



RAPPORT D'ACTIVITÉ

Année 2018

Sommaire

LE MOT DU PRÉSIDENT | **4**

GOUVERNANCE | **6**

MANDATS DES ADMINISTRATEURS | **7**

RAPPORT DE GOUVERNANCE | **8**

COMMISSION DE L'ACTION SOCIALE | **9**

CHIFFRES CLÉS | **10**

FAITS MARQUANTS | **12**

PERSPECTIVES | **18**

RESPONSABILITÉ SOCIÉTALE DES ENTREPRISES | **22**

Le mot du Président

Le mouvement de revendications que connaît la France depuis novembre dernier rend anecdotiques le franchissement en 2018 du cap des 18 milliards d'euros de prestations de santé et de prévoyance versées par les mutuelles et les autres organismes complémentaires d'assurance maladie, tout comme la prééminence prise pour la première fois par les contrats collectifs de santé sur les contrats individuels.

En revanche, la mise en place par le Gouvernement d'un dispositif « 100 % santé » s'inscrit au cœur des préoccupations exprimées au cours de ce « Grand Débat National ». Ces mesures visent, d'ici 2021, à inclure dans les contrats « un panier de soins » intégralement remboursé par l'Assurance Maladie et les organismes complémentaires santé et ce, tant pour l'optique (monture et verres) que les audioprothèses et les prothèses dentaires. Au travers de ses différentes communications, SMI vous a informés de ce dispositif ; notre mutuelle met et mettra tout en œuvre pour répondre à vos attentes en ce domaine.

Permettez-moi de regretter que la mise en place de ce dispositif n'ait pas permis d'informer objectivement les assurés et ait, d'une part, laissé entendre qu'une telle réforme serait indolore pour les mutuelles et, d'autre part, jeté l'opprobre sur ces dernières en les accusant d'avoir trop augmenté leurs cotisations au cours des quinze dernières années. Nos détracteurs ont en effet omis de préciser que :


- Les taxes sur les contrats santé étaient de 1,75 % (CMU) en 2005, soit 2 847 900 €
- Ce pourcentage a été porté à 13,27 % en 2012, le montant versé à ce titre en 2018 s'est élevé à 22 357 350 €
- Depuis 2012, les mutuelles sont soumises à l'impôt sur les bénéfices, à la taxe sur les bonis et à la contribution économique territoriale ; ces différents impôts et taxes ont pesé pour près de 340 000 € dans les charges 2018 de SMI


- En 2015 a été instauré un forfait patientèle, taxe qui devait être provisoire mais qui, de fait, a été reconduite et majorée au fil des ans ; ainsi, SMI a acquitté 1 091 355 € à ce titre en 2018 et devrait supporter un montant d'au moins 1 302 000 € en 2019
- Les mutuelles doivent répondre à des contraintes réglementaires extrêmement lourdes (mise en place du référentiel « Solvabilité 2 », nouvelles directives : règlement général pour la protection des données -RGPD-, directive sur la distribution d'assurances -DDA-)
- Le coût des prestations à la charge des mutuelles augmente compte tenu de l'entrée progressive en application des dispositions des lois de finances 2016, 2017 et 2018 :
 - augmentation des honoraires médicaux, médecins généralistes comme spécialistes
 - revalorisation des soins conservateurs dentaires
 - augmentation de la participation forfaitaire de 18 à 24 € pour tout acte dit « lourd »

Je sais que vous êtes conscients des contraintes auxquelles nous sommes confrontés et je vous remercie à nouveau de votre confiance et de votre fidélité.

Soyez assurés que nous mettons tout en œuvre pour respecter les valeurs qui sont celles d'une mutuelle et les engagements pris envers vous, notamment en termes de maîtrise de nos frais généraux, afin de vous offrir « un retour sur cotisations » des plus performants.

Je remercie les salariés et les membres des organes de gouvernance, de leur contribution respective, indispensable pour atteindre ces objectifs.





*SMI met tout en oeuvre
pour respecter
les valeurs qui sont celles
d'une mutuelle
et les engagements
pris envers vous*

PHILIPPE BAILLY
Président

Gouvernance

PRÉSIDENT

Philippe BAILLY

ADMINISTRATEURS

MEMBRES DU

BUREAU

Guy BLEYER Vice-Président

Monique BRAUN Trésorier Général

Didier ASCOUËT Trésorier Général Adjoint

Jean-Pascal DUFOUR Secrétaire Général

Marc JULIEN Secrétaire Général Adjoint

ADMINISTRATEURS

Yvon BERTHOU

Jean-Pierre BONDROIT

Roland BORG †

Marie-Paule CAVRET

Jean-Claude GALERNE

Gérard GRIMBERT

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

Mandat au sein de la Mutualité

Néant

Mandats hors Mutualité

Philippe BAILLY

Administrateur de la SGAM Covéa en tant que membre permanent représentant SMI
Société de Groupe d'Assurance Mutuelle française
Président de la société MTBG Conseil SAS
Société de conseil

Yvon BERTHOU

Administrateur de la Maison d'accueil des familles de malades hospitalisés de Reims
Foyer offrant un accueil personnalisé et chaleureux aux familles des malades hospitalisés

Guy BLEYER

Gérant de la SC AUCARO et de la SCI LE PETIT MILLANFROID
Sociétés civiles immobilières spécialisées dans le secteur d'activité de la location de terrains et d'autres biens immobiliers

Marie-Paule CAVRET

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

Gérard GRIMBERT

Administrateur CPAM Artois
Caisse Primaire Assurance Maladie basée à Arras

Marc JULIEN

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

Nicole POIFFAIT

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

Rapport de Gouvernance

BUREAU DU CONSEIL D'ADMINISTRATION

3 réunions en 2018

Prépare les sujets structurants soumis au Conseil d'Administration.

Sujets majeurs traités en 2018 : Évolution des partenariats ; Comptes 2017 et suivi du budget 2018 ; Evolution de la stratégie et de la Gouvernance ; Conditions de renouvellement 2018-2019 ; Évolution des locaux parisiens et lyonnais ; Point sur les projets Booster et Cassiopée ; Evolution des Statuts...

CONSEIL D'ADMINISTRATION

4 réunions en 2018

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 2018 : Présentation du projet de convention d'affiliation Covéa ; Rapport de contrôle interne sur le dispositif LCB-FT ; Positionnement de SMI au sein de l'offre ACS ; Évolution des partenariats ; Evolution de la Gouvernance ; Point sur les projets Booster et Cassiopée ; Évolutions tarifaires et amélioration de prestations pour 2019 ; Point sur les locaux ; Présentation du rapport ORSA 2018 ; Financement des projets informatiques ; Arrêt des comptes 2017 ; Suivi des budgets et des réalisations 2018 ; Approbation des évolutions stratégiques...

COMITÉ D'AUDIT

5 réunions en 2018

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
- Des risques projets et des activités sous-traitées

COMMISSION DE L'ACTION SOCIALE

15 réunions en 2018

- Propose et suit le budget de l'action sociale
- Étudie les demandes de fonds de secours

COMMISSION FINANCIÈRE PLACEMENTS

4 réunions en 2018

- 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

3 réunions en 2018

- Examine le budget prévisionnel des frais de fonctionnement et d'investissement
- Suit les programmes en termes de moyens associés, financement et avancement

COMMISSION COMMERCIALE ET TECHNIQUE

2 réunions en 2018

- Prend connaissance du plan d'actions commerciales et de ses résultats
- 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

COMITÉ DES RÉMUNÉRATIONS

1 réunion en 2018

Le Comité des Rémunérations est notamment chargé :

- D'examiner, sur la base du profil de risques de l'entreprise, les conditions d'octroi et les critères se rattachant à la rémunération des dirigeants effectifs et des cadres de direction
- D'assurer un suivi global de l'évolution des rémunérations
- D'examiner la conformité de la politique de ressources humaines de SMI aux principes édictés dans la politique de rémunération du groupe Covéa

Commission de l'Action Sociale

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 euros alloué par le Conseil d'Administration.

15

RÉUNIONS EN 2018

174

DOSSIERS TRAITÉS

753

EUROS REVERSÉS EN MOYENNE

130 347

EUROS REVERSÉS

6 400

EUROS REVERSÉS
POUR LES DOSSIERS LYONNAIS

Chiffres clés

Chiffre
d'Affaires

175,5 M€

Résultat
Net

-2,9 M€

Ratio
de Solvabilité*

295 %

Ratio de
Couverture MCR**

1 179 %

PERSONNES PROTÉGÉES

Gestion Directe

205 859

Gestion déléguée

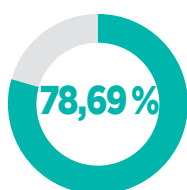
437 427

Total

643 286

RÉPARTITION DES FRAIS

Prestations



Gestion



Acquisitions

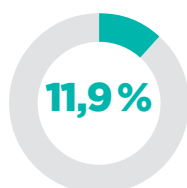


RÉPARTITION DES PRESTATIONS PAR RISQUE

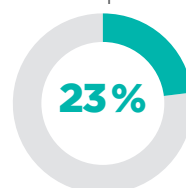
Auxiliaires
Médicaux



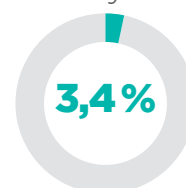
Consultations,
Visites



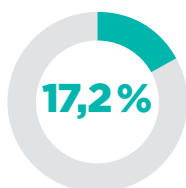
Optique,
Orthopédie



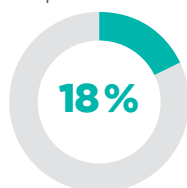
Analyses



Dentaire



Hospitalisation



Pharmacie



Divers



REMBOURSEMENTS

Dossiers de remboursement

1 279 329

Actes remboursés

9 567 026

Prestations versées

141,9 M€

DEVIS ANALYSÉS

43 678

RELATION ADHÉRENTS

Appels traités

210 096

Emails traités

88 924

**TOP 30
DE LA MUTUALITÉ**

N° 26

(source : Argus de l'Assurance du 09/11/2018)

EFFECTIFS SALARIÉS

CDI

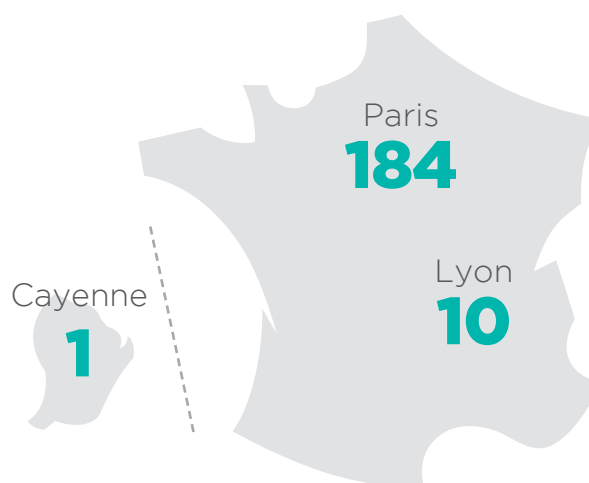
184

CDD

11

Contrat de
professionnalisation

0



Faits marquants

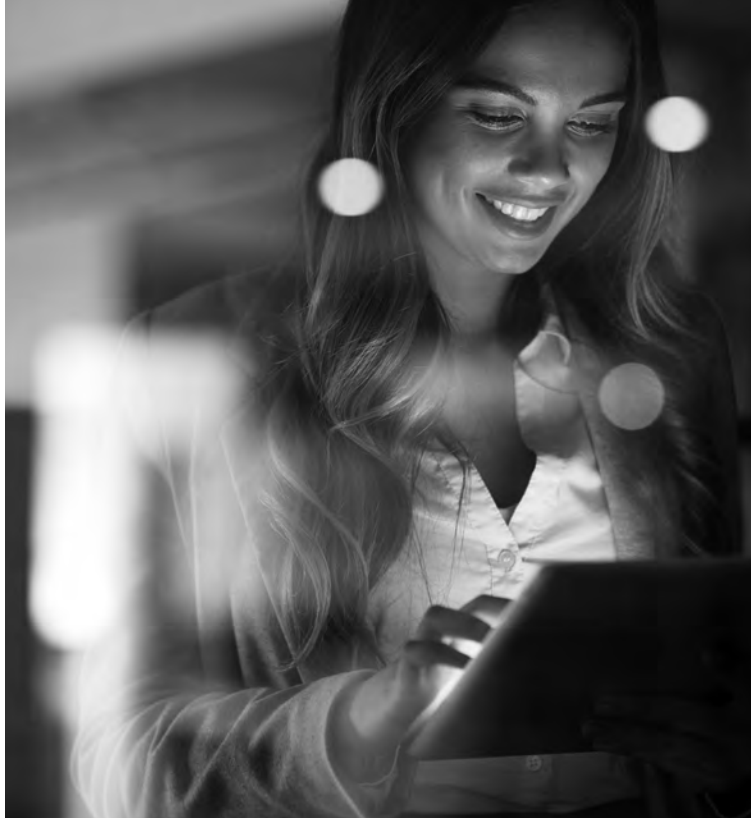
RENFORCEMENT DE LA GOUVERNANCE OPÉRATIONNELLE



SMI comptait au début de l'année 2018 deux dirigeants effectifs, son Président, Philippe Bailly, et son dirigeant opérationnel (Directeur Général), Bertrand Da Ros, auquel étaient rattachés les responsables des fonctions clés gestion des risques, actuariat, contrôle de conformité et audit interne, conformément à la réglementation en vigueur.

Afin de renforcer le dispositif de contrôle interne dit des « quatre yeux » inscrits dans la Directive Solvabilité II, il a été décidé de nommer Philippe Bernard Directeur Général Adjoint Assurances, troisième dirigeant effectif, et de lui rattacher les responsables des fonctions clés actuariat et gestion des risques, l'audit et le contrôle de conformité restant sous la responsabilité directe de Bertrand Da Ros.

Après sa validation par le Conseil d'Administration le 12 avril 2018, cette nouvelle organisation a été approuvée par l'Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution.



**2018, NOUVELLE ANNÉE
CONSCRÉE AUX PROJETS
INFORMATIQUES ET AUX
ÉVOLUTIONS RÉGLEMENTAIRES**

Conformément aux perspectives présentées lors de la dernière Assemblée Générale, les équipes SMI ont été fortement mobilisées par les projets Cassiopée portant sur le remplacement de notre outil de gestion des contrats et des sinistres santé, et Booster, portant sur le pilotage de la fonction commerciale, la gestion de la relation clients, la digitalisation de nos opérations et des relations avec les tiers. Dans ce dernier projet, après l'informatisation des processus de distribution, l'usage de la solution Booster a été étendue courant 2018 aux processus de traitement des demandes des clients et à la gestion des réclamations et des non-conformités. Les équipes SMI disposent désormais d'une vision 360° des clients au travers d'un « cockpit » regroupant toutes les données et les échanges d'information les concernant. Cette vision sera prochainement accessible par les adhérents, les entreprises et partenaires commerciaux au travers des nouveaux extranets mis en production à compter de juin 2019.

2018 a été une nouvelle année chargée au plan réglementaire. Conformément à ce qui avait été indiqué lors de la précédente Assemblée Générale, SMI s'est mise en conformité en respectant strictement les échéances imposées par le législateur concernant la réglementation sur la protection des données personnelles (mai 2018) et la Directive sur la Distribution d'Assurance (octobre 2018).

Concomitamment, SMI s'est également conformée avec les dispositions de la loi relative à la lutte anti-corruption, dite Sapin II, et celles concernant la déshérence des capitaux décès.

CERTIFICATION ISO 9001 VERSION 2015

Notre système de management de la qualité a une nouvelle fois été certifié par l'AFNOR dans d'excellentes conditions.

Par rapport à la version 2008, la version 2015 de la norme ISO 9001 intègre plusieurs changements :

- La meilleure prise en compte du contexte stratégique de l'entreprise
- La notion de risques et d'opportunités et la maîtrise des plans d'actions associés
- La nécessité de planifier, anticiper, orienter, associer les équipes dans la définition, l'atteinte des objectifs et la surveillance de la performance
- La maîtrise des prestations externalisées
- La capitalisation et le transfert de la connaissance
- L'extension à l'ensemble des activités opérationnelles du suivi des non-conformités initialement limité aux produits
- La maîtrise des indicateurs de performance
- L'amélioration générale des activités

Les résultats obtenus par les pilotes de processus dans le cadre de cet audit sont très satisfaisants puisque les auditeurs n'ont retenu aucune non-conformité majeure ni même mineure ainsi qu'aucun point sensible. A contrario, ils ont recensé 11 points de progrès et 10 points forts.

*Notre système de management
de la qualité a une nouvelle fois
été certifié par l'AFNOR
dans d'excellentes conditions*





ÉVOLUTION DE L'OFFRE D'ASSISTANCE

Conformément à ce que nous indiquions dans la brochure de l'Assemblée Générale de l'année 2018, SMI a fait évoluer son offre d'assistance sur plusieurs axes.

Un axe « Risque » puisque désormais outre la santé, l'offre d'assistance couvre des prestations en lien direct avec le risque prévoyance tel qu'une immobilisation à domicile de plus de 5 jours, une invalidité, une perte d'autonomie, un décès ou une pathologie lourde.

Un axe « Service » car notre offre d'assistance en lien avec le risque santé s'est enrichie dans sa version renforcée d'aides en cas d'immobilisations à l'issue d'une chirurgie ambulatoire ainsi qu'en cas de pathologie lourde et d'un service d'aide aux aidants comportant une aide au répit de l'aidant. Outre ces évolutions, SMI assistance intègre des aides à domicile, des aides préventives, urgentes et post-intervention en cas :

- D'hospitalisation,
- D'immobilisation,
- De traitements lourds,
- De maternité.

Nous avons enfin associé à ce service d'assistance une aide juridique comprenant :

- La gestion amiable d'un litige,
- L'accompagnement en cas de procédure,
- Le remboursement de frais juridiques d'expertise dans la limite de 8 000 € TTC par sinistre.

ÉVOLUTION DE NOTRE IMPLANTATION LYONNAISE

Présente au 11 place Bellecour depuis 2005, SMI est désormais installée dans le quartier de La Part-Dieu au sein de l'ensemble immobilier « FORUM » sis à Lyon 3^{ème} - 33 rue Maurice Flandin, dans des locaux loués par la mutuelle. Des enjeux économiques et d'efficacité ont présidé à ce changement d'implantation. D'une part, les locaux de la place Bellecour étaient sous-utilisés pour une surface de 360 m² au lieu de 260 m² actuellement, d'autre part, nos nouveaux bureaux sont non seulement d'une configuration plus fonctionnelle que les précédents mais sont également plus pratiques d'accès tant pour les équipes lyonnaises que parisiennes compte tenu de leur localisation face à la gare de La Part-Dieu.

Les deux étages du 11 place Bellecour sont loués depuis fin 2018, procurant un revenu locatif en année pleine de 160 000 €.





Perspectives

POURSUITE DU DÉVELOPPEMENT DE L'ACTIVITÉ PRÉVOYANCE

Deux grands projets se déroulent actuellement ayant pour objectif de soutenir le développement de SMI sur le marché de la prévoyance collective.

Le premier concerne le lancement d'une nouvelle gamme de produits standards. Cette dernière comportera deux types d'offres : la première est destinée aux entreprises de 6 à 14 salariés leur permettant notamment de répondre à leurs obligations réglementaires concernant les cadres ; la seconde, plus modulaire, cible les entreprises dont la taille se situe entre 15 et 100 salariés. Elles couvriront l'une comme l'autre les risques décès et arrêt de travail pour l'incapacité et l'invalidité. Ces deux offres seront distribuées par les équipes commerciales SMI mais également au travers d'un réseau de courtiers partenaires.

Le second projet doit permettre à SMI de gérer les sinistres en prévoyance collective à compter du 1^{er} janvier 2020. Il consiste notamment à étendre l'utilisation d'un progiciel déjà exploité en prévoyance individuelle et à former certains collaborateurs de la mutuelle à cette nouvelle activité. Son déploiement s'opèrera progressivement. Il débutera par les contrats standards et se poursuivra par les contrats sur-mesure et sera circonscrit dans un premier temps au risque décès puis étendu dans un second temps à l'arrêt de travail. L'extension de cette nouvelle activité de gestion contribuera à améliorer le service offert à nos clients, à accroître notre rémunération en tant que gestionnaire et enfin à renforcer notre pilotage technique.



SUIVI PERMANENT DE LA SATISFACTION CLIENT



SMI a pris la décision d'abandonner les enquêtes périodiques de satisfaction client en les remplaçant par des sondages fréquents réalisés par SMS auprès de nos adhérents afin de recueillir leur perception de leur satisfaction concernant nos produits, nos services et nos opérations.

Dans ce but, la mutuelle a acquis la solution My Viséo proposée par l'institut BVA déjà partenaire du groupe Covéa. Le pôle Audit et Qualité de la mutuelle pilote son déploiement.

100 % SANTÉ (RESTE À CHARGE ZÉRO) ET LISIBILITÉ DES GARANTIES

Parmi les évolutions réglementaires auxquelles doivent se soumettre dès 2019 et les années suivantes l'ensemble des assureurs présents sur le marché de la protection sociale, le 100 % Santé et la lisibilité des garanties inscrits au programme présidentiel d'Emmanuel Macron, sont sans aucun doute les plus emblématiques et les plus lourds à assumer pour les assureurs complémentaires santé tels que SMI.

Afin de lutter contre le renoncement aux soins estimé à 19 % en optique, 32 % en dentaire et 7 % en audition, de nombreuses obligations vont s'imposer à l'ensemble des acteurs de la filière :

- Pour les opticiens, chirurgiens-dentistes et les audioprothésistes : la fixation de prix limites de vente et la création de nouvelles références d'actes
- Pour la Sécurité sociale : une prise en charge renforcée en optique, dentaire et audioprothèse
- Pour les assureurs complémentaires : la création d'un panier de soins sans reste à charge pour les trois postes ci-dessus.




Selon les estimations, l'augmentation des remboursements à la charge des assureurs complémentaires liée à cette réforme se situerait à l'intérieur d'une large fourchette allant de 250 M€ à 1,4 MDS€. Le montant réel dépendra de la fréquence de la consommation encouragée par l'absence de reste à charge.

Appliquées pour partie sur le dentaire dès le 1^{er} avril 2019, les autres dispositions entreront en vigueur au 1^{er} janvier 2020 et au 1^{er} janvier 2021.




En parallèle, l'ensemble des assureurs devront modifier les libellés des tableaux de prestations et proposer aux assurés des services en ligne favorisant leur compréhension des garanties et du calcul des montants des remboursements.

L'ensemble des travaux réalisés par SMI au cours de l'année 2019 afin de se conformer à cette nouvelle réglementation représente un coût externe estimé à 400 000 € et une charge de travail évaluée à 1 200 jours.

Calendrier de mise en place

	2019	2020	2021
	Évolution des bases de remboursement de la Sécurité sociale en audio le 01/01/19 Fixation des prix limites de vente en audio le 01/01/19		Entrée en vigueur du Panier 100 % Santé en audio le 01/01/21
	Évolution des bases de remboursement de la Sécurité sociale en dentaire le 01/04/19 Fixation des prix limites de facturation en dentaire le 01/04/19	Entrée en vigueur du Panier 100 % Santé en dentaire 1/2 le 01/01/20	Entrée en vigueur du Panier 100 % Santé en dentaire 2/2 le 01/01/21
		Entrée en vigueur du Panier 100 % Santé en optique le 01/01/20	

Dispositions réglementaires

	Changement de nomenclature		Évolution du remboursement Assurance Maladie Obligatoire	Évolution du remboursement Complémentaire Santé <small>Évolution des paniers de soins contrats responsables</small>
	Évolution des expressions de garanties	Paniers de soins, nomenclature et prix limites de vente		
	<ul style="list-style-type: none"> Spécifications techniques scindant les aides auditives en deux classes : Classe I (100 % remboursée) et Classe II Durée minimale avant renouvellement fixée à 4 ans Lisibilité des garanties 	Mise en place de deux paniers de soins : <ul style="list-style-type: none"> Panier 100 % Santé Panier honoraires libres 	<ul style="list-style-type: none"> Revalorisation progressive en fonction de la classe, de l'âge et selon l'année concernée (2019 > 2021) 	<ul style="list-style-type: none"> Mise en place de prix limites de vente pour les appareils de Classe I Absence de prix limites de vente sur les appareils de Classe II (évolution possible à partir de 2020)
	<ul style="list-style-type: none"> Distinction du code acte des couronnes en 8 actes Changement de nomenclature Lisibilité des garanties 	Mise en place de trois paniers de soins : <ul style="list-style-type: none"> Panier 100 % Santé Panier aux tarifs maîtrisés Panier aux tarifs libres 	<ul style="list-style-type: none"> En fonction de l'acte et du panier concerné 	Mise en place de prix limites pour deux paniers : <ul style="list-style-type: none"> Panier 100 % Santé : prix limites de facturation pour l'ensemble des actes composant le panier Panier aux tarifs maîtrisés : prix limites de facturation mais reste-à-charge possible
	<ul style="list-style-type: none"> Changement de la nomenclature optique Évolution de la fréquence de renouvellement des équipements Lisibilité des garanties 	Mise en place de deux classes de dispositifs (verres et montures) <ul style="list-style-type: none"> Classe A («100 % Santé») : dispositifs pris en charge intégralement par l'AMO et l'AMC Classe B : dispositifs à prix libres 	<ul style="list-style-type: none"> Participation de l'AMO à hauteur de 18 % du coût global des équipements optiques de Classe A Baisse du remboursement de l'AMO pour les équipements optiques de Classe B Mise en place de nouveaux planchers ANI 	<ul style="list-style-type: none"> Mise en place de prix limites de vente pour les montures et verres de Classe A Pour l'examen de vue, le prix limite de vente est de 10 €

Détail des actions engagées par SMI au titre de la réforme

Adaptation des offres

- Refonte des gammes
- Définition des garanties (tarification et libellés)
- Refonte des tableaux de garanties
- Évolution des pièces contractuelles (tableaux de garanties) et non contractuelles (appel d'offres, compte de résultat...)

Aspect juridique

- Évolution des pièces contractuelles (règlements mutualistes, statuts, conditions générales et conditions particulières)

Système d'information

- Adaptation des applications informatiques

Aspect opérationnel

- Paramétrage des nouvelles garanties et tarifs
- Engagement avec les professionnels de santé (prise en charge, devis)
- Impact gestion déléguée et gestion pour compte
- Déploiement du service Santéclair sur l'ensemble du portefeuille

Accompagnement du changement

- Information à nos clients (entreprises et individuels)
- Information à nos partenaires (partenaires sociaux, délégataires, courtiers, clients et assureurs)
- Formation (commerciaux et gestionnaires)
- Information institutionnelle

Responsabilité Sociétale des Entreprises

ACTIONS

ENVIRONNEMENTALES

Soucieuse de participer à la transition énergétique, SMI engage en 2019 plusieurs actions autour de ce thème.

D'une part, la mutuelle fait établir par un cabinet spécialisé « Riposte Verte » un bilan environnemental ayant pour objectif :

- D'apprécier la situation de la mutuelle au regard de la réglementation
- D'évaluer l'organisation pour traiter les questions d'environnement
- De dresser un état qualitatif des pratiques environnementales au sein de l'entreprise
- De mettre en évidence les points forts et les améliorations possibles autour de la gouvernance, des achats, de la consommation de l'énergie et de l'eau, des pratiques d'entretien et de transport des collaborateurs et de la communication
- D'établir des préconisations
- De sensibiliser et impliquer l'ensemble des collaborateurs à la démarche

D'autre part, SMI s'engage dans une action de sensibilisation en faveur du climat qui jalonnait sur l'ensemble de l'année des événements auxquels

participeront spontanément les salariés. Par leur implication suscitée au travers d'activités ludiques centrées sur la protection de l'environnement, ils alimenteront une cagnotte également abondée par l'entreprise dont le montant sera intégralement reversé à une association intervenant dans le domaine de la protection de l'environnement et la lutte contre le réchauffement climatique.



RAPPORT D'ACTIVITÉ 2018

Rédaction : SMI | Conception et réalisation : Service communication SMI | Crédits photos : Istock | Impression : Arteprint
Version numérique disponible sur www.mutuelle-smi.com

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

Document à caractère informatif

SMI, Mutuelle régie par les dispositions du livre II du Code de la Mutualité
SIREN 784 669 954 | Agréée pour les branches 1, 2, 20 et 21
Siège social : 2, rue de Laborde - CS 40041 - 75374 Paris Cedex 08

