelles régionales et départementales, et représentent tous les secteurs d'activités du BTP. Au sein de chaque comité, sont intégrés des membres appartenant aux SCOP du BTP, aux groupes Jeunes dirigeants, Femmes, Artisans.

Les CCR ont vocation à être saisis de tout litige entre SMABTP et ses sociétaires. Ils émettent un avis, au titre de la solidarité professionnelle, pour les cas difficiles auxquels l'application des contrats d'assurance souscrits ne permet pas d'apporter de solution.

Ils se réunissent deux fois par an au sein de chaque région, parfois au siège social.

Les CCR peuvent, exceptionnellement, décider de venir en aide à des entreprises dont l'activité est mise en péril à la suite de sinistres non couverts par leurs contrats d'assurances souscrits auprès du groupe SMA. Un seul dossier a été instruit dans ce cadre en 2021.

## **b. Typologie de clients**

Tous les métiers de la construction se retrouvent parmi les clients de SMABTP et SMAvie BTP : artisans, entreprises, promoteurs immobiliers, maîtres d'ouvrages publics, maîtres d'ouvrage sociaux, maîtres d'œuvre, architectes, fabricant négociants, constructeurs de maisons individuelles et ce, de la petite entreprise aux majors du BTP.

SMABTP s'est organisé autour de ces catégories afin d'adapter sa gestion aux besoins spécifiques ; notamment une direction grands comptes et international, des entités ou encore des unités de gestion spécialisées dans les sinistres dommages aux biens ou automobiles.

## **c. Organisation et partenariats**

En France métropolitaine, les Mutuelles sont organisées en 8 directions régionales, recouvrant l'ensemble de l'Hexagone avec un total de 22 unités de gestion régionales (UGR), 5 unités de gestion spécialisées<sup>1</sup> et 79 implantations commerciales, afin d'assurer une relation de proximité avec le sociétariat, valeur clé du Groupe.

SMABTP est également implanté dans les Drom-Com et à l'international, avec une unité en Belgique, une en Côte d'Ivoire et deux filiales en Espagne et au Portugal.

SMABTP collabore étroitement avec toutes les instances du secteur, régionales ou nationales, que ce soit au sein de son conseil d'administration ou à l'occasion de coopérations pérennes : des partenariats sont signés avec des organisations professionnelles du secteur, notamment la Fédération Française du Bâtiment (FFB), la Fédération Nationale des Travaux Publics (FNTP), la Fédération des SCOP du BTP, la Fédération des Promoteurs Immobiliers, les Coop'HLM ou PROCIVIS pour la maîtrise d'ouvrage, et Cinov pour la prestation intellectuelle.

Les deux mutuelles sont membres de la SGAM btp, qui réunit deux autres acteurs historiques du secteur, L'Auxiliaire et la CAM btp, dans le cadre de la distribution d'une offre commune et sont adhérentes à la Roam et à la Fédération Française de l'Assurance (FFA), renommée France Assureurs en novembre 2021.

L'ancrage historique de SMABTP s'incarne avec la fondation d'entreprise Excellence SMA, dont les partenaires sont la Fédération française du bâtiment, la Fédération nationale des travaux publics, la Fédération des Scop du BTP, l'Agence Qualité construction, CCCABTP, Qualibat, l'OPPBTP. Vouée à la promotion de la qualité et de la sécurité sous toutes ses formes, la fondation Excellence SMA forme et informe les acteurs, participe aux travaux de recherche et d'études, valorise et récompense les actions sur le terrain. Elle s'appuie sur un réseau national d'experts, ingénieurs et architectes, qui interviennent aussi pour SMABTP, à toutes les étapes de la vie des contrats tant dans la gestion des risques que dans l'accompagnement en cas d'expertise après un sinistre.

<sup>1</sup>5 unités de gestion spécialisées pour les risques automobiles et dommages aux biens des entreprises, des artisans et des particuliers.





## d. Activités et résultats

### SMABTP

SMABTP est le leader de l'assurance des entreprises du BTP et assure plus de 81 000 sociétaires en couvrant l'ensemble des risques des professionnels du BTP. Il est donc amené à couvrir la plupart des risques d'assurance non vie : l'assurance construction (responsabilité civile décennale et dommages-ouvrages), les garanties responsabilité civile générale, automobile, dommages aux biens, pertes pécuniaires et risques sociaux. Enfin, SMABTP développe des couvertures spécifiques avec des assureurs spécialistes.

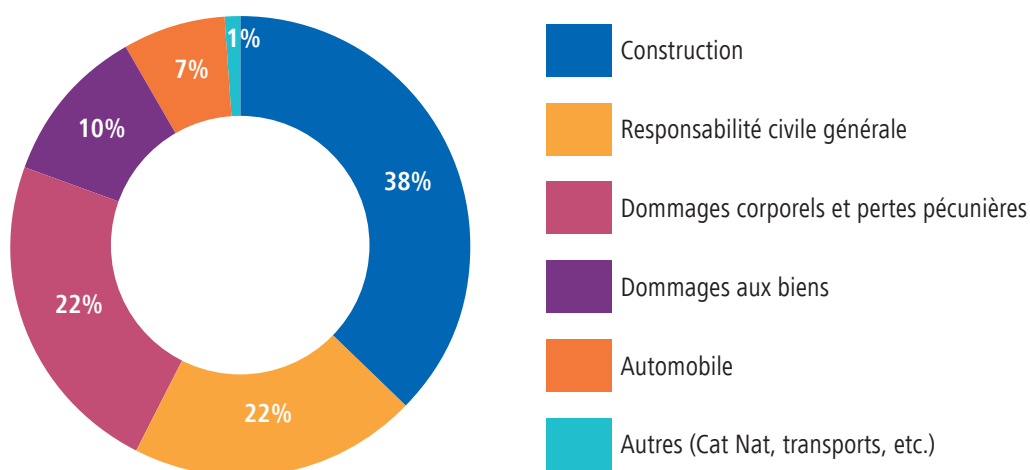
## Les résultats de SMABTP

Résultats SMABTP	En million d'€
Primes	2 022,7
Charges des prestations	-1 534,3
Participation aux résultats	-1,2
Produits des placements nets	168,2
Frais d'acquisition et d'administration	-375,9
Solde de réassurance	-61,0
<b>Résultat d'exploitation</b>	<b>218,6</b>
Résultat exceptionnel	-36,8
Impôt sur le bénéfice	-81,5
<b>Résultat net</b>	<b>100,3</b>

au 31/12/2021

Le chiffre d'affaires de SMABTP en 2021, s'élève à 2 033 M€, en augmentation de 20,3 % par rapport à 2020. Sa répartition sectorielle reste stable. En effet, ce chiffre se répartit entre 48 % d'affaires directes (971,8 M€) et 52 % en acceptations (1 050,9 M€).

### Répartition du chiffre d'affaires « affaires directes » 2021 de SMABTP



L'assurance construction représente 38 % du chiffre d'affaires « affaires directes » 2021. Après l'assurance construction, les dommages corporels et pécuniaires et la responsabilité civile générale représentent chacun 22 %. Cette répartition reste stable par rapport aux chiffres des deux dernières années.

Le montant des cotisations de SMABTP en 2021 est de 2 022,7 M€, en hausse de 20 % par rapport à l'exercice 2020.

La charge de sinistres, hors frais de gestion de SMABTP en 2021 est de 1 330,7 M€, en hausse de 16 % par rapport au montant observé en 2020. La charge de sinistres des affaires directes est en augmentation de 10 % et celle des acceptations est en hausse de 23 %.

Les frais généraux de SMABTP sont répartis entre les frais d'acquisition, les frais d'administration, les frais de gestion des sinistres et les autres frais. En 2021, le total des frais généraux de SMABTP est en hausse de 2 %.

Compte tenu de sa position sur le marché de l'assurance construction, SMABTP a fait le choix, pour le calcul de son besoin de couverture, de mettre en œuvre un modèle interne partiel (MIP) reflétant au mieux son profil de risque, en capitalisant sur son savoir-faire et sur l'historique disponible en assurance construction.

Le modèle interne partiel de SMABTP couvre les risques de prime et réserve et les risques catastrophiques d'origine humaine des garanties responsabilité civile décennale, dommages-ouvrage et responsabilité civile générale des affaires directes et des acceptations de SMA SA. Les autres composantes du SCR (Solvency Capital Requirement) sont calculées selon les spécifications techniques de la formule standard. L'ensemble constitutif du modèle interne et de son environnement ont fait l'objet d'une approbation, par le collège de l'ACPR du 17 novembre 2015, pour son utilisation à des fins de calcul prudentiel.

### SMAvie BTP

SMAvie BTP assure près de 80 000 sociétaires et clients en proposant principalement de l'assurance vie avec participation aux bénéfices et en unités de compte.

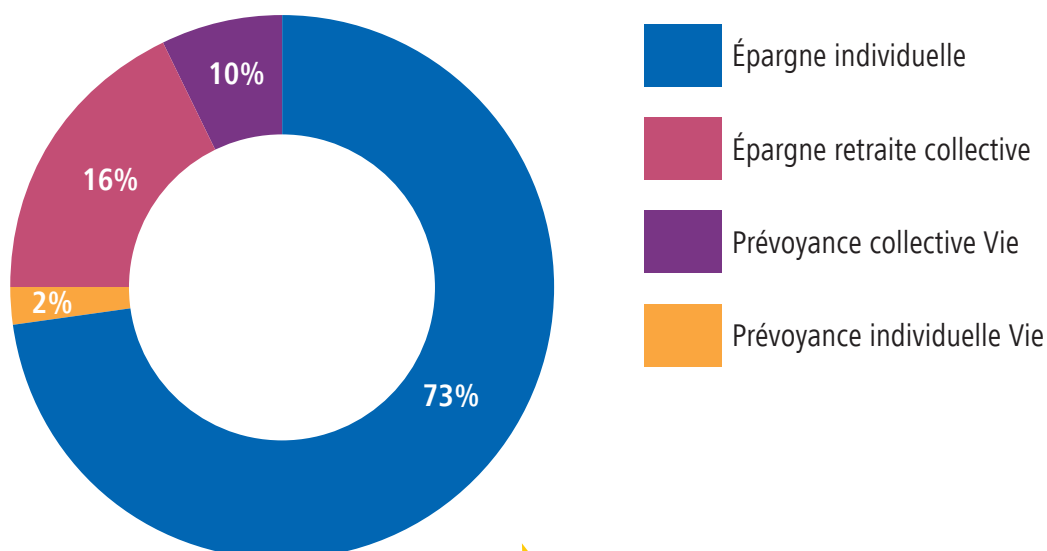
#### Les résultats de SMAvie

Résultats SMAvie BTP	En million d'€
Primes	513,9
Charges des prestations	-607,6
Participation aux résultats	-110,9
Produits des placements nets	279,0
Frais d'acquisition et d'administration	-68,3
Solde de réassurance	-1,8
<b>Résultat d'exploitation</b>	<b>4,4</b>
Résultat exceptionnel	-0,3
Impôt sur le bénéfice	0,4
<b>Résultat net</b>	<b>4,5</b>

31/12/2021

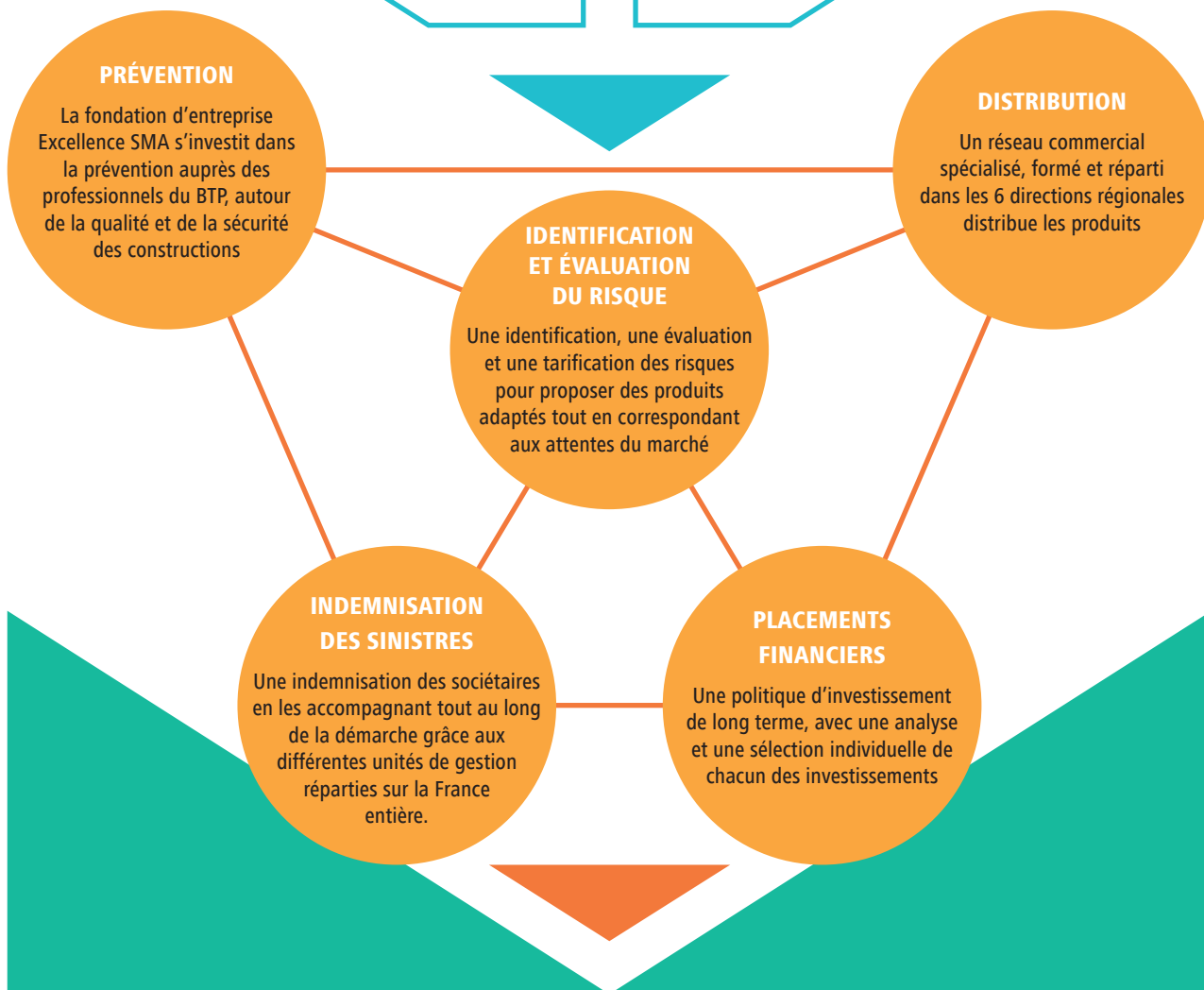
Le chiffre d'affaires s'élève à 513,9 M€ en 2021 contre 421,1 M€ en 2020, soit une hausse de 22 %.

#### Répartition du chiffre d'affaires « affaires directes vie » 2021 de SMAvie BTP



Hors acceptation, les charges de prestations Vie enregistrent une hausse de 44 %, passant de 364,4 M€ en 2020 à 524,6 M€ en 2021. Exprimés en pourcentage des provisions techniques en fin d'exercice, hors variation de réassurance cédée, les sinistres réglés ou provisionnés correspondent à 7,8 % des provisions techniques en 2021, contre 5,5 % en 2020.

Hors commissions, les frais généraux diminuent encore pour s'établir à 65,2 M€.



**SMABTP : 2 033 M€** de chiffre d'affaires et **100,3 M€** de résultat net  
**36 125** rendez-vous clients

**SMAvie BTP : 513,9 M€** de chiffre d'affaires et **4,5 M€** de résultat net  
**24 196** rendez-vous clients

**64** rencontres Excellence de prévention, réunissant **1 198** personnes

## II. UNE STRATÉGIE RSE AFFIRMÉE

## 1 Le cadre général

Assureur mutualiste, le groupe SMA est par nature au cœur des enjeux sociétaux. Acteur responsable et éthique, il partage et échange tout au long de l'année avec l'ensemble ses parties prenantes.

En tant qu'entreprise, il veille au bien-être de ses collaborateurs, à la diversité dans ses équipes, à une gestion parcimonieuse de l'énergie et des ressources mobilisées ainsi qu'à la valorisation de ses déchets.

En tant qu'assureur, en particulier du secteur du BTP, il propose une offre de services et de produits répondant aux grandes thématiques sociétales et environnementales actuelles et émergentes, et par là aux besoins de ses clients ; il apporte ses compétences et son expertise, tout en valorisant les bonnes pratiques.

En tant qu'investisseur, le groupe SMA intègre les critères environnementaux, sociaux et de gouvernance (ESG) dans sa gestion, notamment pour contribuer à la lutte contre le réchauffement climatique.

En tant qu'acteur de la société, le Groupe s'implique dans l'accompagnement des PME et des start-up.

Sa politique de responsabilité sociétale est structurée dans toute son organisation, sous l'impulsion de la direction générale et du conseil d'administration.

SMA conçoit son engagement dans la RSE comme un levier de performance, marque d'un assureur de référence, dans le secteur, comme pour ses parties prenantes.

## 2 Une démarche participative

La démarche RSE de SMA est volontaire et fédère toutes les énergies autour de valeurs concrètes, partagées par les collaborateurs et les partenaires sociaux, mais aussi les sociétaires, les fédérations professionnelles et les fournisseurs.

Pour structurer ce projet, le groupe SMA a commencé par dresser un état des lieux de ses pratiques existantes, pour les compléter harmonieusement. Ensuite, les différentes parties prenantes ont été consultées : un questionnaire a été adressé à l'ensemble des collaborateurs ; des réunions ont été organisées avec les partenaires sociaux ; des entretiens ont été réalisés avec les interlocuteurs externes (organismes professionnels, clients et fournisseurs). Cette consultation a permis de construire une matrice de matérialité, croisant les attentes des parties prenantes et les orientations stratégiques de l'entreprise afin de définir 4 engagements RSE pour 2019-2021 :

- Renforcer la confiance et la proximité avec les sociétaires et les clients ;
- Réduire l'impact environnemental du groupe SMA ;
- Être un employeur engagé et responsable ;
- Être un acteur engagé dans la résolution des enjeux de société et des territoires où SMA est présent, pour les thèmes entrant dans son champ de compétences.

### 3 Identification des risques opérationnels

Afin de répondre aux exigences réglementaires et pour compléter la stratégie RSE, une identification des risques majeurs a été réalisée, notamment grâce à une cartographie des risques RSE réalisée en collaboration avec la direction des risques.

La matrice des risques extra-financiers proposée par la FFA a été le point de départ de l'analyse. La direction des risques et le département RSE ont ensuite comparé ces risques avec la cartographie interne, puis les risques opérationnels et leurs contrôles ont été identifiés.

Les risques identifiés et validés par le Comité exécutif, sont les suivants :

- Une dégradation de la sinistralité ;
- Des offres inadaptées aux nouveaux besoins des clients ;
- Le défaut dans l'exercice du devoir de conseil ;
- Le risque cyber ;
- L'inadéquation des compétences avec l'évolution des métiers ;
- Une dégradation du climat social ;
- Les impacts environnementaux, sociaux et sociétaux des investissements.

Le risque de défaut dans l'exercice du devoir de conseil ainsi que le risque cyber sont évalués comme majeurs pour le Groupe, du fait de leurs potentielles conséquences non financières et financières importantes.

Ces risques ont également été comparés avec la matrice de matérialité finalisée en décembre 2018 afin d'en valider la pertinence.

Au regard des exigences de la déclaration de performance extra-financière, chaque risque identifié est traité dans les parties suivantes, en mettant en avant la politique mise en place et les indicateurs associés.

### 4 Thèmes non traités

Compte tenu de la nature de leurs activités assurantielles, le Groupe a considéré que les thèmes du gaspillage alimentaire, de l'économie circulaire, de la lutte contre la précarité alimentaire, du respect du bien-être animal et de l'alimentation responsable, équitable et durable ne constituent pas des risques RSE principaux et ne justifient pas un développement dans la présente Déclaration. Cependant, cela n'empêche pas le groupe SMA de considérer ses thématiques au sein de sa stratégie RSE.



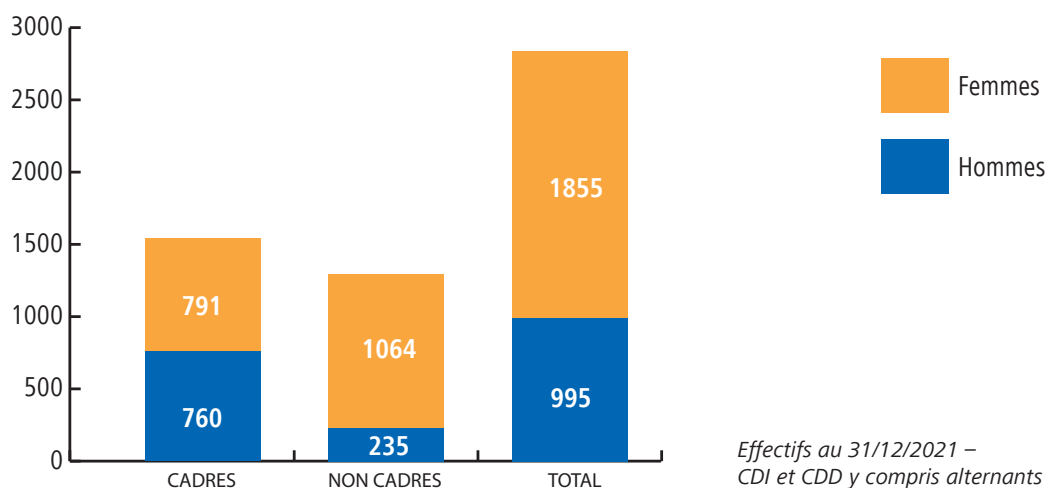
### **III. UN EMPLOYEUR ENGAGÉ ET RESPONSABLE**

# 1 Penser les emplois

## a. Structure de l'emploi dans le Groupe

L'effectif total de SMABTP et SMAvie BTP comprend 2850 collaborateurs, représentant 95 % de l'effectif du Groupe, et réparti comme suit :

### Répartition des effectifs par sexe et statut

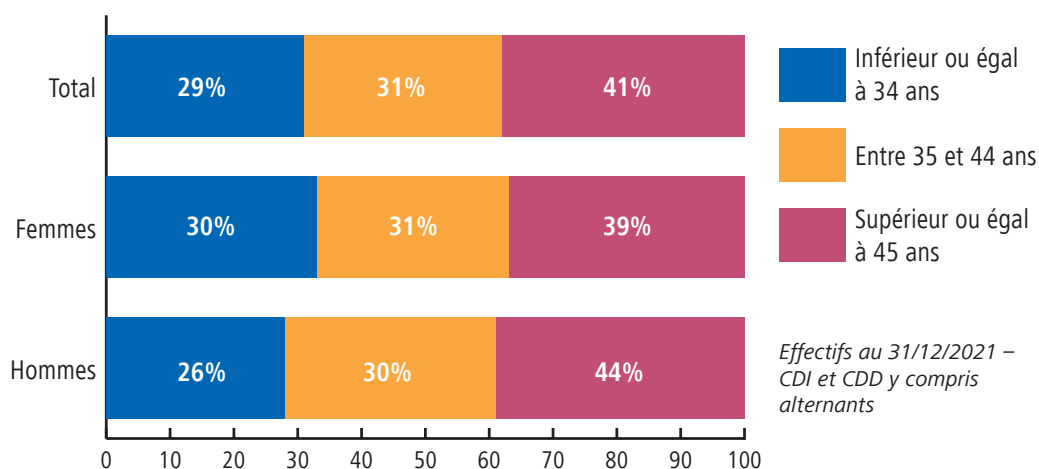


L'évolution des effectifs reste stable : + 0,6 % par rapport à 2020.

La part des femmes sur l'effectif total est de 65 %, (contre 60,8 % dans la branche assurance - données 2019), avec une prépondérance des femmes dans la catégorie non cadre. Cependant, leur représentation dans la catégorie cadre a progressé de 1,4 % par rapport à 2020, atteignant un taux de 51 % en 2021 (rejoignant le taux de la branche de 2019).

Par ailleurs, avec 54,4 % de l'effectif total, SMA a une population de cadres supérieure à la branche (49,9 %).

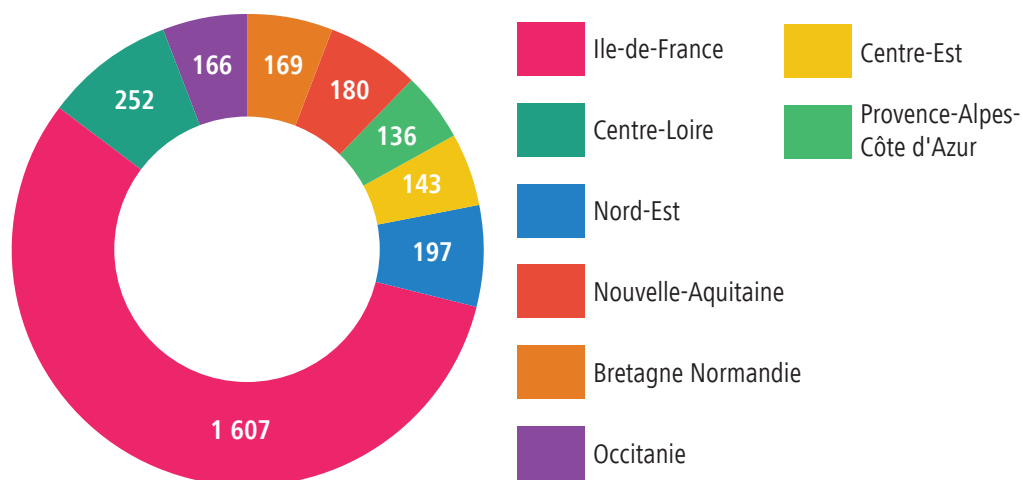
### Répartition des effectifs par tranche d'âge



Les collaborateurs de plus de 35 ans représentent 72 % de l'effectif, avec une prépondérance des seniors (45 ans et plus) qui représentent 41 % de l'effectif. Sur la durée du contrat de génération, depuis 2013, une stabilisation de la pyramide des âges est observée avec les points saillants suivants :

- Une entreprise qui se rajeunit par l'augmentation des moins de 35 ans (29 % de l'effectif aujourd'hui) et des 35 à 44 ans ;
- Une entreprise plus jeune que la branche (âge moyen de 42 ans contre 42,8 ans pour la branche) ;
- Le maintien des effectifs des plus de 55 ans.

### Répartition des effectifs par zone géographique



Effectifs au 31/12/2021 – CDI et CDD y compris alternants

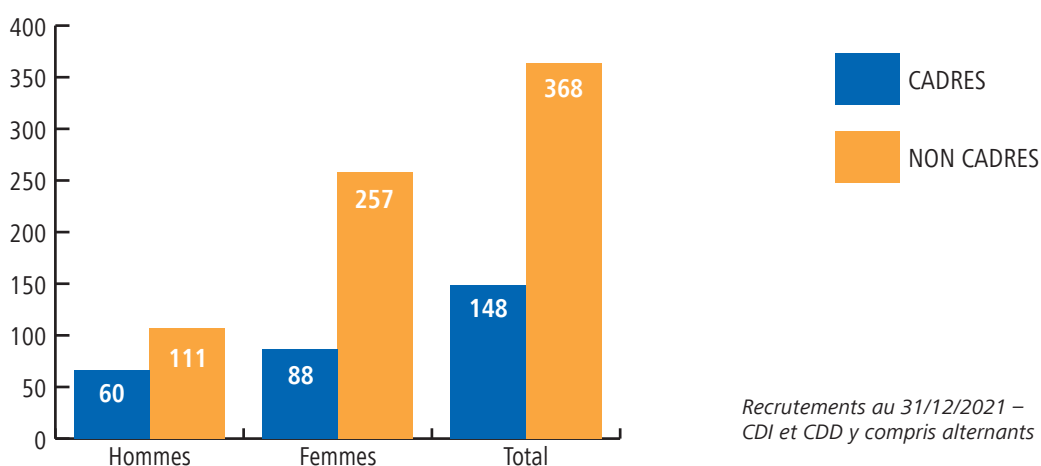
On constate une forte concentration des effectifs en Ile-de-France qui s'explique par l'emplacement du siège social du Groupe (Paris 15) et par une densité d'activité liée au bassin d'emploi.

Pour le reste, les effectifs se répartissent de façon assez équilibrée au niveau régional, proportionnellement à la taille des directions régionales et au territoire qu'elles occupent.

### b. Politique de recrutement et de mobilité

#### Les recrutements externes de 2021

#### Répartition des recrutements par sexe et statut



Recrutements au 31/12/2021 – CDI et CDD y compris alternants

La répartition de l'effectif hommes / femmes au niveau de l'embauche suit la répartition des effectifs par sexe du Groupe. L'activité est historiquement fortement féminisée, ce qui se traduit également dans les recrutements, avec

une proportion de candidats de sexe féminin plus forte, pour les populations cadres comme non cadres. Les hommes représentant 40,5 % et les femmes 59,5 % des embauches au statut de cadre.

La politique de recrutement et les engagements pris dans le cadre des accords GPEC (gestion prévisionnelle des emplois et des compétences) et égalité professionnelle se traduisent par une attention particulière, lors des recrutements, à compétences égales, sur un rééquilibrage de la répartition des sexes par fonction.

Le niveau d'intégration de nouveaux collaborateurs sur cette année est resté important : 516 recrutements tous contrats confondus, garantissant un bon maintien du renouvellement des compétences.

La politique d'alternance a été maintenue en 2021, avec une volonté marquée d'aboutir à l'intégration des alternants à l'issue de la formation. Le recrutement des alternants a donc été ciblé en fonction des besoins prévisionnels de ressources. En 2021 la majorité des salons ont été réalisés de manière virtuelle. Le partenariat avec Jobteaser s'est poursuivi et a permis de renforcer notre visibilité auprès des étudiants.

### **Mobilités 2021**

	CADRES	NON CADRES	TOTAL GÉNÉRAL	%
Hommes	89	7	96	41 %
Femmes	89	51	140	59 %
Total général	<b>178</b>	<b>58</b>	<b>236</b>	100 %
Total général %	75 %	25 %	100 %	
% progression par rapport à 2019	<b>12 %</b>	<b>0,1 %</b>	<b>15 %</b>	

*Mobilités au 31/12/2021 – CDI*

SMA a poursuivi sa politique volontariste de mobilité interne afin de capitaliser sur les compétences des collaborateurs en poste. 2021 a été marquée par une reprise de la mobilité par rapport à 2020, notamment sur la population des cadres (+ 12 % par rapport à 2020).

Au travers de l'accord GPEC en vigueur, le Groupe rappelle l'importance donnée à la mobilité interne et à l'évolution professionnelle, gages d'évolution des compétences et d'employabilité des collaborateurs tout au long de leur parcours professionnel. À ce titre, chaque demande de mobilité est étudiée avec le collaborateur, son manager et la direction des ressources humaines (DRH) au travers de différents entretiens. Afin de favoriser la construction de parcours professionnels riches et diversifiés, et par sa nature décentralisée, le Groupe encourage la mobilité géographique grâce à un accompagnement spécifique des collaborateurs concernés.

Les postes ouverts font généralement l'objet d'une annonce interne, avant une diffusion à l'externe. Ainsi, chaque salarié (y compris s'il est en CDD ou en alternance) peut faire acte de candidature sur les postes vacants, publiés sur la bourse interne des emplois.

## **c. Politique de diversité**

### **Égalité professionnelle femmes-hommes**

L'accord relatif à l'égalité professionnelle, la mixité et la diversité a été renouvelé et signé le 30 novembre 2020 avec trois organisations syndicales représentatives dans l'entreprise.

SMA a ainsi poursuivi l'ensemble de ses actions en matière de rémunération (avec la suppression des éventuels écarts de rémunération F/H), recrutement, évolution et formation professionnelle et lutte contre les agissements sexistes et toutes formes de discriminations.

Par ailleurs, deux groupes de travail (direction et partenaires sociaux) ont été formés. Le premier groupe de travail a porté sur l'élaboration puis l'analyse d'un prototype d'évaluation des compétences ayant pour but d'objectiver l'équité en matière d'augmentation salariale. Deux fonctions pilote, juriste négociateur et gestionnaire technique de contrats, ont fait l'objet d'un test auprès de managers volontaires pendant la campagne des EAP de novembre 2020 à février 2021.

Le second groupe à travailler à rationaliser les indicateurs produits dans les différentes commissions et le suivi annuel des accords d'entreprise afin de les optimiser et d'en améliorer la lecture.

## **d. Développer l'insertion des personnes en situation de handicap**

Les pouvoirs publics ont pris depuis plusieurs années des dispositions législatives afin de faciliter l'emploi et l'insertion de personnes en situation de handicap. Le handicap reste néanmoins, une cause d'exclusion notamment en termes de parcours scolaire et professionnel et d'accès aux infrastructures publiques et privées. Dans ce contexte, l'insertion professionnelle durable des personnes en situation de handicap constitue un enjeu important de la responsabilité sociale de tous les acteurs et en particulier des entreprises.

Dans le prolongement de l'accord Egalité professionnelle, mixité et diversité du 22 janvier 2016 et de l'accord GPEC<sup>2</sup> du 19 janvier 2018, SMA confirme sa volonté de s'inscrire dans une démarche en faveur de l'accueil de collaborateurs en situation de handicap, en signant le 7 juin 2019 son premier accord en faveur des collaborateurs en situation de handicap, agréé par la DIRECCTE.

Sur la durée de l'accord, le groupe a accueilli 116 personnes en situation de handicap tout contrat confondu (CDD, CDI, stage dont POEC et Duoday, alternance).

Les actions réalisées en 2021 ont concerné les domaines suivants :

### **Des actions de recrutement**

Les principaux acteurs internes impliqués dans le déploiement de l'accord handicap bénéficient d'actions de formation assurées par des intervenants spécialisés. En 2019, les équipes DRH concernées (10 personnes) ont été formées au recrutement de personnes en situation de handicap, avec une session d'approfondissement réalisée début 2021.

---

<sup>2</sup>GPEC : gestion prévisionnelle des emplois et des compétences

Par ailleurs, plusieurs actions ont été menées avec des organismes spécialisés telles que des partenariats initiés avec des cabinets de recrutement spécialisés et le recours à des viviers de candidatures en lien avec France Assureurs. Ces actions ont permis de recruter 8 nouveaux collaborateurs sur l'année 2021, toute nature de contrat confondue.

Le groupe SMA a participé pour la première fois au DUODAY en 2021. Agir concrètement pour l'emploi, tel est l'objectif de ce dispositif. Piloté par le Secrétariat d'Etat chargé des personnes handicapées, il permet d'accueillir durant une journée une personne en situation de handicap. Le stagiaire accueilli cette année pour un duo avec le DRH adjoint de SMA a pu appréhender le travail d'une direction des ressources humaines en participant à ses missions quotidiennes.

La direction des ressources humaines s'est également impliquée dans des communications sur l'alternance (interview, webinaire...) à destination des étudiants en situation de handicap. Un manager-tuteur ainsi que son alternant se sont prêtés au jeu des questions-réponses pour témoigner de l'expérience vécue et de la réelle volonté d'embauche de nos alternants.

### **Sensibilisation et formation**

Un coffret d'information prenant une forme ludique a été distribué à l'ensemble des collaborateurs en 2021. Deux webinaires ont également été organisés sur le sujet du handicap.

Localement, collaborateurs et managers se sont engagés dans des événements sportifs en faveur du handicap : course de la Diversité à Bordeaux, l'Odyssée à Nantes ainsi que l'Algernon à Marseille.

## **2 Maintenir un dialogue social de qualité**

### **a. L'organisation du dialogue social**

Les instances représentatives du personnel (IRP) sont notamment constituées d'un Comité Social et Economique (CSE) qui a plusieurs commissions :

- Une CSSCT (Commission santé, sécurité et conditions de travail), seule commission d'ordre public
- Des commissions du CSE auxquelles la Direction est présente :
  - Une commission questions sociales ;
  - Une commission Emploi et Formation ;
  - Une commission Egalité professionnelle ;
  - Une commission Qualité de vie au travail ;
  - Une commission Logement ;
  - Une commission classification.

Conformément aux modalités définies dans les ordonnances Macron du 22 septembre 2017, le CSE a poursuivi ses missions en 2021 dans le cadre de ses attributions. L'ensemble des consultations récurrentes obligatoires du CSE relatives aux 3 blocs (stratégie, politique sociale, situation économique et financière) ont été réalisées au travers de nombreuses réunions : 26 réunions (y compris les CSE de restitution des expertises et présentation des comptes), dont 6 réunions extraordinaires.

Se sont également tenues dix commissions spécifiques, spécialisées par thématiques : CSSCT, Questions sociales, Emploi formation, Égalité professionnelle, Logement, Qualité de vie au travail (QVT), Économie, Marchés, Activités sociales et culturelles (ASC), Communication du CSE.

Afin de maintenir un dialogue social de proximité, il a décidé de mettre en place des représentants de proximité (RDP), au nombre maximum de 70 membres répartis selon un découpage régional.

Ces relais locaux sont habilités à :

- traiter des problématiques locales (déléguées par le CSE) sur leur périmètre territorial (la direction régionale ou le siège social)
- faire remonter à la commission Questions sociales ou à la CSSCT les réclamations ou les questions à portée collective et/ou nationale qui ne sont pas en capacité de traiter localement.

## **b. Les accords signés en 2020**

Huit accords d'entreprise ont été signés en 2021.

### **Accord NAO du 4 février 2021**

#### **Accord relatif à la participation des salariés du 29 juin 2021 relatif aux résultats des sociétés composant l'UES SMA**

Ce nouvel accord prévoit la mise en place d'une formule dérogatoire de participation qui se substitue à la formule légale prévue par le code du travail dès lors qu'elle est plus favorable. La formule dérogatoire produit un premier droit identique pour chaque collaborateur et pour une année complète d'activité, auquel s'ajoute un complément qui dépend des 4 indicateurs suivants (comptant à part égale à hauteur de 25 %) : la note de satisfaction clients, l'évolution du chiffre d'affaires, les résultats nets SMABTP et SMAvie BTP, l'évolution des frais généraux.

L'accord prévoit que les sommes placées sont abondées par l'entreprise.

#### **Avenant n°3 à l'accord de méthode d'information et de consultation des partenaires sociaux du 5 juillet 2021**

Cet avenant a pour objectif d'apporter des aménagements relatifs au bon fonctionnement de l'instance de représentation du personnel et de ses commissions. Il réaménage le regroupement des consultations récurrentes obligatoires du comité social et économique (CSE) sur les trois blocs légaux : bloc 1 : orientations stratégiques de l'entreprise ; bloc 2 : situation économique et financière de l'entreprise ; bloc 3 : politique sociale de l'entreprise.

#### **Prolongation des accords d'entreprise triennaux**

Les parties signataires ont convenu de proroger par voie d'avenant à durée déterminée :

- l'accord relatif à la GPEC et la Formation professionnelle du 19 janvier 2018 applicable jusqu'au 31 janvier 2022 ;
- l'accord relatif à la santé et à la QVT du 26 juillet 2018 applicable jusqu'au 28 février 2022 (dans l'attente des résultats du baromètre portant sur la qualité de vie au travail lancé fin mai 2021).

### **Accord portant sur la mise en place de la mensualisation des primes du 13<sup>e</sup> mois et de vacances au sein de l'UES SMA du 26 avril 2021**

L'objectif de cet accord est de renforcer l'attractivité de SMA et d'améliorer le pouvoir d'achat mensuel en lien avec la mise en place du prélèvement à la source de l'impôt sur le revenu.

Il a été proposé aux collaborateurs qui le souhaitent de mensualiser leurs primes conventionnelles. Les nouveaux entrants embauchés à compter du 1<sup>er</sup> juillet 2021 se voient appliquer immédiatement la mensualisation de leurs primes conventionnelles. Afin d'informer les collaborateurs, un guide a été publié. Il présente les principes de la mensualisation et les modalités pratiques sur le bulletin de salaire.

### **L'accord du 27 mai 2021 portant sur le paiement d'une indemnité compensatrice de restauration compte tenu des mesures de confinement total et partiel, imposées par les pouvoirs publics lors de la crise sanitaire**

Afin de prendre en compte les circonstances exceptionnelles liées à la période de confinement de la crise sanitaire et à l'absence de restaurant d'entreprise pendant cette période, et nonobstant l'absence de réglementation en la matière, SMA et les organisations syndicales ont signé un accord visant à attribuer, à titre exceptionnel, une contribution aux frais de repas pour la période allant du 17 mars 2020 au 30 avril 2021.

### **L'accord relatif aux modalités de vote électronique à bulletin secret lors des réunions du CSE en visioconférence du 1<sup>er</sup> juillet 2021**

Cet accord vise à organiser les modalités du vote à bulletin secret lors des réunions du CSE en visioconférence qu'il s'agisse de réunions où tous les participants sont en visioconférence ou celles dont certains participants sont en présentiel et d'autres en visioconférence.

Le vote électronique à bulletin secret sera mis en place avec l'aide d'un prestataire extérieur.

### **c. Le télétravail**

Le recours massif au télétravail imposé par les pouvoirs publics dans le cadre de l'état d'urgence sanitaire a conduit SMA à adapter son organisation afin d'assurer la continuité de son activité et la sécurité de ses collaborateurs. Désireux de capitaliser sur l'expérience du télétravail acquise, le Groupe a prévu dans le cadre de son plan stratégique Ambitions 2024 de mettre en place une organisation du travail hybride de façon pérenne.

SMA a donc entamé dès le second semestre 2021 des discussions avec les partenaires sociaux afin d'aboutir à une révision profonde de l'accord relatif à la mise en place du télétravail du 26 septembre 2019.



### 3 Disposer des compétences clés pour les besoins présents et futurs

#### a. La gestion prévisionnelle des emplois et compétences

Un accord GPEC a été signé en janvier 2018 entre la direction et les organisations syndicales. La politique GPEC qui en découle, s'inscrit directement dans le cadre des orientations définies par le plan stratégique de SMA. La DRH s'engage à maintenir l'employabilité des collaborateurs tout au long de leur parcours professionnel dans la branche et dans le Groupe ; elle affirme une ambition managériale et met en œuvre une politique d'évolution professionnelle et de développement des compétences.

##### Évolutions des métiers

À travers cet accord GPEC, une nouvelle approche de la gestion des carrières est mise en avant, qui prend en compte un environnement plus complexe, en perpétuelle évolution, et qui offre par ailleurs de nouvelles perspectives pour que chaque collaborateur puisse mieux réaliser son projet professionnel.

Pour ce faire, la DRH réalise un diagnostic des évolutions des métiers. Elle s'appuie sur une étude des chiffres clés et sur ses échanges avec les directions métiers portant sur les impacts des évolutions techniques, réglementaires, économiques, sociétales et organisationnelles. Elle se réfère également aux études annuelles de l'Observatoire de l'évolution des métiers de l'assurance.

Ce diagnostic, réalisé en 2018 puis en 2020, a permis d'identifier de grands facteurs d'évolution :

- facteur technologique qui se traduit particulièrement dans la transition numérique déjà bien amorcée, et qui suscite de nouveaux besoins de compétences techniques et d'adaptation ;
- facteur organisationnel qui implique un accompagnement en formation et une nouvelle forme de management, plus participative et plus efficace ;
- facteur sociétal, tels que le renouvellements générationnel ou la prise en compte des critères RSE, qui entraîne une évolution des savoirs recherchés, notamment l'intelligence situationnelle, la capacité d'adaptation et l'autonomie.

L'étude prospective en lien avec les orientations stratégiques de SMA réalisée en 2021, confirme le choix du Groupe d'investir sur l'expertise et l'excellence - tant en termes de savoir-faire que de savoir-être - par l'intégration de nouveaux profils, la transmission de savoirs et le déploiement de dispositifs de développement des compétences.

Ce travail a été complété par la poursuite de la revue d'une partie des fiches de fonction du Groupe. Des commissions de classification, rassemblant partenaires sociaux et DRH, se sont régulièrement réunies pour ajuster les fonctions aux évolutions constatées. En amont de ces classifications, un travail préparatoire était effectué avec les Directions concernées. Depuis 2015, 47 fiches de fonction ont été créées ou mises à jour, dont 5 en 2021.

Dans le même temps, le Groupe souhaite faciliter la connaissance de ses métiers pour faciliter la mobilité et par là, la construction du parcours professionnel. Ainsi, une refonte des familles métier existantes a été initiée.

La DRH a identifié des compétences clés transverses communes à l'ensemble des familles de métiers du Groupe : l'orientation client, la gestion de projets, la gouvernance et le pilotage, la coopération et l'esprit d'équipe, l'expertise, les processus et l'organisation, l'innovation. Cette nomenclature des métiers du Groupe comprend une description des principales fonctions rattachées, les formations diplômantes pour y accéder et les passerelles de compétences qui permettent de passer d'un métier à un autre.

Des fiches métier et des fiches techniques régulièrement actualisées sont à disposition sur l'intranet. En complément, les collaborateurs peuvent solliciter un interlocuteur dédié, le conseiller en évolution professionnelle (CEP), pour les accompagner.

En 2021, le travail sur le projet « compétence » s'est poursuivi. Le dictionnaire des compétences comportementales, transférables et d'expertise est presque achevé. Un test a été mené sur les métiers opérationnels lors de la campagne des EAP<sup>3</sup> 2021-2022 afin d'évaluer la pertinence d'y intégrer ce nouveau référentiel de compétences. L'objectif est de faciliter le suivi des compétences acquises ou à acquérir.

Etape supplémentaire du projet « compétence », des travaux de cartographie des compétences ont été initiés avec l'étude de 53 fonctions spécifiques réparties sur 4 familles de métier : opérations d'assurance, distribution et développement commercial, pilotage comptables économique et financier et maîtrise des risques.

En complément, une liste de formations en cohérence avec les compétences comportementales identifiées dans le dictionnaire des compétences a été définie pour accompagner leur développement.

### **Intégration des nouveaux collaborateurs**

Un parcours d'intégration est structuré sur trois ans pour tout nouvel arrivant dans l'entreprise.

L'année de l'arrivée, une journée d'intégration est organisée afin de comprendre l'environnement et la stratégie de l'entreprise. Des formations métiers sont prévues, selon le poste occupé.

Un entretien de suivi avec son conseiller RH dans les trois ans de son intégration est proposé au salarié.

### **Engagements en faveur de l'employabilité**

En 2021, 230 collaborateurs de moins de 30 ans ont intégré SMA, dont 82 en CDI et 61 alternants (hors contrats étudiants). Pour ces jeunes collaborateurs, un accompagnement spécifique est prévu et les managers sont sensibilisés à leur rôle d'information et de formation auprès de ce public en particulier.

Pour SMA l'alternance est l'une des voies privilégiées de recrutement et d'insertion des jeunes. Ainsi, le nombre de contrats en apprentissage ou professionnalisation a fortement augmenté depuis 2012. La qualité de l'intégration et l'insertion des alternants à l'issue de leur contrat sont deux objectifs prioritaires pour SMA, en lien avec l'engagement de la branche, qui prévoit un taux de transformation a minima de 20 % en CDI.

---

<sup>3</sup>EAP : Entretien annuel professionnel

À l'issue de leur contrat, la DRH veille à proposer aux alternants un poste correspondant à la formation suivie et en lien avec le projet défini au moment de leur embauche. Les tuteurs d'alternants sont accompagnés au travers d'une formation dédiée.

Concernant les stagiaires, SMA souhaite maintenir son niveau de recrutement et formaliser leur accueil dans l'entreprise. Un maître de stage, désigné en priorité dans la population des séniors volontaires, présentant les aptitudes requises, assume la responsabilité de l'encadrement et du suivi du stagiaire.

En ce qui concerne les séniors (plus de 45 ans), une attention particulière est portée sur leur accès à la formation afin de garantir le maintien de leur employabilité.

## **b. La formation**

La formation professionnelle est au cœur de la stratégie du Groupe. Elle est un outil majeur pour accompagner ses enjeux présents et futurs. Les moyens nécessaires au bon développement de l'employabilité des collaborateurs dans leur poste, dans les Mutuelles et dans la branche sont déployés.

### **Enjeux de la formation professionnelle**

Les orientations du plan de formation sont identifiées dans un cadre triennal, en phase avec le plan stratégique de SMA et sont ensuite déclinées annuellement, notamment en donnant une part importante à l'anticipation des impacts technologiques sur l'organisation.

Le plan de formation annuel est organisé en trois parties :

- Les formations incontournables : celles qui accompagnent les projets stratégiques, ainsi que les formations de conformité et réglementaires obligatoires,
- Les formations collectives et individuelles métier définies par chaque direction métier en lien avec ses objectifs,
- Les formations individuelles dont les collaborateurs ont exprimé le souhait lors des entretiens annuels ou dans le cadre d'un accompagnement.

Par ailleurs, le Groupe a la volonté de renforcer la transmission des savoirs et a constitué un réseau de formateurs internes. Les collaborateurs expérimentés sont référents, tuteurs et maîtres de stages et forment les nouveaux entrants. Ces rôles sont attribués sur la base du volontariat et les compétences acquises sont consolidées par des formations pour devenir formateurs ou tuteurs.

### **La formation en 2021**

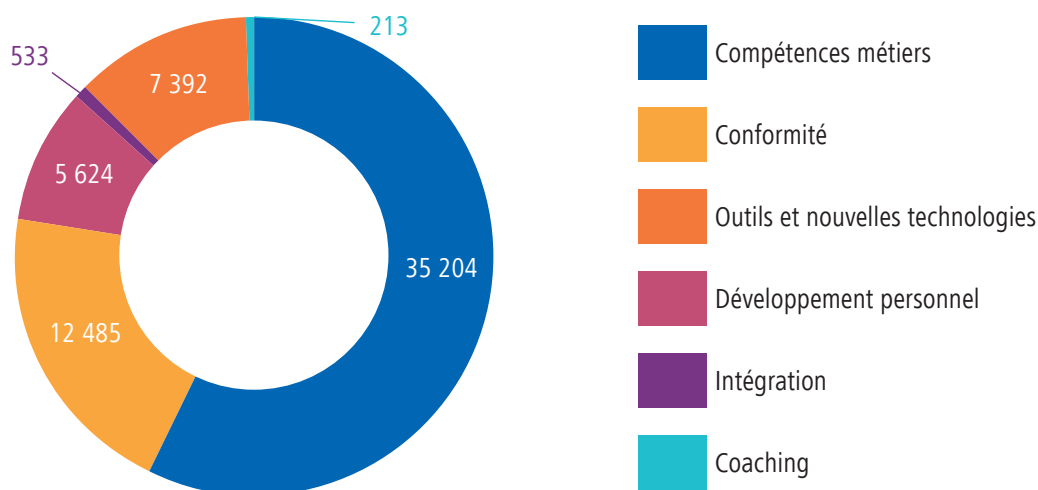
L'année 2020 avait amorcé un tournant dans l'organisation avec l'adaptation nécessaire liée au confinement strict et aux mesures sanitaires qui ont suivies. La DRH s'est appuyée sur les avancées technologiques et structurelles de 2020 pour déployer les formations inscrites au plan 2021.

- Lorsque cela est possible, les formations sont organisées en région pour limiter les déplacements,
- Les formations en présentiel sont adaptées en classe virtuelle, et les formateurs internes sont formés à l'animation en classe virtuelle (39 collaborateurs formés à la formation de formateur et 50 collaborateurs formés à l'animation de classes virtuelles en 2021),

- Les directions métiers ont davantage recours à des modules de e-learning (achetés, adaptés ou créés),
- Un campus formation, composé de 5 salles dédiées a ouvert en octobre 2021. Il permet d'organiser au siège les formations en présentiel dans des configurations modulables selon les besoins.

Au total 2 239 collaborateurs ont été formés en 2021 pour 61 450 heures de formation sur les sociétés SMABTP et SMA Vie.

### Nombre d'heures de formation par domaine



### Les parcours de formation

Tout collaborateur rejoignant une nouvelle fonction est inscrit prioritairement en parcours de formation ou bénéficie d'une formation de transition.

Des parcours formalisés sont dédiés à certains métiers spécifiques : métiers des réseaux commerciaux Vie et IARD, des gestionnaires contrats, des juristes et gestionnaires règlements, des gestionnaires du courtage et des managers.

Un projet initié par la direction des règlements en 2020, dont l'objectif est de refondre l'ensemble des guides, des contenus et organisations des formations, a permis de créer avec le service formation un nouveau parcours « Incontournables Construction » alliant le métier et les outils sur les risques RD, DO et RC.

Les parcours spécifiques pour les règlements sur les risques Corporel, DAB, Auto et Risques sociaux sont en cours d'étude pour une mise en œuvre en 2022.

### Les formations obligatoires et stratégiques

Parmi les formations stratégiques et obligatoires, les collaborateurs concernés par la Directive sur la Distribution d'Assurance (les réseaux commerciaux IARD et Vie, les chargés de clientèle et toute personne en actes de vente) doivent suivre 15h de formation annuelle sur les compétences requises dans leurs activités. Le programme est revu chaque année en fonction des besoins identifiés par les directions métiers, entre modules réglementaires et compétences métiers. En 2021, sur 602 collaborateurs concernés par la DDA, 515 ont validé les 15h de formation obligatoire, soit 86 % des personnes à former. Pour rappel en 2020, sur 609 collaborateurs concernés, 521 avaient suivi au moins 15h de formation (86 %).

Le Groupe accompagne également les salariés qui, dans le cadre de leur activité professionnelle, souhaitent renforcer ou élargir leurs compétences par le biais de formations diplômantes ou certifiantes. BTS et licence Assurance sont ouverts aux collaborateurs lors d'une campagne annuelle. D'autres formations diplômantes ou certifiantes spécifiques aux métiers sont déployées ou font l'objet d'une co-construction avec engagement du CPF du collaborateur.

En complément et pour soutenir les managers dans les changements d'organisation du travail fortement impactée par les circonstances sanitaires, une nouvelle formation « Manager à distance » est désormais disponible. Douze sessions ont été organisées en 2021 permettant à 75 managers d'être accompagnés sur ces nouveaux modes de fonctionnement.

### **La plateforme E-learning**

*SMA E-learning* est opérationnelle depuis mai 2019. Elle est un point d'appui complémentaire aux formations réalisées en petits groupes.

De nombreux projets E-learning ont été déployés en 2021, parmi lesquels :

- Le Contrat Assurance Employeur (CAE) : ce contrat déjà commercialisé par le réseau IARD a été ajouté à l'offre des commerciaux Vie en février 2021. Ce module a été créé pour présenter les spécificités de l'offre et fournir les éléments nécessaires à une présentation claire et synthétique du contrat CAE aux clients par les commerciaux.
- Le contrat Solution Convention : ce contrat est déjà commercialisé par les 2 réseaux IARD et Vie. Ce module a été conçu pour renforcer leurs connaissances et permettre à tout nouvel entrant d'acquérir les bases de l'offre.
- Le contrat PPAB Activité : ce contrat assure l'activité en responsabilité civile et décennale des entreprises de bâtiment de 0 à 5 salariés. De nombreuses évolutions sont intervenues ces 5 dernières années sur cette offre. L'objectif de la formation délivrée aux commerciaux est de présenter les règles de souscription, les garanties du contrat et ses points forts. Ce module facilite en outre l'acquisition des compétences des nouveaux commerciaux.
- Les services en ligne Vie : ce module déployé en 2018 auprès des assistantes commerciales Vie a été mis à jour et ouvert sur la plateforme.
- La prospection téléphonique : l'objectif visé par la direction commerciale est d'accompagner les assistantes et les commerciaux dans la conquête de nouveaux clients à travers la prise de rendez-vous par téléphone. Il aura pour but d'homogénéiser les pratiques du réseau. Une particularité concerne ce module qui innove en termes de conception. Les assistantes sont mises en situation d'appel avec simulations d'interactions et d'entretiens sur une plateforme externe. Un pilote réalisé fin 2021 confirme le déploiement prévu en 2022.
- L'assurance de personnes : l'objectif de cette formation commerciale est d'effectuer un parcours qui présente le marché de l'assurance de personnes individuelles ou collectives pour les offres d'épargne-retraite, de prévoyance et de santé. A cet effet 22 modules ont été acquis. Ils couvrent l'intégralité de l'assurance vie et sont disponibles sur la bibliothèque d'entreprise. Les nouveaux entrants sont invités à suivre les modules en préalable à leur parcours de formation.
- Fraude : cette nouvelle formation accompagne le lancement le 1<sup>er</sup> janvier 2022 d'une nouvelle offre Cyber associée au volet Fraude. Cet e-learning sera obligatoire en 2022 pour tous les conseillers et pourra être complétée d'une formation.

- Intervenants à l'acte de construire : l'objectif de cette formation est de permettre aux nouveaux collaborateurs de maîtriser les étapes d'un chantier, comprendre le rôle des différents intervenants et connaître les enjeux et liens juridiques ainsi que les principaux contrats de construction de l'entreprise. Ce module obligatoire du parcours règlements et du parcours assistant(e)s commercial(e)s est aussi disponible pour tous les collaborateurs qui le souhaitent dans la bibliothèque des e-learning de l'entreprise.
- Outlook : afin d'accompagner les collaborateurs dans le changement de messagerie électronique, le Groupe a opté pour une formation en e-learning.

### c. La politique de rétention des talents

L'identification des talents, détenteurs de compétences managériales ou d'une expertise utile au développement du Groupe est activement mise en œuvre.

Depuis 2006, un séminaire « université » est réalisé tous les deux ans et permet de regrouper pendant trois jours une quinzaine de cadres afin de les faire travailler sur une problématique liée à la stratégie du Groupe, réfléchir sur les enjeux de son activité et appréhender ses différents métiers. Ces collaborateurs sont choisis dans l'ensemble des métiers, créant ainsi des promotions enrichies par l'hétérogénéité des compétences.

Lors des entretiens annuels, les managers identifient les collaborateurs ayant un potentiel intéressant, de façon à anticiper plus efficacement les successions et les évolutions. Le prochain séminaire est prévu en 2022.

## 4 Promouvoir le bien-être et l'engagement des salariés

### a. La politique qualité de vie au travail

#### Un accord triennal relatif à la santé et qualité de vie au travail

Le Groupe est attentif à la santé et la qualité de vie au travail de ses salariés, ce qui s'est notamment traduit en 2018 par la signature d'un premier accord d'entreprise définissant un cadre général partagé par tous (l'accord a été signé par l'ensemble des organisations syndicales). Cet accord triennal a pour objet de favoriser la prévention des risques professionnels en proposant aux salariés des mesures concrètes, comme l'expression des collaborateurs sur leur travail et l'accompagnement du management dans ses missions quotidiennes.

En 2021, et pour la troisième année consécutive, SMA a été élu meilleur employeur du secteur de l'assurance par le magazine Capital.

#### La prévention primaire : informer et communiquer

Les indicateurs de santé au travail sont suivis trimestriellement au sein de la Commission santé sécurité et conditions de travail. Le taux d'absentéisme pour maladie est de 4,05 % fin 2021, en légère diminution depuis 2018.

Un protocole de détection des signaux et de traitement des situations sensibles a été rédigé et diffusé afin de pouvoir intervenir le plus tôt possible. Par ailleurs, un guide a été publié pour accompagner les salariés en arrêt longue maladie dans leur retour à l'emploi.

Les Caisses primaires d'assurance maladie (CPAM) proposent à chaque salarié de bénéficier tous les cinq ans d'un bilan de santé gratuit. Afin de faciliter l'accès à ce dispositif, une autorisation d'absence d'une journée est accordée aux salariés.

### **La prévention secondaire : la formation pour réduire les risques**

L'analyse des risques professionnels, réalisée en collaboration avec les représentants du personnel, porte sur les trois axes habituels d'une société d'assurance, à savoir les risques physiques, psychosociaux et routiers, ainsi que le risque pandémie depuis 2020.

Les accidents de la route constituent 25 % des accidents de travail et de trajet déclarés. SMA propose depuis 2017 un e-learning sur la prévention du risque routier à ses collaborateurs bénéficiant d'un véhicule de fonction, ainsi que des vidéos de sensibilisation (conduite responsable, alcool au volant...). Dans le cadre de l'actualisation de son programme d'actions, l'offre de formations de prévention du risque routier a été revue en 2021 et sera déployée en 2022.

Enfin, 223 salariés ont bénéficié de la formation initiale ou de recyclage de sauveteur secouriste du travail.

### **La prévention tertiaire : l'accompagnement des collaborateurs**

Le Groupe a mis en place, à partir 2018, deux dispositifs complémentaires de soutien psychologique et social afin d'accompagner les salariés et leurs familles rencontrant des situations difficiles d'ordre professionnel ou personnel. L'accès à un psychologue et au service social se réalise à distance et est totalement anonyme et confidentiel. Si un événement d'une certaine gravité survient et est susceptible de fragiliser les salariés, un dispositif spécifique est actionné. Les collaborateurs concernés sont mis en contact avec un psychologue sur le site de travail. Un accompagnement des managers est également proposé. Ce dispositif a été actionné pour la première fois en 2020 et à 3 reprises en 2021.

SMA souhaite accompagner chaque collaborateur dans ses problématiques individuelles. Un dispositif d'accompagnement des aidants familiaux est mis en place (trois jours d'absences autorisées) en complément des congés légaux de solidarité familiale et de proche aidant. Les personnes en situation de handicap bénéficient de 3 jours d'absence pour des rendez-vous médicaux ou liés aux démarches administratives (renouvellement RQTH par exemple). Les demandes d'aménagements de poste sont prises en compte après validation de la médecine du travail. Le recours ponctuel au télétravail est proposé afin de permettre une meilleure organisation personnelle et de réduire les contraintes liées aux temps de trajet. Une étude au cas par cas est réalisée pour les personnes en situations de handicap, avec par exemple la prise en charge des frais de taxis lorsque la personne a des difficultés de déplacement ou une aide à la prise en charge du coût des appareils auditifs.

## **b. L'engagement des collaborateurs**

Outre les actions mises en œuvre au niveau du Groupe, la dynamique de la démarche RSE initiée par SMA a ouvert la voie aux collaborateurs pour l'organisation d'actions locales concrètes. Les collaborateurs et les managers, notamment en région se sont engagés dans des actions en faveur de l'environnement et/ou des actions solidaires. On peut retenir l'organisation de « clean up day » sur six sites, la participation à des courses solidaires comme Odyssea ou la course de la diversité, ou encore six collectes de denrées

alimentaires au profit des grandes associations d'aide aux plus démunis. Des collecteurs de piles ont été mis en place dans plusieurs sites, ainsi que la collecte des masques jetables pour recyclage au siège, après un pilote mené sur un site régional.

En 2021, SMA a renouvelé le partenariat noué depuis 2010 avec Energie Jeunes, association reconnue d'utilité publique, qui lutte contre le décrochage scolaire et développe la persévérance scolaire des collégiens des zones sensibles. En 2021, 29 interventions de collaborateurs SMA auprès de collégiens ont eu lieu, dont beaucoup de collaborateurs nouvellement investis dans le dispositif.

### **c. L'accompagnement de la parentalité**

Dans le cadre de l'accord relatif à l'égalité professionnelle, la mixité et la diversité du 30 novembre 2020, il a été décidé de poursuivre le partenariat Babilou pour les collaborateurs déjà bénéficiaires d'un berceau sans toutefois ouvrir de nouvelles places ; et de mettre en place un dispositif de CESU pour les collaborateurs ne bénéficiant pas d'un berceau Babilou et des collaborateurs en situation de handicap (qui se sont déclarés comme tels au sein de l'entreprise).

## **5 Renforcer la protection des données personnelles**

### **a. Politique et protection des données personnelles**

La politique de protection des données personnelles est publiée sur le site institutionnel du groupe SMA. Elle a pour objectif d'informer les personnes sur la manière dont le Groupe traite leurs données et sur l'étendue des droits dont elles disposent.

Le dispositif technique relatif à la protection des données personnelles repose sur un data center hautement sécurisé, sur de nombreux moyens de protection (comme la gestion rigoureuse des habilitations, les pare-feux, le proxy internet, le contrôle d'accès au réseau d'entreprise, les sauvegardes...) et de détection (l'analyse des traces techniques, la recherche des vulnérabilités, les tests d'intrusion...). La réponse à un événement ou incident de sécurité s'opère selon des process bien établis (gestion des incidents et des problèmes, analyses de risque et d'impact, application de correctifs, amélioration continue...). Enfin, les plans secours et de continuité d'activité permettent d'assurer la résilience et la restauration des services.

Pendant l'exercice 2021, les équipements de sécurité ont éliminé plusieurs milliards d'événements potentiellement suspects.

Sur le plan organisationnel, le Groupe est doté d'une déléguée à la protection des données, qui s'appuie sur des interlocuteurs dédiés au sein des directions métiers, de comités, ainsi que d'un système d'habilitations et de cloisonnement des données. Une adresse mail dédiée ([deleguealaprotectiondesdonnees@groupe-sma.fr](mailto:deleguealaprotectiondesdonnees@groupe-sma.fr)) a été mise en place afin de répondre aux questions relatives à la protection des données personnelles.



## b. Sensibilisation à la sécurité informatique

Une campagne de sensibilisation est déployée chaque année auprès de tous les collaborateurs, assortie d'informations trimestrielles.

En 2021, les thèmes suivants ont été abordés lors de la campagne : le poste de travail, la charte informatique, le télétravail, les risques internet, l'ingénierie sociale, le *spam* et le *phishing*.

Les « billets sécurité » ont pour objet de sensibiliser et alerter à propos des courriels malveillants, des risques liés aux clés USB, à l'usurpation d'identité, au piratage et aux attaques informatiques concernant des partenaires.

Le Groupe informe régulièrement tous les collaborateurs sur la sécurité informatique. La charte Sécurité est diffusée à l'ensemble des collaborateurs et à tout nouvel embauché, des messages et des fiches sécurité sont consultables sur l'intranet, des réunions de sensibilisations ponctuelles sont également organisées, une campagne de « e-learning sécurité » est déployée. La campagne 2021 a débuté mi-septembre pour s'achever mi-décembre. Arrivée à son terme, 92,7 %<sup>4</sup> des collaborateurs ont validé cette formation, ce qui constitue un nouveau record de participation.

La charte Sécurité est opposable et fait office de protection juridique. De même, des clauses de confidentialité sont signées par les collaborateurs et, en externe, des clauses contractuelles le sont avec les différents fournisseurs.

Une mission de sensibilisation au Règlement général sur la protection des données (RGPD) est dispensée auprès des collaborateurs, en adaptant la communication en fonction des publics visés. En 2020, un e-learning obligatoire a été déployé à l'ensemble des collaborateurs. Il est désormais inscrit dans le parcours de formation obligatoire des nouveaux entrants.

## c. Défi de nettoyage des boîtes mails

Entre avril et juin 2021, une opération de nettoyage des boîtes mail a été proposée aux collaborateurs sous la forme d'un challenge. Cette opération avait une double finalité : sensibiliser les collaborateurs à l'impact de l'empreinte du numérique de l'activité du Groupe et agir pour limiter cette empreinte en supprimant les mails stockés quand ils ne sont pas utiles. 330 Go d'espace de stockage ont été libérés pendant la durée du challenge. (Ce résultat correspond à l'espace libéré depuis le début du challenge, auquel s'ajoute la suppression des e-mails reçus chaque jour dans le cadre de l'activité du Groupe). Ce challenge s'est accompagné de la mise en place d'un guide des bonnes pratiques dans la gestion des mails. L'impact de l'opération a été renforcé par un enjeu collectif : à chaque palier de volume libéré, des arbres plantés. Ainsi cent arbres ont été plantés dans des forêts françaises gérées de façon durable afin de favoriser l'écosystème forestier, véritable capteur de carbone.

<sup>4</sup> ce pourcentage est basé sur l'effectif au lancement de la campagne et inclut uniquement les collaborateurs invités à participer à la formation au mois de septembre soit 2 794 collaborateurs. Hors cette donnée, l'effectif de référence est celui des sociétés SMABTP et SMAvie BTP au 31 décembre 2021 : 2850 collaborateurs.

## **IV. UN PARTENAIRE DE CONFIANCE ET DE PROXIMITÉ POUR LES SOCIÉTAIRES ET CLIENTS**

# 1 Être toujours au plus proche des sociétaires et de leurs besoins

## a. Densité du maillage territorial

Au 1<sup>er</sup> janvier 2021, le Groupe a fait évoluer son organisation territoriale afin de renforcer sa présence dans les territoires. Désormais, ses équipes sont réparties entre 8 directions régionales définies en lien avec les régions administratives et l'organisation locale des fédérations professionnelles du BTP. Ce nouveau maillage territorial avec 25 unités de gestion et 79 implantations commerciales sur le territoire métropolitain permet de conforter la proximité du groupe SMA avec ses sociétaires.



Plus particulièrement, SMAvie déploie son service de proximité, en partenariat avec les mutuelles de la SGAM btp, Auxiliaire Vie et Acte Vie, sur 54 implantations géographiques.

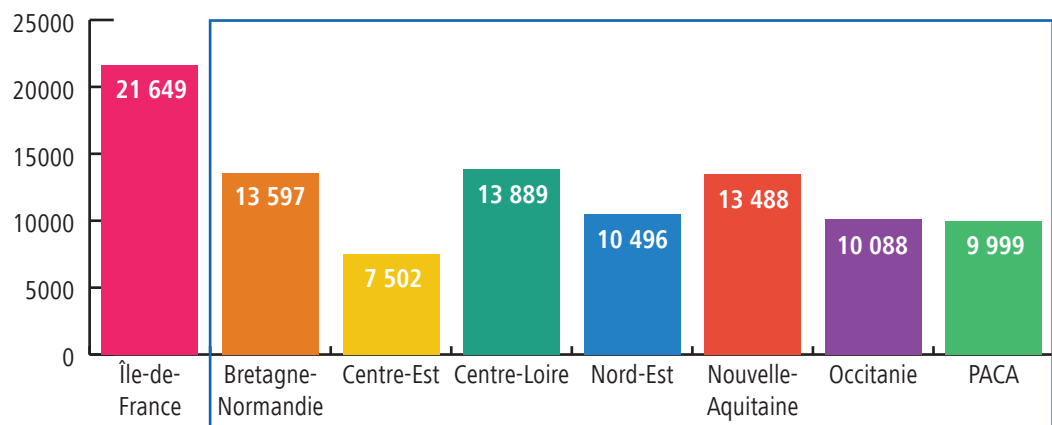
SMABTP est présent sur 66 sites géographiques. Le découpage a été opéré de façon à ne pas remettre en cause la relation client établie de longue date : les périmètres des unités de gestion sont donc restés identiques. En outre, ce nouveau découpage territorial permet une animation commune des réseaux IARD et Vie, pour lesquels un certain nombre de clients sont communs.

Direction régionale	Implantations commerciales*	Unités de gestion
Bretagne- Normandie	12	3
Centre-Est	11	3
Centre-Loire	12	3
Ile-de-France	7	3
Nord-Est	14	3
Nouvelle-Aquitaine	11	3
Occitanie	7	2
PACA	5	1
Gestion spécialisée	-	4

\* Réseau direct

En créant deux nouvelles directions régionales, SMA avait également pour but d'équilibrer les territoires quant à leur superficie, le nombre de clients gérés, et bien sûr le nombre de collaborateurs rattachés. Ainsi, hors périmètre de l'Île-de-France qui n'a pas été incluse dans cette évolution, chaque direction régionale a, dans son portefeuille, entre 7 500 et 13 890 sociétaires et clients SMA (IARD et Vie confondus), et a entre 137 et 202 collaborateurs rattachés.

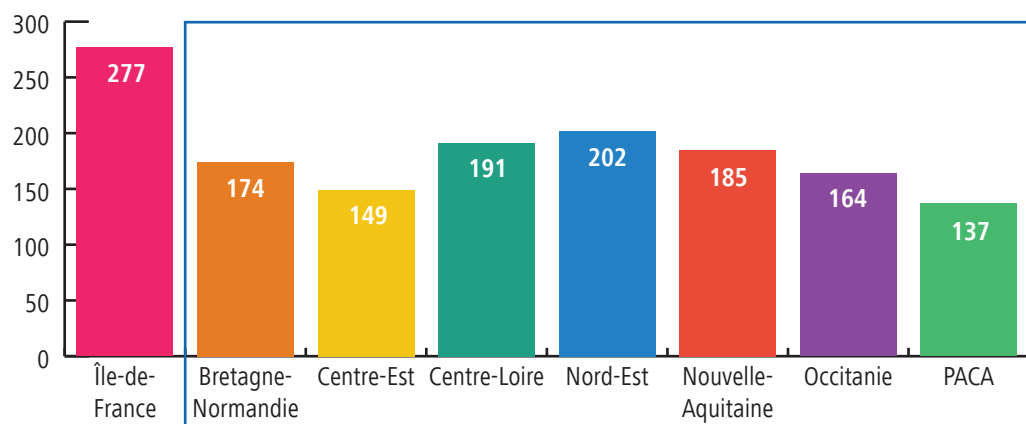
### Total Sociétaire-Clients SMA



□ Périmètre de l'évolution du maillage territorial

Sociétaires / Clients du réseau Direct au 31/12/2021

### Effectifs par Direction régionale



□ Périmètre de l'évolution du maillage territorial

Effectifs au 31/12/2021 : CDI + CDD y compris alternants

Les deux directions commerciales IARD et Vie ont été rassemblées en 2020 pour préparer leur fusion, effective depuis le 1<sup>er</sup> février 2021. L'objectif est de poursuivre le développement commercial des réseaux directs, d'améliorer l'efficacité opérationnelle et d'optimiser la capacité du Groupe à accompagner les sociétaires sur l'ensemble de leurs risques en synergie avec les réseaux directs IARD et Vie. L'année 2021 a ainsi vu la mise en place d'un premier Plan d'Activité Commercial commun Vie et IARD.

Pour renforcer la connaissance client et la proximité, tous les collaborateurs opérationnels nouvellement entrés, réalisent depuis septembre 2019, une immersion chez un sociétaire. Cette immersion d'une journée permet aux collaborateurs concernés de découvrir le fonctionnement d'une entreprise du BTP, ses enjeux et les activités qui la caractérisent. En 2021, le contexte sanitaire n'étant pas encore stabilisé, seuls 13 collaborateurs nouvellement intégrés ont pu réaliser leur journée d'immersion. En 2022 il est prévu d'intensifier ce dispositif, qui recueille une bonne adhésion tant du côté des collaborateurs que des sociétaires.

## **b. Des offres de produits et des démarches RSE**

Le groupe SMA fait évoluer régulièrement son offre pour l'adapter aux attentes de ses assurés et prendre en compte les évolutions de la société, ainsi que l'émergence de risques nouveaux auxquels ses assurés peuvent être confrontés.

Cela se traduit par l'enrichissement des offres d'assurance existantes ou la création de nouvelles solutions d'assurance et la promotion d'actions de prévention, avec des objectifs majeurs qui font écho aux valeurs mutualistes du Groupe :

- Accompagner et anticiper la transformation des métiers des artisans et entrepreneurs du BTP et permettre à ces derniers de faire face à de nouveaux risques et obligations ;
- Être au service des entreprises assurées et de leurs collaborateurs, et pérenniser leur réussite ainsi que leur développement.

### **Répondre aux obligations en matière de protection de l'environnement**

La loi n°2016-1087 du 8 août 2016 pour la reconquête de la biodiversité, de la nature, et des paysages a inscrit dans le Code civil la responsabilité des entreprises en cas de préjudice écologique. Elle a donné lieu à une évolution des contrats de SMABTP.

Ainsi, tous les contrats SMABTP destinés à assurer l'activité professionnelle des entreprises de BTP, des maîtres d'ouvrage ou des concepteurs, intègrent -sans coût supplémentaire- une garantie de dommages à l'environnement et la couverture de la responsabilité civile environnementale.

### **Accompagner les professionnels face aux cyber risques**

Dans une société de plus en plus dépendante des systèmes d'information et d'Internet, les acteurs économiques sont confrontés à l'émergence des cyber-risques qui peuvent parfois mettre en danger leur pérennité financière et porter atteinte à des données personnelles.

Toutes les entreprises, quelle que soit leur taille, sont désormais concernées. Pour faire face à ce nouveau type de risques et pour se prémunir de leurs conséquences financières, SMABTP propose un contrat dédié à l'assurance des

cyber risques qui couvre les conséquences financières d'un tel acte. Le contrat inclut notamment une assistance 24/24 h à laquelle l'assuré peut faire appel en cas d'attaque et prévoit la prise en charge des coûts inhérents à l'information des personnes dont les données personnelles auraient été atteintes.

De son côté, et dans une logique similaire, le contrat TRC Cyber, unique sur le marché, permet d'assurer les risques relatifs à la destruction ou au détournement des données numériques du chantier. Il répond aux risques résultant du développement, dans le BTP, des échanges de données entre intervenants, et du recours aux plateformes collaboratives qui constituent une nouvelle cible potentielle de cyberattaques. Souscrite par le maître d'ouvrage ou par le promoteur, la garantie TRC Cyber bénéficie à l'ensemble des contributeurs aux données numériques du chantier (maître d'ouvrage, promoteur, entreprises de BTP, maîtres d'œuvre, architectes, équipe BIM...).

### **Permettre aux artisans de se développer en étant parfaitement couverts et en répondant à leurs obligations d'assurance**

Disposant de peu de temps et souvent peu familiarisés avec l'assurance, les artisans du BTP ont des besoins spécifiques en termes de conseil et d'accompagnement en matière d'assurance.

Pour faciliter leur quotidien et leur garantir qu'ils seront toujours parfaitement couverts, SMABTP, en partenariat avec PRO BTP, a développé une approche originale visant à proposer sous la marque unique MonassuranceBTP une gamme complète de contrats permettant de couvrir à la fois l'activité professionnelle, les biens professionnels et la santé-prévoyance ainsi que celle des salariés.

### **Accompagner le développement de l'utilisation des énergies renouvelables**

Sous l'impulsion des pouvoirs publics, l'installation de panneaux photovoltaïques continue de se développer en France, qu'il s'agisse d'installations individuelles (logements, bâtiments agricoles...) ou de plus grandes dimensions (bâtiments industriels et commerciaux, «fermes» photovoltaïques...). L'accélération de ce marché a nécessité le développement de couvertures d'assurance spécifiques, tant pour assurer les entreprises de mise en œuvre que les maîtres d'ouvrage. Aujourd'hui, SMABTP propose plusieurs solutions permettant de couvrir les risques spécifiques à ce secteur (installation défectueuses, défaillance des fabricants de panneaux...). Ainsi, la filière professionnelle, avec laquelle SMABTP travaille étroitement, peut se développer et répondre aux enjeux environnementaux du pays. Pour ce faire, SMABTP a signé en septembre 2020 une convention de partenariat avec le Groupement des Métiers du Photovoltaïque de la FFB dans le but de dispenser une information assurantielle et technique, indispensable aux adhérents qui souhaitent développer cette activité.

### **Permettre aux salariés des entreprises d'être couverts lors de leurs déplacements professionnels avec un véhicule personnel**

Un salarié peut être amené à se déplacer à titre professionnel avec son véhicule personnel. En cas d'accident lors d'un tel déplacement, son employeur est responsable de tous les dommages occasionnés à un tiers ou au véhicule personnel du collaborateur. Pour à la fois protéger l'employeur et couvrir ses collaborateurs, SMA propose le contrat VÉHI PRO Mission. Ce dernier permet d'assurer la responsabilité de l'employeur en cas d'utilisation par ses salariés de leur véhicule personnel à des fins professionnelles.

### **Valoriser et encourager les qualifications professionnelles**

SMABTP encourage les entreprises et acteurs de la filière construction à s'engager dans une démarche de qualification ou certification professionnelle. Ainsi, les tarifs des contrats d'assurance de responsabilité décennale proposés aux professionnels de la construction tiennent compte de la détention par ces derniers d'une qualification ou identification délivrées par des organismes comme Qualibat (qualification des entreprises de bâtiment), Qualifelec (entreprises d'électricité), Qualit'ENR (installateurs d'équipements d'énergies renouvelables), Qualisport (entreprises et maîtres d'œuvre réalisant des infrastructures sportives et aires de jeux), ou encore l'OPQIBI (professionnels de l'ingénierie). En octobre 2020, SMABTP a intégré l'association OPQTECC et participe désormais aux instances de qualification des économistes de la construction. Aujourd'hui, SMABTP assure plus de 20 000 entreprises qualifiées.

### **Permettre aux assurés d'accéder à des services en matière de prévention et de développement durable**

SMABTP s'est engagé dans des projets de partenariat avec différentes sociétés ayant pour point commun d'apporter des services et prestations en matière de prévention, de réduction des risques ou de développement durable.

### **Développement des partenariats en lien avec la sécurité et le développement durable**

En 2021, SMABTP a noué un nouveau partenariat avec WASTE MARKET PLACE et poursuivi les partenariats établis les années précédentes.

En matière de valorisation de la qualité dans la construction et de mise en avant des professionnels expérimentés, SMABTP travaille avec 2 start-up :

- BATIREF, qui propose des prestations qui permettent aux entreprises de BTP de recueillir des avis les concernant et qui offre la possibilité aux professionnels de l'immobilier, dans le cadre de leur démarche qualité, de mettre en œuvre des enquêtes de satisfaction auprès de leurs clients ou de leurs collaborateurs, pour évaluer le niveau de services des prestataires auxquels ils ont recours.
- VRAIMENTPRO, qui permet aux TPE du BTP de mettre en avant sur Internet leur savoir-faire, leur sérieux et leurs compétences, grâce la présentation de leurs réalisations et la publication de leurs qualifications et attestations d'assurance et d'avis clients vérifiés.

Dans le domaine du développement durable, SMABTP a noué des accords avec :

- STOCKPRO, qui propose une application permettant aux entreprises de bâtiment de gérer leurs stocks de matériaux et de revendre à d'autres professionnels les matériaux inutilisés à l'issue d'un chantier, plutôt que de les jeter.
- WASTE MARKET PLACE, qui propose une solution digitale de gestion et de collecte des déchets de chantier et des sites industriels, permettant à la fois de faciliter et d'augmenter la collecte, d'en réduire les coûts et d'assurer la traçabilité des déchets.

En matière de prévention et de réduction des risques, enfin, SMABTP s'est associée à INSTALL'BOIS, qui a conçu une application permettant aux professionnels de dimensionner les conduits de cheminées, pour respecter la réglementation et ainsi réduire les risques d'incendie.

Au-delà de ces partenariats institués, SMABTP met également régulièrement en avant dans ses publications digitales et sur son site internet, différentes sociétés et solutions susceptibles d'intéresser ses assurés et de contribuer à la réduction des risques : ECO DROP (collecte de déchets pour les chantiers d'artisans), OPENSAFE (gestion et suivi des équipements de protection individuelle), ROBOTILE (robot d'aide à la pose des carreaux de grande dimension)...

### **Favoriser l'utilisation de matériaux recyclés et de réemploi**

Une action de sensibilisation a été menée envers les économistes qui travaillent sur les sinistres déclarés par les sociétaires pour qu'ils proposent dans leurs analyses des solutions de réemploi et/ou de recyclage des matériaux. Sur 200 dossiers examinés, les solutions de réparation envisageaient du réemploi ou du recyclage dans 34 % des cas, et sur les 52 dossiers ayant effectivement fait l'objet de réemploi ou de recyclage, les matériaux provenaient du chantier lui-même dans 82 % des cas. Enfin grâce au travail pédagogique demandé aux experts et économistes, dans 78 % des cas, cette solution de réparation avec des matériaux de réemploi ou de recyclage a été acceptée par les lésés.

Une action similaire est mise en œuvre pour l'usage de pièces détachées de réemploi dans les réparations automobiles des sociétaires. Il est à noter qu'au niveau national, le taux moyen d'usage de pièces de réemploi n'excède pas 7 %, car il n'est possible d'avoir recours à ce procédé que pour un nombre limité de réparations qui ne touchent pas d'organe de sécurité. En outre, l'âge moyen du parc assuré par SMA est nettement plus réduit que celui de l'ensemble du marché. Aussi, les taux atteints par les partenaires sont en deçà des 7 % car l'opération est récente et qu'il est plus difficile de faire accepter des pièces de réemploi quand les véhicules à réparer sont presque neufs.

Cependant pour l'un de nos partenaires réseau d'expertise, nous arrivons cette année sur les sociétaires SMABTP (hors courtage), à un taux d'utilisation de pièces de réemploi de 3,5 %.

Pour appuyer la démarche et le taux d'acceptation des sociétaires, un article sur ce sujet des pièces de réemploi a été publié dans le journal que SMABTP adresse à ses sociétaires.

### **c. Les Comités consultatifs régionaux**

Pour ancrer les Mutuelles dans les territoires et marquer leur attachement au secteur de la construction, SMA a mis en place en 1980 des Comités consultatifs régionaux (CCR) qui constituent de véritables relais entre le Groupe et ses sociétaires. Il existe un CCR par direction régionale, sauf pour deux régions qui disposent de deux comités, pour une meilleure représentation locale. Ce sont donc au total dix CCR qui représentent les sociétaires auprès du groupe SMA. Leur nombre et leur périmètre ont évolué en 2020 du fait de l'évolution du maillage territorial opéré par SMA, avec la création de nouvelles régions et le changement de périmètre de certaines autres.

Leur rôle est d'appréhender les problèmes rencontrés par les assurés dans chaque région ; d'être associés en amont aux différents projets de contrat ou de garanties créés par SMA ; de participer à la diffusion de l'information auprès des sociétaires et des instances professionnelles ; d'être saisis de tout litige survenant dans les rapports entre le Groupe et ses assurés et émettre un avis, au titre de la solidarité professionnelle, pour les cas difficiles auxquels



l'application des contrats d'assurance souscrits ne permet pas d'apporter de solution. Ils disposent pour cela d'un fonds de solidarité doté par SMA, seule mutuelle à proposer un tel dispositif de solidarité.

Les CCR regroupent des chefs d'entreprise représentatifs des différents métiers du BTP et actifs dans l'écosystème régional. Les présidents des CCR peuvent être nommés mandataires mutualistes par le conseil d'administration et participer aux réunions du conseil sans voix délibérative.

En 2021, chaque CCR s'est réuni deux fois. Les 10 réunions de printemps se sont tenues en région. Les échanges ont porté sur la création de nouvelles offres pour les rénovateurs énergétiques et les aménageurs fonciers, à la demande des fédérations professionnelles. SMABTP a expliqué comment le Groupe accompagne l'innovation technique, notamment avec le développement des produits biosourcés dans la construction, pas tous garantis de base dans les contrats d'assurance. SMAvie, qui a lancé pour la première fois un contrat à fonds structurés, a présenté les mécanismes et le produit retenu.

Pour le second semestre, l'ensemble des CCR ont été réunis au siège du Groupe pour deux journées d'échanges et de prises de connaissance. SMA a présenté son nouveau plan stratégique : Ambitions 2024. Les Directions métiers sont intervenues pour expliquer comment l'assureur s'adapte aux effets du changement climatique et comment il s'engage aux côtés des entreprises dans la transition écologique.

#### **d. Des relations privilégiées avec les partenaires**

SMABTP entretient des liens étroits avec l'ensemble des organismes, organisations et fédérations professionnelles qui composent l'écosystème de la construction.

La Mutuelle, créée dès l'origine par des organisations professionnelles du BTP, travaille au quotidien avec tous ces acteurs pour comprendre les évolutions, les tendances et les risques qui émergent et pour bâtir de façon proactive et concertée des solutions préservant les équilibres économiques et sociétaux.

Au niveau national, les assemblées générales ou les congrès des instances professionnelles du secteur permettent d'échanger sur les problématiques et les enjeux assurantiels : ce sont plus de 100 rendez-vous, auxquels peuvent s'ajouter des sujets ponctuels, comme les engagements RSE des entreprises de BTP.

SMABTP est membre de deux comités de labellisation RSE, celui de la fédération des SCOP BTP qui a mis en place un label très structurant, ainsi que le comité parcours RSE de la Fédération Nationale des Travaux Publics.

En Région, les collaborateurs participent à plus de 150 assemblées et conseils d'administration départementaux et régionaux.

On retiendra également l'implication de SMABTP aux côtés de l'OPPBT à l'occasion de webinaires organisés lors de la semaine de la prévention routière et dédié au secteur de la construction.

La construction est un secteur où l'actualité technique et technologique est très riche. Les experts SOCABAT participent à de nombreux groupes de travail

destinés à faire évoluer les règles professionnelles, les documents techniques et les normes. L'actualité a été marquée par les travaux sur le réemploi, les études de sol contenues dans la Loi ELAN, la sécheresse et les bâtiments résilients ou encore la refonte des missions géotechniques.

Ces sujets sont désormais suivis de très près au sein de la Fédération Française de l'Assurance (FFA). SMABTP y est très impliqué et y préside le Comité construction, qui traite de toutes les problématiques assurantielles du secteur du BTP.

## **2 Accompagner les sociétaires dans la prévention**

### **a. La prévention de la sinistralité**

SOCABAT, GIE dédié SMABTP, dispose d'un réseau d'expertise dans toute la France métropolitaine, avec une direction centrale au Siège et une présence régionale avec, au minimum, un expert conseil par unité de gestion.

Les experts ont pour mission de réaliser des études de risques - pour permettre une bonne connaissance des risques souscrits - et des expertises sinistres permettant de nourrir ces études, grâce à la mise en évidence des pathologies récurrentes. Ils effectuent également des missions de représentation auprès des sociétaires de SMABTP, ou des différentes fédérations professionnelles, en mettant notamment en avant les bonnes pratiques constructives.

L'expérience reconnue de SMABTP en matière de gestion de sinistre et le volume important de sinistres déclarés chaque année permet de constituer une base de données exploitable sur la typologie des causes de sinistres les plus fréquents. Afin de présenter aux sociétaires cette analyse comparée de leur sinistralité par rapport à celle de leur profession, un baromètre de sinistralité par domaine d'activité a été réalisé en 2021. Il concerne les métiers du bois, la maîtrise d'œuvre, le logement collectif et les sols coulés, dans la continuité des baromètres initiés précédemment et relatifs au gros œuvre, au carrelage, au dallage et l'ITE (isolation thermique par l'extérieur).

Enfin, l'équipe SOCABAT de la direction centrale, constituée de spécialistes techniques venant en appui aux experts conseil en région, participe à de nombreux travaux pour l'amélioration de la qualité dans le bâti. Ces spécialistes ont ainsi participé à de nombreux travaux pour l'actualisation de différents DTU (Documents Techniques Unifiés) ou à de multiples groupes de travail dont les principaux avaient pour thèmes : le photovoltaïque, les terrassements par passe alternée, l'économie circulaire et la résilience des constructions au changement climatique.

### **b. La prévention des risques chez les sociétaires**

Depuis 1994, la fondation d'entreprise Excellence SMA, créée et financée par SMABTP, s'investit dans une démarche de prévention des risques auprès des professionnels du BTP, autour de la qualité et de la sécurité dans la construction.

En 2021, la Fondation a organisé 64 réunions en régions portant sur des thématiques actuelles. Ces rendez-vous sont l'occasion de former et de sensibiliser les professionnels à la qualité et à la sécurité des biens et personnes,

sous le triple angle technique, juridique et assurantiel. Ces réunions sont organisées en région à l'initiative des collaborateurs et en partenariat avec les fédérations professionnelles.

Ce sont près de 1200 personnes (1198 exactement) qui ont pu assister à ces Rencontres de l'Excellence traitant de sujets comme le photovoltaïque, l'expertise en assurance construction et la prévention des risques routiers.

### **c. Le développement de la qualité et de la sécurité**

Les experts poursuivent le travail de rédaction de documents d'information comme les fiches pathologie dans les Travaux publics. Trois nouvelles fiches ont été publiées en 2021 sur les désordres sur les murs de soutènement, les colonnes ballastées et les désordres des cuvelages. Elles sont mises à disposition gratuitement sur le site internet du Groupe et jointes à nos publications trimestrielles destinées aux sociétaires.

Côté *Fiches Pathologie du Bâtiment*, le nouveau classeur sur l'entretien et la maintenance des ouvrages a été enrichi avec trois fiches concernant les balcons, les toitures terrasses et les pompes à chaleur aérothermiques. Destinées aux professionnels qui conçoivent, construisent ou réparent, elles permettent de mieux conserver les bâtiments en état avec des conseils d'entretien et de faire de substantielles économies.

Pour mieux toucher tous les professionnels de la construction, quel que soit l'âge, le niveau de professionnalisme ou de formation, la fondation Excellence SMA a commencé la réalisation de vidéos illustrant les fiches pathologie et fiches Le Point SUR. Trois vidéos ont été produites sur l'effondrement des murs de soutènement, comment garantir les dommages avant réception et les obligations conventionnelles des entreprises. Elles sont publiées sur la chaîne YouTube du groupe. La première a été visionnée plus de 20 000 fois en 2021.

La Fondation a participé aux Trophées de l'Innovation HLM en remettant son prix de l'innovation architecturale lors du Congrès USH de septembre 2021 à Bordeaux.

La fondation Excellence SMA doit également chaque année fléchir une partie de son budget vers des actions de prévention et sécurité routière.

Elle peut par exemple organiser des réunions sur ce sujet, mais aussi mettre en place des actions de sensibilisation dans les entreprises avec des programmes mensuels, orientés vers les risques liés au secteur de la construction. En 2021, la Fondation a ainsi financé des e-learning et envois de « flash prévention » au sein de 13 sociétés et formé plus de 1000 salariés.

#### **Création d'un accélérateur de start-up**

Avec l'OPPBTP, PRO BTP et le CCCA BTP<sup>5</sup>, la Fondation a créé en mai 2018 un accélérateur de start-up au sein d'Impulse LAB pour encourager les innovations en matière de prévention et de santé dans le BTP.

<sup>5</sup>L'OPPBTP, PRO BTP, la SMA BTP et CCCA-BTP sont des organismes paritaires et/ou mutualistes de la filière bâtiment/travaux publics qui partagent un intérêt pour la protection de la santé et la prévention des risques pour les salariés de la construction.

En 2021, trois rencontres ont été organisées (en mars, en juillet et en octobre), réunissant plus de 100 professionnels venus découvrir des solutions inédites destinées à améliorer la sécurité des personnes et des biens. Chaque start-up présente la solution qu'elle développe. Au total, en 2021, ce sont 12 start-up qui ont intégré officiellement l'accélérateur pour être accompagnées dans leur développement.

### **3 Conseiller les sociétaires**

#### **a. Loyauté des pratiques**

Le Groupe est attentif aux pratiques des collaborateurs afin d'en garantir la transparence et l'exemplarité. Ainsi, un dispositif de gestion des risques a été mis en place.

Tout d'abord, un dispositif de contrôle interne permanent couvre les activités de SMABTP et SMAvie BTP. Il repose sur une cartographie détaillée des processus, des risques et des contrôles ainsi que sur la déclaration d'incident. Chaque direction métier est responsable des risques opérationnels associés aux processus dont elle est propriétaire. Un contrôleur interne est désigné par la direction pour assurer l'application des règles et le respect des procédures opérationnelles.

La direction des risques réalise trimestriellement une synthèse des évolutions des évaluations des risques opérationnels ainsi qu'un état d'avancement du plan de contrôle annuel et des incidents déclarés. Cette synthèse est partagée au sein du Comité de coordination du contrôle interne, du Comité opérationnels des risques et, annuellement, au sein du Comité d'audit et des risques et du Conseil d'administration.

La fonction clé de vérification de la conformité contribue également à la gestion des risques du Groupe. Sous la responsabilité de la direction générale, elle s'acquitte de façon objective, loyale et indépendante des tâches qui lui incombent. Cette fonction a pour mission de conseiller l'organe d'administration de SMA sur le respect des dispositions législatives, réglementaires et administratives, d'évaluer l'impact de toute évolution de l'environnement juridique sur les activités de SMA, ainsi que d'identifier et évaluer le risque de non-conformité.

Le risque de non-conformité étant un sous-ensemble des risques opérationnels, le dispositif de vérification de la conformité est intégré au dispositif de contrôle interne permanent. Il repose d'ailleurs sur le même réseau de contrôleurs internes, et sur l'utilisation du même outil informatique de suivi.

Chaque direction est responsable de la maintenance de son référentiel de conformité, qui fait le lien entre la veille juridique réalisée par chaque direction sur son périmètre d'intervention, et l'évaluation du risque de non-conformité qui en découle. Dans le cadre des missions de la fonction clé conformité, le pôle Conformité -au sein du secrétariat général SMA- s'assure régulièrement de la mise à jour de ce référentiel. La direction des risques et du contrôle de gestion s'assure de sa cohérence avec la liste des risques et des contrôles renseignés dans l'outil dédié.

Un dispositif de lutte contre le blanchiment des capitaux et le financement du terrorisme (LCB-FT) conforme aux attendus réglementaires de la 5ème directive UE est en place au sein du Groupe.

Sous la responsabilité du responsable du dispositif Groupe, il est animé par un Comité Conformité LCB-FT Groupe, instance de pilotage et de coordination.

Des procédures et modes opératoires basés sur une classification des risques de LCB-FT par domaines (assurance vie et non-vie), accessibles à l'ensemble des collaborateurs concernés, encadrent la mise en œuvre opérationnelle de ce dispositif.

Afin de prévenir les situations de corruption, un Code de conduite est annexé au règlement intérieur du Groupe et est remis à tout nouveau collaborateur. Ce Code expose les règles de base devant être respectées, les types de situations et comportements à proscrire et fournit des exemples de situations constitutives de corruption ou de trafic d'influence. En 2021, SMA s'est également doté d'une politique anti-corruption destinée aux tiers avec lesquels SMA est en relation ou envisage d'entrer en relation. Publiée sur le site institutionnel, cette politique permet d'afficher clairement les ambitions et attentes du Groupe en matière de lutte contre la corruption. Une procédure de recueil des signalements et de protection des lanceurs d'alerte est également applicable au sein de SMA.

## **b. Devoir de conseil**

La directive sur la distribution d'assurances (DDA) est venue renforcer l'obligation de conseil à destination du client, cela concerne les deux Mutuelles.

### **SMABTP**

SMABTP a toujours veillé à l'excellence du conseil délivré, le réseau commercial est donc spécialisé pour chacun des marchés, c'est un choix stratégique. Un suivi de la clientèle, réalisé au moins tous les deux ans, garantit une actualisation régulière des contrats délivrés en fonction des besoins des sociétaires.

Dans la pratique, ce rendez-vous, initié par SMABTP, a pour objet de remettre à plat l'ensemble des solutions d'assurance détenues par l'entreprise auprès du Groupe, mais aussi auprès des concurrents. Ainsi, le conseiller peut proposer des évolutions de garanties ou les nouvelles offres susceptibles de correspondre aux besoins assurantiels identifiés. Parallèlement, les unités de gestion veillent à l'adéquation des garanties avec les besoins des sociétaires, à chaque demande de leur part, notamment, et sans que cela soit exclusif, à l'occasion de demandes d'attestations et/ou d'ajout d'activité.

Le nombre de réclamations pour défaut de devoir de conseil s'est limité à 7 pour l'exercice 2021. Les réclamations adressées par les clients, quel qu'en soient le canal et le motif, suivent une procédure répondant à un engagement de service : SMA s'engage à contacter les réclamants dans un délai de 48h suivant la réception et garantit une prise de position dans un délai maximum de 10 jours. L'ensemble des réclamations reçues, sont au cœur du dispositif qualité de SMA pour permettre de dégager des pistes d'amélioration.

### **SMAvie**

Les conseillers SMAvie proposent une démarche de diagnostic et de conseil personnalisée et enrichie par plusieurs outils d'analyse et d'étude. La politique de devoir de conseil pérennise la relation de confiance avec les sociétaires.

Le devoir de conseil est formalisé dans un document spécifique (Diagnostic conseil) qui, en ce qui concerne les produits d'épargne retraite individuelle, permet de recueillir les éléments de connaissance du client, ses objectifs et son profil au regard du rendement attendu et du risque. Sur cette base, une solution adaptée est préconisée. Le Diagnostic conseil a d'abord été mis en œuvre dans le cadre de l'assurance vie et des produits d'investissement fondés sur l'assurance. Il fait partie des éléments de la formation des conseillers Vie, notamment lors de leur formation initiale.

En ce qui concerne l'épargne individuelle, la digitalisation de la souscription des affaires nouvelles en mobilité a permis une traçabilité systématique depuis la fin 2018. Il a ensuite été enrichi.

Les nouveaux conseillers SMAvie ont suivi les modules qualité (traitement des réclamations) et RGPD (protection des données personnelles) dans le cadre de leur parcours d'intégration en 2021. La formation RPC n'a pas pu être suivie en 2021 sous le format e-learning dédié car le support n'a pas pu être mis à jour dans les délais. Les formateurs ont toutefois effectué une sensibilisation lors de la formation liée à la démarche commerciale. En 2022, un rattrapage à partir du e-learning est prévu pour les collaborateurs arrivés en 2021.

Ces actions et formations ont permis de ne recevoir que dix réclamations liées au devoir de conseil en 2021. L'ensemble des réclamations reçues entrent dans le cadre d'une procédure spécifique. Elles sont toutes enregistrées et font l'objet d'une réponse au client dans un délai maximum de 10 jours, conformément à la charte de la relation sociétaire SMAvie.

## **4 Renforcer sans cesse la démarche qualité**

### **a. La démarche qualité**

Le groupe SMA considère la qualité et l'orientation client comme des facteurs clé de différenciation et de fidélisation. La satisfaction des clients est donc un élément essentiel. Ainsi, SMA dispose de plusieurs dispositifs pour faire progresser la satisfaction clients : la réalisation d'un baromètre de satisfaction clients annuel, le suivi des réclamations avec la réalisation d'un bilan annuel, les fiches de progrès (remontée par les collaborateurs de propositions d'amélioration), le partage des bonnes pratiques.

Du fait de la réduction des déplacements et des obligations liées à la crise sanitaire, la formation qualité habituellement dispensée en présentiel à tous les collaborateurs nouvellement intégrés, n'a pas encore repris. Cependant, six sessions de formation à distance, sur les thèmes « Réclamations » et « Accueil téléphonique » ont été dispensées aux conseillers et assistantes ayant récemment rejoint l'entreprise, soit 57 collaborateurs.

### **b. L'enquête de satisfaction 2021**

En 2021, comme en 2020, une enquête a été réalisée par téléphone par Opinion Way auprès d'un échantillon de 2000 sociétaires, représentatif du portefeuille du groupe SMA. Le questionnaire utilisé est un questionnaire unique pour les clients IARD et Vie, centré sur la qualité de service.

Les principaux résultats de l'enquête sociétaires réalisée au 4<sup>e</sup> trimestre 2021 sont présentés dans le tableau ci-dessous. Les évaluations moyennes sont sur 10.

THÈMES	CLIENTS GROUPE SMA	CLIENTS VIE EXCLUSIFS <sup>3</sup>	CLIENTS IARD EXCLUSIFS <sup>4</sup>	CLIENTS IARD & VIE <sup>5</sup>
<b>Satisfaction globale</b> Niveau moyen de satisfaction % sociétaires très satisfaits	<b>8,0</b> (7,8) <b>74 %</b> (69 %)	<b>7,8</b> (7,6) <b>72 %</b> (64 %)	<b>8,1</b> (8,0) <b>76 %</b> (74 %)	<b>8,0</b> (7,8) <b>76 %</b> (70 %)
<b>Recommandation</b> % sociétaires promoteurs Net Promoter Score <sup>1</sup>	<b>38 %</b> (34 %) <b>+21</b> (+16)	<b>30 %</b> (30 %) <b>+9</b> (+10)	<b>44 %</b> (39 %) <b>+30</b> (+24)	<b>43 %</b> (32 %) <b>+31</b> (+20)
<b>Qualité de service</b> Niveau moyen de satisfaction % sociétaires très satisfaits	<b>7,8</b> (7,8) <b>67 %</b> (62 %)	<b>7,5</b> (7,6) <b>59 %</b> (58 %)	<b>8,0</b> (7,9) <b>71 %</b> (66 %)	<b>7,8</b> (7,9) <b>71 %</b> (67 %)
Engagement clients <sup>2</sup>	<b>26 %</b> (16 %)	<b>28 %</b> (14 %)	<b>25 %</b> (18 %)	<b>28 %</b> (20 %)

Source : Sondage Opinion Way pour le groupe SMA 4<sup>e</sup> trimestre 2021

() Résultats du 4<sup>e</sup> trimestre 2020

<sup>1</sup> Net Promoter Score : différence entre les sociétaires qui, en terme de recommandation, donnent une note supérieure ou égale à 9/10 et ceux qui donnent une note inférieure à 7/10

<sup>2</sup> Engagement clients : mesure de la force du lien existant entre une marque et ses clients

<sup>3</sup> Clients Vie exclusifs : clients détenteurs exclusivement d'un ou plusieurs contrats SMAvie

<sup>4</sup> Clients IARD exclusifs : clients détenteurs exclusivement d'un ou plusieurs contrats SMABTP, SMA SA ou Protec

<sup>5</sup> Clients IARD & Vie : clients détenteurs d'un ou plusieurs contrats Vie et d'un ou plusieurs contrats SMABTP, SMA SA ou Protec

En 2021, la satisfaction globale a retrouvé un niveau comparable à celui enregistré avant le début de la crise sanitaire, voire supérieur, notamment pour les clients exclusifs IARD (note de satisfaction de 8,1 et 76 % de clients très satisfaits en octobre 2021 versus 7,9 et 70 % en mars 2020).

Cette bonne perception s'accompagne d'une intention de recommandation stable de la part des clients Vie et en progression de la part des clients IARD grâce à des promoteurs plus nombreux. Au global, en 2021, le net promoter score a progressé de 5 points et le pourcentage des clients très satisfaits de 4 %.

Le score d'engagement, mesurant la force du lien, entre la marque SMA et ses sociétaires, a bondi de 10 % au global (et de 14 % pour les clients exclusifs Vie).

Par segment de marché pour les clients exclusifs Vie, les évaluations de la satisfaction globale sont de :

- 7,8 pour les Entreprises (7,3 en 2020),
- 7,9 pour les Professionnels (7,5 en 2020),
- 7,9 pour les particuliers (7,8 en 2020).

Et pour les clients exclusifs IARD, les évaluations de la satisfaction par segment de marché s'élèvent à :

- 7,9 pour les Entreprises (7,8 en 2020),
- 8,0 pour les professionnels (8,0 en 2020)
- 8,4 pour les particuliers (8,2 en 2020).

Ces évaluations montrent que, dans un contexte d'amélioration de la situation sanitaire et économique, la satisfaction des sociétaires a retrouvé un niveau comparable, voire meilleur à celui d'avant la pandémie, avec la reconnaissance d'une bonne qualité de service et une progression des recommandations par les clients IARD.



## **V. UN INVESTISSEUR DE LONG TERME AVEC UNE APPROCHE DURABLE**

## **1 Investir à long terme et durablement : une démarche volontaire**

La politique d'investissement mise en œuvre par SMABTP et par SMAvie BTP correspond à une démarche d'investissement sous contrainte de risque avec une priorité donnée à l'analyse individuelle des placements.

Dans ce cadre méthodologique, les décisions d'achat et de vente sur tous les types d'actifs résultent de l'analyse et de la sélection individuelle de chaque investissement. Les portefeuilles se constituent en conséquence par agrégation d'investissements reconnus comme des opportunités.

Pour les investissements en titres financiers (actions, titres de créances, dépôts) émis par des émetteurs étatiques ou privés, l'analyse de l'émetteur réalisée par SMA préalablement à tout investissement, et au cours de la durée la vie de cet investissement, revient à apprécier la qualité et la solidité des actifs qui constituent la contrepartie. L'examen de l'actif d'une société, de la qualité de sa stratégie et de son organisation, de sa rentabilité et de son mode de financement est un préalable indispensable, quel que soit le support d'investissement retenu.

Pour l'immobilier, les investissements sont réalisés dans l'optique de constituer un flux régulier et pérenne de revenus, constitué par l'encaissement de numéraire. SMA s'attache à rechercher des actifs de qualité en privilégiant la localisation des biens et la qualité des prestations offertes. La démarche est centrée autour du locataire pour renforcer sa satisfaction.

Cette démarche d'investissement de long terme dans des actifs capables de dégager un niveau de croissance et de rentabilité durables nécessite de respecter des critères de gestion cohérents avec des objectifs environnementaux, sociaux et de qualité de gouvernance (ESG). L'analyse individuelle de chaque investissement intègre donc dans une approche globale les critères financiers et les critères extra-financiers.

La prise en compte des dimensions ESG des politiques d'investissement financière et immobilière, décrites ci-après, a ainsi été formalisée dans la Politique ESG du groupe SMA, validée par les conseils d'administration en 2019 et régulièrement actualisée et enrichie depuis afin d'inclure les avancées du Groupe dans son dispositif d'intégration des critères ESG (renforcement de l'intégration dans le processus d'analyse financière, exclusion tabac, renforcement de l'exclusion charbon...).

Par la formalisation de sa démarche ESG, SMA s'engage dans son rôle d'investisseur responsable et durable.

## **2 Dimension ESG de la politique d'investissement en titres financiers cotés**

Les critères ESG - ou également appelés facteurs de durabilité - sont positionnés dans une approche globale avec l'ensemble des autres déterminants de la valeur de l'actif dès le démarrage des travaux d'analyse, préalables à tout investissement. Afin de générer une rentabilité des placements à la fois satisfaisante et maîtrisée sur le plan du risque, il apparaît en effet nécessaire

de combiner dans une même analyse l'ensemble des facteurs qui pourraient avoir une influence sur le résultat de l'investissement. Ce principe a été choisi en cohérence avec le positionnement de SMA en tant qu'investisseur de long terme qui se traduit par une rotation limitée des portefeuilles (sur les placements de taux : approche « Buy and Hold » et sur les investissements actions cotées : taux de rotation annuel historiquement limité entre 5 % et 10 %).

#### **a. Dimension ESG de la politique d'investissement en titres émis par des Etats**

Pour définir et mettre en œuvre sa stratégie d'investissement en titres d'Etat, SMA s'appuie sur les notations-pays réalisées par le service d'Etudes économiques du Groupe. Pour chaque pays analysé, une note est attribuée sur une échelle comprise entre 1 et 5 (1 pour la meilleure et 5 pour la moins bonne).

Les critères utilisés pour attribuer cette note sont regroupés en trois grandes catégories. La troisième - Organisation politique, sociale et environnementale - intègre l'ensemble des problématiques ESG qui se posent au niveau étatique. Elles sont essentielles pour comprendre et analyser les structures profondes d'un pays et par conséquent sa capacité à rembourser sa dette dans le temps.

Pour appréhender ces différents éléments et les caractériser, l'analyse politique, institutionnelle, sociale et environnementale du pays repose d'une part, sur l'étude des structures du pays et d'autre part, sur un certain nombre d'indicateurs publiés par diverses institutions.

Les controverses affectant les pays sont également analysées de façon systématique sur certaines thématiques mais sans pour autant appliquer une politique d'exclusion.

Concernant le risque climatique, celui-ci est caractérisé selon deux dimensions : les risques physiques (risque d'occurrence d'un événement climatique important) et les risques de transition (impact économique lié aux efforts à faire pour lutter contre le changement climatique). Ces deux risques sont analysés via l'examen de la politique climatique mise en œuvre et d'un certain nombre d'indicateurs.

Les différents facteurs économiques, sociaux, environnementaux et climatiques sont d'une manière générale systématiquement intégrés dans les travaux d'établissement des scénarios macro-économiques, pouvant ainsi conduire au renforcement ou à la réduction de leur probabilité de réalisation. Ces analyses servent de référence pour évaluer l'adéquation entre le niveau des taux « sans risque » (Etat) et la structure de l'environnement économique et financier appréhendée dans une perspective de moyen terme.

Les sources d'information mobilisées pour mener à bien ces notations pays sont multiples et sont constituées, d'une part, par l'ensemble des sources publiques et, d'autre part, par les analyses de l'agence de notation ISS-ESG.

## **b. Dimension ESG de la politique d'investissement en titres émis par des émetteurs privés**

Pour ses placements en titres du secteur privé, SMA sélectionne en priorité des émetteurs capables de dégager une rentabilité forte et pérenne, ce qui nécessite d'intégrer dans ses analyses des critères de durabilité. En effet, une entreprise ne peut être durablement rentable que si elle développe une politique équilibrée vis-à-vis de l'ensemble de ses partenaires (actionnaires/créanciers, clients, salariés, fournisseurs, environnement naturel et social).

Pour les émetteurs privés, les critères ESG sont intégrés à l'analyse financière et qualitative sur le même plan que les autres critères. Ils sont également pris en compte dans les hypothèses qui sont posées (rendement des fonds propres exigé, niveau de marge, ...) pour conduire les travaux de valorisation.

Pour chaque secteur et donc pour les entreprises qui le composent, SMA a déterminé entre trois et six enjeux ESG clés « matériels », c'est-à-dire pouvant avoir un impact significatif sur la valorisation et la réputation d'une société en particulier sur un horizon de moyen-long terme.

Les controverses concernant les secteurs en général, ainsi que les sociétés en particulier, font l'objet d'un suivi spécifique et formalisé. Les équipes d'analystes gérants leur attribuent un degré de gravité selon une échelle de cinq niveaux allant de « non significatif » à « rédhibitoire ». Les controverses sont réévaluées dans le temps, au moment d'une éventuelle décision d'intervention (à l'achat et à la vente), sur événement puis périodiquement lors de l'actualisation de l'analyse.

Cette analyse ESG se répercute sur :

- Le statut attribué par SMA à l'émetteur : l'analyse peut faire apparaître des risques spécifiques qui, s'ils sont jugés significatifs par les équipes d'analystes gérants, pourront entraîner la dégradation du statut de l'émetteur. De plus, le suivi des controverses conduit à l'attribution du statut de « non investissable » dès lors qu'une société est concernée par une controverse de niveau « rédhibitoire » selon SMA. Pour les investissements en obligations du secteur privé, un émetteur peut de la même façon devenir « non investissable » à la lecture de ses caractéristiques ESG.
- Les niveaux d'intervention pour les investissements actions : l'analyse peut dans certains cas modifier négativement les niveaux d'intervention avec l'allocation d'une prime de risque spécifique (« coût ESG ») à la société. À l'inverse, l'application d'un « bonus ESG » (baisse de la marge de sécurité) n'a pas été retenue par SMA.
- Les notations et taux de recouvrement pour les investissements crédit : l'analyse ESG et le suivi des controverses, s'ils ont permis d'identifier des risques significatifs, peuvent conduire à l'intégration d'un « coût ESG » dans la détermination de la notation et provoquer sa dégradation d'au moins un cran. À contrario, et pour les mêmes raisons que pour les investissements en actions, SMA n'applique pas de « bonus ESG » qui permettrait d'améliorer la note d'un émetteur. Concernant la détermination du taux de recouvrement, les sociétés sont placées en situation de défaut.

Les sources d'information pour mener ces analyses sont celles fournies par les émetteurs eux-mêmes, ainsi que celles de fournisseurs de données, notamment ISS-ESG (notations ESG), Asset 4 - Groupe Refinitiv, Trucost – Groupe S&P's (données Climat) et RSE Datanews (média spécialiste des sujets ESG).

### **c. Engagement actionnarial**

L'attention portée par SMA aux sujets de gouvernance se traduit par l'exercice systématique de son pouvoir d'actionnaire, sans seuil minimum de détention, à travers le vote en assemblée générale (pour les sociétés françaises ou étrangères) ou le dialogue actionnarial. SMA exerce ses droits de vote directement sans mandat de délégation à un tiers, elle instruit et analyse les résolutions soumises en cohérence avec sa démarche d'investisseur durable sur la base de ses propres analyses, en s'appuyant sur les analyses de SMA Gestion et en ayant également recours à des analyses externes émises par des prestataires spécialisés dans le conseil en droit de vote, Proxinvest pour les valeurs françaises et Glass Lewis pour les valeurs étrangères.

Le dialogue actionnarial se traduit par des rencontres régulières des analystes avec les équipes de direction des sociétés dans lesquelles ses portefeuilles sont investis. Dans ce cadre et sur la base d'une approche constructive, les analystes financiers et les gérants peuvent être amenés à formuler des demandes d'évolutions concernant la stratégie de l'entreprise et son organisation.

Ces échanges sont privés. SMA ne développe en effet pas de démarche activiste au moyen de communications ou d'initiatives publiques qui auraient pour objectif de pousser à initier ou à accélérer des changements jugés souhaitables au sein des entreprises ciblées.

### **d. Principales Incidences Négatives**

La Politique ESG ne traite pas spécifiquement des incidences des décisions d'investissement qui entraînent des effets négatifs, importants ou susceptibles de l'être, sur les facteurs de durabilité.

Toutefois, les mesures d'exclusion décrites au paragraphe e) permettent d'agir sur les incidences négatives en matière de durabilité provoquées par les émetteurs potentiellement les plus exposés.

Egalement, la mise en place d'un reporting Climat (cf. paragraphe f) Evaluation et reporting) doit à terme permettre d'évaluer les principales incidences négatives des investissements à travers le suivi et l'analyse de certains indicateurs. Toutefois, à ce stade, le manque de maturité des données « climat », et pour certains calculs, l'hétérogénéité des méthodes, ne permettent pas d'intégrer davantage ces données dans le processus d'investissement. Enfin, la politique d'engagement actionnarial (cf. paragraphe c) prévoit également la prise en compte de l'impact potentiel sur l'environnement et les caractéristiques sociales des différentes résolutions soumises aux votes de l'ensemble des actionnaires.

## e. Mesures d'exclusion

### Armement

En conformité avec les conventions d'Ottawa et d'Oslo ainsi qu'avec la loi française, SMA a exclu de son univers d'investissement les entreprises engagées dans la fabrication ou le commerce des mines antipersonnel et des bombes à sous-munitions.

### Charbon

Dans le cadre de la lutte contre le réchauffement climatique, SMA met œuvre des mesures d'exclusion vis-à-vis des émetteurs impliqués dans des activités liées au charbon et a décidé :

- D'exclure les investissements dans les entreprises dont plus de 20 % du chiffre d'affaires est lié au charbon thermique ou dont plus de 20 % de la génération d'électricité est réalisée à partir de charbon.
- De s'engager à ne plus investir dans les entreprises qui développent ou prévoient de nouveaux plans d'expansion d'infrastructures, mines ou de capacités.
- De s'engager à l'arrêt du financement du charbon thermique au plus tard en 2030 dans les pays de l'Union Européenne ou de l'OCDE, et en 2040 pour le reste du monde.

Pour mettre en œuvre et contrôler cette politique d'exclusion charbon, SMA se réfère à la liste « Global Coal Exit List », publiée par l'ONG allemande Urgewald.

### Tabac

SMA a décidé en 2021 de formaliser une mesure d'exclusion de son univers d'investissement visant l'industrie du tabac. Ainsi, SMA s'engage à ne pas procéder à de nouveaux investissements en faveur des producteurs de tabac.

## f. Evaluation et reporting

### Note ESG

La notation moyenne ESG est calculée mensuellement sur la part des portefeuilles investie en titres financiers cotés. Elle correspond à la moyenne des notes de l'agence ISS-ESG de chaque titre en portefeuille, pondérée par le poids respectif des titres. Cette notation est également décomposée par piliers E, S et G.

La note minimum attendue est de C, qui est assimilée à une performance ESG satisfaisante au regard de la distribution des notes d'ISS-ESG (dans l'univers suivi par ISS-ESG de plus de 3800 entreprises européennes, 42,5 % des entreprises ont un rating inférieur à C). Si la note obtenue est inférieure au minimum qui a été fixé, une analyse détaillée des résultats est réalisée. En fonction des conclusions des investigations menées, des actions correctrices peuvent être envisagées, sans revêtir toutefois un caractère automatique.

À fin 2021, les portefeuilles d'investissements en titres financiers de SMABTP et de SMAvie BTP correspondent à une notation moyenne C+.

### Indicateurs Climat

**Empreinte carbone.** L'intensité carbone pondérée (mesure privilégiée par la TCFD) de chaque portefeuille est calculée sur les scopes 1 et 2 et, à partir de 2022, sur le scope 3 dans le cadre du nouveau reporting annuel climat.

Pour les portefeuilles actions, ces intensités sont comparées à celle de leur indice de référence, le processus d'investissement de SMA devant logiquement déboucher sur des portefeuilles relativement « moins carbonés ». Dans le cas où l'intensité carbone pondérée du portefeuille serait supérieure à celle de son indice de référence, des actions correctrices pourront être envisagées après analyse, sans caractère d'automatisme.

Ce calcul est effectué mensuellement en interne à partir de données d'émissions de CO2 par émetteur fournies par ISS-ESG. Le périmètre de calcul porte sur les investissements détenus en direct suivants ou dans les OPC gérés par SMA GESTION : actions cotées et obligations y compris titres d'Etat.

Sur ce périmètre, à fin 2021, l'intensité carbone pondérée du portefeuille SMABTP ressort à 70 tonnes de CO2e et celle de SMAvie BTP à 92 tonnes de CO2e.

Cette mesure de l'empreinte carbone du portefeuille ne représente qu'une photographie sur la base du portefeuille à fin 2021 et dépend des informations sur les émissions fournies par les émetteurs.

**Reporting Climat.** Un dispositif permettant d'évaluer la contribution globale des portefeuilles à la transition énergétique a été mis en place en 2021 - 1<sup>er</sup> reporting au 31 décembre 2021- sur la base des données climat et de l'apport méthodologique fournis par Trucost. Pour chaque portefeuille géré, un reporting Climat est réalisé. Celui-ci s'articule autour de plusieurs piliers :

- L'analyse de l'intensité carbone calculée en CO2e
- L'alignement par rapport à la trajectoire de limitation du réchauffement climatique
- Le mix énergétique et l'exposition aux énergies fossiles
- Les risques physiques
- Les risques carbone
- Les risques environnementaux

### 3 Dimension ESG de la politique d'investissement en actions non cotées

SMA intègre une démarche ESG dans le choix et le suivi des investissements en actions non cotées, formalisée en 2021 dans une Politique ESG spécifique. Cette Politique est présentée en deux volets, selon qu'elle s'applique à des titres détenus en direct ou détenus au travers de fonds d'investissement.

Pour les investissements en direct, la démarche d'analyse et de suivi se fonde sur les mêmes bases que pour les investissements en titres privés cotés, et notamment l'analyse selon les enjeux clés sectoriels. Les mesures d'exclusion (armement, charbon et tabac) s'appliquent également de manière homogène.

Pour les investissements au travers des fonds, qui ne permettent pas une analyse a priori d'un actif identifié, la démarche se décline à la souscription par une analyse de la démarche ESG de la société de gestion externe et de sa stratégie d'investissement. Chaque année un suivi et une mise à jour de cette étude sont effectués.

## 4 Dimension ESG de la politique d'investissement immobilière

La politique d'investissement SMA accorde une part importante aux placements immobiliers. Ces investissements sont historiquement gérés en direct par le Groupe. Depuis 2014, l'exposition immobilière est également prise via la participation majoritaire dans la Société de la Tour Eiffel (société foncière cotée).

### a. Investissements immobiliers gérés en direct par le groupe SMA

Pour son patrimoine immobilier, SMA s'engage en faveur de la réduction des consommations énergétiques de ses actifs immobiliers détenus, de la satisfaction et de la santé de leurs utilisateurs.

La définition et le suivi de la mise en œuvre d'un plan d'action sont pilotés par le Comité RSE de la Direction immobilière associant des collaborateurs des équipes d'asset management, de gestion locative, de gestion technique et de développement et placé sous la responsabilité du Directeur immobilier. Ce comité rend compte de ses travaux au Directeur des investissements dans le cadre du Comité de pilotage de la Direction des investissements.

Un plan d'action ciblant 9 enjeux à caractère environnemental et sociétal et identifiant 24 indicateurs vise à fixer en 2022 des engagements quantitatifs. Les enjeux retenus s'articulent autour des thèmes suivants :

- Stratégie climatique
- Gestion de l'énergie
- Impacts environnementaux (carbone et fluides)
- Gestion de l'eau
- Gestion des ressources et des déchets
- Biodiversité
- Santé et sécurité des utilisateurs clients
- Satisfaction des utilisateurs clients
- Gestion des fournisseurs et prestataires

La phase de collecte des données relatives aux indicateurs, qui s'est poursuivie en 2021, constitue une part essentielle du plan d'action afin de constituer la base permettant d'effectuer des comparaisons à l'issue de chaque exercice, de prioriser les objectifs et de fixer un plan de progrès dans la durée. L'objectif est d'identifier les mesures permettant d'améliorer notamment l'empreinte environnementale du patrimoine immobilier, et d'inscrire la gestion de ce patrimoine dans une dynamique sociétale.

Ce plan d'action vise également de satisfaire les nouvelles obligations légales en matière environnementale.

En complément, la réalisation de nouveaux projets immobiliers s'inscrit dans cette démarche environnementale et sociétale, en intégrant systématiquement des objectifs de même nature relatifs notamment à la certification environnementale, à la mise en œuvre de chantiers « propres » ainsi qu'à la prise en compte de nouvelles normes réglementaires.

### b. Investissements immobiliers détenus via la Société de la Tour Eiffel

La Société de la Tour Eiffel s'est engagée depuis plusieurs années dans une démarche RSE structurée autour :



- D'une gouvernance adaptée : une Direction de la gestion immobilière et RSE, un comité de pilotage responsabilité sociale et environnementale dédié, présidé par le Directeur Général ;
- D'une stratégie définie sur un plan d'action pluriannuels. Le plan à horizon 2023 est décliné selon quatre axes stratégiques :
  - Satisfaction des locataires
  - Territoires et engagements sociétaux
  - Fidélisation des talents et attractivité (collaborateurs)
  - Empreinte sur l'environnement
- D'une identification des principaux risques et opportunités au travers de l'analyse de matérialité ;
- De la publication annuelle de sa Déclaration de Performance extra-financière attestée par un vérificateur indépendant ;
- De l'analyse annuelle de sa démarche par des agences de notation, ce qui permet d'attester de façon indépendante des progrès.

**Certification.** La Société de la Tour Eiffel mène une politique de certifications (certification construction BREEAM et/ou HQE, certification exploitation BREEAM In Use et/ou HQE exploitation) sur son patrimoine qui valorise les performances environnementales des bâtiments et réduit leur empreinte carbone. Cette politique contribue à une meilleure gestion des ressources employées telles que l'eau et l'électricité, apporte un confort supplémentaire aux utilisateurs et réduit les coûts de fonctionnement du bâtiment.

## VI. RÈGLEMENT TAXONOMIE

Le règlement européen (UE) 2020-852 dit « Taxonomie » est une classification permettant d'établir si une activité économique est durable sur le plan environnemental, afin de réorienter les flux financiers en vue de répondre aux exigences européennes de réduction des émissions de gaz à effet de serre d'ici 2050.

À ce stade de la réglementation, étant donné le statut de Société d'Assurance Mutuelle (SAM) des sociétés du groupe SMA, la divulgation des critères d'éligibilité à la Taxonomie se fait sur une base volontaire.

## **1 Eligibilité de l'assurance non-vie à la Taxonomie européenne**

Les critères d'alignement avec la Taxonomie européenne proposés par le législateur étant encore en discussion, tant sur leur définition que sur leur application, SMABTP a fait le choix, à ce stade, de ne pas publier d'éléments chiffrés issus de l'application du règlement Taxonomie à ses primes émises.

## **2 Indicateur Clé de Performance relatif à la part des investissements portant sur des activités éligibles à la Taxonomie environnementale**

Au titre du règlement Taxonomie, les entreprises d'assurance publieront la part de leurs investissements destinés au financement ou associés à des activités économiques éligibles et alignées avec l'un des 6 objectifs de la taxonomie environnementale et selon le calendrier suivant :

- À compter du 31 décembre 2021 : publication de la part des investissements correspondant à des activités éligibles à la taxonomie, c'est-à-dire susceptibles de pouvoir contribuer aux 2 objectifs d'atténuation et d'adaptation au changement ;
- À compter du 31 décembre 2023 : publication de la part des investissements correspondant à des activités alignées avec la taxonomie, c'est-à-dire au sein du périmètre des activités éligibles celles qui contribuent substantiellement à l'un des objectif (respect des critères techniques) tout en ne nuisant à aucun des autres objectifs.
- Selon un calendrier réglementaire définitif restant à fixer, la publication des activités éligibles et alignées pour les quatre autres objectifs : eaux et ressources marines, économie circulaire, prévention et recyclage des déchets, pollution et écosystèmes sains.

À fin 2021, la part des investissements de SMABTP et SMAvie BTP éligibles à la taxonomie environnementale est estimée à 26 % des encours gérés (hors investissements en titres souverains). Pour les exercices à venir, la qualité des données permettant le calcul de cet indicateur devrait être plus précise avec l'utilisation des données fournies par les émetteurs.

Par objectif environnemental :

- Part des actifs éligibles pour atteindre l'objectif d'atténuation climatique : 26 % (dont 20 % correspondant à la détention d'actifs immobiliers et 6 % d'investissements financiers)
- Part des actifs éligibles pour atteindre l'objectif d'adaptation au changement climatique : 6 % (correspondant exclusivement à des investissements financiers)

Étant précisé que certaines activités sont éligibles simultanément à plusieurs objectifs environnementaux.

Le tableau ci-après fournit les résultats détaillés :

	En millions d'euros	En %
<b>Numérateur</b>		
Part d'expositions sur des activités éligibles à la taxonomie (sur la base du chiffre d'affaires des entreprises couvertes)	4 702	26 %
Part des expositions sur des activités non éligibles à la taxonomie	11 961	66 %
Part d'expositions sur des entreprises non soumises à la NFRD / DPEF	1 539	8 %
Part relative aux produits dérivés	-	-
<b>Dénominateur</b>		
Actif total	21 985	100 %
Expositions sur émetteurs souverains et assimilés	3 784	17 %
Actifs hors expositions sur émetteurs souverains et assimilés	18 201	83 %
<b>Ventilation des activités éligibles par objectif environnemental</b>		
Atténuation du changement climatique	4 702	26 %
Adaptation au changement climatique	1 131	6 %

Pour la première publication de ces indicateurs relatifs aux activités éligibles à la taxonomie environnementale, SMA s'est basée – à défaut de données fournies directement par les émetteurs - sur des données fournies par le fournisseur de données TRUCOST et à défaut sur les codes sectoriels NACE des sociétés en portefeuille.

## **VII. RAPPORT DE L'ORGANISME TIERS INDÉPENDANT**

# 1 **Rapport de l'organisme tiers indépendant sur la déclaration de performance extra-financière 2021**

**SMA**

**Exercice clos le 31 décembre 2021**

## **Rapport de l'organisme tiers indépendant sur la vérification de la déclaration consolidée de performance extra-financière**

Aux Sociétaires,

En notre qualité d'organisme tiers indépendant (« tierce partie »), accrédité par le COFRAC (Accréditation COFRAC Inspection, n°3-1681, portée disponible sur [www.cofrac.fr](http://www.cofrac.fr)) et membre du réseau de l'un des commissaires aux comptes de votre société (ci-après « entité »), nous avons mené des travaux visant à formuler un avis motivé exprimant une conclusion d'assurance modérée sur la conformité de la déclaration consolidée de performance extra-financière, pour l'exercice clos le 31 décembre 2021 (ci-après la « Déclaration ») aux dispositions prévues à l'article R. 225-105 du Code de commerce et sur la sincérité des informations historiques (constatées ou extrapolées) fournies en application du 3° du I et du II de l'article R. 225 105 du Code de commerce (ci-après les « Informations ») préparées selon les procédures de l'entité (ci-après le « Référentiel »), présentées dans le rapport de gestion en application des dispositions des articles L. 225 102-1, R. 225-105 et R. 225-105-1 du Code de commerce.

### **Conclusion**

Sur la base des procédures que nous avons mises en œuvre, telles que décrites dans la partie « Nature et étendue des travaux », et des éléments que nous avons collectés, nous n'avons pas relevé d'anomalie significative de nature à remettre en cause le fait que la déclaration consolidée de performance extra-financière est conforme aux dispositions réglementaires applicables et que les Informations, prises dans leur ensemble, sont présentées, de manière sincère, conformément au Référentiel.

### **Préparation de la déclaration de performance extra-financière**

L'absence de cadre de référence généralement accepté et communément utilisé ou de pratiques établies sur lesquels s'appuyer pour évaluer et mesurer les Informations permet d'utiliser des techniques de mesure différentes, mais acceptables, pouvant affecter la comparabilité entre les entités et dans le temps.

Par conséquent, les Informations doivent être lues et comprises en se référant au Référentiel dont les éléments significatifs sont présentés dans la Déclaration.

### **Limites inhérentes à la préparation des Informations**

Les Informations peuvent être sujettes à une incertitude inhérente à l'état des connaissances scientifiques ou économiques et à la qualité des données externes utilisées. Certaines informations sont sensibles aux choix méthodologiques, hypothèses et/ou estimations retenues pour leur établissement et présentées dans la Déclaration.

## **Responsabilité de l'entité**

Il appartient au Conseil d'administration :

- de sélectionner ou d'établir des critères appropriés pour la préparation des Informations ;
- d'établir une Déclaration conforme aux dispositions légales et réglementaires, incluant une présentation du modèle d'affaires, une description des principaux risques extra-financiers, une présentation des politiques appliquées au regard de ces risques ainsi que les résultats de ces politiques, incluant des indicateurs clés de performance ;
- ainsi que de mettre en place le contrôle interne qu'il estime nécessaire à l'établissement des Informations ne comportant pas d'anomalies significatives, que celles-ci proviennent de fraudes ou résultent d'erreurs.

La Déclaration a été établie en appliquant le Référentiel de l'entité tel que mentionné ci-avant.

## **Responsabilité de l'organisme tiers indépendant**

Il nous appartient, sur la base de nos travaux, de formuler un avis motivé exprimant une conclusion d'assurance modérée sur :

- la conformité de la Déclaration aux dispositions prévues à l'article R. 225-105 du Code de commerce ;
- la sincérité des informations historiques (constatées ou extrapolées) fournies en application du 3° du I et du II de l'article R. 225 105 du Code de commerce, à savoir les résultats des politiques, incluant des indicateurs clés de performance, et les actions, relatifs aux principaux risques.

Comme il nous appartient de formuler une conclusion indépendante sur les Informations telles que préparées par la direction, nous ne sommes pas autorisés à être impliqués dans la préparation desdites Informations, car cela pourrait compromettre notre indépendance.

Il ne nous appartient pas de nous prononcer sur :

- le respect par l'entité des autres dispositions légales et réglementaires applicables ;
- la conformité des produits et services aux réglementations applicables.

## **Dispositions réglementaires et doctrine professionnelle applicable**

Nos travaux décrits ci-après ont été effectués conformément aux dispositions des articles A. 225 1 et suivants du Code de commerce, à la doctrine professionnelle de la Compagnie nationale des commissaires aux comptes relative à cette intervention tenant lieu de programme de vérification et à la norme internationale ISAE 3000 (révisée)<sup>1</sup>.

<sup>1</sup>ISAE 3000 (révisée) - Assurance engagements other than audits or reviews of historical financial information

## **Indépendance et contrôle qualité**

Notre indépendance est définie par les dispositions prévues à l'article L. 822-11 du Code de commerce et le Code de déontologie de la profession. Par ailleurs, nous avons mis en place un système de contrôle qualité qui comprend des politiques et des procédures documentées visant à assurer le respect des textes légaux et réglementaires applicables, des règles déontologiques et de la doctrine professionnelle de la Compagnie nationale des commissaires aux comptes relative à cette intervention.

## **Moyens et ressources**

Nos travaux ont mobilisé les compétences de quatre personnes et se sont déroulés entre janvier 2022 et avril 2022 sur une durée totale d'intervention de deux semaines.

Nous avons fait appel, pour nous assister dans la réalisation de nos travaux, à nos spécialistes en matière de développement durable et de responsabilité sociétale. Nous avons mené sept entretiens avec les personnes responsables de la préparation de la Déclaration, représentant notamment les directions Technique, de la gestion des Risques, des Ressources Humaines, de la Qualité, du Marketing et des Investissements.

## **Nature et étendue des travaux**

Nous avons planifié et effectué nos travaux en prenant en compte le risque d'anomalies significatives sur les Informations.

Nous estimons que les procédures que nous avons menées en exerçant notre jugement professionnel nous permettent de formuler une conclusion d'assurance modérée :

- nous avons pris connaissance de l'activité de l'ensemble des entités incluses dans le périmètre de consolidation et de l'exposé des principaux risques ;
- nous avons apprécié le caractère approprié du Référentiel au regard de sa pertinence, son exhaustivité, sa fiabilité, sa neutralité et son caractère compréhensible, en prenant en considération, le cas échéant, les bonnes pratiques du secteur ;
- nous avons vérifié que la Déclaration couvre chaque catégorie d'information prévue au III de l'article L. 225-102-1 en matière sociale et environnementale;
- nous avons vérifié que la Déclaration présente les informations prévues au II de l'article R. 225-105 lorsqu'elles sont pertinentes au regard des principaux risques et comprend, le cas échéant, une explication des raisons justifiant l'absence des informations requises par le 2<sup>e</sup> alinéa du III de l'article L. 225-102-1 ;
- nous avons vérifié que la Déclaration présente le modèle d'affaires et une description des principaux risques liés à l'activité de l'ensemble des entités incluses dans le périmètre de consolidation, y compris, lorsque cela s'avère pertinent et proportionné, les risques créés par ses relations d'affaires, ses produits ou ses services ainsi que les politiques, les actions et les résultats, incluant des indicateurs clés de performance afférents aux principaux risques ;
- nous avons consulté les sources documentaires et mené des entretiens pour :



- apprécier le processus de sélection et de validation des principaux risques ainsi que la cohérence des résultats, incluant les indicateurs clés de performance retenus, au regard des principaux risques et politiques présentés, et
- corroborer les informations qualitatives (actions et résultats) que nous avons considérées les plus importantes présentées en Annexe 1. Pour l'ensemble des risques, nos travaux ont été réalisés au niveau de l'entité consolidante et couvrent la sélection d'entités listées ci-après : SMA BTP et SMAvie BTP ;
- nous avons vérifié que la Déclaration couvre le périmètre consolidé, à savoir l'ensemble des entités incluses dans le périmètre de consolidation conformément à l'article L. 233-16 ;
- nous avons pris connaissance des procédures de contrôle interne et de gestion des risques mises en place par l'entité et avons apprécié le processus de collecte visant à l'exhaustivité et à la sincérité des Informations ;
- pour les indicateurs clés de performance et les autres résultats quantitatifs que nous avons considérés les plus importants présentés en Annexe 1, nous avons mis en œuvre :
  - des procédures analytiques consistant à vérifier la correcte consolidation des données collectées ainsi que la cohérence de leurs évolutions ;
  - des tests de détail sur la base de sondages ou d'autres moyens de sélection, consistant à vérifier la correcte application des définitions et procédures et à rapprocher les données des pièces justificatives. Ces travaux ont été menés auprès d'une sélection d'entités contributrices listées ci-dessus et couvrent 100 % des données consolidées sélectionnées pour ces tests ;
- nous avons apprécié la cohérence d'ensemble de la Déclaration par rapport à notre connaissance de l'ensemble des entités incluses dans le périmètre de consolidation.

Les procédures mises en œuvre dans le cadre d'une mission d'assurance modérée sont moins étendues que celles requises pour une mission d'assurance raisonnable effectuée selon la doctrine professionnelle ; une assurance de niveau supérieur aurait nécessité des travaux de vérification plus étendus.

Paris-La Défense, le 26 avril 2022

L'organisme tiers indépendant  
EY & Associés



Caroline Delérable  
Associée développement durable

## Annexe 1 : informations considérées comme les plus importantes

Informations sociales	
Informations quantitatives (incluant les indicateurs clé de performance)	Informations qualitatives (actions ou résultats)
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Nombre de mobilités</li> <li>- Nombre de collaborateurs formés</li> <li>- Nombre d'heures consacrées à la formation</li> <li>- Nombre de mobilités internes</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Résultats de la politique de gestion prévisionnelle de l'emploi et des compétences (« GPEC »)</li> <li>- Résultats de la politique de formation</li> </ul>
Informations environnementales	
Informations quantitatives (incluant les indicateurs clé de performance)	Informations qualitatives (actions ou résultats)
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Note moyenne ESG du portefeuille, calculée à partir des notations ISS-OEKOM</li> <li>- Intensité CO2 pondérée</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Prise en compte de critères ESG dans la politique d'investissement</li> <li>- Actions menées pour développer des offres de produits responsables</li> </ul>
Informations sociétales	
Informations quantitatives (incluant les indicateurs clé de performance)	Informations qualitatives (actions ou résultats)
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Nombre de personnes sensibilisées au risque Cyber</li> <li>- Nombre de personnes formées aux Règles de Protection de la Clientèle pour la SMAvie</li> <li>- Nombre de personnes formées au devoir de Conseil pour SMA BTP et SMAvie BTP</li> <li>- Nombre de personnes formées aux fondamentaux de la démarche Qualité</li> <li>- Notes de satisfaction obtenues (SMA BTP, SMAvie Entreprises, SMAvie Particuliers, SMAvie Professionnels)</li> <li>- Note de recommandation (« NPS »)</li> <li>- Nombre de rencontres Excellence</li> <li>- Nombre de participants aux rencontres Excellence</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Actions menées dans le cadre de la politique Cyber</li> <li>- Formations au Devoir de Conseil</li> <li>- Actions menées dans le cadre de la politique qualité</li> <li>- Résultats de la politique de satisfaction clients</li> <li>- Actions menées dans le cadre de la politique de prévention</li> </ul>