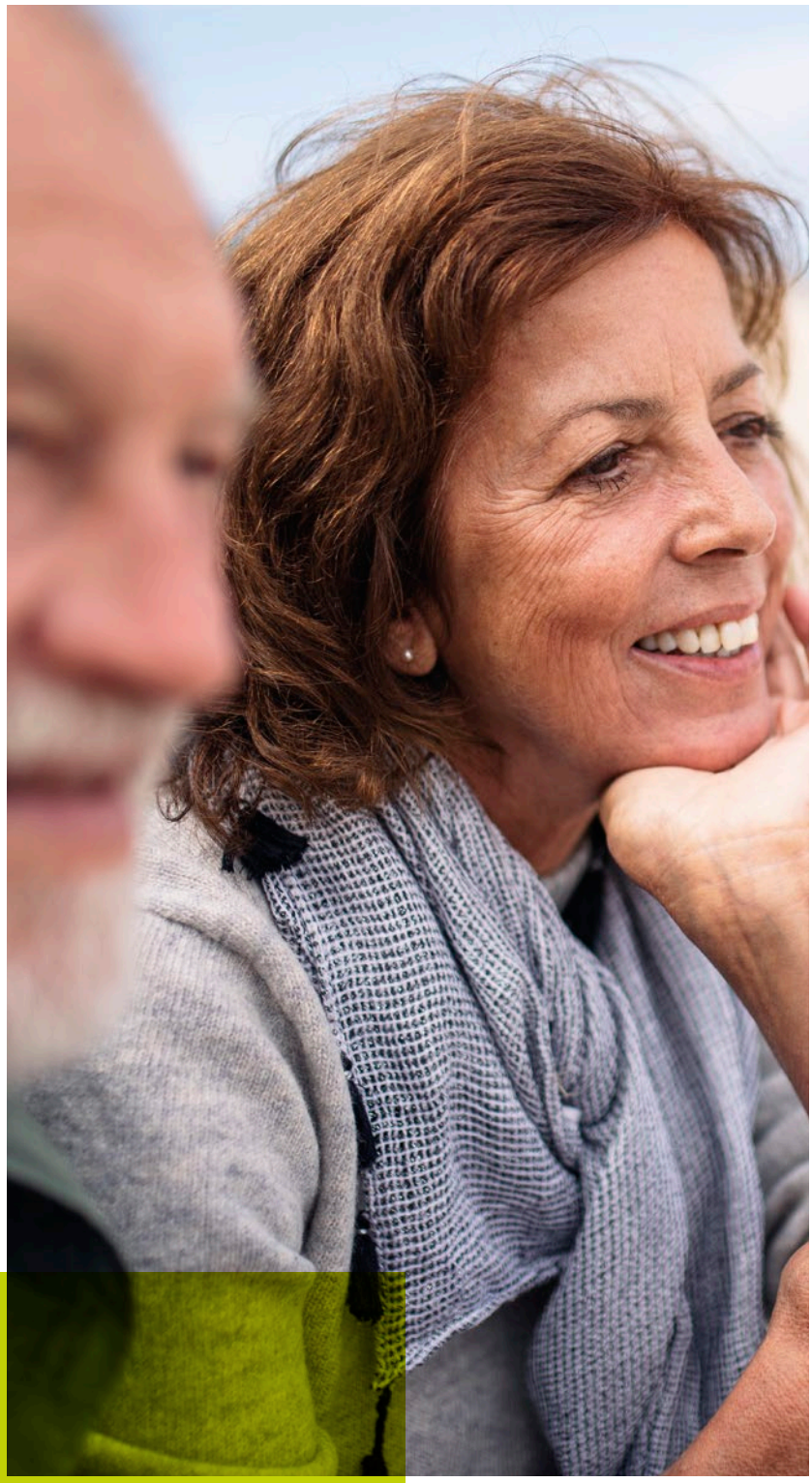
Tutélaire
MUTUELLE HUMANISTE



Rapport d'activité 2021

DONNÉES FINANCIÈRES TUTÉLAIRE

280,2 M€
Provisions techniques

83,8 M€
Fonds propres

DONNÉES FINANCIÈRES CONSOLIDÉES GROUPE

LES TEMPS FORTS 2021

AVRIL

Évolution d'Hospiconfort

JUIN

Adhésion à la Communauté des entreprises à mission

3e TRIMESTRE

Création d'un fonds d'investissement dédié à la transition et à la biodiversité

71,2 M€
Chiffre d'affaires brut TTC

359 %
Taux de couverture du capital de solvabilité requis

1,4 M€
Résultat net

107,5 M€
de chiffre d'affaires HT

2,2 M€
de résultat net

336 %
de couverture du capital de solvabilité requis

4e TRIMESTRE

Tutélaire – Novaxia,
1er partenariat entre sociétés à mission

OCTOBRE

1er anniversaire
de la qualité
de mutuelle à mission

DÉCEMBRE

Refonte de l'écosystème digital de Tutélaire

“NOUS SOMMES TRÈS ATTACHÉS À UNE MUTUELLE UTILE ET PROCH

Alain Payan, Président de Tutélaire

“2021 aura été une année particulièrement dense. D’un côté, la crise sanitaire s’est prolongée et nos actions solidaires se sont intensifiées. De l’autre, nous avons concrétisé notre nouvelle qualité de mutuelle à mission.”

En quelques mots, Alain Payan résume douze mois d’activité sur lesquels il avait envie de revenir avec enthousiasme et franchise.

Si vous deviez choisir un mot pour évoquer 2021 ?

A. P. Actes. Écrivez-le bien au pluriel. Parce que nous n’avons pas cessé de joindre les actes aux paroles. C’est dans notre ADN, dans notre histoire, et cela a été particulièrement vérifié au cours de notre année 2021.

Par quel acte souhaitez-vous commencer ?

A. P. Par notre action aux côtés de nos adhérents hospitalisés à cause du Covid-19. Qu’ils aient ou non souscrit à notre garantie Hospiconfort, nous leur avons accordé une aide pécuniaire non remboursable (15 € par jour d’hospitalisation). Nous avions initié cette action solidaire en 2020, nous l’avons prolongée en 2021.

Pourquoi ce choix ?

A. P. Parce que nous nous définissons comme une mutuelle humaniste. Et, avec ce geste, nous montrons que nous sommes solidaires sans équivoque ni exclusion de quiconque.
Chacun de nous vivait alors des situations hors normes et il nous a semblé naturel d’avoir une réponse qui soit, elle aussi, hors normes.
Nous tenions à sortir du cadre habituel de nos protections.
Ce geste nous démarque et il nous ressemble bien.

Ceci a un coût ?

A. P. Oui, mais ce n’est pas ce qui nous a freinés. En cette période aiguë de crise, nous avons bien évidemment dû adopter une gestion prudente mais la solidarité ne se réduit pas à des euros. Elle se nourrit de preuves et ça, nous ne devons jamais l’oublier. Ce qu’il faut retenir, c’est qu’en 2021 nous sommes venus en aide à 244 adhérents pour 7 420 journées d’hospitalisation, le double de 2020.

À RESTER
IE DE SES ADHÉRENTS.”

Un deuxième acte significatif à vos yeux ?

A. P. Celui où la décision politique se matérialise. Comme vous le savez, en 2020, nous avons décidé de devenir une mutuelle à mission. Concrètement, nous voulons ancrer notre place dans le secteur de l'économie sociale et solidaire. Nous avons donc inscrit notre raison d'être assortie d'objectifs sociaux et environnementaux dans nos statuts. Cet engagement écrit guide toutes nos actions. Ensuite, après un audit RSE mené en décembre 2020, nous avons cherché à matérialiser nos objectifs statutaires en objectifs opérationnels et pragmatiques.

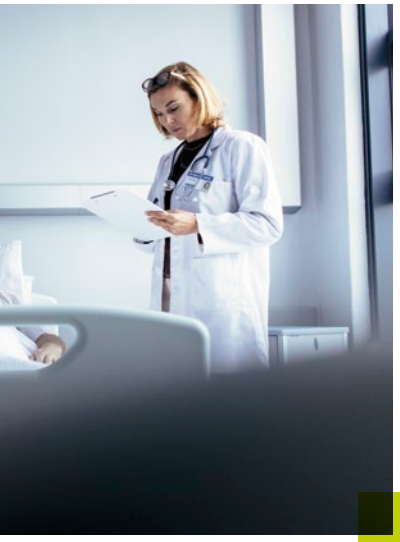
“La solidarité ne se réduit pas à des euros. Elle se nourrit de preuves.”

Pouvez-vous nous donner un exemple ?

A. P. Les 15 millions d'euros que nous avons investis en 2021 dans la transition écologique et la biodiversité. Ces investissements socialement responsables (ISR) sont très significatifs.

Par le passé, vous étiez déjà très attentifs à la nature de vos investissements ?

A. P. Bien évidemment, mais on ne nous soumettait pas toujours des dossiers conformes à nos exigences. En effet, la nature des activités des projets comptait pour beaucoup dans l'octroi du critère responsable. Et nous avons pu voir récemment, avec les nombreuses critiques adressées à ORPEA, que le fait d'exercer un métier utile ne suffisait pas pour être exempt de tout reproche. Et, chez Tutélaire, nous en avons tiré des leçons.



Lesquelles ?

A. P. Parmi nos dizaines de lignes d'investissements responsables, l'une d'entre elles concernait justement les Ehpad ORPEA et, jusqu'alors, rien ne pouvait nous laisser croire que c'était injustifié.

Après la publication par *Le Monde* des premiers extraits du livre-enquête *Les Fossoyeurs* de Victor Castanet consacré aux sombres dysfonctionnements chez ORPEA, je vous laisse imaginer notre réaction. L'article a été publié le 24 janvier. Le 16 février, nous avons réuni notre Comité de Placements et avons acté la suppression immédiate de notre ligne d'investissement sur ORPEA. Financièrement, ce n'était pas une bonne option. Éthiquement, c'était la seule envisageable. Nous avons, en effet, accepté de perdre environ 57 000 € par cette seule décision mais vous savez combien Tutélaire se bat pour le bien-être des personnes dépendantes. Nous ne pouvions plus être le soutien d'une institution soupçonnée de maltraitance.

.../...

“Nous entendons la volonté des personnes dépendantes et de leurs proches de privilégier le plus longtemps possible le maintien à domicile. Nous avons donc décidé d’intégrer cela dans notre nouvelle garantie dépendance.”

Comment éviter qu’une telle situation se reproduise ?

A. P. En privilégiant des projets mobilisant de petites et moyennes capitalisations et en nous orientant majoritairement vers des investissements qui sont “estampillés” articles 8 ou 9.

Que signifient ces articles 8 et 9 ?

A. P. Depuis le printemps 2021, les ISR sont classés selon leur nature. Les ISR de l’article 8 promeuvent des caractéristiques ESG (Économiques, Sociales et Gouvernance) et l’article 9 est encore plus impliquant puisqu’il ne réunit que des projets qui ont un objectif de contribution positive à l’environnement et/ou à la société. Ces critères plus sélectifs nous conviennent parfaitement et nous avons également choisi de nous appuyer sur des gestionnaires d’actifs experts de ces sujets. Nous voulons être un modèle en matière d’investissement et nous avons donc naturellement choisi une trajectoire améliorative continue. Cette démarche sera l’aboutissement de toutes les actions que nous entreprenons au quotidien pour nos adhérents.

Pourquoi n’investissez-vous pas dans un Ehpad ? Ce serait un acte fort ?

A. P. Oui, ce serait un acte fort mais trop local. Par nature, un Ehpad ne s’adresserait qu’à nos adhérents qui en sont voisins. Ce serait un engagement trop lourd pour une portée trop réduite. Nous ne nous interdisons pas de soutenir des Ehpad qui auraient un maillage territorial de qualité mais nous avons privilégié une autre réponse.

Laquelle ?

A. P. Là encore, c’est un acte fort, un acte très important dans l’évolution de notre garantie dépendance. Nous allons favoriser le maintien à domicile des personnes dépendantes. Certes, tous les Ehpad ne ressemblent pas à ce que nous avons pu lire dans *Les Fossoyeurs* mais nous savons bien que la décision de placer nos parents ou nos conjoints dans ce type d’établissement est à la fois une douleur et une inquiétude. Nous entendons la volonté des proches et des personnes dépendantes de privilégier le plus longtemps possible le maintien à domicile. Nous avons donc décidé d’intégrer cela dans notre nouvelle garantie et nous couvrirons tout ou partie du reste à charge de ce maintien à domicile. Plus nous donnerons les moyens à nos adhérents de reporter l’accueil en Ehpad, mieux nous accomplirons notre mission.

Étrangement, le sujet de la dépendance a été absent du débat politique ces derniers mois ?

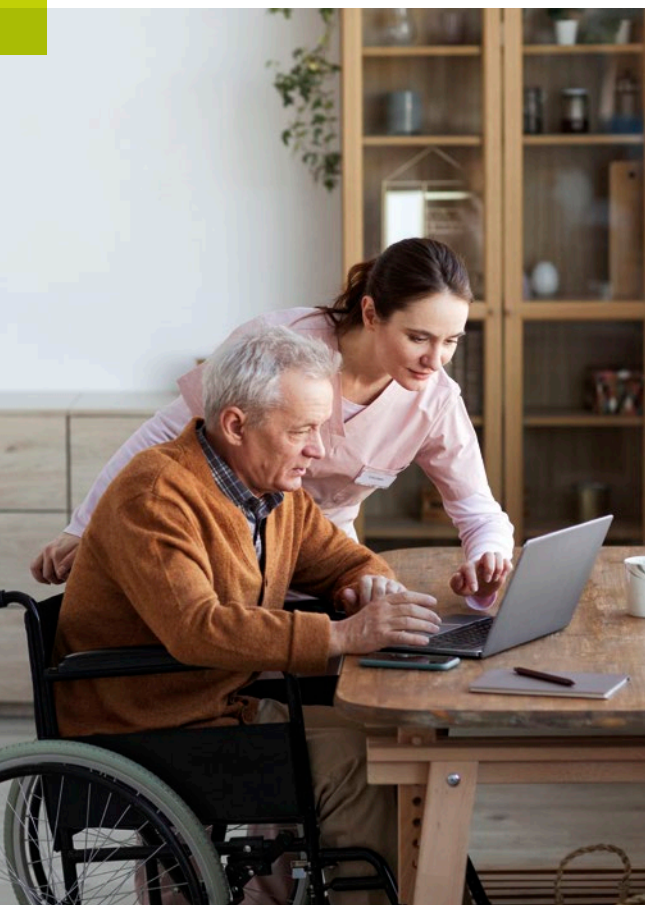
A. P. C'est peu de le dire ! Lors du débat de l'entre-deux-tours, la dépendance a été un sujet noyé dans une vaste thématique santé. Pourtant, ce 5e risque existe bel et bien.
Nul ne peut l'éluder et il ne peut pas se satisfaire de raisonnement à l'emporte-pièce.

Que voulez-vous dire ?

A. P. Je m'offusque lorsque j'entends certains réclamer un avantage fiscal en contrepartie de la labellisation des garanties. La labellisation exige des standards de protection élevés et elle génère donc des cotisations onéreuses que seuls les plus favorisés pourraient payer tout en profitant d'un avantage fiscal. Où sont les valeurs mutualistes dans cette proposition qui privilégie les plus aisés ? Où sont nos principes de solidarité et d'humanisme ? C'est absurde et inéquitable !

Je vous sens en colère.

A. P. Oui, cette idée est dévastatrice. Elle affaiblirait une grande majorité de personnes face à un risque préoccupant et coûteux. Les personnes aux faibles retraites bénéficieront de l'APA et les plus riches d'un avantage fiscal. Mais la majeure partie, à la retraite suffisante pour vivre mais aux ressources insuffisantes dès qu'un accident de la vie surgit, serait démunie ! Sincèrement, j'espère que la raison et le bon sens l'emporteront.



Quels sont les grands chantiers de Tutélaire pour les années à venir ?

A. P. Ils sont nombreux mais pour beaucoup déjà amorcés. Nous devons reprendre nos initiatives, longuement paralysées par la crise sanitaire, en matière de partenariats et j'espère bien que nous obtiendrons les résultats que nous attendons. Nous avons aussi de fortes ambitions en distribution et dans le développement de nos garanties.
Pour cela, nous devons améliorer ce qui doit l'être. Nous devons écouter nos adhérents pour continuer de répondre au mieux à leurs besoins et prendre en compte leurs réalités financières qui peuvent être affectées par une inflation menaçante.
Nous sommes très attachés à rester une mutuelle utile et proche de ses adhérents lorsque la vie décroche.
Nous ne ralentirons pas et nous ne varierons pas de cette voie. Mieux, nous allons accélérer.

UNE MISSION INSPIRÉE PAR DES CONVICTIONS

Tutélaire souhaite plus que jamais permettre à tous de se protéger de façon juste tout en plaçant l'humain et l'environnement au cœur de ses actions. En devenant une mutuelle à mission, Tutélaire fait rayonner sa raison d'être au-delà de son écosystème. Mission et objet social se conjuguent désormais pour définir les axes de son plan stratégique.

Une raison d'être nourrie par des valeurs fondatrices

La solidarité et la lutte contre les inégalités sont les deux principes fondateurs sur lesquels Tutélaire s'est construite. La défense de ses valeurs continue de guider son action jour après jour. **Devenir une mutuelle à mission apparaissait comme une suite logique de son engagement historique**. Ce changement, qui s'inscrit dans le cadre de la loi Pacte[1], lui a permis d'intégrer dans ses statuts sa raison d'être. Cette dernière traduit son engagement et incarne la mission qu'elle s'est fixée depuis toujours : couvrir le plus grand nombre, sans exclusion et en innovant pour s'adapter rapidement aux enjeux de la société.

Une mission au service du bien commun

Ce nouveau statut lui offre de surcroît la **possibilité d'élargir son champ d'action** en prenant en compte les enjeux cruciaux de l'environnement. Ce faisant, elle réaffirme **sa place au sein du secteur de l'économie sociale et solidaire** (ESS) et participe encore plus activement à la construction d'une société plus juste et plus humaine, attentive à la préservation de la planète.

Ainsi, la raison d'être de Tutélaire, que toutes ses parties prenantes (adhérents, conseil d'administration, réseau militant, collaborateurs) ont contribué à formaliser, exprime haut et fort sa volonté d'être **au cœur des changements qui préparent le monde de demain** tout en reflétant les valeurs qui ont toujours été les siennes :

- *"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".*

(1) Cette loi relative à la croissance et à la transformation des entreprises, promulguée le 22 mai 2019, permet aux sociétés d'intégrer dans leurs statuts une mission incluant des objectifs sociaux et environnementaux.

Une stratégie opérationnelle en accord avec la mission de Tutélaire

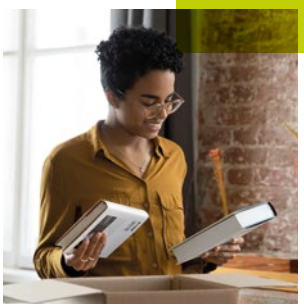
Pour définir les grands axes de son plan stratégique, Tutélaire a réalisé en 2021 **un audit RSE**. Celui-ci a permis d'identifier **ses points forts ainsi que ses pistes de progrès** et de décliner ses objectifs statutaires en objectifs opérationnels structurés autour de quatre piliers majeurs :

TUTÉLAIRE ENTREPRISE

TUTÉLAIRE ASSUREUR MUTUALISTE

TUTÉLAIRE INVESTISSEUR

TUTÉLAIRE EMPLOYEUR



Un comité de mission composé de salariés et de membres de la structure militante a été constitué pour évaluer la réalisation des actions prévues. Un organisme tiers indépendant en contrôlera également la bonne exécution.

■ Quelles raisons ont motivé votre engagement au sein du comité de mission de Tutélaire ?

Lorsque Tutélaire m'a proposé de prendre la présidence du comité de mission, j'ai immédiatement accepté. Parce que je suis attachée à Tutélaire bien sûr, mais aussi pour m'inscrire dans une démarche parfaitement alignée avec mes valeurs, mes convictions et pour intégrer un processus qui ouvre vers un avenir plus juste et durable. Grâce à l'investissement de l'ensemble de ses membres, le comité de mission est un lieu d'échanges où toutes les questions peuvent être débattues. Notre engagement est motivé par notre volonté de permettre à Tutélaire d'interroger le sens de sa démarche, d'affermir son approche et ainsi d'aller plus loin dans sa réflexion d'entreprise à mission.

■ Tutélaire est une mutuelle à mission depuis un peu plus d'un an. Quel regard portez-vous sur cette première période ?

Le rapport de mission permet de mesurer le chemin déjà parcouru. Les actions mises en œuvre ou planifiées ont été jugées cohérentes au regard des objectifs statutaires de la mutuelle. Le comité s'est également attaché à vérifier la réalité de la planification et de la réalisation des actions. Je suis convaincue que Tutélaire a la capacité d'affronter les défis qui nous attendent. Les débats menés en 2021 témoignent de l'ouverture d'esprit, de l'inventivité, et de l'implication de chacun à tous les niveaux de la structure politique et opérationnelle. L'année 2022 et les suivantes s'annoncent riches en chantiers clés.

"LE COMITÉ DE MISSION VA PERMETTRE À TUTÉLAIRE D'ALLER PLUS LOIN"

Hannelore Hamann,
Présidente du comité de mission de Tutélaire

■ Quels sont les grands enseignements issus de l'audit RSE mené en 2021 ?

L'évaluation globale de la politique et des conduites responsables de Tutélaire a été jugée très positive. Le rapport confirme sa conviction et sa détermination, celles-ci mêmes qui lui ont permis d'acquérir le statut de mutuelle à mission. Cet audit, ainsi que le Plan stratégique mutuelle à mission approuvé par le conseil d'administration de Tutélaire du 25 juin 2021, ont permis au comité de mission de bâtir sa feuille de route.

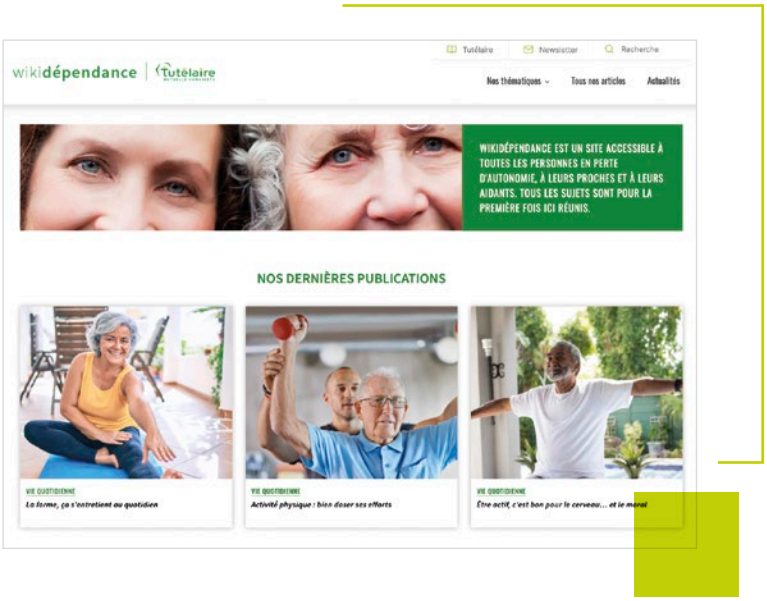
TUTÉLAIRE
ASSUREUR MUTUALISTE

Diffuser des produits accessibles et adaptés aux besoins réels des personnes fragiles, veiller à l'amélioration continue du service rendu, promouvoir le développement durable et les comportements responsables… C'est de cette manière que Tutélaire conçoit sa fonction d'assureur mutualiste et c'est pour cette raison qu'elle engage toutes ces actions.

Proposer des produits sincères et utiles au plus grand nombre

Protéger les personnes qui en ont le plus besoin est l'engagement de toujours de Tutélaire et désormais sa raison d'être, inscrite au cœur de ses statuts. Pour respecter cet engagement, **la mutuelle veille à proposer des produits à la portée de tous**, non seulement en proposant des tarifs accessibles mais aussi en imposant moins d'exclusion, en fixant des limites d'âge moins contraignantes, en offrant des garanties plus couvrantes…

Tutélaire se singularise aussi par **l'adéquation de ses solutions face aux attentes spécifiques de ses adhérents**. Ainsi, son offre s'adapte constamment aux évolutions de la société. Pionnière de la prise en charge de la dépendance dès 1998, elle couvre également la dépendance partielle (GIR 3). Précurseur avec la garantie d'aide aux aidants mise en place en 2000, elle s'adapte aux modifications des modes d'admission à l'hôpital en indemnisant depuis 2021 les séjours en ambulatoire.



L'approche de Tutélaire se caractérise également par **sa sincérité**. Ainsi, elle conçoit **des produits simples dont les garanties clairement définies couvrent au mieux l'adhérent**. Par exemple, prenant en compte le fait que les accidents de la vie courante les plus fréquents entraînent moins de 10 % d'AIPP[2], la mutuelle indemnise l'adhérent dès 1 % d'AIPP. Elle se démarque ainsi des autres offres présentes sur le marché qui proposent généralement une indemnisation à partir de 5 voire 10 % d'AIPP.

(2) Atteinte à l'intégrité physique et psychique.

Améliorer sans cesse le parcours client

Conseiller, informer, sensibiliser… Tutélaire se mobilise au quotidien pour accompagner ses adhérents. **Leur satisfaction est une préoccupation permanente**. Le parcours adhérent est ainsi régulièrement questionné pour en améliorer l'efficacité. De même, Tutélaire veille tout particulièrement à la qualité de sa relation client en étant constamment à l'écoute de ses adhérents, adaptant si nécessaire ses process de gestion pour mieux répondre à leurs attentes. Elle privilégie également **une approche plus humaine dans ses interactions** avec eux (lors de la souscription, d'un sinistre, d'une demande d'information ou de remboursement…) prenant particulièrement en considération les besoins des personnes vulnérables.

Tutélaire a continué d'**investir le canal digital** pour augmenter sa visibilité, sa notoriété et asseoir sa position d'expert dans son domaine en offrant encore **plus de services à ses adhérents**. Le site Tutélaire a fait peau neuve. Avec un design actualisé, une ergonomie plus orientée expérience utilisateur et de nouvelles fonctionnalités facilitant les démarches et l'information de l'adhérent (souscription en ligne, dématérialisation du magazine adhérents…), il traduit l'esprit de modernité et d'innovation de la mutuelle.

S'appuyant sur sa maîtrise des sujets liés à la dépendance, la mutuelle a également souhaité **développer ses services en matière de conseils et prévention**. Affichant une nouvelle ambition éditoriale, sa plateforme Wikidépendance propose désormais des dossiers traitant en profondeur certaines thématiques pour accompagner au mieux les personnes en perte d'autonomie et leurs proches.

Tutélaire a également renforcé sa présence sur les réseaux sociaux pour **partager son expertise avec un public élargi et gagner en proximité avec ses adhérents**. En multipliant les occasions de contact, elle poursuit ses efforts pour combler le vide relationnel souvent ressenti dans le domaine de l'assurance. La progression de l'audience de Wikidépendance et l'augmentation de la communauté Facebook (+ 19 % par rapport à 2020) témoignent de l'intérêt des internautes pour ces évolutions.

Ce **nouvel écosystème digital** marque le début d'une nouvelle ère pour Tutélaire. C'est aussi un signe fort de sa transformation en cours et de sa volonté de poursuivre son développement en contribuant à la construction d'un monde respectueux de l'humain et de son environnement.

Faire des comportements responsables un enjeu collectif

Tutélaire est convaincue que **son engagement pour le développement durable doit être largement partagé**. Pour faire rayonner cette prise de conscience au-delà de sa propre sphère, elle mène des actions de sensibilisation visant à toucher le plus grand nombre. Veillant en premier lieu à instaurer une dynamique interne vertueuse, elle forme ses collaborateurs et sa structure militante aux bonnes pratiques environnementales et elle mène également **des campagnes d'information auprès des adhérents et du grand public** via les réseaux sociaux et son magazine. Enfin, elle s'assure que ses prestataires partagent ses valeurs et qu'ils mènent une politique RSE active.

“NOTRE ACTION DOIT AVOIR UNE PORT
POUR LE PLUS GRAND NOMBRE”

Jean-Marc Aussibal préfère toujours regarder devant. *“Tutélaire s’inscrit dans une histoire solidaire et c’est dans cet esprit qu’il nous appartient d’écrire de nouvelles histoires.”* Sa vision oscille donc régulièrement entre 2021, 2022 et les années à venir.

Jean-Marc Aussibal, Directeur général de Tutélaire

Jean-Marc, que retiendrez-vous de 2021 ?

J-M. A. Nous pensions être sortis de la crise sanitaire et finalement elle nous aura accompagnés du premier au dernier jour. Nous pensions que nous renouerions avec les rencontres et les face-à-face mais nos rendez-vous auront été majoritairement vécus par écrans interposés. Nous imaginions que le coronavirus serait l’acmé des inquiétudes de ce début de siècle et, depuis quelques mois, la guerre en Ukraine nous dément effroyablement. De tout cela, je retiens que, face à un monde soumis à de brutales secousses, il faut savoir écrire son histoire dans la durée. Être solide sur ses bases et ses convictions. Savoir d’où nous venons et là où nous voulons aller.

Et Tutélaire sait-elle où elle va ?

J-M. A. Heureusement (sourire). Nous le savons et nous le faisons savoir. Malgré une crise sanitaire qui a entravé nos vies, nous continuons d’avancer. C’est à la fois une nécessité vis-à-vis de nos adhérents mais c’est aussi salutaire pour nos équipes.

Chez Tutélaire, nous n’avons pas un goût très prononcé pour le pessimisme. Nous n’aimons pas subir. C’est peut-être l’un des traits de caractère les plus marquants de notre indépendance. C’est, je le crois aussi, le fruit de notre histoire et le sens de notre avenir.

Il existe donc un lien entre la création de Tutélaire en 1907 et sa transformation récente en mutuelle à mission ?

J-M. A. Oui, bien sûr. Nous exprimons des ambitions similaires dans deux époques différentes. Si les temps changent, nos engagements demeurent et se renforcent. En 1907, notre mutuelle a été créée pour protéger les agents les plus modestes des PTT. Ils étaient exposés à des risques élevés mais aucune structure ne voulait les assurer. Venir en aide à ces personnes exclues n’était déjà pas qu’un métier, c’était aussi un acte sociétal.

TÉE BÉNÉFIQUE

Sauf que, à cette époque, on ne parlait pas d'engagement sociétal ?

J-M. A. Non, mais l'idée de fond était la même. On parlait alors d'entraide, de solidarité et de responsabilité. Nous sommes restés fidèles à ces valeurs, nous employons les mêmes mots avec, et c'est important de le souligner, une préoccupation plus étendue des impacts de nos actions sur l'humain et son environnement.

Nous ne voulons pas ajouter de fragilités aux difficultés humaines qui ne cessent de croître. Au contraire, nous voulons donner la priorité à des actes qui consolident les existences, qui soutiennent nos adhérents "lorsque la vie décroche". Des actes qui confortent aussi la vie de nos équipes et qui préservent la nature.

Devenir mutuelle à mission, ce serait en quelque sorte une manière d'aligner les intérêts de chacun ?

J-M. A. Exactement. Certains vous diront que c'est une vision holistique de nos actes. Plus simplement, c'est une manière d'agir qui veille à ne nuire à personne. Mieux, c'est une façon de penser et de travailler qui s'accomplit pleinement, au profit d'un individu et d'une Humanité.

Vous prônez un modèle d'acteur responsable au service du bien commun ?

J-M. A. Exactement et j'espère que nous serons de plus en plus nombreux à nous définir et à agir ainsi. En devenant mutuelle à mission, nous avons inscrit des objectifs sociaux et environnementaux dans nos statuts. Croyez-moi, ce n'est pas anodin.

Nous tenons à démontrer que notre qualité de service et notre solidité financière ne sont pas incompatibles avec notre sens des responsabilités. Nous pensons même qu'ils sont miscibles et qu'ils se consolident. En devenant mutuelle à mission, nous marquons une nouvelle étape de notre engagement humaniste dictée par les urgences sociales et environnementales.

"Chez Tutélaire, nous n'aimons pas subir. C'est peut-être l'un des traits de caractère les plus marquants de notre indépendance. C'est le fruit de notre histoire et le sens de notre avenir."

C'est une démarche qui vous singularise ?

J-M. A. Oui, mais nous ne l'avons pas fait seul. Nous avons mobilisé toutes nos parties prenantes dans cette réflexion et nous avons pu voir combien cette idée fédère positivement les énergies. Notre vision est largement partagée. En effet, plus de 90 % des personnes impliquées dans notre projet estiment que favoriser la transformation énergétique et les comportements responsables est un objectif cohérent avec les valeurs et la mission de Tutélaire.

.../...

C’est une vraie vision politique…

J-M. A. Je préfère la définir comme une vision humaniste d’un projet de société. Notre métier consiste à protéger des milliers de personnes mais notre action doit avoir une portée bénéfique pour le plus grand nombre, au-delà de nos adhérents.

Et ceci concerne aussi vos équipes ?

J-M. A. Évidemment. Comment pourrions-nous revendiquer notre responsabilité à l’extérieur de Tutélaire si nous ne l’appliquions pas à l’intérieur de nos organisations ? Nous avons toujours été attentifs au bien-être de nos équipes et nous voulons continuer dans ce sens. Nous nous sommes donné trois objectifs prioritaires : améliorer les conditions de travail, impliquer et fédérer nos collaborateurs et, enfin, promouvoir l’égalité, la diversité et l’inclusion.

Concrètement, pouvez-vous évoquer quelques-uns de vos prochains chantiers ?

J-M. A. Je ne vais pas tous vous les citer mais certains vont occuper une place particulière dans les prochains mois. Nous avons notamment commencé à informer et former nos équipes à la prévention des risques psychosociaux dont la pandémie et le télétravail ont réaffirmé la prégnance. Nous allons d’ailleurs également lancer une réflexion sur l’organisation du temps de travail avec la possibilité d’aboutir à une semaine de travail de quatre jours. Nous verrons aussi comment instaurer un système d’intéressement équitable pour tous nos salariés.

“Notre métier consiste à protéger des milliers de personnes mais notre action doit avoir une portée bénéfique pour le plus grand nombre.”

Ce sont des actions très pragmatiques ?

J-M. A. Oui et nous y tenons. Nous allons mesurer la portée de nos actions. Nous allons mettre en place des indicateurs. Par exemple, nous verrons comment nous atteignons notre objectif d’amélioration des conditions de travail et de la qualité de vie au travail (QVT). Nous allons créer cet indicateur dans les tout prochains mois. De façon générale, chaque chantier aura son outil de mesure. Nous nous inscrivons dans la durée puisque nous avons établi un plan sur 5 ans. Et nous favoriserons aussi les initiatives personnelles.

C’est-à-dire ?

J-M. A. Nous allons créer un concours ouvert à toutes nos collaboratrices et à tous nos collaborateurs afin qu’ils puissent proposer des projets qui contribueront à l’amélioration de la QVT.

Les idées doivent venir de partout, nous souhaitons encore et encore libérer les énergies et les contributions. Nous voulons réduire les distances qui peuvent exister dans une entreprise. Nous croyons au circuit court des idées. Plus les équipes dialoguent avec leurs managers, plus le déploiement d’un projet vertueux est facile. Nous devons réduire tous les écarts, et pour cela agir sur notre politique salariale. En 2021, nous avons décidé, dans le cadre de la négociation annuelle obligatoire, d’une revalorisation salariale généralisée intégrant des pourcentages d’augmentation différenciés afin qu’ils soient plus importants pour les salaires en dessous du salaire médian, avec un coup de pouce supplémentaire pour les 10 % de salariés qui perçoivent les rémunérations les plus basses.
Nous poursuivons notre réflexion sur le sujet et je vous donne rendez-vous l’année prochaine pour vous faire part de nouvelles avancées concrètes.

De telles initiatives s’adressent aussi bien à nos équipes fidèles et engagées qu’aux talents que nous souhaitons recruter et qui, pour la plupart, souhaitent intégrer des entreprises qui leur offrent l’opportunité de donner davantage de sens à leur activité professionnelle. Tutélaire est et sera un employeur attractif et cohérent. Attractif par ses valeurs et ses choix de management et cohérent par sa qualité de mutuelle à mission.

Vous continuez de tracer votre route en toute indépendance ?

J-M. A. Oui. Il faut parfois être indépendant pour affirmer son indépendance. C’est dans notre histoire et ce sera notre avenir. Nous cherchons toujours à renverser l’inéluctable. Nous étions parmi les tout premiers à nous préoccuper de la dépendance et que n’avons-nous pas entendu comme sarcasmes ? Aux yeux de certains, c’était un sujet mineur, une question de confort, un risque bien trop rare pour être digne d’intérêt. Plus de 30 ans après, les faits les ont démentis et notre expertise, elle, s’est renforcée. Ceux, qui minoraient le risque hier, en majorent aujourd’hui le coût tant ils ne savent pas l’appréhender. Chez Tutélaire, nous avons nos propres tables de calcul et nous pouvons donc créer des garanties qui couvrent le juste risque. Sans excès, ni surcoût.
J’ajoute que notre bonne appréciation de la dépendance nous permet de ne pas réassurer nos garanties. C’est une substantielle économie pour nos adhérents et la meilleure preuve de notre connaissance fine de ce sujet.

Finalement, Tutélaire ne cesse d’évoluer sans jamais changer sur le fond ?

J-M. A. Exactement. Depuis l’arrivée d’Alain à la présidence de Tutélaire, nous œuvrons pour cela. Nous démontrons que la connaissance experte d’un sujet et la volonté de proposer des solutions différentes, innovantes, respectueuses de chacun et bénéfiques à tous ne sont pas une utopie mais bien un modèle salutaire et solidaire pour les années à venir.

ACCOMPAGNER NOS PARTENAIRES AU PLUS PRÈS DE LEURS BESOINS

Tutélaire met au service de ses partenaires son expertise de la prévoyance. Elle les accompagne grâce à son savoir-faire reconnu en dépendance, hospitalisation et accidents de la vie. Dans la lignée de ses engagements, elle construit des partenariats orientés “à mission” en proposant à ses partenaires des contrats en marque blanche adaptés aux besoins de leur portefeuille.

Pourquoi devenir partenaire d’une mutuelle à mission ?

Pour Tutélaire, il s’agit de **défendre une vision mutualiste et humaniste de l’assurance de personnes** et donc de **créer ensemble des garanties qui protègent le plus grand nombre**. Ainsi, les offres conçues selon le profil et les besoins des clients ou adhérents de ses partenaires doivent permettre à tous ceux qui le souhaitent de s’assurer en prévoyance grâce à des produits accessibles et utiles, aux conditions d’indemnisation transparentes.

S’engager en toute confiance

Tutélaire bénéficie d’une grande solidité financière. Sa stratégie tournée vers l’avenir, sa gouvernance stable et sa capacité à respecter ses engagements sont autant d’atouts rassurants pour ses partenaires. Sa parfaite connaissance du risque, comme le fait de ne pas avoir à recourir à un réassureur, sont aussi des éléments de confiance essentiels. En s’associant à une mutuelle à mission, **les partenaires de Tutélaire s’appuient sur une structure dotée de valeurs fortes** qui saura les écouter, répondre à leurs attentes et trouver, pour eux et avec eux, la meilleure solution au prix juste. Ils ont la certitude d’établir une relation équilibrée et durable et, à la clé, de tenir leurs engagements sociaux et environnementaux.

S’appuyer sur des valeurs et une expertise qui font référence

Si l’on retient Tutélaire pour ses valeurs, sa raison d’être et son expertise, la mutuelle se différencie des autres acteurs aussi par son approche globale qui intègre toute la chaîne de valeur, de l’analyse technique et marketing préalable au suivi du risque en passant par la distribution et la prise en charge du cycle de gestion. **Tutélaire détient en effet une parfaite connaissance du risque assuré**. N’ayant recours à aucun réassureur, elle peut fixer ses tarifs en se basant sur ses propres lois biométriques et outils d’analyses et de provisionnement. Tutélaire prend également en charge la gestion des sinistres. Ce lien direct avec ses adhérents lui permet de bien comprendre leurs difficultés et de concevoir des produits qui répondent à un réel besoin. En outre, la mutuelle apporte un véritable soutien à ses partenaires en les accompagnant tout au long du cycle de vie du produit, de la conception de l’offre à sa distribution.

Bénéficier d’une offre diversifiée en constante évolution

Devenir partenaire de Tutélaire, c’est avoir accès à une large gamme de produits permettant de mieux couvrir ses adhérents. **Dépendance, hospitalisation, accidents de la vie, protection juridique, toutes les garanties Tutélaire peuvent être déclinées en marque blanche**. C’est également la certitude de concevoir des contrats pleinement adaptés aux besoins de sa population cible grâce aux compétences techniques des experts de la mutuelle et d’être accompagné tout au long du cycle de vie du produit de sa conception à sa distribution. C’est enfin l’opportunité de bénéficier d’une offre dynamique : les évolutions relatives au contrat dépendance et la création d’une garantie protection juridique vont encore à l’avenir élargir le champ des possibles.

Défendre le droit à la protection pour tous

La fragilité du système médico-social français mise en évidence, en particulier vis-à-vis de nos aînés, lors de la crise sanitaire, l’actualité récente sur la maltraitance dans certains Ehpad, l’engagement des politiques en faveur du maintien à domicile montrent combien il est important de savoir anticiper les changements à l’œuvre pour mieux s’y adapter. Choisir l’expertise Tutélaire, c’est être certain de bien comprendre les enjeux sociétaux, notamment ceux liés au grand âge, en proposant **une réponse concrète, mutualiste et solidaire au financement du reste à charge**.

GARANTIES DÉPENDANCE
ÊTRE AUX CÔTÉS DES PLUS FRAGILES

Forte de son expertise sur le risque dépendance acquise depuis bientôt 25 ans, Tutélaire propose une prise en charge élargie qui couvre dès la dépendance partielle (GIR 3). Avec cette garantie, elle est plus que jamais présente aux côtés de ses adhérents et de leurs proches aidants en les aidant à mieux vivre la perte d'autonomie.

Se positionner du côté du besoin de l'adhérent

Actuellement, 2,5 millions de personnes sont considérées comme dépendantes en France. En 2040, cette population pourrait s'élever à 4,3 millions[3]. Les récentes polémiques sur les conditions de vie des résidents dans certains Ehpad ont d'ailleurs montré que **la question du grand âge n'avait toujours pas trouvé de réponse satisfaisante malgré les réflexions engagées sur ce sujet depuis plusieurs années**. Le système médico-social français est fragile. Personne ne peut le contester mais les solutions restent à trouver.

Tutélaire s'est d'ailleurs prononcée en défaveur des réponses apportées par la Fédération française de l'Assurance (FFA) dans son livre blanc sur la couverture dépendance. En effet, alors que les Français souhaitent pouvoir bénéficier d'aides pour pouvoir rester chez eux le plus longtemps possible, la FFA propose une couverture socle qui ne prend en charge que la dépendance lourde oubliant les dépendants partiels (GIR 3 et 4) qui représentent 80 %[4] des personnes âgées dépendantes à domicile. De même, ce livre blanc ne pose ni la question de l'aide aux aidants ni celle de la revalorisation des rentes, pourtant indispensable concernant un risque long, ou encore celle de la continuité des cotisations lors du départ à la retraite, cruciale notamment pour les revenus les plus modestes.

En cohérence avec ses valeurs et son statut de mutuelle à mission, **Tutélaire se bat pour la généralisation d'une offre claire, sincère et accessible qui couvre la dépendance totale et la dépendance partielle**. Pour la mutuelle, les intérêts des adhérents primeront toujours sur ceux des assureurs. Un engagement fort qui la rend unique et qu'elle respecte en s'appuyant sur le besoin de l'adhérent et non sur le besoin assurantiel et risque.

Proposer une couverture élargie

Aujourd'hui, **le contrat de prévoyance TUT'LR protège près de 400 000 personnes**. Il donne la possibilité aux personnes âgées dépendantes et à leurs proches aidants de faire face aux dépenses conséquentes liées à la perte d'autonomie (maintien à domicile, reste à charge en Ehpad…). En effet, alors que la plupart des acteurs présents sur le marché prennent uniquement en charge la dépendance lourde, excluant ainsi 60 % des personnes en perte d'autonomie (GIR 3 et 4)[5], Tutélaire propose **une couverture dépendance, adossée aux dispositifs légaux de l'APA**, accessible dès le GIR 3 et sans délai de franchise.

Pour offrir à ses adhérents et à ses partenaires **des garanties lisibles aidant le plus grand nombre à se protéger de façon équitable**, Tutélaire privilégie une approche sincère et solidaire en accord avec ses valeurs fondatrices et son statut d'organisme à but non lucratif. **Avec la garantie complémentaire dépendance (GCD) elle permet également à chacun de renforcer la garantie dépendance de base incluse dans le contrat TUT'LR** en offrant la possibilité, selon le niveau choisi (1, 2 ou 3), de doubler, tripler ou quadrupler sa rente de base, au tarif le plus juste.

(3) Pour une population de 14,6 millions de personnes âgées de plus de 75 ans (contre 6,4 millions actuellement). Source : Insee statistiques 2020.
(4) *Tableaux de l'économie française* de l'Insee (2020).
(5) DREES 2022.

Être proche des aidants

Après des années de lutte pour faire reconnaître leur statut, les aidants ont enfin obtenu une avancée significative avec la mise en place en 2020 de l'indemnisation du congé de proche aidant. Même si les montants de cette allocation restent modestes, Tutélaire s'est réjouie de ce progrès qui témoigne de l'importance enfin accordée à ces personnes engagées pour le bien-être de leurs proches.
On estime d'ailleurs que 25 % des actifs seront aidants en 2030[6].
La mutuelle n'a pas attendu cette prise de conscience pour considérer l'aide aux aidants comme une part essentielle de son dispositif d'accompagnement de la dépendance. Dès 2000, Tutélaire a créé une garantie qui soutient financièrement les aidants familiaux contraints de réduire leur activité. Elle couvre en partie les pertes de revenus engendrées par un congé de proche aidant, un congé de présence parentale ou de soutien familial[7].

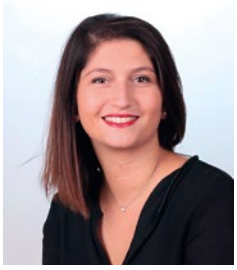
"L'EXPERTISE, L'EXPÉRIENCE ET L'ÉCOUTE NOUS DIFFÉRENCIENT DES AUTRES ACTEURS"

Comment Tutélaire maîtrise-t-elle le risque dépendance ?

Tutélaire dispose d'une base de données très importante sur le risque dépendance. Ces informations nous permettent de maîtriser le risque en construisant nos propres lois d'expérience. Nous avons aussi suffisamment de fonds propres pour assumer et porter le risque nous-mêmes. De plus, nous bénéficions d'une expérience adhérent très forte. Nous connaissons les difficultés que rencontrent les personnes dépendantes et leurs aidants. Notre maîtrise est donc complète. Pour toutes ces raisons, Tutélaire occupe une position unique sur le marché.

Quelles sont les évolutions attendues suite aux réflexions engagées par Tutélaire en 2021 ?

Tutélaire est impliquée dans les discussions publiques sur les évolutions de la loi Grand Âge. Cette écoute active nous permet d'identifier ce qui sera à terme déployé par l'État et surtout ce qui ne le sera pas. Notre objectif consiste donc à créer des offres qui anticipent ces évolutions pour répondre aux besoins réels de nos assurés. Le maintien à domicile est notamment une problématique que nous étudions de près. Plus que jamais, nous voulons être un acteur engagé dans la réponse à la problématique du risque dépendance. Les solutions que nous allons lancer seront pertinentes car basées sur l'expertise, l'expérience et l'écoute.



Flora Obadia,
Directrice technique de Tutélaire

Quelle est la valeur ajoutée de Tutélaire en matière de réassurance dépendance ?

De nombreux acteurs, notamment des mutuelles, ont identifié le sujet de la dépendance comme un besoin parce qu'ils sont à l'écoute de leurs adhérents. Aujourd'hui, ils recherchent un partenaire qui partage les mêmes valeurs qu'eux et qui possède l'expertise et l'expérience qui leur font défaut. Tutélaire souhaite se positionner auprès d'eux comme l'acteur de référence pour les accompagner en assurant le risque ou en le réassurant. Les autres réassureurs présents sur le marché ne leur apportent pas ce qu'ils attendent notamment en raison de leur modèle économique, en décalage avec les valeurs défendues par le non lucratif. À ces acteurs insatisfaits de leur expérience en réassurance dépendance, Tutélaire veut proposer son approche unique, experte et vertueuse.

(6) Source : Handéo 2019.
(7) Le congé de soutien familial a été remplacé par le congé de proche aidant en 2017.

HOSPICONFORT
ABORDER L'HOSPITALISATION PLUS SEREINEMENT

Un séjour à l'hôpital est un moment révélateur de fragilités, une épreuve. La contribution toujours plus faible de l'Assurance maladie aux dépenses de santé vient encore en accentuer la difficulté. Avec Hospiconfort, Tutélaire facilite la vie de ses adhérents, propose une meilleure protection, tout en considérant les évolutions du système hospitalier, notamment le développement de l'ambulatoire.

L'hospitalisation n'a jamais été aussi présente dans nos vies

Face au contexte de crise sanitaire, une offre couvrante et accessible à tous telle qu'Hospiconfort s'avère plus que jamais pertinente. **La hausse inédite du nombre de séjours à l'hôpital a de fait souligné le besoin de protection de nombreux assurés**. La crise économique engendrée par la crise sanitaire a aussi des répercussions sur la santé : la baisse du niveau de vie accroît le risque de développer certaines maladies et donc d'être hospitalisé. Les pathologies psychiques sont également plus fréquentes car le niveau d'anxiété a considérablement augmenté depuis le début de la pandémie.

Les réponses apportées par 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**. Ces dépenses supplémentaires correspondent au ticket modérateur (20 % des frais hospitaliers), au forfait journalier (20 € depuis le 1er janvier 2018) et aux suppléments pour confort personnel. Un reste à charge qui s'est considérablement alourdi ces dernières années. Un décret contraint d'ailleurs aujourd'hui l'hôpital à remettre au patient un document détaillant les frais liés à son hospitalisation, ceux qui seront remboursés et ceux qui resteront à sa charge.

Une offre encore plus lisible

Aujourd'hui, le système de santé français favorise l'ambulatoire et l'hospitalisation partielle. Pour adapter son offre aux enjeux actuels, Tutélaire a décidé de faire évoluer son contrat de prévoyance hospitalisation. **En 2021, TUTL'R Hospi devient Hospiconfort** et intègre à sa garantie principale sans augmentation de cotisation l'hospitalisation ambulatoire[8] tout en proposant en garantie optionnelle l'hospitalisation partielle[9]. La mutuelle répond ainsi aux besoins d'une population en recherche d'**une couverture véritablement utile, conçue selon des principes d'équité et dans une logique de tarif le plus juste.**

L'approche de Tutélaire est sans équivalent sur le marché

La démarche de Tutélaire est claire : **étudier les problématiques rencontrées par ses adhérents pour créer une offre simple et accessible répondant au mieux à leurs besoins**. Ainsi, Hospiconfort s'adresse à tous : pas de limite d'âge à la souscription, aucun questionnaire médical à remplir, aucune exclusion en cas de dégradation de l'état de santé durant la période du contrat.

Grâce à Hospiconfort, l'adhérent perçoit durant toute la durée de son séjour une indemnité journalière correspondant à l'un des trois niveaux de garantie choisi à la souscription. Aucun justificatif n'est demandé pour l'utilisation de l'indemnité, qui peut être dépensée librement (chambre individuelle, frais de déplacement, garde d'enfant, ménage, équipement spécifique...). Quant à la cotisation, elle est calculée au plus juste en fonction de l'âge à la souscription et du niveau de couverture choisi.

Une garantie permettant de mieux vivre l'hospitalisation

Avec Hospiconfort, l'adhérent peut **bénéficier de prestations supplémentaires non prises en charge par l'Assurance maladie**. En lui offrant cette possibilité, la garantie hospitalisation de Tutélaire lui permet de vivre plus sereinement et plus confortablement son séjour à l'hôpital (chambre individuelle, garde d'enfants…) ou son retour à domicile (frais de déplacement, aide-ménagère…). La garantie principale de ce contrat couvre : les hospitalisations complètes en médecine, chirurgie, obstétrique (MCO) et psychiatrie, y compris les hospitalisations ambulatoires et les hospitalisations à domicile (HAD). Trois autres garanties sont également proposées en option : hospitalisation complète en soins de suite et de réadaptation (SSR), hospitalisation partielle en MCO et psychiatrie, hospitalisation partielle en SSR.

(8) L'admission, le traitement et la sortie sont effectués dans la journée, ce qui évite au patient de passer une nuit à l'hôpital.
(9) 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.).

PAXIVIE

COUVRIR PLUS JUSTEMENT LES ACCIDENTS DE LA VIE

Chaque année, 11 millions de personnes sont victimes d'un accident de la vie courante en France[10]. Si de nombreuses offres présentes sur le marché palliaient ce risque, aucune d'entre elles ne reflétait la vision de Tutélaire jusqu'à la création de Paxivie. Un contrat sincère, à prix juste avec un mode d'indemnisation plus équitable, en accord avec le statut de la mutuelle et ses valeurs.

Tous concernés par les accidents de la vie

Face aux aléas de la vie et à un contexte sanitaire inédit (avec différents confinements imposés par la pandémie de Covid-19 qui ont accru les risques), la protection proposée par Paxivie prend tout son sens. **Même si les conséquences d'un accident de la vie quotidienne ne sont pas toujours dramatiques, certains d'entre eux occasionnent des séquelles à vie**. Or, la majorité des contrats labellisés Garantie Accidents de la Vie (GAV) ne couvrent pas les accidents les plus fréquents, c'est-à-dire ceux qui engendrent moins de 10 % d'AIPP[11]. En faisant le choix avec Paxivie de **prendre en charge les accidents dès 1 % d'AIPP**, Tutélaire protège le plus grand nombre et apporte **une réponse au plus près de la réalité et des besoins**.

(10) Sources : Enquête permanente sur les accidents de la vie courante 2016 - Institut national de veille sanitaire ; étude Opinion way mai 2013.
(11) Atteinte à l'intégrité physique et psychique.
(12) Santé Publique France, 2016.

Un accompagnement élargi

Associer des services et de l'assistance à un produit comme Paxivie est rapidement devenu une évidence pour Tutélaire, qui accompagne ses adhérents au-delà du risque. **Le service d'assistance proposé par RMA (Ressources Mutuelles Assistance) permet de renforcer l'accompagnement apporté par Paxivie**. Partageant les mêmes valeurs d'éthique, de solidarité et de proximité, la mutuelle et l'assisteur mutualiste, unique en France, ont construit un partenariat privilégié. Grâce à cette plateforme de services spécialisée dans l'assistance santé–prévoyance, les services à la personne et l'accompagnement psychosocial depuis 2003, chaque adhérent peut bénéficier d'une écoute active et bienveillante au moment où il en a le plus besoin.

11 M

d'accidents de la vie courante en France chaque année

3e

cause de mortalité[12]

Une offre à l'image de la vision de la mutuelle

De nombreux adhérents n'ont qu'un budget limité à consacrer à leur protection. Pourtant, leur souhait de se prémunir, ainsi que leurs proches, des risques quotidiens est légitime. De par sa mission et les valeurs mutualistes qu'elle défend, **Tutélaire se devait de leur apporter une réponse experte et qualitative pleinement adaptée à leurs besoins**.

Ainsi, l'offre, proposée **à partir de 5 € par mois**, se veut accessible aux revenus les plus modestes. Pour éviter d'ajouter de la complexité à une situation qui l'est déjà, elle se veut également facile à appréhender : **les démarches à engager pour être indemnisé sont simples**.

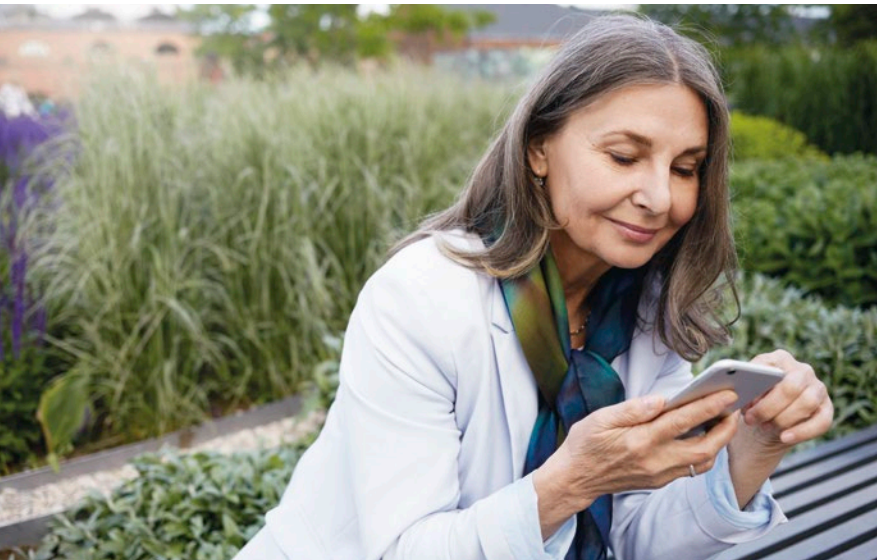
En outre, les trois niveaux de garantie du contrat créé par Tutélaire couvrent les invalidités les moins graves mais les plus fréquentes. **En indemnisant l'adhérent dès 1 % de perte fonctionnelle consolidée, Paxivie se singularise des autres garanties** présentes sur le marché et prend réellement en charge les accidents de la vie.

RENDRE ACCESSIBLE À TOUS LA PROTECTION JURIDIQUE

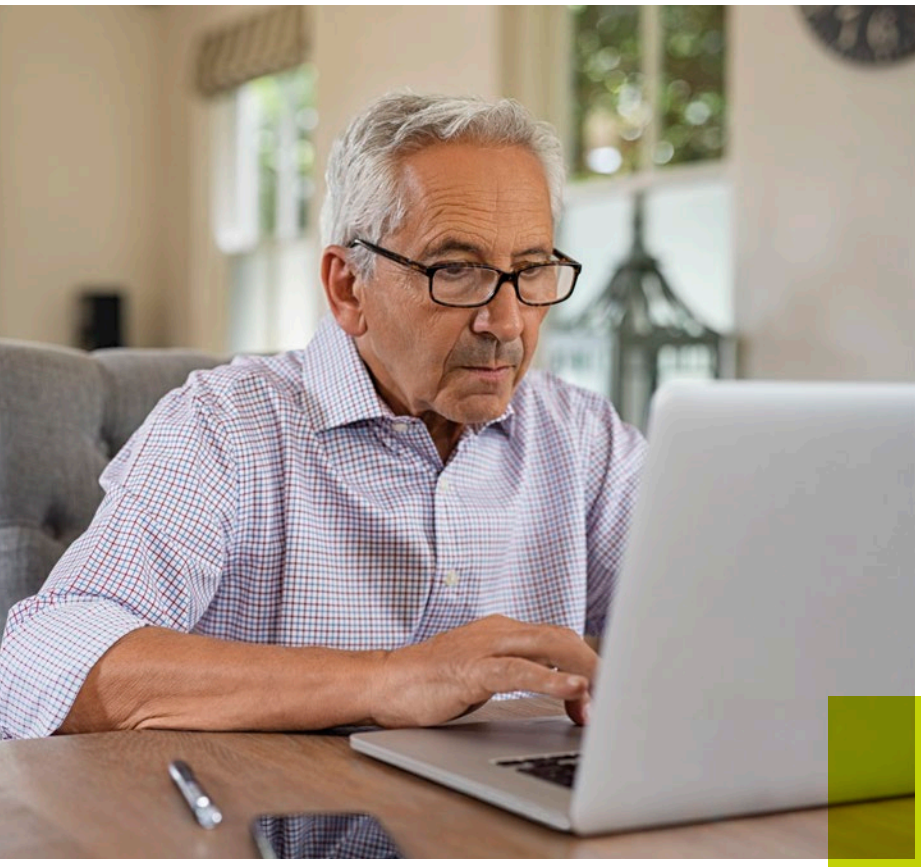
Avec l'acquisition de Solucia en 2020, Tutélaire a pris une nouvelle dimension et élargi son spectre d'intervention. Son expertise, qui couvre déjà la dépendance, l'hospitalisation et les accidents de la vie, s'étendra à l'avenir à la protection juridique. En s'appuyant sur les compétences et le professionnalisme des équipes de Solucia, Tutélaire apportera des réponses toujours plus adaptées aux besoins de ses adhérents tout en diversifiant les solutions proposées à ses partenaires.

Plus de services pour ses partenaires et adhérents

Le rapprochement avec Solucia a donné lieu à de **nouvelles synergies autour d'une ambition commune : associer utilité sociale et pérennité économique**. Depuis son rachat en 2020, Tutélaire a permis à Solucia de sécuriser son activité mais aussi de mieux se projeter en inscrivant ses actions à moyen et long terme. Sa gouvernance a également été renforcée. L'acculturation des équipes de Solucia aux valeurs mutualistes apporte également un nouvel état d'esprit qui transparaît jusque dans les méthodes de travail. La qualité de service de Solucia a ainsi bénéficié de l'influence positive de Tutélaire. En 2021, elle a retrouvé un niveau optimal.



En tenant son rôle d'actionnaire majoritaire, **Tutélaire rassemble les expertises de chacun autour de projets partagés, de ressources mutualisées et de valeurs fédératrices**.
La mutuelle disposera prochainement d'un levier supplémentaire pour offrir un choix encore plus large d'offres sur mesure à ses futurs partenaires mutualistes et à leurs adhérents.



Des synergies sources de nouvelles ambitions

À terme, les synergies mises en œuvre progressivement entre Tutélaire et Solucia permettront de **créer une approche spécifique d'offres et de services.** Solucia pourra ainsi exprimer toute sa **valeur ajoutée en matière d'innovation et d'expérimentation rapide de nouveaux produits**.
La filiale de Tutélaire apportera également aux adhérents son sens de la proximité et de l'écoute dans un contexte de médiation bienveillant.

Un accès effectif au droit à prix juste

Sept Français sur dix estiment qu'il est de plus en plus difficile d'avoir accès au droit et regrettent de ne pouvoir bénéficier plus facilement d'informations et de conseils juridiques[13]. **Avec l'expertise de Solucia, Tutélaire veut répondre aux préoccupations et aux problématiques réelles de ses adhérents**.
En privilégiant plus que jamais la relation humaine, la mutuelle les accompagnera dans leurs démarches administratives, les guidera dans la stratégie de résolution d'un litige (amiable ou contentieux), les rassurera en vérifiant les informations en leur possession, leur apportera un véritable soutien en réduisant les délais et les coûts de traitement de leur dossier.

Une même vision mutualiste et solidaire

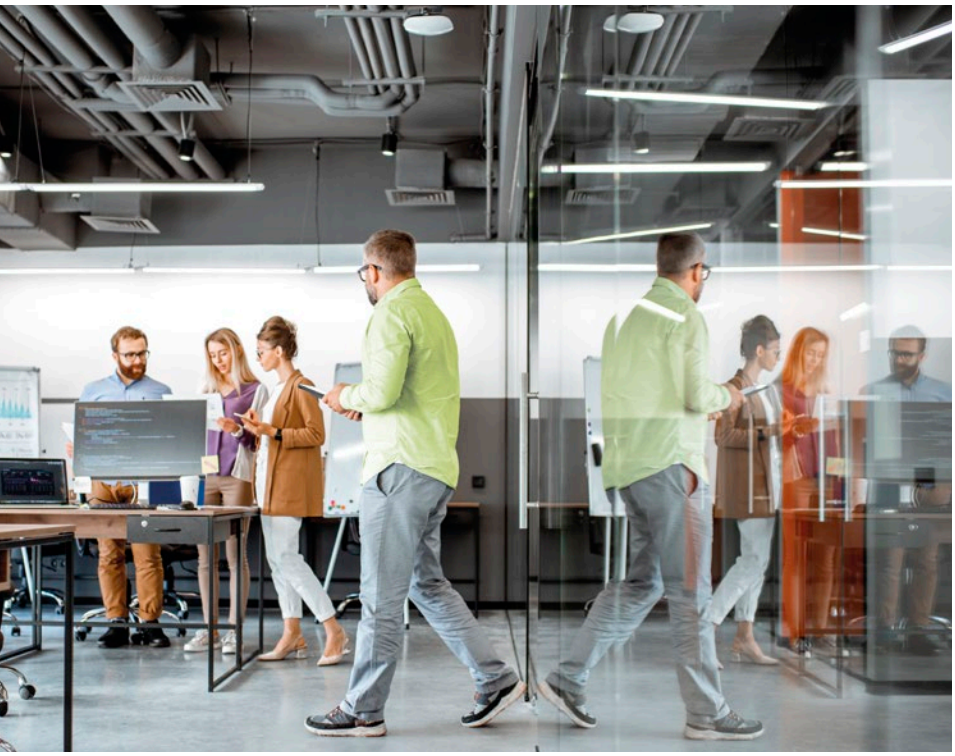
Au-delà de l'ambition que nourrit Tutélaire de développer Solucia, la mutuelle veut également **lui faire partager ses valeurs mutualistes et sa vision pour définir une raison d'être**.

Afin de favoriser son appropriation, **cette démarche sera élaborée de manière collaborative**. Des ambassadeurs internes seront notamment désignés pour piloter le projet. Des ateliers permettront d'identifier les valeurs et les mots définissant cette nouvelle ligne directrice de l'entreprise. **La culture humaniste est déjà bien présente au sein des équipes de Solucia**, souvent engagées à titre personnel au sein de structures associatives. Depuis 2021, les collaborateurs qui le souhaitent ont également la possibilité de se consacrer à des missions de mécénat de compétence sur leur temps de travail.

(13) Source : Solucia.

TUTÉLAIRE EMPLOYEUR

Mener une politique de ressources humaines bienveillante portée par les enjeux de la responsabilité sociale des entreprises (RSE) constitue le cadre de l'action de Tutélaire en tant qu'employeur. Une mutuelle à mission se doit de proposer un environnement de travail de qualité ainsi que des projets porteurs de sens qui permettent à ses collaborateurs de s'engager pleinement.



Être attentif à la qualité de vie au travail

Tutélaire témoigne d'une **réelle volonté de fédérer et d'animer ses équipes**, notamment en améliorant leur qualité de vie au travail. Attentive aux conditions de travail au sein de la mutuelle, elle a instauré **un dialogue social fécond favorisant des avancées significatives**. La mutuelle, dont le siège est situé dans le XIII^{e} arrondissement de Paris depuis plus de 30 ans, envisage d'emménager dans de nouveaux locaux plus adaptés à l'activité de ses collaborateurs.

La question de **la rémunération est aussi au cœur des préoccupations de Tutélaire**. En fin d'année, la mutuelle a pris deux décisions importantes pour préserver le pouvoir d'achat de ses collaborateurs. Elle a revalorisé les salaires dans une proportion équivalente (voire supérieure pour les revenus les plus modestes) au taux d'inflation et elle a imposé une valeur plancher plus élevée que le minimum légal pour les salaires, instituant ainsi le SMIC Tutélaire.

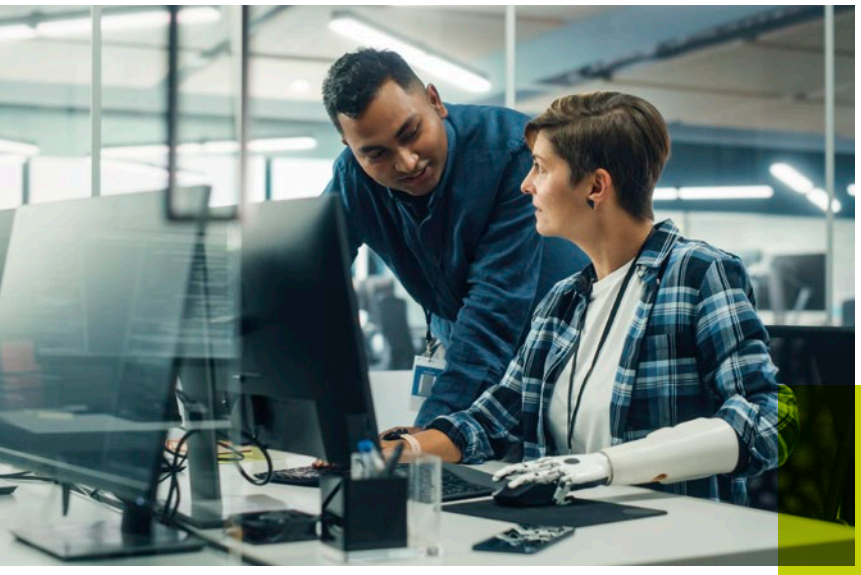
Par ces deux actions, elle s'est fortement démarquée des autres acteurs du marché, certains d'entre eux subissant des grèves alors que d'autres peinaient à trouver un accord. Pour continuer de lutter contre l'augmentation du coût de la vie, **la mutuelle prévoit aussi d'instaurer un accord d'intéressement**. En cours de négociation en 2021, il permettra à l'avenir de faire bénéficier les salariés d'un apport supplémentaire de revenus.

Renforcer les liens avec des projets collaboratifs

L'implication des collaborateurs est un des piliers sur lequel Tutélaire veut s'appuyer pour **créer une dynamique de progrès**. Pour les faire participer pleinement à ses réflexions, la mutuelle souhaite les consulter régulièrement et les fédérer autour de projets collaboratifs visant à améliorer la qualité de vie au travail. Se mobiliser autour d'actions caritatives (collecte de jouets, de livres…) s'inscrit aussi dans la cohérence globale que Tutélaire déploie afin de **sensibiliser les collaborateurs aux enjeux sociétaux et environnementaux**. Une cohérence dont la mutuelle fait également preuve en veillant à ce que la politique RH de ses partenaires et prestataires soit conforme à ses valeurs.

Être une mutuelle plus que jamais ouverte aux autres

Comment ne pas évoquer la promotion de l'égalité, de la diversité et de l'inclusion lorsqu'on est une mutuelle à mission ? Cette politique volontariste se manifeste notamment par une **stricte équité entre les femmes et les hommes** mais aussi par le **recrutement et le maintien dans l'emploi des personnes en situation de handicap**. Tutélaire souhaite également mettre en œuvre une mesure de l'ensemble des paramètres évaluant l'inclusion sociale sur la base de référentiels exigeants intégrant des critères sociétaux, environnementaux, de gouvernance et de transparence envers le public.



"Être une mutuelle à mission nécessite d'adopter une approche collaborative et fédératrice, propre à motiver bénévoles et collaborateurs qui souhaitent donner un vrai sens à leurs actions militantes ou leurs activités professionnelles. Concernant nos équipes, Tutélaire s'engage à poursuivre une politique RH bienveillante par l'amélioration constante de leur qualité de vie au travail mais aussi par la promotion de l'égalité, de la diversité et de l'inclusion."

Jean-Marc Aussibal,
Directeur général et Directeur des ressources humaines de Tutélaire

TUTÉLAIRE ENTREPRISE

Tutélaire met tout en œuvre pour réduire au minimum l'empreinte carbone liée à son activité. Mais son action ne s'arrête pas là. La mutuelle veut étendre ses comportements responsables à tout son écosystème au travers de partenariats vertueux.

Contribuer à l'objectif planétaire de neutralité carbone

Différentes actions sont en cours ou à l'étude pour **réguler la consommation d'énergie liée à l'activité de la mutuelle**. Des solutions de transformation écoresponsable des locaux ont ainsi été évoquées. **Les collaborateurs de Tutélaire ont également été formés à un usage raisonné et raisonnable du numérique et des consommables** grâce à des ateliers rappelant les bonnes pratiques en la matière. La mutuelle a elle aussi réduit son empreinte carbone en dématérialisant son magazine et ses courriers.

Dire non au gaspillage et oui à l'économie circulaire

En 2021, Tutélaire a initié de nombreuses actions visant à **sensibiliser ses collaborateurs aux vertus de l'économie circulaire**. Elle leur a ainsi donné la possibilité de participer à plusieurs projets vertueux comme la collecte de livres ou la conversion de pas en dons pour des associations. Cette démarche s'inscrit dans la durée. Elle va se développer au fil des mois et des années à venir et permettra, à terme, d'animer les équipes de Tutélaire tout au long de l'année.

Faire partager sa vision

Pour mettre en œuvre une politique de développement durable cohérente, la mutuelle se doit d'y **associer partenaires et prestataires**. Le choix des prestataires se fait d'ores et déjà en veillant à ce qu'ils aient initié des démarches en faveur de l'humain et de l'environnement mais la mutuelle veut aller plus loin. L'adoption d'une **politique d'achats responsables** se présente donc comme une évidence, notamment via l'élaboration d'une charte à l'horizon 2023. Cette dernière intègrera un cahier des charges plus exigeant afin de **favoriser les prestataires ayant le statut d'entreprise à mission ou, *a minima*, de sélectionner des entreprises partageant les valeurs de Tutélaire** et appliquant une politique RSE volontariste (labellisations, certifications, chartes…).

NOTRE SOLIDITÉ DIT BEAUCOUP DE NOUS

Une bonne santé financière, une stratégie éprouvée portée vers l'avenir, une gouvernance stable et attentive, des collaborateurs engagés et des moyens efficients : cette solidité protéiforme permet à Tutélaire d'être performante, légitime sur des opportunités de développement et de proposer des services additionnels à ses adhérents.

Des engagements tenus

Le haut niveau de solvabilité de Tutélaire permet de garantir à ses adhérents comme à ses partenaires le respect de ses engagements. Le **taux de couverture du capital de solvabilité requis de la mutuelle s'établissait à 359 % à fin 2021** (395 % en 2020). Les fonds propres ont connu une évolution de leur valeur de marché qui est passée de 328,7 M€ en 2020 à 83,8 M€ en 2021.

Une gouvernance qui a fait ses preuves

La solidité de Tutélaire n'est pas uniquement financière. Elle est aussi le résultat d'**une gouvernance stable qui rassure**, fruit du 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.

Se tenant 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.

Tutélaire se singularise par sa force en réassurance

La Mutuelle Générale (LMG) et Tutélaire ont conclu un nouvel accord. À compter du 1er janvier 2021, Tutélaire accepte en réassurance 10 % des risques santé et prévoyance afférents au contrat collectif santé-prévoyance des salariés de La Poste et au contrat santé des fonctionnaires de La Poste.

TUTÉLAIRE INVESTISSEUR

Depuis 2019, Tutélaire a revu sa stratégie d'investissement pour la rendre plus durable en l'orientant exclusivement sur des supports en faveur de l'humain et de l'environnement.
Pour Tutélaire, l'objectif est clair : détenir à moyen terme 100 % de placements responsables (fonds à impact, investissements socialement responsables, finance durable…).

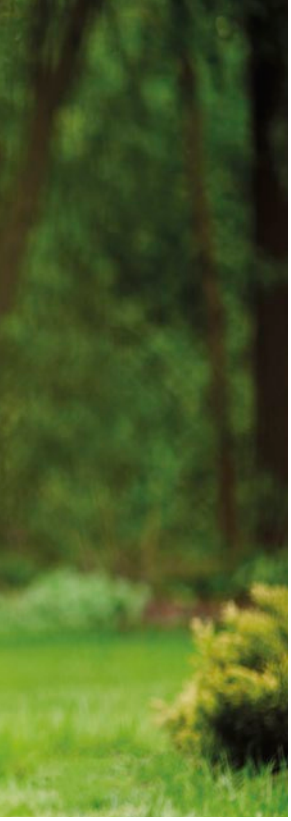
Des engagements tenus

En matière d'investissements financiers, tous les choix de Tutélaire sont désormais effectués sur la base d'une nouvelle grille d'analyse intégrant des **critères environnementaux, sociaux et de gouvernance en parfaite cohérence avec ses valeurs humanistes, sa raison d'être** et ses engagements.

Investir dans des **fonds ayant une utilité sociale ou environnementale**, aller vers des **entreprises françaises innovantes qui ont des valeurs, une politique sociale** et qui l'affirment…
Telles sont les lignes directrices que la mutuelle veut donner à ses investissements.

C'est ainsi que Tutélaire est devenue **membre actif de Mutuelles Impact**, un fonds dédié à la santé et au médico-social initié par la Fédération nationale de la Mutualité française (FNMF) et qu'elle s'est engagée en créant **son propre fonds d'actions orienté transition énergétique et biodiversité** (cf. pages 34-35) avec Meeschaert Asset Management, société précurseur dans la finance durable.

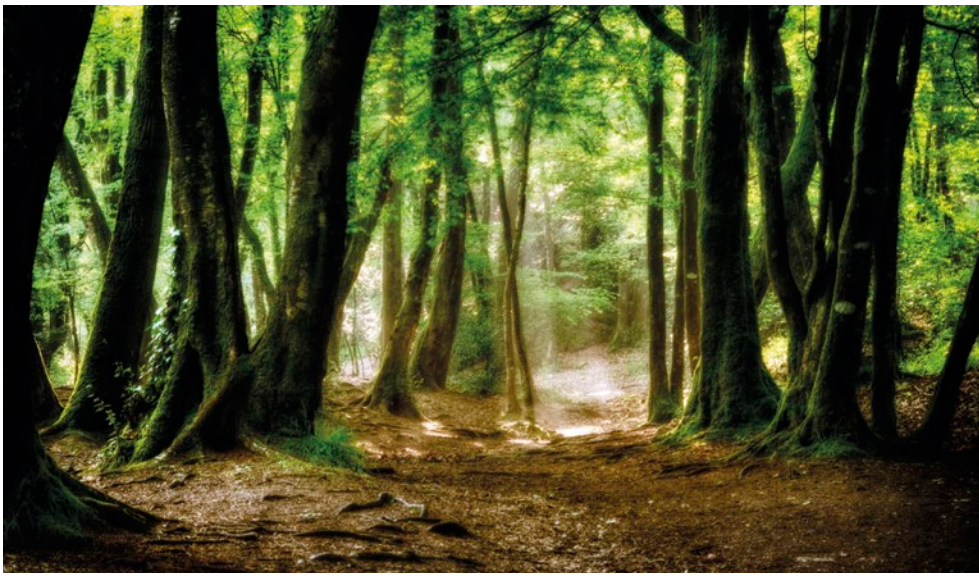
Elle a également investi dans un **fonds immobilier OPPCI Génération 2**, destiné à construire des établissements accueillant des personnes dépendantes. Elle en a d'ailleurs été le premier investisseur et a milité pour que le fonds soit labellisé ISR (investissement socialement responsable).
Deux autres fonds ont été sélectionnés pour leur intérêt environnemental, social et de gouvernance (ESG). Il s'agit du fonds **Novaxia R**, un fonds de rénovation urbaine géré par la seule société à mission du secteur immobilier (cet investissement inaugure le premier partenariat entre deux entreprises à mission), et du fonds **DPE V** (Dette privée entreprises 5), un fonds géré par La Banque Postale Asset Management (LBP AM) intégrant des clauses RSE dans les prêts accordés.



Des repères structurants

Tutélaire s'est donné comme objectif d'intégrer les **principes de la finance durable** sur l'ensemble de ses lignes de placements. Pour cela, la mutuelle a décidé de mettre en œuvre plusieurs actions.

Ainsi, elle se prépare à **souscrire aux Principes pour l'investissement responsable** (PRI) qui, en fournissant un cadre de travail commun, aident les entreprises à intégrer des critères environnementaux, sociaux et de gouvernance (ESG) dans leurs décisions d'investissement. Elle prévoit également, alors qu'elle n'en a pas l'obligation légale, de normaliser ses reportings en y intégrant la déclaration de performance extra-financière qui inclut toutes les informations concernant la RSE.



Une trajectoire améliorative par type d'actif

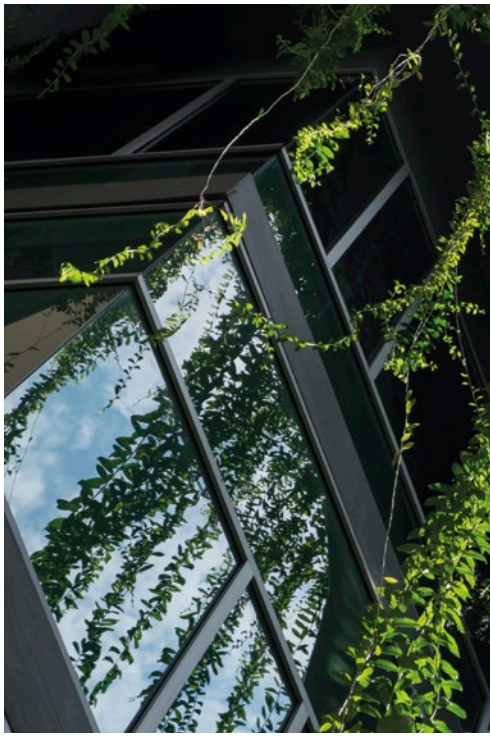
La mutuelle souhaite **augmenter le montant global et la part relative de l'encours dans des placements à impact ou, *a minima*, responsables**. Tutélaire veut ainsi revoir les placements obligataires en définissant des exclusions (tabac, armement, hydrocarbures…), en veillant à ne pas dégrader la note GREaT[14] par ses investissements et en augmentant la part de ses obligations responsables (environnementales et/ou sociales).

Enfin, la mutuelle engagera des actions pour réorienter les placements "pierre papier" sur des supports responsables et améliorer, le cas échéant, la note environnementale des investissements immobiliers physiques.

(14) La note GREaT permet d'évaluer les pratiques des cibles d'investissement sur la base de quatre critères : la Gouvernance responsable, la gestion durable des Ressources naturelles et humaines, la transition économique et Énergétique, le développement des Territoires.

INVESTIR POUR AVOIR UN IMPACT POSITIF

En tant que mutuelle à mission, Tutélaire souhaite donner une orientation plus sociale et environnementale à ses investissements. La mutuelle s'est ainsi associée avec Meeschaert Asset Management pour créer un fonds thématique dédié à la transition et à la biodiversité au travers d'entreprises engagées en faveur d'une économie durable, de la préservation de l'environnement et de la biodiversité.



Une stratégie guidée par la responsabilité sociétale et environnementale

Tutélaire prend des engagements sur les moyens à consacrer à ses ambitions pour **contribuer à un monde meilleur**. Pour Jean-Marc Aussibal, Directeur général de Tutélaire, l'objectif est clair : *"Nous voulons encourager des projets ayant un impact réel et une véritable sincérité. Nous souhaitons accorder davantage d'attention aux sujets environnementaux et nous inscrire dans une démarche durable, y compris par nos investissements. Une évidence au regard de nos valeurs et de l'urgence environnementale."*

5 axes d'investissements prioritaires

La construction de ce fonds répond à des ambitions d'engagement en faveur de la biodiversité dont la **biodiversité sous-marine, la transition énergétique, la santé, l'emploi/formation et la digitalisation**.
Il a également pour objectif de privilégier les activités qui contribuent positivement aux **objectifs de développement durable (ODD) de l'ONU** :

#3 Bonne santé et bien-être
#6 Eau propre et assainissement
#7 Énergie propre et d'un coût abordable
#10 Inégalités réduites
#13 Lutte contre le changement climatique
#14 Vie aquatique
#15 Vie terrestre

Une démarche cohérente jusqu'au bout

Meeschaert Asset Management est un acteur historique de l'investissement socialement responsable (ISR) qui a convaincu Tutélaire par la sincérité et l'efficacité de sa démarche. Ce partenariat permet à la mutuelle de continuer à **identifier des entreprises avec une véritable valeur ajoutée sociale et environnementale**.

Le fonds sélectionne des acteurs économiques qui répondent également à des **critères de dignité humaine et d'agissements pour un développement économique et humain durable**.
Une attention particulière est accordée aux critères de respect des droits de l'homme et du travail, ainsi qu'aux engagements pris vis-à-vis des communautés locales. L'approche du fonds consiste notamment à investir dans des PME cotées, françaises, créatrices d'emplois locaux.

La sincérité de l'engagement de Tutélaire ne l'affranchit pas d'une logique de rendement cohérente avec les engagements de long terme pris avec ses adhérents.

Direction du développement - Juillet 2022 - Conception et réalisation : - Crédits photos : Christophe Hargoues - Maud Piderit - Adobe Stock - GettyImages - Impression : Imprimerie de la Centrale Lens - Tous droits réservés.

Tutélaire
MUTUELLE HUMANISTE

Mutuelle à mission

MUTUALITÉ FRANÇAISE

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