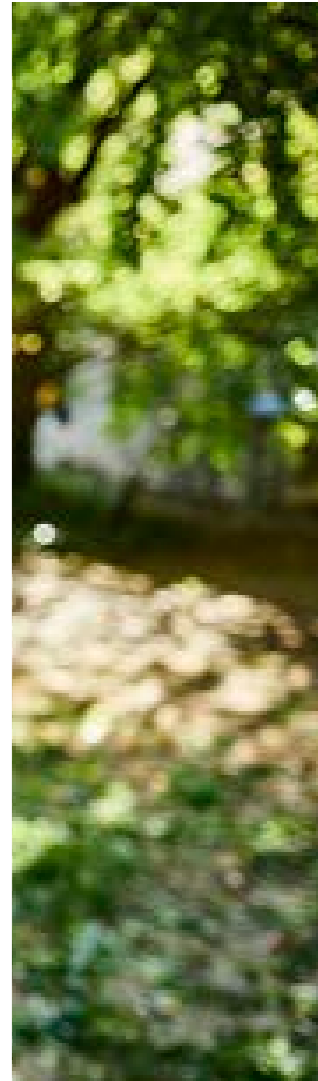
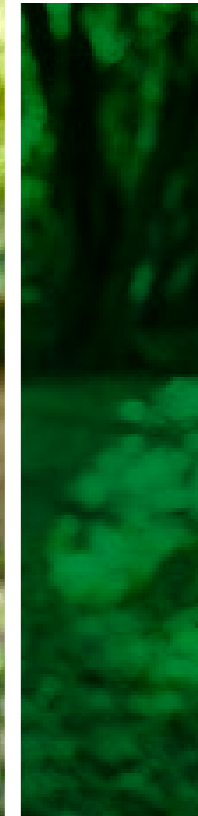


Direction du développement - Septembre 2023 - Conception et réalisation : **ok6** - Crédits photos : Christophe Hargoues - Maud Piderit - Adobe Stock - Getty/Images - Tous droits réservés.



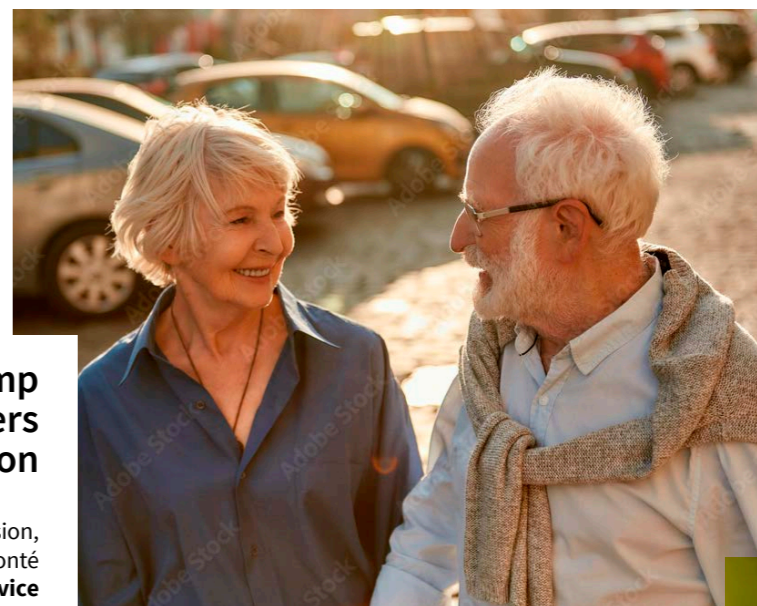
Direction du développement - Septembre 2023 - Conception et réalisation : **oké** - Crédits photos : Christophe Hargoues - Maud Piderit - Adobe Stock - Gettyimages - Tous droits réservés.



MUTUELLE À MISSION

NOS CONVICTIONS GUIDENT NOS ACTIONS

En devenant mutuelle à mission il y a deux ans, Tutélaire souhaitait donner à sa raison d'être l'opportunité de rayonner et d'avoir un impact qui dépasse son propre écosystème. Aujourd'hui, l'humain et l'environnement sont plus que jamais au cœur des différentes initiatives engagées par Tutélaire. La volonté de protéger le plus grand nombre de la façon la plus juste est toujours aussi forte. Les grandes orientations de son plan stratégique reflètent cette philosophie.



Élargir son champ d'action à travers sa mission

Avec sa qualité de mutuelle à mission, Tutélaire témoigne de sa volonté de **se mettre au service du bien commun**. Elle réaffirme ainsi sa place au sein du secteur de l'économie sociale et solidaire (ESS) et participe avec encore plus de force à la **construction d'une société plus juste, plus humaine et plus attentive à la préservation de la planète**.

Cette mission qu'elle s'est assignée, elle l'a définie en accord avec 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.*

Défendre ses valeurs avec la même force

Pour Tutélaire, devenir une mutuelle à mission était une évidence, une suite logique à **son engagement historique en matière de solidarité et de lutte contre les inégalités**. Cette évolution, en accord avec la loi PACTE¹, a permis d'**intégrer sa raison d'être dans ses statuts**. Celle-ci est le reflet de ses convictions et traduit la mission qui la définit depuis ses origines : couvrir le plus grand nombre, sans exclusion, en veillant à s'adapter rapidement aux enjeux de la société.

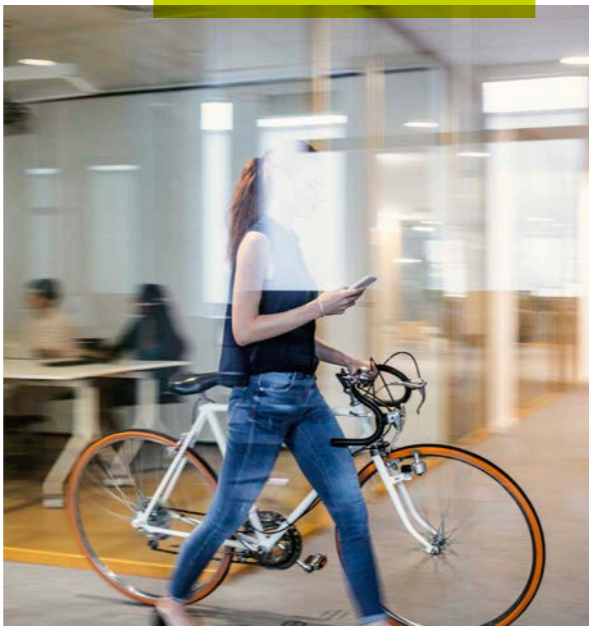
1. Cette loi relative à la croissance et à la transformation des entreprises, promulguée le 22 mai 2019, permet aux sociétés d'intégrer dans leurs statuts une mission incluant des objectifs sociaux et environnementaux.





TUTÉLAIRE ASSUREUR MUTUALISTE

TUTÉLAIRE EMPLOYEUR



Tutélaire, assureur à impact

Pour faire de l'assurance à impact et donc répondre véritablement aux besoins dans leur ensemble, il est nécessaire d'allier volonté et actions. La mutuelle crée aussi la différence par l'accompagnement qu'elle propose aux personnes qu'elle protège. Pour elle, la prévention doit être un acte désintéressé, comme l'ensemble de son activité. Ses produits continuent également à évoluer pour prendre en compte les besoins que ses publics expriment et que les professionnels de santé rencontrent chaque jour.



TUTÉLAIRE ENTREPRISE

Un plan stratégique construit autour de 4 piliers majeurs

À l'issue de l'audit RSE mené en 2021 au sein de Tutélaire, les grands axes de son plan stratégique ont été précisés. Ils ont ensuite été déclinés en objectifs opérationnels à court et long termes et structurés autour de quatre fonctions.

À la fin de la période, un comité de mission évalue la réalisation des actions prévues pour chacune des fonctions dans le cadre de la feuille de route et un organisme tiers indépendant en contrôle la bonne exécution.



TUTÉLAIRE INVESTISSEUR

Une forte conscience de son rôle sociétal

En devenant une mutuelle à mission, Tutélaire donne encore plus d'importance à son rôle sociétal et le fait évoluer en s'adaptant aux défis du monde de demain. Selon elle, la stratégie d'une entreprise à mission doit être déterminée par une vision d'ensemble si elle veut être cohérente et son engagement ne peut qu'être entier. C'est pourquoi, sa raison d'être et ses objectifs sociaux et environnementaux vont bien au-delà de son objet social.

En tant qu'assureur mutualiste et dans cette logique globale, Tutélaire s'engage donc à concevoir et gérer des offres inclusives, sincères et justes. C'est-à-dire pratiquer l'assurance à impact. Le haut niveau d'expertise de Tutélaire lui permet de déployer une approche unique. Grâce à la modélisation de ses propres tables d'incidence et de maintien dans le risque, elle fixe des tarifs au plus juste, sans marge de prudence excessive et les ajuste d'après l'évolution réelle du risque. Les solutions que Tutélaire construit chaque jour sont ainsi à la hauteur de l'enjeu sociétal majeur qu'est le vieillissement de la population. L'extension de la couverture assurantielle aux situations de dépendance partielle d'ordinaire exclues des contrats présents sur le marché, l'intégration des personnes reconnues en affection de longue durée (ALD) ou encore l'assistance aux aidants en sont quelques exemples probants.

Afin d'atténuer les vulnérabilités associées au grand âge, Tutélaire milite pour une prise en charge digne de la perte d'autonomie et une diffusion beaucoup plus large des solutions assurantielles. Son approche de la protection sociale par les besoins, et non par les risques, est déclinée sur l'ensemble de son activité. Elle est ainsi au plus près des attentes de ses adhérents et de tous les publics. Quel que soit le risque couvert, Tutélaire peut ainsi concevoir des offres d'assurance à impact, justement tarifées, sincères, utiles et en phase avec les enjeux sociétaux.

En tant qu'employeur, Tutélaire s'engage à déployer une gestion des ressources humaines bienveillante et tournée vers les enjeux RSE. Deux actions concrètes illustrent cette démarche volontariste : l'instauration d'un salaire minimum de 2600€ bruts et la mise en œuvre de la semaine de 4 jours pour ses collaborateurs.

En tant qu'entreprise, Tutélaire s'engage à participer à l'objectif mondial de neutralité carbone. La mutuelle a ainsi déménagé en décembre 2022 dans des locaux moins spacieux mais à Haute Qualité Environnementale (HQE), ce qui permettra de réduire de 50% sa consommation énergétique en 2023.

En tant qu'investisseur, Tutélaire s'engage à détenir 100% de placements écologiquement et/ou socialement responsables sur l'ensemble des lignes de son allocation stratégique d'actifs.





Nous sommes engagés dans une stratégie de développement que nous avons voulue cohérente, résolue et raisonnée.”

Alain Payan,
Président de Tutélaire



■ Quelles sont ses singularités ?

A. P. D’abord, sa générosité. Alors que de nombreuses garanties dépendance protègent seulement à partir du GIR 1, le stade le plus avancé dans la perte d’autonomie², sâge autonomie protège dès le GIR 4, au tout début du processus de dépendance. Cette démarche est une véritable ligne de démarcation.

Comprenez bien, chez Tutélaire, nous sommes des experts de la dépendance depuis plus de 25 ans. Nous protégeons plus de 350 000 personnes et versons chaque mois plus de 4 500 rentes dépendance. Nous savons à quel moment il faut intervenir pour soutenir activement nos adhérents. Ce n’est pas dans la dernière ligne droite que l’on est utile, c’est au début du combat, au moment de la survenance du risque. Retenez un chiffre pour mesurer l’effet de notre garantie : 80 % des personnes qui sont en perte d’autonomie sont évaluées GIR 3 et 4. Vous comprenez bien que les assurances qui se déclenchent à GIR 2 ou GIR 1 couvrent au mieux 20 % des personnes concernées. L’intérêt financier des assureurs a pris le pas sur l’intérêt social des assurés. Mais ce n’est pas tout. Notre garantie sâge autonomie est aussi l’expression de notre vision humaniste.

Lorsqu’il évoque l’année 2022, Alain Payan a le sourire des choses accomplies. Il en mesure le travail, en apprécie les premiers résultats et indique sans ambiguïté qu’il ne veut pas voir Tutélaire relâcher ses efforts.

■ L’an passé, le mot qui résumait le mieux 2021 était “Actes”. Lequel, choisiriez-vous pour qualifier 2022 ?

A. P. Concrétisation. L’année dernière, nous avons placé un certain nombre de choses en perspective. Aujourd’hui, elles existent et elles portent leurs fruits.

■ De tous ces actes concrétisés, quel est le plus emblématique à vos yeux ?

A. P. Probablement, notre nouvelle garantie dépendance. Elle est sortie sur le marché à la fin de l’année 2022. Je crois pouvoir dire qu’elle n’a aucun équivalent et j’en suis heureux car cela prouve notre expertise et démontre notre philosophie de protection.

“Ce n’est pas dans la dernière ligne droite que l’on est utile, c’est au début du combat.”

■ Pouvez-vous préciser ce que vous entendez par “vision humaniste” ?

A. P. Nous voulons favoriser le maintien à domicile des personnes dépendantes. Parce que c’est leur souhait et celui de leurs proches. 85 % de la population souhaite privilégier le maintien à domicile. Parce que rester chez soi est bien plus agréable et vertueux que d’aller en Ehpad. Parce que le coût du maintien à domicile est aussi moins onéreux pour les familles. Voilà pourquoi, sâge autonomie aide au financement de l’aménagement et de l’adaptation de l’espace de vie afin de favoriser le maintien à domicile des personnes dépendantes. Ce capital versé dans tous les cas de dépendance partielle constitue un véritable outil de prévention de l’aggravation du risque. Et puis, cette nouvelle garantie dépendance se préoccupe aussi des aidants et elle donne accès à une protection juridique qui peut s’avérer salutaire dans bien des cas.

■ Toujours cette idée d’être là lorsque la vie décroche ?

A. P. Exactement. Être là lorsque la vie décroche, c’est notre ADN. C’est la raison d’être de notre création en 1907 et c’est tout aussi vrai aujourd’hui. Et vous savez, tout cela, ce ne sont pas que des mots, c’est une réalité et elle parle à nos publics mais aussi à d’autres mutuelles.

■ À quelle philosophie faites-vous référence ?

A. P. Nous créons des garanties qui répondent aux besoins de la population et de nos adhérents parce que nos garanties apportent des réponses à des enjeux de société. Nos garanties ne sont pas pensées selon des logiques marchandes mais selon des logiques de vie. Que veulent nos adhérents pour eux-mêmes et pour leurs proches ? C’est en répondant à ces questions que nous avons conçu cette nouvelle garantie dépendance, sâge autonomie, le grand âge solidaire assuré par Tutélaire.

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 et 4.



“ Nous voulions un produit utile, juste et accessible et nous sommes heureux de voir qu’il est perçu de cette façon.”

■ Puisque vous l'évoquez, pouvez-vous nous dire ce que vous recherchez en vous tournant vers différentes mutuelles ?

A. P. Nous sommes engagés dans une stratégie de développement que nous avons voulue résolue et raisonnée. Cette croissance ne se limite pas au déploiement de nouvelles garanties, nous souhaitons aussi la construire en nouant de nouveaux partenariats.

■ Avec qui ?

A. P. Avec des acteurs qui nous ressemblent. Avec des mutuelles qui partagent nos valeurs et qui cherchent des offres de protection pour leurs adhérents en cas de perte d'autonomie, d'accidents de la vie, d'hospitalisation ou de protection juridique. Nos solutions répondent aux besoins et demandes d'un certain nombre de mutuelles. Nous mettons beaucoup d'énergie à initier ces liens et répondre à leurs attentes.

■ Et cela aboutit ?

A. P. Oui. Nous venons de signer des accords de partenariat avec deux premières mutuelles et, à ce sujet, je voudrais vous livrer un constat très instructif. Initialement, avec Jean-Marc Aussibal et nos équipes, nous imaginions que les mutuelles partenaires nous demanderaient une personnalisation de nos garanties. Or, la réalité est bien différente. Les mutuelles MSP (Mutuelle des Services Publics) et MCA (Mutuelle Complémentaire d'Alsace) ont choisi d'inclure dans leur portefeuille d'offres notre garantie saine autonomie telle qu'elle existe. Sans la modifier, l'ajuster ou l'altérer. C'est la preuve que notre garantie répond bien aux aspirations des mutuelles et de leurs publics. Nous voulions un produit utile, juste, sincère et accessible et nous sommes heureux de voir qu'il est perçu de cette façon.

■ Avez-vous l'intention de créer de nouvelles garanties ?

A. P. À très court terme, non. Il n'y a pas d'urgence mais nous avons vocation à élargir notre offre. Je vous l'ai dit au début de notre entretien, nous avons consacré beaucoup d'efforts au cours de l'année écoulée sur les projets en cours qui se concrétisent avec la création de saine autonomie et en nouant des premiers partenariats avec MSP et MCA. Tout cela doit continuer et s'amplifier. D'autres partenariats sont en attente. Chez Tutélaire, nous consacrons beaucoup de temps à concevoir tout cela et nous consacrerons l'énergie qu'il faudra pour les promouvoir et les développer. Nous avons commencé, nous continuerons.

■ Qu'avez-vous déjà entrepris ?

A. P. Entre octobre et décembre 2022, nous avons initié des campagnes digitales pour promouvoir nos différentes garanties dépendance, accidents de la vie et hospitalisation. Résultats : nos campagnes ont été vues plus de 20 millions de fois et elles ont touché près de 9 millions de personnes. Plus de 80 000 personnes ont cliqué vers notre nouveau site internet. La moitié venait y découvrir notre garantie saine autonomie, près de 20 % voulaient des renseignements sur Paxivie (garantie accidents de la vie) et un peu plus de 30 % ont marqué un intérêt pour Hospiconfort. Maintenant, il nous appartient de concrétiser ces premiers résultats. Cela prendra du temps mais nous devons les aider à concrétiser leur intérêt.

“ Notre priorité est d'assurer le succès des garanties déjà lancées.”

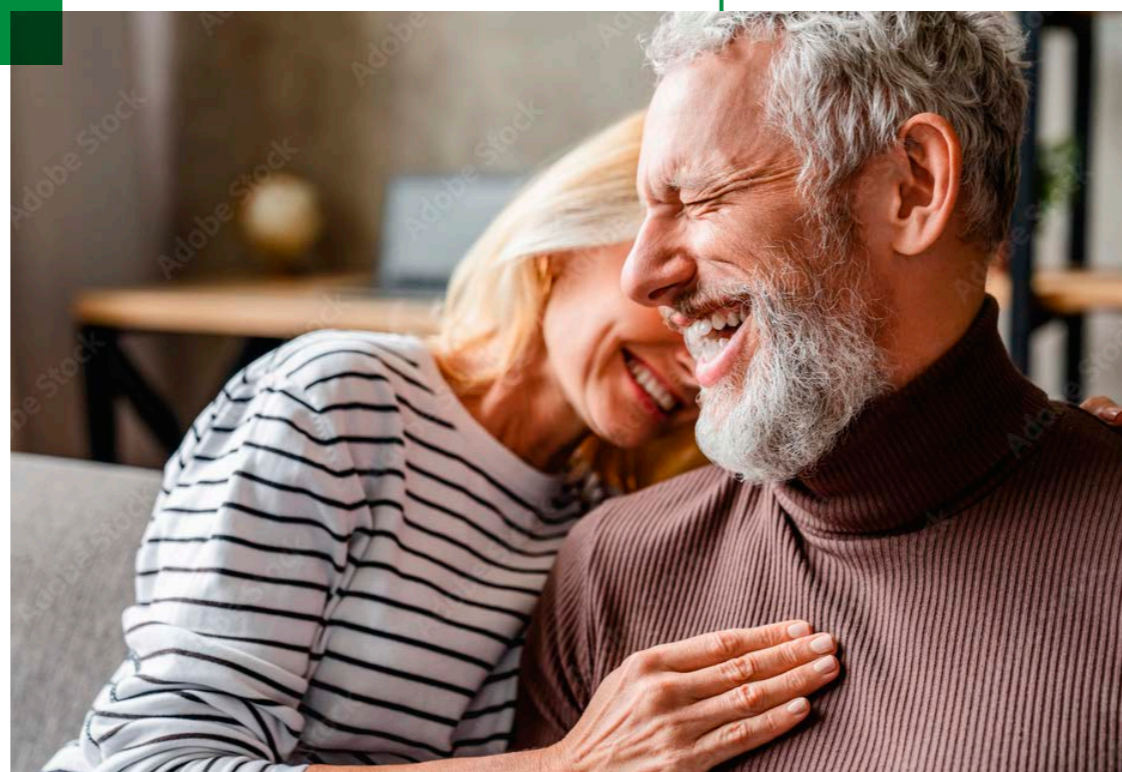
■ Vous dites ne pas vouloir créer de nouvelles garanties à court terme...

A. P. Je vous dis surtout vouloir concentrer nos efforts sur la concrétisation de ce que nous avons créé et mis en œuvre. Cela dit, Tutélaire reste Tutélaire et ce n'est un secret pour personne que nous travaillons déjà sur une garantie spécifique aux aidants. À cette heure, rien n'est décidé. On en reparlera l'année prochaine (sourire). Notre priorité est d'assurer le succès des garanties déjà lancées. Je me suis beaucoup engagé pour créer saine autonomie et j'ai été entendu. Mais je ne suis pas un président qui réclame un produit nouveau chaque année. Ce serait contraire à nos valeurs et à nos logiques.

■ À ce titre, quel bilan tirez-vous de la transformation de Tutélaire en mutuelle à mission ?

A. P. Lorsque la loi PACTE a été promulguée en 2019, j'ai dit à notre conseil d'administration : “ Il faut y aller sans hésiter en mettant en valeur les actions déjà initiées et en nous obligeant à en intégrer de nouvelles.” Aujourd'hui, nous nous fixons des objectifs qui sont plus ambitieux que ceux que nous nous serions fixés si nous n'avions pas opté pour le statut de mutuelle à mission. Je pense notamment à nos actions en matière de décarbonation et de respect de l'environnement. Regardez l'engagement

de nos militants et nos 34 sections sur la *Fresque du Climat*. Cette initiative nous dynamise et nous oblige à agir et rendre compte. Nous sommes lucides sur les effets de nos actions. Nous sommes une PME avec moins de 50 salariés. Nos actions ont une portée forcément réduite mais elles ont une réalité et elles ont un sens. En emménageant dans un bâtiment qui répond à toutes les normes environnementales, on agit mieux pour notre planète et pour les générations futures. Ça ne fera pas tout mais ça y contribue un peu et cela résume bien l'esprit de Tutélaire : être utile dans nos projets, avoir un impact positif dans toutes nos actions et être cohérent dans toutes nos initiatives. Nous le faisons depuis 115 ans et nous allons encore continuer à le faire.



TUTÉLAIRE ASSUREUR MUTUALISTE

Créer des produits spécifiques accessibles à tous, y adosser des offres de service adaptées, veiller constamment à la satisfaction de ses adhérents, promouvoir des actions en faveur du développement durable et encourager les comportements responsables...

Toutes ces initiatives, et bien d'autres encore, font de Tutélaire un assureur mutualiste résolument engagé.

Concevoir et diffuser des produits adaptés aux besoins des personnes fragiles

Depuis sa création, Tutélaire veille à **protéger les personnes qui en ont le plus besoin**. Pour respecter cet engagement qui lui tient à cœur, Tutélaire conçoit des produits inclusifs, par exemple, en imposant moins de clauses d'exclusion ou de limites d'âge ou encore en offrant des garanties toujours plus protectrices.

L'adéquation de ses solutions face aux attentes de ses adhérents montre sa singularité et fait référence. **Son offre tient compte des évolutions de la société**. Pionnière de la prise en charge de la dépendance dès 1998, elle a conçu **un nouveau contrat de prévoyance dépendance, sâge autonomie, qui tient compte de la réalité de la perte d'autonomie en France**. Indemnisant ses adhérents dès la reconnaissance de la dépendance partielle en GIR 4, il prend également en charge de façon plus globale aidants et aidés avec un service d'assistance et des prestations de services et de protection juridiques.

Inclusivité est sans aucun doute le mot qui définit le mieux l'approche de Tutélaire. Ses produits sont simples avec **des garanties clairement définies et couvrent de la meilleure façon l'adhérent** (voir pages 32 à 41).



Un parcours adhérent qui doit satisfaire de plus en plus

L'efficacité du parcours adhérent est sans cesse questionnée pour aller vers toujours plus de fluidité. Tutélaire continue d'investir le canal digital pour asseoir sa position d'expert dans son domaine en offrant encore plus de services à ses adhérents. **En 2022, son écosystème digital serviciel a fait l'objet d'une refonte totale.** Le nouveau site Tutélaire traduit l'esprit de modernité et d'innovation de la mutuelle. Il propose de nouvelles fonctionnalités facilitant les démarches (souscription en ligne, services au sein de l'espace personnel...) et l'information des adhérents (dématérialisation du magazine trimestriel avec des contenus plus accessibles et interactifs...). En décembre 2022, plus de 20 000 adhérents avaient déjà créé leur espace personnel.

Tutélaire veille aussi à la **qualité de sa relation adhérent en étant constamment à leur écoute**, en adaptant si nécessaire ses processus 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. Des formations sur la relation client par téléphone auprès de ces publics fragiles ont été déployées en 2022.

La non-lucrativité, un engagement identitaire

Tutélaire est particulièrement attachée au principe de non-lucrativité qu'elle met en pratique au seul profit de ses adhérents. En 2023 et pour la première fois, la mutuelle procédera à une **revalorisation des rentes** servies à ses adhérents reconnus dépendants. Le conseil d'administration de Tutélaire a en effet décidé d'augmenter le montant des prestations dépendance sans mettre ses adhérents à contribution, c'est-à-dire sans augmenter les primes. **Cette revalorisation est estimée à 12 millions d'euros pour 2023.**

Tutélaire fera par ailleurs **profiter gratuitement ses adhérents d'une nouvelle offre de service et protection juridiques**, assurée par sa filiale Solucia Service et Protection Juridiques. Elle viendra en soutien aux 340 000 adhérents du contrat historique TUT^{LR}, qui économiseront ainsi 1 million d'euros. Enfin, le conseil d'administration a décidé d'aller au-delà de ses obligations en dotant la participation aux bénéficiaires de 1,8 million d'euros de plus que le montant minimal réglementaire et de les distribuer immédiatement à ses adhérents sous forme de **remise sur les primes de leurs garanties décès**.

Les adhérents de Tutélaire sont confrontés à une baisse de leur niveau de vie en lien notamment avec le contexte actuel d'inflation et la flambée des prix de l'énergie. Grâce à la remontée des taux obligataires qui allège ses engagements longs, la mutuelle était en capacité, non seulement de ne pas ajouter à leurs difficultés mais, au contraire, de les alléger tout en contribuant à améliorer leur protection sociale. Ces trois décisions exceptionnelles de son conseil d'administration témoignent de cette volonté.



LA FRESQUE DU CLIMAT

Faire grandir la prise de conscience environnementale auprès de tous

Pour faire rayonner son engagement pour le développement durable au-delà de sa propre sphère, Tutélaire mène fréquemment des actions de sensibilisation afin de toucher le plus grand nombre.

Installer **une dynamique interne vertueuse** est essentiel. Ses collaborateurs et sa structure militante sont régulièrement acculturés aux bonnes pratiques environnementales. **Les militants et les équipes Tutélaire ont ainsi été formés en 2022 à la Fresque du climat** pour un déploiement dans l'ensemble des sections (voir interview). Pour éveiller les consciences le plus largement possible, Tutélaire mène également **des campagnes d'information auprès de ses adhérents et du grand public** via les réseaux sociaux et son magazine. Les collaborateurs reçoivent aussi régulièrement une newsletter autour des Objectifs de développement durable. Enfin, Tutélaire s'assure que ses prestataires partagent ses valeurs et mènent une politique RSE active.



Christian Boutonnet
1^{er} vice-président Tutélaire
et coordinateur du projet Phénix



■ Comment est née l'idée de déployer la Fresque du climat chez Tutélaire ?

C. B. La *Fresque du climat* n'est en fait qu'un outil mis au service du projet Phénix lancé au sein de Tutélaire. Il a pour but de mobiliser nos 34 sections autour d'un projet tourné vers l'environnement que nos militants auront eux-mêmes initié. Pour atteindre cet objectif, il fallait donner des clés de compréhension sur notre engagement en faveur de l'environnement notamment vis-à-vis de notre statut de mutuelle à mission. Organiser une séance *Fresque du climat* est un bon moyen d'éveiller les consciences. Les participants prennent collectivement la mesure du problème climatique et de la nécessité d'agir. C'est un outil de cohésion et de réflexion commune.

■ Quel accueil a reçu le projet Phénix en sections ?

C. B. De la surprise, de l'inquiétude, de la colère et heureusement de l'enthousiasme au final ! De la surprise parce que le rapport avec notre activité de mutuelle n'était pas évident pour certains. Cela nous a donné l'occasion de faire le lien avec notre raison d'être. De l'inquiétude parce que les participants se sont demandé ce qu'ils pouvaient faire à leur niveau. La colère a suivi car pour beaucoup, c'est aux pollueurs ou à l'État de se mobiliser. Puis, avec de la pédagogie, les militants ont témoigné leur enthousiasme et leur volonté d'agir. Deux projets sont déjà validés et un a été réalisé. Il a consisté à organiser une grande journée portes ouvertes pour expliquer les bienfaits d'une ressourcerie au plus grand nombre.

■ La conscience environnementale a-t-elle progressé chez Tutélaire ?

C. B. Le statut de mutuelle à mission de Tutélaire nous oblige. Nous voulons contribuer à la protection de l'environnement parce que c'est cohérent avec ce que nous défendons. La prise de conscience collective est aussi accentuée par l'accélération du dérèglement climatique. Ce qu'il faut souligner c'est la sincérité qui anime Tutélaire et ses équipes dans cette démarche environnementale. Le projet Phénix redonne aussi du souffle aux sections. Avec les initiatives créées par nos militants, de nouveaux publics entrent en contact avec nous. Le réseau s'élargit. Et qui sait, des envies d'engagements pourraient bien naître !

TUTÉLAIRE EMPLOYEUR

Proposer un environnement de travail de qualité et des projets porteurs de sens à ses collaborateurs est un objectif incontournable pour une mutuelle à mission. En tant qu'employeur, Tutélaire met en œuvre une politique de ressources humaines bienveillante portée par les enjeux de responsabilité sociale des entreprises. Elle souhaite plus que jamais agir pour la qualité de vie au travail, source de progrès et d'engagement.

La semaine de 4 jours pour favoriser l'équilibre de vie des collaborateurs

Après consultation et vote des collaborateurs en 2022, **Tutélaire va mettre en place la semaine de 4 jours à partir du 1^{er} janvier 2023.** Cette avancée sociale importante se positionne comme une alternative au télétravail et une amélioration de l'équilibre entre la vie professionnelle et la vie personnelle des collaborateurs.

La rémunération, un sujet qui compte

La question de la rémunération est également un sujet qui compte au sein de Tutélaire qui prévoit de mettre en place un accord d'intéressement très prochainement. En 2022, elle a d'ores et déjà œuvré pour instaurer plus d'équité et réduire les écarts entre les plus hauts et les plus bas salaires en instituant le **"SMIC Tutélaire"**, soit un montant minimum de rémunération pour chaque salarié, **fixé à 2 600 € brut.**

Intégrer des espaces de travail plus adaptés

Tutélaire porte une attention toute particulière aux conditions de travail qu'elle propose. **La qualité de son dialogue social favorise des avancées significatives.** La mutuelle a quitté ses locaux historiques du XIII^e arrondissement de Paris qu'elle occupait depuis 1967 pour en intégrer de nouveaux, situés au 157 avenue de France, face à la Bibliothèque nationale de France. Ce siège repensé offre **un cadre plus adapté à l'activité de ses collaborateurs.** Moins spacieux et certifié HQE (haute qualité environnementale), il permet aussi à Tutélaire d'avoir un impact positif sur ses consommations énergétiques et donc son empreinte carbone.



Des projets qui mobilisent les énergies

Créer une dynamique de progrès est indispensable pour **entretenir l'implication des collaborateurs.** Ayant cette conviction profonde, Tutélaire souhaite les consulter régulièrement, les faire participer pleinement à ses réflexions et les fédérer autour de projets

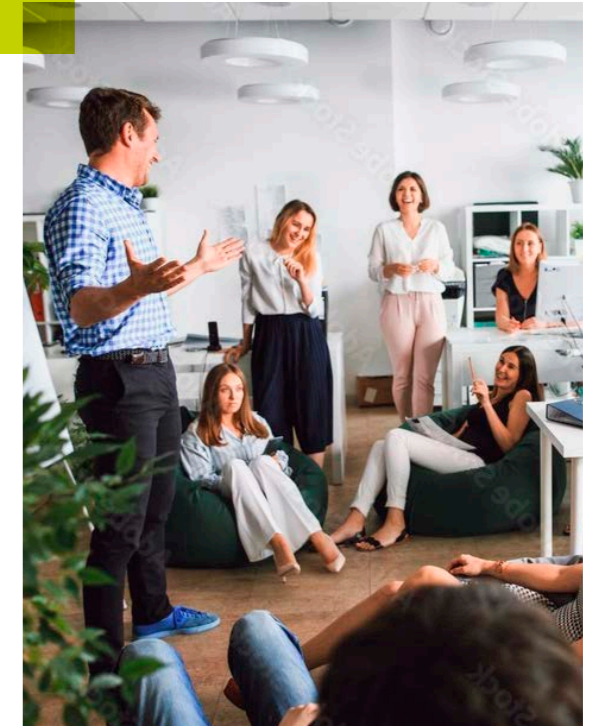
collaboratifs. En décembre 2022, un concours a ainsi été lancé auprès de tous les salariés afin qu'ils présentent un projet, en solo ou par équipe, portant sur la qualité de vie au travail (QVT). Se mobiliser autour d'actions caritatives (collecte de jouets, de livres...) fait aussi partie des actions que Tutélaire déploie pour **sensibiliser ses collaborateurs aux enjeux sociétaux et environnementaux.** Dans un souci de cohérence, la mutuelle porte aussi une attention toute particulière à la politique de ressources humaines de ses partenaires et prestataires et veille à ce qu'elle soit conforme à ses valeurs.



Informers ses équipes pour mieux prévenir les risques psychosociaux

Si les organisations se transforment et le travail évolue, les risques professionnels aussi. Depuis quelques années, le stress et plus largement les risques psychosociaux (RPS) sont progressivement apparus comme des sujets majeurs au sein des entreprises. Les RPS peuvent avoir des conséquences graves sur la santé tant sur le plan psychologique que physique. Face à ce contexte, Tutélaire a souhaité organiser **une semaine d'actions sur ce thème au sein de la mutuelle durant le mois de février 2022.**

Au programme : ateliers de réalité virtuelle pour sensibiliser au harcèlement moral et sexuel, initiation à la sophrologie, présentation et mise à disposition de *Moodwork*, une plateforme d'accompagnement des entreprises et des collaborateurs dans leur démarche de qualité de vie et leur santé mentale au travail (QVT).



TUTÉLAIRE ENTREPRISE

Tutélaire multiplie les initiatives pour réduire son empreinte carbone. **Au sein de la mutuelle, la prise de conscience continue de faire son chemin auprès des collaborateurs.**

Elle souhaite aussi étendre son engagement en faveur du développement durable à ses partenaires et prestataires à travers une dynamique vertueuse.

Sensibiliser aux vertus de l'économie circulaire

Tutélaire donne à ses collaborateurs la possibilité de **participer à des projets vertueux** comme la collecte de livres ou la conversion de pas en dons pour des associations.

Cette démarche va continuer à se développer. Elle permettra d'animer les équipes de Tutélaire tout au long de l'année. La mutuelle souhaite également installer de nouveaux réflexes en matière de tri des déchets et favoriser leur recyclage.

Apporter une contribution concrète à la neutralité carbone

Différentes actions ont été engagées pour réguler la consommation d'énergie liée à l'activité de Tutélaire. L'année 2022 restera marquée par **l'emménagement du siège, qui n'avait pas changé d'adresse depuis 1967, dans de nouveaux locaux** toujours situés dans le XIII^e arrondissement de Paris. La mutuelle s'est en effet employée à rechercher des espaces aux normes très strictes lui permettant de respecter l'objectif qu'elle s'est fixée en termes de neutralité carbone. Ainsi, l'immeuble qu'elle occupe désormais au 157 avenue de France est doté de différents labels et certifications attestant **son intégrité environnementale** : HQE[®], référentiel 2013, niveau excellent, BREEAM, référentiel 2009, niveau excellent, et RT (réglementation thermique) 2012 - 30%.

En outre, les collaborateurs de Tutélaire ont 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 aussi réduit son empreinte carbone en proposant aux adhérents qui le souhaitent une version dématérialisée de son magazine trimestriel.**

En 2023, elle prévoit de poursuivre cette action en leur offrant la possibilité de recevoir les courriers de Tutélaire en version numérique.



Mettre en œuvre une politique de développement durable cohérente

Afin de partager sa vision sur cet enjeu, la mutuelle doit y associer ses partenaires et prestataires. Tutélaire veille déjà à ce que les prestataires qui travaillent avec elle aient engagé des démarches en faveur de l'humain et de l'environnement. Pour aller encore plus loin, elle souhaite adopter **une politique d'achats responsables via l'élaboration d'une charte à l'horizon 2023**. Ce document intégrera un cahier des charges exigeant qui favorisera les prestataires ayant le statut d'entreprise à mission ou accordera une préférence aux entreprises partageant les valeurs de Tutélaire et appliquant une politique RSE volontariste (labellisations, certifications, chartes...).



La solidité financière au bénéfice de la solidarité

Une stratégie tournée vers l'avenir, des choix financiers rassurants, une gouvernance stable, des collaborateurs engagés, des moyens performants... Tutélaire bénéficie d'une légitimité incontestable. Ce statut lui permet de se saisir d'opportunités de développement pertinentes et de proposer des services additionnels à ses adhérents.

Un haut niveau de solvabilité

Grâce à des indicateurs financiers rassurants, Tutélaire peut 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 **395% à fin 2022** (359% en 2021).

Les **fonds propres** ont connu une évolution de leur valeur de marché qui est passée de 83,8 millions d'euros en 2021 à **87,1 millions d'euros en 2022**.



Le résultat d'une gouvernance pérenne

La solidité de Tutélaire doit beaucoup 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. 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 INVESTISSEUR

La stratégie d'investissement de Tutélaire a pris une orientation plus durable. **Aujourd'hui, ses placements sont exclusivement tournés vers l'humain et l'environnement.** À moyen terme, Tutélaire souhaite détenir 100 % de placements responsables (fonds à impact, investissements socialement responsables, finance durable...).

Appliquer les principes de la finance durable

Tutélaire 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 de placements. Bien qu'elle n'en ait pas l'obligation légale, Tutélaire prévoit également de normaliser ses reportings en y intégrant une déclaration de performance extra-financière qui réunit toutes les informations relatives à la RSE.

Une stratégie de placement en accord avec ses valeurs

Tous les investissements financiers de Tutélaire sont décidés d'après une grille d'analyse incluant **des critères environnementaux, sociaux et de gouvernance en parfaite cohérence avec ses valeurs humanistes, sa raison d'être et ses engagements.** Elle oriente désormais ses placements vers des fonds ayant une utilité sociale ou environnementale et choisit de soutenir des entreprises françaises innovantes qui ont une politique sociale affirmée.

Tutélaire est ainsi **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). Elle a également **investi dans un fonds immobilier OPPCI Génération 2, destiné à construire des établissements accueillant des personnes dépendantes.** Tutélaire en a d'ailleurs été le premier soutien 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) : Novaxia R et DPE V (Dettes Privées Entreprises 5).

■ Novaxia R

Fonds de rénovation urbaine géré par la seule société à mission du secteur immobilier en 2022. L'investissement de Tutélaire dans ce fonds inaugure d'ailleurs le premier partenariat entre deux entreprises à mission.

■ DPE V

(Dettes Privées Entreprises 5)

Fonds géré par La Banque Postale Asset Management (LBP AM) **intégrant des clauses RSE dans les prêts accordés.**



3. 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.

Une trajectoire améliorative par type d'actif

Tutélaire souhaite augmenter le montant global et la part relative de l'encours dans des placements à impact ou, *a minima*, responsables.

Ce qu'elle a fait notamment en sélectionnant en 2022 un mandat obligataire géré par Ostrum Asset Management, premier gestionnaire français ayant obtenu le label ISR.

Tutélaire veille aussi à ne pas dégrader la note GREat³ par ses investissements et à augmenter la part de ses obligations responsables (environnementales et/ou sociales).

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

Créer un fonds sur-mesure pour avoir un impact positif

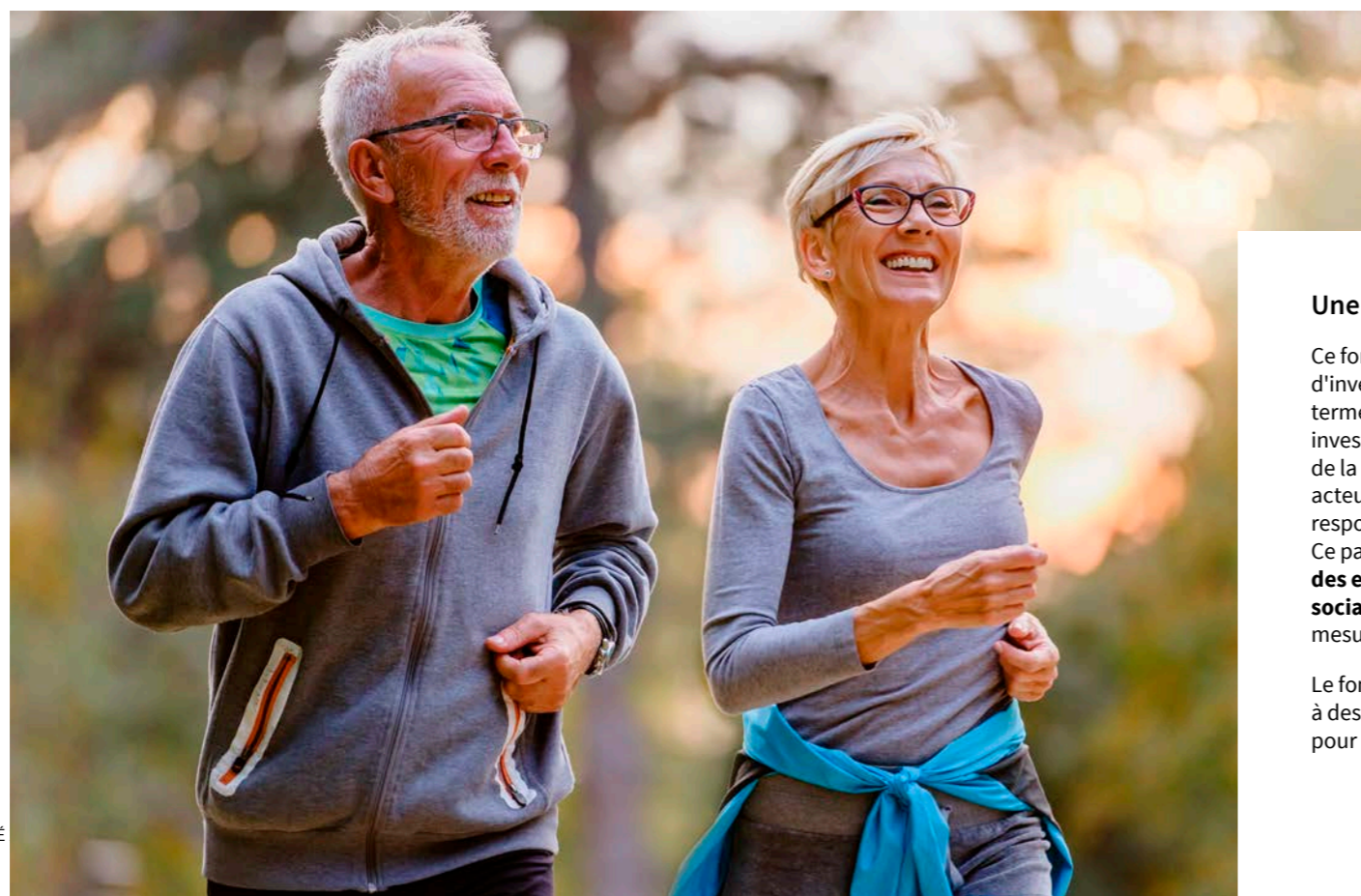
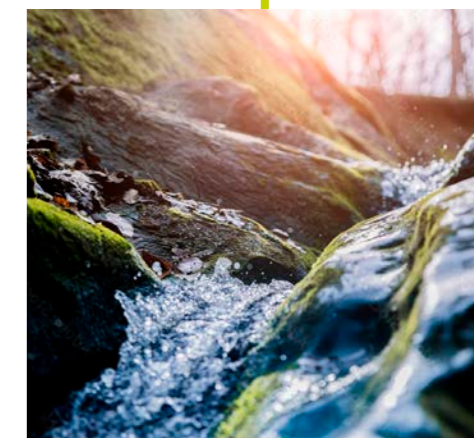
Tutélaire s'est associée avec la société de gestion Meeschaert Amilton Asset Management, pionnière en matière de finance durable, pour **créer le fonds ISR Tutélaire Transition et biodiversité**. À travers une sélection rigoureuse d'entreprises qui apportent des solutions innovantes, **ce fonds a pour objectif d'accompagner la transition énergétique, écologique et sociale avec notamment une attention particulière sur la biodiversité**.

Par cette décision cohérente avec son statut de mutuelle à mission, Tutélaire a choisi de s'engager au-delà de ce qu'impose la loi, de prendre en compte les enjeux sociaux et environnementaux et de les intégrer pleinement à sa stratégie.



Des thématiques prioritaires

Aller vers une transition énergétique, écologique et sociale est un enjeu majeur. C'est toute cette thématique qui est adressée par le fonds Tutélaire Transition et biodiversité. Il privilégie en effet **les activités qui contribuent positivement aux objectifs de développement durable (ODD) de l'ONU** en matière de **transition** (production d'énergie propre, gestion de l'eau, économie circulaire), **santé** (bien-être des individus et conditions de travail) et **biodiversité** (vie terrestre et vie aquatique).



Une démarche porteuse de sens

Ce fonds complète la stratégie globale d'investissement de Tutélaire qui vise à moyen terme 100% de placements responsables (ISR, investissement à impact...). La sincérité et l'efficacité de la démarche de Meeschaert Asset Management, acteur historique de l'investissement socialement responsable (ISR), ont convaincu Tutélaire. Ce partenariat permet à la mutuelle d'**identifier des entreprises avec une véritable valeur ajoutée sociale et environnementale** et dont l'impact sera mesurable à l'aide d'indicateurs chiffrés et concrets.

Le fonds sélectionne des acteurs qui répondent à des critères de dignité humaine et d'agissements pour un développement économique et humain

durable. Le respect de droits de l'homme et du travail, ainsi que les engagements pris vis-à-vis des communautés locales font l'objet d'une attention particulière. 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 alignée avec les engagements de long terme pris auprès de ses adhérents**. La finalité est d'obtenir un rendement équivalent à un fonds classique avec des entreprises performantes au niveau environnemental, social ou de gouvernance et inscrites dans une dynamique de croissance verte.



L'assurance à impact est l'essence même de la Mutualité.”

Jean-Marc Aussibal,
Directeur général de Tutélaire



“L'assurance est le véritable fondement de notre relation avec nos adhérents.”

Jean-Marc Aussibal n'aime pas les faux-semblants. Pour lui, se définir comme un assureur à impact n'est pas le reniement de l'esprit mutualiste mais son accomplissement, son expression la plus aboutie.

■ Pourquoi aimez-vous définir Tutélaire comme “assureur à impact” ?

J-M. A. Parce que l'assurance c'est notre métier et que l'assurance à impact est notre façon de l'exercer, dans le respect des valeurs mutualistes qui nous animent. Nous assurons des risques lorsque la vie décroche (dépendance, hospitalisation, accidents de la vie...) et nous ne le faisons pas à moitié. Nous avons un véritable effet positif sur la vie des personnes que nous protégeons. Nous créons des assurances sans jamais nous départir de notre culture mutualiste. Bien au contraire. C'est là toute notre différence et notre valeur ajoutée. L'assurance à impact est l'essence même de la Mutualité.

■ Vous ne craignez pas que le mot “assureur” soit perçu comme contradictoire avec l'esprit mutualiste ?

J-M. A. Non pas du tout. Notre métier, osons-le dire sans complexe, c'est bien d'assurer des risques. L'assurance est le véritable fondement de notre relation avec nos adhérents. Chez Tutélaire, nous concevons des produits d'assurance qui se distinguent par notre ADN et nos engagements mutualistes. Nos garanties sont inclusives, sincères et utiles. Et c'est cela notre culture mutualiste.

Inclusives parce que nous nous opposons à toute discrimination individuelle, que nous ne pratiquons pas de sélection, que nos contrats sont accessibles à tous, y compris les personnes qui ont des ressources modestes ou un état de santé dégradé. Sincères parce que nous défendons une approche de protection sociale réellement protectrice, pensée par les besoins et non par les risques. Utiles parce que nous œuvrons dans des moments-clefs de la vie, à répondre à des enjeux sociétaux, nous ne proposons pas d'assurances-gadget.

■ “Assurance à impact” serait donc l'expression de votre engagement ?

J-M. A. Absolument. Pendant trop longtemps, les mutualistes se sont satisfaits de leur statut de mutualiste. Or, “ce que vous êtes” n'est qu'une partie de la réponse. “Ce que vous faites” et la manière dont vous le faites sont encore plus importants. Nous sommes une mutuelle qui se définit par ses actes et les valeurs qu'elle incarne. La notion d'impact est et sera au cœur de toutes nos initiatives.

■ À ce propos, Tutélaire est devenue mutuelle à mission...

J-M. A. ... et cela aussi nous oblige. C'est un statut exigeant et qui nous modernise. C'est un mode de fonctionnement qui nous pousse à expliquer et à prouver clairement tout ce que nous entreprenons, de nos modes managériaux à nos investissements, de nos produits à notre politique d'entreprise.

■ Cela modifie-t-il la perception que vos interlocuteurs peuvent avoir de Tutélaire ?

J-M. A. Je le pense, oui, et à tout le moins cela l'éclaire autrement. Se définir comme mutuelle à mission a un réel intérêt pour nos partenaires car nous partageons une même philosophie, les mêmes valeurs et nous osons le dire. Notre histoire nous a toujours conduits à créer des produits accessibles au plus grand nombre. Voilà pourquoi, nous les concevons par les besoins et non par les risques. Voilà aussi pourquoi nous concentrons notre attention et nos efforts sur des risques que nous savons gérer en experts. Notre impact vient aussi du fait que nous veillons à ne jamais nous disperser. Cela ne signifie pas que nous ne soyons pas en capacité de nous diversifier.

“Nous assurons des risques lorsque la vie décroche [...] et nous ne le faisons pas à moitié.”

■ Finalement, le choix de “entreprise à mission” se décline dans l’ensemble de vos activités ?

J-M. A. Nous ne l’avons jamais envisagé autrement. Dans nos modes de travail où nous avons mis en place la semaine de 4 jours et un salaire minimal de 2 600 €, dans nos investissements où d’ici 2030 toutes nos lignes de placement seront totalement responsables, dans le choix de notre emménagement dans un bâtiment respectueux des normes environnementales... Dans tout ce que nous entreprenons, nous agissons avec ce sens aigu des responsabilités.

“L’adhésion de nos collaborateurs à notre projet est une source essentielle de notre performance.”

■ Vous affichez une politique RH humaniste ?

J-M. A. Oui, notre politique RH est humaniste mais elle est surtout cohérente et ambitieuse. Sans faux-semblants. Nous croyons que l’équilibre vie pro/vie perso sera mieux servi par la semaine de 4 jours que par le télétravail. C’est aussi un choix d’efficacité car nos équipes doivent se retrouver pour pouvoir collaborer et coconstruire. Concentrer le temps de travail sur quatre journées libère aussi davantage de temps pour les projets personnels ou nos familles et cela contribue au bien-être personnel et professionnel. Le salaire minimum s’inscrit dans cette même logique. Être mutuelle à mission est un choix qui ne se satisfait pas de l’à-peu-près. Nous nous distinguons par la profondeur de notre engagement et notre volonté de grande cohérence dans nos actions. Cela a d’ailleurs été salué par l’Organisme Tiers Indépendant qui nous audite chaque année et vérifie l’atteinte des objectifs que nous nous sommes fixés en tant que mutuelle à mission. C’est une satisfaction et une incitation à poursuivre la feuille de route que nous avons définie.

■ Pour être recruté chez Tutélaire, il faut être expert et humaniste ?

J-M. A. C’est préférable. Nos équipes et nos experts sont convaincus par nos valeurs et nous nous en réjouissons. C’est là aussi une question de cohérence. Vous ne pouvez pas créer sâge autonomie, le commercialiser ou l’animer sans y croire. L’adhésion de nos collaborateurs à notre projet est une source essentielle de notre performance.

■ Et c’est aussi vrai pour vos partenaires ?

J-M. A. Absolument. Lorsque nos partenaires choisissent de proposer notre nouveau contrat sâge autonomie à leurs adhérents, ils le font parce que cela leur ressemble totalement, parce que le produit correspond à leurs attentes et qu’il reflète les valeurs et l’engagement que nous partageons. Ils ont également décidé de distribuer sâge autonomie en affichant le nom Tutélaire et le nom du contrat plutôt que de le faire en marque blanche. C’est une vraie marque de confiance et de reconnaissance de notre expertise. Mais c’est aussi parce que nos valeurs sont en phase avec les leurs. L’un ne va pas sans l’autre.

■ Ce sont là vos premiers partenariats ?

J-M. A. Oui. Nous avons signé un premier partenariat avec la Mutuelle des Services Publics, membre de l’UGM (Union de Groupe Mutualiste) Unalis Mutuelles, puis un deuxième avec la Mutuelle Complémentaire d’Alsace et enfin un troisième avec Mutami, également membre d’Unalis. Toutes ces actions vont contribuer au développement de notre notoriété et amplifier notre dynamique.

■ Allez-vous continuer dans ce sens ?

J-M. A. Il n’y a pas de business plan à proprement parler. Ce ne serait pas la bonne façon d’aborder les choses. Nous initiions une dynamique, ces partenariats sont des investissements ; la recherche d’une rentabilité absolue et immédiate n’est pas ce qui nous anime. Certes, nous ne sommes pas des philanthropes mais nous inscrivons nos partenariats dans la durée et cela aussi nous caractérise. Ce qui importe est que ces premiers partenariats se déroulent bien, entre personnes qui ont envie de travailler ensemble et qu’ils ouvrent de nouvelles perspectives.

■ Tutélaire pourrait rejoindre cette UGM ?

J-M. A. Oui, nous l’envisageons. Ce modèle de collaboration est tout à fait pertinent. Nous avons appris à nous connaître et au-delà de se ressembler, nous avons pu mesurer ce qui peut nous rassembler sans jamais remettre en question l’indépendance à laquelle chaque mutuelle membre d’Unalis est attachée.

■ Pourquoi ce choix ?

J-M. A. Parce que nous sommes justement farouchement indépendants. Pour autant, être indépendant, ça ne signifie pas forcément rester seul. Rejoindre Unalis préserve notre identité et nos spécificités ; cette UGM représente une vraie alternative à des modèles davantage intégrateurs dans lesquels nous ne nous retrouvons pas. Au sein d’Unalis, nous sommes entre personnes “qui parlent la même langue” et partagent les mêmes valeurs. Unalis va nous apporter la force d’un regroupement basé sur une volonté commune de promouvoir et de développer notre modèle mutualiste. Depuis qu’Unalis nous a abordés en janvier 2022, nous avons appris à nous connaître et à nous apprécier ; nous nous reconnaissons dans un projet commun et dans l’envie de nous y investir.

■ Pour revenir au début de notre conversation, comment articulez-vous mutuelle à mission et assureur à impact ?

J-M. A. Être entreprise à mission est une qualité réglementaire issue de la loi PACTE mais c’est aussi notre vision stratégique. Être assureur à impact, c’est ce qui prédomine dans la conception de nos garanties et c’est ce qui détermine la nature du lien qui nous unit à nos adhérents. Si nous ne sommes pas un assureur à impact, nous n’avons aucune raison d’être une mutuelle à mission, et peut-être même aucune raison d’être.

Ce qui importe est que ces premiers partenariats se déroulent bien, entre personnes qui ont envie de travailler ensemble et qu’ils ouvrent de nouvelles perspectives.



CRÉER DE NOUVELLES AFFINITÉS AVEC NOS PARTENAIRES

Grâce à son expertise reconnue en prévoyance et son approche unique du risque dépendance, Tutélaire accompagne ses partenaires au plus près de leurs besoins. En cohérence avec ses engagements, elle noue avec des organismes qui lui ressemblent et partagent ses valeurs des partenariats de long terme, équilibrés et sincères.



Une solidité qui crée de la confiance

La stratégie de Tutélaire est résolument tournée vers l'avenir. **Sa gouvernance stable, sa grande solidité financière et la constance dans ses engagements rassurent ses partenaires.** Autre atout créateur de confiance : sa parfaite connaissance des risques qu'elle assure. S'appuyer sur l'expertise d'une mutuelle à mission n'est pas un choix anodin pour les partenaires de Tutélaire. Ils s'associent avec une structure aux valeurs fortes.

Une structure à l'écoute, soucieuse de répondre à leurs attentes et de trouver la meilleure solution au prix juste pour eux mais avant tout pour leurs adhérents. Les partenaires de Tutélaire bénéficient d'une relation équilibrée et durable.

Partager une vision mutualiste et humaniste de l'assurance de personnes

Tutélaire s'est fixé un objectif : créer des garanties qui protègent le plus grand nombre.

Comment ? Avec **des offres inclusives élaborées d'après les attentes et les besoins des adhérents de ses partenaires.** Ces contrats ont pour ambition de permettre à ceux qui le désirent de **s'assurer en prévoyance grâce à des produits sincères, utiles et accessibles.**

À travers les partenariats qu'elle tisse, Tutélaire fait **rayonner plus largement la notion d'assureur à impact au bénéfice d'un plus vaste public.** Les partenaires disposent de produits clés en main mais également sur-mesure qui illustrent l'approche par le besoin, et non par le risque, affirmée par Tutélaire.

Accéder à une gamme de produits qui s'adapte en permanence

Toutes les garanties Tutélaire peuvent être déclinées en marque blanche : dépendance, hospitalisation, accidents de la vie, protection juridique. Pour autant, les premiers partenaires de la mutuelle ont préféré mettre en avant le nom de Tutélaire.

Faire confiance à Tutélaire assure aux partenaires des contrats pleinement adaptés à leur population cible grâce aux compétences techniques des experts de la mutuelle. **Les partenaires ont aussi la garantie d'être accompagnés tout au long du cycle de vie du produit de sa conception à sa gestion, en passant par sa distribution.** C'est également l'opportunité de bénéficier d'une offre évolutive et dynamique.

De nombreux travaux menés tout au long du 2^e semestre 2022 ont permis **la concrétisation de 3 conventions de partenariats au 1^{er} semestre 2023.** Les prises de parole de Tutélaire sur l'assurance à impact sont de plus en plus entendues et partagées. Ainsi, d'autres acteurs mutualistes souhaitent, eux aussi, s'inscrire dans une démarche similaire en proposant des offres inclusives à leurs adhérents.

S'associer à un acteur qui fait la différence

Tutélaire est connue et reconnue pour les valeurs qu'elle porte, pour la pertinence de sa raison d'être et son expertise incontestée. Elle crée la différence 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.

La force de Tutélaire ? **Sa parfaite connaissance du risque assuré.** N'ayant recours à aucun réassureur, elle fixe ses tarifs en se basant sur ses propres outils d'analyses et de provisionnement. **La gestion des sinistres est également prise en charge par Tutélaire** et cela n'est pas une décision neutre. Ce lien direct avec les adhérents lui permet de comprendre leurs difficultés, de concevoir des produits qui répondent concrètement à la réalité et de pouvoir les faire évoluer en cohérence avec les connaissances acquises au fil des échanges.



Être au plus près des enjeux sociétaux

En sa qualité de mutuelle à mission et par son expertise en prévoyance, **Tutélaire prend part aux débats qui façonnent la société de demain, en faveur de la protection de nos aînés :** évolution du système médico-social, prise en charge du grand âge, prévention et maintien à domicile. S'engager à ses côtés, c'est disposer de réponses concrètes, mutualistes et solidaires pour porter la voix des personnes les plus fragiles.

LE GRAND ÂGE SOLIDAIRE ASSURÉ PAR TUTÉLAIRE

Depuis 1998, Tutélaire assure une couverture dépendance à tous les adhérents du contrat TUT'LR. Une couverture qui s'est renforcée d'année en année. Aujourd'hui, la mutuelle propose un nouveau contrat perte d'autonomie innovant et différenciant qui apporte une réponse solidaire à tous ceux qui veulent faire face aux difficultés du grand âge.



Protéger les aidants

Avec l'allongement de l'espérance de vie, l'augmentation du nombre de personnes âgées et donc potentiellement dépendantes est inéluctable.

On estime ainsi qu'en 2030, 25% des actifs seront aidants⁴. **Tutélaire a pris conscience très tôt que l'aide aux aidants devait être une part essentielle de son dispositif d'accompagnement de la dépendance.**

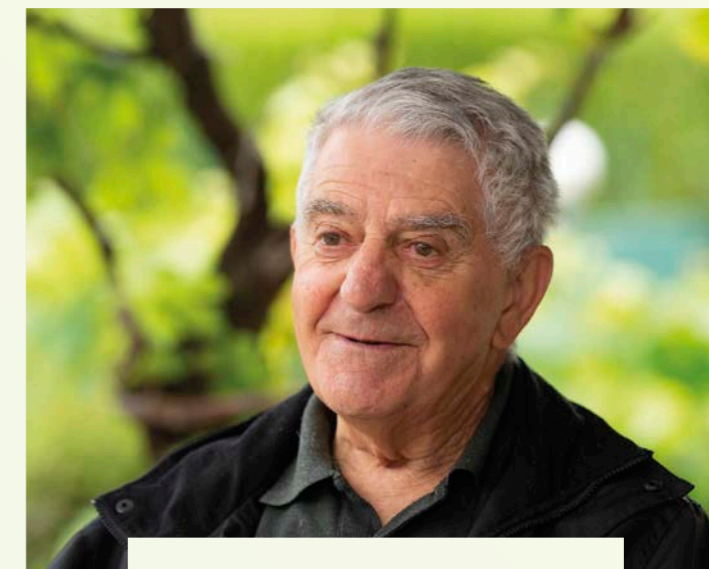
Dès 2000, une garantie qui soutient financièrement les aidants familiaux, bien souvent contraints de réduire leur activité, a été créée. Elle couvre en partie les pertes de revenus engendrées par un congé de proche aidant.

4. Handéo 2019

59% des personnes dépendantes bénéficiant de l'APA vivent à leur domicile.

Parmi elles, **58%** sont classées en GIR 4, **23%** en GIR 3 et **19%** en GIR 1 ou GIR 2.

Source : L'aide et l'action sociales en France - DREES 2022.



Tutélaire, toujours du côté de l'adhérent

Aujourd'hui, **350 000 personnes** sont protégées par TUT'LR, le contrat prévoyance historique de Tutélaire, qui a permis d'ancrer l'expertise de la mutuelle en dépendance depuis 25 ans.

En cohérence avec ses valeurs de non-lucrativité, Tutélaire privilégie une approche sincère et solidaire. **La mutuelle offre à ses adhérents et à ses partenaires des garanties lisibles qui viennent en aide au plus grand nombre pour se protéger de façon équitable.** Avec la garantie complémentaire dépendance (GCD), Tutélaire permet aussi 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.

À partir du 1^{er} janvier 2023, le contrat TUT'LR ne sera plus commercialisé mais ses souscripteurs conserveront le bénéfice de leurs garanties. Il sera alors remplacé par le contrat sâge autonomie qui propose une couverture dépendance encore plus large à ses adhérents.

Wikidépendance au cœur de l'offre servicielle de Tutélaire

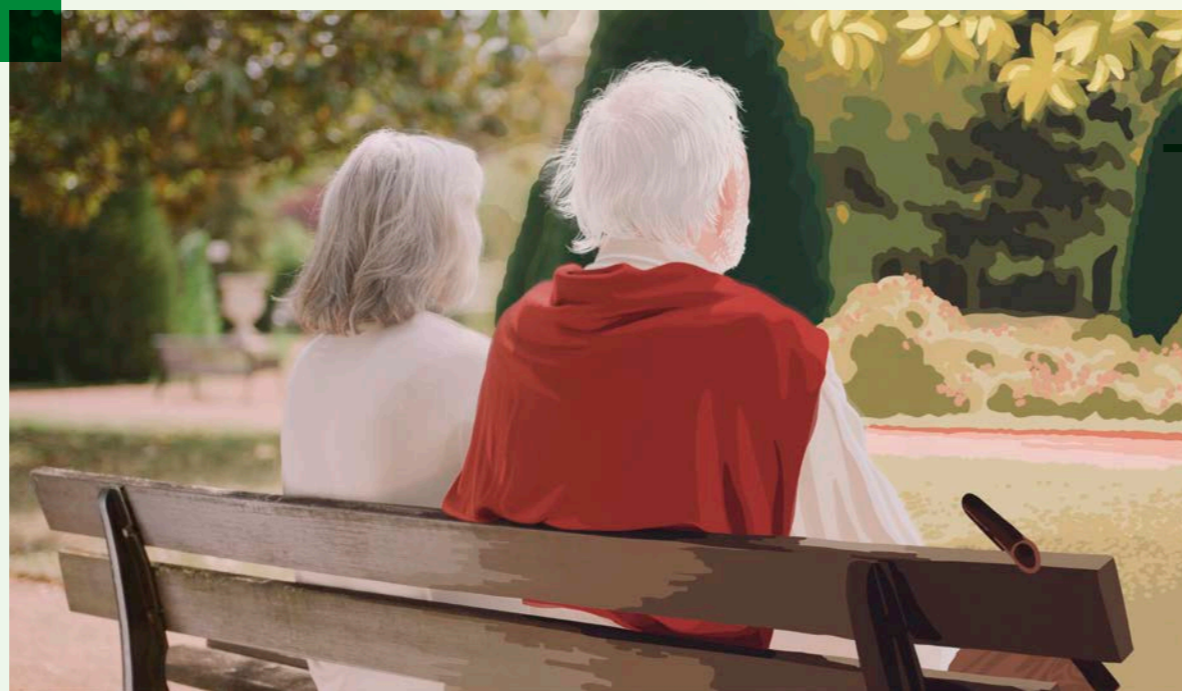
S'appuyant sur sa maîtrise des sujets liés à la dépendance, Tutélaire développe depuis plusieurs années ses contenus en matière de conseils et prévention. **La plateforme Wikidépendance propose ainsi des dossiers qui abordent en profondeur différentes thématiques liées à la perte d'autonomie** afin d'accompagner au mieux les personnes concernées et leurs proches. Avec sa présence sur les réseaux sociaux, Tutélaire gagne en proximité en partageant son expertise avec un public élargi. La progression de l'audience de Wikidépendance et l'augmentation de la communauté Facebook témoignent de l'intérêt des internautes pour les sujets proposés.

Cinq ans après son lancement, **Wikidépendance s'est doté d'un nouveau design et d'une nouvelle arborescence.** Pour plus de clarté et d'accessibilité, la navigation a été fluidifiée. **En délivrant des informations utiles sur la perte d'autonomie, cette plateforme vient enrichir le produit sâge autonomie, permettant ainsi de proposer une offre de services apportant une réponse globale à la situation de dépendance.**



sâge autonomie, l'exemple même de l'assurance à impact

Avec la mise en marché de sâge autonomie, Tutélaire propose un contrat de prévoyance dépendance, innovant et différenciant, qui entend **répondre le plus justement et le plus largement possible à l'enjeu de société que représente la perte d'autonomie**. En effet, ce nouveau contrat est né d'une analyse fine des besoins et attentes de la population en matière de financement du reste à charge, de maintien à domicile ou d'accompagnement des personnes dépendantes et de leurs aidants. Grâce à ces études préalables, **sâge autonomie apporte une réponse utile, juste, sincère et accessible**, en accord avec les valeurs et le statut de mutuelle à mission de Tutélaire et **conforme au modèle d'assurance inclusive et à impact qu'elle prône**.



Une couverture encore plus inclusive

Pour un assureur mutualiste comme Tutélaire, l'accroissement des inégalités sociales et économiques donne encore davantage de légitimité pour développer des offres protectrices et inclusives. sâge autonomie répond à ces deux impératifs en étant accessible aux personnes qui, en raison de ressources financières limitées ou d'un état de santé dégradé, se voient habituellement interdire l'adhésion à un contrat/la souscription de contrats dépendance. **La souscription du contrat est ainsi ouverte aux personnes atteintes d'une affection de longue durée (ALD), qui ne sont généralement pas couvertes par les assureurs.**

De même, ce nouveau contrat prend en charge des niveaux de dépendance habituellement exclus des offres, les garanties sâge autonomie étant déclenchées dès la reconnaissance de la perte d'autonomie de l'adhérent, quel que soit son GIR de rattachement. Ce parti pris de Tutélaire fait figure d'exception sur le marché, la plupart des offres ne couvrant que rarement le GIR 3 et quasiment jamais le GIR 4 alors que ces deux catégories représentent près de 80% des bénéficiaires de l'allocation personnalisée d'autonomie (APA).

Le contrat sâge autonomie couvre au contraire 100% du risque dépendance au sens de l'APA. Ainsi, il indemnise l'adhérent dès l'entrée en dépendance (GIR 4) en lui versant un capital forfaitaire qu'il peut utiliser par exemple pour financer l'aménagement et l'adaptation de son logement, le domicile étant le lieu de vie plébiscité par 85% des Français en cas de perte d'autonomie⁵. Les personnes reconnues en situation de dépendance lourde (GIR 1 ou 2) et de dépendance partielle (GIR 3) perçoivent quant à elles, en plus du capital forfaitaire, une rente mensuelle dont le montant correspond au reste à charge des personnes dépendantes vivant à domicile⁶ et à une partie des frais à payer par les résidents en Ehpad (Établissement d'hébergement pour personnes âgées dépendantes).

⁵. Étude Ifop/Sociovision – Seniors Marché et habitat inclusif, quelle offre de services ? - 2019
⁶. Selon la DREES, dans le cadre du maintien à domicile, pour un plan d'aide correspondant au plafond GIR 4, le reste à charge d'un bénéficiaire ayant des revenus mensuels de 1 500 € correspond à 22% du montant du plan d'aide (150 €).

sâge autonomie en campagne sur tous les écrans !

Les campagnes digitales (vidéo et *display*) conçues pour le lancement de ce nouveau contrat dépendance ont permis d'accroître la visibilité et la notoriété de Tutélaire. Le ciblage *display* a ainsi touché **plus de 51% de l'audience et donné lieu à plus de 4 millions d'impressions (soit une hausse de 38% par rapport à l'objectif)**. La campagne **vidéo** a, quant à elle, généré **3,8 millions d'impressions et plus de 2,2 millions de vues** (contre 625 000 estimées).



Une offre de services globale

Les personnes touchées directement ou indirectement par la perte d'autonomie se retrouvent fréquemment en situation de détresse psychologique et peuvent, de surcroît, être confrontées à des problèmes d'organisation et des difficultés financières. Partant de cette réalité, Tutélaire a décidé **d'inclure dans le contrat sâge autonomie une offre d'assistance et de service et protection juridiques** pour les personnes en situation de dépendance et pour les aidants.



Flora Obadia
Directrice technique Tutélaire

■ Pourquoi avoir créé sâge autonomie ?

F. O. La perte d'autonomie nous mobilise depuis toujours. Tutélaire est experte en maîtrise de ce risque. À l'occasion de la création de la 5^e branche de la Sécurité sociale, de nombreux débats ont permis d'identifier les besoins des Français et en particulier des plus fragiles quant à ce risque. Dans le cadre de sa mission, Tutélaire a à cœur d'apporter des solutions à ces sujets. Nous avons voulu créer un produit utile, sincère, accessible et juste.

■ Comment ce produit a-t-il été conçu ?

F. O. Nous appliquons une approche par besoin. Cette méthode s'inscrit dans la logique de l'assurance à impact qui vise à concevoir des produits inclusifs. La première étape consiste donc à réaliser une étude du besoin. La deuxième s'appuie sur nos compétences de modélisation et sur la maîtrise technique de nos données au service de la mission. Nous avons ainsi pu créer un produit qui répond à la stratégie de Tutélaire.

■ Qu'a-t-il de différent par rapport aux autres produits du marché ?

F. O. Absolument tout ! Il n'a rien de commun avec ce qui existe sur le marché. Tutélaire n'a pas cherché à créer un produit qui protège "juste" d'un risque financier. L'approche est globale avec une logique d'accompagnement complet de la perte d'autonomie. sâge autonomie propose à la fois un capital et une rente mais aussi de la protection juridique, de l'accompagnement aux démarches administratives et de l'assistance. Parce que le besoin ce n'est pas seulement de percevoir de l'argent lorsque la dépendance survient. C'est d'avoir une solution complète. sâge autonomie est un produit inclusif, ce qui est exceptionnel sur le marché. Il est accessible au plus grand nombre, même aux publics qui, en général, ne peuvent pas se couvrir, comme les personnes en affection longue durée (ALD). Aucun questionnaire de santé n'est exigé. sâge autonomie est aussi abordable par son prix, même pour les revenus les plus modestes. Être accessible c'est également être simple, facile à comprendre, y compris dans les démarches à accomplir si le risque survient. Ce produit est aussi extrêmement couvrant car il protège toutes les personnes dépendantes dès le GIR 4. Avec sâge autonomie, Tutélaire a créé un produit en ligne directe avec sa mission, sa vision, son identité.

■ Comment vos partenaires ont-ils accueilli sâge autonomie ?

F. O. Jusqu'à présent, nos partenaires étaient déçus par les produits dépendance présents sur le marché. Ils ne répondaient pas aux attentes de leurs adhérents. L'approche innovante de sâge autonomie plaît énormément. Le fait que ce soit un produit assuré et géré par une mutuelle est aussi un vrai point fort. Outre sa qualité, nos partenaires mutualistes apprécient qu'il soit assuré par un organisme à but non lucratif. Depuis le lancement de sâge autonomie, nous avons déjà signé trois partenariats de distribution et d'autres sont en bonne voie.

UNE OFFRE ADAPTÉE AUX NOUVEAUX ENJEUX

Avec Hospiconfort, Tutélaire propose une meilleure couverture à ses adhérents en intégrant la réalité de la prise en charge hospitalière en France, notamment le développement de l'ambulatoire ou de l'hospitalisation partielle. Grâce à cette offre, Tutélaire leur assure une protection dans un moment où ils se sentent particulièrement vulnérables.



Dépasser les fragilités liées à l'hospitalisation

Le contrat Hospiconfort permet à l'adhérent de bénéficier de prestations supplémentaires non prises en charge par l'Assurance maladie et de vivre 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 du contrat Hospiconfort couvre les hospitalisations complètes en médecine, chirurgie, obstétrique (MCO) et psychiatrie, y compris les hospitalisations ambulatoires et les hospitalisations à domicile (HAD).

Tutélaire donne également la possibilité de souscrire trois autres garanties en option : hospitalisation complète en soins de suite et de réadaptation (SSR), hospitalisation partielle en MCO et psychiatrie, hospitalisation partielle en SSR.



Apporter une réponse pertinente face aux enjeux actuels

La crise sanitaire liée au Covid-19 et la hausse inédite du nombre de séjours à l'hôpital ont mis en évidence l'importance d'être bien protégé. Le contexte économique, le manque de moyens des hôpitaux et la baisse du niveau de vie ne sont pas sans conséquence sur le coût des hospitalisations.

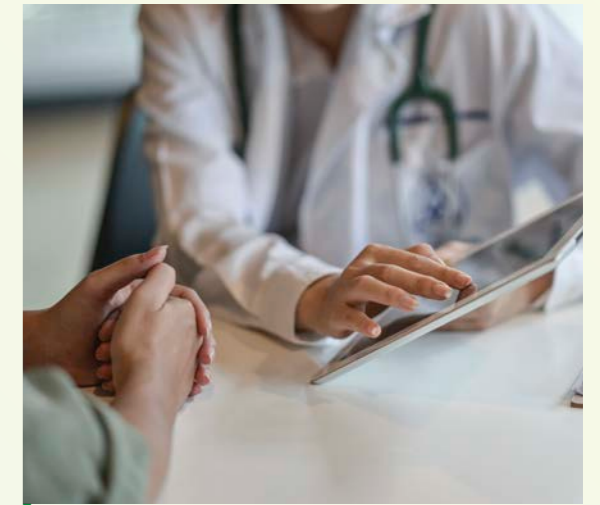
Par ailleurs, notamment en raison du vieillissement de la population, la probabilité de développer certaines affections comme, par exemple, une maladie cardiovasculaire ou neurodégénérative, et donc d'être hospitalisé, s'est accentuée. Dans un tel contexte, **une offre comme Hospiconfort, accessible à tous et qui protège au mieux, a toute sa raison d'être.**

La contribution limitée de l'Assurance maladie aux dépenses de santé vient encore accentuer la difficulté que représente le moment de l'hospitalisation.

En effet, la majorité des personnes hospitalisées doit assumer des frais qui s'ajoutent aux coûts des soins facturés par les établissements hospitaliers.

Ces dépenses correspondent au ticket modérateur (20% des frais hospitaliers), au forfait journalier (20€ depuis le 1^{er} janvier 2018) et aux suppléments pour confort personnel. **Ces dernières années, le reste à charge s'est alourdi de façon non négligeable.**

Un décret contraint d'ailleurs aujourd'hui l'hôpital à remettre au patient un document indiquant les frais liés à son séjour et précisant les dépenses qui lui seront remboursées et celles qui resteront à sa charge.



Évoluer en cohérence avec le système hospitalier

Aujourd'hui, **l'ambulatoire et l'hospitalisation partielle sont privilégiés par le système de soins français.** Il était donc naturel pour Tutélaire d'adapter son offre à ce contexte et de faire évoluer son contrat de prévoyance hospitalisation. Depuis 2021, TUTL'R Hospi est devenu Hospiconfort. Il intègre à sa garantie principale sans augmentation de cotisation l'hospitalisation ambulatoire⁷ et propose en garantie optionnelle l'hospitalisation partielle⁸. **Tutélaire apporte ainsi une réponse concrète aux attentes d'une population en recherche d'une couverture véritablement utile.** Comme tous les produits Tutélaire, Hospiconfort a été conçu selon des principes d'équité et dans une logique de justesse tarifaire.

Une approche sans équivalent sur le marché

Hospiconfort s'adresse à tous. Il n'y a 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. **Cette offre simple et accessible permet à l'adhérent de percevoir durant toute la durée de son séjour une indemnité journalière** correspondant à l'un des trois niveaux de garantie choisis à la souscription. Aucun justificatif n'est demandé pour l'utilisation de l'indemnité. Elle peut être dépensée librement. **La cotisation est calculée au plus juste** en fonction de l'âge à la souscription et du niveau de couverture choisi.

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

8. Ce mode de prise en charge permet de dispenser l'ensemble des soins hospitaliers sur une seule journée et sous forme de séances de soins séquencés sur un ou plusieurs jours de la semaine (séances de dialyse, de chimiothérapie, etc.).

PRENDRE RÉELLEMENT EN CHARGE LES ACCIDENTS DE LA VIE

Tutélaire a conçu un produit accidents de la vie cohérent avec sa vision de la protection. Ce contrat à prix juste propose un mode d'indemnisation plus équitable, en accord avec les valeurs d'une mutuelle à mission. Aucune offre présente sur le marché ne couvre les accidents de la vie courante avec autant de sincérité et de justesse.



11 millions
d'accidents
de la vie
courante
en France
chaque année

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

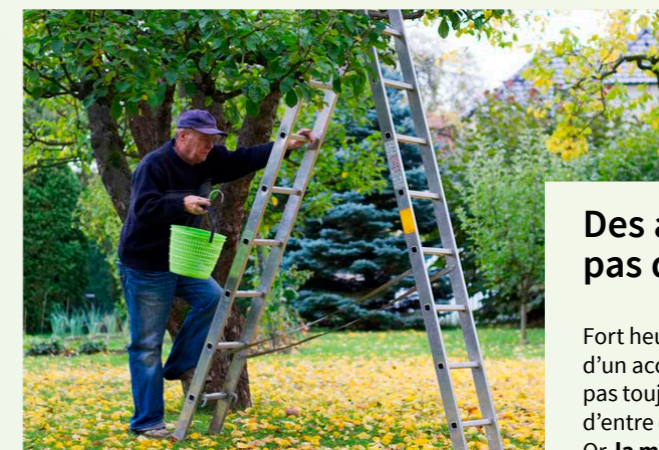
Une prise en charge globale qui va au-delà du risque

En créant Paxivie, il était cohérent pour Tutélaire d'y **associer services et assistance afin d'accompagner ses adhérents au-delà du risque**. C'est le rôle assuré par RMA (Ressources Mutuelles Assistance). Son service d'assistance apporte une véritable valeur ajoutée à l'accompagnement de Paxivie.

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

Le budget consacré à la protection est bien souvent limité pour bon nombre des adhérents de Tutélaire. Cela ne leur enlève pas pour autant leur volonté de se prémunir, ainsi que leurs proches, des risques quotidiens. Ce sentiment est légitime et Tutélaire, en tant que mutuelle à mission, se devait de leur apporter une réponse experte et qualitative adaptée à leurs besoins.

Paxivie a été conçu pour être accessible aux revenus les plus modestes. L'offre est proposée à partir de 5€ par mois. La simplicité est également une composante forte de Paxivie. **Pour être indemnisé, peu de démarches sont à engager par exemple**, ce qui est un atout lorsque les adhérents se trouvent en situation de fragilité. Il faut aussi souligner que les trois niveaux de garantie de ce contrat couvrent les invalidités les moins graves mais les plus fréquentes. **En indemnifiant l'adhérent dès 1% de perte fonctionnelle consolidée, Tutélaire marque sa différence. Tous les accidents de la vie sont réellement pris en charge.** Une approche unique qui a suscité en 2022 l'intérêt d'un grand nombre de partenaires. Dans une démarche d'amélioration continue, Tutélaire a d'ores et déjà prévu d'organiser en 2023 des focus groupes pour faire évoluer le contrat et le rendre encore plus protecteur.



Des accidents qui n'arrivent pas qu'aux autres

Fort heureusement, les conséquences d'un accident de la vie quotidienne ne sont pas toujours dramatiques. Toutefois, certains d'entre eux peuvent créer 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 (atteinte à l'intégrité physique et psychique). **Paxivie propose une approche unique sur le marché avec une couverture différenciée et inclusive.** En prenant en compte les accidents de la vie courante dès 1% d'AIPP, **Tutélaire couvre 100% des personnes touchées par une AIPP.** La mutuelle protège ainsi le plus grand nombre en apportant avec Paxivie une réponse au plus près de la réalité et des besoins.

Tutélaire et RMA sont unis par les mêmes valeurs d'éthique, de solidarité et de proximité. Grâce à cette plateforme de services spécialisée dans l'assistance santé et prévoyance, les services à la personne et l'accompagnement psychosocial depuis 2003, **les adhérents du contrat Paxivie ont accès à une écoute active et bienveillante au moment où ils en ont le plus besoin.**

Les accidents de la vie courante sont la **3^e** cause de mortalité en France

Source : Santé Publique France, 2016.

RENDRE LE DROIT ACCESSIBLE À TOUS

Les domaines d'intervention de Tutélaire en dépendance, hospitalisation et accidents de la vie s'élargissent à la protection juridique. L'acquisition de Solucia Service et Protection Juridiques en 2020 a permis à la mutuelle d'intégrer cette garantie à ses offres et ainsi de renforcer la couverture de ses publics. Grâce aux compétences des équipes de Solucia Service et Protection Juridiques, Tutélaire se dote d'un atout supplémentaire, apporte des réponses toujours plus protectrices à ses adhérents et des solutions encore plus adaptées à ses partenaires.



Conjuguer utilité sociale et pérennité économique

Depuis 2020, Tutélaire et Solucia Service et Protection Juridiques ont développé de nouvelles synergies vertueuses. **Le rachat par Tutélaire a permis à Solucia Service et Protection Juridiques de mieux se projeter dans l'avenir en définissant ses actions à moyen et long termes.** Sa gouvernance a évolué et sa qualité de service s'est renforcée. Aujourd'hui, les équipes de Solucia Service et Protection Juridiques appréhendent plus fortement les valeurs mutualistes de Tutélaire et se nourrissent au quotidien de l'influence positive de la mutuelle. Toutes les expertises se retrouvent ainsi rassemblées autour de projets partagés et de ressources optimisées.

De nouveaux leviers de fidélisation et de développement

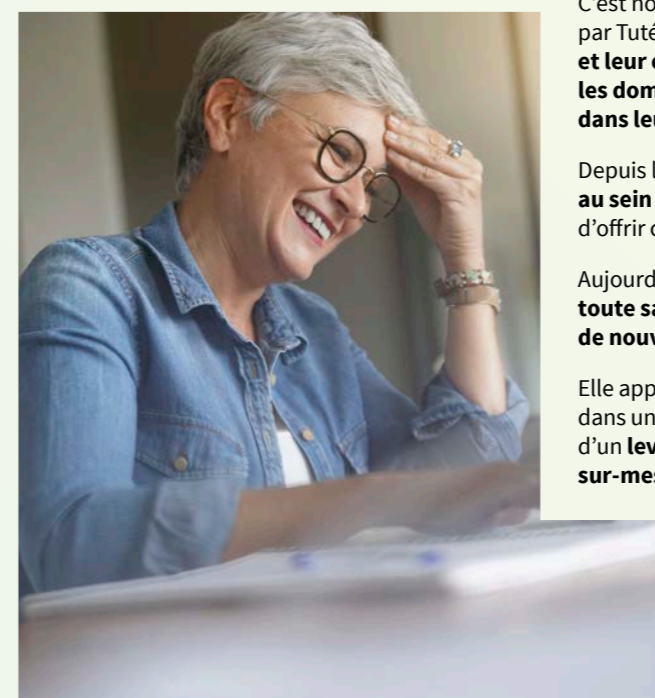
Le rapprochement entre Tutélaire et Solucia Service et Protection Juridiques a donné naissance à une nouvelle approche en termes d'offres et de services. **La protection juridique issue de l'expertise de Solucia Service et Protection Juridiques est désormais une composante à part entière des garanties proposées par Tutélaire.** Dès qu'une réflexion est engagée sur un produit, ce service est intégré afin de mieux satisfaire les adhérents.

C'est notamment le cas pour le nouveau produit dépendance lancé en 2022 par Tutélaire. Dès la souscription, **les adhérents de sage autonomie et leur entourage aidant peuvent bénéficier de renseignements dans les domaines du droit en lien avec la dépendance, d'accompagnement dans leurs démarches administratives ou de soutien juridique lors de litiges.**

Depuis le 1^{er} janvier 2023, **la protection juridique est également incluse au sein du contrat historique TUT'LR.** Mutuelle humaniste, Tutélaire a décidé d'offrir cette garantie à ses adhérents pour un coût estimé à 1 million d'euros.

Aujourd'hui, **Solucia Service et Protection Juridiques peut exprimer toute sa valeur ajoutée en matière d'innovation et d'expérimentation de nouveaux services.**

Elle apporte également aux adhérents son sens de la proximité et de l'écoute dans un contexte de bienveillance. Désormais, Tutélaire dispose aussi d'un **levier supplémentaire pour proposer un choix plus large d'offres sur-mesure à ses futurs partenaires mutualistes** et à leurs adhérents.



Des adhérents mieux accompagnés

L'accès au droit ne va pas de soi. Bénéficier d'informations et de renseignements juridiques est souvent difficile pour un grand nombre de Français. Tutélaire souhaite plus que jamais être aux côtés de ses adhérents et répondre concrètement à leurs préoccupations.

Proposer l'expertise de Solucia Service et Protection Juridiques lui offre une belle opportunité de renforcer les liens avec ses publics et de leur proposer des solutions efficaces.

Solucia Service et Protection Juridiques les accompagne ainsi dans leurs démarches administratives, les guide dans la stratégie de résolution d'un litige (amiable ou contentieux), les rassure en vérifiant les informations en leur possession, les soutient en réduisant les délais et les coûts de traitement de leur dossier.

Unis par une même vision

Si Tutélaire souhaite donner les moyens à Solucia Service et Protection Juridiques de se développer, de se transformer et l'intègre pleinement à son écosystème, **la mutuelle, en tant qu'actionnaire majoritaire, lui a également fixé un objectif : devenir une entreprise à mission.**

Partager son engagement en faveur de l'humain et de son environnement.

La raison d'être et la feuille de route de Solucia Service et Protection Juridiques se définiront de façon collaborative, à l'aide notamment d'ambassadeurs internes. Des ateliers ont permis de déterminer sa nouvelle ligne directrice grâce aux valeurs et mots qui caractérisent l'entreprise. La culture humaniste qui existe déjà chez Solucia Service et Protection Juridiques, notamment *via* son engagement auprès de structures associatives, constitue une base de travail vertueuse.

INDICATEURS FINANCIERS TUTÉLAIRE

(EN MILLIONS D'EUROS)



3,3

Résultat net

69,7

Chiffre d'affaires brut TTC

87,1

Fonds propres

299,4

Provisions techniques

395 %

Taux de couverture du capital de solvabilité requis

TEMPS FORTS

