

Bertrand Da Ros,  
directeur général

# SMI : la mutuelle spécialiste des contrats collectifs depuis 98 ans !

Grâce à sa connaissance et sa maîtrise des contrats collectifs santé et prévoyance, la mutuelle SMI offre aux entreprises de toute taille opérant dans tous les secteurs d'activité une offre de services et un accompagnement qui privilégie l'humain, la proximité et l'expertise.

## Quel est le positionnement de votre mutuelle ?

SMI est dans le top 30 des assureurs complémentaires dont le fonctionnement est régi par le Code de mutualité. Entreprise à taille humaine, la mutuelle SMI est une entité du groupe Covéa. Nous sommes donc une structure agile et réactive qui dispose de fonds propres importants et appartient à un acteur majeur de l'assurance et de la réassurance qui a réalisé en 2023 un chiffre d'affaires de 26,8 milliards d'euros et un résultat net de 1,48 milliards d'euros.

SMI fêtera son 100<sup>e</sup> anniversaire en 2026. Il y a 98 ans, notre mutuelle est née de la volonté de chefs d'entreprise de mettre en œuvre un dispositif de protection sociale pour leurs salariés. Il s'agissait d'une démarche pionnière à une époque où le régime obligatoire n'existait pas encore !

Au fil des décennies, SMI a développé une très fine connaissance de la protection sociale collective et se positionne aujourd'hui comme une

mutuelle dite interprofessionnelle ayant la capacité d'accompagner des entreprises opérant dans tous les secteurs d'activité. Les contrats collectifs représentent près de 75 % de notre portefeuille, les 25 % restant étant des contrats individuels. Nous proposons ainsi aux entreprises de toute taille une large offre couvrant la santé et la prévoyance complémentaires au travers de contrats standards, mais aussi de contrats spécifiques, dits sur mesure afin d'apporter une réponse adaptée à leurs besoins et à ceux de leurs salariés.

## Pouvez-vous également nous en dire plus sur vos valeurs et les spécificités de votre gouvernance ?

SMI est une entreprise à but non lucratif et, en ce sens, nous n'avons pas d'actionnaires. En effet, notre mutuelle « appartient » à ses adhérents dont les représentants sont au cœur du processus de prise de décisions stratégiques déclinées de manière opérationnelle par le co-

mité de direction. Délégués à l'assemblée générale ou membre du conseil d'administration, ils sont élus par les adhérents selon le principe d'« un homme, une voix » et siègent au sein de nos instances politiques sans être rémunérés en contrepartie de leur implication.

Au cœur de notre ADN, nous retrouvons des valeurs fortes telles que l'entraide, l'éthique et la solidarité. Cela se traduit, par exemple, par la mise à disposition de nos adhérents d'un fonds d'action sociale doté chaque année par le conseil d'administration de SMI nous permettant de leur venir en aide en cas de difficulté pour faire face à un engagement de dépense en complément des garanties que nous couvrons.

## Vous vous positionnez comme un expert des contrats collectifs. Comment cela se concrétise-t-il ? En quoi votre offre est-elle différenciante sur le marché ?

Comme précédemment mentionné, les contrats collectifs représentent 75 % de notre activité. Au-

jourd'hui, la plupart de ces contrats sont des contrats sur mesure que nous coconstruisons avec les entreprises afin de répondre avec pertinence à leurs besoins spécifiques au travers d'offres personnalisées associant garanties et services.

Pour ce faire, nous nous appuyons sur nos collaborateurs, commerciaux, souscripteurs et gestionnaires, qui ont des expertises et des savoir-faire avérés. Ils maîtrisent les règles de la protection sociale collective et disposent d'une connaissance approfondie des attentes des entreprises et de leurs salariés.

Par ailleurs, nous avons fait le choix de mettre en œuvre nos propres moyens informatiques de front et de back-office, d'en assurer la maintenance et l'évolution afin de garantir leur agilité et leur parfaite couverture de toutes les spécificités de la protection sociale collective. Notre différenciation sur le marché collectif se décline également au niveau de notre gouvernance politique puisque 15 sièges sur les 21 que compte notre conseil d'administration sont réservés aux représentants d'entreprises adhérentes. Enfin, notre système de management de la qualité est certifié ISO 9001 pour l'ensemble de nos processus. Cette certification est renouvelée depuis 2010 et reconnue par nos prospects et clients puisqu'ils l'ont eux-mêmes adoptée.

## Vous vous attachez à développer et maintenir une relation humaine et de proximité avec vos clients. Dites-nous en plus.

SMI est une mutuelle à taille humaine qui emploie près de 150 collaborateurs. Nous avons un faible taux de turn-over et une ancienneté moyenne de 14 ans. La fidélité

de nos équipes nous a permis de construire et de maintenir dans le temps une relation humaine et de proximité basée sur la confiance. Sur le plan organisationnel, nous avons mis en place un pôle de chargés de clientèle qui assurent le suivi des dossiers en relation directe avec leurs interlocuteurs au sein des entreprises adhérentes. Notre accompagnement va au-delà de la gestion classique d'un contrat d'assurance (souscription, conclusion ou renouvellement du contrat), et s'inscrit dans la durée aussi bien sur le plan commercial que technique avec l'organisation de points de suivi réguliers. Chaque entreprise a accès à un interlocuteur dédié qui maîtrise les spécificités de son contrat, ses règles de gestion et pourra la conseiller dans le cadre des projets d'évolution de son régime de protection sociale. L'objectif poursuivi au travers de cette organisation est de conseiller et d'accompagner les directions des ressources humaines dans le domaine de la protection sociale en constante évolution, afin de les préserver d'un risque de non-conformité mais également de faciliter leur compréhension des données restituées par l'assureur relatives au pilotage technique des régimes.

Enfin, en tant que directeur général et avec le concours du directeur général adjoint en charge des assurances, nous nous attachons à rencontrer chaque année les dirigeants de nos entreprises adhérentes afin de faire le point sur leur actualité, de mieux appréhender leurs besoins et attentes, de prendre connaissance de leurs projets et de les informer en retour de notre situation et de nos évolutions.

## Vous capitalisez aussi sur le digital et des outils de gestion performants pour toujours mieux accompagner vos entreprises adhérentes. Quelques mots sur cette dimension ?

Cet accompagnement humain et de proximité est, en effet, complété par de nombreux services digitaux qui offrent aux entreprises et à leurs salariés la possibilité d'accéder à un grand nombre d'informations et de documents, de déposer des demandes de remboursement, de gérer, de suivre leur contrat et d'interroger les équipes de la mutuelle en toute autonomie et à tout instant. Ainsi, au cours des cinq dernières années, nous avons investi plus de 20 millions d'euros dans le développement de notre système d'information afin de proposer à nos clients une expérience intuitive et « sans couture » entre les solutions digitales mises à leur disposition et nos outils de gestion des contrats et des sinistres. Ces derniers ont également été repensés et réécrits afin de satisfaire des enjeux en matière d'efficacité opérationnelle, de fiabilité, de simplicité et de sécurité non seulement pour nous-même mais également pour nos clients pour qui les tâches administratives en lien avec la gestion de leurs contrats santé et prévoyance sont souvent très chronophages.

Comme vous pouvez le constater, nous sommes totalement orientés vers nos adhérents, qu'il s'agisse d'employeurs, de salariés ou de particuliers, avec pour principal objectif de les satisfaire dans tous nos domaines de compétence et à toutes les étapes de notre relation.

## Contact :

- Christophe.Guillermard@mutuelle-smi.com