


RAPPORT D'ACTIVITÉ 2023

SMA

BTP

 VOTRE ASSUREUR PARTENAIRE

Assureur partenaire de ses sociétaires

Solidement ancré dans le monde de la construction et de l'immobilier *depuis plus de 160 ans*, le groupe SMABTP est aujourd'hui un acteur de référence du marché de l'assurance en France et en Europe.

Assureur mutualiste, il s'engage au quotidien auprès de ses sociétaires et de ses clients pour les accompagner dans leur vie professionnelle et personnelle. Il leur apporte *des services et des produits adaptés* à leurs besoins ainsi que *des solutions innovantes* répondant aux enjeux de leur secteur.

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



04 Éditorial des Présidents **06** Gouvernance **10** Le point de vue du Directeur général **11** Le groupe en 2023 **14** Les temps forts de l'année 2023 **15** La conjoncture

Un assureur Expert

20 La satisfaction clients, pilier d'une réussite commune **22** Une gamme complète d'assurances pour les professionnels de la construction **24** Une offre enrichie pour accompagner les sociétaires dans la gestion de leur épargne **25** Le réseau courtage concilie croissance et qualité de service **26** Le groupe ouvre de nouvelles implantations à l'international

Un assureur Partenaire

30 Un ancrage territorial au plus près des sociétaires **32** La mobilisation du réseau commercial saluée par les professionnels du BTP **33** La qualité de service au cœur des ambitions du groupe **34** Des organisations dédiées pour des relations de proximité **36** SOCABAT, des experts de la construction au cœur du savoir-faire SMABTP **37** EXCELLENCE SMA, une fondation au service de la prévention des risques

Un assureur Engagé

40 SMABTP installe sa marque employeur **42** La RSE, une démarche active pour un avenir responsable **43** De nouveaux outils pour fluidifier les échanges **44** Bonne tenue des actifs du groupe en 2023 **45** Organisation **46** Comptes combinés

SMABTP est à la hauteur de ses Ambitions

Bruno Cavagné a été élu à la présidence de SMAvie BTP par le conseil d'administration du 26 septembre 2023. Il a pris ses fonctions le 1^{er} octobre 2023 et succède à Patrick Bernasconi. Avec Jacques Chanut, président de SMABTP depuis 2020, il copréside le groupe SMABTP.

Vous coprésidez désormais le groupe SMABTP. Quelles sont vos premières impressions ?

Bruno Cavagné : Je connais le groupe SMABTP depuis de nombreuses années, via mon entreprise, et j'en ai toujours eu une grande estime, car j'y ai trouvé des conseillers compétents et à l'écoute. J'ai aussi été administrateur de SMAvie BTP pendant plusieurs années. Depuis ma prise de fonction, j'ai passé du temps pour bien comprendre toutes les facettes du métier et rencontrer les collaborateurs. J'y ai croisé des équipes motivées et dynamiques, et j'ai pu me rendre compte des forces du groupe et de ses enjeux. J'ai rencontré aussi de nombreux sociétaires en participant à plusieurs comités consultatifs régionaux et je dois dire que les échanges dans ces CCR sont très positifs et éclairants au sujet des préoccupations et des besoins des sociétaires.

Que retenir-vous de l'année 2023 ?

Jacques Chanut : Cela restera une année très différente, que cela soit pour le secteur du BTP ou pour SMABTP. Pour notre groupe, ce fut une année d'accé-

« Le regroupement autour de la marque SMABTP est un message clair d'affirmation de notre identité et de notre histoire. »

Bruno Cavagné, Président de SMAvie BTP



Jacques Chanut,
Président de SMABTP

Bruno Cavagné,
Président de SMAvie BTP

lération sur beaucoup de projets lancés au cours des années précédentes. Je pense notamment au développement international, qui était prévu dans notre plan Ambitions 2024 et au lancement de nouveaux produits. C'est donc une année passionnante et charnière pour SMABTP, alors que pour le secteur du BTP, ce fut une année de retournement dans l'immobilier et de transition dans le bâtiment, ce qui semble annoncer une année 2024 compliquée pour le secteur.

Le groupe a adopté une nouvelle identité visuelle en 2023. Comment est-elle perçue ?

Bruno Cavagné : Elle a clairement été adoptée par tous. Ce regroupement autour de la marque SMABTP est un message clair d'affirmation de notre identité et de notre histoire. Elle traduit un socle qui sert

aujourd'hui notre développement. Nous avons gagné de nouvelles parts de marché en assurance construction et les affaires nouvelles ont augmenté en nombre aussi bien en IARD qu'en Vie. Les chiffres d'affaires des deux mutuelles ont de nouveau progressé en 2023. Nos bases sont donc solides et les projets engagés dans le cadre de notre plan stratégique continueront à porter notre croissance au cours des prochaines années.

Comment envisagez-vous l'avenir du groupe ?

Jacques Chanut : Nous venons de connaître une année déterminante pour la préparation de notre groupe aux années qui viennent. La prise de participation dans CCR RE est, dans ce domaine, une opération stratégique pour SMABTP. Elle lui permet d'utiliser ses fonds propres pour diversifier ses sources de

« L'année 2023 restera certainement comme une année déterminante pour la préparation de notre groupe aux années qui viennent. »

Jacques Chanut, Président de SMABTP

revenus sans pour autant diluer son cœur de métier, l'assurance des professionnels de la construction et de l'immobilier. Les cycles de la réassurance étant décorrélés des cycles du BTP, elle devrait donc stabiliser les revenus du groupe et contribuer à porter sa croissance tout en renforçant sa crédibilité économique et politique et en confortant sa solidité financière. D'ailleurs, les agences de notation Fitch Ratings et Standard & Poors Global Ratings ont renouvelé à l'issue de cette opération la notation A+ perspectives stables du groupe. ■

Jacques Chanut

Jacques Chanut dirige l'entreprise familiale de bâtiment, Chanut Bâtiment SAS. Il est, parallèlement à son métier d'entrepreneur, très impliqué au sein des organisations syndicales et des organismes professionnels du secteur. Il a exercé de nombreuses fonctions et mandats, notamment au sein des instances régionales et nationales de la Fédération française du bâtiment, avant d'en être le président de juin 2014 à juin 2020.

Bruno Cavagné

Bruno Cavagné dirige Giesper, groupe spécialisé dans les travaux publics, le bâtiment et la promotion immobilière. Il a présidé la commission des marchés de la CCI de Haute-Garonne de 1997 à 2009 et a été élu, en 2008, président de la Fédération régionale des travaux publics Midi-Pyrénées. Administrateur de Canaliseurs de France puis de la FNTP et du Syndicat de France, il est nommé, en 2012, vice-président puis président de la FNTP de 2013 à 2023.

Conseils d'administration

SMABTP au 6 juin 2024

Président

- Jacques Chanut

Vice-présidents

- FFB, Fédération française du bâtiment : Olivier Salleron
- FFB Grand Paris : Philippe Servalli
- FNTP, Fédération nationale des travaux publics : Alain Grizaud

Administrateur délégué

- SMAvie BTP : Bruno Cavagné

Secrétaire

- Didier Ridoret

Administrateurs

- Sylvie Berland
- Patrick Bernasconi
- Nathalie Beuzart
- Laure Carladou
- Marie Dupuis Courtes
- Christian Gay
- Philippe Guérin
- Christian Labeyrie
- Isabelle Lonchamp
- Fabien Parpette (élu par les salariés)
- Philippe Plantin
- Alexandra Ramé
- Jean-Charles Robin
- Max Roche
- L'Auxiliaire : Thibault Richard
- CAM btp : Jean Boonen
- Chambre syndicale des entreprises d'équipement électrique : Xavier Rosa
- Entreprises générales de France BTP : Alain Le Floc'h
- Fédération des SCOP du BTP : Charles-Henri Montaut
- Pôle Habitat FFB : Grégory Monod
- Syndicat des entrepreneurs de construction de Paris Île-de-France : Marc Rigaud
- Syndicat des entreprises de génie climatique et de couverture plomberie : Édouard Bastien

Représentants du CSE

- Pierre Fargialla
- Corinne Leroy

MANDATAIRES MUTUALISTES

- Franck Dessemon
- Jérôme Beaujaneau
- Paul-Emmanuel Champs
- Rémy Delamotte
- Éric Fily
- Stéphane Gazelle
- Martine Laruaz
- Philippe Leygoute
- Philippe Piantoni
- Patrick Rouaix

SMAvie BTP au 6 juin 2024

Président

- Bruno Cavagné

Vice-présidents

- FFB, Fédération française du bâtiment : Olivier Salleron
- FNTP, Fédération nationale des travaux publics : Alain Grizaud

Administrateurs délégués

- Alliance professionnelle retraite Agirc-Arrco : Hervé Naerhuysen
- SMABTP : Jacques Chanut

Secrétaire

- Henri Dehé

Administrateurs

- Allison Alves
- Anne Benedetti
- Patrick Bernasconi
- Hélène Bourcier
- Michel Calmy
- Bruno Dupety
- Cécile Gruat-Laforme
- Olivier Guillon (élu par les salariés)
- Thierry Montouché
- François Mortegoutte
- José Ramos
- Didier Ridoret
- Jean-Charles Robin
- Bernard Sala
- BTP Prévoyance : Bruno Cornet
- CAM btp : Jean Boonen
- CIBTP IdF, Congés intempéries du BTP d'Île-de-France : David Maciejewski
- L'Auxiliaire Vie : Thibault Richard

Représentants du CSE

- Françoise Hillion
- Bertrand Gudefin

Administrateurs honoraires

- François-Xavier Clédat
- Philippe Levaux
- Daniel Tardy



Comités consultatifs régionaux

Depuis 1981, les Comités consultatifs régionaux sont les organes de représentation régionale des sociétaires de SMABTP. Ses 170 membres sont nommés par les conseils d'administration de SMABTP et de SMAvie BTP. Tous sont des entrepreneurs actifs et engagés dans les organisations professionnelles.

Présidents des Comités consultatifs régionaux au 31 décembre 2023

- CCR Centre-Loire : Martine Laruaz
- CCR Nouvelle-Aquitaine : Jérôme Beaujaneau
- CCR Occitanie : Patrick Rouaix
- CCR Provence-Alpes-Côte d'Azur : Philippe Piantoni
- CCR Centre-Est : Stéphane Gazelle
- CCR Nord-Est : Annick Berrier
- CCR Normandie : Rémy Delamotte
- CCR Île-de-France : Philippe Leygoute
- CCR Grand Paris : Éric Fily
- CCR Bretagne : Paul-Emmanuel Champs

Des ambitions qui se construisent ensemble

COMITÉ DE DIRECTION GÉNÉRALE

- 1 PIERRE ESPARBES**
Directeur général
du groupe SMABTP
- 2 GRÉGORY KRON**
Directeur général
adjoint assurances
IARD
- 3 PIERRE LE MOINE**
Directeur général
adjoint assurances
de personnes
- 4 HERVÉ LEBLANC**
Directeur général
adjoint international
et grands comptes

COMITÉ EXÉCUTIF

- 5 FRÉDÉRIC CALDICHOURY**
Directeur
des affaires
générales
- 6 PHILIPPE DESURMONT**
Directeur des
investissements
- 7 JEAN-CHARLES GUÉGANOU**
Directeur
des risques
et du contrôle
de gestion
- 8 BERTRAND LOTTE**
Directeur
des règlements
- 9 FABIENNE MASSON**
Directrice
des ressources
humaines
- 10 JOËLLE MONNIER**
Directrice
opérationnelle
des régions
- 11 OLIVIER OSLIZLO**
Directeur
des systèmes
d'information
- 12 GAUTHIER POPPE**
Directeur
commercial
des réseaux
directs

COMITÉ DE DIRECTION

- 13 ARMELLE CONTAMINE**
Directrice de
la comptabilité
groupe
- 14 ROMAIN COULONVAL**
Directeur actuariat
et statistiques IARD
- 15 DONATIENNE DESTREMAU**
Directrice
de l'audit interne
- 16 VINCENT FIGARELLA**
Directeur de
SMA Courtage
- 17 ALEXANDRE KULINICZ**
Directeur
technique IARD
- 18 CHRISTOPHE LACAILLE**
Directeur
organisation,
méthodes
et qualité
- 19 PHILIPPE DE RANCOURT DE MIMERAND**
Directeur
production IARD
- 20 FABIENNE TIERCELIN**
Directrice de
la communication,
des relations extérieures
et de la RSE
Déléguée générale de
la fondation d'entreprise
EXCELLENCE SMA
- 21 XAVIER TOUZÉ**
Directeur
réassurance



19

17

18

13

15

21

6

14

20

4

3

2

1

16

10

12

9

5

7

8

11



Une année de croissance et de diversification

Nous avons achevé la deuxième année de notre plan stratégique Ambitions 2024 et nous pouvons tous être fiers du travail déjà accompli. La plupart de nos 31 projets phares ont déjà abouti, tandis que les autres sont bien engagés. Nous suivons donc notre feuille de route et finissons l'année 2023 avec de belles performances, sur les plans tant commercial que financier. Nous sommes toujours au rendez-vous des attentes des professionnels de la construction, pour qui nous avons sorti de nouvelles offres et de nouveaux services liés aux enjeux environnementaux et à la réglementation qui va en découler. Cela nous permet de garder une longueur d'avance et même de conforter notre place d'assureur leader sur notre cœur de métier ! Notre part de marché a crû de 20 % en 5 ans. En parallèle, nous nous sommes diversifiés en complétant notre offre en assurance transport et en caution de marché. Je n'oublie pas l'assurance cyber, dont nous avons enrichi l'offre en 2023, et les assurances de personnes, où nous avons bouclé la rationalisation de notre gamme en épargne. Ces projets ont été menés tout en poursuivant une priorité qui me semble essentielle : la proximité avec nos sociétaires et la qualité de service. Deux indicateurs témoignent de notre réussite dans ce domaine. 73 % de

nos sociétaires se sont déclarés très satisfaits de notre groupe lors de notre dernière enquête client. Et SMA Courtage a décroché la première place de l'édition 2023 du Baromètre Golder dans la catégorie des courtiers de proximité. L'année a également été marquée par des acquisitions stratégiques. À l'international, tout d'abord, où nous avons pris une participation majoritaire dans DUPI, un important acteur des assurances transports et construction aux Pays-Bas. Cette acquisition nous permet d'étendre nos implantations en Europe du Nord et elle nous a déjà permis d'ouvrir, au cours de l'été, une filiale en Allemagne. À l'international toujours, nous avons acquis 50 % du capital de Woningborg, société néerlandaise délivrant des assurances caution pour les constructeurs et acquéreurs de logements neufs aux Pays-Bas. Enfin, nous avons conclu une belle opération de diversification en prenant une participation majoritaire dans le réassureur CCR RE. Cette acquisition contribuera à porter la croissance des années à venir dans un secteur complémentaire à notre cœur de métier. SMABTP finit donc l'année avec de grandes lignes de force et une solidité confirmée et reconnue par les agences de notation. ■

« Le groupe SMABTP ressort de cette année 2023 grandi, diversifié et conforté dans sa capacité à conjuguer croissance, solidité financière et qualité de service. »

Pierre Esparbes, Directeur général du groupe SMABTP

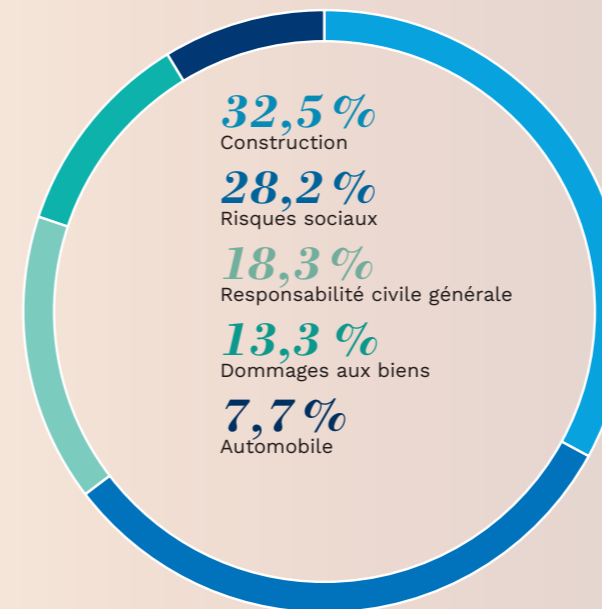
Les mutuelles en 2023

SMABTP



2 477 M€ (+ 7,8 %)
de chiffre d'affaires

dont



105,2 M€
de résultat net



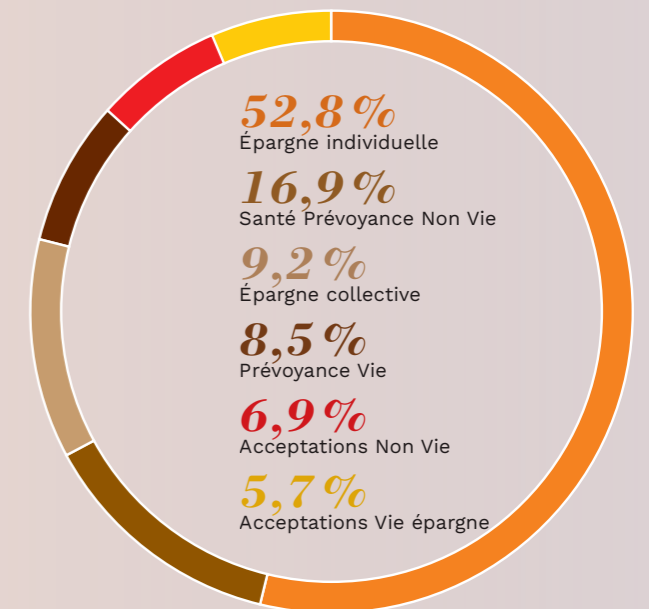
331 %
Ratio de solvabilité

SMAvie BTP



567 M€ (+ 6 %)
de chiffre d'affaires

dont



11,1 M€
de résultat net



225 %
Ratio de solvabilité

Nos Ambitions

être l'assureur de référence de la construction et de l'immobilier en France et progressivement à l'international

Un acteur mutualiste historique

Plus de **160 ans** d'existence

Un assureur leader de son secteur

Spécialiste de l'assurance construction en France

Une expertise globale

Des assurances couvrant les **risques professionnels et personnels**

Une **gamme complète d'offres** au service du secteur du BTP et des professionnels de l'immobilier

Une proximité clients

Des **conseillers** présents dans toute la France
Plus de **600 courtiers partenaires**

Une solidité financière

Une **marge de solvabilité** parmi les plus élevées du secteur de l'assurance en France

Le groupe en 2023



3,984 Md€
de chiffre d'affaires assurances



240 M€
de résultat net



9 Md€
de fonds propres (éligibles S2)



254 %
Ratio de solvabilité



31 Md€
d'actifs sous gestion



A+ Perspectives stables
Notation par Fitch Ratings et Standard & Poors Global



180 000
Nombre de clients



4 400
Nombre de collaborateurs



Des implantations à l'international

Espagne, Portugal, Côte d'Ivoire, Belgique, Pays-Bas, Danemark, Allemagne

Une marque forte

regroupant les activités d'assurance IARD et Vie

Des métiers diversifiés

dans les secteurs de la réassurance et de l'immobilier



2023

Quelques temps forts de l'année



11 janvier

Pierre Esparbes, Directeur général, dévoile la nouvelle identité visuelle de SMABTP aux collaborateurs et partenaires du groupe. (Photo 1 et 2)

27 mars

Jacques Chanut, Président de SMABTP, et Frédéric Lafage, Président de la Fédération Cinov, reconduisent pour une durée de deux ans, de 2023 à 2025, le partenariat qui acte la participation de SMABTP à Cinovaction, le think tank de la branche BETIC (représentant les métiers de l'ingénierie, du numérique et du conseil). (Photo 3)

3 juillet

Le consortium formé par les groupes SMABTP et MACSF annonce la finalisation de l'acquisition de la majorité du capital de CCR RE, second réassureur français. (Photo 4)

21 septembre

Pierre Le Moine, Directeur général adjoint en charge des assurances de personnes, reçoit un Trophée d'or du magazine *Le Revenu* pour le PER Individuel SMABTP. Le contrat d'assurance-vie BATI épargne a aussi reçu en 2023 un Trophée d'or du *Revenu* et un Top d'Or par le site Internet www.toutsurmesfinances.com. (Photo 5)

18 octobre

Lors des 18^{es} rencontres PV-Bat, Grégory Kron, Directeur général adjoint assurances IARD, et Franc Raffalli, Président du GMPV-FFB, signent le renouvellement du partenariat entre le Groupement des Métiers du Photovoltaïque et SMABTP axé sur la formation, la qualification et la sensibilisation au respect du domaine d'emploi des produits. (Photo 6)

Résilience de la croissance mondiale en 2023

Malgré le renforcement des tensions géopolitiques (Ukraine, Proche-Orient) et des risques financiers accrus, l'économie mondiale n'a que légèrement faibli en 2023. Elle a été soutenue par la vigueur de l'économie américaine et a profité de la forte baisse de l'inflation.



Une croissance à plusieurs vitesses

La croissance mondiale n'a que faiblement ralenti en 2023, à + 3,1 %, après + 3,5 % en 2022. L'accélération de l'économie américaine a constitué l'une des grandes surprises économiques de l'année. La croissance du PIB a atteint + 2,5 % en moyenne annuelle, soutenue par une politique budgétaire dispendieuse ainsi que par la consommation des ménages. Le dynamisme américain a tranché avec la stagnation de la zone euro, où le PIB n'a progressé que de + 0,5 % en 2023. L'économie allemande, très industrielle, s'est légèrement contractée, tandis que l'économie française, plus tournée vers les services, a mieux résisté, avec une croissance de + 0,9 % (après + 2,5 % en 2022).



Fort reflux de l'inflation

Après la crise énergétique de 2022, le recul des prix des matières premières a significativement contribué à la forte baisse de l'inflation en 2023. Dans la zone euro, elle est passée de 8,4 % en moyenne annuelle en 2022 à 5,5 % en 2023 et a fini l'année à 2,9 %. Aux États-Unis, la tendance est identique avec une inflation revenue à 3,4 % fin 2023. L'inflation hors énergie et alimentation a commencé à diminuer, mais elle est néanmoins restée élevée des deux côtés de l'Atlantique. En France, le profil de l'inflation a été quelque peu différent, les boucliers tarifaires adoptés en 2022 ayant limité l'ampleur de la baisse de l'inflation en 2023. Le taux d'inflation français a atteint 4,9 % (indice publié par l'Insee) en moyenne en 2023, en légère baisse par rapport à 5,2 % en 2022.



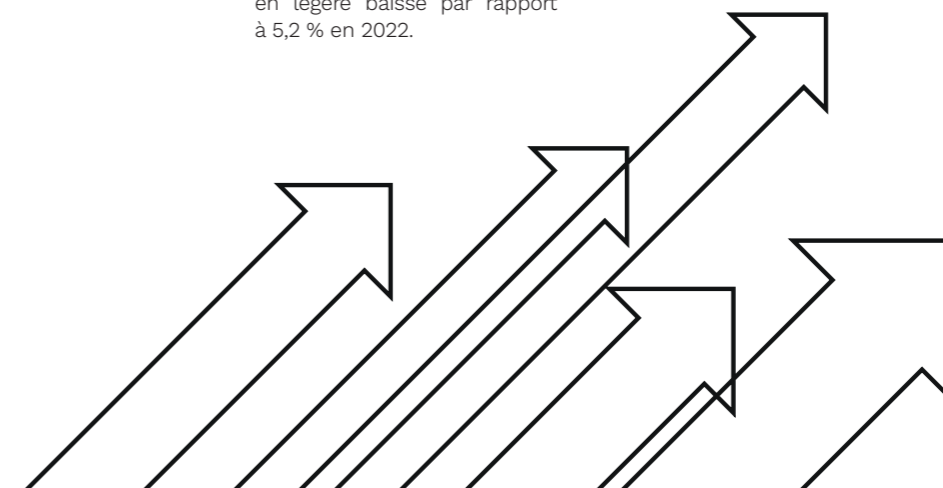
Des politiques économiques en porte-à-faux

Pendant que les États maintenaient des déficits publics importants en 2023, les Banques centrales ont, quant à elles, poursuivi leur resserrement monétaire commencé mi-2022. La Réserve fédérale américaine a encore augmenté son taux directeur de 100 points de base en 2023 et la BCE de 200 points de base, portant son taux de dépôt à 4 % en septembre. La combinaison de politiques monétaires restrictives impliquant des taux d'intérêt plus élevés et de politiques budgétaires accommodantes remet en lumière le problème de la solvabilité des dettes publiques.



Hausses sur les marchés financiers

Malgré les risques géopolitiques et les resserrements monétaires, les actifs financiers ont globalement bien performé en 2023. En fin d'année, les Banques centrales ont suggéré que la fin du cycle de hausses de taux était proche, favorisant un rallye sur les marchés financiers. Après une très forte progression en 2022, le taux d'intérêt à 10 ans français s'est replié à 2,56 % fin 2023 et le taux d'intérêt américain a fini l'année proche de son niveau de la fin d'année précédente, à 3,87 %. En recul en 2022, les indices actions ont affiché de très bonnes performances en 2023. Le S&P500 a surperformé ses homologues européens, avec une progression de + 24,2 % en 2023. L'Eurostoxx50 et le CAC40 ont affiché des hausses de respectivement + 19,2 % et + 16,5 %.



Le bâtiment entre en récession et l'activité repart dans les TP

L'année a été contrastée dans le BTP. L'activité s'est infléchie dans le bâtiment, touché par un fort recul de la construction neuve. Quant aux travaux publics, ils ont connu meilleure fortune avec un redémarrage plus fort que prévu après un millésime 2022 morose.

Bâtiment : début d'une crise

Après deux années de croissance, le marché du bâtiment a connu une inversion de tendance. La production a enregistré, en 2023, un ralentissement progressif qui s'est traduit en fin d'année, selon la FFB (Fédération Française du Bâtiment), par un recul annuel de -0,8 %, hors inflation. La baisse de la production a été amortie par la hausse des prix qui s'est poursuivie. Elle a donc permis au chiffre d'affaires des entreprises de continuer à progresser en euros courants. La production liée à l'ensemble de la construction neuve a reculé de -4,6 %, hors hausse des prix. Sans surprise, compte tenu de la baisse amorcée depuis 2022 des permis de construire puis des mises en chantier de logements, la production relevant du logement neuf a reculé de -8,2 %. Dans le même temps, la production liée au non-résidentiel a pratiquement stagné (+0,4 %). Le recul très net du neuf n'a pu être compensé

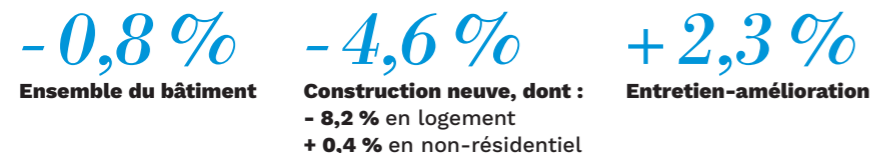
par l'activité dans l'entretien-amélioration. Ce secteur (qui représente plus de la moitié du chiffre d'affaires du bâtiment) a progressé de seulement +2,3 %. Pour 2024, le très fort recul de la construction neuve de logements devrait lourdement peser sur l'activité du bâtiment : hors hausse des prix, la production du secteur pourrait reculer, selon les prévisions de la FFB produites en début d'année, d'environ -5,5 %. La construction neuve sera marquée par un net décrochage de presque -15 %, dû en premier lieu au logement. Dans ce domaine, le niveau extrêmement bas des mises en chantier atteint en 2023 devrait conduire à une chute de l'activité dépassant les -20 %. Dans le même temps, l'activité de l'entretien-amélioration va continuer de progresser, mais à un rythme moins soutenu qu'en 2023, du fait, notamment, du recul du marché des transactions immobilières dans l'ancien.

Travaux publics : année de reprise

L'activité dans les travaux publics était morose en 2022. Elle s'est sensiblement reprise en 2023, avec une progression en euros constants de +4,2 %. Cette dynamique plus satisfaisante que prévu a résulté en partie de la hausse des investissements des métropoles. En tenant compte de l'inflation, le chiffre d'affaires du secteur a progressé de l'ordre de +7 %. Fin 2023, le secteur des TP anticipait pour 2024 une production stable ou en très léger repli dans son ensemble. Mais les évolutions devraient être contrastées selon les régions et les types de clientèle. Si l'effet du cycle municipal sur l'activité des TP devrait être positif, en revanche la crise immobilière affectera l'investissement de la clientèle privée et des départements. ■

LE BÂTIMENT EN 2023

Évolution du chiffre d'affaires des entreprises, en volume



Évolution des mises en chantier



LES TRAVAUX PUBLICS EN 2023

Évolution des chiffres clés en volume



Sources : FFB, FNTP, ministère de la Transition écologique

Le marché de l'assurance en croissance

Selon les données de France Assureurs, toutes les branches de l'assurance ont progressé en 2023. La dynamique est notable aussi bien en assurances de biens et de responsabilité qu'en assurances de personnes, qui présentent toutes deux des chiffres d'affaires en hausse.

Assurances de biens et de responsabilité toujours en croissance

Le marché des assurances de biens et de responsabilité a poursuivi sa croissance en 2023. Il a franchi la barre des 70 milliards d'euros, soit une progression de +6,5 % sur un an. La dynamique s'est avérée plus forte pour le marché de l'assurance des professionnels, en progression de +8,5 %, contre +5,3 % pour le marché des assurances de particuliers.

Le marché de l'assurance construction a, quant à lui, terminé l'année sur une hausse de +5,5 %, grâce à une croissance de +7,2 % en responsabilité décennale. L'activité en dommages-ouvrage, affectée par le recul des mises en chantier, n'a progressé que de +0,7 %.

Assurances de personnes : une année positive

Le marché de l'assurance-vie et capitalisation a connu une bonne année 2023. Il a enregistré une progression de +5,4 % des cotisations, qui ont dépassé pour la première fois les 150 milliards d'euros. La collecte nette s'est avérée à nouveau positive, mais dans une proportion 6 fois inférieure à celle de 2022, du fait du niveau très élevé des retraits, en particulier pendant la première partie de l'année. La hausse des cotisations résulte pour l'essentiel des contrats individuels. Elle a été plus forte pour les supports en unités de compte (+7,4 %) que pour les supports en euros (+4,1 %).

Côté assurance santé et prévoyance, le marché a continué, là aussi, sur sa dynamique. Après une hausse de +4,7 % en 2022, les cotisations ont progressé sur l'ensemble de l'année 2023 de +6,9 %, sous l'effet d'une hausse de +9,4 % pour les contrats collectifs et de +4,3 % pour les contrats à adhésion individuelle. ■

MARCHÉ DES ASSURANCES EN FRANCE (Cotisations en affaires directes)

Branches d'assurance	2022 en Md€	2023 en Md€	Évolution
Assurances de biens et de responsabilité	66,4	70,8	+ 6,5 %
dont particuliers	39,4	41,5	+ 5,3%
dont professionnels	27	29,3	+ 8,5 %
Assurances de personnes	173,3	183,1	+ 5,6 %
dont vie et capitalisation	145,4	153,3	+ 5,4 %
dont santé et prévoyance	27,9	29,8	+ 6,9 %
Total	239,7	253,8	+ 5,9 %

MARCHÉ DES ASSURANCES DE BIENS ET DE RESPONSABILITÉ EN FRANCE

Branches	2023 en Md€	Évolution
Automobile	26,1	+ 5,2 %
Dommages aux biens des particuliers	13,3	+ 5,2 %
Dommages aux biens agricoles	1,8	+ 14,5 %
Dommages aux biens des professionnels	8,4	+ 6,8 %
Responsabilité civile générale	5,1	+ 7 %
Construction	3,1	+ 5,5 %
dont RC décennale	2,3	+ 7,2 %
dont RC dommages-ouvrage	0,8	+ 0,7 %
Catastrophes naturelles	2	+ 5,5 %
Autres assurances	7,9	+ 5,3 %
Total	70,8	+ 6,5 %

Source : France Assureurs ; mars 2024 - Données en valeur et variations en pourcentage arrondies (estimations)

253,8 Md€

C'est le montant des cotisations enregistré en 2023 par le marché de l'assurance (+5,9 % sur un an).

Un *assureur* *Expert*



Spécialiste de l'assurance pour la construction et l'immobilier, SMABTP se distingue par sa parfaite *connaissance des attentes* de ce secteur et par son *adaptation à l'évolution* de ses besoins. Cette *expertise, reconnue et saluée* par ses sociétaires, concerne aussi bien les assurances professionnelles que personnelles en France et à l'international.

La satisfaction clients, pilier d'une réussite commune

Entretenir des relations de qualité avec ses sociétaires reste une priorité pour SMABTP. Ses collaborateurs se mobilisent pour une satisfaction clients optimale et cela se voit ! En 2023, tous les indicateurs restent bien orientés et le groupe bénéficie toujours d'une très bonne image auprès de l'ensemble de ses sociétaires.

Chaque année, SMABTP mesure sa satisfaction client lors d'une enquête menée par la société OpinionWay auprès de ses sociétaires. Réalisée par téléphone au quatrième trimestre 2023 auprès d'un échantillon de 2 000 sociétaires IARD et Vie représentatif du portefeuille du groupe, elle est centrée sur la qualité de service. Après une année 2022 en léger retrait et malgré une conjoncture difficile, 2023 a vu la satisfaction globale des sociétaires progresser. Elle retrouve ainsi un niveau comparable à celle de 2021. La perception de la qualité de service augmente également. Elle croît fortement pour les clients Vie et reste à un niveau élevé pour les clients détenteurs d'un contrat IARD. Dans le détail, l'ensemble des thèmes relatifs à la qualité de service sont stables ou en progression. Cette bonne perception s'accompagne d'une intention de recommandation également en progrès. Le score d'engagement mesurant la force du lien entre une marque et ses clients s'est également renforcé au cours de l'année 2023, tant pour les clients IARD que Vie. ■



« J'ai toujours été bien suivi lors de mes sinistres et j'ai toujours la même conseillère qui connaît mon activité et mon entreprise. »

79 %
considèrent SMABTP
comme un véritable
partenaire.
(+ 4 points)

71 %
se déclarent très
attachés à SMABTP.
(+ 5 points)

« De bonnes prestations, de bons conseils, des réponses rapides et claires, je ne peux qu'être satisfait ! »

86 %
ont entièrement
confiance.

75 %
n'ont jamais été déçus.

63 %
d'entre eux seraient
embêtés si SMABTP
n'existait plus.
(+ 4 points /
66 % en IARD
avec + 6 points)



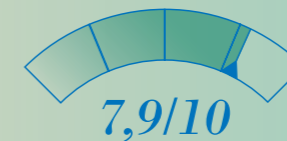
SATISFACTION CLIENTS

La satisfaction globale progresse légèrement (+ 0,1 point) par rapport à 2022. Cette hausse tient principalement à l'amélioration de la satisfaction des clients Vie (+ 0,2 point sur un an).

Satisfaction globale

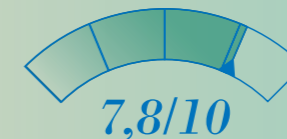
73 %
de sociétaires très satisfaits
(note égale ou supérieure à 8/10)

Note moyenne de satisfaction globale



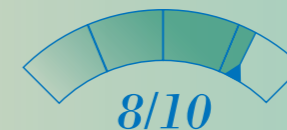
Satisfaction des clients détenteurs de contrat(s) Vie

72 %
de sociétaires très satisfaits
(note égale ou supérieure à 8/10)



Satisfaction des clients détenteurs de contrat(s) IARD

75 %
de sociétaires très satisfaits
(note égale ou supérieure à 8/10)

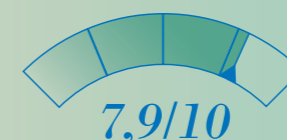


QUALITÉ DE SERVICE

La perception de la qualité de service s'améliore également auprès des sociétaires (+ 0,2 point sur un an). La progression est plus significative auprès du segment Vie, dont la note moyenne de satisfaction progresse de 0,4 point par rapport à 2022. Ce résultat est le fruit du travail mené par les équipes Vie pour améliorer la qualité de service offerte aux sociétaires.

68 %
de sociétaires très satisfaits
de la qualité de service
(note égale ou supérieure à 8/10)

Note moyenne de satisfaction qualité de service



NET PROMOTER SCORE

De ces résultats découle naturellement une intention de recommandation en progression (+ 7 points).

Le NPS, qui mesure cette intention de recommandation, s'apprécie tant en IARD qu'en Vie.

À noter, une très belle remontée en Vie, avec une hausse de 7 points des promoteurs (à 37 %) et de 10 points du NPS (à + 16).

+ 23 ↗
de NPS global*

* Différence entre les sociétaires qui, en termes de recommandation, donnent une note supérieure ou égale à 9/10 et ceux qui donnent une note inférieure à 7/10.

CUSTOMER EFFORT SCORE

Le CES global augmente de 18 points sur un an. Cette progression du Customer Effort Score traduit une amélioration de la fluidité des relations avec les sociétaires en Vie et IARD. 75 % de l'ensemble des sociétaires estiment ainsi n'avoir qu'à déployer un faible effort lors de leurs échanges avec SMABTP. La part de ceux qui pensent devoir faire un effort élevé a nettement reculé (- 10 points, à 13 %).

62 %
de CES global

Une gamme complète d'assurances pour les professionnels de la construction



SMABTP adapte régulièrement ses contrats pour répondre aux attentes du marché de la construction et de l'immobilier. L'année 2023 a donc vu évoluer certaines offres et de nouvelles activités se sont développées pour offrir un accompagnement toujours au plus juste des besoins du secteur.



SMABTP a poursuivi en 2023 sa stratégie d'adaptation de son offre pour les professionnels de la construction et de l'immobilier avec, toujours, trois objectifs concomitants :

- **l'évolution des garanties des contrats** pour répondre au mieux aux besoins des assurés et tenir compte des évolutions réglementaires ;
- **l'élargissement de l'offre** pour apporter des réponses à tous les besoins des acteurs de la construction ;
- **l'innovation** en développant des solutions d'assurance permettant aux professionnels de faire face à de nouveaux risques.

Assurance construction

SMABTP a continué d'adapter son offre en lien avec la transition écologique. Cela se traduit notamment par une nouvelle garantie changement d'étiquette avant réception sur l'offre entreprise et une nouvelle mission « Études spécialisées en développement durable et qualité environnementale » au titre du contrat ingénierie. Les conditions d'assurance en matière d'activité photovoltaïque (PV) ont été fluidifiées et simplifiées pour pouvoir répondre au développement des énergies renouvelables. La définition des activités PV a été modifiée. Elle tient compte désormais de la réalisation d'ombrières PV, qui vont se multiplier avec les obligations d'installation d'énergies renouvelables sur les bâtiments et parkings.

Les offres construction ont aussi été revues pour s'adapter aux évolutions de la jurisprudence

sur la faute inexcusable. La Cour de cassation a, en effet, estimé dans un arrêt de 2023 que la rente versée à la victime ne répare pas le déficit fonctionnel permanent. Il a donc été décidé d'augmenter le montant de garantie actuel dans nos contrats de responsabilité civile de 1 000 000 € par sinistre et par an à 3 000 000 € par sinistre et par an pour faire face à l'augmentation des indemnités qui en découlera.

Dommmages aux biens

Une offre verte a été créée sur les contrats MRE MRI. Elle permet, suite à un sinistre, d'accompagner les assurés dans le financement des travaux d'amélioration apportés aux bâtiments et à leurs installations techniques lorsqu'ils participent à la réduction des émissions de gaz à effet de serre. L'offre dommages aux biens s'est adaptée à la transition écologique, concernant notamment l'installation de panneaux photovoltaïques pour tous les bâtiments industriels et commerciaux supérieurs à 500 m².

Caution de marché

SMABTP a pour objectif de devenir un acteur de référence auprès de ses sociétaires en caution de marché. Le lancement en avril 2022 de cette ligne de produits, a été très bien accueilli par les sociétaires. Un département a ainsi été créé dès janvier 2023 afin de répondre aux exigences spécifiques associées à ce nouveau risque. Ce département repose sur une équipe constituée de professionnels de la caution d'une grande réactivité. Il s'appuie sur une offre simple et sur un outil du marché déjà établi. Celui-ci permet notamment aux sociétaires d'obtenir leurs garanties en toute autonomie. Au cours de l'année, l'équipe s'est étoffée pour être en mesure d'absorber l'accroissement de l'activité et de maintenir la qualité de service

Cyberrisques

L'offre cyber de SMABTP apporte une réponse aux entreprises souhaitant couvrir les conséquences d'une cyberattaque. Elle propose, d'une part, des garanties pour indemniser les conséquences financières d'une attaque pouvant déstabiliser, voire paralyser, le fonctionnement d'une entreprise et, d'autre part, la mise à disposition d'une assistance 7 j/7, 24 h/24 afin de faire face à une attaque. SMABTP a mené tout au long de 2023 des actions de communication et de sensibilisation auprès de ses assurés autour des cyberrisques.

Pour faire face aux conséquences de cybermenaces de plus en plus perfectionnées, les entreprises doivent se préparer aux techniques d'intrusion et à leurs évolutions. Dans ce contexte, elles doivent s'assurer que leur organisation et leurs outils de sécurité restent efficaces pour protéger leur système informatique. Afin d'accompagner tous ses assurés dans cette démarche, SMABTP propose désormais un accès privilégié à des services élaborés par des spécialistes en cybersécurité :

- **réalisation d'un audit** pour évaluer le niveau de la sécurité informatique ;
 - **scan de l'exposition de l'entreprise sur Internet** pour compléter l'audit.
- Les recommandations issues de ces analyses peuvent contribuer à sécuriser les données des entreprises pour limiter les conséquences financières d'une cyberattaque. Enfin, la garantie TRC Cyber, proposée en com-

N°1

de l'assurance construction

Avec 30 % de part de marché, SMABTP est leader en France sur le marché de l'assurance construction (source : France Assureurs).

plément d'une garantie Tous Risques Chantier (TRC), permet toujours de couvrir toutes les données numériques du chantier (maquette numérique, informations techniques du bâtiment, estimatifs, métrés...). Elle est aussi associée à une assistance 7 j/7, 24 h/24.

Assurance Transport

En 2023, SMABTP a profondément développé son offre en assurance transport. Le groupe a restructuré son organisation afin de répondre aux besoins des clients tout en assurant une qualité de service irréprochable. Sa gamme de produits d'assurance permet de couvrir les besoins de toutes tailles d'entreprise, de l'artisan au groupe opérant dans le monde entier. Elle comprend toutes les garanties couvrant les activités liées au transport avec des solutions standards et des offres sur mesure. ■

« Nos offres de contrats évoluent pour intégrer la transition écologique et les mutations en cours dans le secteur du bâtiment et des travaux publics. »

Alexandre Kulinicz, Directeur technique IARD



Une offre enrichie pour accompagner les sociétaires dans la gestion de leur épargne

Le groupe propose à ses sociétaires une offre en épargne et épargne-retraite individuelle et collective. L'année a été particulièrement dynamique, avec le lancement de nouveaux supports d'investissement permettant de se positionner sur les marchés financiers et l'ouverture de la gestion déléguée.

(UC). Une nouvelle UC structurée a notamment été proposée en 2023 aux épargnants après le vif succès remporté par celles commercialisées en 2021 et 2022. Baptisée « Opportunité Rendement 2023 », elle a été lancée en septembre 2023, au sein du contrat d'assurance-vie BATI épargne et des contrats de capitalisation.

La gamme des supports d'investissement s'est également enrichie d'une nouvelle unité de compte dénommée BATI HORIZON 2028 et disponible au sein des contrats d'épargne et d'épargne-retraite. Cette UC a pour support un fonds obligataire daté (échéance 2028) et garantit le remboursement du capital investi à cette date.

Par ailleurs, la rationalisation de la gamme Vie engagée en 2022 sur la partie individuelle s'est poursuivie sur le volet collectif, avec la transformation des contrats de retraite « article 83 » vers les PER Entreprises. Décidée en 2023, cette évolution sera effective en juillet 2024 et permettra, comme en épargne individuelle, de faire automatiquement bénéficier les sociétaires des versions les plus polyvalentes et modernes des produits de chaque gamme ■

2,50 %

C'est le rendement net* servi sur le contrat d'assurance-vie BATI épargne en 2023, soit une progression de 0,50 point en un an.

* Performance nette de frais prélevés sur l'épargne gérée et brute de prélèvements fiscaux et sociaux.

La modernisation des produits d'épargne s'est poursuivie au cours de l'année 2023. La gestion déléguée a ainsi été lancée sur le contrat d'assurance-vie BATI épargne afin de répondre à la demande des sociétaires désireux d'investir sur les marchés financiers en toute sérénité. En effet, ce nouveau mode de gestion permet aux sociétaires de déléguer à l'assureur le choix des supports d'investissement ainsi que les arbitrages entre ces derniers. Il intègre de nouveaux supports et est ouvert aussi bien aux épargnants possédant déjà ce contrat qu'aux nouveaux souscripteurs. Les assurés ont le choix entre trois modes de gestion selon leur profil d'investisseur : prudent, équilibré et dynamique. Chacun d'entre eux propose une répartition différente entre supports à risques limités (principalement fonds en euros) et supports plus dynamiques, présentant de ce fait un profil plus risqué (unités de compte investies sur les marchés financiers). Ce mode de gestion sera également introduit en 2024 sur le contrat de capitalisation BATI placement OPC.

Dans un contexte de hausse des taux et afin de faire bénéficier des opportunités de rendement offertes par les conditions de marché de l'année, SMABTP a enrichi son offre d'unités de compte

« Avec la gestion déléguée disponible désormais sur le contrat d'assurance-vie BATI épargne, les sociétaires pourront investir facilement et en toute sérénité sur les marchés financiers. »

Pierre Le Moine, Directeur général adjoint en charge des assurances de personnes.



Vincent Figarella, Directeur SMA Courtage, et Bertrand de Surmont, Président de PLANETE CSCA, signent un partenariat pour une offre d'assurance dommages-ouvrage baptisée « Solution DO ».

Le réseau courtage concilie croissance et qualité de service

L'activité courtage poursuit sur sa dynamique avec une activité en nette progression et une haute exigence en matière de qualité de service. Cela a valu à SMA Courtage de décrocher, en 2023, la première place du Baromètre Golder dans la catégorie des courtiers de proximité.

SMA Courtage a connu, en 2023, une troisième année consécutive de croissance soutenue. L'activité a progressé sur l'ensemble des branches, y compris sur les branches construction, tout en continuant à limiter le nombre de courtiers codés. La dynamique commerciale a été portée par les inspecteurs commerciaux et les équipes présentes dans chaque région. Cette animation de proximité dans l'ensemble

des régions a permis de poursuivre le développement de nouveaux segments de marché hors BTP et de diversifier le portefeuille. À ce titre, il a été décidé de renforcer la présence de SMA Courtage sur le Grand Est et d'y recruter un inspecteur commercial courtage pour 2024.

En parallèle de l'activité avec les courtiers partenaires, SMA Courtage a signé un partenariat avec PLANETE CSCA pour une offre d'assurance dommages-ouvrage baptisée « Solution DO ». Cette offre permet de garantir les opérations de constructions diffuses réalisées en France et apportées par des courtiers non référencés chez SMA Courtage. Ce partenariat permet d'aborder un nouveau marché pour le groupe.

SMAvie Courtage a également poursuivi son développement en santé et prévoyance collectives à destination des entreprises de taille intermédiaire. En alliant réactivité et proximité, les équipes proposent des réponses adaptées aux besoins des clients, ce qui constitue des éléments forts de différenciation sur le marché. Signe de ce dynamisme commercial, le portefeuille a progressé de 30 % en 2023. ■



SMA COURTAGE EN 2023

CHIFFRE D'AFFAIRES

+ 18 % dont : ↗

+ 29 % en Bris de Machine
+ 16 % en Automobile
+ 22 % en RC RCD
+ 7 % en Polices de Chantier
+ 82 % en Branches spécialisées et Cyber

AFFAIRES NOUVELLES

+ 20 % ↗
en montant

SMA COURTAGE EN HAUT DU PODIUM EN 2023

SMA Courtage a décroché la première place de l'édition 2023 du Baromètre Golder dans la catégorie des courtiers de proximité et la troisième place toutes catégories. Ce premier prix récompense le travail de proximité réalisé au quotidien par les collaborateurs.

QUELQUES NOTES ATTRIBUÉES À SMA COURTAGE :

7,53/10 (6,95/10*)

Gestion et règlement « sinistre »

8,19/10 (7,85/10*)

Compétence technique des collaborateurs

7,90/10 (7,77/10*)

Qualité des produits (nature et niveau des garanties)

7,67/10 (7,07/10*)

Cohérence dans le temps de la politique de souscription

* Note moyenne de l'ensemble des compagnies en 2023. Source : Baromètre Golder - Satisfaction Courtiers - Risques Entreprise-IARD 7^e édition 2023.

Le groupe ouvre de nouvelles implantations à l'international



SMA Belgium assure en Tous Risques Chantier une partie de la phase 2 de la construction de la Cité de la sécurité sociale, qui a débuté à l'automne 2023 au Luxembourg.



Hervé Leblanc, Directeur général adjoint international et grands comptes, en visite avec les équipes de SMABTP Côte d'Ivoire sur le chantier du futur métro d'Abidjan.



Florence Cesmat, Directrice générale d'Asefa, reçoit de l'association des Médiateurs d'Assurance de Gérone le prestigieux Premi Sol 2023 pour l'engagement de la filiale espagnole de SMABTP au service du monde de l'assurance.

Conformément à la feuille de route du plan Ambitions 2024, SMABTP a réalisé deux acquisitions lui permettant de s'établir dans le nord de l'Europe. En parallèle, les quatre autres implantations hors de France continuent de développer leur activité.

Le groupe a accéléré sa présence à l'international en 2023. Il s'est implanté aux Pays-Bas via une prise de participation majoritaire dans DUPI, un des principaux agents de souscription en assurance aux Pays-Bas. Basé à Rotterdam, DUPI est un acteur particulièrement reconnu en assurances maritime, transport et construction. La société dispose également d'une représentation au Danemark et a ouvert, au cours de l'été, une filiale en Allemagne, ce qui permet au groupe d'être désormais implanté outre-Rhin. En parallèle, SMABTP est entré au capital de Woningborg, leader du marché néerlandais de la caution. Avec ces deux opérations, le groupe accroît significativement sa présence dans le nord de l'Europe.

Espagne

En 2023, Asefa a cédé son portefeuille santé pour se recentrer sur son cœur de métier, l'assurance construction. En parallèle, l'entreprise est devenue succursale de SMA SA à effet du 1^{er} janvier 2023. Cette transformation va lui permettre notamment de renforcer son leadership en assurance décennale en Espagne. Asefa a affiché en 2023 un chiffre d'affaires, hors santé, d'un peu plus de 43,6 M€, soit une hausse de 20 % par rapport à 2022.

Portugal

Filiale de SMABTP depuis 2011, VICTORIA poursuit sa stratégie d'assureur généraliste avec des spécialités de niche, à savoir la santé, le transport et la construction. VICTORIA conforte au fil des années sa place de 5^e assureur du marché local en assurance santé et reste l'un des leaders de l'assurance transport au Portugal. En 2023, le chiffre d'affaires de VICTORIA a atteint 104,05 M€ en IARD, en hausse de 6,2 %.

Le chiffre d'affaires de la branche Vie s'élève à environ 42,1 M€, soit un peu moins de 1 % de croissance.

Belgique

Créée en 2017, la filiale belge de SMABTP est un intermédiaire d'assurance avec le statut d'agent lié. Cette société, basée à Bruxelles et depuis septembre 2023 à Anvers, dispose d'une gamme d'assurances professionnelles adaptées au secteur de la construction belge et luxembourgeoise. La commercialisation des contrats s'effectue via le courtage, principal canal de distribution de l'assurance en Belgique. En cinq années d'activité, SMA BELGIUM est devenu un acteur reconnu du secteur de l'assurance de l'immobilier et de la construction. Cette filiale poursuit son développement de manière sélective tout en renforçant son organisation et en structurant ses processus de gestion.

En 2023, le chiffre d'affaires s'établit à 8,7 M€, en hausse de 3 % par rapport à 2022.

Côte d'Ivoire

Fondée en 2017, SMABTP CÔTE D'IVOIRE SA s'est bâti une forte notoriété dans l'écosystème construction du pays. Cette filiale est régulièrement invitée aux discussions du GIBTP Côte d'Ivoire et de « Abidjan Ville durable ». Cette reconnaissance lui permet de remporter d'importants marchés, à l'instar du métro d'Abidjan, dont les assurances tous risques chantiers et décennale sont principalement couvertes par SMABTP CI.

Pour la première fois de son histoire, SMABTP CÔTE D'IVOIRE SA dépasse le chiffre d'affaires de 10 M€ en 2023, soit une croissance de quasiment 50 % par rapport à 2022.



Pays-Bas

En mars 2023, SMABTP a pris une participation de 58 % dans DUPI. Cette entité gère, pour le compte de divers assureurs, un volume de primes de l'ordre de 253 M€ en 2023, dont 200 M€ souscrits sur le seul territoire des Pays-Bas. Les offres d'assurances de DUPI par ordre d'importance concernent le transport maritime, l'engineering, le dommage aux biens et la RC. DUPI est le 2^e assureur en engineering et transport maritime aux Pays-Bas.

En décembre 2023, SMABTP a souscrit à une augmentation de capital pour prendre une participation de 50 % dans Woningborg, 1^{er} assureur caution aux Pays-Bas (garantie de bonne fin de travaux) et réalisant 22 M€ de chiffre d'affaires en 2023.

Danemark

SMABTP est désormais présente dans les pays nordiques (Danemark, Norvège, Suède, Finlande) via la filiale de DUPI basée à Copenhague. Celle-ci a généré, pour le compte de divers assureurs, un volume de primes de l'ordre de 35 M€ en 2023.

Allemagne

En juillet 2023, SMABTP s'est implanté à Cologne, en Allemagne. Filiale de DUPI, SMABTP Germany vise, dans un premier temps, un développement centré sur l'assurance des risques de la construction. ■



« Avec nos implantations hors de France, SMABTP peut offrir un véritable accompagnement à ses sociétaires à l'international, qu'ils disposent de leurs propres structures à l'étranger ou qu'ils interviennent sur des chantiers hors de France. »

Hervé Leblanc, Directeur général adjoint grands comptes et international.



SMABTP EN OUTRE-MER

La présence du groupe SMABTP hors France métropolitaine est également assurée par des représentations dans les DROM-COM. Depuis presque 25 ans, elles accompagnent les professionnels du BTP dans les départements de Guadeloupe, Martinique et Guyane ainsi qu'à La Réunion et dans les collectivités de Saint-Pierre-et-Miquelon, Polynésie française et Nouvelle-Calédonie.

À noter parmi les succès de 2023 : SMABTP a été retenu pour assurer la très médiatisée tour des juges en Polynésie française, qui sera utilisée lors des épreuves de surf des Jeux olympiques sur le site de Teahupo'o, mondialement connu pour sa célèbre vague.

30
personnes

2 500
contrats


40 M€
de cotisations en 2023



En novembre, **Bruno Cavagné**, coprésident du groupe SMABTP, et **Frédéric Hauville**, de la direction Grands comptes et international, sont allés à la rencontre des entrepreneurs de Polynésie française et de Nouvelle-Calédonie. Une semaine riche d'échanges avec des entrepreneurs locaux, le Président de la Polynésie française Moetai Brotherson, et Vaimu'a Muliava, membre du gouvernement de la Nouvelle-Calédonie.



Un *assureur* *Partenaire*



SMABTP entretient *une relation particulière* avec ses sociétaires, ses clients et ses partenaires. Le groupe met à leur service des *interlocuteurs de proximité* en fonction de leur activité et de leurs besoins en assurances. *Il accompagne également* les professionnels de la construction dans la prévention et l'expertise de leurs risques.

Un ancrage territorial au plus près des sociétaires

Dotée de 9 directions régionales, de 22 centres de gestion décentralisés et plus de 70 implantations locales en France métropolitaine et dans les départements d'outre-mer, l'organisation du groupe SMABTP repose sur un fort ancrage territorial. Cela lui permet d'être au plus près de ses sociétaires et de répondre au mieux à leurs attentes.



« La proximité est une valeur primordiale pour SMABTP. Notre organisation autour de 9 grandes régions et d'une direction artisans, particuliers et vie privée nous permet de répondre rapidement à toutes les demandes, de nous adapter aux situations particulières et de prendre des décisions au plus près des besoins et des attentes de nos assurés. »

Joëlle Monnier, Directrice opérationnelle des régions



Bertrand Audemard,
Directeur régional
Nouvelle-Aquitaine



Philippe Ferré,
Directeur régional
Provence-Alpes-
Côte d'Azur



Pascal Le Monnier,
Directeur régional
Bretagne-Normandie



Yves Le Vagueresse,
Directeur régional
Centre-Loire



Laurence Nicolot,
Directrice régionale
Grand Paris



Gaelle Pelé,
Directrice régionale
Occitanie



Mickaël Pellaumail,
Directeur régional
Île-de-France



Karine Quéту-Lefebvre,
Directrice régionale
Nord-Est



Sébastien Rouault,
Directeur régional
Centre-Est



Jean-Yves Soriano,
Directeur artisans,
particuliers et gestion
privée

au 1^{er} janvier 2024

La mobilisation du réseau commercial saluée par les professionnels du BTP

La réorganisation de la direction commerciale des réseaux directs et l'évolution du maillage territorial autour de 9 directions régionales sont achevées. Cela favorise une plus grande proximité avec les assurés et de meilleures synergies internes.

De très bonnes performances en IARD

Dans un contexte toujours incertain, l'activité a progressé en 2023. C'est le fruit d'une mobilisation de tous au service des professionnels de la construction et de l'immobilier. Les résultats 2023 en IARD se sont ainsi soldés par une progression de + 10 % des affaires nouvelles en nombre. En montant, la production s'est avérée stable, du fait de la forte baisse des mises en chantier dans le logement et dans le non-résidentiel. Cela a entraîné un recul significatif des polices de chantier et de l'alimentation des contrats des constructeurs de maisons individuelles.

En dehors de cette activité portant sur la dommages-ouvrage, les résultats se sont avérés très positifs pour les autres branches avec, par exemple, + 15 % en montant pour la responsabilité civile et décennale, + 26 % pour les contrats de dommages aux biens, + 35 % pour le bris de machine ou encore + 34 % pour l'auto. Plusieurs actions ont été menées au cours de l'année pour favoriser le multiéquipement, ce qui a porté l'activité en caution et cyberrisques, et pour accroître l'accompagnement des artisans et des architectes.

Le 12 septembre s'est tenue, au siège de SMABTP, la 4^e édition des Trophées de la Direction Commerciale Réseaux Directs (DCRD). Animée par Gauthier Poppe, Directeur commercial des Réseaux Directs, et par Joëlle Monnier, Directrice opérationnelle des régions, cette cérémonie a récompensé les meilleures performances individuelles et collectives réalisées par le réseau commercial.



Une année de croissance en assurances de personnes

En 2023, l'accent a été mis sur le renforcement de l'accompagnement des entreprises du BTP d'au moins 6 salariés et des dirigeants. Les conseillers Vie se sont mobilisés sur les sujets liés à la préparation de la retraite, la gestion patrimoniale et la transmission d'entreprise.

Côté chiffres, l'année s'est achevée sur de bons résultats. La production nouvelle du réseau commercial direct et de la direction des grands comptes nationaux a progressé de + 5 % en nombre et de + 4 % en montant. En épargne-retraite, l'accompagnement des conseillers, le renforcement de l'animation commerciale et l'évolution de l'offre ont porté leurs fruits. Les affaires nouvelles ont affiché une hausse par rapport à 2022 de + 1 % en nombre et de + 4 % en montant. La dynamique est venue avant tout de l'épargne individuelle (+ 7 % en montant).

En prévoyance-santé, la production nouvelle s'est avérée stable en montant, en dépit d'une hausse assez nette (+ 10 %) du nombre de nouveaux contrats souscrits. Dans ce domaine, les résultats ont été meilleurs en matière de contrats individuels que pour les contrats collectifs, qui ressortent en très léger repli. Enfin, les résultats commerciaux de la branche risques sociaux se sont révélés également très positifs, avec un volume d'affaires nouvelles en progression de + 7 % en nombre et de + 15 % en montant. ■

+ 10 %

d'affaires nouvelles en nombre en IARD

+ 5 %

d'affaires nouvelles en nombre en Vie

La qualité de service au cœur des ambitions du groupe

Offrir un service performant et réactif est une des priorités du groupe. L'année a été mise à profit pour travailler avec les centres de gestion afin de renforcer la proximité avec les sociétaires.

Conformément au plan stratégique Ambitions 2024, plusieurs initiatives ont été prises en 2023 pour renforcer la qualité de service. Elles ont notamment porté sur l'accueil téléphonique, pour lequel un nouvel outil a été étudié en 2023, et sur l'organisation de la gestion des sinistres. Le groupe avait fait le choix, il y a plusieurs années, de mettre en place une gestion centralisée de certains risques en Île-de-France. Cela est notamment le cas pour les risques en flottes automobiles, en dommages aux biens (DAB) et en assurances de personnes (Vie). Compte tenu de la croissance de l'activité, il a été décidé de compléter progressivement ces sites par des pôles de gestion sinistres en

région. Un premier déploiement a été effectué début 2023 à Rennes, où a été créé un centre chargé de la gestion des sinistres en flottes auto et DAB pour les sociétaires des régions Bretagne-Normandie et Centre-Loire. Cette ouverture a permis d'accompagner la croissance du portefeuille, de développer une plus grande proximité en renforçant la réactivité au bénéfice des sociétaires et de conserver des pôles de gestion à taille humaine. Après ce succès, de nouveaux centres complémentaires de gestion des sinistres auto et DAB seront ouverts en régions en 2024.

Côté Vie, des actions ont été engagées pour conforter la relation personnalisée et indivi-

dualisée avec les sociétaires. Ainsi, le centre de gestion créé à Nancy fin 2022 est monté en puissance avec le recrutement de nouveaux collaborateurs. L'équipe a été formée à la gestion des contrats d'épargne-retraite individuels et collectifs en complément des équipes situées au siège parisien. Dans une logique de renforcement de la proximité avec les sociétaires, le centre de Nancy a pris en charge la gestion des contrats des régions Nord-Est et Centre-Est. Elle s'est étoffée tout au long de l'année pour atteindre 7 collaborateurs et a vocation à étendre sa compétence territoriale aux régions du sud de la France.

L'accompagnement des entreprises en épargne collective s'est poursuivi afin de faciliter les échanges d'informations pour les calculs de cotisation via la DSN (qui permet le déclenchement d'un paiement par prélèvement).

À fin 2023, 70 % des contrats de retraite à cotisations définies bénéficient désormais de ce dispositif. ■



Réunis en séminaire à Montauban, les responsables des unités de gestion ont planché en ateliers sur la relation client. Ce fut également l'occasion de dévoiler le résultat du concours « Renommons nos UG » lancé conformément au plan stratégique. Objectif : changer le nom des Unités de Gestion Régionales pour réaffirmer leur rôle clé dans la relation de proximité.



La nouvelle équipe de Gestion Vie s'est installée à Nancy en début d'année, avec la venue pour l'occasion de Patrick Bernasconi, président de SMA Vie BTP jusqu'en octobre 2023, de Pierre Esparbes, Directeur général du groupe, et de Pierre Le Moine, Directeur général adjoint chargé des assurances de personnes.

Des organisations dédiées pour des relations de proximité

Grands comptes entreprises

La direction grands comptes entreprises s'adresse aux majors du BTP, grands réalisateurs ou maîtres d'œuvre. Elle prend en charge l'intégralité de la relation client, à savoir la création et la souscription des contrats, leur gestion et l'instruction des sinistres. Chaque client bénéficie d'un point d'entrée unique, le chargé de clientèle, et d'une organisation spécifique répondant à ses contraintes et à son organisation.

Après bientôt 25 ans d'existence, cette structure transversale sous pilotage unique, reconnue des clients, permet de mettre en exergue les différences dans un contexte concurrentiel fort et de maintenir les conditions propices à une relation durable et équilibrée avec les assurés et partenaires courtiers.

En 2023, les émissions ont progressé de 15 % sous l'effet principal de quelques souscriptions significatives, de la croissance d'activité des clients et des ajustements tarifaires lorsqu'ils s'avèrent nécessaires. La stratégie commerciale s'oriente toujours autour de deux axes : une conquête ciblée et raisonnée et le maintien des équilibres techniques.

Grande maîtrise d'ouvrage

La direction grande maîtrise d'ouvrage est consacrée aux acteurs majeurs de la promotion

immobilière, aux foncières, aux aménageurs et aux investisseurs institutionnels. Elle assume l'intégralité de la relation client, à savoir la souscription des contrats, leur gestion et l'instruction des sinistres. En 2023, les principaux accords-cadres des grands maîtres d'ouvrage en portefeuille ont été reconduits. En parallèle, l'activité s'est développée, avec notamment la souscription de polices au profit de grands bailleurs sociaux et d'aménageurs.

Au cours de l'année, plusieurs actions ont été mises en place :

- **accroître le portefeuille MOA** en poursuivant le plan d'action visant à pénétrer le marché des foncières, des investisseurs institutionnels et des aménageurs tout en fidélisant les clients ;
- **maintenir la transversalité de services**, adaptée à chaque spécificité de clients, autour de pôles de compétence ;
- **poursuivre le développement de l'offre de garanties** en valorisant les polices nécessaires à l'activité des maîtres d'ouvrage ;
- **développer les outils de prévention** au profit des maîtres d'ouvrage.

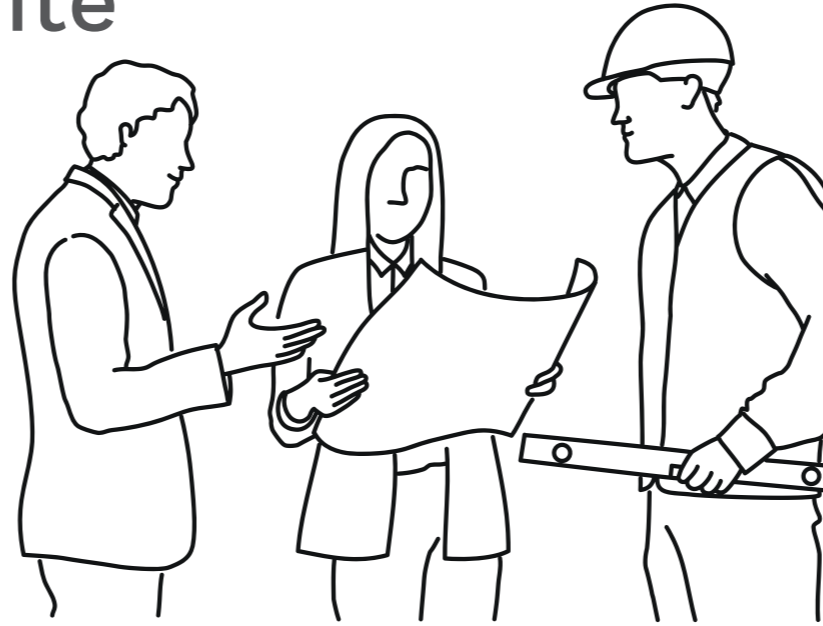
Marché des CMI

Inflation galopante, restriction de l'accès au crédit, loi ZAN, crise de l'énergie, ces éléments ont entraîné une baisse de plus de 40 % des ventes de maisons individuelles en 2023. Dans ce contexte économiquement chahuté, les constructeurs de maisons individuelles ont bénéficié, grâce au maillage territorial de SMABTP, d'un accompagnement de proximité renforcé par l'expertise financière des équipes de CGI BÂTIMENT. Ce partenariat étroit avec CGI BÂTIMENT complète les réponses portées par SMABTP pour suivre les évolutions indispensables à l'adaptation de la profession à cette période de crise.

La réédition des « Rencontres CMI » en régions ont permis d'échanger avec plus de 500 chefs d'entreprise, sociétaires ou prospects, sur les aspects juridiques et financiers réglementés par la loi de 1990.

Enfin, fait marquant de l'exercice, SMABTP a accompagné un sociétaire dans la coordination d'un projet du Challenge de l'habitat innovant organisé par le Pôle Habitat FFB. Ce projet a impliqué les équipes de SMABTP concernant l'intégration de matériaux biosourcés. Avec un succès reconnu, puisque ce sociétaire a obtenu la médaille d'or dans la catégorie « Transformation du tissu urbain existant » ainsi que le prestigieux prix spécial du jury.

L'édition 2023 des « Rencontres CMI » a fait escale à Carcassonne, où elle a rencontré un vif succès auprès des constructeurs de maisons individuelles et les professionnels associés.



Professionnels de l'immobilier

La direction Assurances des professionnels de l'immobilier (DAPI) couvre l'ensemble des besoins en assurance des administrateurs de biens, des syndics de copropriété et des agents immobiliers. Elle conçoit, distribue et/ou gère les garanties suivantes : responsabilité civile professionnelle et garantie financière, loyers impayés, vacance locative, multirisque copropriétés, multirisque habitations, propriétaire et copropriétaire non occupants, dommages-ouvrage pour les travaux de rénovation des immeubles...

Les actions développées au cours des dernières années ont permis de :

- **développer le portefeuille** auprès des clients acteurs majeurs du secteur, pour la majorité desquels le groupe SMABTP est désormais un partenaire assureur important ;
- **élargir les partenariats** auprès des administrateurs de biens d'envergure nationale ou régionale ;

+ 15 %

d'émissions de contrats pour les grands comptes entreprises

+ 13 %

d'émissions de contrats pour les professionnels de l'immobilier



Le site Internet www.immo.smabtp.fr dédié aux professionnels de l'immobilier a été déployé en septembre 2023.

● **faire connaître et reconnaître SMABTP** auprès des organisations professionnelles (UNIS, Fnaim). Les actions commerciales engagées pour se développer sur le marché des « agences immobilières locales », très atomisé mais représentant près de 50 % des volumes nationaux, se poursuivent. Pour ce faire, outre des actions de démarchage direct, le département se déploie progressivement auprès des directions régionales du groupe, visant à développer les synergies des réseaux de proximité sur ce marché souvent en lien étroit avec le secteur historique de la construction.

Après une hausse de 13 % des émissions en 2023, les perspectives de développement sur le marché des professionnels de l'immobilier sont encore importantes, tant sur les grands comptes que sur les acteurs régionaux. ■



La direction de la grande maîtrise d'ouvrage de SMABTP en visite sur un chantier de Woodeum, promoteur spécialisé dans les réalisations en bois.

SOCABAT, des experts de la construction au cœur du savoir-faire SMABTP

Créé il y a plus de 40 ans par SMABTP, le pôle d'expertise SOCABAT est unique en assurance construction. Ce réseau d'experts travaille au quotidien pour apporter conseil et assistance aux professionnels du monde de la construction.



Les experts SOCABAT ont été très impliqués avec SMABTP lors des finales nationales de la 47^e édition des WorldSkills à Lyon, où ils ont apporté leur expertise pour décrypter les épreuves des métiers du BTP.

Plus de 40 années après sa création, le réseau SOCABAT s'est imposé comme le pôle d'expertise-conseil de SMABTP, avec un modèle unique dans le monde de l'assurance. Composé d'une centaine d'ingénieurs, architectes et techniciens, tous spécialistes du bâtiment et du génie civil, il est déployé dans chaque région pour être au plus proche des problématiques des sociétaires. Les équipes centralisées au siège de SMABTP assurent, quant à elles, la veille technologique et participent à de nombreux travaux de normalisation professionnelle des risques.

Un accompagnement technique

Les experts-conseils SOCABAT participent à l'analyse des risques lorsque ceux-ci nécessitent un avis technique. Ils sont également consultés lorsqu'une entreprise sollicite SMABTP pour assurer une opération spécifique ou un risque nouveau. Cela arrive fréquemment lorsqu'un professionnel développe une nouvelle activité ou souhaite mettre en œuvre de nouvelles techniques constructives ou de nouveaux

matériaux (développement du réemploi et du photovoltaïque, usage du bois ou du béton bas carbone dans la construction...). En parallèle, ils assurent l'interface avec les prestataires extérieurs de SMABTP, soit près d'un millier d'experts (en bâtiment, génie civil, économistes...).

Une contribution à la qualité

Les experts SOCABAT sont des observateurs privilégiés du monde de la construction. Leur expérience est utile pour appréhender les risques de la profession. C'est pourquoi ils sont très impliqués dans diverses commissions d'organismes professionnels chargés d'adapter des avis techniques touchant à la construction ou de définir certaines qualifications et mesures de prévention, comme l'Agence Qualité Construction, Qualibat ou encore Qualifelec. Ils participent aussi à des commissions normatives et réglementaires chargées d'adapter les règles de l'art dans la construction. Leur engagement dans ce domaine a été particulièrement intense en 2023. ■

Trophées de l'innovation HLM 2023 : Fabienne Tiercelin, déléguée générale de la fondation EXCELLENCE SMA, remet le prix de l'innovation technique à Alpes Isère Habitat pour « Refroidir les logements sans réchauffer la planète ! ».



EXCELLENCE SMA, une fondation au service de la prévention des risques

De nombreux travaux ont été conduits en 2023 par la fondation EXCELLENCE SMA en faveur de la prévention dans la construction. Documents de sensibilisation, réunions d'information et programmes d'e-learning ont permis de sensibiliser le secteur à l'anticipation des risques.

photovoltaïque, l'expertise en assurance et le réemploi des matériaux de construction.

Prévention des risques routiers

EXCELLENCE SMA doit consacrer chaque année 14 % de son budget à des actions de prévention en matière de risques routiers. Elle propose, dans ce cadre et avec deux partenaires, différents dispositifs comme l'organisation de journées sécurité et la diffusion de programmes d'e-learning. Plus de 6 000 participants en ont bénéficié en 2023.

Trophées

La fondation a participé aux Trophées de l'innovation HLM en remettant son prix de l'innovation architecturale lors du congrès USH de Nantes. C'est un projet techniquement innovant et bas carbone qui a été promu.

Recherche

Pour mieux repérer et encourager l'innovation technique dans le secteur de la construction ainsi que celle liée aux services à la profession, Excellence SMA s'est engagée sur deux actions :

- un programme de l'ESTP visant à créer une chaire sur le Lean Management ;
- un programme avec CYNEO pour aider les acteurs à appréhender le réemploi, les former et rédiger des fiches pratiques. ■

Documents de sensibilisation

La rédaction de « fiches pathologie » dans les travaux publics, avec trois documents qui ont été publiés en relation avec les équipes de la FNTP (les désordres sur les massifs d'éoliennes, dans les usines de méthanisation et enfin dans les canalisations). Au total, ce sont 22 fiches qui sont mises à disposition gratuitement sur le site Internet de SMABTP.

Des « fiches pathologie bâtiment » sont également éditées avec l'AQC. La fondation a réalisé trois nouveaux documents sur l'entretien et la maintenance des ouvrages. Elles concernent la couverture, la toiture photovoltaïque et les poêles à bois ou à pellets.

Les Rencontres de l'Excellence

129 Rencontres de l'Excellence ont, en 2023, abordé la pathologie récurrente sous le triple angle technique, juridique et assurantiel. Elles ont accueilli 3 386 personnes. Les thèmes de réunion les plus populaires ont été le

La fondation EXCELLENCE SMA porte depuis bientôt 30 ans la politique de prévention des risques et des pathologies, la promotion et le développement de la qualité et de la sécurité auprès de l'ensemble des acteurs de la construction. Pour mener ses missions, elle réalise en interne ou avec des partenaires des documents ou vidéos avec lesquels elle communique largement auprès du secteur du BTP. Elle organise aussi, avec la contribution des collaborateurs du groupe, de très nombreuses réunions de sensibilisation afin de diffuser les bonnes pratiques. Ce service unique est un véritable élément différenciant dans le monde de l'assurance. EXCELLENCE SMA s'appuie sur l'expertise technique et juridique des collaborateurs de SMABTP et des experts de SOCABAT. Cela lui permet de toucher un large panel de professionnels et de diffuser au plus près les pratiques vertueuses pour l'ensemble de la filière. En 2023, la fondation a conduit, avec les équipes du groupe, de nouveaux travaux se concrétisant par la réalisation de documents de prévention. Parmi les actions les plus emblématiques, on peut noter :



Un *assureur* *Engagé*



SMABTP intègre pleinement *les enjeux du développement durable* dans toutes ses activités. Cela se traduit par des initiatives concrètes, que ce soit *au service des sociétaires, des collaborateurs ou dans la politique d'investissement*. La culture d'entreprise favorise l'épanouissement professionnel, faisant du groupe un employeur de référence dans son secteur.

SMABTP installe sa marque employeur

Les ressources humaines ont relevé plusieurs défis en 2023 : faire face aux besoins de recrutement, accompagner l'intégration des collaborateurs et alternants tout en poursuivant le dialogue social autour de thèmes majeurs pour le groupe.



Le groupe affiche sa marque employeur sur LinkedIn à des fins de recrutement, comme ici pour la campagne de recrutement d'alternants dans le cadre du partenariat avec l'ESA, l'École supérieure d'assurances.

Développer la marque employeur

Les besoins de recrutement ont constitué un véritable défi en 2023. Pour y faire face, le groupe a conduit de nombreuses actions afin de développer sa marque employeur, de la rendre plus lisible et ainsi d'augmenter son attractivité. Cela a impliqué managers et collaborateurs au-delà de la direction des ressources humaines. La participation active à différents salons (forums ENASS, ESA, ESTP) a notamment mobilisé de nombreux représentants du groupe. De nouveaux leviers de sourcing (en particulier LinkedIn, cooptation) ont été activés et des actions et campagnes de communication externes ont été menées tout au long de l'année.

Pour relever le défi du recrutement, des initiatives innovantes ont été développées en direction des écoles (création d'un partenariat avec l'ESA et mise en place d'une classe dédiée

SMABTP) mais aussi en interne, avec la création de l'Académie des ventes SMABTP. De plus, la politique de recrutement d'alternants a été renforcée en 2023. L'objectif est d'intégrer le plus de personnes à l'issue de la formation. Cela nécessite d'anticiper davantage les besoins de ressources en amont de la sélection et de mieux se concerter avec les managers à l'initiative des demandes.

Les tensions sur le marché de l'emploi perdurant, le recrutement restera un défi prioritaire pour 2024, qui verra se poursuivre les actions engagées en 2023.

Fidéliser en renforçant la politique d'intégration

Le renouvellement et le maintien des compétences passent également par des évolutions professionnelles réussies au sein du groupe et par un accompagnement performant en matière de formation. Une bonne intégration

constitue donc un enjeu essentiel. Elle participe à la connaissance du groupe et de ses métiers et concourt ainsi à la fidélisation.

C'est dans cette optique que le dispositif d'accueil des alternants a été complété en 2023 par deux journées d'intégration qui leur sont consacrées. Elles leur donnent une meilleure lisibilité de la marque employeur SMABTP et des parcours possibles au sein du groupe.

De la même manière, les différents parcours d'intégration se sont enrichis par métiers et, à titre expérimental, l'Académie des ventes vient les compléter en proposant en interne une offre de formation aux collaborateurs souhaitant évoluer vers une filière commerciale.

Une attention particulière continue à être portée aux managers via les accompagnements proposés dans le cadre du Campus Management. Celui-ci a été complété en 2023 par une offre modulaire et des dispositifs d'intégration (sessions trimestrielles systématiques via les « Clés RH »).

Enfin, le séminaire Université s'est tenu une nouvelle fois en 2023. Réunissant une quinzaine de collaborateurs autour d'un sujet de réflexion stratégique, il permet aux participants de renforcer leurs connaissances des métiers du groupe et ainsi de se projeter plus facilement dans un parcours de carrière envisageable au sein de celui-ci.

Poursuivre le dialogue social

Pour cette première année de mandature après les élections professionnelles de fin 2022, le dialogue social s'est poursuivi activement au sein des instances (comité économique et social et comité d'entreprise européen). De nombreuses consultations se sont tenues durant l'année 2023.

Les négociations avec les partenaires sociaux se sont concentrées autour de thèmes aux enjeux prioritaires pour les collaborateurs du groupe SMABTP : la gestion des parcours professionnels et de l'emploi et les échanges en vue du renouvellement de notre accord sur la qualité de vie au travail et les conditions de travail ont ainsi constitué un des temps forts de la négociation en 2023.

Ont été également signés avec les organisations syndicales un avenant à l'accord de participation dérogatoire ainsi qu'un avenant à l'accord portant sur l'égalité professionnelle, la mixité et la diversité, alors que 2023 a vu le déploiement du nouvel accord « handicap » signé en 2022. ■



Du 16 au 18 octobre 2023, les 11 alternants de la première promotion de l'Académie des ventes SMABTP ont commencé leur cursus de formation au siège du groupe. Un rendez-vous trimestriel qui complète les apprentissages délivrés en école et les savoirs acquis sur le terrain.

« Tout au long de l'année, les équipes de la direction des ressources humaines ont travaillé de concert avec les managers et les collaborateurs sur les défis liés au recrutement et à la fidélisation avec l'objectif de conforter le positionnement de SMABTP comme employeur responsable. »

Fabienne Masson, Directrice des ressources humaines



631

recrutements en 2023 dont

321 recrutements en contrats à durée indéterminée et

117 alternants

La RSE, une démarche active pour un avenir responsable

La politique RSE de SMABTP s'articule autour de trois axes impliquant chaque direction du groupe à travers des actions d'accompagnement et de transformation. Elle vise notamment à apporter à ses sociétaires des réponses en lien avec les évolutions environnementales et sociétales.

Réduire l'impact environnemental

L'impact environnemental et la consommation de ressources sont au cœur des préoccupations sociétales. SMABTP a poursuivi en 2023 ses efforts pour réduire les émissions de gaz à effet de serre de ses activités, notamment en travaillant sur les émissions liées aux déplacements et à la consommation d'énergie des bâtiments. Le contrat 100 % électricité verte a été renouvelé et la démarche de numérique responsable se poursuit. SMABTP a également réduit son usage de papier en rationalisant le nombre de courriers adressés à ses sociétaires et en limitant l'impression de documents.

Agir en investisseur durable

L'orientation des investissements vers la finance « verte » est un levier majeur de la transition écologique. SMABTP s'est approprié cet enjeu et agit en investisseur responsable avec

des méthodes d'analyse et de suivi qui visent à améliorer le dispositif d'intégration des critères ESG dans le processus d'investissement. Le groupe a encore renforcé sa politique d'exclusion du charbon thermique et programmé une sortie de ces investissements d'ici à 2030 pour les pays de l'OCDE et à 2040 pour le reste du monde. En matière d'immobilier, notamment pour l'immobilier d'exploitation, SMABTP développe un patrimoine de haute qualité environnementale, par l'achat ou la rénovation.

Être un assureur responsable

Pour SMABTP, être un assureur responsable implique d'être au plus près de ses sociétaires aussi bien géographiquement, pour favoriser le rapport humain, que dans leurs besoins, en faisant évoluer les offres en fonction des innovations et transformations du BTP. C'est aussi mettre l'accent sur la prévention, en proposant à tous de nombreuses sources de contenus, avec cette année une nouveauté : les podcasts pour toujours améliorer la qualité et la sécurité des chantiers et des constructions. Sur le terrain, cela se traduit, par exemple, par un accompagnement soutenu de la filière de l'économie circulaire et du réemploi dans le bâtiment ou encore par un nouveau processus de souscription du photovoltaïque. ■

- 100 000

c'est la baisse du nombre de courriers Vie imprimés en 2023

- 81,6 tonnes

d'émission de carbone en 2023 du fait de la moindre consommation de papier



En juin, les collaborateurs de Lille ont visité LORBAN TP pour découvrir son site de valorisation des déchets de chantier et sa solution de recyclage. Cette initiative s'inscrit dans la politique de SMABTP d'accompagnement de l'innovation en faveur de la transition écologique.



De nouveaux outils pour fluidifier les échanges

Placée au cœur de ses priorités, la transformation numérique du groupe SMABTP se poursuit. Elle se traduit par l'utilisation de nouveaux outils de gestion afin de gagner en réactivité et en efficacité auprès des sociétaires, partenaires et fournisseurs.

Une étape importante a été franchie en 2023 avec le déploiement d'un nouveau dispositif de numérisation des courriers reçus. Après l'installation des scanners dans le service courrier du siège et l'ensemble des sites de gestion du groupe, le personnel traitant le courrier entrant a été équipé d'une nouvelle application. Elle permet de dématérialiser l'ensemble des courriers de gestion IARD reçus et de reconnaître automatiquement les références clients pour faciliter la distribution vers les équipes de gestion. Les demandes clients sont donc distribuées plus rapidement aux équipes de gestion, sans circulation de courriers par voie postale. Grâce à un outil complé-

mentaire, les équipes de gestion réceptionnent les courriers numérisés pour les traiter. Ainsi, ce dispositif innovant sécurise la transmission du courrier, facilite le pilotage de l'activité et aboutit à la constitution d'un dossier client 100 % dématérialisé, ce qui consolide la qualité de service délivrée à nos assurés.

Autre projet phare de la transformation numérique de SMABTP : la dématérialisation du traitement des factures des fournisseurs. En janvier 2023, la plateforme Esker a été ouverte dans les applicatifs des collaborateurs habilités. Une fois numérisées, les factures font l'objet d'une reconnaissance et d'une lecture automatiques. Une fois contrôlées et validées par les personnes habilitées, elles sont mises en paiement dans un délai fortement réduit : quatre jours après validation de la facture. Esker fait ainsi gagner du temps pour l'utilisateur et optimise les délais de paiement pour le fournisseur. ■

Plus de **27 000**
factures fournisseurs ont été traitées en 2023 via la plateforme Esker



E-CRAC, UNE PLATEFORME DE RELATIONS ENTRE EXPERTS ET ASSUREURS

Au travers de France Assureurs, SMABTP a été à l'origine de la création d'une plateforme dématérialisée d'échanges de données – et des documents associés – suite à une déclaration de sinistre dommages-ouvrage. Baptisée « E-CRAC », cette plateforme permet l'exercice de recours à l'encontre des assureurs des responsables du sinistre. Elle facilite, en effet, un partage rapide des informations sur un sinistre donné et un exercice rapide des recours, faisant ainsi gagner du temps à tous, économiser des relances et des échanges. SMABTP a souhaité par ailleurs exploiter les données issues de ses dossiers afin de proposer à ses sociétaires des analyses personnalisées de leur sinistralité, première étape vers des actions efficaces de prévention. La version 2 de la plateforme « E-CRAC » a été livrée à la profession au cours du dernier trimestre 2023 et donnera l'occasion de revenir au contact des sociétaires à compter de fin 2024, début 2025.

Bonne tenue des actifs du groupe en 2023

Portés par l'intégration de CCR Ré et la hausse des marchés, les actifs du groupe ont vu leur valeur progresser en 2023. Les programmes d'investissements immobiliers se poursuivent avec trois livraisons de nouveau sites SMABTP en régions.



31 Md€

Montant des actifs du groupe
(au 31/12/2023)

RÉPARTITION DES ACTIFS

Produits de taux et trésorerie



Actions et diversifiés cotés



Immobilier



Actions non cotées et participations



■ 2023 ■ 2022

Les placements gérés par le groupe s'élèvent, à fin 2023, à 31 milliards d'euros en valeur de marché. Ils ressortent en forte progression par rapport à fin 2022, où ils atteignaient 26,0 milliards d'euros. Cette augmentation résulte de l'intégration de CCR Ré, acquise en juillet 2023 et contribuant pour 3,6 milliards d'euros à fin 2023. De plus, les encours s'inscrivent en hausse sous l'effet de la valorisa-

tion des portefeuilles investis en obligations et en actions cotées, qui a plus que compensé l'ajustement des valorisations du portefeuille immobilier.

La part des produits de taux et de la trésorerie reste prédominante (64 %) dans la répartition des placements. La forte remontée des taux d'intérêt a permis de poursuivre le renforcement des investissements en obligations au détriment des placements de trésorerie. Cette dernière demeure toutefois à un niveau confortable. Les investissements en actions et diversifiés (16 %) et en immobilier (17 %) constituent des diversifications significatives. Les placements représentatifs des contrats d'assurance-vie en unités de compte représentent 3 % du total des actifs gérés. ■

SMABTP DISPOSE DE NOMBREUX SITES D'EXPLOITATION SUR L'ENSEMBLE DU TERRITOIRE.

Le maillage des implantations assure une présence auprès de ses clients et partenaires. Il s'appuie sur des locaux loués auprès de tiers et des locaux détenus directement par SMABTP. Ce réseau de locaux d'exploitation est organisé dans une logique conjuguant enjeux d'exploitation et enjeux patrimoniaux. À ce titre, plusieurs projets d'acquisition ou de construction ont été lancés.

Ainsi, l'année 2023 a été marquée par la livraison de nouveaux sites d'exploitation

à Montpellier, Caen et Clermont-Ferrand.

De futurs sites sont également en cours de construction et seront livrés selon le calendrier suivant :

- Rennes, début 2024 ;
- Nantes, fin 2024 ;
- Lyon, juin 2025 ;
- Toulouse, fin 2025.

D'autres projets sont en cours, comme Bruges, dans l'agglomération de Bordeaux, dont la livraison est prévue fin 2026.



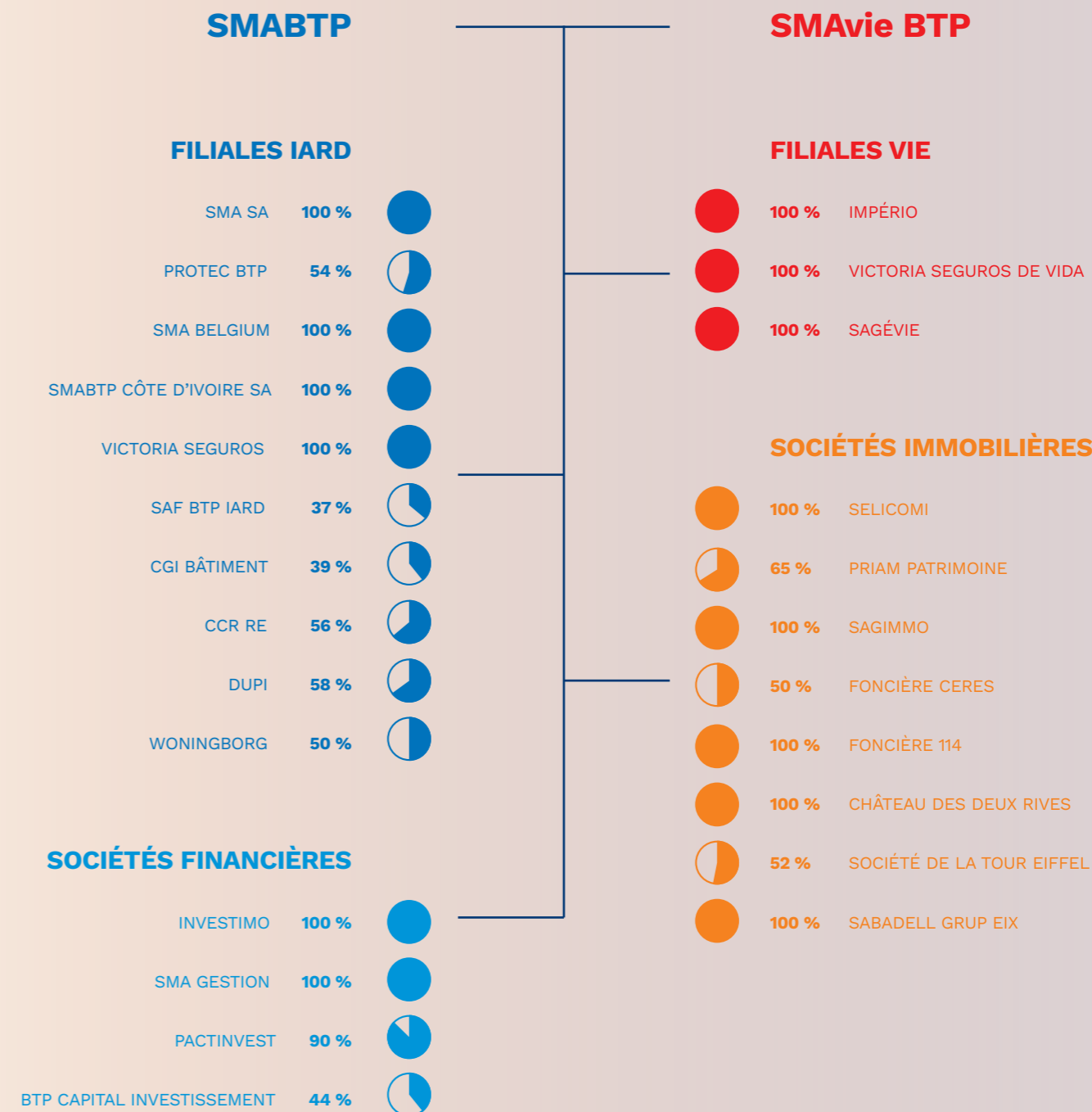
Inauguration le 6 juillet 2023 par la Présidente de la FFB Puy-de-Dôme et le Président de SMABTP du « Pôle Service Bâtiment » à Cournon-d'Auvergne, près de Clermont-Ferrand.



Organisation

Le groupe est constitué de deux sociétés mutuelles pivots, SMABTP et SMAvie BTP, leurs filiales et leurs principales participations*.

Au 31 décembre 2023



* Pourcentages correspondant à la détention de SMABTP, de SMAvie BTP et de leurs filiales.

Comptes résumés 2023 de SMABTP et SMAvie BTP

BILAN (en millions d'euros au 31/12/2023)

ACTIF	SMABTP	SMAvie BTP
Placements	13 170,9	8 019,5
Part des cessionnaires dans les provisions techniques	432,8	0,0
Créances	813,8	105,2
Autres actifs	271,1	144,8
Total actif	14 688,5	8 269,5
PASSIF	SMABTP	SMAvie BTP
Capitaux propres	2 473,9	715,8
Provisions techniques brutes	11 687,1	7 454,2
Provisions	161,9	1,5
Autres passifs	365,6	98,0
Total passif	14 688,5	8 269,5

COMPTE DE RÉSULTAT (en millions d'euros au 31/12/2023)

	SMABTP	SMAvie BTP
Primes	2 463,3	567,0
<i>dont primes émises</i>	2 469,0	567,0
Charge des prestations	- 2 151,3	- 568,8
Participations aux résultats	3,4	- 120,8
Produits des placements nets	369,5	225,2
Frais d'acquisition et d'administration	- 425,7	- 79,6
Solde de réassurance	- 54,6	- 1,5
Résultat d'exploitation	204,6	21,4
Résultat exceptionnel	- 61,8	0,5
Impôt sur les bénéfices	- 37,6	- 10,8
Résultat net	105,2	11,1

Comptes résumés de la SGAM btp

Créée en 2007, la SGAM btp fédère les mutuelles du BTP qui lui sont affiliées en nouant et en gérant des liens de solidarité financière importants et durables. La SGAM btp est le lieu d'élaboration de solutions et de services d'assurance homogènes capables de répondre au mieux aux besoins de ses sociétaires et, plus largement, aux besoins des acteurs du bâtiment et des travaux publics, dans les domaines de l'assurance, de l'épargne et des services financiers. Les mutuelles affiliées à la SGAM btp sont L'Auxiliaire, L'Auxiliaire Vie, la CAM btp, SMABTP et SMAvie BTP.

BILAN (en millions d'euros au 31/12)

ACTIF	2023	2022
Placements	27 612	24 115
Part des cessionnaires dans les provisions techniques	783	661
Créances	2 078	1 619
Autres actifs	1 070	212
Total actif	31 543	26 606
PASSIF	2023	2022
Capitaux propres	4 121	3 881
Intérêts minoritaires	730	263
Provisions techniques brutes	24 359	20 906
Provisions	227	149
Autres passifs	2 105	1 407
Total passif	31 543	26 606

COMPTE DE RÉSULTAT (en millions d'euros au 31/12)

	2023	2022			
	Activité assurance non-vie	Activité assurance vie	Autres activités	TOTAL	TOTAL
Primes acquises et chiffres d'affaires des autres activités	3 629	609	125	4 364	3 617
<i>dont primes émises</i>	3 393	574		3 967	3 406
Charges des prestations	-3 021	-709		-3 730	- 2 922
Charges de gestion	-702	-102		-804	-578
Résultat de la réassurance cédée	-127	-5		-133	- 131
Résultat financier	427	298	-47	678	226
Charges des autres activités			- 101	- 101	- 101
Résultat de l'exploitation courante	206	91	-23	274	111
Autres éléments non techniques				24	26
Résultat exceptionnel				32	0
Impôt sur les bénéfices				- 89	- 35
Résultat net (part du groupe)				240	102



Siège social : 8, rue Louis-Armand
75738 Paris Cedex 15