

*Aux côtés  
de ses adhérents,  
Tutélaire mène  
le combat contre  
la perte d'autonomie.  
Découvrez des témoignages  
émouvants comme  
celui de Maurice sur  
[wikidependance.fr](http://wikidependance.fr)*

# LORSQUE **LA VIE DÉCROCHE**

RAPPORT D'ACTIVITÉ 2019

  
MUTUELLE HUMANISTE

Près de  
**400 000**

**PERSONNES**  
PROTÉGÉES



**+ de 380 000**

**PERSONNES** COUVERTES  
EN CAS DE DÉPENDANCE

**+ de 19 000**

**PERSONNES** PROTÉGÉES  
EN CAS D'HOSPITALISATION

Tutélaire est actrice du changement de la société.  
En devenant une mutuelle à mission, elle s'engage  
davantage en mettant ses actions au service du bien  
commun et confirme son esprit pionnier et militant.

“ 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.

”

“

# La différence de Tutélaire, c'est notre approche des risques.

”

Alain Payan,  
Président de Tutélaire

**2019 aura été une année dense pour Tutélaire avec de nombreux projets et innovations. Ces initiatives étaient engagées dans une perspective à moyen et long terme mais elles ont été éprouvées avec la crise sanitaire de la Covid-19.**

**En abordant l'actualité 2019 avec Alain Payan<sup>1</sup>, nous comprenons mieux pourquoi Tutélaire se définit dorénavant comme “mutuelle humaniste”. Les mois qui ont suivi en ont apporté des preuves tangibles.**

## **En 2019, Tutélaire se revendique comme une mutuelle humaniste. Pourquoi ?**

**Alain Payan** Tout simplement parce que ce sont nos fondamentaux depuis 1907 et le sens de nos projets pour les années à venir. Vous savez, on me demande souvent ce qui fait la différence de Tutélaire. Je réponds toujours : c'est notre approche des risques. Une approche humaniste. Par humaniste, je veux dire intelligente et attentive à la vie de nos adhérents.

## **Concrètement ?**

**A.P.** En 2019, nous avons poursuivi nos travaux préparatoires à l'inclusion des hospitalisations ambulatoires dans notre contrat TUT'LR HOSPI. C'est une réponse aux usages de la médecine d'aujourd'hui et aux besoins de nos adhérents. Lorsqu'elle était ministre des Solidarités et de la Santé, Madame Agnès Buzyn avait fixé l'objectif de 70 % des actes chirurgicaux réalisés en ambulatoire à l'horizon 2022. 2022, c'est demain. Nous nous apprêtons à être l'une des premières mutuelles, pour ne pas dire la première, à couvrir l'hospitalisation ambulatoire quel que soit le niveau du contrat. Un contrat dont je vous rappelle qu'il peut être souscrit à tout âge et sans questionnaire médical.

## Avez-vous d'autres exemples ?

**A.P.** En 2019, nous avons lancé Paxivie, notre garantie dédiée aux accidents de la vie, qui surviennent en bricolant ou en jardinant. Quelle est notre valeur ajoutée ? Nous intervenons dès le premier pourcentage d'AIPP<sup>2</sup>. Pourquoi les garanties de la plupart de nos concurrents ne vous remboursent-elles rien si votre incapacité est inférieure à 5 voire 10 % ? Votre vie n'est-elle pas affectée par cette difficulté nouvelle ? Chez Tutélaire, nous pensons que si et qu'il est inconvenant et anormal de créer ces exclusions.

## C'est aussi votre point de vue sur la dépendance ?

**A.P.** La dépendance est l'expertise la plus reconnue chez Tutélaire car elle est historique. Et déjà, dans les années 1990, alors que nous étions des pionniers sur la prise en charge de ce risque qui était ignoré - pour ne pas dire méprisé -, nous avons pris comme postulat de départ de calculer le prix de nos garanties en fonction de la réalité du risque à l'instant T et non en fonction d'un risque futur hypothétique et exagéré. Avec près de 400 000 personnes protégées, nous connaissons parfaitement la réalité de la dépendance en France. Pourquoi devrions-nous faire supporter à nos adhérents des cotisations où le risque, qui ne surviendra peut-être jamais, serait maximisé ? Ce n'est pas ça l'esprit mutualiste, ce n'est pas ça l'esprit d'une entreprise qui doit vous protéger.

“ Avec près de 400 000 personnes protégées, nous connaissons parfaitement la réalité de la dépendance en France. ”

## L'humanisme, finalement c'est aussi très financier ?

**A.P.** Évidemment. Nous sommes soumis à des réglementations drastiques pour assurer notre pérennité et notre fiabilité à nos adhérents. Toutefois, ce n'est pas une raison pour faire n'importe quoi. Et c'est là que Tutélaire affirme ses différences. Dans cette appréhension réaliste et utile du risque.

## En 2020, vous avez choisi de transformer Tutélaire en mutuelle à mission. Pourquoi ?

**A.P.** Pour aller jusqu'au bout de notre culture. La qualité de mutuelle à mission permet à une entreprise de déclarer sa raison d'être et de définir des objectifs sociaux et environnementaux. C'est ce que nous allons faire.

## Est-ce un gros changement pour Tutélaire ?

**A.P.** Non et oui. Non en 2019 et oui en 2020. Non parce que cette réflexion s'inscrit dans la continuité de nos engagements fondateurs et il ne nous a pas été compliqué de donner un cadre à notre mission. Oui parce que nous avons initié une grande démarche participative. Au cours des derniers mois, nous avons, en effet, décidé de consulter nos élus, nos salariés et nos adhérents. À ces derniers, nous avons adressé un questionnaire par mail et nous sommes heureux d'avoir eu une forte participation. Oui aussi parce que, si les engagements sociaux nous sont familiers, nous voulons élever notre part d'engagements environnementaux.

1 Entretien réalisé le 1<sup>er</sup> octobre 2020

2 AIPP : Atteinte à l'Intégrité Physique et Psychique

## Quand partagerez-vous les fruits de ce travail ?

**A.P.** Nous les partagerons à l'AG 2020 et nous en reparlerons dans le rapport d'activité que nous éditerons l'an prochain. Il faut savoir être patient (sourire).

## 2020 a été également marquée par l'acquisition de Solucia Protection Juridique et Judicial.

**A.P.** Oui, ce projet amorcé en 2019 et abouti en 2020 renforce nos domaines d'intervention tout en apportant à nos adhérents de nouvelles perspectives de réponses à leurs besoins.

“ Très tôt, nous leur avons dit que nous voulions conserver le management et les équipes présentes. **C'est aussi cela être une mutuelle humaniste.** ”

## Comment est née cette idée ?

**A.P.** Par opportunité d'abord et par affinité ensuite. Par opportunité d'abord parce que nous avons su que le Groupe April souhaitait se désengager de ses activités de protection juridique. Par affinité, ensuite, car, plus nous avons appris à connaître les équipes et à identifier les synergies d'activités, plus l'envie mutuelle de se lier s'est établie. À l'arrivée, nous avons acquis l'intégralité du capital de Solucia Protection Juridique et Jean-Marc Aussibal, tout en conservant ses missions chez Tutélaire, a accepté de prendre la présidence du conseil de surveillance. Je crois que nos interlocuteurs ont aussi apprécié notre vision du projet. Très tôt, nous les avons assurés de notre volonté de conserver le management et les équipes présentes. C'est aussi cela être une mutuelle humaniste.

## On y revient sans cesse.

**A.P.** Oui, je tiens à cette cohérence d'action. Ces deux mots disent beaucoup de nous. Ils nous engagent et nous devons les faire résonner dans toutes nos initiatives. C'était vrai avant la crise de la Covid-19 et ça l'a été plus encore pendant. Et ça le restera après. Lorsque nous avons vu la pandémie conduire des milliers de Français à l'hôpital, nous avons décidé de mettre en oeuvre des mesures d'action sociale exceptionnelles, comme jamais auparavant. Grâce à des aides pécuniaires, nous avons permis à tous nos adhérents titulaires d'accéder à notre contrat prévoyance – ça représente quand même près de 400 000 personnes ! – le premier niveau de notre contrat hospitalisation ainsi que le premier niveau de notre contrat des accidents de la vie.

## Sans rien déboursier ?

**A.P.** Non, sans rien déboursier. Chaque personne qui devait être hospitalisée à cause de la Covid-19 se voyait prise en charge pour chacune de ses journées d'hospitalisation. Si la moyenne était de 25 jours, nous avons des adhérents qui sont restés plus de 100 jours à l'hôpital. Certains plus de 150 jours. Dans ces conditions, l'aide de Tutélaire n'est pas anecdotique. Et cet engagement perdurera jusqu'au 31 décembre 2020.



## Oui, ce n'est pas neutre.

**A.P.** Nous avons aussi pensé à celles et ceux qui étaient confinés. Avec le bricolage et le jardinage qui s'intensifiaient, nous avons constaté une augmentation des accidents de la vie à domicile. Nous avons alors décidé d'offrir à tous nos adhérents, pendant toute la période du confinement, le premier niveau de notre garantie Paxivie.



Chaque personne qui devait être hospitalisée à cause de la Covid-19 se voyait prise en charge pour chacune de ses journées d'hospitalisation.



## “Lorsque la vie décroche...” avec la crise de la Covid-19, vous êtes là. C'était ça le message ?

**A.P.** C'est toujours le message de Tutélaire. Habituellement, nous agissons à titre personnel. Dans ces circonstances exceptionnelles, c'était à l'adresse de tous nos adhérents, hospitalisés ou confinés.

## On peut parler des sujets qui fâchent ?

**A.P.** Vous pensez à quoi ?

## À votre recours devant le Conseil d'État.

**A.P.** Ce n'est pas un sujet qui fâche. Nous avons déposé un dossier devant le Conseil d'État, non pour nous opposer à l'ACPR<sup>3</sup>, mais parce que nous considérons que notre position respecte le cadre de la loi et qu'elle défend les intérêts de nos adhérents. Vous réfléchissez toujours à deux fois avant de saisir le Conseil d'État. Nous savons que nous nous inscrivons dans un calendrier qui peut être long mais le sujet en vaut la peine.

## C'est un sujet accaparant, non ?

**A.P.** Il a mobilisé du temps et des ressources mais, dès le début, j'ai souhaité que ceci ne retarde aucun de nos projets. Il suffit de regarder 2019 pour s'apercevoir que nous n'avons pas agi au ralenti : l'acquisition de Solucia Protection Juridique et Judicial, le lancement de Paxivie, l'évolution de notre garantie hospitalisation prévue pour le premier semestre 2021... Nous n'avons pas chômé !

## Et 2020 ne sera pas plus calme.

**A.P.** Non c'est sûr mais nous en reparlerons lorsque 2020 sera terminée (sourire).

**Je ne m'attendais pas**  
à ce que ma vie soit pour ainsi dire  
stoppée. Elle aurait dû continuer  
normalement. Je le vis mal.  
Je ne pensais pas que j'aurais  
besoin de Tutélaire.  
Aujourd'hui, je me rends compte  
que cela m'aide beaucoup.

Daniel,  
67 ans, Périgueux







**39 182**

**ADHÉRENTS DÉTENTEURS  
D'UN AVENANT GCD**

**3**

**TYPES DE CONGÉS  
DÉDIÉS AUX AIDANTS  
INCLUS AU CONTRAT**



**9,31 M€**

**VERSÉS AU TITRE DE  
LA PERTE D'AUTONOMIE**

# Garanties dépendance TUT'LR

Nous avons à cœur d'offrir des garanties qui protègent au mieux nos adhérents lorsque la vie décroche, mais aussi un soutien efficace aux aidants qui les accompagnent. Qu'il s'agisse de dépendance lourde, ou de dépendance partielle, nous leur donnons la capacité de se prémunir du mieux possible contre le risque de perte d'autonomie.



## La dépendance, aujourd'hui et demain

Enjeu déjà important aujourd'hui, la perte d'autonomie représente un défi encore plus grand dans un futur proche. En 2020, la France compte 2,5 millions de personnes dépendantes. Avec le vieillissement de la population, ce nombre va s'accroître dans les années à venir puisque le risque de dépendance s'accroît avec l'âge. En 2040, il pourrait y avoir 4,3 millions de personnes dépendantes pour une population de 14,6 millions de personnes âgées de plus de 75 ans, contre 6,4 millions actuellement<sup>1</sup>.

**83 ANS**  
ÂGE MOYEN DE L'ENTRÉE  
EN DÉPENDANCE<sup>2</sup>

**25 %**  
DES ACTIFS  
SERONT AIDANTS  
EN 2030<sup>3</sup>



## Seniors et aidants : un contrat qui les accompagne pas à pas

Avec son contrat prévoyance TUT'LR, la mutuelle permet aux personnes âgées dépendantes, particulièrement celles qui sont économiquement fragiles, mais aussi à leurs proches aidants, de faire face à de nombreuses dépenses, souvent conséquentes : coût du maintien à domicile, reste à charge en Ehpad...

Depuis 1998, Tutélaire propose à l'ensemble des souscripteurs de son contrat prévoyance TUT'LR de bénéficier d'une garantie prenant en compte

les dépendances lourdes (GIR 2 et GIR 1), mais aussi les dépendances partielles (GIR 3), sans période de carence.

C'est une véritable spécificité du contrat prévoyance TUT'LR car la plupart des contrats existants sur le marché limitent leur prise en charge aux stades de la dépendance lourde (GIR 2 et GIR 1). Au travers de cette offre accessible au plus grand nombre, Tutélaire couvre près de 400 000 personnes.

<sup>1</sup> Source : Insee statistiques 2020

<sup>2</sup> Source : Direction de la Recherche, des Études, de l'Évaluation et des Statistiques (DREES) & Solidarités Santé 2018

<sup>3</sup> Source : Handéo 2019

## La Garantie Complémentaire Dépendance pour une meilleure prise en charge

Pour offrir une protection toujours plus importante à ses adhérents, Tutélaire a créé la Garantie Complémentaire Dépendance (GCD) qui renforce la garantie dépendance de base incluse dans le contrat TUT'LR. Fruits de sa connaissance approfondie du risque dépendance, ces différents niveaux de garanties supplémentaires correspondent à des cotisations calculées au plus juste. En fonction du niveau choisi (1, 2 ou 3), l'adhérent double, triple ou quadruple sa rente de base.

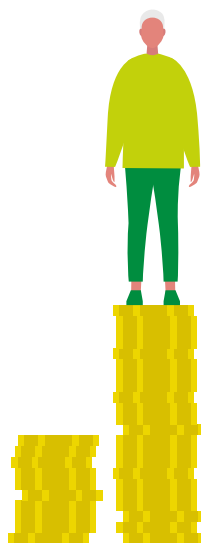
## Une expertise reconnue

Tutélaire confirme sa place au sein du Top 15 des acteurs leaders de la dépendance en France (Argus de l'Assurance – 9 avril 2020). Sa 12<sup>e</sup> place se caractérise par un montant stable des cotisations brutes de réassurance alors que plusieurs acteurs perdent du terrain.

### ALLOCATIONS DÉPENDANCE REVERSÉES

**9 316 977 €**

+ 160 479 € AU TITRE DE LA COMPLÉMENTAIRE (GCD)



### COTISATIONS PERÇUES

**18 657 600 €**

+ 6 091 445 € AU TITRE DE LA COMPLÉMENTAIRE (GCD)

## L'aide aux aidants, trois soutiens distincts

Soins, démarches administratives, toilette et aide au quotidien... le soutien apporté à un parent en perte d'autonomie, un conjoint malade ou, encore, un enfant en situation de handicap, revêt de nombreuses formes. Alors que le congé de proche aidant est officiellement indemnisé depuis le 30 septembre 2020, il demeure un engagement prenant et contraignant. Pour le faciliter, Tutélaire a intégré une aide aux aidants dans son contrat TUT'LR au travers de 3 congés particuliers :

- Le congé de solidarité familiale et temps partiel de droit pour raisons familiales pris pour donner des soins : versement d'une indemnité journalière dont le montant est fonction de la cessation d'activité.
- Le congé de proche aidant : versement d'une indemnité journalière dont le montant est fonction de la cessation d'activité.
- Congé de présence parentale : versement d'une indemnité journalière pour les congés pris.



# Souscription : aider chacun à se protéger !



## Simplifier les démarches administratives

Tutélaire se fait un devoir de faciliter la mise en œuvre rapide de la protection de ses nouveaux adhérents. Le rattachement à un groupe GIR se fait sans aucun rendez-vous avec un médecin agréé. La mutuelle prend en compte 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).

Simplicité aussi 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. Enfin, si après au moins 8 ans de cotisation l'adhérent décide de résilier sa garantie complémentaire dépendance TUT'LR (niveau 1, 2 ou 3), il peut, malgré tout, conserver le bénéfice d'une couverture à taux réduit.

## Des garanties abordables pour combattre la discrimination financière

En proposant une couverture selon une tarification juste et sincère, Tutélaire respecte à la fois son statut d'organisme à but non lucratif mais, surtout, elle est en totale adéquation avec ses valeurs fondatrices de solidarité. Elle a opté pour le principe du tarif basé sur l'âge au moment de la souscription. Ainsi, plus les adhérents cotisent jeunes, et plus la cotisation est minime. Ce mode de tarification fait de TUT'LR un contrat accessible au plus grand nombre.

## GIR, comprendre l'évaluation de la perte d'autonomie

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

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 d'une 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.

## Une démarche volontaire de proximité

Trois ans après son lancement, **wikidépendance.fr** compte une moyenne de 25 000 pages articles lues par mois. Avec 3 nouveaux articles par semaine, ce ne sont pas moins de 300 sujets qui ont été abordés au 31 décembre 2019.



## La dépendance, l'expertise de Tutélaire

Tutélaire a créé le site **wikidépendance.fr** pour fournir au plus grand nombre, gratuitement et sans aucune publicité, des contenus sur la thématique de la dépendance et ses enjeux. Au travers d'articles clairs, pédagogiques et directement utiles, la plateforme renforce le rôle d'expert de la mutuelle et contribue à sa notoriété auprès des décideurs et des journalistes.

# wikidépendance

Informar, permettre de mieux comprendre, d'obtenir des explications... C'est la vocation de notre plateforme en ligne dédiée à la connaissance et à l'information sur la perte d'autonomie. Née en octobre 2017, Wikidépendance répond de manière accessible et exhaustive, aux attentes de ses publics.

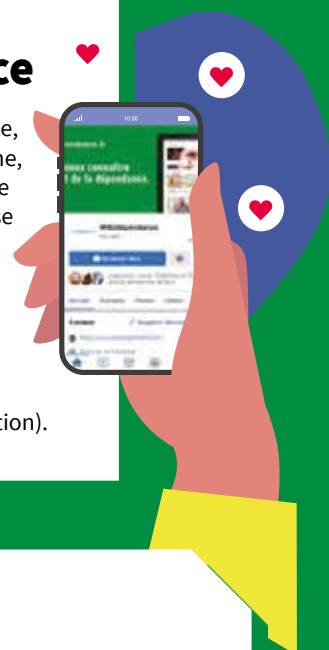


## Une visibilité accrue de la mutuelle

Les contenus participent largement à l'animation des réseaux sociaux tel que Facebook. Le compte Twitter @Tutelaire\_off contribue largement, lui aussi, à diffuser les contenus. Certains sont également relayés sur les réseaux à vocation professionnelle comme LinkedIn.

## Quand Facebook "like" Wikidépendance

La page Facebook de Wikidépendance, née en même temps que la plateforme, est un activateur de trafic très efficace pour **wikidépendance.fr**. Elle recense aujourd'hui plus de 11 000 fans, avec une moyenne mensuelle de 150 000 impressions (vues) des publications et plus de 12 000 engagements/mois<sup>1</sup> (nombre de personnes qui ont aimé, partagé, commenté ou cliqué sur une publication).



## Une information de plus en plus riche

Si la vocation de la plateforme reste toujours axée sur des contenus et des conseils pertinents, elle intégrera prochainement de nouvelles manières d'aborder des sujets de fond. Des interventions d'experts, notamment sous la forme de tribunes, et des contenus vidéos viendront enrichir les articles et les infographies existants.

# La pudeur de ces trois hommes me touche.



Christian Boutonnet, Vice-président de Tutélaire

Au cours de l'année 2019, Tutélaire est allée à la rencontre de trois de ses adhérents pour les filmer et recueillir leurs paroles d'aidants ou de personnes dépendantes. C'est grâce à l'implication de Christian Boutonnet que ces reportages ont pu avoir lieu. Il nous en dévoile les coulisses et partage avec nous ses émotions.



Maurice,  
86 ans, Valence

## Quelle est la raison d'être de ces témoignages ?

**Christian Boutonnet** Lorsque nous avons créé Wikidépendance, nous avons voulu créer un site utile à toutes les personnes touchées directement ou indirectement par la perte d'autonomie. Très vite, il nous a semblé également important de les écouter. Parce que leur expérience peut être utile à chacune et chacun d'entre nous. Parce que nous voulons rompre leur isolement. Parce que Tutélaire les protège et les aide dans ces moments si difficiles.



## Comment les avez-vous choisies ?

**C.B.** Je connaissais bien deux d'entre eux, Renaud et Maurice, mais j'ai aussi activé le réseau militant de Tutélaire et c'est comme cela que j'ai rencontré Daniel. Tutélaire est une mutuelle humaniste mais c'est aussi un réseau humain, un réseau d'entraide.

## Les trois premiers reportages ont été tournés en 2019 ?

**C.B.** Exactement. En 2020, la crise de la Covid-19 a fortement impacté la dynamique de notre projet mais nous allons continuer à recueillir d'autres paroles. Si nos trois premiers reportages concernent des hommes, ce n'est qu'un concours de circonstances, pas une volonté. J'espère que nos prochains reportages nous conduiront à recueillir la parole de nos adhérentes.



**Daniel,**  
68 ans, Périgueux

### C'est vrai que leurs paroles sont saisissantes.

**C.B.** Ils se sont livrés avec sincérité. Ils nous ont confié des choses dont ils parlent peu, dont ils ne parlent pas.

### Ont-ils vu ces reportages ?

**C.B.** Oui, et ils les ont aimés. J'étais avec Renaud et Maurice lorsqu'ils ont découvert ces films. Tous les deux m'ont dit : *"C'est nous, nous n'avons pas été trahis"*. Daniel est à Périgueux et, si nous sommes plus éloignés l'un de l'autre, nous nous parlons régulièrement. Lorsqu'il a vu les films, il était heureux. Il m'a dit : *"Ça restera. Ces films pourront être vus par mes enfants et petits-enfants plus tard. C'est un peu comme un héritage"*. Il était très ému.

Je vais vous confier quelque chose d'important. Depuis que nous avons tourné avec Renaud et Maurice, ils ont tous les deux perdu leur épouse. Ce sont de profondes douleurs.

Je leur ai demandé s'ils souhaitaient que l'on cesse de diffuser ces films. Ils m'ont tous les deux répondu : *"Non, continuez à les diffuser. Ça peut être utile"*.

### Qu'attendez-vous de ces films ?

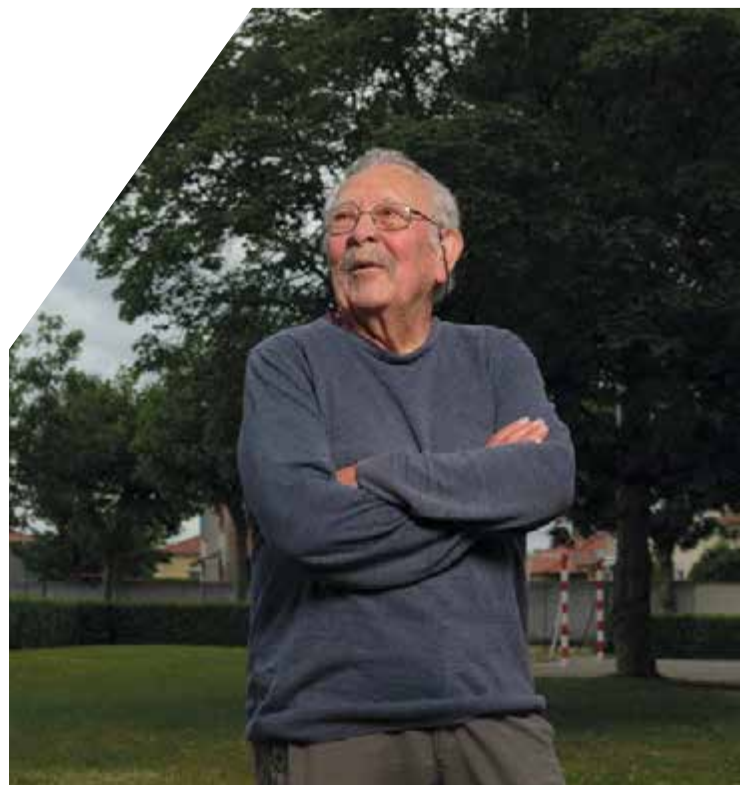
**C.B.** Qu'ils soient vus par le plus grand nombre et je veillerai à cela. J'ai la chance d'être en bonne santé mais je me sens concerné par ces femmes et ces hommes affectés par la perte d'autonomie qui les frappe ou qui frappe leurs proches. Tutélaire les aide et les accompagne. Mais lorsque je les vois, lorsque je les entends, je sais que, eux aussi, avec leurs paroles, ils nous aident et nous accompagnent. Pour longtemps.

### A-t-il été difficile de convaincre Renaud, Maurice et Daniel de témoigner ?

**C.B.** Oui et non. Oui, parce que ce ne sont pas des personnes qui se mettent en avant. Non, parce qu'ils savent que leur parole peut être utile à d'autres. Et toute leur vie, à commencer par leur carrière professionnelle, ils ont voulu et aimé être utiles aux autres. Leurs témoignages sont une continuité de leurs valeurs.

### Qu'est-ce qui vous a frappé dans leurs témoignages ?

**C.B.** Leur pudeur. La pudeur de ces trois hommes me touche. L'équipe technique s'est installée et, sans préparation, la discussion a vite débuté et elle s'est prolongée tout naturellement. Nous avions le temps. Si vous avez pu voir, pour chacun d'eux, 8 reportages de quelques minutes, il faut savoir que chaque entretien a duré plus d'1h30. Il y avait des moments d'émotion, des silences éloquents. Nous étions là pour les écouter, pas pour les bousculer.



**Renaud,**  
85 ans, Bourg-lès-Valence

# Une convention de mécénat



**1,275 MILLION**

DE PERSONNES MALADES  
EN 2020 EN FRANCE

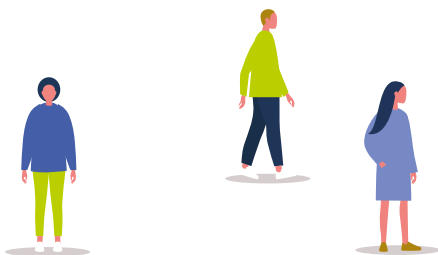
Source : INSERM Samedi 21 septembre 2019 : 26<sup>e</sup> Journée  
Mondiale de la maladie d'Alzheimer

## La principale cause de dépendance des personnes âgées

La maladie d'Alzheimer est la maladie neurodégénérative la plus répandue et invalidante chez les personnes de plus de 60 ans, avec une prédominance chez les sujets âgés de plus de 85 ans. 70% de la population dépendante est atteinte de la maladie d'Alzheimer ou d'une maladie apparentée. À l'horizon 2040, le nombre de malades pourrait doubler et atteindre 2,1 millions<sup>1</sup> de personnes.

<sup>1</sup> Source : FRM (Fondation pour la Recherche Médicale)





## La maladie d'Alzheimer : un fléau à combattre

En France, le nombre de personnes de plus de 65 ans atteintes de la maladie d'Alzheimer et des maladies apparentées a été évalué à 1,2 million. Plus de 225 000 nouveaux cas sont comptabilisés chaque année, tout en sachant qu'un cas sur trois ne serait pas diagnostiqué. En comptant les proches aidants, la maladie impacte déjà 3 millions de Français.

Source : France Alzheimer

## Des liens forts et réguliers avec France Alzheimer

Depuis 2018, suite à la signature d'une convention de mécénat reconnue d'utilité publique avec l'association, nos liens ne cessent de se renforcer. Grâce à ce partenariat, Tutélaire démontre que son engagement va bien au-delà des contrats qui la lient à ses adhérents. Cette convention regroupe 96 associations départementales au service des personnes malades et de leurs familles. Elles comptent plus de 150 000 adhérents, donateurs et entreprises solidaires.



## Un enjeu majeur de santé publique

Au-delà des difficultés quotidiennes auxquelles doivent faire face les familles, la maladie d'Alzheimer est un véritable défi pour tous les acteurs qui interviennent, directement et indirectement. Qu'il s'agisse de la prise en charge à domicile et dans les établissements d'hébergement pour personnes âgées dépendantes (Ehpad), de la prévention, de l'appui aux aidants, de la formation, des financements... la mobilisation est plus que jamais nécessaire.

## Un partenariat engagé pour défendre une même cause

L'aide accordée par Tutélaire permet de mener à bien différentes actions de "Soutien aux aidants" à travers toute la France : formation des aidants, groupes de parole, entretiens individuels, cafés Mémoire...

En relayant les actions et en partageant des contenus éditoriaux de France Alzheimer et maladies apparentées dans ses différents supports de communication (wikidependance.fr, tutelaire.fr, e-mailings...), mais aussi sur les réseaux sociaux (Facebook, LinkedIn, Twitter), Tutélaire se fait le porte-parole de l'association.

## Village Alzheimer®, le meilleur moyen de sensibiliser

Cette année encore, Tutélaire était partenaire de la 7<sup>e</sup> édition du Village Alzheimer®. Du 20 au 22 septembre 2019 à Paris, le Village a accueilli 16 ateliers-découvertes et 15 conférences thématiques pour permettre au grand public de découvrir toutes les facettes de ce fléau. L'événement a également mis en lumière le formidable travail accompli par les thérapeutes, psychologues et autres professionnels qui interviennent au sein du réseau d'associations départementales. Avec plus de 1 200 visiteurs, le Village Alzheimer® est devenu un rendez-vous incontournable pour aborder tous les aspects de la maladie.

**Un séjour à l'hôpital,**  
ce n'est pas vraiment  
du confort, avec Tutélaire  
j'ai pu améliorer ça.





**19 070**

**ADHÉRENTS** SONT DÉTENTEURS  
D'UN CONTRAT TUT'LR HOSPI

**1 326**

**ADHÉRENTES**  
INDEMNISÉES GRÂCE  
AU CONTRAT TUT'LR HOSPI  
AU TITRE DE LA MATERNITÉ



**2 300**

**DOSSIERS TRAITÉS**  
EN 2019



# Contrat TUT'LR HOSPI

**Nous sommes plus que jamais déterminés à rendre l'hospitalisation de nos adhérents plus facile à vivre. Pour leur accorder la sérénité dans ce moment difficile, mais aussi combattre les inégalités au sein d'un système de soins en constante mutation, nous leur proposons des garanties accessibles, leur assurant une couverture optimale.**

**COTISATIONS  
HOSPI**

**2 829 167 €**



## L'hospitalisation concerne une personne sur cinq

Un accident, une maladie, un accouchement... 12,9 millions de personnes<sup>1</sup> ont été hospitalisées en France en 2019. Si un patient sur huit ne débourse rien en sortant de l'hôpital, la grande majorité d'entre eux doit assumer des frais non remboursables, et cette tendance est amenée à s'accroître. D'ici 2022, un décret obligera l'hôpital à remettre au patient un document détaillant les frais inhérents à son hospitalisation, en faisant état de ceux qui seront remboursés, et de ceux qui resteront à sa charge.

## Les frais d'hospitalisation pénalisent les plus fragiles

C'est un fait avéré, de plus en plus de frais annexes se rajoutent aux coûts des soins facturés par les établissements hospitaliers. Ainsi, les chambres individuelles des hôpitaux publics qui, il y a quelques années encore, n'étaient pas facturées aux patients, sont désormais payantes, tout comme la connexion internet ou la télévision. Autant de frais qui viennent alourdir le reste à charge. En choisissant 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, la garde des enfants, et même celle des animaux de compagnie... En bref, il est libre d'utiliser son forfait comme il le souhaite !



## Un contrat qui prend soin de ses adhérents

Avec le contrat TUT'LR HOSPI, l'ambition est de fournir une couverture répondant aux nécessités de tous les membres du foyer, qu'il s'agisse d'une hospitalisation complète, à domicile (HAD), ou de soins de suite et de réadaptation (SSR).

En proposant une garantie dès le premier jour d'hospitalisation d'au moins 24 heures consécutives, la volonté de Tutélaire est de permettre à ses adhérents de se relever plus facilement lorsque la vie décroche. Dans tous les cas, la durée de la couverture est illimitée, que l'hospitalisation dure une semaine, un mois, un an ou plus.



**PRESTATIONS  
REVERSÉES  
752 152 €**

## Un contrat individuel directement et facilement accessible

Être animé par des valeurs mutualistes, c'est ne pas imposer de questionnaire médical, ni de limite d'âge à la souscription. C'est aussi pratiquer des tarifs justes et sincères, avec des contrats accessibles par le plus grand nombre, offrant à tous les mêmes droits de garantie. La tarification est basée sur l'âge au moment de la souscription du contrat et la cotisation est fixe, sans surprise, sous réserve de l'équilibre des contrats TUT'LR HOSPI.



## HOSPITALISATION



### L'hospitalisation à domicile (HAD)

Soins palliatifs, pansements complexes, suivi de grossesse ou chimiothérapie... 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. Bien qu'en plein essor, elle représente une part encore modeste de l'offre de soins. 128 000 patients en ont bénéficié en 2019 via 285 établissements dont 146 exercent uniquement une activité HAD, 134 une activité mixte d'HAD et de médecine chirurgie obstétrique (MCO), 5 une activité mixte d'HAD et de SSR. La durée moyenne est de 28,4 jours<sup>2</sup>. Tutélaire soutient pleinement ce dispositif qui représente une alternative à l'hospitalisation conventionnelle avec nuitée.

**7,1 MILLIONS**  
DE PATIENTS  
EN HOSPITALISATION  
COMPLÈTE

Source : ATIH 2019

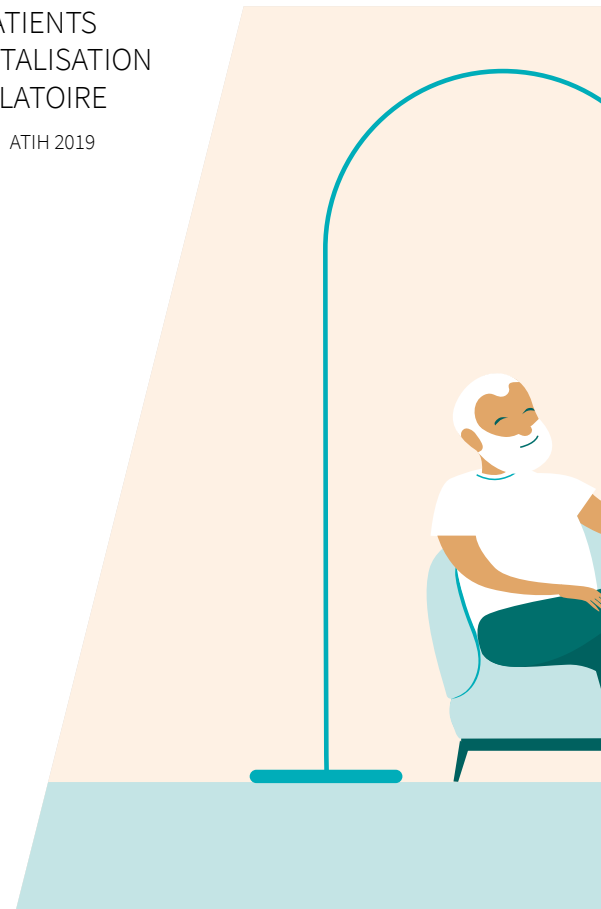


**6,5 MILLIONS**  
DE PATIENTS  
EN HOSPITALISATION  
AMBULATOIRE

Source : ATIH 2019

### Les soins de suite et de réadaptation (SSR)

Les SSR concernent 1 million de patients en 2019. Dans 60 % des cas, il s'agit de personnes atteintes de pathologies de l'appareil locomoteur et de l'appareil neurologique. Pour ces malades, dont 36,2 % ont plus de 80 ans, la moyenne du séjour est de 35,7 jours d'hospitalisation. Ils sont effectués au sein de 1 625 établissements dont 844 exercent uniquement une activité de SSR<sup>3</sup>. Par souci d'équité, 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.



## Des évolutions à venir

### • L'hospitalisation ambulatoire, ou hôpital de jour

L'hospitalisation ambulatoire est intégrée à la stratégie Tutélaire 2020. Elle fera l'objet d'une garantie spécifique, sans augmentation de cotisation, qui répondra au développement important et régulier de ce mode d'hospitalisation, aussi bien en chirurgie que dans le cadre d'examens exploratoires.

L'hospitalisation ambulatoire permet de réaliser des investigations pour le diagnostic d'une maladie, des bilans de surveillance, des interventions et des soins chirurgicaux, des soins médicaux... L'admission, le traitement et la sortie sont effectués dans la journée, ce qui autorise le patient à regagner son domicile le jour même, en lui évitant de passer une nuit à l'hôpital. Elle représente 58,5% des actes chirurgicaux en 2019<sup>4</sup>, et l'objectif des pouvoirs publics est d'atteindre 70% à l'horizon 2022.

### • L'hospitalisation à temps partiel, ou séances de soins

L'hospitalisation à temps partiel sera proposée aux adhérents de manière optionnelle dès le 1<sup>er</sup> trimestre 2021.

L'hospitalisation à temps partiel connaît une augmentation constante de son activité. Elle permet de dispenser l'ensemble des soins hospitaliers sur une seule journée ou sous forme de séances de soins séquentiels sur un ou plusieurs jours de la semaine. Il peut s'agir d'examens, de surveillance médicale (psychiatrie), de réadaptation, de séances de dialyse, etc. En 2019, on dénombre 79 000 lits en hospitalisation à temps partiel sur les 471 000 places existantes au sein des 3 005 établissements de santé (1 352 hôpitaux publics, 671 établissements privés à but non lucratif et 982 cliniques privées<sup>5</sup>).



## Les adhérents livrent leur avis

Résultats de l'enquête menée auprès des adhérents.  
(Mai 2020)

### Ils plébiscitent les contrats actuels...

73% connaissent la garantie hospitalisation complète, 95,7% la considèrent pertinente (97% chez les adhérents ayant déjà été indemnisés). Les niveaux de pertinence sont toujours très élevés concernant la garantie hospitalisation à domicile (95,6%) et la garantie soins de suite et de réadaptation (SSR) (93,8%).

### ... et leurs évolutions prochaines

La garantie future portant sur l'hospitalisation ambulatoire remporte une adhésion massive avec 98% de répondants favorables à cette intégration au contrat (sans augmentation de cotisation). 96,5% trouvent la garantie pertinente.

Concernant la possibilité de souscrire à l'option hospitalisation partielle (payante), les adhérents sont encore 85% à être favorables à cette nouvelle garantie. 94,2% la considèrent pertinente !

2 Source : Atih 2019  
3 Source : Atih 2019  
4 Source : Drees 2019  
5 Source : Afca 2020

36

Ma tête heurte l'escabeau...  
Résultat, un traumatisme  
crânien accompagné  
d'un acouphène  
chronique et d'une  
perte auditive.  
Ce déficit fonctionnel  
permanent a été  
évalué à 2%.

””







**11<sup>M</sup>**  
D'ACCIDENTS DE LA VIE  
COURANTE EN FRANCE  
CHAQUE ANNÉE\*

**3<sup>e</sup>**

CAUSE DE MORTALITÉ\*  
POUR LES ACCIDENTS DE LA VIE

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



**1%**  
TAUX D'AIPP  
QUI DÉCLENCHE  
UNE INDEMNISATION

# Paxivie

**Lorsqu'un accident de la vie quotidienne survient, les conséquences ne sont pas toujours dramatiques mais elles peuvent tout de même avoir des répercussions irréversibles. C'est pourquoi avec notre contrat Paxivie, nous avons décidé de venir en aide à nos adhérents en répondant au plus près des besoins et de la réalité.**

Chaque année, de nombreuses personnes subissent des dommages corporels et psychiques consécutifs à un accident domestique, la pratique d'un loisir, ...

Ces accidents occasionnent très souvent des séquelles à vie, et une grande majorité des incapacités résultantes de ce type d'accident s'échelonnent de 1 à 10%. Pourtant, les contrats labellisés Garantie Accidents de la Vie (GAV) ne couvrent pas ces situations car leur indemnisation n'intervient que rarement sous 10% d'AIPP (Atteinte à l'Intégrité Physique et Psychique).



**5 MILLIONS**  
NOMBRE DE RECOURS  
AUX URGENCES SUITE  
À UN ACCIDENT  
DE LA VIE COURANTE

Source : Ministère de l'Économie  
et des Finances

## **Avec Paxivie, Tutélaire protège le plus grand nombre**

Développé au sein de Tutélaire, le contrat Paxivie est opérationnel dès l'automne 2019 et s'inscrit dans une stratégie de multi-équipement de ses adhérents. Ce nouveau contrat couvre, non seulement les incapacités causées par les accidents de la vie non pris en charge par ailleurs (hors accident du travail, de la circulation, scolaire, etc.), mais, surtout, indemnise l'adhérent dès le premier pourcentage d'incapacité.

**De ce fait, Paxivie couvre plus largement que la plupart des assureurs.**



## **Permettre de faire face**

Tutélaire connaît bien ses adhérents. Ce sont des personnes qui ne peuvent pas se permettre d'accorder une part importante de leur budget à leur protection, mais qui sont sensibles à la nécessité de se protéger et de prémunir leurs proches des risques quotidiens. Accessible au plus grand nombre, Paxivie a été conçu et tarifié selon leurs besoins. Les trois niveaux de garantie s'adressent à toute la population, et couvrent les invalidités les moins graves mais les plus fréquentes. En plus d'un service d'assistance, le champ de la garantie prévoit le versement d'une prestation forfaitaire en cas d'accident de la vie courante, ainsi qu'une allocation en cas de décès accidentel avant 67 ans et un service d'assistance permet de renforcer l'accompagnement proposé par Tutélaire.



## “Nous avons créé Paxivie, un produit utile et porteur de sens”

Il n’y avait aucun produit existant sur le marché correspondant à nos valeurs. La grande majorité des contrats existants ont d’ailleurs engendré beaucoup de déception chez les assurés, avec des promesses d’indemnisations non tenues. Avec Paxivie, véritable produit d’assurance, nous avons instauré un mode d’indemnisation résolument plus équitable, plus utile. Il repose sur une indemnisation forfaitaire, et non indemnitaire, afin d’abaisser le plus possible les frais de gestion. C’est aussi un produit à prix juste car, du fait de notre statut, nous ne sommes pas liés à une logique bénéficiaire.

**Flora Obadia, directrice technique Tutélaire**

## Tutélaire a bâti un partenariat privilégié avec RMA

La relation entre Tutélaire et RMA (Ressources Mutuelles Assistance) repose sur des engagements communs partagés tels que l’éthique, la solidarité, la proximité.

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.





“  
**2019 allait être une année de transition et d'évolution, un trait d'union avec nos enjeux futurs.**”

**Jean-Marc Aussibal,**  
Directeur général de Tutélaire

**Jean-Marc Aussibal décrit 2019 comme “un trait d'union, une année de transition et de transformations” pour Tutélaire. Des transformations qui auront été vite éprouvées et validées par la triple crise – sanitaire, sociale et économique – consécutive à l'épidémie de Covid-19. Une confrontation que personne n'aurait pu imaginer.**

**Il va être difficile d'évoquer les activités de Tutélaire en 2019 sans évoquer 2020.**

**Jean-Marc Aussibal** C'est impossible. Notre mémoire ne peut pas s'arrêter au 31 décembre 2019.

**2019 aura pourtant été une année très active pour Tutélaire ?**

**J-M. A.** Oui. 2019 est une année où nous avons amorcé des changements structurants. Pour bien comprendre notre état d'esprit, 2019 allait être une année de transition et d'évolution, un trait d'union avec nos enjeux futurs. Nous avons conservé nos activités tout en les faisant évoluer. Nous nous sommes renforcés sans renoncer à nos fondamentaux. En résumé, 2019 était pensée en pensant aux années futures.

## Sauf que le futur immédiat n'a pas ressemblé à ce que vous imaginiez ?

**J-M. A.** Non, pas vraiment. Qui aurait pu croire que nous vivrions une pandémie de cet ordre avec toutes ces conséquences sur nos vies : ces inquiétudes subites sur notre santé, ces périodes de confinement et d'isolement, ces pertes de lien avec nos proches ?

## Cette crise a-t-elle ralenti vos projets ?

**J-M. A.** Nécessairement. Nos projets de partenariats avec d'autres mutuelles se sont figés. Les rendez-vous n'étaient plus possibles, les Assemblées générales étaient reportées ou réduites à des décisions statutaires et limitées. Nos initiatives devraient reprendre un cours normal et surtout plus actif en 2021.

## Cette crise a également impacté le besoin de protection de vos adhérents ?

**J-M. A.** Pas seulement leur besoin de protection mais leur vie entière. Je pense, en premier lieu, à nos adhérents vivant en Ehpad. Cette crise sanitaire a été une privation de liberté et une rupture sociale très douloureuse pour beaucoup d'entre eux. Par nature, la dépendance vous éloigne et la Covid-19 a amplifié cette mise à distance. La fermeture des Ehpad ressemblait à une deuxième lame pour les personnes dépendantes.

“ Nous nous sommes renforcés sans renoncer à nos fondamentaux. ”

## Avec la Covid-19, les Ehpad ont cristallisé l'attention des médias et du grand public.

**J-M. A.** Oui et d'une manière bien triste : des clusters où le virus se propageait, des décès, des incompréhensions avec les familles, de la douleur chez les patients mais aussi dans leur entourage... Chez Tutélaire, nous alertons depuis longtemps sur les carences du système de prise en charge de la dépendance : défaillance de l'offre, manque de personnels spécialisés, problématiques de financement... Tout ça, nous l'avons dit et démontré mais voyez-vous, aujourd'hui, je n'ai pas envie de révoquer cela.

## Pourquoi ?

**J-M. A.** Parce que ce n'est plus l'heure de déplorer mais celle d'agir. Parce que déplorer les manquements n'a pas empêché la survenue des problèmes. Parce que les Ehpad avaient déjà été au cœur de la canicule de 2003 et, finalement, nous en avons tiré bien peu d'enseignements. Parce que la fatalité n'existe pas et que la volonté peut changer beaucoup de choses.

## Quelle est la volonté de Tutélaire ?

**J-M. A.** Chez Tutélaire, nous avons fait le choix de nous adresser en priorité à celles et ceux qui n'ont pas les moyens de se protéger face à la dépendance. Tout le monde sait que la dépendance a un coût. Un coût souvent prohibitif et insupportable pour les plus fragiles d'entre nous. Dans les articles et les reportages, vous lirez et entendrez que la dépendance peut vite rogner votre épargne et toutes les économies d'une vie. Mais que se passe-t-il pour les femmes et les hommes qui n'ont pas cette capacité d'épargne et qui n'ont pas pu constituer ces économies ? Pour les plus fragiles, la dépendance est l'ultime fragilité. Elle affecte les malades, leurs aidants, leurs enfants. C'est une fragilité qui creuse les fragilités. Lorsque vous vivez une crise hors norme comme celle de la Covid-19, la fragilité devient alors exponentielle.

## Comment faire face ?

**J-M. A.** En écoutant mieux ceux qui connaissent le mieux ce problème et je n'ai pas peur de dire que Tutélaire fait partie de ces experts.

“ Nous sommes l'acteur qui verse, tous les mois, le plus grand nombre de rentes dépendance. ”

## Vous n'êtes pas entendus ?

**J-M. A.** Nous ne sommes pas assez entendus. Pas assez souvent, pas assez attentivement. Pourtant, nous sommes l'acteur qui verse, tous les mois, le plus grand nombre de rentes dépendance. Plus de 4 500 par mois. Nous avons plus de 30 années d'expérience sur ces prises en charge. Lorsque nous observons la variété des états de dépendance parmi nos adhérents, elle est en tout point semblable à celle établie pour toutes les personnes dépendantes en France. Au vu de tout cela, nous pouvons supposer que nous connaissons bien le sujet, non ?

## Quelle idée neuve pourrait, selon vous, faire bouger les lignes ?

**J-M. A.** Sachons regarder la dépendance de façon globale. Ce n'est pas qu'une question d'argent ou de manque de structures. Nous devons aborder la dépendance sans éluder un seul sujet. À quoi sert un financement s'il n'y a personne pour permettre le maintien à domicile de la personne dépendante ? À quoi sert de développer une offre de soins et d'accompagnement si le grand public ne peut pas la payer ? À rien, cela ne sert à rien. Chez Tutélaire, nous protégeons avec des convictions et des valeurs. Et j'aimerais que la dépendance soit, enfin, abordée avec des convictions et des valeurs. Pas seulement sous l'influence de quelques-uns ou sous le prisme déformant de l'argent.

## Valeurs, c'est un mot très important chez Tutélaire ?

**J-M. A.** Nos valeurs irriguent toutes nos actions et elles nous ont naturellement conduits, en 2019, à amorcer la transformation de Tutélaire en mutuelle à mission. Une évolution concrétisée en 2020.



## Pour quelles raisons ?

**J-M. A.** D'abord, pour inscrire notre stratégie dans le long terme. Nous ne revenons pas sur nos choix fondateurs, nous les rendons lisibles et nous les inscrivons dans la durée. Deuxième raison : nous voulons donner davantage de sens et de cohérence à l'intégralité de nos actions. Nous voulons fédérer toutes nos initiatives autour de notre mission et de nos engagements sociaux et environnementaux. Enfin, devenir mutuelle à mission c'est dire combien nous sommes attachés à faire de l'assurance différemment des autres.

## Devenir une mutuelle à mission est un choix engageant ?

**J-M. A.** Ce n'est clairement pas un choix cosmétique. Nous prendons de forts engagements sociaux et environnementaux et nous nous soumettons au contrôle régulier d'un organisme indépendant.

Si l'engagement social de Tutélaire est connu et reconnu dans l'élaboration et l'intelligence de ses produits ainsi que dans ses relations avec ses adhérents, je veux que notre responsabilité d'employeur soit aussi plus lisible. Nos valeurs sont et doivent rester des éléments facilitateurs dans toutes nos activités, externes et internes. Elles sont non seulement les marqueurs de notre état d'esprit indépendant mais aussi le gage de notre pérennité.

## Être pérenne pour une mutuelle indépendante est un défi. Est-il encore utile de rester indépendant ?

**J-M. A.** Drôle de question. Évidemment que c'est utile. C'est même indispensable et c'est une voie viable. Tutélaire est une organisation solide et elle a les moyens de mener ses projets. Il suffit de regarder le travail accompli en 2019 pour l'apprécier : le lancement de notre garantie dédiée aux accidents de la vie (Paxivie), la réflexion engagée sur les évolutions de notre garantie hospitalisation, le rapprochement entamé avec Solucia. Toutes ces initiatives sont marquées du sceau de notre indépendance et de nos valeurs. Les dirigeants de Solucia se sont reconnus dans notre état d'esprit. La création de nos garanties est nourrie de nos valeurs. Il n'y a pas une réunion de nos instances où nos valeurs ne sont pas évoquées et où nous n'appréhendons pas nos projets et nos problématiques sans faire référence à notre raison d'être et à nos objectifs sociaux et environnementaux.

“ Plus nous abordons les sujets avec sincérité, plus nous créons de solutions différentes qui répondent aux vrais besoins de nos adhérents. ”

## Si vous deviez choisir un mot pour résumer cette année 2019 ?

**J-M. A.** La sincérité. Plus nous protégeons avec sincérité, plus nous démontrons que nous sommes une mutuelle humaniste. Plus nous abordons les sujets avec sincérité, plus nous créons de solutions différentes qui répondent aux vrais besoins de nos adhérents. Plus nous parlons avec sincérité, plus notre voix finira par être entendue. Plus nous serons face à des crises aussi violentes et démesurées que celles que nous vivons, plus nous aurons besoin de sincérité.

# OUVERTURE AUX AUTRES MUTUELLES

Les valeurs d'échange, de solidarité et de partage font partie de notre ADN. En partageant nos savoir-faire et nos compétences avec d'autres mutuelles et acteurs spécialistes de la prévoyance, nous répondons à leur volonté forte de satisfaire leurs adhérents. Les partenariats sont toujours bâtis autour de racines communes et de valeurs intangibles.

## Tutélaire, une mutuelle humaniste reconnue

En 2019, Tutélaire a participé à de nombreux forums, tables rondes organisées par la presse professionnelle et cercles de réflexion, en particulier sur les problématiques liées à la perte d'autonomie. **Elle a aussi apporté sa contribution à des laboratoires d'idées et des journées d'information** à l'initiative de différentes fédérations. Au-delà d'accroître sa visibilité et d'asseoir son expertise technique, la participation de Tutélaire à ces événements, et ses prises de positions, lui permettent de se différencier fortement auprès de ses partenaires potentiels.

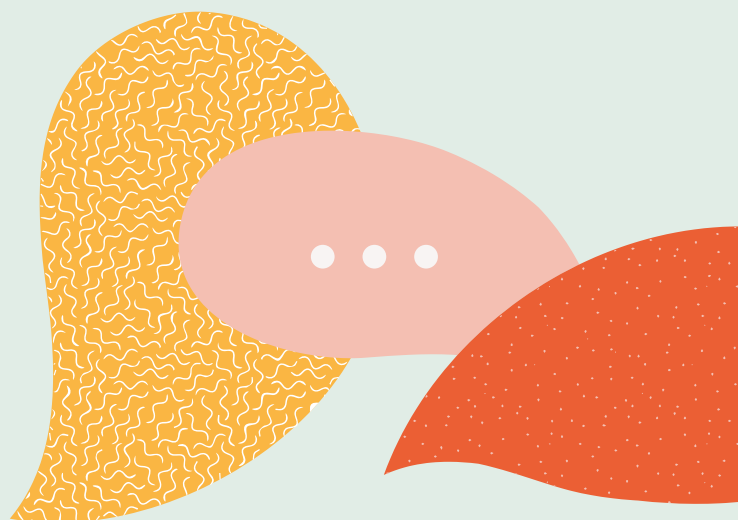
## Construire des partenariats durables, porteurs de sens et de valeurs

**Un bon partenariat** se construit autour d'une relation durable, équitable, sincère pour les deux parties. **Il repose également sur l'engagement et le partage de valeurs communes, notamment humanistes.** Cette complémentarité est la condition indispensable pour offrir un service de qualité optimale aux adhérents, sachant qu'il doit s'agir d'un projet mutuellement profitable.

*Un bon partenariat se construit autour d'une relation durable, équitable, sincère pour les deux parties.*

## Tous les produits Tutélaire peuvent être déclinés en marque blanche pour nos partenaires

Dépendance, hospitalisation, accidents de la vie... les demandes de partenariat qui émanent des organismes mutualistes souhaitant se diversifier en prévoyance couvrent l'ensemble des produits Tutélaire. Aujourd'hui, ces contrats sont proposés en marque blanche. Tutélaire est également amenée à étudier tout besoin spécifique en prévoyance à la demande d'un partenaire potentiel. La conception d'un produit personnalisé répond à une approche très stricte où le travail technique et la sincérité du prix permettent la couverture la plus juste du risque tout en positionnant l'adhérent au cœur des réflexions.





## Une collaboration au-delà des contrats et des produits

En matière de coopération, au-delà de l'accompagnement proposé en matière d'expertise, **la philosophie de Tutélaire est de donner à ses partenaires la possibilité de réellement s'appuyer sur elle.** Ainsi, lors de la mise en place du partenariat, Tutélaire met à disposition des contenus relationnels permettant d'animer la base adhérents. Elle propose également des outils de formation pour les conseillers en charge de la distribution ou, encore, des outils digitaux clés en main facilitant la gestion des flux ou la transmission de l'information. Elle met également à disposition un module de souscription en ligne via les sites internet des partenaires.

*Autre savoir-faire de Tutélaire, sa maîtrise du risque.*

## Un modèle robuste, prudent, qui a fait ses preuves

Tutélaire utilise depuis plusieurs années ses propres tables de survenance et de maintien dans le risque dépendance. Elles permettent à la mutuelle de tarifier ses garanties en fonction de l'évolution du risque réel et constaté. Pour cela, elle dispose d'une table de décès générationnelle d'expérience, représentative du comportement de ses adhérents non dépendants.

### **Autre savoir-faire de Tutélaire, sa maîtrise du risque.**

Mensuellement, elle suit les équilibres en termes de montant des prestations payées, d'effectifs assurés et de nombre de paiements de prestations réalisées. En cas de dérive constatée, cette surveillance permet de réviser annuellement la cotisation.

## Une approche sincère, innovante et juste de la dépendance

Tutélaire a une approche du risque dépendance très différente de la plupart des mutuelles pour qui ce risque est méconnu et, souvent, mal appréhendé. Alors que les acteurs du marché appliquent des marges de prudence souvent excessives, **Tutélaire, de par sa connaissance et sa culture pionnière, inclut la garantie à son contrat historique pour couvrir l'ensemble de ses adhérents.** Ils sont près de 400 000 aujourd'hui.



# GESTION ET SOLIDITÉ FINANCIÈRE

## Le respect des engagements

Tutélaire est reconnue pour sa capacité à respecter ses engagements envers ses adhérents et ses partenaires. Elle la doit, en grande partie, à sa stabilité financière. Sous Solvabilité II, Tutélaire représente 302 M€ de placements diversifiés, 55,6 M€ de provisions techniques pour des fonds propres de 81,9 M€ qui couvrent à 461 % un SRC\* de 44,6 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.

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

## Une gouvernance attentive

La gouvernance de la mutuelle est la principale 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.



**Notre bonne santé financière est un atout essentiel pour saisir des opportunités de développement et proposer des services supplémentaires au profit de nos adhérents. La solidité de nos fondements, alliée à nos moyens techniques, l'engagement de nos collaborateurs, notre stratégie et notre management, nous permettent de construire chaque jour un avenir meilleur.**

## Trois comités assistent le conseil d'administration

Ils se réunissent au minimum quatre fois par an, sur convocation de leur président respectif, 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.

## Une assemblée générale souveraine

Composée des délégués élus au sein des comités des sections locales de vote, elle est convoquée annuellement en réunion ordinaire.





# ENGAGEMENT SOCIAL ET MILITANT

**Nous plaçons l'humain, et non le profit, au centre de notre démarche. Cette conception de l'assurance, singulièrement différente, transparait dans notre organisation, notre mode de fonctionnement, nos engagements sociétaux et notre politique d'action sociale. Plus que jamais, nous affirmons notre place dans le secteur de l'Économie Sociale et Solidaire (ESS).**

## Un engagement naturel dans le secteur associatif

Tutélaire, mutuelle militante à but non lucratif, est un partenaire de longue date d'associations comme France Alzheimer et maladies apparentées ou, encore, celles des groupes La Poste et Orange. Au près du secteur associatif, elle retrouve des valeurs qui sont les siennes, comme le refus des inégalités, l'attention portée à autrui, un sens fort de l'engagement. Au travers de ces liens étroits, la mutuelle exprime pleinement sa dimension militante et citoyenne.

Partenaire de l'Association 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 chaque année par l'assemblée générale nationale.

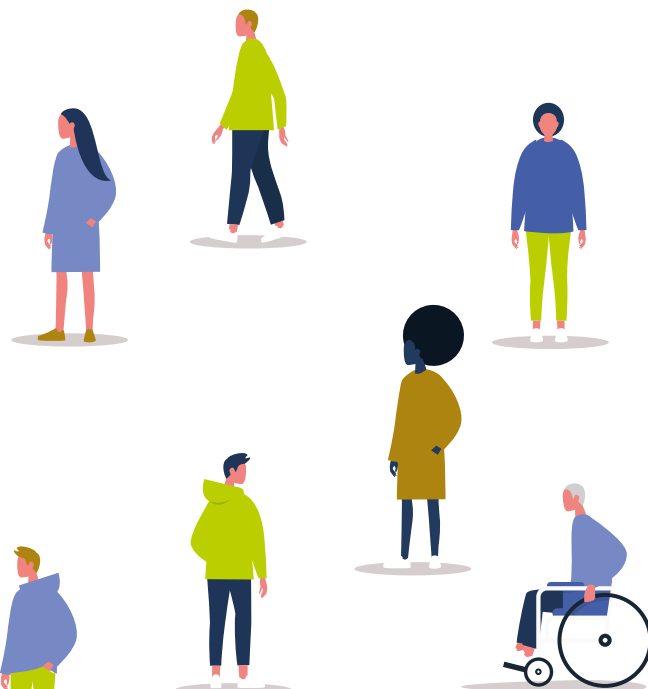


## L'habitat social, ou comment donner un toit ?

Tutélaire s'investit pleinement au travers de participations dans des sociétés de l'habitat social comme Toit et Joie, Poste Habitat Provence et Poste Habitat Rhône-Alpes. Situées dans des zones tendues en matière de logement social, Ile-de-France et Sud-Est notamment, 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.

## Les plus fragiles méritent la plus vive attention

Maladie, handicap, catastrophe naturelle, bouleversement familial... Lorsque la vie décroche, Tutélaire se fait un devoir de venir en aide à ses adhérents via deux commissions d'actions sociales qui se réunissent chaque mois. Elles sont constituées de membres bénévoles des comités de section locale de vote. Marie-Pierre Lavayssière, rapporteur des actions sociales, précise : « Les représentants des comités de section sont très impliqués dans ces commissions d'actions sociales. Ce sont eux qui valident les dossiers que nous instruisons afin d'attribuer le plus rapidement possible une aide financière non remboursable. Ensuite, nous reprenons la main pour concrétiser très vite les décisions en actions ! »



### Des actions concrètes, directement utiles

Dans le cadre de ces aides, Tutélaire peut être amenée, à travers les actions sociales, à participer au financement d'une rampe d'accès pour personne à mobilité réduite, à financer une prothèse auditive ou encore une prothèse dentaire.

## Les comités de section, l'expression de la démocratie participative

Les comités de section sont des organisations d'adhérents engagées dans le fonctionnement de Tutélaire. Au nombre de 34 fin 2019, ils s'appuient sur les valeurs de la mutuelle pour débattre des orientations et coordonner l'assemblée générale de la section locale de vote au cours de laquelle sont élus les délégués à l'assemblée générale nationale.



### Tut'spirit Le réseau social militant

Le réseau militant constitue une communauté habitée par l'esprit mutualiste. Depuis fin 2017, suite au déploiement du réseau social d'entreprise Tut'spirit, plus de 300 membres peuvent se connecter pour, grâce à cet outil interactif, échanger en temps réel sur l'actualité, l'activité de la mutuelle et ses évolutions.

# RELATION AVEC NOS ADHÉRENTS

La qualité de la relation avec nos adhérents est depuis toujours une priorité absolue. Elle se traduit, notamment, par une recherche de proximité toujours plus grande. Quel que soit le canal de communication, nous sommes toujours disponibles pour informer, échanger, expliquer...

## L'humain, principale préoccupation des conseillers

Les adhérents, même lorsqu'ils sont demandeurs d'outils modernes facilitant les échanges, attachent une grande importance à la relation humaine. La qualité d'écoute des téléconseillers, leur devoir de conseil et d'information, sont essentiels dans le lien qu'ils entendent tisser avec leur mutuelle. Pour faciliter et optimiser cette relation client, tous les conseillers adhérents Tutélaire sont basés en France. C'est un gage important pour établir des échanges directs, simplifiés, humains.





## Le magazine, une autre manière d'informer

Société, santé, bien-être, prévention, nutrition... Les rubriques se suivent pour éclairer les lecteurs, donner des conseils, des avis, avec une véritable rigueur journalistique. Articles de fond, témoignages, paroles d'experts et infographies rythment des sujets qui sont au cœur des préoccupations des adhérents.

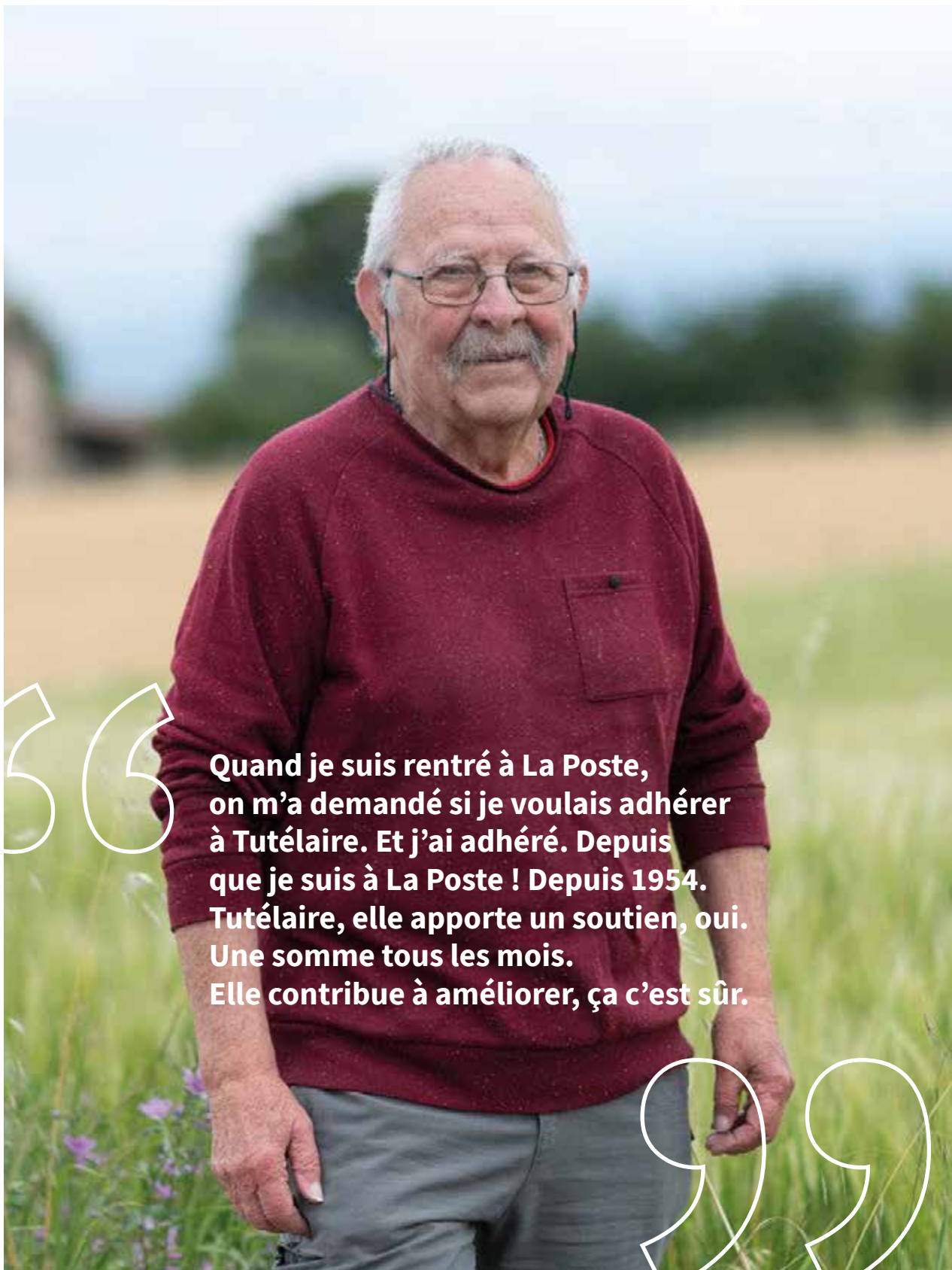
**370 000 EXEMPLAIRES**

DU MAGAZINE ADRESSÉS  
AUX ADHÉRENTS PAR TRIMESTRE



## Renforcer le lien avec les adhérents

Le virage pris de la transformation digitale donne la priorité à l'expérience utilisateur au travers de nouvelles fonctionnalités telles que la possibilité de souscrire en ligne, l'enrichissement de la rubrique FAQ, l'enrichissement de contenus conseils et prévention...



“

**Quand je suis rentré à La Poste,  
on m’a demandé si je voulais adhérer  
à Tutélaire. Et j’ai adhéré. Depuis  
que je suis à La Poste ! Depuis 1954.  
Tutélaire, elle apporte un soutien, oui.  
Une somme tous les mois.  
Elle contribue à améliorer, ça c’est sûr.**

”

Direction du développement - Novembre 2020 - Conception et réalisation : **ok6** - Crédit photos : Oram Danneuther - Adobe Stock - iStock - Gettyimages - Impression : LE REVEREND Imprimeur - Tous droits réservés.



[tutelaire.fr](http://tutelaire.fr)  
[wikidependance.fr](http://wikidependance.fr)

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



@Tutelaire\_off



@Tutélaire



@wikidependance



XX-XX-XXXX

Certifié PEFC  
Ce produit est issu  
de forêts gérées  
durablement et de  
sources contrôlées.  
[pefc-france.org](http://pefc-france.org)