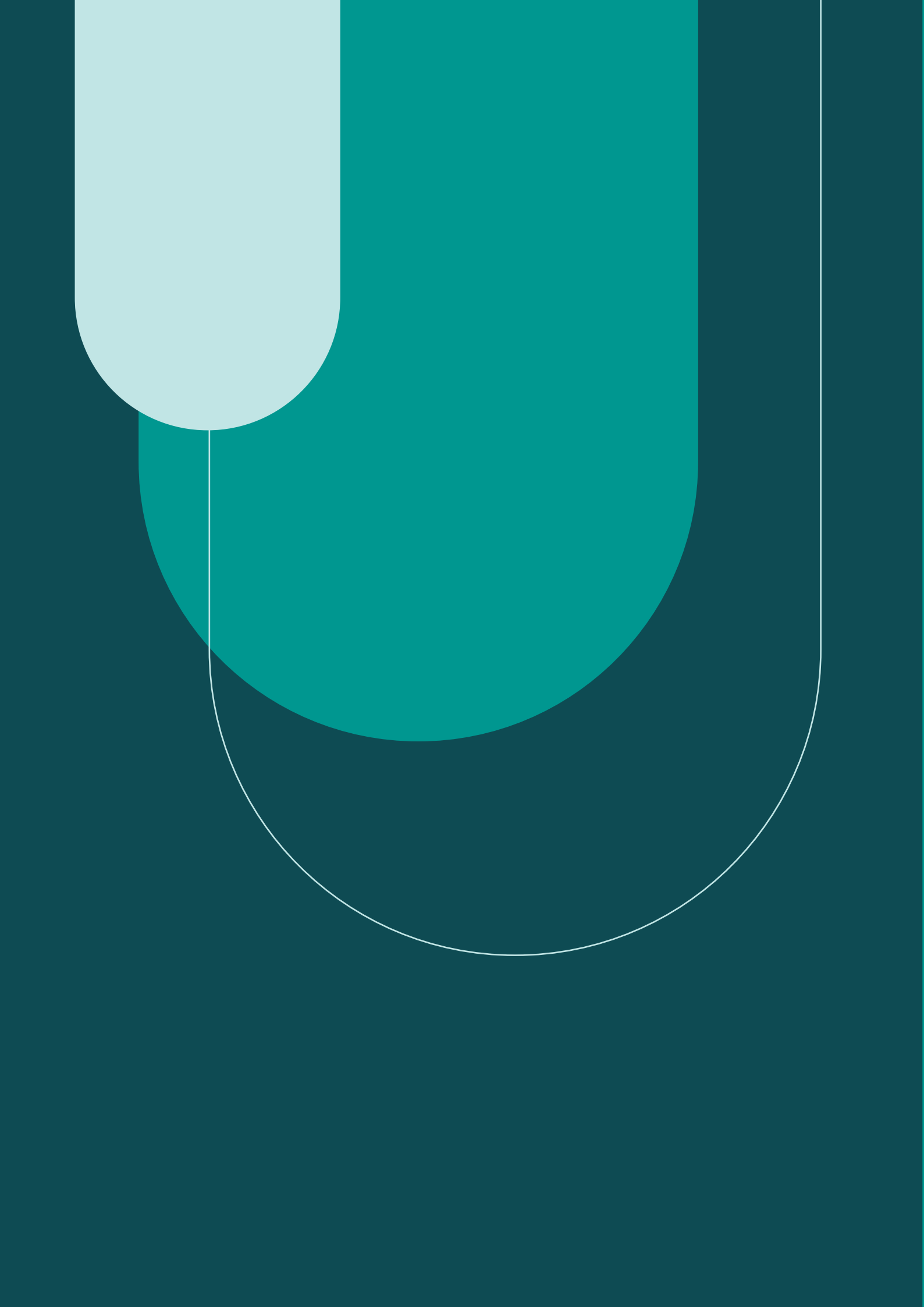


100 ans

1926 2026

**Rapport
d'activité
2025**



Sommaire

L'édito du président	4
-----------------------------	----------

Chiffres clés	6
----------------------	----------

Faits marquants

Résultats commerciaux	
Marchés collectifs et individuels : une année globalement positive bien que contrastée	8

Projet Smile	
Une référence pour la gestion collective	10

Systèmes d'information	
Une vigilance constante	12

Ressources humaines	
Le succès d'une transition	14

Zoom

Conformité	
Une activité essentielle pour l'entreprise	16

Perspectives

Stratégie commerciale	
De nouveaux objectifs de développement	18

Événement	
Un centenaire comme nouvelle impulsion	20

Gouvernance

Composition du conseil d'administration	23
---	-----------

Autres mandats des administrateurs	24
------------------------------------	-----------

Rapport de gouvernance	25
------------------------	-----------

Commission d'action sociale	26
-----------------------------	-----------

L'édito du président

Je tiens tout d'abord à remercier Covéa qui, une nouvelle fois cette année, accueille notre assemblée générale dans ses locaux et met ses équipes à la disposition de SMI pour en assurer l'organisation.

Vers un centenaire porteur d'avenir

Nous sommes fiers de célébrer, en 2026, le centenaire de SMI. Un siècle d'histoire, de solidarité, d'engagement et de confiance. Cet anniversaire doit être l'occasion de fêter notre héritage commun mais aussi de regarder ensemble vers l'avenir en faisant preuve d'audace, de créativité et d'engagement.

Au tournant de ce siècle d'existence, il s'agit également de pérenniser notre modèle mutualiste, de faire vivre nos valeurs fondatrices dans un monde en pleine transformation et de concilier notre héritage avec les exigences de l'innovation technologique tout en préservant un lien fort et humain avec nos adhérents.

Autant de défis auxquels SMI apporte des réponses concrètes, fondées sur la concertation et la cohérence de sa vision stratégique.

À l'occasion de cet anniversaire, je salue l'action et l'engagement des administrateurs et des délégués à l'assemblée générale qui se sont succédés au sein de la gouvernance de notre mutuelle, lui ayant permis d'atteindre cet âge honorable tout en conservant son dynamisme et sa foi en l'avenir.

La démocratie mutualiste

Comme tous les deux ans, nous procédons aujourd'hui au renouvellement partiel de notre conseil d'administration, avec l'élection de nouveaux administrateurs et le renouvellement des administrateurs dont le mandat de six ans arrive cette année à échéance.

Au sein du collège des adhérents individuels, composé de cinq administrateurs pour six sièges, un mandat prend fin et deux sièges sont à pourvoir. Pour le collège collectif, deux administrateurs sont sortants et six sièges peuvent être pourvus, sur un total de quinze.

Pour les huit postes à pourvoir, le comité des candidatures, en charge de sélectionner les dossiers, a retenu quatre candidatures qui sont soumises au vote de ce jour. Conformément aux statuts de la mutuelle, ce comité a pour mission de veiller au respect des règles de parité, d'honorabilité et de compétences exigées par la réglementation.

En tant qu'organisme régi par le code de la mutualité, le modèle de gouvernance de SMI incarne pleinement

le principe de démocratie directe. Il permet à chaque adhérent d'accéder au conseil d'administration et de participer activement à la conduite de la mutuelle. Élu par l'assemblée générale — elle-même constituée de délégués élus par et parmi les adhérents — l'administrateur prend part, tout au long de son mandat, aux décisions structurantes : validation des orientations stratégiques, arrêté des comptes annuels, définition des évolutions tarifaires et des garanties, contribution aux projets majeurs. Depuis sa création, ce mode de fonctionnement a permis à des femmes et des hommes de s'engager au service des adhérents et d'imaginer, au fil des décennies, des solutions leur permettant de bénéficier d'une complémentaire santé, d'une couverture face aux risques d'incapacité, d'invalidité et de décès, ainsi que de nombreux services.

Une activité soutenue et des projets ambitieux

Cette année 2026 est particulièrement riche en projets, notamment sur le plan commercial. Nous avons fait le choix de concentrer nos efforts sur le développement du marché des particuliers, plus spécifiquement auprès des seniors.

D'ici moins de dix ans, près d'un quart de la population française aura plus de 65 ans : nous devons être en mesure de répondre aux besoins spécifiques de cette cible en matière de santé, de prévoyance et de services. De nombreuses actions sont ainsi engagées (voir p. 18-19) afin d'accroître la notoriété de notre mutuelle et d'en faire un acteur de référence auprès des retraités.

Parallèlement, nous renforçons notre partenariat avec le groupe Covéa au travers du projet Smile, financé conjointement avec ce dernier. La reconnaissance de notre expertise en matière de gestion de contrats collectifs et de la performance de notre système d'information ont en effet conduit MMA à choisir SMI comme gestionnaire de sa nouvelle offre en santé et prévoyance collective mais également de confier à notre mutuelle la cogestion d'un portefeuille de contrats très conséquent.

Ces évolutions sont indispensables au maintien de notre rentabilité dans un contexte où le législateur ne cesse d'éprouver notre modèle économique en transférant des charges de la Sécurité sociale vers les organismes complémentaires et en assujettissant ces derniers à des taxes nouvelles.

Le paroxysme de cette politique a sans nul doute été atteint en fin d'année 2025 lorsque l'amendement Guedj, renforcé de surcroît par les députés, a été voté dans le cadre de la loi de financement de la Sécurité sociale (LFSS) pour 2026.

Assurer la pérennité de notre mutuelle

Pour mémoire, l'amendement porté par Jérôme Guedj, adopté lors des débats parlementaires puis maintenu à l'article 13 de la LFSS, prévoit une interdiction d'augmentation des tarifs des organismes complémentaires pour l'année 2026, qu'il s'agisse des mutuelles, des assureurs ou des institutions de prévoyance. Cette mesure intervient dans un contexte marqué par le transfert massif de charges de remboursement estimé à 570 millions d'euros et la création d'une nouvelle taxe destinée à financer le report de la réforme des retraites, dont le rendement est estimé à environ un milliard d'euros.

Cette disposition suscite toutefois de fortes réserves de la part des trois fédérations d'assureurs complémentaires qui en contestent la licéité et la soutenabilité économique.

Pour SMI, comme pour les autres assureurs complémentaires, le gel des tarifs répond à une logique spécifique : éviter la répercussion, sur les cotisations des assurés, de la contribution exceptionnelle de 2,05 % instaurée par les pouvoirs publics, afin de préserver leur pouvoir d'achat. Or, les évolutions tarifaires appliquées au titre de 2026 ne résultent pas de cette contribution, mais de facteurs structurels clairement identifiés. Elles tiennent notamment à la progression soutenue des dépenses de santé, liée aux évolutions démographiques, à l'augmentation des charges supportées par les organismes complémentaires du fait des transferts de financement depuis la Sécurité sociale, à la revalorisation de certains tarifs et honoraires médicaux, ainsi qu'aux résultats techniques observés sur le régime concerné.

Par ailleurs, il convient de rappeler que les ajustements tarifaires applicables en 2026 ont été arrêtés avant la publication de la LFSS pour 2026 au Journal officiel. À cette date, les dispositions législatives en question n'étaient donc pas en vigueur. Ce point doit être apprécié au regard de l'article 2 du Code civil, selon lequel la loi ne vaut que pour l'avenir et ne saurait avoir d'effet rétroactif.

En conséquence, les mesures introduites par la loi de financement de la Sécurité sociale ne peuvent remettre en cause des évolutions contractuelles valablement décidées avant son entrée en vigueur.

Notre mutuelle n'a donc pas modifié le montant des cotisations annoncé lors du renouvellement des contrats fin 2025 et présente les arguments ci-dessus à tout adhérent formulant une réclamation.

Indépendamment de la contribution exceptionnelle de 2,05 % que nous devons acquitter en 2026, la dérive des dépenses de santé à la charge des assureurs complémentaires est estimée cette année à 5,8 %.

L'équilibre et la pérennité de notre mutuelle depuis cent ans reposent sur une gestion rigoureuse et des décisions parfois exigeantes, toujours prises dans l'intérêt exclusif de nos adhérents. C'est pour eux que, collectivement, avec les équipes de SMI à Paris, Lyon et Cayenne, nous continuerons d'écrire les prochaines pages de notre histoire pour les décennies à venir.

Je tiens donc à saluer le travail remarquable de l'ensemble des collaborateurs de la mutuelle et à les remercier pour leur engagement quotidien au service du dynamisme de notre entreprise.



L'équilibre et la pérennité de notre mutuelle depuis cent ans reposent sur une gestion rigoureuse et des décisions parfois exigeantes, toujours prises dans l'intérêt exclusif de nos adhérents.

Guy Bleyer, président

Chiffres clés



Chiffre d'affaires
151,1 m€



Résultat net
0,7 m€

Ratio de
couverture SCR⁽¹⁾

313 %



Ratio de
couverture MCR⁽²⁾

1 252 %

Personnes protégées

113 848
Gestion directe⁽³⁾

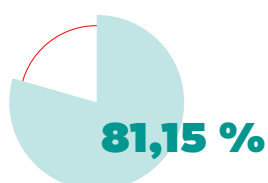
210 657

Total

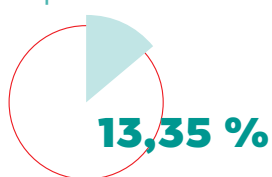
..... **96 809**
Gestion déléguée

Répartition des frais

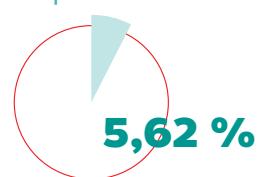
Prestations



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 36 802 personnes protégées en 2025 contre 39 145 en 2024.

Remboursements

Dossiers de remboursement traités

2 441 531

Actes remboursés

8 391 879

Prestations versées

122,6 m€

Relation adhérents



Appels traités

111 270



Emails traités

95 797



Effectifs salariés*

135 CDI • **1** CDD • **1** contrat d'apprentissage

* effectifs recensés au 31 décembre 2025

Répartition des prestations par risque



Dentaire
25,6 %



Hospitalisation
19 %



Optique
13,3 %



Pharmacie
12,4 %



Consultations/visites
10,1 %



Auxiliaires médicaux
6,5 %



Prothèses médicales
4,8 %



Audiologie
4,1 %



Analyses
2,5 %



Divers
1,7 %

n° 25

Top 30 de la mutualité

Source : Argus de l'assurance - 22 octobre 2025



Résultats commerciaux

Marchés collectifs et individuels : une année globalement positive bien que contrastée

L'exercice 2025 se caractérise par une dynamique commerciale solide sur le marché collectif, portée par le courtage, tandis que le marché individuel enregistre un recul d'activité dans un contexte tarifaire tendu.

Marché collectif : une croissance soutenue tirée par le courtage

L'année 2025 enregistre une progression globale de l'activité de 12,8 % par rapport à 2024, avec 282 études sur-mesure, principalement portée par le canal du courtage. Ce dernier confirme son rôle moteur avec 46 courtiers contributeurs, contre 35 en 2024, traduisant un élargissement du réseau et une intensification des flux d'affaires.

Cette dynamique contraste toutefois avec les difficultés persistantes du canal direct, qui peine à générer un volume d'études suffisant.

La production des affaires nouvelles sur mesure, qui atteint un montant de 8 millions d'euros environ, confirme au final une année satisfaisante, marquée par le retour des grands comptes. Deux dossiers majeurs représentent ainsi à eux seuls 4 millions d'euros de chiffre d'affaires.

La performance commerciale globale dépasse nettement les ambitions fixées, avec un taux d'atteinte de 136 % de l'objectif, en forte progression par rapport à 2024 à 6,1 millions d'euros de production nouvelle et 113 % de l'objectif. Ce bon résultat repose sur la très bonne dynamique du courtage, le retour d'affaires nouvelles sur les grands comptes, et la saturation du por-

tefeuille existant concernant la souscription du risque prévoyance d'un dossier important déjà assuré par SMI en santé, témoignant d'un niveau d'activité soutenu.

La production se distingue par une bonne représentation des entreprises de taille intermédiaire et importante :

- 43 % du chiffre d'affaires souscrit concerne les entreprises de plus de 200 salariés (hors un dossier majeur à 2,7 millions d'euros) ;
- 32 % les entreprises de 100 à 200 salariés ;
- 25 % les structures de moins de 100 salariés.

Cette répartition témoigne d'un positionnement équilibré.

Les taux de concrétisation des études en affaires nouvelles sur les segments courtage et grands comptes dépassent les objectifs fixés.

Marché individuel : une activité en retrait dans un contexte contraint

L'année 2025 est marquée par une baisse de - 5,2 % du chiffre d'affaires, principalement en raison de la baisse du nombre de devis (- 12,8 %).

Ce recul s'explique notamment par les fortes augmentations tarifaires intervenues en 2024 et 2025 sur les produits santé, comprises entre 21 % et 73 %, sur des offres très déficitaires en 2023. Ces produits représentent près de 75 % des devis, amplifiant mécaniquement l'impact négatif de cette hausse tarifaire sur l'activité commerciale.

Les opérations commerciales menées en 2025 n'ont pas permis de compenser cette tendance.

Malgré ce recul d'activité, le taux de transformation reste élevé et stable à 49 %, confirmant la qualité des propositions commerciales et l'attachement des adhérents à SMI s'agissant de ceux désirant adhérer à titre individuel après avoir connu SMI en tant que salariés et de ceux rejoignant la mutuelle sur la recommandation d'un parrain déjà adhérent.

Par ailleurs, plus de la moitié de la production nouvelle concerne la population des seniors et près de 160 souscriptions du contrat santé non responsable ont été enregistrées, comme en 2024, souvent dans un contexte de défense du portefeuille.

Production d'affaires nouvelles pour le marché collectif en 2025

(en pourcentage du chiffre d'affaires souscrit)

43 %



Entreprises de plus de 200 salariés

32 %



Entreprises de 100 à 200 salariés

25 %



Entreprises de moins de 100 salariés



Projet Smile

Une référence pour la gestion collective

Le projet Smile a mobilisé de nombreuses équipes pendant l'année 2025 pour aboutir à un premier succès. Les travaux se poursuivent en 2026. Explications.

MMA confie depuis de nombreuses années à SMI la gestion des contrats qu'elle assure. La reconnaissance par Covéa de l'expertise de SMI en matière de gestion des contrats collectifs tant en santé qu'en prévoyance a été confortée en 2023 par la décision de GMF de choisir notre mutuelle en tant qu'opérateur de gestion dans le cadre de son projet de développement sur le marché de la protection sociale complémentaire des fonctionnaires, finalement avorté.

Fin 2024, MMA a décidé à son tour de renforcer son partenariat avec SMI dans le cadre de la commercialisation de sa nouvelle offre collective, à laquelle s'ajoute un portefeuille existant de contrats standards et de branches professionnelles.

Lot 1 : mise en œuvre des outils

Né de cette décision, le projet Smile a connu une phase de cadrage réalisée fin 2024. Les travaux informatiques et de mise en gestion se sont déroulés pendant toute l'année 2025. Une première étape consistait pour SMI à gérer les nouveaux contrats standards en santé et prévoyance de MMA, destinés aux entreprises et aux

travailleurs non-salariés, prenant effet à compter du 1^{er} janvier 2026.

Les évolutions réalisées permettent :

- de mettre en gestion de façon automatisée les nouveaux contrats en s'interfaçant avec l'outil d'avant-vente de MMA ;
- d'affilier via une plateforme digitale les salariés et leurs ayants droit ;
- d'enrichir les espaces adhérent et entreprise afin de proposer une navigation plus fluide et des services élargis.

L'ensemble de ces travaux a pu être réalisé dans les délais impartis grâce à l'implication des équipes internes (DI, pôle projet, DOP, pôle communication, etc.), à la participation de prestataires externes et à la collaboration efficace de Covéa.

Cette phase initiale a réuni une équipe d'une quarantaine de personnes pour une charge de 1 495 jours et un budget de 1,9 million d'euros dont 0,3 million d'euros financés par Covéa.

Au-delà des travaux informatiques et de mise en gestion, l'accompagnement des entreprises a été pris en charge par les équipes de SMI, grâce notamment à la conception de fiches pratiques, d'emailings et de campagnes SMS pour les inciter à affilier leurs salariés.

Lot 2 : reprise du portefeuille et transfert progressif de la gestion

Le premier lot, réalisé avec succès, est suivi d'un second consistant pour SMI à reprendre la gestion d'un portefeuille assurée par MMA.

Ce dernier est constitué de 16 000 contrats en santé, soit 64 000 personnes protégées et 5 000 contrats en prévoyance, soit 17 000 personnes protégées.

Si la gestion sera dans un premier temps intégralement assurée par SMI, la cible de mise en œuvre consistera à effectuer un transfert progressif d'une partie des activités de gestion à la direction des opérations au sein de la direction Santé Prévoyance de Covéa. Il s'étalera d'octobre 2026 à juin 2027, avec une répartition des périmètres de gestion, telle que présentée dans le schéma ci-dessous, et une mise à disposition de Covéa de l'intégralité des outils nécessaires à la gestion des contrats transférés.

Des formations seront assurées par SMI à compter du second semestre 2026, puis en 2027 afin de permettre aux équipes de gestion de Covéa de maîtriser les outils qui leur seront mis à disposition.

Le budget alloué à cette phase au titre de 2026 est de 1,9 million d'euros dont 0,6 million d'euros financés par SMI.

	Téléphone	Autres canaux
 Vie du contrat entreprise		
 Vie du contrat adhésion		
 Cotisations entreprise		
 Cotisations adhérent		
 Prestations santé		
 Prestations prévoyance		
 Relation agents		

Systèmes d'information

Une vigilance constante

Encadrée par une réglementation en perpétuelle évolution et une gestion des risques cyber toujours plus exigeante, la direction informatique a dû faire face à de nombreux défis durant l'année 2025.

Un acteur important du déménagement

La direction informatique a été particulièrement mobilisée lors du déménagement et de l'installation des équipements et des équipes à Cœur Défense. De nombreux tests ont ainsi été effectués pour garantir le bon fonctionnement des machines et les utilisateurs ont été accompagnés pour s'approprier les nouveaux usages liés au flex office : paramétrage des postes et des écrans, utilisation des salles de réunion et des espaces partagés, prise en main des applications liées au travail en présentiel et en distanciel, etc.

La poursuite de la mise en conformité à Dora

Pour rappel, Dora est un règlement européen sur la résilience du secteur financier (banque, assurance, etc.). Il est entré en vigueur le 17 janvier 2025. Il établit un cadre commun à tous les organismes concernant la gestion des risques liés aux technologies de l'information et de la communication (TIC), et définit les règles en matière de cybersécurité. Il est basé sur cinq piliers :

- la gestion des risques liés aux TIC : être en capacité de prévenir, identifier, répondre et se rétablir face à tout risque de perturbation opérationnelle et de menaces, de manière rapide efficace et exhaustive ;
- la gestion, classification, communication des incidents TIC et des cybermenaces : harmoniser la notification à l'ACPR des incidents liés aux TIC, permettre à l'ACPR de mieux cerner l'évolution du panorama des menaces cyber, contribuer à mieux réagir en cas d'incident pour l'entreprise et pour l'ACPR ;
- la conduite des tests de la résilience opérationnelle numérique : évaluer l'état de préparation des tiers TIC en vue du traitement d'incidents liés aux TIC et mettre rapidement en œuvre des mesures correctives ;
- la gestion des risques liés aux prestataires de service TIC : réduire le risque de dépendance, de concentration et de défaillance des prestataires ;
- le partage d'information en matière de cybersécurité : inciter au partage d'informations entre les entités concernées par les cybermenaces afin d'améliorer le dispositif de gestion des risques liés aux TIC.

Dans ce cadre, de nombreux chantiers concernant différentes entités au sein de SMI ont été menés durant l'année afin de poursuivre la mise en conformité au règlement Dora tout en documentant le fonctionnement de notre système d'information.

Un audit de maturité cyber

Si le règlement Dora propose un cadre visant à renforcer la sécurité des systèmes d'information, d'autres référentiels sont également utilisés. Parmi eux, le NIST CSF (National institute of standards and technology cybersecurity framework), un guide qui aide les organisations à gérer les risques de cybersécurité, et l'ISO 27001, une norme qui s'articule autour d'un cycle d'amélioration continue et d'une approche fondée sur l'analyse et le traitement des risques.

C'est en se basant sur ces règles qu'un cabinet externe a réalisé un audit de maturité de la sécurité de nos systèmes d'information. Celle-ci a été évaluée sur 15 thématiques : gouvernance, management des risques, gestion des tiers, sécurité opérationnelle, résilience, environnement utilisateur, sécurité des données, etc.

Cet audit a permis de constater que SMI présente un niveau de maturité satisfaisant par rapport aux entreprises d'autres secteurs d'activité (plus de 150 organisations dans l'industrie, la finance, l'énergie, le secteur public, etc.) et à son secteur d'analyse, celui des assurances. Le taux de maturité de notre mutuelle a par ailleurs progressé de manière significative depuis le dernier audit datant de 2023.

Ainsi, de nombreuses thématiques ont connu des transformations majeures. Néanmoins, trois d'entre elles vont faire l'objet d'une attention particulière pour renforcer notre niveau de maturité cyber à la suite de recommandations soumises par le cabinet qui a réalisé l'étude. Une feuille de route a d'ores et déjà été établie pour 2026 et un bilan sera réalisé lors du prochain audit.



Des actions récurrentes pour protéger nos systèmes d'information

2025 a également été consacrée à une mission d'actualisation de notre plan de continuité d'activité (PCA). Les processus critiques ont ainsi été révisés afin de déterminer les scénarios de crise en fonction des contextes.

Enfin, les actions en matière de renforcement de la sécurité se sont poursuivies tout au long de l'année, que ce soit au niveau des pratiques des utilisateurs, de la sécurisation de la gestion des accès ou de la généralisation de l'authentification multifacteur.

Le volet sensibilisation n'a pas été oublié grâce à des formations régulières et à des tests de phishing auprès des collaborateurs afin de leur rappeler la vigilance et de les inciter à signaler tout message ou comportement suspect.

Ressources humaines

Le succès d'une transition

L'année 2025 a été particulièrement riche pour la direction des ressources humaines, entre adaptation réussie au nouvel environnement de travail de La Défense et actions de formation et d'accompagnement pour les managers.

SMI a pris ses marques à La Défense

En février 2025, notre mutuelle posait ses valises à Cœur Défense, au 14^e étage d'un immeuble emblématique du quartier des affaires aux portes de Paris. Ce déménagement a constitué une étape structurante pour les collaborateurs puisqu'il s'est accompagné d'une transformation de l'organisation des espaces de travail, avec le passage de bureaux fermés situés sur plusieurs étages à un aménagement en open space et en flex office sur un plateau unique.

Si elle a pu au départ générer quelques craintes, cette configuration est désormais saluée par tous car elle favorise une plus grande fluidité des échanges entre les équipes, une meilleure circulation de l'information et un travail collaboratif renforcé.

Les nouveaux locaux, plus modernes et fonctionnels, offrent par ailleurs un environnement adapté aux pratiques actuelles : possibilité de travailler ailleurs qu'à un bureau, de s'isoler pour téléphoner, échanges plus informels, etc.

L'implantation à La Défense présente également d'autres atouts puisque le quartier propose une offre riche en restaurants, commerces (centre commercial Westfield Les 4 temps, Cnit) et services (conciergerie, centres médicaux, etc.).

Afin d'accompagner cette transition, une enquête de satisfaction a été menée auprès des collaborateurs un mois après l'installation sur le nouveau site. Les résultats ont permis d'identifier quelques points d'amélioration, qui ont été pris en compte par la direction et ont donné lieu à des ajustements rapides.

Un an après le déménagement, le bilan apparaît donc très positif. Les équipes se sont bien adaptées à ces nouveaux espaces, et les bénéfices en matière de collaboration, de modernité des infrastructures et de qualité

de l'environnement de travail se confirment au quotidien. Ce projet constitue ainsi une évolution réussie pour SMI et un levier supplémentaire pour accompagner son développement.

Ateliers QVT pour renforcer le sentiment d'appartenance

La réunion des salariés parisiens sur un plateau commun a d'autre part été l'occasion de repenser les ateliers « Qualité de vie au travail » en fonction de ce nouveau contexte. Des collaborateurs volontaires ont ainsi réfléchi au second semestre 2025 à l'organisation d'actions mensuelles qui ont pu débuter en janvier 2026. Leur vocation est de fédérer autour d'événements ludiques, festifs ou de prévention et de réunir régulièrement les personnes de directions différentes afin de favoriser la cohésion au sein de l'entreprise. Ces initiatives sont également déclinées à Lyon grâce à un relais sur place.

Prévention des agissements sexistes

La direction des ressources humaines poursuit ses actions de sensibilisation. En 2025, les managers ont ainsi été formés à la prévention des agissements sexistes via un dispositif de e-learning. Cette formation a permis de couvrir les thèmes suivants :

- identification des agissements sexistes au travail et différentes manifestations ;
- définition légale et différentes formes d'agissements sexistes ;
- réactions face à des situations d'agissements sexistes.

En application d'un engagement pris dans l'un des derniers accords d'entreprise relatif à l'égalité professionnelle et à la qualité de vie et des conditions de travail, il a été décidé que l'ensemble des collaborateurs serait concerné par cette formation en 2026.

Codéveloppement pour les managers

Enfin, l'accompagnement des managers et du développement de leurs compétences s'est également manifesté par la mise en place du codéveloppement, initié en 2025 par une présentation de la démarche et de la méthodologie précise en six étapes. L'objectif de ce dispositif est de permettre aux managers de se soutenir mutuellement et d'aider leurs pairs à trouver des solutions aux difficultés qu'ils pourraient rencontrer dans leur activité ou leur exercice managérial.

Le codéveloppement, basé sur le volontariat, a permis de mettre en place un premier groupe constitué de sept participants. Les ateliers ont commencé en début d'année 2026.

Un retour d'expérience auprès des managers impliqués permettra de faire le point sur les bénéfices du codéveloppement et de poursuivre cette approche pragmatique d'accompagnement managérial.

Le Codev

Développer les pratiques professionnelles par la collaboration

1

Exposé de la situation

Le manager qui a besoin de l'aide du groupe expose son sujet de préoccupation.

2

Clarification de la problématique

Pour s'assurer que toutes les informations nécessaires ont été partagées.

3

Contractualisation

La problématique est reformulée pour partir sur de bonnes bases.

4

Consultation

C'est le moment de partager idées, questions et solutions.

5

Synthèse et plan d'action

Pour tirer profit du codev sans attendre !

6

Retour d'expérience

Évaluer la session pour améliorer les pratiques et la dynamique de groupe.

La formation professionnelle chez SMI en 2025

1 166,5 heures de formation ont été réalisées en 2025 dont :

- **1 016,5** heures en externe ;
- **150** heures en interne.

104

collaborateurs ont été formés en 2025.

Conformité

Une activité essentielle pour l'entreprise

Fonction clé de l'entreprise, la conformité établit chaque année un plan d'action définissant des axes prioritaires de mise en conformité et de contrôle. En 2025, l'un d'eux était l'éthique des affaires, thématique sur laquelle nous réalisons un focus.

Quel est le rôle de la conformité ?

La fonction conformité a pour mission de veiller au respect des lois, réglementations et règles internes au sein de l'entreprise et de prévenir les risques liés au non-respect de ces obligations, tels que la fraude, la corruption, le blanchiment d'argent ou encore les conflits d'intérêts.

Concrètement, la conformité analyse les activités afin d'identifier les risques, puis met en place des politiques, des procédures et des contrôles internes pour s'assurer que les règles sont bien appliquées.

Elle joue également un rôle de conseil auprès de la direction générale en l'accompagnant dans la prise de

décisions conformes aux obligations légales et en anticipant les évolutions réglementaires.

Enfin, elle sensibilise et forme les salariés aux bonnes pratiques éthiques et aux règles à respecter.

Cette fonction est donc essentielle, car elle permet de protéger l'entreprise contre des sanctions financières ou juridiques et de préserver sa réputation.

En résumé, la conformité est un dispositif de prévention et de contrôle qui garantit que l'entreprise agit de manière légale, responsable et éthique.



Le plan de conformité pour 2025

Le plan de conformité de SMI est réalisé chaque année par la fonction clé afin de détailler l'ensemble des actions prioritaires.

Les domaines et les thématiques couverts en 2025 étaient les suivants :

- LCB-FT ;
- protection des données ;
- gouvernance des produits ;
- règles applicables aux distributeurs ;
- réclamations et médiation ;
- éthique des affaires.

L'éthique des affaires

Du fait de son appartenance au groupe Covéa, SMI doit mettre en œuvre l'ensemble de la réglementation Sapin II dont l'objectif principal est la lutte contre la corruption. Des travaux de mise en conformité ont donc été déployés depuis 2023 et ils sont entrés dans une phase de « maturité » en 2025 où la totalité des plans d'action ont été mis en œuvre.

Les chantiers prioritaires sur le périmètre réglementaire relatif à l'éthique des affaires ont été les suivants.

Sensibilisation au respect du code de conduite au quotidien pour l'ensemble des salariés et formation à la lutte anti-corruption pour les nouveaux collaborateurs

Le code de conduite de Covéa a été adapté pour SMI et diffusé sur l'intranet. Des communications fréquentes sont effectuées sur ce média ainsi que sur les écrans présents à Cœur Défense afin d'informer et d'alerter en continu sur les problématiques de lutte anti-corruption. Des formations régulières viennent compléter ce dispositif.

Évaluation des tiers

L'évaluation des tiers fait partie des obligations réglementaires de SMI dans le cadre de la lutte anti-corruption. Afin de conduire ses activités de manière éthique et en conformité avec les lois applicables, notre mutuelle

procède à l'évaluation de l'intégrité de ses partenaires commerciaux.

Celle-ci vise à protéger SMI contre les risques juridiques et de réputation en évaluant les tiers avec lesquels notre entreprise est déjà en relation commerciale et tout nouveau tiers avec lequel une telle relation serait envisagée. Cette procédure a été diffusée en interne en 2025, et les personnes concernées ont été sensibilisées à sa mise en œuvre dans le cadre du comité conformité. Les évaluations prévues dans la procédure ont été réalisées sur les tiers à risques forts et modérés.

Dispositif de contrôle interne

Dans le cadre du dispositif de maîtrise des risques anti-corruption, il est nécessaire de mettre en place des contrôles afin de s'assurer que les dispositifs en place sont efficaces. Des contrôles de deuxième et troisième niveaux ont été réalisés par des cabinets externes et en interne.

Le deuxième niveau regroupe l'ensemble des contrôles réalisés par les responsables de service et la conformité (externalisé en partie). Il traite de thématiques spécifiques à chaque fois : respect du code de conduite, existence d'un registre des cadeaux/invitations, application des mesures disciplinaires, etc.

Le troisième niveau regroupe les contrôles réalisés par l'audit interne. Il vérifie l'efficacité de l'ensemble du dispositif : évaluation de l'existence et de l'efficacité des procédures obligatoires, des contrôles, des formations, etc.

Ces contrôles ont été mis en œuvre à compter de 2025.

Fraude interne

La prévention de la fraude interne était un sujet déjà pris en compte par SMI mais jusqu'alors, aucun document ne donnait une vision d'ensemble de ce qui était en place. La formalisation du dispositif en 2025 a permis d'apporter ce panorama et a participé à la sensibilisation des collaborateurs sur la prévention, la détection et le traitement des cas de fraudes internes.

Stratégie commerciale

De nouveaux objectifs de développement

2026 est une année charnière pour SMI. Notre mutuelle s'appuie sur son héritage séculaire pour regarder vers l'avenir avec audace et confiance.

Une stratégie ambitieuse pour développer le marché individuel des seniors

Dans un contexte structurel de vieillissement de la population et d'allongement de la durée de vie, le marché des seniors est aujourd'hui particulièrement porteur et dynamique. SMI a donc fait le choix de concentrer ses efforts de développement du segment individuel sur cette cible, sans toutefois négliger celle des actifs.

L'objectif est de créer une nouvelle dynamique commerciale s'appuyant sur un plan d'action ambitieux visant à stimuler les ventes des offres de complémentaires santé et de prévoyance (SMI capital obsèques) destinées aux seniors.

Cette feuille de route s'articule autour de quatre axes majeurs.

Clarification de notre positionnement dans le cadre d'une stratégie digitale

Notre site institutionnel est aujourd'hui principalement centré sur des contenus informationnels. Nous souhaitons désormais le rendre plus transactionnel en valorisant nos solutions aux différents besoins des utilisateurs en matière de santé et de prévoyance. Une refonte est donc en cours pour parvenir notamment à une clarification de notre positionnement et de notre offre, une optimisation du parcours permettant de générer des opportunités commerciales et une simplification de la navigation.

Un partenariat avec la plateforme Bonjour senior a d'autre part été conclu. Ce portail d'information et de comparaison offre un répertoire complet de produits et de services dédiés à la santé, au bien-être, au maintien à domicile, etc., répondant ainsi aux besoins des seniors et de leurs aidants. Notre complémentaire santé SMI santé seniors a donc été ajoutée au catalogue de Bonjour senior, ce qui permet de générer des demandes de devis qui sont transmises à notre équipe commerciale.

Renforcement de notre visibilité

Malgré son ancienneté, SMI pâtit du fait de sa taille d'un déficit de notoriété. Nous avons donc souhaité participer pour la première fois de notre histoire à un événement grand public, le Salon des seniors. Manifestation incontournable organisée par le magazine Notre temps (diffusion mensuelle de plus de 375 000 exemplaires), le salon réunit chaque année près de 40 000 personnes en quatre jours.

Notre mutuelle était donc présente du 11 au 14 mars 2026 grâce à un stand sur lequel des conseillers ont accueilli de nombreux prospects et clients. Nous avons ainsi fait la promotion de nos offres en santé et prévoyance mais aussi de notre marque en valorisant notre histoire, notre organisation et nos services. Cette participation a été un véritable succès, autant en matière d'image que d'affaires puisque des contrats ont été signés et de nombreux devis ont été établis.

Outre notre présence physique à des salons, notre visibilité va également être soutenue par des insertions



SMI met en place une nouvelle dynamique commerciale pour séduire le public senior.

publicitaires dans la presse spécialisée, Notre temps et Pleine vie, les deux références parmi les publications consacrées aux seniors.

Meilleure exploitation de nos forces

Aujourd'hui, 80 % des contrats individuels sont conclus grâce au parrainage. SMI a donc décidé d'exploiter davantage ce mode d'acquisition en animant un réseau d'ambassadeurs apporteurs d'affaires via la plateforme de parrainage Yuccan. Cette dernière fonctionne via une application mobile sur laquelle notre communauté peut effectuer des recommandations rémunérées.

Offre de services différenciante

Dans un marché saturé d'acteurs et de produits, SMI veut se différencier en proposant une nouvelle offre de services en plus des garanties et services inclus dans ses contrats (Santéclair, action sociale, assistance, etc.).

Il s'agit d'offrir à nos adhérents un gain de pouvoir d'achat grâce à une plateforme leur permettant d'obtenir de nombreuses réductions dans tous les secteurs, alimentation, ameublement, loisirs, etc. Nous souhaitons ainsi leur faire bénéficier d'une « offre privilège » pour les accompagner dans leur quotidien et renforcer leur fidélisation.

L'ensemble de ces actions sera mis en œuvre autour d'un écosystème digital dont notre site sera le cœur. En complément de la refonte de celui-ci, nous allons poursuivre notre travail de référencement naturel (qui a prouvé son

efficacité ces derniers mois avec un nombre croissant de mots-clés dans le top 10 de Google). Un chatbot permettra également de répondre aux demandes courantes (notamment l'obtention de documents) et la solution Avis vérifiés sera implémentée afin de constituer un élément de réassurance pour les prospects et clients.

Des objectifs en hausse sensible en collectif

Si le marché individuel est l'objet de nombreuses nouveautés en 2026, le collectif n'est pas délaissé. Les équipes commerciales vont poursuivre le développement du sur-mesure dans le cadre d'une politique de souscription prudente.

Il s'agit de confier aux commerciaux en charge d'animer les courtiers, non seulement le segment des entreprises moyennes dont ils s'occupaient déjà, mais également celui des grandes entreprises afin d'augmenter la taille moyenne des entreprises souscriptrices et le montant de chiffre d'affaires développé par chaque commercial. Le nombre d'études tarifées pour les courtiers devra également croître.

Le travail auprès des courtiers consistera par ailleurs à valoriser la gestion de SMI, notamment dans le cadre d'événements présentant nos atouts et nos outils et en faisant évoluer l'espace sécurisé dédié aux partenaires.

La prévoyance est cette année encore un axe de développement, aussi bien en direct qu'en courtage.

Événement

Un centenaire comme nouvelle impulsion

Fondée en 1926 dans un contexte où la protection sociale restait largement à construire, notre mutuelle s'est progressivement imposée comme un acteur engagé au service de ses adhérents.

Née d'une volonté de solidarité et d'entraide, SMI a traversé les décennies en s'adaptant aux évolutions du système de santé, aux mutations économiques et aux attentes croissantes de ses publics.

Au fil du temps, notre mutuelle a su consolider ses fondamentaux : proximité, responsabilité et innovation. De la couverture des premiers risques aux offres de santé plus globales et à la prévoyance, elle a continuellement enrichi son modèle pour répondre aux besoins de ses clients, tout en restant fidèle à ses valeurs mutualistes.

Si nous pouvons être fiers du chemin parcouru, ce centenaire ne constitue pas seulement un moment de célébration. Il marque une étape charnière, tournée vers l'avenir. Dans un environnement en profonde transformation, SMI entend renforcer sa dynamique de développement, moderniser ses services et affirmer son positionnement sur des segments stratégiques.

Ainsi, loin d'être un aboutissement, cet anniversaire incarne un nouveau point de départ. Il offre à SMI l'opportunité de réaffirmer une ambition : accompagner durablement ses adhérents tout au long de leur vie, en conjuguant performance, fiabilité et solidarité.

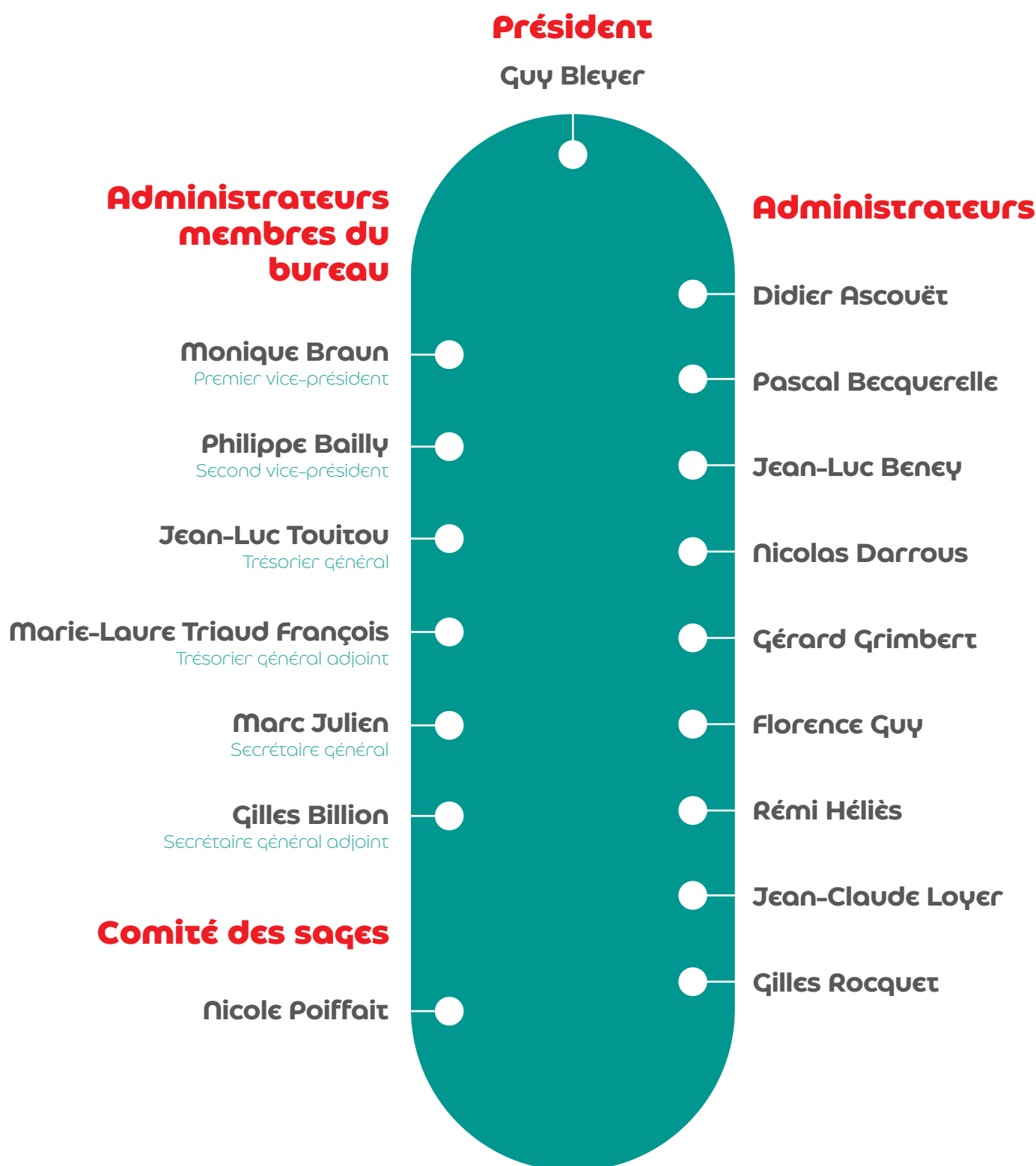






Gouvernance

Composition du conseil d'administration



AUTRES mandats des administrateurs

AU sein de la mutualité

Jean-Luc Touitou

- Délégué de section de la région parisienne - Mutuelle Entrain

Hors mutualité

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 de l'industrie de la Guyane

Gilles Billion

- Administrateur de Vernet retraite
- Président de chambre au conseil de prud'hommes de Paris

Guyl Bleyer

- Administrateur de la SGAM Covéa en tant que membre permanent représentant SMI
- Gérant de la SC Aucaro, de la SCI Le petit millanroid, de la SCI GB Corsica 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 patrouilleurs feux de forêt de France

Florence Guyl

- Président de Kence consulting
- Gérante de la SCI LU Guist'hau

Jean-Luc Touitou

- Membre du jury de la VAE de l'université d'Evry-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 2025

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 2025 : étude et arrêté des comptes 2024, analyse et approbation du rapport narratif 2024, étude du projet d'extension de l'activité de gestion pour le compte de MMA (projet Covéa Smile), étude des rapports sur le dispositif et le contrôle interne LCB-FT, étude du rapport sur la protection des données personnelles, approbation des modifications statutaires, nomination d'Éric Ollivier, responsable du pôle qualité et contrôle interne, en tant que fonction clé audit interne et responsable du contrôle périodique LCB-FT, étude du plan d'action en matière de développement, étude et approbation du projet de commercialisation de l'offre obsèques, analyse et approbation du rapport ORSA 2025, analyse et approbation des politiques écrites, etc.



Bureau du conseil d'administration

3 réunions en 2025

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

Sujets majeurs traités en 2025 : étude des comptes annuels de l'exercice 2024, suivi du budget de fonctionnement et d'investissement 2025, suivi de l'avancement concernant le projet Smile, prise en compte de la situation commerciale et technique et des projets de développement, étude des conditions de renouvellement 2026, fixation des ordres du jour des conseils d'administration, etc.



Comité d'audit

5 réunions en 2025

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

8 réunions en 2025

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 2025

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'investissement et les montants investis par classe d'actifs.



Commission financière « budget »

3 réunions en 2025

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 2025

La commission commerciale et technique prend connaissance du plan d'action commercial 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 2025

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.

78
dossiers
traités



8
réunions
en 2025



74 453 €
reversés



954 €
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.





RAPPORT D'ACTIVITÉ 2025

Rédaction, conception et réalisation : pôle communication SMI
Crédits photos : Shutterstock
Impression : Groupe Morault
Version numérique disponible sur www.mutuelle-smi.com



Siège social – Agence de Paris

Cœur Défense - Tour A
90-110 esplanade du Général-de-Gaulle
92931 Paris La Défense Cedex

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 : Cœur Défense - Tour A - 90-110 esplanade du Général-de-Gaulle - 92931 Paris La Défense Cedex