



Rapport d'activité
2020

Près de **400 000** personnes protégées

366 723

personnes couvertes
en cas de dépendance

18 492

personnes protégées
en cas d'hospitalisation



I DONNÉES FINANCIÈRES TUTÉLAIRE

66,7 M€

de chiffre
d'affaires brut
TTC

0,6 M€

de résultat net

82,5 M€

de fonds propres

242,2 M€

de provisions
techniques

395 %

de couverture
du capital de
solvabilité requis

I DONNÉES FINANCIÈRES CONSOLIDÉES GROUPE

103,8 M€

de chiffre
d'affaires brut
TTC

1,8 M€

de résultat net

363 %

de couverture
du capital de
solvabilité requis

**L'ANNÉE 2020 A CONFIRMÉ
NOS BESOINS DE SOLIDARITÉ.
MAIS LA CRISE SANITAIRE
A AUSSI SOULIGNÉ LA PERTINENCE
DE NOTRE MODÈLE ET DE NOS
ENGAGEMENTS DANS LA LUTTE
CONTRE LES INÉGALITÉS.**

Tutélaire, mutuelle à mission, se positionne en tant qu'actrice du changement et contributrice à la construction d'un monde plus respectueux de l'humain et de son environnement.



TOUJOURS PLUS SOLIDAIRE AUX CÔTÉS DE NOS ADHÉRENTS

Malgré la crise sanitaire qui s'est abattue sur la France en 2020, Tutélaire a poursuivi et accentué ses actions avec un plan de continuité de son activité. Dans la 1^{re} comme la 2^e vague de la pandémie de Covid-19, la mutuelle a répondu présente pour accompagner ses adhérents dans cette période difficile.



I TUTÉLAIRE, MUTUELLE HUMANISTE

La crise sanitaire a malheureusement amplifié les besoins des plus fragiles. En cohérence avec son statut de mutuelle à mission, Tutélaire a mis en œuvre des aides mutualistes exceptionnelles en cas d'hospitalisation ou d'accident de la vie.

Le dispositif d'action sociale déployé par la mutuelle lors de la 1^{re} vague a ainsi été renouvelé lors de la 2^e et s'est poursuivi en 2021. En s'inscrivant dans la continuité, ces mesures ont permis d'apporter une aide précieuse et des réponses concrètes aux adhérents en difficulté.

I DES ACCIDENTS DE LA VIE ACCENTUÉS PAR LES CONFINEMENTS

Plus d'un accident de la vie courante sur deux se produit au domicile.

Le 1^{er} confinement du printemps 2020 a accru les risques d'accidents avec séquelles. Le 2^e confinement (automne 2020) a naturellement conduit Tutélaire à réactiver son dispositif d'aide pour ses adhérents en cas d'accident de la vie. **Des aides pécuniaires non remboursables inspirées de la garantie Paxivie de niveau 1 (soit une indemnisation de 500 € par % d'AIPP¹) ont ainsi été accordées à l'ensemble des adhérents d'un contrat Tutélaire victimes d'un accident de la vie pendant toute la durée du confinement.**



À L'ÉCOUTE DES ADHÉRENTS LES PLUS VULNÉRABLES

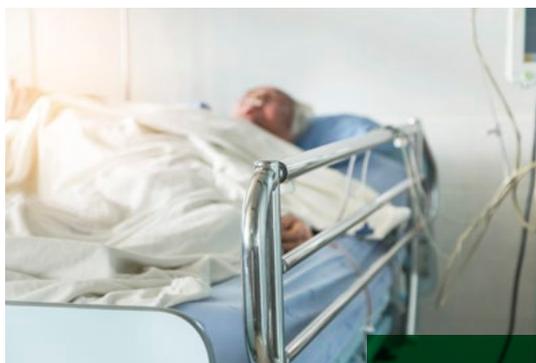
Durant les deux périodes de confinement, la mutuelle a également mobilisé ses équipes en mettant en place des **appels de convivialité**. L'objectif ? Tenir compagnie en discutant quelques minutes au téléphone et apporter un peu de chaleur aux adhérents âgés et souvent isolés. Une démarche solidaire pour **lutter contre l'isolement et témoigner son soutien**.

Dans certains cas, des difficultés ont été identifiées par les collaborateurs de Tutélaire en charge de ces appels. **Des informations ont ainsi pu être apportées sur les dispositifs exceptionnels d'action sociale**. Les collaborateurs de la mutuelle ont aussi orienté les adhérents fragilisés vers des numéros de structures spécialisées (Croix Rouge Écoute, SOS Amitié).

SOUTENIR LES ADHÉRENTS HOSPITALISÉS POUR COVID-19

TUT'LR Hospi couvre toutes les hospitalisations complètes en médecine, chirurgie, obstétrique et psychiatrie, sans délai de carence ni limitation de durée.

Des aides pécuniaires non remboursables basées sur la garantie TUT'LR Hospi de niveau 1 (soit 15 € par jour d'hospitalisation) **ont été accordées aux adhérents pour toute hospitalisation de plus de 24 h due à la Covid-19** depuis le 20 janvier 2020². La mesure a été prolongée au-delà du déconfinement.



Les mesures d'action sociale habituelles ont pu être sollicitées par les adhérents de Tutélaire, à travers des aides pécuniaires non remboursables en cas de graves difficultés financières causées par la maladie.

(1) Atteinte à l'intégrité physique et psychique

(2) Date officielle des premières hospitalisations liées à l'épidémie



TUTÉLAIRE DEVIENT UNE MUTUELLE À MISSION

Avec ce nouveau statut, Tutélaire réaffirme sa volonté de faire rayonner au-delà de son écosystème sa raison d'être : permettre à tous de se couvrir de façon juste, en plaçant l'humain et l'environnement au cœur de ses actions. Adhérents, conseil d'administration, réseau militant, collaborateurs ont largement contribué à cette démarche.

UNE CONVICTION QUI GUIDE LES RÉFLEXIONS

Tutélaire s'est construite sur deux principes fondateurs : la solidarité et la lutte contre les inégalités, et est déterminée à **poursuivre la défense de ses valeurs**.

L'ancrage historique au service de la protection sociale des plus modestes permet à Tutélaire de concevoir aujourd'hui des garanties de prévoyance sincères, justes et accessibles qui répondent aux attentes et aux besoins de tous.

En devenant une mutuelle à mission, **Tutélaire réaffirme tout naturellement sa position et sa volonté d'être actrice du changement**. Adhérents, conseil d'administration, réseau militant, collaborateurs... Toutes les parties prenantes ont contribué à définir sa raison d'être et ses objectifs. Cette large concertation a permis de formaliser sa mission première, celle qui est aussi à l'origine de sa création.

Toutes les parties prenantes de Tutélaire ont contribué à définir sa raison d'être.

I UNE RAISON D'ÊTRE EN ACCORD AVEC SON HISTOIRE

Les principes qui ont prévalu à la création de Tutélaire constituent désormais sa raison d'être. Aujourd'hui, la mutuelle souhaite **aller plus loin en affirmant sa place dans le secteur de l'Économie sociale et solidaire** (ESS) auquel elle appartient par nature.

En inscrivant sa raison d'être dans ses statuts, Tutélaire témoigne de **sa volonté de renforcer la prise en compte des enjeux sociaux et environnementaux** dans sa stratégie et dans ses activités au quotidien :

*“Affirmer son **engagement humaniste** pour plus de justice sociale en imaginant des solutions solidaires et sincères de lutte contre les inégalités.*

*Apporter aux enjeux sociétaux majeurs des **réponses innovantes, techniquement maîtrisées, pour tous et accessibles à tous.***

*Contribuer à la transformation vers **un monde plus respectueux de l'humain et de son environnement.**”*



I DES OBJECTIFS SOCIAUX ET ENVIRONNEMENTAUX

Tutélaire s'engage à mobiliser ses ressources afin d'améliorer les conditions de vie des plus fragiles et de proposer une meilleure protection sociale pour tous.

La mutuelle souhaite aussi **favoriser les comportements écoresponsables** à tous les niveaux de l'entreprise en limitant notamment l'empreinte écologique de son activité mais aussi en privilégiant les projets et investissements qui vont dans le sens de la transition écologique et solidaire.

Tutélaire veut également prendre **des engagements sur les moyens qu'elle consacrera à ses ambitions** et rendre compte de ses actions.

I AGIR POUR SA RESPONSABILITÉ SOCIÉTALE

En décembre 2020, Tutélaire **a engagé un audit RSE** afin d'identifier des points de vigilance et de progression et **mettre en place des outils pour un suivi efficace des démarches engagées.**

Il s'agit également de s'assurer de la cohérence entre les objectifs statutaires et leurs déclinaisons en objectifs opérationnels.

• **Volet social :**
des actions sont déjà menées de longue date par Tutélaire mais le spectre va considérer cette partie plus globalement.

• **Volet environnemental :**
au-delà des consommations du siège et des collaborateurs, le sujet des placements responsables est crucial.

Les importants fonds propres et provisions techniques de Tutélaire vont prendre une orientation plus sociale et environnementale. Il y a plus d'un an, la mutuelle a déjà commencé à orienter ses placements actions en conséquence, dans le respect de ses valeurs et engagements.

À l'écoute de la société, Tutélaire imagine des solutions sincères, utiles et accessibles à tous.



I DES VALEURS AFFIRMÉES

SOLIDARITÉ

“Être là lorsque la vie décroche” c’est rendre **accessibles à tous des garanties protectrices**, en attribuant des aides financières non remboursables aux personnes qui rencontrent de graves difficultés. Dans toutes ces situations, Tutélaire répond présente pour **ne pas ajouter de fragilité financière à la détresse humaine**.

ENGAGEMENT

À sa création, Tutélaire a rendu accessible une protection en cas de perte de revenus liée à l’incapacité de travail. Elle permettait d’être couvert et de percevoir une rente. La mutuelle reste **fidèle à ses valeurs d’origine** : elle donne aujourd’hui **la possibilité au plus grand nombre de se protéger dans les moments difficiles de la vie** grâce à une tarification juste.

Le vieillissement et la perte d’autonomie font partie de ses préoccupations depuis de nombreuses années. Dès 1998, elle a été **la première et la seule mutuelle à couvrir la dépendance** pour tous ses adhérents détenteurs d’un contrat, sans exclusion.

HUMANISME

“Être là lorsque la vie décroche” c’est placer l’humain au cœur de sa démarche. **Confiance, sincérité et simplicité** sont les piliers de la relation entre Tutélaire et ses adhérents.

UNE DÉMARCHE PARTICIPATIVE À FORTE DIMENSION SOCIALE

Le réseau militant Tutélaire est constitué de femmes et d’hommes engagés, qui agissent au quotidien au sein des différentes sections de la mutuelle partout en France. Leur implication, sincère et réelle, prend tout son sens d’année en année. Leurs actions sont guidées par une volonté sans faille de faire vivre les principes fondateurs de justice et d’égalité de la mutuelle.



“ POUR SES INVESTISSEMENTS, TUTÉLAIRE PRIVILÉGIE L'IMPACT ET LA SINCÉRITÉ. ”



Christophe Le Garrec,
Responsable de la fonction clé Actuariat

I TUTÉLAIRE EST DÉSORMAIS UNE MUTUELLE À MISSION. QUEL EST L'IMPACT SUR LA STRATÉGIE D'INVESTISSEMENT DE LA MUTUELLE ?

Pour Tutélaire, devenir une mutuelle à mission représente l'aboutissement d'une démarche engagée depuis sa création. **Avant d'adopter la qualité de mutuelle à mission, Tutélaire avait déjà fait des choix importants il y a 2 ou 3 ans concernant ses placements financiers.**

Dès 2019, le comité des placements a décidé que les actions du fonds “Tutélaire Actions” seraient désormais gérées de manière socialement responsable via le label ISR. **Tutélaire a également investi dans un fonds qui crée des structures innovantes,** à mi-chemin entre résidences seniors et Ehpad, au sein desquelles des crèches sont intégrées. Notre sensibilité à la question de la dépendance nous a conduits très tôt à croire à ce projet et à faire partie des premiers investisseurs. Face au succès rencontré par ce fonds, un second devrait bientôt voir le jour pour créer d'autres structures en France. Tutélaire devrait continuer à les soutenir. Dans un registre plus environnemental, nous avons aussi investi dans une société qui finance de la production d'énergie renouvelable.

Suite à cette nouvelle qualification en novembre 2020, notre politique financière a évolué pour donner plus de place à ces nouveaux investissements qui respectent nos valeurs. Actuellement, le comité des placements et la direction générale de Tutélaire étudient de nombreux projets. Au-delà de leur pertinence, nous nous assurons toujours que les intérêts de nos adhérents sont protégés avec des rendements satisfaisants. **Notre objectif est clair : nous voulons encourager des projets ayant un impact réel et une véritable sincérité.**

I DANS LE CADRE DE CES INVESTISSEMENTS, TUTÉLAIRE S'EST ENGAGÉE AU SEIN DU FONDS MUTUELLES IMPACT. POURQUOI CE CHOIX ?

Mutuelles Impact a été créé au moment même où nous étions en réflexion sur les placements que Tutélaire devait engager en tant que mutuelle à mission. Conjuguant efficacité économique et intérêt général, ce fonds répondait à tous nos critères, par son impact mais aussi sa thématique : permettre à tous de pouvoir vivre en bonne santé et promouvoir le bien-être à tout âge.

Le montant investi nous permet d'être membre du comité d'impact de ce fonds. Nous pouvons ainsi veiller à la cohérence des choix par rapport à notre raison d'être. Une dizaine d'investissements a déjà été identifiée. Cinq se sont d'ores et déjà concrétisés. Les deux premiers financements sont : Winnicare, une entreprise qui fabrique des dispositifs pour les Ehpad et les hôpitaux, et Ergosanté, une société qui crée des dispositifs ergonomiques pour préserver la santé en milieu professionnel.

Une grille de lecture comportant une dizaine de critères nous aide à sélectionner les placements. **Notre priorité : la profondeur de l'impact et les populations visées.** Tous ces investissements doivent bien entendu être compatibles avec notre réglementation d'assureur. Avec Mutuelles Impact, nous sommes au cœur de l'économie réelle, celle qui change la vie et le quotidien.

I QUELLES SONT LES AUTRES PERSPECTIVES D'INVESTISSEMENTS EN MATIÈRE D'UTILITÉ SOCIALE ET ENVIRONNEMENTALE ?

Nous continuons à chercher des idées novatrices, sources de rendement financier et cohérentes avec notre raison d'être. Par exemple, nous réfléchissons à investir sur des fonds en faveur de la biodiversité, la santé et la transition énergétique avec des applications en termes de recherche.



UN PARTENARIAT ADAPTÉ AU CONTEXTE DE CRISE

Au fil des années, les liens entre Tutélaire et France Alzheimer n'ont cessé de se renforcer. La convention de mécénat qui unit la mutuelle à la fondation témoigne d'un engagement partagé et de valeurs communes. Crise sanitaire oblige, ce partenariat a dû s'adapter en 2020. Car être une mutuelle à mission, c'est aussi savoir agir dans des contextes particuliers pour être encore plus proches de ceux qui en ont besoin.

I RESTER MOBILISÉS

En France, 70% de la population dépendante est atteinte de la maladie d'Alzheimer ou d'une maladie apparentée. À l'horizon 2040, le nombre de personnes malades pourrait doubler et atteindre 2,1 millions. **Mutuelle mobilisée sur les sujets de la dépendance, Tutélaire ne peut que soutenir la cause de France Alzheimer face à cet enjeu de santé publique majeur.**

Prise en charge à domicile ou en Ehpad, prévention aux aidants, formation, financements... la mobilisation est plus que jamais indispensable pour lutter contre cette terrible maladie.



I LE SOUTIEN PAR LES ONDES

Jusqu'à présent, l'aide accordée par Tutélaire permettait de financer des ateliers destinés aux aidants (formation, groupes de parole, entretiens individuels...). Malheureusement, ces initiatives n'ont pu se tenir cette année en raison de la crise sanitaire. **Afin de poursuivre son soutien en 2020, Tutélaire a donc participé au financement de la radio France Alzheimer.**

Lancée en mars 2018, cette web radio est au cœur de la stratégie digitale de l'association. Vecteur important d'information et de communication, **elle rend possible le dialogue en direct et les échanges entre auditeurs.** Grâce à ses contenus diversifiés, elle renforce le lien social et la proximité avec les personnes malades, les aidants et l'ensemble des publics concernés par la maladie (bénévoles, experts, chercheurs, médecins, soignants, etc.).

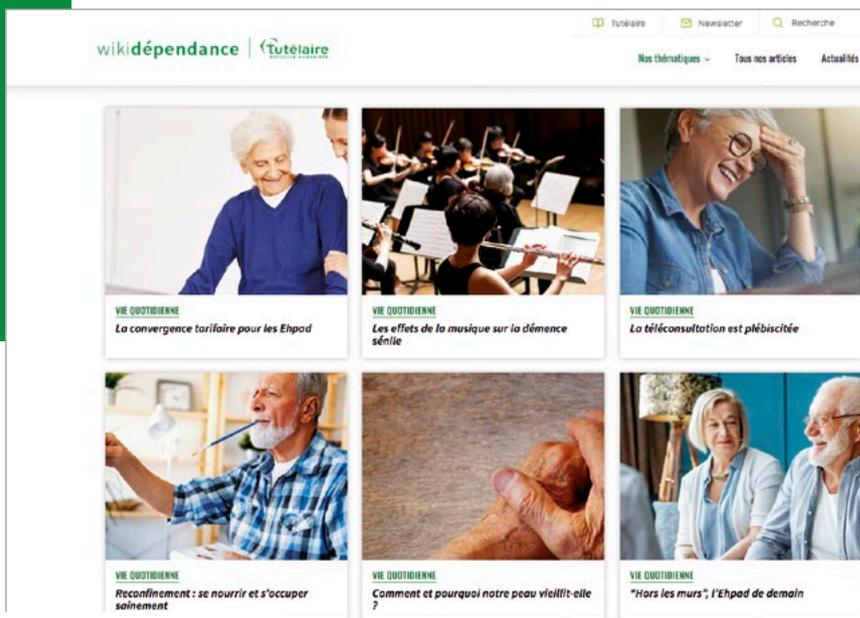
Pendant les deux confinements, **la radio Alzheimer a été un outil de sensibilisation essentiel. Elle a pallié l'absence d'actions de terrain** en libérant la parole des familles confinées ensemble ou éloignées.

1,2 M
personnes malades¹

225 000
nouveaux cas / an¹

(1) Source : France Alzheimer

Depuis 2017, Wikidépendance informe, décrypte, explique le sujet de la perte d'autonomie. La plateforme en ligne de Tutélaire répond ainsi de manière accessible et exhaustive aux attentes de ses publics. En 2021, elle évoluera pour être encore plus utile.



WIKIDÉPENDANCE, DE L'INFORMATION PRÉCIEUSE AU QUOTIDIEN

DES CONTENUS DESTINÉS AU PLUS GRAND NOMBRE

Wikidépendance.fr est née d'une volonté affirmée de Tutélaire : fournir à tous, gratuitement et sans publicité, **des contenus sur la dépendance et ses enjeux**. Grâce à cette démarche pédagogique, la plateforme renforce le rôle d'expert de la mutuelle et contribue à sa notoriété auprès des décideurs et des journalistes.

Sur Facebook, Twitter ou LinkedIn, les contenus de Wikidépendance participent à l'**animation des réseaux sociaux de la mutuelle**.

25 000
pages articles lues / mois

Plus de
400
contenus produits depuis
sa création en 2017

DU NOUVEAU POUR 2021 !

Si la vocation de la plateforme reste centrée sur les contenus et conseils pertinents, elle proposera en 2021 plusieurs évolutions. "Conseils et prévention", "Experts" et "Aidants" : ces 3 grandes rubriques donneront ainsi prochainement **un autre rythme éditorial à Wikidépendance, pour gagner en proximité avec ses publics**.

De **nouveaux contenus** feront aussi leur apparition (vidéos, interviews, podcasts...). Tous les mois en fonction de l'actualité, de la saisonnalité ou des besoins, les différents sujets abordés seront réunis sous forme de **dossiers thématiques**. Au-delà de sa dimension informative, Wikidépendance deviendra ainsi **un site encore plus adapté au quotidien**.

“NOUS DEVONS AFFERMIR NOTRE INDÉPENDANCE ET AFFIRMER NOTRE VALEUR AJOUTÉE.”

ALAIN, QUESTION BANALE EN APPARENCE, COMMENT ALLEZ-VOUS ?

I ALAIN PAYAN Je vais bien, je vous remercie. Comme beaucoup, j'ai vu des membres de ma famille et des proches affectés par la Covid-19. Et ce qui devait durer quelques semaines accompagne nos vies depuis maintenant plus d'un an. C'est une crise éprouvante mais nous finirons tous par nous en relever.

Alain Payan n'a jamais perdu son sourire. Pourtant, lorsqu'il évoque 2020, il n'élude pas les douleurs, les inquiétudes et les perturbations qui ont accompagné la crise sanitaire :

“cette année aura éprouvé nos besoins de solidarité mais elle aura aussi validé le modèle et les engagements de notre mutuelle.”

C'EST L'HOMME OU LE PRÉSIDENT DE TUTÉLAIRE QUI ME RÉPOND ?

I A. P. Les deux... parce qu'ils ne font qu'un. Les frontières de nos vies sont tombées avec cette crise. Lorsque le mari, le père ou l'ami que je suis s'inquiète de l'état de santé de ses proches, le président de Tutélaire n'est jamais loin. Et cette approche humaniste ne se limite pas à moi. Elle est partagée pour toute l'équipe de Tutélaire et nos initiatives d'action sociale menées en 2020 et prolongées en ce début d'année 2021 le démontrent.

DES ACTIONS SOCIALES AUTOUR DE L'HOSPITALISATION ?

I A. P. Oui et pas seulement. Nous avons permis à tous nos adhérents, qui ne les avaient pas encore souscrites, de bénéficier gratuitement du premier niveau de nos garanties Paxivie (accidents de la vie) et TUT'LR Hospi. Au 31 décembre 2020, nous avons recensé 3 498 jours d'hospitalisation pris en charge pour 148 de nos adhérents. Puisque la crise sanitaire ne s'arrête pas, nous avons décidé de proroger ces mesures en 2021. Sur les trois premiers mois, notre action sociale a financé 1 689 jours d'hospitalisation pour 58 adhérents. Sur un trimestre, ceci correspond à près de la moitié des journées prises en charge en 2020.



Alain Payan,
Président de Tutélaire

VOTRE PRÉOCCUPATION DU DÉVELOPPEMENT NE DATE PAS D'HIER ?

I A. P. Non, en effet. Lorsque j'ai été élu pour la première fois en 2015, nous avons élaboré un plan stratégique de développement à partir duquel nous avons construit ce qu'est devenue Tutélaire. Cinq années, cela peut vous sembler long lorsqu'elles sont face à vous mais lorsque vous vous retournez sur le travail accompli, cela semble très court.

POURQUOI CE PLAN DE DÉVELOPPEMENT EST-IL SI IMPORTANT ?

I A. P. Depuis 2002, l'effectif de nos adhérents n'est plus régulièrement alimenté par nos entreprises historiques comme La Poste. Dès lors, notre modèle de développement doit être repensé. Au cours des dernières années, nous avons connu une baisse de nos effectifs d'environ 3% par an. Ceci ne fragilisait en rien Tutélaire puisque nous avons les ressources suffisantes pour honorer toutes nos prestations jusqu'au dernier survivant mais qui pouvait se satisfaire de cela ? Pas nous. Ce n'est pas dans l'état d'esprit de Tutélaire. Nous sommes attachés à notre indépendance, à nos engagements humanistes et à la pérennité de notre mutuelle. Pour toutes ces raisons, soutenir notre développement était important.

CETTE CRISE A-T-ELLE EU UN IMPACT SUR TUTÉLAIRE ?

I A. P. Par chance, la santé de nos équipes n'a pas été trop éprouvée et je m'en réjouis. Pour la mutuelle, elle-même, 2020 aura été une année d'accélération et de ralentissements. Accélération avec nos engagements humanistes et solidaires que je viens d'évoquer. Accélération avec l'acquisition de Solucia Protection Juridique et Judicial. Accélération avec la grande démarche participative que nous avons initiée dans le cadre de la qualification de Tutélaire en mutuelle à mission. Accélération avec le développement de Paxivie, notre garantie dédiée aux accidents de la vie.

ET OÙ SONT LES RALENTISSEMENTS ?

I A. P. Principalement dans nos projets de développement auxquels je suis très attaché. Notre développement a été ralenti parce que la crise sanitaire a empêché les rencontres et parce que, dans de nombreuses organisations, les urgences se sont imposées aux projets de moyen ou long terme.

QUELLES SONT VOS PRIORITÉS POUR ACCOMPLIR CET OBJECTIF ?

I A. P. J'en vois trois. Tout d'abord, faire de notre développement un objectif partagé. Ensuite, nous doter d'un réseau de distribution et, enfin, repenser notre garantie dépendance.

.../...



COMMENÇONS PAR LA FIN. POURQUOI REFONDRE VOTRE GARANTIE DÉPENDANCE ?

I A. P. Deux raisons à cela : la cohérence et la conquête.
La cohérence car nous avons marqué les esprits avec notre contrat “accidents de la vie” qui, à la différence des offres existantes, couvre dès le premier pourcentage d’incapacité. Nous nous sommes aussi démarqués avec l’évolution de notre contrat hospitalisation puisque nous prenons dorénavant en charge les hospitalisations ambulatoires. Pour être tout à fait cohérent, nous allons continuer de nous démarquer en faisant évoluer notre garantie dépendance.

CELA RÉPOND AUSSI À VOTRE ENJEU DE CONQUÊTE ?

I A. P. Oui. La dépendance impacte nos vies, celles de nos parents et de nos proches. Nous y sommes toutes et tous confrontés.
Et pourtant, 80% des personnes interrogées disent ne pas être prêtes à se protéger contre la dépendance. D’autres le recherchent mais sont découragées par sa complexité ou son coût. Je vais prochainement proposer de créer une garantie dépendance qui puisse être souscrite individuellement et qui répondra aux besoins de chacun. J’ai cette idée en tête depuis maintenant deux ans. Nous avons l’expertise et toutes les qualités pour l’envisager rapidement. Dans le cadre de nos contrats collectifs, nous sommes capables de créer des contrats adaptés à plus de 2 000 personnes en un mois.
Je considère raisonnable d’envisager la sortie de ce produit d’ici un an.

SE POSERA ALORS LA QUESTION DE LA DISTRIBUTION ?

I A. P. Exactement, on en arrive au deuxième point de nos priorités. Et pas seulement pour le déploiement d’une garantie dépendance individuelle.
Au cours des derniers mois, nous avons reçu plusieurs demandes pour créer une garantie dépendance qui viendrait en inclusion dans un contrat santé. Nous l’avions envisagée avec des mutuelles, nous l’envisageons aujourd’hui avec des courtiers. Mais pas n’importe quels courtiers. Nous voulons des opérateurs qui nous ressemblent, des courtiers qui partagent nos valeurs.

ET VOUS EN AVEZ TROUVÉS ?

I A. P. Pourquoi ça vous étonne ? (*rires*). Oui, nous en avons trouvés et nos projets continuent de bien avancer.

ET AVEC LES MUTUELLES ?

I A. P. Avec les mutuelles, le contexte sanitaire a été défavorable car, elles comme nous, avons été mobilisés par l’urgence sanitaire. Ceci ne remet nullement en cause nos intérêts et projets communs. Mais 2020 aura été une année blanche.
Si nos rendez-vous ont été reportés, je n’ai aucun doute sur la volonté des présidents de mutuelles de nouer des projets avec Tutélaire. Chacun d’eux a l’envie de mieux protéger ses adhérents et nous pouvons les y aider très fortement. Les mutuelles santé ont besoin de se diversifier et notre expertise peut leur faire gagner du temps. Avec elles, nous sommes sur une boucle vertueuse.



80% de notre temps doit être consacré à notre développement pour affermir notre indépendance et affirmer notre valeur ajoutée.

C'EST CE QUE VOUS APPELEZ “FAIRE DE NOTRE DÉVELOPPEMENT UN OBJECTIF PARTAGÉ” ?

I A. P. Oui et c'est un partage qui se vit avec les mutuelles, les courtiers mais aussi avec nos équipes et nos militants. Nous sommes tous concernés et tous mobilisés. Tutélaire grandit et s'aguerit. 80% de notre temps doit être consacré à notre développement pour affermir notre indépendance et affirmer notre valeur ajoutée.

C'EST L'AMBITION DU NOUVEAU PRÉSIDENT QUE VOUS ÊTES PUISQUE VOUS AVEZ ÉTÉ RÉÉLU POUR 5 ANS ?

I A. P. Oui et j'ai été sensible à la confiance qui m'a été renouvelée. Personne ne m'a forcé à me représenter (*sourire*). J'avais envie de prolonger et d'amplifier nos projets et je ne le ferai pas seul. Autour de moi, je peux compter sur un conseil d'administration réduit et renouvelé. Historiquement, nous étions 36 administrateurs. Aujourd'hui, notre conseil d'administration compte 24 membres. Je suis convaincu qu'avec une équipe plus courte nous favoriserons la cohérence de nos actions et nous travaillerons mieux. Je le crois d'autant plus que quatre nouvelles personnes nous ont rejoints. Leurs expertises nous seront bien utiles.

VOTRE DEUXIÈME MANDAT SERA-T-IL DIFFÉRENT DU PREMIER ?

I A. P. Oui nécessairement. Mon premier mandat devait être un mandat de transition et il s'est révélé être un mandat de construction et de fortification mais il reste beaucoup à faire. Aujourd'hui, nous avons des projets que nous n'envisagions pas. Je pense à la refonte de nos offres, au renforcement de nos expertises et à la constitution de partenariats. Que de travail et de résultats pour des équipes réduites comme les nôtres. Notre communication nous a également rendus plus visibles et plus crédibles. Wikidépendance est l'une de nos grandes initiatives et j'y suis très attaché. Toutefois, si je devais avoir une frustration, c'est qu'il faut toujours beaucoup de temps pour mener un projet à son terme. Aujourd'hui j'ai à cœur d'aller plus vite.

ET VOTRE RECOURS DEVANT LE CONSEIL D'ÉTAT, COMMENT AVANCE-T-IL ?

I A. P. Nous savons que c'est une procédure longue. Nous avons partagé nos arguments. Ils sont à l'étude. D'ici la fin de l'année, nous espérons avoir des résultats.

DERNIÈRE QUESTION : À QUOI RESSEMBLERA, À VOS YEUX, VOTRE BON BILAN DANS 5 ANS ?

I A. P. À un développement réussi pour Tutélaire. Que nos projets et nos partenariats se concrétisent. Avec des femmes et des hommes qui nous ressemblent. Que nous soyons plus grands en ayant su rester nous-mêmes. Ce ne serait pas mal, non ? (*sourire*)



Jean-Marc Aussibal,
Directeur général de Tutélaire

“SI NOUS PROTÉGEONS DIFFÉREMMENT, C’EST QUE NOUS PENSONS DES GARANTIES DONNÉES PERSONNES ONT BESOIN

Pour Jean-Marc Aussibal, “l’année 2020 aura été un révélateur. Révélateur des défis qui se posent à notre société, révélateur de la pertinence des choix portés par Tutélaire et révélateur du besoin d’une protection qualitative et humaniste.” Dès les premiers mots, le ton était donné.

2020 AURA ÉTÉ MARQUÉE PAR LA COVID-19...

| **J-M. A.** Pas que 2020. Nous avons tous été marqués par la Covid-19. Plus ou moins directement, plus ou moins intensément. Il est d’ailleurs difficile d’en parler car nous sommes tous encore dans les sentiments et il est difficile d’en tirer des enseignements.

C’EST POURTANT L’ESPRIT DE CETTE INTERVIEW (SOURIRE).

| **J-M. A.** Je sais bien et nous allons essayer de le faire.

QUEL MOT ASSOCIEZ-VOUS À CETTE CRISE SANITAIRE ?

| **J-M. A.** Révélateur. Cette crise a éprouvé nos vies, nos proches, nos certitudes mais elle nous a aussi révélé ce qui est essentiel pour notre pays, nos aînés et pour nous-mêmes.

RÉVÉLATEUR POUR NOTRE PAYS ?

| **J-M. A.** Oui, cette crise a été le révélateur de la fragilité de notre système global de santé. Il a tenu par la volonté humaine, par la force des équipes mais il a montré aussi ses lacunes, ses impréparations. Je ne crois pas que ce soit une question de moyens mais plutôt d’organisation et de bonne affectation des moyens consentis.

Au printemps dernier, nous imaginions un monde d’après plus solidaire et plus collectif. Et ce n’était pas pour nous déplaire chez Tutélaire.

ONS ST PARCE CRÉER T LES SOIN.”

JE COMPRENDS MAIS POURQUOI RÉVÉLATEUR POUR NOS AÎNÉS ?

I J-M. A. Parce que cette crise a interrogé la façon dont nous nous occupons d'eux. Particulièrement, dans les Ehpad. Comme beaucoup, j'ai été marqué par le choix d'isolement des aînés. Humainement, cela a été une décision éprouvante. Par instants, elle m'a semblé démesurée. Bien sûr, il y avait le spectre de la mauvaise gestion de la crise de la canicule de 2003. Si cet échec passé a éclairé les décisions, il les a parfois aveuglées. Préserver nos aînés pouvait se comprendre mais les couper de tout était insupportable.

2020 AURA ÉTÉ UN RÉVÉLATEUR POUR NOUS-MÊMES.

I J-M. A. Oui, nous avons été nombreux à nous interroger. Nous avons tous été confrontés à la “*vie d'avant*” et au “*monde d'après*”. Pour ma part, je crains même que cette idée du “*monde d'après*” disparaisse aussi vite qu'elle est apparue.

POURQUOI ?

I J-M. A. Parce que le repli sur soi revient à toute vitesse.



MAIS...

I J-M. A. Mais aujourd'hui, nous retournons vers les défauts de notre société moderne. La peur de l'avenir, la perte de liens, les douleurs personnelles, toutes ces raisons précipitent nos mentalités vers le repli sur soi. Le télétravail a peut-être été salutaire pour endiguer la pandémie mais il a également mis à mal la fonction sociale et collective du travail. Si les cours à distance ont permis d'apprendre autrement, les étudiants et les jeunes diplômés éprouvent le sentiment d'être des laissés-pour-compte. Imaginez-vous que, depuis plus d'un an, certaines entreprises ont embauché des salariés qui n'ont jamais intégré leurs équipes. Dans ces conditions, comment créer une dynamique collective ? Nous avons tous ressenti le manque de contacts et le besoin de solidarité. La gestion de cette crise a remis en cause des fondamentaux sociétaux et aura épuisé nos forces.

TUTÉLAIRE A-T-ELLE, ELLE AUSSI, ÉTÉ ÉPUISÉE PAR CETTE CRISE ?

I J-M. A. Spontanément, je vous dirais non. Pourtant, nous n'avons pas vécu en marge de cette crise. Dès le début, nous avons cherché à maintenir des rendez-vous réguliers avec nos équipes. Nous avons également veillé aux risques psycho-sociaux. Pour ma part, depuis le retour autorisé dans les bureaux le 11 mai 2020, je suis présent tous les jours. J'estime que mon rôle est d'être là. Et puis, à titre personnel, je ne suis pas un adepte forcené du télétravail. Nous avons assez d'intrusions de la vie professionnelle dans nos vies personnelles pour ne pas en ajouter. (*sourire*)

ET POUR LES PROJETS DE TUTÉLAIRE, Y A-T-IL EU DES IMPACTS ?

I J-M. A. La crise sanitaire a évidemment complexifié la conduite et l'avancée de nos projets. Si nous n'avons pas eu de conséquences sur notre activité économique, il a été plus difficile de rencontrer nos partenaires et de soutenir le rythme de nos initiatives.

PAS D'IMPACT SUR L'ACTIVITÉ ? 2020 N'AURA DONC PAS ÉTÉ UNE ANNÉE PARTICULIÈREMENT SINISTRÉE.

I J-M. A. Clairement non. Comme vous pouvez l'imaginer, les hospitalisations et interventions chirurgicales ont été en retrait. Nous n'avons pas eu de surmortalité et l'ouverture de dossiers liées à la dépendance n'a pas connu d'ampleur particulière.

.../...



L'AVENIR EST DONC SEREIN.

| J.-M. A. Pour Tutélaire, oui mais nous devons continuer à entreprendre, à innover et à rester vigilants.

POURQUOI VIGILANTS ?

| J.-M. A. Parce que nous pouvons être confrontés à des effets économiques cachés et difficiles à anticiper. Allons-nous faire face à une crise d'ampleur ou modérée ? Certaines entreprises pourront-elles rebondir ? Des pans d'activité, tenus sous perfusion, sauront-ils se réinventer ? Toutes ces questions doivent nous mobiliser. Nous sommes dans une société où les inégalités croissent.

QUEL RÔLE PEUT JOUER TUTÉLAIRE ?

| J.-M. A. Celui que nous avons toujours mené : combattre les inégalités. C'est dans notre histoire et dans nos actions de tous les jours. Depuis que la crise de la Covid-19 a surgi, notre action sociale s'est déployée de manière exceptionnelle¹ et nos efforts se prolongent encore en 2021. Nous avons également fait le choix de devenir une mutuelle à mission. Ce changement de statut marque notre volonté de lutter contre les inégalités à travers nos objectifs sociaux et environnementaux.

QU'ATTENDEZ-VOUS DE CE CHANGEMENT DE STATUT ?

| J.-M. A. Nous voulons inscrire nos objectifs sur le long terme et nous souhaitons rendre cohérentes toutes nos actions. Depuis des années, nous faisons bien un certain nombre de choses mais nous allons accorder encore davantage d'attention à des sujets comme l'environnement. Bien sûr, nous ne sommes pas une multinationale et notre impact sera marginal mais cela compte pour nous. Nous voulons nous inscrire dans une démarche durable, y compris dans nos investissements.

C'EST UNE TENDANCE QUI ÉMERGE...

| J.-M. A. Oui mais trop lentement à mes yeux. Nous comptons parmi les premiers acteurs à devenir entreprise à mission. C'est un choix engageant. Nous ne suivons pas une mode, nous anticipons un comportement que nous souhaitons voir se généraliser. Il ne se passe pas un entretien d'embauche sans que l'on me parle de notre évolution de société à mission. Ce choix interpelle les jeunes générations et a un écho en elles.

CONCRÈTEMENT, OÙ EN ÊTES-VOUS ?

| J.-M. A. Le comité de suivi a été créé. Nous menons un audit sur l'ensemble de notre activité pour identifier les sujets à prioriser. Ensuite, notre stratégie en découlera. Elle sera partagée au conseil d'administration afin de déterminer les objectifs opérationnels en déclinaison des objectifs sociaux et environnementaux inscrits dans les statuts de la mutuelle. Nous nous sommes donné des objectifs sociaux et environnementaux "macro" et nous allons donc les matérialiser de façon précise.



(1) Voir interview d'Alain Payan, pages 12 à 15

QUELLES SONT LES AUTRES PRIORITÉS POUR 2021 ?

I J-M. A. Continuer à renforcer notre notoriété BtoB. Nous allons poursuivre et intensifier notre participation à des débats, renforcer notre image experte et continuer de défendre notre manière différente de concevoir des produits.

PROTÉGER DIFFÉREMMENT, C'EST L'ADN DE TUTÉLAIRE.

I J-M. A. Si nous protégeons différemment, c'est parce que nous pensons créer des garanties dont les personnes ont besoin. C'est notre force et nous allons continuer de la travailler. Nous travaillerons aussi sur notre faiblesse.

LAQUELLE ?

I J-M. A. L'absence de réseau de distribution. Si notre notoriété est encore très insuffisante, disposer d'un réseau peut vraiment nous aider. Depuis quelque temps, nous pensons à des partenaires mutualistes et, tout récemment, des courtiers sont venus à notre rencontre.

VOUS CHANGEZ DE STRATÉGIE ?

I J-M. A. Pas du tout. Nous ne renonçons pas à notre développement avec d'autres mutuelles. Mieux, nous y restons très attachés. Avec les courtiers, nous voulons créer des solutions spécifiques très inspirées de nos garanties. Entendez-le bien, nous ne le ferons pas à n'importe quel prix. Pour être précis, nous leur proposons d'inclure des garanties dépendance dans des contrats santé. Certains courtiers y croient comme nous. C'est peut-être la preuve que notre idée initiale était la bonne. *(sourire)*

VOTRE ENVIE DE VENTE DIRECTE, EST-CE TOUJOURS D'ACTUALITÉ ?

I J-M. A. Oui et j'espère bien que nous pourrons engager un premier test au cours du second semestre 2021.

L'AVENIR EST DONC PROMETTEUR POUR TUTÉLAIRE.

I J-M. A. Oui et il nous appartient de savoir créer nos opportunités de développement. La loi Autonomie peut nous offrir de nouvelles perspectives mais il nous faudra défendre notre vision. Un exemple ? Il est évoqué la possibilité de créer un avantage fiscal pour la souscription d'un contrat individuel dépendance. C'est une bonne idée mais elle pourrait se limiter à des contrats labellisés. Or, si pour être labellisé, un contrat doit octroyer au minimum 500 € de rente mensuelle, cela augmentera le coût d'adhésion et exclura *de facto* toutes les personnes qui n'en auront pas les moyens.

MAIS LES PERSONNES QUI N'ONT PAS DE RESSOURCES NE SONT-ELLES PAS PRISES EN CHARGE PAR LES APA ?

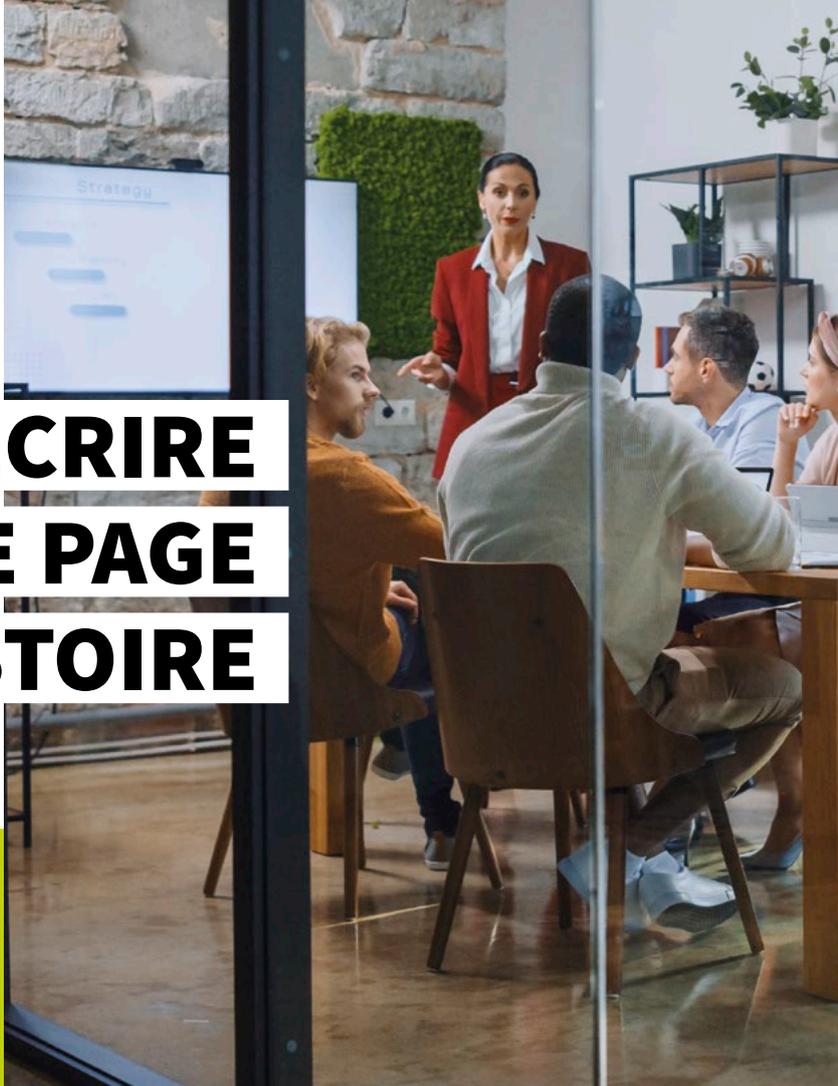
I J-M. A. Oui mais la prise en charge n'est jamais totale. Il y a toujours des restes à charge et lorsque vous avez peu de revenus ou juste un logement, ce reste à charge peut vite avoir des effets catastrophiques. Si l'incitation fiscale est une bonne idée, elle ne doit pas se limiter aux foyers aisés. Elle doit au contraire prioritairement s'orienter vers les plus fragiles à travers un crédit d'impôt.

VOTRE POINT DE VUE SERA-T-IL ENTENDU ?

I J-M. A. Je l'espère. Nous le portons avec force. Si vous nous comparez à certains mastodontes, nous sommes encore une mutuelle confidentielle mais nous savons de quoi nous parlons. Depuis 1907, nous nous attachons à protéger les plus fragiles et l'actualité récente ne fait que conforter notre engagement. En 2021, et pour longtemps encore, nous resterons fidèles à ce que nous sommes.

ÉCRIRE UNE NOUVELLE PAGE DE NOTRE HISTOIRE

C'est en juillet 2020 que l'Autorité de contrôle prudentiel et de résolution (ACPR) a autorisé le changement d'actionnaire des sociétés de protection et de services juridiques du groupe April en France. Cet accord était indispensable pour valider leur acquisition¹ par Tutélaire et lui permettre de prendre une nouvelle dimension.



I GRANDIR POUR MIEUX PROTÉGER

Avec cette opération de croissance externe, **Tutélaire élargit son spectre d'intervention et s'inscrit en totale cohérence avec son positionnement stratégique** : toujours placer l'humain au cœur de ses actions, être au plus proche des préoccupations de ses adhérents.

Si Tutélaire est reconnue pour son expertise en prévoyance, la mutuelle bénéficiera des compétences et du professionnalisme des équipes de Solucia PJ et de Judicial pour **enrichir son offre globale** qui couvre déjà la dépendance, l'hospitalisation et les accidents de la vie. Autant d'opportunités créées pour **imaginer des réponses toujours plus adaptées aux besoins de ses adhérents**.

Les nouvelles synergies créées par le rapprochement avec Solucia PJ et Judicial auront une ambition d'utilité sociale et de pérennité économique.

(1) L'accord signé avec April porte sur le transfert de 100% du capital des deux sociétés au consortium formé par Tutélaire et le management de Solucia PJ.



I DE NOUVELLES SYNERGIES AU BÉNÉFICE DES ADHÉRENTS

De ce rapprochement vont naître de nouvelles synergies avec pour moteur **une ambition commune d'utilité sociale et de pérennité économique.**

Consciente de la transformation du métier d'assureur de personnes tout comme de la pression économique et réglementaire, **Tutélaire pourra s'appuyer sur sa solidité financière pour accompagner le développement de ses filiales.** En tenant son rôle d'actionnaire majoritaire, la mutuelle rassemblera les expertises de chacun autour de projets partagés et de valeurs fédératrices. L'acquisition de Solucia PJ et Judicial marque l'entrée de Tutélaire dans une nouvelle étape de son histoire.

Ce nouveau groupe prudentiel constitué dispose d'un levier complémentaire pour proposer un catalogue enrichi d'offres sur-mesure à ses futurs partenaires mutualistes et leurs adhérents.





PARTAGER NOTRE EXPERTISE AVEC NOS PARTENAIRES

Experte de la prévoyance, Tutélaire accompagne ses partenaires grâce à son savoir-faire historique et reconnu en dépendance, hospitalisation et accidents de la vie. Les garanties créées sur-mesure sont conçues dans le respect de valeurs humanistes communes.

Tutélaire étudie tous besoins spécifiques en prévoyance émanant d'un partenaire potentiel.

I UN ACTEUR MUTUALISTE DE CONFIANCE

Tutélaire bénéficie d'une grande stabilité financière et d'une forte capacité à respecter ses engagements. Deux raisons à cela : une stratégie tournée vers l'avenir ainsi qu'une gouvernance stable.

I EXPERTISE ET SINCÉRITÉ

Tutélaire conçoit toujours ses offres en s'appuyant sur **trois valeurs socles : justice, sincérité et accessibilité**. En apportant son expertise à ses partenaires, la mutuelle peut ainsi **protéger un public qui va bien au-delà des adhérents de Tutélaire**. Face aux aléas de la vie, une mutuelle à mission doit être en mesure de proposer la meilleure couverture au plus grand nombre.

Choisir l'expertise Tutélaire, c'est s'assurer d'un **partenariat durable, équilibré et pérenne**. La conception d'une offre personnalisée répond à une approche tournée autour du besoin d'un portefeuille donné, conjugué à un travail d'expertise technique qui permet de proposer une couverture du risque la plus juste possible.



I UNE GESTION EN MARQUE BLANCHE INTÉGRÉE

Tutélaire conçoit des offres **sur-mesure en marque blanche**, assure le risque, accompagne le lancement et prend en charge le cycle de gestion. Les garanties sont conçues et tarifées par les experts techniques de Tutélaire sur la base des populations cibles des partenaires.

I UNE GAMME LARGE AU SERVICE DES PARTENAIRES

Dépendance, hospitalisation, accidents de la vie : **toutes les garanties Tutélaire peuvent être déclinées en marque blanche pour ses partenaires**. L'évolution de l'offre hospitalisation et les nouvelles opportunités à venir en matière de protection juridique amèneront à élargir le champ des possibles. La mutuelle a la capacité et les ressources pour étudier tous besoins spécifiques en prévoyance émanant d'un partenaire potentiel. Ses experts mettent toutes leurs compétences au service de ces nouvelles demandes.



LA SOLIDITÉ AU SERVICE DE LA SOLIDARITÉ



Tutélaire veille constamment à sa bonne santé financière. Un atout essentiel pour saisir des opportunités de développement et proposer des services additionnels à ses adhérents. Pour être performante, la mutuelle s'appuie sur des bases solides : une stratégie éprouvée, une gouvernance attentive, des collaborateurs engagés et des moyens efficaces.

I LES MOYENS DE SES ENGAGEMENTS

Le haut niveau de solvabilité de Tutélaire permet de garantir à ses adhérents comme à ses partenaires le respect de ses engagements.

En effet, selon la norme Solvabilité II, le **taux de couverture du capital de solvabilité requis** de la mutuelle s'établissait à **395 % à fin 2020** après 461 % en 2019 ; une baisse qui s'explique principalement par la prise de contrôle de la société d'assurance Solucia PJ et Judicial et son traitement prudentiel très conservateur.

Les **placements** ont connu une augmentation de leur valeur de marché qui est passée de 302,8 M€ en 2019 à **328,7 M€ en 2020, soit une augmentation de 8,5 %**.

Tutélaire assoit également son statut de mutuelle à mission par une stratégie d'investissement porteuse de sens.



I INVESTIR AU SERVICE D'UNE ÉCONOMIE PLUS RESPONSABLE

En 2020, non seulement Tutélaire a converti son principal support actions à une gestion ISR⁽¹⁾, mais **la mutuelle a également investi 3 M€ dans Mutuelles Impact, le 1^{er} fonds d'investissement à impact social et environnemental dédié à la santé et au médico-social**. Lancé par la Mutualité Française (FNMF), ce fonds a pour vocation de participer au développement des entreprises à fort impact social dans les secteurs de la prévention, du parcours de soins et du médico-social.

Tutélaire se place ainsi au 5^e rang des investisseurs les plus importants parmi les 44 mutuelles participantes (plus de 50 M€ investis au total).

Une initiative en parfaite cohérence avec ses valeurs humanistes et ses engagements : en investissant et en participant à la gestion de ce fonds, la mutuelle met son expertise au service d'une économie plus responsable.

I UNE GOUVERNANCE QUI RASSURE

Outre la dimension financière, **la gouvernance de Tutélaire est également gage de solidité**, notamment grâce au travail mené par ses deux dirigeants effectifs, son conseil d'administration et ses 24 administrateurs élus, ainsi que les trois comités qui l'assistent dans ses fonctions de contrôle, de coordination et de gestion.

Le comité d'audit, des risques et du contrôle interne, le comité des engagements et des contrats et le comité des placements se réunissent au minimum quatre fois par an, sur convocation de leur président respectif, et dès que cela est nécessaire.

Convoquée une fois par an en réunion ordinaire, **l'assemblée générale de Tutélaire est souveraine**. Elle est composée des délégués élus au sein des comités de section locale de vote.



LA RÉASSURANCE CRÉE UN EFFET DE LEVIER SUR LE CHIFFRE D'AFFAIRES DE TUTÉLAIRE

La Mutuelle Générale et Tutélaire ont conclu un nouvel accord par lequel Tutélaire accepte en réassurance, à compter du 1^{er} janvier 2020 et pour une durée d'un an, 25% des risques santé et décès afférents au contrat collectif santé-prévoyance des salariés d'Orange. Ce traité génère un chiffre d'affaires supplémentaire de 20,8 M€. En 2020, le chiffre d'affaires global TTC de Tutélaire est de 66,7 M€, en progression de 43% par rapport à l'exercice précédent.

(1) Investissement socialement responsable

L'ADHÉRENT AU CŒUR DE NOS RÉFLEXIONS



I LES MOYENS DE SES ENGAGEMENTS

Plus que jamais, les besoins des adhérents irriguent toutes les réflexions engagées par Tutélaire pour leur apporter services et satisfaction, sur l'ensemble de son écosystème : programme relationnel, conseils et prévention, pédagogie du contrat, gestion des sinistres...

La mutuelle se met à la place de ses adhérents pour mieux répondre à leurs attentes.

Tutélaire s'assure ainsi de concevoir pour eux des réponses pertinentes et bienveillantes.

Humaniste et solidaire, Tutélaire a toujours été très engagée auprès de ses adhérents.

Aujourd'hui mutuelle à mission, cette qualification nourrit toutes les orientations de Tutélaire, qui veut en faire un véritable pilier dans sa relation avec ses adhérents.

I INFORMER POUR MIEUX FIDÉLISER

Au début de l'année 2020, Tutélaire a mis en place le **programme relationnel Tutélaire & moi**. Des contenus de conseils et de prévention ont ainsi été publiés sur différents thèmes tels que : dépendance et aidants, hospitalisation et accidents de la vie...

L'objectif ? Créer un lien de proximité, de l'accompagnement, **une relation plus personnalisée avec l'adhérent, au moment où il en a besoin**, afin d'endosser pleinement son rôle et de redonner du sens à la relation.

Tutélaire a également engagé un **travail sur les moments de vie de ses adhérents**.

Grâce à son programme relationnel qui apporte des informations toujours plus fines sur leurs besoins, Tutélaire se donne les moyens de **préconiser des solutions encore plus adaptées et protectrices**.



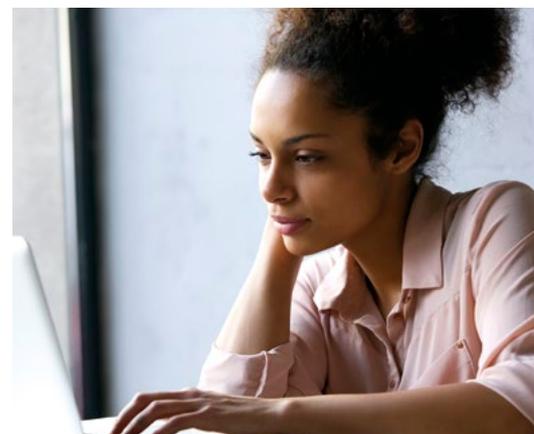
I PLUS D'AUTONOMIE POUR LES ADHÉRENTS

Être aux côtés de ses adhérents c'est aussi leur permettre d'être plus libres, plus autonomes dans leurs actions et démarches. **Un travail de fond sur la FaQ (Foire aux questions) sur le site internet de la mutuelle, tutelaire.fr,** a ainsi été engagé. En parallèle, **la souscription en ligne a aussi été mise en place pour Paxivie durant le 4^e trimestre 2020** et sera lancée en 2021 pour Hospiconfort.

I UN SERVICE À L'ÉCOUTE DES ADHÉRENTS

La qualité de la relation avec ses adhérents est depuis toujours une priorité pour Tutélaire.

Cette recherche de proximité toujours plus grande est notamment portée par le service adhérents. Située à Paris, cette équipe expérimentée gère la vie du contrat et répond à toutes les demandes des adhérents.



I AUX CÔTÉS DES PLUS FRAGILES

Fidèle à ses valeurs fondatrices, Tutélaire se doit de **venir en aide à ses adhérents en difficulté.** Maladie, handicap, bouleversement familial, catastrophe naturelle... Deux commissions d'actions sociales se réunissent chaque mois pour examiner toutes ces situations où la vie décroche. Elles sont constituées de membres bénévoles des comités de section locale de vote. Très investis, les représentants des comités de section valident les dossiers instruits afin d'attribuer le plus rapidement possible une aide financière non remboursable. **En 2020, le budget global consacré à l'action sociale s'est élevé à 946 000 €.**

En créant une relation plus personnalisée avec ses adhérents, Tutélaire se donne les moyens de mieux répondre à leurs attentes.

GARANTIES DÉPENDANCE FAIRE FACE À LA PERTE D'AUTONOMIE

Face au risque de perte d'autonomie, la mutuelle est aux côtés de ses adhérents, de leurs proches aidants et de ses partenaires, en leur proposant des garanties justes et accessibles qui couvrent dès la dépendance partielle (GIR 3).

Maurice, adhérent Tutélaire.

I DÉFENDRE LES INTÉRÊTS DES ADHÉRENTS AVANT TOUT

En 2020, la France compte 2,5 millions de personnes dépendantes. En 2040, ce chiffre pourrait atteindre 4,3 millions¹. Face à cet enjeu de société, **une réflexion sur le grand âge** a été engagée, retardée par la crise sanitaire, qui a mis en avant la fragilité du système sur cette problématique.

Le rapport Vachey remis en septembre 2020 confirme sans surprise les insuffisances d'un financement public et le recours nécessaire à des assurances privées. En tant qu'experte dans la gestion du risque, Tutélaire s'interroge sur les **faiblesses des propositions de financement** évoquées dans ce rapport. Une question d'autant plus importante pour les personnes économiquement fragiles, sans patrimoine ni épargne suffisante pour financer leur éventuelle dépendance.

Tutélaire approuve en revanche le **développement des assurances complémentaires volontaires envisagé**. Le rapport évoque ainsi la mise en œuvre d'une fiscalité attractive dont le prérequis reste **l'amélioration préalable de l'offre assurantielle**. Les offres

actuelles ne répondent en effet pas aux attentes de la majorité des Français. Parmi les évolutions à considérer : la prise en compte des véritables besoins des souscripteurs, tout comme la nécessaire lisibilité des offres et des critères d'indemnisation. Fidèle à ses valeurs et assumant pleinement son rôle de mutuelle à mission, Tutélaire souhaite **s'engager plus que jamais pour la généralisation d'une offre claire, sincère et accessible** qui couvre à la fois la dépendance totale et la dépendance partielle. Une approche qui place les besoins des adhérents avant les intérêts des assureurs.

Certains assureurs se réfèrent à la grille Actes de la Vie Quotidienne (AVQ) plutôt qu'à la grille AGGIR comme le fait Tutélaire. Cette dernière est pourtant bien plus lisible pour les assurés puisqu'elle sert également de référence pour l'attribution de l'APA (Allocation personnalisée d'autonomie). Par son approche, **Tutélaire combat une vision trop généraliste de l'assurance dépendance**. Son offre est unique car conçue à travers le prisme du besoin de l'adhérent et non en privilégiant le besoin assurantiel et risque.

(1) Pour une population de 14,6 millions de personnes âgées de plus de 75 ans (contre 6,4 millions actuellement). Source : Insee statistiques 2020

(2) La grille nationale Aggir permet d'évaluer le degré de dépendance du demandeur de l'allocation personnalisée d'autonomie (APA). Les niveaux de dépendance sont classés en 6 groupes dits "iso-ressources" (GIR). À chaque GIR correspond un niveau d'aide nécessaire pour accomplir les actes essentiels de la vie quotidienne. Dépendance lourde : GIR 1 et 2. Dépendance partielle : GIR 3.

I UNE OFFRE UTILE

Le contrat de prévoyance TUT'LR permet aux personnes âgées dépendantes, mais aussi à leurs proches aidants, de **faire face aux nombreuses dépenses liées à la perte d'autonomie** (maintien à domicile, reste à charge en Ehpad...).

Sa valeur ajoutée ? **La prise en charge de la dépendance partielle, en plus de la dépendance lourde, adossé aux dispositifs légaux de l'APA, pour une meilleure couverture et une prise en charge rapide**, sans période de carence.

La plupart des contrats sur le marché limitent leur prise en charge aux stades de la dépendance lourde. Avec cette offre, Tutélaire protège près de 400 000 personnes.

I UN CONTRAT ACCESSIBLE À TOUS

Tutélaire met un point d'honneur à proposer à ses adhérents et partenaires une offre claire, lisible avec les tarifs les plus justes. Cette approche sincère et solidaire s'inscrit en cohérence avec ses valeurs fondatrices et son statut d'organisme à but non lucratif.

I PLUS DE PROTECTION AVEC LA GCD

La Garantie Complémentaire Dépendance (GCD) a été créée pour **renforcer la garantie dépendance de base incluse dans le contrat TUT'LR**.

Ces différents niveaux de garanties supplémentaires proposent des cotisations justement tarifées. Selon le niveau choisi (1, 2 ou 3), l'adhérent double, triple ou quadruple sa rente de base.

83 ANS

âge moyen de l'entrée en dépendance³

25 %

des actifs seront aidants en 2030⁴

I SOUTENIR AUSSI LES AIDANTS

Depuis septembre 2020, le congé de proche aidant est officiellement indemnisé. Si Tutélaire se réjouit de cette avancée et de cette reconnaissance, la mutuelle a déjà pris en compte le **soutien des aidants depuis plusieurs années dans son accompagnement**.

Dès 2000, elle a ainsi créé **une garantie destinée à apporter aux aidants familiaux un soutien financier**.

À ce dispositif s'ajoutent deux autres garanties en couverture des pertes de revenus en cas de congé de présence parentale et de congé de soutien familial (ce dernier ayant été remplacé par le congé de proche aidant en 2017).

(3) Source : Direction de la Recherche, des Études, de l'Évaluation et des Statistiques (DREES) & Solidarités Santé 2018

(4) Source : Handéo 2019



PAXIVIE COUVRIR PLUS LARGEMENT LES ACCIDENTS DE LA VIE

Lorsque Tutélaire a créé Paxivie, aucun contrat garantissant les accidents de la vie existant sur le marché ne correspondait à sa vision. Paxivie s'appuie sur un mode d'indemnisation plus équitable, en cohérence avec le statut de Tutélaire et ses valeurs, afin de proposer un contrat utile, à prix juste et sincère.

UN CONTRAT D'ACTUALITÉ

Selon une étude de Santé Publique France publiée en juillet 2020, **le confinement du printemps 2020 a entraîné une augmentation du nombre d'accidents de la vie**. Les chutes sont en partie responsables de l'augmentation des cas graves d'accidents domestiques chez les 65-84 ans. En cause, la limitation de la mobilité et des liens sociaux, ainsi que les effets psychologiques de l'épidémie. Confinés chez eux, les Français se sont par ailleurs lancés dans des travaux domestiques. L'étude souligne également une augmentation des cas graves d'accident de jardinage chez les 45-74 ans. Face aux aléas de la vie et à ce contexte inédit, la protection proposée par Paxivie prend tout son sens.

PROTÉGER LE PLUS GRAND NOMBRE

Les conséquences d'un accident de la vie quotidienne ne sont pas toujours dramatiques mais parfois, certains d'entre eux occasionnent des séquelles à vie. **Une grande majorité des incapacités liées à ce type d'accident vont de 1 à 10% d'AIPP⁽¹⁾**. Les contrats labellisés Garantie Accidents de la Vie (GAV) ne couvrent pas ces situations car leur indemnisation intervient rarement sous 10%.

Pour protéger le plus grand nombre, Paxivie apporte une réponse au plus près des besoins et de la réalité.

(1) Atteinte à l'intégrité physique et psychique

I UNE APPROCHE QUI FAIT LA DIFFÉRENCE

Tutélaire sait que de nombreux adhérents ne peuvent consacrer qu'un budget limité à leur protection. Pourtant, ils affirment leur volonté de se prémunir, ainsi que leurs proches, des risques quotidiens. Tutélaire se devait donc d'apporter **une réponse experte, qualitative et en cohérence avec ses valeurs humanistes**. Accessible à tous et modulable, Paxivie a été conçu et tarifié selon les besoins des adhérents. Outre des **cotisations modérées**, les 3 niveaux de garantie de ce contrat **couvrent les invalidités les moins graves mais les plus fréquentes**. Paxivie indemnise ainsi l'adhérent **dès 1% de perte fonctionnelle consolidée**, différenciant nettement ce contrat par rapport aux autres garanties sur le marché.

11 M

d'accidents de la vie courante en France chaque année²

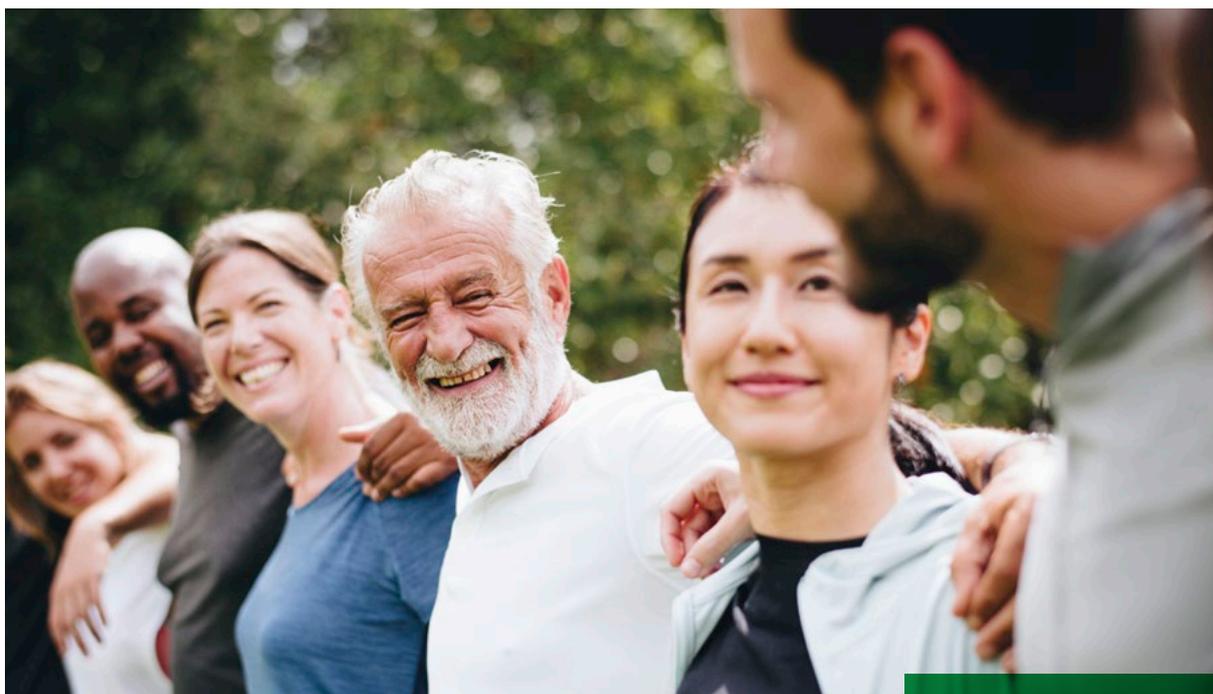
3^e

cause de mortalité² pour les accidents de la vie

I UN ACCOMPAGNEMENT QUI VA AU-DELÀ DU CONTRAT

Le service d'assistance proposé par RMA (Ressources Mutuelles Assistance) permet de renforcer l'accompagnement proposé par Tutélaire avec Paxivie.

Unis par des valeurs d'éthique, de solidarité et de proximité, la mutuelle a construit un partenariat privilégié avec RMA, unique assistant mutualiste en France. Depuis 2003, RMA est aussi une **plateforme de services spécialisée dans l'assistance santé/prévoyance, les services à la personne et l'accompagnement psycho-social**. Une démarche d'écoute active est encouragée avec chaque bénéficiaire dans un climat de bienveillance. Service, conseil et accompagnement permettent de répondre au mieux aux besoins de chacun.



(2) Sources : Enquête permanente sur les accidents de la vie courante 2016 - Institut national de veille sanitaire ; étude Opinion way mai 2013.

HOSPICONFORT MIEUX VIVRE SON HOSPITALISATION



L'hospitalisation est un moment sensible que Tutélaire souhaite rendre moins contraignant à vivre pour ses adhérents. TUT'LR Hospi a ainsi évolué en 2021 pour devenir Hospiconfort. Une offre qui assure une meilleure protection à tous, en prenant en compte les évolutions du système hospitalier, notamment le développement de l'ambulatoire.

I L'HOSPITALISATION CONCERNE TOUT LE MONDE

Avec la crise sanitaire, le nombre de séjours à l'hôpital a augmenté de façon inédite, soulignant ainsi le besoin de protection de nombreux assurés.

Tutélaire a d'ailleurs mis en place des mesures exceptionnelles d'action sociale pour faire face à l'épidémie. Avec 148 adhérents hospitalisés en raison de la Covid-19 en 2020 pour un total de 3498 jours, les réponses apportées par le contrat Hospiconfort ne pouvaient trouver meilleure illustration.

La majorité des personnes hospitalisées doit en effet **assumer des frais qui s'ajoutent aux coûts des soins facturés par les établissements hospitaliers**. Ainsi, les frais de confort qui, il y a quelques années encore, n'étaient pas facturés aux patients, sont désormais payants. **Le reste à charge s'alourdit.**

D'ici 2022, un décret obligera d'ailleurs l'hôpital à remettre au patient un document détaillant les frais inhérents à son hospitalisation, en faisant état de ceux qui seront remboursés et de ceux qui resteront à sa charge.

I LA NÉCESSITÉ D'UNE NOUVELLE OFFRE

Face à un système de soins en constante mutation, Tutélaire a souhaité **repositionner son offre hospitalisation en lançant Hospiconfort au 1^{er} trimestre 2021**. Un nouveau nom explicite pour un contrat plus lisible qui **répond aux besoins d'une population en recherche d'une couverture véritablement utile et conçue selon des principes d'équité**.

I UN CONTRAT POUR TOUS

Les valeurs de mutuelle à mission de Tutélaire se retrouvent jusque dans les spécificités d'Hospiconfort : pas de limite d'âge à la souscription, ni questionnaire médical à remplir, aucune exclusion non plus en cas de dégradation de l'état de santé durant la période du contrat, **3 niveaux de couverture proposés à la souscription**. L'adhérent perçoit une indemnité journalière en fonction du niveau choisi, versée pour toute la durée du séjour. Aucun justificatif n'est demandé pour l'utilisation de l'indemnité, qui peut être utilisée librement (frais de déplacement, garde d'enfant, ménage, équipement spécifique...). **La cotisation est calculée au plus juste en fonction de l'âge à la souscription et du niveau de couverture choisi.**



I TOUTES LES HOSPITALISATIONS PEUVENT ÊTRE COUVERTES

L'hospitalisation ambulatoire a été intégrée aux garanties du contrat Hospiconfort, sans augmentation de cotisation. Cette évolution répond au développement important de ce mode de prise en charge. L'admission, le traitement et la sortie sont effectués dans la journée, ce qui évite au patient de passer une nuit à l'hôpital. **L'hospitalisation partielle est aussi proposée en option** du contrat Hospiconfort. Ce mode de prise en charge permet de dispenser l'ensemble des soins hospitaliers sur une seule journée ou sous forme de séances de soins séquencés sur un ou plusieurs jours de la semaine (séances de dialyse, de chimiothérapie, etc).

I PLUS DE PROTECTION POUR MIEUX VIVRE L'HOSPITALISATION

Hospiconfort porte bien son nom ! **Ce contrat de prévoyance hospitalisation simple et complet permet en effet de régler des prestations qui rendent l'hospitalisation plus confortable.**

Sa garantie principale couvre : les hospitalisations complètes en médecine, chirurgie, obstétrique et psychiatrie y compris les hospitalisations ambulatoires et les hospitalisations à domicile (HAD). Des options sont également disponibles : hospitalisation complète en soins de suite et de réadaptation (SSR), hospitalisation partielle en médecine, chirurgie, obstétrique et psychiatrie, hospitalisation partielle en soins de suite et de réadaptation (SSR partielle).



Avec Hospiconfort, Tutélaire couvre désormais les hospitalisations ambulatoires sans augmentation de cotisation.



Flora Obadia
Directrice technique
de Tutélaire

“LA COUVERTURE ET LE TARIF PROPOSÉS PAR HOSPICONFORT SONT UNIQUES SUR LE MARCHÉ”

I HOSPICONFORT VIENT D'ÊTRE LANCÉ. POURQUOI CETTE ÉVOLUTION DE L'OFFRE HOSPITALISATION DE TUTÉLAIRE ?

Nous suivons un certain nombre d'indicateurs de marché, notamment les statistiques de santé publique. Nous avons ainsi constaté que les hospitalisations en France ont évolué depuis 10 ans avec une forte augmentation de la chirurgie ambulatoire. Ces données soulignent aussi l'augmentation sensible du nombre de cancers, notamment chez les 40-60 ans, qui peuvent conduire à des hospitalisations, souvent partielles.

À la création de TUT'LR Hospi, les hospitalisations étaient plutôt complètes et potentiellement longues. Aujourd'hui, notre système de santé favorise l'ambulatoire et l'hospitalisation partielle. Les problématiques ayant évolué, **nous avons décidé d'adapter notre offre pour construire un produit qui réponde aux enjeux actuels**, en suivant toujours notre logique de tarif le plus juste.

I QU'EST-CE QUI DIFFÉRENCIE VOTRE APPROCHE ?

Actuellement, **personne sur le marché ne couvre l'hospitalisation partielle et l'ambulatoire comme Tutélaire le fait**. Notre démarche est claire : nous cherchons toujours à connaître les problématiques que nos adhérents peuvent rencontrer et à trouver la meilleure façon de répondre à leurs besoins. Nous nous mettons toujours à leur place. C'est notre manière de créer une offre adaptée, simple et accessible.

I LE STATUT DE MUTUELLE À MISSION A-T-IL IMPACTÉ LES NOUVELLES SPÉCIFICITÉS DE CE CONTRAT ?

La qualité de mutuelle à mission a été adoptée par l'Assemblée générale de Tutélaire fin 2020. Mais notre volonté de faire évoluer le contrat hospitalisation remonte à plus de 2 ans. Cette évolution de statut s'inscrit dans le prolongement de notre engagement fondateur : **permettre à tous de se protéger avec des produits sincères et réellement couvrants**.

Pour créer une offre comme Hospiconfort, il faut le vouloir ! Nous ne sommes pas dans une logique de rémunération d'actionnaires. Si Tutélaire obtient de bons résultats alors la mutuelle aura encore plus de moyens pour couvrir ses adhérents.

I COMMENT VOUS POSITIONNEZ-VOUS PAR RAPPORT À LA CONCURRENCE ?

Il existe d'autres produits à prix attractifs sur le marché mais leur couverture n'a rien à voir avec celle de Tutélaire !

Ce n'est pas toujours facile à appréhender pour les adhérents. Il y a un véritable enjeu de transparence pour leur permettre de faire les bons choix. Heureusement, la réglementation va dans ce sens. Nous avons la chance d'avoir des adhérents qui nous connaissent bien, qui nous font confiance. Mais pour les nouveaux, un travail de pédagogie est à mener.

I AVEC LA CRISE SANITAIRE ACTUELLE, LE LANCEMENT D'HOSPICONFORT A-T-IL ENCORE PLUS DE SENS POUR TUTÉLAIRE ?

La crise sanitaire a mis en avant les difficultés de nombreux Français confrontés à l'hospitalisation. Au-delà des soins couverts par la Sécurité sociale, **une prise de conscience des coûts annexes a émergé car ils représentent une vraie charge. Hospiconfort permet d'y faire face**. Autre phénomène lié à cette crise : le report voire l'annulation des soins et interventions à l'hôpital. Outre la situation d'engorgement, de nombreuses personnes ont refusé d'aller à l'hôpital se faire dépister ou soigner, de peur d'être contaminées par la Covid-19. Tous ces décalages auront inéluctablement des conséquences sur la prise en charge de certaines pathologies, notamment les cancers, qui seront détectées plus tardivement et qui auront un impact sur le nombre d'hospitalisations à venir.

I LA CRISE DE LA COVID-19 AURA-T-ELLE D'AUTRES EFFETS ?

Cette crise sanitaire se double d'une crise économique qui a aussi des répercussions sur la santé. La baisse du niveau de vie augmente le risque de développer certaines maladies et donc d'être hospitalisé. Les maladies psychiques se développent également car le niveau d'anxiété a augmenté de façon très significative depuis le début de la pandémie. Elles peuvent aussi entraîner une augmentation du nombre d'hospitalisations. Face à ce contexte, **la création d'une offre hospitalisation protectrice et accessible à tous s'avère en effet plus que jamais pertinente**.



tutelaire.fr
wikidependance.fr



Tutélaire - Siège social : 45 rue Eugène Oudiné - 75013 Paris
Mutuelle soumise aux dispositions du livre II
du Code de la mutualité - SIREN 775 682 164

 @Tutelaire_off  @Tutélaire  @wikidependance

