

La lettre aux Sociétaires



**La Mutuelle de Poitiers reconnue
pour son service de proximité.
Merci à nos assurés !**

Page 9

ÉDITO

Bien protéger
et bien accompagner
nos assurés

Pages 2-3

DÉCRYPTAGE

Comprendre
les augmentations
de cotisations

Pages 4-5

SANTÉ ET PRÉVOYANCE

Faire des économies,
mais à quel prix ?

Pages 6-7

NOUVEAUX TÉMOIGNAGES TV

La proximité vécue
par nos Sociétaires

Page 8



VOTRE ESPACE PERSO SUR
mutuelledepoitiers.fr

ÉDITO

Stéphane Désert,
Directeur Général de la Mutuelle de Poitiers Assurances



Bien protéger nos assurés dans un environnement complexe

Après les années 2020 et 2021 marquées par la crise sanitaire liée à la pandémie COVID-19, notre pays traverse depuis 2022 des années lourdement impactées par différents chocs notamment climatiques et inflationnistes dans un contexte géopolitique complexe.

Forte de son expérience en matière de gestion des risques, la Mutuelle de Poitiers s'adapte à cet environnement : **nos Sociétaires peuvent compter sur notre savoir-faire et notre solidité pour bien les protéger.**

Si l'année 2022 a été frappée par de nombreux épisodes de grêle, 2023 par la sécheresse et les tempêtes, **2024 est une année historique en termes de pluviométrie** occasionnant de nombreux dégâts des eaux et inondations partout en France. Pour la Mutuelle de Poitiers, c'est + 43 % de sinistres dégâts des eaux par rapport à la moyenne enregistrée ces 5 dernières années.

Les **conséquences du dérèglement climatique et plus globalement de la hausse des coûts d'indemnisation viennent impacter les cotisations d'assurance Habitation et Auto** des Français (cf. page 4).

Maintenir notre présence dans tous les territoires avec une offre d'assurances accessible est notre ambition, avec une différence notable pour nos assurés : en tant qu'entreprise mutualiste, nous n'avons pas d'actionnaires à rémunérer, ce qui nous permet de privilégier une vision à long terme, au bénéfice de nos Sociétaires.

Nous nous efforçons de contenir leur budget assurances, y compris en Santé, malgré les **transferts de charges de la Sécurité sociale vers les Complémentaires santé.**

Accompagner nos Sociétaires et protéger leur budget assurances

Dérèglement climatique, inflation des coûts d'indemnisation et transferts des charges entraînent mécaniquement une hausse des cotisations de l'assurance française. Face à cette situation, nous prenons trois engagements pour nos assurés.

Le premier est de **répercuter le plus progressivement possible ces hausses sur vos cotisations.**

Nous veillons à comprimer nos frais de gestion pour impacter le moins possible le budget de nos assurés.

Ainsi, la grande majorité des cotisations que nous percevons est utilisée pour le règlement des sinistres.

Toutefois, compte tenu des fortes charges, nous sommes contraints de faire évoluer les cotisations dans une approche mutualisée partout en France pour que l'assurance reste accessible à tous. Nous tenons compte cependant de particularités géographiques et/ou du type de risque à assurer.

Le second est de travailler à **juguler au mieux les coûts d'indemnisation** permettant de contenir dans le temps les évolutions de cotisation. Cela est possible grâce à la contribution de tous, y compris de nos assurés, avec l'adoption et le déploiement de techniques d'indemnisation responsables (cf. page 5).

Le troisième est de **déployer nos offres de fidélisation et de multiéquipement pour alléger le budget** consacré à l'assurance par nos Sociétaires (cf. page 5). Des solutions existent pour protéger le pouvoir d'achat de nos assurés sans dégrader le niveau de protection (cf. pages 6-7). Nos Agents sont disponibles pour vous aider.

Vous êtes de plus en plus nombreux à choisir la Mutuelle de Poitiers Assurances

Chiffres au 31.12.2023



491 616
Sociétaires



311
agences
en France



1 187
personnes
au service des Sociétaires



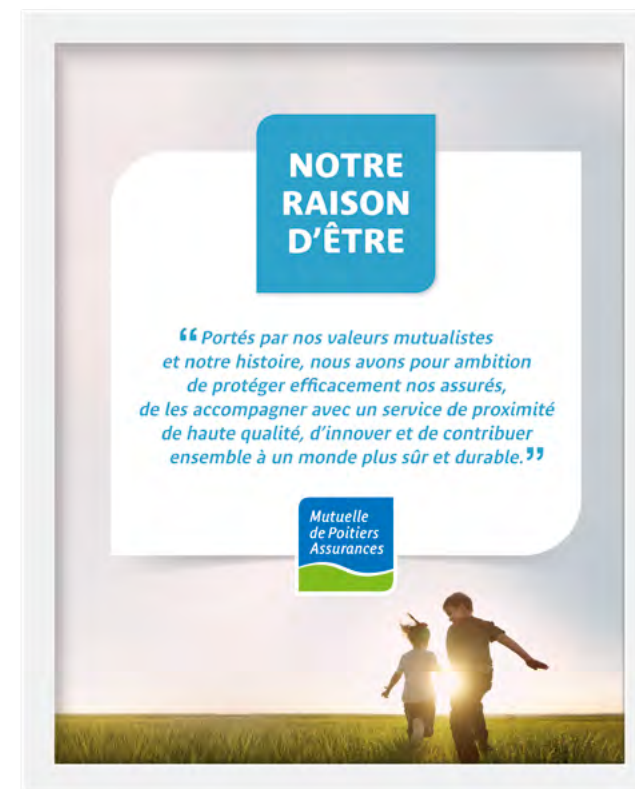
100 %
des emplois
localisés en France

La proximité pour bien connaître et conseiller nos assurés

Notre réseau d'Agents et la proximité établie avec nos assurés est une force au moment de l'établissement du contrat, pour **apporter un conseil selon les besoins exprimés et identifier les mesures de prévention pour éviter ou limiter le sinistre.** Lorsque ce dernier survient, la présence de nos Agents à vos côtés est gage d'accompagnement attentif et rassurant.

Notre récente campagne publicitaire met en lumière cette relation privilégiée au moment du sinistre, en donnant la parole à nos Sociétaires et à nos Agents (cf. page 8). Un grand merci à eux pour leur contribution.

Engagement mutualiste et service aux Sociétaires : notre Raison d'être au quotidien



Depuis 1838, la Mutuelle de Poitiers est forte d'un modèle original, basé sur l'esprit de service à nos Sociétaires et la proximité avec eux.

Une enquête menée par le magazine Capital en 2024 témoigne de la reconnaissance de nos Sociétaires pour ce service de qualité (cf. page 9) que nous nous attachons à proposer à nos Sociétaires.

Pour exprimer notre différence, faire rayonner notre vision et notre mission en tant qu'assureur mutualiste, nous avons formalisé en 2024 **notre Raison d'être**. Elle nous sert de **boussole dans nos prises de décision au quotidien** en portant nos Sociétaires au centre de notre attention.

Avec toutes les forces de l'entreprise du Siège et de nos agences, nous souhaitons poursuivre les efforts en 2025 pour mériter la confiance de nos Sociétaires, qu'ils sachent pouvoir compter sur un assureur disponible et utile pour eux.

Avec votre fidélité

Continuer d'innover pour mieux protéger nos Sociétaires

Une réponse complète de protection aux nouveaux modes de déplacement

Notre contrat Multi-mobilités qui a été primé pour son innovation protège **toutes les personnes d'un même foyer pour leurs déplacements à vélo, trottinette... et même en cas de vol de vos biens** si vous utilisez les transports en commun ou si vous louez une voiture.

La protection de la famille et du patrimoine

Le nouvelle offre Prévoyance Mutuelle de Poitiers a été conçue pour vous **protéger face aux risques de perte de revenus** en cas d'arrêts de travail, d'invalidité, de décès...

Nouveau service de téléconsultation médicale !

Face au problème de disponibilité des médecins généralistes et spécialistes, nos assurés ayant souscrit un contrat Santé individuelle auront dans les prochaines semaines accès à un **service de téléconsultation par téléphone ou vidéo pour bénéficier d'une consultation ou obtenir un simple avis médical.**

Les modalités d'accès vous seront communiquées lors de sa mise en service.

"Parlez-en à votre Agent!"

Pourquoi le budget assurance est-il sous pression en France ?

La hausse de la charge des sinistres liée aux événements climatiques, à l'augmentation des coûts de réparation notamment en automobile, au transfert d'une partie des remboursements de frais de soins sur les assureurs santé... Tous ces facteurs contraignent les assureurs français à ajuster les cotisations pour réussir à maintenir les équilibres et garantir des protections solides et pérennes pour leurs assurés.

ASSURANCE HABITATION



Une augmentation des sinistres et du taux Catastrophes Naturelles

Inondation et submersion marine Grêle
x2 à 2,5⁽¹⁾ +20%⁽¹⁾

Le coût des sinistres climatique en France ne cesse d'augmenter : 2,7 milliards d'euros en moyenne dans les années 2000, 3,7 milliards dans les années 2010 et **6 milliards en moyenne de 2020 à 2023**, selon France Assureurs. Face à cette augmentation tendancielle, et notamment des périls naturels qualifiés de « Catastrophes Naturelles » le **taux de cotisations Cat Nat sera augmenté au 1^{er} janvier 2025** sur décision de l'État (cf. encadré ci-dessous).

⁽¹⁾Évaluation estimée de l'augmentation de la sinistralité en 2050 Source : Caisse Centrale de Réassurance (CCR) / ⁽²⁾Source : Sécurité et Réparation Automobile (SRA) - 3^e trimestre 2024 / ⁽³⁾Source : Insee / ⁽⁴⁾Source : Ministère de la Santé et de la Prévention - juin 2023

Taux Cat Nat : une indispensable augmentation réglementaire

Le régime d'indemnisation spécifique dit « Régime Cat Nat » qui permet l'indemnisation des Français des dommages subis en cas d'événements qualifiés de « catastrophes naturelles » est **alimenté par une surprime dont le taux est identique pour tous et fixé par l'État**. Les ressources de ce régime Cat Nat unique au monde a besoin d'être reconstitué. **L'État a donc décidé d'augmenter la contribution Cat Nat de 12 à 20 %** sur la cotisation des garanties dommage aux biens des contrats

ASSURANCE AUTO



La hausse du coût des réparations dépasse largement l'inflation

+7,9%⁽²⁾

Alors que l'inflation des prix à la consommation s'établit à +1,2 %⁽³⁾ en octobre 2024, **les coûts moyens des réparations auto augmentent de 7,9 %**. Cette inflation s'explique principalement par une **envolée du prix des pièces détachées** qui sont souvent plus technologiques. Les cadeaux octroyés aux assurés par certaines enseignes lors de réparations de pare-brise ont également un impact. Ils se répercutent sur la charge des sinistres et donc sur les cotisations Auto.

COMPLÉMENTAIRE SANTÉ



De nouveaux transferts de charges de la Sécurité sociale vers les mutuelles

Le vieillissement de la population et l'augmentation des maladies chroniques sont des facteurs qui alourdissent chaque année les dettes de la Sécurité sociale. Après un transfert de charges en 2023 de 500 millions d'euros⁽⁴⁾ pour les frais dentaires vers les mutuelles, **le projet de loi de financement 2025 prévoit un nouveau transfert de 1,1 milliard d'euros**. À cela s'ajoute la revalorisation de certains actes, notamment les actes de consultation des médecins généralistes et spécialistes.

Cette hausse du taux Cat Nat a pour finalité de permettre la préservation de ce régime de protection pour tous les Français.

Tous acteurs pour limiter l'impact sur les cotisations

Grâce à notre modèle mutualiste

88% des cotisations perçues en 2024 consacrées au remboursement des sinistres

Chaque année, la majeure partie des cotisations sert au remboursement des sinistres. **Nos frais de fonctionnement sont d'ailleurs parmi les plus bas du marché.**

Pas d'actionnaires à rémunérer

N'ayant pas d'actionnaires à rémunérer, notre seule préoccupation est de **bien protéger nos Sociétaires au meilleur prix.**

Un ajustement progressif des cotisations

Nous veillons à **ajuster nos cotisations progressivement dans l'intérêt de nos assurés**, ceci afin de limiter au maximum l'impact sur leur budget, en accord avec nos valeurs mutualistes. Lorsque nos résultats l'ont permis par le passé, **nous avons pu reverser des ristournes de cotisations à nos Sociétaires.**

En maîtrisant le coût des sinistres

Auto : l'usage de pièces de réemploi

Phares, rétroviseurs, portières, pare-chocs... Jusqu'à 60%* moins chers avec une qualité équivalente et sans compromis sur la sécurité. **Choisissez cette solution écologique et économique** pour réduire le coût des réparations.

Habitation : le remboursement en auto-réparation

Pour les sinistres de faible importance, **limitez le coût des réparations en faisant vous-même les travaux**. Des avantages pour tous : des coûts d'indemnisation optimisés avec un remboursement rapide, une franchise réduite et une indemnité versée à l'assuré pour le temps passé.

Santé : le réseau de soins ITELIS

En choisissant nos partenaires de soins en optique, audio, ostéopathie, vous bénéficiez de services de qualité à des prix négociés pour vous et qui pèsent aussi moins lourds sur les coûts d'indemnisation.

Retrouvez notre réseau dans votre Espace Perso sur mutuelledepoitiers.fr



* Source : Argus de l'assurance



En regroupant tous vos contrats d'assurance

Jusqu'à -10%

sur le tarif Auto à la Mutuelle de Poitiers

En regroupant vos contrats Habitation ou Santé + GAV (Garantie des Accidents de la Vie), vous **contribuez à la mutualisation des risques** et au bon fonctionnement des équilibres dans l'intérêt de tous. Vous bénéficiez alors d'une réduction de 10% sur le tarif Auto, reconduite chaque année.

En développant la prévention

Service d'alerte météo

En cas d'événements climatiques majeurs (vents violents, orage, tempête...), nous vous informons par sms ou par courrier électronique. Vous pouvez ainsi **prendre les dispositions nécessaires pour vous protéger ainsi que vos biens.**

Autres actions de prévention

Depuis les conseils qui peuvent être prodigués par votre Agent lors d'une visite à votre domicile, aux opérations de communication spécifiques et personnalisées qui vous sont adressées, **la Mutuelle de Poitiers continue de renforcer les moyens pour vous éviter la survenance d'un sinistre et en limiter les impacts.**

Réduire vos assurances ? Des économies qui pourraient vous coûter cher

En cette période de forte tension sur le pouvoir d'achat, la tentation de réduire le budget assurances est grande. Mais attention, certaines économies peuvent coûter cher à long terme, notamment sur des contrats essentiels ou indispensables qui protègent ce qui n'a pas de prix : vous et votre famille ! Avant de prendre toute décision, il est de notre devoir d'évoquer les risques encourus et les conséquences possibles pour vous et vos proches.

FRAIS DE SOINS

Notre Complémentaire santé pour accompagner le régime obligatoire qui rembourse moins

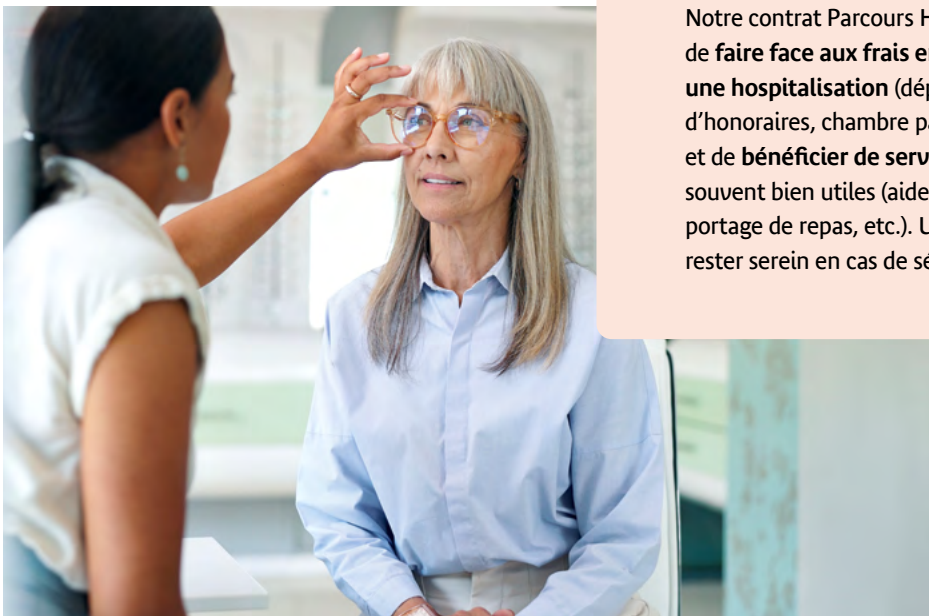
La Complémentaire santé est aujourd'hui plus que jamais nécessaire. En effet, l'Assurance Maladie couvre de moins en moins les dépenses de santé. Prenons l'exemple des soins dentaires : le remboursement de la Sécurité sociale est aujourd'hui de 60% contre 70% auparavant. Et ce n'est pas fini ! Parmi les mesures d'économies annoncées, le Gouvernement souhaite notamment réduire la part que l'Assurance Maladie rembourse lors des consultations médicales. La différence serait prise en charge par les Complémentaires santé, à hauteur de 1,1 milliard d'euros. Les médicaments également sont désormais moins bien remboursés. Quant aux frais d'hospitalisation, le forfait journalier et les dépassements d'honoraires peuvent rapidement peser lourd dans le budget. **Diminuer ses garanties ou renoncer à une Complémentaire santé revient à s'exposer à des dépenses de santé imprévues et parfois insoutenables.** Mieux vaut maintenir un niveau de protection adapté, surtout en période de hausse des coûts médicaux.

La santé pour tous

Nous proposons des formules de Complémentaire santé adaptées à chaque situation. Le mieux est d'en parler directement à votre Agent. Il pourra vous **conseiller en fonction de vos besoins et de votre budget**, pour vous assurer une couverture optimale.

Parcours Hospi, pour éviter les mauvaises surprises

Notre contrat Parcours Hospi permet de **faire face aux frais engendrés par une hospitalisation** (dépassements d'honoraires, chambre particulière, etc.) et de **bénéficier de services d'assistance** souvent bien utiles (aide-ménagère, portage de repas, etc.). Un moyen de rester serein en cas de séjour à l'hôpital.



ACCIDENTS DE LA VIE PRIVÉE

Notre contrat Protection des Accidents de la Vie pour vous protéger vous et votre famille

Une chute dans les escaliers ou à vélo, un accident grave en bricolant ou en jardinant, ou encore une brûlure sévère avec une casserole d'eau bouillante. **Plus de 11 millions d'accidents de la vie courante sont recensés chaque année en France***. Ces accidents peuvent arriver à tout le monde et à tout moment de la vie ! Sans une protection spécifique, ni la Sécurité sociale, ni la Complémentaire santé ne vous permettront de compenser les conséquences financières d'un accident de la vie privée. Pourtant, un accident grave peut remettre en cause l'équilibre financier de votre famille : perte de revenus, obligation de trouver un travail plus adapté à son handicap, coût d'une assistance à domicile, aménagements de l'habitation et du véhicule, etc.

* Source : enquête OpinionWay menée en 2023 par l'association Assurance Prévention de France Assureurs



**“Faites le point
sur votre protection
avec votre Agent”**

Pas obligatoire mais indispensable !

Seul un contrat familial Protection des Accidents de la Vie prend en charge les **conséquences durables d'un accident de la vie privée pour l'assuré, sa famille**, jusqu'à 1 million d'euros par personne, et permet de maintenir le niveau de vie du foyer. À partir de 7€* par mois, toute la famille est protégée !

* Tarifs 2025



ACCIDENTS ET MALADIES TOUTES CAUSES

Notre contrat Prévoyance pour vous protéger en cas de coups durs

Savez-vous quels seraient vos revenus en cas d'arrêt de travail ou d'invalidité ? Comment seraient protégés vos proches en cas de décès ? La plupart d'entre nous l'ignorent, et pourtant il est essentiel de le savoir.

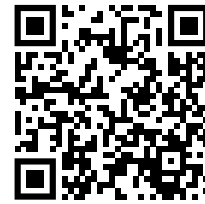
Face aux aléas de la vie (accident, maladie...), la protection proposée par le régime obligatoire peut être insuffisante. La perte de revenus peut être conséquente. Ainsi, en cas d'arrêt de travail, les indemnités journalières versées par la Sécurité sociale ne couvrent qu'une partie du salaire. Il est indispensable d'anticiper des situations graves pour **protéger non seulement votre avenir, mais aussi celui de votre famille**, votre conjoint, vos enfants, en leur offrant une stabilité financière face à des situations imprévues comme un décès ou une invalidité.

Des réponses adaptées

Grâce à notre assurance Prévoyance, votre Agent peut vous proposer **une solution personnalisée pour vous protéger ainsi que vos proches des conséquences financières à la suite d'un accident, d'une maladie ou d'un décès**, quelle qu'en soit la cause.



Nouveaux films TV



La proximité vécue par nos Sociétaires, notre meilleure publicité

Pas de plateau téléphonique à la Mutuelle de Poitiers. Un Agent disponible qui se déplace, même en cas de sinistre. **Cette proximité vécue par nos Sociétaires est notre engagement, celui d'une haute qualité de service que nous souhaitons apporter à nos Sociétaires.** Ceux qui ne nous connaissent pas n'y croient pas !



Et pourtant, « Si ce n'était pas vrai, je ne le dirais pas ! » en témoigne Annick qui a vu sa maison entièrement brûlée. Car c'est le jour où le sinistre survient — ce que l'on ne souhaite à personne — que cette proximité prend toute sa valeur. Nous avons donc décidé de réaliser des **films témoignages** pour le raconter. Nous avons sollicité nos Agents et nos Sociétaires victimes de sinistre afin qu'ils partagent, à l'écran, leur expérience avec la Mutuelle de Poitiers. Tous les propos recueillis dans les films sont spontanés

et authentiques, sans dialogues pré-écrits, sans comédiens, mais avec nos Sociétaires et leur Agent. Vous les avez peut-être déjà vus à la télévision ?

Retrouvez les témoignages complets de Marine, Annick et Stéphane sur notre site internet : www.mutuelledepoitiers.fr

Un grand merci à tous les participants

Vous avez été nombreux à proposer de témoigner, et nous vous en remercions sincèrement. De nombreuses histoires vécues nous ont touchés, trois d'entre elles se distinguent particulièrement pour illustrer cette relation unique qui lie l'assuré et son Agent :

- Stéphane raconte le jour où il a eu un accident de voiture avec sa famille.
- Marine partage son expérience lors du cambriolage de son domicile.
- Annick décrit le jour où sa maison a été ravagée par les flammes.



L'humain au cœur de la relation, même sur votre Espace Perso

En utilisant votre Espace Perso, vous continuez de correspondre directement avec votre Agent et son équipe. À tout moment, vous pouvez lui adresser une demande, déclarer et suivre un sinistre, consulter vos contrats et garanties, actualiser vos informations personnelles ou suivre vos remboursements.

Mutuelle de Poitiers Assurances, élue meilleure assurance par l'enquête Capital



Pour la première fois, le magazine Capital s'est associé à l'institut Statista afin de réaliser une grande enquête de satisfaction auprès des assurés. La Mutuelle de Poitiers Assurances se distingue dans plusieurs catégories.

Cette enquête réalisée de façon indépendante et anonyme auprès de 5 000 Français par l'institut d'études Statista, a pu mesurer la satisfaction client auprès de 300 acteurs du marché de l'assurance, dans 20 catégories, à travers 7 critères distincts. **La Mutuelle de Poitiers se hisse en tête dans plusieurs catégories majeures : assurance habitation propriétaire, assurance automobile tiers, assurance complémentaire santé, assurance scolaire...**

Ces résultats ne seraient pas possibles sans vous, nos Sociétaires. Cette reconnaissance est le fruit de la relation de confiance que nous avons bâtie ensemble et que nous cultivons chaque jour.

Ce palmarès confirme que notre modèle mutualiste de proximité, fondé sur des valeurs humaines fortes et un accompagnement personnalisé continue de répondre à vos attentes. Nous tenons à vous remercier sincèrement pour vos retours positifs et pour la confiance que vous nous accordez, année après année. Cela nous motive à aller toujours plus loin pour rester à la hauteur de vos attentes, et continuer à faire de la proximité notre priorité.

7 critères de l'enquête de satisfaction Capital

- Conseil
- Service client
- Rapport qualité/prix
- Transparence
- Gestion des sinistres
- Fidélité
- Volonté de recommander

		2024-2025	
	Catégories primées	Rang	Note (/10)
Logements & matériels	Assurance multirisque habitation (propriétaire)	1 ^{er}	8,77
Mobilité & voyages	Assurance automobile (tiers)	1 ^{er}	8,99
Prévoyance & santé	Complémentaire santé	1 ^{er}	9,13
Prévoyance & santé	Assurance scolaire	1 ^{er}	8,40
Logements & matériels	Assurance multirisque habitation (locataire)	2 ^e	8,48
Mobilité & voyages	Assurance automobile (tous risques)	2 ^e	8,44

Vous êtes de plus en plus nombreux à nous recommander, merci !

Un bon assureur, ça se partage...

Entre vous et votre Agent, la relation est simple et efficace. Votre Agent Mutuelle de Poitiers, acteur local engagé, répond à vos attentes et se rend disponible quand vous en avez besoin. En 3 ans, plus de 25 000 nouveaux Sociétaires nous ont rejoints par recommandation, témoignant de cette relation de confiance. Faites-en profiter votre entourage et participez à cette dynamique positive.

Votre recommandation récompensée !

Collègue, ami, voisin, cousin... Lorsqu'une personne qui se recommande de vous souscrit une assurance Auto, Habitation ou Santé à la Mutuelle de Poitiers, vous recevez jusqu'à 150 €/an* par virement bancaire.

Et si, en tant que Sociétaire professionnel de la Mutuelle de Poitiers, vous parrainez d'autres professionnels, c'est jusqu'à 300 €/an* sous forme de chèques-cadeaux qui vous seront remis.

** Selon règlement en agence ou sur mutuelledepoitiers.fr*

Devenez parrain

Invitez vos filleuls à contacter votre Agent de votre part et recevez :

Jusqu'à
150€*
en nous recommandant
à vos proches

Jusqu'à
300€*
en nous recommandant
à des pros

NOUVEAU SERVICE

TRÈS PROCHAINEMENT !

NOUVEAU SERVICE DE TÉLÉCONSULTATION MÉDICALE*

Un rendez-vous avec un généraliste ?
Un rendez-vous avec un spécialiste ?

Directement via votre Espace Perso
sur mutuelledepoitiers.fr

** Service réservé aux assurés détenteur d'un contrat
santé individuelle*

**Mutuelle
de Poitiers
Assurances**