


**Rapport sur  
la solvabilité  
et la situation  
financière 2019**

**SMEN**

**SMEN**  
mutuelle

**SMEN**  
assurances

**SMEN**  
immobilier

**SMEN**  
prévention



# Sommaire

- 2** EDITO
- 3** INTRODUCTION
- 4** QUI SOMMES-NOUS ?
- 4** LA VISION SMENO 2025
- 6** NOTRE ENVIRONNEMENT RÉGLEMENTAIRE
- 7** NOS FILIALES
- 8** NOTRE FONCTIONNEMENT
- 9** NOTRE GOUVERNANCE
- 10** ORGANISATION FONCTIONNELLE DE LA GESTION DES RISQUES
- 11** TRAVAUX DE LA GOUVERNANCE
- 12** NOS CHIFFRES CLÉS
- 13** RÉSULTATS DE L'EXERCICE 2018/2019
- 17** NOS ENGAGEMENTS, LA QUALITÉ DE NOS SERVICES
- 18** LA SMENO, SOLIDAIRE ET RESPONSABLE

# Edito

La SMENO est le groupe mutualiste dédié à l'accompagnement des étudiants et des jeunes actifs.

Nous accompagnons chaque jour plus de 20 000 jeunes, sur les questions de santé et de prévention, de protection ou encore de logement.

Forts de 46 ans d'expérience, nous bénéficions d'une relation de proximité, de conseillers disponibles et d'experts de la santé des étudiants.

Enfin, la SMENO fait partie du réseau national emeVia, qui regroupe l'ensemble des mutuelles étudiantes de proximité.

**AHMED HEGAZY**  
*Président SMENO*

Face à un monde de plus en plus rugueux et un avenir parfois incertain, l'insouciance sera notre puissance. Elle est notre meilleur rempart contre la complexité et l'apathie, contre la peur de l'échec et l'inertie.

Libérons-nous des postures. Soyons **bienveillants**. Soyons **vrais, simples, délicats, sereins, généreux**. Naïfs, décalés, tantôt blagueurs, tantôt philosophes, volontairement optimistes et impertinents, fuyons le conformisme gris et autoritaire.

Soyons **ouverts**, montrons-nous à l'écoute, **vivons ensemble le moment présent** et discutons du futur sans angélisme. Laissons transparaître notre personnalité, notre façon de voir le monde, partageons nos envies, nos préoccupations de voir demain émerger un monde meilleur. Rions des choses futiles sans niaiserie, soyons intrépides. N'ayons pas peur d'afficher au grand jour ce qui fait notre originalité.

Gardons ce que l'audace a de meilleur : une capacité à faire autrement, naturellement, ne pas être effrayé par la différence, oser et ne pas se contenter du statu quo, mobiliser et vivre le changement. **Partageons, avec conviction.**

Créons des liens uniques et multiples avec le reste du monde, avec notre communauté. Défendons nos idées, **insufflons un nouvel élan**, participons à une **dynamique collective**, sociale et solidaire. Créons des relations fortes, durables, basées sur la sincérité et la confiance.

**Prenons le temps** de rappeler à chacun nos missions avec dévouement, montrons-nous à l'écoute pour accompagner de manière personnalisée chaque jeune dans la construction d'un avenir aussi stimulant, qu'ouvert et apaisé.

# SMENO

## Toujours plus proche de vous !

# Qui sommes-nous ?

Accompagner et protéger au quotidien le jeune du lycée à son installation dans la vie.

La SMENO, Société Mutualiste des étudiants du Nord Ouest a été créée en 1972. Elle assure la gestion du régime obligatoire de Sécurité sociale ainsi que la complémentaire santé pour les étudiants des académies de Lille, Amiens, Rouen et Caen.

## Nos activités

### Le régime de sécurité sociale

C'est la première des compétences des mutuelles étudiantes de proximité. Investis d'une mission de service public, nous gérons pour le compte de la CNAMT la gestion et les remboursements de Sécurité sociale des étudiants.

### Les complémentaire santé

Pour compléter les remboursements des étudiants et des jeunes actifs, et mieux prendre en charge leur santé, nous proposons des garanties complémentaires adaptées au budget et besoins de chacun.

### Les assurances

Nous proposons des assurances pour les étudiants et les jeunes actifs en adéquation avec leur vie quotidienne :

- Responsabilité civile,
- logement,
- auto, 2 roues,
- soins à l'étranger...

### La prévention santé

Au-delà du simple remboursement des soins de santé, nous agissons aux côtés des étudiants et des lycéens en faveur de la prévention et de la promotion de la santé. Ces actions sont animées dans les établissements par nos équipes formées.

# La vision SMENO 2025

En 2025, notre connaissance des jeunes sera le socle de notre réussite et de notre réputation. Nous aurons construit notre leadership grâce à l'innovation, à l'engagement et la créativité des collaborateurs et au respect des valeurs responsables dans nos pratiques.

# Nos valeurs et ambitions

Etre proche des étudiants et des jeunes sur leurs lieux d'études et de vie, à l'écoute de leurs besoins en innovant avec eux, c'est la meilleure façon de gérer leur santé tout en leur garantissant une relation privilégiée.

A travers nos 4 valeurs nous souhaitons faire preuve d'ouverture et de curiosité au quotidien ; adopter une démarche d'écoute et d'échange avec nos clients, comme avec nos collaborateurs.



**L'engagement**



**L'innovation**



**L'audace**



**La proximité**

## Ce que nous voulons :

Grâce à notre engagement, **continuer à être un acteur de référence**, sur nos métiers et sur la diversification.

**Mettre le client (sa connaissance, sa satisfaction) au coeur** de notre organisation, de notre stratégie, de nos actions engagées et de nos process.

**Offrir une organisation et un cadre de travail stimulants** et inspirants pour nos collaborateurs.

**Offrir des produits et services en phase** avec les moyens, usages et attentes des jeunes, en innovant et en changeant nos modèles.

Être maîtres dans le choix de nos alliances et de nos partenariats de manières à **conserver notre identité et notre autonomie**.

# Notre environnement réglementaire

La SMENO, société mutualiste des Etudiants du Nord-Ouest créée en 1972, est soumise aux dispositions du Livre II du Code de la Mutualité et est immatriculée sous le numéro 781 123 450 et était agréée pour gérer la sécurité sociale des étudiants jusqu'en août 2019. La SMENO est concernée par une unique ligne d'activité sous solvabilité II : « santé type Non-vie – frais des soins ». Sur cette activité, La SMENO dépend de l'autorité de contrôle prudentielle et de résolution (ACPR).

La SMENO n'appartient à aucun groupe au sens de l'article L 212.7 du code de la mutualité et aucun contrat n'est réassuré dans le cadre de l'activité mutualiste de la SMENO.

## LA SÉCURITÉ SOCIALE DES ÉTUDIANTS DE 1972 À 2019

La SMENO était organisme de gestion de la Sécurité sociale étudiante dont l'inscription est obligatoire pour les étudiants dès l'entrée dans la vie étudiante (sauf cas particuliers), afin de bénéficier de remboursements de leurs frais médicaux. C'est aussi un organisme de mutuelle étudiante destiné au remboursement complémentaire des frais de santé à la charge de l'assuré. La loi ORE du 08/03/2018 a supprimé le régime étudiant de Sécurité sociale au 01/09/2019, la SMENO a maintenu cette activité pour les assurés qui avait choisi la smeno à la rentrée 2018 comme centre de Sécurité sociale.

# Maison mère et filiales



Toujours dans une volonté de protéger la santé des étudiants et jeunes actifs, la SMENO a développée une large gamme de produits mutuelles accessibles à toutes et tous, en respectant les besoins et les budgets de chacun pour être sûr d'être bien couvert en cas de pépin. De plus, la SMENO a choisi de s'associer à MédecinDirect pour offrir à ses adhérents, la téléconsultation dans ses offres. Vous êtes dans l'incapacité de vous déplacer ou à l'étranger ? Contacter un spécialiste reconnu directement sur la plateforme.



Pour renforcer son offre de produits et services à destination des jeunes, et toujours mieux répondre à leurs attentes la SMENO a créé 2 filiales dont elle possède 100% des parts.

La filiale ANO (Assurance du Nord-Ouest) est une SARL au capital de 18 000€ au travers de laquelle la SMENO propose une offre assurance adaptée aux étudiants et aux jeunes en termes de garantie couverte et de prix.

L'activité de la filiale est le courtage en assurance, la SMENO ne porte pas le risque sur les sinistres.



La SMENO s'engage auprès des étudiants en les aidant à concrétiser leurs projets, mais aussi en défendant des valeurs associatives fortes au travers de plusieurs actions : le sponsoring sportif, la mise en place de partenariat avec les BDE des établissements d'enseignements supérieurs, des animations terrains...

De plus, la SMENO, acteur majeur de la santé des étudiants, organise tous les ans, deux événements en partenariat avec les CROUS de Lille, Rouen, Amiens et Caen.

La SMENO accompagne toute l'année les étudiants et professionnels dans une démarche de mieux être ç travers divers ateliers à la carte, répondant aux besoins et attentes de chacun.



La filiale SMENO IMMO est une SARL au capital de 3.010K€ au travers de laquelle la SMENO met en œuvre sa politique immobilière et investit dans le logement à destination des jeunes.

La création de cette filiale et la recherche d'opportunités d'investissement dans le domaine de l'immobilier étudiant, traduisent la volonté de la SMENO de faire de l'immobilier résidentiel étudiant, un axe de diversification de ses activités.

# Notre fonctionnement

Les représentants de l'Assemblée Générale sont **élus pour une durée de 4 ans.**

## Assemblée générale

### L'adhérent élit un représentant

- Entend le rapport du Conseil d'Administration sur l'activité de la Mutuelle.
- Approuve les comptes de la mutuelle.
- Vote le montant des cotisations et prestations.
- **Statue sur les intérêts fondamentaux de la SMENO et de ses adhérents.**
- Décide la nomination des commissaires aux comptes.

élit les  
administrateurs  
de la SMENO

## Le conseil d'administration

### Le conseil détermine les orientations de la SMENO

- Le Conseil **délibère sur les questions intéressant la bonne marche de la Mutuelle.**
- **Contrôle la bonne application de ses décisions.**
- Le Président, élu par les administrateurs, dirige les travaux du Conseil d'Administration.

nomme  
le directeur  
opérationnel

## Le directeur opérationnel

### Le directeur opérationnel met en oeuvre

- Dispose des pouvoirs les plus étendus pour **mettre en oeuvre les décisions** du Conseil d'Administration et **assurer le bon fonctionnement de la Mutuelle.**
- Rend compte au Conseil d'Administration.

La SMENO est **une société de personnes à but non lucratif**, elle n'a pas pour objectif de faire de bénéfices et ne rémunère pas d'actionnaires. Notre ambition est de servir les intérêts de nos adhérents, de garantir la qualité et la pérennité de nos services et de créer les meilleurs contrats aux meilleurs prix.

Son fonctionnement est régi par un cadre juridique spécifique : **le code de la mutualité.**

# Notre gouvernance

## L'Assemblée Générale SMENO : 31 délégués élus par les adhérents

### Les 12 membres du conseil d'administration :



**Président du conseil : Ahmed hegazy**



#### **Administrateurs :**

- Mickael Desfromont
- Mickael Martel
- Arnaud de Fremicourt
- Sophie Jumel
- Ghislain Verstraete
- Agathe Lavalee
- Peterson Maquinghen
- Célestine Lair



#### **Membres du bureau :**

- William Altide, vice président
- Joël Dockwiller, trésorier
- Pierre-Edouard Magnan, secrétaire général



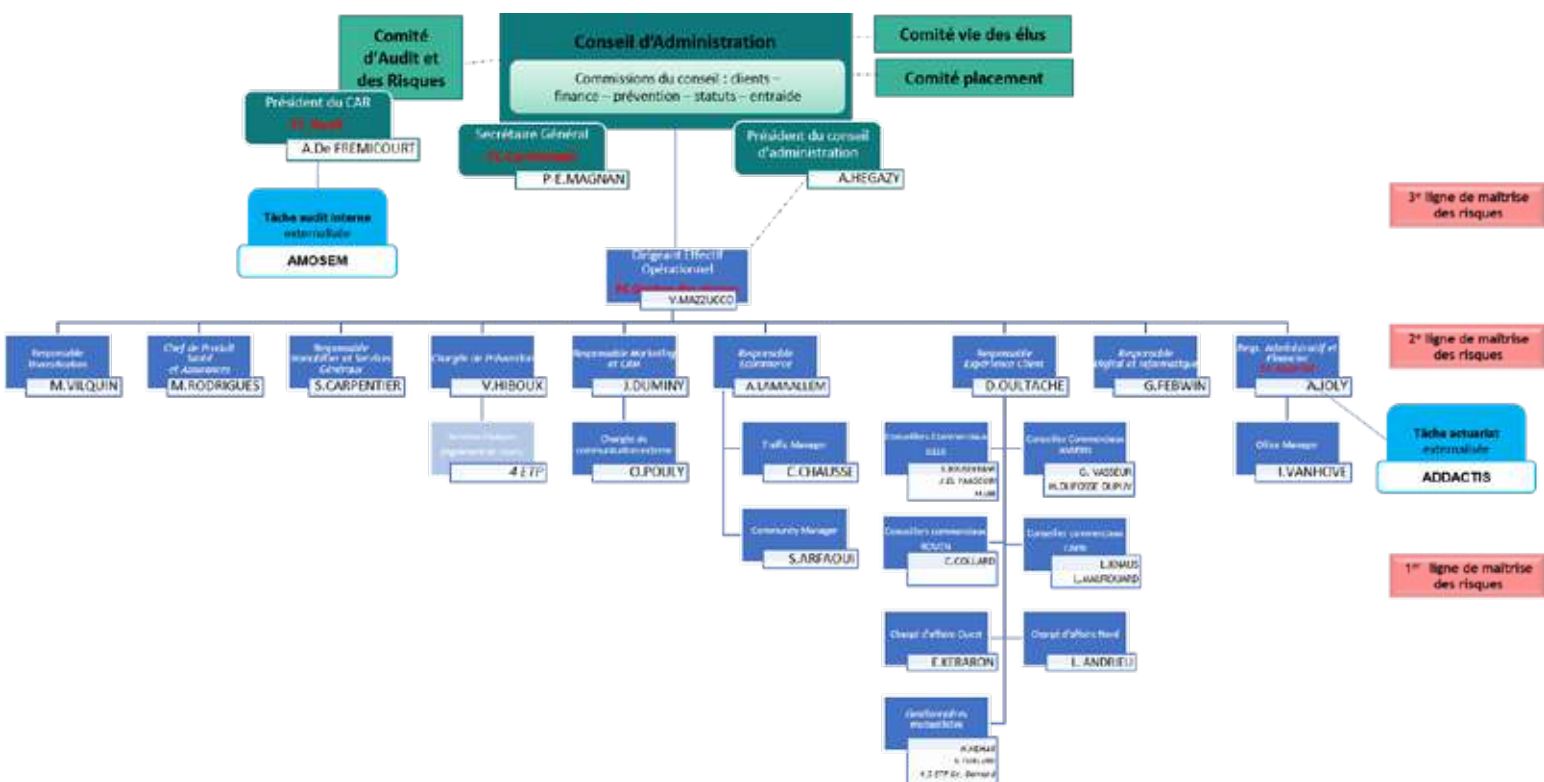
#### **Membres du Comité de Direction SMENO :**

- Directeur Général : Guillaume Duprez**
- Directrice Gestion, Finance et Informatique : Cécile Haesebrouck**
- Directrice Ressources Humaines : Paula Margarido**
- Directeur Développement et Diversification : Vincent Mazzucco**

Le Directeur Opérationnel et le Président du Conseil d'Administration sont désignés comme dirigeants effectifs, ont autorité pour prendre des décisions lourdes pour la Mutuelle et pouvoir l'engager auprès de tiers.

Les fonctions clés ont un rôle de pilotage et de contrôle et sont, au nombre de quatre : Audit interne, Actuariat, Conformité et Gestion des risques. Elles sont confiées à des membres qualifiés du Conseil ou du Comité de Direction de la SMENO.

# Organisation fonctionnelle de la gestion des risques



## Politique de compétence et d'honorabilité

La SMENO veille à la bonne adéquation entre les compétences et les mandats/fonctions occupés et notamment à ce que :

- Les membres du Conseil d'Administration, possèdent collectivement les qualifications, les compétences, les aptitudes et l'expérience professionnelle nécessaire dans les domaines d'activités concernés pour gérer et superviser efficacement la Mutuelle.
- Les dirigeants effectifs, le président du Comité d'Audit et des Risques et les fonctions clés possèdent à titre individuel ces mêmes connaissances.
- Les collaborateurs possèdent les aptitudes et l'expertise nécessaire et aient connaissance des procédures leur permettant d'exécuter correctement leurs missions.

L'appréciation de l'honorabilité des administrateurs, dirigeants effectifs et responsables de fonctions clés se fonde sur la production de l'extrait B3 du casier judiciaire.

# Travaux de la gouvernance

Le fonctionnement et les attributions de chaque instance sont décrits au travers des statuts de la Mutuelle, du règlement intérieur, de la charte du comité d'Audit et des Risques, de la charte des élus et de la vie institutionnelle et des règlements intérieurs de chaque commission.

## Missions et travaux du Conseil d'administration

Conformément aux statuts, le Conseil d'Administration :

- Détermine les orientations de la Mutuelle et veille à leur application ;
- Opère les vérifications et contrôles qu'il juge opportuns et se saisit de toute question intéressant la bonne marche de la Mutuelle ;

Plus généralement, il veille à accomplir toutes les missions qui lui sont spécialement confiées par la loi ou la réglementation applicable aux mutuelles.

Travaux sur l'exercice, le Conseil d'Administration s'est réuni à 7 reprises et à notamment étudié les dossiers suivants : nomination du dirigeant effectif et des fonctions clés, approbation des rapports de contrôle à destination de l'ACPR et des politiques de risque, validation du budget et du business plan à 5 ans.

## Toutes les commissions et comités du conseil d'administration

### Clients

Construction et suivi de l'offre produit, refonte de la charte graphique, projet de diversification ;  
**3 réunions sur l'exercice.**

### Prévention

Construction et suivi de l'offre prévention ;  
**1 réunion sur l'exercice.**

### Finance

Préparation des budgets et suivi des comptes ;  
**1 réunion sur l'exercice.**

### Statuts

Evolution et suivi des règles statutaires et réglementaires ;  
**1 réunion sur l'exercice.**

### Vie des élus

Mission de facilitation et de contrôle de la vie matérielle des élus ;  
**4 réunions sur l'exercice.**

### Audits et risques

Assiste le Conseil d'Administration dans ses fonctions de contrôle des procédures financières et de surveillance de l'efficacité de la maîtrise des risques ; **2 réunions sur l'exercice.**

- Le comité placement assure la gestion financière du portefeuille de la SMENO sur la base des principes directeurs émis par la commission finance et validés par le Conseil d'Administration. Il a pour mission de définir et mettre en oeuvre la politique de placement, d'assurer le suivi des actifs de la SMENO et la pédagogie au sujet des placements auprès des membres du Conseil d'Administration ; **1 réunion sur l'exercice.**

# Nos chiffres clés en 2019



**18 448**

adhérents mutuelle



**23 977**

souscripteurs assurances



**100 collaborateurs**

240 jours de formations.



**2 112 937,22€**

de prestations payées.



**11 agences et points services  
dans les Hauts-de-France  
et en Normandie**

soit un total de 64 557 visites.

**1 centre  
de contact**



**84 062 appels traités,**

avec un taux d'efficacité à 79%.

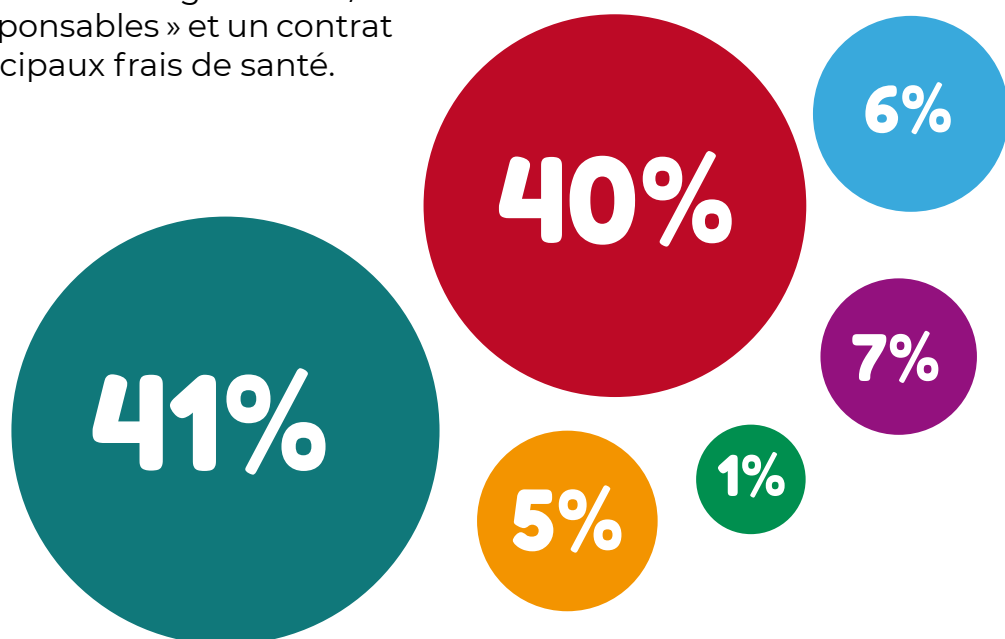
# Nos résultats de l'exercice 2018/2019

## L'activité souscription

### Répartition des adhérents smeno par type de produits

L'offre produit de la SMENO est une offre simple et lisible composée de 3 produits. La gamme 18/19 intègre 2 contrats dits « responsables » et un contrat prenant en charge les principaux frais de santé.

- Mut M
- Mut L
- Mut XL
- Autres garanties
- CMU
- Prévention



## Résultats des cotisations SMENO

**11,11 millions d'€**

de cotisations encaissées.

**23,9€**

de cotisations en moyenne par adhérent et par mois.

**36 millions d'€**

de prestations versées.

**7,6 millions d'€\***

résultat affecté en fonds propres.

\*1,5 millions d'euros en 2018.

## Nos indicateurs de solvabilité :

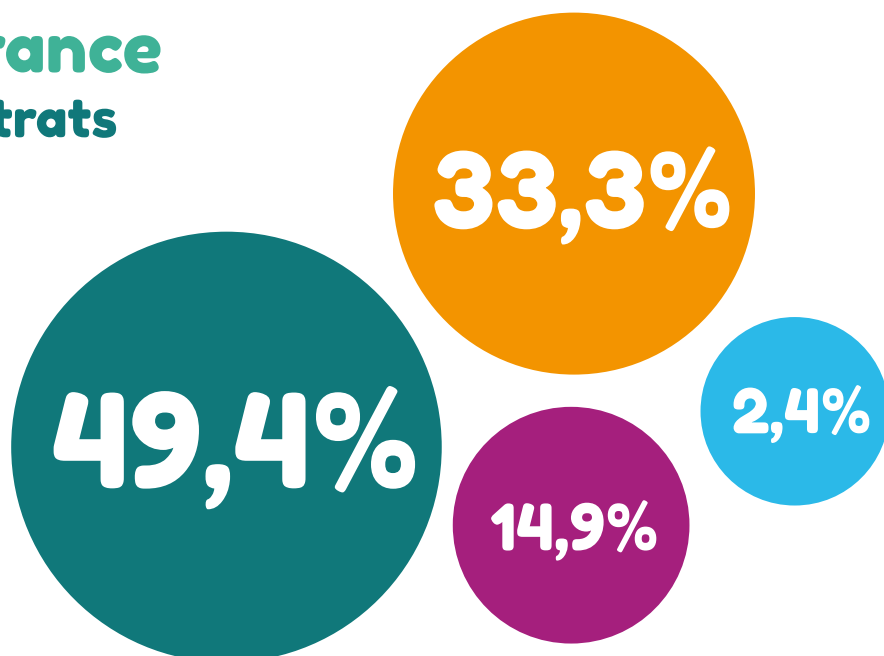
- SCR à 6 millions d'euros et un taux de couverture du SCR à 537% soit 5 fois l'exigence ACPR.

- MCR à 2,5 millions d'euros et un taux de couverture du MCR à 1358% soit près de 10,3 fois l'exigence ACPR.

## L'activité assurance

### Répartition des contrats d'assurances

- Assurance habitation
- Pack assurances
- Assurance à l'étranger
- Autres



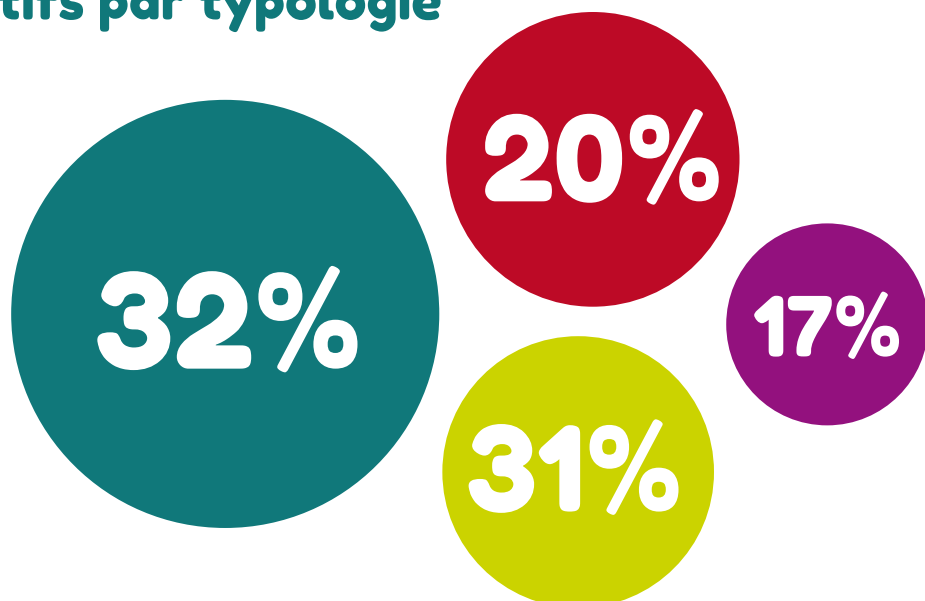
## L'activité financière

La politique écrite définit la stratégie mise en œuvre pour les actifs de la Mutuelle et de ses filiales. La stratégie est la suivante : « procurer des revenus issus des réserves tout en sécurisant les actifs de la mutuelle et de ses filiales, en fonction de ses besoins de liquidités et dans le cadre de son appétence aux risques.

La Mutuelle n'investit que dans des actifs et instruments présentant des risques qu'elle peut identifier, mesurer, suivre, gérer, contrôler et déclarer de manière adéquate. Tous les actifs, et en particulier les actifs couvrant le minimum de capital requis et le capital de solvabilité requis sont investis de façon à garantir la sécurité, la qualité, la liquidité et la rentabilité de l'ensemble du portefeuille. »

## Répartition des actifs par typologie

- Sécuritaire
- Obligataire
- Immobilier
- Performance



# L'activité immobilière

La SMENO a fait le choix de diversifier son activité en disposant d'une offre logement en créant sa filiale immobilière « SMENO IMMO ». Dans le but de lutter contre le mal logement des étudiants de la métropole Lilloise, la SMENO possède un parc immobilier de 130 logements, certains gérés en propre, d'autres par un syndic.

En 2019, la filiale a :

- Exploité une résidence de 10 logements destinés aux étudiants et jeunes actifs située à LAMBERSART,
- Exploité également 10 logements dans une résidence étudiante dans le Vieux LILLE,
- Suivi sa résidence étudiante de 106 logements dans l'ensemble immobilier intergénérationnel NOVALILLE, donné à bail,
- Suivi la gestion de 4 de ses logements donnés à bail dans une résidence étudiante située dans le quartier Moulins à LILLE,
- Créé un concept de co living de 8 chambres à Ronchin.

## Le patrimoine immobilier de la SMENO

**138 logements**

à destination des jeunes.

**3 rez de chaussée commerciaux**

à Amiens, Le Havre et Valenciennes.

## Les indicateurs qualité

**80,7% des étudiants prêts à recommander SMENO.**

**89,9%**

des assurés possèdent une carte vitale.

**3 jours**

Délai de remboursement avec la carte vitale.

**3,8 jours**

Délai de remboursement avec une facture ou une feuille de soins

**Délai de réponse**

100% des courriers en moins de 5 jours, 85% des mails en moins de 48h\*.

\* 89,4% des appels pris sur la plateforme téléphonique et 91,2% au Service Clients.



**Accompagner  
et protéger au  
quotidien le jeune  
du lycée à son  
installation  
dans la vie.**

# Notre engagement, la qualité de service

Chaque jour, nos équipes sont à l'écoute de nos adhérents pour les satisfaire, et s'engagent à :

## 1. Etre joignables facilement

- > 14 points d'accueil implantés à proximité des sites étudiants,
- > un centre d'appels joignable gratuitement du lundi au vendredi, de 9h à 18h,
- > des espaces contact sur les réseaux sociaux et notre site web.

## 2. Traiter rapidement les demandes

- > Un remboursement en moins de 5 jours ouvrés avec la carte vitale,
- > une réponse à vos mails en moins de 48h ouvrées,
- > une réponse à vos réclamations en moins de 5 jours ouvrés.

## 3. Simplifier les démarches

- > Une transmission automatique de vos décomptes à votre organisme complémentaire,
- > un espace personnel sur smeno.com dédié pour effectuer vos démarches en ligne,
- > une alerte mail ou SMS de vos remboursements et de l'état de votre dossier,
- > un accompagnement lors de vos changements de situation,
- > le tiers payant optique et la prise en charge hospitalière afin de vous éviter l'avance de frais.



# La SMENO, solidaire et responsable

La SMENO a pour mission le remboursement des dépenses de santé des jeunes, mais pas que ! En tant que véritable acteur de la vie étudiante, la SMENO contribue au bien être des jeunes en les accompagnant et en facilitant leur vie quotidienne (études, stage, santé...). A ce titre, nous nous engageons en mettant en place des actions solidaires et responsables.

## La prévention

La SMENO est le partenaire incontournable de la vie étudiante, avec près de 540 actions de prévention sur l'année. Les thèmes abordés : l'alcool, le tabac, le cannabis, les relations affectives et sexuelles, l'équilibre alimentaire, l'activité physique, le sommeil, le stress, les usages des écrans et réseaux sociaux.

Mais la prévention à la SMENO c'est aussi :

Un engagement et un soutien des projets associatifs des étudiants (Soirée étudiantes, galas, projets sportifs, culturels ...).

Des animations terrain sur le thème du bien être, à destination des jeunes et des salariés d'entreprises (atelier vélo à smoothies, séance de massage, initiation au yoga ...)

Une BD Instagram retraçant le quotidien d'Adèle et Maya, au cœur des préoccupations des jeunes



## Le fond d'entraide et solidarité

Il permet d'aider nos adhérents s'ils rencontrent des difficultés liées à leur état de santé :

- Allocation de réinscription en cas d'impossibilité de passer les examens ;
- Aide lorsque des frais médicaux ou paramédicaux restent à la charge d'étudiants malades.

# Accompagnement et diversité

- Non-discrimination et actions menées en faveur de l'Egalite professionnelle,
- adhésion au réseau Alliance,
- signature de la charte de la diversité en 2012,
- aménagement des postes de travail,
- mise en place d'actions afin d'améliorer les conditions de travail de nos salariés,
- salariés formés tout au long de leur carrière.



# Nous contacter

[smeno.com](https://smeno.com)

## Nos agences smeno

**Amiens**  
18 rue Jean Catelas

**Lille**  
43 Boulevard Vauban

**Caen**  
40 avenue de la Libération

**Rouen Centre**  
123 rue du Général Leclerc

**Le Havre**  
103 cours de la République

---

**Horaires sur**  
[smeno.com/agences](https://smeno.com/agences)

---



**Par courrier**  
SMENO  
Centre de gestion  
CS 90 027  
59 040 Lille CEDEX



**09 72 67 60 00**

appel non surtaxé

**Par téléphone**  
Du lundi au vendredi  
de 9h30 à 17h30

# SMENO

Toujours plus proche de vous