



LORSQUE  
**LA VIE**  
DÉCROCHE

# LORSQUE LA VIE DÉCROCHE, NOUS SOMMES LÀ.



## DÉPENDANCE

**Tutélaire, c'est plus de 395 000 personnes couvertes en dépendance**

**Lorsque la vie décroche, Tutélaire est là :**  
pour protéger la famille, pour lui assurer une couverture en cas de perte d'autonomie. Avec des principes d'indemnisation clairs, des garanties simples à mettre en œuvre et un tarif calculé au plus juste.



## HOSPITALISATION

**Tutélaire, c'est près de 20 000 personnes protégées en cas d'hospitalisation**

**Lorsque la vie décroche, Tutélaire est là :**  
pour verser une indemnisation dès la 1<sup>re</sup> nuit d'hospitalisation, utilisable selon les souhaits et les besoins de l'assuré.  
Les contrats sont simples et ouverts à tous, les cotisations sans surprise.



## ACCIDENTS DE LA VIE

**Pour les accidents de la vie, Tutélaire crée Paxivie**

**Lorsque la vie décroche, Tutélaire sera là :**  
pour indemniser les séquelles dès 1% d'invalidité fonctionnelle.  
Les cotisations seront accessibles dès 5€/mois.

## NOTRE ENGAGEMENT EN CHIFFRES CLÉS



# + 410 000

CONTRATS SOUSCRITS

## 395 329

CONTRATS TUT'LR



## 19 653

CONTRATS TUT'LR  
HOSPI



# + 21,8 M€

DE PRESTATIONS VERSÉES

## 20 890 635 €

AU TITRE DU  
CONTRAT TUT'LR



## 955 869 €

AU TITRE DU CONTRAT  
TUT'LR HOSPI



## 45 M€

DE CHIFFRE D'AFFAIRES EN 2018  
POUR LES OPÉRATIONS D'ASSURANCE



## 23,9 M€

POUR LES OPÉRATIONS  
DE RÉASSURANCE





**Alain Payan,**  
Président de Tutélaire

# TUTÉLAIRE A ÉTÉ CRÉÉ ÊTRE LÀ À VOS CÔTÉS LORSQUE LA VIE

**Vous avez choisi de résumer les actions de Tutélaire sous une même phrase "Lorsque la vie décroche". Pourquoi ?**

**Alain Payan :** Parce que c'est le point commun à toutes nos actions. Nous créons des produits qui répondent aux enjeux de la société et de nos concitoyens. Nous venons en aide à nos adhérents lorsque la vie décroche. Lorsqu'ils connaissent les affres de la perte d'autonomie, lorsqu'ils doivent être hospitalisés. Et nous le ferons bientôt pour un autre sujet...

**Lequel ?**

**A.P.** Nous allons proposer une solution pour les accidents de la vie. Selon le CLAC<sup>1</sup>, 1 Français sur 6 en est victime chaque année.

**Ce sera donc une GAV (Garantie Accident de la Vie) ?**

**A.P.** Oui et non. Oui dans l'esprit, non dans l'appellation.

**Pourquoi ?**

**A.P.** Oui, parce que nous allons indemniser nos adhérents suite à un accident de la vie. Non, parce que nous avons refusé de prendre pour modèle les normes fixées par le label GAV. Des normes absurdes au regard de nos engagements. Des normes absurdes au regard de la réalité des accidents de la vie.

**C'est une véritable charge que vous faites là.**

**A.P.** Non, c'est un constat objectif. Nous l'avons déjà évoqué pour la labellisation des contrats dépendance dont le plancher d'indemnisation est si élevé qu'il aboutit à des cotisations inaccessibles pour un grand nombre de Français. Pour la GAV, c'est la même chose. Les contrats labellisés, présentés comme une panacée et sécurisants pour les souscripteurs, ont pour obligation d'indemniser les invalidités permanentes imputables à un accident dès lors que le taux d'AIPP (atteinte permanente à l'intégrité physique et psychique) atteint au moins 30%. Il faut avoir conscience qu'un taux d'AIPP de 30% correspond à une invalidité conséquente ! Savez-vous que le taux d'AIPP en cas de paralysie faciale est de 5 à 25 %, d'altération de la vision de 25 %, et d'amputation d'un pied de 18 à 30 % ?

Pour être objectif, la plupart des contrats labellisés commencent tout de même à vous prendre en charge au-delà d'un taux de 10% d'AIPP. Est-ce suffisant ? 80% des incapacités consécutives à un accident de la vie correspondent à un taux d'AIPP inférieur à 10%. Je vous laisse juge : le label est-il le gage d'une protection de meilleure qualité ?

Autre obligation qui ne fait pas sens pour Tutélaire, le plafond de garantie d'un contrat labellisé ne peut pas être inférieur à 1 M€...

*"Le label est-il le gage d'une protection de meilleure qualité ?"*

(1) Collectif interassociatif de Lutte contre les Accidents de la vie Courante

# DÉCROCHE

**Un million d'euros, c'est une prise en charge conséquente.**

**A.P.** Sur le papier, oui mais ce "jackpot à 1 M€" et j'y mets de gros guillemets, c'est le syndrome du pompon sur le manège. On l'agite devant vous mais vous avez peu de chance de l'attraper... et c'est heureux. Car une situation qui vous amènerait à être indemnisé à cette hauteur serait extrême. Par chance, s'agissant d'accidents de la vie courante, le risque est très marginal. La politique d'indemnisation de Tutélaire est toute autre : nous avons décidé que notre garantie interviendrait dès le premier pourcentage d'incapacité. Cela nous paraît plus juste et plus utile. La perte d'un doigt correspond à un taux d'AIPP de 1 à 5% ! Là où un grand nombre d'assureurs ne vous couvre pas, Tutélaire le fera en indemnisant les cas, certes les moins graves, mais les plus fréquents. C'est un choix rationnel et humain, à l'écart de logiques absurdes.

**Absurdes ? En quoi sont-elles absurdes par rapport aux engagements de Tutélaire ?**

**A.P.** Parce que notre histoire et notre vocation sont de protéger les plus fragiles. Sans discrimination mais aussi sans barrage financier. Comment expliquer que seul 1 Français sur 3 soit protégé contre les accidents de la vie ? Probablement à cause du coût moyen d'une garantie labellisée. Dans un article paru dans *Les Échos*<sup>(2)</sup>, l'un des représentants de la FFSA indiquait que le coût moyen annuel d'une GAV labellisée était de 163 € pour une personne. Notre premier niveau de garantie ne coûtera que 5 €/mois et assurera 500 € d'indemnité par pourcentage d'incapacité. C'est cela l'esprit Tutélaire : agir au service des publics les plus modestes, leur permettre de se protéger eux aussi.

**C'est aussi une ligne de rupture avec les assureurs.**

**A.P.** Les mutuelles n'ont rien à gagner à singer les compagnies d'assurance. La raison d'être d'une mutuelle est de répondre solidairement aux attentes des populations les plus défavorisées. Fondamentalement, ce sont les mutuelles qui se préoccupent de ces publics. Les logiques financières sont celles des assureurs, les logiques humanistes sont celles des mutuelles.

**Tutélaire ne va-t-elle pas finir par ressembler à un petit village gaulois ?**

**A.P.** Non, au contraire. En 2017, nous avons annoncé notre envie de nous ouvrir à d'autres mutuelles qui n'étaient pas en mesure de proposer des garanties dépendance à leurs adhérents. Tout au long de l'année 2018, nous avons rencontré beaucoup d'organismes qui nous ressemblent. Tutélaire n'est pas seule. Nous avons en commun de ne pas renoncer à nos idées fondatrices. Je peux vous assurer que notre modèle, résolu et indépendant, est appelé à durer.

**Ces rencontres ont-elles débouché sur de nouvelles collaborations ?**

**A.P.** Il est un peu tôt pour vous répondre. Je peux juste vous dire que nous ne sommes pas déçus par nos rencontres et nos résultats (sourire). Nous sommes sortis du bois. Nous avons confronté nos discours et notre réalité. Il n'y a aucun complexe à avoir. Notre discours est bien entendu.

**Tutélaire est-elle armée face à des gros acteurs du secteur ?**

**A.P.** Bien sûr. Nous sommes de plus en plus considérés comme des experts de la dépendance. Tutélaire n'est pas une petite mutuelle. Dois-je vous rappeler que nous protégeons plus de 400 000 personnes ? Savez-vous que nous versons mensuellement 3 900 rentes individuelles, soit l'équivalent de 11 % des rentes dépendance individuelles liquidées par les sociétés d'assurance ? L'an passé, l'Argus de l'Assurance nous classait comme 13<sup>e</sup> acteur du marché. Un an après, nous sommes 11<sup>e</sup> et nous enregistrons la plus forte progression du Top 15 du marché (+29,5%)<sup>(3)</sup>. Tutélaire est une mutuelle qui compte. Ajoutons à cela que nous ne réassurons pas nos contrats, et c'est, là aussi, l'une de nos spécificités.

*"L'esprit Tutélaire : agir au service des publics les plus modestes."*

**En quoi, cela est-il un avantage ?**

**A.P.** Nous offrons un service maîtrisé, plus immédiat et moins onéreux. Lorsque vous réassurez votre risque, vous le revendez avec une marge. Ce n'est pas le cas pour Tutélaire. Permettez-moi de vous rappeler une autre de nos différences : nous versons, sans aucun jour de carence, nos rentes dès le GIR 3. Stade où la personne conserve son autonomie mentale mais nécessite plusieurs fois par jour des aides pour son autonomie corporelle. La plupart de nos concurrents débutent, souvent après une période de carence, leurs prises en charge au stade du GIR 2 lorsque la personne est confinée au lit ou au fauteuil ou lorsque ses fonctions mentales sont altérées.

**L'an passé, vous déclariez que rien ne doit vous freiner lorsque vous êtes décidé à agir.**

**A.P.** C'est toujours aussi vrai. Regardez tout ce que nous avons accompli en 2018 et tout ce que nous nous préparons à engager. Lorsque la vie décroche, Tutélaire est là. Aux côtés de ses adhérents, aux côtés des plus fragiles. Et elle le sera pour longtemps.

(2) 15 septembre 2017  
(3) 11 avril 2019



D É P E  
N D A N  
C E



LA PERTE D'AUTONOMIE  
**NOUS LA CONNAISSONS, NOUS LA COMBATTONS**  
 L'AIDE AUX AIDANTS  
**NOUS LA CONSTRUISONS, NOUS LA RENFORÇONS**



**GARANTIES DÉPENDANCE TUT'LR,  
 RÉPONDRE PRÉSENT, TOUT AU LONG DE LA VIE**

Pionnière de la prise en charge de la dépendance, Tutélaire reste attentive aux évolutions du risque et de la société. En 1998, nous étions les premiers. En 2018, l'expertise Tutélaire est reconnue. Nos choix stratégiques nous démarquent, notre indépendance et nos valeurs mutualistes nous singularisent.

**LA DÉPENDANCE, UN RISQUE  
 QUI NOUS CONCERNE TOUS**

Les prévisions de l'INSEE s'accordent, année après année, pour estimer à deux millions le nombre de personnes dépendantes en France à l'horizon 2040. **Avec l'allongement de l'espérance de vie, la dépendance est devenue une véritable question de société.** Cette réalité étant de plus en plus présente (parents, amis...), chacun s'interroge sur la meilleure manière de se prémunir et de s'y préparer afin d'éviter de devenir une charge pour ses proches.

Faire face à ces dépenses, souvent conséquentes, prend un sens tout particulier pour les personnes aux revenus les plus modestes. **Comment ne pas ajouter de la fragilité économique à la fragilité de la santé ? C'est là la réponse de Tutélaire, le cœur de son expertise, sa première valeur ajoutée.**

**LE CONTRAT PRÉVOYANCE TUT'LR  
 ET LA DÉPENDANCE**

Dès 1998, **Tutélaire a été la 1<sup>re</sup> mutuelle à assurer une garantie dépendance à l'ensemble des souscripteurs de son contrat prévoyance TUT'LR.** Aujourd'hui encore, cette offre de base reste particulièrement compétitive. Elle prend en compte non seulement les dépendances lourdes mais aussi les dépendances partielles.



**UNE NOTORIÉTÉ  
 QUI S'ACCROÎT**

**L'expertise de Tutélaire dans le domaine de la prévoyance, notamment de l'assurance dépendance, est de plus en plus reconnue par les mutuelles et fédérations mutualistes. Elle l'est aussi, plus généralement, par les acteurs du marché et la presse professionnelle.**





**39 703**

ADHÉRENTS ONT SOUSCRIT  
UN AVENANT GCD

**LA GARANTIE COMPLÉMENTAIRE  
DÉPENDANCE : UN HAUT NIVEAU  
DE PROTECTION**

Grâce à une connaissance approfondie du risque dépendance, Tutélaire a créé la garantie complémentaire dépendance. **Elle renforce la garantie dépendance de base incluse dans le contrat TUT'LR.**

En optant pour une garantie complémentaire dépendance de niveau 1, 2 ou 3, l'adhérent double, triple ou quadruple sa rente de base. Si après au moins 8 ans de cotisation, l'adhérent décide de résilier sa garantie complémentaire dépendance TUT'LR (niveaux 1, 2 ou 3), il peut malgré tout conserver le bénéfice d'une couverture à taux réduit.



**TUTÉLAIRE  
DANS LE TOP 15  
DE L'ARGUS  
DE L'ASSURANCE**

En 2018, l'Argus de l'Assurance intégrait Tutélaire dans son Top 15 des acteurs de la dépendance. En 2019, Tutélaire gagne deux places (11<sup>e</sup>) en enregistrant la plus forte progression de tout le classement (+ 29,5%). Autre spécificité : parmi ces leaders du marché, Tutélaire est la seule institution à réassurer elle-même son risque.

**LES GARANTIES  
DÉPENDANCE TUT'LR**

**8,25 M€**

VERSÉS AU TITRE  
DE LA PERTE D'AUTONOMIE

**3 900**

RENTES VERSÉES PAR MOIS

**25 M€**

DE PRIMES ENCAISSÉES  
AU TITRE DE LA PERTE D'AUTONOMIE

**121,8 M€**

DE PROVISIONS TECHNIQUES



## SOUSCRIPTION : PERMETTRE AU PLUS GRAND NOMBRE DE SE PROTÉGER

### UNE TARIFICATION ATTRACTIVE

Conformément au statut d'organisme à but non lucratif de la mutuelle, et **en adéquation avec ses valeurs fondatrices de solidarité, TUT'LR propose une couverture résolument accessible.** Ainsi, le principe du tarif basé sur l'âge au moment de la souscription a été adopté. **Plus nos adhérents cotisent jeunes, moins ils payent !**

Ce mode de tarification permet la souscription d'un contrat TUT'LR à toute personne âgée de 18 à 75 ans, à l'exception des adhérents rattachés au 4<sup>e</sup> groupe de membres participants "enfants à charge".



### UNE PROCÉDURE SIMPLE ET RAPIDE

Tutélaire se fait un devoir de limiter les démarches administratives pour faciliter la mise en œuvre rapide de la protection de la personne concernée. **Aucun rendez-vous avec un médecin agréé n'est nécessaire pour obtenir le rattachement à un groupe GIR.** C'est l'évaluation effectuée pour le versement de l'allocation personnalisée d'autonomie (APA) par le conseil départemental ou par l'établissement d'hébergement pour personnes âgées dépendantes (Ehpad) qui est prise en compte.

La simplicité est aussi de mise en ce qui concerne la durée de versement des indemnités. Dès que les garanties ont pris effet, elles sont versées aussi longtemps que l'état de la dépendance est avéré.



## GIR : COMPRENDRE L'ÉVALUATION DE LA PERTE D'AUTONOMIE

**Tutélaire se distingue de nombreux intervenants, en indemnisant dès le rattachement GIR 3, sans période de carence : une prise en charge de la dépendance partielle qui par ailleurs est incluse de base au contrat, avec une indemnisation loin d'être accessoire au regard du montant d'indemnisation d'une dépendance lourde.**

### DÉPENDANCE LOURDE

#### GIR 1

Personne confinée au lit ou au fauteuil. Ses fonctions mentales sont gravement altérées et elle **nécessite une présence indispensable et continue d'intervenants.** Il peut s'agir aussi de personne en fin de vie.

#### GIR 2

Personne confinée au lit ou au fauteuil. Ses fonctions mentales ne sont pas totalement altérées mais **son état exige une prise en charge pour la plupart des activités de la vie courante.** Il peut également s'agir d'une personne dont les fonctions mentales sont altérées, mais qui est capable de se déplacer et qui nécessite une surveillance permanente.

### DÉPENDANCE PARTIELLE

#### GIR 3

Personne ayant conservé son autonomie mentale et, partiellement, son autonomie locomotrice. **Elle a besoin quotidiennement, et plusieurs fois, d'une aide pour ses soins corporels.**



## WIKIDÉPENDANCE : INFORMER OBJECTIVEMENT, SANS TABOU



### TOUT DIRE SUR LA DÉPENDANCE

En octobre 2017, Tutélaire a ouvert la **première plateforme de contenus en ligne dédiés à la connaissance et à l'information sur la perte d'autonomie : Wikidépendance**. Sa vocation est simple : fournir gratuitement, sans publicité, des contenus utiles, clairs et accessibles à toute personne concernée, malades ou proches.

**Le site contribue à asseoir Tutélaire comme expert du marché de la dépendance et de ses enjeux.** Il a aussi permis de développer sa notoriété auprès des décideurs mutualistes et des journalistes via une newsletter hebdomadaire s'appuyant sur cette plateforme.


### DES CONTENUS ET DES CONSEILS PERTINENTS


Fin 2018, soit un peu plus d'un an après son lancement, wikidépendance.fr comptait une moyenne de 13 000 visiteurs uniques par mois. **À raison de 2 nouveaux articles par semaine, ce ne sont pas moins de 130 sujets qui ont été abordés** au 31 décembre de l'année écoulée. **En 2019, le rythme de publication s'intensifie avec 3 articles par semaine.**


Les actualités Wikidépendance ont permis d'accroître très nettement la présence de Tutélaire sur les réseaux sociaux à vocation professionnelle comme LinkedIn. Le compte Twitter relaie, lui aussi, largement les contenus Wikidépendance.

# 18 000

## INTERACTIONS PAR MOIS

 @Tutelaire\_off

 @Tutélaire

 @wikidépendance



# 200 000

VUES PAR MOIS

---

## LA COMMUNAUTÉ FACEBOOK LIKE WIKIDÉPENDANCE

Née en même temps que le site internet, **la page Facebook de Wikidépendance recense aujourd'hui plus de 6 000 fans.**

Avec une moyenne mensuelle de 200 000 impressions (vues) des publications et plus de 3 000 engagements/mois (nombre de personnes qui ont aimé, partagé, commenté ou cliqué sur une publication), **Facebook est un activateur de trafic très efficace pour le site internet Wikidépendance. Un vrai succès !**



# 6 000

FANS 

---



## GRANDS PRIX ET RÉCOMPENSES

### 32<sup>E</sup> GRAND PRIX 2018 COM-ENT COMMUNICATION & ENTREPRISE

Wikidépendance a été primé d'un COM-ENT d'or dans la catégorie "Brand Content". Cette récompense valorise les meilleures initiatives, publiques ou privées, dans le domaine du contenu éditorial et du partage de connaissances.

Être le lauréat de ce prix couronne l'initiative prise par Tutélaire : donner à tous des informations utiles, sans discrimination, ni publicité.

### 11<sup>E</sup> TROPHÉE SILVERECO 2019

Wikidépendance a été nommé dans la catégorie "Aide aux aidants".





## DÉPENDANCE ET MALADIE D'ALZHEIMER

### LA PRINCIPALE CAUSE DE DÉPENDANCE DES PERSONNES ÂGÉES

Force musculaire amoindrie, arthrose, vue et ouïe qui baissent... les problèmes de santé liés au vieillissement ne manquent pas. Ils constituent autant de facteurs qui limitent l'autonomie des seniors. Pour autant, **la principale cause de la dépendance des personnes âgées reste la maladie d'Alzheimer.** C'est la pathologie neurodégénérative la plus répandue et invalidante chez les personnes de 60 ans et plus. **70% de la population dépendante est atteinte de la maladie d'Alzheimer ou d'une maladie apparentée.**

### MALADIE D'ALZHEIMER : DES CHIFFRES QUI PARLENT D'EUX-MÊMES

En France, **près de 225 000 nouveaux cas sont diagnostiqués chaque année** mais il faut savoir que 1 sur 3 n'est pas encore détecté. **En 2020, notre pays comptera environ 1,275 million de personnes malades.** On parle de 1,8 million à l'horizon 2050. En prenant en compte les proches aidants, cette pathologie impacte déjà 3 millions de personnes.



### LA MALADIE D'ALZHEIMER REPRÉSENTE UN ENJEU MAJEUR

Enjeu de santé publique pour le gouvernement, la maladie d'Alzheimer l'est aussi, bien entendu, pour les familles des malades confrontées au handicap de leurs proches. Elle est également **un véritable défi pour tous les acteurs qui interviennent, directement ou indirectement, dans le cadre de la prise en charge** à domicile et dans les établissements d'hébergement pour personnes âgées dépendantes (Ehpad). Prévention, appui aux aidants, formation, financement... les sujets et les chantiers sont nombreux.



# UNE CONVENTION DE MÉCÉNAT AVEC FRANCE ALZHEIMER ET MALADIES APPARENTÉES



## FRANCE ALZHEIMER ET MALADIES APPARENTÉES

Les liens préexistants entre France Alzheimer et maladies apparentées et Tutélaire se sont encore renforcés grâce à **la signature en 2018 d'une convention de mécénat**. Reconnue d'utilité publique, l'association regroupe un réseau de 99 structures départementales au service des personnes malades et de leurs familles. Elle compte plus de 150 000 adhérents, donateurs et entreprises solidaires.

**À travers ce partenariat, Tutélaire se positionne concrètement au plus près des préoccupations des populations concernées par la dépendance.**

## LE SOUTIEN À LA FORMATION DES AIDANTS DE FRANCE ALZHEIMER ET MALADIES APPARENTÉES

Dans le cadre de cette convention, **Tutélaire s'est engagée à accorder un soutien financier plus significatif, et directement réaffecté par l'association, au financement de son action dite de "soutien aux aidants"**. Celle-ci regroupe différentes initiatives menées par France Alzheimer et maladies apparentées à travers toute la France : formation des aidants, groupes de parole, entretiens individuels, Cafés Mémoire®...

Au-delà de cette aide financière, **Tutélaire partage également des contenus éditoriaux en collaboration avec l'association via ses différents supports de communication** : Wikidépendance, magazine Tutélaire... Notre contribution à la mission de formation des aidants de France Alzheimer et maladies apparentées participe à installer l'image de Tutélaire comme acteur investi sur le terrain de la dépendance et de l'aide aux aidants.



© Christophe Hargoues / France Alzheimer

## DES INTÉRÊTS COMMUNS

Des intérêts communs lient Tutélaire à France Alzheimer et maladies apparentées. L'engagement envers nos publics respectifs, afin de toujours mieux les accompagner sur les questions liées à la perte d'autonomie. En tant qu'actrices engagées, la nécessité d'apporter de l'information et des solutions au grand public, notamment via des supports de communication et des actions de sensibilisation.

## PARTICIPATION PROCHAINE AU VILLAGE ALZHEIMER®

Pour la 6<sup>e</sup> année consécutive, l'association a installé son Village Alzheimer® au cœur de Paris du 21 au 23 septembre 2018. Pendant trois jours, il a réuni de nombreux professionnels du secteur médico-social et bénévoles de l'association. Ils ont répondu aux interrogations de plus de 3 000 visiteurs sur la maladie et son accompagnement. **Pour la 7<sup>e</sup> édition, prévue en septembre 2019, Tutélaire envisage de soutenir cet événement à fort impact médiatique.**



© Service communication / France Alzheimer



H O S P I  
T A L I S  
A T I O N



TOUTES CES NUITS À L'HÔPITAL  
**NOUS LES VOULONS APAISÉES**  
 TOUS CES MOMENTS IMPORTANTS  
**NOUS LES VOULONS RASSURANTS**



**CONTRAT HOSPITALISATION TUT'LR HOSPI :  
 UN ACCOMPAGNEMENT AU QUOTIDIEN**

Le contrat hospitalisation TUT'LR HOSPI est le reflet de la détermination de Tutélaire à combattre les inégalités au sein d'un système de soins en pleine mutation. Sa volonté est d'offrir des garanties utiles et accessibles à tous. En proposant une protection optimale et adaptée à chacun de ses adhérents, elle rend leur hospitalisation plus confortable et plus sécurisante.

**PERSONNE N'EST À L'ABRI  
 D'UNE HOSPITALISATION**

Un accident, une maladie, un accouchement...  
**Chaque année, 1 Français sur 5 est hospitalisé pour une durée plus ou moins longue.** Un séjour à l'hôpital désorganise la vie quotidienne et occasionne bien souvent des frais supplémentaires pour gérer cette période inhabituelle. Déjà, seul un patient sur huit ne débourse rien à sa sortie de l'hôpital. Cela sera-t-il encore le cas demain ?

**DES SOLUTIONS TUTÉLAIRE  
 ADAPTÉES POUR TOUS**

Face à cette nouvelle donne, il peut par exemple être pertinent de compléter la couverture santé collective obligatoire proposée par les employeurs. Plus généralement, s'assurer une indemnisation forfaitaire permet de mieux faire face au bouleversement de la vie quotidienne que peut engendrer un séjour hospitalier. Avec le contrat TUT'LR HOSPI, **Tutélaire a l'ambition de fournir une protection adaptée aux besoins de chacun des membres du foyer.** L'objectif est simple : permettre aux adhérents de se relever plus facilement lorsque le risque survient.



**TUT'LR HOSPI  
 N'EST PAS UN CONTRAT  
 CLASSIQUE**

**Ses adhérents bénéficient d'une couverture dès le premier jour, ou la première nuit, d'hospitalisation d'au moins 24 heures consécutives. Dans tous les cas, la durée de la couverture est illimitée, que l'hospitalisation dure une semaine, un mois, un an ou plus.**





2 252

NOMBRE DE DOSSIERS TRAITÉS

#### DE PLUS EN PLUS DE FRAIS ANNEXES LORS DE L'HOSPITALISATION

Au coût des soins, se rajoutent de plus en plus de frais annexes facturés par l'hôpital. En toute logique, ce sont les personnes les plus modestes qui sont les premières à être pénalisées par ces mesures. **Avec un contrat TUT'LR HOSPI, l'adhérent peut, selon le forfait journalier choisi, régler tout ou partie d'une chambre particulière, des frais de déplacement et d'accompagnement des proches, de la garde des enfants, et même d'un animal de compagnie. En bref, il est libre d'utiliser son forfait** comme il le souhaite.

#### L'HOSPITALISATION À DOMICILE (HAD)

En plein essor en France, elle représente encore une part modeste de l'offre de soins. **116 000 patients en ont bénéficié en 2017** via 291 établissements dont environ la moitié exerce uniquement une activité HAD et l'autre moitié une activité mixte d'HAD et de MCO (médecine chirurgie obstétrique). **La durée moyenne des séjours est de 27,4 jours.** Les capacités de prise en charge représentent 5,6% de celles de l'hospitalisation complète en court et moyen séjour (hors psychiatrie). **La HAD raccourcit, voire supprime, les séjours** à l'hôpital en permettant de recevoir chez soi des soins hospitaliers médicaux et paramédicaux plus complexes que de simples soins infirmiers. **Tutélaire soutient pleinement ce dispositif** alternatif à l'hospitalisation conventionnelle avec nuitée. TUT'LR HOSPI couvre les séjours relevant de ce dispositif alternatif.

#### LES SOINS DE SUITE ET DE RÉADAPTATION (SSR)

Plus d'**1 million de patients** ont eu recours à ces soins en **2017 dont 37,5% avaient plus de 80 ans.** La moyenne pour un séjour est de 35,2 jours d'hospitalisation. Ils sont effectués au sein de 1 646 établissements dont la moitié exerce uniquement une activité de SSR. **TUT'LR HOSPI propose un renfort de garantie** pour couvrir, au même niveau d'indemnisation, tout séjour hospitalier de soins de suite et de réadaptation, dès lors qu'il intervient après une hospitalisation déjà prise en charge par la garantie initiale.

#### LE CONTRAT INDIVIDUEL

Avec TUT'LR HOSPI, Tutélaire met à disposition du plus grand nombre un contrat directement et facilement accessible. Pas de questionnaire médical initial, pas de limite d'âge à la souscription, des tarifs toujours avantageux... les valeurs mutualistes se manifestent également ainsi. **Tutélaire est attachée à offrir à tous les mêmes droits de garantie.** La tarification est basée sur l'âge au moment de la souscription du contrat. **La cotisation est fixe, sans surprise,** sous réserve de l'équilibre des contrats TUT'LR HOSPI, notamment en cas d'évolution de la réglementation applicable auxdits contrats.



## BIENTÔT UNE COUVERTURE POUR L'HOSPITALISATION AMBULATOIRE

Dans le cadre de sa stratégie 2020, la mise en œuvre d'une garantie spécifique est prévue. **Elle répondra au développement important et régulier de l'hospitalisation ambulatoire.** Une évolution déjà importante puisque, en 2016, 6 millions de patients ont bénéficié d'une prise en charge ambulatoire pour un total de 7,7 millions de séjours. Une tendance qui va s'amplifier puisque **l'objectif du secteur hospitalier est de pratiquer, en 2022, 70% des actes chirurgicaux en ambulatoire.**



## CÔTÉ CONTRATS

### LE RETOUR À LA STABILITÉ

Les efforts consacrés cette année à la promotion du contrat TUT'LR HOSPI se sont traduits par une stabilisation des effectifs. **Au 31 décembre 2018, les 19 653 contrats actifs ont généré un chiffre d'affaires de 2,9 M€.**



# 63 ANS

MOYENNE D'ÂGE  
DES SOUSCRIPTEURS

---



## FIDÉLISATION & CONQUÊTE

Au second semestre, la plateforme marketing relationnel a concentré ses opérations sur la relance de la commercialisation du contrat TUT'LR HOSPI, par campagnes d'appels sortants et par opération de parrainage. La possibilité de parrainer était ouverte à tout souscripteur d'un contrat assuré par Tutélaire, avec un nombre de suggestions de filleuls illimité. Le premier objectif de stabilisation des effectifs a été atteint en fin d'année, les nouvelles souscriptions compensant les décès et résiliations.

### FAIRE VIVRE L'ESPRIT TUTÉLAIRE

Raviver la fibre militante et redonner du sens au combat pour les valeurs mutualistes au sein du réseau Tutélaire, tels étaient les objectifs de ces opérations 2018. C'est la structure affinitaire, à même de s'investir plus activement, qui a d'abord été sollicitée en tant que vecteur privilégié de ces opérations, via le réseau social interne Tut'spirit (voir page 31) et les séances d'animation organisées dans les sections de vote.





ACCIDENTS  
DELLA  
VITA

LA PROTECTION  
**NOUS LA VOULONS ACCESSIBLE**  
 CONTRE LES ACCIDENTS DE LA VIE  
**NOUS LA VOULONS UTILE**



**PAXIVIE, AIDER À SE RELEVER**

La protection mutualiste, c'est être présent pour aider les adhérents à affronter les aléas de la vie sous toutes ses formes. En ce qui concerne les accidents de la vie quotidienne, Tutélaire a détecté qu'il y avait un réel besoin : prendre en charge les personnes dès qu'elles sont en situation d'invalidité, même légère. Sa garantie interviendra dès le premier pourcentage d'incapacité fonctionnelle.

**LES ACCIDENTS DE LA VIE PRIVÉE**

Ils sont domestiques et peuvent survenir à tout moment dans les situations les plus banales... Ces accidents de la vie quotidienne causent des dommages corporels et psychiques avec, trop souvent, des séquelles à vie. **80% des incapacités consécutives à ce type d'accidents sont évaluées à moins de 10% de perte fonctionnelle.** Pourtant, si quelques rares contrats labellisés interviennent dès 5% et plus souvent 10%, le label Garanties accidents de la vie (GAV) impose un seuil minimal d'intervention à 30% d'invalidité. **Tutélaire considère quant à elle que la perte totale de la fonction d'un doigt de la main dominante, comme l'index (7% d'invalidité), représente un handicap significatif et se doit d'être indemnisée.**

**UNE COUVERTURE  
 DÈS LE 1<sup>ER</sup> %**

D'ATTEINTE À L'INTÉGRITÉ  
 PHYSIQUE ET PSYCHIQUE

**UN PRODUIT INNOVANT QUI  
 ENRICHIT L'OFFRE PRÉVOYANCE  
 DE TUTÉLAIRE**

La création de Paxivie a été menée de front avec le déploiement de la plateforme marketing relationnel. **Sa vocation est de couvrir les invalidités causées par les accidents de la vie non pris en charge par ailleurs** (donc hors accident du travail, de la circulation, scolaire, etc.). Fidèle à son engagement de toujours protéger les plus fragiles, **la mutuelle a conçu une garantie qui indemniserait l'adhérent dès le premier pourcentage d'incapacité** (AIPP - atteinte permanente à l'intégrité physique et psychique). Une indemnisation qui paraît, pour le moins, plus juste et plus utile. Là où un grand nombre de contrats ne protège pas, Tutélaire va le faire !





### PAXIVIE : LE CONTRAIRE D'UN PRODUIT CLASSIQUE

Paxivie est un produit conçu et tarifé selon les valeurs Tutélaire, adapté à son public. C'est un contrat utile, qui ne fait pas miroiter des indemnités mirobolantes correspondant à des AIPP très lourdes mais, heureusement, plus rares. **Trois niveaux de garantie sont prévus pour couvrir aussi les invalidités les moins graves mais les plus fréquentes.** Ainsi, un accident survenant dans le jardin familial à l'occasion d'une partie de football entre amis ou, plus simplement, dans la cuisine, sera pris en charge.

En plus d'entraîner une AIPP, un accident est susceptible de désorganiser sensiblement la vie courante. C'est pourquoi **Paxivie fournit également, via un partenaire mutualiste, des prestations d'assistance incluses dans son contrat** : un service d'information et de soutien par téléphone, des prestations d'assistance en cas d'immobilisation, des prestations d'assistance aux adhérents en situation de handicap...

Un accident de la vie quotidienne peut aussi entraîner un décès précoce, alors même que la famille est encore vulnérable (prêt immobilier, étude des enfants en cours ou à venir, etc.).



### ALLOCATION TEMPORAIRE DÉCÈS

**En cas de décès accidentel avant 67 ans, Paxivie a prévu une allocation temporaire décès effective si l'assuré n'a pas été indemnisé pour ce même accident au titre de la garantie en cas d'AIPP.**

### DES COTISATIONS MENSUELLES MODÉRÉES

Avec des cotisations accessibles au plus grand nombre, de 5€ à 15€/mois, **ce contrat s'adresse prioritairement aux adhérents âgés de 18 à 45 ans, aux couples et aux familles.** Des personnes qui accordent un faible budget à leur protection, mais qui sont sensibles à la nécessité de se protéger et de couvrir les leurs en cas d'accident.

## COTISATIONS ET INDEMNISATIONS FORFAITAIRES

	COTISATION	INDEMNISATION FORFAITAIRE
<b>NIVEAU 1</b>	<b>5€ / MOIS</b>	<b>500€ PAR % D'AIPP</b>
<b>NIVEAU 2</b>	<b>10€ / MOIS</b>	<b>1 000€ PAR % D'AIPP</b>
<b>NIVEAU 3</b>	<b>15€ / MOIS</b>	<b>1 500€ PAR % D'AIPP</b>





## UN CONTRAT BIENTÔT OPÉRATIONNEL

L'Autorité de contrôle prudentiel et de résolution (ACPR), organisme chargé de superviser l'ensemble des acteurs du secteur de la banque et de l'assurance opérant sur le territoire national, a accordé à Tutélaire l'agrément en branche 1 en mai 2019. Les feux sont au vert pour débuter la phase de commercialisation dès le second semestre 2019.

Un soutien publi-promotionnel sera déployé au moment du lancement pour faire connaître la nouvelle offre Paxivie. Plusieurs "micro-campagnes" seront aussi testées, notamment de marketing téléphonique. La priorité sera donnée aux explications sur le produit, raison pour laquelle Tutélaire choisit de confier ces appels téléphoniques sortants à sa plateforme de relation adhérents intégrée.

## L'AGRÉMENT EN BRANCHE 1

Pour être autorisés à exercer des opérations d'assurances, les assureurs, qu'il s'agisse des entreprises d'assurances, des mutuelles ou des institutions de prévoyance, reçoivent un agrément administratif de la part d'organismes représentants de l'État.

Cet agrément est délivré par branche aux organismes d'assurance, pour que ces derniers puissent commercialiser des contrats dans les catégories où ils sont légalement autorisés à opérer. Il existe 26 branches, et plusieurs sous-branches.

La branche 1 se rapporte aux accidents, y compris les accidents du travail et les maladies professionnelles.



## UN SERVICE D'ASSISTANCE À L'ESPRIT 100% MUTUALISTE

Sur la base d'engagements communs partagés - éthique, solidarité, proximité - Tutélaire a bâti un partenariat privilégié avec RMA (Ressources Mutuelles Assistance). En commercialisant Paxivie, la mutuelle partenaire trouve là le moyen de se diversifier et de s'adapter aux évolutions de la société et, ainsi, de satisfaire ses bénéficiaires.

Unique assistant mutualiste en France, RMA construit ses services en privilégiant la relation humaine. Depuis 2003, RMA est aussi une plateforme de services spécialisée dans l'assistance santé / prévoyance, les services à la personne et l'accompagnement psycho-social. Elle favorise une démarche d'écoute active, dans un climat de bienveillance. Avec chaque bénéficiaire, une relation personnalisée est installée, centrée sur le service, le conseil et l'accompagnement, afin de répondre au mieux aux attentes et aux besoins de chacun.



## TUTÉLAIRE CHOISIT UN PARTENAIRE DE QUALITÉ

rma  
RESSOURCES MUTUELLES ASSISTANCE

96% DE TAUX DE SATISFACTION

# LORSQUE LA VIE DÉCROCHE

## NOUS SAVONS OFFRIR DES GARANTIES ACCESSIBLES ET VÉRITABLEMENT UTILES



Jean-Marc, acceptez-vous de vous prêter à un petit jeu ?

**Jean-Marc Aussibal** : Ça dépend du jeu... (sourire)

Réagir aux 10 propositions du rapport Libault<sup>1</sup>. Les 10 propositions pour “passer de la gestion de la dépendance au soutien à l'autonomie”.

**J-M.A.** Tout d'abord, nous devons vraiment nous réjouir de cette initiative. La dépendance n'est plus un sujet caché ou ignoré. Elle devient une préoccupation publique. Ces propositions peuvent aider à faire avancer les choses même si je regrette parfois un manque de détails, de nuances ou de consistance.

Je pressens la critique.

**J-M.A.** Pas que. Comment ne pas être d'accord avec le déploiement d'un plan national pour les métiers du grand âge ou avec la création d'un guichet unique pour les personnes âgées et les aidants dans chaque département ? Un guichet qui les accueillerait, qui regrouperait les services et faciliterait leurs démarches. La dépendance pose des questions dramatiques, parfois intimes. Pouvoir bénéficier de conseils de personnes formées à ces sujets est une très bonne démarche. Par ailleurs, qui pourrait s'opposer aux 300 millions d'euros annuels voués à améliorer la qualité de l'accompagnement et à une meilleure ouverture des Ehpad sur leur territoire ?

*“Tutélaire mène le combat de l'indépendance face à la dépendance.”*

Alors où sont vos réserves ?

**J-M.A.** Lorsqu'il est suggéré un soutien financier de 550 millions d'euros pour les services d'aide et d'accompagnement à domicile, nous pouvons nous réjouir. Toutefois, osons dire que tous les services ne se valent pas. Il faudrait non seulement appliquer les critères rigoureux qui existent mais aussi en élever le niveau d'exigence. Comment s'assurer que cette aide valorisera bien la rémunération des professionnels et non des intermédiaires peu scrupuleux ? Toujours sur la question des moyens, il est évoqué, d'ici 2024, la création de 80 000 postes supplémentaires. Cela ne peut pas se faire de façon monolithique. Je le redis : les Ehpad ont des valeurs hétérogènes et les moins chers ne sont pas forcément les moins bons.

Vous évoquez les Ehpad publics ?

**J-M.A.** Oui, l'accueil et la considération portés aux personnes sont de bonne qualité dans la plupart des Ehpad publics et privés à but non lucratif. Pourquoi ? Parce que ces établissements ont une préoccupation : s'occuper des patients sans se préoccuper de la rémunération des actionnaires. La dérive de certains Ehpad privés doit nous interroger : la maltraitance, l'absence de soins, les négligences... Cela ne peut plus durer.

Quels sont les autres points qui vous gênent ?

**J-M.A.** Je voudrais m'attarder sur la baisse du reste à charge mensuel de 300 € en établissement pour les personnes modestes gagnant entre 1000 et 1600 € par mois. C'est un très bon début. Cela prouve la nécessité d'avoir une protection complémentaire. Mais ne nous leurrions pas. Même avec ces 300 € d'abaissement, le reste à charge reste monstrueux. Pour les pertes d'autonomie sévères (GIR 1 ou 2) prises en charge en établissement, le reste à charge mensuel moyen oscille entre 1 800 et 2 000 €. En termes clairs, le reste à charge est supérieur aux ressources de la personne !! Voilà pourquoi Tutélaire mène le combat de l'indépendance face à la dépendance. Et plus particulièrement, pour les personnes qui ont de petits revenus.

**Et comment faites-vous ?** **J-M.A.** En ne faisant pas comme les autres.

**C'est-à-dire ?** **J-M.A.** Commençons par le point sur lequel on nous interroge le plus : le niveau de prime qui peut apparaître assez faible. Cela signifie-t-il que nous protégerions moins bien ? C'est tout le contraire. Nous prenons en charge le risque dès la dépendance partielle (GIR 3) et sans carence alors que nos concurrents interviennent le plus souvent en cas de dépendance lourde (GIR 1 et 2) et avec un délai de carence. Cette prise en charge de la dépendance partielle par Tutélaire est loin d'être anecdotique. Elle est notre ligne de démarcation, l'expression de notre engagement fondateur pour favoriser l'accès du plus grand nombre à une couverture dépendance dotée de garanties significatives.

**Alors quel est le secret de Tutélaire ?** **J-M.A.** Il n'y a pas de secret, juste du bon sens, une bonne gestion et une approche différente du risque. Nous sommes hostiles aux logiques dominantes qui se fourvoient et qui dévoient le sens même de l'assurance de personnes. Ces logiques conduisent à projeter un risque élevé à long terme. Or, ces projections ne sont ni pondérées ni revues régulièrement. Conséquences : elles ne tiennent pas compte de l'évolution réelle et elles génèrent des marges et des "surmarges" engendrées par la rétribution d'intermédiaires trop nombreux.

Pour notre part, nous avons fait le choix totalement contraire : nous n'avons pas recours à des réassureurs, nous assumons nos propres risques et, donc, nous ne rétribuons pas d'intermédiaires. Ensuite, nous suivons le risque semestriellement, nous l'apprécions au plus juste et au plus près de la réalité de la dépendance. Donc pas d'approximations et pas de surcoûts.

**C'est là votre différence ?** **J-M.A.** Oui. Notre approche de financement de la dépendance dénote mais, depuis plus de 20 ans, elle prouve qu'elle est pertinente. Tutélaire, c'est une marque de fabrique : nous savons offrir des garanties de qualité correspondant aux vrais besoins des adhérents tout en les rendant accessibles, y compris à des ménages modestes qui seront les plus impactés en cas de perte d'autonomie. Ces personnes ont une faible capacité à épargner. La mutualisation des risques représente pour elles le seul moyen d'accéder à une couverture dépendance. C'est là un enjeu commercial et politique.

*"Nous n'avons pas recours à des réassureurs, nous assumons nos propres risques."*

**C'est une posture militante ?** **J-M.A.** Absolument. Les mutuelles sont des instruments de lutte contre les inégalités. Elles sont là pour apporter des réponses à des enjeux sociaux, non pour lancer des produits de grande consommation en suivant l'air du temps. Tutélaire ne s'est jamais écartée de cette vision. Récemment, on me disait que la dépendance n'était pas un sujet pour les *money-makers*<sup>(2)</sup>, les chercheurs de profits. C'est vrai. Nous pouvons d'ailleurs relever une situation paradoxale : alors que le risque dépendance croît, rares sont les offres qui trouvent leur public. La raison d'être de Tutélaire est de concevoir des solutions pour faire face à ce risque majeur, c'est là que réside notre expertise. Savez-vous que toutes nos garanties sont *faites maison* ?

**Que voulez-vous dire par faites maison ?** **J-M.A.** Tout est produit par nos équipes, du début à la fin. Nous détectons les besoins, nous imaginons les solutions, nous les concevons dans les plus infimes détails, nous les distribuons et nous les garantissons. Combien d'acteurs du marché, même les plus gros, peuvent en dire autant ?

À l'heure où l'on prône les vertus du circuit court, nous devons admettre que Tutélaire le pratiquait avant même que le concept ne devienne une tendance.

**C'est un positionnement malin.** **J-M.A.** Ce n'est pas un positionnement, c'est notre histoire. Nous n'avons jamais varié. Nous ne nous sommes jamais égarés vers des produits ou des développements fantaisistes.

**Et cette réalité est entendue ?** **J-M.A.** Elle l'est parce que nous allons de plus en plus au-devant d'interlocuteurs qui veulent, eux aussi, offrir des garanties de grande qualité sans exclusion, notamment financière. Décider de s'assurer contre de tels risques est un sujet personnel mais c'est aussi un enjeu politique, au sens collectif du terme. Selon le choix que nous ferons les uns les autres, nous renforcerons ou modifierons notre modèle de société. Sera-t-elle plus individuelle ou plus solidaire ? En ce qui concerne Tutélaire, nous croyons à l'entraide, à la mutualisation des risques et à l'utilité.

**D'où cette identité revendiquée de mutuelle humaniste ?** **J-M.A.** Oui, ces deux mots nous résument bien. Nos rencontres récentes et la qualité de l'accueil qui nous a été, à chaque fois, réservé, nous ont confirmé le bien-fondé de notre identité et de notre stratégie de développement.

**Nous en verrons les résultats en 2019 ?** **J-M.A.** Assurément. Nous prendrons une nouvelle envergure et nous continuerons d'agir pour celles et ceux qui en ont tant besoin. Lorsque des situations ou des problèmes vous ébranlent et vous mettent à l'épreuve, lorsque la vie décroche à cause de votre état de santé ou de celui d'un proche, sur qui pouvez-vous vraiment compter ? Je veux dire à nos adhérents, présents et futurs, ainsi qu'à nos partenaires mutualistes : vous pouvez compter sur Tutélaire. C'est le cas depuis 1907 et nous n'avons jamais failli à cet engagement.



## NOUER DES PARTENARIATS SOLIDES

Depuis plus d'un an, Tutélaire va à la rencontre d'autres mutuelles, intervient dans des forums, tables rondes ou cercles de réflexion, en particulier sur les problématiques liées à la perte d'autonomie et aux conditions de l'indépendance des mutuelles. Des points de convergence se dessinent autour de racines communes et de principes intangibles. Préalables indispensables à des partenariats de qualité.



### UNE NÉCESSAIRE DIVERSIFICATION

La diversification habituelle pour une mutuelle santé est sans aucun doute la prévoyance. Ce sont deux activités naturellement complémentaires, mais très différentes, notamment dans leur composante technique assurantielle. De fait, si d'autres portes sont ouvertes, une **stratégie de diversification efficace passe sans aucun doute par des dispositifs de partenariats** entre mutuelles santé et acteurs spécialistes de la prévoyance.

### LA VOLONTÉ DE CONSTRUIRE DES PARTENARIATS DURABLES

**Le bon partenaire, c'est celui qui apporte sa maîtrise d'un domaine nouveau**, l'expertise indispensable pour offrir un service de qualité supplémentaire aux adhérents. L'engagement et le partage de valeurs communes, notamment humanistes, sont aussi des conditions incontournables pour Tutélaire. Enfin, **un partenariat durable ne se bâtit que s'il est équitable** et que si les partenaires s'investissent lucidement et sincèrement dans un projet mutuellement profitable, même lorsqu'il s'agit d'organismes à but non lucratif.



## UN MODÈLE RIGoureux, ROBUSTE ET PRUDENT

Pour la mise au point de sa garantie dépendance, **Tutélaire utilise depuis de nombreuses années ses propres tables de survenance et de maintien dans le risque.** La mutuelle dispose aussi de tables d'expérience pour l'ensemble des risques qu'elle couvre.

**La maîtrise du risque est aussi un savoir-faire de Tutélaire** qui suit, de manière mensuelle, les équilibres en termes de montant des prestations payées, d'effectifs assurés et de nombre de paiements de prestations. En cas de dérive constatée, **cette vigilance permet de réviser annuellement la cotisation** plutôt que de tarifer *a priori* sur une évolution hypothétique du risque à long terme.

## TUTÉLAIRE S'IMPLIQUE

Tout au long de l'année 2018, Tutélaire s'est investie en participant à des tables rondes organisées par la presse professionnelle et en contribuant à des laboratoires d'idées ou journées d'information à l'initiative de fédérations. **Les principales thématiques sur lesquelles elle a été amenée à intervenir étaient la prise en charge de la dépendance et les conditions de l'indépendance des mutuelles.** La participation à ces événements a permis d'accroître la visibilité de Tutélaire, d'asseoir son expertise technique et de porter, de façon très directe, des messages différenciants forts auprès de partenaires potentiels. Elle a facilité l'entrée en relation avec des mutuelles santé en recherche de partenaires-experts pour élargir leur offre en prévoyance.

## UNE EXPERTISE ET DES PRODUITS RECHERCHÉS PAR LES MUTUELLES

Dépendance, hospitalisation, accidents de la vie... les organismes mutualistes acteurs de la complémentaire santé qui souhaitent se diversifier en prévoyance, ne peuvent appréhender seuls ces risques qu'ils ne maîtrisent pas. Aujourd'hui, **les demandes de partenariat couvrent l'ensemble des produits Tutélaire.** Ces contrats peuvent être proposés en marque blanche comme, par exemple, la garantie dépendance longue à l'instar du niveau obligatoire TUT<sup>LR</sup> après 45 ans. **Tutélaire est également amenée à étudier tout besoin spécifique en prévoyance à la demande d'un partenaire.** Dans tous les cas, la création d'un produit spécifique répond à une approche draconienne où le travail technique et la justesse du prix permettent la couverture la plus adaptée.

## DÉPENDANCE : UNE APPROCHE SINCÈRE, INNOVANTE ET JUSTE

Risque particulièrement long et méconnu de la plupart des mutuelles, la dépendance pousse les acteurs du marché à appliquer des marges de prudence excessives. **L'approche Tutélaire du risque dépendance se démarque considérablement.** Son parti pris, il y a plus de 20 ans, de couvrir de base l'ensemble des souscripteurs de son contrat historique en dépendance, lui confère une connaissance étendue du risque. Ils sont près de 400 000 aujourd'hui. Tutélaire s'appuie sur cette expérience mutualiste unique pour tarifer ses garanties en fonction de l'évolution réelle du risque. **C'est l'évolution du risque constatée qui guide la révision annuelle de ses tarifs,** calculés au plus juste pour offrir à tous le bénéfice de cette couverture aujourd'hui essentielle.



## BÂTIR UN AVENIR PÉRENNE

La bonne santé de la structure financière de Tutélaire est sa meilleure garantie pour satisfaire les adhérents et saisir des opportunités de développement. La solidité des fondements de la mutuelle allée à ses moyens techniques, son personnel, sa stratégie et son management sont ses meilleurs atouts pour construire l'avenir.

### SOLIDITÉ FINANCIÈRE

Tutélaire bénéficie d'une grande stabilité financière et d'une forte capacité à respecter ses engagements envers ses adhérents et ses partenaires. Sous Solvabilité II, **Tutélaire représente 276 M€ de placements diversifiés, 46 M€ de provisions techniques pour des fonds propres de 183 M€** qui couvrent à 443% un SCR\* de 41 M€. Ces provisions pour sinistres en cours et pour risques croissants lui permettent d'assurer le financement de la garantie jusqu'à extinction du portefeuille.

### LA GOUVERNANCE DE TUTÉLAIRE

La gouvernance de la mutuelle est garante de sa solidité, notamment grâce au travail mené par ses **deux dirigeants effectifs, son conseil d'administration qui compte 27 administrateurs élus**, et les **trois comités** qui l'assistent dans ses fonctions de contrôle, de coordination et de gestion.

L'exercice 2018 a été marqué par les aspects réglementaires liés à la réforme Solvabilité II entrée en vigueur le 1<sup>er</sup> janvier 2016 et à l'exécution des plans d'actions. Ils répondent aux demandes de mesures correctives formulées par l'Autorité de contrôle prudentiel et de résolution (ACPR) dans sa lettre de suite au rapport sur la gouvernance et les provisions techniques de Tutélaire. Ils ont été validés par le conseil d'administration du 27 septembre 2018.

**443 %**

DE TAUX DE COUVERTURE  
DE LA MARGE DE SOLVABILITÉ



### UNE GOUVERNANCE AVEC TROIS TYPES D'ACTEURS

- **Le conseil d'administration** qui porte la responsabilité de la définition de la stratégie ainsi que de la validation des politiques écrites ;
- **les dirigeants effectifs**, président et dirigeant opérationnel, qui mettent en œuvre la stratégie définie précédemment et peuvent engager la mutuelle auprès de tiers ;
- **les fonctions clés** qui participent au pilotage et à la surveillance de l'activité, sur leurs champs spécifiques.

### UNE DIRECTION AVEC DEUX DIRIGEANTS EFFECTIFS

- **Le président** : il est élu pour un mandat de cinq ans renouvelable deux fois par les délégués participants à l'assemblée générale nationale ;
- **le directeur général** : il est le dirigeant opérationnel de la mutuelle.

### TROIS COMITÉS ASSISTENT LE CONSEIL D'ADMINISTRATION

Ils se réunissent au minimum quatre fois par an, sur convocation de leur président, et dès que cela est nécessaire :

- **le comité d'audit, des risques et du contrôle interne** ;
- **le comité des engagements et des contrats** ;
- **le comité des placements.**

\* Solvency Capital Requirement : capital exigé pour assurer la solvabilité de la mutuelle sous Solvabilité II.



## RESPONSABILITÉ SOCIÉTALE

Dans le cadre de sa stratégie 2020, Tutélaire structure ses actions afin d'étendre sa démarche RSE.

Mutuelle engagée au niveau sociétal, **Tutélaire ne se pose pas de questions en matière de parité**. Ainsi, **46 % de son conseil d'administration est composé d'administratrices**. La mutuelle respecte aussi l'article L.1142-5 du Code du travail qui précise qu'il incombe à tous les employeurs "de prendre en compte les objectifs en matière d'égalité professionnelle" et de "prendre les mesures permettant de les atteindre". Son effectif salarié compte **72 % d'employées et 61 % de cadres femmes**.

Par ailleurs, la mutuelle fait exclusivement appel aux contrats courts pour des remplacements temporaires de salariés ou pour faire face à un accroissement momentané d'activité. **Dans le cadre de son développement, les effectifs permanents de Tutélaire ont augmenté de 25 % en 2018**. L'ensemble de ces recrutements sont des contrats à durée indéterminée.

De la dématérialisation des courriers de gestion à la réflexion sur les fournitures jetables mises à disposition au siège de la mutuelle en passant par le versement d'une indemnité kilométrique aux salariés faisant le choix du vélo : **les pistes étudiées ou déjà mises en œuvre par Tutélaire sont nombreuses pour réduire l'impact environnemental** de son activité.

Tutélaire a par ailleurs initié un processus visant au respect de critères ESG dans ses placements financiers. En particulier, la mutuelle investit dans des fonds visant au développement de résidences intergénérationnelles et des énergies renouvelables (solaire et éolien).



### LE MAGAZINE TUTÉLAIRE

**Tiré à près de 400 000 exemplaires, Tutélaire est imprimé sur du papier 100 % recyclé fabriqué à moins de 1 000 km du lieu d'impression. L'imprimeur est labellisé Imprim'vert. Depuis fin 2018, le film de routage est "Home compostable".**



## UNE ASSEMBLÉE GÉNÉRALE SOUVERAINE

L'assemblée générale détermine les orientations générales relatives aux cotisations et aux prestations. Composée des délégués élus au sein des comités des sections locales de vote, elle est convoquée annuellement en réunion ordinaire.

Compte tenu d'une réelle et importante opportunité de développement pour Tutélaire, l'assemblée générale s'est ainsi prononcée en faveur de l'ouverture vers des partenaires cherchant à diversifier leurs activités, afin de leur proposer de bénéficier de la maîtrise des risques prévoyance de la mutuelle.

Compréhension des enjeux de demain, réactivité pour améliorer ou adapter les produits actuels ou encore proposer de nouveaux produits prévoyance : cette instance est également impliquée dans le processus de décision d'extension de l'offre distribuée en direct aux adhérents.

Dans cette logique, **l'assemblée générale s'est prononcée en faveur de l'évolution du contrat TUT'LR HOSPI et de la création d'un produit couvrant les accidents de la vie** qui se différencie des produits du marché en couvrant les invalidités moins graves et plus fréquentes, dès le premier pourcentage d'AIPP.

## LES ADHÉRENTS SONT CE QU'IL Y A DE PLUS PRÉCIEUX

Parce que Tutélaire place l'humain au cœur de son action, l'interaction avec les adhérents et la qualité de la relation sont une priorité absolue.



### LE RÔLE DE LA PLATEFORME TÉLÉMARKETING

En 2018 Tutélaire s'est attachée à optimiser la qualité du parcours client, notamment avec la **création au siège d'une plateforme de marketing relationnel dédiée**. À travers elle, toutes les étapes précontractuelles s'accompagnent désormais d'un service de bilan et conseils personnalisés.

### HUMANISER LA RELATION CLIENT

C'est une préoccupation majeure, au cœur de la démarche mutualiste de Tutélaire. **L'attention portée à la relation avec les adhérents vise à renforcer un lien déjà solide** (un taux d'attachement de 94 % couplé à une durée d'engagement de 36 ans en moyenne). La relation adhérents répond à une demande d'accessibilité à l'information simplifiée.

Des campagnes d'appels sortants sont également menées en direction des adhérents.

### DES TÉLÉCONSEILLERS À L'ÉCOUTE

Si l'objectif n'en reste pas moins commercial, c'est la visée qualitative qui est mise en avant. Au-delà des normes de rendement, c'est **le devoir de conseil et d'information qui reste le maître-mot, toujours au bénéfice de l'adhérent**. Ce contact direct, ces échanges simplifiés, humains, sensibles, cette qualité d'écoute et de services sont autant d'atouts de fidélisation qui rapprochent encore Tutélaire de ses sociétaires et de leurs préoccupations.

**36 ANS**

FIDÉLITÉ MOYENNE  
DES ADHÉRENTS





## UN NOUVEL ENVIRONNEMENT DIGITAL

L'évolution des outils digitaux de Tutélaire s'inscrit dans une logique d'efficacité et de cohérence. Qu'il s'agisse du site internet Tutélaire, de la plateforme Wikidépendance ou des newsletters, l'objectif est d'**amplifier les points de convergence entre tous ces outils de communication et d'information. Ceci au profit d'un lien plus fort avec les adhérents** et du renforcement de la notoriété et de la visibilité de Tutélaire.

Dans la même logique d'efficacité et pour simplifier la vie des adhérents, **il sera prochainement possible de souscrire tout contrat directement en ligne depuis le site internet Tutélaire.** Avec le devis en ligne, c'est un nouveau gain de temps qui sera proposé !



## WIKIDÉPENDANCE : LE SITE RÉFÉRENT SUR LA PERTE D'AUTONOMIE

Depuis sa création, **le site Wikidépendance participe à faire tomber les tabous sur la dépendance** et le regard que la société porte sur la perte d'autonomie. Il permet de faire prendre conscience au plus grand nombre **qu'une autre vie est possible malgré la maladie ou la perte d'autonomie.**

Véritable ADN de Tutélaire, Wikidépendance **fournit une information structurante et complète** qui participe pleinement à une meilleure connaissance et appréhension des enjeux de la perte d'autonomie. Il valorise les actions concrètes mises en place par des associations. **Wikidépendance met en avant des actions innovantes, présente des dispositifs liés aux nouvelles technologies ou, encore, met en exergue de nouvelles perspectives d'accompagnement.**

La plateforme Wikidépendance complète également les actions de sensibilisation qui sont menées directement auprès des familles, des professionnels du soin et des pouvoirs publics.

## UN MAGAZINE POUR INFORMER ET EXPLIQUER

Expression de la mutuelle et de sa culture, le magazine trimestriel Tutélaire informe sans détour et rassure ses lecteurs en décryptant de nombreux sujets ayant trait à la prévoyance.

Au travers d'informations institutionnelles, mais aussi d'articles d'intérêt général sur la prévention, la santé, le bien-être, la diététique... **le magazine Tutélaire entretient un lien privilégié avec les adhérents de la mutuelle.**



# 399 392 EXEMPLAIRES

## TIRAGE MOYEN DU MAGAZINE



## DÉPASSER LES CLIVAGES ET LES IDÉES REÇUES

Aujourd'hui plus que jamais, Tutélaire affirme sa place dans le secteur de l'Économie Sociale et Solidaire (ESS). En plaçant l'humain, et non le profit, au centre de sa démarche, elle impose une vision différente de l'assurance de personnes qui se perçoit dans son organisation, son mode de fonctionnement, ses engagements sociétaux, sa politique d'action sociale...



*Contribuer à la construction d'une société inclusive est une démarche exigeante et qui s'inscrit dans un temps long..."*

### **Benoît Durand,**

Directeur délégué de France Alzheimer et maladies apparentées.



### **UN ENGAGEMENT FORT DANS LE SECTEUR ASSOCIATIF**

Au-delà de sa vocation de protéger les personnes les plus fragiles au travers de ses activités de prévoyance, **Tutélaire**, mutuelle militante à but non lucratif, **se distingue aussi par son engagement auprès du secteur associatif**. Elle y retrouve des valeurs qui sont les siennes, comme le refus des inégalités, l'attention portée à autrui, un sens certain de l'engagement.

Partenaire de longue date de plusieurs associations, comme celles des groupes La Poste et Orange, **Tutélaire a également noué des liens étroits avec France Alzheimer et maladies apparentées. Au travers de ces relations, la mutuelle exprime pleinement sa dimension militante et citoyenne.**

**+ DE 200 000 €**

VERSÉS PAR L'ACTION SOCIALE

### **AGIR EN FAVEUR DES PLUS FRAGILES**

**C'est une constante pour Tutélaire que de venir en aide à des adhérents confrontés à de graves difficultés.** Qu'il s'agisse d'une maladie, d'un handicap, d'un bouleversement familial, ou suite à une catastrophe naturelle, **la mutuelle attribue des aides financières non remboursables** après étude des dossiers par des membres bénévoles des comités de sections locales de vote. C'est ainsi qu'elle peut être amenée à verser une allocation obsèques en cas de décès d'un enfant mineur ou reconnu handicapé.

En partenariat avec l'Association des familles d'enfants handicapés de La Poste et Orange, dans le cadre de l'accompagnement de leur enfant à charge handicapé, **Tutélaire octroie aux adhérents retraités des chèques emploi-service universels (CESU) gratuits.** Le budget est voté annuellement par l'assemblée générale nationale.

# 34

## COMITÉS DE SECTIONS

En matière de politique d'action sociale, **Tutélaire s'investit aussi pleinement au travers de participations dans des sociétés de l'habitat social** comme Toit et Joie, Poste Habitat Provence et Poste Habitat Rhône-Alpes. Il s'agit principalement d'entités situées dans des zones tendues en matière de logement social, en Île-de-France et dans le sud-est. **Elles créent des projets d'habitats innovants pour répondre à tous les besoins** : résidences pour étudiants, habitats pour des jeunes professionnels en devenir, résidences sociales à l'attention de publics en difficulté.



### LE RÉSEAU SOCIAL MILITANT

**Indispensable maillon de la chaîne Tutélaire, le réseau militant constitue une communauté riche de sa tradition mutualiste. Depuis fin 2017, ses membres ont la possibilité de se retrouver en ligne avec le déploiement du réseau social d'entreprise Tut'spirit.**

**Plus de 300 membres connectés peuvent ainsi, grâce à cet outil interactif, échanger en temps réel sur l'activité, l'actualité de la mutuelle et ses évolutions.**



### LES COMITÉS DE SECTION OU LA DÉMOCRATIE MUTUALISTE

Les comités de section sont des **organisations d'adhérents engagés dans le fonctionnement de Tutélaire**. Au nombre de 34 fin 2018, **ils véhiculent les valeurs de la mutuelle**, débattent des orientations, et coordonnent également l'assemblée générale de section locale de vote au cours de laquelle sont élus les délégués à l'assemblée générale nationale.

Dans le cadre de leur action, **ils ont, par exemple, débattu du principe d'un produit couvrant les accidents de la vie conçu par Tutélaire** qui soit en adéquation avec les besoins de ses adhérents et respecte les valeurs de la mutuelle. De la même manière, **les comités de section ont mené une réflexion sur le principe d'indemnisation de l'hospitalisation ambulatoire.**



## UN NOUVEAU LOGO ÉVOCATEUR DE NOTRE ESPRIT PROTECTEUR

**C'est une affaire de détails mais les détails sont souvent évocateurs. De notre ancien logo, nous avons conservé la couleur, l'humilité de notre nom écrit majoritairement en minuscules et notre attachement au symbole mutualiste de l'alvéole. À cela, nous avons voulu ajouter deux dimensions : notre engagement humaniste et notre esprit protecteur.**

**Notre engagement humaniste est dorénavant écrit et associé à notre nouveau logo. Il est également symbolisé par une "humanisation" de notre première lettre qui évoque un personnage aux bras ouverts.**

**Notre esprit protecteur, quant à lui, est représenté par une alvéole plus légère et plus enveloppante. Elle est l'expression de notre attachement à une protection réellement mutualiste et solidaire, sans discrimination ni paupérisation. Une protection ouverte à tous et particulièrement aux plus fragiles d'entre nous. Une protection utile et respectueuse de chacun lorsque la vie décroche.**

