



# RAPPORT D'ACTIVITÉ 2022



# ► SOMMAIRE

<b>L'édito du président</b>	<b>4</b>
<b>Chiffres clés</b>	<b>6</b>
<b>Faits marquants</b>	
Temps forts	<b>8</b>
Une consommation médicale toujours croissante	<b>10</b>
Impact de l'inflation et de la hausse des taux d'intérêt	<b>12</b>
Poursuite de la lutte contre les cybermenaces	<b>14</b>
Un marché individuel en pleine croissance	<b>16</b>
Une évolution du provisionnement des régimes de prévoyance collective	<b>18</b>
Une qualité de nouveau reconnue	<b>20</b>
Le management chez SMI : une démarche d'amélioration continue	<b>23</b>
Tutorat : mode d'emploi	<b>24</b>
Un regard neuf sur le handicap	<b>26</b>
<b>Perspectives</b>	<b>28</b>
<b>Gouvernance</b>	<b>30</b>
Composition du conseil d'administration	<b>31</b>
Autres mandats des administrateurs	<b>32</b>
Rapport de gouvernance	<b>33</b>
Commission d'action sociale	<b>34</b>

# ► L'ÉDITO DU PRÉSIDENT

**Malgré une conjoncture économique et réglementaire défavorable, SMI est parvenue à retrouver l'équilibre grâce à une politique rigoureuse et à la mobilisation de ses équipes.**

**A**près trois années passées sans avoir pu nous réunir en raison de la crise sanitaire, je suis heureux d'accueillir nos délégués et nos administrateurs dans le cadre de notre assemblée générale de 2023. Ce déroulement en mode présentiel est d'autant plus important cette année qu'il fait suite à l'élection des délégués de 2021 et au renouvellement du tiers sortant de 2022 ayant donné lieu à l'élection de quatre nouveaux administrateurs. J'espère que cet événement institutionnel qui constitue le point d'orgue de l'année écoulée sera l'occasion pour nous tous de faire mieux connaissance lors du moment de convivialité qui suivra la tenue formelle de cette instance.

Je remercie notre groupe de nous accueillir au sein de ses magnifiques locaux pour nous permettre d'y tenir cette assemblée générale.

Sur un plan plus personnel, cette manifestation revêt également une grande importance puisqu'il s'agit de la première assemblée générale que j'ai l'honneur de présider après mon élection en tant que président de SMI en octobre 2022. Je profite de cette allocution pour remercier chaleureusement en mon nom personnel et au nom de l'ensemble du conseil d'administration Philippe Bailly pour son engagement au service de SMI tout au long de son mandat de président.

Après trois années de résultat déficitaire, nous nous étions engagés lors de l'assemblée générale de 2020 à ramener nos comptes à l'équilibre à l'horizon de 2022. Notre plan de redressement comportant plusieurs axes clés a été intégralement respecté. Il comprenait :

- l'augmentation tarifaire des contrats déséquilibrés ;
- la résiliation des contrats collectifs très déficitaires en cas de refus de l'entreprise souscriptrice d'accepter les augmentations demandées ;
- l'adaptation des bases tarifaires aux nouveaux comportements de consommation des adhérents liés aux évolutions réglementaires ;
- la réduction des frais de fonctionnement internes ;
- le développement du marché individuel et de notre offre en prévoyance collective ;
- l'optimisation du rendement de nos placements ;
- la résiliation des traités de réassurance se traduisant par des transferts d'excédents techniques structurels au réassureur.

Certaines actions ont porté leurs fruits :

- la prévoyance représente 8,1 % du chiffre d'affaires de la mutuelle en 2022 contre 6,8 % en 2019 ;
- la production d'affaires nouvelles sur le marché individuel est revenue à son niveau de 2017 ;
- les frais de fonctionnement ont diminué de 19 % depuis 2019 pour s'établir à 21,7 M€ en 2022 contre 26,7 M€ en 2019 ;
- le rendement de nos placements a atteint 2,70 % en 2022 contre 2,59 % en 2019.

L'explosion de la consommation médicale observée depuis 2020, liée aux effets combinés de la crise sanitaire, de l'inflation et de la mise en œuvre du 100 % Santé a largement compensé l'effet des augmentations tarifaires et du resserrement de la politique de souscription appliqués sur la même période. Nous cédonc encore par ailleurs d'importants excédents à Covéa Coopérations, notre principal réassureur.

Toutefois, plusieurs éléments favorables nous ont permis de parvenir à la rentabilité en 2022 :

- l'augmentation des taux d'intérêt se traduisant par des reprises de provisions techniques ;
- l'utilisation des tables de provisionnement du BCAC de 2013 rendue possible par une certification obtenue en 2022, se traduisant également par des reprises de provisions techniques ;
- l'amélioration de la sinistralité en prévoyance ;
- le remboursement par Covéa des économies d'impôt sur les sociétés dégagées au travers des déficits réalisés par SMI.

Bien que ces résultats constituent un signal encourageant quant à la capacité de SMI à redevenir durablement rentable, il convient de rester vigilant et de maintenir le cap fixé, notamment pour les raisons suivantes :

- les facteurs d'accroissement des dépenses de santé n'ont pas disparu ;
- les politiques conduites par les pouvoirs publics en matière de santé se traduisent par des transferts de charges vers les assureurs complémentaires ;
- nos marges de manœuvre en matière de réduction de frais de fonctionnement ont désormais atteint leur limite ;
- les effets de certaines actions ou événements exogènes intervenus en 2022 ne sont pas récurrents.

Dans ce contexte, les dirigeants de SMI et du groupe Covéa se sont rapprochés et ont décidé de donner une nouvelle impulsion à une coopération opérationnelle en grande partie dévitalisée depuis 2017. Un projet a d'ores et déjà été engagé et plusieurs autres pistes sont à l'étude. Chacun d'eux doit contribuer à renforcer durablement le modèle économique de notre mutuelle.

En ce qui concerne le projet, nous sommes fiers d'annoncer que notre système d'information et notre dispositif de gestion ont été retenus par le groupe pour son développement sur le marché de la protection sociale collective des fonctionnaires. Autrement dit, certains contrats remportés par GMF dans le cadre d'appels d'offres conduits par les employeurs de la fonction publique et apparentés, concernant la couverture complémentaire santé de leurs salariés, seront gérés par SMI sur ses solutions informatiques. Outre la reconnaissance de l'expertise de ses équipes et de la qualité de ses moyens informatiques, le choix de GMF en faveur de notre mutuelle nous permettra de générer à compter de 2025 des revenus de gestion contribuant à la couverture de nos frais de fonctionnement.

D'autres pistes sont également en cours d'instruction. Elles portent sur :

- le développement de synergies en matière de distribution sur le marché collectif devant se traduire par le développement d'un chiffre

d'affaires rentable et la réduction de nos coûts de commercialisation ;

- l'augmentation des volumes de gestion pour le compte d'autres entités du groupe Covéa ;
- le partage de la valeur dans le domaine de la réassurance permettant à SMI de récupérer une partie des excédents cédés à Covéa Coopérations.

D'un commun accord avec le groupe, ces travaux doivent se conclure d'ici la fin de cette année. Leurs résultats alimenteront la nouvelle feuille de route stratégique de notre mutuelle.

Très actives dans le cadre des projets, les équipes de SMI se mobilisent également au quotidien pour améliorer l'expérience de nos adhérents. Leur perception est désormais mesurée en continu grâce à des enquêtes menées auprès d'eux à différents stades de leur relation avec notre mutuelle.

Qu'il s'agisse des résultats obtenus dans le cadre de ces enquêtes ou de l'évolution du nombre de réclamations reçues, nous observons une augmentation constante de la satisfaction de nos adhérents, et ce, pour chaque catégorie : les adhérents individuels, les adhérents salariés et les entreprises.

À l'occasion de cette assemblée générale, je souhaite remercier l'ensemble des collaborateurs et des administrateurs pour leur implication au service de notre mutuelle et de ses adhérents.



*Très actives dans le cadre des projets, les équipes de SMI se mobilisent au quotidien pour améliorer l'expérience de nos adhérents.*



**Guy Bleyer**  
Président



# ▶ CHIFFRES CLÉS



CHIFFRE D'AFFAIRES  
**156,3 M€**

RÉSULTAT NET  
**+ 0,7 M€**

RATIO DE COUVERTURE SCR<sup>(1)</sup>  
**278 %**

RATIO DE COUVERTURE MCR<sup>(2)</sup>  
**1 112 %**



**PERSONNES PROTÉGÉES**

GESTION DIRECTE<sup>(3)</sup>

**139 961**

GESTION DÉLÉGUÉE

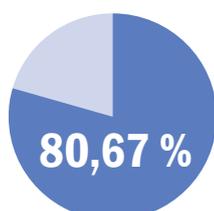
**422 189**

TOTAL

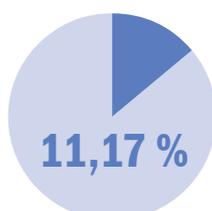
**562 150**

## RÉPARTITION DES FRAIS

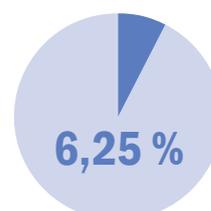
PRESTATIONS



GESTION

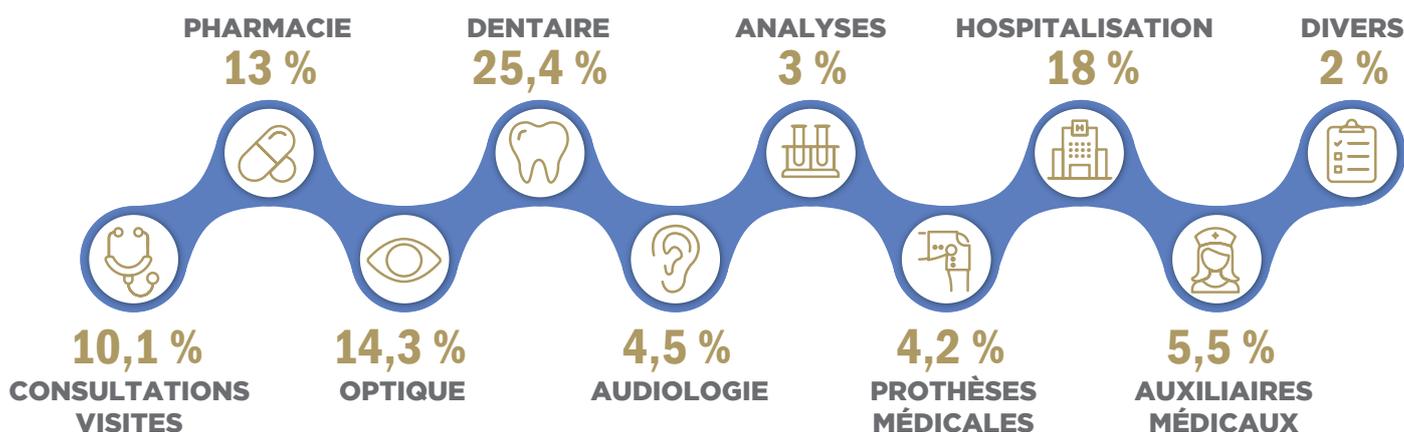


ACQUISITIONS



(1) SCR : capital de solvabilité requis (Solvabilité II) - (2) Minimum capital requis  
(3) Les effectifs en gestion directe n'intègrent pas la gestion pour compte de tiers dont les effectifs non assurés par SMI s'élèvent à 45 387 personnes protégées en 2022 contre 35 968 en 2021.

# RÉPARTITION DES PRESTATIONS PAR RISQUE



## REMBOURSEMENTS

DOSSIERS DE REMBOURSEMENTS TRAITÉS

**2 691 491**

ACTES REMBOURSÉS

**9 660 269**

PRESTATIONS VERSÉES

**126,1 M€**



## RELATION ADHÉRENTS

APPELS TRAITÉS

**127 830**

EMAILS TRAITÉS

**130 897**

**N° 24**

**TOP 30  
DE LA  
MUTUALITÉ**

Source :  
Argus de l'assurance - 21/10/2022

## EFFECTIFS SALARIÉS\*

CDI  
**153**

CDD  
**0**

CONTRATS  
D'APPRENTISSAGE  
**2**

CAYENNE



PARIS  
**143**

LYON  
**11**



\* effectifs recensés au 31/12/2022

# ▶ TEMPS FORTS

## Petits et grands moments de l'année 2022 pour nos clients et pour les salariés.

### MARS

#### Mise en ligne des nouvelles pages du site internet

SMI a fait évoluer sa charte graphique depuis deux années afin de la rendre plus dynamique et plus moderne. Après l'ensemble des guides et brochures produits, c'est le site internet de notre mutuelle qui a été revu. La page d'accueil, les menus, les pages produits et celles consacrées aux services ont ainsi été refondus afin de fluidifier le parcours client et de mettre davantage en valeur les différentes informations.

### AVRIL

#### Recours contre tiers

Un nouveau service a été ajouté à l'espace adhérent sous forme d'une vignette dans la rubrique « Faire une demande ». Il donne la possibilité, à tout assuré victime d'un accident causé par un tiers et ayant entraîné des dépenses médicales, de déclarer un sinistre. Cette procédure permet à SMI de contacter l'assureur du tiers responsable pour réclamer les sommes dues à notre mutuelle.

### JUIN

#### Challenge

Dans le cadre de sa démarche RSE (Responsabilité sociétale des entreprises), SMI a organisé un challenge par équipes destiné à inciter les collaborateurs à avoir une activité physique mais aussi à soutenir l'association « Project Rescue Ocean » dont la mission est de sensibiliser le public sur l'état de l'environnement du littoral. Des quiz et des défis sportifs (marche, course et vélo) étaient proposés quotidiennement aux participants à titre individuel et collectif. 14 équipes de cinq personnes se sont affrontées et l'ensemble des points récoltés s'est transformé en une somme versée à l'association choisie.

### SEPTEMBRE

#### Afterwork avec les courtiers de la région sud-est à Lyon

Chaque année, les équipes commerciales dédiées au courtage rencontrent leurs partenaires de la région lyonnaise à l'occasion d'un afterwork. Cette soirée débute par une conférence consacrée à l'actualité réglementaire, assurée par un avocat spécialisé en droit du travail et de la protection sociale, et se poursuit par un moment de convivialité.

## DÉCEMBRE

### Secret Santa

Chaque année, SMI propose un événement festif à la période de Noël. Un concours de dessin est organisé pour les enfants des salariés et une animation permet de renforcer les liens entre collègues. En 2022, c'est un Secret Santa, ou Noël canadien, qui a été proposé aux collaborateurs qui ont offert un cadeau à un membre de l'entreprise désigné par tirage au sort.

## NOVEMBRE

### Reprise des réunions d'information en présentiel

Après deux années marquées par le Covid et les mesures barrières, SMI a pu de nouveau organiser ses réunions d'information au personnel en présentiel dans les locaux du siège de la rue de Laborde à Paris. Au cours de trois sessions réunissant l'ensemble des collaborateurs, l'équipe de direction a pu répondre à toutes les questions des salariés (posées anonymement) relatives à la stratégie de l'entreprise et à la vie quotidienne au sein de SMI.

## OCTOBRE

### Un nouveau président du conseil d'administration

Monsieur Guy Bleyer a été élu président du conseil d'administration de SMI le 13 octobre 2022. Il succède à Philippe Bailly, lui-même président depuis 2016, qui n'a pas souhaité solliciter un nouveau mandat.

Retraité depuis peu, Guy Bleyer a exercé depuis 1988 le poste de directeur administratif et financier dans plusieurs entreprises de taille significative. Il occupe des fonctions au sein du conseil d'administration de SMI depuis près de dix ans. Élu administrateur lors de l'assemblée générale du 20 juin 2014, il est devenu président des commissions financières budget et placements en 2016, second vice-président en 2017, puis premier vice-président en 2018, poste qu'il occupait jusqu'à son élection à la présidence du conseil d'administration.





# UNE CONSOMMATION MÉDICALE TOUJOURS CROISSANTE

**Si l'année 2021 a été marquée par une forte hausse des dépenses de santé liées au rattrapage post-confinement, 2022 connaît elle aussi une augmentation causée par de multiples facteurs.**

L'Assurance maladie publie chaque mois des statistiques relatives au remboursement des soins du régime général. En décembre 2022, un bilan a été effectué sur l'année écoulée, faisant état d'une augmentation de 4,5 % des dépenses.

Cette hausse a plusieurs causes :

- l'inflation médicale due notamment aux progrès de la recherche et de la mise sur le marché de traitements coûteux ;
- le recours croissant à certains soins du fait du vieillissement de la population (cancers, maladies cardio-vasculaires, troubles musculo-squelettiques) ;
- la prise en charge progressive des problèmes de santé mentale ;
- la mise en œuvre de la réforme du 100 % Santé.

D'après le dernier rapport de l'Unocam (Union nationale des organismes complémentaires de l'Assurance maladie), la réforme du 100 % Santé aurait, depuis sa mise en place en 2019, coûté 2,5 milliards d'euros aux organismes complémentaires sur un coût global de 3,2 milliards (Assurance maladie et complémentaires), le dentaire représentant à lui seul plus de 2 milliards de prestations.

Ainsi, si les Ocam (Organismes complémentaires d'assurance maladie) ont toujours financé les dépenses des postes dentaire, optique et audiologie, leur part s'est considérablement accrue avec le 100 % Santé, passant à 61 % des dépenses totales en 2021 contre 55 % en 2019. Chez SMI, le dispositif représente, en 2022, 15,9 % des remboursements sur le marché individuel (+ 9,8 % par rapport à 2021) et 9,5 % sur le marché collectif (+ 2,27 %).

### La hausse de la consommation chez SMI

Malgré une baisse des adhérents et ayants droit d'environ - 5 %, on observe donc chez SMI une augmentation des prestations et du coût moyen annuel par bénéficiaire. Celui-ci croît de + 6,18 % entre 2021 et 2022 (passant de 672,6 € à 714,1 €) sur l'individuel et de + 4,54 % (426,3 € à 445,6 €) sur le collectif soit une hausse moyenne de + 5,36 %.

La répartition des dépenses par spécialités évolue peu entre 2020 et 2022. Le dentaire reste le poste principal autant pour les adhérents individuels (23 %) que pour les contrats collectifs (28 %), suivi par l'hospitalisation (22 % pour les individuels) et l'optique (20 % pour le collectif) puis la pharmacie (respectivement 15 % et 11 %).



## DENTAIRE

La mise en place du 100 % Santé a engendré une forte hausse des prestations relatives aux prothèses dentaires. Plus de 60 % de ces actes onéreux sont ainsi effectués dans le cadre du dispositif, entraînant chaque année des remboursements plus importants. Après une croissance de + 41 % constatée par bénéficiaire entre 2020 et 2021 sur les prothèses dentaires, la hausse est de + 6 % en 2022.



## OPTIQUE

En optique, la reprise de la consommation post-Covid de 2021 (+ 19 %) se confirme en 2022 avec une augmentation de + 7 % par personne protégée sur les équipements optique (monture + verres). Contrairement au dentaire, les prestations comprises dans le 100 % Santé sont peu choisies et ne représentent que 6 % de la consommation totale, ce qui ne permet pas de réduire les montants remboursés sur ce poste.



## AUDIOLOGIE

Mis en œuvre en 2021, le 100 % Santé relatif à l'audiologie a conduit au doublement du nombre d'actes sur les deux exercices 2021 et 2022. La part des équipements inclus dans le dispositif représente plus de 30 % et progresse chaque année. Boosté par un meilleur remboursement et une campagne de communication agressive, le recours au 100 % Santé répond à un besoin urgent face à une population vieillissante et des équipements de plus en plus onéreux.

### Un levier de développement

Face à cette dérive de la consommation des actes et équipements médicaux, SMI adopte des indexations permettant d'anticiper les augmentations en se fixant pour objectif d'assurer l'équilibre et la pérennité des garanties et des contrats couverts.

Ces indexations intègrent :

- les impacts réglementaires ;
- la dérive de consommation médicale nationale ;
- les impacts endogènes mesurés sur notre portefeuille.

*Le bilan effectué  
fin 2022 fait état  
d'une augmentation  
de 5,36 % des dépenses*

# IMPACT DE L'INFLATION ET DE LA HAUSSE DES TAUX D'INTÉRÊT

**En 2022, les taux d'intérêt ont connu une brusque augmentation du fait de l'inflation et de l'instabilité géopolitique. Quels en ont été les effets pour SMI ?**



**L**es répercussions de la crise de 2008 et des dettes souveraines du début de la décennie 2010 ont amené les banques centrales à baisser considérablement leurs taux directeurs. Leur objectif était alors de réduire les taux d'intérêt afin de soutenir les acteurs économiques et la solvabilité des États.

Cette politique a été poursuivie jusqu'à la fin 2021. L'inflation demeurait quant à elle sous la barre des deux points avec une valeur à 0,5 % en 2020, au cœur de la pandémie de Covid.

Au sortir des différentes périodes de confinement, les ménages ont recommencé à consommer massivement, conduisant à un déséquilibre entre une offre fragilisée par la mise à l'arrêt de la production dans de nombreux secteurs et une demande alimentée par l'envie de recommencer à vivre « normalement ».

Avec l'arrêt de nombreuses importations et les sanctions internationales décidées à l'encontre de la Russie, la guerre en Ukraine a par ailleurs eu de nombreuses répercussions sur le prix des matières premières (les cours du Brent, du gaz et du blé ont quasiment doublé en quelques mois).

Le reconfinement en Chine en 2022 et la pénurie de produits en résultant ont enfin accentué cette distorsion entre l'offre et la demande, conduisant

*La hausse brutale des taux d'intérêt a un impact sur les ménages mais également sur l'actif et le passif des entreprises*

à une inflation qui est passée en France de 1,6 % en 2021 à 5,9 % en 2022 (estimation annuelle de décembre 2022).

Afin de contenir l'inflation à un taux inférieur à 2 % et de soutenir la croissance, la BCE (Banque centrale européenne), comme les autres banques centrales dans le monde, a entamé le resserrement de sa politique monétaire. En conséquence, les taux de l'OAT 10 ans (Obligations assimilables du Trésor) sont ainsi passés de moins de 1 % à 3 % en à peine un an. Cette hausse brutale des taux d'intérêt a un impact sur les ménages mais également sur l'actif et le passif des entreprises. Pour SMI, les conséquences sont diverses.

### L'actif financier de SMI

Les placements financiers de SMI sont composés :

- d'actifs immobiliers ;
- d'actifs diversifiés ;
- de titres de taux.

Son portefeuille s'élève à un montant de 147 millions d'euros dont 56 % sont confiés en mandat à Covéa Finance et 44 % sont gérés par SMI en direct.

Les classes d'actifs sont impactées différemment par la hausse des taux.

#### Poche immobilière

En France, la hausse des taux d'intérêt a réduit le nombre de prêts qui a chuté de plus de 20 % sur un an, provoquant une minoration importante de la capacité d'emprunt des acquéreurs et une baisse de la valeur des actifs.

Cette situation n'a pas eu d'effet sur le rendement des placements immobiliers de SMI, constitués de loyers et de dividendes versés par des parts de sociétés civiles en placement immobilier (SCPI). La valorisation de certaines parts de SCPI plus axées sur le commerce a cependant supporté une légère baisse, mais en grande partie du fait des conséquences de la crise Covid qui avait eu un impact négatif au niveau de la valorisation des locaux commerciaux.

#### Poche diversifiée

Cette poche, constituée essentiellement de produits structurés et d'actions détenues en direct ou par le biais de fonds communs de placement (FCP), n'a pas non plus été affectée de manière importante par la hausse des taux.

Les marchés actions pourraient à court ou moyen terme être impactés négativement par la remon-

tée des taux dans la mesure où celle-ci provoquerait un ralentissement de l'activité économique, ce qui pourrait détourner les investisseurs de cette classe d'actifs. Mais contrairement aux craintes exprimées en 2022 par les gestionnaires d'actions, une baisse significative des indices européens et internationaux n'a pas encore été constatée.

SMI est faiblement exposée à cette classe d'actifs : les titres actions cotés ne représentent que 0,62 % de la valeur comptable nette du portefeuille de titres au 31 décembre 2022.

#### Poche taux

La poche taux est celle qui est la plus touchée par la hausse des taux d'intérêt. La valeur des obligations variant en sens inverse de leur rendement, la valeur de marché des obligations détenues par SMI a baissé en 2022. Les moins-values latentes constatées ne se traduiront toutefois pas par des pertes en capital car la mutuelle conserve ces titres jusqu'à leur échéance. Par ailleurs, cette baisse n'altère pas les rendements qui sont repartis à la hausse, le gestionnaire profitant des hausses de taux des obligations souveraines pour réinvestir les titres arrivés à échéance dans de meilleures conditions.

La hausse de taux agit également favorablement sur d'autres supports en taux, comme les contrats de capitalisation, et permet de mieux rémunérer les liquidités.

### Le passif

Le passif de SMI est constitué notamment des provisions techniques qui représentent l'ensemble des engagements de la mutuelle vis-à-vis de ses adhérents.

La hausse des taux d'intérêt induit une diminution du montant des provisions constituées, en particulier pour les risques décès et arrêt de travail en prévoyance, par l'application du principe d'actualisation des montants de prestations à verser dans le futur. Cette croissance permet aussi, dans une certaine mesure, de proposer des tarifs plus attractifs en prévoyance.

L'inflation a quant à elle des conséquences sur l'augmentation du coût des prestations en santé. En prévoyance, elle peut également conduire à la hausse des engagements de l'assureur à l'égard des assurés, avec la revalorisation des prestations versées sous forme de rentes, en fonction des dispositions prévues dans les contrats.

# POURSUITE DE LA LUTTE CONTRE LES CYBERMENACES

**En 2022, les actions de prévention et de lutte contre la cybercriminalité ont encore fortement mobilisé les équipes de la direction informatique.**

**D**ans son panorama de la cybermenace 2022, l'Agence nationale de la sécurité des systèmes d'information\* (Anssi) fait état des grandes tendances de la menace cyber. Selon elle, le perfectionnement des outils et techniques des différents attaquants s'est poursuivi en 2022 et plus spécialement en fin d'année, avec un regain d'activité liée aux rançongiciels. Elle touche particulièrement les TPE, PME et ETI (40 % des rançongiciels traités ou rapportés à l'Anssi en 2022), les collectivités territoriales (23 %) et les établissements publics de santé (10 %).

Le ciblage des cybercriminels évolue également et montre l'intérêt des attaquants pour les prestataires, fournisseurs, sous-traitants et plus largement pour l'écosystème de leur cible.

Face à ces menaces persistantes, SMI continue à appliquer une politique rigoureuse de prévention et de protection qui se traduit par une sensibilisation régulière des utilisateurs et par le développement des capacités de détection et de traitement des incidents.

### Formation des utilisateurs de la direction informatique

L'ensemble des équipes des pôles études et développement et exploitation a suivi une formation délivrée par l'Anssi via la SecNumacadémie. Des modules didactiques accompagnés de vidéos avaient ainsi pour vocation d'initier à la cybersécurité ou d'approfondir les connaissances. À l'issue de cette phase d'apprentissage, les participants

devaient répondre à un QCM et obtenir plus de 80 % de bonnes réponses pour obtenir une attestation de réussite.

### Sensibilisation pour tous

Une campagne de sensibilisation au phishing (ou hameçonnage) a par ailleurs été menée auprès de l'ensemble des collaborateurs de SMI. Des tests obligatoires devaient être effectués et une note minimale était requise. L'objectif de cette action était d'informer tous les salariés sur les risques cyber et de les impliquer dans leur détection et leur prévention.

Parallèlement, plusieurs simulations d'attaques ont été adressées via la messagerie électronique par la direction informatique. Aucun collaborateur n'a cliqué sur les liens suspects bien que les tentatives d'intrusion soient maintenant difficilement détectables. Les consignes d'interrogation de l'équipe d'exploitation et de suppression des mails en cas de suspicion ont donc bien été intégrées et appliquées.

De plus, des publications de l'Anssi sont envoyées à tous les salariés lorsque les sujets peuvent les concerner et contribuer au renforcement de leurs connaissances concernant la cybercriminalité.

### Interventions techniques

Si la sensibilisation et la formation sont des actions essentielles pour protéger le système d'information de SMI, les interventions techniques sont quant à elles vitales.

*SMI applique une politique rigoureuse de prévention et de protection contre la cybercriminalité*



## Le saviez-vous ?

Des mises à jour de sécurité sont ainsi effectuées régulièrement, permettant la surveillance des services et les alertes de sécurité aussi bien chez SMI que chez ses hébergeurs.

Les postes individuels, fixes et portables, ont également vu leur sécurité renforcée grâce à la complexification des mots de passe et à l'utilisation d'un logiciel de cryptage des données.

Les applications métiers ont enfin bénéficié de l'amélioration des solutions de sécurisation et de traitement, participant ainsi à la fiabilisation des systèmes.

Grâce à l'ensemble de ces actions, SMI est parvenue en 2022 à protéger efficacement son système d'information ainsi que toutes les données relatives à ses adhérents.

Une cyberattaque est une atteinte à des systèmes informatiques réalisée dans un but malveillant. Elle cible différents dispositifs informatiques : des ordinateurs ou des serveurs, isolés ou en réseaux, reliés ou non à Internet, des équipements périphériques tels que les imprimantes, ou encore des appareils communicants comme les téléphones mobiles, les « smartphones » ou les tablettes. Il existe quatre types de risques cyber aux conséquences diverses, affectant directement ou indirectement les particuliers, les administrations et les entreprises : la cybercriminalité, l'atteinte à l'image, l'espionnage et le sabotage.

*\* L'Agence nationale de la sécurité des systèmes d'information (Anssi) est un service français créé par décret en juillet 2009. Ce service à compétence nationale est rattaché au Secrétariat général de la défense et de la sécurité nationale (SGDSN), autorité chargée d'assister le Premier ministre dans l'exercice de ses responsabilités en matière de défense et de sécurité nationale.*

# UN MARCHÉ INDIVIDUEL EN PLEINE CROISSANCE

**En 2022, SMI a mis en place de nouveaux outils destinés à accroître son développement sur le marché des particuliers.**

**B**ien que le marché des entreprises soit prépondérant dans son chiffre d'affaires, SMI est historiquement présente sur le marché des particuliers. Considéré comme stratégique pour la mutuelle, celui-ci a bénéficié au cours des derniers mois de lourds investissements humains et techniques pour développer ses offres. Deux leviers de croissance ont ainsi été retenus :

- capter les personnes qui connaissent SMI via un parcours de souscription en ligne ;
- recruter des prospects qui ignorent l'existence de la mutuelle via un comparateur.

Ces deux projets, présentés dans le rapport d'activité 2021, ont été mis en œuvre avec succès durant le premier semestre 2022.

### Un outil de souscription en ligne

S'il ne se substitue pas au travail des commerciaux qui poursuivent leur mission d'accompagnement, de conseil et de vente (seuls 7,3 % des nouveaux clients ont adhéré en ligne de manière autonome), le parcours de souscription en ligne a largement contribué aux résultats du pôle particuliers, tant en termes de chiffre d'affaires que de taux de transformation.

La production d'affaires nouvelles a dépassé les objectifs fixés en 2022. Elle représente un montant

de 2,2 millions d'euros, soit une augmentation de 12,6 % par rapport à 2021.

Le taux de transformation a également nettement évolué, passant de 34 % en 2021 à 47,9 % en 2022. Cette croissance s'explique par le fait que les personnes effectuant une demande de devis le font en connaissance de cause puisqu'elles ont pu étudier les tarifs et les garanties au préalable lors de leur parcours.

### Un partenariat avec un comparateur

Débuté en juin 2022, le partenariat engagé pour une première phase de test avec le site internet [Lecomparateurassurance.com](https://www.lecomparateurassurance.com) permet à SMI de bénéficier d'une nouvelle visibilité sur le marché très concurrentiel des complémentaires santé.

Lorsqu'un prospect exprime un besoin qui correspond à l'un des produits de SMI, celui-ci s'affiche parmi des offres similaires commercialisées par d'autres assureurs. S'il sélectionne notre offre, l'internaute peut demander un devis depuis le site du comparateur ou rejoindre le parcours de souscription du site de SMI.

Cette nouvelle façon de commercialiser nos produits génère des comportements inédits. La souscription en ligne sans l'intervention d'un conseiller représente ainsi 28,1 %.

*Le marché des particuliers a bénéficié, chez SMI, de lourds investissements humains et techniques pour développer ses offres*

De même, si le nombre de devis est équivalent entre les actifs et les seniors, 70 % des ventes sont réalisées avec les premiers contre 30 % avec les seconds pour des taux de transformation respectifs de 10,2 % pour les actifs contre 4,3 % pour les seniors.

Les résultats obtenus à ce stade sont satisfaisants. Nous observons en effet une croissance continue du volume d'affaires. 740 contrats ont ainsi été souscrits sur une période de neuf mois pour un montant total de chiffre d'affaires de 0,4 million d'euros.

Le recours à un comparateur semble surtout concerner les personnes cherchant une assurance complémentaire dont le montant de cotisation est peu élevé. Ce sont en effet les produits d'entrée de gamme qui sont largement plébiscités avec 86,9 % des ventes pour ceux destinés aux actifs et 63,2 % pour ceux dédiés aux seniors.

Des actions d'ajustement et d'amélioration sont menées par le département « marketing et information des adhérents » afin d'accroître l'efficacité de ce nouveau mode de distribution et d'optimiser les ventes. Le département technique étudie quant à lui les résultats de ce portefeuille nouvellement acquis, notamment en termes de sinistralité. Initialement prévue pour une durée d'un an, cette phase de test se poursuivra jusqu'en fin d'année 2023 afin de disposer d'une période suffisamment longue pour estimer les résultats techniques de façon fiable. Ces derniers seront déterminants pour décider d'inscrire ce mode de commercialisation dans la durée.



# UNE ÉVOLUTION DU PROVISIONNEMENT DES RÉGIMES DE PRÉVOYANCE COLLECTIVE

**Afin de permettre un calcul des provisions des sinistres arrêt de travail reflétant mieux le comportement de son portefeuille en prévoyance collective, SMI a obtenu une certification pour l'utilisation de nouvelles tables de provisionnement. Explications.**

**L**es régimes de prévoyance fournissent des prestations aux assurés en cas de survenance d'un risque lié à la personne. Ils permettent aux individus de se voir garantir notamment un revenu en cas d'arrêt de travail et ainsi de pouvoir subvenir à leurs besoins et à ceux de leur famille.

## Un cadre légal contraint

La législation française encadre strictement cette activité de prévoyance, obligeant les organismes d'assurance à détenir des provisions suffisantes leur permettant de respecter leurs engagements à l'égard des assurés.

Il existe ainsi des tables statistiques, produites par le BCAC (Bureau commun d'assurances collectives), dont le rôle est de déterminer le provisionnement nécessaire pour servir les prestations en cas d'arrêt de travail, d'incapacité et d'invalidité.

Les tables initialement élaborées en 1993 ont été modifiées par l'arrêté du 24 décembre 2010 (paru au Journal officiel du 30 décembre 2010) fixant les règles de provisionnement des différents risques.

Elles ont ensuite été totalement reconstruites en

2013, pour tenir compte de l'évolution du risque, sans que cela fasse l'objet d'une modification législative ou réglementaire.

L'utilisation de ces tables est par ailleurs encadrée par les articles A. 331-22 du code des assurances, A. 931-10-9 du code de la Sécurité sociale et A. 212-9 du code de la mutualité, références auxquelles s'est maintenant substitué l'article 143-12 du règlement de l'Autorité des normes comptables (ANC).

## Une souplesse relative avec les tables d'expérience

Si la législation contraint les assureurs à employer les tables réglementaires pour le calcul de leurs provisions, elle accepte néanmoins une certaine flexibilité en permettant l'utilisation de tables correspondant mieux à leur population d'assurés. Ces tables, que l'on nomme « d'expérience », sont déterminées sur la base de l'historique du portefeuille et doivent être certifiées par un actuaire indépendant. Le recours à ces tables d'expérience tend ainsi à diminuer le montant des provisions mathématiques par rapport à celui déterminé avec les tables du BCAC 2010, en prenant mieux en compte le risque « effectif » du portefeuille, en

*La législation française oblige les organismes d'assurance à détenir des provisions suffisantes leur permettant de respecter leurs engagements*



particulier pour les sinistres arrêt de travail récents à la date de calcul des provisions.

### **Le choix d'une meilleure adéquation**

Jusqu'en 2021, SMI utilisait les tables du BCAC 2010, qui sont les plus prudentes en termes de provisionnement. Or, il a été constaté que sur les sinistres récents en incapacité, ces tables avaient tendance à engendrer un surprovisionnement qui n'était pas en adéquation avec le comportement du portefeuille de SMI. Les tables de 2013 s'avérant plus proches de la réalité de nos risques, la mutuelle a produit différents éléments statistiques permettant de demander une certification de ces tables auprès du cabinet d'actuariat Prim'Act pour les sinistres incapacité et invalidité en attente. Cette certification a été validée pour les comptes d'inventaire fin 2022, et ce pour une durée de deux ans. Au-delà, il sera nécessaire de vérifier le

comportement du portefeuille afin d'obtenir une nouvelle certification pour continuer à utiliser les tables BCAC 2013, en principe pour quatre années supplémentaires.

### **Un levier de développement**

L'intérêt de cette certification est de permettre à SMI de provisionner avec ces nouvelles tables 2013 et ainsi de dégager des marges techniques contribuant à l'amélioration du compte de résultat de notre mutuelle, en particulier en 2022.

De plus, l'exigence plus faible du niveau de provisionnement pour les sinistres récents en arrêt de travail favorise le développement de l'activité de prévoyance, qui demeure l'une des priorités de SMI pour les années à venir.

# UNE QUALITÉ DE NOUVEAU RECONNUE

**Engagée dans une démarche qualité depuis près de quinze ans, SMI a renouvelé avec succès sa certification ISO 9001.**

**A**tribuée pour une durée de trois ans, la certification ISO 9001 traduit la reconnaissance d'un organisme national et indépendant, l'Afnor, de la qualité du fonctionnement d'une entreprise.

Cette norme repose sur des principes tels que l'orientation client, l'approche par les processus et par les risques, l'amélioration permanente ainsi que l'implication des équipes dans les actions visant à la satisfaction des clients.

## **Un engagement constant pour la qualité**

SMI s'est engagée dans une démarche qualité en 2008 et a obtenu sa première certification ISO 9001 en 2010. Cette dernière attestait de l'efficacité du système de management de la qualité (SMQ) mis en œuvre par notre mutuelle.

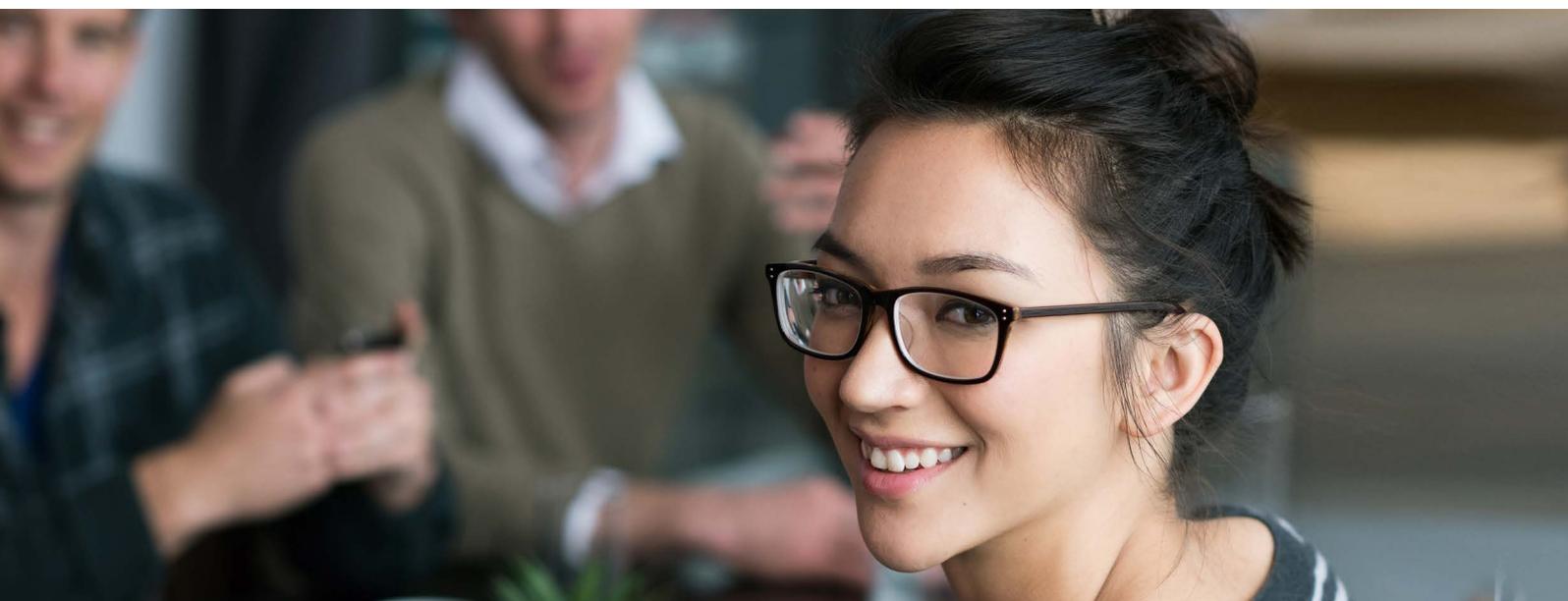
Contrairement à certaines entreprises qui ne sont certifiées que sur une partie de leurs produits ou services, SMI a choisi une certification globale.

Toutes les activités sont ainsi cartographiées en 17 processus, portés par des pilotes dont le rôle est de s'assurer de la réalisation des objectifs, notamment via des indicateurs de performance. L'ensemble des directions et pôles est ainsi mobilisé autour d'un but commun.

Le périmètre de la certification porte sur le métier d'assureur et de gestionnaire de contrats en complémentaire santé et prévoyance pour les adhérents, entreprises et particuliers, mais aussi pour le compte de tiers intégrant :

- la conception de l'offre de produits et services ;
- la commercialisation d'offres standards et sur-mesure ;
- l'administration des contrats ;
- le calcul et le versement des prestations ;
- le pilotage technique des contrats ;
- etc.

Renouvelée depuis 13 ans, à l'occasion d'audits de contrôle et de renouvellement, l'ISO 9001 démontre l'aptitude de notre mutuelle à fournir



## *L'écoute client étant au cœur des préoccupations, SMI veille tout particulièrement à mesurer la satisfaction à travers plusieurs enquêtes régulières*

un service de qualité et traduit la volonté de s'inscrire dans une dynamique d'amélioration continue. SMI est ainsi l'une des rares mutuelles à obtenir et à maintenir ce label qualité exigeant pour l'ensemble de ses activités.

L'écoute client étant au cœur des préoccupations, SMI veille tout particulièrement à mesurer la satisfaction à travers plusieurs enquêtes régulières (à chaud, à tiède et à froid) dont :

- le baromètre annuel de satisfaction clients (enquête à froid) ;
- les enquêtes de satisfaction :
  - à chaud (après un appel téléphonique ou un passage à l'accueil) ;
  - à chaud (après souscription pour les opportunités gagnées ainsi que pour les opportunités perdues, lorsque les prospects n'ont pas souscrit) ;
  - à tiède (après clôture d'une demande ou d'une réclamation) ;
- le suivi des réclamations clients.

### **Conclusions de l'audit**

Lors des travaux menés au printemps 2022 auprès de tous les pilotes de l'entreprise, l'auditeur de l'Afnor a notamment souligné :

- la véritable stratégie au service du management de la qualité ;
- la très bonne méthode de supervision des processus et l'adoption du dispositif par l'ensemble des pilotes ;
- l'excellente traçabilité des courriers clients et de l'ensemble des données des contrats via un système de gestion et d'archivage performant ;
- la mise en place d'un outil de mesure et de suivi de la satisfaction clients permettant de réaliser des enquêtes annuelles et surtout d'innover en réalisant également des enquêtes à chaud et à tiède.

Ces commentaires positifs, ainsi que le renouvellement de notre certification, saluent donc la constance de la démarche qualité de SMI.

## **Le saviez-vous ?**

Avec plus d'un million de certificats dans le monde, la norme ISO 9001 est la norme de management la plus déployée et reconnue au plan international.

Créée en 1987, elle définit les exigences relatives à la mise en œuvre d'un système de management par la qualité. Elle s'adresse à tous les organismes s'inscrivant dans une démarche d'amélioration continue de leurs produits et services afin de garantir la satisfaction de leurs clients. Régulièrement révisé, ce référentiel se base aujourd'hui sur sa version datant de 2015 qui définit les principes de management suivants :

- orientation clients ;
- leadership ;
- implication du personnel ;
- approche processus ;
- amélioration ;
- prise de décisions fondées sur des preuves ;
- management des relations avec les parties intéressées.

En France, l'Afnor (Association française de normalisation) est l'organisme qui est habilité pour certifier l'ISO 9001 des entreprises. Fondée en 1926, l'Afnor est placée sous la tutelle du ministère chargé de l'industrie qui lui confère une mission d'intérêt général.



## RESSOURCES HUMAINES

# LE MANAGEMENT CHEZ SMI : UNE DÉMARCHE D'AMÉLIORATION CONTINUE

**SMI poursuit l'accompagnement de ses managers dans l'optimisation et l'harmonisation de leurs pratiques.**

**A**fin de capitaliser sur le séminaire management organisé pendant une journée en 2021, SMI a souhaité décliner cette expérience en ateliers plus courts nommés « world café ». Se déroulant pendant une demi-journée, ces réunions ont permis d'explorer les pratiques managériales et leur transposition dans la charte élaborée par SMI.

Trois ateliers se sont déroulés en 2022, abordant les thématiques suivantes :

- manager de façon participative ;
- fédérer et impliquer ses collaborateurs ;
- manager en période de changement.

Chacun d'entre eux était basé sur :

- des jeux collectifs ;
- des apports des consultants ;
- les pratiques managériales mises en œuvre ou à développer.

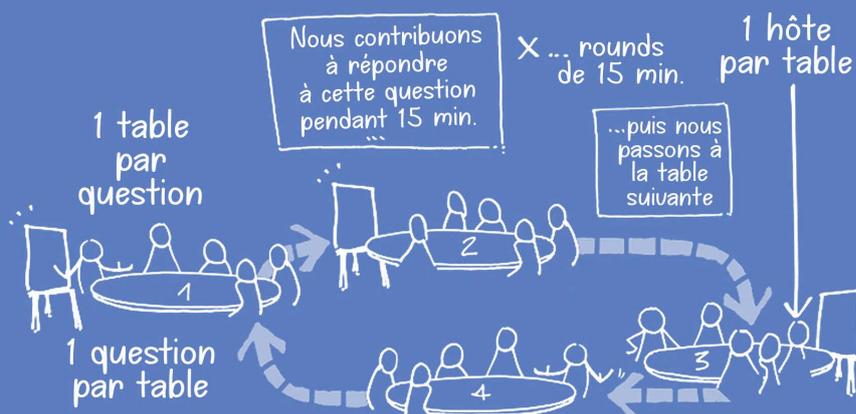
L'objectif était de faire le point sur sa pratique du management participatif, d'identifier les actions favorisant l'intelligence collective et de définir les comportements à adopter pour développer l'engagement de ses collaborateurs. Chaque manager pouvait ainsi terminer chaque atelier avec une boîte à outils de bonnes pratiques.

## Qu'est-ce qu'un world café ?

Le « world café » est un processus créatif destiné à favoriser le dialogue constructif et le partage de connaissances et d'idées, dans lequel des groupes de personnes discutent d'un sujet à plusieurs petites tables comme celles d'un café. Un certain formalisme peut être adopté afin de s'assurer que chacun puisse s'exprimer. Bien que des questions prédéfinies soient convenues au départ, les résultats ou les solutions ne sont pas décidés à l'avance. L'hypothèse est que la discussion collective peut modifier les conceptions des personnes et encourager l'action collective.

## Le saviez-vous ?

Le world café fait appel à l'intelligence collective



# TUTORAT : MODE D'EMPLOI

**SMI a mis en place des actions de tutorat au cours de l'année 2022 afin d'encourager et de soutenir la montée en compétences de ses collaborateurs.**

**D**ans le cadre de sa démarche RSE (Responsabilité sociétale des entreprises), SMI organise des ateliers dédiés à la qualité de vie au travail. Destinés aux salariés volontaires, accompagnés par la direction des ressources humaines, ils permettent de mettre en lumière certaines attentes et d'apporter des solutions concrètes.

C'est ainsi au cours de l'une de ces réunions qu'a émergé le souhait de la mise en place du tutorat au sein de l'ensemble des services. Après validation de la direction générale, il a été décidé de mettre en œuvre ce mode d'apprentissage comme moyen d'intégration mais aussi comme support à une évolution interne.

Le tutorat est donc destiné aux salariés :

- nouveaux entrants, qu'ils soient en CDI, CDD, intérim ou alternance (selon la durée du contrat) ;
- en mobilité interne ;
- dont le périmètre est susceptible d'évoluer ;
- de retour après une longue absence.

Véritable outil de montée en compétences, le tutorat permet également de mettre en avant la solidarité, valeur phare de l'entreprise, et de renforcer l'adhésion et le sentiment d'appartenance.

### Le rôle et les missions du tuteur

Le tuteur est un salarié, ayant plus de deux ans d'ancienneté dans son poste, qui se porte volontaire pour cette mission. Il est reconnu pour son expérience dans le domaine sur lequel il va intervenir ainsi que pour sa rigueur professionnelle, ses qualités pédagogiques, son écoute, son sens du dialogue et sa bienveillance. Capable de prendre du recul sur son activité, il sait faire preuve d'initiatives et sait réagir face aux différentes situations rencontrées. Il maîtrise enfin les procédures internes.

Son rôle auprès du tuteuré consiste à :

- accueillir et guider ;
- être un médiateur auprès des différents acteurs de l'entreprise ;
- véhiculer les valeurs de l'entreprise ;
- former au poste de travail et transférer ses connaissances ;
- participer à l'évaluation de la montée en compétences.

 *Tu me dis, j'oublie.  
Tu m'enseignes, je me souviens.  
Tu m'impliques, j'apprends.* 

*Benjamin Franklin*

### Une fonction valorisée

Afin d'accompagner le tuteur dans sa mission, une formation destinée à développer ses compétences pédagogiques est dispensée et des outils spécifiques sont fournis (fiche mode d'emploi, process d'intégration RH, parcours de tutorat, parcours d'intégration, procédures métiers, etc.).

Des points réguliers avec le manager sont également proposés pour échanger sur le déroulement du tutorat et la progression du tuteur.

Des heures sont par ailleurs dégagées sur le temps de travail afin que le tuteur puisse se consacrer à son action de formation et d'accompagnement auprès du tuteur.

Enfin, la mission tutorale est valorisée dans un descriptif d'activités et de compétences, elle est prise en compte dans le cadre des entretiens d'évaluation et elle permet au tuteur d'être prioritaire lorsque des postes de référent métier ou d'expert sont à pourvoir.

## Le saviez-vous ?

Le tutorat est une activité particulièrement valorisée dans le monde du travail et il peut permettre l'obtention d'un Certificat de compétences en entreprise (CCE), intitulé « Exercer le rôle de tuteur en entreprise » et délivré par les CCI (Chambres de commerce et d'industrie).





## UN REGARD NEUF SUR LE HANDICAP

**SMI a mené une campagne de sensibilisation afin de permettre aux personnes susceptibles de bénéficier d'une RQTH (Reconnaissance de la qualité de travailleur handicapé) d'entreprendre des démarches pour la demander.**

**L**a perception du handicap est souvent réduite au handicap physique ou mental « visible » : personnes à mobilité réduite, malvoyants, trisomiques, etc. Or, 80 % des handicaps sont invisibles, et sur le marché du travail, de nombreux salariés souffrent de maladies chroniques (diabète, asthme, allergies, fibromyalgie, etc.) qui n'entravent que peu ou pas leur activité professionnelle mais qui pourraient donner droit à la reconnaissance de la qualité de travailleur handicapé (RQTH).

Par méconnaissance, mais également par crainte d'être stigmatisés au sein de leur entreprise, ils renoncent aux avantages dont ils pourraient bénéficier.

### **Une démarche de sensibilisation et d'accompagnement**

Attentive à cette thématique, SMI a décidé de mener une campagne de sensibilisation, intitulée #Les Invisibles, destinée à informer les collaborateurs sur les handicaps invisibles, à désamorcer les craintes et à encourager les salariés se sentant concernés à effectuer une démarche de demande de RQTH.

Pendant six semaines, des affiches ont été installées dans des lieux de passage permettant à chacun d'en prendre connaissance. Elles représentaient des célébrités du sport, de la musique, du cinéma, de la télévision ou de la tech touchées par des maladies telles que l'asthme, le psoriasis, le syndrome d'Asperger, etc. Il s'agissait de mon-



trer que le handicap n'est pas un frein aux compétences.

Un bulletin d'information a également été diffusé afin de permettre à ceux qui le souhaitent de vérifier si leur pathologie pouvait donner droit à une RQTH, de connaître les démarches à engager pour obtenir cette reconnaissance et pour expliquer les avantages qui en découlent.

En complément de ces actions, SMI proposait un accompagnement à la demande de RQTH. Des conseillers spécialisés étaient ainsi à la disposition des salariés via une hotline dédiée ou par mail.

### Les avantages de la RQTH

Le salarié titulaire d'une reconnaissance de travailleur handicapé peut bénéficier de nombreux avantages :

- aménagement du poste et des conditions de travail ;
- aides financières ;
- priorité à l'emploi ;
- accès à des formations ;
- départ à la retraite anticipée ;
- etc.

Cette démarche revêt également un intérêt sur le plan psychologique puisque les collaborateurs concernés n'ont plus besoin de cacher leur handicap. Ainsi, cette approche inclusive peut renforcer leur motivation et leur implication dans l'entreprise.

## Le saviez-vous ?

Selon les articles L. 5212-1 à L. 5212-17 du code du travail, tout employeur de 20 salariés et plus est tenu d'avoir 6 % de travailleurs en situation de handicap dans son effectif total. Il doit ainsi déclarer chaque année le nombre d'emplois occupés par des personnes handicapées. Si cette obligation n'est pas respectée, une contribution doit être versée à l'Agefiph (Association de gestion du fonds pour l'insertion professionnelle des personnes handicapées), qui peut être majorée si l'entreprise n'a employé aucun travailleur handicapé pendant plus de trois ans.

# ► PERSPECTIVES

## Sélection parmi les nombreux projets qui seront menés par SMI en 2023.

### Vente des locaux de la rue Sansbœuf

Dans la perspective d'améliorer le rendement de ses placements et de réduire ses frais de fonctionnement, SMI a entrepris depuis plusieurs années une réorganisation de son patrimoine immobilier. Après avoir libéré puis mis en location ses locaux de Lyon, place Bellecour, puis de la rue du Rocher à Paris 8<sup>e</sup>, la mutuelle a entrepris des modifications au sein de son siège social, 2 rue de Laborde à Paris 8<sup>e</sup>, afin de créer un espace de réunions et une salle dédiée aux instances politiques de la mutuelle (conseil d'administration, bureau, commissions) mais également aux événements commerciaux et aux réunions opérationnelles.

Cette évolution a permis de rendre disponible un espace de bureaux de 130 m<sup>2</sup> situé 2 rue Sansbœuf, Paris 8<sup>e</sup>, afin de le céder. Cette opération sera réalisée en deux temps. Le premier concerne la commercialité du local qui, après transformation, sera destiné à l'habitation. Le second portera sur la vente de l'appartement proprement dit.

Si elle est conduite à son terme, cette opération permettra de maximiser le montant des plus-values dégagées par ces deux ventes successives.



### Contrôle des droits

En cas de résiliation d'un contrat de complémentaire santé en cours d'année, les adhérents sont tenus de détruire leur carte de tiers payant ou au moins de ne plus y avoir recours.

Toutefois, certains assurés continuent à l'utiliser, par négligence (oubli de l'enregistrement de la carte de leur nouvelle mutuelle) ou en connaissance de cause (fraude). Afin de remédier à ces comportements qui donnent lieu à des remboursements de prestations sans cotisation en contrepartie et qui engendrent des coûts de gestion consacrés aux recouvrements des sommes versées à titre indu, un dispositif de contrôle des droits en temps réel sera mis en place le 1<sup>er</sup> janvier 2024 auprès de professionnels de santé équipés pour utiliser ce mode de contrôle.

## Protection sociale complémentaire des fonctionnaires

Afin de permettre aux agents de la fonction publique de bénéficier d'une protection sociale complémentaire collective obligatoire au même titre que les salariés du privé, l'État a engagé des travaux et publié le décret n° 2022-633 du 22 avril 2022 qui transpose les dispositions de l'accord interministériel conclu le 26 janvier 2022. Celui-ci définit le périmètre du nouveau régime ainsi que les conditions d'adhésion aux contrats collectifs conclus par les employeurs pour chaque catégorie de bénéficiaires (actif, ayant droit ou retraité). Il précise également les modalités de sélection des organismes complémentaires ainsi que les garanties qui seront couvertes par les contrats collectifs. Le décret entrera progressivement en vigueur à partir du 1<sup>er</sup> janvier 2024.

L'article 9 de l'accord, relatif à la sélection des contrats collectifs en santé indique que « Les employeurs publics de l'État mettent en œuvre une procédure de mise à la concurrence en application du code de la commande publique ».

Les contrats collectifs seront sélectionnés par les employeurs publics de l'État, pour six ans maximum, sur la base d'un cahier des charges mentionnant a minima les critères suivants :

- les garanties professionnelles, financières et prudentielles présentées par les candidats ;
- le rapport entre la qualité des garanties et le tarif proposé ;
- la maîtrise financière des contrats ;
- la qualité de gestion des contrats et des services ;
- la diversité et la qualité des actions de prévention conduites en direction des bénéficiaires des contrats.

C'est dans le cadre du développement de ce nouveau marché que SMI élargira à d'autres entités du groupe Covéa les prestations de gestion réalisées aujourd'hui pour le seul compte de MMA.

Des travaux actuellement en cours se poursuivront tout au long de l'année 2023 ainsi qu'au cours du premier semestre 2024 afin d'adapter les systèmes d'information de SMI aux règles de gestion spécifiques à la fonction publique et pour leur permettre de traiter un très gros volume de données.



## GOUVERNANCE

# COMPOSITION DU CONSEIL D'ADMINISTRATION

## PRÉSIDENT

Guy BLEYER

## ADMINISTRATEURS MEMBRES DU BUREAU

- **Monique BRAUN**  
Premier vice-président
- **Philippe BAILLY**  
Second vice-président
- **Didier ASCOUËT**  
Trésorier général
- **Jean-Luc TOUITOU**  
Trésorier général adjoint
- **Jean-Pascal DUFOUR**  
Secrétaire général
- **Marc JULIEN**  
Secrétaire général adjoint

## ADMINISTRATEURS

- **Jean-Luc BENEY**
- **Gilles BILLION**
- **Marie-Paule CAVRET**
- **Gérard GRIMBERT**
- **Florence GUY**
- **Véronique ISART**
- **Jean-Claude LOYER**
- **Gilles ROCQUET**
- **Marie-Laure TRIAUD**
- **Jean-Pierre VIAUD**

## COMITÉ DES SAGES

- **Nicole POIFFAIT**  
Président d'honneur

# ▶ AUTRES MANDATS DES ADMINISTRATEURS

## AU SEIN DE LA MUTUALITÉ

### Jean-Luc BENEY

- Délégué des sociétaires - AG2R la Mondiale

## HORS MUTUALITÉ

### Philippe BAILLY

- Président de la société MTBG Conseil SAS

### Jean-Luc BENEY

- Membre associé de la Chambre de commerce et de l'industrie de la Guyane

### Gilles BILLION

- Administrateur de Vernet retraite
- Président d'audience du conseil de prud'hommes de Paris

### Guy BLEYER

- Administrateur de la SGAM Covéa en tant que membre permanent représentant SMI
- Gérant de la SC Aucaro, de la SCI Le petit millanfroid et de la SCI GB Corsa
- Président de la SAS Résidences France Silver

### Gérard GRIMBERT

- Administrateur de la CPAM Artois

### Florence GUY

- Président de Kence consulting

### Véronique ISART

- Déléguée régionale du Syndicat Unité Magistrats Force ouvrière

### Marc JULIEN

- Président de l'association régionale l'Accueil du Clermontais
- Vice-président du comité de jumelage de Clermont-l'Hérault

### Jean-Luc TOUITOU

- Président du conseil de l'Institut universitaire de technologie (IUT) d'Évry-Val-d'Essonne
- Secrétaire général de la Fédération française des supporters de rugby
- Référent de la Fédération française de rugby
- Membre du comité directeur du Rugby club Massy Essonne

# ▶ RAPPORT DE GOUVERNANCE



## ▶▶ BUREAU DU CONSEIL D'ADMINISTRATION ▶▶

3  
réunions  
en 2022

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

**Sujets majeurs traités en 2022 :** budget des frais généraux et des investissements 2022, présentation des résultats portant sur la solvabilité de SMI pour l'exercice 2021, activité commerciale et projets associés, suivi du budget de fonctionnement et d'investissement, résultats du contrôle de l'ACPR, développement du marché des particuliers, fixation des ordres du jour des conseils d'administration, etc.



## ▶▶ CONSEIL D'ADMINISTRATION ▶▶

3  
réunions  
en 2022

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 2022 :** étude et arrêté des comptes 2021, évolution de la charte de fonctionnement des instances et du règlement intérieur du conseil d'administration, analyse et approbation du rapport narratif 2021, présentation du dispositif LCB-FT et nomination des responsables du contrôle de ce dispositif, point d'avancement sur le développement du marché individuel, approbation des modifications des règlements mutualistes, résultats prévisionnels 2022, élections du président, du bureau, du comité d'audit et des commissions, analyse et approbation du rapport ORSA, analyse et approbation des politiques écrites, approbation de la cession des locaux de la rue Sansboeuf, etc.



## ▶▶ COMITÉ D'AUDIT ▶▶

5  
réunions  
en 2022

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 ▶▶

9  
réunions  
en 2022

La commission d'action sociale propose et suit le budget de l'action sociale, étudie les demandes de fonds de secours et décide des montants et des bénéficiaires des fonds alloués.



## ▶▶ COMMISSION FINANCIÈRE « PLACEMENTS » ▶▶

4  
réunions  
en 2022

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 2022

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 2022

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 valide les propositions en matière de politique de souscription, de réassurance et de conditions de renouvellement.



## ▶▶ COMITÉ DES RÉMUNÉRATIONS ▶▶

1  
réunion  
en 2022

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 de leur conformité à la politique de ressources humaines de SMI.



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.



*L'aide de la commission est souvent conditionnée à la réalisation de projets que l'adhérent ne peut engager que s'il reçoit une aide.*



## **RAPPORT D'ACTIVITÉ 2022**

Rédaction, conception et réalisation : pôle communication SMI | Crédits photos : Istock | Impression : Groupe Morault  
Version numérique disponible sur [www.mutuelle-smi.com](http://www.mutuelle-smi.com)



**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](http://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