

DÉCLARATION DE PERFORMANCE
EXTRA-FINANCIÈRE (DPEF)
2020

SMA



NOTE MÉTHODOLOGIE

1 Période et périmètre de reporting

L'année de référence du rapport court du 1er janvier au 31 décembre 2020.

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

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

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

2 Collecte des données

Chaque direction est responsable des informations produites. Le département RSE, rattaché au Directeur Général Adjoint, accompagne les différents contributeurs, consolide les informations et les données qu'ils remontent et harmonise l'ensemble du rapport. La DPEF se fonde sur plusieurs données :

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

3 Terminologie

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

1 SOMMAIRE

1	Période et périmètre de reporting.....	2
2	Collecte des données.....	2
3	Terminologie	2

I. LE MODÈLE D’AFFAIRES DU GROUPE SMA 4

1	Le modèle d’affaires du groupe SMA.....	5
---	---	---

II. UNE STRATÉGIE RSE AFFIRMÉE 14

1	Le cadre général.....	15
2	Une démarche participative	15
3	Les enjeux RSE majeurs identifiés.....	16
4	Thèmes non traités.....	16

III. UN EMPLOYEUR ENGAGÉ ET RESPONSABLE 17

1	Penser les emplois	18
2	Maintenir un dialogue social de qualité	25
3	Disposer des compétences clés pour les besoins présents et futurs	27
4	Promouvoir le bien-être et l’engagement des salariés	33
5	Renforcer la protection des données personnelles	36

IV. UN PARTENAIRE DE CONFIANCE ET DE PROXIMITÉ POUR LES SOCIÉTAIRES ET CLIENTS 37

1	Être toujours au plus proche des sociétaires et de leurs besoins	38
2	Accompagner les sociétaires dans la prévention	45
3	Conseiller les sociétaires	47
4	Renforcer sans cesse la démarche qualité	50

V. UN INVESTISSEUR DE LONG TERME AVEC UNE APPROCHE DURABLE 52

1	Investir à long terme et durablement : une démarche volontaire.....	53
2	Dimension ESG de la politique d’investissement en titres financiers cotés.....	53
3	Dimension ESG de la Politique d’investissement immobilière	57

VI. RAPPORT DE L’ORGANISME TIERS INDÉPENDANT SUR LA DÉCLARATION DE PERFORMANCE EXTRA-FINANCIÈRE 2020 59

I. LE MODÈLE D'AFFAIRES DU GROUPE SMA

SMABTP, fondé en 1859, à l'initiative de la Chambre syndicale des entrepreneurs de maçonnerie de la Seine, est l'assureur historique des constructeurs. De forme mutualiste, il est resté spécialisé dans l'assurance IARD (incendie, accidents et risques divers) des besoins spécifiques des professions de la construction et de l'immobilier (assurances de biens, de responsabilités et de risques sociaux). SMAvie BTP, créé en 1933, est spécialisé dans les assurances de personnes (vie, épargne, prévoyance, retraite, santé...). Les deux mutuelles proposent ainsi toutes les couvertures d'assurance nécessaires à un accompagnement pérenne des sociétaires et clients dans leurs vies professionnelle et privée.

1 Le modèle d'affaires du groupe SMA

Solidement ancré dans le monde du BTP depuis plus de 160 ans, le groupe SMA est 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.

a. Organisation et fonctionnement de la gouvernance

Les conseils d'administration

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

Le conseil d'administration « détermine les orientations de l'activité de la société et veille à leur mise en œuvre. Sous réserve des pouvoirs expressément attribués à l'assemblée générale et dans la limite de l'objet social, il se saisit de toute question intéressant la bonne marche de la société et règle par ses délibérations les affaires qui la concernent ».

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

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

Jacques Chanut préside SMABTP depuis le 1^{er} septembre 2020 en remplacement de Didier Ridoret. Il a été président de la FFB de 2014 à 2020 qu'il représentait au conseil d'administration de SMABTP ; il est administrateur de SMABTP depuis 2019.

Patrick Bernasconi préside SMAvie BTP depuis le 15 janvier 2014. Il a été renouvelé dans cette fonction, pour la 2^e fois, lors du conseil du 6 décembre 2019. Il a été président de la Fédération nationale des travaux publics (FNTP) de 2005 à 2013 et est, depuis plus de 30 ans, chef d'une entreprise de travaux publics. Il 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 quatre fois en 2020, les 6 février, 22 avril, 30 septembre et 26 novembre. Pour SMAvie BTP, le conseil s'est également réuni quatre fois, les 5 février, 29 avril, 6 octobre et 3 décembre.

SMABTP et SMAvie BTP proposent des formations à leurs administrateurs, ce qui concourt à la compétence collégiale du conseil d'administration. En 2020, les administrateurs ont pu suivre la formation de leur choix parmi les deux, organisées : « Comprendre les mécanismes de fonctionnement de l'opération d'assurance » et « Lire et analyser les comptes annuels ». 35 administrateurs des deux Mutuelles ont suivi l'une de ces formations en 2020.

Les comités constitués par les conseils d'administration

Chaque conseil a institué son propre **comité d'audit et des risques** pour examiner les projets de comptes avant la délibération du conseil, ainsi que les rapports réglementaires ; il entend les commissaires aux comptes et prend connaissance, avant le conseil, du rapport sur l'évaluation interne des risques et de la solvabilité et des études tarifaires. Chaque comité est constitué de 5 membres. Au cours de l'année, le comité s'est réuni 4 fois pour SMABTP (les 28 janvier, 10 avril, 24 septembre et 19 novembre) et 4 fois pour SMAvie BTP (les 28 janvier, 15 avril, 29 septembre et 24 novembre).

Pour l'organisation de leurs travaux, les conseils d'administration ont constitué depuis 1999 un **comité des rémunérations**, commun à SMABTP et à SMAvie BTP. À la fin de 2020, ce comité se compose de 8 membres : 4 administrateurs de SMABTP et 4 administrateurs de SMAvie BTP.

Le comité s'est réuni trois fois en 2020 : les 29 janvier, 5 février et 16 avril. Il a examiné le niveau des indemnités versées aux administrateurs en compensation du temps passé, les conditions de départ du directeur général délégué ainsi que la rémunération du directeur général. Il a proposé les modalités de la rémunération variable du directeur général en lien avec l'évolution de la réglementation, et a fait des propositions au conseil.

Le conseil d'administration a également constitué un **comité d'éthique et de nomination** commun à SMABTP et à SMAvie BTP. À la fin de l'année 2020, ce comité se compose de 3 membres. Au cours de l'année, le comité s'est réuni deux fois, le 28 janvier et le 20 avril. Sur ces deux séances, le comité a examiné la compétence des personnes pressenties pour être désignées dirigeant effectif, ainsi que la compétence et l'honorabilité des administrateurs proposés à la nomination. Il a également été informé du programme de formation des administrateurs pour l'année 2020.

Le conseil d'administration a constitué en 2018 un **comité stratégique**, commun à SMABTP et SMAvie BTP, en charge d'orienter et de suivre la mise en œuvre de la stratégie de SMABTP et SMAvie BTP. Le comité stratégique, composé de 8 membres, s'est réuni une fois en 2020, le 8 juillet.

Enfin, le conseil d'administration a institué en 2018 un **comité des investissements**, commun à SMABTP et à SMAvie BTP, en charge de suivre les principales opérations de placement, d'examiner la politique financière et la politique détaillée de gestion du risque d'investissement, ainsi que d'examiner et de rendre un avis sur des opérations d'investissements envisagées. Le Comité, composé de 4 membres, s'est réuni à 4 reprises en 2020 : les 30 janvier, 16 mars, 9 juillet et 5 novembre.

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

Les Comités consultatifs régionaux (CCR)

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

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

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

Les CCR peuvent, exceptionnellement, décider de venir en aide à des entreprises dont l'activité est mise en péril à la suite de sinistres non couverts par leurs contrats d'assurances souscrits auprès du groupe SMA. Un seul dossier, dans ce cadre, a été instruit en 2020.

b. Typologie de clients

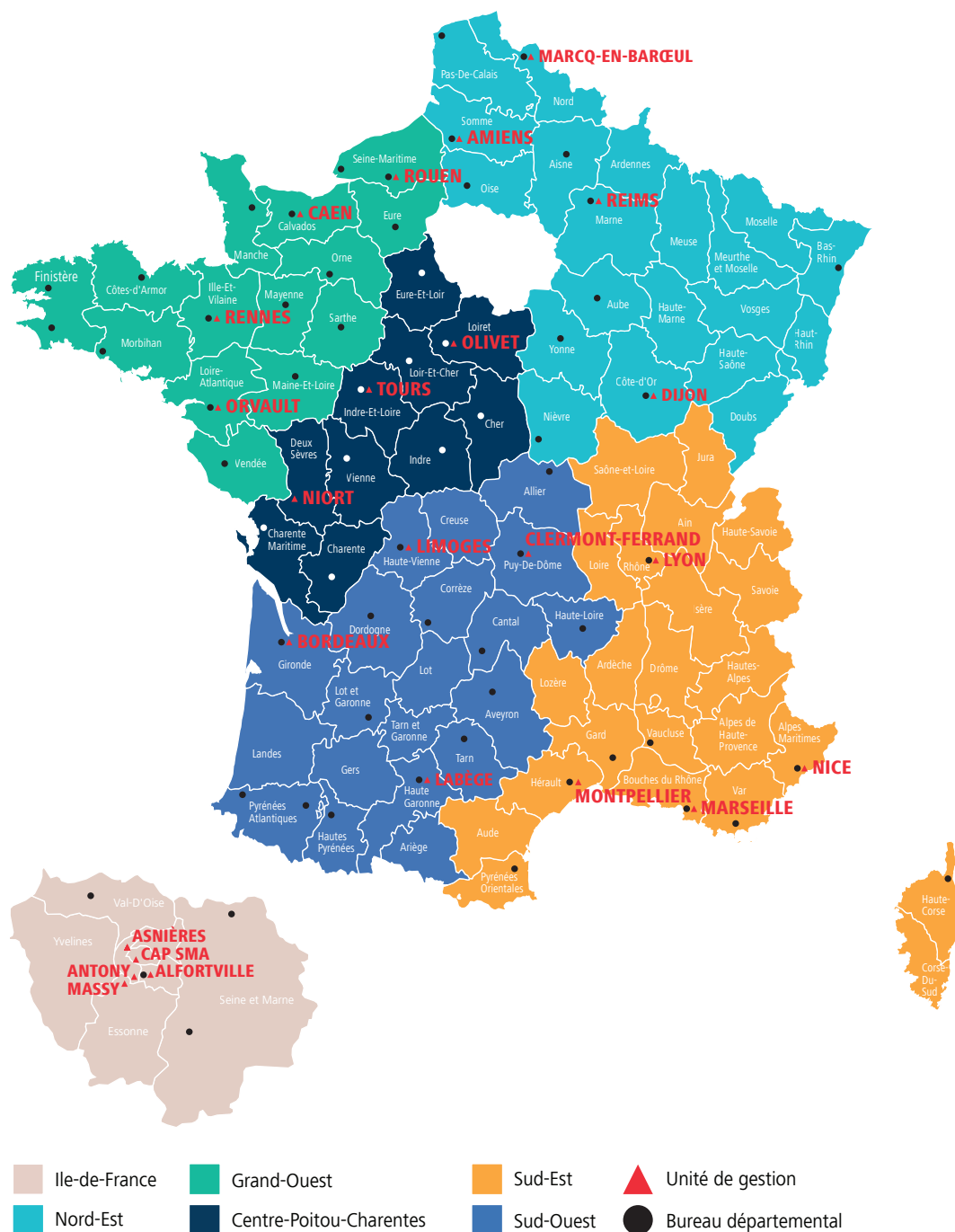
Tous les métiers de la construction se retrouvent parmi les clients de SMABTP et SMAvie BTP : artisans, entreprises, promoteurs immobiliers, maîtres d'ouvrages publics, maîtres d'ouvrage sociaux, maîtres d'œuvre, architectes, fabricant négociants, constructeurs de maisons individuelles et ce, de la petite entreprise aux majors du BTP. SMABTP s'est organisé autour de ces catégories afin d'adapter sa gestion aux besoins spécifiques (notamment une direction grands comptes et international, des entités ou encore des unités de gestion spécialisées dans les sinistres dommages aux biens ou automobiles).

c. Organisation et partenariats

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. L'année 2020 a, à ce titre, été marquée par le projet autour d'une nouvelle organisation pour les directions régionales, aboutissant au 1^{er} janvier 2021 à la formation de 8 régions au lieu de 6 précédemment.

SMABTP collabore étroitement avec toutes les instances du secteur, régionales ou nationales, que ce soit au sein de son conseil d'administration ou à l'occasion de coopérations pérennes : des partenariats sont signés avec des organisations professionnelles du secteur, notamment la Fédération française du bâtiment, la Fédération nationale des travaux publics, la Fédération des SCOP du BTP, la Fédération des promoteurs immobiliers, les Coop'HLM ou PROCIVIS pour la maîtrise d'ouvrage, et Cinov pour la prestation intellectuelle. Les deux mutuelles sont membres de la SGAM btp, qui réunit deux autres acteurs historiques du secteur, L'Auxiliaire et la CAM btp, dans le cadre de la distribution d'une offre commune et sont adhérentes à la Roam et à la Fédération française de l'assurance (FFA).

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



d. Activités et résultats

SMABTP

SMABTP est le leader de l'assurance des entreprises du BTP et assure plus de 93 000 sociétaires en couvrant l'ensemble des risques des professionnels du BTP. Il est donc amené à couvrir la plupart des risques d'assurance non vie : l'assurance construction (responsabilité civile décennale et dommages-ouvrages), les garanties responsabilité civile générale, automobile, dommages aux biens, pertes pécuniaires et risques sociaux. Enfin, SMABTP développe avec des assureurs spécialistes des couvertures spécifiques.

Résultats SMABTP au 31 décembre 2020 (en millions d'euros)

	SMABTP *
Primes	1 683,3
Charges des prestations	-1 358,4
Participation aux résultats	-2,9
Produits des placements nets	133,0
Frais d'acquisition et d'administration	-310,3
Solde de réassurance	-47,8
Résultat d'exploitation	96,9
Résultat exceptionnel	-25,3
Impôt sur le bénéfice	-32,9
Résultat net	38,7

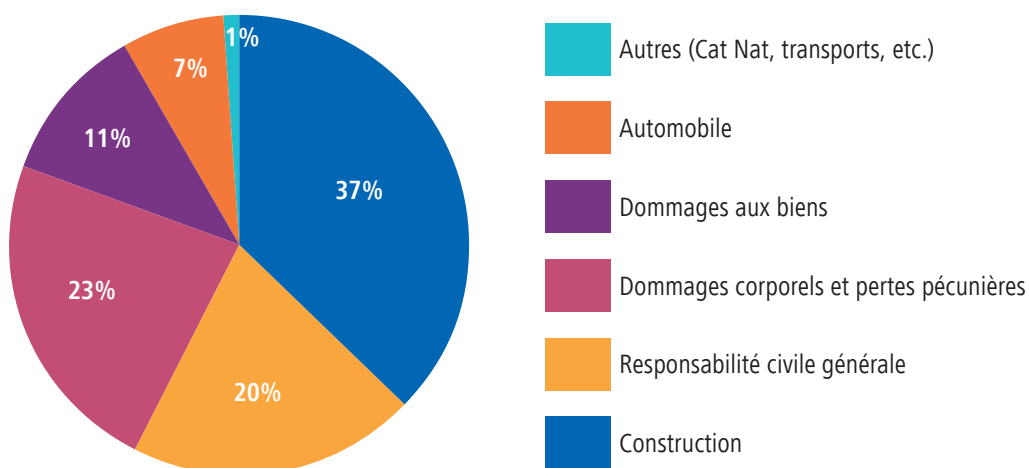
* En millions d'euros au 31/12/2020

Le chiffre d'affaires de SMABTP en 2020, s'élève à 1 683,3 M€, en baisse de 3 % par rapport à 2019. Sa répartition sectorielle reste stable. En effet, ce chiffre se répartit entre 52 % d'affaires directes (867,8 M€) et 48 % en acceptations (815,5 M€).

L'assurance construction représente 37 % du chiffre d'affaires « affaires directes » 2020. Après l'assurance construction, les dommages corporels et pécuniaires représentent 23 %, suivis par la Responsabilité civile générale avec 20 %. Cette répartition reste stable par rapport aux chiffres des deux dernières années.

Le montant des cotisations de SMABTP en 2020 est de 1 690,2 M€, en baisse de 3 % par rapport à l'exercice 2019.

Répartition du chiffre d'affaires « affaires directes » 2020 de SMABTP



La charge de sinistres, hors frais de gestion de SMABTP en 2020 est de 1 265,4 M€, en baisse de 5 % par rapport au montant observé en 2019. La charge de sinistres des affaires directes est en augmentation de 4 % alors que celles des acceptations est en baisse de 11 %.

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 2020, le total des frais généraux de SMABTP est en hausse de 1%.

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.

SMAvie BTP

SMAvie BTP assure plus de 77 000 sociétaires et clients en proposant principalement de l'assurance vie : avec participation aux bénéfices et en unités de compte.

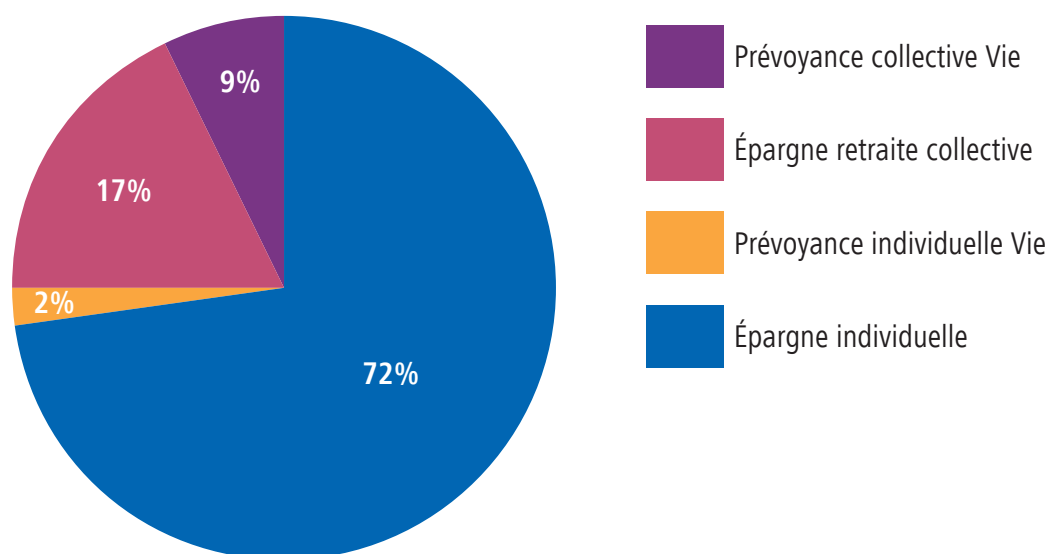
Résultats de SMAvie BTP au 31 décembre 2020 (en millions d'euros)

	SMAvie BTP *
Primes	421,1
Charges des prestations	-423,7
Participation aux résultats	-95,0
Produits des placements nets	163,1
Frais d'acquisition et d'administration	-65,0
Solde de réassurance	0,7
Résultat d'exploitation	1,1
Résultat exceptionnel	-1,1
Impôt sur le bénéfice	0,4
Résultat net	0,4

**En millions d'euros au 31/12/2020*

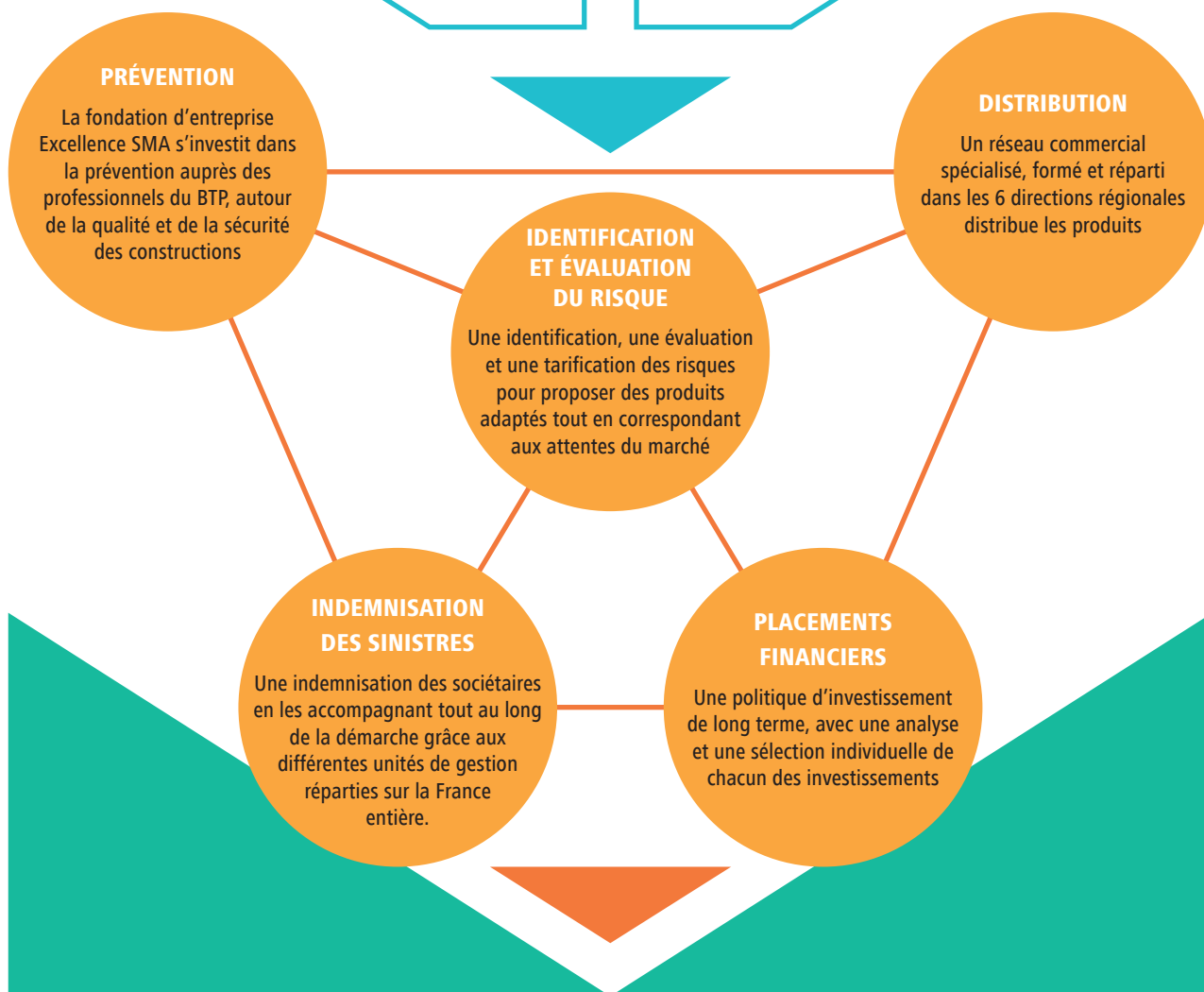
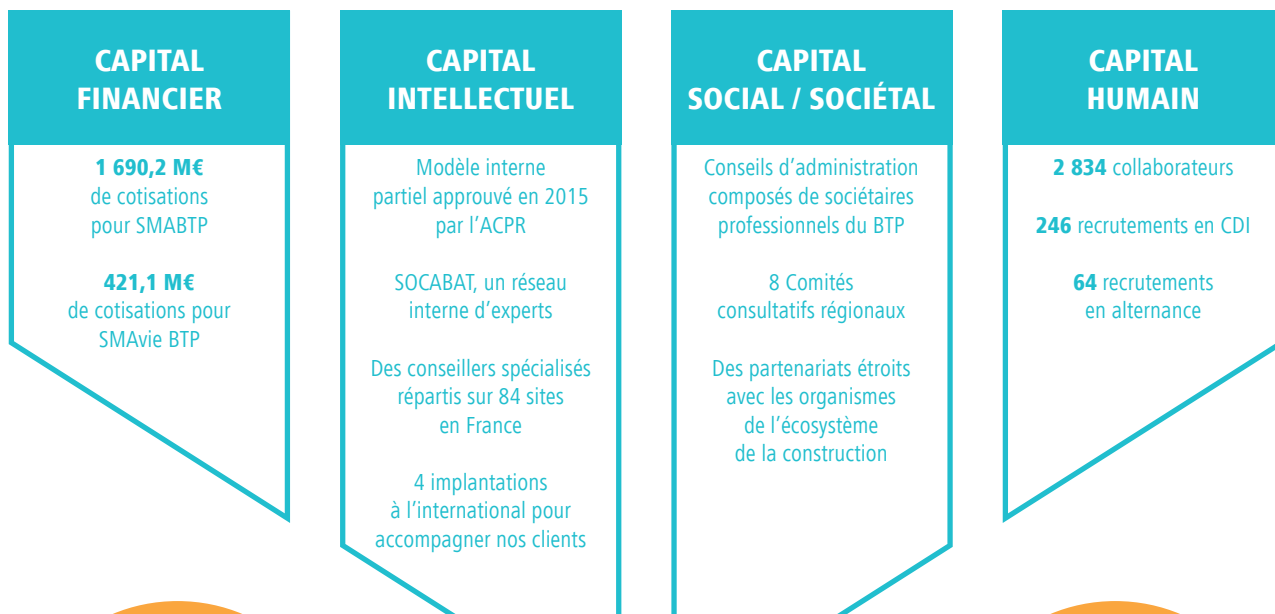
Le chiffre d'affaires s'élève à 421,1 M€ en 2020 contre 481,5 M€ en 2019, soit une baisse de 13 %. Cette baisse est essentiellement liée à la diminution de la collecte sur les contrats d'épargne individuelle en euros et sur les contrats d'épargne retraite collective, compensée par la production nouvelle sur les contrats PER Individuel.

Répartition du chiffre d'affaires « affaires directes vie » 2020 de SMAvie BTP



Hors acceptations, les charges de prestations Vie enregistrent une hausse de 16 %, passant de 365 M€ en 2019 à 423,8 M€ en 2020. Exprimés en pourcentage des provisions techniques en fin d'exercice, hors variation de réassurance cédée, les sinistres réglés ou provisionnés correspondent à 5,8 % des provisions techniques, contre 5 % en 2019.

Hors commissions, les frais généraux diminuent de 1 % pour s'établir à 68,9 M€.



SMABTP : 1 683 M€ de chiffre d'affaires et **38,7 M€** de résultat net
147 553 dossiers sinistres ouverts et + de 530 M€ réglés aux sociétaires

SMAvie BTP : 421,1 M€ de chiffre d'affaires et **0,4 M€** de résultat net
+ de 112 000 contrats en cours (tous contrats confondus)

25 rencontres Excellence de prévention

II. UNE STRATÉGIE RSE AFFIRMÉE

L'année 2019 a marqué le déploiement des premiers plans d'actions RSE en coopération étroite avec toutes les parties prenantes. L'année 2020 a été consacrée à la poursuite des actions engagées, dans la limite des possibilités laissées par cette année marquée par la crise sanitaire et le télétravail massif.

1 Le cadre général

Assureur mutualiste, le groupe SMA est par nature au cœur des enjeux sociétaux. Acteur responsable et éthique, il partage et échange 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 ainsi qu'à la valorisation de ses déchets.

En tant qu'assureur, en particulier du secteur du BTP, il propose une offre de services et de produits répondant aux grandes thématiques sociétales et environnementales actuelles et émergentes 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 et des start-up.

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

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

2 Une démarche participative

La démarche RSE de SMA est volontaire et porteuse d'enjeux : fédérer toutes les énergies autour de valeurs concrètes, partagées par les collaborateurs et les partenaires sociaux, mais aussi les sociétaires, les fédérations professionnelles et les fournisseurs.

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

4 engagements RSE pour 2019-2020 :

- 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 Les 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.

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

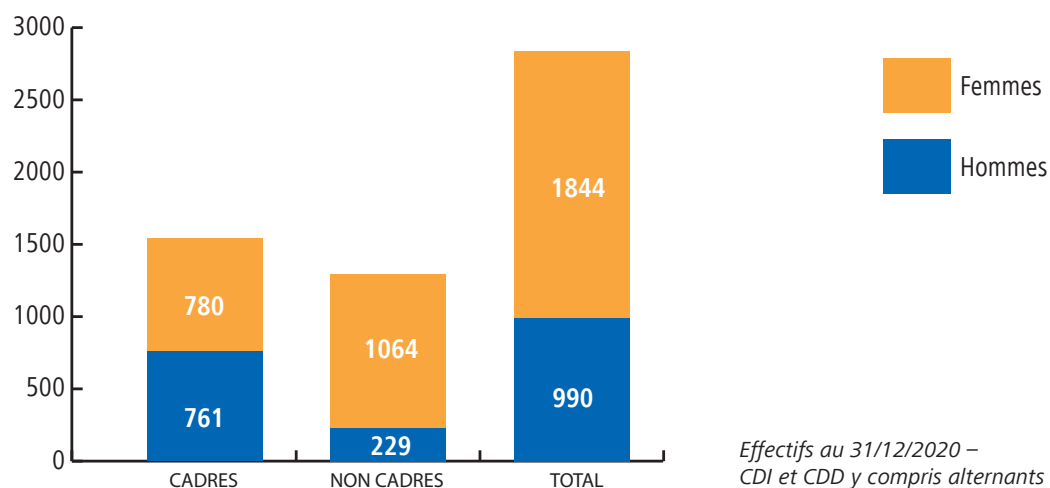
III. UN EMPLOYEUR ENGAGÉ ET RESPONSABLE

1 Penser les emplois

a. Structure de l'emploi dans le Groupe

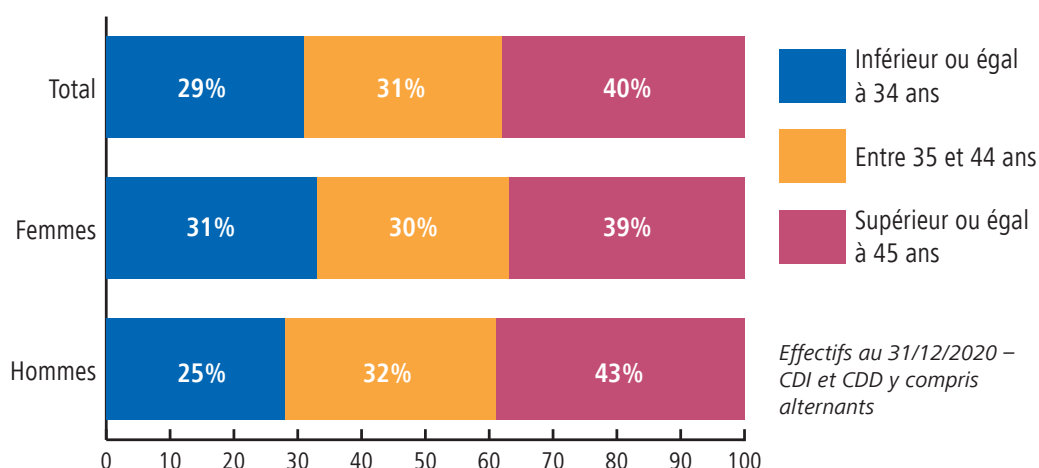
L'effectif total de SMABTP et SMAvie BTP comprend 2 834 collaborateurs, représentant 95 % de l'effectif du Groupe, et réparti comme suit :

Répartition des effectifs par sexe et statut



L'évolution des effectifs reste stable : + 1,6 % par rapport à 2019. Légèrement au-dessus de la branche (60,8 % données 2019 de la branche), la part des femmes sur l'effectif total est de 65 % avec une prépondérance des femmes dans la catégorie non cadre. Leur représentation dans la catégorie cadre a progressé de 1,5 % par rapport à 2019, atteignant un taux de 50,6 % en 2020 (le taux de la branche en 2019 est de 51 %).

Répartition des effectifs par tranche d'âge

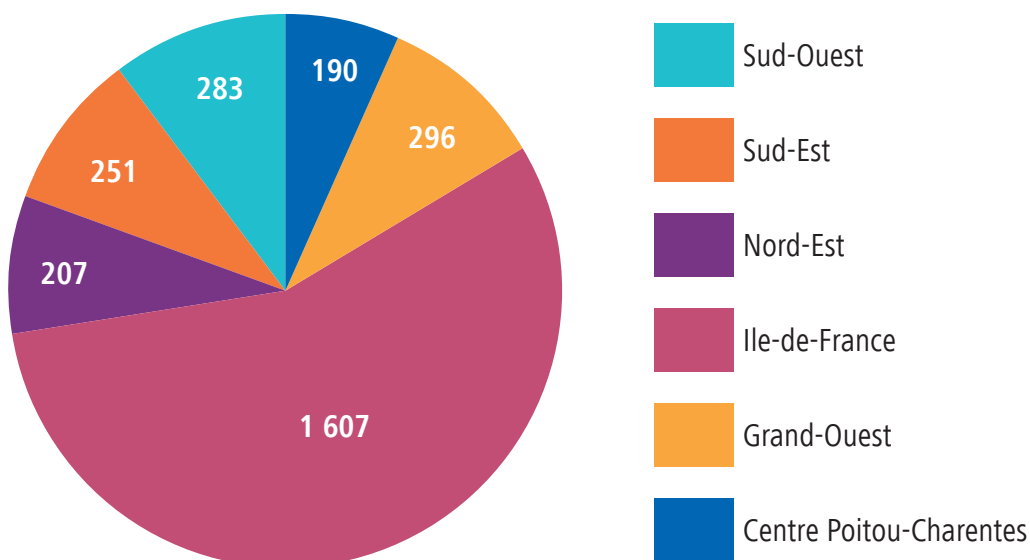


Par ailleurs, SMABTP et SMAvie BTP ont une population de cadres (54 % de l'effectif total) supérieure à la branche (49,9 %).

Les collaborateurs de plus de 35 ans représentent 71 % de l'effectif, tous sexes et statuts confondus, avec une prépondérance des seniors (45 ans et plus) qui représentent 43 % 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 (29 % de l'effectif aujourd'hui) et des 35 à 44 ans ;
- Une entreprise plus jeune que la branche (âge moyen de 41,6 ans contre 42,7 ans pour la branche) ;
- Le maintien des effectifs des plus de 55 ans.

Répartition des effectifs par zone géographique



Effectifs au 31/12/2020 – CDI et CDD y compris alternants

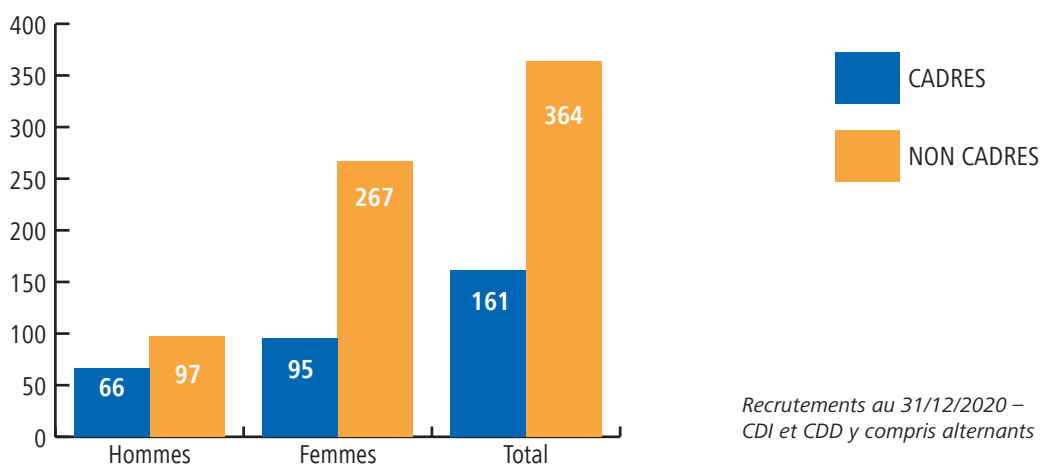
On constate une forte concentration des effectifs en Ile-de-France qui s'explique par l'emplacement du siège social du Groupe (Paris 15) et par une densité d'activité liée au bassin d'emploi.

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

b. Politique de recrutement et de mobilité

Les recrutements externes de 2020

Répartition des recrutements par sexe et statut



Recrutements au 31/12/2020 – CDI et CDD y compris alternants

La répartition de l'effectif hommes / femmes au niveau de l'embauche suit la répartition des effectifs par sexe du Groupe : une activité historiquement fortement féminisée, qui se traduit également dans les recrutements, avec une proportion de candidats de sexe féminin plus forte que celle des hommes, pour les populations cadres comme non cadres.

La proportion de femmes embauchées au statut de cadre a augmenté de 8% en 2020 par rapport à 2019, les hommes représentant 41 % et les femmes 59 %.

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.

Depuis 2019, les acteurs du recrutement se sont appropriés la politique d'allègement des processus mise en place en 2018 : les modes de mise en relation et de recrutement 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 s'est poursuivie en 2020, en appui de notre stratégie digitale de recrutement mise en place depuis 2018, et renforcée par la présence de SMABTP et de SMAvie BTP sur les réseaux sociaux et professionnels : LinkedIn est utilisé à la fois comme un vivier de candidats, comme un support d'annonces et surtout comme une plateforme de diffusion des campagnes de recrutement. SMA a par ailleurs ouvert un espace employeur sur différents sites de diffusion d'annonces de recrutement. 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. La crise sanitaire ne nous ayant pas permis de finaliser ce travail en 2020, celui-ci sera consolidé au premier semestre 2021.

En 2020, malgré un environnement dégradé par l'actualité sanitaire, le groupe SMA a poursuivi ses actions de recrutement en adaptant son mode de mise en relation. Les outils digitaux mis à disposition ont permis de poursuivre l'intégration des compétences nécessaires au développement du Groupe.

Le développement de fait du travail à distance a modifié également les parcours d'intégration de nos nouveaux entrants. La souplesse et l'adaptabilité ont été des leviers majeurs pour la réussite de ce nouveau mode de fonctionnement imposé par le contexte.

Si le nombre de nos recrutements a diminué en 2020 (- 90 par rapport à 2019), le niveau d'intégration de nouveaux collaborateurs sur cette année est resté important (525 recrutements tous contrats confondus) garantissant un bon maintien du renouvellement des compétences.

La politique d'alternance a été maintenue en 2020, avec une volonté marquée d'aboutir à l'intégration des alternants à l'issue de la formation. Le recrutement des alternants a donc été ciblé en fonction des besoins prévisionnels de ressources. Ainsi, bien que de nombreux forums et salons aient été annulés, le Groupe a été présent à 3 forums dont 2 virtuels (Dauphine, ENASS, ESA), lesquels ont été sélectionnés en fonction des opportunités d'embauches d'alternants.

Le partenariat avec Jobteaser a été maintenu et a permis de renforcer notre visibilité auprès des étudiants. Ces événements ont permis de recevoir 148 curriculum vitae.

Mobilités 2020

Egalité professionnelle femmes-hommes

	CADRES	NON CADRES	TOTAL GÉNÉRAL	%
Hommes	74	7	81	39%
Femmes	76	49	125	61%
Total	150	56	206	100%
%	73%	27%	100%	
% progression par rapport à 2019	- 20 %	- 50 %	- 27%	

Mobilités au 31/12/2020 – CDI

SMABTP et SMAvie BTP capitalisent également sur les compétences des collaborateurs en poste et ont poursuivi leur politique volontariste de mobilité interne. 2020 a néanmoins été marquée par un ralentissement de la mobilité par rapport à 2019, que ce soit sur la population des cadres ou des non cadres (-50 % par rapport à 2019, année de forte progression par ailleurs avec +24 % de mobilité des non cadres). L'incertitude liée au contexte de la crise sanitaire et les difficultés à envisager notamment une mobilité géographique ont été des facteurs importants de cette diminution. A cela s'est ajouté le choix de report de l'ouverture de certains postes, lorsque l'intégration à distance apparaissait comme complexe. Avec, néanmoins, 206 mobilités internes sur cette année (contre 281 en 2019), le Groupe a pu maintenir un bon niveau de mobilité de ses équipes.

Pour les salariés, la mobilité interne constitue une opportunité d'évolution des compétences et de développement personnel. Ainsi, au travers de l'accord GPEC en vigueur, le Groupe rappelle l'importance donnée à la mobilité interne et à l'évolution professionnelle, gages d'évolution des compétences et d'employabilité des collaborateurs tout au long de leur parcours professionnel. À ce titre, chaque demande de mobilité est étudiée 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 des collaborateurs concernés.

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

Pour favoriser cette mobilité et aider les collaborateurs à construire leur projet professionnel au sein du Groupe, la DRH a poursuivi son projet « compétences », permettant d'élaborer un dictionnaire des compétences existantes dans le Groupe (compétences transversales à plusieurs fonctions, compétences d'expertise, compétences comportementales).

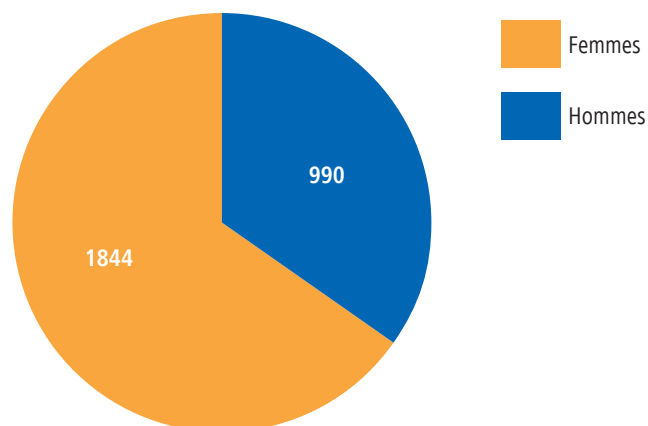
Ce dictionnaire a pour vocation de permettre la construction d'une cartographie des métiers du Groupe et d'en faciliter la lecture, favorisant ainsi les passerelles entre familles de métiers, un travail qui se poursuivra en 2021.

c. Politique de diversité

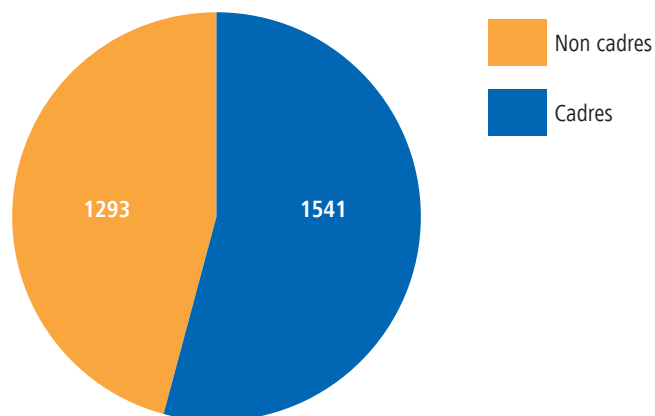
Égalité professionnelle femmes-hommes

Au 31 décembre 2020, les sociétés SMABTP et SMAvie comptent 2 834 collaborateurs (CDD et CDI) répartis par sexe, statut et tranche d'âge comme suit :

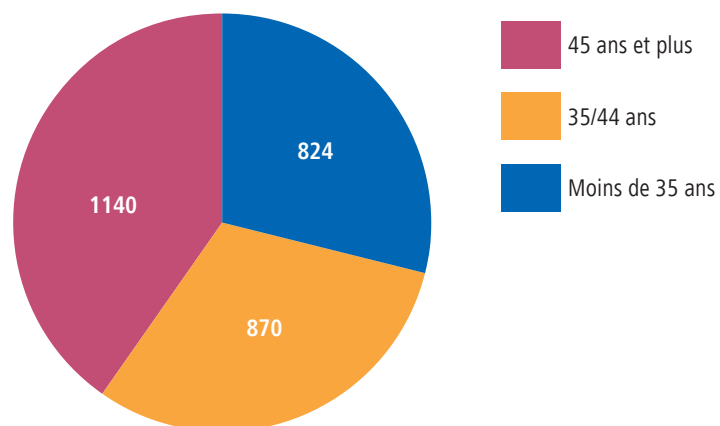
Répartition des effectifs par sexe



Répartition des effectifs par statut



Répartition des effectifs par tranche d'âge



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

S'inscrivant dans le cadre de l'engagement du Groupe en matière de responsabilité sociétale d'entreprise et dans le prolongement des accords précédents, ce nouvel accord triennal fixe sur sa durée des objectifs de progression chiffrés dans différents domaines tels que :

La rémunération

L'égalité de traitement constitue la pierre angulaire de l'équité salariale. Dans ce cadre, le Groupe s'engage à neutraliser les éventuels écarts de rémunération H/F objectivement injustifiés, ainsi qu'à renforcer sa communication, en travaillant notamment à la construction de fourchettes de rémunération qui permettront aux collaborateurs d'avoir une meilleure lisibilité de leur positionnement salarial.

Le recrutement

Le nouvel accord vise notamment à améliorer la mixité dans les fonctions non cadres notamment et à tendre vers la parité sur les embauches de CDI cadres.

L'évolution et la formation professionnelle

Le nouvel accord se fixe comme objectifs de faire progresser le nombre de femmes cadres (et tendre à la parité) et la part relative des femmes dans les fonctions de management à hauteur de 50 %. Il vise également à faire converger le taux d'accès à la formation professionnelle et le nombre de jours de formation des femmes et des hommes, et de poursuivre l'élaboration des parcours professionnels, offrant les mêmes possibilités d'évolution et de promotion pour les hommes et les femmes.

Par ailleurs, le groupe SMA réaffirme sa volonté de lutter contre les stéréotypes, le sexisme et le harcèlement sexuel par des actions de sensibilisation et de communication, ainsi qu'à prendre des mesures visant à prévenir toutes formes de discriminations.

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 fléchant une partie de ses dons vers deux dossiers qui auront été identifiés dans des régions différentes chaque année.

L'autre partie des dons va permettre à la Fondation du Patrimoine de mener des projets au service du développement local durable favorisant ainsi l'insertion professionnelle et la formation. 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 lors notamment des Journées du Patrimoine.

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

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

Dans le prolongement de l'accord Egalité professionnelle, mixité et diversité de l'accord GPEC, SMA a confirmé sa volonté de s'inscrire dans une démarche en faveur de l'accueil de collaborateurs en situation de handicap, en signant le 7 juin 2019 son premier accord en faveur des collaborateurs en situation de handicap, agréé par la DIRECCTE. Pour s'appuyer sur une base fiable, un diagnostic a été réalisé 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 prévoit 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 sur la différence.

Cet accord s'est appliqué rétroactivement au 1^{er} janvier 2019 et a continué à se déployer en 2020 malgré un contexte sanitaire difficile qui a compliqué les recrutements et conduit à reporter certaines actions en présentiel initialement prévues. Néanmoins, en 2020, le nombre de collaborateurs bénéficiant de l'accord handicap progresse s'établissant à 81 dont 60 RQTH (contre 62 en 2019 dont 39 RQTH).

Les grandes priorités pour 2020 ont concerné les domaines suivants :

Des actions de recrutement

Les principaux acteurs internes impliqués dans le déploiement de l'accord handicap bénéficient d'actions de formation assurées par des intervenants spécialisés. En 2019, les équipes DRH concernées (10 personnes) ont été formées au recrutement de personnes en situation de handicap, avec une session d'approfondissement prévue début 2021. 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 initiés avec des cabinets de recrutement spécialisés, permettant de recruter 8 nouveaux collaborateurs en CDI sur 2020.

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, du dispositif Tremplin Assurance, à destination d'un public éloigné du marché de l'emploi, 3 préparations opérationnelles à l'emploi (POE I) ont été réalisées, avec la signature d'un contrat d'alternance en septembre 2020.

2 Maintenir un dialogue social de qualité

a. L'organisation du dialogue social

Malgré le contexte sanitaire difficile de l'année 2020, le dialogue social du groupe SMA a poursuivi ses travaux au travers notamment du maintien des réunions, organisées en visioconférence. Les négociations d'accords d'entreprise se sont ainsi poursuivies et concrétisées par la signature d'accords importants : les premiers sont relatifs à la rémunération et montrent l'attachement du Groupe au partage de la réussite collective de tous ses salariés ; le second marque l'engagement de SMA dans une politique de non-discrimination et d'égalité de traitement entre les collaborateurs.

Pour rappel, les instances représentatives du personnel (IRP) sont constituées de :

- Un CSE ;
- Une CSSCT, seule commission d'ordre public ;
- Une commission questions sociales ;
- Une commission Emploi et Formation ;
- Une commission Égalité professionnelle ;
- Une commission Qualité de vie au travail ;
- Une commission Logement ;
- Une commission classification.

Conformément aux modalités définies dans les ordonnances Macron du 22 septembre 2017, le CSE a poursuivi ses missions dans le cadre de ses attributions. La démocratie sociale a fonctionné puisque l'ensemble des informations et consultations du CSE relatives aux 3 blocs (stratégie, politique sociale, situation économique et financière) et à la gestion de la crise sanitaire ont été réalisées au travers de 26 réunions (y compris les CSE de restitution des expertises et présentation des comptes), dont 9 réunions extraordinaires.

Se sont également tenues 10 commissions spécifiques, spécialisées par thématiques : CSSCT (Commission santé, sécurité et conditions de travail), Questions sociales, Emploi formation, Égalité professionnelle, Logement, Qualité de vie au travail (QVT), Économie, Marchés, Activités sociales et culturelles (ASC), Communication du CSE.

Ainsi, sur l'année 2020, les différentes instances ont été réunies à l'initiative de l'employeur de la façon suivante :

INSTANCE	NOMBRE DE RÉUNIONS
CSE	26
CSSCT	24
Commission Questions sociales	6
Commission Emploi et Formation	5
Commission Egalité professionnelle	2
Commission QVT	2
Commission Logement	4
Commission Classification	1

b. Les accords signés en 2020

Malgré le contexte de crise sanitaire, le dialogue social s'est maintenu pour aboutir à la signature de quatre accords d'entreprise en 2020.

Accord NAO du 4 février 2020

Accord relatif à l'intéressement pour l'exercice 2020 du 29 juin 2020

Cet accord a été signé par trois organisations syndicales (CFE- CGC, UNSA et CFDT) pour une durée d'un an (en application d'une disposition légale dérogatoire) et fera l'objet d'une renégociation sur le premier semestre 2021 afin de se caler sur le futur plan stratégique du groupe SMA.

Tout en reprenant les paramètres de l'accord précédent, il prévoit des évolutions et des aménagements, notamment :

- Un abondement par l'employeur de 40 % pour les placements d'un montant inférieur ou égal à 1000 euros bruts (il reste à 25 % pour les sommes au-delà).
- Une répartition uniforme de l'intéressement : pour 50 % selon la durée de présence dans l'entreprise* et pour 50 % proportionnellement au salaire annuel brut soumis à cotisations sociales (tel que déclaré dans la DSN).

* A noter que les jours d'absence pour maladie et suivi médical des collaborateurs en situation de handicap ne seront pas déduits. Cela s'inscrit dans le cadre de la politique handicap mise en place par le Groupe (et de son accord sur le handicap daté de juin 2019).

Accord relatif au supplément d'intéressement pour l'exercice 2020, du 29 juin 2020 :

L'accord d'intéressement du 29 juin 2020 pour l'exercice 2020 a été complété d'un dispositif de supplément d'intéressement qui se déclenche sous certaines conditions.

Accord relatif à l'égalité professionnelle, la diversité et la mixité du 30 novembre 2020

Il a été conclu pour une durée de trois ans avec trois organisations syndicales.

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 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.

Ce diagnostic a été réalisé pour la première fois en 2018, et révèle un contexte en perpétuel mouvement. De grands facteurs d'évolution ont été identifiés :

- Ceux d'ordre technologique se traduisent particulièrement dans 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 2020, un nouveau diagnostic a été réalisé et combiné aux études annuelles de l'OEMA, il s'inscrit dans la continuité de celui effectué en 2018. Il met en avant la concrétisation des tendances précédemment décrites et la place prise par le numérique au sein de l'activité. Ce diagnostic confirme la nécessité de continuité et de consolidation des outils mis en place depuis 2 ans.

2020 a été marquée, du fait de la pandémie, par la nécessité d'une

appropriation des outils de travail à distance de façon accélérée. L'anticipation de ces évolutions technologiques et sociétales a permis au Groupe de s'adapter très rapidement à cette situation inédite. Les outils développés dans un grand nombre de directions et l'accompagnement mis en place ont permis une transition fluide pour les collaborateurs.

Ce travail a été complété par la poursuite de la revue d'une partie des fiches de fonction du Groupe. Des commissions de classification, rassemblant partenaires sociaux et DRH, se sont régulièrement réunies pour ajuster les fonctions aux évolutions constatées. En amont de ces classifications, un travail préparatoire était effectué avec les Directions concernées. Depuis 2015, 42 fiches de fonction ont été créées ou mises à jour. Avec plus particulièrement en 2020 une étude sur le domaine de la comptabilité amenant à revoir 3 fonctions et à en créer 3 nouvelles.

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,
- L'innovation.

2019 a permis d'affiner cette approche au travers du projet « compétences » qui se poursuivra jusqu'en 2021. Ce projet permettra de clarifier les compétences par fonction 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.

2020 a vu ainsi se concrétiser le dictionnaire des compétences. Une première transposition a pu se faire sur les métiers opérationnels en relation étroite avec des opérationnels des métiers de la production et des règlements. Ce travail se poursuivra en 2021-22. 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 2020, l'ensemble des fiches métier a été mis en ligne, soit 23 fiches au total. Dans le même esprit, le Groupe a contribué en 2020 à la révision de la nomenclature des métiers au sein de la branche.

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 en place pour construire leur projet professionnel. Un conseiller en évolution professionnelle (CEP) est notamment disponible en interne afin que les collaborateurs aient un interlocuteur dédié 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. Les nouveaux collaborateurs sont également conviés à 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.

En 2020, le Groupe a renforcé ce processus d'intégration en proposant des journées « formation intégration aux questions RH » à destination des managers entrés récemment en fonction. Cette journée permet de sensibiliser ces acteurs à la politique RH du Groupe et de leur donner les premiers leviers.

Engagements en faveur de l'employabilité

En 2020, il y a eu 182 embauches de collaborateurs de moins de 30 ans dont 89 en CDI et 59 alternants (hors contrats étudiants). Pour les moins de 30 ans, un accompagnement spécifique est prévu au travers de la politique de recrutement et d'un suivi dédié et pérenne. Les managers sont sensibilisés à leur rôle d'information et de formation auprès de ce public en particulier.

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

Concernant l'alternance, SMA reconnaît ce dispositif comme l'une des voies privilégiées d'insertion des jeunes, et de recrutement. Ainsi, le nombre de contrats en apprentissage ou professionnalisation a fortement augmenté depuis 2012. La qualité de l'intégration et l'insertion des alternants à l'issue de leur contrat sont les deux objectifs prioritaires pour SMA, en lien avec l'engagement de la branche, qui prévoit un taux de transformation a minima de 20 % en CDI. 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. Les tuteurs d'alternant sont accompagnés au travers d'une formation dédiée.

Pour les stagiaires, SMA souhaite maintenir son niveau de recrutement et formaliser leur accueil dans l'entreprise. Un maître de stage, désigné en priorité dans la population des seniors volontaires, 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 la compétitivité du Groupe. 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, ainsi que les formations de conformité et réglementaires obligatoires,
- Les formations collectives et individuelles métier définies par chaque direction métier en lien avec ses objectifs,
- Les formations individuelles dont les collaborateurs ont exprimé le souhait lors des entretiens annuels ou dans le cadre d'un accompagnement.

Par ailleurs, le Groupe a la volonté de renforcer la transmission des savoirs : 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, en accord avec la direction métier concernée, et renforcés par des formations pour devenir formateurs ou tuteurs.

La formation en 2020

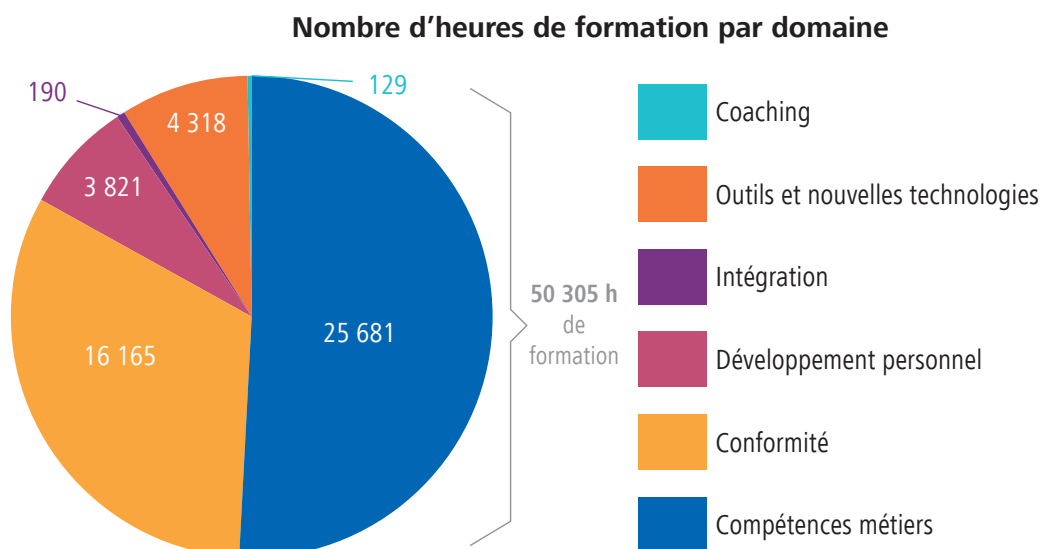
L'ambition de rendre la formation plus agile a été renforcée par le contexte de l'année 2020, entre grèves et confinement prolongé.

Ainsi, le département formation s'est adapté et accompagne les directions métiers dans la transformation de leurs modes de transmission.

- Lorsque cela est possible, les formations sont organisées en régions pour limiter les déplacements,
- Les formations en présentiel sont adaptées en classes virtuelles, et les formateurs internes sont formés à l'animation en classe virtuelle (41 formateurs internes formés en 2020),
- Les directions métiers ont davantage recours à des modules de e-learning (achetés, adaptés ou créés).

Les transformations réalisées en 2020 sont majeures en ce qui concerne la formation. On retiendra notamment l'investissement dans un « campus formation », espace dédié intégré au siège, disponible courant du premier semestre 2021. On note également le développement de fonctionnalités spécifiques, utiles à la formation dans l'outil TEAMS déployé en 2020 et le recours à des outils participatifs comme Klaxoon, des outils d'autant plus pertinents que tous les collaborateurs ont été équipés d'ordinateurs portables durant le 1^{er} confinement de 2020.

Au total 2 756 collaborateurs ont été formés en 2020 pour un total de 50 304 heures de formation.



Le nombre d'heures a fortement réduit en 2020 (-39 %) en raison du temps d'adaptation nécessaire au contexte sanitaire. Toutefois, la formation s'est adaptée au contexte et a développé de nouveaux moyens afin que les formations puissent être suivies à distance.

Parcours de formation

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

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

Parmi les formations stratégiques et obligatoires, les collaborateurs concernés par la Directive sur la Distribution d'Assurance – à savoir : les réseaux commerciaux IARD et Vie, les chargés de clientèle et toute personne faisant des actes de vente - doivent suivre 15 heures de formation annuelle sur les compétences requises dans leurs activités. Le programme est revu chaque année en fonction des besoins identifiés par les directions métiers, entre modules réglementaires et compétences métiers. En 2020, 521 collaborateurs ont validé les 15 heures de formation obligatoire.

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.

Une plateforme e-learning en évolution permanente

Une plateforme de e-learning et pour les classes virtuelles est opérationnelle depuis mai 2019. Elle a été un atout majeur dans le contexte sanitaire de 2020.

De nombreux projets e-learning ont été déployés en 2020, parmi lesquels :

- COVID 19 (Les gestes barrières) : 6 modules que tous les collaborateurs ont été invités à suivre dès la reprise de travail en présentiel à l'issue du premier confinement.
- Lutte Contre le Blanchiment de Capitaux et le Financement du Terrorisme (LCBFT). Ce module suivi par un grand nombre de collaborateurs en 2019 a été ouvert sur un délai complémentaire jusqu'au 31 mars 2020 pour permettre à ceux qui ne l'avait pas encore réalisé (13 %) de valider leur apprentissage.
- Lutte anti-corruption (loi SAPIN 2). Lancé en pilote dans la région Grand Ouest en 2019, tous les collaborateurs du Groupe ont été invités à réaliser le module sur le second semestre 2020.
- Le Règlement Général sur la Protection des Données (RGPD). Tous les collaborateurs ont été invités en 2020 à suivre le module. Une nouvelle session sera ouverte en 2021 pour les nouveaux entrants.
- 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. Tous les nouveaux entrants y sont inscrits. Les collaborateurs ayant rencontrés des difficultés bénéficient de formations d'accompagnement ciblées.
- Loi PACTE. Loi relative à la croissance et la transformation des entreprises, ayant un impact notamment dans l'assurance Vie. Le projet 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. Le module a été ouvert également à la Direction des Assurances de Personnes (DAP) courant 2020.
- COHERIS. Logiciel de gestion de la relation client utilisé par les deux réseaux commerciaux. Le projet de formation vise à former les nouveaux conseillers et assistantes IARD dès leurs prises de fonction pour harmoniser les pratiques de saisie du réseau. Le module a été déployé en 2020 sur l'ensemble du réseau IARD.
- Nombreuses formations spécifiques métiers
- Sensibilisation à la Sécurité Informatique : tous les ans la DSI sensibilise les collaborateurs aux problématiques de la « sécurité informatique ».

c. La politique de rétention des talents

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

Lors des entretiens annuels, les managers identifient les collaborateurs ayant un potentiel intéressant, de façon à anticiper plus efficacement les successions et les évolutions.

Afin de renforcer le suivi des talents du Groupe et d'affiner l'identification de compétences spécifiques, la DRH a initié en 2019 une réflexion sur des outils d'évaluation de type assessment, qui a abouti en 2020 à 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

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

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

En juillet 2019, le Groupe a signé son premier accord de mise en place du télétravail et a commencé à le déployer pour 25 % de collaborateurs fin 2019 – début 2020. Face à la décision de confinement en lien avec la crise sanitaire en mars 2020, le Groupe a su faire preuve de réactivité : le télétravail a été généralisé en un temps très court permettant à 98 % de collaborateurs d'être en capacité de travailler à distance. Et entre mars et octobre, 100 % des collaborateurs ont pu être équipés d'un ordinateur portable puis d'un casque, ainsi que d'un clavier et d'un écran si souhaités.

Fin 2016, une étude sous la forme d'un baromètre de 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. Conformément aux engagements pris dans le cadre de l'accord en vigueur, un suivi doit être réalisé par la mise en place d'une autre étude sur la durée de l'accord. Reporté en raison du contexte sanitaire en 2020, un nouveau baromètre sera réalisé en 2021.

En 2020, et pour la seconde année consécutive, SMA a été élu meilleur employeur du secteur de l'assurance par le magazine Capital.

La prévention primaire : informer et communiquer

Les indicateurs de santé au travail sont suivis trimestriellement au sein de la Commission santé sécurité et conditions de travail (CSSCT). Le taux d'absentéisme pour maladie est de 3,98 % fin 2020, en diminution depuis 2018.

Un protocole de détection des signaux et de traitement des situations sensibles a été rédigé et diffusé afin de pouvoir intervenir le plus tôt possible ; les différents acteurs et canaux y sont précisés.

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. 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.

De nombreux ateliers en prévention santé organisés en lien avec le service médical du siège, avaient été proposés aux collaborateurs en 2019 ; compte tenu du contexte sanitaire, ils n'ont pas pu se poursuivre en 2020, mais devront être repensés pour être déclinés sur de nouvelles priorités en 2021.

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 25 % des accidents de travail et de trajet déclarés. La direction des ressources humaines déploie depuis la fin 2017 un e-learning sur la prévention du risque routier auprès des collaborateurs bénéficiant d'un véhicule de fonction. Sur les 315 personnes inscrites, 92,7 % ont réalisé le programme en totalité et 7,3 % partiellement. 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 responsable. En complément, ces collaborateurs reçoivent chaque mois une courte vidéo de sensibilisation sur des sujets tels que l'usage de l'alcool ou l'identification des signes de fatigue au volant. Par ailleurs, pour les salariés réalisant le plus de kilomètres, une session de conduite sur circuit en conditions réelles est proposée.

Enfin, 123 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. Si un événement d'une certaine gravité survient et est susceptible de fragiliser les salariés, un dispositif spécifique est actionné. Les collaborateurs concernés sont mis en contact dans des délais très brefs avec un psychologue sur le site de travail. Ce dispositif a été actionné pour la première fois en 2020.

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 situation de handicap.

b. L'engagement des collaborateurs

Plusieurs projets avaient été étudiés pour 2020, notamment autour du thème du handicap, avec la participation prévue au Free handi'se trophy.

Une équipe de deux collaborateurs valides et deux collaborateurs en situation de handicap avait été formée fin 2019 et se préparait à la semaine de raid interentreprises en vélo et canoé programmée en mai 2020. La crise sanitaire a contraint les organisateurs à annuler l'épreuve.

Les opérations de collecte de vêtements pour l'association la Cravate Solidaire - qui prépare des personnes en situation de précarité et éloignées de l'emploi à leurs entretiens d'embauche et leur fournit une tenue professionnelle - plébiscitées par les collaborateurs en 2019 avec 583 kg de vêtements collectés sur 7 sites participants, n'ont pu être reconduites.

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 2020, une campagne de communication et de renouvellement du réseau a été initiée pour augmenter le nombre de volontaires notamment en Régions. 48 interventions réalisées sur leurs heures de travail en 2019 et 2020 sont à porter au crédit de collaborateurs SMA volontaires.

c. L'accompagnement de la parentalité

Un partenariat avec la société de crèches interentreprises Babilou a été signé pour la réservation de 30 berceaux dans le cadre du précédent accord égalité professionnelle de 2016. 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.

En 2020, il n'y a pas eu de campagne de préinscription pour l'attribution de nouveaux berceaux. Dans le cadre de la négociation du nouvel accord relatif à l'égalité professionnelle, la mixité et la diversité signé le 30 novembre 2020, il a été décidé de poursuivre le partenariat Babilou uniquement pour les parents déjà bénéficiaires d'un berceau, sans ouvrir de nouvelles places, et de mettre en place un dispositif de chèques CESU au cours du 1^{er} trimestre 2021.

5 Renforcer la protection des données personnelles

a. Politique et protection des données personnelles

La politique de protection des données personnelles est publiée sur le site institutionnel du groupe SMA. 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 2020, les équipements de sécurité ont éliminé plusieurs milliards d'événements potentiellement suspects.

Sur le plan organisationnel, le Groupe s'est doté d'une déléguée à la protection des données, d'interlocuteurs relai 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, assortie de billets trimestriels. En 2020, les thèmes suivants ont été abordés lors de la campagne : le poste de travail, la charte informatique, les procédures internes, le télétravail, les risques internet, l'ingénierie sociale, le spam et le phishing. Des billets sécurité ont été envoyés aux utilisateurs pour les sensibiliser et les alerter à propos de nombreux courriels malveillants, de fausses factures, d'usurpation d'identité et de vols de mots de passe.

Le Groupe informe régulièrement tous les utilisateurs sur la sécurité informatique. La charte Sécurité est diffusée à l'ensemble des collaborateurs et à tout nouvel embauché, des messages et des fiches sécurité sont consultables sur l'intranet, des réunions de sensibilisations ponctuelles sont également organisées, des campagnes de « e-learning sécurité » sont déployées. En raison de la crise sanitaire, qui a bousculé le planning des e-learning, la campagne 2020 n'a débuté qu'en fin d'année pour s'achever en février 2021. Au 31 décembre 2020, 66 % des collaborateurs ont validé cette formation.

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 reçu une information sur les objectifs, les attendus et les principales exigences du RGPD. De plus, en 2020 une formation au RGPD a concerné tous les collaborateurs. 84 % d'entre eux ont terminé et réussi ce module.

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

Le confinement obligatoire de mars 2020 n'a pas empêché la continuité dans l'accompagnement des sociétaires de SMABTP et de SMAvie qui a pu être assurée grâce à la disponibilité de l'ensemble des réseaux commerciaux en télétravail, par téléphone et en visioconférence. Proximité et contact ont été maintenus grâce au renforcement de la communication à l'attention de l'ensemble des sociétaires du Groupe : le réseau commercial a appelé plus de 20 000 sociétaires pour prendre des nouvelles et voir comment il était possible d'aider entreprises et professionnels.

A la fin du confinement, les équipes commerciales ont très vite repris les visites, néanmoins, certains sociétaires, souvent dans l'optique du gain de temps, ont préféré un rendez-vous en visioconférence, un mode de communication découvert durant le printemps qui sera sûrement conservé parmi les modes de contact possibles.

Pour SMABTP, des mesures exceptionnelles destinées à faciliter l'activité et plus généralement le quotidien de nos sociétaires ont été prises. Les cotisations ont été ajustées pour certains contrats couvrant un risque, qui par nature, s'était réduit du fait de l'arrêt des chantiers, notamment en automobile. Des dispositions ont également été prises pour faciliter le paiement des échéances ou adapter les contrats afin de répondre au mieux à cette situation inédite. Concernant SMAvie, les services en ligne ont été renforcés (augmentation des plafonds d'opérations) et les opérations de gestion des contrats en cours ont été au maximum dématérialisées. Enfin, les équipes commerciales ont contacté les sociétaires détenteurs d'unités de compte sur leurs contrats d'assurance vie afin de leur apporter informations et accompagnement lors de la très forte baisse des marchés financiers du premier trimestre 2020.

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 d'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 2020, ils ont été réunis deux fois chacun. Les 8 réunions de printemps se sont tenues en visioconférence, et ont donné lieu à des échanges fructueux et nécessaires en ces temps de crise. Les sujets abordés lors de cette première partie d'année ont été orientés vers les mesures d'accompagnement COVID-19 ; la manière dont les professionnels ont perçu nos décisions, les succès et les points d'amélioration. La journée a été complétée par la présentation des comptes des Mutuelles pour l'année 2019.

Les 8 réunions de CCR d'automne se sont tenues en présentiel et ont toutes été présidées par Jacques Chanut, nouveau président de SMABTP depuis le 1^{er} septembre.

Des présentations suivies d'échanges ont été faites sur l'évolution des directions régionales, sur la nouvelle formule de l'enquête sociétaires et sur les tarifs de nos mutuelles pour 2021.

b. Densité du maillage territorial

En 2020, le Groupe a entamé un projet de nouvelle organisation territoriale qui s'inscrit dans sa volonté de développer une plus grande proximité encore avec ses sociétaires et clients, facteur clé de leur satisfaction, et de renforcer sa réactivité.

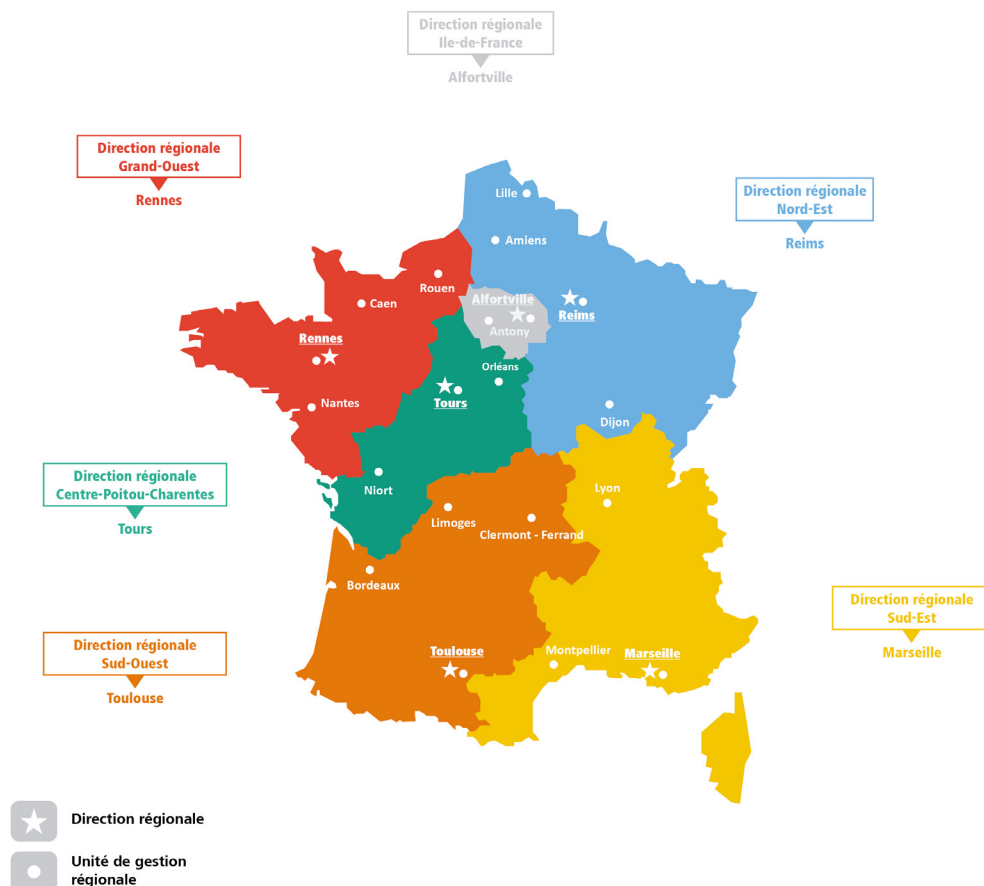
Une étude a d'abord été menée dans l'optique de créer une cohérence des territoires SMA avec ceux des fédérations professionnelles. Elle a également visée à équilibrer les directions régionales quant à leur superficie, le nombre de clients gérés par SMABTP et par SMAvie, et bien sûr quant au nombre de collaborateurs rattachés.

Le découpage, effectif au 1^{er} janvier 2021, a été opéré de façon à ne pas remettre en cause la relation client établie de longue date : les périmètres des unités de gestion sont restés identiques. Les 6 régions sont ainsi devenues 8 régions gérant chacune 4 600 à 5 700 clients SMABTP et 7 000 à 9 600 clients SMAvie BTP, servis par 145 à 200 collaborateurs SMA (hors Ile-de-France) regroupés dans 21 unités de gestion et 66 bureaux départementaux.

Plus particulièrement, SMAvie BTP déploie son service de proximité, en partenariat avec les mutuelles de la SGAM btp : Auxiliaire Vie et Acte Vie, sur 53 implantations géographiques.

En outre, ce nouveau découpage territorial permet une animation commune des réseaux IARD et Vie, pour lesquels un certain nombre de clients est commun. Les équipes commerciales de SMAvie BTP ont été rattachées aux directeurs régionaux, comme l'étaient déjà les équipes commerciales de SMABTP.

Carte des régions SMA jusqu'au 31 décembre 2020



Carte des régions SMA effective à partir du 1^{er} janvier 2021



Les deux directions commerciales IARD et Vie ont été rassemblées en 2020 pour préparer leur fusion à effet du 1^{er} février 2021. L'objectif est de poursuivre le développement commercial des réseaux directs en renforçant la proximité, l'accompagnement et le soutien de la Direction commerciale, d'améliorer l'efficacité opérationnelle et d'optimiser la capacité du Groupe à accompagner les sociétaires sur l'ensemble de leurs risques.

Pour renforcer la connaissance client et la proximité, 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. En 2020, en raison de la crise de la Covid-19, seuls 11 collaborateurs nouvellement intégrés ont pu réaliser leur journée d'immersion. Ce dispositif, qui rencontre un grand succès tant du côté des collaborateurs que des sociétaires, sera réactivé dès que la situation sanitaire le permettra.

c. Des offres de produits RSE

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

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

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

Répondre aux obligations en matière de protection de l'environnement

La loi 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.

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

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 des cyber-risques qui peuvent 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 assure les entreprises et les professionnels contre les risques de fraude interne et externe. Le contrat CYBER RISQUES, pour sa part, couvre les conséquences financières qui pourraient résulter d'une atteinte accidentelle aux données ou d'un acte de cybercriminalité. 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...).

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 conçu une nouvelle offre pour la cible des TPE du BTP, sous la marque MonassuranceBTP.com. Celle-ci propose une gamme complète de contrats permettant de couvrir à la fois l'activité professionnelle des artisans, leurs biens professionnels et leur santé-prévoyance ainsi que celle de leurs salariés.

Accompagner le développement de l'utilisation des énergies renouvelables

Sous l'impulsion des pouvoirs publics, l'installation de panneaux photovoltaïques se développe en France, qu'il s'agisse d'installations individuelles (logements, bâtiments agricoles...) ou de plus grandes dimensions (bâtiments industriels et commerciaux, «fermes» photovoltaïques...). L'accélération de ce marché a nécessité le développement de couvertures d'assurance spécifiques, tant pour assurer les entreprises de mise en œuvre que les maîtres d'ouvrage.

Aujourd'hui, SMABTP propose plusieurs solutions permettant de couvrir les risques spécifiques à ce secteur (installation défectueuses, défaillance des fabricants de panneaux...). Ainsi, la filière professionnelle, avec laquelle SMABTP travaille étroitement, peut se développer et répondre aux enjeux environnementaux du pays. Pour ce faire, SMABTP a signé le 17 septembre 2020 une convention de partenariat avec le Groupement des Métiers du Photovoltaïque de la FFB dans le but de dispenser une information assurantielle et technique, indispensable aux adhérents qui souhaitent développer cette activité.

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, Qualisport (entreprises et maitres d'œuvre réalisant des infrastructures sportives et aires de jeux), l'OPQIBI (professionnels de l'ingénierie). En octobre 2020, SMABTP a intégré l'association OPQTECC et participe désormais aux instances de qualification des Economistes de la Construction. Aujourd'hui, SMABTP assure plus de 20 000 entreprises qualifiées.

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

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

Au nombre des sociétés avec lesquelles un partenariat est aujourd'hui engagé figurent par exemple :

- En matière de prévention et de réduction des risques :
 - INSTALL'BOIS, 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 application 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...).
- Dans le domaine du développement durable : STOCKPRO, 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 ;
- En matière de valorisation de la qualité dans la construction et des professionnels expérimentés :
 - BATIREF, qui développe un site internet permettant aux entreprises de BTP de recueillir des avis les concernant et qui offre la possibilité aux professionnels de l'immobilier, dans le cadre de leur démarche qualité, de mettre en œuvre des enquêtes de satisfaction auprès de leurs clients ou de leurs collaborateurs, pour évaluer le niveau de services des prestataires auxquels ils ont recours ;
 - VRAIMENTPRO, qui permet aux TPE du BTP de mettre en avant sur Internet leur savoir-faire, leur sérieux et leurs compétences, grâce la présentation de leurs réalisations et la publication de leurs qualifications et attestations d'assurance et d'avis clients vérifiés.

Favoriser l'utilisation de matériaux recyclés et de réemploi

Une action de sensibilisation a été menée envers les économistes qui travaillent sur les sinistres déclarés par nos sociétaires pour qu'ils proposent dans leur analyse des solutions de réemploi et/ou de recyclage des matériaux. Dans 39 % des dossiers, une solution réparatoire avec matériaux de réemploi ou recyclés a été étudiée et proposée. Dans 24 % des cas, c'est cette solution qui a été retenue pour la réparation. Et dans 24 % des cas, cette solution était économiquement rentable. Initiée en 2019, cette démarche demande à être poursuivie et développée dans les années à venir.

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

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

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

Le Plan d'Epargne Retraite Individuel

Lancé fin 2019, le Plan d'Epargne Retraite Individuelle a rencontré un vif succès en 2020 auprès des sociétaires de la SMAvie. Le PERin a été créé dans le cadre de la Loi Pacte. Il est destiné 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.

Malgré un contexte peu propice aux réunions en 2020, les collaborateurs du groupe SMA ont maintenu les liens étroits qui se sont tissés au fil des années, soit en participant physiquement aux réunions, soit en étant présents numériquement. Les sollicitations et interrogations ont été nombreuses et ces interventions ont permis d'exposer les mesures d'accompagnement décidées comme la couverture des arrêts de travail non consécutifs à un accident ou une maladie (garde d'enfants ou personnes fragiles), ou encore le maintien des garanties de faute inexcusable.

La construction est un secteur où l'actualité technique et technologique est très riche. Les experts SOCABAT participent à de nombreux groupes de travail destinés à faire évoluer les règles professionnelles, les documents techniques et les normes. En 2020, l'actualité a été marquée par les travaux sur la refonte des DTU « dallage » et « carrelage collé ».

Des sujets comme le réemploi de matériaux, sont suivi désormais de très près au sein de la Fédération Française de l'Assurance (FFA) et SMABTP y contribue fortement afin de proposer des solutions de garantie pour les professionnels de la construction. SMABTP poursuit 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. Enfin, SMABTP a participé aux travaux de la MRN sur les réflexions menées en matière de sécheresse et sur un référentiel des bâtiments résilients, sans omettre les contributions du Groupe auprès de la FFA sur la maîtrise des risques.

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, lorsque le contexte sanitaire l'a permis en 2020, à plusieurs 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

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

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

L'expérience reconnue de SMABTP en matière de gestion de sinistres et le volume important de sinistres déclarés chaque année permet de constituer une base de données exploitable sur la typologie des causes de sinistres les plus fréquents. Afin de présenter aux sociétaires cette analyse comparée de leur sinistralité par rapport à celle de leur profession, un baromètre de sinistralité par domaine d'activité a été réalisé en 2020. Il concerne les métiers du gros œuvre, le carrelage, le dallage et l'ITE (isolation thermique par l'extérieur) et est illustré par deux grands sinistres emblématiques sur lesquels des assureurs « construction » ont eu à intervenir.

Enfin, l'équipe SOCABAT de la direction centrale, constituée de spécialistes techniques qui viennent en appui aux experts conseil en région, participe à de nombreux travaux pour l'amélioration de la qualité dans le bâti.

Ces spécialistes ont ainsi participé à de nombreux travaux pour l'actualisation de différents DTU (Documents Techniques Unifiés) ou à de multiples groupes de travail dont les principaux avaient pour thèmes : le photovoltaïque, le parasismique, les bétons bas carbone, l'économie circulaire et la simplification des normes.

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 2020, seules 25 rencontres ont pu se tenir en raison de la pandémie, réunissant 518 participants au total. En revanche, nos experts ont travaillé à la refonte d'anciens supports et à la mise au point de nouveaux thèmes pour répondre aux attentes des professionnels en particulier sur les matériaux biosourcés, le photovoltaïque, l'habitat bioclimatique et la qualité de l'air intérieur.

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 2020 sur les désordres dans les parkings enterrés, les stations d'épuration et les troubles de voisinage. Elles sont mises à disposition gratuitement sur le site internet du Groupe et jointes à nos publications trimestrielles destinées aux sociétaires.

Côté fiches pathologie du Bâtiment, la Fondation a entamé la rédaction d'un nouvel opus sur l'entretien et la maintenance des ouvrages. Deux fiches introductives génériques ont été publiées en 2020 : l'une sur l'entretien des maisons individuelles, l'autre sur l'entretien des bâtiments collectifs. Destinées aux professionnels qui conçoivent, construisent ou réparent, elles permettent de mieux conserver les bâtiments en état avec des conseils d'entretien et de faire de substantielles économies.

Pour mieux toucher tous les professionnels de la construction, quel que soit l'âge, le niveau de professionnalisme ou de formation, la fondation Excellence SMA a commencé la réalisation de vidéos illustrant les fiches pathologie. Une première a été finalisée sur les risques de retrait gonflement des argiles et les conséquences sur les fondations des maisons individuelles.

La Fondation a participé aux Trophées de l'Innovation HLM en remettant son prix de l'innovation architecturale lors du Congrès USH de septembre 2020 à Paris.

Création d'un accélérateur de start-up

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

En 2020, quatre rencontres, en présentiel ou en distanciel, ont été organisées (en février, en mai, en octobre et en décembre), réunissant plus de 100 professionnels venus découvrir des solutions inédites destinées à améliorer la sécurité des personnes et des biens. Chaque start-up présente la solution qu'elle développe. Lors de la rencontre de février, par exemple, la start-up Bioverso a fait une démonstration de son gant bionique, l'Iron Hand, un système de renforcement musculaire portable qui augmente la capacité et l'endurance d'un compagnon tout en prévenant les troubles musculosquelettiques. Au total, en 2020, ce sont 15 start-up qui ont intégré officiellement l'accélérateur pour être accompagnées dans leur développement.

3 Conseiller les sociétaires

a. Loyauté des pratiques

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

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

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

La fonction clé de vérification de la conformité contribue également à la gestion des risques du Groupe. Sous la responsabilité de la direction générale, elle s'acquitte de façon objective, loyale et indépendante des tâches qui lui incombent. Cette fonction a pour mission de conseiller l'organe d'administration de SMA sur le respect des dispositions législatives, réglementaires et administratives, d'évaluer l'impact de toute évolution de l'environnement juridique sur les activités SMA, ainsi que 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 des missions de la fonction clé conformité, le pôle Conformité (au sein du secrétariat général SMA) s'assure régulièrement de la mise à jour de ce référentiel. La direction des risques et du contrôle de gestion s'assure de sa cohérence avec la liste des risques et des contrôles renseignés dans l'outil dédié.

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

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

Un e-learning LCB-FT est également déployé périodiquement afin de développer les connaissances et de les évaluer. Le dernier en date (fin 2019/début 2020) a concerné 2 173 collaborateurs avec un taux de réussite de 96 %.

Afin de prévenir les situations de corruption, un Code de conduite est annexé au règlement intérieur du Groupe et est remis à tout nouveau collaborateur. Ce Code, mis à jour en 2020, expose les règles de base devant être respectées, les types de situations et comportements à proscrire et fournit des exemples de situations constitutives de corruption ou de trafic d'influence. Une procédure de recueil des signalements et de protection des lanceurs d'alerte est également applicable au sein de SMA.

Un e-learning anti-corruption a été déployé en 2020 auprès de l'ensemble des collaborateurs SMA avec un taux de réussite de 87 %.

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. 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'activités et/ou d'attestations.

Le nombre de réclamations pour défaut de devoir de conseil s'est limité à 6 pour l'exercice 2020. Les réclamations adressées par les clients, quels qu'en soient le canal et le motif, suivent une procédure répondant à un engagement de service : SMA s'engage à contacter les réclamants dans un délai de 48h suivant la réception et garantit une prise de position dans un délai maximum de 10 jours. L'ensemble des réclamations reçues, est au cœur du dispositif qualité de SMA pour permettre de dégager des pistes d'amélioration.

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 d'abord été mis en œuvre dans le cadre de l'assurance vie et des produits d'investissement fondés sur l'assurance. Il fait partie 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. Il a ensuite été enrichi.

En 2020, SMAvie a renforcé l'application de la démarche de connaissance client et du devoir de conseil auprès des personnes morales avec la connaissance client en Mobilité et la mise en œuvre en version numérique des Diagnostic conseils personnes morales dans les applicatifs commerciaux mobiles (janvier 2020).

En novembre 2020, la Mobilité a été enrichie avec l'intégration de la souscription du nouveau contrat PER individuel SMAvie lancé dans le cadre de la loi Pacte.

Une campagne de rappel sur les règles de protection de la clientèle (RPC) a été menée en 2020 en e-learning auprès de l'ensemble des 200 collaborateurs du réseau commercial direct vie. Parmi ces collaborateurs, 93 conseillers SMAvie ont validé ce module.

En complément, les 11 nouveaux conseillers SMAvie BTP ont également suivi les modules qualité (traitement des réclamations) et RGPD (protection des données personnelles) dans le cadre de leur parcours d'intégration en 2020.

L'ensemble de ces actions et formations a permis de ne recevoir que douze réclamations liées au devoir de conseil en 2020. L'ensemble des réclamations reçues entre dans le cadre d'une procédure spécifique. Elles sont toutes enregistrées et font l'objet d'une réponse au client dans un délai maximum de 10 jours, conformément à la charte de la relation sociétaire SMAvie.

4 Renforcer sans cesse la démarche qualité

a. La démarche qualité

Le groupe SMA considère la qualité et l'orientation client comme des facteurs clé de différenciation et de fidélisation. C'est pourquoi, il est particulièrement attentif à la qualité de service apportée à nos clients.

Le groupe SMA dispose de plusieurs dispositifs pour l'aider à faire progresser la satisfaction de ses clients : la réalisation d'un baromètre de satisfaction clients annuel, le suivi des réclamations avec la réalisation d'un bilan annuel, les engagements clients (refonte en cours), les fiches de progrès (remontée par les collaborateurs de propositions d'amélioration), la réalisation d'audits qualité (remontée des bonnes pratiques et des pistes d'amélioration).

Du fait de la crise sanitaire, les déplacements des collaborateurs ont été très fortement réduits. Les formations qualité organisées habituellement pour tous les collaborateurs nouvellement intégrés et les audits qualité ont, de ce fait, été annulés en 2020, hors une session pour 9 collaborateurs arrivés récemment dans l'entreprise qui a pu se tenir en février. Une formation à distance, sur les thèmes des réclamations et de l'accueil téléphonique a été dispensée, dans le cadre du parcours de formation des nouveaux entrants, aux conseillers et assistantes commerciales, soit 10 collaborateurs formés.

b. Les enquêtes de satisfaction 2020

En 2020, l'enquête annuelle réalisée auprès des sociétaires a été entièrement repensée.

Cette nouvelle enquête est réalisée par téléphone par Opinion Way auprès d'un échantillon de 2 000 sociétaires, représentatif du portefeuille du groupe SMA. Le questionnaire utilisé est un questionnaire unique pour les clients IARD et Vie, centré sur la qualité de services.

Les principaux résultats de l'enquête sociétaires réalisée au 4^e trimestre 2020 sont présentés dans le tableau ci-dessous. Les évaluations moyennes sont sur 10.

THÈMES	CLIENTS GROUPE SMA	CLIENTS VIE EXCLUSIFS	CLIENTS IARD EXCLUSIFS	CLIENTS IARD & VIE
Satisfaction globale Niveau moyen de satisfaction % sociétaires très satisfaits	7,8 69 %	7,6 64 %	8,0 74 %	7,8 70 %
Recommandation % sociétaires promoteurs Net Promoter Score*	34 % +16	30 % +10	39 % +24	32 % +20
Qualité de service Niveau moyen de satisfaction % sociétaires très satisfaits	7,8 62 %	7,6 58 %	7,9 66 %	7,9 67 %
Engagement clients*	16 %	14 %	18 %	20 %

Source : Sondage Opinion Way pour le groupe SMA 4^e trimestre 2020

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

**Engagement clients : mesure de la force du lien existant entre une marque et ses clients*

**Clients Vie exclusifs : Clients détenteurs exclusivement d'un ou plusieurs contrats SMAvie*

**Clients IARD exclusifs : Clients détenteurs exclusivement d'un ou plusieurs contrats SMABTP, SMA SA ou Protec*

**Clients IARD & Vie : Clients détenteurs d'un ou plusieurs contrats Vie et un ou plusieurs contrats SMABTP, SMA SA ou Protec*

Les niveaux moyens de satisfaction obtenus quant à la satisfaction globale et à la qualité de service montrent que les sociétaires sont satisfaits (évaluations entre 7,5 et 7,9), voire très satisfaits (évaluation de 8 et plus) pour les sociétaires détenteurs exclusivement d'un ou plusieurs contrats IARD.

Les *net promoter scores* obtenus à la question sur la recommandation, indiquent que les sociétaires, et plus particulièrement les sociétaires détenteurs d'un contrat IARD, recommandent volontiers le groupe SMA à leur entourage.

Le score d'engagement, mesurant la force du lien, entre la marque SMA et ses sociétaires, a progressé au global de 2 % entre le mois de mars et le mois d'octobre 2020. Il faut noter qu'il a progressé sur cette période pour chacune des cibles.

Les évaluations par segment de marché pour les clients exclusifs Vie sont de :

- 7,3 pour les entreprises,
- 7,5 pour les professionnels
- 7,8 pour les particuliers.

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

- 7,8 pour les entreprises,
- 8,0 pour les professionnels,
- 8,2 pour les particuliers.

Ces évaluations montrent que, dans un contexte de crise, la satisfaction des sociétaires demeure à un niveau élevé. Le groupe SMA a su, durant cette période difficile, renforcer le lien avec ses clients.

Un plan d'actions est en cours d'élaboration pour prendre en compte les axes d'amélioration émergeant dans le détail de l'enquête et pouvant contribuer à faire progresser la satisfaction globale des sociétaires du groupe SMA.

V. UN INVESTISSEUR DE LONG TERME AVEC UNE APPROCHE DURABLE

1 Investir à long terme et durablement : une démarche volontaire

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

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

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

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

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

La prise en compte des dimensions ESG des politiques d'investissement financière et immobilière, décrites ci-après, a ainsi été formalisée dans la démarche ESG du groupe SMA au cours de l'année 2018 et validée par les conseils d'administration. Cette démarche ESG a vocation à être régulièrement mise à jour, afin d'inclure les avancées du Groupe dans son dispositif d'intégration des critères ESG au sein de la politique d'investissement de SMA.

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

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

Les critères ESG sont positionnés sur le même plan 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.

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

SMA, et sa filiale de gestion SMA Gestion, s'appuient sur les notations-pays réalisées par le service d'études 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 attribuer cette note sont regroupés en trois grandes catégories dont la troisième - Organisation politique, sociale et environnementale - intègre l'ensemble des problématiques ESG qui se posent au niveau étatique. Elles sont essentielles pour comprendre et analyser les structures profondes d'un pays et par conséquent sa capacité à rembourser sa dette dans le temps.

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

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

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

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.

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

SMA et SMA Gestion sélectionnent en priorité des émetteurs capables de dégager une rentabilité forte et pérenne, ce qui nécessite d'intégrer dans les 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).

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

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

Ces enjeux, qu'ils concernent le secteur ou la société, sont listés et analysés dans un outil propriétaire SMAVAL©.

Plus particulièrement, les critères de gouvernance sont consubstantiels à tout travail d'analyse financière et trouvent toute leur place dans le processus d'investissement SMA. Les questions concernant la définition de la stratégie de l'entreprise, l'équilibre des pouvoirs, l'organisation, les rémunérations, la qualité et la pertinence de l'information diffusée, ainsi que l'alignement des intérêts sont, entre autres, particulièrement étudiés.

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

Les sources d'information pour mener ces analyses sont celles fournies par les émetteurs eux-mêmes, ainsi que celles de fournisseurs de données, notamment ISS-Oekom, Asset 4 (source des indicateurs retenue pour l'alimentation l'outil SMAVAL ©) et RSE Datanews (média spécialiste des sujets ESG).

c. Engagement actionnarial

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

Le dialogue actionnarial se traduit par des rencontres régulières des analystes de SMA Gestion avec les équipes de direction des sociétés dans lesquelles ses portefeuilles sont investis. Dans ce cadre et sur la base d'une approche constructive, les analystes financiers et les gérants peuvent être amenés à formuler des demandes d'évolutions concernant la stratégie de l'entreprise et son organisation. Les sujets environnementaux, sociaux et de gouvernance sont abordés à l'occasion de ces rendez-vous.

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

d. Mesures d'exclusion

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.

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

- D'exclure les nouveaux investissements dans les entreprises dont plus de 20 % du chiffre d'affaires est lié au charbon thermique ou dont plus de 20 % de la génération d'électricité est réalisée à partir de charbon. Ce seuil a été abaissé de 30 % à 20 % début 2021.
- De s'engager à ne plus investir dans les entreprises qui développent ou prévoient de nouveaux plans d'expansion d'infrastructures, mines ou de capacités.
- Pour mettre en œuvre ces deux critères d'exclusion sur la politique charbon des émetteurs et les contrôler, SMA se réfère à la liste « *Global Coal Exit List* », publiée par l'ONG allemande Urgewald.

e. Evaluation 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 - Task Force on Climate-related Financial Disclosures) des portefeuilles actions cotées sont ainsi comparées à celle de l'indice 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.

3 Dimension ESG de la Politique d'investissement immobilière

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

a. Pour les investissements immobiliers gérés en direct par le groupe SMA

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

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

Un plan d'actions a été arrêté ciblant 9 enjeux à caractère environnemental et sociétal et identifiant 24 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

Le travail de collecte de données relatives aux indicateurs s'est poursuivi en 2020, afin de constituer la base permettant d'effectuer des comparaisons à l'issue de chaque exercice, de prioriser les objectifs et de fixer un plan de progrès dans la durée. L'objectif est d'identifier les mesures permettant d'améliorer notamment l'empreinte environnementale du patrimoine immobilier et d'inscrire la gestion de ce patrimoine dans une dynamique sociétale.

Ce plan d'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. Ce, 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.

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'inscrit également dans cette démarche environnementale et sociétale, en intégrant systématiquement des objectifs 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.

Certification :

SMA s'attache à être investi sur un patrimoine de qualité.

Ainsi, à fin 2020, 35 % du patrimoine (exprimé en valeur) bénéficie d'une certification environnementale en construction/rénovation et 13 % du patrimoine d'une certification en exploitation.

b. Pour les investissements immobiliers détenus via la Société de la Tour Eiffel

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

- D'une gouvernance adaptée comprenant 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 ;
- D'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 ;
- De deux objectifs environnementaux majeurs à horizon 2030 : réduction de la consommation énergétique et réduction des gaz à effet de serre du portefeuille francilien ;
- De 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 ;
- D'un rapport dédié à la Responsabilité Sociale et Environnementale.

La Société de la Tour Eiffel 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 %.

Certification :

La Société de la Tour Eiffel mène une politique de certifications sur l'ensemble de son patrimoine qui valorise les performances environnementales des bâtiments et réduit leur empreinte carbone. Cette politique contribue à une meilleure gestion des ressources employées telles que l'eau et l'électricité, apporte un confort supplémentaire aux utilisateurs et réduit les coûts de fonctionnement du bâtiment. Ainsi, à fin 2019, 29 % du patrimoine (exprimé en valeur) bénéficie d'une certification environnementale en construction/rénovation et 49 % du patrimoine d'une certification en exploitation.

VI. RAPPORT DE L'ORGANISME TIERS INDÉPENDANT SUR LA DÉCLARATION DE PERFORMANCE EXTRA-FINANCIÈRE 2020

Exercice clos le 31 décembre 2020

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 2020 (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 du Code de commerce en matière sociale et environnementale ;
- Nous avons vérifié que la Déclaration présente les informations prévues au II de l'article R. 225-105 du Code de commerce 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 du Code de commerce ;
- Nous avons vérifié que la Déclaration présente le modèle d'affaires et une description des principaux risques liés à l'activité de l'ensemble des entités incluses dans le périmètre de consolidation, y compris, lorsque cela s'avère pertinent et proportionné, les risques créés par ses relations d'affaires, ses produits ou ses services ainsi que les politiques, les actions et les résultats, incluant des indicateurs clés de performance afférents aux principaux risques ;
- Nous avons consulté les sources documentaires et mené des entretiens pour :
 - Apprécier le processus de sélection et de validation des principaux risques ainsi que la cohérence des résultats, incluant les indicateurs clés de performance retenus au regard des principaux risques et politiques présentés ; et
 - Corroborer les informations qualitatives (actions et résultats) que nous avons considérées les plus importantes présentées en Annexe 1. Pour l'ensemble des risques, nos travaux ont été réalisés au niveau de l'entité consolidante et couvrent la sélection d'entités listées ci-après : SMA BTP et SMAvie BTP ;
- Nous avons vérifié que la Déclaration couvre le périmètre consolidé, à savoir l'ensemble des entités incluses dans le périmètre de consolidation conformément à l'article L. 233-16 du Code de commerce ;
- 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 2021 et avril 2021 sur une durée totale d'intervention de deux semaines.

Nous avons mené cinq entretiens avec les personnes responsables de la préparation de la Déclaration représentant notamment les directions Commerciale, des Ressources Humaines, de la Qualité, des Règlements, de la Sinistralité.

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 19 mai 2021

Le vérificateur indépendant
EY & Associés



Hassan Baaj
Associé



Caroline Delérable
Associée développement durable

Annexe 1 : informations considérées comme les plus importantes

Informations sociales	
Informations quantitatives (incluant les indicateurs clé de performance)	Informations qualitatives (actions ou résultats)
- 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