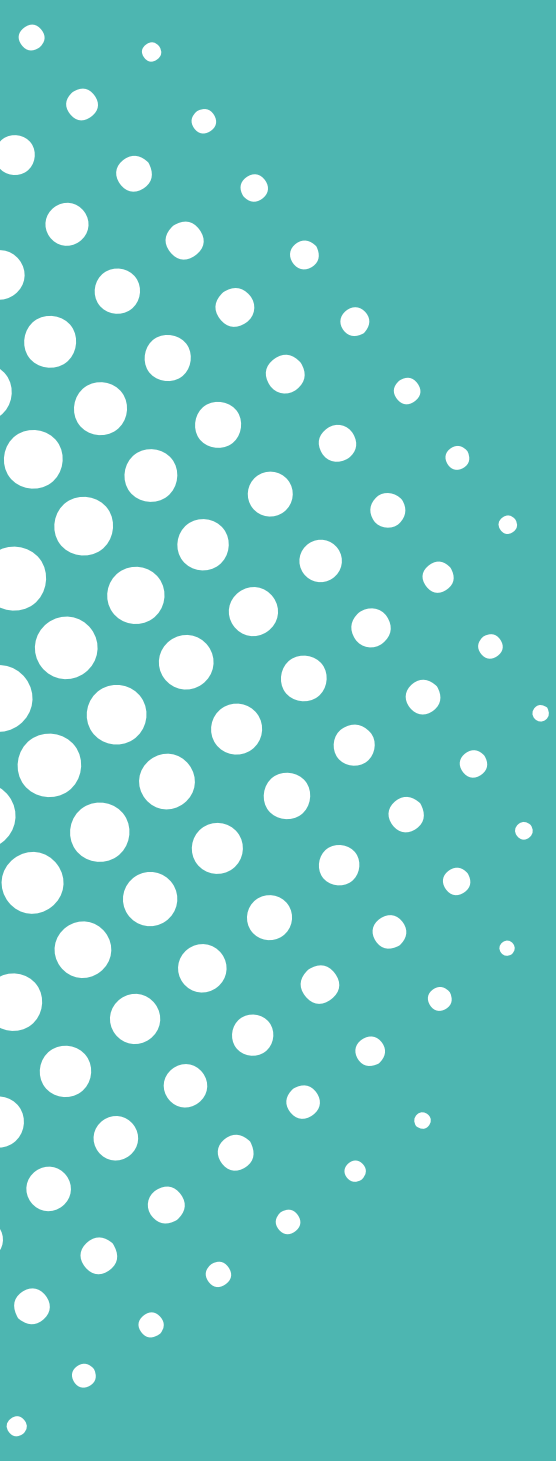


RAPPORT D'ACTIVITÉ 2021





Sommaire

L'édito du président	4
Chiffres clés	6
Faits marquants	8
Des objectifs stratégiques maintenus face à l'explosion des dépenses de santé	8
SMI, toujours connectée	12
La satisfaction client : notre priorité	14
Un marché individuel dynamique	16
Politique RH : le sens de l'adaptation	18
Sécurisation du système 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

En tant qu'organisme à but non lucratif, SMI dispose d'instances politiques constituées de représentants élus par ses adhérents. Après une année 2021 marquée par l'élection des délégués à l'assemblée générale, la gouvernance de la mutuelle connaît en 2022 un nouveau temps fort sur le plan institutionnel avec l'élection des administrateurs au conseil d'administration. Leur rôle est essentiel :

- ils fixent les orientations stratégiques de SMI et veillent à leur correcte mise en œuvre ;
- ils arrêtent les comptes annuels ;
- ils prennent part à toutes les décisions importantes qui structurent le fonctionnement et l'évolution de la mutuelle.

Rythmée par le renouvellement du tiers sortant des membres du conseil d'administration, cette élection se déroule tous les deux ans. En respect des dispositions du code de la mutualité et des statuts de SMI, chaque adhérent éligible a la faculté de présenter sa candidature pour un premier mandat de six ans et de la soumettre au vote des délégués à l'assemblée générale, eux-mêmes récemment élus par les adhérents.

Afin de garantir au sein du conseil d'administration une représentation conforme à la typologie de nos assurés, celui-ci est structuré en deux collèges, l'un composé d'administrateurs issus de contrats individuels (six au maximum) et l'autre composé d'administrateurs issus de contrats collectifs (quinze au maximum). Compte tenu du nombre de mandats arrivant à échéance (huit) et du nombre de postes disponibles (six), l'élection de 2022 se caractérise par son ampleur puisque trois sièges sont à pourvoir au sein du collège « individuel » et onze le sont au sein du collège « collectif ».


Un appel à candidatures a été lancé auprès de 85 000 adhérents dont le contrat est géré directement par SMI ou par un de ses sous-traitants. Dans un souci d'efficacité et de maîtrise des coûts, cette procédure a été effectuée majoritairement par voie électronique et accessoirement par voie postale pour les personnes dont nous ne disposons pas d'adresse électronique. L'ensemble des documents de candidature et d'information en lien avec la procédure ont été mis à disposition des adhérents dans un espace dédié sur le site internet de la mutuelle. Je tiens à remercier les adhérents qui nous ont adressé leur candidature.

Un comité composé de quatre administrateurs (deux femmes et deux hommes) dont le mandat n'arrive pas à échéance cette année a été constitué afin de veiller à la conformité des candidatures, au respect des principes d'honorabilité et de compétences ainsi qu'à la mise en œuvre des dispositions permettant d'améliorer la parité entre les hommes et les femmes avec pour objectif qu'à terme, la proportion des administrateurs de chaque sexe ne soit pas inférieure à 40 % de la totalité des membres du conseil d'administration.


Cette élection revêt une grande importance pour SMI, confrontée à la forte pression exercée par les pouvoirs publics sur notre secteur d'activité et ce, tant à court terme, par le biais d'évolutions réglementaires telles que le 100 % Santé et la résiliation infra-annuelle qui fragilisent durablement notre modèle économique, qu'à moyen terme, au travers des travaux prospectifs conduits par la Haute autorité sur l'avenir de l'assurance maladie, qui sont susceptibles de bouleverser la répartition des rôles au sein du système d'assurance santé français entre la Sécurité sociale et les organismes complémentaires.

En 2021, SMI, comme l'ensemble des assureurs complémentaires, a été confrontée à une augmentation sans précédent de la consommation médicale (+ 15 % par rapport à 2020 et + 6 % par rapport à 2019). Cette situation résulte du report en 2021 des dépenses de soins et d'appareillages médicaux n'ayant pu être réalisés en 2020 du fait des confinements successifs mais surtout de la troisième phase de la réglementation relative au 100 % Santé, offrant désormais la possibilité aux assurés de ne plus avoir de reste à charge sur des équipements onéreux et très faiblement remboursés par la Sécurité sociale tels que les prothèses dentaires et auditives (voir page 8).

Cette forte dynamique des dépenses de santé a totalement anéanti les retombées des efforts conséquents consentis par la mutuelle en matière de réduction des frais de fonctionnement (-15 % depuis 2019 et - 7,5 % par rapport à 2020) et de redressement des déficits techniques, et explique le résultat net 2021 déficitaire (- 7,2 M€). Ce contexte défavorable justifie pleinement la décision, à la fois responsable et mesurée, adoptée en fin d'année dernière par le conseil d'administration, fixant à 4 % le taux directeur d'augmentation des cotisations pour l'année 2022. Je remercie nos adhérents



Les enquêtes de satisfaction réalisées montrent que la majorité de nos adhérents recommanderait SMI à leurs proches et considère que l'accès à nos services est très aisé.



de leur compréhension, de leur soutien et de leur contribution à la pérennité de SMI.

Nous sommes plus que jamais conscients que le rôle de notre mutuelle va bien au-delà de la seule prise en charge des frais de santé. C'est pourquoi je remercie tous les collaborateurs de SMI qui s'investissent chaque jour dans l'amélioration des offres, des moyens technologiques et des services mis à la disposition des entreprises, de leurs salariés et des particuliers qui nous manifestent leur confiance et leur fidélité.

Afin de mesurer l'impact de ces actions, des enquêtes de satisfaction sont désormais menées tout au long de l'année selon une fréquence très régulière. Elles recueillent les avis des adhérents ayant sollicité notre mutuelle et un questionnaire plus large est adressé annuellement à un panel représentatif de l'ensemble de nos clients. En 2021, les résultats de ces différentes enquêtes confirment une amélioration notable de la satisfaction (voir page 14) dans de nombreux domaines. Par ailleurs, les indicateurs établis dans le cadre de ces sondages montrent que la majorité de nos adhérents recommanderait SMI à leurs proches et considère que l'accès à nos services est très aisé. Enfin, nous enregistrons en 2021 une chute de plus de 30 %

des réclamations quand, dans le même temps, les prestations servies ont augmenté de 15 %.

L'accent porté sur la fidélisation, enjeu crucial dans le nouveau cadre légal de la résiliation infra-annuelle, ne nous fait pas pour autant négliger le développement. Conformément à nos orientations stratégiques, en 2022, nous concentrerons nos efforts sur le marché des particuliers, grâce notamment à notre solution de souscription en ligne déployée ce premier semestre et au partenariat initié à compter de juillet prochain avec un comparateur d'assurance permettant de renforcer notre visibilité sur Internet et d'adapter nos modes de commercialisation aux nouveaux usages.

Comme vous le constatez au travers de ces lignes et tout au long de notre rapport d'activité, les vents défavorables n'émoussent ni la motivation ni la mobilisation du conseil d'administration et des collaborateurs de SMI qui mettent tout en œuvre afin d'assurer la pérennité de notre mutuelle et satisfaire pleinement les attentes de nos adhérents.

PHILIPPE BAILLY
Président

Chiffres clés

CHIFFRE
D'AFFAIRES

162,6 M€

RÉSULTAT
NET

- 7,2 M€

RATIO DE
SOLVABILITÉ⁽¹⁾

252 %

RATIO DE
COUVERTURE
MCR⁽²⁾

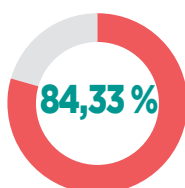
1 007 %

PERSONNES PROTÉGÉES

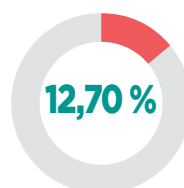


RÉPARTITION DES FRAIS

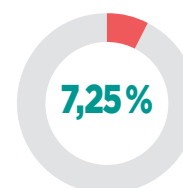
Prestations



Gestion



Acquisitions



RÉPARTITION DES PRESTATIONS PAR RISQUE

Auxiliaires médicaux



5,3%

Consultations Visites



9,9%

Optique



14,4%

Dentaire



25,4%

Analyses



3,1%

Prothèses auditives



4,5%

Autres prothèses médicales



4,3%

Hospitalisation



18,7%

Pharmacie



12,4%

Divers



2,0%



REMBOURSEMENTS

Dossiers de remboursement traités

2 678 868

Actes remboursés

11 024 946

Prestations versées

133,7 M€



DEVIS ANALYSÉS

29 887

RELATION ADHÉRENTS

Appels traités

140 176

Emails traités

175 263



TOP 30
DE LA
MUTUALITÉ

N° 24

Source :
Argus de l'Assurance
20/10/2021

EFFECTIFS SALARIÉS

CDI

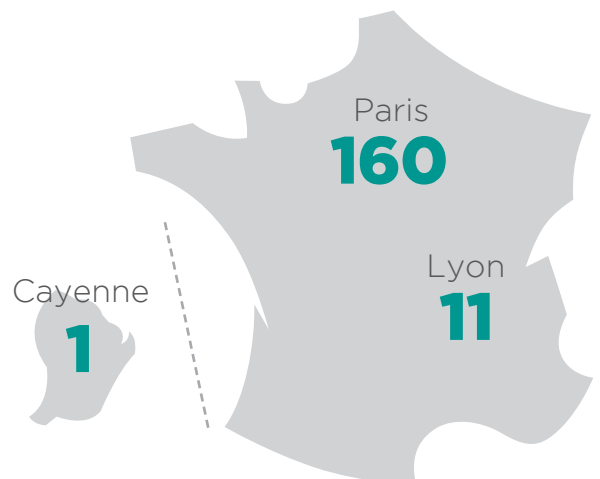
165

CDD

5

Contrats
d'apprentissage

2



Faits marquants

Des objectifs stratégiques maintenus face à l'explosion des dépenses de santé

SMI poursuit sa feuille de route entamée depuis plusieurs années, confortée par une conjoncture défavorable en termes de dépenses de santé. Au programme : une rationalisation des coûts de fonctionnement, une prudence sur le plan commercial et la cession d'un portefeuille.

FORTE HAUSSE DE LA CONSOMMATION MÉDICALE EN 2021

Après une baisse de la consommation médicale dont les effets ont été en partie compensés par une taxe Covid de 3,9 % imposée aux compléments santé en 2020 au titre des exercices 2020 et 2021, les dépenses de santé ont flambé tout au long de l'année 2021.

Si cette situation s'explique en partie par un report des soins lié aux conséquences de la crise sanitaire, elle est également imputable à la mise en œuvre du dernier volet de la réforme du 100 % Santé qui complète depuis le 1^{er} janvier 2021 la liste

des prothèses dentaires sans reste à charge et intègre l'audiologie.

Bien qu'elle reste minoritaire dans le volume des soins, cette spécialité est celle qui a connu l'évolution la plus importante puisque les prestations remboursées relatives aux prothèses auditives sont passées, concernant le portefeuille géré par SMI, de 1,04 M€ en 2019 à 2,90 M€ en 2021. Pour ce même portefeuille, le poste dentaire est devenu l'année dernière le poste principal de dépenses devant l'hospitalisation avec 17,5 M€ contre 14,5 M€ en 2020 et 13,5 M€ en 2019.

Dans ce domaine, nous observons un glissement de la consommation vers les prothèses sans reste à charge ou vers celles dont les tarifs sont maîtrisés. L'établissement obligatoire d'un devis et d'un



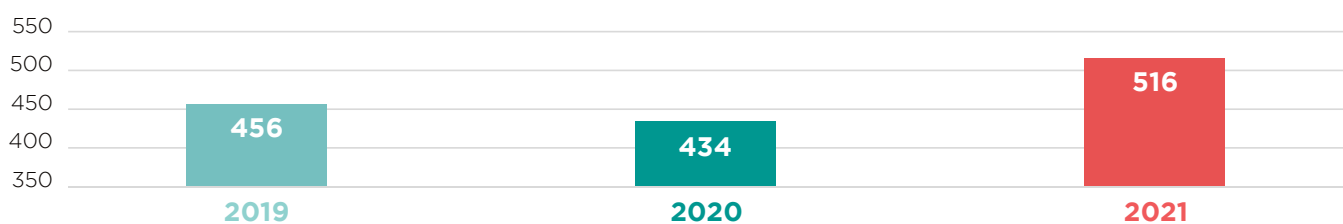
*La rationalisation
des frais de fonctionnement
de l'entreprise se poursuit.*

plan de soins intégrant ces deux types d'équipements a conduit les assurés à opter massivement pour ces solutions.

Les montants remboursés pour l'optique et la pharmacie sont également en hausse, avec une croissance respective de 2,2 % et 4,7 % entre 2019 et 2021.

Ainsi, quelle qu'en soit la cause, les dépenses de santé sont en nette augmentation, ce qui se traduit par un montant moyen de prestations remboursées par personne protégée de 516 € par an en 2021 contre 456 € en 2019, l'année 2020 ne pouvant servir de point de comparaison.

Total coût moyen par personne en €



Des objectifs stratégiques maintenus face à l'explosion des dépenses de santé (suite)

RÉDUCTION DES COÛTS DE FONCTIONNEMENT

Dans la continuité des objectifs et actions décrites dans le rapport d'activité 2020 de l'assemblée générale de l'an passé, SMI a maintenu en 2021 ses efforts en matière de réduction de ses frais de fonctionnement, dont le montant s'élève à 22,7 M€ en 2021 contre 24,6 M€ en 2020. Cette baisse significative a été obtenue en mettant fin au partenariat noué depuis une dizaine d'années avec la Fédération française de judo, en substituant progressivement les envois postaux par des échanges d'informations dématérialisés avec les entreprises et les particuliers, en réduisant la sollicitation de prestataires extérieurs et en ne remplaçant les postes vacants que lorsque la situation l'exigeait.

En parallèle, des travaux ont été effectués au siège situé 2 rue de Laborde à Paris 8^e afin de créer des espaces de travail et des salles de réunions permettant de libérer les locaux de la rue Sansboeuf, également dans le 8^e arrondissement parisien, dans la perspective de les louer. Cette mise à disposition d'une partie du parc immobilier de SMI vient compléter celle déjà réalisée en 2020 avec les 850 m² situés 19A rue du Rocher, ce qui contribue à produire un revenu locatif et à diminuer le montant des charges immobilières supportées par la mutuelle.





SMI a poursuivi les efforts engagés depuis 2019 pour redresser ses résultats techniques.

PRUDENCE EN TERMES DE DÉVELOPPEMENT

En cohérence avec ses orientations stratégiques, SMI a poursuivi les efforts engagés depuis 2019 pour redresser ses résultats techniques. Ainsi, la mutuelle a procédé fin 2021 à la résiliation de plusieurs contrats collectifs déficitaires, pour un montant total de chiffre d'affaires de 5,7 M€, lorsqu'aucun accord permettant leur retour à l'équilibre ne pouvait être trouvé avec les entreprises concernées. La mutuelle a d'autre part décidé de resserrer sa politique de souscription en orientant l'action commerciale vers des entreprises de taille plus importante afin de réduire l'incertitude et la volatilité qui caractérisent les résultats techniques de structures plus petites.

Enfin, la mutuelle confirme sa volonté de poursuivre sa diversification sur le marché de la prévoyance collective, moins concurrentiel sur le plan tarifaire que la santé. Cela permet d'adopter une approche défensive auprès des entreprises déjà assurées par SMI en santé et de répondre aux partenaires apporteurs d'affaires plébiscitant de plus en plus fréquemment un assureur unique pour couvrir les risques santé et prévoyance.

CESSION DU PORTEFEUILLE MMA

Après acceptation du projet de cession par le conseil d'administration de SMI du 27 mai 2021 et de son assemblée générale du 18 juin 2021, puis approbation des comptes du portefeuille cédé par le conseil d'administration de la mutuelle du 9 décembre 2021, le collège de supervision de l'Autorité de contrôle prudentiel et de résolution (ACPR), en application des dispositions de l'article L. 212-11 du code de la mutualité, a approuvé en date du 16 décembre 2021 le transfert du portefeuille des contrats sur-mesure entre SMI et MMA. Cette décision a fait l'objet, le 31 décembre 2021, d'une publication au Journal officiel.

De lourds travaux ont été entrepris au cours de l'année 2021 par les équipes de SMI afin que le dossier de cession puisse être instruit valablement par l'ACPR et que les opérations informatiques, comptables et de gestion conditionnant le transfert à MMA à date d'effet du 1^{er} janvier 2022 soient réalisées avec succès.

Depuis cette date, conformément aux termes de la cession, le portefeuille est géré par SMI dans le cadre de la convention de délégation de gestion signée entre les deux partenaires, procurant ainsi à la mutuelle, à compter de l'exercice 2022, un produit correspondant.

Les provisions techniques constituées pour le portefeuille cédé ont été intégralement transférées à MMA et un dispositif de réassurance va être prochainement mis en œuvre afin de partager équitablement entre MMA et SMI les éventuels boni et mali constatés d'ici le 31 décembre 2023.

SMI, toujours connectée !

S'adaptant aux nouveaux usages, SMI fait évoluer ses outils ou en crée de nouveaux afin d'offrir à ses prospects et à ses clients un parcours 100 % digital.

Il est souvent difficile d'effectuer ses démarches pendant la semaine. C'est donc aux soirées ou aux week-ends que sont dévolues les tâches administratives ou les questions relatives à la gestion du quotidien, aux moments où les interlocuteurs concernés ne sont pas disponibles. Afin de résoudre cette problématique, la quasi-totalité des administrations et des acteurs du monde de la banque et de l'assurance ont pris le train de la digitalisation, certains ayant même fait le choix de supprimer tout contact physique ou téléphonique avec leurs clients. Il est ainsi possible de « tout » faire en parfaite autonomie depuis son ordinateur ou, de plus en plus, depuis son téléphone mobile.

SMI a mis en place depuis plusieurs années des espaces sécurisés pour les adhérents et les entreprises afin qu'ils puissent effectuer leurs demandes et gérer leur contrat lorsqu'ils le souhaitent. Toutefois, la commercialisation des offres individuelles s'opérait uniquement par téléphone.

Afin de s'adapter aux nouveaux comportements du marché, SMI propose désormais à ses clients et ses prospects de souscrire une garantie complémentaire santé en ligne depuis son site internet. L'objectif ? Offrir une expérience utilisateur 100 % en ligne et augmenter les ventes sans accroître corrélativement la taille des équipes commerciales.

UN PARCOURS DE SOUSCRIPTION EN LIGNE

Le projet a débuté en juin 2021. Des ateliers d'ergonomie et de design ont conduit à la définition des étapes du parcours et à sa construction graphique,

avant d'aborder les aspects fonctionnels et la rédaction des cas d'usage puis la réalisation des développements. Un premier lot consacré à l'établissement du devis a ainsi pu être mis en production le 1^{er} février 2022 et donner lieu depuis cette date à plusieurs dizaines de propositions commerciales. Le second, venant compléter le parcours jusqu'à la souscription complète de la garantie, a été livré le 26 avril. À compter de cette date, les personnes qui le souhaitent pourront devenir adhérents de SMI 24h/24 et 7j/7, sans nécessairement solliciter l'intervention des collaborateurs de la mutuelle.

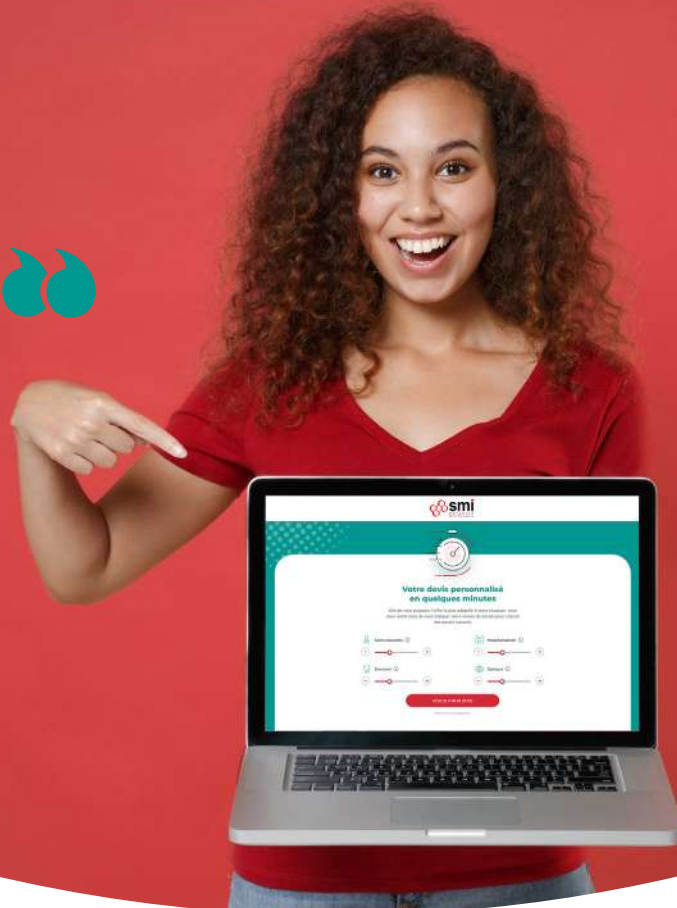
UNE REFONTE PARTIELLE DU SITE INTERNET

Afin d'assurer harmonie et cohérence entre la solution de souscription en ligne et le site institutionnel de SMI, il a été décidé de refondre les pages principales de cette plateforme. À cette occasion, de nouveaux contenus ont également été créés afin de mieux promouvoir notre offre de services (Santéclair, SMI assistance et SMI entraide) et l'action sociale de la mutuelle.

Cette révision poursuivait également plusieurs autres objectifs :

- donner une image dynamisée de SMI ;
- proposer une navigation fluide et intuitive ;
- valoriser plus efficacement les produits individuels et collectifs ;
- accroître l'évolutivité du site ;
- doter le pôle communication de SMI d'une plus grande autonomie et de possibilités accrues dans l'administration du site.

**SMI propose désormais
à ses clients et ses prospects
de souscrire une
complémentaire santé en ligne.**



Ces changements ont pu être effectués rapidement afin d'être opérationnels dès la mise à disposition du premier lot de la solution de souscription en ligne.

ÉVOLUTION DES ESPACES ADHÉRENT ET ENTREPRISE

L'année 2020 a été principalement consacrée à l'amélioration de l'ergonomie de l'espace adhérent et à la rationalisation de la navigation. Ces travaux ont été salués par nos clients puisque leur niveau de satisfaction relatif à cet outil a augmenté de 20 % en un an pour atteindre 73 % en 2021. Cette adhésion se traduit également par l'augmentation de l'utilisation de ce canal qui devient un moyen de communication privilégié avec les équipes de SMI au détriment de la messagerie électronique, du courrier et du téléphone. Ce changement de pratique nous a encouragé en 2021 à poursuivre les évolutions et l'enrichissement des contenus avec l'ajout, notamment, d'un service d'analyse de symptômes, et la simplification de la navigation dans les rubriques « Préparer votre rendez-vous », « Demandes » et « Achat des lentilles ».

Des documents de communication ont par ailleurs été élaborés pour accompagner la création d'un compte et pour valoriser les services disponibles

(vidéo tutorielle et guides espace adhérent et entreprise).

Enfin, l'espace partenaire a été ouvert en avril 2021 afin de permettre aux agents et aux courtiers d'assurance d'accéder aux contrats de leurs clients, d'effectuer des extractions de données et de consulter des statistiques.

DES TÉMOIGNAGES VALORISANTS POUR SMI

Après une mise en œuvre réussie au sein de SMI de la solution Salesforce choisie par le groupe Covéa pour l'ensemble de ses entités, l'éditeur a contacté la mutuelle afin de témoigner de son expérience dans l'intégration et l'utilisation du logiciel.

Des collaborateurs des différents pôles, départements et directions ayant participé au projet et utilisant la solution ont été interviewés au sujet de la mise en œuvre et de l'usage quotidien de celle-ci. Sept vidéos ont ainsi vu le jour, donnant la parole à chacun et permettant de valoriser SMI qui est présentée comme une entreprise dynamique ayant su s'adapter à la transformation digitale. Ces « pastilles » ont été publiées sur notre site internet et sur nos réseaux sociaux (LinkedIn et Youtube) ainsi que sur ceux de Salesforce, offrant à notre mutuelle une visibilité appréciable.

La satisfaction client : notre priorité

Fidèle à ses engagements de qualité, SMI poursuit ses actions d'amélioration continue aussi bien dans le domaine de la gestion que dans ceux de la commercialisation des offres et de la communication.

Si la rapidité et l'exactitude des remboursements demeurent aux premiers rangs des attentes de nos adhérents, nous nous attachons également à leur proposer des services et des documents destinés à faciliter leur parcours de soins ainsi que la compréhension de leurs garanties. Cet engagement quotidien porte ses fruits puisque les enquêtes menées par SMI auprès des entreprises et des particuliers montrent une croissance constante de leur satisfaction.

DES REMBOURSEMENTS JUGÉS FIABLES ET RAPIDES

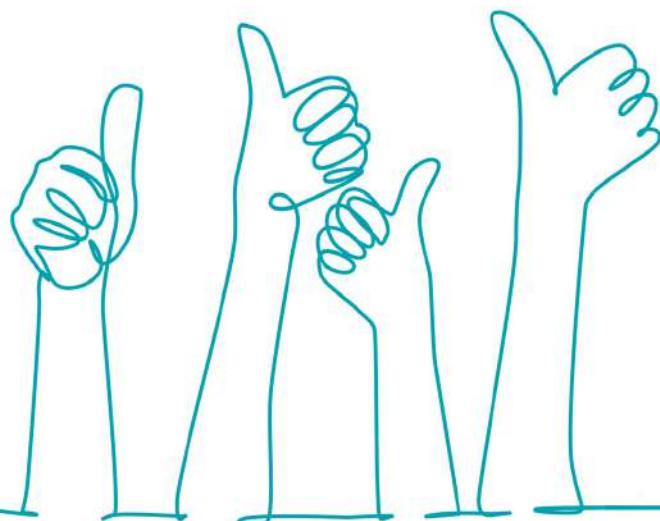
Lors d'enquêtes récentes, 80 % des clients interrogés se sont déclarés satisfaits du délai et de la qualité de leurs remboursements (ils étaient 75 % en 2020). Ce très bon score est rendu possible grâce à des processus efficaces et à un pilotage attentif des équipes en charge du remboursement des prestations mobilisés quotidiennement pour atteindre les objectifs de qualité qui leur sont assignés, soit un remboursement sous 24h pour 90 % des flux transmis par la Sécurité sociale et de cinq jours pour les demandes adressées par nos adhérents selon divers canaux.

CRÉATION ET REFONTE DES DOCUMENTS À DESTINATION DES PROSPECTS ET DES ADHÉRENTS

En 2021, de nombreux supports ont été créés ou refondus afin de renforcer la dimension pédagogique de nos contenus et de dynamiser l'image

de SMI au travers d'une évolution de la charte graphique. Il s'agissait tout d'abord de permettre aux services de SMI de disposer de documents appuyant la prospection commerciale aussi bien vis-à-vis des entreprises que des particuliers. Une brochure de présentation de notre mutuelle a ainsi été conçue et l'ensemble des propositions commerciales destinées aux entreprises ont été entièrement revues afin d'offrir aux prospects des informations synthétiques, claires et pertinentes les aidant à mieux appréhender les atouts de SMI.

De même, différentes brochures de nos produits standards collectifs et individuels, mais également de nos services d'accès aux soins, d'assistance et d'entraide ont été refondues pour apporter des informations toujours plus pertinentes et compréhensibles. Ce travail, visant à valoriser l'ensemble de notre offre, se poursuit en 2022 afin d'aboutir à une révision de l'ensemble de nos supports destinés aux marchés des entreprises et des particuliers.



ENQUÊTES À CHAUD, À TIÈDE ET À FROID

Entreprendre des actions est une chose, en mesurer l'impact en est une autre. Pour cela, des enquêtes sont menées depuis plusieurs années afin de recueillir les avis de nos clients et leur niveau de satisfaction dans différents domaines. Depuis mai 2020, elles sont adressées quotidiennement par email à nos adhérents.

Les enquêtes à chaud sont réalisées après un contact par téléphone ou une visite à l'accueil de nos locaux parisiens. Elles comportent cinq questions et sont adressées à un échantillon d'adhérents ayant contacté SMI la veille.

Les enquêtes à tièdes sont réalisées après une demande écrite à laquelle nous avons répondu. Elles comportent également cinq questions et sont envoyées à un panel de clients.

Ces enquêtes à chaud et à tiède font l'objet d'un suivi particulièrement scrupuleux par le pôle qualité de SMI et les managers. Leurs résultats sont par ailleurs publiés chaque mois sur l'intranet de la mutuelle afin que chaque collaborateur puisse en prendre connaissance et adapter ses actions en conséquence si cela s'avère nécessaire. La fréquence de ces enquêtes permet à SMI d'être réactive et de s'attacher rapidement à la résolution des problèmes qui auraient pu être détectés.

Les enquêtes à froid sont quant à elles menées annuellement en juin auprès des entreprises ayant souscrit un contrat standard ou sur-mesure et auprès des adhérents couverts par un contrat collectif ou individuel.

DES OUTILS DE MESURE PERFORMANTS

Afin de bénéficier d'une synthèse relative aux résultats des enquêtes à chaud et à tiède, nous avons recours à des outils reconnus de mesure de la satisfaction client :

- le NPS (net promoter score) : il s'agit du pourcentage d'adhérents évaluant leur probabilité de recommander SMI à un proche. Pour être considéré comme « bon », le score doit se situer entre 0 et 100 ;
- le CES (customer effort score) : cet indicateur de performance consiste à mesurer l'effort fourni par un adhérent pour effectuer une démarche ou obtenir des réponses à ses questions. Plus le score est bas, meilleur est le résultat.

Mesures de la satisfaction client

NPS (net promoter score)

Pourcentage d'adhérents évaluant leur probabilité de recommander SMI à un proche.

Enquête à chaud

NPS 2021 = 4,5
NPS 2020 = 5,5



Enquête à tiède

NPS 2021 = 12,6
NPS 2020 = -12,1



CES (customer effort score)

Effort fourni par un adhérent pour effectuer une démarche ou obtenir des réponses.

Enquête à chaud

CES 2021 = 2,5
CES 2020 = 2,6



Enquête à tiède

CES 2021 = 2,4
CES 2020 = 2,8



● Décevant ● Bon

Un marché individuel dynamique

Attentive à simplifier son offre et à proposer des produits en phase avec les attentes des adhérents et des prospects, SMI a refondu certaines de ses gammes et en a créé de nouvelles.

Les trois produits phares de la gamme individuelle étaient jusqu'en juin 2021 SMI santé jeunes, SMI santé actifs et SMI santé seniors. À l'issue d'une analyse menée par le département marketing, plusieurs constats ont été posés :

> **pour SMI santé seniors :**

- peu de différences de garanties entre les deux formules les plus hautes ;
- des tarifs compétitifs sur les trois premières formules mais déficitaires sur la dernière ;
- des garanties pas assez élevées au regard des tarifs pour les formules les plus hautes de la gamme ;

> **pour SMI santé jeunes/actifs :**

- pas de geste commercial de fidélisation ;
- une différence tarifaire trop importante entre les deux premières formules rendant plus difficile la montée en gamme ;
- deux offres ayant les mêmes garanties mais deux grilles tarifaires et deux plaquettes.

DE NOUVELLES OFFRES PLUS EN PHASE AVEC LE MARCHÉ

Il a été décidé de créer de nouvelles offres « améliorées » afin d'être plus et mieux présents sur le marché des particuliers et de simplifier nos propositions en vue notamment de la mise en place d'une solution de souscription en ligne.

SMI santé et SMI santé seniors ont ainsi vu le jour, la segmentation étant effectuée en fonction des besoins identifiés pour chaque tranche d'âge. Au sein de chaque offre, cinq formules proposant des niveaux de garanties progressifs permettent à chacun de trouver la meilleure solution selon ses attentes et son budget.

Les nouveautés sont les suivantes :

> **pour SMI santé :**

- ajout d'une 5^e formule en complément des quatre existantes ;
- hausse de certaines garanties comme sur les prothèses dentaires remboursées, l'orthodontie remboursée ou encore la chirurgie réfractive, en F5 ;



- ajustement de certaines garanties pour bénéficier d'un meilleur rapport garanties/prix et d'une hausse de tarifs plus linéaire dans la montée en gamme ;
- élargissement des praticiens en médecines douces (dont le psychologue, le sophrologue, le naturopathe) ;

> **pour SMI santé seniors :**

- augmentation de certaines garanties comme le forfait chambre particulière, les prothèses dentaires remboursées, le forfait médecines douces ;
- ajustement de certaines garanties pour bénéficier d'un meilleur rapport garanties/prix et d'une hausse de tarifs plus linéaire dans la montée en gamme ;
- ajout de la garantie pédicure/podologie ;
- suppression de la garantie obsèques.

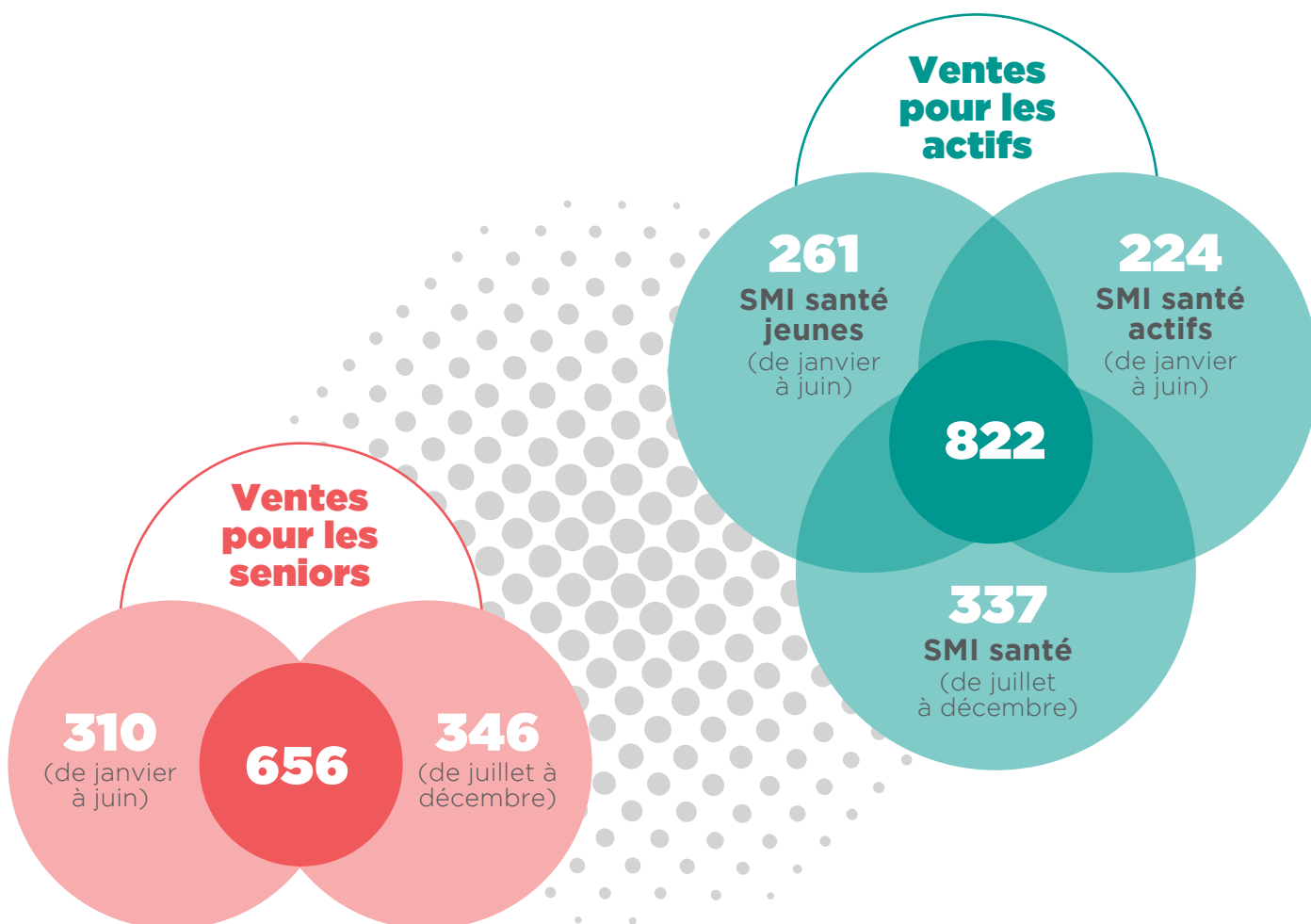
Des incitations commerciales ont par ailleurs été intégrées à l'offre telles que la gratuité d'un mois de cotisations (limitée à trois mois dans l'année) et un bonus fidélité correspondant à un mois de cotisations tous les deux ans pour SMI santé et tous les trois ans pour SMI santé seniors.

Les services restent inchangés et comprennent Santéclair, l'assistance santé et SMI entraide.

UNE NOUVELLE GAMME POUR LES TRAVAILLEURS NON-SALARIÉS

Présente sur le marché des travailleurs non-salariés exclusivement via son produit TNS coiffure, SMI a décidé d'élargir son offre avec la création de SMI santé pro et SMI santé seniors pro. Pendant des produits destinés aux personnes actives et retraités mentionnés précédemment, ces deux offres sont éligibles à la loi Madelin, qui permet de déduire le montant des cotisations du revenu d'activité imposable.

Lancés le 1^{er} février 2022, ces deux produits sont également intégrés au parcours de souscription.



Politique RH : le sens de l'adaptation

En entreprise agile, SMI a su adapter ses pratiques et les faire évoluer afin de permettre à ses collaborateurs de mener leurs missions à bien, autant sur le plan matériel que dans l'accompagnement professionnel.

L'année 2021 a de nouveau été marquée par l'épidémie de Covid et par la succession des différents protocoles sanitaires au sein de l'entreprise : télétravail imposé, port du masque, sens de circulation, jauges dans les bureaux et dans l'espace de restauration, organisation des réunions en visioconférence, etc. Ces restrictions n'ont toutefois pas eu d'impact sur l'intégration des nouveaux collaborateurs et les actions de formation et d'accompagnement des salariés.

LA MISE EN PLACE DE L'ACCORD DE TÉLÉTRAVAIL

Négocié et signé fin 2020, l'accord de télétravail de SMI a été mis en place depuis juillet 2021. Chaque salarié éligible peut donc, s'il le souhaite, et en fonction de son temps de travail (temps complet ou temps partiel à 80 %) opter pour un ou deux jours de travail à distance. 124 collaborateurs ont ainsi choisi deux jours, 11 un jour et 7 ont souhaité venir travailler sur site au quotidien.

Afin d'assurer la continuité de service mais aussi de ne pas rompre le lien social et professionnel au sein des équipes, un minimum d'effectif est requis dans les services et un jour commun en présentiel est déterminé avec chaque responsable.

Cette nouvelle organisation, qui avait connu une période inédite de « rodage » lors des différents épisodes de confinement ou de télétravail obligatoire, n'a pas entravé l'efficacité de SMI, notamment grâce aux investissements réalisés entre 2016 et 2019 en matière de système d'information et à la mobilisation de la direction informatique qui a pu fournir à l'ensemble des salariés le matériel adéquat pour travailler à distance (portables, écrans, etc.).



Ce fonctionnement emporte par ailleurs une large adhésion des collaborateurs qui apprécient, entre autres, l'allègement des temps de transport. Un bilan annuel de suivi de cet accord avec les instances représentatives du personnel est prévu afin d'en ajuster les termes si besoin.

L'ACCOMPAGNEMENT DES MANAGERS

Dans le cadre d'un projet visant à harmoniser les pratiques managériales au sein de SMI, la direction des ressources humaines a rédigé une « charte du manager », rappelant les principes fondamentaux de cette fonction :

- le suivi et l'animation des équipes ;
- le développement des collaborateurs et la pro-

gression professionnelle ;

- le manager, moteur de changement ;
- le manager, pilier et relai de la satisfaction et de la culture client ;
- le manager au centre de la qualité et de la maîtrise des risques.

Afin de partager ces principes et d'en permettre l'appropriation par l'ensemble des managers de l'entreprise, une journée de séminaire a été organisée en septembre 2021. Articulés autour de différentes thématiques relatives aux principes de la charte, des ateliers se sont succédés sur un mode ludique et collaboratif. Cette réunion très productive a permis de renforcer la cohésion entre les managers et de valoriser le travail d'équipe. Ce séminaire, qui constituait la première étape de cette démarche, sera suivi de trois ateliers de partage de pratiques en avril, juillet et septembre 2022.

La formation : pilier de notre politique RH

DDA

Dans le cadre de la Directive sur la distribution d'assurance (DDA), qui impose l'obligation de formation continue des collaborateurs proposant ou aidant à la conclusion des contrats d'assurance, 27 collaborateurs ont été formés au sein des départements distribution et marketing/information des adhérents de la direction des assurances pour un total de 704 heures de formation dispensées en interne et en externe.

 **27** collaborateurs formés

 **704** heures de formation

PARCOURS D'INTÉGRATION

 **287** rendez-vous organisés dans le cadre des parcours d'intégration pour les nouveaux entrants

 **11** entrées en CDI

AUTRES FORMATIONS

 **117** collaborateurs formés

 **70** actions de formation à distance et en présentiel

 **1914** heures de formation réalisées



Sécurisation du système d'information

Face à l'accroissement du cyber risque, un ensemble d'actions a été engagé afin de sécuriser notre système d'information et de protéger nos données et celles de nos adhérents.

Depuis quelques années, la presse ne cesse de relater les cyberattaques dont sont victimes de nombreuses entreprises dans le monde de l'assurance et de la protection sociale notamment. Outre les interruptions de service parfois longues qui en découlent, les conséquences peuvent être particulièrement graves : corruption des systèmes d'information, altération ou perte de données, vol de celles-ci, etc.

UNE SÉCURISATION À L'ÉCHELLE DES SALARIÉS

Très souvent, les attaques se produisent via un lien malveillant inséré dans un email qui n'est pas identifié par son destinataire comme porteur de virus. La pédagogie est donc essentielle pour renforcer la vigilance de chacun. Des actions de sensibilisation de l'ensemble des collaborateurs sont donc réalisées de façon très régulière, consistant à leur rappeler les bonnes pratiques à adopter et à les mettre en garde face à des attaques masquées par des messages dont l'aspect et le contenu paraissent totalement inoffensifs. Les pièges sont décryptés et expliqués et chacun est invité à contacter immédiatement la direction informatique en cas de doute ou d'interrogation.

De même, pour éviter toute intrusion dans le réseau informatique de l'entreprise, un dispositif d'authentification s'appuyant sur plusieurs facteurs permettant de prouver l'identité de l'utilisateur au moment de sa connexion a été déployé sur tous les postes de travail, qu'ils soient utilisés au domicile dans le cadre du télétravail ou au sein des locaux de l'entreprise.



Des actions de sensibilisation des collaborateurs sur les cyberattaques sont réalisées de façon très régulière.



Les règles de constitution de mots de passe ont également été renforcées afin de rendre leur identification par un tiers plus complexe.

UN RENFORCEMENT DES PROCÉDURES DE DÉTECTION ET DE SÉCURISATION

Pour améliorer la sécurité, la direction informatique suit les évolutions et les propositions du marché et fait évoluer ses pratiques et moyens.

La première action concerne la protection de nos sauvegardes. Dans le cadre du PRA (plan de reprise d'activité), un principe de sauvegardes immuables

a été adopté, permettant à celles-ci de ne pas pouvoir être altérées pendant un certain temps, ce qui permet de rétablir le bon fonctionnement du système à l'issue d'une cyberattaque.

Par ailleurs, nous collaborons avec des sociétés spécialisées pour nous aider et nous conseiller dans la protection et la surveillance de nos systèmes.

Bien que ces actions ne nous prémunissent pas totalement contre tous les risques, elles concourent à la protection de nos environnements et de nos données.



Perspectives



*Des évolutions au service
du développement du marché des
particuliers et de la prévoyance.*



En 2022, SMI poursuit ses actions en faveur du développement du marché individuel et met également l'accent sur la prévoyance et la sécurisation du versement des prestations.

REPRISE DE LA GESTION DE CERTAINS CONTRATS EN PRÉVOYANCE

Après avoir engagé des investissements humains et informatiques importants pour développer une activité de gestion en prévoyance collective, SMI a repris depuis le 1^{er} janvier 2022 la gestion de 134 contrats jusqu'alors externalisés auprès de sous-traitants.

Cette évolution répond à plusieurs objectifs :

- accompagner la stratégie de diversification de la mutuelle sur ce risque ;
- offrir un guichet unique aux entreprises et aux adhérents assurés par SMI en santé et en prévoyance ;
- maîtriser au sein de SMI des opérations complexes et à fort impact au plan économique ;
- conserver les revenus relatifs à cette gestion plutôt que les transférer à des délégataires.

L'efficacité du pôle prestations prévoyance de SMI s'appuie sur différents facteurs :

- une expertise humaine éprouvée de l'équipe constituant le pôle prévoyance ;
- un outil de gestion complet et performant ;
- une capacité à gérer tous les types de comptes et de contrats, de la très petite entreprise au grand compte, du contrat standard au contrat sur-mesure ;
- une instruction du dossier complet en 5 à 8 jours ;
- un médecin-conseil propre à SMI ;
- un partenariat avec un organisme spécialisé dans la recherche de bénéficiaires afin d'éviter les contrats non réglés (capitaux en déshérence).

L'ensemble de ces atouts permet à SMI de valoriser son expertise auprès des clients comme des prospects.

DÉVELOPPEMENT DES OFFRES PRÉVOYANCE

À compter du 1^{er} janvier 2023, un produit obsèques sera proposé au marché des particuliers.

Actuellement en cours d'élaboration, il répondra aux principales caractéristiques suivantes :

- le remboursement des sommes engagées à la personne qui règle les obsèques et le paiement de l'éventuel reliquat au(x) bénéficiaire(s) désigné(s) par l'assuré ;
- outre les prestations en euros, l'inclusion d'un service d'assistance intervenant dès la souscription (information), lors du décès de l'assuré (rapatriement du corps, garde des proches, aide-ménagère, etc.) et à l'issue de celui-ci (assistance psychologique, etc.) ;
- une structure de cotisation déterminée en fonction du capital choisi, de l'âge de l'assuré et du type de cotisation (temporaire sur 10, 15 ou 20 ans) et un montant fixe.

Cette offre couvrira la France métropolitaine et les départements et régions d'outre-mer.

L'évolution de l'offre prévoyance concerne également le marché des entreprises pour lequel le pôle marketing prépare le repositionnement tarifaire d'une gamme standard préexistante dont la tarification s'est révélée au fil du temps ne plus être en phase avec le marché. Ce produit s'adresse aux entreprises de 6 à 100 salariés et couvre ces derniers en cas d'incapacité de travail, d'invalidité, de perte totale et irréversible d'autonomie et de décès, en complément des prestations versées par la Sécurité sociale. Cette gamme « SMI prévoyance collective » comprend également des services d'assistance et d'entraide. Enfin, les adhérents couverts pourront, selon leur niveau de ressources, bénéficier de l'action sociale de la mutuelle.



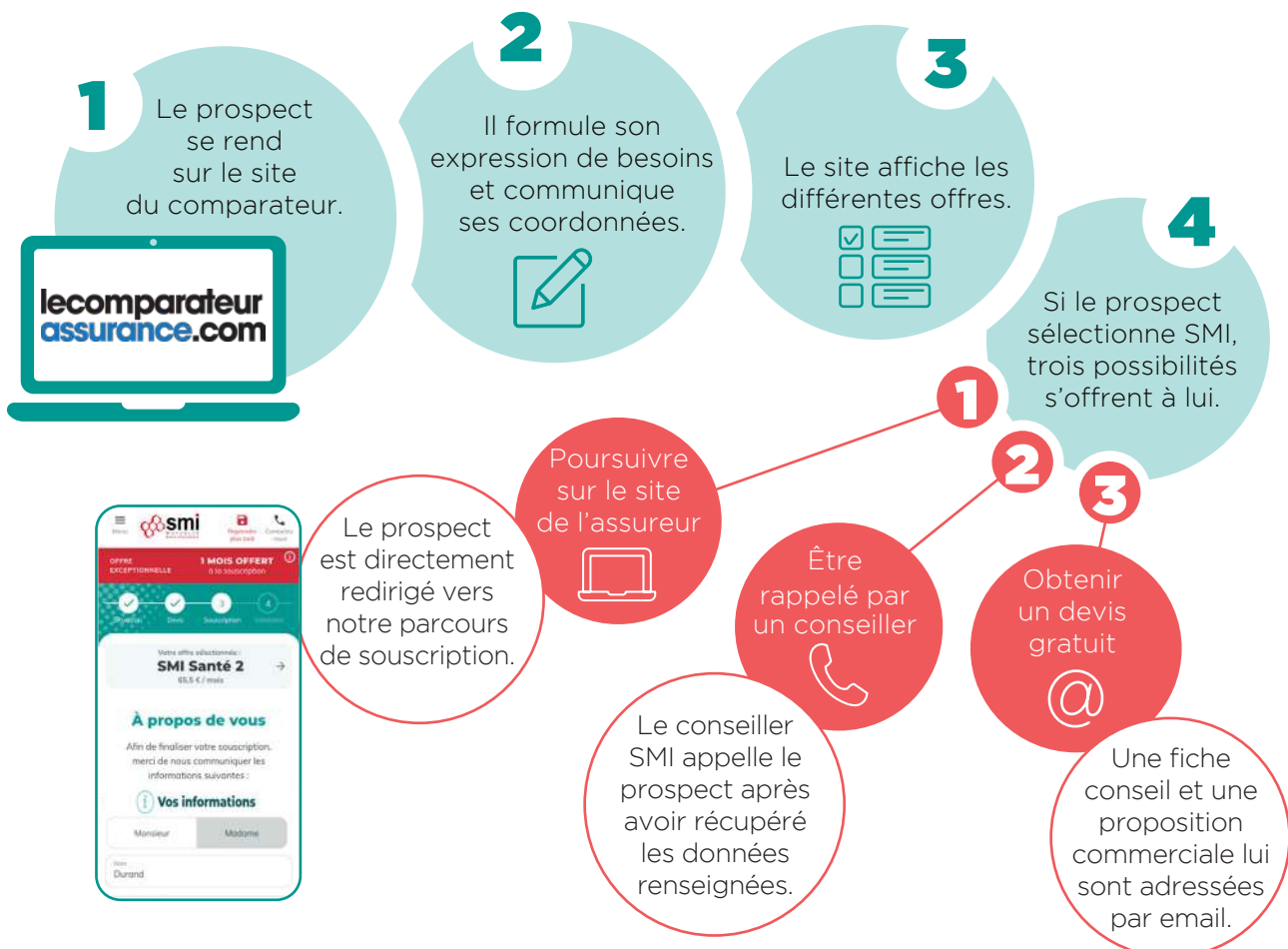
TEST D'UN PARTENARIAT AVEC UN COMPARATEUR D'ASSURANCE

Dans la majeure partie des cas, nos nouveaux adhérents à titre individuel nous rejoignent soit sur la recommandation de leur entourage, soit en tant qu'ex ayant droit (enfant ou conjoint) d'un autre adhérent, soit en tant qu'ancien salarié d'une entreprise ayant souscrit un contrat auprès de SMI. D'une façon plus occasionnelle, ils découvrent notre existence en naviguant sur Internet et en passant devant nos locaux parisiens ou guyanais.

Nous souhaitons désormais renforcer et diversifier nos canaux de commercialisation à destination des particuliers en nous appuyant sur Internet comme source de prospection. Dans ce but, plusieurs actions sont engagées depuis le début de l'année 2022 et se poursuivent tout au long du premier semestre.

Des travaux sont ainsi effectués sur le site institutionnel de la mutuelle afin d'améliorer sa visibilité et celle de son offre lors d'une recherche par mots-clés en renforçant le référencement naturel des différentes pages du site et en étudiant l'opportunité de recourir à un référencement payant.

Nous allons également procéder pendant une période d'un an à compter de juillet 2022 au test d'un partenariat avec le comparateur d'assurance « lecomparateurassurance.com ». Cet intermédiaire d'assurance présent sur Internet permet aux prospects d'identifier et de comparer très rapidement plusieurs offres et de sélectionner celle qui correspond le mieux à leurs besoins. Pour un assureur complémentaire tel que SMI, il s'agit de créer des opportunités commerciales et d'accroître sa notoriété. Compte tenu du volume d'affaires susceptible d'être générées par ce vecteur digital, SMI s'appuiera pendant toute la phase de test sur un prestataire extérieur en charge d'effectuer des relances après l'envoi des devis, de traiter les demandes de contacts et d'apporter une aide au cours du parcours de souscription afin de maximiser le taux de transformation de ces opportunités en contrats.



DISPOSITIFS DE CONTRÔLE DES PRESTATIONS

SMI met en œuvre en 2022 deux nouveaux dispositifs contribuant à l'amélioration de ses résultats techniques.

> Contrôle des droits en pharmacie

Au début de chaque année, les assurés font enregistrer leur nouvelle carte de tiers payant auprès de leur pharmacien afin de ne pas devoir la présenter à chaque délivrance de médicaments prescrits. Lorsque leur contrat de complémentaire santé est résilié en cours d'année, certains adhérents continuent à utiliser des droits auxquels ils n'ont normalement plus accès. Un dispositif de contrôle en ligne a donc été adopté par la quasi-totalité des pharmacies afin de pouvoir vérifier en temps réel la validité des droits de l'assuré et de ses ayants droit, comme cela est déjà le cas pour les professionnels de santé tels que les opticiens ou les dentistes. SMI a pris la décision de déployer cette solution afin d'éviter de rembourser indûment des prestations à des assurés dont les droits ont été temporairement suspendus ou définitivement résiliés.

> Recours contre tiers

Lorsqu'un sinistre est causé par un tiers et qu'il a entraîné des dépenses de santé, les assureurs ont la faculté de se retourner contre le responsable dans le but d'obtenir auprès de ce dernier le remboursement des sommes versées à la victime.

Dans ce cadre, SMI a noué un partenariat avec un prestataire extérieur en charge de procéder aux recouvrements des sommes dues qui a pris effet le 1^{er} avril dernier. Par ailleurs, une campagne de communication via divers canaux a été lancée dans le but de sensibiliser nos assurés à cette problématique et de les inciter à déclarer tous les sinistres causés par un tiers.



GOUVERNANCE

Composition du conseil d'administration

Président

Philippe BAILLY

Guy BLEYER

Vice-président

Monique BRAUN

Trésorière générale

Didier ASCOUËT

Trésorier général adjoint

Jean-Pascal DUFOUR

Secrétaire général

Marc JULIEN

Secrétaire général adjoint

Administrateurs membres du bureau

Yvon BERTHOU

Marie-Paule CAVRET

Jean-Claude GALERNE

Gérard GRIMBERT

Jean-Claude LOYER

Gilles ROCQUET

Jean-Luc TOUITOU

Marie-Laure TRIAUD

Jean-Pierre VIAUD

Administrateurs

Nicole POIFFAIT

Président d'honneur

Comité des sages

Autres mandats des administrateurs

Mandat au sein de la mutualité

Néant

Mandats hors mutualité

Philippe BAILLY

- Administrateur de la SGAM Covéa en tant que membre permanent représentant SMI
Société de groupe d'assurance mutuelle française.
- Président de la société MTBG Conseil SAS
Société de conseil.

Yvon BERTHOU

- Administrateur de la maison d'accueil des familles de malades hospitalisés de Reims
Foyer offrant un accueil personnalisé et chaleureux aux familles des malades hospitalisés.

Guy BLEYER

- Gérant de la SC Aucaro et de la SCI Le petit millanfroid
Sociétés civiles immobilières spécialisées dans le secteur d'activité de la location de terrains et d'autres biens immobiliers.

Gérard GRIMBERT

- Administrateur CPAM Artois
Caisse primaire d'Assurance maladie basée à Arras.

Marc JULIEN

- Président de l'association régionale l'Accueil du Clermontais
Association accompagnant les personnes s'installant dans le Clermontais, structure intercommunale située dans le département de l'Hérault.
- Administrateur de l'association Autour du Rhône
Association source de propositions pour l'amélioration du cadre de vie des habitants de Clermont-l'Hérault (Hérault) tout en respectant une démarche écologique.
- Vice-président du comité de jumelage de Clermont-l'Hérault
Comité organisant des échanges culturels avec les villes jumelées à Clermont-l'Hérault.
- Trésorier de l'association Plateforme coopérative Abelhar
Plateforme de tiers-lieu numérique.

Jean-Luc TOUITOU

- Président du conseil de l'institut universitaire de technologie (IUT) d'Évry-Val-d'Essonne
Pôle d'enseignement supérieur professionnalisant plus de 2 000 étudiants.



BUREAU DU CONSEIL D'ADMINISTRATION (3 réunions en 2021)

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

Sujets majeurs traités en 2021 : budget des frais généraux et des investissements 2021, transfert de la gestion des placements à Covéa Finance, évolutions statutaires, élection des délégués/suppléants à l'assemblée générale, développement du marché des particuliers, évolution de l'offre produits, fixation des ordres du jour des conseils d'administration, etc.



CONSEIL D'ADMINISTRATION (5 réunions en 2021)

Le conseil d'administration détermine les orientations de la mutuelle et veille à leur application. Il opère les contrôles qu'il juge opportuns et se saisit de toute question intéressant la bonne marche de la mutuelle.

Sujets majeurs traités en 2021 : étude et arrêté des comptes 2020, cession à MMA de la quote-part détenue par SMI dans le portefeuille des contrats sur-mesure co-assurés, évolutions statutaires, élections des délégués/suppléants à l'assemblée générale, analyse et approbation des politiques écrites SMI, continuité de la direction effective, développement du marché des particuliers, analyse et approbation du rapport ORSA, approbation des prestations et cotisations pour l'année 2022, approbation des évolutions des règlements mutualistes, etc.



COMITÉ D'AUDIT (5 réunions en 2021)

Le comité d'audit assure le suivi des processus de désignation du commissaire aux comptes et d'élaboration de l'information financière, de l'efficacité des systèmes de contrôle interne et de gestion des risques, du contrôle légal des comptes annuels par le commissaire aux comptes, de l'indépendance du commissaire aux comptes et des risques projets et des activités sous-traitées.



COMMISSION D'ACTION SOCIALE (9 réunions en 2021)

La commission d'action sociale propose et suit le budget de l'action sociale et étudie les demandes de fonds de secours.



COMMISSION FINANCIÈRE « PLACEMENTS » (4 réunions en 2021)

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 2021)

La commission financière « budget » examine le budget prévisionnel des frais de fonctionnement et d'investissement, suit les budgets en termes de moyens associés, financement et avancement et suit la réalisation des budgets au regard des prévisions définies.



COMMISSION COMMERCIALE ET TECHNIQUE (2 réunions en 2021)

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 propose des politiques de souscription et de réassurance ainsi que des conditions de renouvellement.



COMITÉ DES RÉMUNÉRATIONS (1 réunion en 2021)

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.

9

réunions en 2021



98

dossiers traités



797

euros reversés en moyenne



77 370

euros reversés



Les aides apportées par SMI à ses adhérents sont toujours très appréciées, comme en témoignent les lettres de remerciement ou les appels reçus.



RAPPORT D'ACTIVITÉ 2021

Rédaction : SMI | Conception et réalisation : pôle communication SMI | Crédits photos : Istock | 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

