



**RAPPORT
D'ACTIVITÉ
2020**



Sommaire

L'édito du président	4
Chiffres clés	6
Faits marquants	8
Respect de la feuille de route	8
Gestion de la crise sanitaire	10
Renforcement de la proximité avec nos adhérents	12
Poursuite de l'amélioration des garanties et des services associés	14
Projets informatiques : déployer et sécuriser	16
Politique RH : s'adapter, mobiliser et accompagner	18
Perspectives	20
Gouvernance	22
Composition du conseil d'administration	23
Autres mandats des administrateurs	24
Rapport de gouvernance	25
Commission d'action sociale	26

L'édito du Président

Lorsqu'en 1926, des chefs d'entreprise ont fondé l'organisme qui allait devenir SMI, ils étaient animés par la volonté de protéger tous leurs salariés et leur famille. Fort naturellement, ils ont adhéré au mouvement mutualiste en créant une société de secours mutuel, la SISMRP (Société interprofessionnelle de secours mutuel de la région parisienne). En effet, une telle structure répondait au double objectif recherché :

- promouvoir la solidarité et l'entraide ;
- confier la gouvernance de la mutuelle aux représentants de ses adhérents élus démocratiquement selon le principe 1 adhérent(e)/1 voix, indépendamment de toute appartenance professionnelle, syndicale, catégorielle, etc.

Depuis sa création, notre mutuelle reste fidèle à ces principes et à ces valeurs face aux modèles paritaires ou relevant d'une logique actionnariale. C'est dans le respect de ce mode de gouvernance que nous venons de procéder à l'élection des délégués titulaires et suppléants de notre assemblée générale. À cette occasion, je tiens à remercier les délégués sortants pour leur implication et leur soutien tout au long de ces six années et bien entendu à féliciter nos nouveaux représentants pour leur élection ou leur désignation.

Pour ceux d'entre vous dont c'est le tout premier mandat, je souhaite rappeler le rôle déterminant des délégués dans le bon fonctionnement de notre organisme. Il consiste à œuvrer dans l'intérêt de notre mutuelle en participant aux orientations et aux décisions qui garantiront sa pérennité et permettront d'offrir à nos adhérents une excellente couverture santé et prévoyance au plus juste prix. Certain de pouvoir compter sur vous pour relever ces défis, je tiens, au nom des membres du conseil d'administration et à titre personnel, à vous remercier d'avoir choisi de vous investir à nos côtés pendant six ans pour participer activement à la vie et au devenir de SMI.

La stratégie arrêtée par le conseil d'administration, fixant le retour à la rentabilité au premier rang de nos priorités, a guidé les actions menées au cours de l'année 2020. Elles s'inscrivent dans le prolongement de celles déjà engagées depuis plusieurs années sur deux axes majeurs :

- la réduction des frais de fonctionnement, avec

notamment un regroupement des équipes du siège parisien à une seule adresse, la rationalisation de notre parc applicatif et la simplification de notre structure organisationnelle ;

- une politique volontariste de redressement du portefeuille, conduisant lorsque c'était nécessaire à la résiliation de contrats dont la sinistralité était trop élevée.

Ces opérations ont pu être menées grâce à l'implication des salariés de SMI. Ils ont su maintenir une bonne qualité de service et innover malgré un budget resserré et un environnement perturbé par la crise sanitaire. Je les en remercie vivement.

Face à tous ces efforts consentis, la polémique entretenue par le gouvernement au sujet de la trop forte augmentation des cotisations des complémentaires santé pour l'année 2021 n'est pas justifiée, d'autant qu'elle s'appuie sur une approche biaisée ne faisant état que des économies réalisées, sans tenir compte des nouvelles charges, en lien ou non avec la pandémie, venant obérer les résultats de SMI.

Si les dépenses de santé ont effectivement diminué pendant le premier confinement, nous avons observé un rattrapage dès juin 2020 ; celui-ci s'est poursuivi tout au long du second semestre 2020. De ce fait, la baisse des prestations à la charge de SMI en 2020 imputable à la crise sanitaire n'est que de 2,5 %, taux très éloigné des 8 % annoncés par le ministère de la santé.

Cette amélioration a été malheureusement plus que neutralisée par la contribution Covid imposée par la loi de financement de la Sécurité sociale de 2021. Cette taxe supplémentaire représente 2,6 % des cotisations en 2020 et 1,3 % en 2021, et est susceptible d'être reconduite pour l'exercice 2022 et ultérieurement.

La crise sanitaire a par ailleurs fragilisé de nombreuses entreprises qui, malgré les aides de l'État, ont dû se résoudre à se séparer d'une partie de leurs salariés. On peut craindre qu'avec la suppression de ces aides, nombre d'entre elles soient confrontées à de graves difficultés financières remettant en cause leur pérennité et affectant encore plus leurs effectifs. Pour les salariés ayant perdu leur emploi, le dispositif de la



La stratégie arrêtée par le conseil d'administration, fixant le retour à la rentabilité au premier rang de nos priorités, a guidé les actions menées au cours de l'année 2020.



portabilité permettant de bénéficier pendant un an des mêmes garanties que celles de leur contrat collectif représente une charge supplémentaire pour les assureurs complémentaires qui continuent à verser des prestations sans percevoir de cotisations.

Enfin, l'entrée en vigueur du dernier volet de la réforme du 100 % Santé (ou reste à charge 0) pèse également sur nos comptes. L'accès à des soins ou des équipements entièrement remboursés par la Sécurité sociale et les régimes complémentaires en optique, dentaire et audiologie incite les assurés à de nouvelles dépenses auxquelles nous devons faire face.

Dans ce contexte, SMI a été contrainte d'appliquer des augmentations de cotisations justes et proportionnées. Outre le redressement indispensable de nos résultats techniques, elles permettent de garantir à nos adhérents les prestations de qualité qu'ils sont en droit d'attendre. Nous avons ainsi enrichi nos services et nous ne cessons de les développer :

- depuis le début de l'année 2020, nos adhérents bénéficient d'une dispense d'avance de frais pour les soins externes délivrés par les établissements hospitaliers ;

- depuis décembre dernier, le processus de demande de prise en charge hospitalière est totalement dématérialisé ;
- le réseau de soins et les services proposés par notre partenaire Santéclair s'étoffent continuellement ;
- les espaces adhérent, entreprise et partenaire accessibles depuis notre site internet ont évolué afin de proposer une meilleure expérience utilisateur. En 2021, la souscription de contrats en ligne viendra compléter notre offre digitale.

Pour terminer, je souhaite exprimer mon soutien et ma compassion à tous ceux qui ont souffert et continuent à pâtir de la crise sanitaire actuelle. Depuis plus d'un an maintenant, nous menons tous ensemble un combat pour nous préserver de cette pandémie sans précédent récent, mais aussi pour aider, autant que faire se peut, les plus affectés d'entre nous, à surmonter la situation très difficile à laquelle ils sont confrontés. Espérons que les solidarités qui ont émergé dans ces moments difficiles perdureront au-delà.

PHILIPPE BAILLY
Président

Chiffres clés

CHIFFRE
D'AFFAIRES

169 M€

RÉSULTAT
NET

-6,3 M€

RATIO DE
SOLVABILITÉ⁽¹⁾

274 %

RATIO DE
COUVERTURE
MCR⁽²⁾

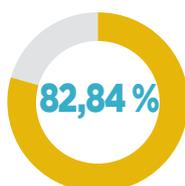
1 097 %

PERSONNES PROTÉGÉES

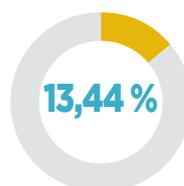


RÉPARTITION DES FRAIS

Prestations



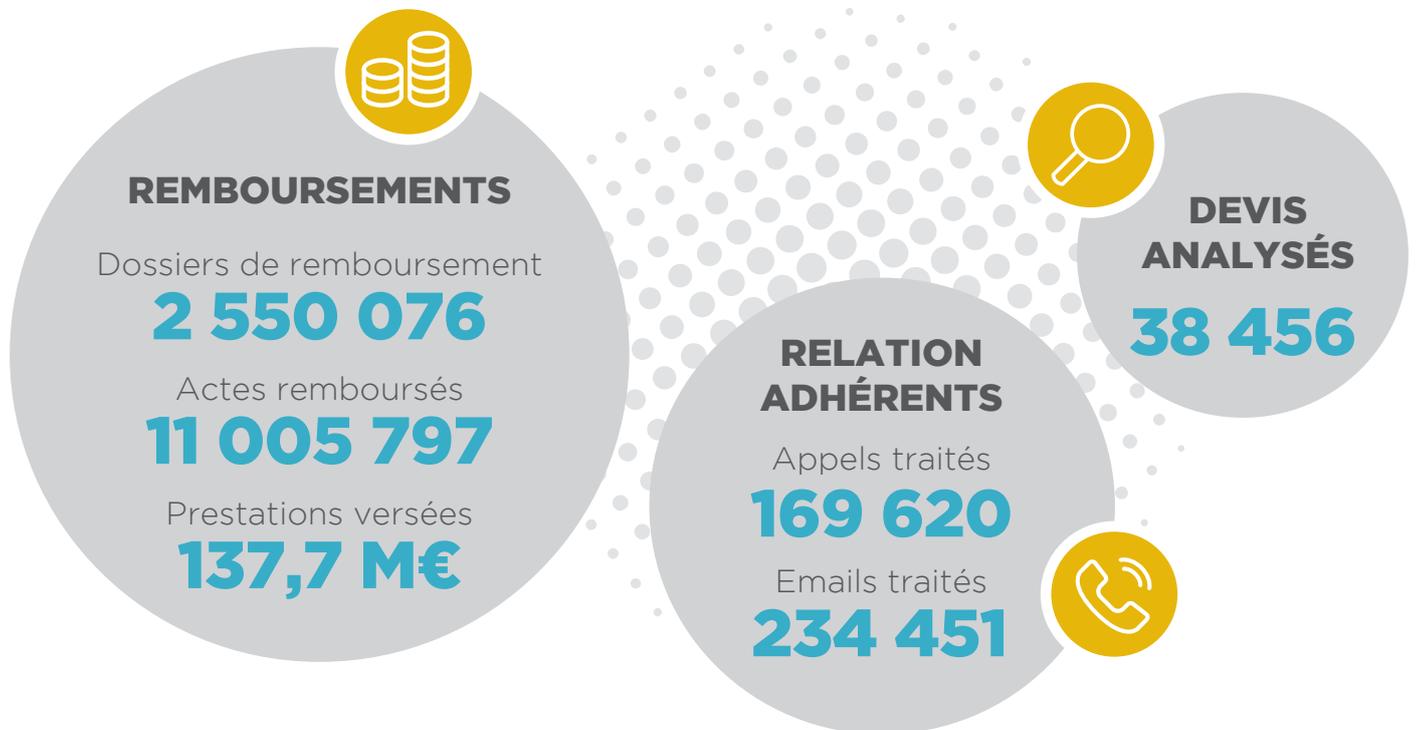
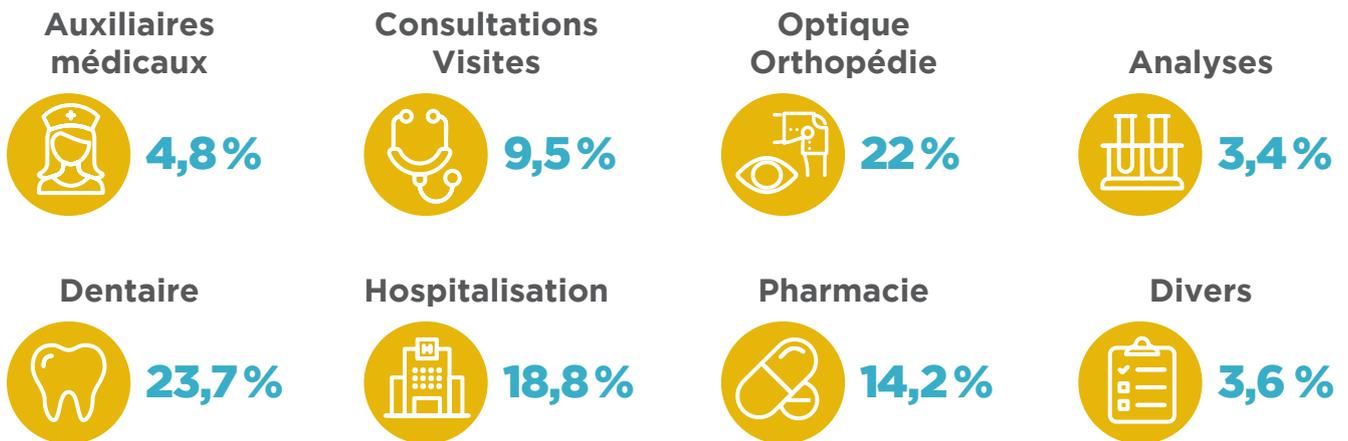
Gestion



Acquisitions



RÉPARTITION DES PRESTATIONS PAR RISQUE



Source :
Argus de l'Assurance
04/11/2020

EFFECTIFS SALARIÉS

CDI
168

CDD
3

Cayenne
1

Paris
159

Lyon
11

Faits marquants

Respect de la feuille de route

Les orientations définies lors de l'assemblée générale de 2020 ont été suivies et certains objectifs ont même été dépassés.

Compte tenu des pertes enregistrées depuis plusieurs exercices, liées à la concurrence qui règne sur le marché collectif se traduisant par une pratique généralisée de dumping tarifaire sur ce segment représentant 75 % de portefeuille de la mutuelle, le conseil d'administration a inscrit le retour à la rentabilité au premier rang des orientations stratégiques de SMI.

L'assemblée générale de 2020 a été l'occasion d'expliquer en profondeur les raisons d'une telle situation et d'évoquer le plan de route adopté permettant d'atteindre dans les meilleurs délais l'objectif fixé.

RÉDUCTION DES FRAIS DE FONCTIONNEMENT

Concernant la réduction des frais de fonctionnement, nous sommes en avance sur notre programme puisque leur coût en 2020 s'élève à 24,3 M€ contre 26,2 M€ en 2019. Outre un pilo-

tage budgétaire resserré permettant d'ajuster nos dépenses au contexte de la crise sanitaire pour les postes d'animation et de communication commerciales, de communication institutionnelle et d'affranchissement, la simplification de l'organisation engagée en début d'année a permis de réduire les frais de personnel. Des synergies mises en œuvre avec le groupe Covéa dans le domaine des achats se sont également traduites par des économies d'échelle en matière de logistique et d'informatique.

Enfin, depuis le 1^{er} janvier 2021, SMI a mis fin au partenariat noué de longue date avec la Fédération française de judo, ce qui nous permettra de réduire nos frais de communication institutionnelle..

REDRESSEMENT DES CONTRATS DÉFICITAIRES

Le redressement des résultats techniques des contrats collectifs a été effectué comme en 2019 par l'augmentation tarifaire des contrats déficitaires

et par la résiliation de ceux pour lesquels aucun accord n'a pu être trouvé avec les entreprises souscriptrices, permettant d'assurer la pérennité de leur régime complémentaire. La décision délicate prise par SMI de rompre les relations commerciales avec ces clients va nous permettre dès l'exercice 2021 d'atténuer nos pertes techniques à hauteur de 0,9 M€.

AMÉLIORATION DU RENDEMENT DE NOTRE PORTEFEUILLE DE PLACEMENT

Conformément à notre feuille de route, nous louons depuis le 15 septembre 2020 les locaux sis au 19 A de la rue du Rocher dans le 8^e arrondissement de Paris. Cette opération permet à la mutuelle de percevoir un revenu locatif de 0,55 M€ par an et de ne plus supporter les charges, impôts et taxes correspondant à cette surface de 850 m².

Toujours dans le but d'optimiser le rendement de nos placements, le conseil d'administration a décidé en octobre 2020 de transférer à Covéa Finance la gestion de nos placements détenus en valeurs mobilières. Covéa Finance, filiale à 100 % du groupe Covéa auquel SMI est également affiliée, gère un portefeuille de 100 milliards pour le compte des entités du groupe telles que MMA, MAAF et GMF mais également pour le compte de tiers. Bien que la direction financière de SMI, précédemment en charge des placements, ait obtenu jusqu'à la fin de l'exercice 2019 des résultats en matière de rendement supérieur à l'objectif fixé par le conseil d'administration, ce dernier a considéré que la persistance de taux bas et l'accroissement des risques nécessitaient de s'appuyer désormais sur des équipes dont la seule activité est de gérer des fonds placés.

RENÉGOCIATION DE NOS ACCORDS DE RÉASSURANCE

Enfin, nous avons procédé à une renégociation de nos accords de réassurance avec le groupe Malakoff Humanis afin, là encore, d'améliorer nos résultats techniques.



Le retour à la rentabilité s'inscrit au premier rang des orientations stratégiques de SMI.

Faits marquants



Gestion de la crise sanitaire

Malgré la crise sanitaire et les différentes périodes de confinement, SMI a maintenu ses activités et la qualité de ses services.

Dès l'annonce du premier confinement, le 17 mars 2020, SMI a mis en œuvre un ensemble de mesures destinées à assurer la continuité de l'activité et l'accompagnement de ses adhérents.

MAINTIEN DE L'ACTIVITÉ

Le télétravail ayant été généralisé, du matériel informatique a été fourni aux collaborateurs afin de leur permettre d'exercer leur fonction dans les meilleures conditions depuis leur domicile. En termes de pilotage des équipes, les réunions physiques ont été remplacées par des téléconférences ou des visioconférences.

Ces dispositions ont permis de garantir le bon fonctionnement de l'entreprise et la réalisation de toutes les opérations relatives à la gestion (adhésions, radiations, collecte des cotisations, versement des prestations, etc.), la relation adhérents, la comptabilité, le marketing, etc.

Afin de rassurer nos adhérents, nous avons régulièrement communiqué sur la poursuite de nos activités et nous les avons accueillis au sein de nos locaux du 2 rue de Laborde dès la fin du premier confinement.

VALORISATION DES SERVICES

Afin de pallier toute rupture de soins, le recours à la téléconsultation a été encouragé via le service de la plateforme MySantéclair. Celui-ci propose des consultations par chat, visioconférence ou audioconférence (avec ou sans webcam) pour la médecine générale mais également pour plus de 25 spécialités (dermatologie, psychologie, gynécologie, etc.). Une rubrique dédiée à la téléconsultation relative à la Covid a également été créée sur les espaces adhérent et entreprise. Outre l'accès à un médecin dont le rôle était d'orienter correctement les patients en fonction de leurs symptômes et de la gravité de ceux-ci, ce service rappelle les gestes barrières et les bonnes pratiques au quotidien pour se protéger du virus

mais également pour préserver les autres. Enfin, le service d'automédication a permis à des adhérents dont la pathologie était mineure de pouvoir se soigner eux-mêmes sans avoir recours à un rendez-vous physique chez leur médecin traitant.

DÉMATÉRIALISATION DES ÉCHANGES

L'acheminement du courrier étant perturbé pendant plusieurs mois, SMI a orienté ses clients vers la dématérialisation des échanges. Les espaces adhérent et entreprise ont ainsi permis la gestion de la majorité des demandes, qu'il s'agisse des remboursements, des prises en charge, des modifications de coordonnées, etc.

Le paiement des cotisations par virement en remplacement des chèques a d'autre part été privilégié et les appels de cotisations ont été envoyés par mail.

Cette digitalisation des processus s'inscrit dans la stratégie de SMI depuis plusieurs années et sa mise en œuvre a permis de faire face aux contraintes liées à la crise sanitaire.

INFORMATION SUR LE CHÔMAGE PARTIEL

Dans cette période particulièrement difficile pour les entreprises, certains de nos clients ont été contraints de recourir au chômage partiel pour tout ou partie de leurs effectifs. À cet égard, afin de continuer à bénéficier des exonérations fiscales et sociales relatives à leurs régimes, ils ont été informés que les salariés placés en activité partielle dont le contrat de travail était suspendu étaient, au même titre que les salariés en activité, bien couverts par les régimes frais de santé et prévoyance en vigueur, sous réserve du paiement des cotisations dues. SMI a par ailleurs insisté sur l'importance de déclarer ces salariés ou de les affilier s'ils étaient embauchés postérieurement à la décision de mise en activité partielle.



La digitalisation a permis de garantir le bon fonctionnement de l'entreprise.



Renforcement de la proximité avec nos adhérents

Notre mission de conseil et d'accompagnement à destination de nos adhérents a été consolidée grâce à des actions de communication et d'information.

Depuis 2020, la mise en place de l'outil de mesure de la satisfaction client Myviseo permet d'identifier les points d'amélioration en termes de qualité de service et de mettre en œuvre des plans d'actions destinés à améliorer la satisfaction de nos adhérents. Différents types de sondages sont ainsi effectués. Les enquêtes à chaud interrogent les clients de manière aléatoire après un contact avec SMI. Les enquêtes à tiède sont adressées environ un mois après la relation avec SMI. Enfin, les enquêtes à froid sont des questionnaires beaucoup plus complets couvrant l'ensemble des services proposés par SMI : relation téléphonique, connaissance de l'offre, utilisation des espaces adhérent et entreprise, etc.

En 2020, cette enquête a été menée au premier semestre auprès de clients entreprises, salariés et individuels. Les attentes exprimées correspondaient aux actions entreprises ou en cours au sein de différents départements et pôles de SMI, notamment pour :

- renforcer la communication avec nos adhérents ;
- optimiser les espaces sécurisés ;
- utiliser un langage plus simple et plus pédagogique lors des échanges.

RENFORCEMENT DE LA COMMUNICATION

Afin de créer des rendez-vous réguliers avec nos adhérents particuliers et entreprises, deux newsletters trimestrielles ont été lancées en 2020. Elles traitent de sujets relatifs aux actualités de SMI, aux

évolutions réglementaires, à la prévention, aux services, etc. Elles sont adressées aux adhérents dont nous connaissons l'adresse électronique et sont également disponibles sur le site internet de SMI dont elles viennent enrichir le contenu.

Celui-ci est régulièrement alimenté et actualisé afin d'offrir toutes les informations utiles sur nos produits, sur la compréhension des garanties, sur les services proposés aux adhérents, etc.

Notre présence sur les réseaux sociaux a par ailleurs été renforcée. Outre la chaîne YouTube sur laquelle sont hébergées toutes les vidéos pédagogiques et institutionnelles de SMI, des « posts » sont publiés hebdomadairement sur la page LinkedIn de la mutuelle afin de fidéliser nos « followers » et d'en gagner de nouveaux.

Sur le plan commercial, des campagnes réalisées par mail ont été programmées tout au long de l'année. Elles ont eu pour objectif de promouvoir nos offres et nos services et de créer des opportunités de développement.

Cette solution a également été utilisée pour communiquer ponctuellement avec nos adhérents sur des sujets ciblés : envoi de la carte de tiers payant, messages concernant la crise sanitaire, etc.

CLARIFICATION DU CONTENU DES EMAILS ET DES COURRIERS

La mise en œuvre de projets tels que la réforme du 100 % Santé ou la dématérialisation des dispenses

Les attentes exprimées par les adhérents lors des enquêtes de satisfaction correspondent aux actions déjà en cours chez SMI.



d'avance de frais lors d'une hospitalisation nous a conduit à enrichir notre bibliothèque de courriers et de mails à destination des adhérents.

Ce travail a été l'occasion d'effectuer une révision plus globale de nos messages afin de les harmoniser selon une nouvelle charte éditoriale favorisant la proximité, la pédagogie et la suppression, autant que possible, des termes techniques pouvant conduire à l'incompréhension et à la réitération des demandes. L'ensemble des courriers et mails ont ainsi été remaniés pour la gestion des adhésions ainsi que pour les prestations.

Cette démarche s'inscrit dans notre volonté de mieux accompagner nos adhérents et de faciliter leurs démarches.

ÉVOLUTION DES ESPACES ADHÉRENT ET ENTREPRISE

L'optimisation des espaces adhérent et entreprise apparaissait comme une forte attente de la part de nos clients.

Des évolutions ont donc été réalisées sur les deux espaces afin d'en améliorer l'ergonomie.

Dans les différentes rubriques, les services et les typologies de demandes étaient représentés par des icônes sur fond gris. Ces images ont été remplacées par des illustrations plus significatives permettant une identification immédiate du domaine de soins concerné ou du service proposé. Le choix de couleurs vives dynamise par ailleurs les pages des espaces. Les textes de celles-ci ont été revus afin de les rendre plus clairs et plus pédagogiques.

Dans les rubriques dédiées aux demandes des adhérents, les objets ont été modifiés afin de faciliter leur compréhension.

D'importants travaux ont par ailleurs été menés sur la navigation pour la rendre plus fluide et pour diminuer le nombre de clics nécessaires à l'atteinte du résultat souhaité.

Ces actions d'amélioration se poursuivent en 2021, l'objectif étant d'augmenter l'utilisation de ces espaces.

Poursuite de l'amélioration des garanties et des services associés

Qu'elle résulte d'une demande forte de nos adhérents, qu'elle s'inscrive dans le cadre d'une évolution réglementaire ou d'un engagement de place, l'amélioration des prestations et services à destination des adhérents a été l'un des temps forts de l'année 2020.

LE 100 % SANTÉ 100 % EFFECTIF

Afin de lutter contre le renoncement aux soins dans les domaines du dentaire, de l'optique et de l'audiologie, l'État a mis en place la réforme du 100 % Santé. Son objectif est de permettre à tous d'accéder à des prestations de qualité avec une prise en charge totale des dépenses par l'Assurance maladie et la complémentaire santé.

Lancée en 2019, la réforme repose sur la création d'un panier de soins pour chacune des spécialités concernées et la fixation de plafonds pour certains honoraires dans le domaine dentaire et de prix limites de vente pour l'optique et l'audiologie.

En dentaire, le panier de soins 100 % Santé comprend différents types de prothèses fixes ou amovibles choisies en fonction des dents concernées. En optique, il inclut des verres traitant toutes les corrections visuelles ainsi qu'un minimum de 17 modèles de montures pour les adultes et de 10 pour les enfants. En audiologie, le panier comporte tous les types d'aides auditives.

Déployée en plusieurs étapes, la réforme du 100 % Santé s'est d'abord appliquée à l'optique, puis à une partie des prothèses dentaires.

L'objectif étant qu'à compter du 1^{er} janvier 2021, les paniers de soins 100 % Santé soient complétés par la prise en charge de nouvelles prothèses dentaires et des prothèses auditives, différents travaux ont été menés par SMI. Ils concernent principalement notre système d'information et nos outils de gestion sur lesquels des développements et du paramétrage ont été effectués. La création d'un

avenant pour le renouvellement des prothèses auditives ainsi que la modification de la codification en optique ont par ailleurs été réalisées.

Une campagne de communication a également été menée par SMI. Une fiche pratique expliquant les différentes prestations prises en charge a été adressée à tous les adhérents lors de l'envoi de leur carte de tiers payant. Des articles, accompagnés d'une infographie résumant le principe de la réforme, ont été publiés sur le site internet de la mutuelle et intégrés en septembre 2020 à la newsletter destinée aux entreprises. Les foires aux questions du site internet et des espaces adhérent et entreprise ont été complétées pour informer sur le dernier volet de la réforme.

Par ces différentes actions, SMI a tout mis en œuvre pour permettre à ses adhérents de connaître et de comprendre ces nouvelles dispositions, chacun restant libre de choisir des équipements non compris dans le panier 100 % Santé.

LISIBILITÉ DES GARANTIES

Le projet de lisibilité des garanties est un engagement des organismes de complémentaire santé visant à favoriser la compréhension des usagers et à leur permettre de comparer les prestations proposées par les différents organismes assureurs.

Il consiste en :

- l'emploi d'intitulés communs pour l'hospitalisation, le dentaire, les soins courants, l'optique et l'audiologie ;
- la mise à disposition d'exemples de remboursement pour les actes les plus fréquents ;

- la création d'outils pédagogiques aidant à mieux appréhender les notions techniques.

Afin de répondre à ces exigences, SMI s'est mobilisée pour offrir à ses adhérents, ainsi qu'aux prospects, des informations claires et précises.

Pour chacun des produits individuels et des produits collectifs standards, des exemples viennent compléter les tableaux de garanties en exprimant les remboursements en euros et non en pourcentage de la base de remboursement de la Sécurité sociale. Pour les postes principaux, il est possible de connaître les différentes prises en charge (Sécurité sociale et SMI) ainsi que le reste à charge. Afin d'expliquer le mécanisme depuis la dépense de santé jusqu'à son remboursement, des fiches de cas pratiques, sous forme d'infographies ont été mises à disposition sur chacune des pages produits du site internet de SMI.

Enfin, pour compléter ces informations, une vidéo explicative ainsi qu'un glossaire réalisés par l'Union nationale des organismes complémentaires d'assurance maladie (Unocam) ont été publiés.

LE TIERS PAYANT HOSPITALIER POUR LES FRAIS DE SÉJOUR

Depuis 1^{er} janvier 2020, SMI propose à ses adhérents le tiers payant hospitalier pour les soins externes. Les patients ne règlent ainsi que le reste à charge lors de leurs consultations dans les établissements de santé. SMI a souhaité étendre ce service à l'hospitalisation et aux frais de séjour à compter de décembre 2020.

Le tiers payant hospitalier est assuré par tous les hôpitaux et les cliniques conventionnés iSanté. C'est ce prestataire, partenaire de SMI, qui mène les démarches auprès des établissements de santé afin qu'ils proposent ce service à leurs patients. Aujourd'hui, plus de 70 % des hôpitaux et cliniques

sur le territoire sont concernés, soit 92 % des établissements avec lesquels travaille SMI.

Lors de la préparation administrative du séjour, l'adhérent présente sa carte de tiers payant au service des admissions. L'hôpital ou la clinique se charge de la demande de prise en charge via un formulaire dématérialisé envoyé directement à SMI. L'accord ou le refus de prise en charge, au regard des garanties du contrat, est communiqué instantanément à l'établissement de santé.

Si ce dernier n'est pas conventionné, la demande de prise en charge continue à être adressée à SMI.

Une campagne de communication spécifique destinée à informer nos adhérents de la mise en place de ce service a été menée via le site internet de SMI, les espaces adhérent et entreprise, et les newsletters. Les mails et les courriers relatifs à la prise en charge hospitalière ont également été revus et l'ensemble des salariés a bénéficié d'un accompagnement lui permettant de répondre à toutes les questions concernant ce nouveau dispositif.



SMI a tout mis en oeuvre pour permettre à ses adhérents de connaître et de comprendre leurs garanties.



Projets informatiques : déployer et sécuriser

Véritable moteur de notre activité, le système d'information de SMI poursuit ses évolutions.

OUTIL DE GESTION ET CRM

En 2020, des moyens financiers et humains importants ont de nouveau été consacrés à l'optimisation et à la sécurisation des architectures informatiques de SMI. Ces évolutions ont mobilisé la direction informatique, le pôle projets et les équipes métiers dans le cadre d'une coopération étroite.



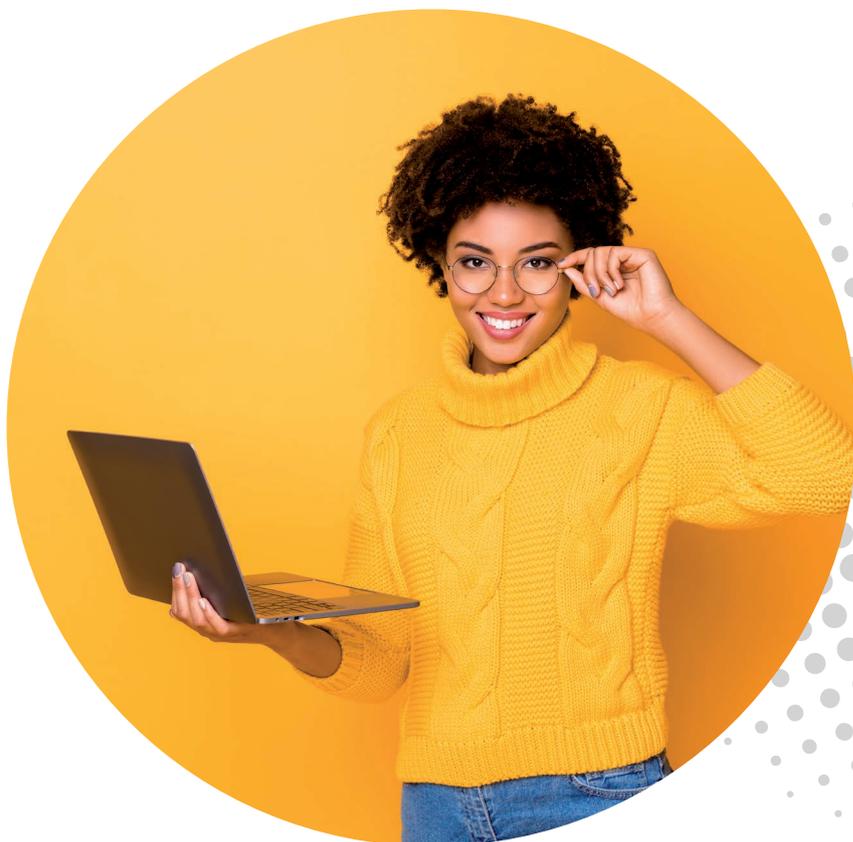
INFORMATION DES ADHÉRENTS

En termes d'infrastructures, une solution externalisée de distribution et de pilotage des appels téléphoniques a été mise en œuvre dès la première période de confinement afin de permettre aux téléconseillers du pôle conseil et information en situation de télétravail de recevoir et traiter les appels des adhérents et des professionnels de santé dans des conditions identiques à celles dont ils bénéficient lorsqu'ils sont présents au sein de l'entreprise.

SÉCURITÉ ET TÉLÉTRAVAIL

La direction informatique a procédé à la généralisation et à l'industrialisation des serveurs de connexion aux applications de SMI. Dans ce contexte et afin de renforcer la sécurité de l'accès au système d'information, un dispositif de double authentification MFA (authentification à facteurs multiples) a été déployé. Téléchargeable sur un smartphone, elle génère un code à saisir qui intervient comme deuxième niveau de sécurité en complément du mot de passe.





SÉCURITÉ INFORMATIQUE

La sécurité est aussi au cœur du projet EDR (Endpoint detection and response), débuté en novembre 2020. Il s'agit d'installer sur les postes de travail et sur les serveurs un outil de surveillance et de détection des comportements anormaux pour interrompre les actions jugées frauduleuses sur le système d'information. Ce projet est mené avec la société Orange CyberDefense. Une surveillance est exercée 7 j/7 et 24 h/24.

ET AUSSI...

Sur le plan fonctionnel, de nombreux projets ont été menés dans le but de réaliser des gains de productivité, de fiabiliser les traitements et les données et de réduire les coûts informatiques supportés par la mutuelle, notamment :

- la digitalisation des processus métiers dans les domaines de la relation client et de la gestion des contrats ;
- la dématérialisation des échanges avec les opérateurs de services intervenant pour le compte de SMI ;
- la rationalisation des applications de gestion des contrats et des sinistres ainsi que de gestion électronique des documents.

Politique RH : s'adapter, mobiliser et accompagner

Malgré une situation très particulière, les ressources humaines de SMI ont géré la crise sanitaire et ont accompagné les salariés.

UN PÔLE « NOUVELLE FORMULE » POUR MIEUX RÉPONDRE AUX ADHÉRENTS

Le début de l'année a été marqué par le redimensionnement et le rattachement du pôle conseil et information (anciennement service relation adhérents) au département marketing et information. Chargé de l'accueil physique et téléphonique des adhérents et professionnels de santé, du traitement de leurs demandes par mail, ce pôle est composé de 22 personnes (17 assistants conseil dont deux sont chargés de l'accueil physique des visiteurs au siège, 3 référents métier, un superviseur et une responsable). Les collaborateurs qui ont rejoint le pôle pour le renforcer au cours du 1^{er} trimestre ont été formés au métier de la relation client et accompagnés dans leur évolution professionnelle, l'objectif étant de répondre aux questions des adhérents et professionnels de santé selon la nature spécifique de leur demande dans les meilleurs délais et dans le souci constant de leur satisfaction.

CRISE SANITAIRE

L'épidémie de Covid a logiquement eu un impact sur la gestion des ressources humaines. Outre le télétravail massif, de nombreuses adaptations ont été effectuées sur sites (aussi bien au siège parisien qu'aux agences de Lyon et de Cayenne) afin de garantir la sécurité et la santé des salariés (sens



de circulation dans les escaliers et les ascenseurs, jauge dans les bureaux partagés, les salles de réunion et l'espace de restauration, distribution de masques et de gel hydroalcoolique, concertation avec les élus du CSE, etc.).

Malgré la situation, le plan de développement des compétences a été maintenu autant que possible, les formations s'effectuant principalement en visio-conférence.

De même, les parcours d'intégration des nouveaux arrivants se sont déroulés par téléphone ou visio-conférence lorsque les rendez-vous physiques n'étaient pas possibles.

ACCORD SUR LE TÉLÉTRAVAIL

Si la crise sanitaire a imposé le recours généralisé au télétravail, il n'existait pas d'accord ni de pratique de télétravail dans l'entreprise. Afin de répondre aux attentes des collaborateurs dans ce domaine, des négociations ont été engagées par la direction avec les organisations syndicales qui ont conduit à la signature d'un accord d'entreprise en

fin d'année. À la sortie de l'épidémie, il sera donc possible d'opter pour le télétravail jusqu'à deux jours par semaine.

POLITIQUE DE RECRUTEMENT

Dans le cadre des objectifs de maîtrise des frais généraux, c'est une politique de recrutement raisonnée qui a présidé à l'année 2020. Ainsi, lors de départs de collaborateurs, seuls les postes essentiels ont fait l'objet d'un remplacement. De même, le recours à l'intérim et aux CDD a été limité.

DÉMARCHE RSE

Une démarche de sensibilisation aux enjeux de la responsabilité sociétale des entreprises (RSE), notamment sur son volet environnemental, avait été engagée dès 2019. Les actions se sont poursuivies en 2020 avec la mise en place du tri sélectif des déchets, l'animation d'actions de pédagogie pour impliquer les salariés et la distribution d'un kit permettant la limitation des déchets (gourde en verre, tasse et mug en porcelaine, totebag en coton, etc.).

DDA

Dans le cadre de la directive sur la distribution d'assurances (DDA), qui impose l'obligation de formation continue des collaborateurs qui proposent ou aident à conclure des contrats d'assurance, 29 collaborateurs aux départements distribution et marketing/information adhérents de la direction des assurances ont été formés, pour un total de 448 heures dispensées en interne et en externe.

 **29** collaborateurs formés

448 heures dispensées 

Parcours d'intégration

360 rendez-vous organisés dans les parcours d'intégration pour les **21** entrées en CDI en 2020.



Autres formations



113
collaborateurs formés



60
actions de formation
à distance et en présentiel



1 410
heures de formations suivies

Perspectives



*Des évolutions au service
du développement du marché
des particuliers.*



Principalement marquée par un objectif de développement du marché individuel, l'année 2021 est également consacrée à la poursuite de l'amélioration des espaces adhérent et entreprise ainsi qu'à des projets RH structurants.

Resté dynamique malgré l'accord national inter-professionnel intervenu en 2013 contraignant les employeurs à participer au financement de la protection sociale de leurs salariés, le marché des particuliers va sans doute connaître un regain d'activité à la faveur de l'évolution réglementaire intervenue en décembre 2020 relative à la résiliation infra-annuelle.

Dans ce contexte, SMI souhaite renforcer sa présence sur ce marché et engager plusieurs projets qui lui permettront de concrétiser cet objectif :

- la souscription en ligne ;
- l'établissement automatisé d'une proposition commerciale en cas de changement de situation ;
- l'évolution de l'offre en matière d'assurance complémentaire santé.

SOUSCRIPTION EN LIGNE

Dans la continuité de la digitalisation de la relation avec ses prospects et clients déjà initiée, de la prise en compte de nouveaux usages et du souhait de proposer une meilleure expérience client, SMI mettra à disposition une solution de souscription accessible depuis son site internet au second semestre. Elle proposera ainsi un parcours allant de l'expression des besoins jusqu'à la signature du contrat et à l'affiliation.

Ce parcours pourra être effectué exclusivement en ligne mais pourra être interrompu puis repris à tout moment si le prospect souhaite obtenir des informations par téléphone auprès d'un conseiller commercial. L'entrée du parcours se fera soit sur le site de SMI, soit par le biais d'un comparateur d'assurances.

Ce projet structurant permettra à SMI de s'adapter aux nouveaux comportements des consommateurs qui optent de plus en plus pour la dématérialisation des démarches. Il répond également à la volonté de SMI d'accroître la digitalisation de ses processus.

ÉTABLISSEMENT AUTOMATISÉ D'UNE PROPOSITION COMMERCIALE EN CAS DE CHANGEMENT DE SITUATION

Centré celui-ci sur la fidélisation, un second e-projet actuellement en cours de mise en œuvre consiste à établir de façon automatique une proposition commerciale destinée à l'adhérent ou à son ayant droit dont la situation a évolué et nécessite qu'il souscrive une nouvelle garantie complémentaire. Selon les cas, il peut s'agir d'un salarié précédemment couvert par son employeur partant à la retraite ou sortant d'un régime de portabilité après avoir perdu son emploi, d'un enfant précédemment assuré sur le régime d'un

de ses parents ayant terminé sa scolarité ou ayant dépassé l'âge de 26 ans, d'un bénéficiaire du régime complémentaire santé dont le conjoint auquel il était rattaché vient de décéder. Outre la génération automatique d'une proposition commerciale adaptée à la situation du destinataire, ce projet vise également à alimenter la solution de gestion de la relation client utilisée par les équipes commerciales, à partir de laquelle seront organisées et planifiées les relances maximisant les chances de conserver cet assuré parmi les adhérents de SMI. Au-delà de la préservation ou le cas échéant l'augmentation du chiffre d'affaires, ce dispositif va permettre de mobiliser les moyens humains sur des tâches à plus forte valeur ajoutée tels que la vente et le conseil plutôt que sur des opérations administratives.

ÉVOLUTION DE L'OFFRE DE PRODUITS STANDARDS DESTINÉE AUX PARTICULIERS

Troisième pilier du développement du marché des particuliers, un travail est actuellement en cours au sein du pôle marketing visant à faire évoluer notre offre en matière de complémentaire santé afin de la rendre plus compétitive. Ces adaptations concernent les garanties couvertes et plus particulièrement les postes représentant un fort reste à charge tels que l'optique et le dentaire, mais également les médecines douces, l'automédication et la chambre particulière en cas d'hospitalisation. Souvent appelés de leurs vœux par certains délégués à l'assemblée générale, la génération d'un booster commercial représenté par un mois de gratuité de cotisations et un bonus fidélité constitué d'une cagnotte « coup dur », déjà présents dans l'offre destinée aux salariés du secteur du travail temporaire, sont prévus.

Ces évolutions sont de nature à renforcer l'attractivité de notre offre vis-à-vis de prospects qui connaissent déjà la mutuelle mais aussi auprès de cibles nouvelles que nous comptons atteindre par un meilleur référencement internet et un partenariat avec des comparateurs d'assurances.

POURSUITE DE L'AMÉLIORATION DES ESPACES ADHÉRENT, ENTREPRISE ET PARTENAIRE

Engagées au second semestre de l'année 2020, les évolutions des espaces sécurisés continuent

en 2021. Elles concernent principalement l'optimisation de la navigation afin de permettre aux utilisateurs un accès simple et rapide aux informations ou services qu'ils recherchent. Le contenu des pages sera par ailleurs revu pour une meilleure hiérarchisation des données et pour un enrichissement des textes. D'autres points sont à l'étude, tels que l'accès au formulaire de demande depuis la page d'accueil ou l'ajout d'une base documentaire permettant le stockage de guides, brochures et documents contractuels rattachés au bénéficiaire. L'espace partenaire, dédié aux courtiers et aux agents MMA, sera aménagé pour leur donner accès aux contrats et aux données de tous leurs clients.

RESSOURCES HUMAINES

La prévention des risques psychosociaux est un facteur clé de la qualité de vie au travail et revêt un caractère très sensible tant pour les instances représentatives du personnel que pour la direction. Un diagnostic des situations de travail en termes d'organisation, de conditions et de relations est donc effectué en 2021. Cette évaluation est confiée à l'AMI (Association médicale interentreprises) et prend la forme d'entretiens individuels. Cette démarche a pour objectif l'établissement d'un diagnostic sur les facteurs d'origine professionnelle pouvant générer des risques psychosociaux et l'élaboration de propositions concrètes visant à les réduire et à les prévenir. Elle porte donc uniquement sur des facteurs professionnels (l'organisation du travail et le rapport à la charge de travail, l'autonomie au travail, le soutien, la reconnaissance, le système de management, etc.).

Afin d'harmoniser les pratiques du corps managérial, un séminaire sera organisé dès que la crise sanitaire le permettra. Il aura pour but de permettre le partage et l'appropriation d'une charte managériale commune à tous les encadrants et d'ancrer les bonnes pratiques dans la durée sous forme d'ateliers participatifs.

Enfin, la direction des ressources humaines souhaite soutenir la mobilité interne et le développement des collaborateurs. À cet effet, la cartographie des métiers de l'entreprise a été mise à jour sur l'intranet. Elle a pour vocation de faire découvrir l'ensemble des postes de SMI en donnant accès à leurs descriptifs et aux passerelles de mobilité possibles entre eux.

Par ailleurs, la nouvelle campagne des entretiens professionnels permet de rendre le salarié acteur de son évolution, la cartographie en étant un outil.

GOUVERNANCE

Composition du conseil d'administration

Président

Philippe BAILLY

Guy BLEYER

Vice-président

Monique BRAUN

Trésorier général

Didier ASCOUËT

Trésorier général adjoint

Jean-Pascal DUFOUR

Secrétaire général

Marc JULIEN

Secrétaire général adjoint

Administrateurs membres du bureau

Yvon BERTHOU

Marie-Paule CAVRET

Jean-Claude GALERNE

Gérard GRIMBERT

Jean-Claude LOYER

Gilles ROCQUET

Jean-Luc TOUITOU

Marie-Laure TRIAUD

Jean-Pierre VIAUD

Administrateurs

Roger BATIER

Gilles DELARUE

Nicole POIFFAIT

Président d'honneur

Comité des sages

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.

Gérard GRIMBERT

- Administrateur CPAM Artois
Caisse primaire d'assurance maladie basée à Arras.

Marc JULIEN

- Président de l'association régionale l'Accueil du Clermontais
Association accompagnant les personnes s'installant dans le Clermontais, structure intercommunale située dans le département de l'Hérault.
- Administrateur de l'association Autour du Rhône
Association source de propositions pour l'amélioration du cadre de vie des habitants de Clermont-l'Hérault (Hérault) tout en respectant une démarche écologique.
- Vice-président du comité de jumelage de Clermont-l'Hérault
Comité organisant des échanges culturels avec les villes jumelées à Clermont-l'Hérault.
- Trésorier de l'association Plateforme coopérative Abelhar
Plateforme de tiers-lieu numérique

Jean-Luc TOUITOU

- Président du conseil de l'Institut universitaire de technologie d'Évry-Val-d'Essonne
Pôle d'enseignement supérieur professionnalisant plus de 2 000 étudiants.



BUREAU DU CONSEIL D'ADMINISTRATION (3 réunions en 2020)

Le bureau prépare les sujets structurants soumis au conseil d'administration.

Sujets majeurs traités en 2020 : comptes prévisionnels 2020 ; budget de fonctionnement et d'investissement ; projet d'évolution de l'organisation ; modifications statutaires ; gestion des placements ; renouvellement du commissaire aux comptes ; élection des délégués à l'assemblée générale ; étude des impacts de la crise sanitaire ; etc.



CONSEIL D'ADMINISTRATION (3 réunions en 2020)

Le conseil d'administration détermine les orientations de la mutuelle et veille à leur application. Il opère les contrôles qu'il juge opportuns et se saisit de toute question intéressant la bonne marche de la mutuelle.

Sujets majeurs traités en 2020 : étude et arrêté des comptes 2019 ; évolution de l'organisation ; placements SMI ; évolutions tarifaires ; élections des délégués à l'assemblée générale ; contribution Covid-19 ; contrôle ACPR ; évolutions statutaires ; rapport ORSA 2020 ; politiques écrites SMI et Covéa ; etc.



COMITÉ D'AUDIT (5 réunions en 2020)

Le comité d'audit assure le suivi des processus de désignation du commissaire aux comptes et 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 et des risques projets et des activités sous-traitées.



COMMISSION D'ACTION SOCIALE (8 réunions en 2020)

La commission d'action sociale propose et suit le budget de l'action sociale et étudie les demandes de fonds de secours.



COMMISSION FINANCIÈRE « PLACEMENTS » (4 réunions en 2020)

La commission financière « placements » élabore la politique de placements et veille à son application. Elle prend connaissance des opérations, suit les risques de marché et de gestion actif/passif, élabore la charte des investissements et arbitre les choix d'investissement et les montants investis par classe d'actifs.



COMMISSION FINANCIÈRE « BUDGET » (3 réunions en 2020)

La commission financière « budget » examine le budget prévisionnel des frais de fonctionnement et d'investissement, suit les budgets en termes de moyens associés, financement et avancement et suit la réalisation des budgets au regard des prévisions définies.



COMMISSION COMMERCIALE ET TECHNIQUE (2 réunions en 2020)

La commission commerciale et technique prend connaissance du plan d'actions commerciales et de ses résultats et suit les risques techniques d'assurance et de réassurance. Elle prend également connaissance et propose des politiques de souscription et de réassurance ainsi que des conditions de renouvellement.



COMITÉ DES RÉMUNÉRATIONS (1 réunion en 2020)

Le comité des rémunérations examine, 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. Il assure un suivi global de l'évolution des rémunérations et examine la conformité de la politique de ressources humaines de SMI aux principes édictés dans la politique de rémunération du groupe Covéa.

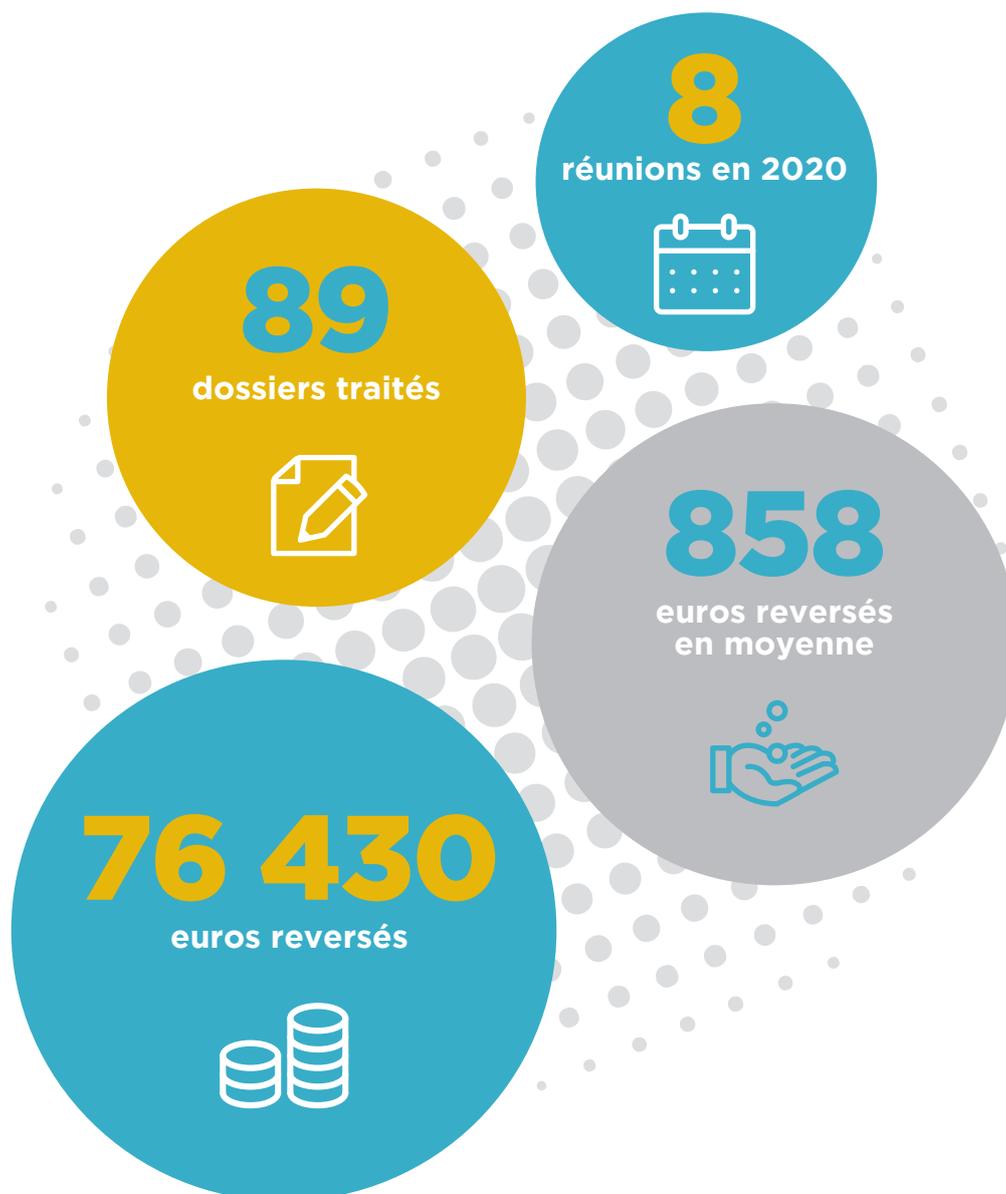


Chaque commission présente un rapport sur ses travaux et propositions au conseil d'administration.

Commission d'action sociale

SMI étudie régulièrement les situations délicates des adhérents.

La commission peut intervenir sous 48 heures en cas de nécessité pour venir en aide aux personnes en difficulté (participation au remboursement d'appareillages importants, hospitalisation dans des centres spécialisés, etc.) dans la limite d'un budget annuel de 155 000 euros alloué par le conseil d'administration.



Les aides de SMI apportées à ses adhérents sont toujours très appréciées, comme en témoignent les lettres de remerciement ou les appels reçus.





Siège social – Agence de Paris
2, rue de Laborde - CS 40041
75374 PARIS Cedex 08

Agence de Lyon
33, rue Maurice Flandin
69003 LYON

Agence de Guyane
2, rue du Capitaine Bernard
97300 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