



RAPPORT D'ACTIVITÉ 2021

« Mobilisé et engagé au service de nos sociétaires »

Solidement ancré dans le monde de la construction et de l'immobilier depuis plus de **160 ans**, le groupe SMA est aujourd'hui un **acteur de référence** du marché de l'assurance en France et en Europe.

Assureur mutualiste, le groupe SMA s'engage au quotidien auprès de ses sociétaires et de ses clients pour les **accompagner dans leur vie professionnelle et personnelle**. Il leur apporte **des services et des produits adaptés** à leurs besoins ainsi que des solutions innovantes répondant aux enjeux de leur secteur.

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

SOMMAIRE

- 04** Éditorial des Présidents
- 06** Gouvernance
- 10** Le point de vue du Directeur général
- 11** Le groupe SMA en 2021
- 12** Un nouveau plan stratégique porteur d'ambitions
- 14** Quelques temps forts de l'année 2021
- 15** Conjoncture

Renforcer notre proximité

- 20** Le groupe SMA au plus près de ses sociétaires
- 22** Les réseaux commerciaux directs au service des sociétaires
- 24** Le groupe SMA au-delà de l'Hexagone
- 25** Des organisations dédiées pour des solutions sur mesure
- 26** Le réseau courtage poursuit son développement
- 27** Un Groupe engagé pour la satisfaction de ses clients

Développer nos innovations

- 30** Une offre d'assurances enrichie
- 32** De nouveaux services pour plus d'efficacité
- 33** SMABTP soutient des start-up innovantes

Poursuivre nos Engagements

- 36** Les 4 engagements de la démarche RSE
- 37** Une fondation d'entreprise au service de la prévention
- 38** Dialogue et adaptation au cœur de la vie sociale
- 39** Très bonne tenue des actifs du Groupe en 2021

- 40** Les comptes combinés
- 42** Organisation



Une année de réussites préparant l'avenir du groupe SMA

Le groupe SMA s'est mobilisé en 2020 pour accompagner ses sociétaires pendant la crise sanitaire. En 2021, la mobilisation s'est poursuivie avec un souci constant d'assurer qualité de service et proximité pour toujours plus d'écoute et d'échanges.



L'année 2021 a été une année d'adaptation et d'évolution pour le groupe SMA. Il a fallu, en effet, s'adapter au fil des mois aux différents protocoles sanitaires afin d'assurer en toutes circonstances le service aux sociétaires et aux clients. C'est là une priorité pour les collaborateurs du Groupe. Et tous ont été au rendez-vous. En témoignent les excellents retours de l'enquête de satisfaction réalisée en fin d'année. Elle souligne une amélioration de la qualité de services ressentie aussi bien par les sociétaires SMABTP que par ceux de SMAvie. C'est une vraie réussite d'autant que, avec une note de satisfaction globale de 8/10, le Groupe atteint un niveau historique.

« Nous avons aujourd'hui une longueur d'avance sur le marché de l'assurance du secteur de la construction. Mais nous devons sans cesse innover et nous adapter pour rester l'assureur leader. Notre réactivité fera notre différence. »

PATRICK BERNASCONI, Président de SMAvie

Patrick Bernasconi

Diplômé de l'ESTP, Patrick Bernasconi est chef d'entreprise dans le secteur des travaux publics. Il a été président de la FNTF de 2005 à 2013 et vice-président du Medef en charge des mandats, des branches et des territoires de 2013 à 2015.

Il a également été président du Conseil économique, social et environnemental (CESE) de décembre 2015 à mai 2021.

L'année a également été marquée par l'évolution de l'organisation du Groupe dans les territoires. Cela a permis de conforter son ancrage régional pour apporter une relation de proximité pérenne à chacun de nos sociétaires et clients. Cette évolution a été conçue en adéquation avec les régions administratives et la présence régionale des fédérations professionnelles du BTP. Elle accompagne le recentrage sur nos métiers engagé depuis plus de trois ans. Nous sommes une mutuelle professionnelle et nous devons donc accompagner nos sociétaires dans leurs activités au quotidien. Nous avons aujourd'hui une longueur d'avance sur le marché de l'assurance du secteur de la construction. Mais nous devons sans cesse innover et nous adapter pour rester l'assureur leader. Notre réactivité fera notre différence.

L'année 2021 a également été marquée par l'élaboration du nouveau plan stratégique du Groupe, Ambitions 2024. Ce plan est résolument tourné vers nos clients. Il vise à accroître davantage encore la qualité de services, à développer de nouvelles offres et à étendre notre présence à l'international. Le groupe SMA a les moyens de ses ambitions et il entend être l'assureur de référence de la construction et de l'immobilier en France et progressivement à l'international. Ce plan va nous permettre de conforter notre place au sein de l'écosystème du BTP en lui proposant des solutions expertes et adaptées à ses enjeux.

Concernant l'international, nous poursuivons toujours le même objectif : accompagner nos sociétaires dans leurs conquêtes des marchés à l'export. Cela nous a amenés depuis 2018 à ouvrir des filiales en Belgique et en Côte d'Ivoire. Ces implantations sont déjà un succès et nous allons donc continuer à nous développer dans de nouveaux pays lorsque des opportunités se présenteront. L'international sera pour le Groupe un nouveau relais de croissance.

Les succès de 2021 découlent de la mobilisation de toutes et tous, c'est indéniable, mais aussi des vents favorables et d'une conjoncture très porteuse. Le BTP a rebondi en 2021. L'activité dans le bâtiment a progressé de plus de 12 %. Cela n'a toutefois pas permis au secteur de renouer avec ses niveaux de 2019. Les marchés financiers se sont également très bien comportés. Les indices boursiers ont fortement progressé, ce qui a été bénéfique aussi bien pour nos sociétaires ayant investi leur épargne sur les marchés financiers que pour la valorisation de certains actifs du groupe SMA. Pour 2022,

les choses se présentent de façon plus incertaine pour le marché du BTP qui fait face à une baisse du nombre de permis de construire mais surtout à une pression sur le prix des matériaux et donc sur les marges des entreprises. Ce sont des périodes où l'accompagnement de proximité est essentiel. Le groupe SMA sera encore au rendez-vous. ■

Patrick Bernasconi et Jacques Chanut

« Notre nouveau plan stratégique, élaboré en 2021, va nous permettre de conforter notre place au sein de l'écosystème du BTP en lui proposant des solutions expertes et adaptées à ses enjeux. »

JACQUES CHANUT, Président de SMABTP



Jacques Chanut

Jacques Chanut dirige l'entreprise familiale de bâtiment Chanut Bâtiment SAS. Il est, parallèlement à son métier d'entrepreneur, très impliqué au sein des organisations syndicales et des organismes professionnels du secteur du bâtiment. Il a exercé de nombreuses fonctions et mandats, notamment au sein des instances régionales et nationales de la FFB, avant d'en être le président de juin 2014 à juin 2020.

Conseils d'administration



au 9 juin 2022

Président

– Jacques Chanut

Vice-présidents

– FFB, Fédération française du bâtiment : Olivier Salleron
– FFB Grand Paris : Philippe Servalli
– FNTP, Fédération nationale des travaux publics : Bruno Cavagné

Administrateur délégué

– SMAvie BTP : Patrick Bernasconi

Secrétaire

– Didier Ridoret

Administrateurs

– Sylvie Berland
– Nathalie Beuzart
– Pierre-Étienne Bindschedler
– Dominique Birraux
– Laure Carladous

– Fabien Parpette (élu par les salariés)
– Yves Gabriel
– Christian Gay
– Philippe Guérin
– Christian Labeyrie
– Aline Mériaux
– Philippe Plantin
– Alexandra Ramé
– Max Roche
– Alain Sionneau
– L'Auxiliaire : Luc Brunel
– CAM btp : Jean Boonen
– Chambre syndicale des entreprises d'équipement électrique : Xavier Rosa
– Entreprises générales de France BTP : Alain Le Floc'h
– Fédération des SCOP du BTP : Charles-Henri Montaut
– Pôle Habitat FFB : Grégory Monod

– Syndicat des entrepreneurs de construction de Paris Île-de-France : Marc Rigaud
– Syndicat des entreprises de génie climatique et de couverture plomberie : Édouard Bastien

Représentants du CSE

– Pierre Fargialla
– Corinne Leroy

MANDATAIRES MUTUALISTES

– Franck Dessemon
– Jérôme Beaujaneau
– François Da Cunha
– Rémy Delamotte
– Éric Fily
– Stéphane Gazelle
– Martine Laruaz
– Isabelle Pocher
– Philippe Piantoni
– Patrick Rouaix

Comités consultatifs régionaux

Depuis 1981, les Comités consultatifs régionaux (CCR) sont les organes de représentation régionale des sociétaires au sein du groupe SMA.

Les membres des Comités consultatifs régionaux sont nommés par les conseils d'administration de SMABTP et de SMAvie. Le président de chaque CCR, mandataire mutualiste, siège au conseil d'administration de SMABTP.

Les membres sont choisis parmi les entrepreneurs actifs au sein des organisations professionnelles régionales et départementales. Ils représentent tous les secteurs d'activité

du BTP. Il existe un CCR par direction régionale SMA. Deux CCR supplémentaires ont toutefois été créés le 1^{er} janvier 2021 afin d'offrir une plus grande proximité locale. Désormais, ce sont donc 10 Comités consultatifs régionaux, soit près de 150 membres, qui représentent les sociétaires auprès du groupe SMA.

Les CCR sont associés à l'élaboration de nouvelles garanties



au 9 juin 2022

Président

- Patrick Bernasconi

Vice-présidents

- FFB, Fédération française du bâtiment : Olivier Salleron
- FNTP, Fédération nationale des travaux publics : Christian Tridon

Administrateurs délégués

- Alliance professionnelle Retraite Agirc-Arrco : Hervé Naerhuysen
- SMABTP : Jacques Chanut

Secrétaire

- Henri Dehé

Administrateurs

- Anne Benedetti
- Michel Calmy
- Bruno Cavagné

- Bruno Dupety
- Olivier Guillon (élu par les salariés)
- Jean-Jacques Lefebvre
- Thierry Montouché
- François Mortegoutte
- Jacques Petey
- José Ramos
- Didier Ridoret
- Bernard Sala
- BTP Prévoyance : Christian Lavédrine
- CAM btp : Jean Boonen
- CIBTP IdF, Congès intempéries du BTP d'Île-de-France : Bernard Toulouse
- L'Auxiliaire Vie : Luc Brunel

Représentants du CSE

- Agnès Covelli
- Cyrille Le Fur

Administrateurs honoraires

- François-Xavier Clédat
- Philippe Levaux
- Daniel Tardy

ou de nouveaux services proposés par les mutuelles. Ils ont également vocation à être saisis de tout litige entre SMABTP ou SMAvie et leurs sociétaires, et 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. Chaque CCR se réunit deux fois par an. ■

Présidents des Comités consultatifs régionaux

au 1^{er} juin 2022

- CCR Nouvelle-Aquitaine : Jérôme Beaujaneau
- CCR Grand Paris : Éric Fily
- CCR Île-de-France : François Da Cunha
- CCR Nord-Est : Annick Berrier
- CCR Normandie : Rémy Delamotte
- CCR Bretagne : Paul-Emmanuel Champs
- CCR Provence-Alpes-Côte d'Azur : Philippe Piantoni
- CCR Occitanie : Patrick Rouaix
- CCR Centre-Est : Stéphane Gazelle
- CCR Centre-Loire : Martine Laruz

Des ambitions qui se construisent ensemble

COMITÉ DE DIRECTION GÉNÉRALE



**PIERRE
ESPARBES**

Directeur général
du groupe SMA

**GRÉGORY
KRON**

Directeur général
adjoint assurances
IARD

**PIERRE
LE MOINE**

Directeur général
adjoint assurances
de personnes

**HERVÉ
LEBLANC**

Directeur général
adjoint international
et grands comptes

COMITÉ EXÉCUTIF



**FRÉDÉRIC
CALDICHOURY**

Directeur
des affaires
générales

**PHILIPPE
DESURMONT**

Directeur des
investissements

COMITÉ DE DIRECTION



**DIDIER
AZNAR**

Directeur grands
comptes Vie
et partenariats

**ARMELLE
CONTAMINE**

Directrice de
la comptabilité
Groupe

**DONATIENNE
DESTREMAU**

Directrice
de l'audit interne

**VINCENT
FIGARELLA**

Directeur de
SMA Courtage

**ANNABELLE
GRANDJEAN**

Directrice de
la communication
et de la RSE



**JEAN-CHARLES
GUÉGANOU**

Directeur
des risques et du
contrôle de gestion

**BERTRAND
LOTTE**

Directeur
des règlements

**FABIENNE
MASSON**

Directrice
des ressources
humaines

**JOËLLE
MONNIER**

Directrice
opérationnelle
des régions

**OLIVIER
OSLIZLO**

Directeur
des systèmes
d'information

**GAUTHIER
POPPE**

Directeur
commercial des
réseaux directs



**ALEXANDRE
KULINICZ**

Directeur
technique IARD



**CHRISTOPHE
LACAILLE**

Directeur
organisation,
méthodes et qualité



**XAVIER
LAURENT**

Directeur des filiales
internationales



**FABIENNE
TIERCELIN**

Déleguée générale de
la fondation d'entreprise
EXCELLENCE SMA,
Directrice du marketing
et des relations extérieures



**XAVIER
TOUZÉ**

Directeur
réassurance
et international

Des résultats 2021 portés par la confiance et la fidélité de nos sociétaires

Après une année 2020 marquée par les mesures de soutien aux sociétaires, le groupe SMA a su s'adapter aux nouvelles conditions sanitaires pour continuer à accompagner au mieux ses sociétaires et ses clients. Il a enregistré, de ce fait, une activité commerciale soutenue. En IARD, les résiliations ressortent à un niveau historiquement bas au sein du réseau direct. L'année 2020 avait déjà connu un niveau de résiliations très faible et 2021 poursuit donc sur cette belle tendance. Cela démontre la confiance que portent les sociétaires à SMABTP.

Dans le même temps, le secteur du BTP a surmonté la crise et a nettement rebondi. La hausse des indices boursiers a également créé un contexte favorable pour le développement

« Le groupe SMA a connu un fort développement en 2021, grâce à une activité commerciale soutenue et au rebond du secteur du BTP. »

PIERRE ESPARBES, Directeur général du groupe SMA

des produits d'épargne. La collecte en unités de compte a été particulièrement dynamique chez SMAvie, le chiffre d'affaires généré par les unités de compte en épargne et épargne retraite progressant de plus de 40 % sur un an. Grâce à la conjugaison de ces éléments extrêmement positifs, les deux mutuelles du Groupe, SMABTP et SMAvie, ont connu un fort développement en 2021. Leur chiffre d'affaires a progressé de plus de 20 %. Si bien que le groupe SMA a enregistré une croissance comme il n'en avait pas connu depuis de nombreuses années.

Nous avons poursuivi nos efforts, en 2021, pour continuer à maîtriser nos frais généraux et nos résultats techniques. Dans le même temps, les équipes financières ont su mettre à profit le rebond des marchés boursiers. En conséquence, les résultats des mutuelles se sont nettement améliorés sur un an. Ils progressent également par rapport à 2019, véritable année de référence. Cela permet au groupe SMA de renforcer encore sa solidité financière, de maintenir ses ratios de solvabilité à un niveau élevé et d'aborder l'avenir avec sérénité. Cela l'autorise à afficher de fortes ambitions pour les années à venir.

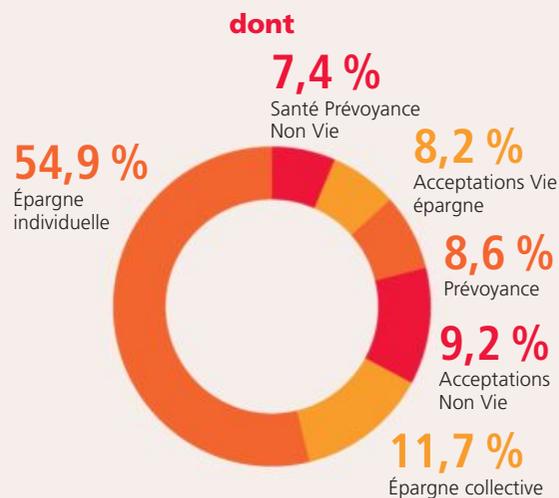
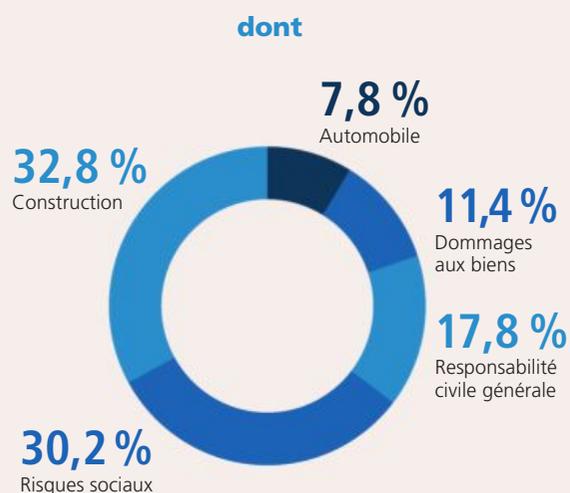
Enfin, l'année a été mise à profit pour réfléchir à une nouvelle organisation du travail des collaborateurs du Groupe, en tirant profit de l'expérience du travail à distance acquise au cours des deux dernières années. Cette organisation doit permettre d'instaurer, de façon pérenne, un mode de travail hybride, combinant distanciel et présentiel, avec une approche ouverte, équilibrée et pragmatique du télétravail au sein du groupe SMA. ■

Le groupe SMA en 2021



 **2 033 M€**
de chiffre d'affaires

 **514 M€**
de chiffre d'affaires



 **100,3 M€**
de résultat net

 **4,5 M€**
de résultat net

 **324 %**
Ratio de solvabilité

 **212 %**
Ratio de solvabilité

Un nouveau plan stratégique porteur d'ambitions

Toutes les directions ont travaillé au cours de l'année à l'élaboration du nouveau plan stratégique. Ce plan triennal a été baptisé Ambitions 2024, car il porte des ambitions fortes et, même s'il s'inscrit dans la continuité, il marque une étape supplémentaire dans la vie du groupe SMA.

Il s'agit pour la première fois d'un plan unique, commun à SMABTP et SMAvie. Bien entendu, il décline des actions spécifiques pour l'IARD et la Vie. Mais l'ensemble constitue un tout global et cohérent qui permettra de rationaliser les activités. Ambitions 2024 est bâti autour de trois piliers.

Le premier concerne « le service au client ». Celui-ci est au cœur des préoccupations quotidiennes du groupe SMA. Une mutuelle professionnelle se doit d'apporter des solutions concrètes pour aider ses sociétaires dans leurs activités actuelles et à venir. Elle doit donc, pour cela, sans cesse innover et s'adapter pour rester l'assureur de référence du secteur de la construction.

Le deuxième pilier s'intitule « l'humain et la proximité au cœur de nos valeurs ». Les clients, sociétaires et courtiers attendent du groupe SMA un niveau relationnel personnalisé, réactif, humain et différenciant. Les collaborateurs du Groupe sont experts, impliqués et responsables. Ces atouts majeurs seront développés dans le cadre de ce nouveau plan stratégique avec encore plus de proximité et de relations de confiance.

Le troisième pilier aborde « la recherche d'efficacité garante de compétitivité ». Dans un environnement réglementaire qui apporte son lot de complexité, il est nécessaire de gagner en efficacité. Le Groupe va donc revoir son organisation pour atteindre cet objectif.

Ces trois piliers ont été déclinés en 31 projets phares qui seront la feuille de route du groupe SMA jusqu'en 2024. ■



 **Ambitions**
2024

Le service à nos clients

Être l'assureur de référence en termes d'offre et de positionnement sur nos marchés



world skills
France



**PARTENAIRE
DU PÔLE BTP
DES WORLDSKILLS
JUSQU'EN 2024**

Le groupe SMA a décidé, dans le cadre de son plan Ambitions 2024, d'être partenaire de la compétition WorldSkills. Ces Olympiades des métiers, regroupant des jeunes de moins de 23 ans, valorise l'excellence professionnelle et la qualité. La filière BTP est la plus présente dans la compétition aussi bien en nombre de candidats qu'en nombre d'épreuves avec 16 métiers représentés.

En tant qu'acteur incontournable du secteur, SMABTP est un partenaire naturel de cet événement dont la finale mondiale de la 47^e édition se tiendra à Lyon en 2024. SMABTP et WorldSkills partagent de nombreuses valeurs communes : exigence et excellence professionnelle, engagement, passion, travail et dépassement de soi.

À travers ce partenariat, le Groupe entend :

- promouvoir la filière BTP à laquelle il est profondément lié et attaché ;
- valoriser le savoir-faire et les talents français dans le domaine du BTP ;
- sensibiliser à l'importance de la formation et de la transmission des savoirs et des compétences à travers l'alternance et l'apprentissage dans les métiers du BTP.

**L'humain
et la proximité
au cœur de
nos valeurs**

Porter des perspectives ambitieuses de nature à fédérer les femmes et les hommes du groupe SMA vers des objectifs communs, connus et partagés

**La recherche
d'efficacité et
de compétitivité**

La recherche d'efficacité opérationnelle et la simplification de nos fonctionnements sont indispensables au maintien de notre compétitivité

Quelques temps forts de l'année 2021



© Dominique Eskenazi

TROPHÉES DE LA CONSTRUCTION BATIACTU : SMABTP REMET DEUX PRIX

Batiactu a récompensé, le 9 septembre, au siège du groupe SMA, 24 projets inédits lors de la 20^e édition des Trophées de la Construction, dont SMABTP est partenaire. Pierre Esparbes, Directeur général du groupe SMA, a notamment décerné le Grand Prix du Jury à Immobilière 3F pour une opération de rénovation de logements collectifs à Pantin.



© groupe SMA

SMABTP OFFICIALISE SON ENGAGEMENT AUPRÈS DES WORLD SKILLS

Jacques Chanut, Président de SMABTP, et Armel Le Compagnon, Président de WorldSkills France, ont officialisé le 15 octobre le partenariat entre le groupe SMA et la 46^e compétition WorldSkills. Un engagement fondé sur le partage de valeurs communes.

↑ **Signature du partenariat** entre SMABTP et la compétition WorldSkills.



© groupe SMA

PRÉSENTATION DU PLAN AMBITIONS 2024

Le nouveau plan stratégique du Groupe, baptisé Ambitions 2024, a été dévoilé en octobre. Il a été présenté aux managers du Groupe réunis pour une journée d'échanges à la maison de la Radio puis à l'ensemble des collaborateurs par visioconférence.

POSE DE LA PREMIÈRE PIERRE DE LA MAISON DU BTP À CAEN

Patrick Bernasconi, Président de SMAvie, a participé le 19 octobre 2021 à la pose de la première pierre de la nouvelle Maison du Bâtiment et des Travaux Publics de Caen, aux côtés d'Hervé Morin, Président de la région Normandie, de Joël Bruneau, Maire de Caen, et d'Alain Piquet, Président de la FFB Normandie.

Un futur lieu d'échanges au sein duquel le groupe SMA sera implanté pour poursuivre efficacement l'accompagnement des entreprises normandes du BTP.



© groupe SMA

LE GROUPE SMA ACQUIERT LA SOCIÉTÉ CINABRE

Le groupe SMA a acquis, le 3 novembre, CINABRE, société spécialisée dans l'assurance transport et maritime basée à Bordeaux et Paris. Cette acquisition permettra au groupe SMA d'étendre son offre et ainsi d'accompagner les entreprises de BTP dans leurs besoins en assurance transport et de développer son activité auprès des entreprises spécialisées dans la chaîne de transport. ■

↑ **Pose de la première pierre** de la Maison du BTP à Caen.



Le retour de l'inflation dans le monde

L'épidémie de Covid-19 a encore eu un impact sur les évolutions économiques en 2021. Mais c'est la résurgence de l'inflation qui a constitué l'évènement marquant de l'année. La désorganisation des chaînes de production conjuguée à la réouverture des économies a, en effet, été à l'origine d'une poussée inflationniste mondiale.



Une reprise hétérogène en fonction des pays

L'émergence de nouveaux variants a continué de perturber la situation macroéconomique mondiale en 2021. Mais les restrictions sanitaires ont nettement moins affecté l'activité économique qu'en 2020. La croissance mondiale a ainsi fortement rebondi, atteignant + 6,1 % en 2021 après une récession de - 3,1 % en 2020. La reprise s'est révélée hétérogène en fonction des pays. Seul grand pays ayant évité la récession en 2020, la Chine a connu une forte croissance de 8 % en 2021. L'activité américaine a, quant à elle, retrouvé son niveau d'avant crise dès le milieu de l'année 2021 (avec une croissance annuelle de 5,7 %), tandis que le PIB de la zone euro n'est revenu sur son niveau de pré-crise que fin 2021 (croissance annuelle de 5,3 %). La reprise a été plus rapide en France avec une croissance de 7,0 % en 2021 (après une récession de 8,0 % qu'en Allemagne (croissance de 2,9 % en 2021, après - 4,6 % en 2020) où l'industrie a été fortement affectée par les difficultés d'approvisionnement.



+6,1 %

Rebond de la croissance mondiale en 2021



+5 %

Taux d'inflation de la zone euro en décembre 2021

Une inflation à des sommets

Les prix à la consommation ont fortement accéléré dans la plupart des pays. Ils ont été tirés à la hausse en grande partie par les prix de l'énergie. Les taux d'inflation ont ainsi atteint en décembre des plus hauts depuis quarante ans avec + 7 % aux États-Unis et + 5 % dans la zone euro.

En France, le taux d'inflation a atteint + 2,8 % fin 2021 et + 1,6 % en moyenne annuelle. Malgré l'accélération des prix, les banques centrales ont maintenu des politiques monétaires très accommodantes (maintien des taux bas et importants achats de titres).

En fin d'année, elles ont toutefois annoncé une sortie progressive de leur politique ultra-accommodante, mais de manière plus rapide aux États-Unis que dans la zone euro.

Poursuite des tensions géopolitiques

L'arrivée de Joe Biden n'a pas réduit les tensions géopolitiques. En 2021, les relations internationales sont ainsi restées dominées par la rivalité sino-américaine, tandis que les relations de l'Union européenne avec ses voisins (Royaume-Uni, Turquie, Russie) sont restées tendues. Par ailleurs, la question climatique a pris une nouvelle dimension, les grandes puissances (Union européenne, États-Unis, Chine) s'engageant sur de nouveaux objectifs climatiques ambitieux (neutralité carbone en 2050 - 2060).



-55 %

des émissions de gaz à effet de serre à l'horizon 2030

Un nouvel objectif ambitieux dans l'Union européenne



+21 %

Performance de l'Eurostoxx 50 en 2021

Forte hausse des indices boursiers

Malgré l'accélération de l'inflation, les taux d'intérêt à 10 ans n'ont progressé que modérément sur l'année.

Ils affichent une hausse de 59 points de base (pb) aux États-Unis, de 40 pb en Allemagne et de 54 pb en France pour atteindre respectivement 1,50 %, - 0,18 % et 0,19 % fin 2021.

Les indices boursiers ont affiché de très bonnes performances en 2021. Après un repli en 2020, l'Eurostoxx 50 et le CAC 40 ont progressé respectivement de 21 % et 28,9 %.

Aux États-Unis, les indices actions sont restés sur leur tendance haussière, avec + 26,9 % pour le S&P 500 sur l'année 2021. Le prix du pétrole (Brent) s'est fortement redressé, finissant l'année à 78 dollars le baril, soit un bond de 50 % en 2021. Enfin, la hausse exceptionnelle des prix du gaz a entraîné un renchérissement de l'électricité sur le marché européen. Le cours de l'or fait exception avec une baisse de 3,5 % sur l'année 2021 à 1 829 dollars l'once. ■

L'activité rebondit dans le BTP

Grâce aux aides de l'État mises en place en 2020, les entreprises ont pu surmonter la crise et l'activité du BTP a rebondi en 2021. Cela n'a néanmoins pas permis au secteur de revenir à son niveau de 2019.



Bâtiment : une reprise soutenue par la construction neuve

L'année 2021 s'est soldée sur un rebond de l'activité du bâtiment de 12,2 %, hors inflation. Cette reprise n'a toutefois pas permis au secteur de revenir, à prix constants, à son niveau de 2019, compte tenu du recul de l'ordre de 15 % enregistré l'année précédente. À fin 2021, le niveau d'activité, hors inflation, est donc resté inférieur de 5 % à celui atteint deux ans auparavant.

Le chiffre d'affaires des entreprises dans la construction neuve s'était effondré de 22,5 % en 2020. Porté par le secteur du logement, il a rebondi (hors inflation) de plus de 20 % en 2021. De son côté, l'activité liée à l'entretien-amélioration, qui avait reculé de 8,8 % en 2020, a connu une reprise en volume de 6 %. Dans un contexte encore incertain du fait

de la crise sanitaire, les prévisions d'activité établies fin 2021 tablaient, pour 2022, sur une poursuite de la reprise de l'activité du bâtiment de l'ordre de 4 %, hors hausse des prix. Selon ces projections (qui ne prenaient évidemment pas en compte alors la guerre en Ukraine et ses incidences sur l'économie mondiale), la progression devrait être tirée par la construction neuve, avec une hausse en volume de l'ordre de 6 % (+ 7,3 % dans le logement, + 4,7 % dans le non-résidentiel). Côté entretien-amélioration, il était prévu une progression d'environ 4 %, soutenue notamment par les travaux de rénovation énergétique.

Travaux publics : un contexte qui reste incertain

L'activité des TP a bénéficié d'un rebond au premier semestre, avant un contexte moins favorable en deuxième partie

d'année, dû à une absence de remontée des prises de commandes. L'année s'est soldée par une reprise de l'activité de 10 % en volume, ce qui n'a pas permis de revenir au niveau d'avant crise (- 3,8 % par rapport à 2019, hors inflation).

En début d'année 2022, la profession s'attendait à un premier semestre difficile pour le secteur, du fait d'une baisse sensible des marchés conclus en 2021 et d'un recul important, dans le même temps, du volume des appels d'offres venant de la commande publique.

Dans ce contexte, et en espérant une relance des investissements des communes, la profession tablaient en début d'année sur une croissance de l'activité sur l'ensemble de 2022 de l'ordre de 4 %. ■



LE BÂTIMENT EN 2021

Évolution du chiffre d'affaires en volume

+ 20,5 %
Construction neuve

+ 6,1 %
Entretien-amélioration

Évolution des mises en chantier

+ 10,7 %
Logements

+ 5,3 %
Bâtiments non résidentiels



LES TRAVAUX PUBLICS EN 2021

Évolution du chiffre d'affaires en volume

+ 9,9 %
Travaux réalisés en volume

- 7,5 %
marchés conclus

Source : FFB, ministère de la Transition écologique, FNTP

L'assurance retrouve ses niveaux d'avant crise sanitaire

Le marché de l'assurance a progressé de 18,9 % en 2021. Cette forte progression est la conjugaison d'une hausse importante du marché des assurances de personnes et d'une orientation également favorable du marché des assurances de biens et de responsabilité.

Assurances de biens et de responsabilité : une progression soutenue

Le marché des assurances de biens et de responsabilité a bénéficié de la reprise économique et affiche, en 2021, une croissance de 3,8 % pour atteindre 62,4 milliards d'euros de cotisations. Quant aux prestations, elles progressent à un rythme proche de celui de l'inflation moyenne sur l'année (+ 1,6 %).

Avec le rebond de l'activité économique, ce sont les composantes du marché liées aux assurances des professionnels qui ont le plus progressé, dont notamment l'assurance construction. Après la quasi-stagnation de ce marché en 2020, celui-ci a progressé de 11,8 % en 2021, grâce à un rebond de 18,0 % pour l'assurance dommages-ouvrage et une hausse de 10,1 % pour la responsabilité décennale.

Assurances de personnes : une reprise record

À la chute brutale de 16,6 % enregistrée en 2020 a succédé, pour le marché des assurances de personnes, une reprise record en 2021 de 25,3 %. C'est la composante vie et capitalisation qui a porté ce marché, avec une progression des cotisations proche de 30 % dans sa globalité et de 44 % pour le seul segment des produits en unités de compte. Le marché est ainsi passé au-delà du seuil symbolique des 150 milliards d'euros, portant la collecte nette à 23,7 milliards d'euros, niveau inégalé depuis 2010. De son côté, le marché de l'assurance maladie et accidents corporels a continué de progresser, avec + 4,3 % en 2021, après + 1,8 % l'année précédente. ■



240 Mds€

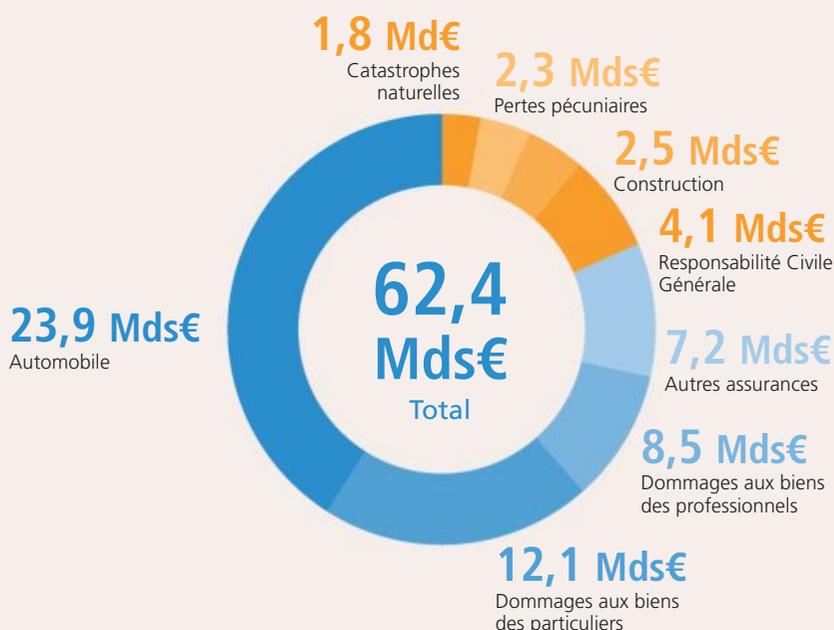
C'est le montant des cotisations enregistré en 2021 par le marché de l'assurance (+ 18,9 % sur un an)

MARCHÉ DES ASSURANCES EN FRANCE (évolution des cotisations, en affaires directes)

Branches d'assurance	2020 en Mds€	2021 en Mds€	Évolution
Assurances de biens et de responsabilité	60,1	62,4	+ 3,8 %
dont construction-RC décennale	1,6	1,8	+ 10,1 %
dont construction-dommage ouvrage	0,6	0,7	+ 18,0 %
Assurances de personnes	141,7	177,6	+ 25,3 %
dont vie et capitalisation	116,3	151,1	+ 29,9 %
dont maladie et accidents corporels	25,4	26,5	+ 4,3 %

Source : France Assureurs - Données en valeur et variations en pourcentages arrondies

MARCHÉ DES ASSURANCES DE BIENS ET DE RESPONSABILITÉ EN FRANCE



Source : France Assureurs



Renforcer notre **proximité**

Chaque sociétaire, chaque partenaire dispose d'un interlocuteur dédié au sein du groupe SMA pour un accompagnement au plus près de ses besoins. Cette proximité a permis au fil des années de construire un véritable lien de confiance.



« Une relation de longue date basée sur la confiance »

Chloé Vallette,
Gérante entreprise Vallette

« Avec le groupe SMA, nous avons une relation de longue date. Nous apprécions d'y avoir des interlocuteurs spécialisés dans notre domaine d'activité. Cela nous permet d'obtenir des réponses précises à nos interrogations en matière d'assurances. Et nous apprécions aussi particulièrement la réactivité de nos interlocuteurs. Nous avons chez SMA un large éventail de contrats qui vont de CAP 2000 à Kantor pour l'assurance de la location des engins en passant par l'assurance des bâtiments, la prévoyance des salariés et la couverture des risques sociaux. Je crois que plus nous avançons avec le groupe SMA, plus nous leur faisons confiance. »

« J'ai toujours été soutenu et accompagné sur mes sinistres »



Christian Naudon,
Président Naudon Mathe

« SMABTP est un assureur pour les professionnels du bâtiment et, par rapport aux assureurs généralistes, c'est un vrai plus. J'ai toujours été soutenu et accompagné sur les quelques sinistres que j'ai eus dans ma carrière. Je me suis senti entouré aussi bien sur le plan technique que juridique. C'est très sécurisant pour des entrepreneurs. »

« La proximité avec les sociétaires est au cœur de notre stratégie »

Thierry Martin,
Conseiller commercial SMAvie Nord-Est



« La proximité est une des valeurs fortes du groupe SMA. Nous nous démarquons vraiment dans ce domaine. Le sociétaire est au centre de tout, car s'il est gagnant, nous sommes gagnants aussi. L'ambition du Groupe est de développer et de persévérer dans l'expertise au plus près des besoins des dirigeants. Même pendant le confinement, nous avons su nous adapter pour garder ce lien de proximité. »

Le groupe SMA au plus près de ses sociétaires

Dotée de directions régionales, d'unités de gestion décentralisées et de bureaux départementaux dans la France entière et dans les départements d'outre-mer, l'organisation du groupe SMA repose sur un fort ancrage territorial. Cela lui permet d'être au plus près de ses sociétaires et de répondre au mieux à leurs attentes.

Afin de conforter sa proximité et de renforcer sa réactivité, le Groupe a fait évoluer son maillage territorial en 2021. Ce dernier a été conçu en adéquation avec les régions administratives et l'organisation régionale des fédérations professionnelles du BTP. Le Groupe est désormais doté de huit directions régionales réparties dans toute la France.



BRETAGNE-NORMANDIE

7, immeuble Le Sextant
255, rue de Saint-Malo
CS 71149
35011 Rennes Cedex
Tél. : 01 58 01 56 00

CENTRE-LOIRE

30, rue François-Hardouin
CS 40217
37074 Tours Cedex
Tél. : 01 58 01 57 70

NOUVELLE-AQUITAINE

1, rue Théodore-Blanc
CS 21553
33081 Bordeaux Cedex
Tél. : 01 58 01 33 00

OCCITANIE

92, allée du Lac
CS 77643
31676 Labège Cedex
Tél. : 01 58 01 54 00

ÎLE-DE-FRANCE

Immeuble Equalia
5, rue Charles-de-Gaulle
CS 90003
94146 Alfortville
Tél. : 01 58 01 60 00

NORD-EST

26, rue Pingat
51059 Reims Cedex
TSA 30001
Tél. : 01 58 01 57 00

CENTRE-EST

10, boulevard Marius-Vivier-Merle
CS 53647
69393 Lyon Cedex
Tél. : 01 58 01 38 00

PROVENCE-ALPES-CÔTE D'AZUR

2, boulevard Luce
Bâtiment A
13008 Marseille
Tél. : 01 58 01 52 00



« L'organisation mise en place le 1^{er} janvier 2021 est un vrai succès. Elle a permis d'ancrer la présence du groupe SMA en région et de renforcer le suivi des sociétaires grâce à un meilleur maillage territorial et une relation de proximité pérenne. »

Joëlle Monnier, Directrice opérationnelle des régions

Les Directeurs régionaux

au 31 décembre 2021



**BERTRAND
AUDEMARD,**
Directeur régional
Nouvelle-Aquitaine



PHILIPPE FERRÉ,
Directeur régional
Provence-Alpes-
Côte d'Azur



**PASCAL
LE MONNIER,**
Directeur régional
Bretagne-Normandie



**YVES
LE VAGUERESSE,**
Directeur régional
Centre-Loire



**LAURENCE
NICOLOT,**
Directrice régionale
Île-de-France



**KARINE
QUÉTU,**
Directrice régionale
Nord-Est



**PHILIPPE
DE RANCOURT
DE MIMERAND,**
Directeur régional
Occitanie



**SÉBASTIEN
ROUAULT,**
Directeur régional
Centre-Est



Les réseaux commerciaux directs au service des sociétaires

Les réseaux commerciaux directs se sont mobilisés tout au long de l'année pour accompagner, avec agilité et réactivité, les sociétaires SMABTP et SMAvie. Les résultats de l'année traduisent la confiance que ces derniers accordent au groupe SMA et à ses conseillers.

Une nouvelle organisation commerciale

En février 2021, la direction commerciale des réseaux directs s'est réorganisée pour améliorer son action auprès des réseaux commerciaux SMABTP et SMAvie.

Issue du rapprochement des deux anciennes directions commerciales qui œuvraient chacune pour son réseau, cette réorganisation

a permis d'améliorer les synergies entre les deux mutuelles tant au siège que sur le terrain. En parallèle, deux chefs de marché « Vie » ont rejoint l'équipe initialement « IARD ». Véritables liens entre les équipes centrales et les régions, les chefs de marché définissent et font vivre les actions commerciales. De même, les activités d'animation et

d'efficacité commerciale, de suivi des statistiques, de formation et de marketing opérationnel opèrent désormais pour les deux réseaux. Les principales actions menées en 2021 ont permis de rendre opérationnelle cette fusion en homogénéisant les outils et supports d'information à destination des conseillers.



« Le rapprochement des directions commerciales IARD et Vie a permis d'améliorer les synergies entre les réseaux commerciaux. »

Gauthier Poppe,
Directeur commercial des réseaux directs

Une activité en progression

Malgré un contexte sanitaire toujours instable en 2021, les réseaux directs ont su maintenir les relations avec leurs sociétaires. Grâce à la présence constante de tous les collaborateurs qui composent la force commerciale, pour la seconde année consécutive, les résiliations en IARD sont historiquement basses (- 5 % en nombre et - 10 % en montant au 22 janvier 2022). Ce niveau de résiliation démontre la confiance que portent



BEAU SUCCÈS POUR LE PER SMAVIE

Depuis son lancement, le nouveau plan d'épargne retraite rencontre un vif succès. En 2021, le développement commercial de la gamme retraite s'est ainsi poursuivi avec 1940 contrats PER individuel souscrits. Le portefeuille SMAvie est désormais constitué de 5250 contrats. Pour le PER entreprise, les actions commerciales ont permis la souscription de près de 230 contrats supplémentaires.



les sociétaires à SMABTP. Il récompense aussi l'accompagnement et le service apportés par les conseillers. Les émissions du réseau direct progressent ainsi de 1,5 % pour atteindre un très bon niveau de 764 millions d'euros.

Dans un contexte de marché favorable au développement de l'épargne, des actions commerciales ont également été mises en place auprès du réseau direct SMAvie, pour soutenir spécifiquement la collecte en unités de compte. Une UC structurée a d'ailleurs été commercialisée au printemps 2021. Au global, la collecte nette en unités de compte a progressé de près de 20 %. Le taux d'UC sur les cotisations émises se maintient à 25 % en assurance vie et capitalisation. Il atteint 40 % pour l'épargne retraite individuelle.

Concernant la gamme risques sociaux, l'animation d'un concours de vente dédié impliquant les deux réseaux directs a permis de renforcer la synergie des équipes en région et de réaliser de très belles performances. Pour les deux réseaux, ces actions ont permis de faire souscrire 733 affaires nouvelles, pour un montant de plus de 2 millions d'euros.

Les meilleurs conseillers et assistantes récompensés

Les collaborateurs des réseaux directs Vie et IARD ayant affiché les meilleures performances en 2020 ont été récompensés lors des DCRD Awards. La cérémonie de remise des trophées s'est déroulée le 4 octobre 2021, dans l'auditorium de CAP SMA. Ce fut l'occasion de mettre à l'honneur les meilleures réalisations des assistantes et conseillers des deux réseaux directs sur chacun des marchés : maîtrise d'œuvre, maîtrise d'ouvrage, constructeurs de maisons individuelles, grands comptes, artisans et particuliers.

Ces trophées récompensent également le travail collectif. En effet, dans un bureau départemental, le travail d'équipe entre le conseiller et son assistante sont une des spécificités de l'organisation du groupe SMA et une des bases de sa réussite au quotidien. De même, le responsable commercial, chargé de l'animation de plusieurs bureaux, est un maillon essentiel de ces réussites.

Quelles que soient les évolutions technologiques permettant les relations à distance ou les canaux numériques, le groupe SMA place l'humain au cœur des échanges avec ses sociétaires. ■



Joëlle Monnier,
Directrice opérationnelle des régions,
remet un DCRD Award à
François-Xavier Danel,
Conseiller artisan à Nice.



Pierre Esparbes,
Directeur général du groupe SMA,
remet un DCRD Award à
Michael Ferreira,
Conseiller grands comptes régionaux à Versailles.

Le groupe SMA au-delà de l'Hexagone

Le groupe SMA accompagne ses sociétaires dans leur conquête de marchés à l'export et fait de son développement à l'international un nouveau relais de croissance.

Preuve en est le résultat de ses quatre filiales internationales dans un contexte de pandémie mondiale.



En Belgique

Depuis 2017, SMA Belgium offre des solutions adaptées aux professionnels du secteur de la construction au Benelux.

Basée à Bruxelles, cette entité de 7 personnes a émis pour plus de 6,3 millions d'euros de primes en 2021, ce qui représente une croissance de 35 % par rapport à 2020. Ainsi, SMA Belgium a concrétisé de beaux succès dans le cadre d'appels d'offres publics, notamment pour la Banque nationale de Belgique, Eurocontrol ou encore l'Administration des Bâtiments Publics du Luxembourg.

Au Portugal

Dix ans après son intégration dans le groupe SMA, VICTORIA réalise un nouveau record de chiffre d'affaires avec 131,5 millions d'euros de primes en 2021 (+ 5,6 % par rapport à 2020). Sur l'ensemble de ses branches d'activités, Santé, Maritime & Transports, Construction, RC et Vie, VICTORIA poursuit l'acquisition de nouveaux clients comme Stellantis, Rhenus, Vygon, Nexity et Teixeira Duarte, tout en fidélisant les existants comme IBM, Saint-Gobain, Thales, Navigator et Atos.

En Côte d'Ivoire

Après trois années et demie d'exercice, SMABTP Côte d'Ivoire poursuit son développement tant sur le plan humain que financier. L'équipe portée à 6 personnes en 2021 a émis pour plus de 5,1 millions d'euros de primes, soit une progression de 138 % par rapport à 2020.

Fait marquant : la filiale a souscrit l'assurance tous risques chantiers de la tour F, plus haute tour d'Afrique de l'Ouest qui culminera à 283 mètres dans le ciel d'Abidjan.

En Espagne

Acteur de référence des assurances du secteur de la construction en Espagne, Asefa a été invité à faire partie des membres fondateurs du Groupement de la Construction dont l'objectif est de promouvoir l'industrialisation et l'innovation des processus de construction et de promotion de logements en Espagne.

Cette union est reconnue comme Groupement d'Entreprises Innovantes (AEI) du ministère de l'Industrie. Le chiffre d'affaires 2021 ressort à 61,2 millions d'euros, en croissance de 9 % par rapport à 2020.

En 2021, et pour la sixième année consécutive, Asefa a obtenu le premier prix des assureurs les mieux évalués par les courtiers dans la branche des Risques techniques (baromètre Adecoese). En outre, pour la première fois, Asefa est entré dans le classement des assureurs les mieux notés par les courtiers pour l'ensemble de ses prestations (évaluation globale).



DROM-COM : UNE RELATION DE PROXIMITÉ EN OUTRE-MER

La présence du Groupe hors Hexagone est également assurée par des représentations dans les DROM-COM. Depuis plus de 20 ans, SMA accompagne ainsi les professionnels du BTP qui œuvrent dans ces territoires d'outre-mer. Le Groupe est présent sur les trois océans via ses représentants dans les départements de la Guadeloupe et de La Réunion et dans les collectivités de Martinique, Guyane, Saint-Pierre-et-Miquelon, Polynésie française et Nouvelle-Calédonie.

Le service de proximité est une valeur forte pour SMA. Ses souscripteurs, gestionnaires contrats et sinistres répondent au mieux aux attentes de l'ensemble des professionnels à l'acte de construire grâce à leur connaissance du tissu économique local et leur grande disponibilité.



30
Personnes

36,8 M€
de cotisations en 2021



Des organisations dédiées pour des solutions sur mesure

Département Grands comptes entreprises

Les différentes activités développées par les majors du BTP et de la maîtrise d'œuvre impliquent de disposer d'une réponse assurantielle spécifique. Ce département prend en charge l'intégralité de la relation client, de la création et de la souscription des contrats à leur gestion et à l'instruction des sinistres.

Chaque client bénéficie d'un point d'entrée unique, le chargé de clientèle, et d'une organisation spécifique répondant à ses contraintes et à son organisation. Après plus de 20 ans d'existence, cette structure transversale permet de mettre en exergue ses différences dans un contexte concurrentiel fort et de maintenir les conditions propices à une relation durable et équilibrée avec les assurés et partenaires courtiers.

Département Assurances des professionnels de l'immobilier

Les professionnels de l'immobilier qui recouvrent les métiers d'administration de biens, de syndic de copropriété, de gestion et de transaction sont conduits à promouvoir, au bénéfice de leurs clients et du conseil qui leur est dû, différents types de garanties d'assurance. À ce titre, le groupe SMA met à la disposition de ces professionnels des contrats d'assurance pour faire face aux événements de loyer impayé, de vacance locative, de dommages aux biens (multirisque copropriété et habitation) et, en tant que de besoin, de défaut de construction (dommages-ouvrage).

Pour leurs activités propres, les contrats responsabilité civile et financière leur sont également proposés. Les actions développées au cours des dernières années ont notamment permis de se faire connaître auprès des acteurs majeurs du secteur et d'élargir les partenariats auprès des administrateurs de biens d'envergure régionale ou nationale.

Département Grande maîtrise d'ouvrage

Ce département est dédié aux acteurs majeurs de la promotion immobilière, aux foncières et aux investisseurs institutionnels. Il les accompagne dans leur démarche de prévention et de gestion des risques en prenant en charge l'intégralité de la relation client, à savoir la souscription des contrats, leur gestion et l'instruction des sinistres, quels que soient les risques couverts, (dommages-ouvrage, tous risques chantiers, dommages aux biens, flotte automobile).

L'année 2021 a été marquée par la reconduction des principaux accords-cadres des grands maîtres d'ouvrage en portefeuille et par le développement soutenu de l'activité avec notamment la souscription emblématique de plusieurs contrats de chantier au profit du futur village olympique.

Département Marché CMI

Le réseau de conseillers spécialisés en région, mis en place fin 2019, a permis de mener une conquête active et dynamique auprès des constructeurs de maisons individuelles.

La part de marché du groupe SMA dans ce secteur a ainsi augmenté de façon significative en 2021.

Malgré le contexte sanitaire, les nombreux « Road Show CMI » ont permis d'échanger avec plus de 400 chefs d'entreprise, sociétaires ou prospects, tant sur les aspects juridiques et financiers que techniques de leur profession. Cette expertise a également donné lieu à la publication d'un guide pratique à l'usage des constructeurs. Celui-ci a été largement diffusé auprès de l'ensemble des sociétaires. Par ailleurs, le partenariat noué avec CGI BAT continue de compléter efficacement les réponses portées par SMABTP en proposant aux constructeurs une solution de caution. Cette offre leur permet ainsi de couvrir leurs besoins réglementaires.

Le réseau courtage poursuit son développement

SMA Courtage est reconnu par ses courtiers pour son accompagnement de proximité, sa dynamique commerciale et la stabilité de sa politique de souscription. SMAvie Courtage affiche également une belle croissance.

En 2021, SMA Courtage a continué à entretenir une relation de proximité avec ses courtiers dans le prolongement des initiatives prises en 2020. Des actions commerciales ciblées ont également été menées au cours de l'année pour accentuer son développement auprès des courtiers animés et des grands courtiers nationaux. Elles ont été déployées par toutes les équipes et plus particulièrement par les inspecteurs commerciaux courtage.

Une des principales actions commerciales a consisté à cibler des courtiers partenaires avec lesquels SMA Courtage a défini des affaires nouvelles potentielles toutes branches. Un comité de suivi hebdomadaire a été mis en place afin de suivre ces études jusqu'à leur concrétisation. Cette opération, qui s'est ajoutée aux actions de proximité vis-à-vis des autres courtiers animés, a permis à SMA Courtage d'atteindre ses objectifs et de consolider la relation de confiance avec ses courtiers partenaires.

Au-delà des chiffres, les réussites commerciales de SMA Courtage ont été saluées lors de la publication de la 6^e édition du Baromètre Golder & Partners 2021 (Satisfaction courtiers – risques entreprises). Le cabinet d'études a relevé ses engagements de valeurs, de qualité et de présence auprès de ses partenaires. SMA Courtage a obtenu la meilleure note, face à 10 autres compagnies, sur la cohérence dans le temps de sa politique de souscription (7,40/10). Elle a également été primée parmi les deux compagnies ayant reçu la Note de Cœur des Courtiers.

SMAvie Courtage a, pour sa part, poursuivi son développement, en 2021, en santé et prévoyance collectives, à destination des entreprises de taille intermédiaire. La réactivité des équipes, leur proximité et leur capacité à proposer des réponses adaptées aux besoins des clients sont désormais bien reconnues par ses courtiers partenaires.

Dans ce contexte, le portefeuille progresse de 60 % en 2021, après une croissance de 80 % enregistrée en 2020. ■



« Notre campagne commerciale "Plan de relance post-Covid", mise en place au dernier trimestre 2020 auprès de 30 courtiers, avait rencontré un vrai succès. Nous avons donc décidé de reconduire cette action et de l'élargir à l'ensemble de nos courtiers animés ainsi qu'aux courtiers majors en région Île-de-France. Cette fois encore, l'enthousiasme des courtiers a été au rendez-vous, si l'on en juge par le volume de saisines enregistrées. »

Jean-David KON, responsable de l'Inspection Commerciale Courtage



RÉSULTATS DE SMA COURTAGE EN 2021

Chiffre d'affaires :

+ 21 %
dont + 17 % en Bris de machine et + 41 % en Automobile

Affaires nouvelles :

+ 4 %
en nombre
+ 38 %
en montant

Un Groupe engagé pour la satisfaction de ses clients

La qualité et la satisfaction client sont des facteurs clés de différenciation et de fidélisation. C'est pourquoi le groupe SMA en fait un de ses objectifs prioritaires.

Le groupe SMA, accompagné par la société OpinionWay, mesure chaque année la satisfaction de ses clients. Une enquête centrée sur la qualité de service a ainsi été menée par téléphone au quatrième trimestre 2021 auprès d'un échantillon de 2 000 assurés IARD et Vie.

La satisfaction globale retrouve, en 2021, un niveau comparable, voire supérieur, à

celui enregistré avant le début de la crise sanitaire. La perception de la qualité de service s'est améliorée dans quasiment tous les domaines.

Elle s'accompagne d'une meilleure intention de recommandation grâce à des promoteurs plus nombreux (progression de 5 points du Net Promoter Score), notamment pour les assurés détenteurs

d'un contrat IARD, pour lesquels la proportion de promoteurs atteint 44 %.

Enfin, le score d'engagement, mesurant la force du lien entre une marque et ses clients, s'est également renforcé au cours de l'année 2021 pour les clients IARD et Vie, et ce, quelle que soit la cible de clients (entreprises, professionnels, particuliers). ■

SATISFACTION GLOBALE

74 %

de l'ensemble des clients du Groupe attribuent à SMA une note de satisfaction globale supérieure ou égale à 8/10

8/10

c'est la note moyenne de satisfaction attribuée à SMA par l'ensemble des clients du Groupe

Satisfaction des clients détenteurs de contrat(s) IARD + Vie :

76 %

de sociétaires très satisfaits (note supérieure ou égale à 8/10)

8/10

de note moyenne de satisfaction

QUALITÉ DE SERVICE

67 %

de l'ensemble des clients du Groupe sont satisfaits de la qualité de service SMA

7,8/10

c'est la note de satisfaction donnée par l'ensemble des clients du Groupe à la qualité de service SMA

Qualité de service perçue par les clients détenteurs de contrat(s) IARD et Vie :

71 %

de sociétaires très satisfaits (note supérieure ou égale à 8/10)

7,8/10

de note moyenne de satisfaction



SMaVie MOBILISÉE POUR LA QUALITÉ DE SERVICE

Un travail tout particulier a été mené par SMaVie, en 2021, sur la qualité de service offerte aux sociétaires afin de répondre mieux et plus vite à leurs attentes. Les chantiers menés conjointement par les équipes de gestion et les équipes commerciales ont permis une plus grande fluidité des échanges et une plus grande proximité avec les sociétaires. À la clé, les indicateurs de satisfaction client en assurances de personne s'améliorent sensiblement, ce qui constitue un bel encouragement à encore progresser.

NET PROMOTER SCORE*

+21

de NPS pour l'ensemble des clients du groupe SMA

* Différence entre les sociétaires qui, en termes de recommandation, donnent une note supérieure ou égale à 9/10 et ceux qui donnent une note inférieure à 7/10

Source : Sondage OpinionWay pour le groupe SMA, 4^e trimestre 2021





Développer nos **innovations**

Pour accompagner les professionnels de la construction dans l'évolution de leurs métiers et de leur activité, le groupe SMA développe de nouvelles solutions et de nouveaux services. L'année 2021 a été riche en la matière.

« Les entreprises ont besoin que nous soyons réactifs »

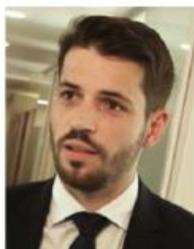
Patrick Corazza,
Responsable commercial SMAvie Occitanie



« Le monde du BTP évolue très vite. Les entreprises ont donc besoin que nous soyons réactifs, à leurs côtés, avec des solutions adaptées à leurs besoins du moment et que l'on soit aussi auprès d'elles pour les aider à se projeter dans l'avenir. C'est pour cela que SMA se mobilise pour se doter rapidement d'outils à la hauteur des attentes de nos clients. »

« Il faut anticiper les tendances en continuant d'innover »

Jérôme Bournonville,
Chargé de mission, direction des règlements, groupe SMA



« Nous devons, dans le groupe SMA, poursuivre nos efforts en matière de dématérialisation et de transition numérique afin de simplifier la gestion des dossiers et la fluidité des échanges. Cela présente également l'avantage de limiter notre impact environnemental. Il faut anticiper les tendances en continuant d'innover. Le bâtiment connecté et les maquettes numériques vont nécessairement faire avancer le secteur du BTP. Nous devons avoir à l'esprit ces évolutions.

« Dans le groupe SMA, on vous accompagne, on s'adapte avec vous »

Céline Delafosse,
Conseillère commerciale SMABTP Centre-Est



« Nos sociétaires nous informent lorsque quelque chose change dans leur activité. Ils nous demandent alors de trouver une solution. Dans le groupe SMA, on est là, on vous suit, on vous accompagne, on s'adapte avec vous. »

Une offre d'assurances enrichie

Au sein du groupe SMA, l'innovation se met avant tout au service des sociétaires et des clients. Couvrir de nouveaux risques et répondre avec efficacité et agilité à leurs demandes sont des priorités.

Lancement d'une assurance rénovation globale de maison individuelle

En lien avec la transition écologique, diverses lois ont été votées visant à encourager l'amélioration du confort de l'habitat, notamment sur le plan énergétique. Les pouvoirs publics proposent ainsi aux propriétaires de logement un accompagnement financier pour la réalisation d'une opération de rénovation globale. Pour les propriétaires de maisons individuelles, c'est souvent l'occasion de réaliser également une surélévation ou un agrandissement de leur logement.

Cette volonté politique génère donc de nouvelles opportunités de marchés avec le développement du métier de « constructeur-rénovateur ». Pôle Habitat de la FFB a ainsi créé un contrat type portant sur la rénovation de maisons individuelles. Inspiré du Contrat de Construction de Maison Individuelle (CCMI), il permet à ses adhérents d'opérer dans un cadre juridique sécurisé. Ce contrat faisant porter de nouveaux risques à nos nouveaux assurés, le groupe SMA a mis en place des offres d'assurance répondant à ce nouveau type de travaux.

Ainsi, selon les profils de sociétés qui pourront répondre aux marchés de rénovation globale de maisons individuelles, les solutions d'assurance développées prévoient une adaptation soit du contrat de constructeur de maison individuelle (CMI) pour les assurés qui en seraient déjà titulaires, soit du contrat



d'abonnement de l'entreprise via la mise en place d'un avenant adapté. Une offre spécifique, le contrat « Réno Sûre », a été également conçue afin de répondre aux besoins de sociétés spécialisées en rénovation globale intervenant en qualité de contractant général ou d'entreprise générale. Elle permet de couvrir le rénovateur lui-même, mais également d'apporter les garanties indispensables au bénéfice du Maître d'Ouvrage (DO/CNR/RC).

Pour compléter le dispositif, il est possible de souscrire une garantie financière couvrant, en cas de défaillance du constructeur-rénovateur, les sommes nécessaires à l'achèvement des travaux prévus au contrat.

Accompagnement des entreprises sur les risques cyber

Le groupe SMA poursuit l'accompagnement de ses sociétaires et de ses assurés en matière de risques cyber. L'objectif est de les aider à comprendre les risques et à s'en protéger le mieux possible.





L'OFFRE EN ASSURANCE VIE RATIONALISÉE AUTOUR DE BATI ÉPARGNE

En 2021, SMA Vie a fait évoluer son offre en assurance-vie en la concentrant autour d'un seul contrat, BATI Épargne. Cette convergence de la gamme épargne autour d'un seul contrat va venir accroître la lisibilité des produits proposés. Elle en simplifiera également la gestion dans un cadre souple et évolutif, au bénéfice des sociétaires. Cette évolution s'inscrit dans une démarche globale visant à proposer aux épargnants des produits et services spécifiques ainsi qu'un accompagnement privilégié.

Les risques cyber comprennent toutes les conséquences pour l'entreprise d'une atteinte à son système d'information ou aux données qu'elle détient. Ils sont désormais parmi les trois principaux risques que redoutent les chefs d'entreprise.

Le groupe SMA a réaffirmé sa volonté d'accompagner les entrepreneurs dans la maîtrise de ce risque. Il affiche l'ambition de devenir un assureur de référence sur ce marché. Cela s'est notamment traduit en 2021 par la croissance très significative du portefeuille. Les offres sont adaptées aux différentes tailles d'entreprise, de l'artisan au grand groupe international, et s'appuient principalement sur une assistance en cas d'incident, mobilisable 24 h/24 et 7 jours/7.

Caution et assurance transport : nouvelles offres d'Ambitions 2024

Le plan Ambitions 2024 prévoit le lancement de nouveaux contrats destinés à répondre à des besoins exprimés par les sociétaires. La préparation de leur sortie a débuté en 2021. Ainsi, des travaux ont été engagés sur une nouvelle offre caution de marché.

Les cautions de marché sont extrêmement demandées et fréquentes dans le secteur

de la construction, car elles sont souvent indispensables dans la contractualisation de marchés de travaux. Pour éviter de peser sur la trésorerie (en bloquant des retenues de garantie ou en anticipant le règlement d'avance de démarrage de chantier) ou pour sécuriser les relations commerciales, les entrepreneurs du BTP ont tout intérêt à trouver des solutions de cautionnement auprès de différents acteurs. SMABTP, leader de l'assurance construction en France, propose donc de répondre aux besoins de ses sociétaires aussi bien en marché public qu'en marché privé.

Cela concerne, quelle que soit la nature juridique de l'engagement (garantie à première demande et caution personnelle et solidaire), les principaux types de cautions : retenue de garantie, garantie de remboursement d'avance, garantie de paiement des sous-traitants, garantie de bonne fin, garantie de paiement des entreprises. Le groupe SMA a également décidé en 2021 de lancer sa propre offre d'assurances transport et maritime.

Cela permettra à ses sociétaires et à ses assurés de disposer de toutes les garanties transport dont ils ont besoin, que ce soit pour garantir des marchandises expédiées dans le monde entier ou pour protéger

les outils et matériaux transportés dans les véhicules des assurés. Il est important que les professionnels nous faisant confiance trouvent auprès de notre Groupe toutes les garanties dont ils ont besoin dans le cadre de leurs activités professionnelles. Pour ce faire, le Groupe a acquis, en novembre 2021, la société Cinabre SAS, basée à Bordeaux et à Paris. Ce spécialiste de l'assurance transport et maritime deviendra SMA Transport et mettra à la disposition des sociétaires l'ensemble de ses produits d'assurance transport. ■

De nouveaux services pour plus d'efficacité



Pendant l'année 2021, le groupe SMA a développé l'expertise à distance et de nouveaux services en ligne. Priorité est donnée à la recherche d'efficacité pour répondre au mieux aux préoccupations des sociétaires et des experts.

SMABTP teste la visio-expertise en dommages-ouvrage

Lors du premier confinement en 2020, les experts ne pouvaient plus se déplacer. Cela a tout de suite créé des difficultés en dommages-ouvrage, car l'assureur a l'obligation, dans ce domaine, de prendre position dans les 60 jours suivant la réception de la déclaration de sinistre. SMABTP a donc décidé, en concertation avec les experts, de recourir à l'expertise à distance. Cette solution, mise en place en urgence en 2020, a été poursuivie en 2021, mais en l'intégrant à une démarche plus globale d'évolution de l'expertise en dommages-ouvrage. Si le lésé en accepte le principe, une visio est donc désormais organisée pour préqualifier les désordres et pour estimer si une expertise sur place est nécessaire. Elle permet également de définir quels sont les seuls intervenants possiblement concernés à convoquer.

La visio-expertise présente de nombreux atouts : elle limite les déplacements inutiles lorsque le sinistre n'est pas de nature décennale. Elle permet également de mieux cibler les intervenants convoqués à une expertise lorsque celle-ci doit être réalisée. Enfin, sa souplesse d'organisation réduit les délais d'instruction des sinistres.

Testé dans quelques régions, ce procédé se généralise au gré des retours d'expérience. Les dossiers éligibles sont mieux ciblés, étant observé que, lorsque la visio est organisée, le taux de



contestation est marginal. À fin 2021, sur 932 dossiers objets du test, 40,66 % ont fait l'objet d'une visio, dont 24,2 % ont été conclusives et 16,5% ont nécessité une expertise sur place mais avec un nombre réduit de parties convoquées. Pour les dossiers en visio seule, 37,5 % se sont conclus par une non-garantie pour dommage n'étant pas de nature décennale. Sur les délais, la comparaison entre dossiers avec visio et sans visio fait apparaître que le rendez-vous en visio est organisé dans les 11 jours de la réception de la mission contre 21 jours en cas d'expertise sur place. Le rapport est établi sous 27 jours à compter de la réception de la mission, contre 35 jours en cas d'expertise sur place.

De nouvelles fonctionnalités dans les services en ligne

Les entreprises sociétaires SMABTP disposent d'une large palette de services pour gérer leur contrat sur Internet. Ces services en ligne s'enrichissent année après année. Les entreprises peuvent ainsi déclarer un changement d'adresse, consulter la synthèse et le détail de leurs contrats, obtenir une attestation, enregistrer leur déclaration annuelle de chiffre d'affaires ou d'effectifs. Les services en ligne permettent également de mettre à jour son parc de véhicules, gérer son activité de constructeur de maisons individuelles, déclarer un sinistre « construction » et suivre l'avancement de son dossier... En 2021, les services en ligne des sociétaires IARD se sont étoffés avec la mise en place de la déclaration des sinistres automobile. Un formulaire est désormais disponible dans l'espace client avec la possibilité de joindre des pièces.

Les sociétaires détenteurs de contrats d'épargne et d'épargne retraite individuelle ont également accès à de nombreux services en ligne. Ils peuvent réaliser un versement, consulter la situation de leurs contrats, arbitrer entre différents supports d'investissements, effectuer des rachats, mettre à jour leurs coordonnées bancaires ou téléphoniques. Des actions ont été entreprises au cours de l'année pour accompagner les sociétaires Vie dans l'utilisation de leurs services en ligne. L'enregistrement des coordonnées bancaires a ainsi été optimisé avec, entre autres, la dématérialisation et la validation électronique du mandat SEPA. ■

« SMABTP est un des seuls assureurs à proposer, à ce jour, la visio-expertise de préqualification pour les sinistres en dommages-ouvrage. »

Bertrand Lotte, Directeur des règlements du groupe SMA





SMABTP soutient des start-up innovantes

Depuis plus de trois ans, SMABTP encourage l'innovation en investissant dans de jeunes structures entrepreneuriales apportant un service différenciant aux acteurs du secteur de la construction.

Une veille a été mise en place au sein de SMABTP afin de détecter des start-up de services innovants utiles au monde du BTP. Cette veille est facilitée par la solide réputation du groupe SMA et son positionnement central au sein de l'écosystème du BTP. Il est ainsi régulièrement sollicité par des fédérations et différents réseaux professionnels, des entrepreneurs du secteur mais aussi des investisseurs de référence de long terme.

Afin de les soutenir dans leur projet, SMABTP a pris des participations minoritaires dans certaines de ces start-up. L'objectif est d'accompagner leur montée en puissance dans le numérique, de les aider à s'approprier les nouvelles réglementations et de favoriser leur développement. Toutes offrent un service différenciant aux acteurs du secteur de la construction. Elles apportent des solutions variées et pragmatiques pour accompagner les entreprises à travers différents thèmes.

L'aide au référencement sur les sites Internet afin d'améliorer la visibilité des acteurs du secteur et valoriser leur savoir-faire :

VraimentPro permet aux artisans d'apparaître dans les moteurs de recherche qu'utilisent les particuliers qui veulent faire des travaux et Batiref facilite le réfé-

rencement auprès des acteurs du secteur de l'immobilier.

Des incubateurs de start-up : promotion de nouveaux services et solutions pour la filière grâce à l'innovation avec Impulse Partners et Kanopee.

L'économie circulaire : StockPro, Waste Marketplace, Cycle up et BatiRIM sont des solutions inédites qui vont permettre à tous les acteurs de la construction de mieux s'approprier et d'appliquer les réglementations en matière de recyclage, réemploi et valorisation des déchets.

Le bâtiment numérique : l'essor de la numérisation des chantiers a permis le développement d'un certain nombre d'outils qui permettent aux acteurs du BTP de mieux maîtriser le BIM. Data Soluce et Keepeo sont deux réponses différenciantes. Les structures innovantes sont suivies stratégiquement par les équipes de SMABTP pour favoriser un développement pérenne et équilibré. À travers ses communications commerciales, ou lors de manifestations, SMABTP valorise et met en avant les solutions proposées pour permettre à des entreprises de mieux les connaître et de bénéficier de leurs services. ■

LES INVESTISSEMENTS DE 2021 :



Impulse Partners développe des plateformes d'échanges et de conseil, dont l'objectif est d'accélérer l'innovation dans le monde du BTP, de l'immobilier et de la gestion des territoires, en créant les conditions de rencontre et de collaboration entre start-up innovantes et grands comptes donneurs d'ordre.



Waste Marketplace a conçu une plateforme de services destinée à faciliter, pour les entreprises de BTP, la prise en charge des déchets de chantier et à réduire à la fois le coût et les délais de traitement des déchets.



StockPro met à disposition, via un site Internet et une application, des produits de réemploi issus des stocks et des produits livrés sur chantier et non utilisés.



Poursuivre nos engagements

Le groupe SMA est un assureur mutualiste dont les engagements sont le reflet de son histoire et de ses valeurs. Il s'investit dans l'intérêt de tous en matière sociale, environnementale et économique. Sa présence auprès de ses sociétaires lui permet également d'insuffler des valeurs de prévention et de qualité.



« Le groupe SMA peut nous accompagner dans la transition écologique »

Catherine Guerniou,
Dirigeante de La Fenêtrière

« Nous devons tous mener notre transition écologique. Entreprises et citoyens, nous devons faire ce virage essentiel pour la survie de notre planète. En tant qu'assureur, le groupe SMA a son rôle à jouer pour nous accompagner dans cette transition écologique. Depuis des années, nous sommes engagés dans une vraie relation de partenariat avec SMA. Il n'y a pas que le prix qui compte pour choisir son assureur, même si, bien sûr, cela fait partie de nos critères. Il y a aussi les valeurs que nous partageons et, dans ce domaine, SMA fait partie de notre grande famille du bâtiment. »



« SMABTP nous a suivi pour un chantier utilisant des matériaux biosourcés »

Stéphanie CAYET,
Directrice générale déléguée de BATINOR

« Nous avons récemment travaillé sur une opération de réhabilitation de logements individuels recourant à des matériaux biosourcés. Nous devons utiliser une technique non courante, la laine de bois soufflée. Nous avons alors sollicité SMABTP pour ce chantier. Le fait que notre assureur accepte de nous accompagner sur ce chantier nous a rassurés et cela a permis le démarrage des travaux. »



« Le télétravail a été bénéfique pour les collaborateurs éloignés de leur lieu de travail »

Laura Mechetti,
Gestionnaire groupe SMA

« Être en télétravail a apporté beaucoup de bien-être à tous les collaborateurs et surtout à ceux qui sont éloignés de leur lieu de travail. Grâce aux outils mis en place par le Groupe, nous avons pu poursuivre notre activité sans difficulté. C'est donc quelque chose à poursuivre et même à développer. »

S

Les 4 engagements de la démarche RSE

Le développement économique intègre désormais les préoccupations environnementales, sociales et sociétales. Du fait de sa nature mutualiste, SMA est depuis toujours en phase avec ces enjeux. Le Groupe a structuré sa démarche RSE en 2018 autour de quatre engagements concrétisés par un plan d'actions annuel, nourri de ses interactions avec ses parties prenantes : sociétaires, collaborateurs, partenaires et fournisseurs.

ENGAGEMENT – 1 Réduire l'impact environnemental du Groupe

La réduction de l'empreinte environnementale des entreprises, et en particulier de leurs émissions de gaz à effet de serre, est au cœur des enjeux de la transition climatique. SMA travaille ainsi à la sobriété énergétique des bâtiments qu'il occupe et a mis en œuvre depuis plusieurs années une démarche « numérique responsable » qui implique les collaborateurs.

En 2021, un challenge de « réduction des boîtes mail » a ainsi été organisé pour sensibiliser les collaborateurs aux enjeux des impacts numériques et réduire la quantité de données stockées.

ENGAGEMENT – 3 Renforcer la confiance et la proximité avec les sociétaires et les clients

Le groupe SMA, présent sur l'ensemble du territoire, a toujours mis la proximité au premier rang de ses valeurs. Ainsi, pour renforcer la proximité, tous les collaborateurs opérationnels nouvellement entrés passent une journée en immersion chez un sociétaire pour découvrir son activité et ses enjeux.

Par ailleurs, la fondation EXCELLENCE SMA, propose des conférences couvrant les nombreux enjeux RSE de la profession.

ENGAGEMENT – 2 Être un employeur engagé et responsable

En lien avec les différents accords négociés, de nombreuses actions sont menées pour la qualité de vie des collaborateurs. Elles portent aussi bien sur l'égalité professionnelle, l'inclusion et le handicap que sur la gestion des parcours professionnels et la formation.

Courses solidaires, Clean up days, collectes alimentaires... En 2021, collaborateurs et managers ont multiplié les initiatives locales contribuant aux grands enjeux de notre société. Grâce au partenariat noué par SMA, ils se sont également investis dans la prévention du décrochage scolaire des collégiens avec l'association Énergie Jeunes.

ENGAGEMENT – 4 Être un acteur engagé dans la résolution des enjeux de société et des territoires

L'orientation des investissements vers la finance « verte » est un levier majeur de la transition écologique. SMA s'est approprié cet objectif et agit en investisseur responsable avec des méthodes d'analyse et de suivi qui visent à améliorer le dispositif d'intégration des critères ESG dans le processus d'investissement. SMA a également renforcé sa politique d'exclusion du charbon thermique.

Par ailleurs, le Groupe s'emploie à favoriser les matériaux de réemploi et les pièces de rechange de seconde main dans la réparation des sinistres construction et automobile.



↑ **Plus de 40 collaborateurs** des équipes commerciales et de l'UGR de Marseille ont répondu à l'appel de l'association Clean my Calanques. Au milieu de plus de 500 bénévoles, ils ont participé au nettoyage des plages de la cité phocéenne. En effet, les pluies diluviennes tombées sur Marseille début octobre, alors que les éboueurs étaient en grève, avaient généré des tonnes de déchets sur le littoral.



↑ **16 novembre 2021** : colloque consacré au BTP à l'heure de l'économie circulaire organisé par la fondation EXCELLENCE SMA et SMABTP. Pour mieux comprendre les enjeux du réemploi, de nombreux spécialistes ont partagé leurs analyses et répondu aux questions posées par cette nouvelle façon de concevoir et de construire. Grégory Kron, Directeur général adjoint de SMABTP, a rappelé à cette occasion que le rôle de SMABTP est d'accompagner les acteurs du BTP dans la mise en œuvre du réemploi.



TROPHÉES

Didier Ridoret, Président de la fondation EXCELLENCE SMA, a remis le 29 septembre le trophée de l'innovation architecturale bas carbone à un organisme social de l'habitat, lors du congrès HLM à Bordeaux.



Une fondation d'entreprise au service de la prévention

Depuis sa création en 1994, la fondation d'entreprise EXCELLENCE SMA est engagée dans la prévention des risques. En 2021, elle a multiplié les actions et publications afin de sensibiliser et informer les professionnels de la construction.



La fondation d'entreprise EXCELLENCE SMA s'engage pour la prévention des risques et des pathologies, la promotion et le développement de la qualité et la sécurité auprès de l'ensemble des acteurs de la construction. Elle apporte un service unique et gratuit auprès de toutes les composantes de la chaîne de construction, seule ou en partenariat avec d'autres acteurs de référence. Cela en fait un élément différenciant vis-à-vis des autres assureurs construction.

Avec l'expertise technique et juridique des collaborateurs du Groupe et des experts-conseils du GIE SOCABAT, la fondation développe des outils d'information et de sensibilisation qui permettent de toucher de nombreux professionnels et apprenants de la filière. Parmi ses actions les plus emblématiques en 2021, on peut noter :

Des documents de sensibilisation et d'information

- Trois fiches sur les pathologies récurrentes dans les travaux publics ont été réalisées et publiées : désordres sur les murs de soutènement, sinistres des

colonnes ballastées et désordres dans les cuvelages. Chaque document expose le constat et le diagnostic des experts SMABTP sur ces sinistres récurrents.

Il présente ensuite les bonnes pratiques et rappelle le corpus normatif et réglementaire de référence.

- De nouvelles fiches pathologie du bâtiment ont été réalisées en partenariat avec l'AQC. Elles complètent la nouvelle collection sur l'entretien et la maintenance des bâtiments. Elles concernent les balcons, les toitures-terrasses et les PAC aérothermiques.

- Une vidéo expliquant le contenu d'une fiche pathologie a été réalisée. Elle avait pour thème « les effondrements de murs de soutènement ». La vidéo est hébergée sur la chaîne YouTube du groupe SMA. Il s'agit, à l'heure actuelle, de la vidéo la plus regardée de tous les documents du Groupe.

Les Rencontres de l'Excellence et de la prévention

En partenariat avec les fédérations du BTP et les experts SOCABAT, des rencontres de l'Excellence sont organisées par les

directions régionales de SMABTP. Elles sont placées sous l'égide de la fondation EXCELLENCE SMA.

En 2021, et malgré un contexte sanitaire toujours difficile, 65 réunions ont ainsi été organisées dans les territoires au plus près des clients, accueillant 1 280 personnes. Chaque année, les sujets abordés sont actualisés pour mieux refléter les préoccupations de tous les professionnels à l'acte de construire. Parmi les sujets préparés en 2021, on peut citer le photovoltaïque, la rénovation énergétique et la RE 2020.

La prévention des risques routiers

En matière de risques routiers, EXCELLENCE SMA fournit aux entreprises qui le souhaitent un programme de prévention basé sur la diffusion chaque mois de messages vidéo rappelant les règles de conduite et deux modules d'e-learning complétés de quiz.

La fondation a aussi participé avec l'OPPBTB à l'animation de trois webinaires dans le cadre de la Semaine nationale de la prévention routière. ■



Dialogue et adaptation au cœur de la vie sociale

Le dialogue social a continué de jouer un rôle central en 2021 au sein du groupe SMA. Les équipes de la DRH ont été mobilisées pour la gestion de la crise sanitaire, qui s'est poursuivie tout au long de l'année au rythme des différents protocoles nationaux en entreprise, et pour la préparation de la sortie de crise.

Un dialogue social toujours très dense

En 2021, 68 réunions du CSE, du CSSCT et autres commissions se sont déroulées. Se sont ajoutées les réunions de négociation avec les organisations syndicales, qui ont été particulièrement nombreuses. En effet, deux accords d'entreprise structurants pour le Groupe ont été négociés :

- En juin, a été signé par l'ensemble des organisations syndicales représentatives un nouvel accord de participation qui propose une formule innovante de participation dérogatoire et un dispositif plus lisible que celui des accords précédents. Cet accord s'appliquera pour la première année au titre de cet exercice.
- Des négociations constructives se sont poursuivies avec les organisations syndicales tout au long de l'année en vue de conclure un nouvel accord de télétravail régulier et équilibré dans le cadre de la mise en place d'une organisation du

travail hybride et pérenne. Par ailleurs, les principaux accords d'entreprise arrivaient à échéance cette année. Les négociations ont été réouvertes à un rythme soutenu dans un objectif de finalisation. Sont ainsi concernés l'accord en faveur de l'insertion et du maintien dans l'emploi des personnes en situation de handicap, l'accord sur la Gestion prévisionnelle des parcours professionnels et du développement des compétences ainsi que l'accord portant sur la qualité de vie au travail et les conditions de travail. Enfin, dans le prolongement de l'accord de branche, a été ouverte la négociation sur la valorisation des parcours syndicaux.

Des priorités RH sous le signe de l'adaptation

La sortie de crise a été préparée en tenant compte des différentes consignes successives des pouvoirs publics dans le contexte de crise sanitaire. Cela a nécessité de la part de tous les acteurs de la DRH

adaptation et flexibilité. La direction des ressources humaines a ainsi redéfini ses priorités et ses enjeux en matière de recrutement et de communication externe comme interne. Les questions de l'intégration et de la formation des collaborateurs ont été centrales : c'est dans ce cadre que la formation « Les clés RH », animée totalement en distanciel, a été mise en place et proposée, dans un premier temps, à tout nouveau manager du Groupe. Elle a ensuite été étendue, à la demande, à des managers plus expérimentés. Les formations « Campus management » ainsi que les parcours métiers ont été également revisités pour proposer des formations qui ont repris dans un format mixte (présentiel/ distanciel). Campus Formation, un nouvel espace au sein de CAP SMA, dédié aux formations et équipé en conséquence, a également vu le jour en septembre. Enfin, de nombreux modules d'e-learning ont été conçus et développés au cours de l'année. La bibliothèque SMA est ainsi aujourd'hui riche de plus de 60 modules d'e-learning, dont bon nombre sont à la disposition de l'ensemble des collaborateurs. ■



Très bonne tenue des actifs du Groupe en 2021

La valeur des actifs du Groupe a progressé en 2021 à la faveur notamment du rebond boursier. L'année a également été marquée par la célébration du 40^e anniversaire de l'investissement de SMABTP dans le château de Cantermerle.

Le groupe SMA gère ses investissements dans une optique de long terme et donne la priorité à l'analyse individuelle des placements. En 2021, ses actifs se sont très bien tenus. À fin 2021, ils s'élevaient à 23,3 milliards d'euros en valeur de marché, soit une progression de 4,8 % par rapport à fin 2020. La part des produits de taux et de la trésorerie reste prédominante (63,6 %). Les investissements en actions et participations (24,8 %) et en immobilier (11,7 %) constituent toutefois des diversifications significatives. Ils ressortent en hausse par rapport à fin 2020, compte tenu de la forte progression des valorisations sur les actions cotées. Ainsi, les plus-values latentes représentent 13,7 % du portefeuille en valeur de bilan, en hausse significative sur l'exercice (+ 11,7 % à fin 2020). En 2021, SMA a poursuivi le renforcement de sa démarche d'intégration des facteurs de durabilité/ESG dans sa politique d'investissement et de gestion des actifs. Elle s'engage ainsi dans son rôle important d'investisseur responsable pour la gestion financière des placements. ■

« Nous sommes très fiers que notre expertise en matière de stock-picking actions soit ainsi reconnue pour la huitième année consécutive ! Ce prix récompense l'ensemble des fonds actions de SMA Gestion dont le fer de lance est BATI ACTIONS INVESTISSEMENT. Depuis sa création, le fonds réalise une performance annualisée de 7,4 %, en moyenne, contre 4,1 % pour son indice de référence (Eurostoxx 50 dividendes réinvestis)*. »

* Les performances passées ne préjugent pas des performances futures et ne sont pas constantes dans le temps.

Nathalie Peleau-Coutolleau,
Présidente du directoire de SMA Gestion



IL Y A 40 ANS, LE GROUPE INVESTISSAIT DANS CHÂTEAU CANTEMERLE

En 1981, le groupe SMA a été le premier assureur français à acquérir un vignoble bordelais : Château Cantermerle, Grand Cru Classé en 1855 de l'appellation Haut-Médoc. Cette acquisition a été suivie, quelques années plus tard, de celle du Château Grand Corbin, à Saint-Émilion.

Au cours de ces 40 ans, une attention toute particulière a été donnée à la vigne, dans une approche vertueuse permettant aux terroirs de révéler toutes leurs qualités. C'est pour célébrer ces quatre décennies d'engagement que le groupe SMA a proposé à ses sociétaires, en septembre, une offre privilégiée portant sur une sélection de ses Grands Crus Classés.

SMA GESTION RÉCOMPENSÉE EN 2021

Pour la gestion de ses placements en titres financiers cotés, SMA s'appuie en particulier sur les expertises de sa société de gestion SMA Gestion. Celle-ci a été nommée 4^e meilleure société de gestion actions en France selon le classement SIX Alpha League Table 2021. Elle figure dans le top 10 de ce classement pour la huitième année consécutive.



23,3 Mds€

Montant des actifs du Groupe (au 31/12/2021)

RÉPARTITION DES ACTIFS DU GROUPE SMA

Produits de taux et trésorerie



Actions et diversifiés cotés (hors participations)



Immobilier



Actions non cotées et participations



■ 2021 ■ 2020

Comptes résumés 2021 de SMABTP et SMAvie

BILAN (en millions d'euros au 31/12/2021)

	SMABTP	SMAvie
ACTIF		
Placements	11 947,0	8 034,3
Part des cessionnaires dans les provisions techniques	364,3	0,0
Créances	514,3	98,7
Autres actifs	229,3	135,0
Total actif	13 054,9	8 268,0
PASSIF		
Capitaux propres	2 265,3	713,8
Provisions techniques brutes	10 366,0	7 464,0
Provisions	94,4	1,7
Autres passifs	329,1	88,5
Total passif	13 054,9	8 268,0

COMPTE DE RÉSULTAT (en millions d'euros au 31/12/2021)

	SMABTP	SMAvie
Primes	2 022,7	513,9
<i>dont primes émises</i>	<i>1 967,0</i>	<i>513,9</i>
Charge des prestations	- 1 542,0	- 603,7
Participations aux résultats	- 1,2	- 110,9
Produits des placements nets	168,2	277,9
Frais d'acquisition et d'administration	- 368,2	- 74,7
Solde de réassurance	- 61,0	1,8
Résultat d'exploitation	218,6	4,4
Résultat exceptionnel	- 36,8	- 0,3
Impôt sur les bénéfices	- 81,5	0,4
Résultat net	100,3	4,5

Comptes résumés de la SGAMbtp

Créée en 2007, la SGAMbtp fédère les mutuelles du BTP qui lui sont affiliées en nouant et en gérant des liens de solidarité financière importants et durables. La SGAMbtp est le lieu d'élaboration de solutions et de services d'assurance homogènes capables de répondre au mieux aux besoins de ses sociétaires et, plus largement, aux besoins des acteurs du BTP, dans les domaines de l'assurance, de l'épargne et des services financiers. Les mutuelles affiliées à la SGAMbtp sont L'Auxiliaire, L'Auxiliaire Vie, la CAM btp, SMABTP et SMAvie BTP.

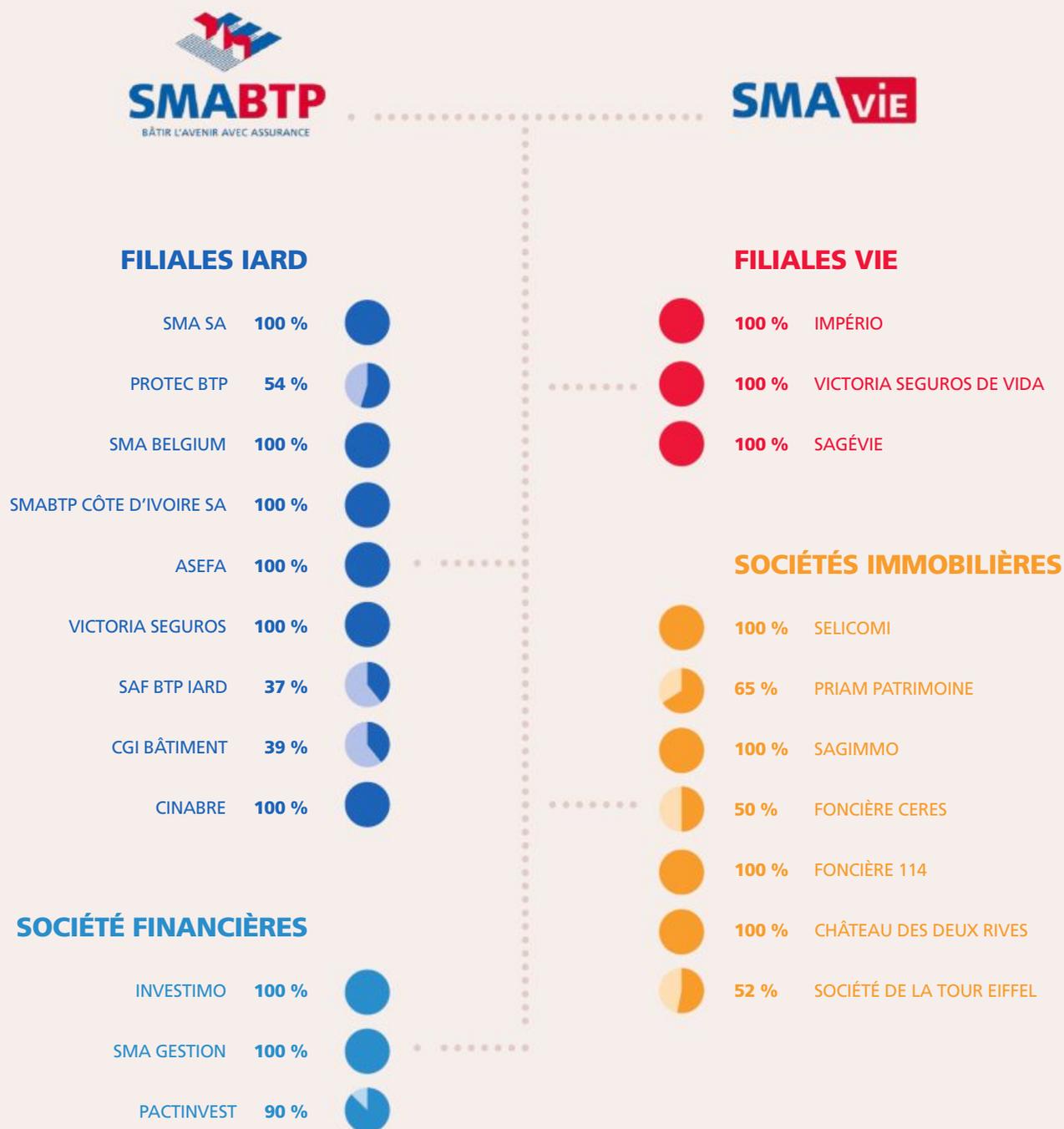
BILAN (en millions d'euros au 31/12)

	2021	2020
ACTIF		
Placements	23 499	22 978
Part des cessionnaires dans les provisions techniques	620	585
Créances	1 719	1 692
Autres actifs	191	216
Total actif	26 029	25 470
PASSIF		
Capitaux propres	3 778	3 623
Intérêts minoritaires	295	321
Provisions techniques brutes	20 294	19 864
Provisions	150	108
Autres passifs	1 512	1 555
Total passif	26 029	25 470

COMPTE DE RÉSULTAT (en millions d'euros au 31/12)

	Activité assurance non-vie	Activité assurance vie	Autres activités	2021 TOTAL	2020 TOTAL
Primes acquises et chiffres d'affaires des autres activités	2 634	509	131	3 274	2 801
<i>dont primes émises</i>	<i>2 570</i>	<i>510</i>		<i>3 080</i>	<i>2 759</i>
Charges des prestations	- 1 992	- 710		- 2 701	- 2 299
Charges de gestion	- 462	- 74		- 537	- 443
Résultat de la réassurance cédée	- 110	0		- 110	- 82
Résultat financier	194	271	- 40	425	317
Charges des autres activités			- 105	- 105	- 146
Résultat de l'exploitation courante	265	- 4	- 14	247	149
Autres éléments non techniques				14	14
Résultat exceptionnel				- 20	- 37
Impôt sur les bénéfices				- 85	- 50
Résultat net (part du Groupe)				155	75

Une organisation autour de deux sociétés mutuelles pivots, SMABTP et SMAvie, de leurs filiales et de leurs principales participations*.



* Pourcentages correspondant à la détention de SMABTP, SMAvie et de leurs filiales

Et demain ?

« Continuer à accompagner les femmes et les hommes du BTP en innovant et en poursuivant nos engagements dans le cadre du plan stratégique qui conduira le groupe SMA jusqu'en 2024. »





Direction de la communication : SMA - Conception et réalisation : Lift me up - Crédits photo : SMA, Gilles Rolle, Istockphoto®

SMA

Siège social : 8, rue Louis-Armand
CS 71201 - 75738 Paris Cedex 15