



RAPPORT D'ACTIVITÉ 2024

▶ SOMMAIRE

L'édito du président	4
Chiffres clés	6
Temps forts	8
Faits marquants	9
Une consolidation des résultats	9
Un nouveau chapitre stratégique à La Défense	10
Des résultats commerciaux satisfaisants sur les marchés individuel et collectif	12
Un déménagement bien préparé	14
SI : des chantiers liés au déménagement et à la réglementation	16
Perspective	18
Une offre obsèques pour répondre aux besoins de nos clients	18
Gouvernance	20
Composition du conseil d'administration	21
Autres mandats des administrateurs	22
Rapport de gouvernance	23
Commission d'action sociale	24

► L'ÉDITO DU PRÉSIDENT

L'année écoulée a été marquée par des évolutions importantes pour SMI, traduisant notre volonté constante d'ancrer solidement notre mutuelle dans l'avenir.

2024 a d'abord été riche sur le plan de la gouvernance. En effet, huit postes d'administrateurs (six pour le collège « collectif » et deux pour le collège « individuel ») sur vingt-et-un étaient à pourvoir. À l'issue du vote, quatre nouveaux administrateurs ont été élus, soit deux par collège. En l'espace de deux ans, le conseil d'administration de notre mutuelle a ainsi accueilli huit nouveaux administrateurs sur les dix-sept postes actuellement occupés, ce qui est un événement majeur sur le plan institutionnel.

Ce scrutin a été suivi, lors du conseil d'administration qui s'est tenu le 17 octobre dernier, par l'élection du bureau et du président. Le bureau compte ainsi sept membres. J'ai pour ma part l'honneur d'avoir été reconduit dans mes fonctions.

Afin de tenir nos délégués de l'assemblée générale mieux informés des activités de SMI, nous avons en outre mis en place un nouveau mode de communication à leur attention. Désormais, des actualités plus régulières leur sont adressées, permettant une meilleure compréhension des enjeux auxquels notre mutuelle fait face et une participation plus active à notre gouvernance.

2024 a également été marquée par la préparation du déménagement des équipes parisiennes à La Défense, ce après une vingtaine d'années passées dans le 8^e arrondissement de Paris. Ce nouvel épisode dans l'histoire de SMI vise à optimiser nos ressources et à renforcer notre présence commerciale tout en améliorant la qualité de vie au travail des collaborateurs.

Piloté par la direction générale et la direction des ressources humaines, ce projet d'envergure a mobilisé de nombreuses équipes durant toute l'année pour aboutir, comme cela avait été initialement planifié, à un emménagement le 17 février 2025 dans des locaux modernes situés dans l'immeuble Cœur Défense (voir p. 10). Je tiens donc à féliciter tous les acteurs de cette réus-

site, qu'ils travaillent à la direction informatique, à la logistique ou dans tous les autres pôles parties prenantes.

Si elle a pour objectif de renforcer la cohésion et de créer un environnement propice à l'épanouissement professionnel, notre intégration au sein de La Défense représente de plus un atout majeur pour notre développement commercial. La proximité immédiate avec près de 500 entreprises constitue un potentiel de croissance significatif pour notre offre en santé et prévoyance collective. Cette implantation va donc s'accompagner d'actions commerciales spécifiques visant à accroître notre visibilité et à développer notre portefeuille (voir p. 11).

Le déménagement a par ailleurs été l'occasion d'une transformation de notre infrastructure informatique et d'un renforcement de notre cybersécurité, sujet crucial pour notre secteur d'activité. Parallèlement, un travail important de mise en conformité est engagé depuis le second semestre 2024 avec le règlement Dora, qui vise à renforcer la résilience opérationnelle numérique des institutions financières (voir p. 16).

SMI capitalise aussi sur la qualité de sa gestion et sur la performance de son système d'information dans le cadre d'un projet conduit avec les équipes de Covéa. Il vise à mettre en œuvre une plateforme partagée avec la direction santé et prévoyance du groupe, dédiée à la gestion des contrats standards et des contrats de branche souscrits par des entreprises auprès de MMA. Ce projet, nommé « Smile », témoigne de la reconnaissance par Covéa de l'expertise des équipes de SMI en matière de gestion des contrats collectifs tant en santé qu'en prévoyance.

L'année 2024 est également un bon cru sur le plan économique, caractérisé par un résultat net positif de 3,6 M€ et une production d'affaires nouvelles en collectif comme en individuel ayant dépassé les objectifs fixés.

La mutuelle reste néanmoins confrontée à un environnement adverse. À l'instar des exercices antérieurs, nous avons connu en 2024 un accroissement considérable des dépenses de santé. Cette

progression, que nous pouvons désormais qualifier de structurelle, se manifeste avec constance depuis 2021 et la mise en application de la réforme du 100 % Santé. L'inflation constitue également un vecteur de cette tendance haussière, se traduisant par l'augmentation des honoraires et des biens médicaux. Concomitamment, l'État poursuit son désengagement progressif et impose un cadre réglementaire sans cesse plus contraignant venant alourdir nos charges.

Face à cette situation, le conseil d'administration a pris une nouvelle fois ses responsabilités en décidant des hausses de cotisations justifiées par la situation. Les administrateurs ont veillé à ce qu'elles soient cohérentes avec les résultats techniques projetés et les prévisions d'évolution des

dépenses de santé pour l'année 2025 à la charge des assureurs complémentaires, sans pour autant s'écarter des positions tarifaires adoptées par les acteurs du marché.

À la veille de son centenaire, SMI poursuit donc ses transformations, lesquelles, conduites dans le respect de nos valeurs mutualistes, nous permettront de répondre aux défis qui se présentent à nous et de continuer notre mission au service de nos adhérents.

Enfin, je profite de cette assemblée générale pour remercier les administrateurs et l'ensemble des collaborateurs pour leur engagement et la qualité de leur travail au service de notre mutuelle, de ses adhérents et de ses partenaires.



*À la veille de son centenaire,
SMI poursuit ses transformations
qui nous permettront
de continuer notre mission
au service de nos adhérents.*

Guy Bleyer
Président

▶ CHIFFRES CLÉS



CHIFFRE D'AFFAIRES
153,7 M€

RÉSULTAT NET
3,6 M€

RATIO DE COUVERTURE SCR⁽¹⁾
308 %

RATIO DE COUVERTURE MCR⁽²⁾
1 232 %



PERSONNES PROTÉGÉES

GESTION DIRECTE⁽³⁾

124 657

GESTION DÉLÉGUÉE

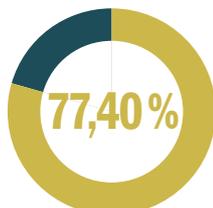
395 273

TOTAL

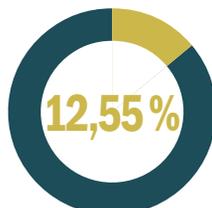
519 930

RÉPARTITION DES FRAIS

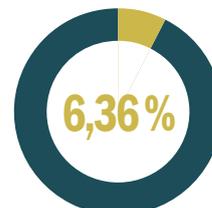
PRESTATIONS



GESTION

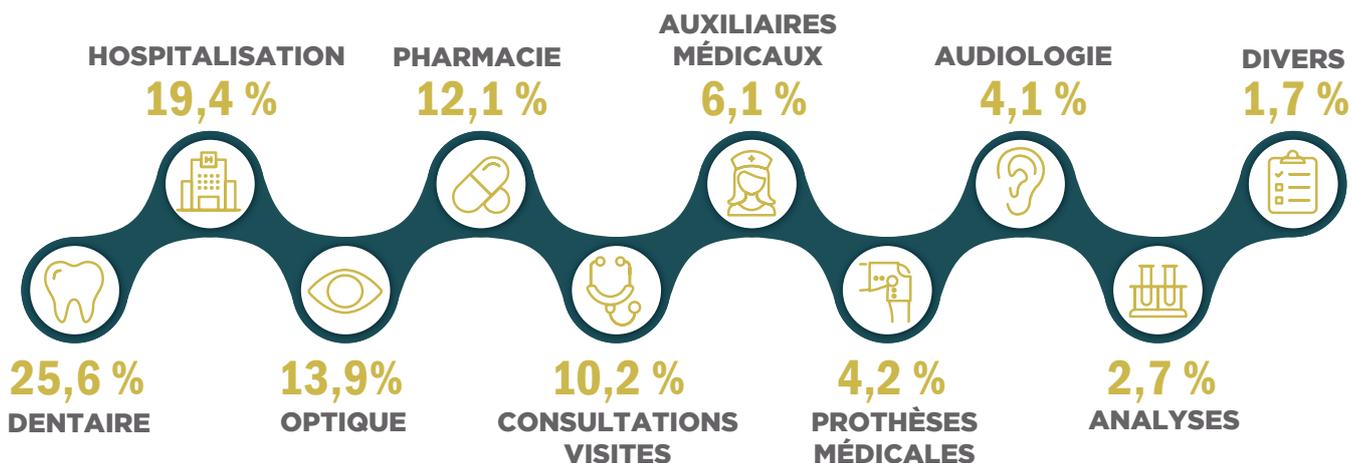


ACQUISITIONS



(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 39 145 personnes protégées en 2024 contre 41 695 en 2023.

RÉPARTITION DES PRESTATIONS PAR RISQUE



REMBOURSEMENTS

DOSSIERS DE REMBOURSEMENTS TRAITÉS

2 633 374

ACTES REMBOURSÉS

9 050 377

PRESTATIONS VERSÉES

118,9 M€

RELATION ADHÉRENTS

APPELS TRAITÉS

116 573

EMAILS TRAITÉS

96 468



N° 25

**TOP 30
DE LA
MUTUALITÉ**

Source :
Argus de l'assurance - 05/12/2024

EFFECTIFS SALARIÉS*

CDI
140

CDD
1

CONTRAT
D'APPRENTISSAGE
1

CAYENNE

1

PARIS
131

LYON
10

* effectifs recensés au 31/12/2024

Petits et grands moments de l'année 2024 pour nos clients et pour les salariés.

AVRIL

Lancement du projet de déménagement

Après une période de consultation et une approbation des instances représentatives du personnel, le projet d'installation des équipes parisiennes de SMI à Cœur Défense a été annoncé aux salariés le 4 avril 2024. Ceux-ci ont été informés tout au long du projet via une rubrique dédiée dans l'intranet et associés aux différentes réflexions concernant l'aménagement grâce à des ateliers (« espaces communs », « mobilier », « règles de vie », etc.). Après le choix du site, le projet d'aménagement des locaux a été approuvé par les élus le 28 juin 2024 après la présentation des premiers visuels et de l'organisation détaillée des espaces.

Les travaux sur le plateau ont débuté en septembre et ont duré quatre mois. À chaque étape, des simulations ainsi que des photographies ont été communiquées aux collaborateurs afin qu'ils s'approprient leur futur cadre de travail avant d'y emménager. La dernière étape de cet accompagnement a été l'organisation, le 13 février, d'une journée d'intégration pour permettre à chacun de découvrir l'ensemble immobilier de Cœur Défense et ses nouveaux services ainsi que nos nouveaux locaux.

DÉCEMBRE

Réunion d'information

Pour la deuxième année consécutive, l'ensemble des salariés a été réuni pour une réunion d'information le 18 décembre 2024. L'objectif ? Répondre aux questions posées en amont par les collaborateurs, faire un point sur les projets structurants de l'entreprise mais aussi partager un moment de convivialité lors d'un cocktail déjeunatoire. Ce format, désormais éprouvé, favorise les échanges et permet de renforcer la cohésion. Afin de souligner l'aspect festif de cet événement, une animation photocall, qui a connu un grand succès, permettait de se faire photographier en équipe et de repartir avec ses clichés.

JUIN

Élection de nouveaux administrateurs

SMI a renouvelé son conseil d'administration lors de l'assemblée générale du 14 juin 2024. Huit postes étaient à pourvoir, partagés entre les collèges collectif et individuel. Quatre nouveaux administrateurs ont été élus, deux par collège.

Cette élection s'inscrit dans une dynamique de transformation du conseil, qui a accueilli huit nouveaux membres au cours des deux dernières années, tout en assurant la continuité de la gouvernance. Après l'élection des administrateurs, le conseil d'administration réuni en octobre a procédé à l'élection du bureau et celle de son président.

Événements commerciaux

Comme tous les ans, les équipes commerciales ont organisé deux afterworks à destination des courtiers, à Paris le 12 juin et à Lyon le 19 septembre. Ces rencontres permettent d'entretenir les liens avec des partenaires mais aussi de les informer des nouvelles réglementations ainsi que de la jurisprudence dans le domaine de la protection sociale puisqu'un avocat spécialiste de ces domaines intervient lors de chacune de ces manifestations et répond aux questions des participants.



UNE CONSOLIDATION DES RÉSULTATS

Les comptes de l'année 2024 traduisent la pertinence des choix stratégiques opérés par la mutuelle depuis plusieurs années.

Le résultat net de l'année 2024 s'inscrit à 3,6 M€, en très net progrès par rapport aux exercices précédents. Au-delà de cette performance globale, tous les indicateurs économiques de la mutuelle évoluent favorablement.

Le chiffre d'affaires progresse de plus de 2 % à 153,7 M€ contre 150,4 M€ en 2023. Cette croissance s'explique principalement par la politique très volontariste conduite en matière de renouvellement tarifaire pour l'exercice 2024, indispensable à l'amélioration des marges techniques. SMI a parallèlement entrepris une démarche « d'assainissement » de son portefeuille en procédant à la résiliation des contrats collectifs structurellement déficitaires.

Les charges de sinistres ont diminué, notamment sur le segment de la prévoyance collective, ce qui a permis de dégager d'importants bonis de liquidation.

Combinée à la hausse du chiffre d'affaires, la baisse des sinistres s'est traduite fort naturellement par l'amélioration du ratio sinistres/primes qui s'inscrit à 77,40 % en 2024 contre 83,60 % en 2023.

Les frais généraux sur l'exercice sont en baisse de 2,6 % en raison de la diminution à hauteur de 7,1 % des frais d'acquisition et de gestion externes des contrats et de la progression très limitée des frais de fonctionnement à 1,2 %, malgré les facteurs inflationnistes.

Compte tenu, d'une part, de l'amélioration de la marge technique et, d'autre part, de la baisse des frais généraux, le ratio combiné global s'inscrit à 99,43 % en 2024 contre 107,07 % en 2023.

La réassurance connaît également une amélioration, avec un résultat passant de -2,5 M€ en 2023 à -1,9 M€ en 2024, en raison notamment de la hausse des charges de sinistralité cédées aux ré-assureurs. Enfin, le résultat financier progresse de 8,4 %, bénéficiant de la remontée des taux d'intérêt initiée par la BCE.

Très encourageants, ces résultats témoignent de la capacité de SMI à consolider son modèle économique, en conjuguant rigueur technique, sélectivité commerciale et optimisation continue de ses ressources.



NOUVEAUX LOCAUX

UN NOUVEAU CHAPITRE STRATÉGIQUE À LA DÉFENSE

Après deux décennies dans le 8^e arrondissement de Paris, SMI a transféré ses équipes parisiennes à La Défense, au cœur du premier quartier d'affaires européen. Ce déménagement stratégique s'inscrit dans une vision globale d'optimisation des ressources et de renforcement de la présence commerciale, tout en améliorant la qualité de vie au travail des collaborateurs.

Depuis février 2025, les équipes parisiennes de SMI sont installées sur un unique plateau de 1 600 m² situés au 14^e étage de l'ensemble immobilier « Cœur Défense », œuvre architecturale de Jean-Paul Viguier érigée en 2001 sur la commune de Courbevoie.

Préparée pendant un an par de nombreux pôles et directions (logistique, informatique, ressources humaines, opérations, communication, etc.), cette transition constitue un tournant majeur dans la longue vie de la mutuelle.

Concomitamment à la prise du bail au sein de l'ensemble immobilier de Cœur Défense, SMI a loué ses locaux de la rue de Laborde à Morning, la filiale de coworking du groupe Nexity, pour une prise d'effet au 28 février dernier (cf. page 13 du cahier des résolutions).

La décision de relocaliser les activités présentes à Paris s'est accompagnée d'une réflexion approfondie sur l'optimisation des espaces de travail.

L'accord de télétravail, institué il y a plus de quatre ans et privilégié par une majorité de collaborateurs à raison de deux jours par semaine, a considérablement modifié la fréquentation des locaux puisqu'elle fluctue entre 52 et 106 personnes selon les jours.

Face à ce constat, la direction a opté pour des locaux plus compacts mais mieux configurés, favorisant la cohésion d'équipe tout en réduisant significativement les coûts. Cette rationalisation des espaces générera en effet des économies substantielles en matière de frais de fonctionnement, estimées à dix millions d'euros sur une décennie.

Un environnement de travail repensé pour valoriser le collectif

SMI a conçu ses nouveaux espaces autour du bien-être collectif et individuel. L'aménagement intérieur conjugue harmonieusement les zones de travail et les espaces de convivialité, créant ainsi un cadre propice aux échanges, à la créativité et à l'épanouissement professionnel.

Différents ateliers ont été organisés au printemps et à l'automne 2024 avec des salariés volontaires afin de recueillir leurs besoins. Ceux-ci ont permis notamment d'établir des règles de vie dans le nouvel environnement afin que chacun puisse travailler dans des conditions optimales et dans le respect de chacun.

Le choix de ces nouveaux locaux pallie par ailleurs les effets négatifs d'une présence discontinue sur le sentiment d'appartenance et la qualité du travail collaboratif. Notre mutuelle démontre ainsi sa capacité à transformer une contrainte organisationnelle en opportunité d'amélioration de ses processus internes et de la satisfaction de ses équipes. Ces facteurs sont déterminants pour maintenir l'excellence du service rendu aux adhérents et partenaires dans un secteur où la relation humaine demeure primordiale malgré la digitalisation croissante des interactions.

Une installation stratégique au cœur d'un écosystème économique dynamique

L'intégration au sein de La Défense représente par ailleurs un atout majeur pour le développement commercial de SMI. La proximité immédiate avec près de 500 entreprises constitue un potentiel de croissance significatif pour son offre en santé et prévoyance collective. Cette implantation s'accompagne d'actions commerciales spécifiques visant à accroître la visibilité de la mutuelle et à développer son portefeuille.

Après une campagne d'affichage annonçant l'arrivée de SMI sur le secteur de La Défense, des petits déjeuners seront organisés à destination des prospects afin de présenter nos offres, en insistant notamment sur nos savoir-faire, nos expertises et notre proximité.

Plusieurs articles ont également été rédigés sur le site internet ainsi que dans les deux newsletters à destination des clients individuels, des entreprises et des courtiers. La fréquence des posts sur LinkedIn concernant le sujet a aussi été intensifiée.

Enfin, une campagne de relations presse a été lancée, qui a donné lieu à des publications dans des médias prescripteurs tels que l'Argus de l'assurance.



UNE MUTUELLE TOURNÉE VERS L'AVENIR

Après des résultats 2024 encourageants, ce déménagement illustre la volonté de SMI de s'inscrire dans une dynamique de conquête commerciale. Il s'agit également de concilier exigence opérationnelle et fidélité aux principes mutualistes, en optimisant les frais de fonctionnement pour restituer une part croissante des cotisations sous forme de prestations, tout en garantissant un service de qualité aux clients et un environnement de travail valorisant pour les collaborateurs.

DÉVELOPPEMENT COMMERCIAL

DES RÉSULTATS COMMERCIAUX SATISFAISANTS SUR LES MARCHÉS INDIVIDUEL ET COLLECTIF

L'année 2024 a été marquée par une performance globalement positive pour SMI, tant sur le marché des entreprises que sur celui des particuliers. Ces résultats témoignent de la capacité d'adaptation de SMI face aux évolutions du marché et de son engagement constant dans l'optimisation de ses offres.

Performance de l'assurance collective : une dynamique renforcée

L'activité commerciale en assurance collective a enregistré une hausse significative en 2024, principalement portée par une reprise dynamique de l'activité de notre représentation lyonnaise.

L'analyse par canal de distribution révèle des résultats contrastés. Le courtage a dépassé ses objectifs, notamment grâce à un taux de transformation élevé de 11 %, très supérieur à l'objectif, excepté sur le segment des grands comptes. L'activité en direct est quant à elle restée en deçà des attentes.

La production nouvelle sur le périmètre du sur-mesure a atteint plus de 6,1 millions d'euros, marquant une forte progression par rapport à 2023. Cette performance est d'autant plus notable qu'elle a été réalisée malgré l'absence d'affaires nouvelles dans le domaine des grands comptes.

Cette production nouvelle se répartit entre 88 % en santé et 12 % en prévoyance, 75 % des nouveaux contrats concernant des entreprises de plus de 100 salariés.

À ces résultats en sur-mesure s'ajoute un chiffre d'affaires de 0,5 million d'euros sur le périmètre du collectif standard.

Une campagne de renouvellement volontariste

À l'image des autres acteurs du marché de la santé, SMI a mené cette année encore une campagne de renouvellement volontariste pour redresser ses marges. Les résultats en sont satisfaisants.

Le montant des résiliations a été contenu, en baisse de 50 % par rapport à l'exercice 2023.

Résultats globaux du marché individuel en 2024

Le bilan global de l'activité sur le marché individuel pour l'année 2024 est également satisfaisant, dépassant les objectifs fixés. Le taux de transformation demeure à un très bon niveau de 49 %, affichant même une légère progression par rapport à 2023 (48,8 %).

Toutefois, le chiffre d'affaires a connu une légère contraction de 2,7 % par rapport à 2023. Cette évolution s'explique principalement par deux facteurs conjoncturels : d'une part, la fermeture de la formule 1 (entrée de gamme) de SMI santé, et d'autre part, la diminution du volume des sorties de contrats collectifs.

Le lancement de l'offre SMI santé essentielle, en janvier 2024, a constitué une initiative pertinente. Cette offre non responsable a permis de pallier en partie l'absence de la formule d'entrée de gamme de SMI santé, assurant ainsi une continuité dans notre capacité à adresser le segment des complémentaires santé peu onéreuses. Son intégration dans le parcours de souscription en ligne dès avril 2024 a par ailleurs renforcé notre présence digitale et facilité l'accès à cette nouvelle solution.



RÉPARTITION DES VENTES ET DU CHIFFRE D'AFFAIRES EN 2024 POUR L'OFFRE INDIVIDUELLE



SMI santé seniors

49,2 %

L'offre SMI santé seniors domine largement le portefeuille en représentant près de la moitié des ventes en nombre (49,2 %), suivie par l'offre SMI santé avec 24,7 %. Ensemble, ces deux offres constituent le socle de notre activité commerciale en captant près de 75 % des ventes réalisées sur l'année.



SMI santé

24,7 %

La nouvelle offre SMI santé essentielle a rapidement trouvé sa place dans notre portefeuille avec 8,5 % des ventes, témoignant de la pertinence de son positionnement. Dans la même proportion, la surcomplémentaire SMI santé + représente 8,2 % des contrats vendus, confirmant l'intérêt des assurés pour des garanties renforcées.



SMI santé essentielle

8,5 %



SMI santé plus

8,2 %

◀ les 4 offres individuelles du portefeuille les plus vendues en 2024.

RESSOURCES HUMAINES

UN DÉMÉNAGEMENT BIEN PRÉPARÉ

En février 2025, SMI a effectué son déménagement du 8^e arrondissement de Paris vers le quartier d'affaires de La Défense. Ce transfert a impliqué une transformation importante des espaces de travail et nécessité une conduite du changement structurée pour accompagner les collaborateurs dans cette transition.

Une conduite du changement participative

Plusieurs mois avant le déménagement, des ateliers participatifs ont été organisés avec les salariés pour recueillir leurs besoins et leurs attentes concernant le futur espace de travail. Ces sessions collaboratives ont permis de déterminer collectivement les règles de vie nécessaires au fonctionnement d'un espace partagé et de sélectionner le mobilier adapté aux différentes activités professionnelles. Cette approche avait pour objectif de favoriser l'appropriation du projet par les équipes et de contribuer à réduire les appréhensions liées au changement.

Pour faciliter l'installation des collaborateurs dans leur nouvel environnement, un livret d'accueil a par ailleurs été élaboré et distribué à l'ensemble du personnel. Ce document contient les informations sur les nouveaux locaux, ainsi que des renseignements sur le quartier de La Défense et son offre de services.

Les équipements et services disponibles

L'installation au sein de l'immeuble Cœur Défense permet aux collaborateurs de SMI d'avoir accès à différents services contribuant à la qualité de vie au travail :

- un service de conciergerie ;
- un espace spa ;
- plusieurs restaurants interentreprises ;
- des espaces communs pour les échanges informels.

Une nouvelle organisation du travail

Ce déménagement s'inscrit dans une démarche d'adaptation de l'organisation aux évolutions des modes de travail. La configuration en open space et en flex office vise à encourager la collaboration entre les équipes, faciliter la communication et favoriser les échanges.

L'implantation à La Défense permet également à SMI de bénéficier d'une localisation au sein d'un pôle d'activité économique bien desservi par les transports en commun.





LA FORMATION EN 2024

1 478 heures de formation ont été réalisées en 2024 dont :

- 1 345 heures en externe ;
- 133 heures en interne.

86 collaborateurs ont été formés en 2024.

La formation professionnelle est l'un des leviers importants de SMI pour adapter, maintenir et développer les compétences des collaborateurs et répondre aux évolutions de l'entreprise. Une attention spécifique est ainsi portée dans l'identification des besoins de formation et sur la solution retenue afin de concilier les objectifs visés d'efficacité, de qualité et de contraintes budgétaires.

Des formations « Gestes qui sauvent » ont été proposées, sur la base du volontariat, aux collaborateurs en 2024. 22 participants ont suivi cette formation qui leur a permis de connaître les gestes à pratiquer lors d'accidents de la vie quotidienne pour sauver des vies. Cette initiative ayant connu un réel succès, la proposition sera renouvelée.

DIRECTION INFORMATIQUE

SI : DES CHANTIERS LIÉS AU DÉMÉNAGEMENT ET À LA RÉGLEMENTATION

Le transfert de SMI à La Défense a nécessité une adaptation de son infrastructure informatique et de ses outils de communication. En parallèle, la réglementation européenne conduit à des travaux d'envergure sur le plan de la sécurité.

Externalisation de l'infrastructure informatique

Dans le cadre du déménagement, la direction informatique a procédé à l'externalisation des serveurs de la mutuelle, jusqu'alors installés dans un local technique implanté au sein des locaux de SMI, vers un datacenter certifié. Cette évolution permet de bénéficier d'une infrastructure conforme aux normes en matière de protection des données et de continuité d'activité.

L'externalisation offre une flexibilité dans la gestion des ressources informatiques et assure un niveau de disponibilité des services numériques adapté au fonctionnement de l'entreprise.

Nouveau système de téléphonie

Le déménagement a également conduit à la refonte du système de téléphonie de SMI. Les équipements traditionnels ont été remplacés par une solution intégrée à Microsoft Teams, permettant de recevoir et d'émettre les appels depuis l'ordinateur, via un casque avec microphone intégré.

Cette transition vers une téléphonie unifiée présente plusieurs avantages pratiques :

- conservation des numéros de téléphone existants ;
- préenregistrement de tous les contacts SMI dans l'outil ;
- adaptation aux espaces de travail en flex office ;
- intégration avec les autres fonctionnalités de la suite Microsoft.

Actions en matière de cybersécurité

Parallèlement à ces évolutions techniques, SMI a mis en place un outil de test de phishing. Ce dispositif permet de simuler des tentatives d'hameçonnage auprès des collaborateurs afin de les sensibiliser

aux risques et d'évaluer leur niveau de vigilance.

Des sessions de formation et d'information ont également été organisées, particulièrement pour les collaborateurs occupant des fonctions sensibles ou ayant accès à des données critiques. Ces formations visent à renforcer les bonnes pratiques en matière de sécurité informatique.

Règlement Dora : renforcer la résilience opérationnelle numérique

Face à l'interdépendance des infrastructures réseaux et systèmes et à la multiplication des cyberattaques, les normalisateurs européens ont souhaité mettre en place un cadre réglementaire permettant de maîtriser le risque systémique induit par cette situation.

C'est dans ce contexte que le règlement Dora (Digital operational resilience act) a été élaboré. Son objectif est de renforcer la résilience opérationnelle numérique des institutions financières de l'Union européenne et de leurs prestataires informatiques. Ce règlement est entré en vigueur le 17 janvier 2025 et concerne l'ensemble des assureurs et mutuelles au sein de l'Union européenne.

Le règlement Dora s'articule autour de cinq piliers essentiels qui structurent son approche globale :

- gestion des risques liés aux Technologies de l'information et de la communication (TIC) ;
- gestion, classification et communication des incidents TIC et des cybermenaces ;
- conduite des tests de résilience opérationnelle numérique ;
- gestion des risques liés aux prestataires de services TIC ;
- partage d'information en matière de cybersécurité.



Dora marque un changement significatif dans l'approche de la résilience opérationnelle numérique, et nous incite à évoluer vers :

- une gouvernance plus globale des risques, intégrant les risques liés à la continuité d'activité, les risques cyber et les risques liés aux tiers, en remplacement de l'approche actuelle souvent fragmentée et cloisonnée ;
- une intégration renforcée du risque lié aux fournisseurs, incluant son analyse en amont de la contractualisation, le renforcement des contrats, la mise en place de plans d'audit technique et organisationnel, et la tenue d'un registre d'information ;
- un renforcement des méthodes de protection du système d'information ;
- un dispositif plus proactif, complet et formalisé pour la gestion et la communication des incidents.

Ce projet constitue un sujet stratégique qui dépasse largement le cadre informatique. Sa mise en œuvre impacte plusieurs directions et pôles de notre organisation : pôles qualité et contrôle interne, conformité, communication, administration et exploitation, direction des ressources humaines, responsable PCA, directions métiers, service SST, et présente également des impacts sur nos interactions avec le groupe Covéa.

Compte tenu de ces nouvelles exigences, SMI s'est dotée depuis le milieu de l'année 2024 d'une fonction de responsable de la sécurité des systèmes d'information (RSSI). Sa mission est notamment d'assurer la mise en œuvre du règlement Dora et de renforcer le niveau de maturité de la mutuelle face aux risques cyber.

UNE OFFRE OBSÈQUES POUR RÉPONDRE AUX BESOINS DE NOS CLIENTS

Perdre un proche est un événement de vie douloureux. À cette épreuve s'ajoute la charge financière que peuvent représenter les obsèques. Consciente de cette préoccupation pour les familles, SMI a décidé de développer SMI capital obsèques, une assurance permettant de soulager les proches du financement des funérailles et de les accompagner dans ce moment difficile.

Selon une étude récente, le coût moyen des obsèques s'est élevé à 4 730 € en 2023, ce qui représente une charge importante pour les familles endeuillées. Le produit « SMI capital obsèques » propose donc une solution qui allège ce fardeau financier tout en apportant un accompagnement personnalisé.

Le dispositif se distingue par sa souplesse : les souscripteurs peuvent choisir un capital entre 2 000 et 10 000 euros, modulable par tranche de 1 000 euros, puis la durée de paiement de leurs cotisations. Le tarif s'adapte en fonction de l'âge de l'assuré à la souscription, du capital et de la durée de paiement choisie. Au moment du décès, ce capital sera versé à la personne qui a réglé les obsèques ou aux pompes funèbres en charge des funérailles. Si le montant du capital choisi est supérieur aux frais réellement engagés, le solde sera reversé aux bénéficiaires que l'adhérent aura désignés.

Au-delà de la dimension financière, « SMI capital obsèques » propose un accompagnement global pour les proches, intégrant des prestations d'assistance complètes : informations et conseils, rapatriement du corps, aide-ménagère, soutien psychologique, etc.

Quant à l'adhérent, il peut, dès l'affiliation, obtenir un diagnostic successoral personnalisé grâce à notre partenaire Testamento, enregistrer ses dernières volontés ou encore rédiger un testament express pour donner des indications à ses proches.

Entièrement assurée par SMI, cette offre sera commercialisée par notre équipe dédiée au marché individuel et sera également disponible sur notre site au cours du second semestre 2025.

Pour soutenir le développement de « SMI capital obsèques », plusieurs incitations seront proposées. Comme pour nos offres santé, nous encouragerons par exemple nos adhérents à parrainer leurs proches pour bénéficier de 40 € de chèques-cadeaux et faire profiter à leur filleul de deux mois de cotisations offertes.



GOVERNANCE



COMPOSITION DU CONSEIL D'ADMINISTRATION

PRÉSIDENT

- **Guy BLEYER**

ADMINISTRATEURS MEMBRES DU BUREAU

- **Monique BRAUN**
Premier vice-président
- **Philippe BAILLY**
Second vice-président
- **Jean-Luc TOUITOU**
Trésorier général
- **Marie-Laure TRIAUD-FRANÇOIS**
Trésorier général adjoint
- **Marc JULIEN**
Secrétaire général
- **Gilles BILLION**
Secrétaire général adjoint

ADMINISTRATEURS

- **Didier ASCOUËT**
- **Pascal BECQUERELLE**
- **Jean-Luc BENEY**
- **Nicolas DARROUS**
- **Gérard GRIMBERT**
- **Florence GUY**
- **Rémi HÉLIÈS**
- **Véronique ISART**
- **Jean-Claude LOYER**
- **Gilles ROCQUET**

COMITÉ DES SAGES

- **Nicole POIFFAIT**

▶ AUTRES MANDATS DES ADMINISTRATEURS

AU SEIN DE LA MUTUALITÉ

Jean-Luc TOUITOU

- Délégué de section de la région parisienne - Mutuelle Entrain

HORS MUTUALITÉ

Philippe BAILLY

- Président de la société MTBG Conseil SAS

Pascal BECQUERELLE

- Secrétaire d'une association de réinsertion professionnelle
- Président de l'union locale CFE-CGC de Béthune

Jean-Luc BENEY

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

Gilles BILLION

- Administrateur de Vernet retraite
- Président de chambre au conseil des 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, de la SCI GB Corsa et de la SARL Résidences France Silver

Nicolas DARROUS

- Président de l'association pour le développement de la zone nature de Leucate
- Président du conseil syndical de la copropriété Aphrodite village à Port Leucate
- Secrétaire de l'association foncière urbaine libre, résidence Ulysse, à Port Leucate
- Président de l'association amicale des patrouilleurs de feux de forêt de France

Florence GUY

- Président de Kence consulting

Jean-Luc TOUITOU

- Membre du jury de la VAE de l'université 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

Marie-Laure TRIAUD-FRANÇOIS

- Président de la SAS Amestoya-RH

▶ RAPPORT DE GOUVERNANCE



▶▶ CONSEIL D'ADMINISTRATION ▶▶

4
réunions
en 2024

Le conseil d'administration détermine les orientations stratégiques 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 2024** : étude et arrêté des comptes 2023, analyse et approbation du rapport narratif 2023, présentation des rapports sur le dispositif LCB-FT, présentation du rapport sur la protection des données personnelles, résultats prévisionnels 2024, point d'avancement concernant le dispositif de gestion pour la protection sociale des fonctionnaires, point sur le projet d'installation du siège de la mutuelle à Cœur Défense, approbation des modifications des règlements mutualistes, élections du président, du bureau, du comité d'audit et des commissions, dissolution de Cerpa, analyse et approbation du rapport Orsa 2024, approbation des politiques internes, approbation des conditions de location rue de Laborde, désignation des membres de commissions, approbation des rapports des fonctions clés, etc.



▶▶ BUREAU DU CONSEIL D'ADMINISTRATION ▶▶

4
réunions
en 2024

Le bureau prépare les sujets structurants soumis au conseil d'administration. **Sujets majeurs traités en 2024** : présentation des résultats portant sur la solvabilité de SMI pour l'exercice 2023, suivi du budget de fonctionnement et d'investissement 2024, point d'avancement sur le projet PSCFP, point sur les échanges avec Covéa Finance concernant les investissements de la poche actions, point d'avancement sur le projet Cœur Défense, etc.



▶▶ COMITÉ D'AUDIT ▶▶

5
réunions
en 2024

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, des risques projets et des activités sous-traitées.



▶▶ COMMISSION D'ACTION SOCIALE ▶▶

12
réunions
en 2024

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 2024

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 d'investissement et arbitre les choix d'investissements et les montants investis par classe d'actifs.



▶▶ COMMISSION FINANCIÈRE « BUDGET » ▶▶

3
réunions
en 2024

La commission financière « budget » examine le budget prévisionnel des frais de fonctionnement et d'investissement et suit la réalisation des budgets au regard des prévisions définies.



▶▶ COMMISSION COMMERCIALE ET TECHNIQUE ▶▶

2
réunions
en 2024

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 2024

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.

77

dossiers traités



12

réunions en 2024



66 653 €

reversés



877 €

reversés en moyenne



Les aides de la commission d'action sociale apportées à nos adhérents sont toujours très appréciées, comme en témoignent les courriers de remerciements ou les appels reçus.





▶ NOTES

A series of 20 horizontal dotted lines for taking notes.



RAPPORT D'ACTIVITÉ 2024

Rédaction, conception et réalisation : pôle communication SMI
Crédits photos : Shutterstock | Impression : Groupe Morault
Conception et réalisation des aménagements intérieurs : Majorelle
Version numérique disponible sur 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

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