



RAPPORT D'ACTIVITÉ 2023

▶ SOMMAIRE

L'édito du président	4
Chiffres clés	6
Faits marquants	8
Temps forts	8
Une tendance inflationniste qui se confirme	10
Une mise en pause du recours au comparateur	12
Mobilisés pour le projet PSCF	14
Systèmes d'information : une vigilance maintenue	15
Ressources humaines	16
Un nouvel outil RH	17
Des formations structurantes	18
Focus sur le télétravail	19
Un nouveau format pour la réunion d'information	20
Perspectives	22
Gouvernance	26
Composition du conseil d'administration	27
Autres mandats des administrateurs	28
Rapport de gouvernance	29
Commission d'action sociale	30

▶ L'ÉDITO DU PRÉSIDENT

Je remercie le groupe Covéa et ses équipes de nous permettre cette année encore de tenir notre assemblée générale dans leurs splendides locaux.

Tous les deux ans, comme aujourd'hui, nous procédons à l'élection de nouveaux administrateurs et au renouvellement de ceux dont le mandat de six ans est arrivé à terme. Cette année, au sein du collège représentant les adhérents individuels, composé actuellement de six administrateurs pour un total de six sièges, les deux administrateurs sortants ont décidé de renouveler leur mandat, donc de présenter leur candidature à leur réélection. Concernant le collège collectif, cinq postes sur un total de quinze sont pour l'instant inoccupés et l'administrateur dont le mandat se termine ne souhaite pas se représenter. Tous collègues confondus, l'élection prévue ce jour porte donc sur huit postes sur un total de vingt-et-un, ce qui constitue par son ampleur un fait majeur de la vie de SMI.

La gouvernance de notre mutuelle, au même titre que celles dont le fonctionnement est régi par le code de la mutualité, offre un bel exemple de démocratie directe puisqu'elle donne la faculté à un adhérent de siéger au conseil d'administration de SMI et ainsi de présider à sa destinée. S'il est élu par l'assemblée générale, elle-même composée de délégués élus par et parmi les adhérents, il aura l'occasion, tout au long de son mandat, d'approuver les orientations stratégiques de la mutuelle, de prendre connaissance et d'arrêter ses comptes annuels, de décider des augmentations tarifaires et des évolutions de garanties, de prendre part aux décisions relatives aux projets structurants, d'approuver les documents réglementaires à destination du public et de l'Autorité de contrôle prudentiel et de résolutions, etc.

Pour revenir à l'année écoulée, 2023 a été marquée par de nombreux événements et faits saillants dont vous pourrez prendre connaissance en détail dans notre rapport d'activité.

En premier lieu, il convient de mentionner la poursuite de la croissance des dépenses de santé, accentuée depuis 2021 par la mise en place de la réforme du 100 % Santé. Le dispositif du « reste à charge zéro » incite en effet les assurés à recourir massivement à des soins et équipements coûteux dont la prise en charge incombe principalement aux organismes de complémentaire santé. L'infla-

tion médicale constitue par ailleurs un autre facteur notable avec l'augmentation du prix des consultations, des médicaments et des équipements. En parallèle, l'État réévalue sans cesse à la hausse le poids du ticket modérateur, soit la part des dépenses non remboursée par l'Assurance maladie, et les contraintes réglementaires viennent par ailleurs grever nos frais de fonctionnement. Si ces évolutions peuvent passer inaperçues pour les usagers, elles sont lourdes de conséquences pour les assureurs complémentaires santé qui voient la charge des prestations remboursées peser chaque année davantage (voir p. 10).

Face à cette situation, et afin de garantir notre pérennité, nos leviers sont connus : augmenter le montant des cotisations, revoir les garanties, imaginer de nouvelles offres moins sensibles aux évolutions réglementaires, accélérer notre diversification dans le domaine de la prévoyance collective et individuelle, accroître nos revenus en tant que gestionnaire pour compte de tiers. Nous agissons sur tous ces fronts, tout en poursuivant notre politique de réduction des frais de fonctionnement.

Dans ce contexte, le conseil d'administration a décidé cette année des hausses de cotisations importantes. Il a cependant veillé d'une part, à ce qu'elles soient cohérentes avec les résultats techniques observés pendant plusieurs exercices et les projections d'évolution des dépenses de santé pour l'année 2024 à la charge des assureurs complémentaires. D'autre part, à ce qu'elles ne s'écartent pas des positions tarifaires adoptées par nos principaux concurrents.

Malgré les contraintes économiques qui s'imposent à elle, SMI n'a pas suspendu ou stoppé les projets qui sont au cœur de sa stratégie. L'année 2023 peut une nouvelle fois en témoigner.

À titre d'illustration, les équipes de SMI ont ainsi été fortement mobilisées en 2023 et le seront en 2024 ainsi qu'en 2025 par le projet PSCF (Protection sociale complémentaire des fonctionnaires). Notre mutuelle a en effet été choisie par GMF pour devenir la gestionnaire des contrats qui seront remportés par cette entité de Covéa historiquement positionnée sur le marché de la fonction publique. Ce projet marque ainsi le début d'une collaboration étroite et fructueuse entre SMI et plusieurs marques du groupe.

La direction informatique de SMI a par ailleurs œuvré à la sécurité des systèmes d'information dans un contexte de cybercriminalité croissante. Une vigilance et une surveillance constante sont en effet nécessaires pour déjouer les attaques toujours plus sophistiquées et protéger les données des adhérents. Les salariés de SMI sont régulièrement sensibilisés et formés pour identifier et rejeter les tentatives d'intrusion (voir p. 19). Ces actions s'avèrent fondamentales à une période où la dématérialisation des échanges vient remplacer la communication par voie postale. Aujourd'hui, la majorité des demandes, l'envoi des documents de gestion, les relevés de remboursements, etc. sont en effet effectués soit par mail, soit via les espaces sécurisés mis à la disposition des adhérents, des entreprises et des partenaires de la mutuelle.

D'importants projets immobiliers ont également caractérisé 2023. Évoqué au chapitre des perspectives dans notre précédent rapport d'activité, le plan de cession des locaux de Sansboeuf s'est poursuivi tout au long de l'année. L'ensemble des procédures administratives autorisant le changement de destination de ces locaux a été respecté, conformément au plan de route, ce qui a permis de finaliser la cession de la commercialité puis de transformer les bureaux en habitation afin d'engager la vente de l'appartement ainsi réalisé. Par ailleurs, dans le cadre des objectifs d'améliora-

tion de qualité de vie au travail des collaborateurs et de réduction de ses frais de fonctionnement, SMI a décidé de quitter le secteur de Saint-Lazare pour installer son siège social dans le quartier des affaires de La Défense, proche du CNIT et de la Grande Arche (voir page 24). Ce choix s'est opéré à l'issue d'une étude de plusieurs semaines ayant permis d'évaluer des scénarios prenant en compte différents critères tels que la coopération humaine, l'adéquation des espaces de travail, l'efficacité opérationnelle, le temps de trajets, le niveau et la diversité des services proposés ainsi que le coût d'occupation. Après avoir obtenu début avril l'avis favorable du CSE quant à la localisation proposée, l'équipe projet se consacre désormais au choix de l'aménageur des espaces de travail dans la perspective d'une installation prévue fin février 2025. Le plan d'implantation fera également l'objet d'une consultation des instances représentatives du personnel.

C'est donc un nouveau chapitre de l'histoire de SMI qui s'ouvre et j'espère qu'il sera aussi riche que ceux qui ont composé les 98 années passées depuis sa création en 1926.

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.



Malgré les contraintes économiques qui s'imposent à elle, SMI n'a pas suspendu ou stoppé les projets qui sont au cœur de sa stratégie.

Guy Bleyer
Président



▶ CHIFFRES CLÉS



CHIFFRE D'AFFAIRES
150,4 M€

RÉSULTAT NET
- 3,6 M€

RATIO DE COUVERTURE SCR⁽¹⁾
290 %

RATIO DE COUVERTURE MCR⁽²⁾
1 159 %



PERSONNES PROTÉGÉES

GESTION DIRECTE⁽³⁾

134 687

GESTION DÉLÉGUÉE

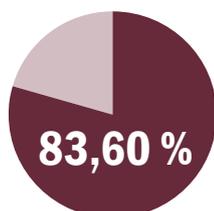
414 271

TOTAL

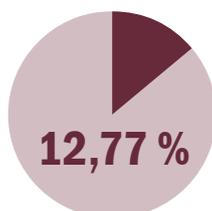
548 958

RÉPARTITION DES FRAIS

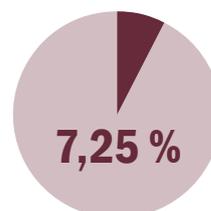
PRESTATIONS



GESTION

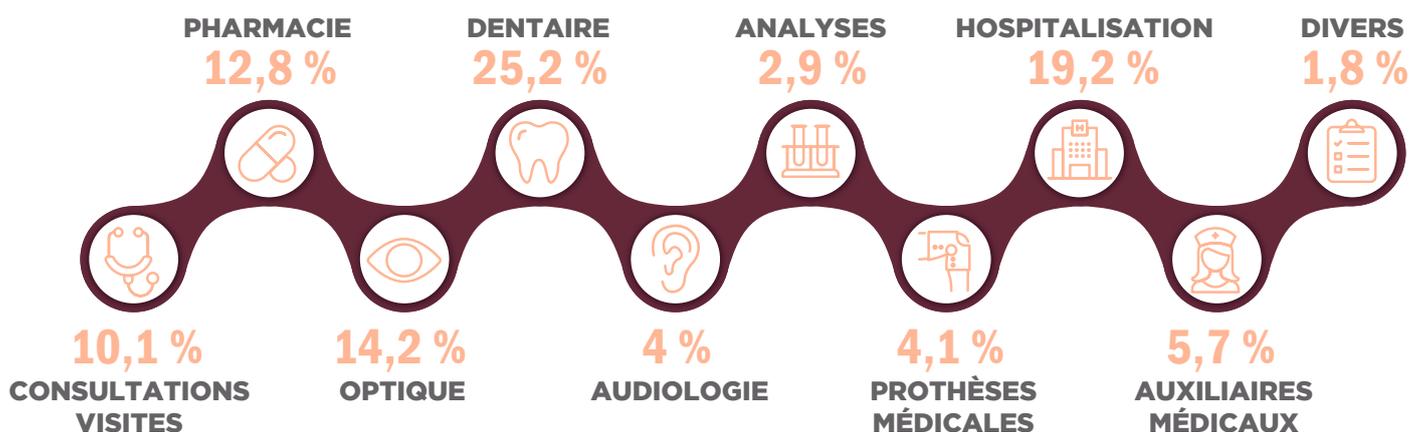


ACQUISITIONS



(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'élevaient à 41 695 personnes protégées en 2023 contre 45 387 en 2022.

RÉPARTITION DES PRESTATIONS PAR RISQUE



REMBOURSEMENTS

DOSSIERS DE REMBOURSEMENTS TRAITÉS

2 670 394

ACTES REMBOURSÉS

9 344 503

PRESTATIONS VERSÉES

125,7 M€



RELATION ADHÉRENTS

APPELS TRAITÉS

116 009

EMAILS TRAITÉS

109 455

N° 26

**TOP 30
DE LA
MUTUALITÉ**

Source :
Argus de l'assurance - 20/10/2023

EFFECTIFS SALARIÉS*

CDI
145

CDD
1

CONTRATS
D'APPRENTISSAGE
2

CAYENNE



PARIS
137

LYON
10



* effectifs recensés au 31/12/2023

▶ TEMPS FORTS

Petits et grands moments de l'année 2023 pour nos clients et pour les salariés.

MARS

Lancement du projet SEO

Afin d'améliorer le référencement naturel (non payant) de notre site institutionnel en vue d'accroître la visibilité de notre marque et de susciter des opportunités commerciales, SMI a fait appel à un prestataire pour réaliser un audit technique et sémantique. Celui-ci a conduit à différentes recommandations incluant notamment la nécessité de produire plus de contenus comprenant des expressions ou des mots clés correspondant aux recherches des internautes sur les sujets de la santé et de la prévoyance.

Ces conseils ont été suivis et ont conduit à la publication de nouveaux articles informationnels et à la refonte des rubriques « FAQ » et « Actualités ». Un plan de marquage a par ailleurs été élaboré pour permettre un suivi précis des performances du site et effectuer les réajustements nécessaires.

JUIN

Covéa accueille notre assemblée générale

Le 16 juin 2023, SMI a été invitée à organiser son assemblée générale dans les locaux du siège de Covéa, rue Saint-Lazare. C'est donc une salle plénière ainsi que des espaces de réception et de restauration qui ont été mis gracieusement à disposition de notre mutuelle. Les équipes de SMI (communication et secrétariat des instances) ont travaillé de concert avec celles de Covéa afin que cette journée de travail et de convivialité se déroule dans les meilleures conditions. L'expérience s'étant révélée très appréciée, il a été décidé de la reconduire en 2024.

Reprise de l'afterwork courtage à Paris

Pendant plusieurs années, l'organisation d'un afterwork dédié aux courtiers avaient été mise en pause dans la capitale, le seul événement de ce type ayant été maintenu à Lyon. En 2023, nos équipes commerciales ont donc décidé de réunir à nouveau leurs partenaires courtiers franciliens à l'occasion d'une conférence animée par un juriste spécialisé dans la protection sociale, suivie par un cocktail convivial.

Mut'intérim intégré au parcours de souscription en ligne

Après la mise en ligne, en février 2022, du parcours de souscription pour les produits SMI santé, SMI santé seniors, SMI santé pro et SMI santé seniors pro, c'est Mut'intérim qui bénéficie désormais d'une commercialisation 100 % digitale. Proposée depuis le 1^{er} juin 2023 sur SOEL, l'offre a généré (entre juin et décembre) 140 demandes de devis dont 64 ont débouché sur des affaires nouvelles, soit un très bon taux de transformation de 45,7 % pour un chiffre d'affaires de 55 662 € HT.

DÉCEMBRE

Tables de provisionnement validées

Après avoir obtenu en 2022 la certification permettant l'utilisation des tables d'expérience du BCAC 2013 (voir rapport d'activité 2022) pour le provisionnement de ses engagements pour les arrêts de travail (incapacité et invalidité en attente), SMI a effectué un bilan après une année d'application. Un rapport de suivi a été produit par le cabinet certificateur Prim'act fin 2023, qui a permis de valider le caractère prudent de ces tables. SMI a donc décidé de continuer à se baser sur celles-ci pour le calcul des provisions concernées. Des travaux visant à optimiser la qualité des données seront poursuivis en 2024 afin de préparer la deuxième certification à la fin de l'année pour une période maximum de quatre ans.





UNE TENDANCE INFLATIONNISTE QUI SE CONFIRME

Si le rattrapage des soins post-Covid semble s'achever, il n'empêche pas la poursuite de la croissance des dépenses de santé. SMI, comme les autres acteurs du secteur, prend des mesures pour contenir les déficits.

Adoptée par l'ensemble du marché, l'augmentation significative du montant des cotisations des complémentaires santé en 2024 a suscité de nombreuses réactions et protestations véhiculées dans les médias. Pourtant, ce réajustement est absolument nécessaire pour la préservation du système de santé complémentaire, confronté depuis une dizaine d'années à une hausse constante des dépenses de santé conjuguée à un désengagement de l'État de plus en plus fort.

On observe ainsi un recours croissant à certains traitements onéreux du fait du vieillissement de la population. De même, les problèmes de santé mentale, jusque-là cantonnés aux pathologies graves, sont désormais mieux identifiés et pris en charge. Par ailleurs, l'engouement constaté ces dernières années pour les médecines douces pèse également sur les assureurs complémentaires car elles ne sont pas remboursées par le régime obligatoire.

À toutes ces nouvelles pratiques qui contribuent

à l'augmentation des dépenses de santé, vient s'ajouter depuis 2021 la réforme du 100 % Santé qui donne accès, sans reste à charge, à des soins et à des équipements dans le domaine de l'optique, du dentaire et de l'audiologie.

On constate ainsi une forte dérive des consommations et, par conséquent, des remboursements dans ces spécialités. Si l'impact de cette hausse est pour l'instant modéré en audiologie compte tenu d'un recours moins fréquent à ce type d'équipement, il est très important sur les prothèses dentaires qui combinent coût moyen et volume de consommation élevés.

Les études d'impact réalisées en amont du lancement de la réforme du 100 % Santé prévoyaient que la baisse des remboursements concernant le poste optique viendrait compenser les hausses évoquées ci-dessus. Or, les effets escomptés ne se sont pas produits car les opticiens proposent peu les montures plafonnées à 30 €, ces dernières ne représentant que 5 % des ventes.

Ces évolutions successives ont conduit à un changement structurel des comportements des assurés. Si les nouveaux usages permettent une meilleure prise en charge des individus, ils impliquent pour les complémentaires santé de revoir leurs offres. Leur modèle économique repose en effet sur le ratio entre sinistres (remboursement des prestations et frais généraux) et primes (montant des cotisations encaissées déduit des différents frais et taxes). Si ce S/P est supérieur à 100 %, cela signifie qu'un contrat est déficitaire. Auparavant marginales, ces pertes techniques prennent de l'ampleur chaque année et contraignent les assureurs complémentaires à augmenter leurs tarifs afin de garantir la pérennité des régimes qu'ils assurent.

Le cas de SMI en 2023

SMI n'échappe pas à cette dérive, qui touche l'ensemble des acteurs de la santé complémentaire, mutuelles, assureurs ou institutions de prévoyance.

En 2023, l'augmentation des dépenses de santé remboursées par la mutuelle s'est donc poursuivie, qu'il s'agisse du portefeuille individuel (+ 5,58 %) ou collectif (+ 4,65 %). Chez les particuliers, la plus forte hausse concerne l'hospitalisation (+ 14,97 %) du fait notamment de l'absence de limitation en jours du remboursement de la chambre particulière qui a fait bondir ce poste. Il est suivi par celui des examens médicaux (radiologie, laboratoire, etc.) qui croît de 8,58 %, puis des consultations (+ 5,30 %). Cette dernière augmentation peut s'expliquer par le fait que 52,2 % des spécialistes pratiquent des dépassements d'honoraires mais aussi par la faible adhésion des usagers aux DPTAM (dispositifs de pratique tarifaire maîtrisée) qui concernent moins de 20 % des actes médicaux. Les postes compris dans le 100 % Santé continuent leur progression avec notamment + 7,93 % pour l'optique. Pour ce qui est des contrats collectifs, l'ensemble des postes subit une augmentation allant de 2 à 6,42 % (hospitalisation), les garanties couvertes par le 100 % Santé absorbant les plus fortes hausses avec + 8,09 % pour l'audiologie et + 6,66 % en dentaire.

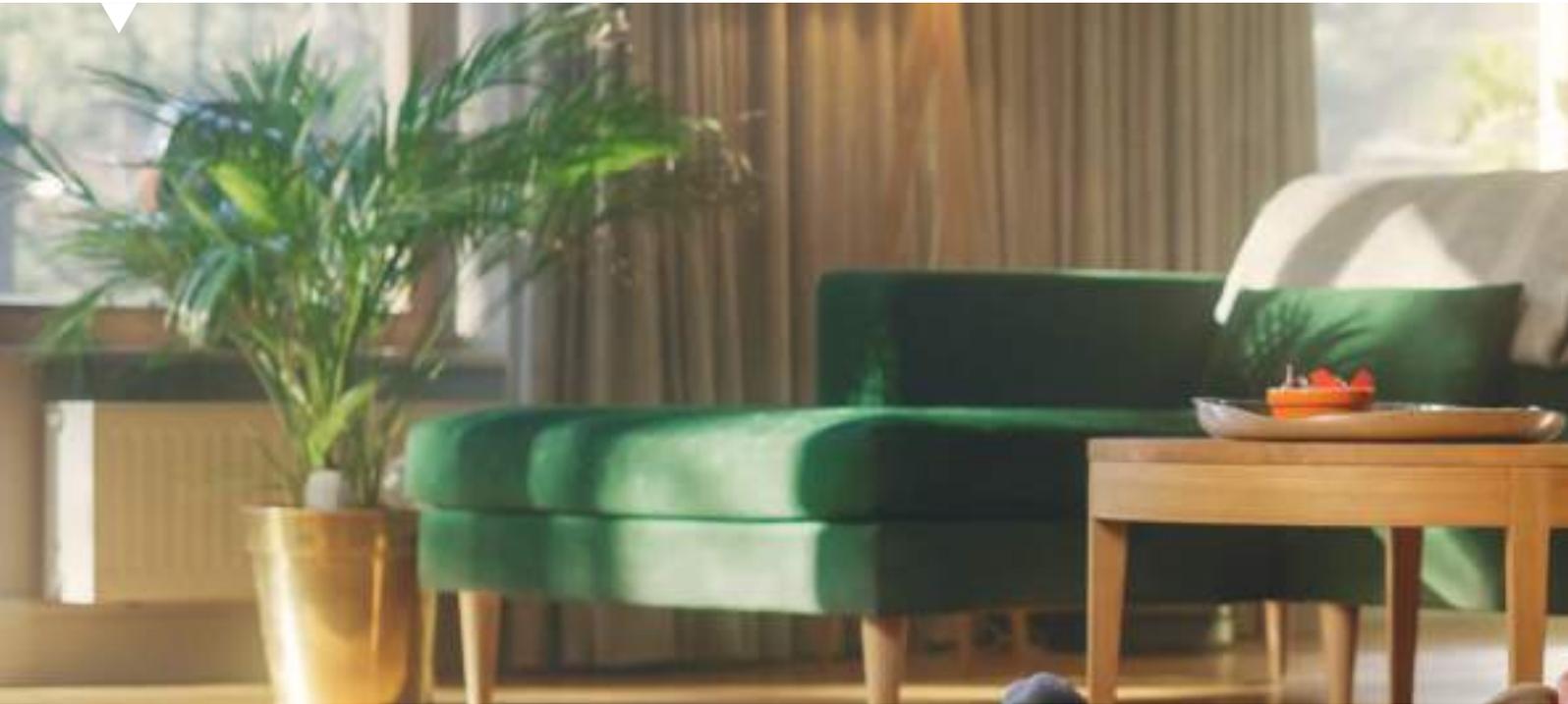
Au global, c'est donc l'hospitalisation qui reste le poste de plus coûteux, suivi par les garanties du 100 % Santé.

L'ensemble de ces augmentations a naturellement eu un impact sur l'équilibre technique des contrats, ce qui a contraint le conseil d'administration de SMI à décider d'indexations significatives pour l'année 2024, à l'instar de tous les assureurs complémentaires.

Les désengagements de l'État en 2023

- Depuis le 1^{er} août 2023, le passage de 30 % à 45 % du ticket modérateur (part non prise en charge par le régime obligatoire) pour les transports sanitaires non urgents.
- Depuis le 1^{er} octobre 2023, le passage de 30 % à 40 % du ticket modérateur des actes de soins dentaires.
- Depuis le 1^{er} novembre 2023, le passage de la consultation des généralistes du secteur 1 de 25 € à 26,5 €, cette prestation devant évoluer à 30€ en cours d'année 2024.
- Depuis le 1^{er} janvier 2024, l'augmentation globale de 4 % des tarifs des soins dentaires conservateurs.

L'augmentation des dépenses de santé remboursées par la mutuelle s'est surtout ressentie au niveau de l'hospitalisation et des garanties du 100 % Santé.



UNE MISE EN PAUSE DU RECOURS AU COMPARETEUR

Après un an et demi de mise en avant de nos principales offres individuelles sur un comparateur d'assurance, il a été décidé de suspendre temporairement ce mode de commercialisation.

Quelques mois après le lancement de notre parcours de souscription en ligne, en février 2022, il a été décidé de soutenir la vente de nos produits individuels phares en santé complémentaire grâce au recours à un comparateur d'assurance. Dès le début du partenariat en juin 2022 avec le comparateurassurance.com, il était entendu qu'une phase de test de ce mode de distribution permettrait de mesurer son efficacité commerciale et sa rentabilité avant de décider de sa pérennité.

Des comportements différents de ceux de nos canaux habituels de distribution

En 2023, il a été décidé de limiter le nombre d'opportunités (nombre de demandes de devis) à 12 000, afin de respecter le budget alloué au comparateur selon une répartition de 2/3 pour SMI santé et 1/3 pour SMI santé seniors.

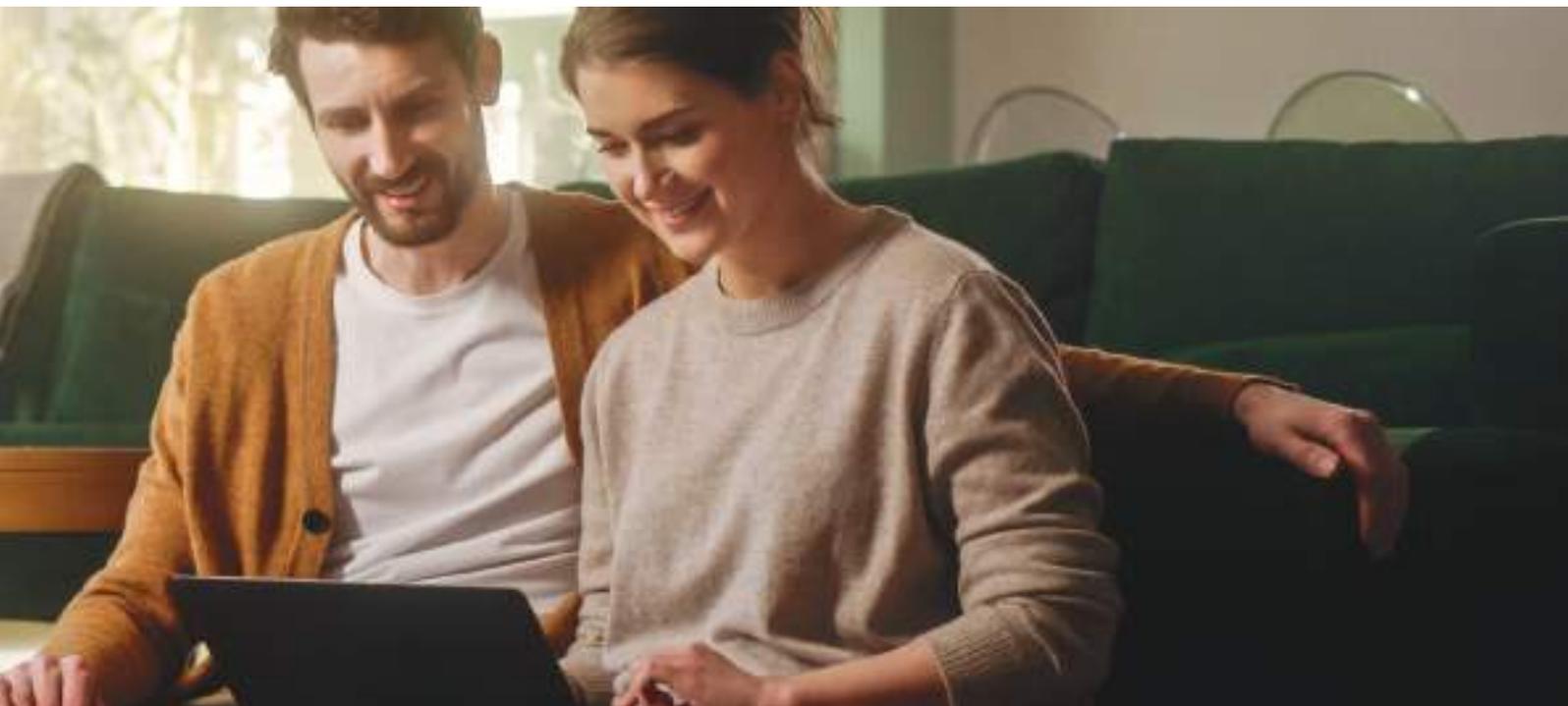
Le succès commercial s'est confirmé puisque 990 contrats ont été conclus en atteignant un taux

de transformation de 8,2 %, nettement supérieur aux 3,5 % prévus. En revanche, le montant moyen des primes s'est révélé plus faible qu'attendu, plus particulièrement pour SMI santé seniors.

Concernant cette gamme, il s'élève à 684 € par an contre 1 000 € dans le cadre d'une commercialisation classique. En revanche, les montants moyens sont à peu près équivalents pour la gamme des actifs, quels que soient les modes de distribution, pour se situer aux alentours de 520 € par an.

Qu'il s'agisse des actifs ou des seniors, les formules plébiscitées sont celles d'entrée de gamme, confirmant que le principal critère de choix prôné par les utilisateurs du comparateur est le prix.

Pour ce qui est de la mise en relation, 61,1 % des internautes préfèrent obtenir leur devis via le comparateur avant de poursuivre éventuellement leur parcours de souscription sur la solution digitale de SMI. En revanche, lorsqu'ils basculent sur notre site, 34 % des prospects effectuent l'intégralité de



leur souscription en ligne, sans solliciter l'aide d'un conseiller, ce qui est rarement le cas lorsqu'ils utilisent un canal de distribution plus traditionnel.

Concernant le profil moyen des personnes demandant un devis puis allant jusqu'à la souscription, il s'agit pour SMI santé d'une femme de 35 ans travaillant dans le privé, résidant en province et s'assurant seule, sans conjoint mais à 48,7 % avec enfant(s). Pour SMI santé seniors, il s'agit encore d'une femme de 65 ans, retraitée, vivant en région et cherchant une couverture pour elle seule, sans conjoint ni enfant.

Des contrats déficitaires et le choix d'une suspension de l'expérience

Si les objectifs de volumes de vente sont atteints et que l'expérience du comparateur peut paraître un succès, la dégradation observée de la sinistralité sur les produits d'entrée de gamme, en lien avec le 100 % Santé, combinée à un coût d'acquisition élevé de la clientèle, affecte le modèle économique de ce mode de distribution nécessitant plusieurs années pour obtenir un retour sur investissement.

Au regard de ces conclusions, de nouvelles projections ont été réalisées fin 2023 sur une période de 10 ans prenant en compte deux hypothèses :

- proposer uniquement SMI santé seniors ;
- proposer les offres SMI santé, SMI santé seniors et SMI santé essentielle (nouvelle offre non responsable).

Sur la base des simulations réalisées, aucun des scénarios étudiés ne permet de revenir à la rentabilité sur un horizon de temps en phase avec le

plan d'affaires à cinq ans approuvé par le conseil d'administration de SMI.

Le canal comparateur peut devenir un mode de distribution rentable à condition de dégager un résultat technique positif et de disposer du temps nécessaire pour accumuler plusieurs générations de contrats conduisant à l'amortissement de leur coût d'acquisition.

Dans ce contexte, le conseil d'administration de la mutuelle a décidé, pour 2024 :

- d'interrompre les ventes via le comparateur ;
- d'analyser le taux de résiliation susceptible d'être lié à l'augmentation des cotisations des offres concernées.

Une nouvelle projection sera réalisée lors du dernier trimestre 2024, comprenant l'actualisation des données, afin de décider de la reprise ou non de la vente de tout ou partie de nos offres en 2025 (SMI santé, SMI santé essentielle et SMI santé seniors) via le comparateur.

Le canal comparateur peut devenir rentable à condition de disposer du temps nécessaire pour accumuler plusieurs générations de contrats.

MOBILISÉS POUR LE PROJET PSCF

SMI œuvre depuis 2023 afin de pouvoir assurer la gestion des contrats remportés par GMF dans le cadre de la réforme de la protection sociale complémentaire des fonctionnaires (PSCF).

Dans le précédent rapport d'activité, nous évoquions notre fierté d'avoir été choisis par GMF pour l'accompagner en tant que gestionnaire dans son développement sur le marché de la protection sociale complémentaire des fonctionnaires. La participation de SMI dans ce cadre s'articule autour de deux phases distinctes.

La première, actuellement en cours, consiste à adapter les applications informatiques de SMI afin qu'elles prennent en compte les besoins fonctionnels répondant aux règles de gestion et d'usages spécifiques à la fonction publique et qu'elles soient en capacité de traiter des volumes de données plus importants que ceux actuellement gérés par SMI. Il s'agit par ailleurs de définir et mettre en œuvre les infrastructures informatiques (serveurs, réseaux, postes de travail, etc.) nécessaires à la gestion des contrats. Ce projet réunit une équipe de 24 équivalents temps plein pour une charge de 6 800 jours répartie entre 2023 et 2025 et un budget total estimé à 6,4 millions d'euros.

Pilotées et réalisées par SMI, ces évolutions informatiques sont pour l'essentiel financées par GMF en contrepartie d'un engagement d'exclusivité souscrit par la mutuelle envers son partenaire d'une durée de sept ans. À titre d'illustration, les adaptations des programmes portent notamment sur la digitalisation complète du processus d'affiliation par l'agent et ses ayants droit, la prise en compte des règles de calcul de cotisations spécifiques à la protection sociale complémen-

taire des fonctionnaires, l'ajout de services digitaux à destination des agents et de leurs employeurs, la personnalisation des documents à l'image des coassureurs du contrat, l'accroissement de la capacité de traitement la faisant passer de 200 000 bénéficiaires gérés actuellement à 800 000 bénéficiaires, etc.

La seconde phase, conditionnée à la réussite commerciale de GMF, consistera pour SMI à gérer les contrats pour son compte et celui de ses coassureurs. Compte tenu des incertitudes quant à la durée et au volume des contrats à gérer, la mutuelle a fait le choix de recourir à la sous-traitance pour les opérations d'affiliation des agents, de liquidation des prestations santé et de traitement des demandes d'informations des adhérents. Les équipes de SMI conserveront le paramétrage et la mise en gestion des contrats, l'émission et le recouvrement des cotisations ainsi que l'interlocution employeur. Pour cette étape de coopération entre SMI et GMF, les travaux se sont concentrés au premier semestre 2024 sur la consultation et le choix des sous-traitants à qui seraient confiées certaines opérations de gestion.

GMF a répondu fin 2023, aux côtés d'UNEO en tant que coassureur et SMI en tant que gestionnaire, à l'appel d'offres public du ministère de la transition écologique et de la cohésion des territoires, d'autres appels d'offres suivront en cours d'année 2024 et ultérieurement.



SYSTÈMES D'INFORMATION : UNE VIGILANCE MAINTENUE

Si la cybersécurité reste un enjeu majeur pour SMI, d'autres travaux essentiels ont été menés sur les systèmes d'information de SMI.

Cybersécurité : un sujet toujours d'actualité

Chaque année, l'Agence nationale de la sécurité des services d'information (Anssi) publie un panorama de la cybermenace. Dans son édition consacrée à l'année 2023, elle fait état « d'un niveau de la menace informatique en constante augmentation dans un contexte marqué par de nouvelles tensions géopolitiques et la tenue d'événements internationaux sur le sol français ».

Les cibles les plus attaquées sont les individus et les structures non gouvernementales qui créent, hébergent ou transmettent des données sensibles, l'objectif étant de voler des informations personnelles (état civil, date de naissance, numéro de Sécurité sociale, etc.) pour pouvoir ensuite commettre des fraudes, notamment.

De manière générale, l'année 2023 a montré des évolutions notables dans la structure et les méthodes des attaquants qui perfectionnent leurs techniques afin d'éviter d'être détectés et suivis, voire identifiés.

L'Anssi appelle donc les organisations françaises à une meilleure application des recommandations indispensables telles que le développement des capacités de détection, la mise en place d'une stratégie de sauvegarde des systèmes d'information, ou bien encore l'élaboration de plans de continuité et de reprise d'activité.

Ces recommandations sont particulièrement prises au sérieux et appliquées par SMI qui a procédé en 2023 au renforcement des outils de détection, à l'extension du périmètre supervisé aux serveurs externes, à la mise en place d'une plateforme de sensibilisation des utilisateurs, de tests de phishing permanents et de micro-formation sur la sécurité des systèmes d'information.

Des échanges mensuels sont par ailleurs organisés avec le référent cyber des entités du groupe Covéa à la direction cybersécurité et risques numériques, afin de traiter tous les sujets liés à la protection et à la sécurité des systèmes d'information de SMI.



Notre mutuelle a également consolidé la sécurisation de l'espace adhérent par la mise en place de barrages destinés à rendre impossible l'accès aux données sensibles : renforcement de la complexité du mot de passe, ajout d'un captcha, etc.

Les adhérents sont par ailleurs incités à être acteurs de la protection de leurs données en vérifiant régulièrement l'activité de leur compte, en modifiant périodiquement leur mot de passe et en nous signalant toute opération anormale.

SMI s'engage enfin à prévenir les clients individuellement en cas de suspicion de piratage.

Travaux sur notre outil de gestion

À la suite d'un audit technique de notre système d'information diligenté par Covéa, des travaux de mise en conformité ont été effectués sur le socle technique de notre solution de gestion, Cassiopée. Il a ainsi été procédé au nettoyage du code, à la suppression des versions d'outils anciens ou obsolètes, au remplacement de la plateforme de déploiement ainsi qu'à la montée de version des systèmes d'exploitation des serveurs et des versions de base de données.



RESSOURCES HUMAINES

UN NOUVEL OUTIL RH

Afin de permettre aux collaborateurs d'avoir une vision globale sur leurs différents avantages au sein de SMI, la direction des ressources humaines leur fournit désormais un bilan social individuel.



Le BSI est un document indispensable permettant aux collaborateurs de constater les évolutions dont ils ont pu bénéficier

Qu'est-ce que le BSI ?

Le bilan social individuel (BSI) est un document personnel distribué annuellement par l'entreprise à tous les salariés. Il s'agit d'un outil de gestion RH dont l'objectif est d'expliquer, de valoriser et d'illustrer, dans une brochure unique, les salaires et avantages dont a bénéficié chaque collaborateur au cours de l'année écoulée.

Quelles sont les rubriques présentes dans le BSI ?

Le contenu d'un BSI est propre à chaque entreprise. Pour sa part, SMI a choisi de structurer ce document en six rubriques :

- **à propos de vous** : il y est fait mention de l'ancienneté, du poste occupé, de la classification (E1, E2, E3, T1, T2, C1, C2, C3, etc.) ainsi que de la catégorie professionnelle (employé, technicien, cadre) ;
- **temps de travail** : outre le temps de travail hebdomadaire, cette partie rappelle le nombre de jours de congés payés, de RTT, de congés supplémentaires et de congés d'ancienneté dont bénéficie chacun ;
- **rémunération** : la page comprend le salaire brut annuel, le brut mensuel, le montant des primes (productivité, vacances, 13^e mois, ancienneté, exceptionnelle, samedis travaillés, etc.), le variable (postes commerciaux), les charges (patronales et salariales) ainsi que la part patronale de prise en charge des tickets restaurant et des titres de transport ;

- **épargne salariale** : il y est question des versements volontaires sur le PEE (ainsi que du montant de l'abondement versé par SMI) et sur le PERECO ;
- **protection sociale** : cette rubrique rappelle la contribution de l'employeur au financement de la complémentaire santé et au régime de prévoyance ;
- **formation** : cette partie recense les formations internes et externes suivies par le salarié durant l'année précédente.

Grâce à toutes les informations qu'il contient, le bilan social individuel est un outil pédagogique qui permet de rappeler les différents éléments qui composent la rémunération et de montrer que celle-ci ne se limite pas au salaire net.

Un outil pour les managers... et pour les salariés

Le BSI est également un outil de communication précieux sur lequel les managers peuvent s'appuyer au moment de la campagne des augmentations individuelles. Il aide à aborder de manière factuelle les sujets liés à la rémunération, à la formation, aux congés, etc.

Il est enfin un document indispensable pour les collaborateurs qui, année après année, peuvent constater les évolutions dont ils ont pu bénéficier.

La mise en place du BSI par SMI est donc un geste fort qui contribue à mettre en perspective la rémunération au-delà d'une simple fiche de paie et de valoriser les avantages offerts par l'entreprise.

DES FORMATIONS STRUCTURANTES

SMI considérant le respect de la conformité comme l'un des sujets essentiels dans l'entreprise, l'ensemble des collaborateurs a suivi différentes formations en e-learning.

Les règles relatives au RGPD, à la lutte contre la corruption et à la cybersécurité ne doivent être ignorées d'aucun des salariés de SMI. C'est en partant de ce principe que notre mutuelle forme ses collaborateurs en variant les modalités d'apprentissage (e-learning, présentiel, etc.).

En 2023, un accent particulier a été mis sur ces problématiques qui ont été déclinées pour l'ensemble des collaborateurs sous forme de modules en e-learning.

Chacun d'entre eux, d'une durée d'environ une heure, comprenait une partie consacrée à l'enseignement, sous forme de vidéos scénarisées, et une partie QCM (Questions à choix multiples) destinée à vérifier l'acquisition des connaissances. Un résultat minimum de 80 % de bonnes réponses était requis pour valider les modules de chaque formation.

RGPD

La protection des données personnelles est un enjeu majeur dans nos sociétés où le digital domine et où les informations concernant les utilisateurs sont récoltées en permanence sans qu'ils en soient réellement conscients.

Le rôle du RGPD est donc d'imposer des obligations aux entreprises et organisations qui traitent des données personnelles, comme c'est le cas de SMI. Elles doivent ainsi absolument intégrer la protection des données dans leurs pratiques afin d'éviter des sanctions.

La formation proposée par SMI était composée de six modules :

- pourquoi protéger les données personnelles ?
- qu'est-ce qu'une donnée personnelle ?
- traitement et registre de traitement des données ;



- protection des données personnelles et sous-traitance ;
- sécurité des données : quelles sont les bonnes pratiques ?
- connaissance des principaux droits des individus.

Lutte anticorruption

Peut-on recevoir ou offrir un cadeau ou une invitation dans le cadre professionnel ? Cette question n'est pas anodine car certaines situations entre clients et prestataires peuvent être considérées comme de la corruption ou du trafic d'influence. Il est donc primordial de connaître les attitudes à adopter. Pour cela, il existe un code de conduite auquel il faut se référer. De même, la loi impose parfois d'évaluer la situation des partenaires commerciaux en fonction de critères objectifs. La cartographie des risques est également un outil qui permet de mieux les maîtriser.

Si des comportements non éthiques sont toutefois identifiés au sein d'une société, le rôle du lanceur d'alerte est d'informer le responsable conformité pour stopper ces pratiques et protéger l'entreprise d'éventuels risques pénaux.

Cybersécurité

Si les collaborateurs de SMI sont sensibilisés en permanence aux risques cyber, cette formation avait pour objectif de traiter les fondamentaux. Il s'agissait ainsi de rappeler comment éviter les pièges du phishing, de connaître les bonnes pratiques pour la constitution de ses mots de passe, d'identifier les points de vigilance pour se protéger contre les risques de vol ou de piratage de son ordinateur, de sa tablette ou de son smartphone et enfin d'identifier les situations à risques sur internet et sur les réseaux sociaux.

FOCUS SUR LE TÉLÉTRAVAIL



Depuis la signature de l'accord sur le télétravail le 8 décembre 2020, le dispositif a été adopté par la grande majorité des collaborateurs de SMI qui le considère comme un facteur d'amélioration de la qualité de vie au travail même si certains soulignent une baisse du sentiment d'appartenance.

106 personnes ont choisi de bénéficier de deux jours en distanciel, 6 ont opté pour une journée tandis que 17 viennent travailler en présentiel pendant toute la semaine. 16 salariés sont quant à eux hors dispositif pour des raisons de santé ou parce qu'ils ne sont pas encore éligibles. Les jours qui sont les plus choisis pour le télétravail sont, dans l'ordre, les vendredi, lundi et jeudi.

UN NOUVEAU FORMAT POUR LA RÉUNION D'INFORMATION

Pour la première fois depuis la pandémie de Covid, l'ensemble des salariés a été réuni lors d'une réunion d'information en décembre 2023.

Depuis plusieurs années, les réunions d'information, au cours desquelles la direction répond aux questions posées par les collaborateurs via l'intranet, se déroulaient en plusieurs sessions ou en visioconférence pour des raisons logistiques ou sanitaires.

Une consultation des salariés

L'article 8 de l'accord d'entreprise sur l'égalité professionnelle et la qualité de vie au travail, signé le 8 décembre 2020, stipule que « *Les membres du personnel bénéficient d'un droit à l'expression directe et collective sur le contenu, les conditions d'exercice et l'organisation de leur travail* ». Dans ce cadre, des groupes d'expression interservices, communément appelés ateliers QVT (Qualité de vie au travail), se réunissent une fois par semestre pour travailler sur des thèmes de réflexion qu'ils ont eux-mêmes proposés librement.

Lors de la campagne d'appel à idées de l'automne 2023, des salariés ont proposé de réfléchir à la thématique de la réunion du personnel. Plusieurs suggestions ont été émises et la plupart a été testée lors d'un événement « nouvelle formule » en décembre dernier. Son principe ? Réunir dans un même lieu, proche du siège de Paris, l'ensemble des collaborateurs (Lyon et Cayenne compris) une fois par an afin de renforcer la cohésion et de permettre aux personnes qui se voient peu ou pas, du fait d'une localisation différente ou du télétravail, de se connaître et d'échanger.

Le contenu a lui aussi évolué puisqu'aux réponses des directeurs aux questions posées anonymement sur l'intranet se sont ajoutées des interventions thématiques sur des projets de l'entreprise animées par des collaborateurs volontaires. Il a ainsi été question de la sécurité des systèmes d'information, des résultats des enquêtes de satisfaction et de la présentation de la nouvelle offre individuelle et des leviers de croissance du marché des particuliers.



Cet événement fut pour beaucoup l'occasion de partager leurs expériences de manière informelle.

Une conclusion festive

À l'issue des deux heures d'information, les collaborateurs se sont retrouvés pour un moment convivial lors d'un cocktail déjeunatoire. Ce fut pour beaucoup l'occasion de partager leurs expériences de manière informelle.

À la suite de cette demi-journée, un questionnaire de satisfaction a été adressé, portant sur le format,

le lieu, la durée et le contenu de la réunion ainsi que sur le cocktail. Les résultats très positifs de cette enquête incitent la direction à reproduire ce type d'événement selon des modalités qui restent à définir.



▶ PERSPECTIVES

Sélection parmi les nombreux projets qui seront menés par SMI en 2024.

SMI santé essentielle

SMI a créé une nouvelle offre pour répondre aux besoins des personnes cherchant une complémentaire santé à petit prix tout en étant protégées en cas d'hospitalisation.

Depuis plusieurs années, l'État impose aux assureurs complémentaires de renforcer les garanties des contrats de complémentaire santé responsables. Conçue dans l'intérêt des adhérents, cette politique se retourne finalement contre eux. En effet, ces évolutions réglementaires se sont traduites au fil du temps par l'augmentation du poids des dépenses de santé à la charge des assureurs complémentaires. Dès lors, ces derniers n'ont d'autre choix que d'augmenter les cotisations afin de garantir l'équilibre technique des régimes.

Initié en 2021, le déploiement progressif des dispositions issues de la réforme du 100 % Santé s'est traduit par un très important déséquilibre des contrats d'entrée de gamme. Dans ce contexte, SMI a dû procéder, fin 2023, à des hausses sans précédent sur ces types de produits qui se poursuivront en 2024.

Face à cette situation, la mutuelle a décidé d'une part de suspendre la commercialisation de ces offres jusqu'à leur retour à l'équilibre et d'autre part de lancer en janvier 2024 la commercialisation d'une gamme non responsable appelée « SMI santé essentielle ».

Ces produits, destinés aux adhérents dont la consommation médicale est modérée, comportent des garanties offrant une bonne couverture en matière d'hospitalisation. Leur caractère non responsable leur évite de subir des variations mal maîtrisées sur le plan technique, au rythme des évolutions réglementaires des gouvernements successifs. Elles devraient ainsi présenter un profil technique équilibré dans la durée ne nécessitant pas d'augmentation tarifaire importante.

Consultable sur le site internet de la mutuelle, cette offre a été intégrée au parcours de souscription en ligne en avril 2024, ce qui permettra de soutenir sa commercialisation.

Prévenir plutôt que guérir

SMI propose un nouveau service de prévention inclus dans l'offre Santéclair.

En complément des garanties couvertes par ses contrats de complémentaire santé et de prévoyance, SMI propose de nombreux services à ses adhérents, aussi bien dans le cadre des régimes individuels que collectifs. Outre l'accompagnement intégré aux dispositifs « SMI assistance », « SMI entraide » ou de l'action sociale, notre partenariat avec le réseau de soins Santéclair nous permet de proposer une palette élargie de prestations constamment enrichies au gré de l'évolution de l'offre.

En 2024, la nouveauté mise à disposition de nos clients concerne la prévention. Selon l'OMS (Organisation mondiale de la santé), « *La prévention est l'ensemble des mesures visant à éviter ou réduire le nombre et la gravité des maladies, des accidents et des handicaps* ».

L'enjeu est donc de :

- réduire les risques de maladies et de problèmes de santé ;
- diminuer les coûts médicaux et la charge sur le système de santé ;
- contribuer à une meilleure qualité de vie.

Au regard de ces défis, l'offre prévention de Santéclair se déroule en trois étapes :

- l'assuré renseigne un questionnaire d'évaluation portant sur sa santé physique et mentale ainsi que sur ses habitudes de vie ;
- il obtient un bilan personnalisé accompagné de recommandations prioritaires ;
- il est ensuite orienté vers des pratiques et des services adaptés à sa situation : arrêt du tabac, nutrition, sommeil, santé mentale, activité physique, médecine de ville (généralistes et spécialistes), médecines douces, etc.

Si elle ne remplace pas un bilan effectué par des professionnels de santé, cette démarche permet de prendre conscience de menaces potentielles et de diminuer la prévalence d'une éventuelle maladie en agissant tout au début du trouble ou de la pathologie afin de limiter son évolution ou de faire disparaître les facteurs de risques.



► PERSPECTIVES (suite)

Un nouveau siège pour SMI

SMI installera son siège social à La Défense à compter de février 2025.

Depuis la mise en place du télétravail, au sortir de la pandémie, les locaux parisiens du 2 rue de Laborde ne sont plus adaptés, d'autant plus que les effectifs ont diminué. La plupart des 134 collaborateurs ayant opté pour deux jours de télétravail, le nombre de personnes présentes sur site oscille entre 52 et 106 selon le jour de la semaine. Il peut parfois arriver qu'un seul salarié soit présent sur un étage de 300 m². Cet isolement, dû également à la configuration des lieux, nuit à la qualité de vie au travail, altère le sentiment d'appartenance et génère des coûts inutiles.

Une réflexion a donc été menée dans la perspective de mettre à la disposition des salariés des locaux correspondant mieux à cette nouvelle organisation.

Deux scénarios ont plus particulièrement été approfondis :

- l'occupation partielle des locaux actuels du siège, soit une surface de 1 800 m², et la location des surfaces libérées par la mutuelle, soit une surface de 1 000 m² ;
- le changement de localisation du siège social et la location de l'intégralité des locaux de la rue de Laborde.

Au regard des objectifs fixés en matière de qualité de vie au travail, de coopération, de cohésion, de sécurité et de coût, le choix s'est porté sur la seconde option.

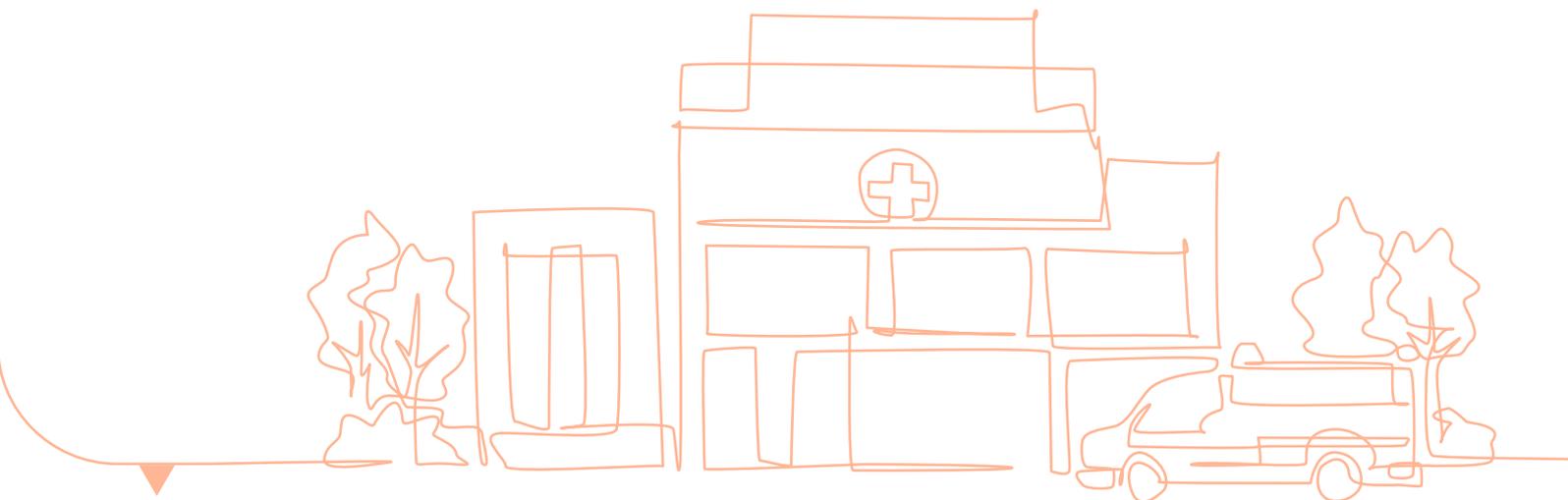
Après étude de plusieurs implantations en proche région parisienne, le site de La Défense (côté Grande Arche) a finalement été retenu, compte tenu de sa facilité d'accès par de très nombreux transports en commun, de la préservation des temps moyens de transports de la majorité des salariés et de la présence de deux centres commerciaux importants.

À l'issue de plusieurs visites, le comité de direction a opté pour un plateau de 1 600 m² au 14^e étage de l'immeuble Cœur Défense qui présente l'intérêt de se situer à proximité de l'accès aux transports en commun et d'offrir un grand nombre de services à destination de l'entreprise et de ses salariés (salles de réunions, amphithéâtre, parkings publics et privés pour les voitures thermiques et électriques ainsi que pour les vélos, restaurants, salle de sport, conciergerie, coiffeur, etc.).

Bien que le temps de trajet moyen par salarié soit identique entre le siège actuel de la rue de Laborde et celui de La Défense, soit 54 minutes, des mesures d'accompagnement permettront de faciliter cette transition : les plages horaires fixes seront assouplies (arrivée entre 7h30 et 10h00 et départ entre 16h30 et 18h30) et les salariés ayant actuellement plus d'une heure de transport qui verront leur trajet allongé de plus de 15 minutes, soit trois personnes au total, pourront bénéficier d'un troisième jour de télétravail s'ils le souhaitent.

Au-delà de la satisfaction de critères qualitatifs, ce déménagement permettra une économie de frais de fonctionnement d'un million d'euros par an sur une période de 10 ans.





ROC : un nouveau service à l'horizon 2025

Rapidité et fiabilité : tels sont les maîtres mots des dispositifs digitaux progressivement adoptés par SMI. Un nouveau service viendra bientôt compléter ceux déjà existants pour les frais hospitaliers.

Depuis plusieurs années, SMI mène une politique généralisée de dématérialisation des échanges.

Avec ses adhérents d'abord, puisque l'essentiel de la communication et de la gestion des demandes est désormais effectué via les espaces sécurisés, mais également avec les établissements de santé.

Après le dispositif iSanté qui permet la demande de prise en charge hospitalière instantanée, après le contrôle des droits (IDB) qui vérifie la validité des garanties, SMI adhère au projet ROC (Remboursement des organismes complémentaires). Celui-ci a pour objectif de conduire au règlement direct des établissements de santé par les organismes complémentaires en fonction des garanties de l'assuré.

Le processus est simple : il suffira à l'adhérent de présenter sa carte de tiers payant sur laquelle l'hôpital ou la clinique pourra scanner un QR code (Data-matrix) qui lui permettra d'interroger l'annuaire AMC pour obtenir l'adresse d'envoi des flux et d'identifier le patient grâce à son numéro d'adhérent.

L'établissement prendra également connaissance des garanties, du montant qui lui sera réglé directement par la mutuelle ainsi que le reste à charge du patient.

Ce procédé a donc pour objectifs :

- de fiabiliser les montants facturés par les établissements de santé aux AMC en tiers payant et au bénéficiaire pour la partie reste à charge ;
- de réduire les contentieux ;
- de diminuer les coûts de gestion liés à la facturation et au recouvrement ;
- d'améliorer la qualité globale du service rendu aux assurés.

Le projet ROC nécessitant des évolutions de notre système d'information, actuellement en cours, il ne sera proposé aux adhérents de SMI qu'à compter de janvier 2025 pour les seuls établissements qui exploiteront également ce dispositif. Le projet ROC s'inscrivant dans le cadre d'une évolution de la réglementation au plan national, son déploiement auprès des établissements hospitaliers publics et privés sera très progressif.

GOUVERNANCE



COMPOSITION DU CONSEIL D'ADMINISTRATION

PRÉSIDENT

Guy BLEYER

ADMINISTRATEURS MEMBRES DU BUREAU

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

ADMINISTRATEURS

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

COMITÉ DES SAGES

- **Nicole POIFFAIT**
Président d'honneur

AUTRES MANDATS DES ADMINISTRATEURS

AU SEIN DE LA MUTUALITÉ

Jean-Luc BENEY

- Délégué des sociétaires - AG2R la Mondiale

Jean-Luc TOUITOU

- Délégué de section de Paris-Gare-de-Lyon - Mutuelle Entrain

HORS MUTUALITÉ

Philippe BAILLY

- Président de la société MTBG Conseil SAS

Jean-Luc BENEY

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

Gilles BILLION

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

Guy BLEYER

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

Florence GUY

- Président de Kence consulting

Marc JULIEN

- Vice-président du comité de jumelage de Clermont-l'Hérault

Jean-Luc TOUITOU

- 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

- Président de la SAS Amestoya-RH

▶ RAPPORT DE GOUVERNANCE



▶▶ CONSEIL D'ADMINISTRATION ▶▶

3
réunions
en 2023

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 2023 : étude et arrêté des comptes 2022, analyse et approbation du rapport narratif 2022, présentation des rapports sur le dispositif LCB-FT, présentation du rapport sur la protection des données personnelles, résultats prévisionnels 2023, point d'avancement concernant le dispositif de gestion pour la protection sociale des fonctionnaires, point sur la cession du portefeuille des SCPI détenues par SMI, point sur la réponse à la lettre de suites de l'ACPR, approbation des modifications de règlements mutualistes, validation du lancement d'une offre obsèques, validation de l'offre SMI santé essentielle, analyse et approbation du rapport ORSA 2023, arbitrage concernant le développement du canal comparateur à la suite de la phase de test, etc.



▶▶ BUREAU DU CONSEIL D'ADMINISTRATION ▶▶

3
réunions
en 2023

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

Sujets majeurs traités en 2023 : budget des frais généraux et des investissements 2023, présentation des résultats portant sur la solvabilité de SMI pour l'exercice 2022, point concernant la réponse à la lettre de suites de l'ACPR, point concernant l'évolution du dispositif de réassurance, fixation des ordres du jour des conseils d'administration, etc.



▶▶ COMITÉ D'AUDIT ▶▶

5
réunions
en 2023

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 2023

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 2023

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



▶▶ COMMISSION FINANCIÈRE « BUDGET » ▶▶

3
réunions
en 2023

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 2023

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 2023

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.

110

dossiers traités



12

réunions en 2023



99 305 €

reversés



903 €

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 2023

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

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