

SMACL Assurances

la mutuelle experte des
acteurs de la vie publique



SMACL Assurances garantit depuis plus de 35 ans, l'ensemble de la famille territoriale et associative. Parce qu'une mutuelle n'est rien sans les hommes et les femmes qui la composent, SMACL Assurances place **l'humain au premier plan**.

Ainsi se conjuguent l'expertise et le respect des principes de solidarité et de responsabilité, valeurs fondatrices du mutualisme.

Parce que **le service mutualiste** doit être garant de qualité et d'exigence, SMACL Assurances diversifie ses activités pour couvrir l'ensemble des risques des collectivités.

Et elle y parvient en adoptant **une conduite non seulement responsable mais éco-responsable**. SMACL Assurances est engagée dans une démarche de développement durable, d'investissement solidaire et de protection de l'environnement.

SMACL Assurances continue d'accorder son orientation opérationnelle à l'esprit mutualiste. Son engagement est plus que jamais celui de l'assurance de la famille territoriale, à laquelle son expérience est entièrement dédiée.

SMACL Assurances

la mutuelle experte des
acteurs de la vie publique



Carte d'identité

Gouvernance

Conseil de surveillance

Michel Pavés
Président

Directoire

Christian Ottavioli
Président

Véronique Thomas
Robert Bouju
Membres

Nom : SMACL Assurances

Date de création : 1974

Siège : 141 avenue Salvador-Allende
79031 NIORT CEDEX 9

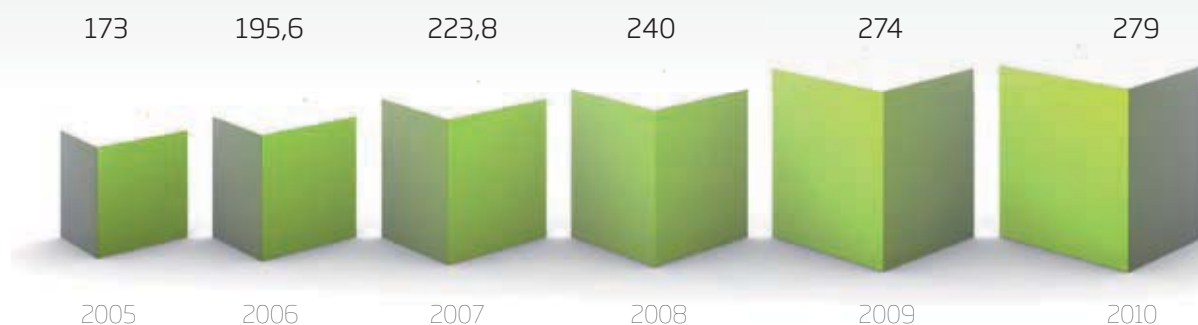
Statut : société d'assurance mutuelle à cotisations fixes.
Entreprise à conseil de surveillance et directoire, régie
par le Code des assurances.

Effectifs au 31/12/2010 : 617 salariés

Chiffre d'affaires 2010 : 279 M€

Mission : proposer des garanties et des services
d'assurance adaptés aux préoccupations et aux
contraintes des collectivités publiques, des associations
et des acteurs de la vie publique.

Évolution du chiffre d'affaires (en M€)



SMACL Assurances

la mutuelle experte des
acteurs de la vie publique

Les sociétaires

SMACL Assurances assure la famille territoriale et les associations, pour lesquelles elle propose des garanties IARD* :

> Les personnes morales de droit public

Les collectivités territoriales, les établissements publics régionaux, départementaux et communaux.

> Les personnes morales de droit privé

Les institutions d'utilité publique, les associations, les sociétés d'économie mixte et les sociétés coopératives. Et d'une façon générale, tout organisme gérant un service public ou d'intérêt général.

> Les personnes physiques

Les élus et anciens élus des assemblées régionales, départementales et communales, les personnels des collectivités territoriales et autres personnes morales de droit public et les administrateurs, adhérents et personnels des personnes morales de droit privé.

* IARD = incendie, accidents, risques divers (dommages aux biens, multirisques habitation, automobile etc.)

Les collaborateurs

SMACL Assurances est une mutuelle respectueuse de la qualité de vie sociale dans l'entreprise. Elle s'attache à privilégier l'humain en prenant le plus grand soin de son environnement. La procédure de recrutement, la gestion des compétences et les orientations des ressources humaines en attestent.

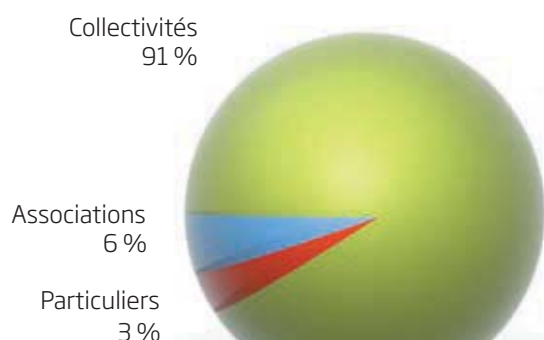
> Le niveau de formation

Les collaborateurs affectés à la gestion des contrats ou des sinistres ont un niveau d'étude et une spécialisation du type :

- Doctorat de droit
- DESS Assurances
- Master et DESS de droit public
- Master et DESS de droit privé
- BTS Assurances

Par ailleurs, la mutuelle a recruté des salariés issus des grandes écoles (ESSEC, écoles d'avocats ...).

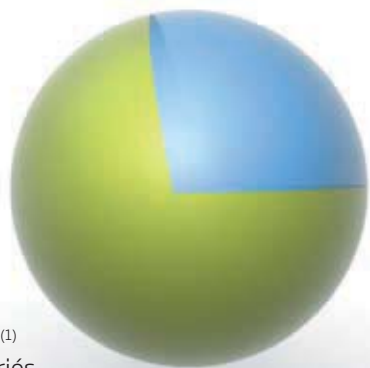
Répartition du sociétariat





Répartition des métiers

Métiers fonctionnels ⁽²⁾
26 % des salariés



Métiers
opérationnels ⁽¹⁾
74 % des salariés

⁽¹⁾ Gestion des contrats, souscription, gestion des sinistres ...

⁽²⁾ Comptabilité et finances, communication et marketing, systèmes d'information ...

> La formation professionnelle

Alors que l'obligation conventionnelle dans la branche assurance impose aux employeurs une obligation minimale de dépense de 2,20 % de la masse salariale, SMACL Assurances a toujours largement investi au-delà de cette obligation pour la formation professionnelle continue de ses salariés. Par ailleurs, l'essentiel des formations au sein de SMACL Assurances s'effectue sur le temps de travail.

> La procédure de recrutement

La procédure de recrutement est orientée vers la recherche de la plus grande objectivité lors des entretiens. Le département des ressources humaines veille particulièrement à la confidentialité et au respect de la personne tout au long de la procédure.

Pour faciliter le recrutement de nouveaux collaborateurs et constituer un vivier de candidatures, SMACL Assurances a mis en ligne un espace recrutement entièrement dédié à la gestion des candidatures et des offres d'emploi.

Dans un objectif de prévention des discriminations à l'embauche, cet outil anonymise les candidatures, ne faisant ainsi apparaître aucune information qui permette d'identifier les candidats.

Rendez-vous sur smacl.fr/recrute

> La promotion interne

La culture d'entreprise privilégie l'évolution de carrière des collaborateurs. Ainsi, les postes à pourvoir font l'objet d'une diffusion interne préalable.

> La gestion des compétences

Elle repose sur le référentiel des compétences nécessaires à l'exercice de la fonction. Ce référentiel est établi en concertation avec les titulaires du poste, les responsables et les salariés réunis en groupe de travail.

L'étude de ces compétences est la base de l'entretien annuel, qui reste un moment d'écoute privilégié entre le salarié et son manager. Ce dispositif permet aussi de qualifier et de quantifier les besoins en formation.

> Les orientations

SMACL Assurances s'engage dans une politique active d'emploi des travailleurs handicapés et souhaite atteindre 6 % des effectifs d'ici fin 2013.

SMACL Assurances

la mutuelle experte des
acteurs de la vie publique



Les indicateurs RH

La population est très féminisée

SMACL : 66,5 % de femmes et 33,5 % d'hommes
ROMA* : 58,9 % de femmes et 41,1 % d'hommes

L'âge moyen est de 37 ans

soit 6 années de moins que la branche assurance
SMACL : 36,2 ans pour les femmes et 38,7 pour les hommes
ROMA* : 41,2 pour les femmes et 42,5 pour les hommes

Le taux d'embauche est de 11,1 % en 2009

8,7 % supérieur à celui du ROMA*

Les nouveaux entrants sont essentiellement des femmes

SMACL : 60 % de femmes / ROMA* : 57,5 %
Leur âge moyen de 28,8 ans est moins élevé que celui observé dans le ROMA*

Le profil des salariés de 45 ans et +

SMACL : 6,32 % ont 45 ans et plus
ROMA* : 14,5 % ont entre 45 ans et plus

Le travail à temps partiel** des salariés

SMACL : 6,9 %
ROMA* : 12,4 %

Le taux de diplômés = Bac + 2

SMACL : 70,8 %
ROMA* : 57,7 %

Source : Observatoire de l'évolution des métiers de l'assurance - Données au 31/12/2009

* ROMA : répertoire officiel des métiers de l'assurance

** Taux d'activité inférieur à 100 %

EFFECTIFS UES SMACL	2009	2010
Hommes	215	223
Femmes	393	442
Total	608	665
Encadrement		
Hommes en %	60	42
Femmes en %	40	58
Total des recrutements	105	167
Effectifs alternance	11	14
Effectifs travailleurs handicapés	3,69 % Soit 16,73 bénéficiaires	3,17 % Soit 17,99 bénéficiaires

Inscrire et développer l'assurance dans une démarche éco-responsable



SMACL Assurances s'engage

Consciente que la protection de l'environnement constitue un enjeu majeur pour la société, SMACL Assurances est investie depuis plusieurs années dans une démarche éco-responsable. Son engagement s'est vu récompensé en mars 2011 par l'obtention de la certification environnementale ISO 14001.



La certification ISO 14001, un choix réfléchi

Cette volonté de s'inscrire dans une démarche environnementale se traduit dans le système de management de la mutuelle par la mise en place de moyens nécessaires à :

- > la prévention et la maîtrise de toutes les pollutions ou les nuisances environnementales susceptibles d'être générées par son activité,
- > sa mise en conformité avec toutes les exigences légales liées aux aspects environnementaux,
- > l'amélioration continue de son organisation et de ses performances environnementales.

SMACL Assurances fera l'objet d'un contrôle annuel assurant la pérennité du dispositif de certification.

Un engagement volontaire pour des bénéfices collectifs

Choisir une mutuelle certifiée, c'est choisir une structure qui promet officiellement à ses sociétaires de tout mettre en œuvre pour s'améliorer. C'est un gage de qualité, d'innovation et surtout la garantie :

- > de la maîtrise des dépenses énergétiques,
- > d'une politique commerciale et d'achat responsables,
- > d'un engagement durable en faveur des générations, actuelles et futures.

Les actions en place

SMACL Assurances a d'abord choisi d'agir en interne en sensibilisant ses salariés aux pratiques éco-responsables dans leur activité quotidienne.

Si les niveaux de performance augmentent un peu plus chaque année, des mesures sont déjà en application :

- > la réduction des déchets et des consommations énergétiques,
- > la dématérialisation des échanges et des procédures,
- > le développement des services en ligne et des échanges par mail,
- > le choix de supports recyclés ou recyclables.

Concevoir et développer l'assurance des collectivités

La direction assurances et développement

> 15 000 structures publiques possèdent au moins un contrat SMACL Assurances

Grâce aux compétences de plusieurs équipes dédiées à la gestion des contrats et au traitement des appels d'offres, SMACL Assurances dispose des moyens nécessaires pour proposer les garanties et services les mieux adaptés aux besoins des collectivités.

254 personnes
travaillent au sein de la direction
assurances et développement.

Cette direction se structure autour de deux départements : le département marchés, à l'intérieur duquel sont exercées les deux activités essentielles de souscription et de gestion des contrats pour tous les marchés ; le département réseaux et moyens qui apporte au premier l'expertise et le soutien technique nécessaires.

16 % de l'effectif travaille en salle des marchés, à la souscription des contrats. Ces personnes répondent aux cahiers des charges des collectivités dans le cadre de leurs appels d'offres d'assurance.

40 % de l'effectif travaille en production, c'est-à-dire à la rédaction et à la gestion des contrats.

Organisation

Assurances et développement

Jean-Claude Madelénat
Directeur

Département marchés

- > personnes morales de droit public et grands risques
- > associations
- > particuliers

Département réseaux et moyens

- > ingénierie
- > réseau d'inspection
- > réseau d'apporteurs et partenariats

Effectif de la direction assurances et développement

au 29/06/2011



Concevoir et développer l'assurance des collectivités

La salle des marchés

La salle des marchés, où sont traités les appels d'offres de SMACL Assurances, a été aménagée et équipée selon des critères de performance propres aux plus grandes entreprises françaises. Les équipes professionnelles bénéficient de moyens technologiques modernes pour répondre en temps réel aux demandes des sociétaires.

Une forte implantation nationale

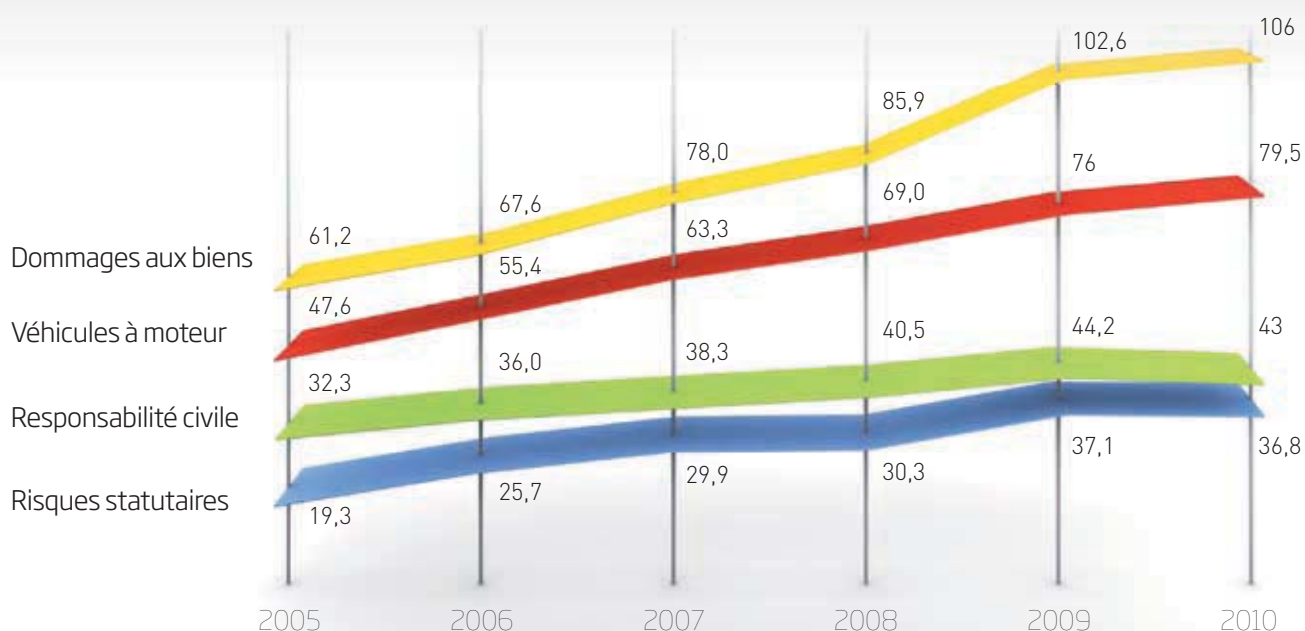
SMACL Assurances couvre au moins un risque, dans :

- 61 % des communes de plus de 2 500 habitants
- 91 % des conseils généraux
- 73 % des conseils régionaux
- 35 % des communautés de communes
- 71 % des communautés d'agglomération

SMACL Assurances couvre également les risques inhérents aux structures OPH en assurant 85 000 000 m² de logements sociaux.

Évolution du chiffre d'affaires (en M€)

Personnes morales de droit public et de droit privé (hors construction)





Le réseau d'inspection de proximité

Parce que rien ne remplace la proximité du terrain, 25 inspecteurs couvrent le territoire national pour assurer la liaison entre les collectivités et SMACL Assurances. 5 responsables régionaux les encadrent. Un inspecteur référent est mandaté par zone géographique pour être à l'écoute et répondre aux interrogations des sociétaires. Dès les premiers instants de la relation contractuelle, SMACL Assurances accompagne les collectivités dans la gestion des contrats d'assurance et des sinistres.

Les outils SMACL Assurances

Des outils de gestion

Des études économiques et cartographiques et des analyses statistiques sur les risques sont fournies aux équipes dédiées à la souscription et à la gestion des contrats pour garantir au mieux les intérêts et les besoins des collectivités.

Une analyse pertinente de la sinistralité

A la demande de la collectivité, SMACL Assurances transmet une étude économique normée (EEN) faisant l'état des lieux de la sinistralité de la structure sur les risques automobile, dommages aux biens et les risques statutaires. L'inspecteur référent SMACL Assurances vient présenter à la collectivité le commentaire de cette analyse détaillée. Cette démarche permet d'analyser les sinistres et de guider la mise en place d'actions de prévention. SMACL Assurances aide à préserver ainsi l'assurabilité des risques des collectivités.

Des réponses dématérialisées

SMACL Assurances est engagée dans une démarche active de dématérialisation des échanges. A ce titre, la quasi-totalité des documents de consultation est téléchargée directement sur les sites des acheteurs publics ou via une plate-forme de dématérialisation. Le nombre de candidatures et d'offres dématérialisées ne cesse de croître.

57 %

des procédures de passation

pour lesquelles une réponse dématérialisée est possible, font l'objet d'un envoi des candidatures et des offres **par voie électronique.**

Ainsi, SMACL Assurances a anticipé l'obligation faite aux candidats de répondre par voie électronique depuis 2010 (art. 56 du Code des marchés publics du 1^{er} août 2006).

L'engagement de gestion SMACL Assurances

L'engagement de gestion est joint à l'offre. Ce document formalise les conditions dans lesquelles seront opérées les relations contractuelles et la gestion des sinistres.

Concevoir et développer l'assurance des collectivités



L'assurance construction

Depuis plus de 35 ans, SMACL Assurances garantit la sécurité du maître d'ouvrage public et la pérennité de ses bâtiments.

Réunis au sein d'un même service, 13 professionnels de l'assurance, de la construction et du droit public gèrent les contrats d'assurance construction des collectivités publiques, de la souscription à la gestion des sinistres.

A l'écoute des sociétaires, ils assurent un soutien technique personnalisé, par téléphone ou sur le terrain.

SMACL Assurances défend les seuls intérêts des collectivités publiques et non ceux des constructeurs.

Les garanties de l'assurance construction

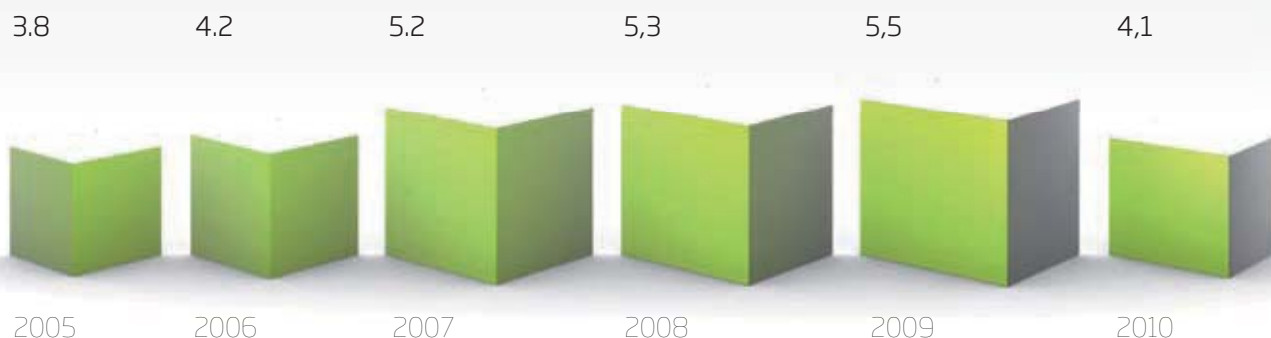
> L'assurance Tous risques chantier

Elle préserve financièrement l'investissement que constitue la construction et garantit la continuité des travaux en cas de sinistre ou de dommage.

> L'assurance Dommages ouvrage

Elle protège le maître d'ouvrage contre les malfaçons importantes à compter de la réception des travaux.

Évolution du chiffre d'affaires de l'assurance construction (en M€)



S'associer pour mieux protéger les petites collectivités et les associations



Régions couvertes par le partenariat

Collectivités territoriales



Associations



Le partenariat entre SMACL Assurances et le Crédit Agricole

Depuis juin 2003, SMACL Assurances et PACIFICA, organisme d'assurance du Crédit Agricole, ont mis en place un partenariat de distribution qui cible les collectivités territoriales de moins de 5 000 habitants et les associations.

Une couverture nationale

Via leur réseau d'agences, les caisses régionales du Crédit Agricole distribuent les produits de SMACL Assurances sur l'ensemble du territoire.

- > Déjà 33 des 36 caisses régionales du Crédit Agricole ont adhéré au partenariat et distribuent les produits de SMACL Assurances aux collectivités territoriales.
- > 30 caisses régionales proposent les garanties dédiées aux associations.

Le pôle partenariat

Joël Thomas et Amélie Guillot

Gestion des collectivités territoriales

1 souscripteur

1 chargé de développement

4 rédacteurs

Gestion des associations

1 souscripteur

5 rédacteurs

S'associer pour mieux protéger les petites collectivités et les associations

Une offre adaptée aux petites collectivités territoriales

Le partenariat assure la protection de 3 003 petites collectivités et couvre l'ensemble de leurs risques et leurs agents :

- assurance IARD (responsabilité civile, assurance des biens, du parc automobile...)
- protection sociale (risques statutaires, complémentaire santé, maintien de traitement)
- construction
- protection personnelle des élus et des fonctionnaires territoriaux

Des offres dédiées aux associations

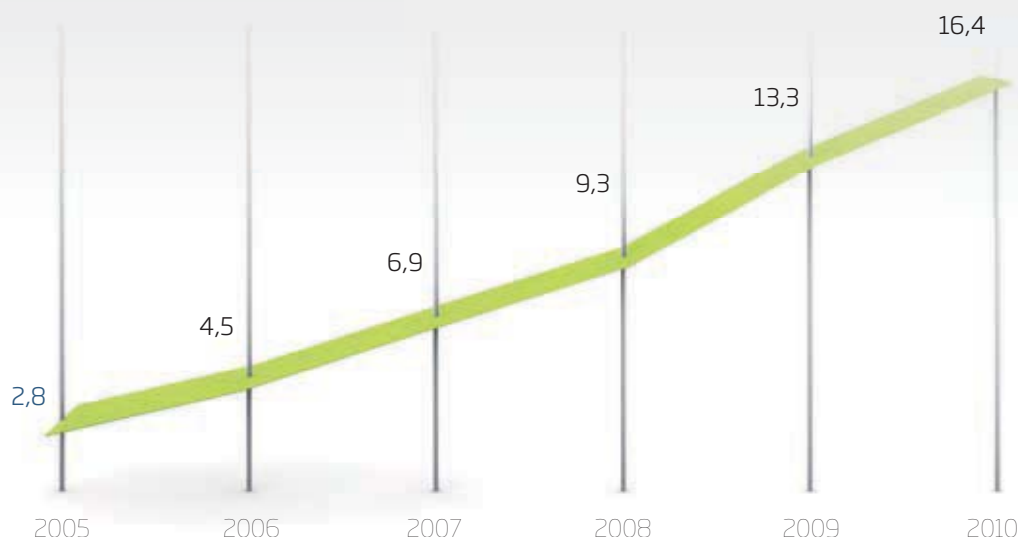
Le partenariat regroupe près de 12 200 associations qui, selon leur statut, bénéficient d'une offre adaptée :

- protection des associations non gestionnaires (non employeur) pour tous les risques liés à leurs activités habituelles ou occasionnelles.
- garanties à la carte pour assurer l'ensemble des risques des associations gestionnaires.

LCL, filiale du groupe Crédit Agricole, distribue aussi l'offre destinée aux associations en partenariat avec SMACL Assurances.

Les agences LCL de l'ensemble du territoire proposent à leurs associations clientes, les produits spécifiques de SMACL Assurances.

Évolution du chiffre d'affaires du pôle partenariat (en M€)



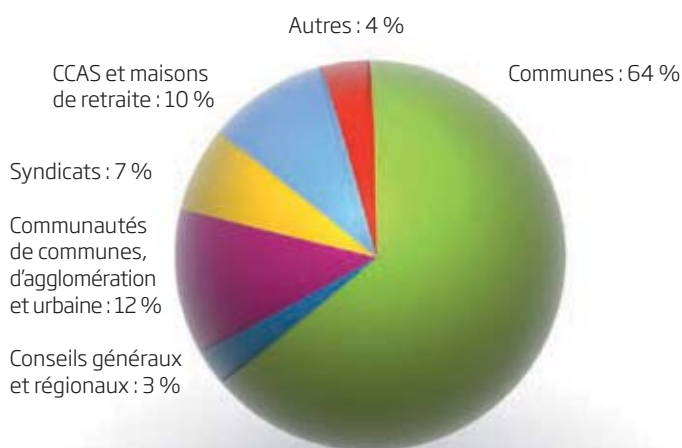
Garantir la santé des agents pour le bien-être de la collectivité



3 356 collectivités sont assurées en 2011, soit **99 810** agents.

21 730 sinistres déclarés en 2010.

Répartition par type de collectivité



Le risque statutaire

En tant qu'employeur, réduire les arrêts de travail et maîtriser les coûts liés à l'absentéisme des agents se révèlent être une préoccupation majeure en matière de gestion des ressources humaines. SMACL Assurances propose d'accompagner les collectivités dans la mise en place d'une démarche de gestion des risques professionnels pertinente, durable et mesurable.

Les agents concernés

> Les agents affiliés à la CNRACL

(Caisse nationale de retraite des agents des collectivités locales).

> Les agents affiliés à l'IRCANTEC

(Institution de retraite des agents non titulaires de l'Etat et des collectivités publiques).

De la souscription à la gestion des sinistres

SMACL Assurances met à disposition des collectivités une équipe dédiée et spécialisée de 27 professionnels, composée de 23 gestionnaires et de 4 souscripteurs. SMACL Assurances dispose d'un outil de prestations performant permettant :

- > le traitement rapide des prestations,
- > la consultation en ligne par la collectivité du suivi de ses dossiers,
- > la gestion des prestations d'arrêts de travail,
- > le remboursement par tiers payant des frais de santé.

Garantir la santé des agents pour le bien-être de la collectivité



Les services proposés

> L'aide au retour à l'emploi :

un programme de réadaptation fonctionnelle adapté aux troubles musculo-squelettiques (TMS) avec l'appui d'un partenaire spécialisé.

> Le contrôle et l'expertise médicale :

une aide à la gestion de l'absentéisme sous la responsabilité du médecin conseil de la mutuelle.

> Un outil d'aide à l'élaboration du document unique :

comprenant un accompagnement et une assistance pour optimiser sa réalisation.

> Une assistance psychologique :

accueil téléphonique assuré par des psychologues cliniciens, à l'écoute des agents.

> Un accompagnement social :

la présence régulière d'une assistance sociale ou la prise en charge téléphonique.

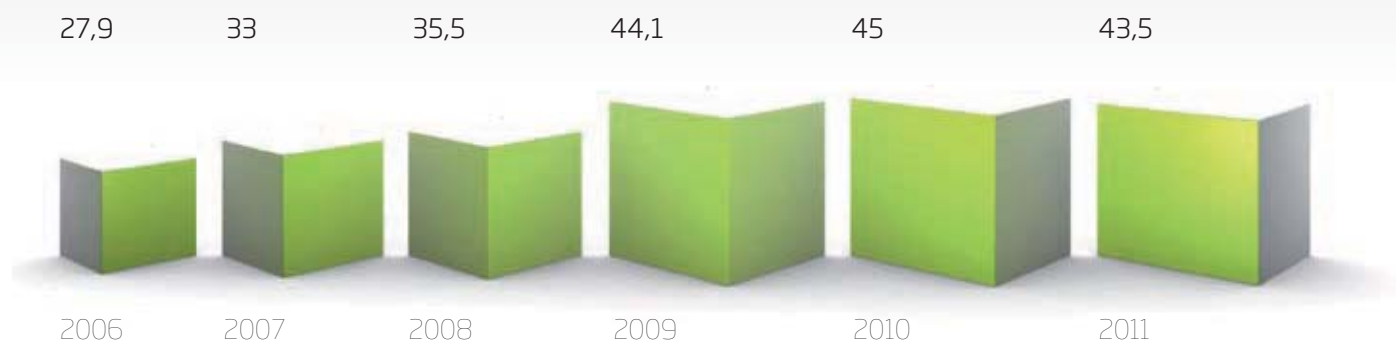
> Un accompagnement managérial :

la recherche de dysfonctionnements relationnels humains et la proposition de solutions adaptées.

> L'économie posturale :

une étude des besoins de l'agent dans son environnement de travail.

Évolution du chiffre d'affaires (en M€)



Accompagner les collectivités dans la mise en œuvre d'une démarche prévention



La démarche prévention de SMACL Assurances en 5 points

- > **Diminuer la fréquence des sinistres**
SMACL Assurances contribue à identifier le risque, pour mieux le maîtriser et surtout limiter sa gravité.
- > **Anticiper les petits accidents**
SMACL Assurances participe à la sensibilisation des agents pour que les petits accidents ne deviennent pas plus graves.
- > **Préserver l'assurabilité des risques**
SMACL Assurances construit avec la collectivité une organisation préventive.
- > **Protéger l'image de la collectivité**
SMACL Assurances identifie les événements susceptibles de nuire à l'image de la collectivité.
- > **Assurer la continuité du service public**
SMACL Assurances détecte les éléments qui entravent le fonctionnement de la collectivité et grèvent son budget.

Une unité de terrain entièrement dédiée à la prévention des risques

SMACL Assurances diversifie ses actions de prévention qu'il s'agisse de l'IARD ou des risques statutaires. L'équipe prévention répond aux sollicitations des collectivités et prévient la récurrence élevée et constatée de certains types de sinistres. Des experts analysent la situation et accompagnent la mise en place et le suivi des actions.

Répartition de l'activité par secteur (chiffres 2010)



28 % prévention des risques routiers

16 % prévention du patrimoine

9 % prévention des risques statutaires

47 % recherche de nouveaux services à apporter aux collectivités dans le domaine de la prévention des risques

Accompagner les collectivités dans la **mise en œuvre d'une démarche prévention**



Les actions prévention

Le patrimoine

La démarche diagnostic de vulnérabilité du patrimoine permet de rendre les biens moins vulnérables, de garantir leur sécurité et de préserver l'image de la collectivité.

- > Suivi quotidien de la sinistralité via des études statistiques intégrant des indicateurs d'analyse de risque.
- > Préconisations en matière de prévention et de protection des sites.
- > Mise en place de mesures préventives lors de la construction de nouveaux sites.
- > Remise à niveau du patrimoine existant.

La flotte automobile et la sensibilisation des agents et usagers

SMACL Assurances préserve la pérennité de la flotte automobile et responsabilise les agents dans le cadre de leurs fonctions. Pour prévenir les risques d'accidents routiers liés à l'utilisation de véhicules de service, SMACL Assurances développe un plan de prévention comprenant :

- > un diagnostic des risques,
- > un plan global de prévention du risque routier,
- > la mise en place de procédures organisationnelles,
- > la formation et la sensibilisation de tous les acteurs concernés.

Le risque statutaire

SMACL Assurances préserve la collectivité contre l'absentéisme des agents par la mise en place d'actions de prévention et de formation. Les domaines d'intervention sont adaptés aux demandes des collectivités après une analyse pertinente de leur situation.

2 axes d'intervention sur le risque statutaire :

> La prévention des risques

SMACL Assurances réalise des actions de sensibilisation et de formation pour prévenir les risques liés aux conditions de travail et à l'absentéisme des agents de la collectivité.

- > **Diagnostic sur le fonctionnement de la collectivité**
- > **Conseils sur mesure par une équipe d'experts**
- > **Formation**
- > **Journées thématiques**

> La réintégration socio-professionnelle

La réhabilitation individualisée et pluridisciplinaire permet aux agents, en arrêt prolongé, d'envisager sereinement un retour à leur poste ou éventuellement l'étude d'un reclassement professionnel.

Pour un accompagnement pertinent, SMACL Santé bénéficie d'un réseau de médecins agréés et spécialisés, soutenu par les médecins du travail.

3 catégories de services sont développés :

- > **Services liés aux troubles musculo-squelettique et à l'ergonomie des postes de travail** (problème de dos, d'articulation...)
- > **Services liés aux troubles psychologiques** (mauvaise relation de travail, angoisse...)
- > **Services liés au handicap et au reclassement** (problème de mobilité, de vision...)

70% des agents

ayant bénéficié du programme d'aide au retour à l'emploi (programme physique, médical et psychologique) **ont pu réintégrer soit leur poste de travail initial, soit un poste adapté ou un autre poste de travail.**

Organiser et optimiser la gestion des sinistres



219 personnes travaillent au sein
du département indemnisations

136 690 dossiers ont été ouverts
en 2010

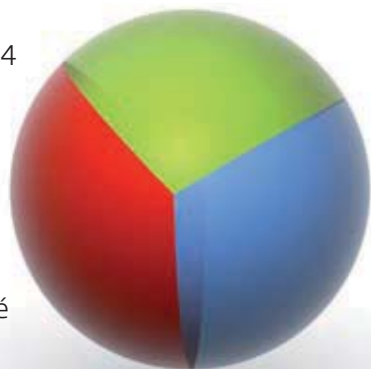
Organisation

Hélène TEXEREAU
Responsable

- > **Pôle automobile**
- > **Pôle dommages aux biens**
- > **Pôle responsabilité**

Répartition des gestionnaires par métier

Dommages
aux biens : 54



Responsabilité
civile : 71

Automobile : 62

Le département indemnisations

Le département indemnisations est organisé en pôles métiers. Cette spécialisation par type de risque consolide l'expertise de la mutuelle dans la gestion des sinistres des collectivités et des associations.

Objectifs affichés : la qualité de service et la défense des intérêts des sociétaires.

> Pôle automobile

Le pôle automobile est organisé en 2 services distincts : l'un matériel, l'autre corporel.

L'expertise des collaborateurs va du règlement des dossiers bris de glace à la gestion d'un carambolage complexe avec des enjeux financiers plus ou moins importants.

Les gestionnaires du pôle s'appuient sur un réseau d'experts compétents sur la particularité des véhicules des collectivités. Ils exercent leur vigilance sur les coûts et les modes de réparation des véhicules.

> Pôle dommages aux biens

L'ensemble des dommages sur le patrimoine des collectivités et des associations est géré par une équipe de gestionnaires qualifiés.

Cette dernière est composée d'une cellule dédiée aux dossiers à fort enjeu financier et s'appuie sur des experts régionaux référents.

Un inspecteur peut à tout moment se rendre sur les lieux d'un sinistre afin de prendre les mesures adaptées pour un traitement optimal du dossier.

Organiser et optimiser la gestion des sinistres



> Pôle responsabilité

Les dossiers relatifs à la responsabilité sont traités par des équipes composées de juristes compétents en matière de droit administratif (pouvoirs de police, dommage de travaux publics, marchés publics, urbanisme, aide sociale à l'enfance), de droit civil (responsabilité médicale, responsabilité des associations,...) ainsi qu'en réparation du préjudice corporel. Cette exigence de technicité permet de structurer l'instruction des dossiers et de préparer leur défense dans les meilleures conditions. Elle permet également d'améliorer la qualité des réponses apportées aux sociétaires et aux tiers.

SMACL Assurances s'engage à privilégier une relation de proximité avec ses sociétaires.

En effet, elle leur réserve un accueil téléphonique et un service personnalisé, loin des centres d'appels ou de la gestion standardisée.

Elle propose également à ses sociétaires qu'un interlocuteur se déplace sur les lieux du sinistre. Cette personne peut-être le gestionnaire du dossier ou l'inspecteur de proximité en charge de la région où le sinistre a eu lieu.

Un service qualité assure le maintien du niveau de performance dans la gestion quotidienne des sinistres et veille à l'optimisation de la qualité de la relation sociétaire en restant à l'écoute de ses besoins.

Le traitement dématérialisé

Dans le cadre d'une démarche active de dématérialisation des échanges, la collectivité peut déclarer ses sinistres en ligne sur **smacl.fr**.

Ce service, lui permet de consulter ou de compléter les dossiers en cours de gestion et d'améliorer les délais de traitement.

Le réseau d'experts

SMACL Assurances fidélise depuis plusieurs années déjà un large réseau d'experts, choisis pour leurs compétences techniques. Ils représentent la mutuelle auprès de ses sociétaires qu'ils assistent et conseillent. Les relations entre SMACL Assurances et le réseau sont formalisées par des conventions afin d'optimiser la qualité des prestations réalisées au profit des sociétaires.

La particularité du réseau tient au fait qu'il est composé d'experts spécialisés en fonction du type de contrat souscrit par la collectivité (responsabilité civile, dommages aux biens et véhicules).

Sur les métiers « dommages », le réseau d'experts est organisé par département et par région de manière à optimiser la couverture nationale.

SMACL Assurances nomme un expert régional, référent auprès de ses collègues locaux et un expert national qui intervient en cas de litige. Des réunions régionales sont organisées tous les ans pour échanger sur le déroulement des missions d'expertise et les engagements réciproques.

Le réseau d'avocats

SMACL Assurances a développé depuis plusieurs années, un réseau d'avocats compétents en droit des collectivités territoriales. Le réseau garantit une défense réactive et pertinente en cas de contentieux.

Ces spécialistes sont présents sur tout le territoire pour protéger les intérêts des sociétaires.

Cette étroite collaboration entre SMACL Assurances et le réseau d'avocats favorise l'échange régulier autour des pratiques professionnelles juridiques et judiciaires. Elle permet ainsi d'engager des réflexions sur l'amélioration des services rendus aux sociétaires.

Accompagner et protéger la vie des particuliers



SMACL Assurances, c'est aussi l'assurance des particuliers

Depuis 35 ans, SMACL Assurances ne s'engage pas seulement auprès des collectivités et des associations. Elle affirme aussi son attachement à la protection des particuliers, et notamment des acteurs de la vie publique. En effet, qui mieux que l'assureur des territoires peut assurer ceux qui les habitent ?

Les conseils de spécialistes

Concevoir, vendre et gérer des contrats d'assurance pour les particuliers nécessite une approche et des qualités spécifiques.

Des conseillers à l'écoute

> L'information

Véritables interlocuteurs privilégiés, les conseillers traduisent en temps réel, les spécificités des contrats et répondent à toutes les questions des agents et de leur famille pour leur proposer la formule la mieux adaptée à leurs besoins. Les particuliers peuvent ainsi compter sur une relation de proximité avec des conseillers qualifiés.

> La protection

La sécurité et la tranquillité d'une famille ne se traitent pas à la légère. Pour être certains d'apporter les garanties les plus justes, les conseillers prennent le temps d'étudier chaque situation afin de proposer une offre modulable et personnalisée.

> La gestion des contrats

Loin de la relation standardisée, les conseillers sont présents tout au long de la vie du contrat : de la souscription à la résiliation. Ils réalisent, sur simple appel, les modifications nécessaires pour adapter le contrat aux changements de situation (vente de véhicule, déménagement, logement étudiant...)

Le parrainage, le moyen de s'assurer...

Une qualité de service attestée

Rien ne vaut l'expérience concluante des proches pour faire le bon choix. Le parrainage proposé par SMACL Assurances permet une souscription en toute confiance.

Des avantages financiers

En faisant profiter son entourage des garanties de SMACL Assurances, le parrain peut bénéficier de chèques cadeaux.

Les particuliers peuvent souscrire un contrat d'assurance auto et habitation sur smacl.fr

Un tarif à la carte en toute simplicité :

- > quelques questions seulement suffisent pour obtenir un tarif et une formule adaptée,
- > il est possible de souscrire son contrat et de payer directement sa cotisation en ligne,
- > pour obtenir des informations complémentaires, l'internaute peut choisir la demande de rappel immédiat ou différé par un conseiller.

Pour contacter un conseiller :

N°Azur 0 810 32 56 56
PRIX APPEL LOCAL

Soutenir et protéger la vie associative

SMACL Assurances, aux côtés des associations

Depuis 1974, SMACL Assurances accompagne et assure les associations dans leurs missions au quotidien. Elle a acquis un savoir-faire qui lui permet de prendre en compte la diversité du monde associatif et de proposer, à ceux qui l'animent des solutions adaptées.

Une équipe dédiée

Dix conseillers composent l'équipe dédiée à la protection des associations, de leurs dirigeants, de leurs adhérents et de leurs salariés. Elle fait preuve d'écoute et de disponibilité pour répondre efficacement aux difficultés que rencontrent les associations au quotidien et établir des propositions d'assurance parfaitement adaptées à chaque profil associatif. L'objectif est de donner aux associations les moyens de vivre leurs activités en toute sérénité.

Des garanties spécifiques

> Assurer le bon fonctionnement des associations

SMACL Assurances couvre l'ensemble des risques liés aux activités des associations et protège les intérêts et les actions de leurs dirigeants, adhérents et salariés.

> Protéger l'engagement

S'investir dans une association mérite une protection particulière. SMACL Assurances garantit la protection de celles et ceux qui engagent personnellement leurs responsabilités.

> Sécuriser la gestion des activités

Encadrer et gérer des structures associatives, quelle que soit leur taille, comporte des risques spécifiques qui doivent être pris en compte. SMACL Assurances assure la pérennité des activités et le cadre dans lequel elles sont exercées.

Le parrainage en toute simplicité

Les associations ont la possibilité de parrainer leurs adhérents, salariés et bénévoles, et de recevoir des chèques cadeaux.

Pour plus d'informations rendez-vous sur **smacl.fr**

Quelques chiffres

> SMACL Assurances

protège environ 19 000 structures.

> Le portefeuille d'associations est essentiellement composé d'associations gestionnaires.

> Les structures associatives représentent 16 % du chiffre d'affaires.



SMACL Assurances
la mutuelle des acteurs
de la vie publique

smacl.fr

SMACL Assurances

141 avenue Salvador-Allende
79031 NIORT CEDEX 9
Tél : + 33 (0)5 49 32 56 56
Fax : + 33 (0)5 49 73 47 20



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

VOS INTERLOCUTEURS A « SMACL Assurances »

Afin de faciliter vos relations avec votre Mutuelle d'Assurance, vous trouverez ci-dessous les coordonnées de vos principaux interlocuteurs

Présence d'un Réseau d'Inspecteurs de Proximité

Responsable Régional : **Bruno SANSONETTI**

Tél 06 62 90 56 22 - Fax 05 49 32 33 52 -

Email : b-sansonetti@smacl.fr

Inspecteur Régional : **Stéphane BEATRIX**

Tél 06 61 95 62 60 - Fax 05 49 32 33 52

Email : s-beatrix@smacl.fr

Gestion des contrats

Responsable d'Unité de Gestion : **Guy-Marie GUERET**

Tél 05 49 32 56 33 - Fax 05 49 32 33 52

Email : region-ouest@smacl.fr

Gestion des sinistres

Responsable du service DOMMAGES AUX BIENS : **Guylaine GAUDIN - LESURTEL**

Tél 05 49 32 34 25 - Fax 05 49 32 47 42

Email : indemnisations-dab@smacl.fr

Responsable du service AUTOMOBILE MATERIEL : **Jérôme CHESSE**

Tél 05 49 32 99 33 - Fax 05 49 32 47 40

Email : indemnisations-auto-mat@smacl.fr

Responsable du groupe de gestion AUTOMOBILE CORPOREL : **Grégory GIRAUD**

Tél 05 49 32 99 29 - Fax 05 49 32 47 41

Email : indemnisations-auto-corp@smacl.fr

Responsables du service METIERS de la RESPONSABILITE : **Jean-Yves DELECHENEAU**
Déborah LANDAIS

Responsabilité Civile Matériel

Tél 05 49 32 99 28 – Fax 05 49 32 47 44
Email : indemnisations-rc-mat@smacl.fr

Responsabilité Civile Corporel

Tél 05 49 32 99 27 – Fax 05 49 32 47 45
Email : indemnisations-rc-corp@smacl.fr

Risques Statutaires

Responsable du Service Production-Gestion des Risques Statutaires : **Laurent CHAUVET**

Tél 05 49 32 87 87 – Fax 05 49 32 33 50
Email : rs@smacl.fr

Gestion des prestations : **Fabrice RICHEUX**

Tél 05 49 32 34 36 - Fax 05 49 32 33 78
Email : f-richeux@smacl.fr

Gestion des prestations : **Fatiha LOUARDI**

Tél 05 49 32 34 36 - Fax 05 49 32 33 78
Email : f-louardi@smacl.fr

Prévention : **Jérôme LANDREAU**

Tél 05 49 32 22 67 – Fax 05 49 32 33 50
E-mail : j-landreau@smacl.fr