



1859
160 ANS
AU SERVICE DU BTP
2019

DÉCLARATION DE PERFORMANCE
EXTRA-FINANCIÈRE (DPEF)
2019



ÉDITO	3
NOTE MÉTHODOLOGIE	4
1 Période et périmètre de reporting	4
2 Collecte des données.....	4
3 Terminologie	4
I. LE MODÈLE D’AFFAIRES DU GROUPE SMA	6
1 Organisation et fonctionnement de la gouvernance	7
2 Typologie de clients	10
3 Organisation et partenariats	11
4 Activités et résultats	11
5 Synthèse du modèle d’affaire	15
II. UNE STRATÉGIE RSE AFFIRMÉE	16
1 Le cadre général.....	17
2 Une démarche participative	17
3 Des enjeux RSE majeurs identifiés	18
4 Thèmes non traités.....	18
III. UN EMPLOYEUR ENGAGÉ ET RESPONSABLE	19
1 Penser les emplois	20
2 Maintenir un dialogue social de qualité	27
3 Disposer des compétences clés pour les besoins présents et futurs	29
4 Promouvoir le bien-être et l’engagement des salariés	35
5 Renforcer la protection des données personnelles	40
IV. UN PARTENAIRE DE CONFIANCE ET DE PROXIMITÉ POUR LES SOCIÉTAIRES ET CLIENTS	42
1 Être toujours au plus proche des sociétaires et de leurs besoins	43
2 Accompagner les sociétaires dans la prévention	48
3 Conseiller les sociétaires	51
4 Renforcer sans cesse la démarche qualité	53
V. UN INVESTISSEUR DE LONG TERME AVEC UNE APPROCHE DURABLE	56
1 Investir à long terme : une démarche volontaire	57
2 Intégrer des critères environnementaux, sociaux et de gouvernance (ESG) dans la politique d’investissement.....	57
VI. RAPPORT DE L’ORGANISME TIERS INDÉPENDANT SUR LA DÉCLARATION DE PERFORMANCE EXTRA-FINANCIÈRE 2019	63

ÉDITO



En 2019, SMA a célébré son 160^e anniversaire. Cette commémoration a tout d'abord été celle de la fidélité aux valeurs mutualistes fondatrices, intacte et toujours vivace. Elles sont l'un des piliers de la responsabilité sociétale, bien avant que cette notion même ne soit édictée. SMA s'est toujours inscrit au cœur de cette démarche. C'était sa vocation : le Groupe a été créé par ceux-là mêmes auxquels il était voué, c'est-à-dire les constructeurs.

SMA, l'assureur historique des bâtisseurs, n'a jamais cessé d'entretenir avec tous les acteurs du secteur des relations denses, positives et solidaires : des relations constructives.

C'était non seulement une question de fidélité mais aussi une nécessité pour toutes les parties prenantes. Voilà pourquoi, aujourd'hui et plus que jamais, la réponse à leurs attentes constitue la colonne vertébrale de notre démarche RSE.

Pour un Groupe comme le nôtre, qui n'a cessé de démontrer sa résilience et son expertise, au cours de son histoire, le développement durable s'est naturellement imposé comme un levier de croissance, de rentabilité et d'attractivité pour tous les potentiels. Il s'agit à la fois d'une conséquence et d'une stratégie, s'inscrivant harmonieusement dans la politique à long terme et la démarche pérenne de SMA.

L'année 2019 a été marquée par la concrétisation de projets RSE de grande envergure, dans les domaines sociaux, environnementaux et sociétaux. La politique sociale s'est enrichie, par la signature de deux accords d'entreprise structurants. L'un constitue la mise en place du télétravail et l'autre le déploiement d'une politique bienveillante, inclusive et volontaire autour du handicap. SMA a également renouvelé son engagement pour la préservation de l'environnement, en consolidant sa politique d'investissement responsable. Les sociétaires restent le cœur du sujet, avec la mise en place auprès d'eux d'une immersion systématique des collaborateurs et l'intensification des rencontres de prévention, démontrant ainsi la proximité comme l'expertise de SMA.

Tout ceci n'est qu'une étape : nos ambitions demeurent à la hauteur de notre vocation. Notre nouveau plan stratégique va permettre de définir plusieurs projets et actions. SMA va notamment veiller à démultiplier la culture RSE au sein de chaque métier du Groupe. La forte adhésion des collaborateurs, en interne, facilitera grandement cette orientation et renforcera un sentiment d'appartenance déjà très prégnant.

Ce rapport présente et synthétise l'ensemble des engagements de SMA en matière de responsabilité sociétale, et des actions concrètes mises en place en la matière.

La RSE est pour le Groupe la signature de son passé et le label de son avenir.

Philippe Vanel – Directeur général adjoint du Groupe SMA

NOTE MÉTHODOLOGIE

1 Période et périmètre de reporting

L'année de référence du rapport court du 1^{er} janvier 2019 au 31 décembre 2019.

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, rattaché désormais au Directeur Général Adjoint, 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.

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.

I. LE MODÈLE D'AFFAIRES DU GROUPE SMA

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

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

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

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 27 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 12 sont des personnes morales du BTP (syndicats professionnels, sociétés d'assurance mutuelles du BTP). Un administrateur est élu par les salariés.

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

Didier Ridoret préside SMABTP depuis le 1er 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, pour la 2^e fois, lors du conseil du 6 décembre 2019. 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^{er} décembre 2015.

Les statuts prévoient que le conseil d'administration se réunit au moins quatre fois par an. Concernant SMABTP, il s'est réuni cinq fois en 2019, les 5 février, 4 avril, 26 septembre, 21 octobre et 3 décembre. Pour SMAvie BTP, les conseils se sont déroulés les 3 avril, 6 juin, 3 octobre et 6 décembre.

SMABTP et SMAvie BTP proposent des formations à leurs administrateurs, ce qui concourt à la compétence collégiale du conseil d'administration. En 2019, une formation a été organisée « Objectifs et contraintes de la gestion financière », avec un thème au choix parmi « Synthèse des grandes réformes et leurs enjeux pour les entreprises d'assurance », « Le marché de l'assurance et ses acteurs » et « Le dispositif de gestion des risques ». 22 administrateurs de SMABTP et 17 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 2019, ce comité se compose de 8 membres : 4 administrateurs de SMABTP et 4 administrateurs de SMAvie BTP.

Ce comité s'est réuni trois fois en 2019 : les 27 mars, 14 novembre et 2 décembre et a examiné le niveau des indemnités versées aux administrateurs (y compris les présidents) en compensation du temps passé, ainsi que la rémunération du directeur général et du directeur général délégué, et a formulé des propositions au conseil.

Le conseil d'administration a également constitué un **comité d'éthique et de nomination** commun à SMABTP et à SMAvie BTP. À la fin de 2019, ce comité 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 à la nomination. Il a également été informé du programme de formation des administrateurs 2019.

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, composé de huit membres, s'est réuni deux fois en 2019, afin d'échanger notamment sur les orientations stratégiques du Groupe SMA.

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 Comité, composé de quatre membres, s'est réuni pour la première fois le 22 janvier 2019 puis les 10 juillet, 25 septembre et 10 octobre 2019 afin d'examiner notamment les opérations d'investissements.

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 jusqu'au 06 février 2020. Depuis cette date, la direction effective est assurée par Pierre Esparbes, directeur général et par Grégory Kron, Philippe Vanel et Philippe Desurmont. Le directeur général est assisté d'un comité exécutif et d'un comité de direction (24 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 et définir 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.

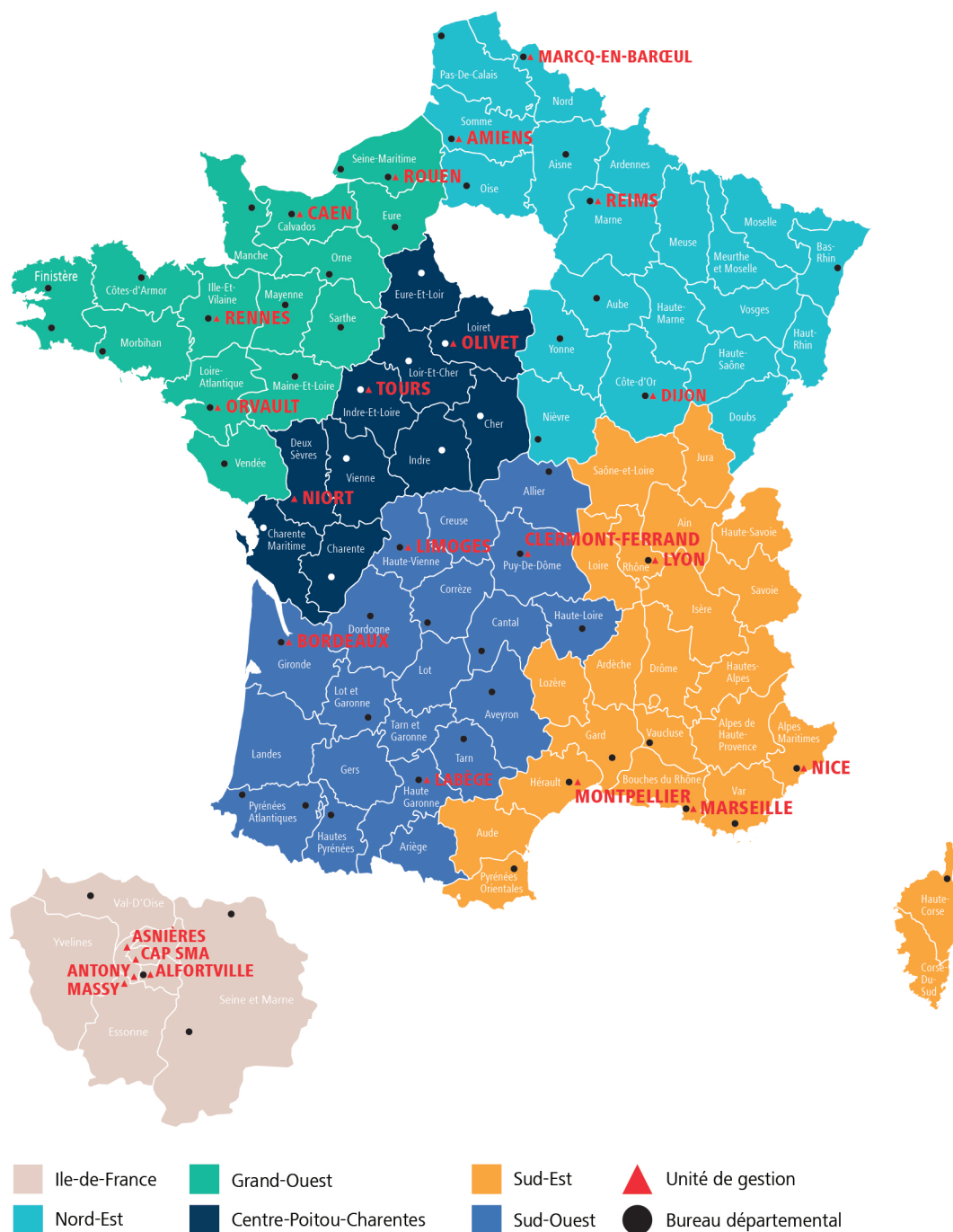
Ils ont vocation à être saisis de tout litige entre SMABTP et ses sociétaires, et émettent un avis, au titre de la solidarité professionnelle, pour les cas difficiles auxquels l'application des contrats d'assurance souscrits ne permet pas d'apporter de solution.

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

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

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 et renforce sa présence à l'international avec une implantation en Belgique, une en Côte d'Ivoire et deux filiales en Espagne et au Portugal. 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 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 fédération des 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

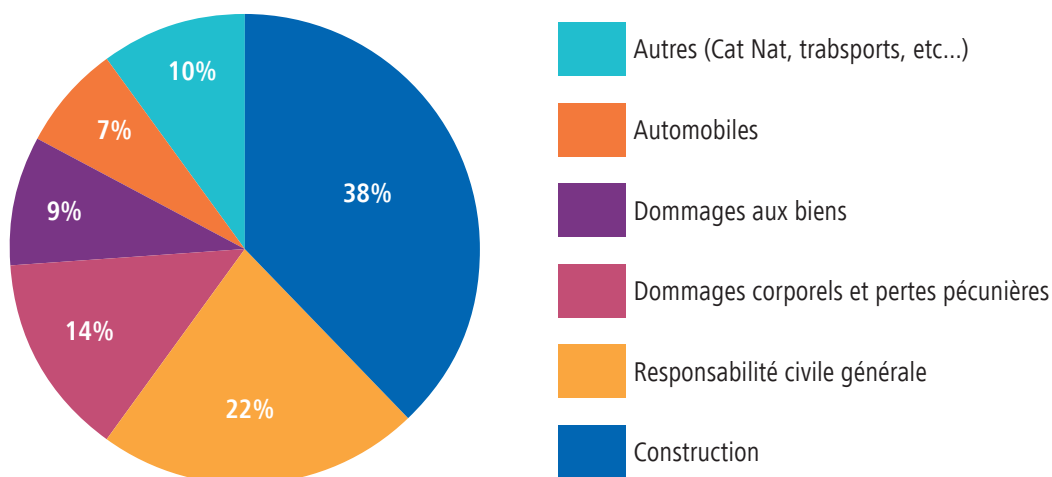
SMABTP est le leader de l'assurance des entreprises du BTP et assure près de 92 000 sociétaires en couvrant l'ensemble des risques des professionnels du BTP. Il est donc amené à couvrir la plupart des risques d'assurance non vie : l'assurance construction (responsabilité civile décennale et dommage-ouvrages), 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	1 740,9
Charges des prestations	- 1 429,9
Participation aux résultats	- 1,4
Produits des placements nets	234,9
Frais d'acquisition et d'administration	- 296,9
Solde de réassurance	- 57,9
Résultat d'exploitation	189,7
Résultat exceptionnel	- 23,9
Impôt sur le bénéfice	- 88,1
Résultat net	77,7

* En millions d'euros au 31/12/2019

Le chiffre d'affaires de SMABTP en 2019, s'élève à 1 741 M€, en augmentation de près de 5 % par rapport à 2018. Sa répartition sectorielle reste stable. En effet, ce chiffre se répartit entre 52 % d'affaires directes (905 M€) et 48 % en acceptations (836 M€).

Répartition du chiffre d'affaires «affaires directes» 2019 de SMABTP



L'assurance construction représente 38 % du chiffre d'affaires « affaires directes » 2019. Après l'assurance construction, la responsabilité civile générale représente la part la plus importante du chiffre d'affaires « affaires directes » avec 22 %, comme en 2018, puis les dommages corporels et pertes pécuniaires avec 14 %. Cette répartition est stable par rapport à 2018

Le montant des cotisations de SMABTP en 2019 est de 1 743 M€, en augmentation de près de 5 % par rapport à l'exercice 2018. Cette évolution est principalement due aux acceptations qui progressent de 10,5 %. Les acceptations de SMABTP sont issues principalement des cessions en provenance de ses filiales.

La charge de sinistres, hors frais de gestion de SMABTP est, en 2019, de 1 329 M€, en hausse de 3,8% par rapport au montant observé en 2018. La charge de sinistres des affaires directes est en diminution de 12,6% alors que celles des acceptations est en hausse de 21,3%.

Les frais généraux de SMABTP sont répartis entre les frais d'acquisition, les frais d'administration, les frais de gestion des sinistres et les autres frais. En 2019, le total des frais généraux de SMABTP est en diminution de 2,3%.

La baisse des revenus courants du portefeuille obligataire se poursuit avec des réinvestissements sur des niveaux historiquement bas et une rémunération négative sur les placements monétaires. En revanche, l'augmentation des investissements immobiliers des dernières années permet de compenser cette décreue des rendements renforcée cette année par la distribution d'un acompte sur dividende par une société immobilière détenue. Par ailleurs, les dividendes perçus sur le portefeuille investi en actions et participations sont en hausse sur 2019.

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

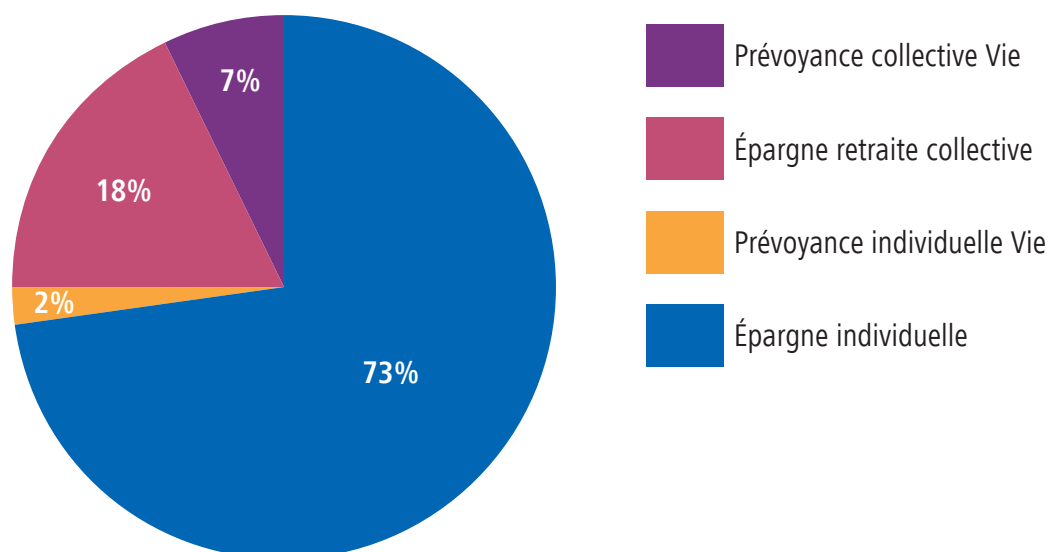
SMAvie BTP assure plus de 75 000 sociétaires et clients en proposant principalement de l'assurance vie : avec participation aux bénéfices et en unités de compte.

	SMAvie BTP *
Primes	481,5
Charges des prestations	- 540,7
Participation aux résultats	- 125
Produits des placements nets	259,4
Frais d'acquisition et d'administration	- 71,2
Solde de réassurance	- 1,5
Résultat d'exploitation	2,5
Résultat exceptionnel	- 0,6
Impôt sur le bénéfice	-
Résultat net	1,9

**En millions d'euros au 31/12/2019*

Le chiffre d'affaire s'élève à 481,5 M€ en 2019 contre 440,5 M€ en 2018, soit une progression de 9 % qui s'explique par une hausse des affaires directes sur les cotisations vie. Cette hausse est essentiellement liée à l'augmentation de la collecte sur les contrats d'épargne individuelle en euros et sur les contrats d'épargne retraite collective.

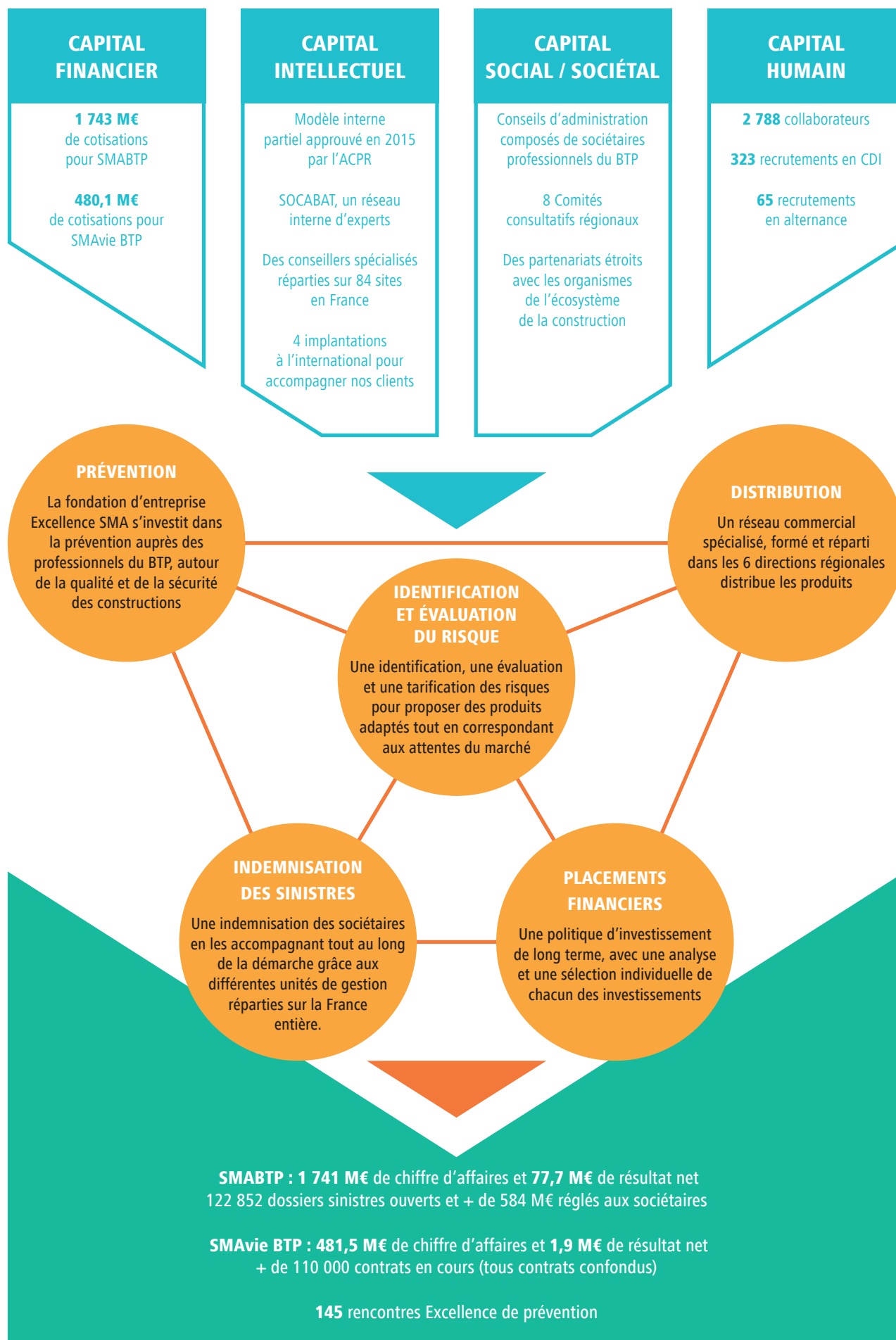
Répartition du chiffre d'affaires «affaires directes vie» 2019 de SMAvie BTP



Hors acceptation, les charges de prestations vie enregistrent une baisse de 1,3%, passant de 327 M€ pour 2018 à 323 M€ en 2019. Exprimés en pourcentage des provisions techniques en fin d'exercice hors variation de réassurance cédée, les sinistres réglés ou provisionnés correspondent à 4,9% des provisions techniques en 2019 contre 5,7 % en 2018.

Hors commissions, les frais généraux passent de 70,7 M€ en 2018 à 68,1 M€ en 2019, soit une diminution de 3,7 %. Celle-ci s'explique notamment par une baisse sensible des charges externes résultant d'une baisse des projets informatiques.

5 Synthèse du modèle d'affaire



II. UNE STRATÉGIE RSE AFFIRMÉE

L'année 2019 a marqué le déploiement des premiers plans d'actions RSE. En effet, SMABTP et SMAvie BTP ont renforcé leur engagement RSE depuis l'année dernière et ce 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 Des enjeux RSE majeurs identifiés

Afin de répondre aux 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 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, l'économie circulaire, la lutte contre la précarité alimentaire, le respect du bien-être animal et l'alimentation responsable, équitable et durable ne constituent pas des risques RSE principaux et ne justifient pas un développement dans la présente Déclaration. Cependant, cela n'empêche pas le groupe SMA de placer ces préoccupations au cœur de sa stratégie RSE.

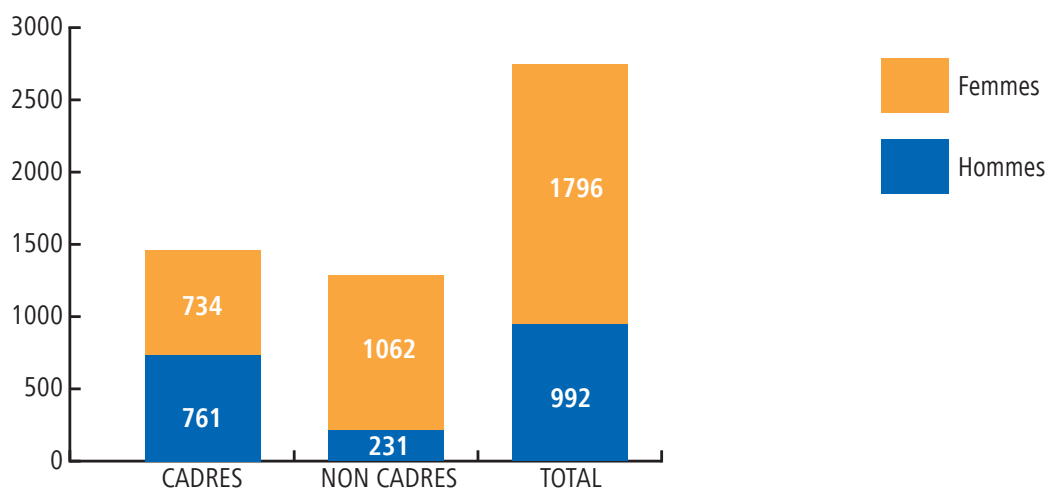
III. UN EMPLOYEUR ENGAGÉ ET RESPONSABLE

1 Penser les emplois

a. Structure de l'emploi dans le Groupe

L'effectif total de SMABTP et SMAvie BTP comprend 2 788 collaborateurs, représentant 95 % de l'effectif du Groupe, et réparti comme suit :

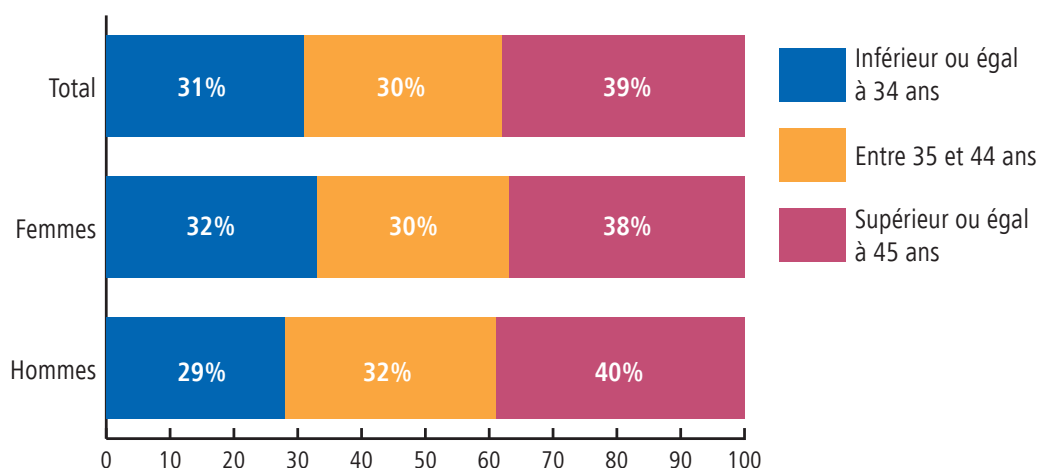
Répartition des effectifs par sexes et statuts



L'effectif est resté stable rapport à 2018 (+ 1,5 %), tout comme la répartition entre les hommes et les femmes avec une légère progression d'un point pour les hommes en comparaison à 2018 : 64 % de femmes et 36 % d'hommes, avec une prépondérance des femmes dans la catégorie des non-cadres, plus marquée que la branche (autour de 82 % de femmes au sein des Mutuelles contre 70 % dans la branche).

Par ailleurs, SMABTP et SMAvie BTP ont une population de cadres (54 % de l'effectif total) supérieure à la branche (49 %), notamment pour les effectifs en classe 5.

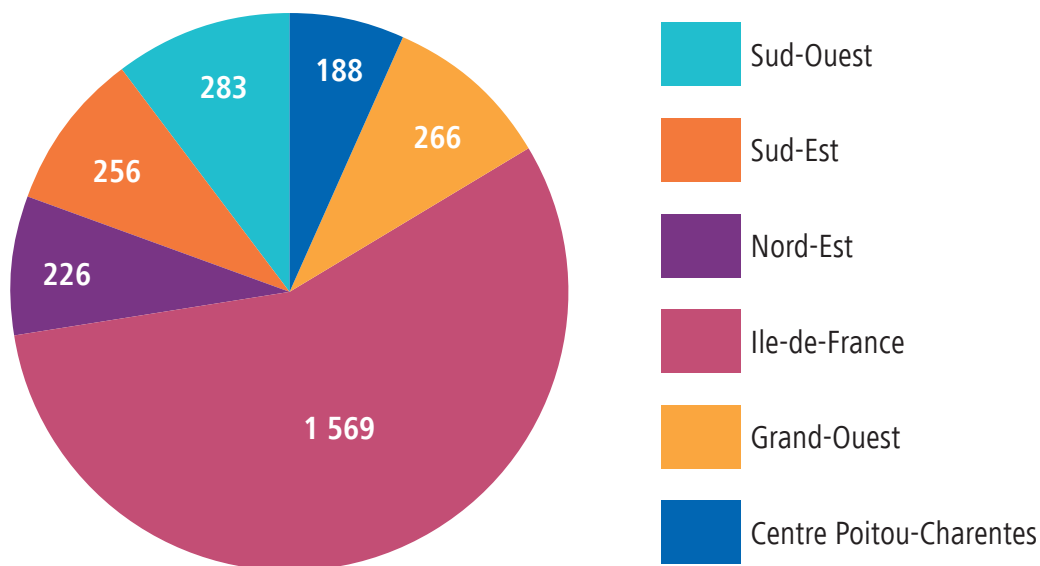
Répartition des effectifs par tranches d'âge



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 39 % 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 ;
- le maintien des effectifs des plus de 55 ans ;

Répartition des effectifs par zones géographiques



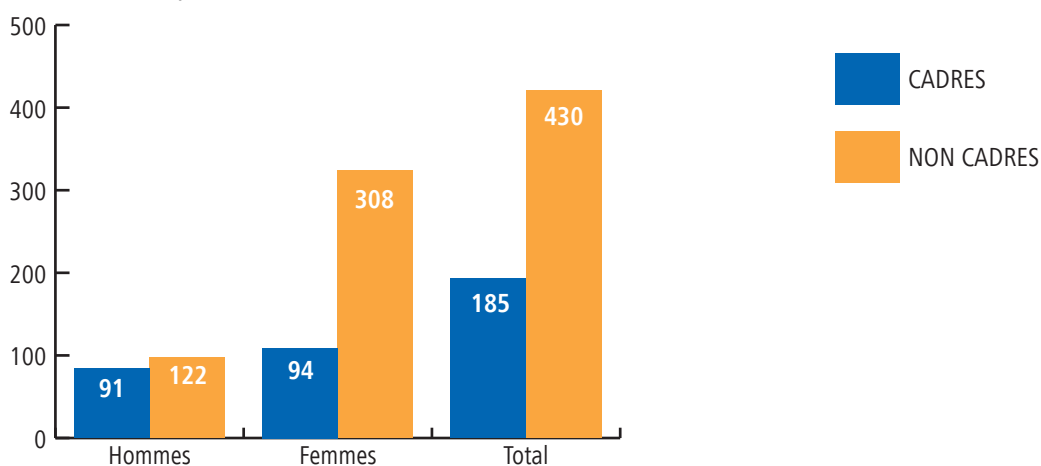
On constate une forte concentration des effectifs en Ile-de-France (56 %), qui s'explique par l'emplacement du siège social du Groupe et par une densité d'activité liée au bassin d'emploi. Les effectifs se répartissent de façon assez équilibrée au niveau régional, proportionnellement à la taille des directions régionales et au territoire qu'elles occupent.

b. Politique de recrutement et de mobilité

Les recrutements externes de 2019

Répartition des recrutements par sexes et statuts

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 (49 %) et les femmes (51 %).

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 2019 a bénéficié de l'appropriation par tous les acteurs du recrutement de la politique d'allègement des processus mise en place en 2018 : les modes de sourcing sont désormais mieux adaptés aux besoins opérationnels (accès direct aux prestataires, réduction des délais de prise de contact avec les candidats, etc.) et les étapes de sélection des candidatures externes et internes ont été simplifiées. Cette action se poursuivra en 2020, en appui de notre stratégie digitale de recrutement mise en place en 2018, et renforcée par 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. SMA possède plusieurs espaces employeurs sur différents sites de diffusions d'annonces. Afin de s'assurer que chacun de ces espaces est conforme à la marque employeur du Groupe, un travail d'harmonisation a été initié avec la Direction de la communication en 2019 et sera effectif au premier semestre 2020.

La politique d'alternance a été maintenue en 2019, 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 ciblé 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 ; un nouveau partenariat avec Jobteaser a permis également de renforcer notre lisibilité auprès des étudiants. Ces événements ont permis de recevoir 251 curriculum vitae.

Dans le cadre de la politique handicap, SMA a participé au dispositif « Tremplin Assurance » piloté par la Mission Handicap de la Fédération Française des Assurances et a accueilli trois alternants en situation de handicap sur des métiers opérationnels.

Mobilités 2019

	CADRES	NON CADRES	TOTAL GÉNÉRAL	%
Hommes	70	29	99	35%
Femmes	98	84	182	65%
Total	168	113	281	100%
%	60%	40%	100%	
% progression par rapport à 2018	- 20 %	+ 24 %	- 7%	

Mobilités au 31/12/2019 – CDI

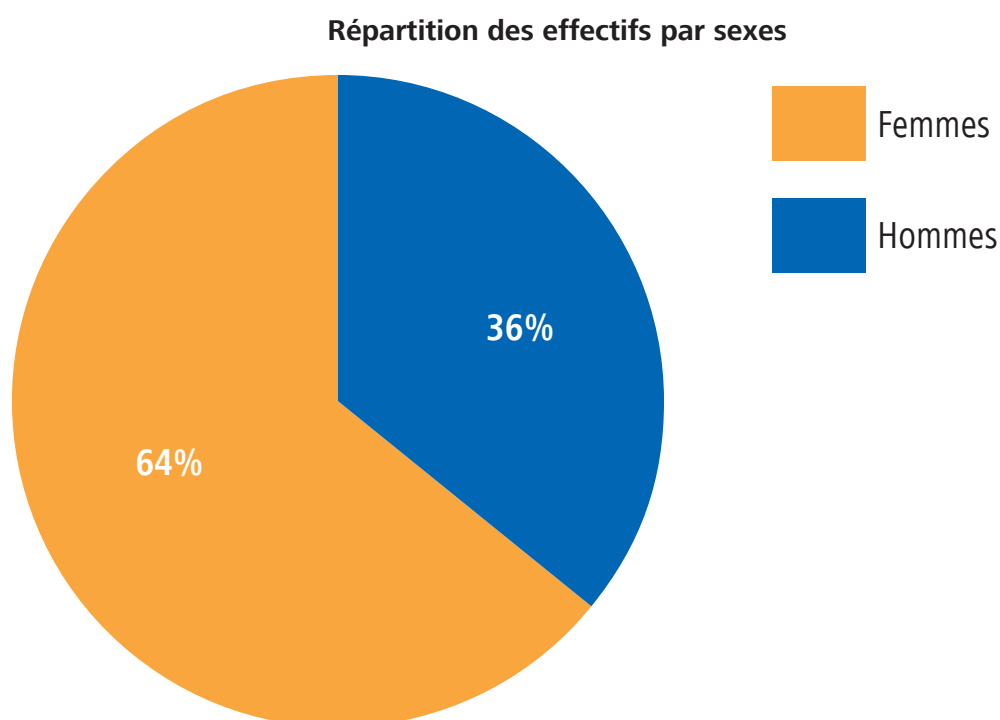
SMABTP et SMAvie BTP capitalisent également sur les compétences internes ; ainsi, le Groupe maintient sa politique volontariste de mobilité interne. Au cours de l'exercice 2019, 281 collaborateurs ont bénéficié d'une mobilité, soit 10 % de l'effectif (tous sexes confondus) ou encore 11 % des cadres et 9 % des non-cadres. La mobilité globale a diminué de 7 %, qui s'explique plus spécifiquement par une baisse des mobilités de la population cadre, pondérée par une progression de la mobilité chez les non-cadres pour les femmes comme pour les hommes. La baisse de mobilité chez les cadres s'explique en partie par une baisse importante du nombre de postes de manager à pouvoir en 2019 (3 contre 19 en 2018). Nous pouvons constater que les femmes restent plus mobiles que les hommes, notamment sur les fonctions cadres, et que le nombre de femmes non cadres mobiles a progressé de 20 %.

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.

c. Politique de diversité

Égalité professionnelle femmes-hommes



L'accord relatif à l'égalité professionnelle, la mixité et la diversité du 22 janvier 2016 a pris fin le 22 janvier 2019. Il a fait l'objet de deux avenants de renouvellement, l'un jusqu'au 31 octobre 2019 et l'autre jusqu'au 31 juillet 2020. Les actions, incluses notamment dans l'accord Égalité professionnelle signé avec les partenaires sociaux, s'articulent autour de plusieurs axes.

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 décalée 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.

Après avoir présenté le bilan de l'accord aux organisations syndicales, le groupe SMA a engagé des négociations en vue d'un nouvel accord fixant des objectifs de progression dans quatre domaines. Il a été convenu de négocier en abordant chacune des thématiques : rémunération, évolution professionnelle et promotion, mixité, articulation vie professionnelle/privée. Les négociations se poursuivront jusqu'au 31 juillet 2020.

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, sur la durée de l'accord GPEC, cinq collaborateurs en CDI 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.

Cette action s'est poursuivie en 2019 avec l'intégration de trois POEC (préparation opérationnelle à l'emploi collective) en DRSE dans le cadre du dispositif MHA (Mission Handicap Assurance). Nous avons ainsi recruté à l'issue trois alternantes en situation de handicap : 2 sur Lyon et 1 sur Marseille. Ces actions se poursuivront en 2020.

Partenariats et mécénats en faveur de la diversité

Le groupe SMA s'est engagé en 2019 pour une durée de trois ans dans une opération de Mécénat avec la fondation du Patrimoine. Créée par la loi du 2 juillet 1996 et reconnue d'utilité publique par le décret du 18 avril 1997, la Fondation du patrimoine, organisme privé indépendant à but non-lucratif, a pour mission de promouvoir la connaissance, la sauvegarde et la mise en valeur du patrimoine national, et plus particulièrement du patrimoine non-protégé par l'État au titre des monuments historiques. L'action poursuivie par la Fondation du patrimoine s'inscrit au service du développement local durable, en soutenant la création d'emplois ainsi que la formation et l'insertion professionnelle des jeunes, et en favorisant la transmission des savoir-faire traditionnels.

La Fondation du patrimoine contribue à l'identification des éléments de patrimoine bâti et naturel confrontés à des risques de dégradation ou de disparition et apporte son assistance aux propriétaires dans l'élaboration de projets de sauvegarde et de mise en valeur ; le groupe SMA fléchait chaque année ses dons vers deux dossiers qui auront été identifiés dans des régions différentes d'une année sur l'autre. Les collaborateurs du groupe ont par ailleurs la possibilité de faire du bénévolat dans les différentes délégations départementales pour aider à la collecte des dons et aux actions de communication.

Depuis 2010, le groupe SMA est également partenaire de l'association Energie Jeunes, reconnue d'utilité publique et ayant pour mission de lutter contre le décrochage scolaire et de développer la persévérance scolaire sur l'ensemble du territoire français.

Energie Jeunes organise des interventions éducatives dans les collèges des quartiers les moins favorisés. Ces interventions sont notamment animées, en binôme, par des collaborateurs des entreprises partenaires en collaboration avec les enseignants. Chaque séance alterne entre des vidéos pédagogiques, des vidéos témoignages, des discussions avec la classe et la définition par chaque élève de son plan d'action.

L'efficacité des programmes a été démontrée lors d'une récente étude scientifique démontrant l'amélioration du comportement en classe, la baisse du fatalisme social et des résultats scolaires significativement plus élevés.

En 2019, une campagne de communication et de renouvellement du réseau a été initiée pour augmenter le nombre de volontaires notamment en Régions.

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

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

Dans le prolongement des accords précédents (accord relatif à l'égalité professionnelle, la mixité et la diversité du 22 janvier 2016 et accord relatif à la gestion prévisionnelle des emplois et des compétences et à la formation professionnelle du 19 janvier 2018), l'UES SMA confirme sa volonté de s'inscrire dans une démarche en faveur de l'accueil de collaborateurs en situation de handicap, en signant le 07 juin 2019 son premier accord en faveur des collaborateurs en situation de handicap au sein de l'UES SMA, agréé par la DIRECCTE. Pour s'appuyer sur une base fiable, un diagnostic a été réalisé à la fin 2018, en partenariat avec un cabinet spécialisé missionné par l'AGEFIPH ; il a permis des échanges et des partages d'analyses mobilisant différents contributeurs du Groupe, afin de constituer le socle préparatoire de la négociation.

L'accord d'entreprise met en place des actions visant à favoriser l'intégration et le maintien dans l'emploi des personnes en situation de handicap, mais aussi des actions de communication pratiques ou pédagogiques, afin de sensibiliser tous les collaborateurs sur le handicap et de changer le regard de chacun d'entre eux sur la différence.

Des actions de recrutement

Les principaux acteurs internes impliqués dans le déploiement de l'accord handicap bénéficient d'actions de formation adaptées et assurées par des intervenants spécialisés. En 2019, les équipes DRH concernées (10 personnes) ont été formées à la lutte contre les discriminations et au recrutement de personnes en situation de handicap. Par ailleurs, plusieurs actions ont été menées avec des organismes spécialisés telles que la participation aux dispositifs Hello handicap et Tremplin assurance, ainsi que des partenariats ont été initiés avec des cabinets de recrutement spécialisés, permettant de recruter 10 nouveaux collaborateurs sur 2019.

Mission handicap assurance

SMA participe aux dispositifs de recrutement pilotés par la Mission Handicap Assurance, association issue de la branche assurance et ayant pour objectif de développer l'insertion des personnes en situation de handicap au sein des entreprises adhérentes. A travers notamment le dispositif Tremplin Assurance, à destination d'un public éloigné du marché de l'emploi, 3 préparations opérationnelles à l'emploi ont été réalisées avec la signature d'un contrat d'alternance en septembre 2019.

Changer le regard sur les différences

Consciente que la mise en œuvre d'une politique Handicap repose sur l'évolution des représentations, l'UES SMA attache une importance particulière à la communication et entend sensibiliser régulièrement l'ensemble de ses collaborateurs par différentes actions de communication et de formation, en s'appuyant le cas échéant sur des intervenants spécialisés. Sur l'année 2019, plus de 15 % des salariés ont été sensibilisés au handicap. A l'occasion des 160 ans du Groupe, Marie-Amélie LE FUR, triple championne paralympique en athlétisme est intervenue au sein de la Direction Régionale Sud Est. Au niveau national, une étude sur la représentation du handicap au sein du Groupe a été réalisée, avec un taux de retour de presque 50 %. A l'occasion de la Semaine Européenne pour l'Emploi des Personnes Handicapées, les résultats de cette étude ont été présentés au sein de chaque unité de gestion ainsi qu'au Siège social afin que l'ensemble des collaborateurs en prennent connaissance.

Le sport comme moteur de cohésion

Dans le cadre de sa stratégie RSE et de son accompagnement de la diversité, SMA s'engage pour l'année 2020 dans un grand raid inter-entreprises faisant participer des collaborateurs valides et en situation de handicap à un parcours sportif de 8 jours ayant pour ambition de lever les idées reçues sur le handicap dans la vie professionnelle. SMA engage pour le Free Handi'se Trophy 2020 une équipe de quatre collaborateurs dont 2 personnes en situation de handicap (tout type de handicap accepté). Cette équipe effectuera entre le 8 et le 16 mai 2020 un parcours les menant de Rouen à La Rochelle, en compétition avec les équipes des autres entreprises participantes. La course, qui s'étend sur 792 km, s'effectue en vélo raid adapté (cyclo tandem) et en canoë. Inutile d'être un sportif aguerri, bonne condition physique et esprit d'équipe feront la différence pour ce challenge visant à démontrer par l'expérience que handicap et performance ne sont pas incompatibles.

Le dimanche 13 octobre à Marseille, 19 collaborateurs ont participé à la 35^e course Algernon. Ouverte aux coureurs valides et aux coureurs en situation de handicap, cette course avait pour principal objectif de changer le regard sur le handicap avec, comme mot d'ordre, « Handicapés, valides, franchissons nos différences ». Sur un parcours de 10 kilomètres, deux équipes de collaborateurs accompagnaient une personne en situation de handicap.

2 Maintenir un dialogue social de qualité

a. L'organisation du dialogue social

Soucieux de maintenir un dialogue social constructif et de qualité, reposant sur une vision équilibrée des enjeux, SMA a mis en place la nouvelle instance unique, le Comité social et économique (CSE), le 7 janvier 2019 pour l'ensemble des sociétés de l'Unité économique et sociale (UES) SMA (SMABTP, SMA Vie BTP, SMA SA, SOCABAT, ACS BTP).

Les premières réunions du CSE ont été consacrées à la désignation des présidents de commissions, des représentants de proximité et des membres des commissions facultatives et obligatoires.

Par ailleurs, il a été mis en place au sein du CSE une unique commission santé, sécurité et conditions de travail (CSSCT) qui est d'ordre public et qui a remplacé les 14 CHSCT existants.

Pour tenir compte des implantations géographiques du Groupe et maintenir un dialogue social de proximité, les parties ont également décidé de mettre en place des représentants de proximité (RDP) au sein des directions régionales et au siège social, habilités à traiter des problématiques « locales » dans le périmètre qui leur est délégué par le CSE. Ils sont 60 actuellement.

Au cours de l'année 2019, le CSE et ses différentes commissions ont été réunies à l'initiative de l'employeur de la façon suivante :

INSTANCE	NOMBRE DE RÉUNIONS
CSE	21
CSSCT	8
Commission Questions sociales	6
Commission Emploi et Formation	5
Commission Egalité professionnelle	5
Commission QVT	4
Commission Logement	4
Commission Classification	4

Il n'y a pas eu de délit d'entrave en 2019.

b. Les accords signés en 2019

Traduisant un très bon climat social, trois accords collectifs d'entreprise ont été signés en 2019.

Avenant n°1 à l'accord de méthode d'information et de consultation des partenaires sociaux du 30 janvier 2019

Après avoir défini l'architecture des nouvelles instances du personnel au sein de SMA, la Direction et les partenaires sociaux ont révisé l'accord de méthode d'information et de consultation des IRP afin d'intégrer les dispositions de la loi Rebsamen, qui a modifié en profondeur les consultations obligatoires du CSE, les regroupant en trois grands blocs : orientations stratégiques, situation économique et financière et politique sociale de l'entreprise.

Au terme de la première année de mise en place du CSE, les parties ont décidé d'actualiser sur le dernier trimestre 2019, l'accord de méthode d'information et de consultation des IRP pour apporter des aménagements inhérents au fonctionnement de l'instance et de ses commissions.

Accord relatif aux salariés en situation de handicap au sein de l'UES SMA du 7 juin 2019

Comme indiqué précédemment, le Groupe SMA a souhaité engager une démarche volontariste en matière d'embauche et de maintien dans l'emploi des salariés en situation de handicap et créer un climat de confiance permettant aux salariés de déclarer leur handicap.

Dans ce cadre, un accord d'entreprise a été signé le 7 juin dernier avec les partenaires sociaux. Il a été agréé par la Direccte pour une durée de trois ans et renouvelable une seule fois.

Pour être agréé, cet accord devrait obligatoirement comprendre un plan d'embauche et un plan de maintien dans l'emploi.

Accord relatif à la mise en place du télétravail du 26 septembre 2019

Après avoir conclu un accord relatif à la mise en place d'un pilote de télétravail sur une période de deux ans et effectué un bilan très positif, la Direction a souhaité ouvrir une négociation afin de déployer le télétravail au niveau national.

Un accord relatif à la mise en place du télétravail au sein du groupe SMA a été conclu le 26 septembre 2019 afin d'intégrer les dispositions prévues par l'ordonnance Macron. Il définit les fonctions éligibles et les critères de priorisation des demandes. Il prévoit la mise en place d'un déploiement progressif sur trois ans ainsi que les mesures d'accompagnement permettant à chaque collaborateur de s'approprier le télétravail dans des conditions optimales.

Cet accord a pour objet notamment de :

- définir les notions de télétravail, travail nomade pour les fonctions itinérantes et travail à domicile pour les collaborateurs au forfait jours annuel ;
- préciser les critères d'éligibilité au télétravail, les conditions et les modalités de mise en œuvre du télétravail ;
- formaliser les conditions de recours au télétravail occasionnel et de télétravail en cas de circonstances exceptionnelles.

L'accord relatif à l'égalité professionnelle, la mixité et la diversité du 22 janvier 2016 a été prolongé par voie d'avenant sur l'année 2019, le temps de finaliser le nouvel accord en 2020.

3 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) et met en œuvre une politique d'évolution professionnelle et de développement des compétences.

Évolutions des métiers

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

Pour ce faire, 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.

Un diagnostic a été réalisé en 2018, grâce à 19 entretiens, et 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 a été enrichi en 2019 grâce aux études annuelles de l'Observatoire de l'évolution des métiers de l'assurance.

En 2019, ce travail a été complété par une revue d'une partie des fiches de fonction du Groupe. Des commissions de classification, rassemblant partenaires sociaux et DRH, se sont régulièrement réunies pour ajuster les fonctions aux évolutions constatées. En amont de ces classifications, un travail préparatoire était effectué avec les Directions concernées. 13 fiches de fonction ont nouvellement été créées, majoritairement dans le domaine des investissements et une fiche de fonction a été mise à jour.

Tous les projets d'organisation initiés au sein du Groupe sont accompagnés par la DRH tant dans l'analyse des compétences nouvelles exigées que dans l'accompagnement des collaborateurs dans l'évolution de leur fonction.

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.

2019 a permis d'affiner cette approche au travers du projet compétence qui se poursuivra jusqu'en 2021. Ce projet permettra de clarifier les compétences par famille métier et d'identifier leur transversalité d'un métier à un autre pour favoriser les passerelles au sein du Groupe et la construction de parcours professionnels. Ce travail se fait en étroite collaboration avec les Directions afin de prendre en compte les évolutions identifiées.

À échéance 2021, ce projet doit permettre d'intégrer les compétences aux évaluations annuelles afin de faciliter la lecture des différents parcours envisageables pour le collaborateur sur la base des compétences acquises ou à acquérir. Ce sont autant d'outils devant favoriser l'accompagnement du collaborateur dans la construction de son parcours professionnel et garantir son employabilité.

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. En 2019, ce travail s'est poursuivi et l'ensemble des fiches métier a été mis en ligne, soit 23 fiches au total (exception faite du métier du contrôle interne qui sera finalisé lors du premier trimestre 2020).

À cela, s'ajoutent 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.

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 en faveur de l'employabilité

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. De plus, la DRH reçoit tous les collaborateurs de moins de 30 ans dans les 3 ans après leur embauche. Les managers sont sensibilisés à leur rôle quotidien d'information et de formation auprès d'eux. En 2019, il y a eu 289 embauches de collaborateurs de moins de 30 ans pour le groupe SMA dont 118 en CDI et 61 alternants (hors contrats étudiants).

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 des Mutuelles.

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 a 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.

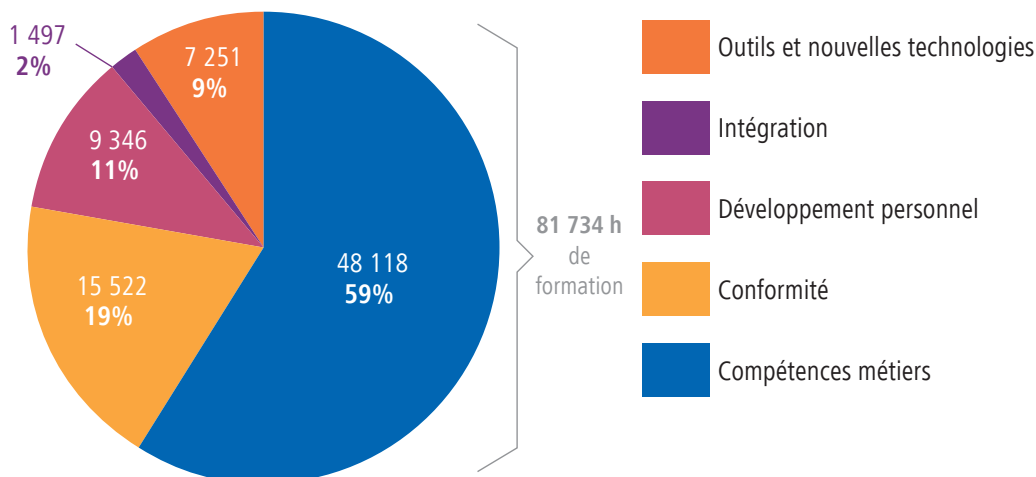
Par ailleurs, le Groupe a la volonté de renforcer la transmission des savoirs : les personnes qui en sont détentrices forment les collaborateurs et font partie d'un réseau de formateurs internes ; les collaborateurs expérimentés sont référents, tuteurs et maîtres de stages et forment les nouveaux entrants. 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 2019

2 492 collaborateurs ont été formés en 2019.

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



Le nombre d'heures de formation a fortement augmenté entre 2018 et 2019 (+ 31 %). Ceci s'explique notamment par l'émergence des formations en e-learning qui représentent cette année près de 8 % des heures de formation. Par ailleurs, de nombreux projets réglementaires et obligations légales sont venus augmenter le nombre total d'heures de formation (plus de 11 000 heures supplémentaires en 2019 sur la catégorie conformité).

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 qui ne sont plus obligatoires en application de la loi Avenir professionnel, ont été maintenues en 2019.

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). En complément, des collaborateurs ont été accompagnés pour la certification Voltaire. Par ailleurs, des formations éligibles au CPF ont été suivies sur le temps de travail.

Nouveaux modes de transmission :

Une plateforme de E-learning et d'utilisation de classes virtuelles est opérationnelle depuis mai 2019. Elle permet de faire évoluer nos modes de transmissions du savoir et vient compléter nos formations historiques réalisées en présentiel.

Les projets E-learning 2019 :

- Risques sociaux : projet de formation sur le contrat Risques sociaux porté par les deux directions commerciales IARD et Vie visant à former les deux réseaux commerciaux. Le module conçu a permis d'adapter la formation présentielle de 2 jours en « blended learning », soient 45 minutes en e-learning sur les fondamentaux du risque couvert complétés d'une journée en présentielle.
- Convention Règlement de L'Assurance Construction (CRAC) : A compter de septembre 2019, la FFA met à disposition des assureurs acteurs des risques DO (Dommages Ouvrages) et RCD (Responsabilité Civile Décennale) une plateforme d'échange des documents partagés entre tous les acteurs sur les dossiers sinistres des risques visés. La direction des Règlements du groupe SMA a porté le projet de transformation des processus opérationnels et a développé une suite de modules E-learning destinés aux gestionnaires DO et RCD ainsi qu'à leurs responsables. Ces modules ont été déployés entre le 15 octobre et le 31 décembre 2019.
- Lutte Contre le Blanchiment de Capitaux et le Financement du Terrorisme (LCBFT) : La FFA en lien avec le CFPB a mis à la disposition des sociétés d'assurances une plateforme permettant à chacune d'elle de construire un module adapté à son besoin. Le secrétariat général a porté ce projet. Un module de 2h a été déployé à tous les collaborateurs concernés (2 200) du 21 octobre 2019 au 31 décembre 2019. Un délai complémentaire du jusqu'au 31 mars 2020 permet à ceux qui ne l'ont pas réalisé fin 2019 (13 %) de valider leur apprentissage.
- Lutte anti-corruption (loi SAPIN 2) : Le projet de formation a été porté par la DRH en lien avec la direction des risques et le secrétariat général. Il a pour objet de formaliser les règles en application du code de conduite publié sur l'espace de communication d'entreprise. La Direction Régionale Grand-Ouest a été pilote sur le module déployé en juin-juillet 2019. Tous les collaborateurs du groupe seront concernés sur le premier semestre 2020.
- Certificat digital Assurance (CDA) : Dans un contexte de digitalisation des activités du secteur, le CDA vise à doter les salariés des compétences nécessaires à l'exercice de leur métier. Ce module de 2h a été conçu par l'OPCABAIA (Organisme Paritaire collecteur Agréé) à la demande de la FFA. Les collaborateurs des directions régionales ont été sollicités en 2017 et 2018 et l'intégralité des collaborateurs du siège ont été invités à réaliser le certificat en 2019. Les collaborateurs ayant rencontrés des difficultés bénéficient de formations d'accompagnement ciblées sur les compétences requises.
- Loi PACTE : Loi relative à la croissance et la transformation des entreprises ayant un impact notamment dans l'assurance Vie. Le projet a été porté par la direction commerciale Vie et a pour objet de former très rapidement les conseillers du réseau Vie aux évolutions apportées par l'entrée en vigueur de la loi Pacte. Quatre modules ont été développés et déployés au fil des réalisations depuis le 15 octobre 2019 et jusqu'en mars 2020.

- COHERIS : Logiciel de gestion de la relation client utilisé par les deux réseaux commerciaux. Le projet de formation est porté par la direction commerciale IARD en lien avec l'AMOA Commerciale. L'objet vise à former les nouveaux conseillers et assistantes IARD dès leurs prises de fonction et vise à harmoniser les pratiques de saisie du réseau. Ce module est complété de formations en présentiel et de sessions de support de moins de 2h réalisées en classes virtuelles. Le projet a débuté sur 2019. Le module sera déployé dans le premier semestre 2020.

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.

Afin de renforcer le suivi des talents du Groupe, la DRH a initié en 2019 une réflexion sur des outils d'évaluation de type assessment, pour affiner l'identification de compétences spécifiques. La volonté est d'aboutir en 2020 sur un partenariat avec un organisme spécialisé.

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. En 2019, de nouvelles méthodes de travail ont été initiées, telles que le co design, le brown paper, le vis ma vie ou encore des ateliers créatifs afin de développer l'agilité des équipes via des méthodes participatives, lesquelles seront étendues à 2020.

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. L'année 2020 verra son baromètre actualisé, dont les résultats seront analysés via un Cabinet indépendant et présenté à l'ensemble des salariés. En 2019, 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 la Commission santé sécurité et conditions de travail. Le taux d'absentéisme pour maladie est de 4,06 % fin 2019, en légère diminution par rapport à 2018.

Un protocole de détection des signaux et de traitement des situations sensibles a été rédigé et diffusé afin de pouvoir intervenir le plus tôt possible ; 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.

Des ateliers de sensibilisation sur la prévention des troubles musculo squelettiques ont été proposés, aux salariés du Siège social animés par les infirmières du service de santé au travail.

SMA a été partenaire de la journée nationale de l'audition en faisant intervenir au sein de son auditorium une sophrologue spécialiste des acouphènes et un audioprothésiste. Par ailleurs, le Siège social de SMA a participé à la plus grande opération de prévention santé en France : les parcours du cœur. Ayant pour but de faire reculer les maladies cardio-vasculaires par l'information, le dépistage et l'apprentissage de pratiques de vie plus saines afin d'éviter les comportements à risque au quotidien. Différentes initiations sportives ont été ouvertes, un dépistage des facteurs de risques cardiovasculaires a été proposé par les infirmières en santé au travail.

Pour la deuxième année consécutive, 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. Une équipe SMA s'est hissée à la première marche du podium féminin et a pu assister à une soirée de remise des prix à l'Hôtel de Ville de Paris en présence de Madame Anne Hidalgo, Maire de Paris.

La prévention secondaire : la formation pour réduire les risques

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

Les accidents de la route constituent 26 % 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 plus de 350 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 358 personnes inscrites, 313 personnes ont réalisé ce programme, soit 87,5 % 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 etc. En 2020, une formation en e-learning sera au catalogue de SMA, accessible par l'ensemble des collaborateurs. Par ailleurs, pour les salariés réalisant le plus de kilomètres, une session de conduite sur circuit en conditions réelles sera proposée. Afin de développer une culture de prévention des risques physiques, 155 salariés ont bénéficié de la formation initiale ou de recyclage de sauveteur secouriste du travail.

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

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. Une étude au cas par cas est réalisée pour les personnes en situations de handicap.

b. L'engagement des collaborateurs : une priorité pour SMA

Le Groupe a placé l'engagement des collaborateurs au centre de sa démarche. En effet, de nombreux événements de sensibilisation ont été mis en place sur tout le territoire. Pour répondre au plus près aux sensibilités de chacun, les Régions ont pu choisir la thématique qu'elle souhaitait voir développer pour cette année 2019. La consommation responsable a été le sujet le plus plébiscité. Mais les collaborateurs ont également participé à des ateliers zéro déchet ou encore à des ateliers en présence d'ostéopathes pour prévenir les troubles musculosquelettiques (TMS).

L'année 2019 a également vu la réalisation des premières Fresques du Climat, ateliers ludiques, participatifs et créatifs sur le changement climatique. Une première Fresque a été animée au Siège pour sensibiliser le réseau des Correspondants Communication et une deuxième sur le site d'Orléans.

À l'occasion de la venue en France de l'IPBES, la plateforme intergouvernementale sur la biodiversité et les services écosystémiques, SMA a décidé de sensibiliser ses collaborateurs à ce sujet grâce à un quiz diffusé sur l'intranet du Groupe. De nombreuses fiches sont venues rythmer l'été pour compléter les informations à ce sujet. Deux films sont également venus compléter le tableau. Le groupe SMA a notamment diffusé, au Siège et dans toutes les Régions, le film « La Terre vue du cœur » avec Hubert Reeves, afin de mettre en avant des pistes d'actions collectives et concrètes pour limiter les effets du réchauffement climatique.

L'opération « La Cravate Solidaire » a été de nouveau renouvelée au niveau national. La quasi-totalité des Régions a pu y participer. Une année de plus, cette action a été couronnée de succès, avec 583 kg de vêtements et d'accessoires récoltés.

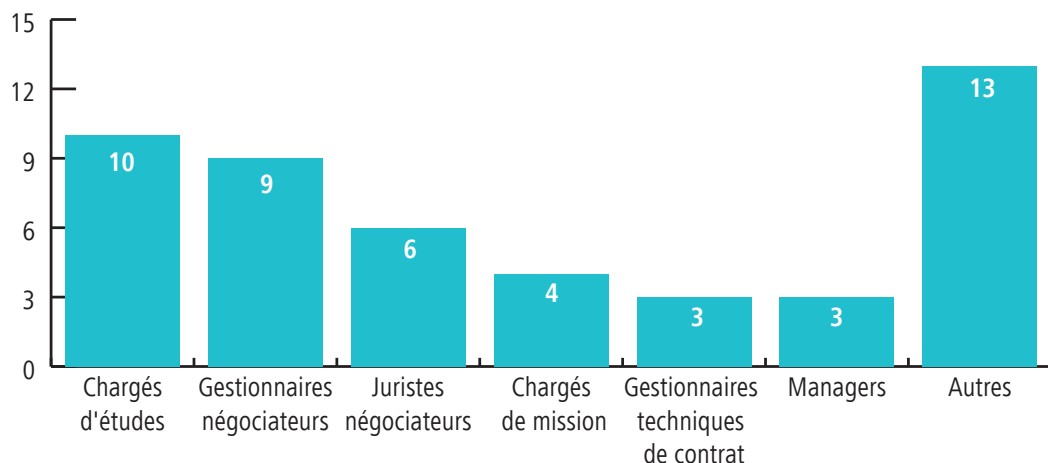
Afin de faire vivre cet engagement au plus proche des collaborateurs, SMA a décidé de mettre en place un réseau de Correspondants RSE afin de relayer en Régions et dans toutes les Directions les informations, sujets et événements RSE.

c. Le succès du pilote télétravail

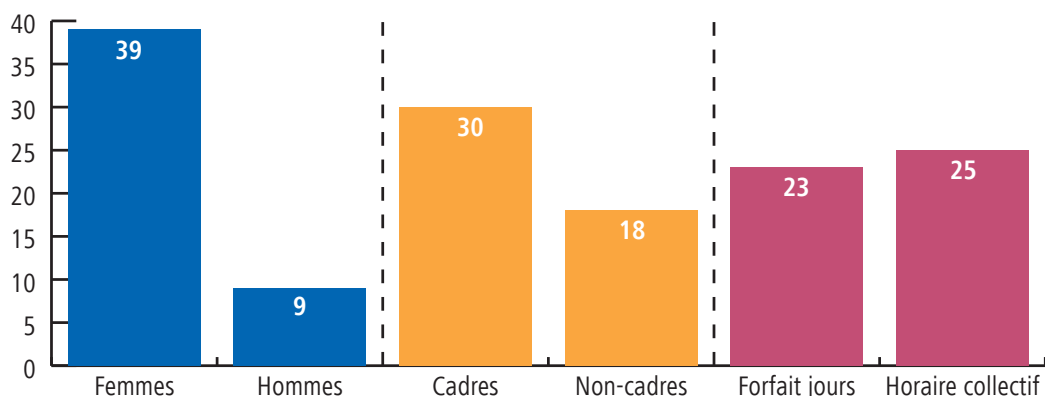
Déploiement du pilote télétravail et bilan

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



Répartition des bénéficiaires du télétravail par profils



Lors de la dernière Commission de suivi du pilote et en amont de l'ouverture de la négociation pour la mise en place du télétravail, un bilan avait été réalisé. La quasi-totalité des collaborateurs et de leurs managers a été interrogée, soit 89 entretiens réalisés. Le pilote du télétravail a 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 a été négocié en 2019 et signé le 26 septembre. Il a été acté une mise en place progressive du télétravail qui sera ouvert pour la première année d'application dans la limite de 25 % des collaborateurs, puis dans la deuxième dans la limite de 50 % des collaborateurs et enfin pour la troisième année à l'ensemble des collaborateurs dont les fonctions ou les missions sont éligibles au télétravail. Cet accord ambitieux portera le nombre potentiel de collaborateurs en télétravail à 80 % de l'effectif total.

Une première campagne d'inscription pour le télétravail a été lancée auprès des collaborateurs du Groupe du 19 novembre au 3 décembre 2019.

693 collaborateurs se sont portés candidats au télétravail. Un examen des candidatures par la Direction des ressources humaines en lien avec les directions du Groupe a été réalisée entre décembre 2019 et janvier 2020. L'acceptation ou le refus (motivé) du télétravail sera formalisé à chaque collaborateur en février 2020.

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 2019 (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, le contrôle d'accès au réseau d'entreprise, l'analyse des logs et des vulnérabilités, les tests d'intrusion et les correctifs associés, les sauvegardes et les plans secours et de continuité d'activité. Pendant l'exercice 2019, les équipements de sécurité ont éliminé plusieurs 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 2019, les thèmes suivants ont été abordés : les bonnes pratiques en matière de sécurité (trois billets), la vigilance face aux courriers indésirables, le cahier de vacances « sécurité », les achats sécurisés sur internet.

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 (85 % des collaborateurs du Groupe ont participé à l'édition 2019, avec un taux de réussite moyen de 85,5 %).

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

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 2019, ils ont été réunis deux fois chacun, soit 16 réunions sur tout le territoire qui ont traité de plusieurs sujets d'actualités comme la Loi PACTE et ses conséquences sur l'Épargne Retraite, la couverture assurantielle des engagements sociaux et conventionnels des entreprises, le mécénat du groupe avec la Fondation du patrimoine et nos projets d'investissements dans des start-up innovantes apportant un service aux acteurs du BTP.

Des présentations ont été faites sur les comptes 2018 des Mutuelles au printemps et sur les tarifs 2020 à l'automne.

Enfin les suites de l'enquête qualité sur le ressenti des sociétaires ayant été convoqués à une expertise dommages-ouvrage ont été débattues ainsi que sur le plan d'actions mis en œuvre.

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. 365 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.

Pour renforcer sa proximité territoriale, tous les collaborateurs opérationnels nouvellement entrés depuis septembre 2019, réalisent une immersion systématique chez un sociétaire. Cette immersion d'une journée permet aux collaborateurs concernés de découvrir le fonctionnement d'une entreprise du secteur du BTP, ses enjeux et les principales activités qui la caractérisent.

Ces échanges sont un vecteur fort de renforcement de la proximité entre les collaborateurs des entreprises sociétaires et ceux du groupe SMA et s'inscrivent ainsi parfaitement dans la démarche RSE.

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 cinquante trois implantations 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) tant pour les solutions collectives d'entreprises que pour les dirigeants cadres et professionnels. 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

Le Groupe SMA fait évoluer constamment son offre pour l'adapter aux attentes de ses assurés et prendre en compte les évolutions de la société et l'émergence de risques nouveaux auxquels ces derniers peuvent être confrontés.

Ce soin se traduit par l'enrichissement des offres d'assurance existantes, la création de nouvelles solutions d'assurance et la promotion d'actions de prévention, avec des objectifs majeurs ancrés, de longue date, dans les valeurs mutualistes du Groupe : accompagner la transformation des métiers de ses assurés, et en premier lieu de ceux relevant de la construction et de l'immobilier et leur permettre 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 de SMABTP destinés à assurer l'activité professionnelle des entreprises de BTP, des maîtres d'ouvrage ou 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.

Toutes les entreprises, quelle que soit leur taille, sont désormais concernées. Pour faire face à ce nouveau type de risques et pour se prémunir de leurs conséquences financières, SMABTP propose plusieurs contrats d'assurance complémentaires. Ainsi, VIGIPRO 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, pour sa part, 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, unique sur le marché, permet d'assurer les risques relatifs à la destruction ou au détournement des données numériques du chantier. Il répond aux risques résultant du développement, dans le BTP, des échanges de données entre intervenants, et du recours aux plateformes collaboratives 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...).

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 l'assuré pourrait détenir sur des clients, des fournisseurs, des salariés...

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

Travaillant, la plupart du temps, seuls ou avec un nombre limité de salariés, disposant de peu de temps et peu familiarisés avec l'assurance, les artisans du BTP ont des besoins spécifiques en termes de conseil, accompagnement, disponibilité, simplicité et complétude des offres d'assurance qui leurs sont proposées.

SMABTP, en partenariat avec PRO BTP, a déployé 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 : responsabilité civile et décennale, assurance des locaux professionnels, auto, garantie arrêts de travail, 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. Ils ont ainsi l'assurance d'être toujours parfaitement couverts et d'exercer leur activité en respectant les règles et leurs obligations.

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

Un collaborateur peut être amené à se déplacer à titre professionnel avec son véhicule personnel. En cas d'accident, son 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 (défaut d'assurance, usage professionnel non déclaré sur le contrat personnel, cotisation impayée...).

Valorisation des qualifications professionnelles

SMABTP encourage les entreprises et acteurs de la filière construction à s'engager dans une démarche de qualification ou certification professionnelle. Ainsi, les tarifs des contrats d'assurance de responsabilité décennale proposés aux professionnels de la construction tiennent compte de la détention par ces derniers d'une qualification ou identification, 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). Aujourd'hui, SMA assure plus de 15 000 entreprises qualifiées.

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

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

Au nombre des sociétés avec lesquelles un partenariat est engagé en 2019 figurent par exemple :

- INSTALL'BOIS qui propose une application permettant de dimensionner les conduits de cheminées, pour respecter la réglementation et ainsi réduire les risques d'incendie ;
- XP DIGIT, qui a mis au point la solution de balisage connectée KYPSAFE, qui permet, à partir de balises (fixées sur des cônes de chantier, filets, barrières...) et d'une appli pour les gérer, de délimiter virtuellement une zone de danger, puis d'alerter tout intervenant qui s'approcherait de la zone à risque (zone de travail d'un engin, trou, présence de produits dangereux...) ;
- STOCKPRO, qui propose une application permettant aux entreprises de bâtiment de gérer leurs stocks de matériaux et de revendre à d'autres professionnels les matériaux inutilisés, à l'issue d'un chantier ;
- BATIREF, qui développe un site internet permettant aux entreprises de BTP de recueillir des avis les concernant et offrant également la possibilité aux professionnels de l'immobilier, dans le cadre de leur démarche qualité, de mettre en œuvre des enquêtes de satisfaction auprès de leurs clients ou de leurs collaborateurs, pour évaluer le niveau de services des prestataires auxquels ils ont recours.

- Dans le cadre de la Loi Pacte SMAVie BTP a lancé en décembre 2019, une offre de Plan d'Epargne retraite individuelle destinée à accompagner les besoins des sociétaires de se constituer un complément de retraite en profitant des avantages apportés par ce nouveau produit : simplification, transférabilité et capacité de centraliser ses différents dispositifs, tranquillité avec la gestion pilotée, personnalisation, fiscalité optimisée et possibilité de sortie en rente ou en capital.

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 150 assemblées et conseils d'administration départementaux et régionaux.

La construction est un secteur où l'actualité technique et technologique est très riche. En 2019, 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. Des sujets comme le réemploi de matériaux, sont suivi désormais de très près au sein de la Fédération Française de l'Assurance (FFA) et nous y contribuons fortement afin de proposer des solutions de garantie pour les professionnels de la construction. Nous poursuivons également l'accompagnement du secteur du photovoltaïque dans le bâtiment par un travail étroit avec le Groupement des métiers du Photovoltaïque qui œuvre pour une montée en compétences des entreprises et des produits ainsi qu'à la FFA.

Depuis toujours, 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.

SMAVie BTP a participé, en 2019 à près de 80 manifestations ou réunions avec les organisations professionnelles sur les thèmes de la protection et le statut du conjoint, la préparation de la retraite, la transmission etc.

2 **Accompagner les sociétaires dans la prévention**

a. La prévention de la sinistralité

Un GIE dédié SMABTP dispose d'un réseau d'expertise implanté dans toute la France métropolitaine avec une direction centrale au Siège et une présence régionale avec, au minimum, un expert conseil par unité de gestion. Les experts ont pour mission de réaliser des études de risque permettant une bonne connaissance des risques souscrits et, des expertises sinistres permettant de nourrir ces études grâce à la découverte des pathologies récurrentes. Ils effectuent également des missions de représentation auprès des sociétaires de SMABTP ou des différentes fédérations professionnelles, en mettant notamment en avant les bonnes pratiques constructives.

C'est dans ce cadre que SMABTP cherche également à développer les analyses de sinistralité, testées sporadiquement en 2019 et à intensifier en 2020. En effet, une réflexion a été engagée pour exploiter, dans le cadre des expertises sinistres, les informations recueillies sur la typologie des causes de sinistres les plus fréquents, afin de communiquer aux sociétaires leurs points d'amélioration potentiels. Pour les sociétaires volontaires ou ayant une sinistralité importante, les services de gestion règlement vont proposer, en plus des bilans de sinistralité effectués, des analyses de sinistralité. Ces dernières s'accompagneront de comparaisons entre la sinistralité du sociétaire étudié et la sinistralité moyenne de sa profession, dans le but de dégager des axes d'amélioration pour maîtriser sa sinistralité future.

Afin de présenter aux sociétaires cette analyse comparée de leur sinistralité par rapport à celle de leur profession, un baromètre de sinistralité par domaine d'activité est en cours de construction. Ce dernier est illustré par de grands sinistres emblématiques sur lesquels des assureurs « construction » ont eu à intervenir.

Parallèlement, l'équipe SOCABAT de la direction centrale, constituée de spécialistes techniques à l'appui des experts conseil en région, participe à de nombreux travaux pour l'amélioration de la qualité dans le bâti. Ainsi, ces spécialistes ont notamment participé à de nombreux travaux pour l'actualisation de différents DTU (Documents Techniques Unifiés) ou à de multiples groupes de travail. L'utilisation et les précautions d'utilisation des bétons recyclés, les matériaux bio sourcés, la veille technique sur les conséquences des nouveaux textes législatifs (loi ESSOC I et II) font, entre autres, partie des sujets traités dans ce cadre.

b. La prévention des risques chez les sociétaires

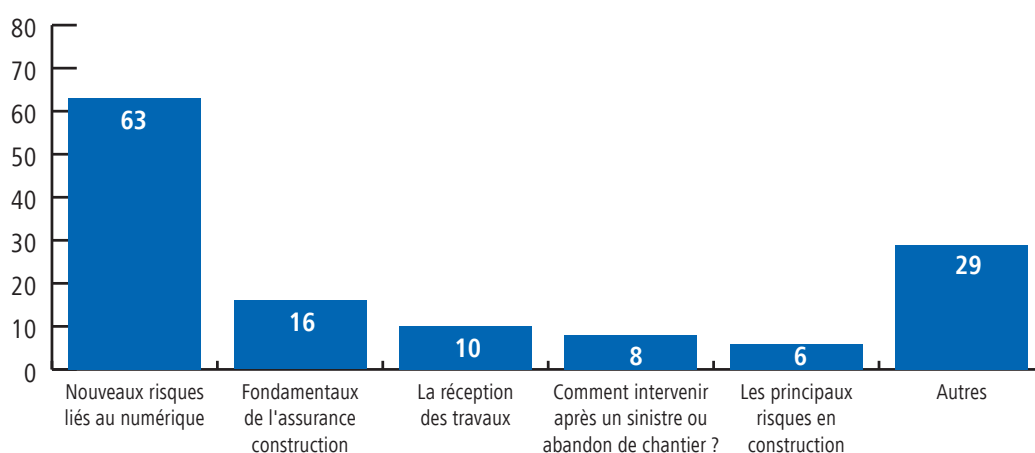
Depuis 1994, la fondation d'entreprise Excellence SMA, créée et financée par SMABTP, s'investit dans une démarche de prévention des risques auprès des professionnels du BTP, autour de la qualité et de la sécurité dans la construction.

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.

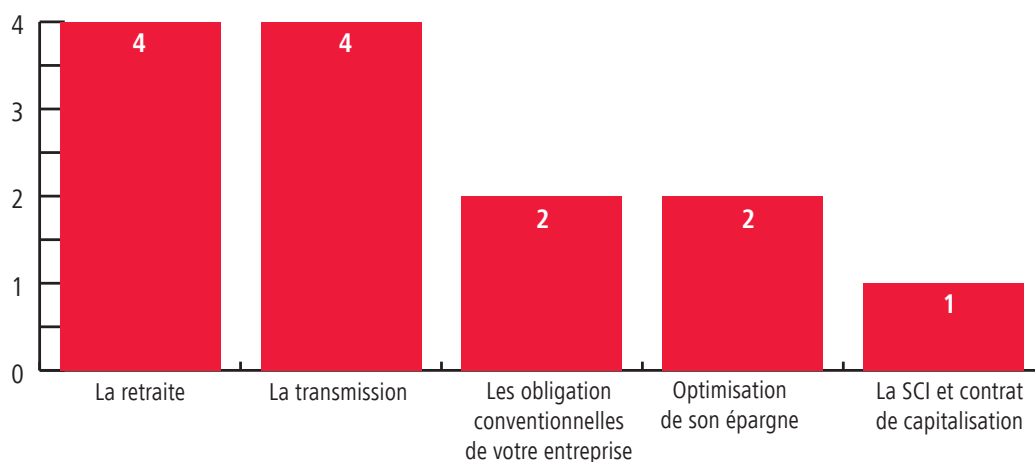
En 2019, 145 rencontres ont été organisées sur tout le territoire (Métropole et Outre-Mer), rassemblant 3 211 personnes. Voici deux tableaux ci-après qui montrent les principaux thèmes traités régions par régions tant pour des sujets d'assurance IARD que Vie.

Comme indiqué sur les schémas ci-dessous, la majorité des Rencontres Excellence a porté sur les nouveaux risques liés au numérique. En effet, compte tenu des enjeux liés à la fraude et aux cyber attaques, la fondation Excellence SMA a lancé un concours interne auprès des équipes en régions pour les challenger sur le nombre de rencontres qui traitaient de ces thématiques. Les entreprises et notamment les plus petites sont très vulnérables face à ces dangers et des sessions de sensibilisation avec un axe fort autour de la prévention ont été mises au point. Une animation de réalité virtuelle a pu être proposée dans un certain nombre de réunions pour permettre une meilleure prise de conscience des chefs d'entreprises. Ce sujet a été très largement plébiscité.

Rencontres excellence 2019 - Thèmes IARD



Rencontres Excellence 2019 - Thèmes VIE



c. Le développement de la qualité et de la sécurité

Les experts poursuivent le travail de rédaction de documents d'information comme les fiches pathologie dans les Travaux publics ; trois d'entre elles ont été publiées en 2019 sur les murs de soutènement, les colonnes ballastées et les cuvelages. Elles sont mises à disposition gratuitement sur le site internet du groupe et jointes à nos publications trimestrielles destinées aux sociétaires. Depuis 2015, 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 1 million de vues. Les trois derniers films ont été diffusés en 2019.

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 2019, Excellence SMA a remis un trophée pour récompenser un trio formé par un maître d'ouvrage public (collectivité territoriale, mairie...) un architecte et l'entreprise postulante, qui réalisent un chantier (logement, salle, école...) dans le respect de l'environnement et dans la préservation des ressources. Les trophées Guyane ont récompensé en octobre 2019 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 de septembre 2019 à Paris.

En novembre, lors du Salon Batimat, la Fondation a remis ses Trophées Excellence à 5 artisans, entreprises, CFA qui s'engage dans la prévention, la qualité et la sécurité routière. A cette occasion, une entreprise de BTP de la Haute-Loire a été particulièrement mise à l'honneur pour son engagement RSE avec la mise à disposition des salariés d'une application qui permet de signaler en temps réel, tout danger, tout manquement à la sécurité sur un chantier, toute dégradation des conditions d'hygiène.

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) conforme aux attendus réglementaires est en place au sein du Groupe.

Sous la responsabilité du responsable du dispositif Groupe, il est animé par un Comité Conformité LCB-FT Groupe, instance de pilotage et de coordination. Des instructions basées sur une classification des risques de LCB-FT par domaines (assurance vie et non-vie), accessibles à l'ensemble des collaborateurs concernés, encadrent la mise en œuvre opérationnelle de ce dispositif.

Un e-learning LCB-FT est également déployé périodiquement afin de développer les connaissances et de les évaluer. En 2019, il a concerné 2 173 collaborateurs.

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 délivré ; le réseau commercial est donc spécialisé pour chacun des marchés : c'est un choix stratégique. Un suivi de la clientèle, réalisé au moins tous les deux ans, garantit une actualisation régulière des contrats délivrés en fonction des besoins des sociétaires.

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

Chaque année, de nombreuses formations sont déployées pour l'ensemble des conseillers et des assistantes. 308 collaborateurs du réseau IARD a suivi une formation rentrant dans le cadre des 15 heures réglementaires imposées par la DDA.

L'accompagnement des conseillers par les managers commerciaux renforce leur montée en compétence.

Ce renforcement de la formation a permis d'obtenir zéro réclamation liée au défaut de devoir de conseil.

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.

En 2019, un module de rappel de la déontologie et des engagements dans la relation client a été dispensé auprès de l'ensemble du réseau commercial vie. En formation initiale, l'ensemble des 33 nouveaux collaborateurs formés (22 conseillers vie et 11 secrétaires commerciales vie) ont suivi les modules qualité (traitement des réclamations) et RGPD.

Dans le cadre des formations continues professionnelles (DDA) suivi par le réseau commercial vie, l'ensemble des secrétaires commerciales vie (80 personnes) a également suivi une journée de formation sur la thématique suivante «Dans le cadre d'un suivi par téléphone, comment actualiser la connaissance client et éviter le conflit d'intérêt ?».

181 collaborateurs du réseau VIE a suivi une formation rentrant dans le cadre des 15 heures réglementaires imposées par la DDA.

L'ensemble de ces actions et formations a permis de ne recevoir que trois réclamations liées au devoir de conseil en 2019.

4 Renforcer sans cesse la démarche qualité

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. Exceptionnellement, il n'y a pas eu d'audit qualité en 2019. 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.

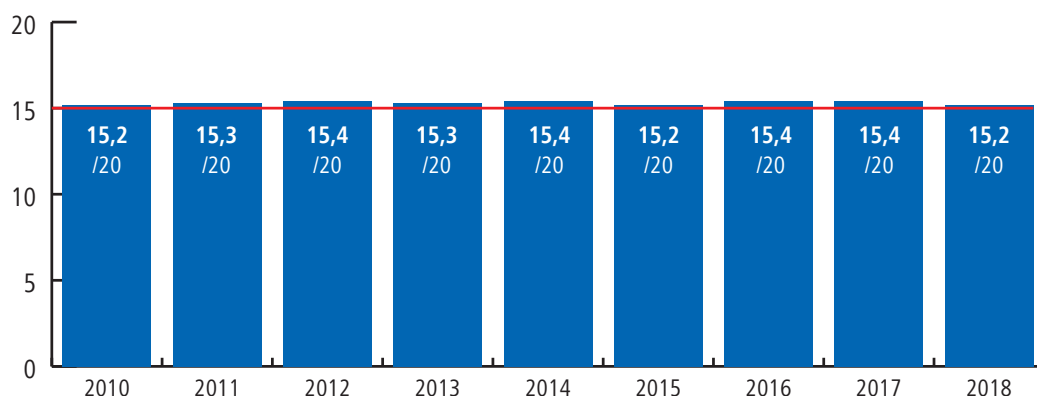
Afin que tous les collaborateurs s'approprient cette démarche qualité, une formation spécifique leur est dispensée dès leur première année dans le Groupe. 159 nouveaux collaborateurs ont suivi la formation qualité en 2019.

b. Les enquêtes de satisfaction 2019

La satisfaction des sociétaires est un objectif prioritaire. Elle est mesurée par des enquêtes téléphoniques annuelles.

SMABTP

La satisfaction globale reste très stable depuis de nombreuses années, toujours supérieure à 15/20 avec une note de 15,4 en 2019.



En 2019, 755 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	2018	2019	Évolution
La satisfaction globale	15,2	15,4	↗
Les garanties offertes	15,4	15,5	↗
Le relationnel avec les collaborateurs	15,8	15,9	↗
La gestion des sinistres	14,6	14,7	↗
L'information	13,9	14,5	↗

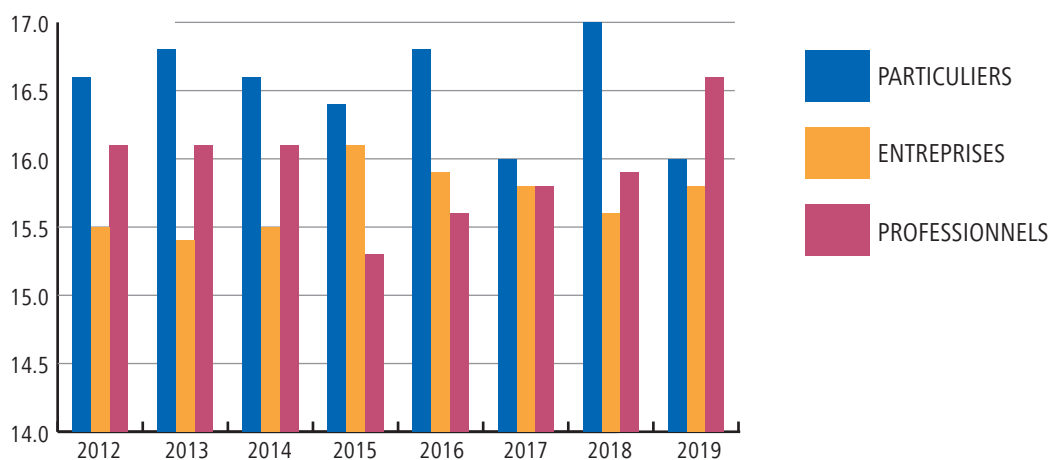
SMABTP bénéficie d'une très bonne image auprès des entreprises :

- 93 % des entreprises se déclarent satisfaites par l'ensemble des services apportés (90 % en 2018)
- 80 % des entreprises interrogées se déclarent attachées à SMABTP (78 % en 2018).

L'intention de recommander SMABTP mesurée par le Net Promoter Score (NPS) est à 12 (15 en 2018), avec 27 % de promoteurs et 16 % de recommandations effectives.

SMAvie BTP

La satisfaction des sociétaires Vie est toujours à un très bon niveau, bien que marquant un recul pour les particuliers en 2019.



Les enquêtes de satisfaction clients ont été réalisées auprès de 288 particuliers, de 255 entreprises et de 265 professionnels (artisans, professions libérales). Elles s'adressent à des sociétaires ayant réalisés 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 de SMAvie mesurées par le Net Promoter Score (NPS) sont positives pour tous les clients avec 27 % de promoteurs pour les entreprises, 36 % pour les particuliers et 31 % pour les professionnels.

Les notes d'effort (Net Easy Score) sont également positives, 58 % des clients pour les particuliers et 67 % pour les entreprises et les professionnels 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	15,8	16,0	15,6
Relationnel	17,1	17,6	17,2
Gestion des opérations	15,8	16,1	15,8
Information sur la gestion des opérations	14,8	15,2	14,9

Thèmes	Entreprise	Particulier	Professionnel
% Satisfaits	94 %	91 %	91 %
Attachement	78 %	78 %	71 %
Net Easy Score	+54	+35	+53
Net Promoter Score (NPS)	+3	+16	+6

V. UN INVESTISSEUR DE LONG TERME AVEC UNE APPROCHE DURABLE

1 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.

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

a. Dimension ESG de la 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 les investissements 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 pour définir et mettre en œuvre sa stratégie d'investissement. 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.

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

Pour les investissements 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).

Environnement (E)/Social (S) : le processus d'analyse de chaque émetteur intègre systématiquement entre trois et cinq enjeux clés concernant l'environnement et le social. Ils sont définis par secteur (univers d'investissement décomposé en trente secteurs) à partir d'une liste de neuf enjeux génériques.

Gouvernance (G) : 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 se 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.

b. Dimension ESG de la Politique d'investissement immobilière

La politique d'investissement SMA accorde une part importante aux placements immobiliers. Ces investissements sont historiquement détenus en direct à 100 % par le Groupe. Depuis 2014, l'exposition immobilière est également prise via la participation contrôlée à 51 % dans la Société de la Tour Eiffel (société foncière cotée).

Pour les investissements immobiliers détenus en totalité par le Groupe SMA

Les actifs immobiliers de placement détenus en totalité sont concentrés sur des bureaux tertiaires et portent de manière plus limitée sur des logements ou autre type d'actifs. Ces actifs sont localisés principalement en Ile de France.

Au total, à fin 2019, la part du patrimoine immobilier (placement et exploitation) qui fait l'objet de certification environnementale de type HQE ou équivalent, tant en conception qu'en exploitation, représente en cumul 44 % du total exprimé en valeur d'estimation, soit un niveau équivalent à celui constaté en 2018, et 32 % exprimé en surfaces contre 28 % en 2018.

À ce titre, il convient de rappeler que le siège social SMA s'est inscrit dans un processus afin de bénéficier notamment de la triple certification environnementale HQE niveau Exceptionnel Réglementation Thermique 2012, BREAM niveau very good et LEED niveau Or au titre de la 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 de la satisfaction et de la santé de leurs utilisateurs.

Un plan d'actions a été arrêté ciblant 9 enjeux à caractère environnemental et sociétal, donnant lieu à l'analyse de 18 critères à travers le suivi de 25 indicateurs. Les enjeux retenus s'articulent autour des thèmes suivants :

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

Au regard des différents critères sélectionnés, une première collecte de données a été effectuée en cours d'année 2019 afin de constituer la base initiale et pouvoir ensuite effectuer des comparaisons à l'issue de chaque exercice. En effet, en effectuant un suivi régulier de ces données, il sera possible d'apprécier la pertinence effective de ces conséquences, et si ces indicateurs sont confirmés, de mesurer les conséquences des actions menées sur le patrimoine en vue d'améliorer notamment l'empreinte environnementale du patrimoine immobilier, et d'inscrire la gestion de ce patrimoine dans une dynamique sociétale.

Ce plan d'actions permettra également de satisfaire les nouvelles obligations légales en matière environnementale, comme le Décret n° 2019-771 du 23 juillet 2019 relatif aux obligations d'actions de réduction de la consommation d'énergie finale dans des bâtiments à usage tertiaire, dit « Décret Tertiaire » qui est entré en vigueur le 1^{er} octobre 2019. Ce décret détermine les conditions d'application de l'obligation de mise en œuvre d'actions de réduction de la consommation d'énergie finale dans les bâtiments existants à usage tertiaire afin de parvenir à une réduction de la consommation d'énergie finale pour l'ensemble des bâtiments soumis à l'obligation d'au moins 40 % en 2030, 50 % en 2040 et 60 % en 2050 par rapport à 2010.

Pour mener à bien ce plan d'actions, une équipe projet a été constituée associant des collaborateurs de chaque service, asset management, gestion locative et gestion technique, placée sous la responsabilité du responsable de département immobilier.

Ce plan d'actions constitue le socle de la politique ESG de SMA pour le patrimoine immobilier détenu en direct. En complément, la réalisation de nouveaux projets immobiliers s'inscrira également dans cette démarche environnementale et sociétale, en intégrant systématiquement des objectifs de même nature relatifs notamment à la certification environnementale, à la mise en œuvre de chantiers propres ainsi qu'à la prise en compte de nouvelles normes réglementaires.

Pour les investissements immobiliers contrôlés par le Groupe SMA via la Société de la Tour Eiffel

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

- d'une gouvernance adaptée (une Direction de la gestion immobilière et RSE, un comité de pilotage dédié présidé par le Directeur Général, une politique de participation à la structuration des pratiques sectorielles, une certification ISO 14001 (Environnement) de sa filiale de gestion) ;
- une stratégie définie sur trois ans 2018-2021 avec un 3^e plan d'actions pluriannuel selon 4 axes stratégiques : satisfaction des locataires, territoire et engagements sociétaux, empreinte sur l'environnement et les collaborateurs (attirer et fidéliser les talents) et 33 engagements montrant les engagements de développement durable et les progrès enregistrés ;
- deux objectifs environnementaux majeurs à horizon 2030 : réduction de la consommation énergétique et réduction des gaz à effet de serre du portefeuille francilien ;
- deux engagements sociétaux majeurs : respect d'une charte éthique interne et renouvellement de l'adhésion au Pacte Mondial de l'ONU et rédaction d'une Communication sur le Progrès ;
- un rapport dédié à la Responsabilité Sociale et Environnementale.

c. Formalisation de la politique ESG

La politique ESG du Groupe SMA a été formalisée au cours de l'année 2018 et a été soumise et validée par le conseil d'administration de SMABTP de février 2019 et par le conseil de SMAvie BTP de juin 2019.

Elle traite de la prise en compte des trois principaux piliers de l'analyse extra-financière que sont l'environnement (E), le social / sociétal (S) et la gouvernance (G), dans les politiques d'investissement en titres financiers cotés (actions et produits de taux) et en immobilier des sociétés d'assurances dont elle assure la gestion. Elle couvre les investissements détenus en direct ou par l'intermédiaire des OPC actions et obligataires gérés par SMA GESTION.

Par la formalisation de sa Politique ESG, SMA s'engage dans son rôle important d'investisseur responsable pour la gestion financière des placements.

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 (détaillée précédemment) ; la politique de vote et la politique de dialogue avec les émetteurs ; les mesures spécifiques d'exclusion appliquées et l'évaluation de la Politique et le reporting (indicateurs).

- Exclusions : la politique présente les mesures d'exclusion ou de limitation sur lesquelles le Groupe SMA s'engage d'une part dans le domaine des armes et d'autre part sur le secteur du charbon.
- Armes : En conformité avec les conventions d'Ottawa et d'Oslo ainsi qu'avec la loi française, SMA a exclu de son univers d'investissement les entreprises engagées dans la fabrication ou le commerce des mines antipersonnel et des bombes à sous-munitions. Un outil de suivi exhaustif des sociétés impliquées dans le domaine des armes controversées, développé par l'agence ISS-Oekom, est utilisé pour s'assurer du caractère effectif de cette disposition.
- Charbon : SMA a décidé d'une part, d'exclure les investissements dans les entreprises dont plus de 30 % du chiffre d'affaires est lié au charbon thermique ou dont plus de 30 % de la génération d'électricité est réalisée à partir de charbon. D'autre part, SMA s'engage à ne plus investir dans les entreprises dont les projets de développement dans de nouvelles centrales à charbon seraient jugés significatifs. Pour mettre en œuvre cette exclusion et la contrôler, SMA utilise la liste « Global Coal Exit List », publiée par l'ONG allemande Urgewald.

Evaluation de la Politique ESG : indicateurs et reporting

- Note ESG : l'évaluation de la qualité des portefeuilles sur le plan de l'environnement, du social et de la gouvernance repose sur une analyse réalisée a posteriori. Cette évaluation est basée sur une note ESG (décomposée également sur chacun des piliers E, S et G) calculée mensuellement sur la part des portefeuilles investie en titres financiers cotés. Elle correspond à la moyenne des notes de l'agence ISS-Oekom de chaque titre en portefeuille, pondérée par le poids respectif des titres. La note minimum attendue est de C, qui est assimilée à une performance ESG satisfaisante au regard de la distribution des notes d'ISS-Oekom. Si la note obtenue est inférieure au minimum qui a été fixé, une analyse détaillée des résultats est réalisée. En fonction des conclusions des investigations menées, des actions correctrices peuvent être envisagées, sans revêtir toutefois un caractère automatique.

- Empreinte carbone : l’empreinte carbone et l’intensité carbone pondérée de chaque portefeuille sont calculées sur les scopes 1 et 2. Les intensités carbone pondérées (mesure privilégiée par la TCFD) des portefeuilles actions cotées sont ainsi comparées à celle des indices Eurostoxx 50. Dans le cas où l’intensité carbone pondérée du portefeuille serait supérieure à celle de sa référence, des actions correctrices pourront être envisagées après analyse mais là encore, sans caractère d’automatisme. Les calculs sont réalisés mensuellement à partir des données recueillies par l’agence ISS-Oekom.

Pour les investissements immobiliers

Pour les placements immobiliers détenus en totalité, le plan d’actions précédemment décrit ciblant 9 enjeux à caractère environnemental et sociétal, donnant lieu à l’analyse de 18 critères constitue le socle de la politique ESG de SMA pour son patrimoine immobilier détenu en direct.

Enfin, la Politique ESG de SMA renvoie à l’engagement de la Société de la Tour Eiffel, société foncière cotée dont elle est actionnaire à 51 %, en matière de responsabilité sociale et environnementale. Cette dernière publie annuellement sa Déclaration de Performance extra-financière attestée par un vérificateur indépendant, associée aux principaux référentiels extra-financier (GRESB, GRI et recommandations de l’EPRA) sur un patrimoine cartographié à hauteur de 96 %.

VI. RAPPORT DE L'ORGANISME TIERS INDÉPENDANT SUR LA DÉCLARATION DE PERFORMANCE EXTRA-FINANCIÈRE 2019

SMA

Exercice clos le 31 décembre 2019

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 de l'un des commissaires 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 2019 (ci-après la « Déclaration »), que l'entité a choisi d'établir et de présenter dans le rapport de gestion par références aux dispositions 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 (ou disponibles sur demande au siège de l'entité).

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 textes légaux et réglementaires applicables, des règles déontologiques et de la doctrine professionnelle.

Responsabilité du vérificateur indépendant

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

- la conformité de la Déclaration aux dispositions prévues à l'article R. 225-105 du Code de commerce ;
- la sincérité des informations 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 ni sur 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, à la doctrine professionnelle de la Compagnie nationale des commissaires aux comptes relative à cette intervention et à la norme internationale ISAE 3000 :

- nous avons pris connaissance de l'activité de l'ensemble des entités incluses dans le périmètre de consolidation et de l'exposé des principaux risques ;
- nous avons apprécié le caractère approprié du Référentiel au regard de sa pertinence, son exhaustivité, sa fiabilité, sa neutralité et son caractère compréhensible, en prenant en considération, le cas échéant, les bonnes pratiques du secteur ;
- nous avons vérifié que la Déclaration couvre chaque catégorie d'information prévue au III de l'article L. 225-102-1 en matière sociale et environnementale ;
- nous avons vérifié que la Déclaration présente les informations prévues au II de l'article
- R. 225-105 lorsqu'elles sont pertinentes au regard des principaux risques et comprend, le cas échéant, une explication des raisons justifiant l'absence des informations requises par le 2^e alinéa du III de l'article L. 225-102-1 ;
- nous avons vérifié que la Déclaration présente le modèle d'affaires et une description des principaux risques liés à l'activité de l'ensemble des entités incluses dans le périmètre de consolidation, y compris, lorsque cela s'avère pertinent et proportionné, les risques créés par ses relations d'affaires, ses produits ou ses services ainsi que les politiques, les actions et les résultats, incluant des indicateurs clés de performance afférents aux principaux risques ;
- nous avons consulté les sources documentaires et mené des entretiens pour :
 - apprécier le processus de sélection et de validation des principaux risques ainsi que la cohérence des résultats, incluant les indicateurs clés de performance retenus au regard des principaux risques et politiques présentés et
 - corroborer les informations qualitatives (actions et résultats) que nous avons considérées les plus importantes présentées en Annexe 1. Pour l'ensemble des risques, nos travaux ont été réalisés au niveau de l'entité consolidante, pour les autres risques, des travaux ont été menés au niveau d'une sélection d'entités contributrices listées ci-après : SMA BTP et SMAvie BTP ;
- nous avons vérifié que la Déclaration couvre le périmètre consolidé, à savoir l'ensemble des entités incluses dans le périmètre de consolidation conformément à l'article L. 233-16 ;
- nous avons pris connaissance des procédures de contrôle interne et de gestion des risques mises en place par l'entité et avons apprécié le processus de collecte visant à l'exhaustivité et à la sincérité des Informations ;
- pour les indicateurs clés de performance et les autres résultats quantitatifs que nous avons considérés les plus importants présentés en Annexe 1, nous avons mis en œuvre :
 - des procédures analytiques consistant à vérifier la correcte consolidation des données collectées ainsi que la cohérence de leurs évolutions ;

- des tests de détail sur la base de sondages, consistant à vérifier la correcte application des définitions et procédures et à rapprocher les données des pièces justificatives. Ces travaux ont été menés auprès d'une sélection d'entités contributrices listées ci-dessus et couvrent 100 % des données consolidées sélectionnées pour ces tests ;
- nous avons apprécié la cohérence d'ensemble de la Déclaration par rapport à notre connaissance de l'ensemble des entités incluses dans le périmètre de consolidation.

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 quatre personnes et se sont déroulés entre janvier et mars 2020 sur une durée totale d'intervention d'environ deux semaines.

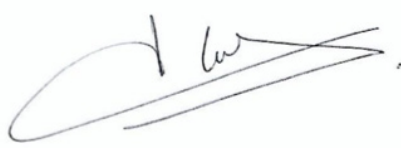
Nous avons mené dix entretiens avec les personnes responsables de la préparation de la Déclaration et les représentants des directions Commerciale, des Ressources Humaines, de la Sécurité Informatique, de la Qualité, du Marketing, ainsi que de la direction de la Fondation Excellence.

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 consolidée de performance extra-financière est conforme aux dispositions réglementaires applicables et que les Informations, prises dans leur ensemble, sont présentées de manière sincère, conformément au Référentiel.

Paris-La Défense, le 04 mai 2020

Le Vérificateur Indépendant
ERNST & YOUNG et Associés



Marc Charles
Associé



Caroline Delerale
Associée développement durable

Annexe 1 : informations considérées comme les plus importantes

Informations sociales	
Informations quantitatives (incluant les indicateurs clé de performance)	Informations qualitatives (actions ou résultats)
- Nombre de mobilités - Nombre de collaborateurs formés - Nombre d'heures consacrées à la formation - Nombre de mobilités internes	- Résultats de la politique de gestion prévisionnelle de l'emploi et des compétences (« GPEC ») - Résultats de la politique de formation
Informations environnementales	
Informations quantitatives (incluant les indicateurs clé de performance)	Informations qualitatives (actions ou résultats)
- Note moyenne ESG du portefeuille, calculée à partir des notations ISS-Oekom - Intensité CO2 pondérée - Nombre d'entreprises qualifiées du portefeuille	- Prise en compte de critères ESG dans la politique d'investissement - Actions menées pour développer des offres de produits responsables
Informations sociétales	
Informations quantitatives (incluant les indicateurs clé de performance)	Informations qualitatives (actions ou résultats)
- Nombre de personnes sensibilisées au risque Cyber - Nombre de personnes formées aux Règles de Protection de la Clientèle pour la SMAvie - Nombre de personnes formées au devoir de Conseil pour SMA BTP - Nombre de personnes formées aux fondamentaux de la démarche Qualité - Notes de satisfaction obtenues (SMA BTP, SMAvie Entreprises, SMAvie Particuliers, SMAvie Professionnels) - Note de recommandation (« NPS ») - Nombre de rencontres Excellence - Nombre de participants aux rencontres Excellence	- Actions menées dans le cadre de la politique Cyber - Formations au Devoir de Conseil - Actions menées dans le cadre de la politique qualité - Résultats de la politique de satisfaction clients - Actions menées dans le cadre de la politique de prévention