



# DÉCLARATION DE PERFORMANCE EXTRA-FINANCIÈRE



# CRÉER DE LA VALEUR AU SEIN DES TERRITOIRES



La valeur créée par une entreprise se mesure aussi au moyen de critères extra-financiers. Tel est le sens des dispositions du décret du 9 août 2017, faisant évoluer le rapport RSE en «déclaration de performance extra-financière». Cette appellation –qui recouvre les thèmes sociaux, sociétaux et environnementaux– n’est pas neutre, notamment pour les entreprises de l’économie sociale comme SMACL Assurances.

En effet, l’économie sociale est fondée sur de forts principes démocratiques et solidaires : un homme = une voix pour chaque sociétaire qui élit les instances de direction, des réserves impartageables et pas de dividendes à verser aux actionnaires. Nul doute que bon nombre d’entreprises privées à but lucratif auront beaucoup à faire pour ne plus se cantonner à leurs performances boursières ou autres.

Depuis 40 ans, SMACL Assurances se fait un devoir de respecter, défendre et promouvoir les valeurs mutualistes plus précieuses que jamais dans un monde troublé et incertain.

Depuis 40 ans, notre Mutuelle –bien avant d’autres– s’est mise au service des territoires et plus précisément des collectivités territoriales –grandes ou petites– chaque jour confrontées à des risques parfois nouveaux car liés au dérèglement du climat et dont

les conséquences peuvent être redoutables pour la population et leurs finances.

C’est ainsi que SMACL Assurances propose des solutions innovantes pour anticiper et prévenir les risques de ses sociétaires : de nouveaux outils, basés sur les nouvelles technologies numériques et développées en interne ou avec nos partenaires, accompagnent la modernisation et l’avenir des territoires. Et dans sa gestion quotidienne, notre Mutuelle poursuit ses efforts en matière environnementale : économies d’énergie, déplacements, etc.

Enfin et surtout, SMACL Assurances demeure attentive à une politique sociale raisonnable et de qualité à l’égard de ses collaborateurs : label «diversité», taux d’emploi de personnes handicapées supérieur aux exigences de la loi (plus de 9%), égalité salariale homme-femme, pluralisme syndical, accord et mise en place du Comité Social et Économique...

En conclusion, les données «extra-financières» de notre Mutuelle méritent d’être connues et appréciées par nos sociétaires car elles sont en phase avec les attentes d’une société en quête de sens et de solidarité.

Jean Auroux  
Membre du Conseil d’administration de SMACL Assurances,  
Président du Comité RSE et vie mutualiste

# SOMMAIRE

**6**

Une création  
de valeur durable

**8**

S'engager dans  
une démarche  
de progrès

**9**

Gestion des risques :  
un levier d'innovation  
et de développement

**12**

SAISIR LES  
OPPORTUNITÉS  
COMMERCIALES  
DANS LE CADRE  
D'UNE DÉMARCHE  
RESPONSABLE

**14**

Promouvoir les valeurs  
éthiques au sein de notre  
fonctionnement  
et de nos missions

**16**

Créer des liens  
de proximité au sein  
des territoires

**18**

Prévenir les risques  
et protéger  
les sociétaires



**20**

AGIR POUR  
UN ENVIRONNEMENT  
PLUS DURABLE

**22**

Limiter  
les conséquences  
de notre activité  
sur l'environnement  
et le climat

**24**

Adopter  
les principes  
de l'économie  
circulaire

**26**

Maîtriser  
nos consommations  
de ressources  
naturelles

**28**

S'ENGAGER DANS  
UNE POLITIQUE  
SOCIALE  
RESPONSABLE

**30**

Construire  
un cadre de travail  
durable

**32**

Identifier les talents  
et accompagner  
les parcours

**34**

Favoriser le dialogue  
social et renforcer  
le collectif



**36**

RELEVER LES DÉFIS  
TECHNOLOGIQUES  
DE NOTRE  
ENVIRONNEMENT

**38**

Se protéger contre  
les cyber-risques

**40**

S'adapter  
aux nouvelles  
pratiques digitales

**42**

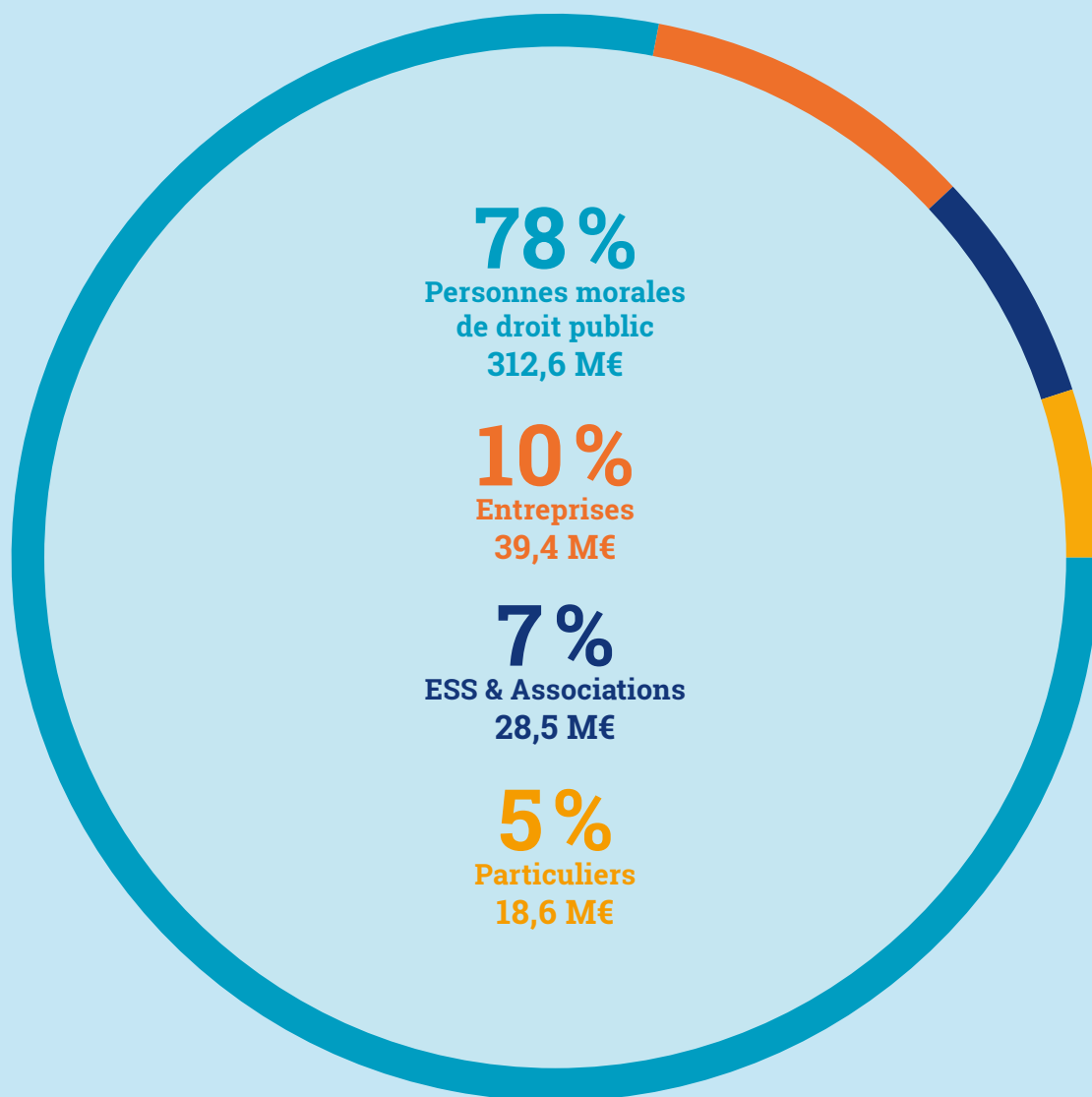
Protéger les données  
personnelles



**44**

Note méthodologique

# UNE CRÉATION DE VALEUR DURABLE



RÉPARTITION DU CHIFFRE D'AFFAIRES  
PAR MARCHÉ EN 2018

## VALEURS

ENTREPRISE  
DE L'ÉCONOMIE  
SOCIALE, SMACL  
ASSURANCES EST  
RESPONSABLE  
ET SOLIDAIRE.

Elle met en pratique les valeurs mutualistes et, plus généralement, celles des sociétés de personnes :

- **la démocratie** : des mandataires mutualistes sont élus pour six ans selon le principe « un sociétaire = une voix ». Chaque sociétaire est électeur et peut être candidat, détenant par là un véritable mandat d'orientation et de contrôle ;
- **l'indépendance** : SMACL Assurances n'a pas d'actionnaires à rémunérer. Ses fonds propres sont inaliénables. Son unique richesse, c'est le capital humain constitué par ses sociétaires et ses salariés ;
- **la solidarité** : depuis 1983, un fonds de solidarité vient en aide aux sociétaires qui font face à un sinistre conséquent et non-assurable au titre de leur couverture d'assurance.

Ainsi, SMACL Assurances exerce son activité au seul bénéfice de ses sociétaires, auxquels elle garantit la qualité et la pérennité de sa protection et de ses services.

## ACTIVITÉS

SMACL ASSURANCES  
A L'AMBITION DE  
DÉPLOYER UN  
MODÈLE ÉCONOMIQUE  
MUTUALISTE  
ÉCONOMIQUEMENT  
VIABLE, SOCIALEMENT  
ÉQUITABLE ET  
ÉCOLOGIQUEMENT  
RESPONSABLE,  
AU SERVICE DE  
SES SOCIÉTAIRES  
ET DE L'ENSEMBLE  
DE SES ACTEURS.

Régie par le Code des assurances, elle satisfait à l'ensemble des règles prudentielles communes aux entreprises d'assurance au niveau européen, dispositif dénommé Solvabilité 2.

L'activité de SMACL Assurances, 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'Économie Sociale et Solidaire (ESS) ;
- Entreprise ;
- Personnes Physiques.

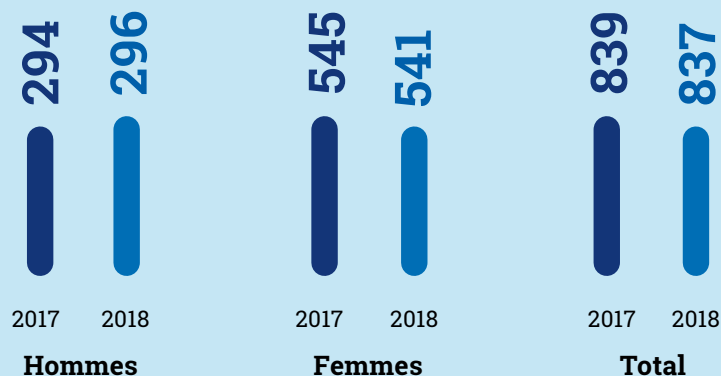
L'activité se déploie sur le territoire français en s'appuyant sur des canaux de distribution différents selon les marchés (réponse à des appels d'offres, recours à des partenariats, au courtage, vente en ligne...). Afin de répondre aux exigences de son marché et de conforter sa place de leader, SMACL Assurances s'est organisée pour apporter un service de qualité à ses sociétaires et rester à l'écoute des attentes.

Ainsi, la Mutuelle emploie à fin 2018 un effectif de 837 salariés, lesquels contribuent tous à leur niveau à la satisfaction sociétaire par la réalisation d'un service de qualité.

# RESSOURCES

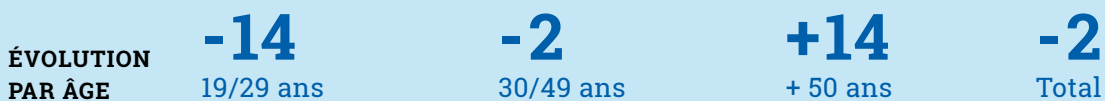
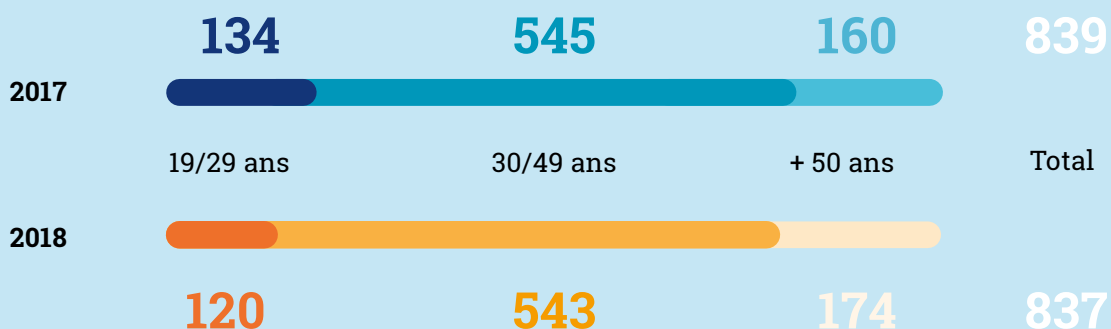
## PROFIL SOCIAL DE L'ENTREPRISE

### RÉPARTITION FEMMES/HOMMES EN NOMBRE



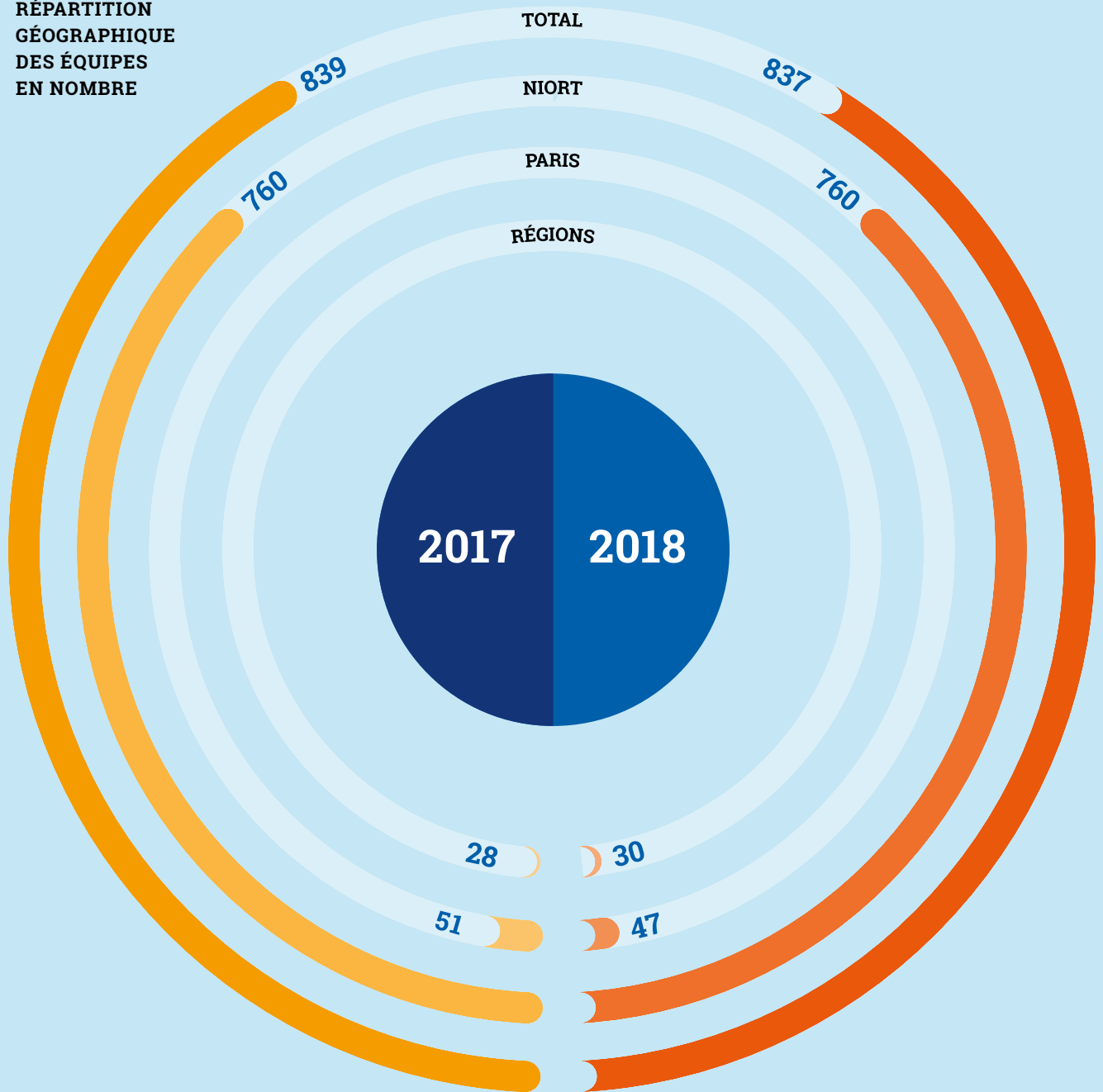
### RÉPARTITION PAR ÂGE EN NOMBRE

En 2017, l'âge moyen des salariés était de 39 ans pour les femmes et de 40 ans pour les hommes. En 2018, il est désormais de 40 ans pour tous.





RÉPARTITION  
GÉOGRAPHIQUE  
DES ÉQUIPES  
EN NOMBRE



ÉVOLUTION SUR  
LE TERRITOIRE

**STABLE**  
Niort

**-4%**  
Paris

**+2%**  
Régions

**-2%**  
Total

# S'ENGAGER DANS UNE DÉMARCHE DE PROGRÈS

LA DÉMARCHE GLOBALE DE RESPONSABILITÉ SOCIÉTALE MISE EN ŒUVRE AU SEIN DE LA MUTUELLE S'ARTICULE NOTAMMENT AUTOUR DE TROIS CERTIFICATIONS ACQUISES DÈS 2012, ET D'UNE LABELLISATION « DIVERSITÉ » OBTENUE EN 2015, ATTESTANT DE MANIÈRE FORMELLE SON IMPLICATION DANS UNE DÉMARCHE D'AMÉLIORATION CONTINUE.

## Les certifications et la labellisation sont le fruit d'une démarche participative.

Les trois certifications donnent lieu à un audit externe triennal relayé par des visites de suivi annuelles opérées par LRQA, organisme accrédité COFRAC.

- **ISO 9001** / Certification qualité à destination des sociétaires ;
- **ISO 14001** / Certification environnementale de l'activité de la Mutuelle à destination de l'ensemble de ses acteurs ;
- **OHSAS 18001** / Certification santé et sécurité au travail à destination des salariés.

## Le label Diversité

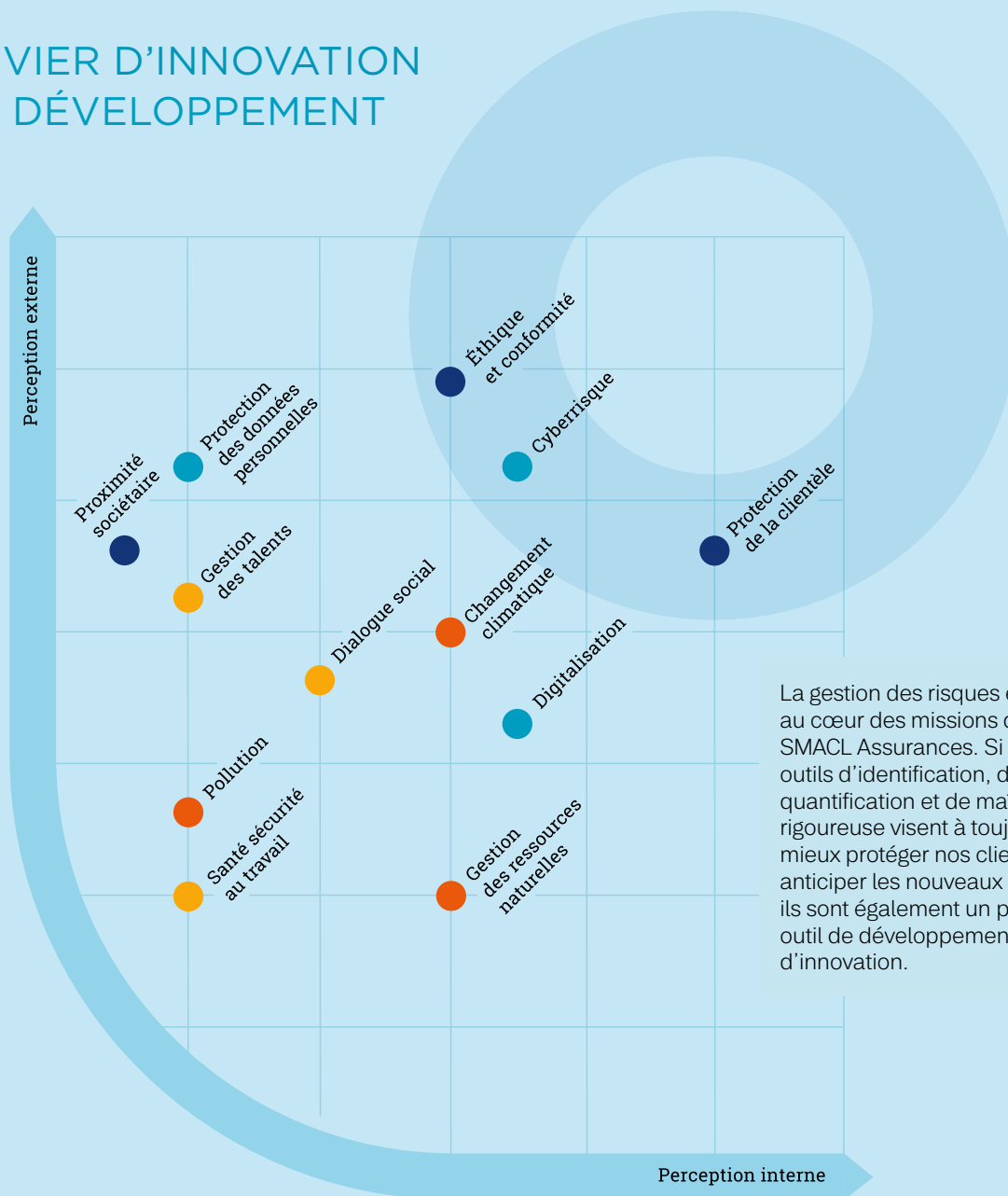
Il est destiné tant aux salariés de la Mutuelle qu'aux candidats à l'embauche.

Il donne lieu à un audit externe périodique réalisé par l'AFNOR, organisme habilité COFRAC.



# GESTION DES RISQUES

## UN LEVIER D'INNOVATION ET DE DÉVELOPPEMENT



La gestion des risques est au cœur des missions de SMACL Assurances. Si les outils d'identification, de quantification et de maîtrise rigoureuse visent à toujours mieux protéger nos clients et à anticiper les nouveaux risques, ils sont également un puissant outil de développement et d'innovation.

- Risques environnementaux
- Risques technologiques
- Opportunités commerciales
- Risques sociaux


Chacun de ces risques et opportunités est développé 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.

>< Cette icône identifie les indicateurs clés de performance dans la DPEF.



# SAISIR

LES OPPORTUNITÉS  
COMMERCIALES  
DANS LE CADRE  
D'UNE DÉMARCHE  
RESPONSABLE



## Entreprise de l'économie sociale, SMACL Assurances concrétise son ancrage territorial jusque dans sa gouvernance.

Seule mutuelle d'assurance dédiée aux acteurs des territoires, SMACL Assurances évolue en permanence dans ses pratiques, ses garanties et ses services pour rester en phase avec ses sociétaires, collectivités territoriales, élus locaux, agents territoriaux, dirigeants associatifs et entreprises. Les valeurs d'éthique, de transparence et de proximité sont au cœur d'une démarche de progrès responsable portée par SMACL Assurances.

## PROMOUVOIR LES VALEURS ÉTHIQUES AU SEIN DE NOTRE FONCTIONNEMENT ET DE NOS MISSIONS

### À quels risques SMACL Assurances doit-elle faire face en matière d'éthique commerciale et professionnelle ?

Se conformer aux principes éthiques, c'est assurer la bonne réputation de l'entreprise auprès de toutes ses parties prenantes. C'est aussi respecter les règles établies par le législateur. Les valeurs mutualistes de SMACL Assurances l'incitent à aller au-delà de ses obligations réglementaires, en déployant des politiques volontaristes, pour lutter contre la fraude, la corruption, et créer un cadre de travail sain, transparent et responsable.



### Adopter une gouvernance transparente et responsable

Seule mutuelle d'assurance dédiée aux acteurs des territoires, SMACL Assurances évolue en permanence dans ses pratiques, ses garanties et ses services pour rester en phase avec ses sociétaires, collectivités territoriales, élus locaux, agents territoriaux et dirigeants associatifs, lesquels élisent leurs représentants qui siègeront à l'Assemblée générale. Leur mission : contrôler et représenter au mieux les intérêts et préoccupations de chacun. Pour SMACL Assurances, le développement durable est essentiel pour garantir sa pérennité. Mis en place par le conseil d'administration, un comité « Responsabilité sociétale d'entreprise et vie mutualiste » est composé de membres du conseil d'administration, de mandataires mutualistes, et présidé par Jean Auroux, ancien Ministre. Le comité apprécie et élève le niveau de responsabilité sociétale de la Mutuelle, s'assure que son développement s'inscrit dans une démarche RSE et veille à la conformité de ses activités avec les valeurs mutualistes et éthiques de l'Économie Sociale et Solidaire.

18,1 M€

C'est le montant  
des placements ISR  
réalisés en 2018.  
En hausse de 20%  
par rapport à 2017.



**7**  
partenariats en 2018 avec des fédérations de notre profession (8 en 2017).



**17**  
partenariats en 2018 avec des fédérations ou associations professionnelles de sociétaires (Mairie 2000, Villes de France, SNDGCT, AATF, AITF, etc.).



**13**  
partenariats en 2018 avec le tissu local (18 en 2017).

### Déployer une politique d'achat responsable

SMACL Assurances est soucieuse de travailler avec des fournisseurs partageant les mêmes valeurs tant en matière sociale, sociétale qu'en matière environnementale. Notre charte déontologique d'achat nous conduit à choisir des fournisseurs engagés dans des démarches écoresponsables actives tournées vers le développement durable. Afin de vérifier que l'implication requise est bien réelle et qu'elle perdure, SMACL Assurances initie périodiquement des enquêtes auprès de ses fournisseurs. La prochaine devrait être conduite en 2019.

### Participer à la solidarité au sein des territoires

Au travers d'actions de mécénat financier, de prêt de salles de réunion ou encore de mise à disposition de son parking, SMACL Assurances apporte son soutien à un certain nombre de structures locales, s'illustrant notamment dans les domaines culturel, sportif ou encore sanitaire et social. Parmi elles, le Club des entrepreneurs du Niortais, l'AURA (association rattachée au pôle universitaire de Niort), ou encore des associations sportives permettant aux salariés de pratiquer une activité physique durant leurs pauses médianes (stretching, sophrologie ou pilates par exemple).

### Formaliser nos engagements pour lutter contre la corruption et la fraude

SMACL Assurances s'est dotée d'une politique anti-fraude visant à aider ses salariés à prévenir et traiter la fraude tant d'origine interne qu'externe. Nous avons également conduit des travaux importants pour nous mettre en conformité avec la loi sur la transparence, la lutte contre la corruption et la modernisation de la vie économique, dite Loi Sapin 2. Une cartographie des risques de corruption a été réalisée et intégrée au dispositif global de gestion des risques. En outre, un code de conduite a été annexé au règlement intérieur de la Mutuelle, matérialisant un dispositif éthique applicable à tous les salariés et aux parties prenantes. Il présente, par exemple, les comportements à adopter ou à proscrire dans le cadre de leurs activités professionnelles.

### Les Investissements Socialement Responsables (ISR) de SMACL Assurances

Depuis quelques années, SMACL Assurances réalise des placements destinés à financer des structures prenant en compte, dans leurs modèles de développement, des critères RSE : les ISR. Conformément à ses valeurs et à l'article 173 de la Loi Transition Énergétique, SMACL Assurances a confirmé sa politique d'investissements responsables en cohérence avec les objectifs définis dans sa politique de placements.



## CRÉER DES LIENS DE PROXIMITÉ AU SEIN DES TERRITOIRES

### Quels défis SMACL Assurances doit-elle relever pour apporter de la proximité à ses sociétaires sur tout le territoire ?

SMACL Assurances ne dispose pas d'agences pouvant accueillir ses sociétaires ou prospects sur le territoire national. Pour autant, la Mutuelle peut s'appuyer sur son réseau d'inspecteurs de proximité disséminé sur tout le territoire pour aller à la rencontre des sociétaires. Par ailleurs, l'organisation de la Mutuelle est en capacité de s'adapter rapidement pour apporter un soutien et conseil aux sociétaires touchés par un sinistre majeur. Enfin, SMACL Assurances collabore avec des partenaires susceptibles d'accueillir les prospects et sociétaires SMACL Assurances sur le territoire national (Pacifica, MNT, etc.).

### **L'Observatoire des risques de la vie territoriale fête ses 20 ans**

Créé en partenariat avec des associations d'élus locaux et de fonctionnaires territoriaux, l'Observatoire SMACL des risques de la vie territoriale et associative est un service de SMACL Assurances qui valorise notre expertise en analysant l'évolution des risques juridiques encourus par les collectivités territoriales. L'Observatoire organise aussi chaque année un colloque sur une thématique intéressant les élus et les dirigeants territoriaux et publie un rapport, véritable juridiscope de la vie territoriale.

### **Engager les élus sur le terrain**

À plusieurs reprises au cours de l'exercice 2018, des réunions d'élus ont été organisées en régions. Ces rendez-vous, auxquels sont invités des mandataires mutualistes, ainsi que des sociétaires comme des non-sociétaires, sont l'occasion d'échanger sur des thématiques territoriales ou plus généralement sur des sujets d'assurance qui font partie de leurs préoccupations de terrain. Des inspecteurs du réseau commercial sont systématiquement présents pour apporter des éclairages au cours des échanges. Par ailleurs, pas moins de 49 réunions statutaires ont été organisées courant 2018 pour informer et demander l'arbitrage des élus sur des points divers (conseils d'administration, comités et commissions divers, etc.).





En 2018, SMACL Assurances a participé à diverses manifestations :

- le Salon des Maires et des collectivités locales ;
- TERRITORIALIS, le salon du SNDGCT ;
- le salon de l'AMIF ;
- PREVENTICA, le salon des acteurs de la prévention ;
- le FNAF (Forum National des Associations et Fondations).

### **Informier tous les sociétaires**

Les élus de SMACL Assurances disposent d'un espace dédié en ligne sécurisé, dans lequel ils peuvent consulter des informations relatives à la vie institutionnelle de la Mutuelle, mais aussi des analyses relevant de thématiques assurantielles. Informer les sociétaires de l'actualité et des thématiques liées à leurs activités : tel est l'objectif de SMACL Infos diffusé chaque trimestre aux sociétaires. Quelques exemples de sujets traités dans le magazine : la lutte contre l'absentéisme, la prévention des risques naturels, la gestion du patrimoine.

### **Aller à la rencontre des acteurs locaux**

Les territoires sont au cœur des préoccupations de SMACL Assurances. Afin de rencontrer les collectivités, les entreprises, et les associations, la Mutuelle participe à des salons, seule ou aux côtés de partenaires. Ces rendez-vous nous permettent de toujours mieux connaître nos sociétaires, de comprendre leurs besoins et de mettre en œuvre les actions pour les accompagner.

### **Construire un maillage territorial**

Le réseau de SMACL Assurances est composé de 30 salariés présents sur tout le territoire. Ce maillage contribue à créer un lien de proximité indispensable à tout assuré. Dès les premiers instants de la vie du contrat, les inspecteurs du réseau accompagnent les nouveaux sociétaires dans la mise en place des processus de gestion et les informent de l'ensemble des services proposés par SMACL Assurances. Tout au long de la vie du contrat et selon les besoins de l'assuré, les inspecteurs du réseau assurent un rôle de conseil, d'information et de soutien.



**119**

élus au sein du réseau de mandataires mutualistes, suite aux élections de 2018.



**30**

En 2018, 30 salariés au sein du réseau d'inspection. Soit 2 de plus qu'en 2017.



**2 866**

sociétaires ou prospects contactés et 3 596 rapports rédigés par le réseau d'inspection.



36

dossiers étudiés  
par SMACL Solidarité  
pour obtention  
d'un fonds de  
solidarité.

14

personnes morales  
ont bénéficié  
d'un diagnostic  
incendie/malveillance  
sur patrimoine  
immobilier (58 sites  
concernés).

## PRÉVENIR LES RISQUES ET PROTÉGER LES SOCIÉTAIRES

### Quels défis SMACL Assurances doit-elle relever pour informer, prévenir et protéger ses sociétaires ?

Le sociétaire 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. SMACL Assurances accompagne, informe et protège ses sociétaires à chaque étape de la vie de leur contrat. L'accompagnement réside dans le choix des contrats, mais aussi dans une démarche complète de prévention des risques (santé au travail, pérennité du patrimoine immobilier ou risque routier).

#### Des partenariats au service de la prévention

##### OSMOS

Proposer une expertise pour la surveillance des équipements et des ouvrages : tel est l'objectif du partenariat conclu entre la société OSMOS et SMACL Assurances. OSMOS peut notamment détecter des points de vulnérabilité sur les constructions et effectuer un suivi des impacts climatiques et sismiques. Ces informations permettent d'apprécier la nécessité de travaux de réparation ou de reconstruction totale suite à un sinistre. Fin 2018, 8 collectivités sociétaires sont suivies par notre partenaire OSMOS.

##### PREDICT

Informar les communes sociétaires sur les risques d'inondation, tempêtes et submersions marines, ou de fortes chutes de neige : c'est la mission de la société PREDICT, experte dans la veille hydrométéorologique permanente. En 2018, 7 000 collectivités ont bénéficié du système d'alerte météo personnalisé envoyé par courriel.

##### HAVASU

Conclu en 2018, ce nouveau partenariat permet d'apporter aux décideurs territoriaux la possibilité d'établir un diagnostic détaillé de l'absentéisme de leur collectivité. La société Havasu, spécialiste de l'analytique RH, réalise des audits et des plans d'actions adaptés aux problématiques de chaque collectivité.

### Anticiper les événements exceptionnels

Dès la connaissance du risque de survenance d'un événement climatique d'ampleur exceptionnelle ou de réalisation d'un sinistre majeur, SMACL Assurances organise sa cellule de crise pour être en capacité de répondre au mieux à toutes les sollicitations de sociétaires. La cellule de crise offre un large éventail de mesures : mobilisation d'une équipe de gestionnaires dédiée au seul traitement des demandes de sociétaires touchés par l'événement, dispositions pour simplifier les démarches et régler les dossiers au plus vite (par exemple, le règlement des dossiers les moins coûteux peut intervenir sur simple photo), prises de contacts avec les sociétaires situés dans les zones sinistrées pour apporter assistance et conseils. Quant aux victimes d'un événement exceptionnel non assurable, elles peuvent déposer une demande de recours auprès du fonds de solidarité géré par SMACL Solidarité. Ce fonds de solidarité permet par ailleurs le financement d'actions d'intérêt général pour l'ensemble des sociétaires.



209

études de  
prévention ont  
été réalisées pour  
les collectivités  
«grands comptes».

### **Prévenir et conseiller**

SMACL Assurances s'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. Rappelons par ailleurs que SMACL Assurances parraine la catégorie « Prévention des risques » du Prix Territoria, depuis 2014, et encourage de fait les projets innovants des collectivités.



38

journées de  
sensibilisation  
à la conduite  
professionnelle.

### **Clarifier les offres à destination des sociétaires**

Conformément aux dispositions de la directive « Distribution en Assurances » du 1<sup>er</sup> octobre 2018, qui visent à garantir les conditions de concurrence entre les acteurs de l'assurance et renforcer la protection des preneurs d'assurance, SMACL Assurances a transformé les propositions d'assurance émises à destination des personnes physiques. La Mutuelle fait désormais apparaître clairement ses actions de conseil. La même clarification sera également appliquée pour les offres à destination des personnes morales dès 2019. Par ailleurs, SMACL Assurances a fait évoluer son plan de formation pour répondre aux obligations en termes de formation continue des salariés et de maintien des compétences.



21

collectivités  
ont bénéficié  
d'une action  
de prévention  
pour la santé  
et sécurité  
au travail.

### **Proposer des outils de conciliation**

Créé en octobre 2016, composé de représentants des sociétaires et présidé par Michel Paves, président d'honneur du Conseil d'administration, le Comité de conciliation de SMACL Assurances peut être saisi par les sociétaires personnes morales qui ne sont pas satisfaites par le traitement d'une réclamation. En 2018, le Comité de conciliation a reçu 6 demandes d'intervention, lesquelles ont fait l'objet d'une instruction soit par le Comité, soit par les services SMACL Assurances concernés.

### **Mettre en œuvre l'accessibilité de nos services**

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

A scenic view of a city street, likely in the French Riviera, featuring a tram on tracks, colorful buildings, and a mountain in the background. The tram is moving away from the viewer on a track that runs through a green, grassy area. The buildings are multi-story and colorful, with red roofs. The mountain in the background is covered in greenery and has a small church or tower on top. The sky is bright and slightly hazy. The overall atmosphere is bright and sunny.

# AGIR

POUR UN  
ENVIRONNEMENT  
PLUS DURABLE



## SMACL Assurances porte une ambition forte en matière de politique environnementale.

La raison d'être et les missions de SMACL Assurances sont étroitement liées aux conséquences de l'activité humaine sur l'environnement, le lien entre réchauffement climatique et résurgence des risques naturels étant aujourd'hui avéré. De fait, SMACL Assurances défend une vision cohérente de la responsabilité environnementale : faire vivre ses engagements en matière de développement durable sur ses produits et services, maîtriser l'impact environnemental lié à son activité et son fonctionnement, mais aussi sensibiliser ses collaborateurs et l'ensemble de ses parties prenantes à la préservation de l'environnement.

## LIMITER LES CONSÉQUENCES DE NOTRE ACTIVITÉ SUR L'ENVIRONNEMENT ET LE CLIMAT

### Quels sont les risques engendrés par les activités de SMACL Assurances sur le réchauffement climatique ?

Le changement climatique génère des catastrophes naturelles plus intenses et plus récurrentes, sources de dégâts économiques et sociaux pour les sociétaires de la Mutuelle, alourdissant les sinistres et leur prise en charge. SMACL Assurances 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.



### Maîtriser notre empreinte carbone

Conformément à la réglementation en vigueur, SMACL Assurances a réalisé en 2016 son bilan carbone portant sur l'exercice 2015. Cette troisième édition confirme le constat des années passées : les efforts accomplis par la Mutuelle en matière environnementale se traduisent par une amélioration significative de son empreinte carbone. Le poste d'émission le plus significatif réside dans les déplacements domicile-travail, avec les immobilisations et les services qui, à eux trois, représentant 75 % des émissions de gaz à effet de serre de la Mutuelle. Afin de favoriser le déplacement durable, SMACL Assurances a rédigé son premier Plan de mobilité pour la période 2017-2020.

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. Dans le cadre du Plan de mobilité, les actions suivantes ont été menées en 2018 :

- installation de bornes pour rechargement de véhicules électriques ;
- sécurisation des abris à vélos et extension des possibilités de stationnement pour les vélos ;
- mise à disposition de places de stationnement dédiées aux covoitureurs ;
- poursuite du déploiement des solutions de restauration sur site avec création d'un espace de restauration supplémentaire sur le bâtiment Pythagore ;
- participation au challenge de la mobilité, organisé par la région Nouvelle Aquitaine et l'ADEME.



Les postes d'émission de CO<sub>2</sub> les plus significatifs : déplacements domicile/travail, immobilisations, services.



6 places de stationnement dédiées au co-voiturage sur le site de Niort.



## Participer à la conduite de l'Agenda 21

L'implication de la Mutuelle en matière de développement durable s'étend aussi à ses relations avec les parties prenantes de son territoire et fait notamment écho aux préoccupations de ses sociétaires, eux-mêmes engagés dans le déploiement de leurs agendas 21. À ce titre, depuis plusieurs années déjà, SMACL Assurances est membre du Comité Partenarial Agenda 21 de Niort et participe activement aux travaux conduits dans ce cadre. Au cours de l'année 2018, SMACL Assurances a contribué à la rédaction de deux lettres d'information diffusées au niveau local. Les réflexions au sein de ce comité s'étendent dans tous les domaines du développement durable, et notamment aux moyens de s'adapter aux conséquences du changement climatique.

## Assurer la continuité de nos services

Depuis plusieurs années, aux menaces dites « traditionnelles » (catastrophes naturelles, incendies...), s'ajoutent de nouveaux types de dangers tels que les actes terroristes, les cyber-attaques, etc. SMACL Assurances s'est organisée pour prendre en considération les risques qui menacent la continuité de ses activités et met en œuvre les moyens nécessaires pour :

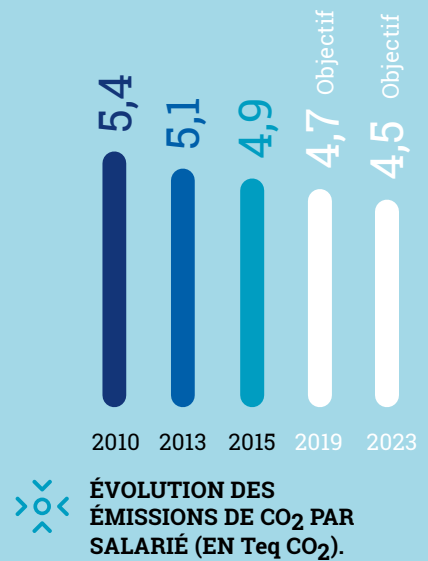
- maintenir les fonctions critiques ou les rétablir aussi rapidement que possible ;
- reprendre dans un délai raisonnable l'exercice des activités normales ;
- garantir la pérennité de la Mutuelle, la protection des fonds propres et sa réputation ;
- réagir aux situations d'urgence et les gérer en protégeant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

SMACL Assurances s'est fixé des objectifs prioritaires en termes de délai maximum d'interruption admissible et de perte de données maximale admissible. Un plan de continuité informatique a été mis en place sur deux bâtiments distincts de la Mutuelle. Par ailleurs, un site de repli externe a été équipé, relié à une troisième salle de serveurs connexe. La reprise des activités en mode dégradé et dans les temps impartis est régulièrement testée sur ce site par les équipes opérationnelles.

### La certification ISO 14001

Depuis 2011, SMACL Assurances a mis en place un système de management environnemental certifié ISO 14001, intégrant l'ensemble des personnels niortais et s'appuyant sur un réseau de 33 correspondants environnement. Le dispositif d'amélioration continue vise à atteindre les objectifs suivants :

- réduction de consommation d'énergie ;
- réduction des émissions de CO<sub>2</sub> ;
- réduction de la consommation de papier ;
- réduction de la production de déchets non recyclables.







## ADOPTER LES PRINCIPES DE L'ÉCONOMIE CIRCULAIRE

### Les activités de SMACL Assurances représentent-elles un risque en termes de pollution environnementale ?

Entreprise de services, SMACL Assurances n'est pas génératrice de nuisances sonores, de rejets toxiques ou de pollutions affectant le sol, l'air ou l'eau. La Mutuelle est cependant attentive à la gestion de ses déchets et à une gestion responsable de ses consommations.

#### Déployer une politique de tri sélectif

Afin de lutter contre la pollution, SMACL Assurances vise à produire le moins de déchets possible et sensibilise ses équipes en ce sens. Elle a par ailleurs déployé une politique de tri sélectif des déchets pour réduire au maximum la production de déchets ultimes (tri sélectif en place pour papier /carton, verre, plastique, instruments d'écriture, canettes, polystyrène, D3E, mobiliers, déchets verts, etc.). Ainsi en 2018, SMACL Assurances a pu procéder au retrait de deux conteneurs de déchets ultimes prélevés de façon hebdomadaire.

#### Sensibiliser les salariés à la maîtrise de consommation du papier

Au sein de SMACL Assurances, c'est le papier qui génère le plus de déchets. Diverses actions sont déployées depuis plusieurs années pour sensibiliser les équipes à la rationalisation de l'utilisation de ce consommable :

- le remplacement progressif des imprimantes ne permettant l'impression que sur le recto, par des équipements produisant des impressions recto-verso ;
- l'installation d'écrans dans les salles de réunion pour privilégier la projection des documents et limiter la diffusion de dossiers papier ;
- la réalisation de blocs brouillons avec les feuilles de papier destinées au rebut mais n'étant écrites que sur une face.



33,2 kg

de papier cartons envoyés en recyclage pour chaque salarié. Soit une baisse de 36,6% par rapport à 2017, due aux effets bénéfiques de la dématérialisation.



13,7

ramettes de papier A4 consommées par salarié en 2018. Un chiffre stable par rapport à 2017.

#### Engagés pour protéger la biodiversité

SMACL Assurances conduit une politique active de plantations de végétaux et d'entretien de ses plantes phytosanitaires. Par ailleurs, les agents d'entretien des espaces verts intervenant sur le site de SMACL Assurances n'utilisent pas de produits nuisibles pour l'environnement.

## MAÎTRISER NOS CONSOMMATIONS DE RESSOURCES NATURELLES

### Quels sont les risques engendrés aujourd'hui par les activités de service de SMACL Assurances pour la préservation des ressources naturelles ?

Chaque année en France, le «jour du dépassement» de la consommation des ressources de la Terre avance. En 2018, il tombe le 1<sup>er</sup> août quand en 1970 il survenait le 29 décembre. Dans ce contexte, il convient que chacun participe à la maîtrise de ses consommations. SMACL Assurances s'est équipée de nouveaux outils de suivi des consommations des énergies naturelles pour les identifier plus finement et mettre en place des plans d'actions plus ciblés afin de les réduire.



### Gérer les consommations en eau

Le suivi des consommations via un outil de pilotage, permet d'identifier sans délai d'éventuelles fuites, notamment sur les périodes où les locaux ne sont pas occupés par les salariés et permettent une intervention de remédiation immédiate. Par ailleurs, SMACL Assurances ne pratique plus l'arrosage des pelouses de son site depuis quelques années déjà. Enfin, au fur et à mesure des remplacements de robinets défectueux, les nouveaux équipements mis en place sont des robinets temporisés.



4 m<sup>3</sup>  
d'eau

consommés en  
2018, par chaque  
salarié. Soit une  
baisse de 4,8% par  
rapport à 2017.



### Réduire ses consommations d'énergie électrique et gaz

Le suivi des consommations par poste est désormais possible grâce à l'acquisition de l'outil Smartimpulse en 2018. Cette connaissance fine des consommations va permettre de cibler au plus juste les actions à conduire pour réaliser des économies d'énergie. Par ailleurs, SMACL Assurances procède au déploiement progressif des éclairages à Led : après les parkings Euclide, l'amphithéâtre et les blocs sanitaires en 2017, c'est le parking Pythagore qui a été équipé en Led en 2018. Une démarche systématique d'achat de fournitures informatiques labellisées Energy Star est également poursuivie depuis quelques années. Enfin, la programmation de l'arrêt automatique des postes informatiques fixes de la Mutuelle est désormais effective tous les soirs et les week-ends.

### Mesurer pour mieux maîtriser

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.



144,3  
kWh/m<sup>2</sup>

d'électricité  
consommés en 2018.  
Soit une hausse de  
3,4% par rapport  
à 2017\*.



67,7  
kWh/m<sup>2</sup>


de gaz consommés  
en 2018. Soit une  
hausse de 5,9%  
par rapport à 2017\*.

\* La progression s'explique par un hiver rigoureux et un été très chaud, nécessitant un effort de climatisation important.



S'ENGAGER

DANS UNE  
POLITIQUE  
SOCIALE  
RESPONSABLE



**SMACL Assurances est avant tout une entreprise de services. Les femmes et les hommes qui la composent en sont la première richesse, son principal actif immatériel.**

Les salariés sont ainsi au cœur de la création de valeur et des enjeux de développement durable. C'est la raison pour laquelle SMACL Assurances s'engage à promouvoir les talents, à construire un cadre de travail inspirant et positif, et à assurer la sécurité de tous. Soucieuse d'enrichir ses processus de travail et ses collaborations, SMACL Assurances expérimente des organisations du travail plus flexibles et plus transversales, propices à l'épanouissement de ses équipes, et à la qualité de ses offres pour ses clients.

## CONSTRUIRE UN CADRE DE TRAVAIL DURABLE

### À quels risques SMACL Assurances doit-elle faire face dans le domaine de la santé et de la sécurité au travail ?

La santé des salariés et leur bien-être constitue un pré-requis nécessaire au déploiement de toute activité. Depuis plusieurs années, SMACL Assurances s'inscrit dans un programme d'amélioration continue de la santé et sécurité de ses salariés ainsi que dans la promotion de la diversité, la prévention de la discrimination et le soutien de la mixité.



2,4

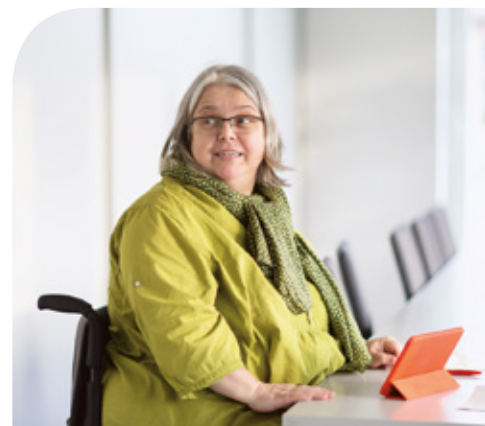
C'est le taux de fréquence des accidents du travail en 2018. Soit une baisse de 55 % par rapport à 2017.



9,6 %

Taux d'emploi de personnes en situation de handicap en 2018. + 0,2 point par rapport à 2017\*.

\* Calcul en termes d'unités bénéficiaires au sens de l'AGEFIPH.



### Promouvoir la diversité comme une richesse

SMACL Assurances détient le Label Diversité, délivré par l'AFNOR depuis 2015. Dans ce cadre, elle mène une politique de promotion de la diversité, relayée sur le terrain par des actions fortes, destinées à prévenir toutes formes de discrimination et pour favoriser l'accueil de la diversité au sein de la Mutuelle. À titre d'exemple, SMACL Assurances participe tous les ans à la Semaine européenne pour l'emploi des personnes handicapées. En 2018, les animations suivantes ont été proposées :

- un jeu concours pour inviter les salariés à déterminer la meilleure action ou communication pouvant être mise en œuvre pour promouvoir le handicap ;
- un quiz pour tester les connaissances des salariés sur la diversité et le handicap ;
- un atelier proposé sur le thème « Peut-on rire de tout ? » ;
- une rétrospective sur les animations conduites depuis 2012.

Par ailleurs, dans le cadre de sa politique visant à réduire les vulnérabilités sociales, SMACL Assurances a recours aux services d'entreprises du secteur protégé. Ainsi en 2018, la Mutuelle a acheté auprès de ce secteur des prestations pour un montant de 17 524 € HT contre 10 230 € HT en 2017.



65 %

de femmes dans l'effectif global de SMACL Assurances en 2018 et 53% de femmes à des postes d'encadrement.



3,8 %

Taux d'absentéisme en nombre de jours travaillés. + 0,8 points par rapport à 2017\*\*.



75

postes de travail spécifiques aménagés pour des salariés TH déclarés en 2018. + 12 points par rapport à 2017.

### Contribuer au bien-être des équipes

Dans le cadre d'une réorganisation de la Direction des Ressources Humaines début 2018, un responsable Qualité de Vie au Travail a été nommé. Cette même personne a pour mission de promouvoir le travail en situation de handicap et plus largement d'animer la démarche diversité au sein de SMACL Assurances. Une permanence d'écoute psychologique professionnelle est mise en place depuis plusieurs années pour permettre aux salariés qui en éprouvent le besoin d'échanger avec un psychologue du travail. La permanence est ouverte deux jeudis par mois, hors temps de 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.

#### Notre engagement valorisé

SMACL Assurances est certifiée OHSAS 18001 depuis 2012. La Mutuelle dispose également du Label Diversité depuis 2015.

C'est à la fin de l'année 2018 que SMACL Assurances a procédé au recrutement d'un infirmier 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. Enfin, le plan d'action Santé Sécurité au travail a été déployé en 2018 autour des actions suivantes :

- conférence sur la nutrition animée par une diététicienne, suivie de deux ateliers « Faire face aux coups de fatigue grâce à la nutrition » et « Activité physique et nutrition » ;
- concours par équipes invitant les participants à bouger, l'équipe lauréate du concours étant celle ayant réalisé le plus grand nombre de pas ;
- animations à l'occasion de la journée mondiale de la santé ;
- informations relatives au bon positionnement des postes de travail, aux moyens de se protéger des virus, de prévenir la fatigue visuelle, etc.

### Assurer la sécurité de tous les collaborateurs

Pour assurer la sécurité physique optimale à l'ensemble des salariés de la Mutuelle et des intervenants dans ses locaux, SMACL Assurances 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'année 2018, 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 la Mutuelle. Les exercices ont été concluants, les bâtiments ayant été évacués en moins de 5 minutes. Enfin, SMACL Assurances 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 la Mutuelle souhaite voir appliquer en son sein.

\*\* Imputable à la longue maladie qui a presque doublé entre 2017 et 2018.



## IDENTIFIER LES TALENTS ET ACCOMPAGNER LES PARCOURS

### À quels risques SMACL Assurances doit-elle faire face dans la gestion des compétences et des talents ?

Dans un monde en pleine mutation sociale et technologique, recruter les talents, fidéliser, faire progresser les compétences internes constituent des défis pour les entreprises de tous les secteurs d'activité. Parce que l'épanouissement des salariés passe notamment par une amélioration de leur potentiel et une valorisation de leurs talents, SMACL Assurances veille à déployer une politique de formation ambitieuse et une gestion des emplois et des compétences très active. Par ailleurs, pour attirer des nouveaux talents, SMACL Assurances mise sur l'attractivité de sa marque employeur.

### Encourager la formation des collaborateurs

SMACL Assurances 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 4,7% de sa masse salariale en 2018, nettement au-delà de son obligation réglementaire. La Mutuelle a fortement recours à l'alternance, offrant aux alternants la possibilité d'acquérir des compétences professionnelles et permettant parallèlement à l'entreprise 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).



2,5%

de licenciements  
et de démissions  
de salariés en CDI.  
+ 0,8 points par  
rapport à 2017.



49

contrats en  
alternance  
en 2018.  
+ 3 par rapport  
à 2017.





### Envisager les compétences comme un levier de performance

Dans un contexte évolutif, avec un marché de plus en plus concurrentiel et au niveau réglementaire 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, SMACL Assurances a signé un nouvel accord de GPEC (Gestion Prévisionnelle des Emplois et Compétences) dès fin 2018, pour la période 2019-2021. Ses principaux axes sont les suivants :

- mener l'analyse globale des 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 des actions correctives qui s'accompagneront d'une évolution des outils de la Direction des Ressources Humaines (création d'un référentiel métier, déploiement de parcours métiers, fiches métiers, etc.) ;
- adapter les pratiques managériales aux accélérations des mutations technologiques et aux évolutions du marché



(les missions du manager consisteront à donner aux équipes le sens du changement, anticiper et accompagner le développement professionnel des salariés, être proche des équipes, etc.) ;

- d'autres évolutions concernant le recrutement, les mobilités transverses, les lettres de mission ou encore la valorisation des expériences acquises à l'occasion d'un mandat syndical sont planifiées dans le plan d'actions.

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

4,7 %

Pourcentage des dépenses consacrées à la formation en 2018. Soit une baisse de 0,6 points.

14 615

heures de formation dispensées en 2018.

16

embauches en 2018. Soit 6 de moins qu'en 2017.



## FAVORISER LE DIALOGUE SOCIAL ET RENFORCER LE COLLECTIF

### À quels risques SMACL Assurances doit-elle faire face pour maintenir un dialogue social de qualité au sein de ses équipes ?

Le risque de tensions sociales au sein de l'entreprise peut prendre différentes formes (mouvement de grève, vague de démissions, augmentation de l'absentéisme, etc.) et il est source de dommages considérables, à la fois en termes de coûts, d'image et de bien-être des salariés. SMACL Assurances 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.

### Encourager la représentation des salariés

SMACL Assurances organise a minima une réunion du Comité d'entreprise et du CHSCT par mois. D'autres réunions peuvent être sollicitées selon les besoins. L'année 2018 a donné lieu à de nombreuses consultations, notamment du fait de réorganisation de directions ou de départements. Par ailleurs, dès la fin de l'année 2018, SMACL Assurances a engagé les négociations visant à mettre en place le Comité Social et Économique (CSE) qui viendra remplacer, dès mi-2019, les actuels représentants élus du personnel dans l'entreprise.



9

réunions  
de délégués  
du personnel.  
- 2 par rapport  
à 2017.



12

réunions du Comité  
d'entreprise ont eu  
lieu en 2018.  
Soit 3 de moins  
qu'en 2017.



12

fois, le Comité  
d'entreprise a été  
consulté en 2018.  
Au lieu de 8 fois  
en 2017.



## Renforcer l'égalité entre les salariés

Depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2015, SMACL Assurances a mis à la disposition de ses salariés un dispositif d'alerte professionnelle destiné à prévenir et à lutter contre les discriminations au travail. Ce dispositif, en complément des modes classiques d'alerte existants dans l'entreprise, 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. Le renforcement de l'égalité est également assuré grâce à la politique de rémunération. Ainsi, la Commission diversité et égalité professionnelle de SMACL Assurances veille notamment à ce que les rémunérations pratiquées respectent l'égalité entre les hommes et les femmes sur des fonctions semblables. Par ailleurs, le rapport entre les 10 rémunérations mensuelles les plus hautes et les 10 rémunérations les plus basses reste stable entre 2017 et 2018 à un niveau de 4.



## Promouvoir la cohésion sociale au sein de l'entreprise

SMACL Assurances dispose d'un comité d'entreprise et d'une association « Sports et Loisirs », chacun doté d'un budget de fonctionnement alloué par la Mutuelle. Les deux entités sont très actives et proposent aux salariés des programmes variés, culturels et sportifs. Véritables lieux d'échanges et de dialogues, elles permettent aux salariés de se rencontrer en dehors de problématiques purement professionnelles, et constituent dès lors un vecteur de cohésion sociale au sein de la Mutuelle.




- Les accords collectifs signés en 2018**
- L'accord NAO sur le temps de travail.
  - L'accord GPEC pour la période 2019-2021.

A middle-aged man with short grey hair and black-rimmed glasses is shown from the chest up. He is wearing a dark blue suit jacket over a light blue button-down shirt. He is holding a silver tablet computer with both hands and looking off to the right with a slight smile. The background is a bright window with a view of greenery outside. A teal curved graphic element is visible on the right side of the image.

# RELEVER

LES DÉFIS  
TECHNOLOGIQUES  
DE NOTRE  
ENVIRONNEMENT



## L'histoire de SMACL Assurances est indissociable de celle des informations et des données qu'elle gère et protège.

La conduite de ses missions nécessite l'exemplarité dans ce domaine. Depuis plusieurs années, et plus encore avec la digitalisation de ses usages, SMACL Assurances entend construire les bases d'une confiance numérique avec ses sociétaires, mais aussi avec l'ensemble de ses collaborateurs. Lutter contre la cybercriminalité, s'adapter aux nouveaux usages et protéger les données personnelles : SMACL Assurances accompagne les évolutions technologiques de notre société et facilite nos relations aux nouveaux outils.



## SE PROTÉGER CONTRE LES CYBER-RISQUES

### Quels sont les risques auxquels SMACL Assurances fait face dans le contexte de la dématérialisation des services ?

Avec la dématérialisation des services et l'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. Dans ce contexte de risque numérique, SMACL Assurances a conçu une solution d'assurance à destination de ses sociétaires. Elle s'est elle-même organisée pour faire face à ce risque.

### Développer des solutions pour les sociétaires

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

- une assistance à la gestion de crise (conseil, décontamination, reconstitution des données, assistance en cas de cyber-extorsion ou d'atteinte des données personnelles) ;
- une défense en responsabilité ;
- une prise en charge de certains dommages immatériels.

### S'organiser en interne pour faire face aux cyberrisques

SMACL Assurances doit aussi s'organiser pour sécuriser ses outils informatiques afin d'enrayer une éventuelle cyber-attaque. Aussi, SMACL Assurances met-elle en œuvre plusieurs mesures pour assurer sa résilience et protéger

les données confiées par ses sociétaires :

- des moyens humains, avec un responsable de la sécurité des systèmes d'information, dédié à la surveillance et à la protection desdits 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 ;
- 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.

Les équipes sont par ailleurs 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.



1 poste

en 2018, au sein de SMACL Assurances entièrement dédié à la cybercriminalité.



89%

C'est le taux de réussite moyen de quiz et tests de sécurité. Amélioration de 14 points par rapport à 2017.



3

réunions du comité PCA-Cyber.



Le dernier audit de sécurité a été réalisé en 2017. Le prochain aura lieu en 2019.



## S'ADAPTER AUX NOUVELLES PRATIQUES DIGITALES

### Quels sont les risques rencontrés par SMACL Assurances liés à l'essor du digital ?

Avec l'essor du digital, de nouvelles pratiques se développent rapidement et massivement. Savoir accueillir ces transformations est essentiel en termes d'expérience client. SMACL Assurances veille à sonder ses sociétaires sur leurs attentes en la matière, afin de conserver un temps d'avance sur les offres qu'elle propose, et mettre en place des services innovants.



26%

des déclarations de sinistres ont été effectuées en ligne en 2018. Soit un point de plus qu'en 2017.



2014

C'est en 2014 que le e-constat a été mis en place.

### Déployer de nouveaux outils pour les sociétaires

- Concernant la déclaration des sinistres : des extranets de déclaration des sinistres en ligne permettent depuis quelques années aux sociétaires personnes morales, de piloter depuis leur espace assuré leurs dossiers sinistres. Ce mode de déclaration et de suivi de dossier, rapide et gratuit, connaît une belle montée en puissance : en 2018, plus d'un dossier sinistre sur quatre a été ouvert au moyen de ce dispositif.
- L'extranet de gestion des parcs automobiles : autre outil numérique mis à disposition des sociétaires et permettant de consulter en temps réel leur parc assuré, d'en effectuer la gestion et même d'éditer des cartes vertes provisoires.
- L'extranet de gestion des bâtiments vient de voir le jour. Développé en 2018 et mis à disposition des sociétaires ayant un contrat Dommages aux biens début 2019, ce nouvel outil permet de consulter les informations relatives aux contrats souscrits





et la liste des bâtiments assurés. Elle géolocalise les bâtiments et permet d'apporter des modifications sur les caractéristiques des biens liés aux contrats d'assurance.

- En 2018, le Pôle prévention a expérimenté un outil d'évaluation des risques patrimoine « autodiagnostic » sous forme digitale. Cet outil interactif, accessible en ligne, permet à chaque sociétaire d'évaluer périodiquement la qualité de sa démarche de prévention globale des risques liés à la gestion de son patrimoine immobilier. Lancé en novembre 2018, cet outil a déjà séduit six sociétaires SMACL.
- Enfin, depuis 2014 les sociétaires sinistrés peuvent gratuitement, à partir d'un smartphone, déclarer directement leurs accidents matériels à la Mutuelle, 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.

### **Améliorer la qualité de vie au travail des salariés**

- La mise en place d'une gestion électronique des documents a été déployée fin 2016 au sein de la Direction indemnités. En plus d'accroître la qualité de service rendue au sociétaire 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 liées aux sinistres sont désormais directement accessibles dans l'outil informatique permettant une gestion de la documentation 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.
- Autre innovation proposée aux salariés de SMACL Assurances : la mise à disposition du bilan social individualisé sur le portail intranet de l'entreprise. 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 la Mutuelle. Ce bilan social individualisé est mis à jour chaque année, offrant à chacun une vision actualisée de sa situation.

- Enfin, la dématérialisation des bulletins de paie est proposée aux salariés depuis fin 2014. Ce process, adopté par plus de la moitié 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...) et cultive une image innovante, dynamique et attractive de SMACL Assurances.



## PROTÉGER LES DONNÉES PERSONNELLES

### Quels sont les défis qui se présentent à SMACL Assurances pour mettre en œuvre la protection des données personnelles ?

Depuis l'entrée en vigueur du Règlement Général sur la Protection des Données Personnelles (RGPD) le 25 mai 2018, tous les organismes privés et publics ainsi que 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.

#### **Un Délégué à la Protection des Données (DPD) actif!**

En plus de tous les chantiers actuellement conduits au sein de la Mutuelle, le DPD participe activement aux réflexions du groupe de travail « protection des données » de la Fédération Française de l'Assurance (FFA).

SMACL Assurances 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 laquelle 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 déploie un dispositif adapté.

 22

consultations  
et analyses de  
clauses de données  
personnelles  
en 2018.

 8

consultations  
du DPD réalisées  
en 2018 sur de  
nouveaux projets.

 4

nouveaux  
traitements  
déclarés en 2018.

**LA PROTECTION  
DES DONNÉES AU SEIN DE  
SMACL ASSURANCES :  
UN DISPOSITIF EN  
CONSTANTE ÉVOLUTION.**

**Intégration de la protection des données en amont des projets:** sollicitation du DPD dès la première phase, analyse du risque réalisée.

**Désignation d'un Délégué à la Protection des Données (DPD)** auprès de la CNIL. Mise en place d'un réseau de Relais Informatique et Liberté (RIL) dans les directions et départements de la Mutuelle.

Vaste chantier de **refonte de l'archivage des données** initié au sein de la Mutuelle, intégrant les règles RGPD.

Réalisation d'une **cartographie des traitements et d'une cartographie des risques** liés aux données personnelles.

Initiation de la **rédaction d'une procédure** de gestion des violations de données personnelles.

Révision des **mentions d'information** des personnes concernées.

**Sensibilisation des salariés** à la question de la protection des données personnelles grâce à des actions de communication, e-learning, réunions...

# NOTE MÉTHODOLOGIQUE

## RÉALISATION DE LA MATRICE DES RISQUES ET DES OPPORTUNITÉS

Afin de réaliser la matrice des risques et des opportunités de la Mutuelle, une équipe pluridisciplinaire a été composée avec des représentants de différents départements ou directions (pilotes des démarches de certification, Directeur des Ressources Humaines, Directeur Développement, Responsable Juridique et Conformité, Représentant 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-ensembles. Les douze thématiques ainsi obtenues ont ensuite été collégalement pesées en tenant compte :

- pour définir la perception externe : des retours sociétaux observés par les membres du groupe (connaissance des types de réclamations reçues, des attentes des sociétaux remontées par le réseau commercial...);
- pour définir la perception interne : pesée en valeur nette des actions déjà engagées au sein de la Mutuelle, 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.

## PÉRIMÈTRE DE REPORTING RSE 2018

Le reporting social couvre 100% du chiffre d'affaires de SMACL Assurances. À titre d'information et en complément des nouveaux accords signés en 2018 figurant dans le corps du rapport, les accords signés avant 2018 et toujours en application sur l'exercice 2018 sont les suivants :

- accord de participation signé le 17 décembre 1993;
- accord sur le plan d'Épargne entreprise signé le 7 février 2007;
- accord sur la classification des postes et le système de rémunération signé le 3 mai 2005;
- accord initial sur le temps de travail signé le 6 janvier 2005;
- accord sur la mise en place d'une réserve spéciale de solidarité signé le 6 juin 2006;
- accord sur le budget alloué au Comité d'entreprise signé le 29 mai 2007.
- accord sur le déroulement des formations diplômantes signé le 28 février 2007;
- accord sur la mise en place d'un régime de surcomplémentaire prévoyance signé le 29 novembre 2013;
- accord relatif à la surcomplémentaire santé signé le 7 septembre 2017.
- accord relatif aux IRP et à l'exercice du droit syndical signé le 7 décembre 2016;
- accord d'intéressement 2017-2019;
- accord PERCO;
- accord diversité signé le 21 janvier 2016.

Le reporting environnemental couvre principalement les données attachées au site de Niort, lequel réunit plus de 90% des effectifs de SMACL Assurances. Ce périmètre correspond à celui certifié ISO 14001 depuis 2011 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. Ce sont donc ces effectifs qui sont retenus pour calculer le ratio « nombre de ramettes consommées 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 consommé par salarié ils sont intégrés car ils s'approvisionnent sur les stocks commandés par SMACL Assurances).

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.

## CHOIX ET CONTRÔLE DES INDICATEURS

Le choix des indicateurs s'effectue au regard des impacts sociaux, environnementaux et sociétaux de l'activité de SMACL Assurances. 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 OHSAS 18001. 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. Néanmoins, l'affinage de certaines méthodes de calcul réalisé courant 2018 a conduit à reprendre des données 2017.

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 et 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 et à 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.



**Directeur de la publication**

Jean-Luc de Boissieu

**Rédaction**

Isabelle Domergue

**Contributions**

Véronique Thomas, Corine Gadeau,  
Cécile Mexandeau, Virginie Pelka

**Conception éditoriale et graphique**

Quadrature

**Infographies**

HAG

**Photos**

Antoine Repessé, Marc Perrey,  
Éric Chauvet, Istock, Fotolia, Getty Images,  
Shutterstock, Vu Par, SMACL Assurances

Imprimé sur papier PEFC, issu de forêts  
gérées durablement



**SMACL Assurances**  
141, rue Salvador-Allende  
CS 20000 - 79031 NIORT CEDEX 9  
Tél. : +33 (0)5 49 32 56 56

Direction de la communication  
et des relations institutionnelles :  
[communication@smacl.fr](mailto:communication@smacl.fr)

SMACL Assurances - Société d'assurance  
mutuelle à cotisations fixes régie par le Code  
des assurances - RCS Niort n° 301 309 605