



# SMA

## BTP

 VOTRE ASSUREUR PARTENAIRE

# NOTE MÉTHODOLOGIE

## 1 - Période et périmètre de reporting

L'année de référence du rapport court du 1er janvier au 31 décembre 2023.

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), aucune société du groupe 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 Deloitte. SMABTP et SMAvie BTP disposeront d'un avis de conformité au dispositif et de sincérité des informations délivré par l'organisme tiers indépendant, disponible à la fin du présent rapport.

## 2 - Collecte des données

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

La DPEF se fonde sur plusieurs données :

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

## 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 le Groupe ou SMABTP.

## SOMMAIRE

1 - Période et périmètre de reporting .....	2
2 - Collecte des données .....	2
3 - Terminologie .....	2
<b>I. LE MODÈLE D’AFFAIRES DE SMABTP.....</b>	<b>5</b>
1 - Organisation et fonctionnement de la gouvernance .....	6
2 - Typologie de clients.....	9
3 - Organisation et partenariats .....	9
4 - Carte des implantations en France métropolitaine.....	10
5 - Activités et résultats .....	11
a. SMABTP .....	11
b. SMAvie BTP.....	12
<b>II. UNE STRATÉGIE RSE AFFIRMÉE.....</b>	<b>15</b>
1 - Le cadre général.....	16
2 - Une démarche participative.....	16
3 - Identification des risques opérationnels.....	16
4 - Thèmes non traités .....	17
<b>III. UN EMPLOYEUR ENGAGÉ ET RESPONSABLE .....</b>	<b>18</b>
1 - Penser les emplois .....	19
a. Structure de l’emploi dans le Groupe .....	19
b. Politique de recrutement et de mobilité.....	20
c. Politique de diversité.....	22
d. Développer l’insertion des personnes en situation de handicap .....	22
2 - Maintenir un dialogue social de qualité.....	24
a. L’organisation du dialogue social.....	24
b. Les accords signés en 2023.....	24
3 - Disposer des compétences clés pour les besoins présents et futurs .....	25
a. La gestion prévisionnelle des emplois et compétences .....	25
b. La formation.....	27
c. La politique de rétention des talents.....	30
4 - Promouvoir le bien-être et l’engagement des salariés .....	30
a. La politique qualité de vie au travail .....	30
b. L’engagement des collaborateurs .....	31
c. L’accompagnement de la parentalité .....	32
5 - Renforcer la protection des données personnelles.....	32
a. Politiques sécurité des systèmes d’information et protection des données personnelles .....	32
b. Sensibilisation à la sécurité informatique.....	33
<b>IV. UN PARTENAIRE DE CONFIANCE ET DE PROXIMITÉ POUR LES SOCIÉTAIRES ET CLIENTS.....</b>	<b>34</b>
1 - Être toujours au plus près des sociétaires et de leurs besoins.....	35
a. Densité du maillage territorial .....	35
b. Évolution de l’offre en lien avec la transition écologique et les besoins de nos sociétaires.....	35
c. Les Comités consultatifs régionaux.....	38
d. Des relations privilégiées avec les partenaires .....	39

2 - Accompagner les sociétaires dans la prévention .....	40
a. La prévention de la sinistralité construction.....	40
b. La prévention des risques chez les sociétaires .....	40
c. Le développement de la qualité et de la sécurité dans la construction.....	41
3 - Conseiller les sociétaires .....	42
a. Loyauté des pratiques.....	42
b. Devoir de conseil.....	44
4 - Renforcer sans cesse la démarche qualité .....	45
a. La démarche qualité.....	45
b. L'enquête de satisfaction 2023 .....	45
5 - Travailler à la réduction des émissions carbone des activités .....	47

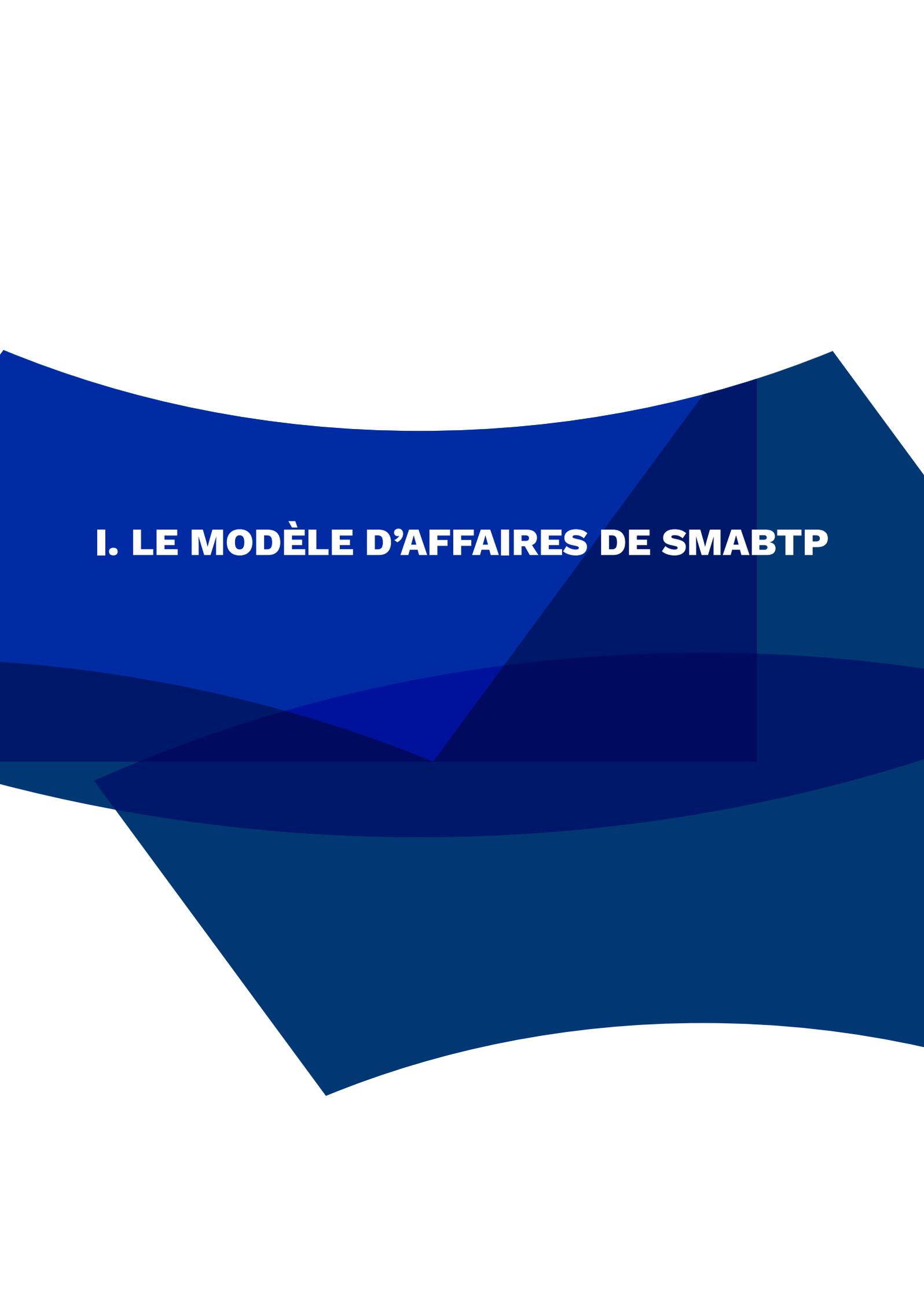
## **V. RÈGLEMENT TAXONOMIE..... 48**

1 - Éligibilité de l'assurance non-vie à la Taxonomie européenne environnementale.....	49
2 - Éligibilité des investissements à la Taxonomie européenne environnementale.....	49

## **VI. UN INVESTISSEUR DE LONG TERME ET RESPONSABLE..... 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
a. Principes généraux de la politique d'investissement ESG et son articulation avec l'élaboration des scénarios macro-économiques .....	53
b. Dimension ESG de la politique d'investissement en titres émis par des États .....	54
c. Dimension ESG de la politique d'investissement en titres émis par des émetteurs privés.....	54
d. Principales incidences négatives (PAI) .....	55
e. L'engagement actionnarial.....	56
f. Données, évaluation et reporting .....	57
3 - Dimension ESG de la politique d'investissement en actions non cotées .....	58
4 - Dimension ESG de la politique d'investissement immobilière .....	59
a. Investissements immobiliers gérés en direct par SMABTP .....	59
b. Investissements immobiliers détenus via la Société de la Tour Eiffel.....	60

## **VII. RAPPORT DE L'ORGANISME TIERS INDÉPENDANT ..... 62**



# **I. LE MODÈLE D'AFFAIRES DE SMABTP**



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 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 - Organisation et fonctionnement de la gouvernance**

Solidement ancré dans le monde du BTP depuis 165 ans, SMABTP est un acteur de référence du marché de l'assurance en France et en Europe.

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

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

### **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 comprend 27 administrateurs, dont un membre élu par les collaborateurs et 26 membres élus par l'assemblée générale parmi les sociétaires, dont 14 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).

Pour SMAvie BTP, le conseil d'administration compte 22 membres. Il est composé d'un salarié élu par les collaborateurs et de 21 membres élus par l'assemblée générale, dont 13 sont des personnes physiques (chefs d'entreprises du BTP, en activité ou retraités) et 8 sont des personnes morales du BTP (syndicats, organismes professionnels, sociétés d'assurance mutuelles du BTP).

Jacques Chanut préside SMABTP depuis le 1<sup>er</sup> septembre 2020. Il a été renouvelé dans cette fonction, pour la 1<sup>ère</sup> fois, lors du conseil du 20 septembre 2023. Il a été président de la Fédération Française du Bâtiment (FFB) de 2014 à 2020 qu'il représentait au conseil d'administration de SMABTP ; il est administrateur de SMABTP depuis 2019.



Bruno Cavagné préside SMAvie BTP depuis le 1<sup>er</sup> octobre 2023. Il a été président de la Fédération nationale des travaux publics (FNTP) de 2013 à 2023 et préside depuis plus de 30 ans l'entreprise familiale de travaux publics, GIESPER, et depuis près de 20 ans la holding, MATEA. Depuis 2017, il est vice-président du Conseil d'Orientation des Infrastructures.

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 2023, les 15 février, 4 avril, 20 septembre et 28 novembre. Pour SMAvie BTP, le conseil s'est également réuni quatre fois, les 9 février, 5 avril, 26 septembre et le 29 novembre.

SMABTP et SMAvie BTP proposent des formations à leurs administrateurs, ce qui concourt à la compétence collégiale du conseil d'administration. En 2023, les administrateurs ont pu suivre la formation de leur choix parmi les deux organisées : « La gestion financière en assurance » et « Cyber sécurité, risques et pratiques assurantielles ». 19 administrateurs des 2 Mutuelles ont suivi l'une de ces formations en 2023.

### 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 orientations tarifaires. Chaque comité est constitué de 4 membres. Au cours de l'année 2023, le comité s'est réuni 4 fois pour SMABTP (les 31 janvier, 29 mars, 13 septembre et 21 novembre) et 4 fois pour SMAvie BTP (les 31 janvier, 29 mars, 13 septembre et 21 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 2023, ce comité se compose de 7 membres : le Président du comité, 3 administrateurs de SMABTP et 3 administrateurs de SMAvie BTP.

Le comité s'est réuni deux fois en 2023 : le 23 mars et le 5 septembre. Il a examiné le niveau des indemnités versées aux administrateurs en compensation du temps passé, ainsi que la rémunération du directeur général. Il a proposé le montant de la rémunération fixe et variable du directeur général, conformément aux modalités approuvées par les conseils d'administration de SMABTP et SMAvie BTP.

Les conseils d'administration ont constitué en 2014 un **comité d'éthique et de nomination** commun à SMABTP et à SMAvie BTP. À la fin de l'année 2023, ce comité se compose de 3 membres. Au cours de l'année, le comité s'est réuni une fois, le 23 mars. Le comité a pris connaissance de la synthèse des dossiers de compétences et honorabilité des administrateurs et a été informé du programme de formation des administrateurs pour l'année 2023.

Les conseils d'administration ont 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 deux fois en 2023 : les 18 janvier et 26 juin.

Les conseils d'administration ont 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. Il examine et rend son avis sur les opérations d'investissements envisagées. Le comité, composé de 4 membres, s'est réuni à 4 reprises en 2023 : les 18 et 24 janvier, le 5 juillet, et le 8 novembre.

En dernier lieu, les conseils d'administration ont décidé en 2022 de la création d'un **comité international**, commun à SMABTP et à SMAvie BTP, en charge du suivi de l'activité, dont notamment le développement commercial et la sinistralité, des différentes filiales internationales. Le comité, composé de 7 membres, s'est réuni 3 fois en 2023 : les 8 mars, 30 août et 26 octobre. Il s'est rendu au siège d'une filiale aux Pays-Bas.

### La direction générale

La direction générale est assurée par Pierre Esparbes depuis le 28 mars 2018.

La direction effective est assurée :

- pour SMABTP par Pierre Esparbes, directeur général, Grégory Kron, directeur général adjoint en charge de l'IARD, Hervé Leblanc, directeur général adjoint en charge de l'International et des Grands comptes et Philippe Desurmont, directeur des investissements ;
- et, pour SMAvie BTP, par Pierre Esparbes, directeur général, Pierre Le Moine, directeur général adjoint en charge des assurances de personnes, et Philippe Desurmont, directeur des investissements.

Le directeur général est assisté d'un **comité exécutif** et d'un **comité de direction** (21 membres au total).

Le directeur général est également assisté de **comités spécialisés** :

- Le comité qualité des données, qui se réunit chaque trimestre et s'assure du respect des dispositions en matière de qualité des données ;
- Le comité d'arbitrage des solutions SI, qui se réunit tous les deux mois afin notamment de définir les priorités en liaison avec les orientations stratégiques, de suivre l'avancement des projets et études et de statuer sur les demandes d'arbitrage ;
- Le comité opérationnel des risques qui 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 Comités consultatifs régionaux, organes de représentation régionale des sociétaires, sont au nombre de dix, un pour chaque région SMABTP, dont un CCR dédoublé pour la région Bretagne-Normandie. 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. En moyenne, un entrepreneur du bâtiment est nommé pour chaque département. Au sein de chaque comité, sont intégrés des membres appartenant aux SCOP du BTP, aux groupes Jeunes dirigeants, Femmes, Artisans. Par ailleurs, un membre nommé par le conseil de SMAvie BTP représente les sociétaires SMAvie BTP. Ils se réunissent deux fois par an au sein de chaque région, parfois au siège social <sup>1</sup>.

---

<sup>1</sup> Rôle et actualité des CCR en 2023 sont développés dans la partie IV.1.c

## 2 - Typologie de clients

Tous les métiers de la construction se retrouvent parmi les clients de SMABTP et SMAvie BTP : artisans, entreprises, promoteurs immobiliers, maîtres d'ouvrages publics, maîtres d'ouvrage sociaux, maîtres d'œuvre, architectes, fabricants 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 ou encore des unités de gestion spécialisées dans les sinistres dommages aux biens ou automobile.

## 3 - Organisation et partenariats

En France métropolitaine, les Mutuelles sont organisées en neuf directions régionales depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2023 avec la redéfinition de l'Ile-de-France en deux régions distinctes : Grand Paris et Ile-de-France, recouvrant l'ensemble de l'Hexagone avec un total de 22 unités de gestion régionales (UGR), 5 unités de gestion spécialisées et 74 implantations commerciales, afin d'assurer une relation de proximité avec le sociétariat, valeur clé du Groupe. Il existe également une entité dédiée à la gestion des Artisans et Particuliers.

SMABTP est également implanté dans les Drom-Com et à l'international, avec une unité en Belgique, une en Côte d'Ivoire et deux filiales en Espagne et au Portugal. Courant 2023, SMABTP s'est également implanté aux Pays-Bas et en Allemagne.

## 4 - Carte des implantations en France métropolitaine



SMABTP collabore étroitement avec toutes les instances du secteur, régionales ou nationales, que ce soit au sein de son conseil d'administration ou à l'occasion de coopérations pérennes : des partenariats sont signés avec des organisations professionnelles du secteur, notamment la Fédération Française du Bâtiment (FFB), la Fédération Nationale des Travaux Publics (FNTP), la Fédération des SCOP du BTP, la Fédération des Promoteurs Immobiliers (FPI), 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. Elles sont également adhérentes de France Assureurs, fédération française des assureurs au sein laquelle elles participent activement aux nombreuses commissions et groupes de travail, ainsi qu'à l'AAM (association des assureurs mutualistes) et à la Roam (association des sociétés d'assurance mutuelle).

L'ancrage historique de SMABTP s'incarne avec la **fondation d'entreprise Excellence SMA**, dont les partenaires sont la Fédération Française du Bâtiment (FFB), la Fédération nationale des travaux publics (FNTP), la Fédération des Scop du BTP, l'Agence Qualité construction, le CCCABTP, Qualibat, ou encore l'OPPBTB.

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 le réseau national d'experts SOCABAT, qui interviennent aussi pour SMABTP, à toutes les étapes de la vie des contrats tant dans la gestion des risques que dans l'accompagnement en cas d'expertise après un sinistre.

## 5 - Activités et résultats

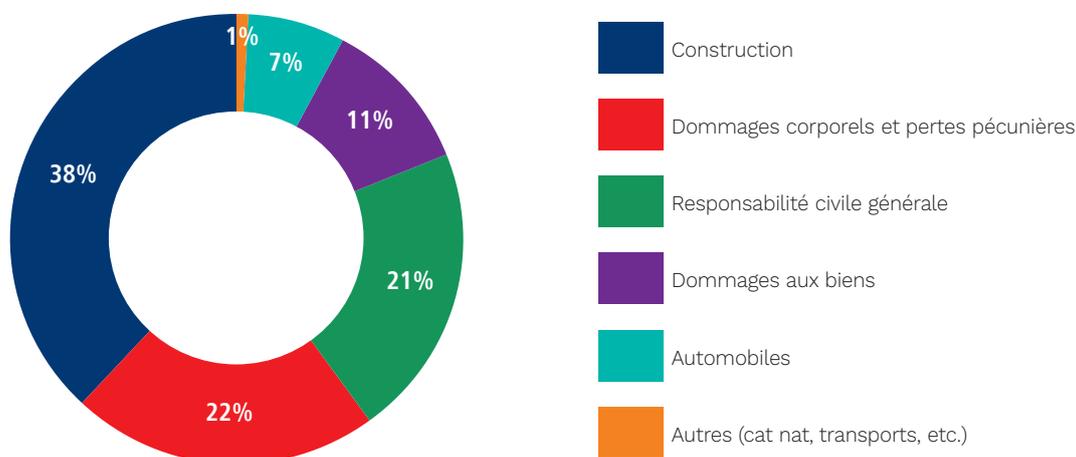
### a. SMABTP

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

Résultats SMABTP (au 31/12/23)	En million d'euros
Primes	2 463,3
Charges des prestations	-2 127,6
Participation aux résultats	3,4
Produits des placements nets	369,5
Frais d'acquisition et d'administration	-449,4
Solde de réassurance	-54,6
<b>Résultat d'exploitation</b>	<b>204,6</b>
Résultat exceptionnel	-61,8
Impôt sur le bénéfice	-37,6
<b>Résultat net</b>	<b>105,2</b>

Le chiffre d'affaires de SMABTP en 2023, s'élève à 2 461,2 M€, en augmentation de 7,1 % par rapport à 2022. Sa répartition sectorielle reste stable. En effet, ce chiffre se répartit entre affaires directes (1 133,9 M€) et acceptations (1 329,4 M€).

Chiffre d'affaires SMABTP « affaires directes » en 2023



L'assurance construction représente 38 % du chiffre d'affaires « affaires directes » 2023. Après l'assurance construction, les dommages corporels et pécuniaires représentent 22 % et la responsabilité civile générale 21 % des affaires directes. Cette répartition reste stable par rapport aux chiffres des trois dernières années.

Le montant des cotisations de SMABTP en 2023 est de 2 463,3 M€, en hausse de 7,4 % par rapport à l'exercice 2022.

La charge de sinistres, hors frais de gestion de SMABTP en 2023 est de 1 400,7 M€, en hausse de 1,7 % par rapport au montant observé en 2022. La charge de sinistres des affaires directes est en augmentation de 5,8 % et celle des acceptations est en hausse de 3,1 %.

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 2023, le total des frais généraux de SMABTP est en hausse de 6 %.

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

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

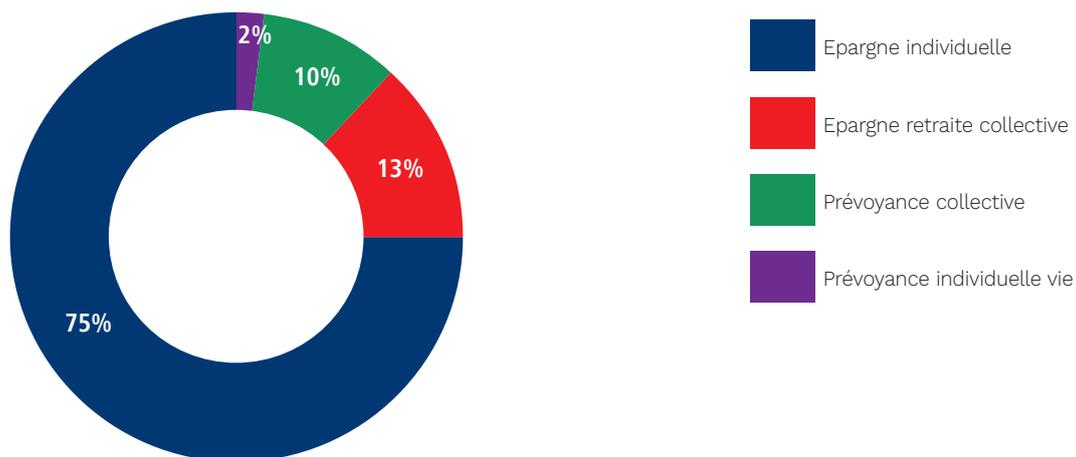
## b. SMAvie BTP

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

Résultats SMAvie BTP (au 31/12/23)	En million d'euros
Primes	567,0
Charges des prestations	-500,1
Participation aux résultats	-129,8
Produits des placements nets	148,0
Frais d'acquisition et d'administration	-74,1
Solde de réassurance	1,5
<b>Résultat d'exploitation</b>	<b>21,4</b>
Résultat exceptionnel	0,5
Impôt sur le bénéfice	-10,8
<b>Résultat net</b>	<b>11,1</b>

Le chiffre d'affaires s'élève à 567 M€ en 2023 contre 535,4 M€ en 2022, soit une hausse de 6 %.

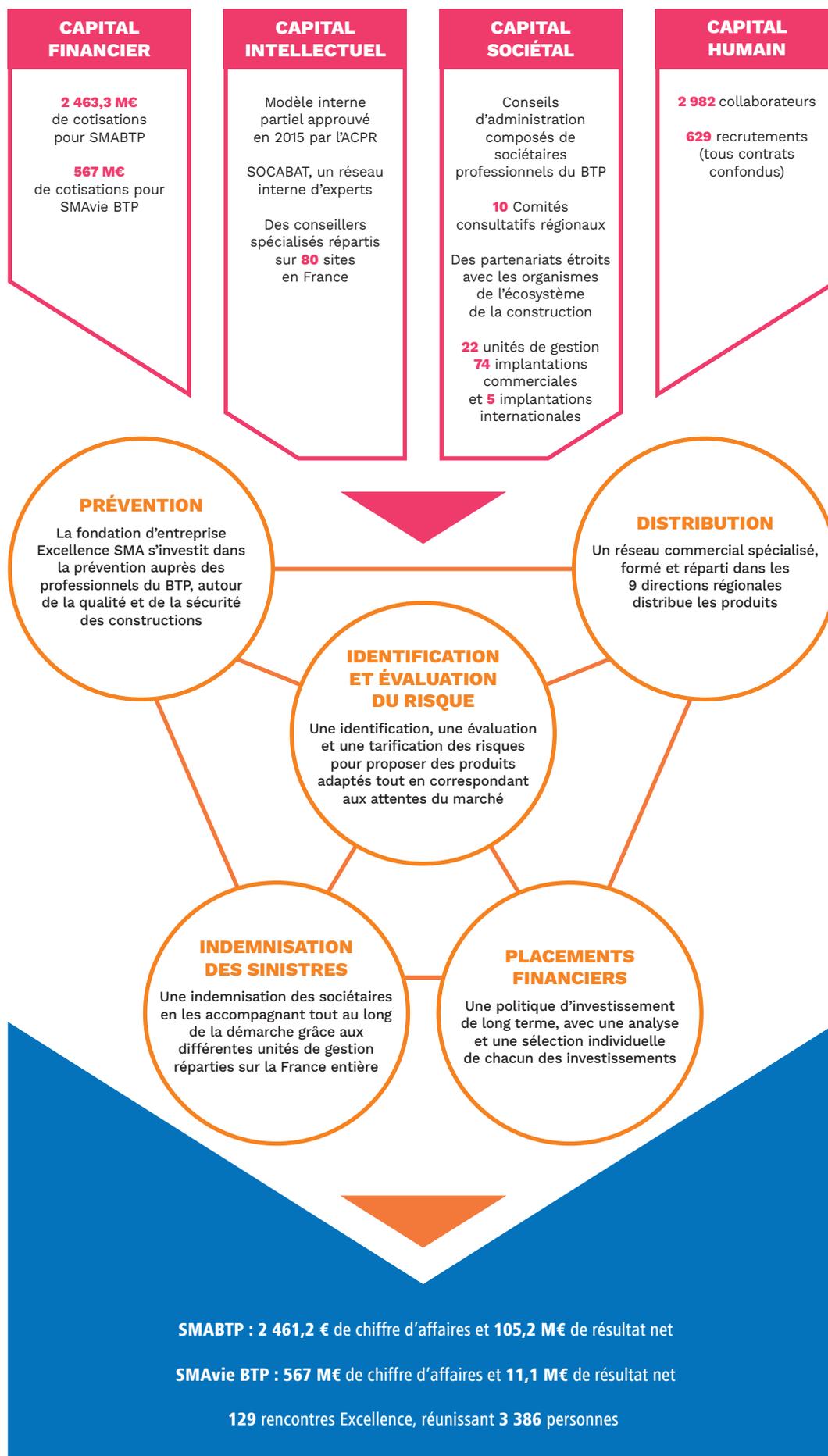
### Répartition du chiffre d'affaires SMAvie BTP « affaires directes » en 2023



Hors acceptation, les charges de prestations Vie enregistrent une baisse de 228 %, passant de 508,3 M€ en 2022 à 652,9 M€ en 2023. Exprimés en pourcentage des provisions techniques en fin d'exercice, hors variation de réassurance cédée, les sinistres réglés ou provisionnés correspondent à 9,9 % des provisions techniques en 2023, contre 7,6 % en 2022.

Hors commissions, les frais généraux sont en baisse de 0,3 % pour s'établirent à 66,8 M€.

## Synthèse du modèle d'affaires





## **II. UNE STRATÉGIE RSE AFFIRMÉE**

## 1 - Le cadre général

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

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

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

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

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

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

SMABTP conçoit son engagement 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 SMABTP est volontaire et fédère toutes les énergies autour de valeurs concrètes, partagées par les collaborateurs et les partenaires sociaux, mais aussi les sociétaires, les fédérations professionnelles et les fournisseurs.

Pour structurer ce projet, SMABTP 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

- Assureur mutualiste responsable
- Investisseur durable
- Entreprise et employeur engagé

## 3 - Identification des risques opérationnels

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



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

Les risques identifiés, en concertation avec la direction des risques, sont les suivants :

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

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

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

## **4 - Thèmes non traités**

Compte tenu de la nature de leurs activités assurantielles, SMABTP et SMAvie BTP 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 de considérer ces thématiques au sein de sa stratégie RSE et d'y sensibiliser ses collaborateurs, certaines de ces actions sont décrites dans les pages de ce document, notamment dans la section III.4.b.



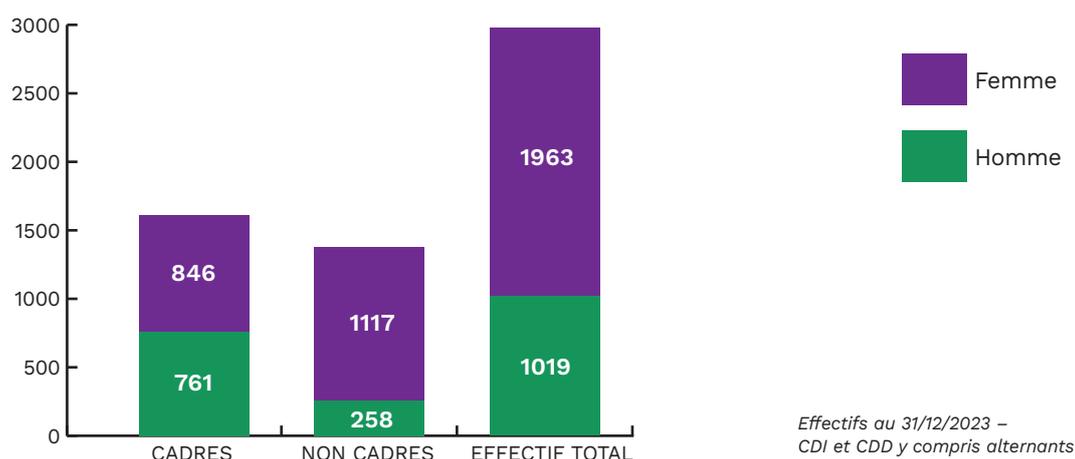
### **III. UN EMPLOYEUR ENGAGÉ ET RESPONSABLE**

# 1 - Penser les emplois

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

L'effectif total de SMABTP et SMAvie BTP comprend 2982 collaborateurs, en croissance de + 4,52 % (vs 2022) et représentant 95 % de l'effectif de l'ensemble des sociétés du Groupe, réparti comme suit :

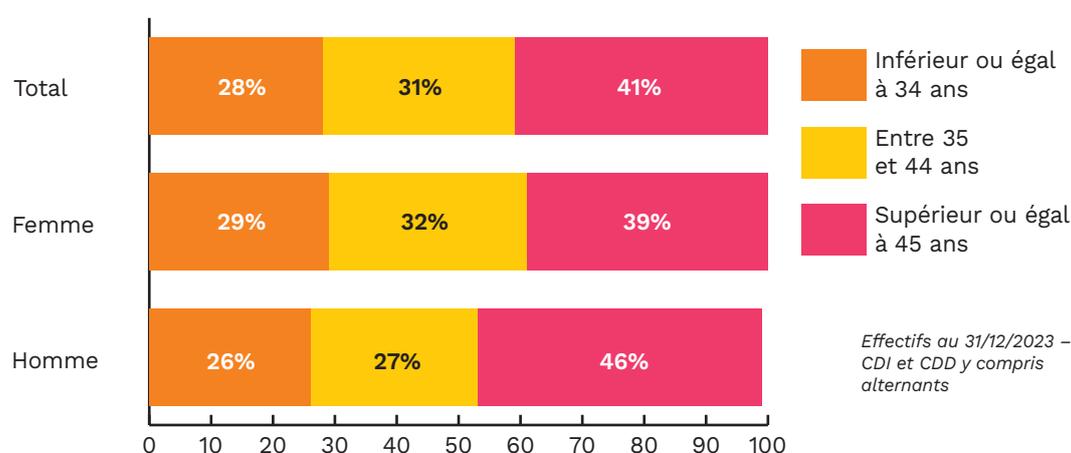
Répartition des effectifs par sexe et statut



La part des femmes sur l'effectif total est de 65,8 %, (contre 60,9 % dans la branche assurance <sup>2</sup>), avec une prépondérance des femmes dans la catégorie professionnelle des « non-cadres ». Cependant, leur représentation dans la catégorie professionnelle des « cadres » a continué à progresser (+ 1,5 % par rapport à 2022), atteignant un taux de 53 % en 2023 (pour 44,6 % dans la branche assurance).

Par ailleurs, avec 54 % de l'effectif total, SMABTP a une population de cadres légèrement supérieure à la branche assurance (52,1 %).

Répartition des effectifs par tranche d'âge

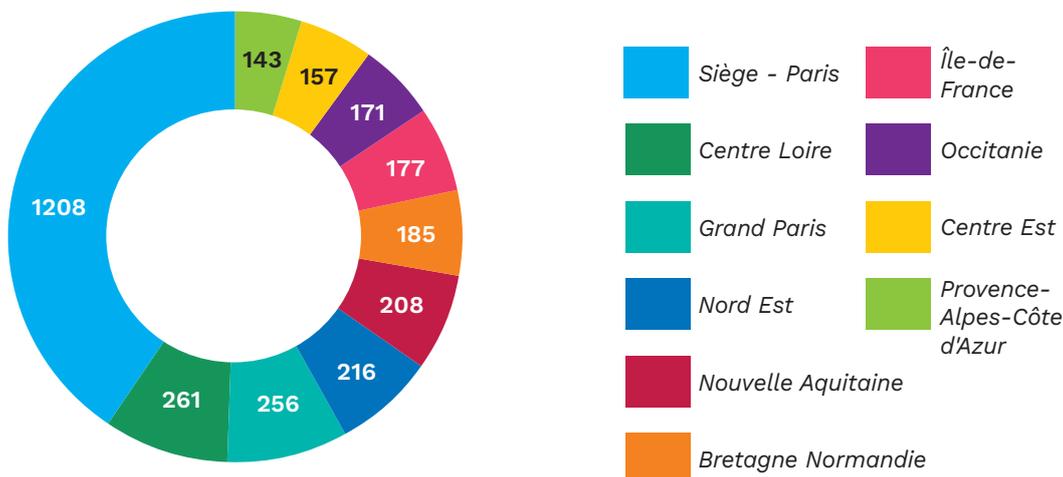


<sup>2</sup> Les chiffres de la branche assurance sont des données 2022

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

- Une entreprise qui se rajeunit par l'augmentation des salariés âgés de moins de 35 ans (28 % de l'effectif aujourd'hui) et des salariés âgés de 35 à 44 ans ;
- Le maintien des effectifs des salariés âgés de plus de 55 ans.

#### Répartition des effectifs par zone géographique (Siège et directions régionales)



Effectifs au 31/12/2023 – CDI et CDD y compris alternants

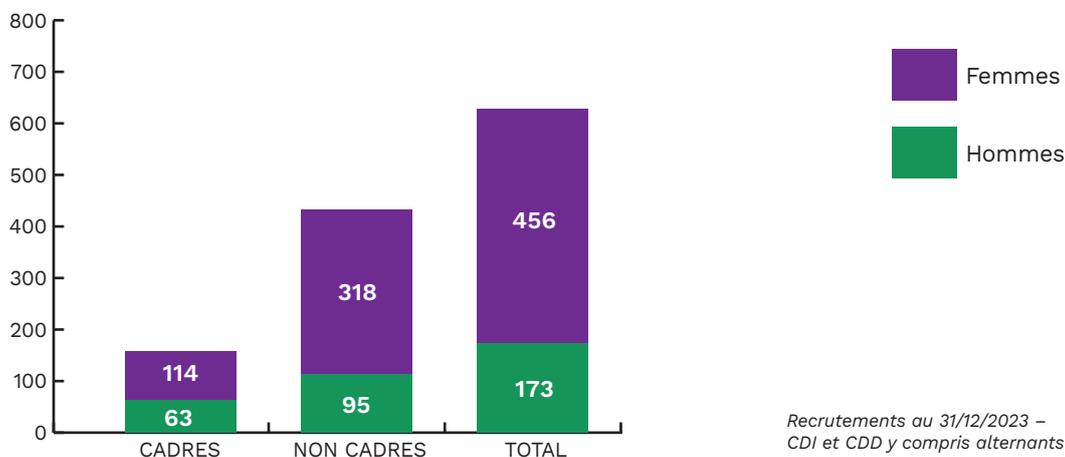
On constate une forte concentration des effectifs en Ile-de-France qui s'explique par l'emplacement du siège social SMABTP (Paris 15) et par une densité d'activité liée au bassin d'emploi.

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 2023

#### Répartition des recrutements par sexe et statut



Recrutements au 31/12/2023 – CDI et CDD y compris alternants

La répartition de l'effectif hommes/femmes au niveau de l'embauche suit la répartition des effectifs par sexe du Groupe. L'activité est historiquement fortement féminisée, ce qui se traduit également dans les recrutements, avec une proportion de candidats de sexe féminin plus forte, pour les populations cadres comme non cadres. Les hommes représentant 35,6 % et les femmes 64,4 % des embauches au statut de cadre.

La politique de recrutement et les engagements pris dans le cadre des accords GPEC <sup>3</sup> et égalité professionnelle se traduisent par une attention particulière, lors des recrutements, à compétences égales, sur un rééquilibrage de la répartition des sexes par fonction.

Le niveau d'intégration de nouveaux collaborateurs est important et en progression (+ 24,5 %) sur cette année : 629 recrutements tous contrats confondus, garantissant un bon maintien du renouvellement des compétences.

Le travail sur la marque employeur et la politique de recrutement d'alternants a été renforcée en 2023, avec une volonté 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 des ressources. Une personne dédiée au suivi des alternants a été recrutée. Pour renforcer notre visibilité auprès des étudiants, les partenariats avec les jobboards se sont poursuivis et de nouveaux leviers de sourcing ont été activés. En 2023, les actions auprès des écoles se sont développées, par la création d'un partenariat ESA avec une classe dédiée, ainsi que la création de l'académie des ventes. La participation à différents salons d'écoles notamment avec l'ENASS, l'ESA, l'ESTP s'est poursuivie. Deux journées d'intégration dédiées aux alternants ont été réalisées, l'une en septembre et l'autre en novembre 2023.

### Mobilités 2023

	CADRES	NON CADRES	TOTAL GÉNÉRAL	%
Hommes	94	8	102	36 %
Femmes	124	71	195	64 %
Total général	<b>218</b>	<b>79</b>	<b>297</b>	100 %
Total général %	73 %	27 %	100 %	
% progression par rapport à 2021	<b>31 %</b>	<b>68 %</b>	<b>39 %</b>	

*Mobilités au 31/12/2023 – CDI*

SMABTP a poursuivi sa politique volontariste de mobilité interne afin de capitaliser sur les compétences des collaborateurs en poste. Le niveau de mobilité au sein du Groupe s'est accru, s'élevant en 2023 à 9,5 % des effectifs. Cette progression traduit la volonté du Groupe de développer des passerelles entre ses différentes familles de métiers.

Au travers de l'accord GPEC en vigueur, SMABTP rappelle l'importance donnée à la mobilité interne et à l'évolution professionnelle, gages d'évolution des compétences et d'employabilité des collaborateurs tout au long de leur parcours professionnel. À ce titre, chaque demande de mobilité est étudiée avec le collaborateur, son manager et la Direction des ressources humaines 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.

<sup>3</sup> Gestion prévisionnelle des emplois et des compétences

### **c. Politique de diversité**

#### **Égalité professionnelle entre les femmes et les hommes :**

Dans le cadre de la prolongation par voie d'avenant de l'accord collectif relatif à l'égalité professionnelle, la mixité et la diversité jusqu'au 30 novembre 2024, SMABTP a poursuivi l'ensemble de ses actions en matière de rémunération (avec la suppression des éventuels écarts de rémunération F/H non objectivement justifiés), recrutement, évolution et formation professionnelle et lutte contre les agissements sexistes et toutes formes de discriminations.

Le suivi annuel des indicateurs inscrits dans cet accord a été effectué et partagé avec les membres de la commission égalité professionnelle du Comité Social et Économique (CSE) de l'UES SMABTP.

Par ailleurs, SMABTP a procédé à la publication de la note dans le cadre de l'index égalité professionnel femmes/hommes, mis en place par les pouvoirs publics, et a obtenu la note de 89 sur 100 (en progression d'un point par rapport à l'année passée).

Le résultat obtenu constitue toujours un très bon niveau en lien avec la politique menée en matière d'égalité professionnelle.

Pour rappel, la note globale est l'addition des résultats de 5 indicateurs réglementaires suivants :

- Écarts de salaire entre les femmes et les hommes : 34/40
- Pourcentage de femmes et d'hommes ayant été augmentés hors promotion : 20/20
- Pourcentage de femmes et d'hommes ayant bénéficié d'une promotion : 15/15
- Augmentation de salaires des femmes à leur retour de congé de maternité : 15/15
- Nombre de femmes dans les 10 plus hautes rémunérations : 5/10

Au titre de la deuxième année de mise en place d'un 6<sup>e</sup> indicateur pour 2022 en 2023, l'UES SMA obtient le résultat suivant pour la part des femmes :

- Pour les instances dirigeantes (comité de direction et comité exécutif) : 26 %
- Pour les cadres de direction (hors comité exécutif et comité de direction) : 31 %

Pour la part des hommes :

- Pour les instances dirigeantes (comité de direction et comité exécutif) : 74 %
- Pour les cadres de direction (hors comité exécutif et comité de direction) : 69 %

Conformément à la loi, l'index professionnel et le 6<sup>ème</sup> indicateur ont été publiés sur le site internet de l'UES SMA ainsi que sur celui du Ministère du Travail.

### **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 Égalité professionnelle, mixité et diversité du 22 janvier 2016 et de l'accord GPEC du 19 janvier 2018, SMABTP confirme sa volonté de s'inscrire dans une démarche en faveur de l'accueil de collaborateurs en situation de handicap, en signant le 7 juin 2019 son premier accord en faveur des collaborateurs en situation de handicap, agréé par la DIRECCTE, renouvelé le 17 mai 2022.

Le bilan de cet accord triennal marque l'atteinte d'un de ses principaux objectifs, soit une progression du taux d'emploi des collaborateurs en situation de handicap évoluant de 0,93 % fin 2018, avant la mise en œuvre de l'accord, à 3,13 % en 2021 (dépassant l'objectif de 2 % fixé dans le premier accord collectif).

SMABTP a souhaité s'engager dans une politique plus ambitieuse pour ce second accord collectif triennal avec l'objectif de tendre vers un taux d'emploi des travailleurs handicapés de 6 % avec un minimum de 4,5 % en décembre 2024. Il est aussi prévu la création d'une mission handicap qui doit pouvoir permettre d'atteindre ces objectifs en multipliant les personnes référentes sur le sujet au sein de toutes les directions. Cet accord a permis d'obtenir un taux d'emploi de 3,54 % en fin décembre 2023.

Au-delà des dispositions prévues dans le premier accord sur le handicap, ce nouveau texte propose 8 demi-journées d'absence exceptionnelle permettant aux personnes concernées de réaliser leurs démarches administratives en lien avec leur handicap ou pour des soins et rendez-vous médicaux. Cet avantage est également ouvert aux parents d'enfants porteurs d'un handicap.

Par ailleurs, les salariés dit « proches-aidants » sont également concernés par cet accord. La durée du congé spécifique passe de 3 à 5 jours par an, mesure étendue aux parents d'enfants handicapés percevant l'Allocation d'Éducation d'Enfants Handicapés.

En 2023, les actions en faveur de l'intégration du handicap se sont principalement concentrées sur le domaine du recrutement, de la sensibilisation et de la formation mais également sur les aménagements des postes de travail des collaborateurs en situation de handicap afin d'améliorer leurs conditions de travail.

### **Des actions de recrutements**

Les principaux acteurs internes impliqués dans le déploiement de l'accord handicap bénéficient d'actions de formation assurées par des intervenants spécialisés. Par ailleurs, plusieurs actions ont été menées avec le recours à des viviers de candidatures en lien avec France Assureurs comme l'IFPASS. Ces actions ont permis de recruter cinq nouveaux collaborateurs en 2023, toute nature de contrat confondue. L'objectif de recrutement pour l'année 2024 est situé à seize nouveaux collaborateurs.

Pour la Semaine Européenne pour l'Emploi des Personnes Handicapées, SMABTP a donné accès à ses collaborateurs au support de sensibilisation en e-learning développé par France Assureurs : Zest.

La direction des ressources humaines a également rappelé la mise en place de l'accord d'entreprise ainsi que la présence d'une référente au sein du groupe. Cela a permis d'augmenter les prises de contact pour des questions sur le handicap en entreprise.

## 2 - Maintenir un dialogue social de qualité

### a. L'organisation du dialogue social

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

- Une CSSCT (Commission santé, sécurité et conditions de travail), seule commission d'ordre public
- Des commissions du CSE auxquelles la Direction est présente :
  - Une commission Questions sociales
  - Une commission Emploi et Formation
  - Une commission 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 en 2023 dans le cadre de ses attributions. L'ensemble des consultations récurrentes obligatoires du CSE relatives aux 3 blocs (stratégie, politique sociale, situation économique et financière) ont été réalisées au travers de 16 réunions, auxquelles s'ajoutent 16 réunions extraordinaires.

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

Afin de maintenir un dialogue social de proximité, il a décidé de mettre en place des représentants de proximité (RDP), au nombre maximum de 70, répartis selon un découpage régional issu de la répartition géographique des directions régionales de 2021 et de celle qui a pris effet au 1er janvier 2023 pour l'Ile-de-France.

Ces relais locaux sont habilités à :

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

### b. Les accords signés en 2023

Trois accords collectifs d'entreprise ont été signés :

- PV de désaccord NAO du 8 février 2023 ;
- Avenant n°2 à l'accord de participation des salariés du 28 juin 2023 relatif aux résultats des sociétés composant l'UES SMABTP ;
- Avenant n°1 à l'accord collectif d'entreprise relatif à l'égalité professionnelle, la mixité et la diversité du 10 novembre 2023 (prolongeant l'accord du 30 novembre 2020 jusqu'au 30 novembre 2024 dans l'attente de sa renégociation).

## Le Télétravail

Un suivi quantitatif des indicateurs de l'avenant n°1 substitutif à l'accord de télétravail du 28 février 2022 a été effectué auprès des managers et des instances représentatives du personnel sur le second semestre 2023. Un suivi qualitatif devrait avoir lieu sur 2024 afin d'effectuer les premiers bilans de l'application de cet accord.

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

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

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

#### Évolutions des métiers

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

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

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

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

Ce diagnostic a été revu sous la forme d'une étude prospective réalisée en 2023 en lien avec les orientations stratégiques de SMABTP. Elle a pour objet d'apporter une projection possible, en s'appuyant sur l'existant et sur la lecture des différents facteurs environnants. Elle réaffirme la volonté du Groupe d'une démarche centrée sur le client, et le choix de l'entreprise d'investir sur l'expertise et l'excellence - tant en termes de savoir-faire que de savoir-être - par l'intégration de nouveaux profils, la transmission de savoirs et le déploiement de dispositifs de développement des compétences pour accompagner et porter les différents chantiers identifiés au plan stratégique.



En parallèle, la révision de certaines fiches de fonction s'est poursuivie. Des commissions de classification, rassemblant partenaires sociaux et DRH, se sont régulièrement réunies pour ajuster les fonctions aux évolutions constatées. Depuis 2015, 58 fiches de fonction ont été créées ou mises à jour, dont 6 en 2023.

Dans le même temps, SMABTP souhaite renforcer la connaissance de ses métiers pour faciliter la mobilité et par là, la construction du parcours professionnel. Ainsi, des outils facilitant la connaissance des métiers et l'identification des passerelles d'évolution ont été créés en complément de la nomenclature des métiers du Groupe. Ce dernier document est proposé dans une nouvelle version comprenant une description des principales fonctions rattachées, les formations diplômantes pour y accéder et les passerelles de compétences qui permettent de passer d'un métier à un autre. Ce document a pour vocation d'accompagner le salarié dans la construction de son projet professionnel.

Pour aller plus loin, un dictionnaire des compétences du groupe en lien avec le catalogue formation permet d'identifier les savoirs acquis et ceux à approfondir.

La charte de mobilité existante a été mise à jour, afin d'offrir de nouveaux accompagnements adaptés aux besoins des collaborateurs.

Les compétences clés transverses communes à l'ensemble des familles de métiers du Groupe : l'orientation client, la gestion de projets, la gouvernance et le pilotage, la coopération et l'esprit d'équipe, l'expertise, les processus et l'organisation, l'innovation sont désormais disponibles pour tous.

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

### Intégration des nouveaux collaborateurs

Un parcours d'intégration est structuré sur trois ans pour tout nouveau collaborateur. Des formations métier sont prévues, selon le poste occupé. Un entretien de suivi avec son conseiller RH est proposé au salarié dans les trois ans suivant son intégration.

Les nouveaux managers bénéficient également de la formation « clés RH », permettant d'appréhender rapidement les premiers niveaux de réponse sur leur fonction.

### Engagements en faveur de l'employabilité

En 2023, SMABTP a renouvelé son engagement auprès des jeunes avec un nombre d'embauches de collaborateurs de moins de 30 ans s'élevant à 307 dont 120 en CDI et 94 alternants (hors contrats étudiants). Pour ces jeunes collaborateurs, un accompagnement spécifique est prévu et les managers sont sensibilisés à leur rôle d'information et de formation auprès de ce public en particulier.

Pour SMABTP l'alternance est l'une des voies privilégiées de recrutement et d'insertion des jeunes. La qualité de l'intégration et l'insertion des alternants à l'issue de leur contrat sont deux objectifs prioritaires pour SMABTP, 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 DRH veille à proposer aux alternants un poste correspondant à la formation suivie et en lien avec le projet défini au moment de leur embauche. Les tuteurs d'alternants sont accompagnés au travers d'une formation dédiée.

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

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

## **b. La formation**

### Enjeux de la formation professionnelle

Les orientations du plan de formation sont identifiées dans un cadre triennal, en phase avec le plan stratégique de SMABTP. Elles sont ensuite déclinées par année, 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, SMABTP a la volonté de renforcer la transmission des savoirs et a constitué un réseau de formateurs internes. Les collaborateurs expérimentés sont référents, tuteurs et maîtres de stages et forment les nouveaux entrants. Ces rôles sont attribués sur la base du volontariat et les compétences acquises sont consolidées par des formations pour devenir tuteurs ou formateurs.

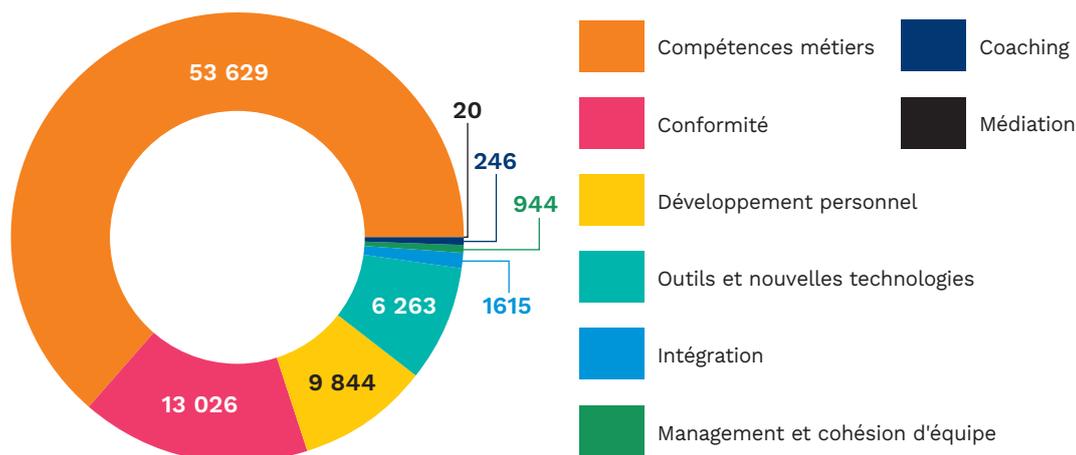
### La formation en 2023

S'appuyant sur les avancées technologiques et structurelles des deux dernières années, la formation s'est adaptée et enrichie de nouvelles modalités de transmission du savoir.

- Lorsque cela est possible, les formations sont organisées en région pour limiter les déplacements ;
- Les formations en présentiel sont adaptées en classe virtuelle, et les formateurs internes sont formés à l'animation en classe virtuelle (53 collaborateurs formés à la formation de formateurs en 2023) ;
- Les directions métiers ont davantage recours à des modules de e-learning (achetés, adaptés ou créés) ;
- Le campus formation, composé de 5 salles dédiées, facilite l'organisation des formations en présentiel.

Au total 2 794 collaborateurs ont été formés en 2023 pour 85 587 heures de formation sur les sociétés SMABTP et SMAvie BTP.

## Nombre d'heures de formation délivrées en 2023



### Les parcours de formation

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

Des parcours formalisés sont dédiés à certains métiers spécifiques : métiers des réseaux commerciaux Vie et IARD, des gestionnaires contrats, des juristes et gestionnaires règlements, des gestionnaires du courtage et ceux en charge de la gestion des assurances de personnes, des managers.

### Les formations obligatoires et stratégiques

Parmi les formations stratégiques et obligatoires, les collaborateurs concernés par la Directive sur la Distribution d'Assurance (DDA), à savoir les réseaux commerciaux IARD et Vie, les chargés de clientèle et toute personne en acte de vente, doivent suivre 15h de formation annuelle sur les compétences requises dans leurs activités. Le programme est revu chaque année en fonction des besoins identifiés par les directions métiers, entre modules réglementaires et compétences métiers. En 2023, sur 610 collaborateurs concernés par la DDA, 530 ont validé les 15h de formation obligatoire, soit 87 % des personnes à former. En 2022, sur 610 collaborateurs concernés, 480 avaient suivi au moins 15h de formation (78 %).

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

En complément et pour soutenir les managers, différents parcours sont proposés.

- Un premier accompagnement d'une durée totale de 10,5 jours pour les managers en prise de fonction, composé du module Clé RH SMA et du Parcours Campus Management, suivi 1 an plus tard par le parcours « follow up » d'une durée de 5 jours qui permet l'approfondissement et l'ancrage des savoirs.
- Pour les managers plus expérimentés au sein du Groupe, un cursus de co-développement dispensé sur une durée de 5 jours en présentiel, réuni des pairs autour de travaux collaboratifs sur les thématiques suivantes : Maîtriser les entretiens clés ; Améliorer la qualité de vie au travail ; Relever le défi du management hybride ; Développer votre leadership ; Concilier exigence et bienveillance. Avec la possibilité à la fin de ce parcours de bénéficier d'une heure de coaching individuel sur une thématique au choix du manager.

En plus de ces parcours, sont proposés des focus formation sur le management hybride, les techniques d'entretien et les outils et méthodes pour piloter les transformations.

### La plateforme E-learning

SMA E-learning est un point d'appui complémentaire aux formations.

De nombreux projets E-learning ont contribué à alimenter la bibliothèque de la plateforme, parmi lesquels :

- Réclamation : nouvelle offre développée en 2023 qui sera déployée en 2024 auprès de l'ensemble des collaborateurs. Ce module contribue à la satisfaction client en offrant les clés pour faciliter les échanges avec les réclamants ;
- Cyber Fraude : l'offre Cyber associée au volet Fraude est disponible depuis 2022. Le module destiné à l'ensemble du réseau présente l'offre, la souscription du contrat dans le cadre de la délégation et des cas de sinistres. Une formation peut être dispensée en renfort soit en présentiel, soit en distanciel ;
- Cautions : mise à jour du module conçu pour présenter le risque, l'offre et les garanties, les arguments clients, la tarification et les règles de souscriptions ainsi que la vie du contrat. Les commerciaux du réseau seront en mesure à l'issue de la formation de comprendre l'offre et de la mettre en adéquation avec le besoin du client ;
- Dommmages aux biens : ce module présente aux commerciaux les notions fondamentales à maîtriser pour appréhender les contrats DAB. Tout le réseau est concerné par ce rappel des fondamentaux. Les nouveaux collaborateurs sont invités à le suivre en préalable à la formation en présentielle sur 1,5 jour ;
- Bati Emprunteur : cette offre distribuée par le réseau Vie est présentée sous forme de quatre vidéos exposant le contexte dans lequel l'offre se situe ;
- Convention IRSI, CIDE COP : dans le cadre du parcours Nouveaux Entrants DAB (Dommmages aux biens), la Direction des Règlements accompagne les nouveaux collaborateurs en mettant à leur disposition des e-learning sur la convention IRSI (indemnisation et de Recours Sinistres Immeuble) et la convention CIDE COP (Convention d'indemnisation des dégâts des eaux d'un certain montant dans la copropriété) ainsi qu'un module de formation en présentiel sur la gestion de ces risques. Les e-learning sont accessibles à tous les collaborateurs en libre-service depuis janvier 2023 ;
- Convention IRSA, loi Badinter : dans le cadre du parcours Nouveaux Entrants Automobile, la Direction des Règlements accompagne les nouveaux collaborateurs en mettant à leur disposition des e-learning sur la Convention IRSA <sup>4</sup> et la loi Badinter du 5 juillet 1985 (conditions d'application et modalités de réduction du droit à l'indemnisation) ainsi qu'un module de formation en présentiel sur la gestion de ce risque. Les e-learning sont accessibles à tous les collaborateurs en libre-service depuis janvier 2023 ;
- Télétravail : un module a été déployé auprès de tous les collaborateurs depuis 2022 visant à présenter les bonnes pratiques dans l'organisation de leur travail ;
- Sensibilisation à la Sécurité des Systèmes Informatiques (SSI) : module développé par la DSI du Groupe et déployé à l'ensemble des collaborateurs dans le second semestre 2023 ;
- Le handicap : un module de sensibilisation permettant aux managers de saisir les principaux enjeux du handicap en milieu professionnel, d'aborder le sujet avec confiance dans différents contextes (entretiens de carrière, quotidien avec un collaborateur handicapé...) ou encore d'adopter des bonnes pratiques d'encadrement au quotidien.

---

<sup>4</sup> Convention IRSA : Convention d'Indemnisation et de Recours entre Sociétés d'Assurance, texte qui vise à encadrer et simplifier les procédures d'indemnisation des compagnies d'assurances pour les accidents de la route.

### **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 de l'entreprise, 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. L'année 2023 a été l'occasion de réunir une nouvelle promotion.

Les comités carrière mis en œuvre, contribuent à l'identification des collaborateurs à bon potentiel d'évolution, approfondissent leur suivi et les rapprochent des postes (présent ou à venir) à pourvoir au sein de SMABTP permettant une lecture prospective entre la concordance des projets professionnels individuels et la lecture prospective des vacances de postes, retraite, etc. Les 453 entretiens de suivi réalisés en 2023 par les équipes RH, permettent notamment d'animer ce comité carrière.

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

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

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

Le Groupe est attentif à la santé et la qualité de vie au travail de ses salariés, ce qui s'est notamment traduit en 2018 par la signature d'un premier accord d'entreprise définissant un cadre général partagé par tous (l'accord a été signé par l'ensemble des organisations syndicales). Cet accord 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. Cet accord triennal a fait l'objet d'une renégociation en 2023 avec les organisations syndicales.

#### 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 4,11 % au titre de 2023.

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

La loi santé au travail a notamment créé un nouveau dispositif encadrant la prévention de la désinsertion professionnelle : le rendez-vous de liaison. Destiné au salarié en arrêt de travail de plus de 30 jours (continus ou discontinus), il a pour objet de maintenir un lien entre le salarié pendant son arrêt de travail et l'employeur.

Organisé à l'initiative de l'employeur ou du salarié, il a pour objet d'informer le collaborateur avant la fin de son arrêt de travail, de la possibilité de bénéficier d'actions de prévention de la désinsertion professionnelle, de l'examen de pré-reprise, ainsi que des mesures d'aménagement du poste et du temps de travail.

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

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

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

194 salariés ont bénéficié de la formation initiale ou de recyclage de sauveteur secouriste du travail.

Pendant la Semaine pour la qualité de vie au travail en juin, SMABTP a proposé deux webinaires « alimentation santé », et « vitalité au travail », accessibles à l'ensemble des collaborateurs, ainsi que quatre ateliers « respiration » en présentiel au siège parisien.

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

SMABTP a mis en place depuis 2018, deux dispositifs complémentaires de soutien psychologique et social afin d'accompagner les salariés et leur famille rencontrant des situations difficiles d'ordre professionnel ou personnel. L'accès à un psychologue et au service social se réalise à distance et est totalement anonyme et confidentiel. Si un événement d'une certaine gravité survient et est susceptible de fragiliser les salariés, un dispositif spécifique est actionné. Un accompagnement des managers est également proposé. Ce dispositif a été actionné pour la première fois en 2020 et à 4 reprises depuis.

SMABTP souhaite accompagner chaque collaborateur dans ses problématiques individuelles. Ainsi, un dispositif d'accompagnement des aidants familiaux est mis en place en complément des congés légaux de solidarité familiale et de proche aidant : 3 jours d'absences autorisés, monté à 5 jours via l'accord handicap.

Les personnes en situation de handicap bénéficient de 3 jours d'absence pour des rendez-vous médicaux ou liés aux démarches administratives, monté à 4 jours via l'accord handicap (renouvellement RQTH par exemple). Les demandes d'aménagements de poste sont prises en compte après validation de la médecine du travail. Le recours ponctuel au télétravail est proposé afin de permettre une meilleure organisation personnelle et de réduire les contraintes liées aux temps de trajet. Une étude au cas par cas est réalisée pour les personnes en situations de handicap, avec par exemple la prise en charge des frais de taxis lorsque la personne a des difficultés de déplacement, ou la prise en charge du coût des appareils auditifs en sus des remboursements de droit commun.

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

Outre les actions mises en œuvre au niveau du Groupe, la dynamique de la démarche RSE initiée par SMABTP a ouvert la voie aux collaborateurs pour l'organisation d'actions locales. Les collaborateurs et les managers, notamment en région, se sont engagés dans des actions en faveur de l'environnement et/ou des actions solidaires.

On peut retenir par exemple l'organisation de « clean up day » sur plusieurs sites, la participation à des courses solidaires dans le cadre d'Octobre rose notamment, ou encore des collectes de denrées alimentaires au profit des grandes associations d'aide aux plus démunis. Des ateliers RSE sont également organisés pour diffuser la culture RSE et sensibiliser les collaborateurs aux différents enjeux adressés par SMABTP, notamment concernant l'attention aux émissions carbone, mais aussi la diminution des déchets et le numérique responsable.

En 2021, SMABTP a renouvelé pour trois ans le partenariat noué depuis 2010 avec **Énergie Jeunes**, association reconnue d'utilité publique, qui lutte contre le décrochage scolaire et développe la persévérance scolaire des collégiens des zones sensibles. Dans le cadre de ce partenariat, SMABTP ouvre la possibilité aux collaborateurs volontaires, sous réserve de réaliser une journée de formation, de participer sur leur temps de travail à hauteur de 3 demi-journées par année civile aux sessions d'animation en classe de collège. En 2023, 60 interventions de collaborateurs SMABTP auprès de collégiens ont eu lieu, dont beaucoup de collaborateurs nouvellement investis dans le dispositif.

En 2023, SMABTP a signé une convention de partenariat avec la fondation **Un Avenir Ensemble**. Cette fondation agit pour la mobilité sociale en proposant notamment aux salariés d'entreprise de parrainer des élèves méritants et motivés en situation sociale sensible. Les élèves, suivis à partir de la seconde jusqu'à leur insertion dans la vie professionnelle, bénéficient d'un accompagnement personnalisé. Trois collaborateurs SMABTP volontaires sont devenus parrains et contribuent ainsi à l'égalité des chances.

SMABTP respecte ses obligations quant à ses collaborateurs réservistes sans toutefois avoir mis en place d'action d'accompagnement particulière.

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

SMABTP attribue des CESU aux collaborateurs ayant un ou plusieurs enfants de moins de trois ans et/ou ceux en situation de handicap (qui se sont déclarés comme tels au sein de l'entreprise). Ces CESU sont versés aux collaborateurs éligibles par l'intermédiaire d'un prestataire.

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

### **a. Politiques sécurité des systèmes d'information et protection des données personnelles**

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

Sur le plan organisationnel, SMABTP est doté d'une déléguée à la protection des données (DPD), qui s'appuie sur des interlocuteurs dédiés au sein des directions métiers, de comités, ainsi que d'un système d'habilitation et de cloisonnement des données. Une adresse mail dédiée ([dpd@smabtp.fr](mailto:dpd@smabtp.fr)) a été mise en place afin de répondre aux questions relatives à la protection des données personnelles. A noter qu'en 2023, SMABTP n'a reçu aucune plainte concernant des atteintes à la confidentialité des données des clients.

SMABTP compte également un Responsable de la sécurité des systèmes d'information qui dispose d'un budget dédié et travaille avec les experts en charge de la sécurité opérationnelle au sein de la Direction exploitation de la Direction des systèmes d'information. Le dispositif technique relatif à la sécurité des SI et à la protection des données personnelles repose sur un data center sécurisé, sur de nombreux moyens de protection (comme la gestion rigoureuse des habilitations, les pare-feux, le proxy internet, le contrôle d'accès au réseau d'entreprise, les sauvegardes...) et de détection (l'analyse des traces techniques, la recherche des vulnérabilités, les tests d'intrusion...).

La réponse à un évènement ou incident de sécurité s'opère selon des process établis (gestion des incidents et des problèmes, analyses de risque et d'impact, application de correctifs, amélioration continue...). Enfin, les plans de secours et de continuité d'activité permettent d'assurer la résilience et la restauration des services.

Pendant l'exercice 2023, les équipements de sécurité ont éliminé plusieurs milliards d'évènements potentiellement suspects.

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

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

En 2023, les thèmes suivants ont été abordés lors de la campagne : le poste de travail, la charte informatique, les rançongiciels, les risques internet, les réseaux sociaux, l'ingénierie sociale et le *phishing*.

Les « billets sécurité » ont pour objet de sensibiliser et alerter à propos des courriels malveillants, de l'usurpation d'identité, du piratage et des attaques informatiques.

SMABTP mène de nombreuses actions auprès de tous les collaborateurs à propos de la sécurité informatique. La charte Sécurité est diffusée à l'ensemble des collaborateurs et à tout nouveau collaborateur, des messages et des fiches sécurité sont consultables sur l'intranet, des réunions de sensibilisations ponctuelles sont également organisées, des campagnes de faux phishing sont menées et une campagne de « e-learning sécurité » est déployée. La campagne 2023 a débuté mi-octobre pour s'achever mi-janvier. Arrivée à son terme, 94 % 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.

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



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

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

## a. Densité du maillage territorial

Depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2023, les équipes opérationnelles SMABTP sont réparties entre 9 directions régionales<sup>5</sup>. En effet, dans la continuité de l'évolution du découpage régional réalisé en 2021 (passage de 6 à 8 directions régionales), la Direction régionale Ile-de-France a été scindée en deux Directions régionales : une Direction Grand Paris qui gère les départements 75, 92, 93 et 94 et une Direction Ile-de-France qui gère les départements 77, 78, 91 et 95.



Ce maillage territorial en neuf régions compte 22 unités de gestion et 74 implantations commerciales sur le territoire métropolitain. De nouveaux bureaux commerciaux ont été récemment ouverts comme à Voiron (Isère) en septembre 2022 ainsi qu'à Lamotte Servolex (Savoie) et à Sainte-Geneviève-des-Bois (Essonne) en 2023, afin de conforter la proximité du Groupe avec ses sociétaires.

Le maillage n'est pas que territorial, SMABTP s'emploie à adresser toutes les typologies de clientèle en adaptant son mode de contact, ainsi, la Direction « Artisans, particuliers et gestion privée » permet d'avoir des interlocuteurs dédiés à cette cible de clientèle, tant pour leurs besoins en assurances professionnelles qu'en assurances de personnes.

Pour renforcer la connaissance client et la proximité, tous les collaborateurs opérationnels de SMABTP nouvellement entrés, réalisent depuis plusieurs années une journée d'immersion chez un sociétaire. Celle-ci permet aux collaborateurs concernés de découvrir le fonctionnement d'une entreprise du BTP, ses enjeux et les activités qui la caractérisent. En 2023, le dispositif a permis à 64 collaborateurs de réaliser leur journée d'immersion. Ce dispositif recueille une bonne adhésion des collaborateurs et des sociétaires et va donc se poursuivre.

## b. Évolution de l'offre en lien avec la transition écologique et les besoins de nos sociétaires

SMABTP fait évoluer régulièrement son offre pour l'adapter aux attentes de ses assurés et prendre en compte l'évolution de la société.

Cela se traduit par l'enrichissement ou l'ajustement de certaines garanties dans ses contrats d'assurance existants ou la création de nouvelles solutions d'assurance. Parallèlement, SMABTP poursuit ses actions en matière de prévention, avec un double objectif d'accompagner la transformation des professions de la construction et de l'immobilier et d'être au service des entreprises assurées et de leurs collaborateurs, pour pérenniser leur réussite et leur développement.

<sup>5</sup> La carte des implantations métropolitaines du groupe SMABTP est à retrouver en section I.4 (page 8). Bien que le présent rapport traite de l'année 2023, l'ensemble des cartes présentées est à jour des évolutions au 1<sup>er</sup> mars 2024.

## Couverture et accompagnement des assurés face aux risques nouveaux ou mal maîtrisés

SMABTP s'attache à accompagner et conseiller ses assurés pour leur donner les moyens de maîtriser leurs risques professionnels. Cela se traduit, à titre d'exemple, par :

- Le développement d'une gamme spécifique à destination des artisans du bâtiment

Les artisans du BTP et créateurs d'entreprise ont des besoins spécifiques d'accompagnement en matière d'assurance. Pour eux, SMABTP, en partenariat avec PRO BTP, a développé MonassuranceBTP, une gamme de contrats permettant de couvrir l'activité professionnelle, les biens professionnels, la santé et la prévoyance.

En outre, SMABTP s'emploie à diffuser les informations utiles à ces professionnels, notamment au travers du guide « Les 100 réponses à vos questions d'assurance » qui décrypte le jargon et la difficulté liés aux assurances professionnelles. En 2023, SMABTP a réalisé une série de cinq podcasts sur les assurances obligatoires et indispensables que tout artisan doit souscrire pour couvrir son activité professionnelle « 3 minutes qui construisent ».

- L'accompagnement des professionnels face aux cyber risques

Tous les acteurs économiques, privés comme publics, quelle que soit leur taille, sont désormais concernés par les risques de cyber attaques, dont les conséquences peuvent s'avérer dramatiques. Pour permettre à ses assurés de faire face à ce nouveau risque et pour se prémunir de ses conséquences financières, SMABTP propose 2 solutions d'assurance, un contrat d'assurance complet et une garantie Tous Risques Chantier Cyber, unique sur le marché.

En parallèle de ces solutions d'assurance, SMABTP met l'accent sur la sensibilisation de ses assurés à l'égard de ces risques encore souvent sous évalués par les entreprises. En 2023, 12 rencontres de l'Excellence ont eu lieu en région sur le thème de la cyber sécurité et des risques liés au numérique, réunissant au total 387 participants.

## Accompagnement de la transition écologique et du développement durable

En matière d'assurances IARD, SMABTP est impliqué dans différents dispositifs et actions pour accompagner les transformations en lien avec la transition écologique et le développement durable.

- L'encouragement de la filière de l'économie circulaire

Un nouveau processus de souscription du photovoltaïque a été mis en place afin de fluidifier et simplifier le traitement des demandes sur cette activité dont la croissance va se poursuivre.

Afin de suivre les évolutions de la branche construction en lien avec la RE2020, une nouvelle mission a été créée sur le produit d'assurance à destination des bureaux d'études en ingénierie du bâtiment : Études spécialisées en développement durable et qualité environnementale.

En 2023, au travers de nombreuses interventions dans des grands événements construction comme l'AMRAE, le SIMI ou l'AQC, mais aussi en région auprès des fédérations professionnelles ou directement au niveau de ses sociétaires, SMABTP a facilité la compréhension des entreprises sur les enjeux liés à l'économie circulaire et plus particulièrement sur le réemploi des matériaux en construction.

L'action de sensibilisation envers les économistes qui travaillent sur les sinistres déclarés par les sociétaires s'est poursuivie pour qu'ils proposent dans leurs analyses des solutions de réemploi et/ou de recyclage des matériaux. En 2023, ce sujet a été traité lors des dernières réunions finalisant le cycle 2022 – 2023 des conférences experts-avocats.

En matière automobile, SMABTP est resté en deçà du taux national d'utilisation de pièces détachées de réemploi. Une des raisons identifiées est la faible utilisation des garages agréés qui proposent systématiquement cette possibilité lorsque cela est permis. Aussi, courant 2023, il a été décidé de promouvoir de nouveau et de façon plus systématique notre réseau de garages agréés, et d'agréer via un partenaire, des réseaux de réparateurs et d'experts davantage enclin à favoriser ce type d'intervention en réparation.

SMABTP est également engagé depuis maintenant plusieurs années, au travers de prises de participations, dans des partenariats avec différentes sociétés ayant pour point commun d'apporter des services et prestations en matière de développement durable. C'est le cas, par exemple, avec :

- STOCKPRO, qui propose une application et une plateforme internet permettant aux acteurs du BTP (entreprises de BTP, mais aussi industriels et distributeurs de matériaux) de revendre à d'autres professionnels des matériaux inutilisés à l'issue d'un chantier ou des produits invendus ;
- WASTE MARKET PLACE, qui propose une solution digitale de gestion et de collecte des déchets de chantier et des sites industriels permettant à la fois de faciliter et d'augmenter la collecte, d'en réduire les coûts et d'assurer la traçabilité des déchets ;
- CYCLE UP, qui permet d'une part, d'évaluer et valoriser les gisements de matériaux pouvant être réemployés à l'occasion de la déconstruction d'un bâtiment et, d'autre part, d'organiser la recommercialisation de ces matériaux.

Dans le domaine des produits d'épargne, SMAvie BTP propose, dans sa gamme de supports financiers, des unités de compte responsables gérés ou sélectionnés par SMA Gestion. Outre les critères financiers classiques, tels que la rentabilité ou le niveau d'endettement des entreprises, le processus d'investissement des fonds supports de ces UC tient compte de critères ESG.

Plusieurs supports proposés par SMAvie BTP à ses clients disposent d'un ou plusieurs labels :

- le label ISR (Investissement socialement responsable), qui est attribué sur la base d'un audit indépendant. Son cahier des charges exige non seulement la transparence et la qualité de la gestion ISR mais demande aussi aux fonds de démontrer l'impact concret de leur gestion ISR sur l'environnement ou la société ;
- le label Greenfin, qui garantit aux investisseurs des placements qui contribuent au financement de la transition énergétique et écologique. Sont exclues d'office les sociétés directement associées aux secteurs du nucléaire et des énergies fossiles, mais aussi celles contrevenant aux normes internationales concernant le respect des droits humains et la préservation de l'environnement ;
- le label Finansol, créé afin de distinguer les UC qui investissent une partie de leurs encours dans des entreprises solidaires, œuvrant dans des domaines tels que l'accès à l'emploi et au logement ou au soutien d'activités écologiques ;
- le label Relance qui permet aux épargnants et aux investisseurs professionnels d'identifier les organismes de placement collectifs (OPC) apportant une réponse aux besoins de financement des entreprises françaises, cotées ou non, et ainsi de mobiliser l'épargne pour la relance.

## Prise en compte des démarches qualité dans les contrats d'assurance

SMABTP, de longue date, encourage les entreprises et acteurs de la filière construction s'engageant dans des démarches qualité.

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 d'une identification délivrées par des organismes comme Qualibat (qualification des entreprises de bâtiment), Qualifelec (entreprises d'électricité), Qualit'ENR (installateurs d'équipements d'énergies renouvelables), Qualisport (entreprises et maîtres d'œuvre réalisant des infrastructures sportives et aires de jeux), les identifications de la FNTF, ou encore l'OPQIBI (professionnels de l'ingénierie). SMABTP participe également aux instances de qualification des économistes de la construction, l'OPQTECC.

Aujourd'hui, SMABTP assure plus de 20 000 entreprises qualifiées.

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

Pour ancrer les Mutuelles dans les territoires et marquer leur attachement au secteur de la construction, le groupe SMABTP a mis en place en 1980 des Comités consultatifs régionaux (CCR) qui constituent de véritables relais entre le Groupe et ses sociétaires.

Leur rôle est d'appréhender les problèmes rencontrés par les sociétaires dans chaque région ; d'être associés en amont aux différents projets de contrat ou de garanties créés ; de participer à la diffusion de l'information auprès des clients et des instances professionnelles ; d'être saisis de tout litige survenant dans les rapports entre le Groupe et ses sociétaires, et émettre un avis, au titre de la solidarité professionnelle, pour les cas difficiles auxquels l'application des contrats d'assurance souscrits ne permet pas d'apporter de solution. Ils disposent pour cela d'un fonds de solidarité d'un million d'euros doté par le Groupe. SMABTP est la seule mutuelle à proposer un tel dispositif de solidarité.

En 2023, chaque CCR s'est réuni deux fois. Les 20 réunions se sont tenues en région.

Les échanges ont porté sur la création de nouveaux services autour du photovoltaïque, des garanties des arrêts de travail ou encore le troisième contrat à fonds structurés et notre stratégie en la matière, Opportunité Juillet 2023, l'introduction de la gestion déléguée des contrats BATIépargne et enfin la création d'un nouveau support en UC <sup>6</sup> Batihorizon 2028.

Le Directeur des investissements du Groupe a présenté une synthèse des placements financiers et immobiliers pour 2022 ainsi que la stratégie adoptée au regard des perspectives économiques et financières. Cet éclairage a permis à chaque membre de mieux comprendre comment les choix d'investissements sont réalisés.

Le Directeur des règlements a fait un point très exhaustif sur les évolutions jurisprudentielles en matière de faute inexcusable de l'employeur qui bouleversent l'équilibre économique des contrats de responsabilité civile.

Suite à des demandes exprimées en 2022, une présentation très détaillée des services en ligne IARD <sup>7</sup> et Vie a pu être réalisée à partir de cas concrets de besoins remontés par les participants.

---

<sup>6</sup> UC : unité de compte

<sup>7</sup> Incendie, accident et risques divers

Enfin c'est l'occasion pour les directeurs régionaux de rappeler l'accompagnement de la mutuelle lors de sinistres impactants et de mettre en avant des souscriptions remarquables ou innovantes.

Traditionnellement, la Directrice opérationnelle des régions a présenté et commenté les comptes des mutuelles pour l'année 2022 lors du premier semestre. Les CCR du second semestre ont donné lieu à la présentation des tarifs 2024 votés par les conseils d'administration.

#### **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 et de l'immobilier, et du secteur de l'assurance.

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

Au niveau national, les assemblées générales ou les congrès des instances professionnelles du secteur permettent d'échanger sur les problématiques et les enjeux assurantiels : ce sont plus de 120 rendez-vous, auxquels peuvent s'ajouter des sujets ponctuels, comme l'assurance des techniques innovantes avec une forte demande autour du réemploi, la décarbonation du secteur ou encore les engagements RSE des entreprises de BTP.

SMABTP est membre de deux comités de labellisation RSE, celui de la fédération des SCOP BTP qui a mis en place un label très structurant, ainsi que le comité parcours RSE de la Fédération Nationale des Travaux Publics. SMABTP accompagne également les réflexions de la FFB qui met à disposition de ses adhérents un outil de diagnostic RSE.

SMABTP est membre des conseils d'administration de tous les organismes de qualification du secteur de la construction : QUALIBAT, QUALIFELEC, QUALIT'ENR, OPQTECC, OPQIBI ou QUALISPORT. Ils se réunissent deux à trois fois par an et permettent de faire évoluer les référentiels de qualification. En outre, des représentants nationaux ou locaux de SMABTP siègent dans chaque instance de qualification, qu'elle soit régionale ou nationale. Nous partageons ainsi notre expérience d'assureur et nos remontées en matière de qualité de mise en œuvre, définition d'activités ou sinistralité en vue d'améliorer de manière continue les démarches.

En région, les collaborateurs participent à plus de 150 assemblées et conseils d'administration départementaux et régionaux dans ces mêmes fédérations implantées localement. Depuis quelques années, s'y ajoute le dialogue avec les fédérations professionnelles du secteur de l'immobilier tel l'UNIS et la FNAIM.

La construction est un secteur où l'actualité technique et technologique est très riche et en constante évolution. Les experts SOCABAT participent à de nombreux groupes de travail destinés à adapter les règles professionnelles à ces changements, les documents techniques et les normes. L'actualité a été marquée par les travaux sur le réemploi, les problématiques de retrait gonflement des sols argileux, le photovoltaïque ou encore l'engouement pour l'installation de bornes de recharge électriques IRVE. Ces sujets sont désormais suivis de très près au sein de France Assureurs. SMABTP y est très impliqué et y préside le Comité construction, qui traite de toutes les problématiques assurantielles du secteur du BTP.

## 2 - Accompagner les sociétaires dans la prévention

### a. La prévention de la sinistralité construction

SOCABAT, GIE dédié SMABTP, est un réseau d'expertise déployé dans toute la France métropolitaine, avec une direction centrale au siège de SMABTP 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, le baromètre de sinistralité par domaine d'activité a été finalisé en 2023 pour les métiers du bois. Une nouvelle édition du baromètre de la sinistralité Gros œuvre enrichi d'une rubrique sur les sols en résine a été publiée avec une nouvelle période triennale d'observation sur les années 2019 à 2021. Le baromètre de la sinistralité décennale devient ainsi un véritable observatoire pour les métiers du gros œuvre et permet de comparer sur 2 périodes de 3 ans l'évolution des pathologies récurrentes.

Enfin, l'équipe SOCABAT de la direction centrale, constituée de spécialistes techniques venant en appui aux experts conseil en région, participe à de nombreux travaux pour l'amélioration de la qualité dans le bâti. Ces spécialistes ont ainsi participé à de nombreux travaux pour l'actualisation de différents DTU (Documents Techniques Unifiés) ou à des groupes de travail, dont ceux organisés par l'Agence Qualité Construction.

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

#### Sensibilisation et information autour des risques spécifiques aux acteurs du BTP

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. Elle produit des documents de sensibilisation et anime des réunions autour de ce sujet.

En 2023, la Fondation a organisé 129 Rencontres de l'Excellence (73 en 2022). Ces rendez-vous sont l'occasion de former et de sensibiliser les professionnels à la qualité et à la sécurité des biens et personnes, sous le triple angle technique, juridique et assurantiel. Ces réunions sont organisées en région à l'initiative des responsables de sites de gestion, des responsables commerciaux et des experts SOCABAT, en partenariat avec les fédérations professionnelles.

Ce sont 3 386 personnes (soit une moyenne de 26 personnes par réunion) qui ont pu assister à ces Rencontres de l'Excellence. Les sujets les plus demandés en 2023 : le photovoltaïque, l'expertise en assurance, le réemploi des matériaux de construction et la cyber sécurité. Concernant les thèmes « Vie », la préparation à la transmission d'entreprise arrive en tête des thèmes demandés.

## Développement d'actions de prévention auto

En tant qu'assureur auto, SMABTP - et sa filiale SMA SA - consacre chaque année un budget proportionnel à son chiffre d'affaires au financement d'actions de prévention des risques routiers. En 2023, ce budget a représenté 318 810 €, en progression de 27 % par rapport à 2022.

Durant l'année écoulée, différents dispositifs ont été proposés par SMABTP ou la fondation Excellence SMA aux entreprises assurées, pour sensibiliser et former leurs collaborateurs :

- prise en charge complète d'un programme conçu avec ACTA PRÉVENTION, permettant de sensibiliser chaque année autour de 6000 salariés : diffusion de programme en e-learning dont éco conduite, réception mensuelle de flash prévention ;
- prise en charge de journées de sensibilisation aux risques, animées par ACTA PRÉVENTION, se déroulant dans les locaux des entreprises assurées et ayant permis de former environ 900 personnes en 2023 ;
- financement partiel d'actions déployées par d'autres préventeurs, dont l'OPPBT qui a formé 210 personnes en entreprise en 2023 avec une prise en charge à 60 % du coût de la formation ;
- mise à disposition des entreprises assurées d'affiches consacrées la prévention auto et diffusion d'objets prévention.

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

### Diffusion de données et informations en matière de qualité dans la construction

Les experts poursuivent le travail de rédaction de documents d'information comme les fiches Pathologie dans les travaux publics. Elles sont mises à disposition gratuitement sur le site internet du Groupe et jointes à nos publications trimestrielles destinées aux sociétaires.

Trois nouvelles fiches ont été publiées en 2023 ayant pour thème : désordres sur les massifs d'éoliennes, désordres dans les usines de méthanisation et désordres des canalisations eaux pluviales et eaux vannes.

Côté Fiches Pathologie du Bâtiment, le nouveau classeur sur l'entretien et la maintenance des ouvrages a été enrichi avec trois fiches concernant la couverture, la toiture photovoltaïque et les poêles à bois ou à pellets.

Enfin trois fiches Pathologies du Bâtiment (orientées travaux neufs) ont été travaillées pour enrichir le classeur : isolation des maisons à ossature bois ; et bardages. 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.

### Remise de prix

La Fondation Excellence SMA remet régulièrement différents prix récompensant des travaux et projets exemplaires en matière d'innovation et de prévention des risques. La Fondation a participé aux Trophées de l'Innovation HLM en remettant son prix de l'innovation architecturale lors du Congrès USH de septembre 2023 à Nantes. C'est un projet très innovant et porté par Alpes Isère Habitat qui a reçu le prix. Il propose un système de refroidissement des logements par condensation, un système low tech qui consomme 5 fois moins qu'un climatiseur classique et ne comporte pas de bloc froid externe.

### Participation à un accélérateur de start-up

Avec l'OPPBTP, PRO BTP et le CCCA BTP <sup>8</sup>, la Fondation Excellence SMA a créé en 2018 un accélérateur de start-up au sein d'Impulse Lab, pour encourager les innovations en matière de prévention et de santé dans le BTP.

En 2023, trois comités de sélection ont été organisés (en mars, juillet et décembre), réunissant plus de 270 professionnels venus découvrir des solutions inédites destinées à améliorer la sécurité des personnes et des biens. Chaque start-up présente la solution qu'elle développe.

Au total, en 2023, ce sont 10 start-up qui ont pitché pour 8 qui seront intégrées officiellement à l'accélérateur afin d'accompagner leur développement. À noter qu'une session a été organisée à Bordeaux et a permis de capter des professionnels de la région.

Depuis la création de cet accélérateur, les partenaires ont identifié et communiqué autour de 100 solutions innovantes pour les professionnels du BTP en matière de santé et de prévention des risques.

### Mise en avant de start up agissant en matière de prévention des risques

Conjointement aux actions de sa fondation d'entreprise, SMABTP met également régulièrement en avant dans ses publications digitales et sur son site internet, différentes sociétés et solutions susceptibles d'intéresser ses assurés et de contribuer à la réduction des risques. Ce fut le cas, en 2023, pour, proposer des solutions innovantes pour recycler les EPI avec CASQETHIC et TAKAPAS ou encore rafraichir et chauffer les pieds avec les semelles SOLE COOLER.

### Valorisation des entreprises et mise en avant des professionnels reconnus

SMABTP favorise la mise en avant des acteurs reconnus pour la qualité de leurs prestations. Pour ce faire, SMABTP soutient 2 start up :

- BATIREF, qui propose des prestations 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 service 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, de leurs attestations d'assurance et d'avis clients vérifiés.

## **3 - Conseiller les sociétaires**

### **a. Loyauté des pratiques**

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

---

<sup>8</sup> L'OPPBTP, PRO BTP, la SMA BTP et CCCA-BTP sont des organismes paritaires et/ou mutualistes de la filière bâtiment/travaux publics qui partagent un intérêt pour la protection de la santé et la prévention des risques pour les salariés de la construction.



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

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

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

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

Chaque direction est responsable de la maintenance de son référentiel de conformité, qui fait le lien entre la veille juridique réalisée par chaque direction sur son périmètre d'intervention, et l'évaluation du risque de non-conformité qui en découle. Dans le cadre des missions de la fonction clé conformité, le pôle Conformité au sein du secrétariat général SMABTP- 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) et gel des avoirs conforme aux attendus réglementaires est mis en place au sein du Groupe.

Sous la responsabilité du Directeur LCB-FT Groupe, ce dispositif est animé par un Comité LCB-FT Groupe, instance de pilotage, de coordination et de reporting.

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

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

## **b. Devoir de conseil**

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

### **SMABTP**

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

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

Le nombre de réclamations déclarées « défaut de devoir de conseil » par le réclamant se monte à 14 pour SMABTP pour l'exercice 2023. Aucune de ces réclamations n'a été avérée comme relevant d'un défaut du devoir de conseil après analyse du dossier.

Les réclamations adressées par les clients, quel qu'en soient le canal et le motif, suivent une procédure répondant à un engagement de service : SMABTP s'engage à contacter les réclamants dans un délai de 48h suivant la réception et garantit une prise de position dans un délai maximum de 10 jours. L'ensemble des réclamations reçues, sont au cœur du dispositif qualité de SMABTP 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 des éléments de la formation des conseillers Vie, notamment lors de leur formation initiale.

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

Les nouveaux conseillers SMAvie BTP ont suivi les modules qualité (traitement des réclamations) et RGPD (protection des données personnelles) dans le cadre de leur parcours d'intégration en 2022. La formation RPC a été suivie en 2022 sous le format e-learning par les conseillers et assistants SMAvie BTP.

Les formateurs ont également intégré les règles de protection de clientèle lors de la formation démarche commerciale dans les parcours des nouveaux conseillers. En 2023, le e-learning a été suivi par les nouveaux conseillers et assistants dès leur intégration.

En 2023, quatre réclamations ont été adressées sous le motif « défaut de devoir de conseil » pour SMAvie BTP. Après analyse des dossiers, deux réclamations sont apparues fondées sur ce motif et ont fait l'objet d'un suivi, sans donner lieu à l'ouverture d'un contentieux.

L'ensemble des réclamations reçues entrent dans le cadre d'une procédure spécifique. Elles sont toutes enregistrées et font l'objet d'une réponse au client dans un délai maximum de 10 jours, conformément à la charte de la relation sociétaire SMAvie BTP.

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

### **a. La démarche qualité**

SMABTP considère la qualité et l'orientation client comme des facteurs clé de différenciation et de fidélisation. La satisfaction des clients est donc un élément essentiel. Ainsi, SMABTP dispose de plusieurs dispositifs pour faire progresser la satisfaction clients : la réalisation d'un baromètre de satisfaction clients annuel et d'enquêtes événementielles mensuelles, un processus de déclaration et suivi des réclamations revu pour répondre au mieux aux mécontentements exprimés par nos clients, le partage des bonnes pratiques.

Sept sessions de formation, sur les thèmes « Réclamations » et « Accueil téléphonique » ont été dispensées aux conseillers et assistantes ayant récemment rejoint l'entreprise, soit 70 collaborateurs.

### **b. L'enquête de satisfaction 2023**

En 2023, comme les années précédentes, une enquête a été réalisée par téléphone par Opinion Way auprès d'un échantillon de 2 000 sociétaires, représentatif du portefeuille du Groupe. Le questionnaire utilisé est un questionnaire unique pour les clients IARD et Vie, centré sur la qualité de service.

Les principaux résultats de l'enquête sociétaires réalisée au 4<sup>e</sup> trimestre 2023 sont présentés dans le tableau ci-dessous. Les évaluations moyennes sont sur 10.

THÈMES	CLIENTS GROUPE SMABTP	CLIENTS VIE <sup>3</sup>	CLIENTS IARD <sup>4</sup>
<b>Satisfaction globale</b> Niveau moyen de satisfaction % sociétaires très satisfaits	<b>7,9</b> (7,8) <b>73 %</b> (69 %)	<b>7,8</b> (7,6) <b>72 %</b> (64 %)	<b>8,0</b> (8,1) <b>75 %</b> (74 %)
<b>Recommandation</b> % sociétaires promoteurs Net Promoter Score <sup>1</sup>	<b>41 %</b> (36 %) <b>+23</b> (+16)	<b>37 %</b> (30 %) <b>+16</b> (+6)	<b>43 %</b> (41 %) <b>+26</b> (+25)
<b>Qualité de service</b> Niveau moyen de satisfaction % sociétaires très satisfaits	<b>7,9</b> (7,7) <b>68 %</b> (64 %)	<b>7,8</b> (7,4) <b>63 %</b> (60 %)	<b>8,0</b> (8,0) <b>70 %</b> (70 %)
<b>Engagement clients</b> <sup>2</sup>	<b>30 %</b> (29 %)	<b>27 %</b> (26 %)	<b>33 %</b> (31 %)

Source : Sondage Opinion Way pour SMABTP - 4<sup>e</sup> trimestre 2023

( ) Résultats 2022

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

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

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

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

En 2023, la satisfaction globale progresse légèrement par rapport à 2022, notamment concernant la part des sociétaires très satisfaits (73 % en 2023 versus 69 % en 2022). Cette amélioration s'observe également au niveau de l'intention de recommandation avec une part de promoteurs en hausse sur le segment VIE. Cette augmentation impacte l'intention de recommandation globale à la hausse (+23 en 2023 versus +16 en 2022). Même si l'écart diminue, le niveau de recommandation des clients IARD reste toujours sensiblement plus élevé que celui des clients Vie (+26 pour les clients détenteurs d'au moins un contrat IARD versus +16 pour ceux détenteurs d'au moins un contrat Vie).

Le score d'engagement au global, mesurant la force du lien, entre la marque SMABTP et ses sociétaires, se maintient à un niveau élevé. Les scores d'engagement des clients Vie et IARD progressent encore (33 % en 2023 versus 31 % en 2022 pour le IARD et 27 % en 2023 versus 26 % en 2022 pour la VIE).

Par segment de marché pour les clients détenteurs d'au moins un contrat Vie, les évaluations de la satisfaction globale sont de :

- 8,1 pour les entreprises (8,0 en 2022)
- 7,6 pour les professionnels (7,7 en 2022)
- 7,8 pour les particuliers (7,5 en 2022)

Et pour les clients détenteurs d'au moins un contrat IARD, les évaluations de la satisfaction par segment de marché s'élèvent à :

- 8,0 pour les entreprises (8,0 en 2022)
- 7,8 pour les professionnels en région (7,7 en 2022)
- 7,8 pour les professionnels ayant souscrits leur contrat auprès de Direct SMA (8,1 en 2022)
- 8,2 pour les particuliers (8,4 en 2022)

La hausse de la satisfaction des sociétaires VIE est essentiellement portée par la progression de la satisfaction des Particuliers, celle-ci étant statistiquement significative. Les évaluations pour l'IARD montrent que l'offre et les services proposés restent appréciés par la majorité des clients, même si les professionnels sont légèrement en retrait.

## 5 - Travailler à la réduction des émissions carbone des activités

SMABTP a effectué en 2022 un bilan des émissions de gaz à effet de serre de ses activités pour l'année 2021. Les données ont été collectées pour l'ensemble des postes pertinents des scopes 1 et 2 (émissions directes et émissions indirectes liées à l'énergie). Quelques postes ont commencé à être calculés pour le scope 3 (autres émissions indirectes).

Le bilan total indique une intensité carbone de 2 325 tCO<sub>2</sub>e pour les scopes 1 et 2 et un total approché de 10 000 tCO<sub>2</sub>e avec le scope 3.

SMABTP a mis en place un Comité dédié dont la mission est de piloter la mesure et la réduction des émissions carbone des activités du Groupe. Parmi les premiers chantiers identifiés, le Comité travaille à :

- Réduire la consommation électrique de ses bâtiments, notamment le siège de l'entreprise, par un ensemble de mesures de sobriété ;
- Approfondir sa démarche numérique responsable ;
- Intégrer progressivement des véhicules électriques à sa flotte ;
- Sensibiliser les collaborateurs aux écogestes.

En 2023, SMABTP a proposé à l'ensemble de ses collaborateurs de participer à une enquête mobilité pour recueillir davantage de données sur leurs déplacements domicile-travail et dans une moindre mesure sur leurs déplacements professionnels. Ces données vont permettre de calculer de façon précise le poste des émissions de gaz à effet de serre des déplacements domicile-travail. L'analyse des réponses permettra également d'étudier des solutions d'accompagnement des collaborateurs vers des modes de mobilité moins carbonés.

## **V. RÈGLEMENT TAXONOMIE**

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

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

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

En l'état actuel de la réglementation, SMABTP fait le choix de ne pas publier d'éléments chiffrés issus de l'application du règlement Taxonomie relatifs à ses primes émises.

## **2 - Éligibilité des investissements à la Taxonomie européenne environnementale**

Ce paragraphe vise à présenter dans quelle mesure les investissements de SMABTP peuvent être qualifiés comme pouvant contribuer significativement aux objectifs d'atténuation du changement climatique et/ou d'adaptation au changement climatique, tels que définis aux articles 10 et 11 du règlement (UE) 2020/852 du 18 juin 2020.

La taxonomie introduit les notions d'éligibilité et d'alignement :

- Une activité économique est dite éligible si elle recensée dans les actes délégués en raison de son fort potentiel contributif au moins à un des objectifs environnementaux ;
- La notion d'alignement permet d'identifier au sein du périmètre des activités éligibles celles qui contribuent substantiellement à l'un des objectifs (respect des critères techniques) tout en ne nuisant à aucun des autres objectifs.

Le calendrier de publication prévoit pour les assureurs :

- En 2022 (sur situation à fin 2021) et en 2023 (sur fin 2022) : publication de la part de leurs investissements correspondant à des activités éligibles à la taxonomie ;
- À compter de 2024 (sur fin 2023) : publication de la part de leurs investissements correspondant à des activités alignées à la taxonomie ainsi que des données complémentaires notamment sur le nucléaire et le gaz.

À fin 2023, la part des investissements de SMABTP et SMAvie BTP alignée à la taxonomie environnementale s'élève à respectivement à 2 % et 3% sur la base du chiffre d'affaires et à respectivement à 4 % et 6% sur la base des dépenses en investissement. Ces expositions ont été calculées sur le total des investissements hors investissements en titres souverains (exprimés en valeur de marché), hors participations non cotées ainsi que fonds d'investissement gérés par des sociétés de gestion externes.

Le tableau ci-après fournit les résultats détaillés :

Expositions sur des activités économique alignée à la taxonomie (numérateur) :	SMABTP		SMAVIE(***)	
	En million d'euros (*)	En % (**)	En million d'euros (*)	En % (**)
<b>Sur la base du chiffre d'affaires</b>	<b>290,4</b>	<b>2,3 %</b>	<b>219,9</b>	<b>3,1 %</b>
Dont actifs financiers	253,0	-	219,9	-
Dont actifs immobiliers	37,4	-	-	-
<b>Sur la base des dépenses d'investissement</b>	<b>597,7</b>	<b>4,8 %</b>	<b>442,1</b>	<b>6,2 %</b>
Dont actifs financiers	508,3	-	442,1	-
Dont actifs immobiliers	89,4	-	-	-
<b>Total des placements (dénominateur) :</b>	<b>En million d'euros (*)</b>	<b>En % (**)</b>	<b>En million d'euros (*)</b>	<b>En % (**)</b>
<b>Total des placements</b>	<b>14 738,4</b>	<b>-</b>	<b>8 517,3</b>	<b>-</b>
Dont actifs financiers	10 922,4	-	6 121,9	-
Dont actifs immobiliers	1 636,7	-	1 048,1	-
Dont titres d'État et assimilés	2 179,3	-	1 347,3	-
<b>Total des placements hors État et assimilés</b>	<b>12 559,1</b>	<b>-</b>	<b>7 170,0</b>	<b>-</b>

(\*) en millions d'euros exprimés en valeur de marché

(\*\*) rapportée au total des placement hors Etat et assimilés

(\*\*\*) hors fonds d'investissement gérés par des sociétés de gestion externes

Pour la publication des indicateurs relatifs aux activités éligibles à la taxonomie environnementale, SMABTP s'est basé sur des données fournies par le fournisseur de données S&P TRUCOST et les données du département immobilier du Groupe.

En 2022, le Parlement européen a reconnu l'inclusion du nucléaire et du gaz fossile dans la taxonomie verte. Certaines de ces activités sont ainsi éligibles à deux objectifs climatiques européens : l'atténuation au changement climatique ou l'adaptation au changement climatique.

Concernant les actifs liés au nucléaire, SMABTP et SMAVie BTP financent des activités :

- De construction et d'exploitation sur de nouvelles installations nucléaires de production d'électricité ou de chaleur industrielle, notamment à des fins de chauffage urbain ou aux fins de procédés industriels tels que la production d'hydrogène, y compris leurs mises à niveau de sûreté, utilisant les meilleures technologies disponibles.
- D'exploitation sur des installations nucléaires existantes de production d'électricité ou de chaleur industrielle, notamment à des fins de chauffage urbain ou aux fins de procédés industriels tels que la production d'hydrogène, à partir d'énergie nucléaire, y compris leurs mises à niveau de sûreté.

Concernant les activités relatives au gaz fossile, SMABTP et SMAVie BTP financent des activités :

- De construction ou d'exploitation d'installations de production d'électricité à partir de combustibles fossiles gazeux.
- De construction, de remise en état et d'exploitation d'installations de production combinée de chaleur/froid et d'électricité à partir de combustibles fossiles gazeux.

Le tableau ci-dessous détaille les montants et proportions de ces activités économiques par rapport à leur alignement sur la taxinomie pour SMABTP et SMAvie BTP :

	<b>Montant et proportion</b> (les informations présentées en montant monétaire et en pourcentage)					
	<b>CCM + CCA</b>		<b>Atténuation du changement climatique (CCM)</b>		<b>Adaptation au changement climatique (CCA)</b>	
	En million d'euros	En %	En million d'euros	En %	En million d'euros	En %
<b>Activités économiques alignées sur la taxinomie : détail dénominateur</b>						
Montant et proportion activités nucléaires et gaz alignées taxinomie	33,72	0,2 %	33,72	0,2 %	0	0 %
Montant et proportion autres activités économiques alignées sur la taxinomie	476,55	2,4 %	476,55	2,4 %	0	0 %
Total ICP applicable	19 729,04	100 %	19 729,04	100 %	0	0 %
<b>Activité économiques alignées sur la taxinomie</b>	<b>510,27</b>	<b>2,6 %</b>	<b>510,27</b>	<b>2,6 %</b>	<b>0</b>	<b>0 %</b>
Activités économiques éligibles à la taxinomie mais non alignées sur celle-ci	2 176,92	11,0 %	2 176,92	11,0 %	0	0 %
Activités économiques non éligibles à la taxinomie	17 041,86	86,4 %				

Périmètre : SMABTP et SMAvie BTP hors Etat et assimilés, hors participations non cotées et fonds d'investissement gérés par des sociétés de gestion externes.

Sources : émetteurs, calculs SMABTP



## **VI. UN INVESTISSEUR DE LONG TERME ET RESPONSABLE**

## **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.

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. L'analyse individuelle de chaque investissement intègre donc les critères de durabilité / ESG sur le même plan que les critères financiers dans une approche globale. Ce principe a été choisi en cohérence avec le positionnement du Groupe en tant qu'investisseur de long terme et responsable qui se traduit par une détention en direct privilégiée, par un nombre de lignes permettant la connaissance approfondie et par une rotation limitée des portefeuilles (sur les placements de taux : approche « Buy and Hold » et sur les investissements actions cotées : taux de rotation annuel historiquement limité entre 5 % et 10 %).

La prise en compte des critères de durabilité / ESG dans les politiques d'investissement financière et immobilière est formalisée dans la Politique ESG du Groupe qui décrit leur intégration dans le processus d'analyse, de sélection des actifs et de gestion ainsi que les mesures d'exclusion, de suivi des controverses, de reporting et de contrôles spécifiques mises en œuvre sur ces enjeux. La Politique couvre les investissements détenus en direct ou par l'intermédiaire des mandats – de gestion ou de conseil – et des fonds gérés par SMA GESTION.

En parallèle, les équipes de la Direction des Investissements participent à des formations métiers spécifiques Climat ou concernant divers aspects extra-financiers, afin notamment d'acquérir les compétences nécessaires à la mise en œuvre de la réglementation Finance durable. Concernant les équipes impliquées dans la gestion des actifs financiers, des « forums ESG » sont organisés depuis 2021 quatre fois par an afin d'acculturer les équipes aux enjeux liés à la transition climatique et énergétique mais également de les informer sur les évolutions en matière de réglementation Finance Durable. Certains de ces forums font l'objet d'un certificat de formation délivré par des organismes tiers. Concernant les actifs immobiliers, une formation spécifique à cette classe d'actifs a été déployée en 2023 à l'ensemble des équipes du département immobilier.

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

### **a. Principes généraux de la politique d'investissement ESG et son articulation avec l'élaboration des scénarios macro-économiques**

Les travaux d'analyse macroéconomique – utilisés en particulier pour les investissements en titres d'État – s'attachent à identifier les équilibres structurels les plus probables à moyen terme pour les pays de l'OCDE. Mensuellement, plusieurs scénarios macro-économiques, définis sur un horizon de 3-5 ans, sont ainsi élaborés, discutés et amendés.

Différents facteurs économiques, sociaux, environnementaux, politiques, géopolitiques sont analysés pouvant conduire au renforcement ou à la réduction de la probabilité de réalisation de chaque scénario. Le risque climatique et les politiques climatiques mises en œuvre ainsi que leurs implications en terme de coûts de transition à court et moyen terme en font partie intégrante.

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

Pour définir et mettre en œuvre sa stratégie d'investissement en titres d'État, SMABTP s'appuie sur les notations-pays réalisées par le service d'Études économiques de la Direction des Investissements du Groupe. Pour chaque pays analysé, une note est attribuée sur une échelle comprise entre 1 et 5 (1 pour la meilleure et 5 pour la moins bonne) et détermine son éligibilité dans l'univers d'investissement (les pays notés 5 étant « non investissable »).

L'analyse extra-financière s'articule autour d'une évaluation des politiques climatiques des États ainsi que de l'analyse de leurs caractéristiques ESG :

- La politique climat est revue pour chaque État au regard de ses engagements climatiques, des dispositifs adoptés, de ses émissions de GES, de son mix énergétique, ainsi que des risques physiques et de transition auquel il est exposé ;
- L'analyse ESG vise à évaluer l'organisation politique, sociale et environnementale du pays afin de déterminer si des éléments de durabilité pourraient limiter/impacter négativement leur capacité de remboursement. L'évaluation porte sur la situation actuelle mais prend en compte également la dynamique et les politiques mises en œuvre.

Ce travail d'analyse aboutit à une évaluation globale ESG, décomposée par pilier E, S et G selon une échelle de quatre niveaux allant de « très bons » à « dégradés », en passant par « bons » et « moyens ». SMABTP n'applique pas de politique d'exclusion uniquement sur des critères ESG, toutefois, les critères ESG peuvent contribuer à déclasser un émetteur étatique en « non investissable ».

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

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

Les critères environnementaux et sociaux sont intégrés dans l'analyse financière de chaque émetteur dans l'outil d'analyse propriétaire. Une liste de neuf enjeux clés a été définie. Pour chaque secteur et donc pour les entreprises qui le composent, SMABTP a défini entre 3 et 6 enjeux clés dits « matériels », c'est-à-dire pouvant avoir un impact significatif sur la valorisation et la réputation de cette société en particulier sur un horizon de moyen-long terme.

Les sujets de gouvernance sont consubstantiels à tout travail d'analyse financière et trouvent toute leur place dans le processus d'investissement du Groupe. 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 (entre actionnaires, entre actionnaires et créanciers, entre actionnaires/créanciers et direction) sont, entre autres, particulièrement étudiées.

Les controverses concernant le secteur en général, ainsi que la société en particulier, font l'objet d'un suivi spécifique. Les principales sont listées et datées dans l'outil propriétaire de SMA Gestion. Les équipes d'analystes gérants leur attribuent un degré de gravité selon une échelle de cinq niveaux allant de « non significatif » jusqu'à « réhibitoire ». Les controverses sont réévaluées dans le temps, au gré des événements.

Cette intégration des critères de durabilité / ESG se répercute sur :

- Le statut attribué par SMABTP à l'émetteur : l'analyse peut faire apparaître des risques spécifiques qui, s'ils sont jugés significatifs par les équipes d'analystes gérants, pourront entraîner la dégradation du statut de l'émetteur. De plus, le suivi des controverses conduit à l'attribution du statut de « non investissable » dès lors qu'une société est concernée par une controverse de niveau « réhibitoire » selon SMABTP. Pour les investissements en obligations du secteur privé, un émetteur peut de la même façon devenir « non investissable » à la lecture de ses caractéristiques ESG ;
- Les niveaux d'intervention : le travail d'analyse et de valorisation de l'entreprise qui est mené permet de déterminer des prix d'intervention sur les actions ou une notation sur les obligations. L'analyse ESG et le suivi des controverses, s'ils ont permis d'identifier des risques significatifs, peuvent conduire à l'intégration d'un « coût ESG ». A l'inverse, l'application d'un « bonus ESG » (baisse de la marge de sécurité) n'a pas été retenue par SMABTP.

#### **d. Principales incidences négatives (PAI)**

L'article 4 du règlement SFDR (UE) 2019/2088 relatif à la publication d'informations en matière de durabilité dans le secteur des services financiers prévoit qu'une transparence soit opérée sur la prise en compte des impacts négatifs des décisions d'investissement sur les facteurs de durabilité.

- Définition du risque en matière de durabilité : événement ou situation dans le domaine environnemental, social ou de gouvernance (ESG) qui, s'il survient, pourrait avoir une incidence négative importante, réelle ou potentielle, sur la valeur d'un investissement ;
- Définition des incidences négatives en matière de durabilité (PAI) : impact négatif d'une décision d'investissement sur un facteur de durabilité, c'est-à-dire un enjeu environnemental, social ou de gouvernance (ESG).

La Politique ESG de SMABTP ne traite pas spécifiquement à date des incidences des décisions d'investissement qui entraînent des effets négatifs, importants ou susceptibles de l'être, sur les facteurs de durabilité. Toutefois, SMABTP mesure et suit les indicateurs d'incidences négatives (« PAI ») prévus par le Règlement européen SFDR concernant ses actifs financiers cotés depuis 2022, à partir des données fournis par S&P Trucost. De plus, des mesures d'exclusion vis-à-vis des émetteurs potentiellement les plus exposés aux incidences négatives en matière de durabilité s'appliquent aux titres détenus en direct, actions et obligations ainsi que dans les portefeuilles gérés ou conseillés par SMA Gestion.

- Exclusion 1 - Fabrication ou commerce des mines antipersonnel et des bombes à sous-munitions. En conformité avec les conventions d'Ottawa et d'Oslo ainsi qu'avec la loi française, SMABTP exclut de son univers d'investissement les entreprises engagées dans la fabrication ou le commerce des mines antipersonnel et des bombes à sous-munitions.
- Exclusion 2 - Politique Charbon : Dans le cadre de la lutte contre le réchauffement climatique, SMABTP définit une politique d'exclusion des activités liées au charbon qui :
  - Exclut de ses investissements les entreprises dont plus de 10 % du chiffre d'affaires est lié au charbon thermique ou dont plus de 10 % de la génération d'électricité est réalisée à partir de charbon (nouveaux seuils appliqués à compter du 1<sup>er</sup> janvier 2024, contre 20% auparavant) ;
  - S'engage à ne plus investir dans les entreprises qui développent ou prévoient de nouveaux plans d'expansion d'infrastructures, de mines ou de capacités de production ;
  - Exclut de ses investissements les titres des entreprises qui produisent plus de 20 millions de tonnes de charbon ou de 10 GW de capacité électrique provenant du charbon thermique ;
  - S'engage à l'arrêt du financement du charbon thermique au plus tard en 2030 dans les pays de l'Union Européenne ou de l'OCDE, et en 2040 pour le reste du monde.
- Exclusion 3 - Tabac : SMABTP définit une mesure d'exclusion de son univers d'investissement visant l'industrie du tabac. Ainsi, SMABTP a cessé tout nouvel investissement en faveur des producteurs de tabac.

De plus, le déploiement d'un reporting Climat depuis 2022 a contribué à évaluer les principales incidences négatives des investissements sur le facteur environnemental à travers le suivi et l'analyse des différents indicateurs, notamment la trajectoire d'alignement de température des portefeuilles. Toutefois, à ce stade, le manque de maturité des données « climat », et pour certains calculs, l'hétérogénéité des méthodes, ne permettent pas d'intégrer davantage ces données dans le processus d'investissement.

Enfin, la politique d'engagement actionnarial (cf. ci-après) prévoit également la prise en compte de l'impact potentiel sur l'environnement et les caractéristiques sociales des différentes résolutions soumises aux votes de l'ensemble des actionnaires.

## **e. L'engagement actionnarial**

L'attention portée par SMABTP aux sujets de gouvernance se traduit par l'exercice systématique de son pouvoir d'actionnaire, sans seuil minimum de détention, à travers le vote en assemblée générale (pour les sociétés françaises ou étrangères) ou le dialogue actionnarial. SMABTP 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. Pour le vote aux assemblées générales étrangères, SMABTP utilise la plateforme Broadridge.

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

Enfin, la politique d'engagement actionnarial prévoit l'examen de l'impact potentiel sur l'environnement et les caractéristiques sociales des différentes résolutions soumises aux votes de l'ensemble des actionnaires.

## **f. Données, évaluation et reporting**

### Données

Les sources d'information pour mener ces analyses sont celles fournies par les émetteurs eux-mêmes, ainsi que celles de fournisseurs de données, notamment ISS-ESG (notations ESG), Asset 4 - Groupe Refinitiv, S&P Trucost (données Climat) et RSE Datanews (média spécialiste des sujets ESG). D'autres sources d'information sont également utilisées, comme les rapports d'institutions internationales (Banque Mondiale, ONU, OCDE, Eurostat, ONG...) de brokers, la recherche académique, etc.

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

### Note ESG

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

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

À fin 2023, les portefeuilles d'investissements en titres financiers cotés de SMABTP et de SMAvie BTP atteignent une notation moyenne C+. Cet indicateur est établi en couvrant respectivement 58 % du portefeuille total de SMABTP et 64 % de celui de SMAvie BTP. Il n'est en effet pas tenu compte des investissements immobiliers, des participations non cotées ainsi que des fonds d'investissement gérés par des sociétés de gestion externes.

### Indicateurs climat

L'intensité carbone pondérée (mesure privilégiée par la TCFD) de chaque portefeuille est calculée sur les scopes 1 et 2 et, à partir de 2022, sur le scope 3 dans le cadre du nouveau reporting annuel climat. Pour les portefeuilles actions, ces intensités sont comparées à celle de leur indice de référence, le processus d'investissement de SMABTP devant logiquement déboucher sur des portefeuilles relativement « moins carbonés ».

Dans le cas où l'intensité carbone pondérée du portefeuille serait supérieure à celle de son indice de référence, des actions correctrices pourront être envisagées après analyse, sans caractère d'automatisme.

À fin 2023, l'intensité carbone pondérée (scope 1 et 2) du portefeuille SMABTP ressort à 53 tonnes de CO<sub>2</sub>e par million de chiffre d'affaires et celle de SMAvie BTP à 83 tonnes de CO<sub>2</sub>e (contre respectivement 71 et 98 tonnes de CO<sub>2</sub>e par million de chiffre d'affaires à fin 2022). L'empreinte carbone exprimée par million d'euros investi est de 38 tonnes de CO<sub>2</sub>e pour SMABTP et de 43 tonnes de CO<sub>2</sub>e pour SMAvie BTP (contre respectivement 47 et 57 tonnes de CO<sub>2</sub>e à fin 2022). Ces indicateurs sont établis en couvrant respectivement 60 % du portefeuille total de SMABTP et 67 % de celui de SMAvie BTP. Il n'est en effet pas tenu compte des investissements immobiliers, des participations non cotées ainsi que des fonds d'investissement gérés par des sociétés de gestion externes.

Ces mesures ne représentent qu'une photographie sur la base du portefeuille à fin 2023 et dépend des informations sur les émissions fournies par les émetteurs.

Reporting climat : il vient compléter le dispositif d'évaluation de la contribution globale des portefeuilles à la transition énergétique, sur la base des données climat fournies par S&P Trucost. Celui-ci s'articule autour de plusieurs piliers :

- L'analyse de l'intensité carbone calculée en CO<sub>2</sub>e ;
- L'alignement par rapport à la trajectoire de limitation du réchauffement climatique ;
- Le mix énergétique et l'exposition aux énergies fossiles ;
- Les risques physiques ;
- Les risques carbone ;
- Les risques environnementaux.

A fin 2023, l'estimation de l'alignement des portefeuilles de SMABTP et de SMAvie BTP les situent dans la fourchette 1,75° - 2°. Cet indicateur est établi en couvrant respectivement 39 % du portefeuille total de SMABTP et 46 % de celui de SMAvie BTP compte tenu du périmètre couvert (actifs cotés hors Etat) et de la disponibilité des données.

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

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

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

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

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

La politique d'investissement SMABTP accorde une part importante aux placements immobiliers. Ces investissements sont historiquement gérés en direct par le Groupe.

Depuis 2014, l'exposition immobilière est également prise via la participation majoritaire dans la Société de la Tour Eiffel (société foncière cotée).

### a. Investissements immobiliers gérés en direct par SMABTP

La stratégie SMABTP visant l'intégration des facteurs de durabilité / ESG pour ses investissements immobiliers est orientée autour des 3 axes suivants :

- Avoir pour objectif permanent la satisfaction de nos locataires
- Réduire significativement l'empreinte sur l'environnement
- S'inscrire dans le territoire

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

L'année 2023 aura vu à la fois la finalisation du recensement du parc immobilier ainsi que la mise en œuvre des actions prévues. A ce titre, il convient de noter les éléments suivants.

Au titre de la satisfaction des locataires, plusieurs indicateurs ont été retenus :

- Améliorer l'accessibilité des bâtiments aux personnes à mobilité réduite : 64 % des immeubles au 31 décembre 2023 satisfont cette exigence contre 58 % fin 2022 ;
- Améliorer le confort et bien-être des locataires via l'offre de services : 70 % des immeubles offrent au moins 2 services à destination des locataires ;
- Assurer la santé et la sécurité des utilisateurs au sein des locaux : une plate-forme a été mise en place afin de disposer d'une veille réglementaire et d'un suivi automatique de la validité des diagnostics et des contrôles réglementaires obligatoires ;
- En complément de ces actions, un questionnaire adressé aux locataires est en cours de déploiement pour apprécier leur satisfaction, en ayant pour objectif d'améliorer le pourcentage de satisfaction des locataires à partir d'enquêtes annuelles.

Au titre de l'empreinte sur l'environnement, 3 axes de travail ont été privilégiés :

1. Accompagner la transition énergétique. SMABTP a initié une démarche d'audits énergétiques afin de faire ressortir des pistes d'amélioration de l'efficacité énergétique des immeubles. A date, près de 28 % du patrimoine en surface a fait l'objet d'audits énergétiques fin 2023 contre 2 % seulement un an plus tôt. Parallèlement, il est prévu de déployer un système de pilotage automatique des immeubles permettant d'assurer une Gestion Technique du Bâtiment (GTB) de nouvelle génération lorsque cet investissement est jugé pertinent. Enfin, la collaboration avec la société UBIGREEN s'est poursuivie permettant d'étendre le reporting énergétique avec le suivi de la consommation des fluides et le suivi des consommations énergétiques en kWhEF/m2/an des immeubles au suivi de l'émission des gaz à effet de serre (GES) en kgeqCO2/m2, avec pour objectif pour ces différents indicateurs de réduire l'empreinte énergétique et carbone du patrimoine.

2. Améliorer la résilience du patrimoine face au changement climatique : de nombreuses actions ont également été menées, notamment sur les sujets suivants :
- Identifier des risques (physiques ou de transition) liés au changement climatique : SMABTP a sélectionné MSCI afin d'effectuer une revue du patrimoine fin 2023 et d'estimer l'exposition d'un actif pour chaque type de risque (extrême chaleur, froid extrême, inondations côtières, inondations fluviales, cyclones, incendies). Les conclusions de cette revue font ressortir que ces risques peuvent être considérés comme marginaux ;
  - Déployer une politique de certification environnementale et maîtriser l'impact environnemental des projets de développement : 100 % des projets en cours de développement font l'objet d'une certification. Par ailleurs, près de 30 % du patrimoine fait l'objet d'une certification construction ou exploitation HQE <sup>9</sup> ou BREEAM <sup>10</sup>. Ce pourcentage est en légère augmentation par rapport à l'année dernière compte tenu notamment de la certification exploitation BREEAM obtenue pour l'immeuble COURLIS 1 à Colombes (Hauts-de-Seine) et à la livraison de la RSS de Saint-Cyr-l'École (Yvelines) bénéficiant de la certification NF Habitat HQE ;
  - Favoriser les investissements immobiliers alignés avec la taxonomie environnementale : des actions de formation ont été mises en œuvre pour les collaborateurs. La collecte et la structuration des données requises ont pu être réalisées pour mesurer et suivre cet alignement ;
  - Intégrer des processus d'économie circulaire sur les chantiers : un projet de charte verte a été établi pour gérer les relations avec les prestataires dans le cadre de travaux ;
  - Favoriser la mobilité durable : deux actions sont menées en parallèle sur l'axe de la mobilité durable, avec le déploiement de bornes électriques dans les parkings. A fin décembre 2023 d'une part, 58 % d'immeubles sont équipés d'au moins une borne électrique et 35 % sont équipés d'un minimum de 5 % des places de stationnement. D'autre part, 46 % des immeubles disposent de locaux vélos dont 25 % de locaux sécurisés.
3. Gestion des ressources naturelles : plusieurs actions sont en cours. Elles visent plusieurs objectifs dont l'optimisation de la ressource en eau, l'amélioration de la gestion des déchets et la prise en compte de la biodiversité. Au titre des engagements sociétaux et pour les territoires, l'objectif assigné est d'améliorer la démarche d'achats responsables. Cet objectif se traduira par la prise en compte du pourcentage de contrats multi techniques (en valeur) ayant une charte achats responsables et/ou une clause environnementale. Un recensement est en cours pour l'ensemble des contrats concernés.

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

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

- Axe 1 : Gouvernance au service des enjeux ESG
- Axe 2 : empreinte sur l'Environnement
- Axe 3 : engagement auprès des parties prenantes

<sup>9</sup> Haute Qualité Environnementale : une certification du bâtiment qui intègre des critères d'exigence environnementaux

<sup>10</sup> La certification BREEAM évalue la performance environnementale d'un bâtiment en prenant en compte plusieurs critères, tels que l'utilisation de l'énergie, la gestion de l'eau, les émissions de gaz à effet de serre, la qualité de l'air intérieur, l'utilisation de matériaux durables et la gestion des déchets.



Elle est dotée d'une Direction RSE dédiée qui œuvre à la mise en place de la politique Environnementale, Sociale et de Gouvernance de la société et à la communication extra-financière, d'un Comité Environnemental, Social et de Gouvernance (« Comité ESG ») émanation du conseil d'administration chargé d'assister ce dernier dans le cadre des politiques environnementale, sociale et de gouvernance de la Société et enfin d'un comité de pilotage RSE dédié, présidé par le Directeur Général.

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

Enfin, La Société de la Tour Eiffel a publié, à titre volontaire, pour la 11<sup>e</sup> année consécutive une Déclaration de Performance Extra-Financière disponible sur le site <https://societetoureiffel.com/>



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

# SMA BTP

8 rue Louis Armand CS 72101

75015 Paris

---

## **Rapport de l'un des commissaires aux comptes sur la vérification de la Déclaration de performance extra-financière consolidée des entités SMA BTP et SMA Vie**

Exercice clos le 31 décembre 2023

## SMA BTP

8 rue Louis Armand CS 72101

75015 Paris

---

### **Rapport de l'un des commissaires aux comptes sur la vérification de la Déclaration de performance extra-financière consolidée des entités SMA BTP et SMA Vie**

Exercice clos le 31 décembre 2023

---

A la Direction,

A votre demande, et en notre qualité de commissaire aux comptes de SMA BTP (ci-après « entité »), agissant en tant qu'organisme tiers indépendant, nous avons mené des travaux visant à formuler un avis motivé exprimant une conclusion d'assurance modérée sur les informations historiques de la déclaration de performance extra-financière consolidée des sociétés SMA BTP et SMA Vie, préparées selon les procédures de l'entité (ci-après le « Référentiel »), pour l'exercice clos le 31 décembre 2023 (ci-après respectivement les « Informations » et la « Déclaration »).

#### **Conclusion**

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

#### **Commentaire**

Sans remettre en cause la conclusion exprimée ci-dessus, nous formulons le commentaire suivant : le Référentiel est constitué d'éléments divers et pourrait faire l'objet d'une meilleure formalisation.

## **Préparation de la Déclaration**

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

Par conséquent, les Informations doivent être lues et comprises en se référant au Référentiel dont les éléments significatifs sont présentés dans la Déclaration et disponibles sur le site internet ou sur demande au siège de l'entité.

## **Limites inhérentes à la préparation de l'information liée à la Déclaration**

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

## **Responsabilité de l'entité**

Il appartient à la Direction :

- de sélectionner ou d'établir des critères appropriés pour la préparation des Informations ;
- d'établir une Déclaration conforme aux dispositions légales et réglementaires, incluant une présentation du modèle d'affaires, une description des principaux risques extra-financiers, une présentation des politiques appliquées au regard de ces risques ainsi que les résultats de ces politiques, incluant des indicateurs clés de performance et par ailleurs les informations prévues par l'article 8 du règlement (UE) 2020/852 (taxinomie verte) ;
- ainsi que de mettre en place le contrôle interne qu'il estime nécessaire à l'établissement des Informations ne comportant pas d'anomalies significatives, que celles-ci proviennent de fraudes ou résultent d'erreurs.

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

## **Responsabilité du commissaire aux comptes désigné organisme tiers indépendant**

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

- la conformité de la Déclaration aux dispositions prévues à l'article R. 225-105 du code de commerce ;
- la sincérité des informations 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 ».



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

Il ne nous appartient pas de nous prononcer sur :

- le respect par l'entité des autres dispositions légales et réglementaires applicables, notamment en matière d'informations prévues par l'article 8 du règlement (UE) 2020/852 (taxinomie verte)
- la sincérité des informations prévues par l'article 8 du règlement (UE) 2020/852 (taxinomie verte) ;
- la conformité des produits et services aux réglementations applicables.

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

Nos travaux décrits ci-après ont été effectués conformément aux dispositions des articles A. 225 1 et suivants du code de commerce, à notre programme de vérification constitué de nos procédures propres et à la doctrine professionnelle de la Compagnie nationale des commissaires aux comptes relative, et de la norme internationale ISAE 3000 (révisée - *Assurance engagements other than audits or reviews of historical financial information*).

### **Indépendance et contrôle qualité**

Notre indépendance est définie par les dispositions prévues à l'article L.821-28 du code de commerce et le code de déontologie de la profession. Par ailleurs, nous avons mis en place un système de contrôle qualité qui comprend des politiques et des procédures documentées visant à assurer le respect des textes légaux et réglementaires applicables, des règles déontologiques et de la doctrine professionnelle de la Compagnie nationale des commissaires aux comptes relative à cette intervention.

### **Moyens et ressources**

Nos travaux ont mobilisé les compétences de trois personnes et se sont déroulés entre février et avril 2024 sur une durée totale d'intervention de deux semaines.

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

### **Nature et étendue des travaux**

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

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

- Nous avons pris connaissance de l'activité des entités, de l'exposé des principaux risques.
- Nous avons apprécié le caractère approprié du Référentiel au regard de sa pertinence, son exhaustivité, sa fiabilité, sa neutralité et son caractère compréhensible, en prenant en considération, le cas échéant, les bonnes pratiques du secteur.
- Nous avons vérifié que la Déclaration couvre chaque catégorie d'information prévue au III de l'article L. 225-102-1 en matière sociale et environnementale
- Nous avons vérifié que la Déclaration présente les informations prévues au II de l'article R. 225-105 lorsqu'elles sont pertinentes au regard des principaux risques et comprend, le cas échéant, une explication des raisons justifiant l'absence des informations requises par le 2<sup>ème</sup> alinéa du III de l'article L. 225-102-1.
- Nous avons vérifié que la Déclaration présente le modèle d'affaires et une description des principaux risques liés à l'activité des entités, 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<sup>1</sup>. Nos travaux ont été réalisés au niveau de SMA BTP et SMA Vie.
- Nous avons vérifié que la Déclaration couvre les entités SMA BTP et SMA Vie.
- 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<sup>2</sup>, nous avons mis en œuvre :
  - des procédures analytiques consistant à vérifier la correcte consolidation des données collectées ainsi que la cohérence de leurs évolutions ;
  - des tests de détail sur la base de sondages ou d'autres moyens de sélection, consistant à vérifier la correcte application des définitions et procédures et à rapprocher les données des pièces

---

<sup>1</sup> **Informations qualitatives sélectionnées** : Résultats de la politique de gestion prévisionnelle de l'emploi et des compétences (« GPEC ») ; Résultats de la politique de formation ; Prise en compte des critères ESG dans la politique d'investissement ; Actions menées pour développer des offres de produits responsables ; Formations au Devoir de Conseil ; Résultats de la politique de satisfaction clients

<sup>2</sup> **Informations quantitatives** :

Sociales : Effectifs ; nombre de mobilités ; nombre de collaborateurs formés ; nombre d'heures consacrées à la formation ; nombre de mobilités internes

Environnementales : Note moyenne du portefeuille ESG ; intensité CO2 pondérée ; nombre d'entreprises qualifiées du portefeuille

Sociétales : Nombre de rencontres Excellence ; nombre de participants aux rencontres excellence

justificatives. Ces travaux ont été menés auprès des deux entités contributrices SMA BTP et SMA Vie 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 des entités SMA BTP et SMA Vie.

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

Paris-La Défense, le 26 avril 2024

L'un des commissaires aux comptes,

Deloitte & Associés



Jérôme Lemierre  
Associé, Audit



Julien Rivals  
Associé, Développement Durable