

# Déclaration de performance extra-financière (DPEF)

2018



A S S U R E U R   D U   B T P   D E P U I S   1 8 5 9



# SOMMAIRE

|                                                                                                                         |           |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|
| <b>NOTE MÉTHODOLOGIE .....</b>                                                                                          | <b>3</b>  |
| 1 Période et périmètre de reporting .....                                                                               | 3         |
| 2 Collecte des données.....                                                                                             | 3         |
| 3 Terminologie .....                                                                                                    | 3         |
| <b>I. DESCRIPTION DU MODÈLE D’AFFAIRES .....</b>                                                                        | <b>4</b>  |
| 1 Organisation et fonctionnement de la gouvernance .....                                                                | 5         |
| 2 Typologie de clients .....                                                                                            | 7         |
| 3 Organisation et partenariats .....                                                                                    | 8         |
| 4 Activités et résultats .....                                                                                          | 9         |
| <b>II. UNE STRATÉGIE RSE AFFIRMÉE .....</b>                                                                             | <b>13</b> |
| 1 Le cadre général.....                                                                                                 | 14        |
| 2 Une démarche participative .....                                                                                      | 14        |
| 3 L’analyse des risques RSE .....                                                                                       | 15        |
| 4 Thèmes non traités.....                                                                                               | 15        |
| <b>III. UN EMPLOYEUR ENGAGÉ ET RESPONSABLE .....</b>                                                                    | <b>16</b> |
| 1 Penser les emplois .....                                                                                              | 17        |
| 2 Maintenir un dialogue social de qualité .....                                                                         | 21        |
| 3 Disposer des compétences clés pour les besoins<br>présents et futurs .....                                            | 23        |
| 4 Promouvoir le bien-être et l’engagement des<br>salariés .....                                                         | 26        |
| 5 Renforcer la protection des données personnelles .....                                                                | 30        |
| <b>IV. UN PARTENAIRE DE CONFIANCE ET DE PROXIMITÉ POUR LES<br/>SOCIÉTAIRES ET CLIENTS .....</b>                         | <b>32</b> |
| 1 Être toujours au plus proche des sociétaires et de<br>leurs besoins .....                                             | 33        |
| 2 Accompagner les sociétaires dans la prévention .....                                                                  | 37        |
| 3 Conseiller les sociétaires .....                                                                                      | 38        |
| 4 Renforcer sans cesse la démarche qualité .....                                                                        | 41        |
| <b>V. UN INVESTISSEUR DE LONG TERME AVEC UNE APPROCHE<br/>DURABLE .....</b>                                             | <b>43</b> |
| 1 Investir à long terme : une démarche volontaire .....                                                                 | 44        |
| 2 Intégrer des critères environnementaux, sociaux et<br>de gouvernance (ESG) dans la politique<br>d’investissement..... | 44        |
| <b>VI. RAPPORT DE L’ORGANISME TIERS INDÉPENDANT SUR LA<br/>DÉCLARATION DE PERFORMANCE EXTRA-FINANCIÈRE 2018 .....</b>   | <b>47</b> |

# NOTE MÉTHODOLOGIE

## 1 Période et périmètre de reporting

L'année de référence du rapport court du 1er janvier 2018 au 31 décembre 2018.

Le périmètre de ce rapport correspond aux entités SMABTP et SMAvie BTP. SMABTP réalisait déjà depuis cinq ans son rapport RSE (Responsabilité Sociétale d'Entreprise) constituant une réponse aux obligations légales issues de la loi Grenelle 2.

Au vu de la nouvelle 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 au vu de 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 saisir cette opportunité pour SMABTP et SMAvie BTP en publiant tout de même une déclaration de performance extra-financière (DPEF pour la suite), dans le but de structurer, de piloter et de mettre en valeur sa politique RSE.

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 un 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, intégré à la direction des ressources humaines (DRH), consolide les informations et les données remontées par les contributeurs, harmonise la cohérence de l'ensemble et accompagne les différents contributeurs.

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 qui sont 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.

# I. DESCRIPTION DU MODÈLE D'AFFAIRES

## I. DESCRIPTION DU MODÈLE D'AFFAIRES

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 en 1933 ; cette société 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 privée et professionnelle.

## **1 Organisation et fonctionnement de la gouvernance**

### **a. 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 (comité d'audit et des risques, comité des rémunérations, comité des investissements, comité stratégique et comité d'éthique et de nomination).

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 26 membres élus par l'assemblée générale parmi les sociétaires, dont 15 sont des personnes physiques, chefs d'entreprise du BTP en activité ou retraités et 11 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 21 membres élus par l'assemblée générale parmi les sociétaires, dont 13 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.

Didier Ridoret préside SMABTP depuis le 1<sup>er</sup> septembre 2014, renouvelé dans ses fonctions par le conseil d'administration du 19 septembre 2017. Il a été président de la Fédération française du bâtiment (FFB) de 2008 à 2014, qu'il représentait au conseil d'administration de SMABTP ; il est administrateur de SMABTP depuis 2013.

Patrick Bernasconi préside SMAvie BTP depuis le 15 janvier 2014, il a été renouvelé dans cette fonction lors du conseil d'administration du 1<sup>er</sup> décembre 2016. Il a été président de la Fédération nationale des travaux publics (FNTP) de 2005 à 2014 et est depuis plus de 30 ans chef d'une entreprise de travaux publics. Il préside également le Conseil économique, social et environnemental (CESE) depuis le 1<sup>er</sup> décembre 2015.

SMABTP et SMAvie BTP proposent des formations à leurs administrateurs, ce qui concourt à la compétence collégiale du conseil d'administration. En 2018, une formation a été organisée « Comprendre les règles et obligations liées à la

tarification et au provisionnement », avec un thème au choix parmi « Grandes réformes en cours », « Mieux comprendre les mécanismes de réassurance » et « Business model des compagnies d'assurance ». 21 administrateurs de SMABTP et 11 administrateurs de SMAvie BTP y ont participé.

## b. Les comités constitués par les conseils d'administration

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 2018, ce comité se compose de 8 membres : 4 administrateurs de SMABTP et 4 administrateurs de SMAvie BTP. Ce comité examine le niveau des indemnités versées aux administrateurs (y compris les présidents) en compensation du temps passé, ainsi que la rémunération du directeur général et des directeurs généraux délégués, et formule des propositions au conseil.

Le conseil d'administration a constitué en 2014 un **comité d'éthique et de prévention des conflits d'intérêts** commun à SMABTP et à SMAvie BTP. À la fin de 2018, le comité, renommé comité d'éthique et de nomination, se compose de trois membres. Au cours de l'année, le comité s'est réuni une fois, séance au cours de laquelle le comité a examiné la compétence et l'honorabilité des administrateurs proposés au renouvellement ou à la nomination. Il a également été informé du programme de formation des administrateurs 2018 et de la mise en œuvre, dans le Groupe SMA de la loi Sapin 2.

Le conseil d'administration a constitué en 2018 un **comité stratégique**, commun à SMABTP et SMAvie BTP, en charge d'orienter la stratégie de SMABTP et SMAvie BTP, et de suivre sa mise en œuvre.

Le comité stratégique s'est réuni pour la première fois le 19 juillet 2018 afin d'échanger notamment sur les orientations stratégiques du Groupe SMA et de ses concurrents.

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, et d'examiner et de rendre un avis sur des opérations d'investissements envisagées. Le règlement du comité des investissements a été adopté en 2018 par les conseils des deux sociétés. Ce comité se réunira pour la première fois en 2019.

Chaque conseil a également 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. Au cours de l'année, le comité s'est réuni quatre fois pour SMABTP et trois fois pour SMAvie BTP.

## c. La direction générale

La direction générale est assurée par Pierre Esparbes depuis le 28 mars 2018, assisté d'Hubert Rodarie en qualité de directeur général délégué. Ils assurent tous deux, depuis cette date, la direction effective de SMABTP et de SMAvie BTP. Le directeur général est assisté d'un comité de direction générale qui se réunit une fois par semaine, d'un comité exécutif et d'un comité de direction (23 membres au total).

Le directeur général est également assisté de comités spécialisés :

- le comité communication, qui se réunit une fois par mois, et qui fixe le cadre de l'ensemble de la communication générale et commerciale de la société ;
- le comité filiales et partenariats, qui se réunit chaque mois pour suivre l'activité des filiales et pour fixer le cadre des partenariats en cours ou en projet ;
- le comité gouvernance des systèmes d'information, réuni tous les deux mois, notamment afin de définir les priorités en liaison avec les orientations stratégiques, de suivre l'avancement des projets et études et de statuer sur les demandes d'arbitrage ;
- le comité opérationnel des risques, qui se réunit chaque trimestre pour s'assurer de la mise en œuvre du dispositif de gestion des risques ; il définit la politique générale des risques ;
- le comité conformité, réuni chaque trimestre pour s'assurer du respect des dispositions légales et réglementaires.

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

Les CCR, organes de représentation régionale des sociétaires, sont au nombre de huit. 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.

Ils ont vocation à être saisis de tout litige entre SMABTP et ses 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.

Ils se réunissent deux fois par an au sein de chaque région, parfois au siège social avec, pour l'occasion, une rencontre croisée de deux CCR.

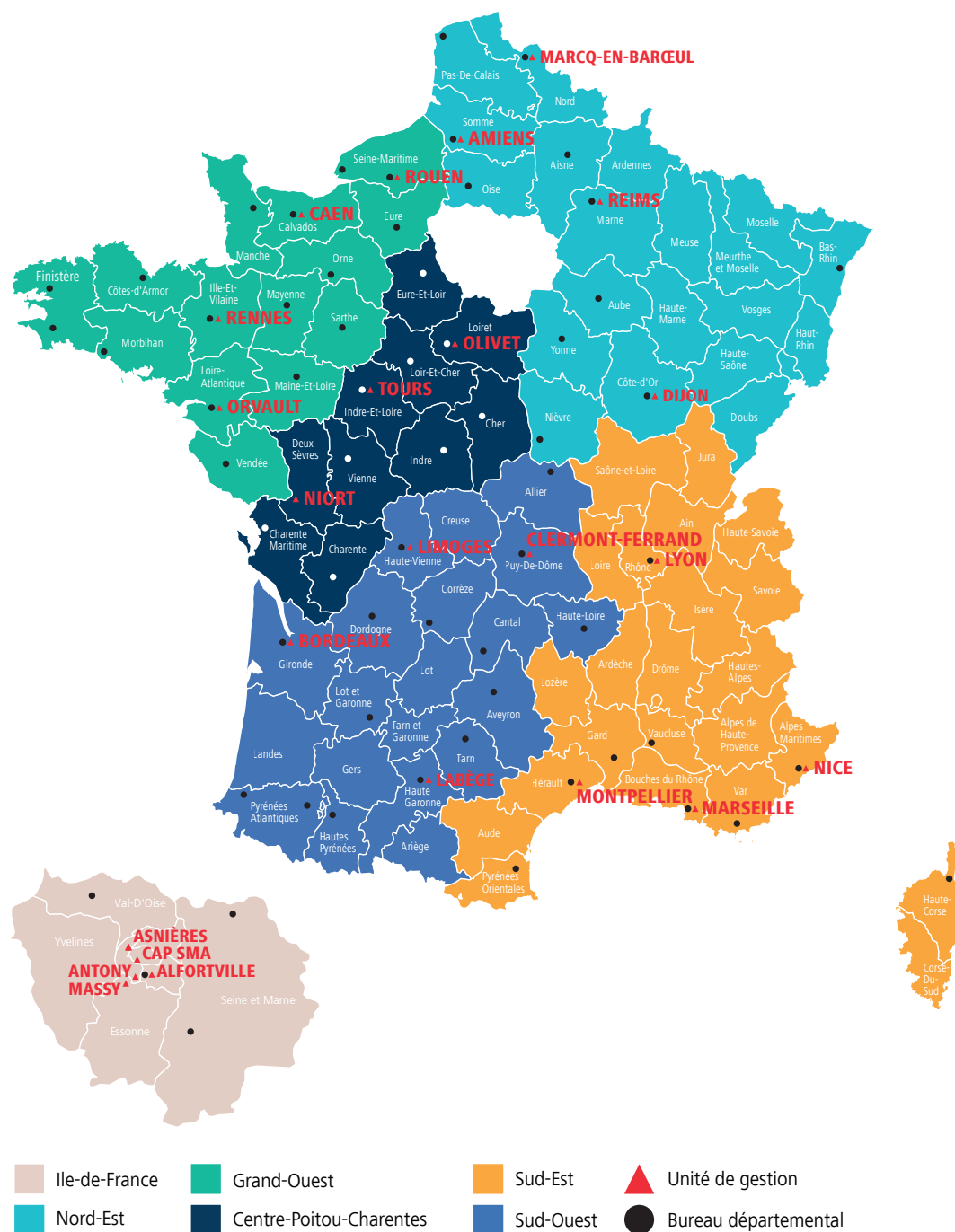
Les CCR peuvent, exceptionnellement, décider de venir en aide à des entreprises dont l'activité est mise en péril à la suite de sinistres non couverts par leurs contrats d'assurances souscrits auprès de SMABTP et SMAvie BTP.

## **2**

### **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 et privés, 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).

### 3 Organisation et partenariats



Les Mutuelles sont implantées en France, en 6 directions régionales recouvrant l'ensemble de l'Hexagone et déployées en un total de 21 unités de gestion de façon à assurer une relation de proximité avec le sociétariat ; SMABTP est également implanté aux Drom-Com. Même si les Mutuelles se sont engagées dans la transition digitale pour apporter une réactivité supplémentaire, elles souhaitent préserver la relation humaine qui signe leur fidélité à leurs valeurs fondatrices.



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 organismes professionnels du secteur, notamment Coop'HLM pour la maîtrise d'ouvrage, et Cinov ou Syntec pour la prestation intellectuelle.

Les deux mutuelles sont membres de la SGAM btp, qui réunit notamment 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).

L'efficacité de l'ancrage historique de SMABTP s'incarne en la Fondation d'entreprise Excellence SMA, dont les partenaires sont la Fédération française du bâtiment, la Fédération nationale des travaux publics, la Scop du BTP, l'Agence Qualité construction, CCCABTP, Qualibat, le CSTB. Vouée à la promotion de la qualité sous toutes ses formes, la fondation 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 le compte de SMABTP, à toutes les étapes de la vie des contrats.

## 4 Activités et résultats

### a. SMABTP

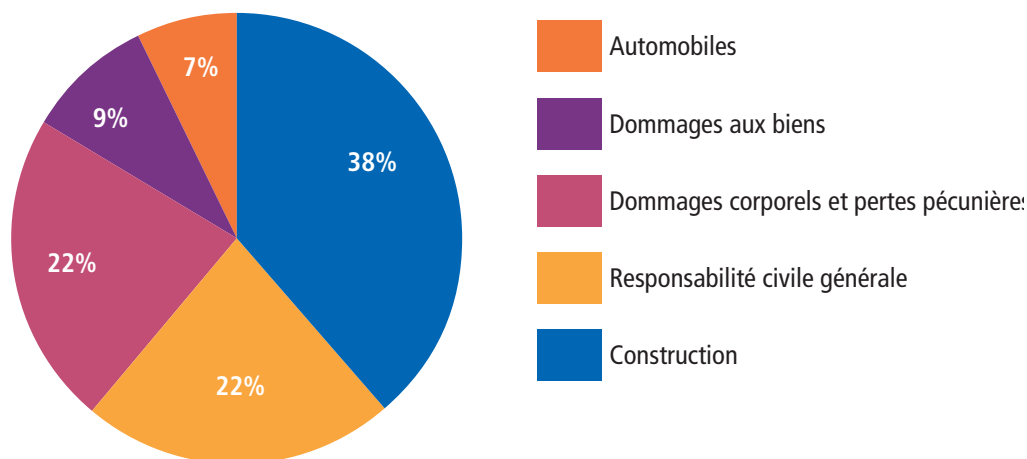
SMABTP est le leader de l'assurance des entreprises du BTP et assure plus de 84 000 sociétaires en couvrant l'ensemble des risques des professionnels du BTP. Il est donc amené à couvrir la plupart des risques d'assurance non vie : l'assurance construction (responsabilité civile décennale et dommages-ouvrages), les garanties Responsabilité Civile Générale, Automobile, Dommages aux biens, Pertes Pécuniaires et Risques Sociaux. Enfin, SMABTP développe avec des assureurs spécialistes certaines couvertures spécifiques.

|                                         | SMABTP * |
|-----------------------------------------|----------|
| Primes                                  | 1 661,2  |
| Charges des prestations                 | -1383,5  |
| Participation aux résultats             | -7,9     |
| Produits des placements nets            | 256,1    |
| Frais d'acquisition et d'administration | -284,7   |
| Solde de réassurance                    | -52,3    |
| Résultat d'exploitation                 | 188,8    |
| Résultat exceptionnel                   | 60,2     |
| Impôt sur le bénéfice                   | -186,5   |
| Résultat net                            | 62,4     |

\* En millions d'euros au 31/12/2018

Le chiffre d'affaires de SMABTP en 2018, s'élève à 1 661 M€, en augmentation de 3,4% par rapport à 2017. Sa répartition sectorielle reste stable. En effet, ce chiffre se répartit entre 54,3 % d'affaires directes (904 M€) et 45,7 % en acceptations (757 M€).

### Répartition du chiffre d'affaires «affaires directes» 2018 de SMABTP



L'assurance construction représente plus de 38 % du chiffre d'affaires « affaires directes » 2018. Après l'assurance construction, les dommages corporels (« risques sociaux ») et garanties pertes pécuniaires représentent la part la plus importante du chiffre d'affaires « affaires directes » avec 22 %, comme en 2017, puis la responsabilité civile générale avec 22 %, les dommages aux biens avec 9 %, et l'automobile avec 7 %.

Le montant des cotisations de SMABTP en 2018 est de 1 660 M€, en augmentation de 3,6 % par rapport à l'exercice 2017. Cette évolution est due aux acceptations qui progressent de 3,5 % aux cotisations des affaires directes qui augmentent de 4 %. Les acceptations de SMABTP sont issues principalement des cessions en provenance de ses filiales.

La charge de sinistres, incluant les frais de gestion, est en 2018 de 1 343M€, en hausse par rapport au montant observé en 2017.

Les frais de fonctionnement baissent de 0,5 % en raison principalement du caractère exceptionnel des frais d'installation dans le nouveau siège en 2017, non reconduits en 2018. Cette diminution contrebalance l'augmentation d'autres postes, notamment des charges de personnel (en particulier des provisions sociales dont la prime républicaine de solidarité versée en janvier 2019 et intéressement). Rapporté au montant total du chiffre d'affaires, le taux de frais de gestion est de 23%.

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 développé 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 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.

## b. SMAvie BTP

SMAvie BTP pratique les opérations d'assurance visées aux paragraphes 1 et 2 de l'article L. 310-1 du Code des assurances. Ses principales lignes d'activité concernent l'assurance vie : avec participation aux bénéfices et en unités de compte.

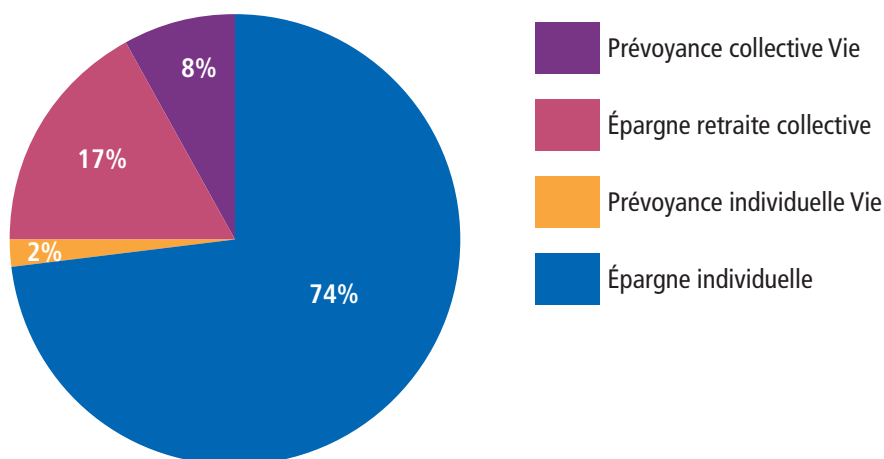
|                                         | SMAvie BTP * |
|-----------------------------------------|--------------|
| Primes                                  | 440,5        |
| Charges des prestations                 | -393,2       |
| Participation aux résultats             | -140,9       |
| Produits des placements nets            | 170,6        |
| Frais d'acquisition et d'administration | -72,1        |
| Solde de réassurance                    | -1           |
| Résultat d'exploitation                 | 3,9          |
| Résultat exceptionnel                   | 0,3          |
| Impôt sur le bénéfice                   | 0,4          |
| <b>Résultat net</b>                     | <b>4,6</b>   |

*\*En millions d'euros au 31/12/2018*

Le chiffre d'affaires enregistré en 2018 pour SMAvie BTP se répartit entre 78,5 % en affaires directes (346 M€) et 21,5 % en acceptation (95 M€).

Le montant des cotisations de SMAvie BTP en 2018 est de 439 M€ en progression de 8,3 % par rapport à l'exercice 2017. Cette augmentation est due aux augmentations combinées des affaires directes (+ 6,5 %) et des acceptations (+ 5 %).

### Répartition du chiffre d'affaires «affaires directes vie» 2018 de SMAvie BTP



La charge des prestations, traditionnellement plus faible pour SMAvie BTP qu'elle ne l'est pour la concurrence, a diminué en 2018. Cette tendance s'explique par le caractère attractif des contrats proposés ainsi que par le fort attachement des sociétaires à SMAvie BTP.

Les frais de gestion, hors provision globale de gestion et commissions, sont en légère hausse en 2018, rapportés aux provisions techniques ils représentent 0,99 % en 2018 contre 0,97 % en 2017.

Les produits financiers s'élèvent à 201,4 M€ en 2018 contre 240 M€ en 2017.

## CAPITAL FINANCIER

**1 660 M€**  
de cotisations  
pour SMABTP

**439 M€**  
de cotisations pour  
SMAvie BTP

## CAPITAL INTELLECTUEL

Modèle interne  
partiel approuvé en 2015  
par l'ACPR

SOCABAT, un réseau  
interne d'experts

Des conseillers spécialisés

## CAPITAL SOCIAL / SOCIÉTAL

Conseils d'administration  
composés de sociétaires  
professionnels du BTP

8 Comités  
consultatifs régionaux

Des partenariats étroits  
avec les organismes  
de l'écosystème  
de la construction

## CAPITAL HUMAIN

**2 745** collaborateurs

**265** recrutements en CDI

### PRÉVENTION

La fondation d'entreprise  
Excellence SMA s'investit dans  
la prévention auprès des  
professionnels du BTP, autour  
de la qualité et de la sécurité  
des constructions

### DISTRIBUTION

Un réseau commercial  
spécialisé, formé et réparti  
dans les 6 directions régionales  
distribue les produits

### IDENTIFICATION ET ÉVALUATION DU RISQUE

Une identification, une évaluation  
et une tarification des risques  
pour proposer des produits  
adaptés tout en correspondant  
aux attentes du marché

### INDEMNISATION DES SINISTRES

Une indemnisation des sociétaires  
en les accompagnant tout au long  
de la démarche grâce aux  
différentes unités de gestion  
réparties sur la France  
entière.

### PLACEMENTS FINANCIERS

Une politique d'investissement  
de long terme, avec une analyse  
et une sélection individuelle de  
chacun des investissements

**1 661 M€** de chiffre d'affaires

(54,3 % d'affaires directes et 45,7 % d'acceptations) et 62,4 M€ de résultat net pour SMABTP

**441 M€** de chiffre d'affaires

(78,5 % d'affaires directes et 21,5 % d'acceptations) et 4,6 M€ de résultat net pour SMAvie BTP

**109** rencontres Excellence de prévention

## II. UNE STRATÉGIE RSE AFFIRMÉE

L'année 2018 a été marquée par un renforcement de l'engagement RSE de SMABTP et de SMAvie BTP, en coopération étroite avec toutes les parties prenantes. L'objectif est d'en faire un levier de performance reposant sur l'écoute, sur l'échange et sur l'analyse, avec l'ambition d'atteindre l'exemplarité dans le secteur de l'assurance.

## **1 Le cadre général**

Assureur mutualiste, le Groupe SMA est au cœur des enjeux sociétaux. Acteur responsable et éthique, il partage et échange avec toutes 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, à la valorisation de ses déchets et à des achats responsables et inclusifs.

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 auxquelles ses clients sont confrontés ; 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 partout où il est implanté, le Groupe s'implique dans l'accompagnement des PME, des start-up et des entreprises solidaires et inclusives.

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 porteuse d'enjeux ; il s'agit de fédérer toutes les énergies autour de valeurs concrètes, partagées non seulement entre tous les collaborateurs et tous les partenaires sociaux, mais aussi avec les clients, les fédérations professionnelles et les fournisseurs.

Pour structurer ce projet d'avenir fondateur, 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 des engagements RSE pour 2019-2020 :

- 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 L'analyse des risques RSE**

Afin de répondre aux nouvelles exigences réglementaires et pour compléter la stratégie RSE, une identification des enjeux 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.

Ainsi, les enjeux 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 est le seul risque évalué comme majeur pour SMABTP, du fait de ses conséquences non financières et financières importantes.

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

Au regard des nouvelles exigences de la déclaration de performance extra-financière, chaque enjeu 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, les Mutuelles ont considéré que les thèmes suivants, le gaspillage alimentaire et l'économie circulaire ne constituent pas des risques RSE principaux et ne justifient pas un développement dans la présente Déclaration.

De plus, compte tenu de la publication tardive de la loi sur l'alimentation durable du 30 octobre 2018, le Groupe n'a pas été en mesure d'intégrer à son analyse des risques RSE, les thèmes suivants : la lutte contre la précarité alimentaire, le respect du bien-être animal et l'alimentation responsable, équitable et durable. Ces thèmes, s'ils constituent des risques principaux, seront traités lors du prochain exercice.

### III. UN EMPLOYEUR ENGAGÉ ET RESPONSABLE

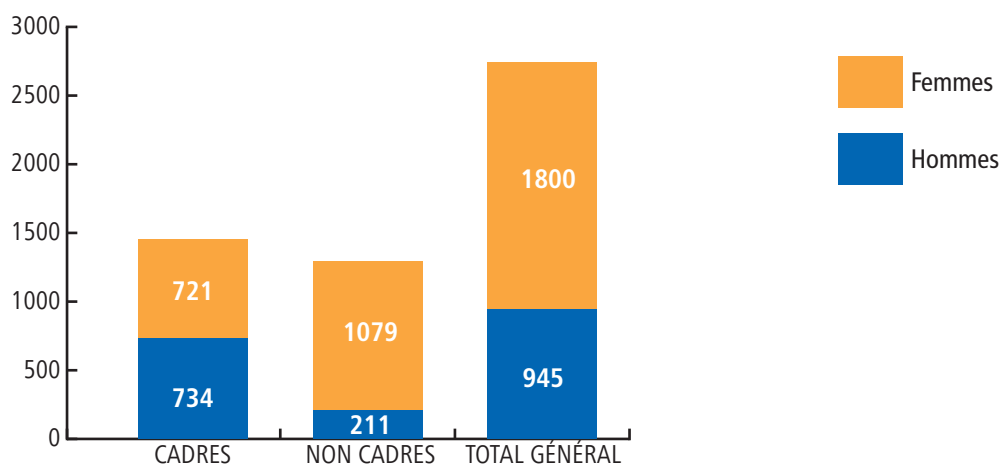


# 1 Penser les emplois

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

L'effectif total de SMABTP et SMAvie BTP comprend 2 745 collaborateurs, représentant 91% de l'effectif du Groupe, et répartis comme suit :

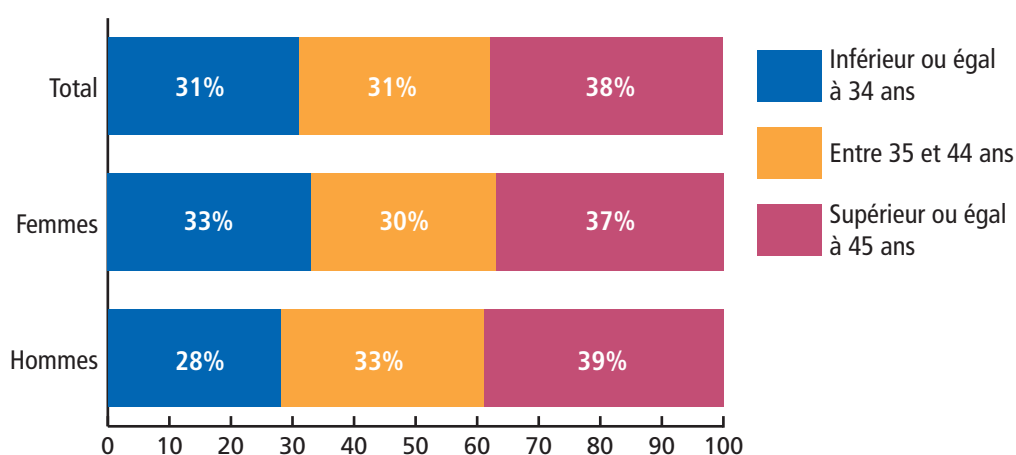
### Répartition des effectifs par sexes et statuts



Effectifs au 31/12/2018 – CDI et CDD y compris alternants

On note une répartition des effectifs entre les hommes et les femmes qui reste stable : 65,5 % de femmes et 34,5 % d'hommes, avec une prépondérance des femmes dans la catégorie des non-cadres, plus marquée que la branche (autour de 81 % de femmes contre 60 % dans la branche). Par ailleurs, SMABTP et SMAvie BTP ont une population de cadres (53% de l'effectif total) qui est supérieure à la branche (48,5%), notamment pour les effectifs en classe 5.

### Répartition des effectifs par tranches d'âge

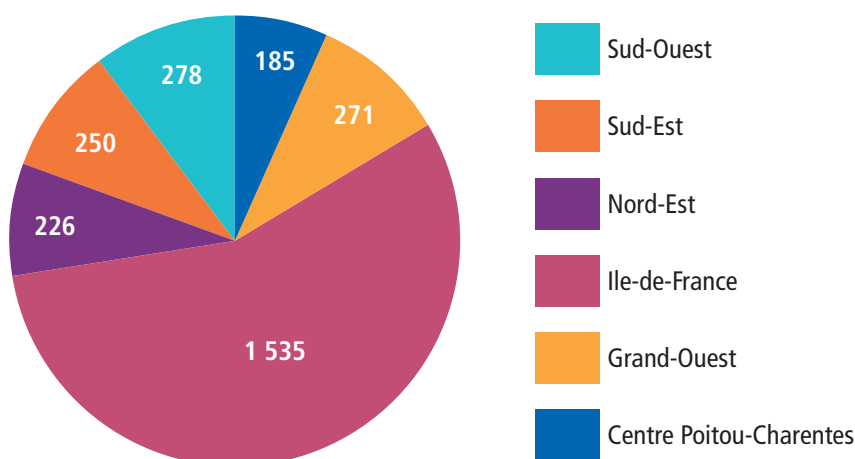


Effectifs au 31/12/2018 – CDI et CDD y compris alternants

Les collaborateurs de plus de 35 ans représentent près de 70 % de l'effectif, tous sexes et statuts confondus, avec une prépondérance des seniors (45 ans et plus) qui représentent 38 % de l'effectif de SMABTP et de SMAvie BTP. 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 (31 % de l'effectif aujourd'hui) et des 35 à 44 ans ;
- une entreprise plus jeune que la branche : part des moins de 44 ans pour les cadres et des moins de 35 ans pour les non cadres ;
- le maintien des effectifs des plus de 55 ans ;

#### Répartition des effectifs par zones géographiques



*Effectifs au 31/12/2018 – CDI et CDD y compris alternants*

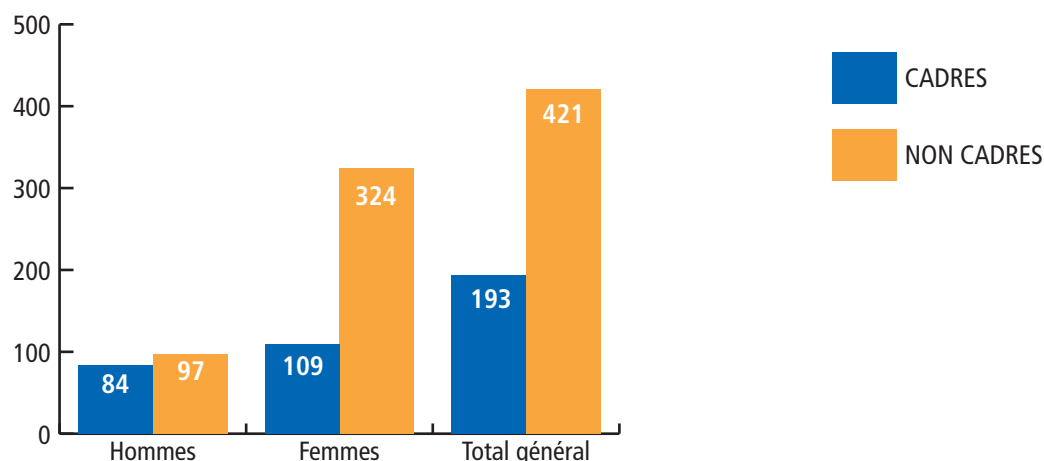
On constate une forte concentration des effectifs en Ile-de-France, qui s'explique par l'emplacement du siège social du Groupe et par une densité d'activité liée au bassin d'emploi.

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

##### Recrutements 2018

#### Répartition des recrutements par sexes et statuts



*Effectifs au 31/12/2018 – 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 : une activité historiquement fortement féminisée, qui se traduit également dans les recrutements, avec une proportion de candidats de sexe féminin plus forte que celle des hommes, que ce soit pour les populations cadres comme non cadres. Il existe un moindre écart sur les recrutements cadres entre les hommes et les femmes.

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.

L'année 2018 a été marquée par la volonté d'alléger les processus de pourvoi des postes, en adaptant au mieux les modes de sourcing aux besoins opérationnels et en simplifiant les étapes de sélection des candidatures externes comme internes. Cette action se poursuivra en 2019. Une stratégie digitale de recrutement s'est notamment mise en place en 2018, en renforçant la présence de SMABTP et de SMAvie BTP sur les réseaux sociaux et professionnels : LinkedIn est utilisée à la fois comme un réel vivier de candidats, comme un support d'annonces et surtout comme une plateforme de diffusion des campagnes de recrutement, dont l'une a été menée à la fin 2018 pour le recrutement de gestionnaires contrats, gestionnaires sinistres et juristes sinistres.

La politique d'alternance a été maintenue en 2018, avec une volonté marquée d'aboutir à l'intégration des alternants à l'issue de la formation. Le recrutement des populations d'alternants a donc été ciblée en fonction des besoins prévisionnels de ressources. Ainsi, SMABTP et SMAvie BTP ont été présents sur 16 forums d'écoles, lesquels ont été sélectionnés en fonction des opportunités d'embauches d'alternants ; ces événements ont permis de recevoir près de 300 curriculum vitae.

### **Mobilités 2018**

|        | CADRES | NON CADRES | TOTAL GÉNÉRAL | %    |
|--------|--------|------------|---------------|------|
| Hommes | 91     | 21         | 112           | 37%  |
| Femmes | 120    | 70         | 190           | 63%  |
| Total  | 211    | 91         | 302           | 100% |
| %      | 70%    | 30%        | 100%          |      |

*Mobilités au 31/12/2018 – CDI*

SMABTP et SMAvie BTP capitalisent également sur les compétences internes ; ainsi, le Groupe maintient sa politique volontariste de mobilité interne. Les femmes restent plus mobiles que les hommes, que ce soit sur les fonctions cadres ou non-cadres. Au cours de l'exercice 2018, 302 collaborateurs ont bénéficié d'une mobilité, soit 11 % de l'effectif (tous sexes confondus) ou encore 14,5 % des cadres et 7 % des non-cadres.

Pour les salariés, la mobilité interne constitue une opportunité d'évolution des compétences et de développement personnel. Ainsi, au travers du nouvel accord GPEC signé en janvier 2018, 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 dans sa faisabilité avec le collaborateur, avec le manager et avec la direction des ressources humaines (DRH) au travers de différents entretiens.

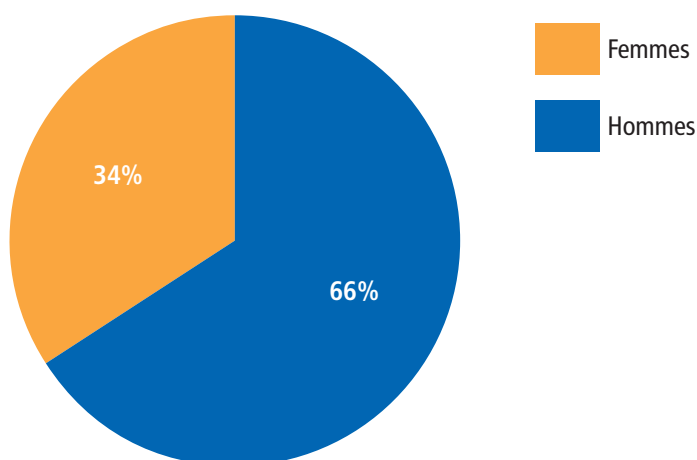
Afin de favoriser la construction de parcours professionnels riches et diversifiés, et par sa nature décentralisée, le Groupe encourage la mobilité géographique grâce à un accompagnement spécifique auprès des collaborateurs concernés. Les postes ouverts font généralement l'objet d'une annonce interne, 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 qui sont publiés sur la bourse interne des emplois.

Pour renforcer la lisibilité des métiers existants, la direction des ressources humaines a initié en 2018 un plan de promotion des métiers, en mettant de nouveaux outils, comme les fiches métiers, à la disposition des collaborateurs. Les fiches des métiers de l'informatique, de la communication, des ressources humaines, des règlements et opérations d'assurance ont été réalisées en 2018. À cela, se sont ajoutées des fiches techniques qui permettent aux salariés du Groupe d'avoir accès à une information plus précise sur les processus d'accompagnement mis à leur disposition pour construire leur projet professionnel. Un conseiller en évolution professionnelle (CEP) est notamment disponible en interne afin de permettre aux collaborateurs d'avoir un interlocuteur spécifique pour les accompagner.

### c. Politique de diversité

#### Égalité professionnelle femmes-hommes

Répartition des effectifs par sexes



En matière d'égalité femmes-hommes, les actions, inclues notamment dans l'accord Égalité professionnelle signé avec les partenaires sociaux, s'articulent autour de plusieurs axes.

Au cours du processus de recrutement, l'égalité professionnelle est prise en compte.

L'égalité salariale constitue l'un des fondements de l'égalité professionnelle ; il appartient à l'employeur de l'assurer, pour un même poste et à niveau d'expérience et de compétence équivalentes. La politique d'augmentations individualisées et d'attribution de primes de résultats variables est un pilier de la gestion des ressources humaines et un acte essentiel de management ; la prime de résultat constitue en particulier un dispositif de reconnaissance de l'implication et de la performance du salarié. En amont des plans d'augmentations individualisés, la direction des ressources humaines examine, chaque année, la situation des salariés dont la rémunération apparaîtrait

décagée au regard des grilles et des critères de fonctions, d'âges, d'ancienneté et de compétences. En cas d'écarts injustifiés, des mesures de rattrapage sont prises, en concertation avec le management.

En ce qui concerne l'évolution professionnelle, SMABTP et SMAvie BTP veillent à une répartition équitable des promotions entre les femmes et les hommes. Une attention particulière est portée à l'évolution des femmes, notamment leur accès aux équipes dirigeantes, aux postes à responsabilité et d'encadrement. La formation professionnelle est un élément indispensable pour assurer une égalité des chances. Un entretien de retour d'absence de longue durée (maladie, maternité...) est prévu avec la direction des ressources humaines afin d'identifier les éventuelles formations nécessaires. Il prend la forme de l'entretien professionnel réglementaire, au terme duquel l'accompagnement éventuel (formation, rémunération...) est examiné.

L'attention est portée sur l'équilibre entre les vies professionnelle et personnelle.

### **Handicap**

SMABTP et SMAvie BTP répondent au quotidien à une politique de mixité et de diversité engagée auprès de leurs salariés. Une politique sociale en faveur de l'intégration professionnelle des salariés en situation de handicap a été engagée : un diagnostic préalable a été conduit par l'AGEFIPH (Association de gestion du fonds pour l'insertion professionnelle des handicapés), avec une restitution début 2019, afin de définir les actions prioritaires à mettre en œuvre en vue de l'ouverture d'une négociation sur un accord en faveur de l'emploi des salariés en situation de handicap au cours du premier semestre 2019.

### **Personnes éloignées de l'emploi (POEI)**

En 2018, le Groupe s'est engagé davantage dans la réinsertion des personnes éloignées de l'emploi dans le monde du travail, en se fixant, notamment, l'objectif d'embaucher (en CDI), sur la durée de l'accord GPEC, cinq collaborateurs dans le cadre d'une préparation opérationnelle à l'emploi individuelle (POEI).

Dans le cadre d'une proposition d'embauche d'un candidat éloigné de l'emploi, la POEI permet de mettre en place une formation interne ou externe à l'entreprise, lui permettant d'accéder au poste ciblé.

Un premier recrutement, couronné de succès, a eu lieu en juin 2018 : un parcours de formation, en amont de l'intégration de la collaboratrice, avait été établi par la direction des ressources humaines, en partenariat avec AF2A, organisme de formation spécialisé dans l'assurance et habitué des POEI.

## **2**

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

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

L'ensemble du Groupe tient à faire vivre un dialogue social de qualité et constructif, reposant sur une vision équilibrée des enjeux.

À la suite de la publication des ordonnances Macron, qui ont réformé en profondeur le dialogue social, la direction a ouvert une négociation avec les organisations syndicales au sujet de l'architecture des nouvelles instances représentatives du personnel. En amont, un protocole d'accord préélectoral a été préparé en vue des élections professionnelles tenues en novembre 2018. Le Comité social et économique (CSE), nouvelle instance unique prend donc effet à compter du 7 janvier 2019.

Jusqu'à cette date, les instances représentatives du personnel (IRP) étaient constituées de deux comités d'établissement (l'un pour Paris Île-de-France, l'autre pour les régions) ; d'un comité central d'entreprise (CCE) ; de quatorze CHSCT ; de délégués du personnel (répartis entre Paris Île-de-France et les régions).

Au cours de l'année 2018, les différentes instances ont été réunies à l'initiative de l'employeur de la façon suivante :

| INSTANCE | NOMBRE DE RÉUNIONS |
|----------|--------------------|
| CHCST    | 65                 |
| ICCHSCT  | 3                  |
| CE       | 31                 |
| CCE      | 7                  |

## **b. Les accords signés en 2018**

Traduisant un très bon climat social, sept accords collectifs d'entreprise ont été signés en 2018.

### **Accord relatif à la GPEC et à la Formation professionnelle du 19 janvier 2018**

Cet accord s'inscrit dans la vision prospective à court et à moyen terme des évolutions des emplois et des compétences au sein du Groupe SMA.

### **Accord relatif à la mise en place d'un comité d'entreprise européen (CEE) du 4 mai 2018**

À la suite de la transposition en droit français de la directive européenne n°2009/38/CE du 6 mai 2009, la direction et les partenaires sociaux ont souhaité mettre en place un comité d'entreprise européen (incluant des représentants des salariés des sociétés de l'UES SMA, d'ASEFA SA SEGUROS Y REASEGUROS et de VICTORIA SEGUROS SA et VICTORIA SEGUROS DE VIDA SA) pour partager des informations sur la situation économique et financière de chacune des sociétés constituant le CEE.

### **Accord relatif à la santé et à la qualité de vie au travail du 26 juillet 2018**

Cet accord fixe un cadre général et partagé par l'ensemble de la direction et des salariés du Groupe, sur les enjeux d'amélioration de la QVT et de la prévention des risques psychosociaux ; il définit le périmètre d'intervention de chaque acteur, tout en réaffirmant son rôle essentiel dans le dispositif de prévention des risques psycho-sociaux (RPS) ; il met en place des outils d'alerte et de traitement pour ces risques, à travers la formalisation de procédures internes ; enfin, il assure un suivi annuel du programme de prévention des risques et d'amélioration des conditions de travail, et des indicateurs en matière de santé et de sécurité au travail pendant la durée de l'accord.

### **Accords signés dans le cadre de l'organisation des élections professionnelles en vue de la mise en place du CSE unique et compétent pour l'ensemble des sociétés composant l'UES du Groupe**

Il convient de mentionner l'avenant n°1 portant sur le vote électronique pour l'élection des membres des instances représentatives du personnel du 28 septembre 2018 ; l'accord relatif à la reconnaissance d'une unité économique et sociale entre les sociétés SMABTP, SMAvie BTP, SOCABAT, ACS BTP et SMA SA ; le protocole d'accord préélectoral du 18 octobre 2018 ; l'avenant n°2

portant sur la révision de l'accord sur le dialogue social et l'exercice du droit syndical du 28 septembre 2018 : accord instituant le CSE.

La direction et les partenaires sociaux ont convenu de définir l'architecture des nouvelles instances du personnel et d'actualiser leurs moyens de fonctionnement, et les modalités relatives à l'exercice de la représentation et au déroulement de carrière des salariés exerçant un mandat. Pour tenir compte des implantations géographiques du Groupe et maintenir un dialogue social de proximité, des représentants de proximité (RDP) ont été mis en place au sein des directions régionales ainsi qu'au siège social ; ils sont habilités à traiter des problématiques locales dans le périmètre délégué par le CSE.



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

#### **a. Une gestion prévisionnelle des emplois et compétences renforcée**

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 les plans stratégiques de SMABTP et SMAvie BTP. 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 (création et mise en œuvre de Campus Management, pour accompagner les managers dans l'actualisation des méthodes de management : modes de travail, réglementation, attentes des salariés présents et à venir) ; la DRH 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, le Groupe s'appuie sur une étude des chiffres clés (qui révèle que SMA reste globalement en phase avec les chiffres de l'Observatoire de l'évolution des métiers de l'assurance et le marché de l'assurance) et sur une croissance des effectifs, conformément aux plans stratégiques du Groupe.

Au terme d'échanges avec les directions métiers portant sur les impacts des évolutions techniques, réglementaires, économiques, sociétales et organisationnelles, la direction des ressources humaines réalise un diagnostic annuel des évolutions des métiers.

Le diagnostic 2018, réalisé grâce à 19 entretiens, révèle un contexte en perpétuel mouvement. De grands facteurs d'évolution ont été identifiés : ceux d'ordre technologique se traduisent particulièrement par la transition numérique déjà bien amorcée, et qui suscite de nouveaux besoins de compétences techniques et d'adaptation ; ceux d'ordre organisationnel impliquent un accompagnement en formation et une nouvelle forme de management, plus participatif et plus efficace ; ceux d'ordre sociétal, tels que les renouvellements générationnels, l'influence de la RSE, ou la concurrence, entraînent une évolution des savoirs recherchés : l'intelligence situationnelle, la capacité d'adaptation, l'autonomie et la responsabilisation.

Ce diagnostic est enrichi grâce aux études annuelles de l'Observatoire de l'évolution des métiers de l'assurance.

Dans le même temps, le Groupe souhaite faciliter la connaissance des métiers et de leurs prérequis en simplifiant leur lisibilité, en cohérence avec les études de l'observatoire. 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 à savoir 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, et l'innovation.

### **Intégration des nouveaux collaborateurs**

L'entreprise attache une grande importance au suivi et à l'intégration des nouveaux embauchés. Ainsi, 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 des différentes mutuelles et une formation à la Qualité. Des formations métiers sont prévues, selon le poste occupé.

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

### **Engagements de l'accord GPEC**

Pour les moins de 30 ans, un accompagnement spécifique est prévu grâce à une politique de recrutement et un suivi particulier et pérenne. Ainsi, les pratiques d'intégration sont homogénéisées et un référent est désigné pour chaque nouvelle recrue de moins de 30 ans. Les managers sont sensibilisés à leur rôle quotidien d'information et de formation auprès d'eux.

En ce qui concerne les seniors (plus de 45 ans), une attention particulière leur est également portée notamment sur leur accès à la formation afin de leur garantir un maintien de leur employabilité au sein de SMABTP et SMAvie BTP.

Concernant l'alternance, l'entreprise reconnaît ce dispositif comme l'une des voies privilégiées d'insertion des jeunes et de recrutement. Pour répondre à cette priorité, 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 les deux objectifs prioritaires, en lien avec l'engagement de la branche, qui prévoit un taux de transformation à minima de 20 % en CDI. À l'issue de leur contrat, la direction des ressources humaines veille à proposer aux alternants un poste correspondant à la formation suivie et en lien avec le projet défini au moment de leur embauche. Le rôle de tuteur des alternants est également renforcé grâce à une formation dédiée.

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

## **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 actions de formation participent à consolider le positionnement de l'entreprise, en matière de compétitivité.

Les orientations du plan de formation sont identifiées, dans un cadre triennal, en phase avec les plans stratégiques du Groupe 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 et les formations de conformité et réglementaires obligatoires) ; les formations collectives et individuelles métier (définies par chaque direction métier en lien avec sa stratégie) ; les formations individuelles (exprimées lors des entretiens annuels ou dans le cadre d'un accompagnement).

Le plan de formation doit être en mesure de répondre rapidement aux besoins des collaborateurs arrivant sur leur poste (soit par recrutement, soit par mobilité), de ceux dont le poste de travail ou le métier évolue, de ceux qui rencontrent des difficultés ; il peut aussi constituer un support à l'atteinte des objectifs fixés dans les entretiens annuels.

Le projet d'intégration de nouveaux outils de formation (e-learning et classes virtuelles) a été lancé en 2018 afin de permettre aux collaborateurs d'intégrer les savoirs au plus tôt dans la prise de poste. Dans ce cadre, une bibliothèque de formations sera également à la disposition des collaborateurs pour assurer leur formation continue.

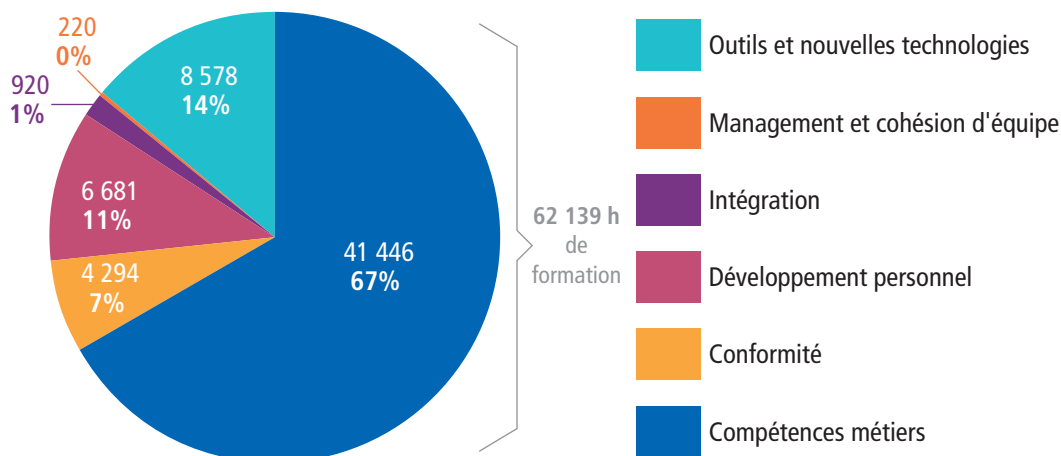
Par ailleurs, le Groupe a la volonté de renforcer la transmission des savoirs : les personnes qui en sont détentrices forment les collaborateurs et font partie d'un réseau de formateurs internes ; les collaborateurs expérimentés sont référents, tuteurs et maîtres de stages et forment les nouveaux entrants. Ces rôles sont attribués sur la base du volontariat, avec la validation de la direction métier concernée, et renforcés par des formations de formateurs et de tuteurs.

### La formation en 2018

2 034 collaborateurs ont été formés en 2018.

L'offre de formation se décline en un catalogue thématiquement structuré et explicite quant aux possibilités offertes. Chaque salarié peut émettre, en outre, une demande de formation en dehors de ce catalogue.

#### **Nombre d'heures de formation réparties par domaines**



Les stages de formation visent, d'une part, des actions d'adaptation au poste de travail ou liées à l'évolution ou au maintien dans l'emploi dans l'entreprise ; d'autre part, des actions de développement des compétences allant au-delà de la qualification professionnelle du salarié en prévision ou au moment d'une mobilité.

Dans ce second cas, l'entreprise définit préalablement avec le salarié, la nature des engagements auxquels elle souscrit au regard des opportunités dans l'entreprise et des contraintes éventuellement émises par le salarié.

Ces dispositions changeront en 2019 en application de la loi Avenir professionnel.

#### **Parcours de formation**

Afin d'assurer l'acquisition des connaissances techniques nécessaires à une prise de poste réussie, des parcours de formation sont développés.

Des parcours formalisés sont dédiés aux métiers des réseaux commerciaux Vie et IARD, des managers, des gestionnaires contrats, des juristes et gestionnaires règlements, des experts SOCABAT et des gestionnaires du courtage.

Tout collaborateur rejoignant une nouvelle fonction doit être inscrit prioritairement à son parcours de formation ou bénéficier d'une formation de transition, dans l'attente du prochain parcours.

Le Groupe accompagne également chaque salarié souhaitant être acteur de son projet professionnel. Les formations diplômantes sont définies au niveau de la branche ou donnent accès à un diplôme reconnu par l'État, notamment BTS assurance et Licence assurance. Les formations certifiantes, inscrites au répertoire national de la certification professionnelle (RNCP), sont sanctionnées par un certificat de qualification professionnelle (CQP) ; à ce titre, des collaborateurs ont été accompagnés vers les certifications CLEA et Voltaire. Par ailleurs, des formations éligibles au CPF ont été suivies sur le temps de travail.

Ces dispositions seront revues dès 2019 en application de la loi Avenir professionnel.

### **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 prise en compte.

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.

**4**

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

### **a. Une politique qualité de vie au travail intensifiée**

#### **Signature du premier accord 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.

Cela s'est notamment traduit en 2018 par la signature d'un accord d'entreprise par l'ensemble des organisations syndicales, pour définir un cadre général partagé par tous. L'évolution des organisations du travail, la prise en compte des différentes générations et de la nécessité de performance de l'entreprise entraînent une évolution des modes de management. Cet accord triennal a pour objet de favoriser la prévention des risques professionnels en proposant aux salariés des mesures concrètes, l'expression des collaborateurs sur leur travail et l'accompagnement du management dans ses missions quotidiennes.

Fin 2016, une étude barométrique sur la qualité de vie au travail a été réalisée en préparation des négociations de l'accord, auprès de l'ensemble des salariés : 83,6 % des collaborateurs y ont répondu, dont plus des 3/4 recommanderaient le Groupe comme employeur à l'un de leurs proches.

En 2018, le Groupe 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 chaque comité d'hygiène, de sécurité et des conditions de travail (CHSCT - 14 répartis au niveau national). Le taux d'absentéisme pour maladie est de 4,14 % à la fin 2018. Sur les trois dernières années, le taux d'absence de moins de cinq jours est en diminution alors qu'il augmente pour les absences de plus de cinq jours. Une analyse par tranche d'âge montre que les moins de 30 ans ont deux fois moins d'absence pour maladie que les plus de 45 ans et trois fois moins que les plus de 55 ans.

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 ; les différents acteurs et canaux y sont précisés. Les retours à l'emploi après une période de longue absence sont aujourd'hui encadrés, via un processus défini, notamment en anticipant les besoins d'aménagement de poste et de formation afin de permettre au salarié le retour auprès du collectif de travail dans les meilleures conditions possibles.

Les Caisses primaires d'assurance maladie (CPAM) proposent la possibilité, pour chaque salarié, de bénéficier tous les cinq ans d'un bilan de santé gratuit qui a notamment pour objet de dépister des pathologies. Afin de faciliter l'accès à ce dispositif pendant le temps de travail, une autorisation d'absence d'une journée tous les cinq ans, sur justificatif, est accordée aux salariés.

Une journée sur la prévention du diabète a été réalisée au siège social en collaboration avec le prestataire de restauration. Des plats et des desserts faibles en sel et en sucre ont été proposés, ainsi que des dépistages réalisés par les infirmières du service de santé au travail.

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

L'analyse des risques professionnels est réalisée régulièrement, en collaboration avec les représentants du personnel. Elle porte sur les trois axes habituels d'une société d'assurance, à savoir les risques physiques, psychosociaux et routiers.

Les accidents de la route constituent 23 % des accidents de travail et de trajet déclarés. Depuis 2015, SMABTP relaie auprès de certains collaborateurs une formation spécifique, déjà déployée auprès des sociétaires, sur la prévention du risque routier.

Sachant que presque 300 collaborateurs utilisent un véhicule de fonction dans le cadre leur activité professionnelle, la direction des ressources humaines

déploie un e-learning depuis la fin 2017 sur la prévention du risque routier. Sur les 289 personnes inscrites, 284 personnes ont réalisé ce programme, soit 98 % de participation. Il consiste notamment en un rappel du Code de la route sous forme de questions à choix multiples ainsi qu'une sensibilisation sur la conduite éco-responsable. En complément, ces collaborateurs reçoivent chaque mois une vidéo de sensibilisation, d'une durée d'une à trois minutes sur des sujets tels que l'usage de l'alcool ou l'identification des signes de fatigue au volant, la préparation des déplacements, les angles morts. L'ensemble des collaborateurs détenteurs d'un véhicule de fonction s'est vu proposer de repasser virtuellement le Code de la route en 30 minutes environ.

Les managers, dès leur prise de poste, se voient proposer un parcours de formation axé sur les méthodes de management et le développement de la qualité de vie au travail auprès de leurs équipes.

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

À titre expérimental, le Groupe a mis en place, à partir de la fin 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 nécessaire, cinq entretiens en face à face avec un psychologue sont pris en charge par le Groupe. Lorsqu'un événement d'une certaine gravité survient et fragilise les salariés, un dispositif spécifique est actionné. Les collaborateurs concernés sont mis en contact dans des délais très brefs avec un psychologue sur le site de travail.

➤ SMA souhaite accompagner chaque collaborateur dans ses problématiques individuelles. Un dispositif d'accompagnement des aidants familiaux est mis en place au niveau conventionnel (trois jours d'absences autorisées) en complément des congés légaux de solidarité familiale et de proche aidant. 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.

## **b. Un mois de sensibilisation dédié à la RSE et à la QVT**

Le Groupe a décidé de faire vivre son engagement dans la RSE par des événements nombreux et variés, plus particulièrement concentrés sur les mois de mai et de juin pour coïncider avec des événements nationaux ou internationaux (semaine du développement durable, semaine de la qualité de vie au travail, Journée mondiale de l'environnement). Cette période s'est traduite par une forte mobilisation autour de thématiques comme la diversité, le bien-être et la solidarité, et une communication importante sur les Objectifs développement durable (ODD) définis par l'ONU.

La semaine de la qualité de vie au travail est, depuis 2015, l'occasion de développer des ateliers de sensibilisation. La gestion des émotions par la sophrologie, le développement de sa relation à l'autre par la communication non violente, la prévention des troubles musculo squelettiques, l'initiation à une alimentation équilibrée sont les principaux sujets abordés lors de ces ateliers.

Le Groupe a participé au challenge inter-entreprises Be-Walk : par équipes de

quatre, des collaborateurs ont concouru pour atteindre le plus grand nombre de pas effectués en une semaine, afin de conjuguer condition physique et convivialité. Pour cette première édition, 152 collaborateurs, en 38 équipes, ont participé. Une équipe SMABTP est arrivée 10e sur 1910 et a été conviée à la soirée de remise des prix au Ministère des sports en présence de Marie-José Pérec, de Laurent Blanc et de Fabien Galthié.

À Cap SMA et dans plusieurs sites en Régions, l'opération « La Cravate Solidaire » a été renouvelée et couronnée de succès, avec 504 kg de vêtements et d'accessoires récoltés. Cette association favorise l'insertion des personnes en recherche d'emploi. Son action s'organise autour du don de tenues professionnelles et de la sensibilisation aux codes de l'entreprise grâce à des entretiens blancs réalisés par des recruteurs professionnels bénévoles.

Conférences, quiz et diffusions de films ont rythmé l'année. Eric Bellion est venu promouvoir la diversité et la différence. Cette rencontre a constitué une sensibilisation des collaborateurs au handicap, thématique qui fera l'objet d'un accord d'entreprise en 2019. Les salariés ont également démontré leur engagement en participant à une collecte des déchets sur la plage de Lacanau avec l'association Surfrider Foundation Europe, chargée de la protection et de la mise en valeur des lacs, des rivières, de l'océan et du littoral ; cette association est intervenue dans le cadre d'une conférence sur les déchets aquatiques, à l'occasion de la Journée mondiale de l'environnement.

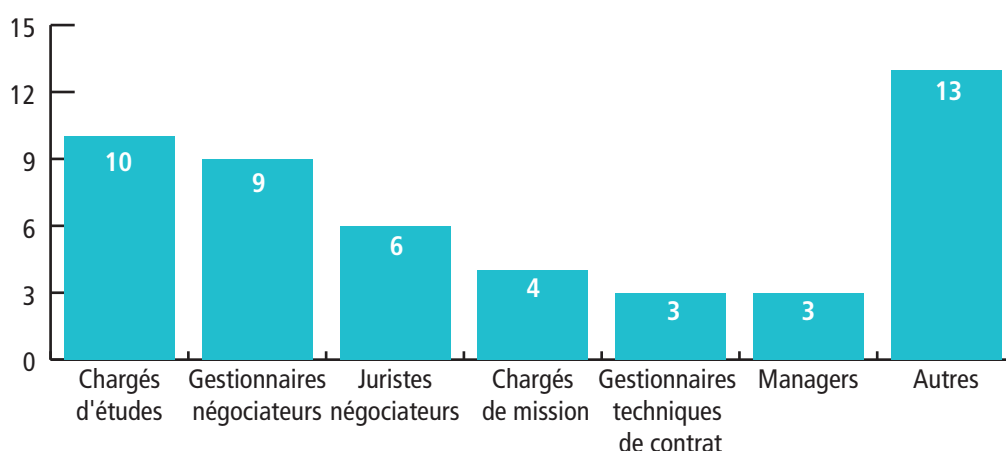
Depuis mai 2018, un service de livraison de fruits et légumes en circuit court est proposé aux collaborateurs de plusieurs sites.

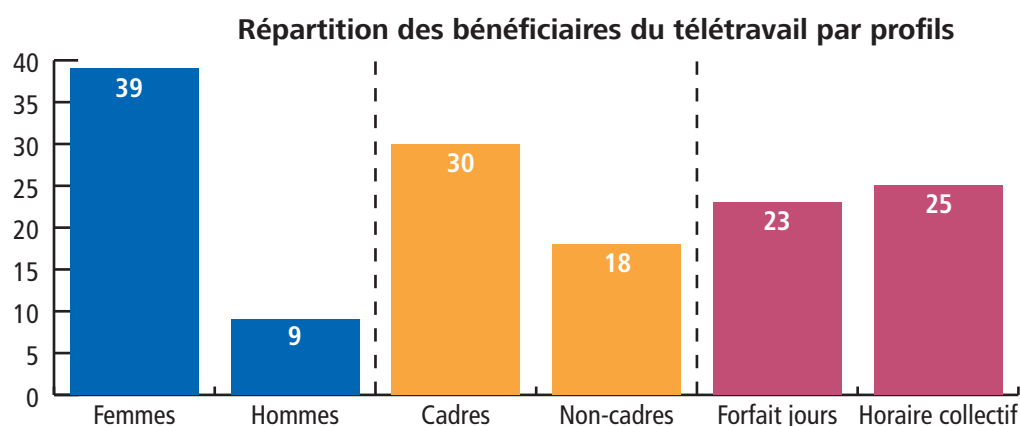
### c. Le succès du pilote télétravail

#### Déploiement du pilote télétravail et bilan

Un accord relatif à la mise en place d'un pilote de télétravail a été signé en 2016 pour une durée de deux ans, avec le concours d'un panel de 48 salariés de SMABTP et de SMAvie BTP, en dehors des salariés en télétravail pour raisons médicales ; 18 fonctions différentes y sont représentées.

#### Répartition des bénéficiaires du télétravail par fonctions





Afin d'assurer le suivi de l'accord, une commission de suivi a été mise en place. Lors de la dernière réunion du 27 novembre 2018, un bilan quantitatif et qualitatif du pilote a été présenté. La quasi-totalité des collaborateurs et de leurs managers a été interrogée, soit 89 entretiens réalisés. Le pilote du télétravail fait l'unanimité tant du côté des collaborateurs que des managers : 93 % des collaborateurs déclarent être plus efficaces et concentrés grâce au télétravail et 100 % souhaitent poursuivre le télétravail.

86 % des managers considèrent que leur collaborateur fournit le même travail ou qu'il est plus productif et 100 % recommanderaient le passage en télétravail d'un collaborateur.

Au vu de la réussite de ce pilote, et considérant les dispositions prévues par les ordonnances Macron, un accord relatif à la mise en place du télétravail sera négocié au cours du premier semestre 2019.

#### d. L'accompagnement de la parentalité

Depuis 2016, un partenariat est en cours avec Babilou pour réserver 30 berceaux à destination des collaborateurs. Deux campagnes de préinscription sont organisées chaque année (en janvier et en septembre) et 10 berceaux ont été attribués en 2018 (9 pour SMABTP et 1 pour SMAvie BTP). Ce service est très apprécié des collaborateurs.

Dans le cadre de ce partenariat, une plateforme digitale a été mise en place, proposant gratuitement des contenus pédagogiques sur la parentalité à destination des futurs parents, des parents de jeunes enfants et adolescents, et des personnes en charge d'un parent dépendant. Cette plateforme propose deux services complémentaires payants : la garde à domicile d'enfants âgés de moins de 15 ans en cas de maladie ou d'hospitalisation imprévue des enfants, des parents et de l'assistante maternelle ; Babilou propose aussi un soutien scolaire en partenariat avec les cours Legendre, moyennant des frais d'inscription et des tarifs horaires négociés.

## 5 Renforcer la protection des données personnelles

### a. Politique de protection des données personnelles

La protection des données à caractère personnel s'appuie sur un dispositif technique, organisationnel, éducatif et juridique.

Le dispositif technique repose sur un arsenal de protections parmi lesquelles se trouvent les firewalls, les reverse proxies, l'antivirus, l'analyse des logs et des vulnérabilités, les tests d'intrusion et les correctifs associés, les sauvegardes et les plans de continuité d'activité. Pendant l'exercice 2018, les équipements de sécurité ont éliminé environ 3 milliards d'événements potentiellement suspects.

Sur le plan organisationnel, le Groupe s'est doté d'un délégué à la protection des données, d'interlocuteurs relais pour le Règlement général sur la protection des données (RGPD), de comités dédiés (pilotage conformité et pilotage sécurité des systèmes d'information), ainsi que d'un système d'habilitations et de cloisonnement des données.

## **b. Sensibilisations à la sécurité informatique**

Une campagne de sensibilisation est déployée chaque année auprès de tous les utilisateurs, assortis de billets trimestriels. En 2018, les thèmes suivants ont été abordés : les nouvelles obligations de la Commission nationale de l'informatique et des libertés (CNIL), les bonnes pratiques en matière de sécurité (quatre billets), la vigilance face aux pièces jointes et aux liens frauduleux, aux arnaques RGPD ; l'histoire d'un collaborateur piraté en illustre la nécessité.

Le Groupe informe régulièrement tous les utilisateurs sur la sécurité informatique. La charte Sécurité est diffusée à l'ensemble du personnel et à tout nouvel embauché ; des messages, des fiches sécurité sont consultables sur l'intranet ; des réunions de sensibilisations ponctuelles sont également organisées ; des campagnes de « e-learning sécurité » sont déployées (82 % des collaborateurs du Groupe ont participé à l'édition 2018, avec un taux de réussite moyen de 83 %).

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.

Les principaux managers de toutes les directions ont suivi une information sur le RGPD à propos de ses objectifs, de ses attendus et de ses principales exigences.

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

IV. UN PARTENAIRE DE CONFIANCE ET DE PROXIMITÉ POUR



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

### **a. Co-construction avec un dynamisme mutualiste**

Pour ancrer les Mutuelles dans les territoires et marquer leur attachement au secteur de la construction, SMABTP et SMAvie BTP ont mis en place en 1980 des Comités consultatifs régionaux (CCR) qui constituent de véritables relais et ambassadeurs entre SMABTP, SMAvie BTP et leurs sociétaires.

Ainsi leur rôle est d'appréhender au plus près les problèmes rencontrés par les assurés dans chaque région ; d'être associés en amont aux différents projets de contrat ou de garanties créés par les mutuelles ; de participer à la diffusion de l'information auprès des sociétaires et des instances professionnelles ; d'être saisie de tout litige survenant dans les rapports entre les Mutuelles et leurs 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.

Les CCR regroupent des chefs d'entreprise, des femmes, des jeunes, 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 2018, plusieurs sujets d'actualités ont été présentés : nouveaux contrats en cours d'élaboration telle que la garantie Cyber risques, évolution de l'assurance en libre prestation de service (LPS), dernières évolutions juridiques impactantes pour les sociétaires, activités des CCR par régions. Des présentations ont été faites (comptes 2017 des Mutuelles, enquête qualité sur l'expertise dommages-ouvrage, orientations tarifaires) ; des sujets comme les conséquences de l'année blanche sur l'épargne retraite et la RSE ont été mises à l'ordre du jour.

Une réunion nationale inédite s'est tenue au premier semestre et a réuni au siège l'ensemble des 110 membres de tous les CCR. Le taux de présence, aux deux semestres, s'est élevé à 65 %.

### **b. Densité du maillage territorial**

SMABTP a toujours fait de la satisfaction de ses sociétaires un objectif prioritaire qui passe notamment par sa proximité géographique. Près de 350 collaborateurs du réseau commercial (conseillers, assistantes commerciales et managers) sont présents dans 66 bureaux départementaux et 21 unités de gestion regroupées en 6 directions régionales. Ce maillage territorial est la clé de voûte du service apporté au quotidien par SMABTP.

De son côté, SMAvie BTP déploie son service de proximité avec 230 collaborateurs du réseau commercial (en partenariat avec les mutuelles de la SGAM btp : Auxiliaire Vie et Acte Vie) répartis sur une cinquantaine de sites géographiques.

Ces conseillers se déplacent chez les sociétaires afin de leur apporter informations et solutions en matière d'assurance vie et d'assurance de personnes (épargne, retraite, prévoyance, santé). Ils délivrent leur expertise dans le domaine des bilans de retraite, des diagnostics patrimoniaux et de succession, du statut du dirigeant, de la protection des proches et de la transmission.

### c. Des offres de produits RSE

SMABTP fait évoluer constamment son offre pour l'adapter aux attentes de ses sociétaires et aux évolutions de la société. Ce soin se traduit par l'enrichissement des offres existantes, la création de nouvelles solutions d'assurance et la promotion d'actions de prévention, avec des objectifs majeurs ancrés dans les valeurs mutualistes de l'entreprise : accompagner la transformation des métiers de la construction et de l'immobilier, et permettre aux professionnels 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**

Tous les contrats destinés à assurer l'activité professionnelle des entreprises de BTP, des maîtres d'ouvrage et des concepteurs, intègrent une garantie de dommages à l'environnement et une responsabilité civile environnementale. La loi de 2016 sur 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.

#### **Accompagner les professionnels face aux risques de fraude et de cybercriminalité**

Dans une société de plus en plus dépendante des systèmes d'information et d'internet, les acteurs économiques sont confrontés à l'émergence de nouveaux risques, liés pour la plupart à la cybercriminalité, et pouvant parfois mettre en danger leur pérennité financière.

Différentes enquêtes conduites ces dernières années en France, auprès de PME et de TPE, montrent qu'une part grandissante d'entreprises a été victime d'attaques cyber ou de tentatives d'attaques diverses.

Pour y faire face et pour s'en prémunir, SMABTP propose le contrat VIGIPRO, qui assure les entreprises et les professionnels contre les risques de fraude interne et externe (fraude au président, fausses factures, usurpation d'identité, détournement de fonds, vol de marchandise...). Le contrat CYBER RISQUES, lui, couvre les conséquences financières qui pourraient résulter d'un acte de cybercriminalité (piratage informatique, diffusion de virus, blocage du système informatique, divulgation d'informations confidentielles, malveillance...). Enfin, le contrat TRC Cyber permet d'assurer les risques relatifs à la destruction ou au détournement des données numériques du chantier ; ce contrat, lancé en 2018, est unique sur le marché. Il répond aux risques résultant du développement, dans le BTP, des échanges de données entre intervenants, et du recours aux plateformes collaboratives et à la maquette numérique qui constituent, de fait, 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...). Elle couvre les données numériques du chantier telles que la maquette numérique, les estimatifs, les métrés.

Les deux contrats CYBER RISQUES et TRC Cyber prévoient, en outre, une assistance 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7, grâce à une plateforme qui permet la qualification des attaques et des risques et accompagne l'assuré pour limiter les dégâts et les réparer. Ils proposent une prise en charge des frais de notification auprès des tiers, résultant de l'obligation créée par la nouvelle

réglementation européenne sur la protection des données personnelles (RGPD), en cas de piratage des données personnelles que pourrait détenir l'assuré sur des clients, des fournisseurs, des salariés, etc.

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

Une nouvelle réponse globale aux attentes des artisans en matière assurantielle a été apportée. Travaillant, la plupart du temps, seuls ou avec un nombre limité de salariés, les artisans du BTP ont, en effet, des besoins d'assurance très spécifiques : conseil, accompagnement, disponibilité, simplicité et complétude de l'offre, qualité et pertinence des garanties apportées, besoin d'être rassurés sur le fait qu'ils répondent bien à leurs obligations. SMABTP, en partenariat avec PRO BTP, a donc décidé de déployer une nouvelle approche du marché des TPE du BTP, sous la marque MonassuranceBTP.com.

Les deux partenaires se sont unis pour proposer une gamme complète de contrats permettant de couvrir l'ensemble des besoins d'assurance des artisans : responsabilités civile et décennale, assurance des locaux professionnels, auto, garantie arrêts de travail, indemnités de licenciement, assurance santé individuelle et collective, prévoyance...

L'offre de MonassuranceBTP.com accompagne les artisans à tous les stades de leur développement et leur apporte toutes les solutions adaptées. Deux packs ont été prévus. Le premier regroupe les assurances indispensables au démarrage de l'activité (assurance de responsabilités civile et décennale, assurance auto et volet santé - prévoyance individuelle) ; le deuxième réunit les solutions nécessaires lorsque l'entreprise se développe et compte des salariés (santé et prévoyance collective, garantie arrêts de travail, indemnités de licenciement).

### **Encourager et faciliter les travaux de rénovation énergétique**

La rénovation énergétique du parc immobilier existant est un enjeu majeur pour la France, au titre de son engagement dans la réduction de sa consommation d'énergie.

SMABTP accompagne depuis plusieurs années le mouvement lancé par les pouvoirs publics et les organisations professionnelles du BTP en faveur de la rénovation énergétique. Partant du constat que l'un des freins au développement de la demande pouvait être la difficulté, pour les entreprises, à s'engager vis-à-vis de leurs clients en termes de résultats et de performances, SMABTP a innové avec le contrat RENO SURE. Celui-ci est dédié aux entreprises spécialisées dans la rénovation énergétique. Ses garanties «couverture de l'erreur thermique» sécurisent notamment l'opération dans sa globalité et permettent au rénovateur de s'engager envers son client.

### **Accompagner la responsabilité des collectivités locales vis-à-vis de leurs usagers**

Les collectivités locales sont souvent confrontées à des arbitrages en matière d'investissements dans de nouveaux équipements. Elles doivent donc les sécuriser.

La solution d'assurance FONDEOS apporte une réponse. Elle permet d'assurer des ouvrages d'infrastructure (stations d'épuration, usines d'incinération et de traitement des déchets, stations de pompage et de captage...) non soumis à l'obligation d'assurance de responsabilité décennale quoi qu'indispensables à la bonne marche des services publics.

En assurant ce type d'équipements, FONDEOS permet de pérenniser les investissements des collectivités locales et la qualité constante des services publics tout en sécurisant leurs projets futurs.

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

Les collaborateurs des toutes les entreprises peuvent être amenés à se déplacer à titre professionnel avec leur véhicule personnel. En cas d'accident, l'employeur est responsable de tous les dommages occasionnés à un tiers ou au véhicule personnel du collaborateur. Pour le protéger et couvrir ses collaborateurs, le contrat VÉHI PRO Mission permet d'assurer la responsabilité de l'employeur en cas d'utilisation par ses collaborateurs de leur véhicule personnel à des fins professionnelles.

La responsabilité de l'entreprise est notamment garantie en cas de défaut d'assurance personnelle des collaborateurs : ceux non assurés pour le risque automobile ou en défaut d'assurance (usage professionnel non déclaré sur le contrat personnel, cotisation impayée...).

#### **Valorisation de la filière**

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, telles que celles délivrées par des organismes comme Qualibat (qualification des entreprises de bâtiment), Qualifelec (entreprises d'électricité), Qualit'ENR (installateurs d'équipements d'énergies renouvelables) ou encore l'OPQIBI (professionnels de l'ingénierie).

*Concernant les offres de produits RSE, aucun indicateur de performance n'a été défini pour cette première DPEF. Cependant, le Groupe travaille à la définition d'indicateurs quantitatifs pour cet enjeu.*

### **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 au total plus de 100 rendez-vous, auxquels peuvent s'ajouter des événements ponctuels, notamment lors de la refonte des engagements de service dans le cadre de la politique qualité du Groupe. En Régions, les collaborateurs participent à plus de 100 assemblées et conseils d'administration départementaux et régionaux.

La construction est un secteur où l'actualité technique et technologique est très riche. En 2018, les experts SOCABAT ont participé à de très nombreux groupes de travail destinés à faire évoluer les règles professionnelles, les documents techniques et les normes. Les pratiques de digitalisation (BIM, maquette numérique) font partie des sujets de réflexions de SMABTP, et des solutions sont en cours d'élaboration avec tout le secteur.

SMABTP est très impliqué au sein de la Fédération Française de l'assurance et y préside le Comité construction, qui traite de toutes les problématiques assurantielles du secteur du BTP.

## 2 Accompagner les sociétaires dans la prévention

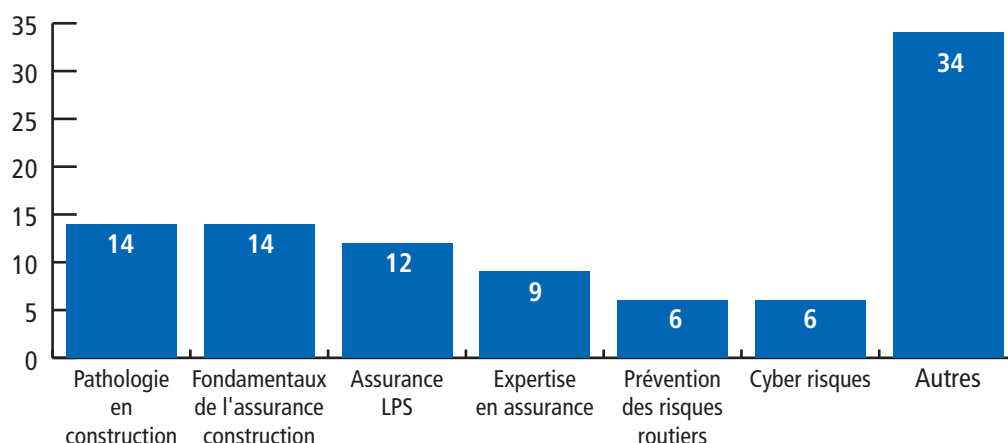
### a. Prévention des risques

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.

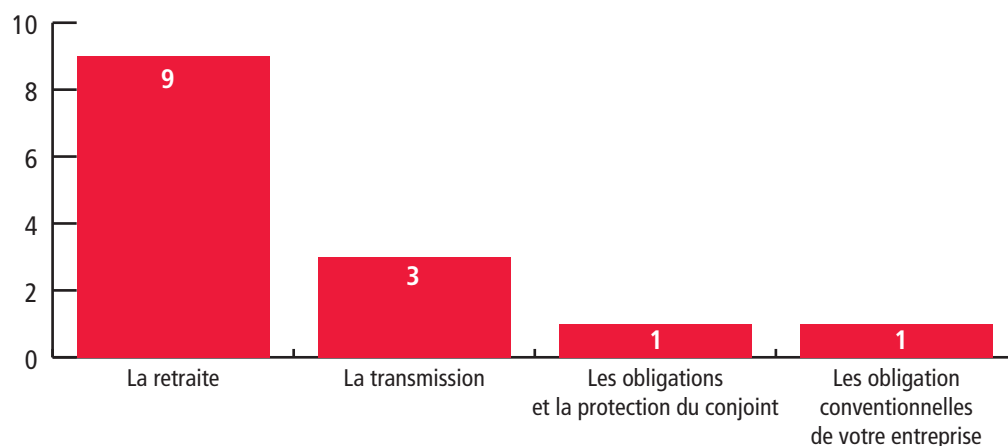
Chaque année, la Fondation organise une centaine de rencontres portant sur des thématiques actuelles. Ces rendez-vous sont l'occasion de former et de sensibiliser les professionnels à la qualité et à la sécurité des biens et personnes, sous le triple angle technique, juridique et assurantiel. Ces réunions sont organisées en Régions à l'initiative des collaborateurs et en partenariat avec les fédérations professionnelles.

En 2018, 109 rencontres ont été organisées sur tout le territoire (Métropole et Outre-Mer), rassemblant 2551 personnes.

**Rencontres excellence 2018 - Thèmes IARD**



**Rencontres Excellence 2018 - Thèmes VIE**



## **b. 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 d'entre elles ont été publiées en 2018 sur les enrochements, l'alcali réaction sur les ouvrages d'art et le terrassement.

20 vidéos à destination des compagnons et des apprentis sur les gestes basiques ont été réalisées dans le cadre d'un programme porté par l'Union de la maçonnerie et du gros-œuvre (UMGO), cofinancé par Excellence SMA, AQC, CCCA BTP et Constructys. Elles sont accessibles par une application, et sur la WEB TV de l'AQC où elles comptabilisent plus de 500 000 vues.

### **Remise de trophées**

Pour valoriser les bonnes pratiques et la recherche de la qualité, Excellence SMA organise la remise de trophées aux acteurs de la construction ou participe à une opération existante. Ainsi, lors du Salon des maires d'Ile-de-France en avril 2018, Excellence SMA a remis deux trophées pour récompenser un duo formé par un maître d'ouvrage public (collectivité territoriale, mairie...) et son architecte, qui réalisent un chantier (logement, salle, école...) dans le respect de l'environnement et dans la préservation des ressources.

Les trophées Caraïbes récompensent des actions remarquables d'entreprises, d'artisans, de maîtres d'œuvre et de maîtres d'ouvrage en matière de prévention des désordres, en faveur de la qualité et de la sécurité sur les chantiers et du respect de l'environnement et de la préservation des ressources.

La Fondation a participé aux Trophées de l'Innovation HLM en remettant son prix de l'innovation architecturale lors du Congrès USH d'octobre 2018 à Marseille.

Pour encourager l'innovation architecturale dans la production de logements sociaux et intermédiaires, l'Union sociale pour l'habitat (USH) et la Caisse des Dépôts ont lancé un incubateur de projets innovants pendant 12 mois. Les cinq organismes sélectionnés bénéficient d'un cadre d'expérimentation permettant de faire émerger des solutions concrètes d'exploitation. Excellence SMA y apporte une contribution financière de 10 000 euros et une expertise technique.

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

Avec l'OPPBTP, PRO BTP et le CCCA BTP, la Fondation a formé un accélérateur de start-up au sein d'Impulse LAB pour encourager les innovations en matière de prévention et de santé dans le BTP. Durant douze mois, le comité de sélection s'est réuni quatre fois pour détecter et valoriser les solutions innovantes les plus pertinentes.

## **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 : 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'incidents. 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 et de la conformité, du Comité des risques et du Comité d'audit et des risques.

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 ; d'identifier et d'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 permanents et conformité, 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 de l'exercice de la fonction de 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) est en place au sein du Groupe. Il s'appuie sur une classification des risques par domaines (assurances vie et non-vie), basée sur les caractéristiques présentées par les produits, par les clients, par les canaux de distribution et par la localisation des opérations. Des procédures en sont déclinées et complétées par des instructions opérationnelles accessibles à tous les collaborateurs. Afin de détecter les situations à risques, la vigilance opérationnelle se base sur une connaissance actualisée des relations d'affaires. Une formation spécifique est déployée périodiquement pour développer les connaissances des collaborateurs concernés et les évaluer.

Afin de prévenir les situations de corruption, un Code de conduite a été rédigé et annexé au règlement intérieur du Groupe remis à l'entrée de tout collaborateur. Ce Code expose les règles de base et fournit des exemples de situations constitutives de corruption ou de trafic d'influence. Pour accompagner ce Code, une procédure de recueil des signalements et de protection des lanceurs d'alerte est entrée en vigueur en janvier 2018.



## **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 SMABTP et SMAvie BTP.

### **SMABTP**

SMABTP a toujours veillé à l'excellence du conseil qu'il délivre ; 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.

Chaque année, de nombreuses formations sont déployées pour l'ensemble des conseillers et des assistantes. Au-delà des 15 heures réglementaires imposées par la DDA, trois formations ont été déployées auprès de 312 conseillers et assistantes dans le cadre de la formation continue, et au travers d'un parcours destiné aux nouveaux entrants. L'accompagnement des conseillers par les managers commerciaux renforce leur montée en compétence.

La politique de rémunération a aussi connu une évolution afin d'anticiper les termes de la DDA, notamment certains aspects du règlement de rémunération variable. Les outils commerciaux déployés sont conformes aux exigences de la DDA.

### **SMAvie BTP**

Les conseillers SMAvie BTP 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 été mis en œuvre dans le cadre de l'assurance vie et des produits d'investissement fondés sur l'assurance. Il fait partie de l'un des éléments de la formation des conseillers Vie, notamment lors de leur formation initiale.

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

Depuis 2017, une formation est déployée auprès de tous les collaborateurs de la SMAvie BTP sur les règles de protection de la clientèle. Les nouveaux entrants sont formés dans leur première année d'arrivée, ainsi, en 2018, 48 personnes ont été formées.



### a. La démarche qualité

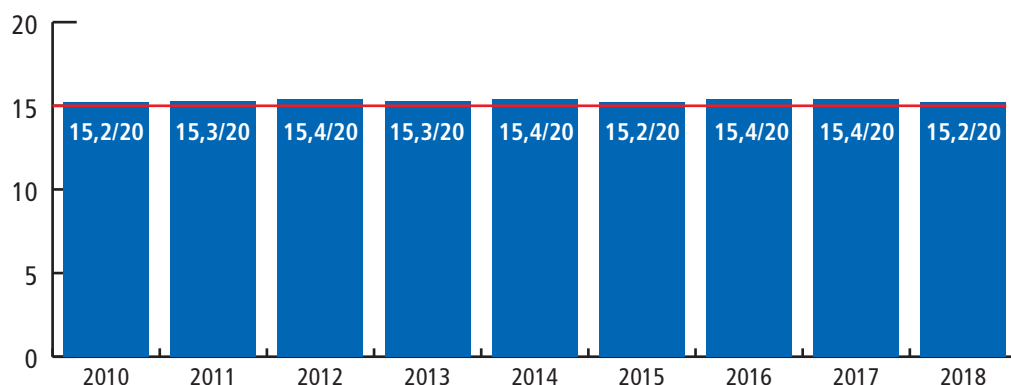
La qualité est un axe stratégique, facteur de différenciation et de fidélisation. Elle repose sur un dispositif voué à faire progresser la satisfaction des clients par des services en constante amélioration.

Le Groupe se dote de nombreux outils de qualité. Les engagements de service sont notamment un moyen de formaliser les services rendus aux clients ; ils sont actuellement en cours de refonte. Des enquêtes annuelles sont réalisées pour mesurer la satisfaction des clients et pour ajuster les plans d'amélioration de SMA. Le réseau interne d'experts qualité permet, grâce à des audits, de s'assurer du bon niveau de qualité de service, de faire remonter les bonnes pratiques ou les pistes d'amélioration. Chaque collaborateur peut également signaler toute idée ou innovation par le biais de fiches de progrès. Le suivi des réclamations est un moyen supplémentaire d'identifier les axes de progrès. Afin que tous les collaborateurs s'approprient cette démarche qualité, une formation spécifique leur est dispensée dès leur première année dans le Groupe.

### b. Les enquêtes de satisfaction 2018

#### SMABTP

La satisfaction des sociétaires est un objectif prioritaire. Elle est mesurée par des enquêtes annuelles. La satisfaction globale reste très stable depuis 9 ans, toujours supérieure à 15/20 avec une note de 15,2 en 2018.



En 2018, 774 interviews ont porté sur la satisfaction globale, les garanties offertes, le relationnel avec les collaborateurs, ainsi que sur la gestion et l'indemnisation des sinistres.

| SMABTP                                 |      |      |           |
|----------------------------------------|------|------|-----------|
| Thèmes                                 | 2017 | 2018 | Évolution |
| La satisfaction globale                | 15,4 | 15,2 | ↘         |
| Les garanties offertes                 | 15,4 | 15,4 | =         |
| Le relationnel avec les collaborateurs | 15,9 | 15,8 | ↘         |
| La gestion des sinistres               | 14,6 | 14,6 | =         |
| L'information                          | 14,3 | 13,9 | ↘         |

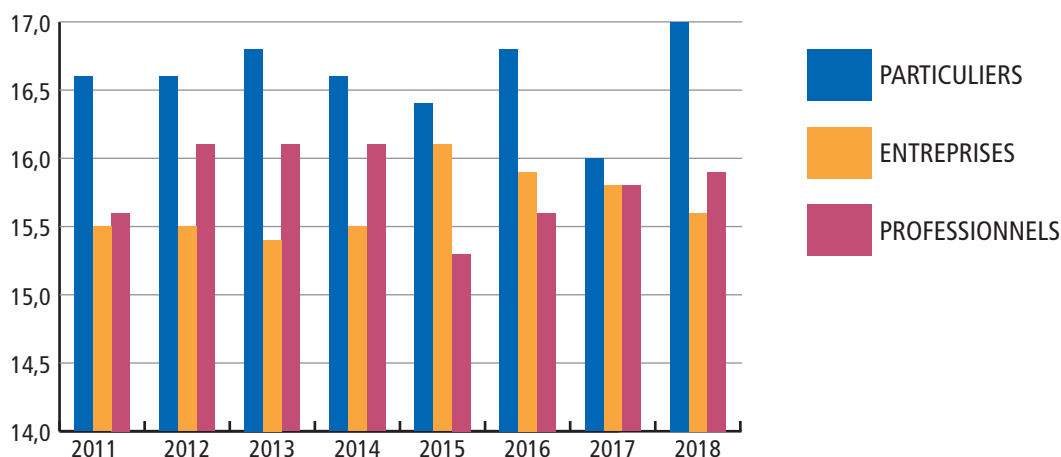
SMABTP bénéficie d'une très bonne image auprès des entreprises :

- 90 % des entreprises se déclarent satisfaites par l'ensemble des services apportés
- 78 % des entreprises interrogées se déclarent attachées à SMABTP.

L'intention de recommander mesurée par le Net Promoter Score (NPS) est à 15, en hausse par rapport à 2017, avec 31 % de promoteurs (contre 27 % l'année passée) et 18 % de recommandations effectives.

### **SMAvie BTP : la satisfaction des particuliers progresse fortement**

La satisfaction des sociétaires Vie est toujours à un très bon niveau, notamment celle des particuliers, qui marque une forte hausse en 2018.



Les enquêtes de satisfaction clients ont été réalisées auprès de 255 particuliers, de 220 entreprises et de 250 professionnels (artisans, professions libérales). Elles s'adressent à des sociétaires ayant réalisé une opération spécifique sur leur contrat, en retenant trois thèmes : le relationnel, l'opération de gestion et l'information sur les modalités de gestion.

Les niveaux de satisfaction restent élevés. SMAvie BTP bénéficie d'une très bonne image ; les intentions de recommandation mesurés par le Net Promoter Score (NPS) auprès des particuliers sont de 12 pour les particuliers avec 32 % de promoteurs.

Les notes d'effort (Net Easy Score) sont également très positives, 7 clients sur 10 estiment que leur effort a été faible pour que leur demande soit traitée par SMAvie BTP.

| SMAVIE BTP                                |            |             |               |
|-------------------------------------------|------------|-------------|---------------|
| Thèmes                                    | Entreprise | Particulier | Professionnel |
| La satisfaction globale                   | 15,6       | 17,0        | 15,9          |
| Relationnel                               | 16,8       | 16,8        | 17,2          |
| Gestion des opérations                    | 15,8       | 16,2        | 16,0          |
| Information sur la gestion des opérations | 14,9       | 15,0        | 15,5          |

| Thèmes                   | Entreprise | Particulier | Professionnel |
|--------------------------|------------|-------------|---------------|
| % Satisfaits             | 94 %       | 94 %        | 94 %          |
| Attachement              | 66 %       | 79 %        | 66 %          |
| Net Easy Score           | +55        | +52         | +61           |
| Recommandation effective | 2 %        | 5 %         | 5 %           |
| Net Promoter Score (NPS) | -14        | +12         | +1            |

V. UN INVESTISSEUR DE LONG TERME AVEC UNE APPROCHE  
DURABLE

A' UN INVESTISSEUR DE LONG TERME AVEC UNE APPROCHE

## Investir à long terme : 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 et titres de créances) émis par des émetteurs 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 et éventuellement la garantie des titres émis par une entreprise. Le déroulement de la majeure partie de l'analyse de l'émetteur est indifférent au type de titre (de créance ou de capital) dans lequel il est projeté d'investir. 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 sociaux, environnementaux et de qualité de gouvernance. L'analyse individuelle de chaque investissement intègre donc les critères financiers et les critères extra-financiers dans une approche globale.

Cette méthodologie d'investissement, historique et opérationnelle depuis de très nombreuses années à SMA, lui permet de remplir son rôle d'investisseur de long terme avec une approche durable.

## Intégrer des critères environnementaux, sociaux et de gouvernance (ESG) dans la politique d'investissement

### a. Politique d'investissement

#### Politique d'investissement en titres financiers cotés

Les critères ESG sont positionnés au même niveau que 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 apparaît d'autant plus pertinent que SMA se positionne dans une logique d'investisseur de long terme et que le taux de rotation de ses portefeuilles est faible.

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

pour la moins bonne. Les critères utilisés pour décerner cette note sont regroupés en trois grandes catégories dont 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 ses placements en titres du secteur privé, SMA et SMA Gestion sélectionnent en priorité des émetteurs capables de dégager une rentabilité forte et pérenne, ce qui nécessite d'intégrer dans ses analyses des critères ESG. 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).

SMA porte tout particulièrement son attention sur les sujets liés à gouvernance des sociétés dans lesquelles il investit, depuis de très longues années. Les sujets de gouvernance sont consubstantiels à tout travail d'analyse financière ; ils trouvent toute leur place dans le processus d'investissement de SMA et SMA Gestion. Cette attention traduit par l'exercice systématique par SMA de son pouvoir d'actionnaire 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.

Le travail d'analyse et d'intégration des critères ESG pour les émetteurs privés s'appuient notamment sur la lecture du rapport RSE de l'entreprise, la lecture du rapport de l'agence ISS-Oekom, le suivi exhaustif des controverses réalisé à partir du recensement de l'agence ISS-Oekom et la prise en compte d'une liste de plus de trois cent cinquante indicateurs quantitatifs et qualitatifs prédéfinie (source : Asset4). De plus, pour l'analyse des critères de gouvernance, l'analyse s'appuie également – de manière non exclusive – sur l'examen et les recommandations des agences Proxinvest et Glass Lewis, spécialisées dans ces sujets.

#### **Politique d'investissement en immobilier**

Les investissements immobiliers de SMA sont historiquement réalisés et gérés en direct par des équipes dédiées de SMA. Ils sont également détenus via la participation majoritaire dans la Société de la Tour Eiffel (société foncière cotée).

Les actifs immobiliers de placement gérés en direct sont concentrés sur des bureaux tertiaires et portent de manière plus limitée sur des logements. Ils sont quasi-exclusivement en France et surtout regroupés sur l'Ile-de-France.

La politique de renforcement des investissements immobiliers de placement a permis de se positionner principalement sur des actifs bénéficiant des niveaux de certification les plus élevés ou des immeubles résidentiels ou mixtes en lien avec la réglementation dite BBC (bâtiment basse consommation), notamment pour les opérations de construction.

Au-delà de cette qualité environnementale de son patrimoine immobilier, SMA s'engage en faveur de la réduction des consommations énergétiques de ses actifs immobiliers détenus et en faveur de la satisfaction et de la santé de leurs utilisateurs.

Le patrimoine immobilier de la Société de la Tour Eiffel porte exclusivement sur le tertiaire en France et majoritairement situé dans le Grand Paris. La Société de la Tour Eiffel s'est engagée depuis plusieurs années dans une démarche RSE structurée avec la définition de plans d'actions triennaux sur lesquels elle communique dans le cadre de l'information délivrée par les sociétés cotées. Son plan d'actions RSE s'articule autour de trois axes. Le premier porte sur le patrimoine (réduire l'empreinte environnementale du patrimoine et préserver son attractivité) ; le second sur la société (contribuer à la diffusion de pratiques responsables dans la ville en partenariat avec les parties prenantes) et enfin le troisième porte sur le capital humain (mobiliser les collaborateurs autour de la politique RSE et faire évoluer les métiers).

Dans le cadre de son rapport RSE, la Société de la Tour Eiffel fournit notamment des informations environnementales détaillées qualitatives et quantitatives.

## **b. Formalisation de la politique ESG**

La direction des investissements a formalisé au cours de l'année 2018 la politique ESG qui traite de prise en compte, dans les politiques d'investissement des sociétés d'assurances dont elle assure la gestion, des trois principaux piliers de l'analyse extra-financière que sont l'environnement (E), le social / sociétal (S) et la gouvernance (G). Cette politique a d'ores et déjà été soumise et validée par le conseil de SMABTP de février 2019.

À ce stade, la politique ESG traite des titres financiers cotés (actions et obligations) détenus en direct ou détenus par l'intermédiaire des OPC actions et obligataires gérés par SMA GESTION et des investissements immobiliers. Ces catégories d'actifs constituent la part dominante des placements de SMABTP et de SMAvie BTP.

### **Pour les investissements en titres financiers cotés**

La politique ESG présente la démarche d'intégration des critères ESG au sein de la politique d'investissement de SMA, la politique de vote et les actions de dialogue actionnarial, les mesures spécifiques d'exclusion appliquées dans le domaine des armes et des émetteurs impliqués dans des activités liées au charbon. Conformément aux engagements pris par la FFA, cette politique de limitation du secteur « charbon » est entrée vigueur début 2019.

La politique ESG traite également de l'évaluation et du reporting de cette politique ESG sur les titres financiers cotés.

### **Pour les investissements immobiliers**

La politique ESG présente la démarche en cours de définition du plan d'actions qui constituera le socle de la politique ESG de SMA pour son patrimoine immobilier détenu en direct.

Ce plan sera orienté autour de thèmes principaux : la réduction des consommations énergétiques des actifs immobiliers et la satisfaction de la santé de leurs utilisateurs et également autour de la gestion des fournisseurs et des prestataires

Par ailleurs, en sa qualité d'actionnaire majoritaire dans la Société de la Tour Eiffel, société foncière cotée, la politique ESG de SMA précise la démarche RSE de cette dernière.

Concernant la politique d'investissement, aucun indicateur de performance n'a été défini pour cette première DPEF. Cependant, le Groupe travaille à la définition d'indicateurs quantitatifs pour cet enjeu.

## VI. RAPPORT DE L'ORGANISME TIERS INDÉPENDANT SUR LA DÉCLARATION DE PERFORMANCE EXTRA-FINANCIÈRE 2018

DECLARATION DE PERFORMANCE EXTRA-FINANCIÈRE 2018  
VI. RAPPORT DE L'ORGANISME TIERS INDÉPENDANT SUR LA

## **SMA**

Exercice clos le 31 décembre 2018

### **Rapport du vérificateur indépendant sur la déclaration consolidée de performance extra-financière**

Aux Sociétaires,

A la suite de la demande qui nous a été faite et en notre qualité de vérificateur indépendant, membre du réseau du commissaire aux comptes de votre société (ci-après « entité »), nous vous présentons notre rapport sur la déclaration consolidée de performance extra-financière relative à l'exercice clos le 31 décembre 2018 (ci-après la « Déclaration »), que l'entité a choisi d'établir et de présenter, par référence aux dispositions légales et réglementaires des articles L. 225-102-1, R. 225-105 et R. 225- 105-1 du Code de commerce.

#### **Responsabilité de l'entité**

Dans le cadre de cette démarche volontaire, il appartient à l'entité 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.

La Déclaration a été établie en appliquant les procédures de l'entité (ci-après le « Référentiel ») dont les éléments significatifs sont présentés dans la Déclaration.

#### **Indépendance et contrôle qualité**

Notre indépendance est définie par 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 règles déontologiques, de la doctrine professionnelle et des textes légaux et réglementaires applicables.

#### **Responsabilité du vérificateur indépendant**

Il nous appartient, en réponse à la demande de l'entité, 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 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, ci-après les « Informations ».

Il ne nous appartient pas en revanche de nous prononcer sur :

- le respect par l'entité des autres dispositions légales et réglementaires applicables, notamment en matière de plan de vigilance et de lutte contre la corruption et l'évasion fiscale ;
- la conformité des produits et services aux réglementations applicables.

#### **Nature et étendue des travaux**

Nos travaux décrits ci-après ont été effectués en appliquant les dispositions des articles A. 225-1 et suivants du Code de commerce déterminant les



modalités dans lesquelles l'organisme tiers indépendant conduit sa mission et selon la doctrine professionnelle ainsi qu'à la norme internationale ISAE 3000 - Assurance engagements other than audits or reviews of historical financial information.

Nous avons mené des travaux nous permettant d'apprécier la conformité de la Déclaration aux dispositions réglementaires et la sincérité des Informations :

- Nous avons pris connaissance de l'activité de l'ensemble des entreprises incluses dans le périmètre de consolidation, de l'exposé des principaux risques sociaux et environnementaux liés à cette activité, et, le cas échéant, de ses effets quant au respect des droits de l'homme et à la lutte contre la corruption et l'évasion fiscale ainsi que des politiques qui en découlent et de leurs résultats ;
- 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 comprend une explication des raisons justifiant l'absence des informations requises par le 2ème alinéa du III de l'article L. 225-102-1 ;
- Nous avons vérifié que la Déclaration présente le modèle d'affaires et les 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 ;
- Nous avons vérifié, lorsqu'elles sont pertinentes au regard des principaux risques ou des politiques présentés, que la Déclaration présente les informations prévues au II de l'article R. 225-105 ;
- Nous avons apprécié le processus de sélection et de validation des principaux risques ;
- Nous nous sommes enquis de l'existence de procédures de contrôle interne et de gestion des risques mises en place par l'entité ;
- Nous avons apprécié la cohérence des résultats et des indicateurs clés de performance retenus au regard des principaux risques et politiques présentés ;
- Nous avons vérifié que la Déclaration couvre le périmètre consolidé, à savoir l'ensemble des entreprises incluses dans le périmètre de consolidation conformément à l'article L. 233-16 avec les limites précisées dans la Déclaration ;
- Nous avons apprécié le processus de collecte mis en place par l'entité visant à l'exhaustivité et à la sincérité des Informations ;
- Nous avons mis en œuvre pour les indicateurs clés de performance et les autres résultats quantitatifs que nous avons considérés les plus importants présentés en Annexe 1 :
  - 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, 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-après : SMABTP et SMAVIE BTP qui couvrent 100 % des données consolidées sélectionnées pour ces tests ;

- Nous avons consulté les sources documentaires et mené des entretiens pour corroborer les informations qualitatives (actions et résultats) que nous avons considérées les plus importantes présentées en Annexe 1 ;
- Nous avons apprécié la cohérence d'ensemble de la Déclaration par rapport à notre connaissance de l'ensemble des entreprises incluses dans le périmètre de consolidation.

Nous estimons que les travaux que nous avons menés en exerçant notre jugement professionnel nous permettent de formuler une conclusion d'assurance modérée ; une assurance de niveau supérieur aurait nécessité des travaux de vérification plus étendus.

### **Moyens et ressources**

Nos travaux ont mobilisé les compétences de 4 personnes et se sont déroulés entre janvier et mars 2019 sur une durée totale d'intervention d'environ 2 semaines.

Nous avons mené 9 entretiens avec les personnes responsables de la préparation de la Déclaration et les représentants des directions Commerciale, des Ressources Humaines, de la Sécurité Informatique, Qualité, Marketing, ainsi que la direction de la Fondation Excellence.

### **Conclusion**

Sur la base de nos travaux, nous n'avons pas relevé d'anomalie significative de nature à remettre en cause le fait que la déclaration 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.

Paris-La Défense, le 29 mars 2019

Le Vérificateur Indépendant  
ERNST & YOUNG et Associés

Caroline Delerable  
Associée développement durable

Marc Charles  
Associé

## 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 d'entretiens pour diagnostic GPEC</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)                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | Prise en compte de critères ESG dans la politique d'investissement                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| 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</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> |