

Déclaration de Performance Extra Financière 2021

Annexe au rapport de gestion

SOMMAIRE

Avant-propos

Cette déclaration de performance extra-financière a été réalisée au moyen d'une approche matricielle des risques et opportunités, laquelle structure le plan.

PREAMBULE	p.4
Présentation synthétique du modèle économique de SMACL Assurances	p.4
Profil social de l'entreprise	p.5
Triple certification et labélisation diversité	p.6
Matrice des risques et des opportunités	p.7
I – Saisir les opportunités commerciales dans le cadre d'une démarche responsable	p. 8
A – Ethique et Conformité	p.8
B – Proximité clients et qualité de service	p.10
C – Prévention et protection de la clientèle	p.12
II – Agir pour un environnement plus durable	p.14
A – Changement climatique	p.14
B – Pollution et gestion des déchets	p.16
C – Gestion des ressources naturelles	p.17
III – S'engager dans une politique sociale responsable	p.18
A – Santé Sécurité au Travail	p.18
B – Gestion des compétences et des talents	p.20
C – Dialogue social	p.21
IV – Relever les défis technologiques de notre environnement	p.22
A – Cyberrisques	p.22
B – Digitalisation	p.23
C – Protection des données personnelles	p.24
Conclusion	p.26
Note méthodologique	p.28

PREAMBULE

SMACL Assurances SA est une société anonyme, filiale du Groupe MAIF, créée au 1^{er} janvier 2022 avec effet rétroactif au 1^{er} janvier 2021. Compte tenu de sa constitution récente, la SMACL a un mode de gouvernance en cours de construction.

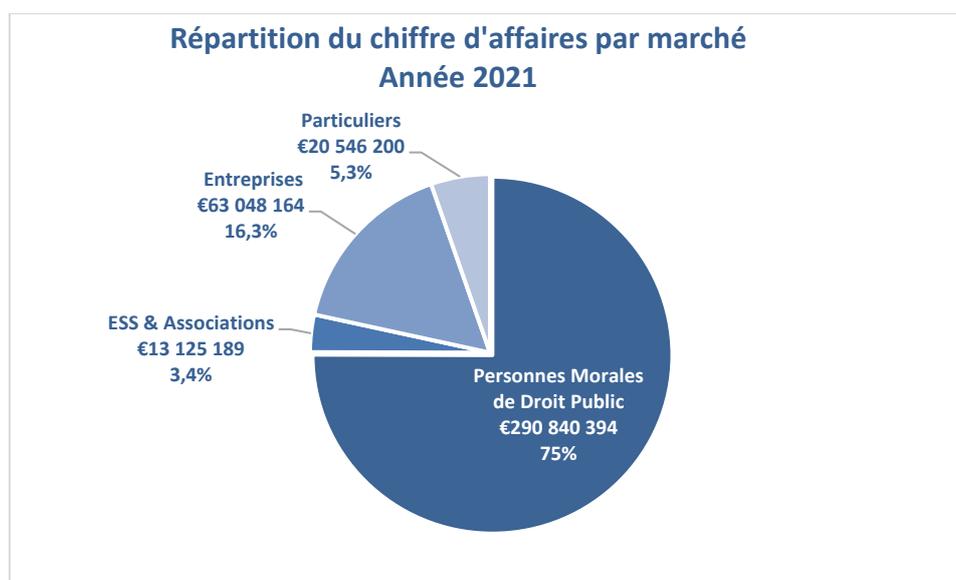
Ses trois actionnaires, la MAIF, la Mutuelle SMACL Assurances (SAM) et le Groupe VYV, tous trois issus du monde mutualiste, disposent de fortes valeurs RSE qu'ils entendent diffuser également dans leur SA commune.

Présentation synthétique du modèle économique de SMACL Assurances SA

La SMACL a l'ambition de déployer un modèle économique **économiquement viable**, **socialement équitable** et **écologiquement responsable** au service de ses assurés et de l'ensemble de ses acteurs. Régie par la Code des Assurances, la société satisfait à l'ensemble des règles prudentielles communes aux entreprises d'assurance au niveau européen, dispositif dénommé Solvabilité 2.

L'activité de la SMACL, présentée plus en détail dans le rapport de gestion, consiste à délivrer des contrats d'assurances et de services (IARD, Risques Statutaires, Construction) adaptés à chacun des différents marchés suivants :

- Personnes Morales de Droit Public,
- Structures de l'Economie Sociale et Solidaire (ESS),
- Entreprises,
- Personnes Physiques.



L'activité se déploie sur le territoire français en s'appuyant sur des canaux de distribution différents selon les marchés (réponse à des appels d'offres, recours à des partenariats, au courtage, vente en ligne...).

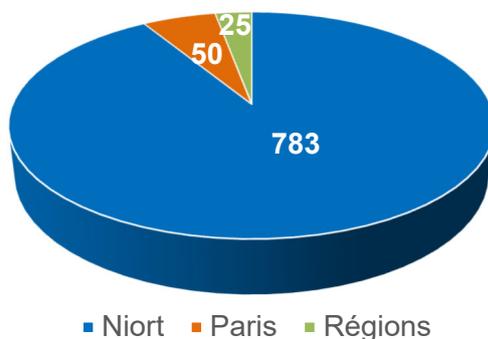
Afin de répondre aux exigences de son marché et de conforter sa place de leader, La SMACL s'est organisée pour apporter un service de qualité à ses assurés et rester à l'écoute de leurs attentes.

Ainsi, la structure emploie au 31 décembre 2021 un effectif de 858 salariés lesquels contribuent tous à leur niveau à la satisfaction client par la réalisation d'un service de qualité.

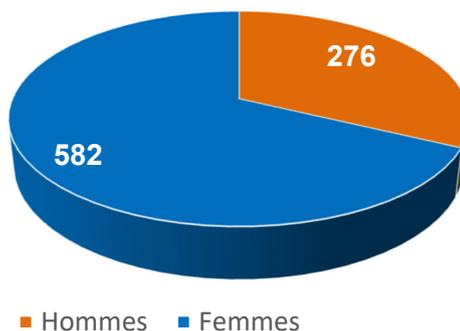
Profil social de l'entreprise

Les 858 salariés de la SMACL présentent le profil suivant :

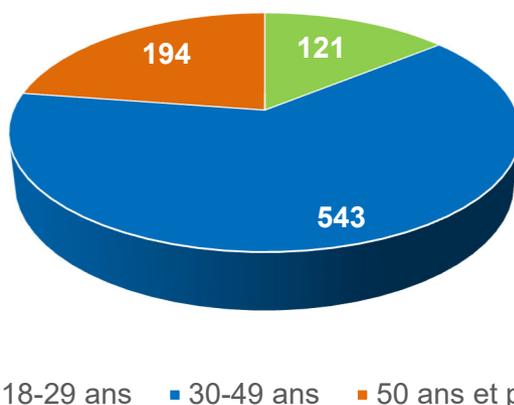
**Répartition des équipes sur le territoire national
au 31/12/2021**
(en nombre)



**Répartition Femmes/Hommes des effectifs
au 31/12/2021**
(en nombre)



**Répartition des effectifs par âge
(en nombre)**



Au 31/12/2021, l'âge moyen des salariés était de 40 ans pour les femmes et de 42 ans pour les hommes. En 2021, cet âge moyen est désormais passé à 41 ans pour tous.

Triple certification et labélisation diversité

La démarche globale de responsabilité sociétale mise en œuvre au sein de la société d'assurance s'articule notamment autour de trois certifications et d'une labélisation Diversité, attestant de manière formelle son implication dans une démarche d'amélioration continue. Ces trois certifications donnent lieu à un audit externe triennal relayé par des visites de suivi annuelles opérées par LRQA, organisme accrédité COFRAC.

Elles ont vocation à satisfaire les trois axes suivants :

- ISO 9001 : certification qualité à destination des assurés ;
- ISO 14001 : certification environnementale de l'activité de la Société à destination de l'ensemble de ses acteurs ;
- ISO 45001 : certification santé et sécurité au travail à destination des salariés ;

Le label Diversité, destiné tant aux salariés de la SMACL qu'aux candidats à l'embauche, donne lieu, lui aussi, à un audit externe périodique réalisé par l'AFNOR, organisme également habilité COFRAC. Cette triple certification ainsi que la labélisation Diversité sont la résultante d'une démarche assise sur un dispositif participatif. Elles confirment tant la réactivité et l'implication des équipes de la SMACL face à de nouveaux enjeux, que la fiabilité et la qualité des actions conduites dans l'exercice du métier.

Matrice des risques et des opportunités

Pour se développer sur le long terme, la SMACL doit anticiper les risques pesant sur son activité et saisir les opportunités de son environnement.

Le détail de ces risques et opportunités figure sur la présente matrice (des précisions concernant la réalisation de cette matrice figurent dans le note méthodologique).



Chacun de ces risques et opportunités sont développés dans le présent rapport. Sont couplés à ces risques les politiques mises en œuvre pour limiter les menaces ainsi que les indicateurs permettant de suivre l'évolution des thématiques concernées.

Les indicateurs clés de performance sont identifiés dans cette DPEF grâce l'icône 

I - SAISIR LES OPPORTUNITES COMMERCIALES DANS LE CADRE D'UNE DEMARCHE RESPONSABLE

A. Ethique et Conformité

Risques : La conformité et le respect d'une éthique commerciale et professionnelle sont aujourd'hui des enjeux majeurs pour les entreprises en raison des conséquences pénales, financières et de réputation que leur défaut peut engendrer.

Opportunités/Politiques : La réglementation applicable aux entreprises est un vecteur d'amélioration de la prise en charge de ces enjeux. Les valeurs de la SMACL l'incitent à aller au-delà de ses obligations réglementaires en déployant des politiques volontaristes (politique anti-fraude, politique anti-corruption, politique de placement ISR...)

Indicateurs



Portefeuille de placement ISR

38,6 Millions d'euros

Gestion des placements ISR confiés à une société de gestion signataire de la Charte de l'ONU

Actions conduites :

- **Gouvernance**

De création très récente, SMACL Assurances SA construit actuellement son mode de gouvernance. La structure SMACL Assurances SA étant le fruit d'un rapprochement entre MAIF et la Mutuelle SMACL, toutes deux ancrées dans des modes de fonctionnement empreints de valeurs RSE, a vocation à elle aussi porter haut les valeurs de la responsabilité sociétale.

- **Politique ISR**

Pour 2021, la gestion des Investissements Socialement Responsables de la SMACL (placements destinés à financer des structures prenant en compte, dans leurs modèles de développement, les critères RSE) a été confiée à la société de gestion EGAMO.

Le délégataire, adhérent aux Principes pour l'Investissement Responsable et par ailleurs signataire de la charte de l'ONU pour l'investissement responsable, définit sa stratégie autour de trois axes :

- Agir en investisseur responsable en intégrant notamment les enjeux ESG dans sa gouvernance interne,
- Faire du capital humain le levier prioritaire du développement durable,
- Être un acteur engagé de la finance durable.

En cohérence avec cette stratégie, EGAMO investit pour le compte de SMACL Assurances SA selon les principes suivants :

- Exclusion des émetteurs qui seraient exposés sur des thématiques ESG : armes controversées, secteurs du charbon et du tabac...,
- Mise en place d'un système de notation ESG des émetteurs, visant à privilégier en portefeuille les émetteurs engagés et la dette « verte »,
- Suivi des notations et des controverses extra-financières pouvant déboucher sur une révision de notation et de l'autorisation d'investissement ;
- Surveillance de la capacité des entreprises à s'adapter au réchauffement climatique et mesure des émissions de gaz à effet de serre, centrales dans le dispositif de gestion des risques en matière de durabilité.

Conformément à ses valeurs et à l'article 173 de la loi de Transition énergétique, la SMACL a adopté une Politique d'Investissement Responsable, en cohérence avec les objectifs définis dans sa Politique de placements.

Ainsi au 31/12/2021, elle détient en portefeuille 36 lignes d'obligations « vertes » ainsi qu'un OPCVM monétaire labellisé ISR, pour un montant global de 38,6 Millions d'euros.

A. Ethique et Conformité

Indicateurs

Une cellule anti-fraude et des référents fraude pour identifier toute suspicion de fraude

Respect de la déontologie :

- Formation sur la corruption en elearning proposée à tous les salariés

- Un code de conduite et une politique de prévention des conflits d'intérêts

Actions conduites (suite) :

- Dispositif de lutte contre la fraude, le blanchiment et le financement du terrorisme (LCB-FT)

La politique de lutte contre la-fraude prévoit un éventail de dispositifs :

- ✓ des mesures de détection des cas de fraude au moyen notamment d'un référentiel des critères de soupçon de fraudes externes,
- ✓ le traitement et le suivi de la fraude par des référents fraude, leurs correspondants fraude (fraude externe), les responsables RH (fraude interne) et la cellule anti-fraude,

Le dispositif LCB-FT, décrit dans une procédure cadre, prévoit :

- ✓ la classification détaillée des risques de LCB-FT,
- ✓ des mesures de détection des opérations atypiques (un référentiel permet de les identifier), ainsi que le traitement de ces cas,
- ✓ un progiciel permettant de vérifier que nos clients ne sont pas sous mesures de gel des avoirs,
- ✓ le traitement des alertes générées et des mesures à mettre en œuvre en cas de cas avéré,

Ces deux dispositifs sont complétés par des actions de sensibilisation des salariés.

- Dispositif de lutte contre la corruption et la prévention des conflits d'intérêts

Afin de sécuriser le respect de la déontologie, la SMACL a mis en place des dispositifs permettant de prévenir les risques de corruption et de conflits d'intérêts. Ces dispositifs prévoient : un code de conduite, une charte de conduite des achats, une politique cadeaux et invitations, un suivi des parrainages et mécénats, une politique de prévention des conflits d'intérêts, des actions de formation et de sensibilisation des salariés.

- Travail avec des fournisseurs impliqués dans le développement durable et charte déontologique d'achat

La SMACL veille à travailler avec des fournisseurs partageant les mêmes valeurs tant en matière sociale ou sociétale (notamment respect de la diversité) qu'en matière environnementale. Aussi, l'entreprise dispose-t-elle d'une charte déontologique d'achat qui la conduit à choisir des fournisseurs engagés dans des démarches écoresponsables actives tournées vers le développement durable.

- Mécénat financier

Au travers d'actions de mécénat financier, de prêts de salles de réunion ou encore de mise à disposition de son parking, la SMACL apporte, lorsque les conditions sanitaires le permettent, un soutien à un certain nombre de structures locales s'illustrant dans les domaines culturel, sportif ou encore sanitaire et social. C'est dans ce cadre que la SMACL a soutenu en 2021 l'activité de diverses associations locales dont notamment le Deux Sèvres Initiatives, l'AURA (association rattachée au Pôle universitaire de Niort)...

Toujours, lorsque les conditions sanitaires le permettent, la SMACL prête également des salles pour que des activités sportives intéressant ses salariés puissent être réalisées sur la pause médiane ou en fin de journée (activités aux frais des salariés et pratiquées hors temps de travail : cours de stretching postural, de sophrologie ou de pilate par exemple).

B. Proximité clients et qualité de service

Risques : La SMACL ne dispose pas d'agences pouvant accueillir ses assurés ou prospects sur le territoire national et doit veiller à compenser cette situation pour apporter d'autres formes de proximité.

Opportunités/Politiques : L'entreprise peut s'appuyer sur son réseau d'inspecteurs de proximité disséminé sur le territoire pour aller à la rencontre des clients. Par ailleurs, l'organisation de SMACL Assurances SA est en capacité de s'adapter rapidement pour apporter soutien et conseil aux assurés touchés par un sinistre majeur. Enfin, l'entreprise collabore avec des partenaires susceptibles d'accueillir les clients SMACL sur le territoire national (Pacifica, MNT...)

Indicateurs

Partenariats avec des fédérations ou associations professionnelles des assurés
(en nombre)

14

Ex. : APVF (Association des petites villes de France), SNDGCT (Syndicat National des Directeurs Généraux des Collectivités Territoriales)...

Participation à des salons professionnels en lien avec nos assurés :

15

Webconférences et d'ateliers en ligne à destination des acteurs territoriaux

11

Réseau d'inspection
(en nombre de salariés)

28

Activité 2021 du réseau :

1 134 rendez-vous en visio ou présentiel

2 400 assurés contactés

3 500 rapports de contact

Actions conduites :

- **Participation à des salons professionnels**

Parce que les territoires sont au cœur de ses préoccupations, la SMACL va régulièrement à la rencontre des acteurs qui les composent (collectivités, entreprises et associations). En 2021, l'entreprise a ainsi participé à des salons, seule ou aux côtés de ses partenaires.

Ainsi, à titre d'exemple, elle avait un stand au Salon des Maires et a divers Congrès (Villes de France, Territorialis/Cadres dirigeants territoriaux, Préventica/Santé Sécurité au Travail...).

Ces rendez-vous permettent à SMACL Assurances SA de toujours mieux connaître ses assurés, de comprendre leurs besoins et de mettre en œuvre les actions pour les satisfaire.

- **Organisation de webconférences et d'ateliers en ligne**

La crise sanitaire ne favorise pas les grands rassemblements et a conduit à privilégier massivement le recours aux modes de communication distanciels. Dans ce contexte, et pour rester en proximité terrain avec les acteurs territoriaux et leurs préoccupations, la SMACL s'est mobilisée, aux côtés de Weka, pour leur proposer des web-conférences thématiques et gratuites.

Onze événements en ligne ont ainsi été réalisés et mis à disposition du public sur le site internet de la société où ils peuvent ainsi être révisés. Les thèmes traversés sont très divers, ils vont du sujet « Plan Communal de Sauvegarde et pandémie » au thème « Gestion active du patrimoine et risques: recenser, rationaliser et anticiper » en passant par « Le Document Unique, une démarche stratégique de prévention et de gestion des risques professionnels des collectivités » ou encore « "Cyber-attaques : contre la cyber malveillance, la cyber vigilance ».

- **Réseau d'inspection**

Le réseau SMACL Assurances SA, composé de 28 salariés disséminés sur toutes les Régions, constitue un maillage territorial qui contribue à créer le lien de proximité indispensable à tout assuré.

Dès les premiers instants de la vie du contrat, les inspecteurs du réseau accompagnent les nouveaux clients dans la mise en place des processus de gestion et les informent de l'ensemble des services proposés par la SMACL.

Leur rôle de conseil, d'information et de soutien se poursuit ensuite tout au long de la vie du contrat et au gré des besoins de l'assuré.

Les inspecteurs participent à renforcer l'image de la SMACL au cœur des territoires grâce à une connaissance des décideurs locaux et des enjeux spécifiques locaux.

B. Proximité clients et qualité de service

Indicateurs

Création d'un poste de Responsable de la satisfaction clients

**Nombre d'enquêtes pour mesurer la satisfaction et les attentes des assurés :
10**

20^{ème} Colloque organisé par l'Observatoire des risques de la vie territoriale

Actions conduites (suite) :

- **Création d'un poste de Responsable de la satisfaction clients**

En 2021, la SMACL a créé un poste de Responsable de la Satisfaction clients destiné à :

- piloter et suivre les attendus de l'entreprise en matière de qualité et de satisfaction client,
- produire des tableaux de bords récurrents permettant le pilotage de la qualité et de la satisfaction client
- établir un suivi des indicateurs négociés au sein des conventions par les partenaires
- participer à l'élaboration et au suivi des plans d'actions en vue d'identifier les axes d'amélioration de la relation client
- proposer des solutions innovantes en matière de relation client
- animer un comité du suivi de la relation client

- **Réalisation d'enquêtes pour mesurer la satisfaction ou les attentes des assurés**

Au cours de l'année 2021, 10 enquêtes à destination de 22 000 assurés ont été réalisées. Ces enquêtes visaient par exemple à connaître le niveau de satisfaction de sociétaires dans le cadre de la gestion d'un sinistre ou à identifier les raisons ayant motivé une résiliation ou encore à tester l'intérêt des assurés pour certains services de prévention.... Après analyse des réponses à ces enquêtes, des plans d'actions sont mis en place pour permettre le renforcement de la satisfaction des assurés.

- **Observatoire des risques de la vie territoriale**

SMACL Assurances SA fait bénéficier ses assurés des services de l'Observatoire des risques de la vie territoriale créé par la Mutuelle SMACL en partenariat avec des associations d'élus locaux et de fonctionnaires territoriaux. Cet Observatoire est un service dédié aux collectivités territoriales et aux associations. Il analyse l'évolution des risques juridiques encourus par les collectivités territoriales et les associations, de leurs élus et de leurs personnels, dans l'exercice de leurs fonctions pour être vecteur de prévention par la diffusion d'informations juridiques aux acteurs de la vie territoriale. Cet Observatoire organise chaque année un colloque relatif à une problématique juridique qui touche les collectivités territoriales ou les associations. En 2021, le 21 octobre, pour sa 20^e édition, la thématique proposée a concerné « **Les Collectivités territoriales face aux cyberattaques** ». L'Observatoire publie également un rapport annuel présentant les dernières statistiques et jurisprudences pénales concernant les acteurs de la vie territoriale. Il est régulièrement sollicité, notamment par les associations partenaires, pour animer des journées d'information juridiques à destination des élus locaux, des fonctionnaires territoriaux ou des responsables associatifs.

C. Prévention et Protection de la clientèle

Risques : L'assuré n'étant pas un professionnel de l'assurance, il peut, s'il n'est pas bien conseillé, souscrire des garanties inadaptées à ses besoins et se trouver dépourvu en cas de survenance de sinistre. Il ne connaît par ailleurs pas tous les moyens susceptibles d'être mis en œuvre pour limiter la survenance des risques.

Opportunités/Politiques : La SMACL accompagne, informe et protège ses assurés à chaque étape de la vie de leur contrat. Il s'agit de les conseiller dans le choix des contrats souscrits et d'être présents en cas de survenance de sinistre.

Par ailleurs, pour accompagner ses assurés dans une démarche complète de prévention de leurs risques (Santé au travail, pérennité du patrimoine immobilier ou risque routier), la SMACL s'est dotée d'un Service Prévention très actif.

Indicateurs

Nombre de dossiers étudiés par le Comité de Conciliation
6

Nombre d'assurés de SMACL SA bénéficiaires du fonds de solidarité
6

(pour une intervention globale de 43,9 K€)

Actions conduites :

- **Commission amiable de conciliation et Médiateur de l'Assurance**

Les assurés personnes morales de SMACL SA qui ne sont pas satisfaites par le traitement d'une réclamation, peuvent saisir le Comité de conciliation amiable (dès lors que la réclamation porte sur un montant de plus de 5 000€). L'avis du Comité s'impose aux parties (assuré et SMACL Assurances SA).

En 2021, le Comité de conciliation a reçu 6 demandes d'intervention.

Par ailleurs, les assurés Personnes Physiques de la SMACL qui ne sont pas satisfaites par les réponses internes apportées à leur réclamation quel qu'en soit le montant, peuvent saisir le Médiateur de l'Assurance. En 2021, 29 saisines ont été opérées.

- **Fonds de solidarité**

Les assurés de la SMACL victimes d'une difficulté grave consécutive à la survenance d'un événement exceptionnel non assurable, peuvent déposer une demande de recours auprès de SMACL Solidarité, association loi 1901, qui gère un fonds de solidarité.

Ce fonds de solidarité permet également le financement d'actions d'intérêt général pour l'ensemble des assurés.

Au titre de ce fonds, en 2021, un montant global de près de 44 K€ a été alloué, montant réparti sur 6 assurés de la SMACL différents.

- **Plans d'urgence en cas de sinistres majeurs**

Dès connaissance du risque de survenance d'un événement climatique d'ampleur exceptionnelle ou de réalisation d'un sinistre majeur, la SMACL organise sa cellule de crise pour être en capacité de répondre au mieux à toutes les sollicitations d'assurés.

Cette cellule de crise offre un large éventail de mesures destinées à manifester notre soutien aux assurés sinistrés :

- ✓ mobilisation d'une équipe de gestionnaires dédiée au seul traitement des demandes de clients touchés par l'événement,
- ✓ dispositions prises en matière de gestion pour simplifier les démarches et régler les dossiers au plus vite (ex. : le règlement des dossiers les moins coûteux peut intervenir sur simple photo),
- ✓ prise de contacts avec les assurés situés dans les zones sinistrées pour apporter assistance et conseils...

- **Service d'assistance**

La SMACL s'est organisée pour être en capacité de répondre à toute heure aux sollicitations de ses assurés en grande difficulté. Ainsi, même en dehors des heures d'ouverture de ses bureaux, toute collectivité assurée victime d'un important sinistre a la possibilité de contacter par téléphone un service d'assistance qui lui apportera tous conseils utiles.

C. Prévention et Protection de la clientèle

Indicateurs



87
études
prévention
réalisées pour
collectivités
« grands comptes »

Box QVT
Récompensée par
les - Trophées de
l'assurance Or
2020 - (catégorie
innovation affinitaire)
&
Prix de l'innovation
Préventica
(catégorie management RH)

270 agents
conducteurs
sensibilisés à la
conduite
professionnelle

350 utilisateurs
du Document
Unique outil
développé par SMACL
pour ses assurés

Actions conduites (suite) :

- **Pôle Prévention à destination des assurés**

La SMACL est dotée d'un Pôle Prévention qui intervient au quotidien auprès des assurés personnes morales, afin de les conseiller et de les accompagner dans une démarche globale de réduction de leurs risques tant en matière de santé et sécurité au travail, que de pérennité du patrimoine immobilier, ou encore de risque routier. Cet accompagnement se traduit par la formulation de conseils personnalisés et/ou d'intervention sur site donnant lieu à diagnostic et recherche de solutions opérationnelles sur mesure. L'équipe Prévention a développé un réseau de partenaires et de formateurs qui interviennent désormais de manière ciblée, en fonction du risque identifié.

Partenariat OSMOS

OSMOS est une société dont le cœur d'activité consiste en la surveillance du comportement structurel des ouvrages, avec pour objectifs:

- de prévenir les risques liés aux structures,
- d'assurer la sécurité des usagers,
- de pérenniser le bâti et son environnement.

Par un procédé basé sur la fibre optique, OSMOS peut notamment détecter de manière très précise des points de vulnérabilité sur les constructions, effectuer un suivi des impacts climatiques et sismiques... Pour la SMACL, il est particulièrement intéressant de pouvoir proposer une telle compétence à ses assurés pour la surveillance de leurs équipements. Associées au travail des experts, les informations délivrées par OSMOS permettent par exemple, d'apprécier avec certitude la nécessité de travaux de réparation ou d'une reconstruction totale suite à un sinistre.

6 collectivités assurées sont actuellement suivies par OSMOS.

Partenariat PREDICT Services

La SMACL a pour objectif d'offrir les meilleurs services ciblés à ses assurés afin de les aider à anticiper et ainsi optimiser la sauvegarde des populations et des biens. C'est dans cet esprit que l'entreprise travaille avec la société Prédicit Services experte dans la veille hydrométéorologique permanente. Il s'agit au travers de cette association d'informer les communes assurées sur les risques d'inondation, tempêtes et submersions marines ou de fortes chutes de neige. 6903 collectivités ont pu bénéficier du système d'alerte météo personnalisé par courriel au cours de l'année 2021, pour un nombre de 41 événements climatiques majeurs.

Partenariat avec Havasu – Box QVT

Ce partenariat avec ce spécialiste de l'analytique RH, met la SMACL en situation d'apporter aux décideurs territoriaux la possibilité d'établir un diagnostic objectif et détaillé de l'absentéisme de leur collectivité. L'audit réalisé aboutit à l'établissement d'un plan d'actions concrètes parfaitement adaptées aux problématiques propres de la collectivité et en adéquation avec la réalité opérationnelle.

La box QVT, récompensée par deux fois, regroupe un benchmark et des retours d'expérience de collectivités autour de sujets divers tels que le télétravail, le management ou encore le cyber risque. Fin 2021, ce sont 1153 utilisateurs représentant 725 structures publiques qui utilisent cette box.

Partenariat NUMERISK

Le Plan Communal de Sauvegarde est un dispositif de préparation à la crise ayant pour vocation de préserver la population et ses biens des effets d'un événement potentiellement dommageable. En moyenne 4507 communes par an sont reconnues en catastrophes naturelles. Numérisk PCS est un service innovant d'accompagnement des élus et agents des collectivités locales sur les problématiques de prévention des risques majeurs et de gestion du Plan Communal de Sauvegarde. La start-up a développé une plateforme numérique collaborative de sauvegarde visant à proposer une réponse complète.

5 collectivités ont souscrit, en 2021, un abonnement à ce nouveau service.

II - AGIR POUR UN ENVIRONNEMENT PLUS DURABLE

A. Changement climatique

Risques : Le changement climatique génère des catastrophes naturelles lesquelles sont source de dégâts économiques et sociaux pour les assurés de l'entreprise. Ces événements alourdissent les sinistres pris en charge par la SMACL.

Opportunités/Politiques : La prise de conscience accrue de ces phénomènes au niveau sociétal est partagée par la SMACL qui mène une démarche environnementale globale et transverse veillant à minimiser les impacts de ses activités et incitant ses partenaires et fournisseurs à faire de même. L'entreprise est engagée dans cette dynamique d'amélioration continue **certifiée ISO 14001**.

Indicateurs

Correspondants environnement

(en nombre)

30

Identification de places de **stationnement**

dédiées au

co-voiturage :

Nb de places
matérialisées :

6

Actions conduites :

- **Politique environnementale**

La SMACL dispose d'un système de management environnemental certifié ISO 14001, intégrant l'ensemble des personnels niortais et s'appuyant sur un réseau de 30 correspondants environnement. Le dispositif d'amélioration continue vise à l'atteinte des objectifs suivants:

- réduction de consommation d'énergie,
- réduction des émissions de CO₂,
- réduction de la consommation de papier,
- réduction de la production de déchets non recyclables.

Chacune de ces consommations est suivie et donne lieu à production d'indicateurs. L'évolution de ces indicateurs permet de mesurer l'efficacité des actions entreprises et d'ajuster les dispositifs pour atteindre les objectifs fixés. Cette démarche vertueuse aidera l'entreprise pour définir les actions à déployer dans le cadre du décret tertiaire. Il s'agit en effet de poursuivre les travaux déjà initiés en 2021 et de se fixer de nouveaux objectifs pour définir la trajectoire de notre transition énergétique à horizon 30 ans.

- **Politique de déplacement**

Forte de sa volonté de favoriser le déplacement durable et conformément l'article L1214-8-2 du Code des Transports, la SMACL dispose d'un Plan de Mobilité. Après analyse détaillée des motifs et modalités de déplacement au sein de l'entreprise, un plan d'action a été bâti pour limiter le recours à la voiture individuelle, promouvoir le recours aux transports durables et adopter des habitudes de consommation locale.

La situation sanitaire de 2021, avec la circulation du virus COVID, n'a pas été très propice pour déployer de nouvelles actions visant au déplacement durable. En effet, le recours aux transports collectifs ou au co-voiturage n'était pas pertinent dans la mesure où la promiscuité était indésirable. Par ailleurs, le recours massif au télétravail a favorisé à lui seul la moindre circulation des salariés.

Néanmoins, un certain nombre de dispositifs existent pour inciter les salariés de la SMACL à adopter des modes de déplacements durables :

- présence de bornes pour rechargement des véhicules électriques (4 bornes permettant de recharger simultanément 4 véhicules, mise à disposition du public de 2 bornes),
- abris à vélo sécurisés et offrant des possibilités de stationnement adaptées,
- mise en place de places de stationnement dédiées aux co-voitureurs.

A. Changement climatique

Indicateurs

Plan de continuité informatique des serveurs de production mis en place

100% des salariés dont le poste est télétravaillable sont équipés pour travailler à distance

Actions conduites (suite) :

- Déploiement d'un Plan de Continuité d'Activité (applicable notamment en cas péril climatique)

Soucieuse de protéger la qualité des services rendus à ses assurés, la SMACL s'est organisée pour prendre en considération les risques qui menacent la continuité de ses activités. Leur nombre et leur variété ne cessent de croître. En effet, les menaces dites traditionnelles (catastrophes naturelles, incendies...) sont désormais complétées par de nouveaux types de dangers tels que les actes terroristes, les cyber-attaques, et bien sûr la pandémie.

Dans ce contexte, l'entreprise s'organise pour mettre en œuvre l'ensemble des moyens nécessaire pour :

- maintenir les fonctions critiques ou les rétablir aussi rapidement que possible,
- reprendre dans un délai raisonnable l'exercice des activités normales,
- garantir la pérennité de la société, la protection des fonds propres et sa réputation,
- réagir aux situations d'urgence et les gérer en protégeant les salariés et les visiteurs.

La SMACL s'est fixée des objectifs prioritaires en termes de délai maximum d'interruption admissible et de perte de données maximale admissible.

Pour être prête à satisfaire à ces exigences le jour venu, un plan de continuité informatique des serveurs de production a été mis en place : il repose principalement sur un site actif-actif réparti sur deux salles serveurs distantes. Le test consistant à débrancher l'une des salles serveurs et à vérifier que les opérations de production peuvent continuer de manière transparente par les métiers a été réalisé en 2021 avec succès.

Les fiches réflexes sont mises à jour annuellement pour les scénarios d'indisponibilité des locaux et d'indisponibilité du personnel. Dans ce cadre, l'ensemble des salariés de SMACL Assurances SA est équipé pour pouvoir travailler en distanciel depuis leur domicile (très peu de postes sont non-télétravaillables dans l'entreprise). Le plan de continuité du scénario pandémie a été récemment enrichi d'un plan de continuité spécifique pour les « hommes clés ».

Le gréement de la cellule de crise à partir du progiciel de gestion de crise est testé mensuellement.

La reprise des activités en mode dégradé et dans les temps impartis est donc régulièrement testée par les équipes opérationnelles.

B- Pollution et gestion des déchets

Risques : La SMACL n'est pas génératrice de nuisances sonores ou autres pollutions spécifiques pour son voisinage de proximité, elle ne produit pas non plus de rejets toxiques ou pollutions affectant le sol, l'air ou l'eau. En revanche, de par son activité tertiaire, elle est une forte consommatrice de papier. L'entreprise est par ailleurs classée ICPE (Installations classées pour la protection de l'environnement) pour ses fluides frigorigènes.

Opportunités/Politiques : La SMACL met en œuvre des actions visant à consommer du papier recyclé ou issu de forêts durablement gérées et à réduire ses consommations de ramettes (notamment au travers de la digitalisation de certaines activités).

Indicateurs



Achat de papier

A4

(en ramettes A4 achetées /salarié)

6,1

Papier cartons envoyés en recyclage

(en kg par salarié dont destruction
d'archives papier)

31

Nombre de champs de tris sélectifs

17

Actions conduites :

- **Nombreux champs de tris sélectifs**

Afin de lutter contre la pollution, la SMACL vise à produire le moins de déchets possible et sensibilise ses équipes en ce sens. Elle a par ailleurs déployé une politique de tris sélectifs des déchets pour réduire au maximum la production de déchets ultimes (tris sélectifs en place pour papier/carton, verre, plastique, instruments d'écriture, canettes, polystyrène, D3E, mobiliers, déchets verts...)

Le book déchets, mis à disposition de l'ensemble des salariés via le portail interne, présente les 17 champs de tris sélectifs déployés dans l'entreprise.

- **Sensibilisation des salariés à la maîtrise de leur consommation de papier**

Comme dans de nombreuses entreprises du tertiaire, la consommation la plus importante qui génère le plus de déchets concerne le papier. Dans ce contexte, diverses actions sont déployées depuis plusieurs années pour sensibiliser les équipes à la rationalisation de l'utilisation de ce consommable. Pour les aider en ce sens, les actions suivantes ont été déployées :

- au fur et à mesure des mises au rebut, remplacement des imprimantes ne permettant l'impression que sur le recto par des équipements produisant des impressions recto-verso,
- installation d'écrans dans les salles de réunion pour privilégier la projection des documents plutôt que la diffusion de dossiers papier,
- déploiement d'Office 365 avec sa suite Teams qui permet le travail collaboratif en ligne plutôt que le recours à des échanges d'éditions papier,
- multiplication des solutions digitales pour éviter la consommation de papier,
- réalisation de blocs brouillons avec les feuilles de papier destinées au rebut mais n'étant écrites que sur une face.

- **Protection de la biodiversité**

La SMACL est engagée dans la protection de la biodiversité. A titre d'exemple, l'entreprise dispose de plantes phytosanitaires sur ses parkings. Par ailleurs, les agents d'entretien des espaces verts intervenant sur le site de la SMACL n'utilisent pas de produits nuisibles pour l'environnement...

C- Gestion des ressources naturelles

Risques : Chaque année, en France, le « jour du dépassement » de la consommation des ressources de la Terre avance. En 2021, il tombe le 29 juillet quand en 1970 il survenait le 29 décembre. Dans ce contexte, il convient que chacun participe à la maîtrise de ses consommations de ressources.

Opportunités/Politiques : De nouveaux outils de suivi des consommations des énergies naturelles sont désormais accessibles. La SMACL en est équipée, cela lui permet d'identifier plus finement ses consommations et de mettre en place des plans d'actions plus ciblés pour les réduire.

Indicateurs



Consommation de gaz

(en Kwatt.heure/ m²)

66



Consommation d'électricité

des bâtiments niortais

(en Kwatt.heure/ m²)

112

Consommation d'eau des bâtiments niortais

(m³ / ETP)

1,66

Actions conduites :

- Pour une moindre consommation de la ressource eau :

Le suivi des consommations via un outil de pilotage, permet d'identifier sans délai d'éventuelles fuites notamment sur les périodes de temps où les locaux ne sont pas occupés par les salariés et permettent une intervention de remédiation immédiate.

Par ailleurs, la SMACL ne pratique pas l'arrosage des pelouses de son site.

Enfin, au fur et à mesure des remplacements de robinets défectueux, les nouveaux équipements mis en place sont des robinets temporisés.

- Pour une moindre consommation d'énergie électrique et de gaz :

Le suivi des consommations par postes est assuré par l'outil Smartimpulse. Cette connaissance fine des consommations permet de cibler au plus juste les actions à conduire pour réaliser des économies d'énergie.

Par ailleurs, la SMACL s'emploie à procéder au déploiement progressif des éclairages à leds.

Une démarche systématique d'achat de fournitures informatiques labellisées Energy Star est également poursuivie.

- Réalisation périodique d'audits énergétiques des bâtiments

Des audits énergétiques des bâtiments sont périodiquement réalisés. Ces missions d'audit, confiées à des organismes extérieurs, permettent de disposer d'axes de progrès pour améliorer l'efficacité des bâtiments.

Les actions d'amélioration sont ensuite réalisées immédiatement si elles sont simples à mettre en place et peu coûteuses. Dans l'hypothèse inverse, elles sont portées au plan pluriannuel d'amélioration environnemental.

III- S'ENGAGER DANS UNE POLITIQUE SOCIALE RESPONSABLE

A - Santé Sécurité au Travail

Risques : La santé des salariés et leur bien-être constitue un pré-requis nécessaire au déploiement de toute activité. L'année 2021 a été particulièrement exposée sur ce plan avec la poursuite de la crise sanitaire COVID

Opportunités/Politiques : En s'engageant dans une démarche **certifiée ISO 45001** et une **labélisation diversité**, la SMACL s'inscrit dans un programme d'amélioration continue de la Santé et Sécurité de ses salariés ainsi dans la promotion de la diversité, la prévention de la discrimination et le soutien de la mixité. La gestion de la crise COVID a permis le déploiement réussi à grand échelle du télétravail.

Indicateurs

Egalité de traitement : Handicap et diversité



**Taux d'emploi
des personnes en
situation de handicap**
7,2%

**Contrats signés en
faveur des personnes
en situation de
handicap**
(en nombre)
5

**Aménagement de
postes de travail
spécifiques pour
salarié déclaré TH**
12 postes

Egalité hommes- femmes

**Pourcentage des
femmes**
dans l'effectif total
67,8%



**Indice égalité
hommes/femmes**
86/100

Actions conduites :

- **Politique de promotion de la diversité et Semaine européenne pour l'emploi des personnes handicapées**

Les pratiques vertueuses des salariés de la SMACL ont permis d'obtenir le label diversité, délivré par l'AFNOR. Dans ce cadre, une politique de promotion de la diversité est déployée, laquelle est relayée sur le terrain par des actions fortes pour prévenir toutes formes de discrimination et pour favoriser l'accueil de la diversité au sein de l'entreprise.

A titre d'exemple, lors de Semaine Européenne pour l'emploi des Personnes Handicapées, les animations suivantes ont été proposées :

- un arbre a été installé dans le hall du Bâtiment Euclide toute la semaine sur lequel étaient inscrites les idées reçues sur le handicap,
- une conférence a été organisée sur le handicap psychologique pour les salariés et les managers,
- participation à l'action DUO DAY : 2 personnes demandeuses d'emploi en situation de handicap sont venues une journée pour découvrir les métiers de gestionnaire sinistres et de conseiller technico-commercial. Une de ces personnes a ensuite été intégrée dans les effectifs de SMACL Assurances SA en intérim puis pour un CDD d'un an.
- diffusion aux salariés chaque jour de cette semaine, d'une petite vidéo format court sur les typologies de handicap.

- **Responsable Qualité de Vie au Travail**

Un responsable Qualité de vie au Travail s'occupe au quotidien des conditions de travail des salariés. Cette même personne a pour mission de promouvoir le travail des personnes en situation de handicap et plus largement d'animer la démarche diversité au sein de la SMACL.

- **Permanences d'un psychologue au travail**

Les collaborateurs de la SMACL peuvent bénéficier d'une permanence d'écoute psychologique professionnelle destinée à permettre aux salariés qui en ressentent le besoin d'aller échanger avec une psychologue du travail. Deux jeudis par mois, hors temps de travail, les salariés rencontrant des difficultés psychologiques liées à leur situation professionnelle peuvent rencontrer, de manière anonyme, la psychologue du travail.

De même, les salariés ayant été absents sur une longue durée (maternité ou longue maladie) peuvent bénéficier d'un accompagnement au retour au travail.

A - Santé Sécurité au Travail

Indicateurs

Infirmière du
travail à plein
temps
1

Taux de
fréquence des
accidents du
travail
3,8

Achats
de services auprès
d'entreprises du
secteur protégé
13 981 € HT

Actions conduites (suite) :

- **Infirmière du travail**

La SMACL dispose d'une infirmière au travail. Dans le cadre du dispositif d'amélioration continue en matière de Santé Sécurité au Travail, ses principales missions consistent à organiser les visites médicales, participer à l'organisation du service de santé au travail, prendre en charge les soins d'urgence, contribuer à l'amélioration des conditions de travail, ainsi que collaborer à la formation et l'information autour de la santé.

- **Réseau EPI/SST – exercices d'évacuation incendie**

Afin d'assurer une sécurité physique optimale à l'ensemble des salariés de l'entreprise et des intervenants dans ses locaux, la SMACL dispose d'un réseau d'équipiers première intervention (EPI) et de sauveteurs secouristes au travail (SST) formés pour intervenir efficacement en cas de départ de feu ou de malaise d'un salarié.

Au cours de l'exercice 2021, des exercices d'évacuation incendie ont été réalisés sur les trois bâtiments niortais, en collaboration avec le Service Départemental d'Incendie et de Secours des Deux-Sèvres (SDIS 79) ainsi que dans les locaux parisiens de l'entreprise.

Globalement, ces exercices ont été concluants, les bâtiments ayant été évacués en moins de 5 minutes.

- **Un plan d'action Santé Sécurité au Travail très complet**

Au cours de l'année 2021, un plan d'action très nourri a été déployé autour de la Santé Sécurité au Travail, il comportait notamment les actions suivantes :

- un ensemble de communications et d'actions variées pour préserver la santé des salariés et des prestataires de l'entreprise dans le cadre de la crise sanitaire COVID
- une visioconférence sur le risque d'acouphènes dispensée par l'association JNA (Journée Nationale des Acouphènes) en mai,
- une visioconférence sur la prévention du risque de maladies cardio-vasculaires dispensée par le Professeur MENU en mars,
- une visioconférence sur l'évolution du management en période COVID 19,
- des vidéos dispensées par l'infirmier de l'entreprise et diffusées auprès des salariés sur différentes thématiques (les bonnes postures de travail en télétravail, la vaccination...),
- création et diffusion d'un mode opératoire de gestion des malaises/incidents en télétravail

- **Politique auprès du secteur protégé**

Dans le cadre de sa politique visant à réduire les vulnérabilités sociales, la SMACL a recours aux services d'entreprises du secteur protégé. Ainsi, en 2021, la mutuelle a acheté auprès de ce secteur des prestations pour un montant de 13 981 € HT.

- **Plan de prévention pour les prestataires techniques**

La SMACL signe systématiquement des plans de prévention avec les prestataires techniques intervenant sur ses sites de manière régulière de sorte à partager les bonnes pratiques de sécurité que l'entreprise souhaite voir appliquer en son sein. Des avenants ont été réalisés pour prévenir le risque d'infection au virus COVID.

B - Gestion des compétences et des talents

Risques : Dans un monde en pleine mutation sociale et technologique, recruter les talents ainsi que fidéliser et faire progresser les compétences internes constituent des défis pour les entreprises de tous les secteurs d'activité.

Opportunités/Politiques : Parce que l'épanouissement des salariés passe notamment par une amélioration de leur potentiel et une valorisation de leurs talents, la SMACL veille à déployer une politique de formation ambitieuse et une gestion des emplois et des compétences très active.

Indicateurs



Dépenses de formation

(en pourcentage de la masse salariale)

3,94%

Nombre d'heures totales de formation

21 910

Contrats en alternance

(au 31/12)

42

Embauches en CDI

19

Licenciements, démissions

(en % du nombre de salariés)

1.75%

Actions conduites :

- **Politique de formation / alternance**

La SMACL considère que la question de la formation est essentielle pour le maintien et la progression des compétences ainsi que pour le bien être des salariés. Aussi, investit-elle fortement dans la formation, ses dépenses en la matière s'élevant à 3,94% de sa masse salariale en 2021, nettement au-delà de son obligation réglementaire.

La SMACL a par ailleurs fortement recours à l'alternance, offrant aux alternants la possibilité d'acquérir des compétences professionnelles et permettant parallèlement à l'entreprise, à plus long terme, de recruter ses futurs salariés au sein de ce vivier (en fonction de ses besoins et en connaissance parfaite de la capacité de travail du recruté).

- **Gestion Prévisionnelle des Emplois et Compétences (GPEC)**

Dans un contexte économique évolutif avec un marché de plus en plus concurrentiel et réglementairement de plus en plus exigeant, la gestion des compétences et la qualité de la formation des salariés sont un véritable levier de performance et de développement.

Dans ce cadre, la SMACL veille à :

- analyser globalement les emplois au regard de la stratégie d'entreprise et à travers l'élaboration d'une typologie de métiers distinguant métiers sensibles, métiers en recomposition et métiers émergents,
- mettre en place, au regard de l'analyse globale, des actions correctives s'appuyant sur un référentiel métier, des parcours métiers, des fiches métiers...
- adapter les pratiques managériales aux accélérations des mutations technologiques et aux évolutions du marché (les missions du manager consistent à donner aux équipes le sens du changement, anticiper et accompagner le développement professionnel des salariés, être en proximité avec les équipes...)

Ces travaux se déploient dans le cadre d'une démarche participative s'appuyant sur l'ensemble des managers et des salariés.

C – Dialogue social

Risques : Le risque de tensions sociales au sein de l'entreprise peut prendre différentes formes (mouvement de grève, vague de démissions, augmentation de l'absentéisme...) et est source de dommages considérables, à la fois en termes de coûts et d'image. Il va par ailleurs à l'encontre du bien-être des salariés.

Opportunités/Politiques : La SMACL veille à la qualité de vie professionnelle des salariés notamment grâce à la permanence d'un dialogue constructif et au maintien de conditions de travail visant à favoriser le développement professionnel et l'épanouissement personnel de chacun.

Indicateurs

Réunions du CSE

(en nombre)

13

Réunions de la CSSCT

(en nombre)

12

Consultations du CSE

(en nombre)

12

Rapport entre les 10 rémunérations mensuelles les plus élevées et les 10 plus basses

4,3

Rémunération annuelle moyenne des CDI

44 879 €

Actions conduites :

- Réunions régulières IRP

La SMACL organise a minima une réunion du Comité social et économique (CSE) et de la commission santé, sécurité et conditions de travail (CSSCT) par mois et en provoque des supplémentaires en cas de besoin. L'année 2021 a donné lieu à de nombreuses consultations, notamment du fait du rapprochement avec le Groupe MAIF.

- Dispositif d'alerte professionnelle

La SMACL a mis à la disposition de ses salariés un dispositif d'écoute destiné à prévenir et à lutter contre les discriminations au travail. Ce dispositif, en complément des modes classiques d'alerte existants dans l'entreprise (voie hiérarchique, représentants du personnel ou référent diversité), vise à encourager les salariés à signaler tout doute légitime relatif à un dysfonctionnement ou à un comportement au sein de l'entreprise considéré comme discriminatoire, en mettant à leur disposition une procédure facilement accessible. La confidentialité de l'identité de l'auteur de l'alerte, à toutes étapes du traitement est assurée.

Un prestataire externe est spécifiquement désigné pour recueillir les signalements.

- Politique de rémunération (échelle de rémunération)

La Commission diversité et égalité professionnelle mise en place au sein de la SMACL veille notamment à ce que les rémunérations pratiquées respectent la diversité (à titre d'exemple cette Commission veille à ce que les rémunérations des hommes et des femmes soient équivalentes à fonctions semblables).

Par ailleurs, le rapport entre les 10 rémunérations mensuelles les plus hautes et les 10 rémunérations les plus basses se situe à un niveau de 4,3.

- ASL / CSE (activités et budget alloué)

Les salariés de la SMACL disposent d'un Comité Social et Economique et d'une Association Sports et Loisirs lesquels disposent chacun d'un budget de fonctionnement alloué par l'entreprise. Les deux entités proposent aux salariés des activités variées, culturelles et sportives. Ces structures permettent aux salariés de se rencontrer et d'échanger en dehors des problématiques purement professionnelles. Elles constituent dès lors un vecteur de cohésion sociale au sein de l'entreprise. Cette année encore, les activités proposées ont été fortement perturbées par la crise sanitaire COVID qui rendait les rassemblements inopportuns.

- Accords collectifs

De création récente, SMACL Assurances SA ne dispose pas actuellement d'accords collectifs. Les négociations sont en cours avec les Instances Représentatives du Personnel pour signer les accords collectifs nécessaires. Dans l'attente du fruit de ces échanges, ce sont les accords collectifs négociés dans le cadre de la Mutuelle SMACL qui sont actifs. Leur liste figure dans la note méthodologique de ce rapport.

IV – RELEVER LES DEFIS TECHNOLOGIQUES DE NOTRE ENVIRONNEMENT

A - Cyberrisques

Risques : Dans le contexte actuel de dématérialisation des services et d'utilisation croissante de l'outil informatique, la cybercriminalité est devenue un risque majeur pour toutes les structures. En effet, un environnement inadapté et mal sécurisé peut menacer leur pérennité.

Opportunités/Politiques : Dans ce contexte de risque numérique, la SMACL a conçu une solution d'assurances à destination de ses assurés. Elle s'est elle-même organisée pour faire face à ce risque.

Indicateurs

Effectif dédié à
la
cybercriminalité
1

Taux de
réussite moyen
des quizz et
tests de
sécurité
90%

Nombre de
réunions du
comité PCA-
Cyber
2

Nombre
d'audits de
vulnérabilité
1

Actions conduites :

- **La solution d'assurance contre la cybercriminalité proposée aux assurés**

Afin de garantir ses sociétaires personnes morales de droit public ou associations contre les effets d'éventuelles attaques cyber, la SMACL a défini une offre d'assurance.

Ce produit d'assurance comprend :

- une assistance à la gestion de crise (conseil, décontamination, reconstitution des données, communication de crise, gestion de l'image...)
- une défense en responsabilité,
- une prise en charge de certains dommages immatériels.

- **Les actions internes pour faire face au cyberrisque**

La SMACL doit elle aussi s'organiser pour sécuriser ses outils informatiques de sorte à ne pas pâtir d'une éventuelle cyber attaque. Ainsi, la SMACL met-elle en œuvre plusieurs mesures pour assurer sa résilience et protéger les données confiées par ses assurés :

- des moyens humains, avec un Responsable de la Sécurité des Systèmes d'information (RSSI), dédié à la surveillance et la protection des dits systèmes ;
- des moyens techniques, avec le déploiement d'un ensemble de mesures d'empêchement et de neutralisation des attaques ;
- des moyens financiers, avec la souscription d'une assurance cyber garantissant une assistance, une expertise et des compensations financières en cas d'attaque. Cette assurance a été complétée par la souscription d'un CERT (équipe d'intervention d'urgence informatique) pour être accompagnés par une équipe d'experts en cas de survenance d'incidents majeurs pour restaurer le système d'informations ;
- des moyens organisationnels, avec un comité opérationnel dédié, permettant d'analyser la pertinence des moyens déployés et d'identifier les mesures complémentaires à mettre en place ainsi que l'efficacité des plans d'action.

Par ailleurs, fin 2021, la SMACL a missionné une société experte en cyber sécurité pour réaliser un audit d'intrusion. Il s'agissait d'évaluer le niveau de vulnérabilité tant sur un plan externe (sites et extranets utilisés par les clients de la SMACL) que sur le plan des infrastructures internes. Les vulnérabilités identifiées à travers ces tests feront l'objet d'un plan de remédiation.

Les équipes sont également régulièrement sensibilisées aux menaces par l'intermédiaire de conférences, de communications dédiées et de documentation. Elles sont également mises à l'épreuve pour tester leurs réactions et la bonne compréhension des consignes de sécurité.

B - Digitalisation

Risques : Avec l'essor du digital, de nouvelles pratiques se développent rapidement et massivement. Savoir accueillir ces transformations est essentiel en terme d'expérience client.

Opportunités/Politiques : La SMACL veille à sonder ses assurés sur leurs attentes en la matière pour conserver un temps d'avance sur les offres qu'elle propose et mettre en place des services innovants.

Indicateurs

Pourcentage de
déclarations de
sinistres
reçues en ligne
28%

Pourcentage
des salariés
recevant leur
bulletin de paie
par voie
numérique
66,7%

Actions conduites :

- **Solutions digitales déployées à destination des sociétaires**

- Des extranets de déclaration des sinistres en ligne permettent aux clients Personnes Morales, de piloter depuis leur espace assuré leurs dossiers sinistres. Ce mode de déclaration et de suivi du dossier, rapide et gratuit, connaît une belle montée en puissance.
- Les collectivités assurées bénéficient d'un extranet de gestion des parcs automobiles qui leur permet notamment de consulter en temps réel leur parc assuré, d'en effectuer la gestion et même d'éditer des cartes vertes provisoires.
- Dans le même esprit, un extranet de gestion des bâtiments permet aux assurés de :
 - consulter les informations relatives aux contrats souscrits et la liste des bâtiments assurés,
 - géolocaliser les bâtiments,
 - apporter des modifications sur les caractéristiques des biens liés aux contrats d'assurance
- La SMACL met également à disposition de ses assurés la possibilité de réaliser leur « auto diagnostic » prévention sous forme digitale. Cet outil interactif, accessible en ligne permet à chaque assuré d'évaluer périodiquement la qualité de sa démarche prévention globale des risques liés à la gestion de son patrimoine immobilier, à la santé sécurité au travail de ses agents et au risque routier.
- les assurés sinistrés de la SMACL peuvent, gratuitement, à partir d'un smartphone, déclarer directement leurs accidents matériels à leur assureur, sur le modèle du constat amiable automobile papier. Cette application e-constat auto concerne les accidents survenus à tous véhicules terrestres à moteur, immatriculés et assurés en France, et n'ayant pas entraîné de dommages corporels.

- **Solutions digitales proposées aux salariés**

- La mise en place d'une Gestion Électronique des Documents a été déployée fin 2016 au sein de la Direction Indemnisations et est en cours de déploiement pour la Direction Marchés. En plus d'accroître la qualité de service rendue aux assurés et de sécuriser les flux, ce nouvel outil permet aux salariés des équipes concernées de gagner en qualité de vie au travail. En effet, les informations attachées aux assurés sont directement accessibles dans l'outil informatique permettant une gestion de la documentation papier moindre et moins de déplacements vers les espaces de classement. En outre, ce dispositif favorise un environnement de travail plus aéré, moins fourni en armoires de rangement.
- Un bilan social individualisé est mis à disposition de l'ensemble des salariés via un accès sécurisé sur le portail intranet de la SMACL. Cette application délivre à chaque salarié des informations sur sa situation professionnelle, les actions de formation dont il a bénéficié au cours des derniers exercices, et objective l'ensemble des avantages sociaux offerts par l'entreprise. Ce bilan social individualisé est mis à jour chaque année, offrant à chacun une vision actualisée de sa situation.
- La mise à disposition de la dématérialisation des bulletins de paie est également proposée aux salariés. Ce process, adopté par plus de 65% des salariés, constitue une contribution marquante à la démarche de développement durable par la réduction de l'empreinte écologique (zéro papier, zéro consommation d'encre, zéro imprimante, zéro transport...), en phase avec les nouveaux comportements liés aux technologies numériques.

C – Protection des données personnelles

Risques : Depuis l'entrée en vigueur du Règlement général sur la protection des données (RGPD) le 25 mai 2018, tous les organismes (privés et publics) et toutes les entreprises doivent mettre en place une organisation adaptée à leur taille et au risque de traitement des données personnelles qui leur sont confiées.

Opportunités/Politiques : La SMACL accorde une importance toute particulière au respect de la vie privée et à la protection des données personnelles de ses salariés, de ses sociétaires, ainsi que de toute personne auprès de qui elle est amenée à collecter de telles données. L'entreprise s'engage à traiter les données personnelles de façon éthique et responsable, dans le respect de la réglementation en vigueur et a dans ce cadre déployé un dispositif adapté.

Indicateurs

Nombre de
traitements recensés
115

Nombre de
consultations
du DPO sur
nouveaux projets
17

Nombre d'exercice
de droit
10

Actions conduites :

- **Dispositif de protection des données personnelles**

La SMACL a mis en place un dispositif permettant d'assurer la protection des données à caractère personnel traitées.

Ce dispositif prévoit :

- Une organisation dédiée composée d'un DPO (délégué à la protection des données), de juristes et de relais du DPO dans les Directions ;
- La documentation des traitements (115 traitements recensés au 31/12/2021) qui a fait l'objet en 2021 d'une action de révision approfondie pour les traitements identifiés à risque (RH, gestion des indemnisations,...).
- L'information des personnes faisant l'objet d'un traitement avec notamment :
 - o Une politique à destination des clients disponible sur le site internet smacl.fr ;
 - o Une politique à destination des salariés disponible dans l'espace conformité sur le portail intranet ;
- L'intégration de la protection des données en amont des projets : dès la phase de rédaction de la fiche projet, le DPO est sollicité. Dans l'hypothèse où le projet embarque des risques de données personnelles, une analyse du risque est réalisée. Le DPO peut aussi être consulté dans d'autres phases du projet.
 - La gestion des demandes d'exercice de droits (existence d'une adresse mail dédiée; procédures rédigées)
 - L'encadrement contractuel des traitements de données avec nos sous-traitants,
 - La sécurité des données (politique de sécurité des données ; procédure de gestion des incidents et violations de données),
 - Des actions de sensibilisation des salariés avec notamment la mise à disposition de la documentation sur l'espace conformité du portail intranet.

Conclusion

Cette déclaration de performance extra-financière démontre clairement l'ambition de l'entreprise de déployer un modèle économique mutualiste viable, socialement équitable et écologiquement responsable au service de ses assurés et de l'ensemble de ses acteurs. Cette approche se veut résolument pérenne et structurelle ; le principe consistant à toujours tendre vers de meilleures pratiques sera de nature à favoriser un développement harmonieux de la SMACL sur l'aspect humain comme sur le plan économique.

L'ensemble de ces différenciations permet de :

- contribuer au rayonnement de la société en étant en phase avec les pratiques et attentes de nos assurés, notamment des acteurs territoriaux,
- être un vecteur de notoriété et d'image notamment grâce à la démarche de certification et labellisation conduites, inédites dans le milieu des grands acteurs de l'assurance,
- être un facteur de cohésion, de performance et de fierté d'appartenance pour l'ensemble des acteurs de l'entreprise.

Bien évidemment, les travaux visant à asseoir la démarche de Responsabilité sociétale de la SMACL, s'inscrivant résolument dans une démarche d'amélioration continue, vont se poursuivre au cours de l'exercice 2022 avec la conduite de nouveaux chantiers.

Note méthodologique

AVANT PROPOS

Comme indiqué en introduction du rapport, SMACL Assurances SA a été créée au 1^{er} janvier 2022 avec effet rétroactif au 1^{er} janvier 2021. Elle est née de l'évolution de la Mutuelle SMACL qui poursuit une partie de son activité et cède une large part de son portefeuille assuré et de ses activités à SMACL Assurances SA, filiale du Groupe MAIF. Par ailleurs, l'ensemble des salariés de la Mutuelle SMACL ont été transférés dans SMACL Assurances SA.

Toutes les questions liées à la gouvernance ne peuvent être traversées dans ce rapport. En effet, ce sont clairement les élus du Conseil d'Administration ou de Comités divers de la Mutuelle SMACL qui se sont réunis dans les instances en 2021 et pas ceux de SMACL Assurances SA.

De même, pour la réalisation de certains travaux comme par exemple le bilan des gaz à effet de serre, l'étude a été faite pour SMACL Assurances et pas SMACL Assurances SA, les résultats ne sont, de ce fait, pas présentés dans le rapport.

Pour les autres points au rapport, comme les politiques visant à limiter l'exposition aux risques extra financiers, elles ont effectivement été réalisées par la Mutuelle SMACL mais ont porté leurs effets sur l'activité 2021 relevant du périmètre de SMACL Assurances SA, il en est donc question dans ce rapport.

Enfin, les salariés de la Mutuelle SMACL sont tous devenus salariés de SMACL Assurances SA, par facilité de rédaction, on parlera dans le rapport des salariés de SMACL Assurances SA même si le transfert de société n'a été opéré qu'au 1^{er} janvier 2022.

Par facilité de rédaction et de lecture, « SMACL Assurances SA » pourra aussi être remplacée par « la SMACL ».

REALISATION DE LA MATRICE DES RISQUES ET DES OPPORTUNITES

Afin de réaliser la matrice des risques et des opportunités de la société, une équipe pluridisciplinaire a été composée avec des représentants de différents Départements ou Directions (pilotes des démarches de certification, Adjointe au Directeur des Ressources Humaines, Directrice Développement, Responsable Conformité, Adjoint de la Responsable du Département Gestion des risques...). Ce groupe a réfléchi en mode brainstorming et a défini 4 grandes familles de risques et opportunités, lesquelles ont été détaillées en 3 sous-ensemble. Les douze thématiques ainsi obtenues ont ensuite été collégialement pesées en tenant compte :

- pour définir la perception externe : des retours assurés observés par les membres du groupe (connaissance des types de réclamations reçues, des attentes des assurés remontées par le réseau commercial...)
- pour définir la perception interne : pesée en valeur brute selon divers critères (occurrence, impact d'image, impact juridique, impact financier).

Les thématiques prégnantes définies ont servi de base à l'établissement du plan de la présente Déclaration de Performance Extra Financière.

PERIMETRE DE REPORTING RSE 2021

Les taux de couverture des indicateurs clés retenus sont ci-dessous exposés :

Pilier	Thème	Critère majeur retenu	Indicateur	Taux de couverture	Taux de couverture du pilier
Social	Egalité de traitement	Egalité femme/homme	Index égalité	100%	100%
	Diversité	Accueil des Travailleurs en situation de handicap	Taux d'emploi des personnes en situation de handicap	100%	
	Gestion des compétences	Formation	Dépenses de formation en % de la masse salariale	100%	
Environnemental	Réduction des consommations	Consommation gaz	Consommation de gaz par m ² des bâtiments niortais (pas de consommation de gaz dans les locaux parisiens)	100%	97%
		Consommation électrique	Consommation d'électricité par m ² des bâtiments niortais	91%	
		Achat de papier	Achat de papier par salarié et prestataires longue durée	100%	
Sociétal	Prise en compte de critères ESG dans les placements	Placements durables	Volume de placements ISR	100%	100%
	Réduction de la sinistralité	Prévention de sinistres	Nombre d'études prévention grands risques réalisées	100%	

Le reporting social couvre 100 % du chiffre d'affaires de SMACL Assurances SA.

En ce qui concerne le calcul de l'index hommes/femmes, sur les 5 critères intervenants dans le calcul :

- ✓ Ecarts de rémunération,
- ✓ Ecarts de promotion,
- ✓ Pourcentage de salariées augmentées au retour d'un congé maternité,
- ✓ Nombre de salariés du sexe-sous représenté parmi les 10 plus hautes rémunérations,
- ✓ Ecarts d'augmentations individuelles,

seuls les 4 premiers critères sont calculables à la SMACL. Le total des indicateurs calculables a été ramené sur 100 points en appliquant la règle de proportionnalité.

SMACL Assurances SA, en sa qualité de nouvelle société, va négocier les accords collectifs qui lui seront applicables. Dans l'attente de ces renégociations, ce sont les accords collectifs de la Mutuelle SMACL Assurances qui sont applicables aux salariés :

- ✓ Accord relatif au CSE et à l'exercice du droit syndical signé le 21.02.2019
- ✓ Accord GPEC signé le 29.11.2018 (entrée en vigueur : le 01.01.2019 pour une durée de 3 ans, prorogé jusqu'au 31.03.2023)
- ✓ Accord Intéressement signé le 24.07.2020 (entrée en vigueur le 01.01.2020)
- ✓ Accord Participation signé le 17.12.1993 (modifié par avenants successifs)
- ✓ Accord PEE signé le 07.02.2007 (modifié par avenants successifs)
- ✓ Accord PERCOL signé le 30.11.2020 (entrée en vigueur le 01.01.2021)
- ✓ Accord surcomplémentaire Prévoyance signé le 29.11.2013
- ✓ Accord surcomplémentaire santé conclu le 07.09.2017

- ✓ Accord QVT et Diversité signé le 26.03.2019 (entrée en vigueur le 01.03.2019 pour une durée de 3 ans, prorogé jusqu'au 31.03.2023)
- ✓ Accord rémunération signé le 03.05.2005 (modifié par avenants successifs & NAO)
- ✓ Accord initial sur le temps de travail signé le 6 janvier 2005 (modifié par avenants successifs + NAO)
- ✓ Accord télétravail signé le 23.12.2020 (entrée en vigueur le 01.01.2021)
- ✓ Accord Astreinte signé le 06.07.2021 (entrée en vigueur le 01.08.2021)

Le reporting environnemental couvre les données attachées à tous les sites (dont Niort représente 91% des effectifs) avec simplement un taux de couverture restreint pour l'ICP consommation d'électricité limité aux bâtiments niortais soit un taux de couverture de 91%.

Ce périmètre correspond à celui certifié ISO 14001 et les indicateurs présentés sont directement issus de cette démarche environnementale homologuée. Lorsque les indicateurs présentés sont rapportés aux effectifs, les effectifs identifiés sont ceux correspondant au périmètre de la consommation concernée (à titre d'exemple, le papier acheté a vocation à satisfaire les besoins des effectifs situés sur Niort – salariés et prestataires longue durée-, en régions et parisiens de SMACL Assurances SA, ce sont donc ces effectifs qui sont retenus pour calculer le ratio « Nombre de ramettes achetées par salarié »). Ainsi les volumes de consommation attachés aux membres du réseau commercial situé en Région ne sont prises en compte que lorsque ces derniers participent à la consommation (ex. : les membres du réseau ne sont pas intégrés au ratio consommation d'eau par salarié car ils n'occupent pas les locaux de manière permanente ; en revanche, pour le ratio papier acheté par salarié ils sont intégrés car ils s'approvisionnent sur les stocks commandés par SMACL Assurances SA).

Le bilan carbone de SMACL Assurances SA n'a pas été réalisé en 2021 mais l'avait été en 2019 par la Mutuelle SMACL.

Le reporting sociétal est un reporting plus qualitatif, il traverse des questions qui ne sont pas toujours quantifiables. Les informations figurant au rapport concernent l'intégralité du périmètre de SMACL Assurances SA.

CHOIX ET CONTROLE DES INDICATEURS

Le choix des indicateurs s'effectue au regard des impacts sociaux, environnementaux et sociétaux de l'activité de SMACL Assurances SA.

Les données sont extraites notamment du bilan social émis par la Direction Ressources Humaines ainsi que des indicateurs suivis dans le cadre des certifications ISO 9001, ISO 14001 et ISO 45001. Le mode d'obtention des différents indicateurs figurant dans cette Déclaration de Performance Extra Financière a été consigné au sein d'un référentiel pour assurer la stabilité dans le temps des méthodes de calcul.

Toutes les informations permettant de réaliser les indicateurs de suivis notamment environnementaux (factures, suivis de consommation, relevés d'effectifs...) sont adressées au Département Économique et Prospective qui les consolide et établit des rapports par thématique (environnement, santé sécurité au travail). Les responsables des systèmes de management concernés, destinataires de ces synthèses, étudient ensuite la cohérence de ces indicateurs et l'évolution des tendances.

Sur l'ensemble des thématiques exigées au sein de la DPEF, eu égard au secteur d'activité de SMACL Assurances SA et de l'analyse de ses enjeux RSE, il ne paraît pas pertinent de reporter des données sur les informations suivantes :

- Lutte contre le gaspillage alimentaire
- Lutte contre la précarité alimentaire
- Respect du bien-être animal
- Alimentation responsable, équitable et durable.

Le reste des thématiques obligatoires est abordé dans la partie relative à l'analyse des risques.

SMACL Assurances

Rapport de l'organisme tiers indépendant (OTI) relatif à la vérification des informations sociales, environnementales et sociétales figurant dans le rapport de gestion

Exercice clos le 31 décembre 2021

Aux délégués,

En notre qualité d'organisme tiers indépendant, accrédité par le COFRAC sous le numéro 3-1103 (dont la portée est disponible sur le site www.cofrac.fr), nous vous présentons notre rapport sur la déclaration de performance extra-financière relative à l'exercice clos le 31/12/2021 (ci-après la « Déclaration »), présentée dans le rapport de gestion en application des dispositions légales et réglementaires des articles L. 225-102-1, R. 225-105 et R. 225-105-1 du code de commerce.

Responsabilité de l'entité

Il appartient au Conseil d'administration d'établir une Déclaration conforme aux dispositions légales et réglementaires, incluant une présentation du modèle d'affaires, une description des principaux risques extra-financiers, une présentation des politiques appliquées au regard de ces risques ainsi que les résultats de ces politiques, incluant des indicateurs clés de performance.

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

Indépendance et contrôle qualité

Notre indépendance est définie par les textes réglementaires, le code de déontologie de la profession inséré dans le décret du 30 mars 2012 relatif à l'exercice de l'activité d'expertise comptable et prend en compte les dispositions prévues à l'article L. 822-11-3 du code de commerce. Par ailleurs, nous avons mis en place un système de contrôle qualité qui comprend des politiques et des procédures documentées visant à assurer le respect des règles déontologiques, des normes professionnelles et des textes légaux et réglementaires applicables.

GROUPE Y AUDIT

Société d'Expertise Comptable et de Commissariat aux Comptes

Inscrite au tableau de l'Ordre de la Région Poitou-Charentes-Vendée – Membre de la Compagnie Régionale de Poitiers Membre indépendant du réseau Nexia International – Membre de l'Association Technique A.T.H.

SAS au capital de 37 000 €
Siège social : 53 rue des Marais – CS 18421 – 79024 NIORT Cedex – Tél. : 05 49 32 49 01
RCS NIORT B 377 530 563 – APE 6920 Z – TVA : FR 10 377 530 563

FONTENAY-LE-COMTE – FUTUROSCOPE – LA ROCHE-SUR-YON – LUÇON – NANTES – NIORT – PARIS

- nous avons vérifié que la Déclaration comprend une explication claire et motivée des raisons justifiant l’absence de politique concernant un ou plusieurs de ces risques ;
- nous avons vérifié que la Déclaration couvre le périmètre consolidé, à savoir l’ensemble des entreprises incluses dans le périmètre de consolidation conformément à l’article L. 233-16 avec les limites précisées dans la Déclaration ;
- nous avons apprécié le processus de collecte mis en place par l’entité visant à l’exhaustivité et à la sincérité des Informations ;
- nous avons mis en œuvre pour les indicateurs clés de performance et les autres résultats quantitatifs que nous avons considérés les plus importants¹ :
 - des procédures analytiques consistant à vérifier la correcte consolidation des données collectées ainsi que la cohérence de leurs évolutions ;
 - des tests de détail sur la base de sondages, consistant à vérifier la correcte application des définitions et procédures et à rapprocher les données des pièces justificatives. Ces travaux ont été menés au niveau SMACL Assurances, et couvrent 100% des données consolidées sélectionnées pour ces tests² ;
- nous avons consulté les sources documentaires et mené des entretiens pour corroborer les informations qualitatives (actions et résultats) que nous avons considérées les plus importantes ;
- nous avons apprécié la cohérence d’ensemble de la Déclaration par rapport à notre connaissance de l’ensemble des entités incluses dans le périmètre de consolidation ;

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

Moyens et ressources

Nos travaux ont mobilisé les compétences de 3 personnes et se sont déroulés entre les mois de février et de mars 2022 sur une durée totale d’intervention d’environ 3 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 5 entretiens avec les personnes responsables de la préparation de la Déclaration auprès des directions en charge des processus de collecte des informations et, le cas échéant, responsables des procédures de contrôle interne et de gestion des risques.

¹ **Informations sociales** : Egalité de traitement à travers l’indicateur « Index égalité » ; Diversité à travers l’index « Taux d’emploi des personnes en situation de handicap » ; Formation à travers l’indicateur « Dépenses de formation en pourcentage de la masse salariale ».

Informations environnementales : Réduction des consommations à travers les indicateurs « Consommation de gaz par m2 des bâtiments niortais » « Consommations d’électricité par m2 des bâtiments niortais » « Achat de papier par salarié et prestataires longue durée »

Informations sociétales : Prise en compte de critères ESG dans les placements à travers l’indicateur « Volume de placements ISR » ; Réduction de la sinistralité à travers l’indicateur « nombre d’études prévention réalisées grands comptes »

² SMACL Assurances est seule et unique entité du périmètre de la DPEF, concentrant l’ensemble des effectifs.

Conclusion

Sur la base de nos travaux, nous n'avons pas relevé d'anomalie significative de nature à remettre en cause le fait que la déclaration de performance extra-financière est conforme aux dispositions réglementaires applicables et que les Informations, prises dans leur ensemble, sont présentées, de manière sincère, conformément au Référentiel.

Fait à Niort, le 18 mars 2022

L'ORGANISME TIERS INDEPENDANT

GROUPE Y Audit



Arnaud MOYON

**Associé Département Développement
Durable**



smacl.fr



SMACL Assurances

05 49 32 56 56 (Prix d'un appel local)

contact@smacl.fr