



RAPPORT D'ACTIVITÉ

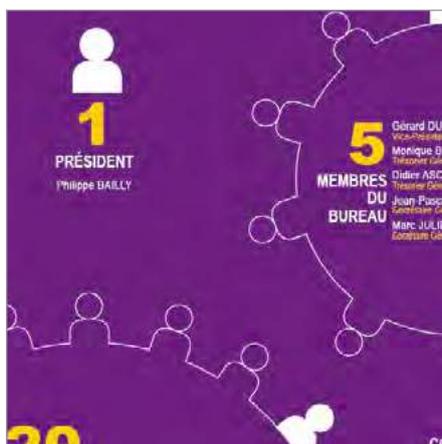
Année 2016

4



ENTRETIEN AVEC LE PRÉSIDENT

6



GOVERNANCE

9



COMMISSION SERVICES SOCIAUX

10



CHIFFRES CLÉS

12



FAITS MARQUANTS

16



PERSPECTIVES

ENTRETIEN AVEC LE PRÉSIDENT

Vous succédez à Nicole Poiffait à la Présidence de SMI. Quel regard portez-vous sur son parcours ?

Après 53 ans au service de SMI dont 15 ans en qualité de Président et 25 ans à la Direction Générale, Nicole Poiffait a en effet décidé en octobre dernier de ne pas solliciter un nouveau mandat de Président.

Les adhérents et les salariés de notre Mutuelle reconnaissent unanimement ses qualités humaines (courtoisie et respect de l'autre, courage et détermination, loyauté et constance...) comme professionnelles (stratège avisé maîtrisant parfaitement le domaine de la santé, subtile négociatrice...).

Au nom de tous ceux qui sont attachés à SMI, je lui réitère notre infinie reconnaissance pour :

- Sa contribution exceptionnelle dans le développement et la vie de notre mutuelle
- La conservation de son mandat d'Administrateur, limitant ainsi les risques que son retrait peut légitimement laisser craindre

Nicole Poiffait a marqué profondément SMI de son empreinte et méritait, plus que quiconque, d'en être le Président d'Honneur.

Quel bilan faites-vous de l'année 2016 ?

L'année 2016 est restée « in » avec : incertitudes, instabilité, insécurité et inflation réglementaire (première année d'application du référentiel Solvabilité 2). La pression concurrentielle n'a pas faibli sur un marché de la complémentaire santé qui a peu progressé, contrairement à 2015.

En bref, l'An 1 de l'ANI ne s'est pas traduit par l'avancée attendue, notamment quant à la diminution du reste à charge des personnes couvertes. Le panier de soins et le contrat responsable ne sont très probablement pas étrangers à cette déception. A contrario, la migration annoncée de l'individuel vers le collectif n'a pas connu l'ampleur que des mutuelles orientées majoritairement et de longue date vers l'individuel pouvaient redouter.

L'année 2017 s'annonce-t-elle sous de meilleurs jours ?

A ce jour, il est à craindre que 2017 ne connaisse pas un contexte beaucoup plus souriant, d'autant que les critiques récentes formulées à l'encontre des complémentaires santé ne traduisent pas une réelle volonté d'analyser les problématiques avec le recul, l'objectivité et le courage qu'elles requièrent.

Quelles réponses SMI peut-elle apporter dans ce contexte ?

Confrontée à cet environnement morose et difficile, SMI entend ne pas décevoir la confiance de ses adhérents en leur démontrant au quotidien la qualité et l'adéquation de nos réponses à leurs attentes.

Pour ce faire :

- Nous poursuivons la mise en œuvre de notre nouvelle organisation fondée sur deux piliers : la Direction des Assurances et la Direction des Opérations
- Nous adaptons notre mode opératoire avec MMA au sein de Covéa afin de capitaliser sur nos atouts respectifs, simplifier nos modes de fonctionnement et parfaire, chaque fois que nécessaire, notre réactivité
- Nous exploitons des synergies au sein du groupe Covéa afin d'innover dans le domaine des services et optimiser notre programme d'investissements
- Nous renforçons nos compétences en matière de maîtrise des risques pour répondre aux exigences de nos clients, notamment les grands comptes, auxquels nous devons sans cesse démontrer notre capacité d'analyse et d'anticipation au travers de l'optimisation de chaque composante de leurs garanties santé-prévoyance
- Nous développons des partenariats (opérateurs de tiers payant extérieurs, conventionnement dentaire...)
- Nous investissons dans le numérique (développement d'un nouvel applicatif de gestion des contrats et sinistres, refonte de notre site institutionnel, nouveau système d'information commercial...)

Quels sont les atouts de SMI pour y parvenir ?

SMI dispose des moyens humains et financiers pour concrétiser ces différents projets. A ce titre, je remercie :

- D'une part, les salariés de SMI, de leur implication et de leur volonté d'œuvrer en permanence pour fidéliser nos adhérents ; je souhaite leur assurer de mon profond attachement à conserver le souci de respect, d'écoute et de dialogue de mon prédécesseur
- D'autre part, les Administrateurs, de leur confiance et de leur contribution à la réflexion menée avec les responsables opérationnels de SMI, sur les orientations les mieux adaptées pour que notre mutuelle présente lors de son centième anniversaire le même « bilan santé » que lorsqu'elle est devenue nonagénaire

Philippe BAILLY
Président



**Confrontée à un environnement difficile,
SMI entend ne pas décevoir la confiance
de ses adhérents.**



1

PRÉSIDENT

Philippe BAILLY



5

MEMBRES DU BUREAU

Gérard DUFOUR
Vice-Président

Monique BRAUN
Trésorier Général

Didier ASCOUET
Trésorier Général Adjoint

Jean-Pascal DUFOUR
Secrétaire Général

Marc JULIEN
Secrétaire Général Adjoint

20 ADMINISTRATEURS

Jean-Pierre BAHIER
Yvon BERTHOU
Guy BLEYER
Jean-Pierre BONDROIT
Roland BORG
Marie-Paule CAVRET
Michel CROIX
Patrick FARCOT
Jean-Claude GALERNE
Gérard GRIMBERT

Bernard HUMBERT
Pierrette JALLON
Gérard JEANNOT
Norbert KLEIN
Jean-Claude LOYER
Nicole POIFFAIT, *Président d'Honneur*
Gilles ROCQUET
Jean-Luc TOUITOU
Marie-Laure TRIAUD
Jean-Pierre VIAUD

COMITÉ DES SAGES

Roger BATIER
Gilles DELARUE
Yves LOISEAU
Henri POIFFAIT
Jean PORRET

MANDAT AU SEIN DE LA MUTUALITÉ : NÉANT

MANDATS HORS MUTUALITÉ



**BAILLY
Philippe**

Administrateur de la SGAM
Covéa en tant que membre
permanent représentant SMI

*Société de Groupe d'Assurance
Mutuelle française,
réunissant notamment GMF, MAAF,
MMA, APGIS et SMI.*



**BERTHOU
Yvon**

Administrateur
de la Maison d'accueil
des familles de malades
hospitalisés de Reims

*Foyer reconnu par la Sécurité
sociale, offrant un accueil
personnalisé et chaleureux aux
familles des malades hospitalisés.*



**CAVRET
Marie-Paule**

MSA : membre du Conseil du
Comité Cantonal
et du Conseil du Comité
Départemental de la Sarthe

*Organisme mutualiste qui gère la
protection sociale des salariés et
non salariés agricoles ainsi que
leurs ayants droit et les retraités.*



**DUFOUR
Gérard**

Président de l'association
La Compagnie Océan

*Association créant et diffusant des
spectacles vivants alliant plusieurs
formes de théâtre.*



**JULIEN
Marc**

Président
de l'association régionale
L'Accueil du Clermontois

*Association accompagnant
les personnes s'installant dans
le Clermontois, structure
intercommunale située dans le
département de l'Hérault.*



**POIFFAIT
Nicole**

Administrateur
de l'Institut de la Protection
Sociale Européenne (IPSE)

*Institut ayant pour volonté, depuis
25 ans, d'accompagner la construction
européenne d'une protection sociale
solidaire et non lucrative.*



**TOUITOU
Jean-Luc**

Administrateur
à la MACIF
de la région
Gâtinais-Champagne

*Société d'assurance mutuelle
française, membre de la SGAM
SFEREN.*

RAPPORT DE GOUVERNANCE



BUREAU DU CONSEIL D'ADMINISTRATION

RÉUNI 6 FOIS EN 2016

Prépare les sujets structurants soumis au Conseil d'Administration.

Sujets majeurs traités en 2016 : Évolution de la stratégie de développement, des partenariats, de la gouvernance et des conditions tarifaires ; Analyse des résultats, de l'information financière et des projets d'investissements...



CONSEIL D'ADMINISTRATION

RÉUNI 3 FOIS EN 2016

Détermine les orientations de la mutuelle et veille à leur application. Opère les contrôles qu'il juge opportuns et se saisit de toute question intéressant la bonne marche de la mutuelle.

Sujets majeurs traités en 2016 : Évolution des partenariats ; Arrêté des comptes et validation du rapport de solvabilité ; Évolution du système d'information ; Modifications statutaires ; Offre Mut'Interim ; Nomination du Commissaire aux Comptes ; Évolution de l'organisation des fonctions clés ; Acquisition des locaux Rue du Rocher ; Validation du rapport ORSA 2016 ; Présentation du site Web ; Projet Cassiopée...

Toutes les Commissions présentent un rapport au Conseil d'Administration



COMMISSION SERVICES SOCIAUX

RÉUNIE 14 FOIS EN 2016

- Propose et suit le budget des Services Sociaux
- Étudie les demandes de fonds de secours



COMMISSION FINANCIÈRE PLACEMENTS

RÉUNIE 4 FOIS EN 2016

- Elabore la politique de placements et veille à son application
- Prend connaissance des opérations
- Suit les risques de marché et de gestion actif/passif



COMMISSION FINANCIÈRE BUDGET

RÉUNIE 3 FOIS EN 2016

- Suit la réalisation des budgets relatifs aux frais de fonctionnement et investissements



COMMISSION DÉVELOPPEMENT

RÉUNIE 2 FOIS EN 2016

- Suit les risques techniques d'assurance et de réassurance
- Prend connaissance et propose des politiques de souscription et de réassurance ainsi que les conditions de renouvellement



COMMISSION SUIVI DES PROJETS

RÉUNIE 3 FOIS EN 2016

- Suit les programmes en termes de moyens associés, financement et avancement



COMITÉ D'AUDIT

Le Comité d'Audit assure le suivi :

- Du processus d'élaboration de l'information financière
- De l'efficacité des systèmes de contrôle interne et de gestion des risques
- Du contrôle légal des comptes annuels par le Commissaire aux Comptes
- De l'indépendance du Commissaire aux Comptes

RÉUNI 5 FOIS EN 2016

COMMISSION «SERVICES SOCIAUX»

SMI étudie régulièrement les situations délicates des adhérents. La commission peut intervenir sous 48h en cas de nécessité pour venir en aide aux personnes en difficulté : participation au remboursement d'appareillages importants, hospitalisation dans des centres spécialisés... dans la limite d'un budget annuel de 155 000 € alloué par le Conseil d'Administration.

14
réunions en 2016



109 291
euros reversés



171
dossiers traités



“

Comme chaque année, les adhérents nous adressent de nombreuses lettres nous témoignant leur gratitude

”

639
euros versés en moyenne



7 950
euros versés pour les dossiers lyonnais



CHIFFRES CLÉS

171,1 M€ CHIFFRE D'AFFAIRES

1,4 M€ RÉSULTAT NET

372% RATIO DE SOLVABILITÉ*

1 489% RATIO DE COUVERTURE MCR**

PERSONNES PROTÉGÉES

259 765

GESTION DIRECTE

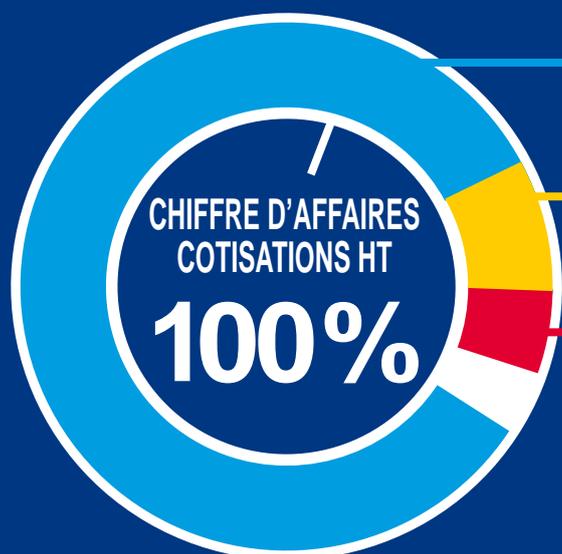
400 266

GESTION DÉLÉGUÉE

660 031



EXPLOITATIONS COMPARÉES



CHIFFRE D'AFFAIRES
COTISATIONS HT

100%

PRESTATIONS

80,59 %

GESTION

11,76 %

ACQUISITIONS

5,65 %

CHARGES TOTALES

98 %

RÉPARTITION DES PRESTATIONS PAR RISQUE



21,3 %

OPTIQUE
ORTHOPÉDIE



18,5 %

HOSPITALISATION



17 %

DENTAIRE



15 %

PHARMACIE



12,1 %

CONSULTATIONS
VISITES



10,1 %

AUXILIAIRES
MÉDICAUX



3,6 %

ANALYSES

DIVERS **2,4 %**

2 091 739
DOSSIERS DE REMBOURSEMENT

10 387 595
ACTES REMBOURSÉS

137,9 M€
PRESTATIONS VERSÉES

64 820
DEVIS ANALYSÉS



45 673 EMAILS TRAITÉS

244 952 APPELS TRAITÉS

TOP 30 DE LA MUTUALITÉ 2016

N° 21

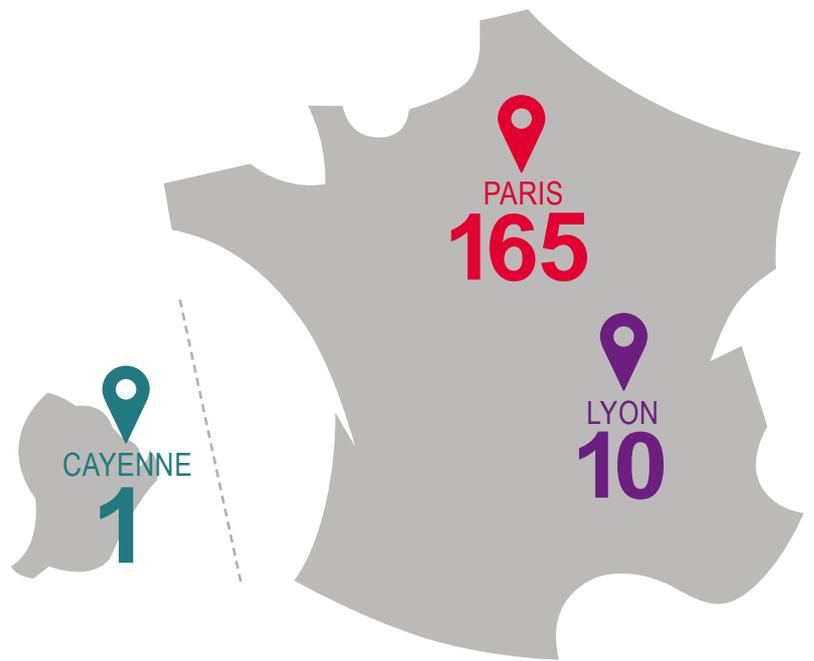
Source :
Argus de l'Assurance
du 25/11/2016

EFFECTIFS SALARIÉS

166 CDI

9 CDD

1 CONTRAT DE PROFESSIONNALISATION



être **AGILE**
pour mieux
vous protéger



MISE EN LIGNE DU NOUVEAU SITE INTERNET

Conformément à son plan de marche, SMI a engagé en 2016 la première étape de sa transition digitale par la conception et la mise en ligne de son site institutionnel et la mise en place d'un service de devis, tarification et souscription avec paiement en ligne de son offre surcomplémentaire. Ces évolutions permettent à la mutuelle de :

- Moderniser son image
- Mieux faire connaître ses produits et ses offres
- Renforcer l'attractivité de son site
- Mieux informer les particuliers et entreprises
- Commercialiser son offre surcomplémentaire

DÉPLOIEMENT DU TIERS PAYANT GÉNÉRALISÉ



Les assureurs complémentaires santé ont désormais l'obligation d'intégrer aux contrats responsables un dispositif de tiers payant généralisé portant sur la part complémentaire dans la limite du tarif de responsabilité fixé par la Caisse Nationale d'Assurance Maladie.

Afin de répondre à cette obligation réglementaire dans les délais requis, SMI a noué des partenariats avec des opérateurs de tiers payant extérieurs et a dû également mobiliser des moyens importants pour adapter son système d'information et ses pratiques.

CONVENTIONNEMENT DENTAIRE

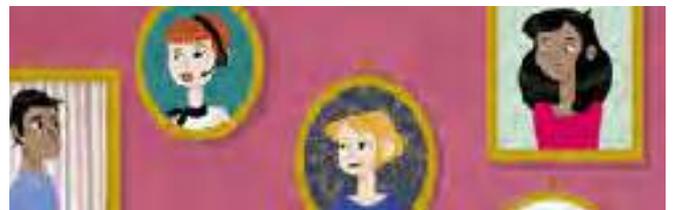
Après avoir adhéré en 2011 au conventionnement hospitalier, SMI a choisi de prolonger cette démarche en signant la convention tarifaire et de services mise en place avec le réseau des centres dentaires mutualistes.

Depuis le 1^{er} janvier 2017, les adhérents de SMI bénéficient de soins de qualité à des tarifs contrôlés s'ils se rendent dans l'un des 460 centres dentaires du réseau.



SMI ENTRAIDE : LA WEB SÉRIE

Le service d'accompagnement de SMI bénéficie d'un nouveau support de promotion : une web série. Des épisodes ont été créés pour mettre en lumière chacun des domaines dans lesquels ce service peut apporter une aide aux adhérents. Trois membres de la famille MARTIN sollicitent tour à tour SMI Entraide qui les aide à trouver des solutions à leurs situations de vie. Cette web série est à découvrir sur la chaîne Youtube de la mutuelle.



ET AUSSI...



QUALISCOPE

À l'issue d'appels mystères destinés à évaluer la qualité d'accueil et le taux d'accessibilité de ses téléconseillers, SMI a retrouvé sa première place devant ses concurrents, avec une note globale de 15,37/20.

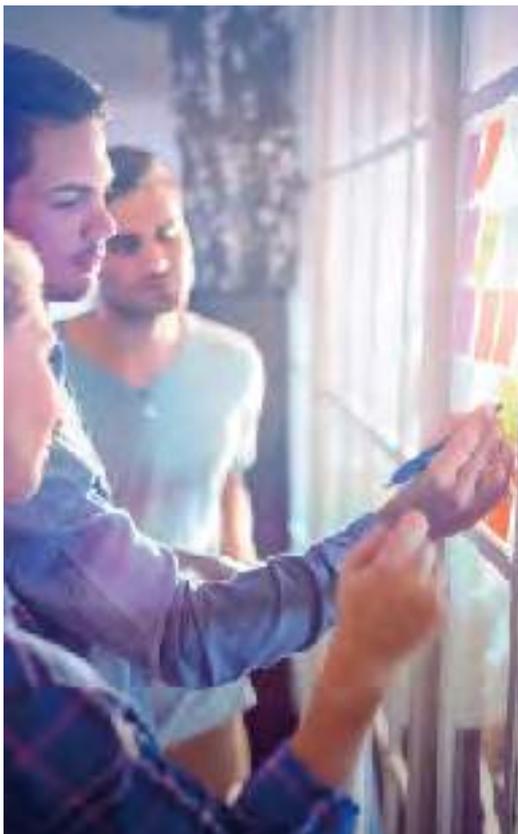


AUDIT : RENOUVELLEMENT DU CERTIFICAT

A l'issue de deux journées d'audit réalisées par l'AFNOR en mai 2016, SMI a conservé, pour sa sixième année, sa certification à la norme ISO 9001 version 2008.

*développer
une culture de*
CONFIANCE

MISE EN OEUVRE DE LA NOUVELLE ORGANISATION



Annoncée lors de la précédente Assemblée Générale, SMI a connu au cours de l'année 2016 une évolution organisationnelle importante s'étant traduite par la création de la Direction des Assurances et de la Direction des Opérations.

Cette évolution répond aux objectifs stratégiques fixés par le Conseil d'Administration, notamment :

- Se positionner de façon volontariste sur le marché des grands comptes
- Progresser en prévoyance collective
- Enrichir le contenu des services et des offres et accélérer leur déploiement auprès des marchés
- Accroître son efficacité opérationnelle en tant qu'assureur non gestionnaire et en tant que gestionnaire

Cette nouvelle organisation est désormais en ordre de marche pour porter ses nombreux enjeux face à une concurrence toujours plus vive, une réglementation toujours plus contraignante et une complexité grandissante.

20

collaborateurs ont rejoint très récemment l'entreprise afin de renforcer l'expertise de SMI dans les domaines :

- Commercial
- Marketing
- Technique
- Juridique
- Gestion
- Pilotage opérationnel

CETTE ANNÉE, CHEZ SMI, IL Y A EU AUSSI...

8 DÉPÊCHES SMI

Dans la newsletter adressée aux collaborateurs, au-delà de l'actualité interne, plusieurs sujets de fond ont été traités cette année : la santé pour tous, le conventionnement hospitalier, la déclaration sociale nominative...

5 «P'TIT DÉJ'» SMI

Ces rendez-vous constituent, pour les salariés, un moment privilégié d'échanges avec la Direction Générale sur des sujets clés tels que le tiers payant généralisé, le projet de loi de financement de la Sécurité sociale, l'organisation interne...

1 TEMPS FORT

Tous les collaborateurs se sont rassemblés autour de Nicole Poiffait pour célébrer son exceptionnelle carrière et la fin de son mandat de Président. Ce déjeuner fut l'occasion pour Philippe Bailly, alors nouvellement élu Président, de se présenter à l'ensemble des collaborateurs.

70 OEUVRES D'ENFANTS RÉALISÉES

Un record de participation pour le concours organisé chaque année, avant Noël, auprès des enfants des collaborateurs. Une manière, pour eux, de contribuer aux festivités de fin d'année de l'entreprise.

5 839,16 EUROS REVERSÉS À UNE ASSOCIATION

Récoltée lors d'un challenge sportif en fin d'année, cette somme aidera «À chacun son Everest» dans son action auprès des enfants malades.

MMA et SMI : évolution de la coopération

L'accord de coopération signé en 2013 dans le cadre de l'adhésion de SMI au groupe Covéa prévoit un portage conjoint du risque au moyen d'un partage de sort en coassurance ou en réassurance de la production réalisée par les réseaux intermédiés de MMA, ainsi qu'une souscription et une gestion devant être réalisées par SMI.

Malgré la très forte mobilisation des équipes au cours de ces deux dernières années et de bons résultats commerciaux, ce mécanisme de coassurance, imposant le partage des approches techniques entre trois entités distinctes, a été difficile à mettre en œuvre. Les raisons : une pression tarifaire sur le marché des PME et ETI et des circuits de décision trop complexes au regard des exigences de simplicité et de réactivité de réseaux intermédiés généralistes.

Afin de simplifier les circuits de traitement et de décision et ainsi améliorer la réactivité en matière de tarification et de souscription des affaires nouvelles apportées par les agents et les courtiers animés par MMA, un mécanisme de réassurance vient se substituer à la coassurance depuis le 2 mai 2017.

Cette modification n'a pas d'incidence sur le chiffre d'affaires de la mutuelle ni sur son intervention en qualité de gestionnaire. Elle donne également plus de souplesse, l'assuré n'intervenant pas en cas de réassurance. SMI n'étant plus codétentrices des nouveaux contrats produits par les agents et les courtiers animés par MMA, elle perd ainsi un peu de lisibilité et d'accès aux clients couverts par ces contrats. En revanche, SMI renforce son emprise sur le portefeuille qu'elle développera.

Concernant plus spécifiquement le courtage, la suppression de l'affectation des courtiers par entité (MMA ou SMI) permet à SMI d'exploiter pleinement le potentiel d'apporteurs et de capitaliser sur les relations de confiance tissées de longue date avec ces derniers.

Ce changement implique un alignement plus ou moins marqué sur les conditions de MMA ainsi qu'un renforcement de notre force commerciale déjà engagé en 2016.

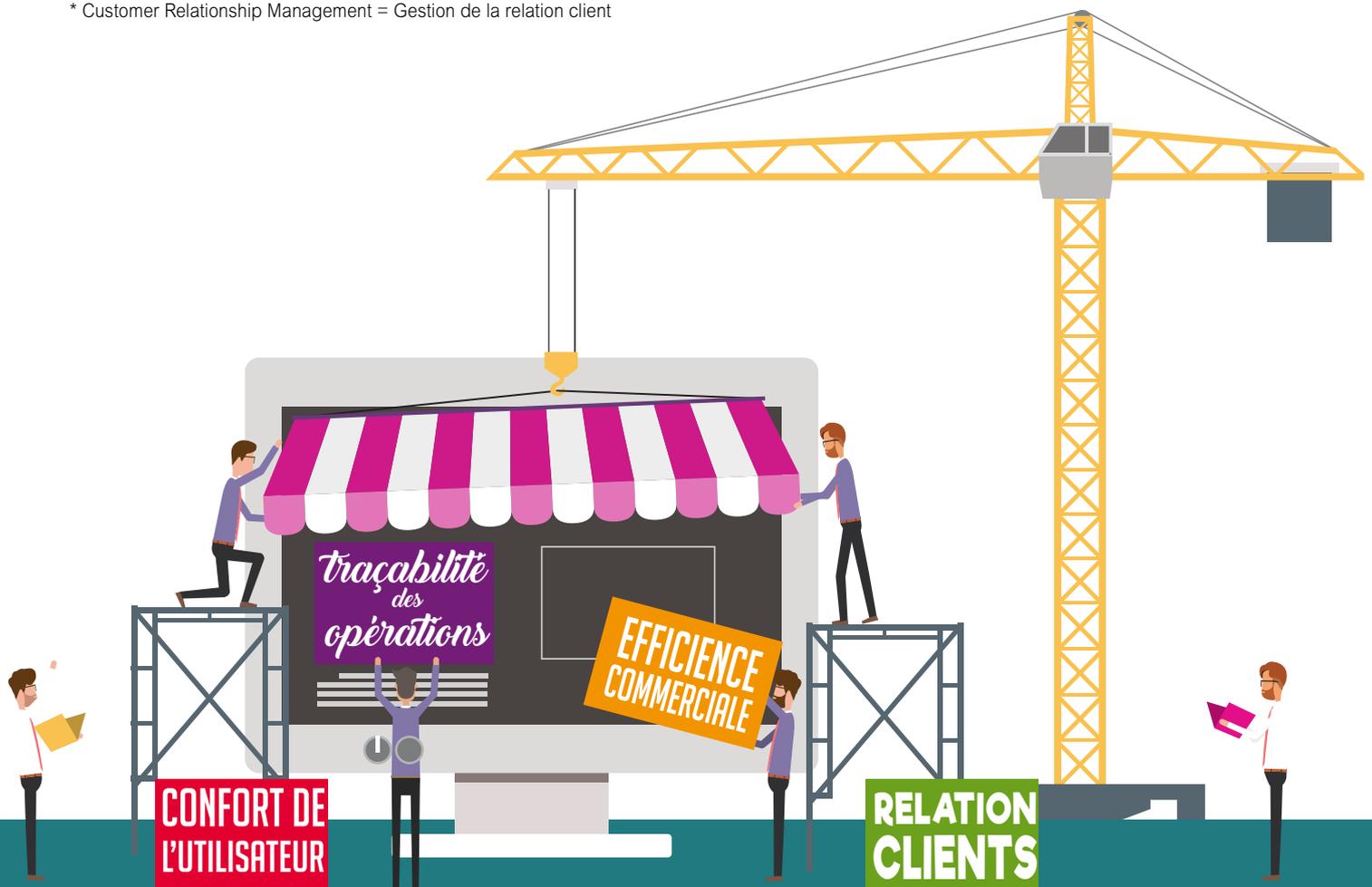
Gestion de la relation client : SMI se dote d'un nouveau CRM*

La fonction commerciale, désormais composante de la Direction des Assurances, franchira une nouvelle phase d'évolution en se dotant, au cours de l'année 2017, de nouveaux moyens informatiques répondant à plusieurs objectifs :

- Accroître l'efficacité commerciale et la relation avec les clients
- Assurer la traçabilité des opérations conduisant à la souscription et au suivi des affaires nouvelles
- Améliorer le pilotage
- Optimiser et faciliter l'enrichissement et la fiabilisation des données
- Fluidifier les échanges entre les partenaires internes voire externes (Covéa, courtiers, etc.)
- Améliorer le confort de l'utilisateur

Après une première étape de construction de processus et de spécification des besoins, l'équipe SMI en charge de ce projet étudiera les solutions du marché susceptibles de répondre aux attentes exprimées. Cette phase sera également l'occasion d'étudier les synergies exploitables au sein du groupe Covéa. En terme de déploiement, un premier lot devrait être mis en production au cours de l'automne 2017.

* Customer Relationship Management = Gestion de la relation client



Systeme d'information : montée en charge du projet Cassiopée

Le remplacement de la solution de gestion des contrats et des sinistres de SMI est entré en 2016 dans sa phase active.

Après plusieurs mois d'études, SMI a opté pour une solution qui mixe le module de cotisations de son logiciel actuel réécrit sous une nouvelle technologie et une application acquise auprès d'APGIS, également membre du groupe Covéa. Cette solution doit cependant être adaptée à ses modes de gestion afin que l'ensemble constitue son Cassiopée.

Cassiopée n'est pas seulement une solution informatique, fruit du travail, du savoir-faire et du talent d'une trentaine de collaborateurs, mais aussi un projet d'entreprise auquel tous les collaborateurs sont associés qui va permettre à la mutuelle de relever de nombreux défis en matière de satisfaction client, d'efficacité opérationnelle, de mise à disposition de nouveaux services auprès des entreprises, des adhérents et des partenaires.

Dans 12 mois, une version pilote de Cassiopée sera déployée sur le portefeuille SMARIP et six mois plus tard, son utilisation sera généralisée à l'ensemble du portefeuille clients. Cette première étape franchie, Cassiopée s'enrichira au fil du temps par l'action combinée des équipes informatiques, métiers et projets tel que ce fut le cas pour la solution actuelle « Losanges » pendant 30 ans.

Transition digitale : SMI réduit l'écart

A l'œuvre dans bon nombre de secteurs d'activité et d'entreprises, SMI ne souhaite pas rester à l'écart de cette vague de transformation majeure. La mutuelle vient d'engager une réflexion stratégique et opérationnelle visant à fixer le contenu et les étapes de sa transition digitale qui s'opèrera sur toutes ses activités et tous ses marchés.

Comme pour le nouveau système d'information commercial, SMI souhaite s'appuyer sur les travaux, compétences et solutions éprouvés au sein de Covéa afin d'en tirer le meilleur dans des conditions d'investissement financièrement optimales. Le schéma cible de cette évolution sera dévoilé en septembre 2017.



Une culture de l'engagement

Renforcer ses compétences pour toujours mieux répondre aux exigences de ses clients, investir dans les outils digitaux de demain, innover dans les services, développer des partenariats et capitaliser sur ses atouts, telles sont les missions de SMI et de ses collaborateurs qui, comme elle, s'engagent pour rester au plus près des entreprises et des particuliers qui la composent.

Un engagement mutualiste au service de plus de 660 000 personnes protégées.



PARIS - LYON - CAYENNE
WWW.MUTUELLE-SMI.COM