

# La lettre aux Sociétaires



**1200 personnes  
à votre service  
au siège  
et en agences**

**INTERVIEW**

Stéphane Désert,  
Directeur Général  
*Page 2*

**TRANSPARENCE  
ET MUTUALISME**

Nos principes  
fondateurs  
*Page 3*

**MUTUELLEMENT  
RESPONSABLES**

Agir ensemble  
sur le budget  
assurances  
*Pages 4-5*

**SANTÉ ET  
PRÉVOYANCE**

Toujours mieux  
vous protéger  
*Pages 6-7*

**100 % DIGITAL,  
200 % HUMAIN**

Être là quand  
vous en avez  
vraiment besoin  
*Pages 8-9*



VOTRE ESPACE PERSO SUR  
[mutuelledepoitiers.fr](http://mutuelledepoitiers.fr)

# INTERVIEW

Stéphane DÉSERT,  
Directeur Général  
de la Mutuelle de Poitiers Assurances



## Comment la Mutuelle de Poitiers appréhende-t-elle le contexte économique et politique actuel ?

Le contexte international reste tendu, entre incertitudes économiques et tensions géopolitiques, tandis que la situation politique en France demeure très instable. Tout cela alimente un climat de doute et parfois de méfiance **des Français qui ressentent plus que jamais le besoin d'être écoutés, accompagnés et rassurés.**

Dans cette situation, les entreprises ont **un rôle important** à jouer, me semble-t-il, en constituant **des «îlots de stabilité»**, à contre-courant du tumulte actuel : îlots de stabilité par la tenue des engagements qu'elles prennent vis-à-vis de leurs clients et de leurs salariés, îlots de stabilité en portant une vision basée sur le long terme.

**La Mutuelle de Poitiers s'inscrit pleinement dans cette voie, en responsabilité.**

## Quelles réponses apportez-vous à vos assurés dans ce contexte ?

Notre priorité est d'être pleinement attentifs à la qualité de la relation que nous entretenons avec nos Sociétaires, tout en leur proposant des tarifs les plus ajustés possible. Notre action repose sur trois engagements forts :

### 1. Une évolution mesurée et progressive des cotisations

Dans un contexte marqué par la hausse des coûts d'indemnisation - notamment à cause de la multiplication des événements climatiques et de l'inflation - nous faisons le choix de la modération et de la progressivité. Fidèles à notre modèle mutualiste, sans actionnaires à rémunérer, nous limitons au strict nécessaire l'impact de ces hausses sur le budget de nos assurés en réduisant nos marges.

### 2. Une gestion rigoureuse et responsable

Nous veillons à maintenir des frais de fonctionnement bas et à assurer une grande transparence sur l'utilisation des cotisations, qui servent majoritairement à indemniser les sinistres comme indiqué en page 3.

Cette gestion responsable repose aussi sur un principe fondamental, la mutualisation des risques, afin que l'assurance reste accessible à la grande majorité sur le territoire français.

### 3. Un service de proximité maintenu

Nos Agents de terrain montrent une très grande disponibilité pour leurs assurés notamment en cas de sinistre. Cette proximité humaine est notre véritable valeur ajoutée ; elle incarne la qualité de service et la confiance que nous souhaitons offrir à chacun de nos Sociétaires pour leur être utiles.

## La prévention est un axe fort de votre action : pourquoi est-ce essentiel aujourd'hui ?

Indemniser un sinistre garanti est la base de notre métier, l'éviter c'est mieux pour tous ! Les risques auxquels nous faisons face sont aujourd'hui plus nombreux, plus complexes et souvent plus coûteux : sur la route, à la maison, dans nos loisirs ou face au dérèglement climatique. Protéger durablement nos assurés, c'est aussi **agir avant que le risque ne survienne**. Depuis de nombreuses années, nous menons une politique de **prévention active**, en soutenant des initiatives locales et nationales notamment dans le domaine de la santé, de la prévention routière ou encore du risque climatique.

**Ainsi, nous plaçons la prévention au cœur de notre stratégie, nos Agents de proximité y contribuant chaque jour.** Véritables conseillers sur le terrain, ils accompagnent nos Sociétaires et les aident à mieux comprendre et prévenir les risques comme nous l'expliquons en page 4.

## Quelle ambition de développement portez-vous pour 2026 ?

Chaque année, de nombreux nouveaux Sociétaires nous rejoignent, ce qui témoigne de la pertinence de notre modèle. Notre ambition reste la même depuis notre création en 1838 : construire avec nos assurés une relation durable, un lien de confiance entre les personnes qui permet à chacun de se sentir protégé et accompagné dans toutes les étapes de sa vie comme illustré en pages 8-9.

En cette époque remplie d'incertitudes et d'instabilités, notre responsabilité est de rester alignés sur nos valeurs initiales. La confiance se construit et se maintient auprès de ceux qui démontrent une fiabilité constante au fil du temps.

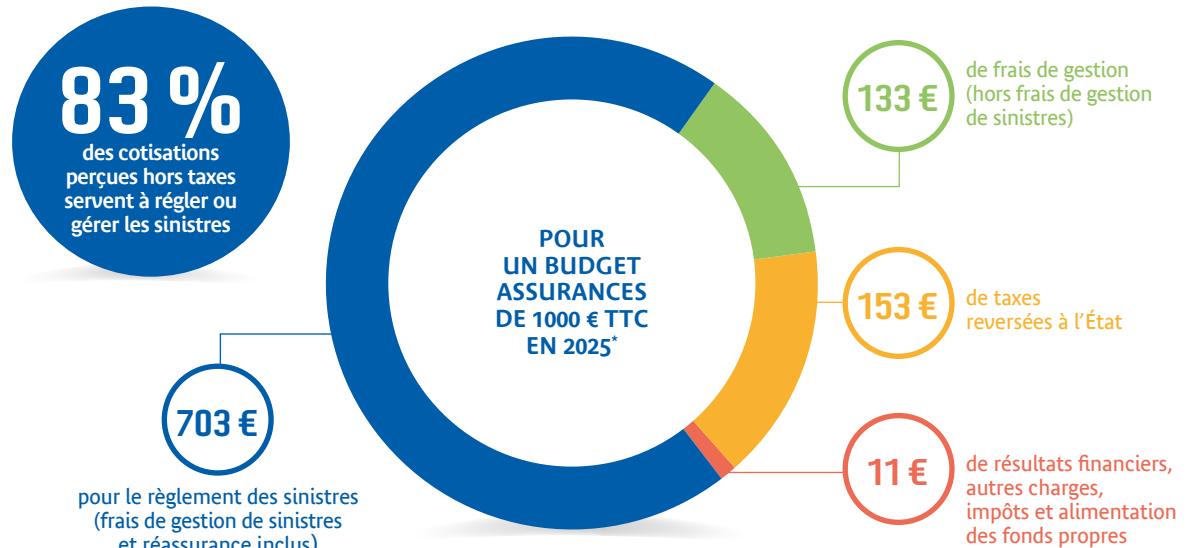
*Accès de votre fidélité,*

## TRANSPARENCE ET MUTUALISME

# La transparence, un principe fondateur de notre relation

En tant qu'assureur mutualiste, il est de notre devoir d'informer nos Sociétaires et de leur expliquer comment leurs cotisations sont utilisées en toute transparence.

## LA MAJEURE PARTIE DE VOS COTISATIONS EST CONSACRÉE AU RÈGLEMENT DES SINISTRES



\* Présentation simplifiée sur la base des projections de résultats 2025 à fin octobre 2025.

# La différence mutualiste

**L'esprit mutualiste**  
Depuis 1838  
**Bienveillance Convivialité**  
**Engagement Professionnalisme**  
**Proximité**

## L'ESSENTIEL DE VOS COTISATIONS CONSACRÉ AUX SINISTRES

La **maîtrise de nos frais de fonctionnement** nous permet de consacrer la **majeure partie des cotisations à l'indemnisation des sinistres**.

Parallèlement, nous investissons régulièrement pour moderniser nos services et nos produits afin d'offrir des solutions toujours plus efficaces et adaptées aux besoins de nos assurés.

## AUCUN ACTIONNAIRE À RÉMUNÉRER

Notre statut mutualiste nous permet d'agir dans l'intérêt exclusif de nos Sociétaires et de leur offrir le meilleur rapport qualité/prix. N'ayant pas d'actionnaires à rémunérer, nos Sociétaires savent compter sur **un assureur raisonnable qui ajuste le besoin de cotisations de façon responsable**.

## UNE ÉVOLUTION PROGRESSIVE DES TARIFS DANS UNE APPROCHE MUTUALISTE

Inscrite dans une stratégie de long terme, la Mutualité de Poitiers fait évoluer ses tarifs le plus progressivement possible en se reposant sur une double approche : la **mutualisation des risques** au niveau national pour offrir la possibilité à tous d'être assurés à un tarif acceptable, et une **segmentation géographique** pour tenir compte de la réalité des risques auxquels les biens sont exposés et plus spécifiquement, les risques naturels.



# Agir ensemble pour maîtriser le budget assurances

Avec la mise en place d'actions proactives en matière de prévention, de réflexes simples et de solutions d'indemnisation à privilégier, nous pouvons, ensemble, mieux maîtriser l'évolution du coût de l'assurance.

## Des démarches proactives

### LA PRÉVENTION

Face au dérèglement climatique, nous pouvons agir ! Sur le terrain, nos Agents de proximité mettent leur expertise à votre service. Grâce à leur connaissance des risques et du territoire, et d'un nouvel outil mis à leur disposition (cf. encadré), ils vous conseillent pour prévenir les risques et vous aident à mettre en place les mesures préventives pour limiter les conséquences d'un événement climatique majeur (sécheresse, inondation...). En limitant l'impact des sinistres climatiques, c'est l'évolution du coût de l'assurance qui est mieux maîtrisée.



### UN BILAN RÉGULIER

Un entretien personnalisé avec votre Agent permet d'optimiser vos garanties et maîtriser votre budget. Faire ses choix avec l'aide d'un professionnel, c'est s'assurer d'être bien conseillé et de décider en toute confiance. À la Mutuelle de Poitiers, nos assurés peuvent bénéficier d'une réduction reconduite chaque année, allant jusqu'à 13%\* sur leur tarif Auto en regroupant leurs contrats.

\* voir conditions en agence

### L'ÉVOLUTION DE NOS OFFRES

Soucieuse de répondre aux préoccupations de pouvoir d'achat de nos Sociétaires, la Mutuelle de Poitiers poursuit l'évolution de ses solutions d'assurance en proposant une nouvelle formule d'assurance habitation, à la fois économique et complète, incluant les garanties essentielles pour les sinistres importants.

### PROCHAINEMENT

#### Mieux connaître et prévenir les risques

Bientôt accessible depuis votre Espace Perso et déjà disponible en agence, un nouvel outil permet de diagnostiquer l'exposition aux risques naturels d'un bien, qu'il soit déjà acquis ou en projet d'acquisition.

Parlez-en avec votre Agent !



## Des pratiques responsables

### LE CHOIX DU RÉPARATEUR ET DES PIÈCES DE RÉEMPLOI

Pour réduire le coût des réparations en automobile et en habitation, nous vous conseillons de faire appel à notre réseau de réparateurs agréés, sélectionnés pour vous : pas d'acompte à verser, ni de règlement à effectuer.



L'utilisation de pièces de réemploi en auto permet de maîtriser les coûts. Entre 50 à 70%\* moins chères que les pièces neuves, elles offrent les mêmes garanties de qualité et de sécurité, contribuant ainsi à réduire le coût des sinistres. C'est aussi favoriser la seconde vie des produits et donc limiter l'impact environnemental.

### L'AUTO-RÉPARATION

Pour les sinistres de faible ampleur sur votre habitation, il est possible de réaliser vous-même les réparations afin d'en maîtriser le coût. Cette démarche présente des avantages pour tous : une indemnisation optimisée, un remboursement accéléré, une franchise réduite et le versement d'une indemnité compensant notamment le temps consacré aux travaux.



\* Source : Pièces détachées auto d'occasion et pouvoir d'achat - Étude eBay x OpinionWay 2024

# Toujours mieux vous protéger

En période d'incertitudes économiques, la tentation de réduire son budget d'assurances se fait plus forte.

Pourtant, c'est précisément dans ces moments que notre rôle est de vous alerter sur les risques.

Paradoxalement, la protection des personnes passe souvent au second plan, derrière celle des biens matériels comme la voiture ou le logement. Anticiper, accompagner et renforcer la protection individuelle de nos assurés, c'est notre rôle d'y veiller pour nos Sociétaires.

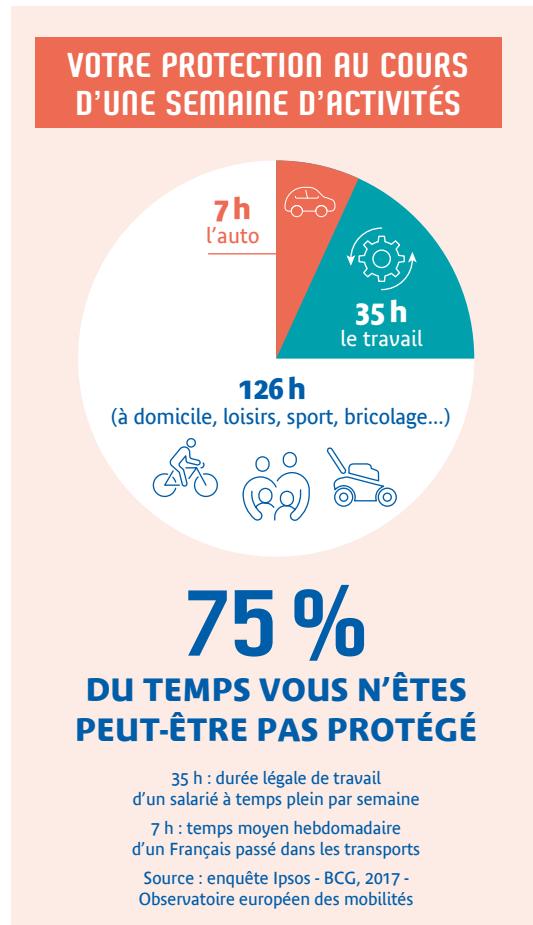
## Accidents

### 11 MILLIONS DE VICTIMES PAR AN EN FRANCE\*

En cas d'accident du travail, l'assureur de votre employeur peut vous protéger. Sur la route, l'assurance du conducteur peut intervenir. Mais qu'en est-il des accidents de la vie quotidienne ? Une chute dans les escaliers, une blessure en bricolant ou une brûlure en cuisinant peuvent avoir de lourdes conséquences, tant physiques que financières.

Le contrat **Protection des Accidents de la Vie** vous couvre face à ces imprévus et prend en charge leurs conséquences durables, jusqu'à **1 million d'euros par personne assurée**.

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



## Coup dur, maladie...

### PRÉVOIR L'IMPRÉVISIBLE : LES SOLUTIONS DE PRÉVOYANCE

Avez-vous déjà réfléchi à **vos revenus en cas d'arrêt de travail ou d'invalidité** ?

Et comment vos proches seraient protégés si vous veniez à décéder ?

Beaucoup d'entre nous l'ignorent, pourtant il est crucial de le savoir. Face aux aléas de la vie - accident, maladie... -, la protection offerte par le régime obligatoire peut s'avérer insuffisante : **les indemnités journalières de la Sécurité sociale ne couvrent qu'une partie des revenus**. Anticiper ces situations graves est essentiel pour garantir non seulement votre sécurité, mais aussi celle de votre famille, en assurant à vos proches une stabilité financière face à l'imprévu.

**50 %**  
DES FRANÇAIS  
NE SONT PAS PROTÉGÉS EN CAS D'ARRÊT MALADIE\*

\*Source : www.argusdelassurance.com



## Service pratique : téléconsultation médicale

### UNE TÉLÉCONSULTATION À PORTÉE DE MAIN

Disponible depuis début 2025, ce service de téléconsultation médicale\* vous permet de **consulter un médecin par téléphone ou vidéo pour obtenir un avis ou une réponse médicale** avec délivrance d'ordonnance si besoin. Inclus dans votre contrat santé individuel **Mutuelle de Poitiers**, il est accessible depuis votre Espace Perso sur [mutuelledepoitiers.fr](#) ou par téléphone au 01 55 92 22 09.

\* Service Bonjour Docteur proposé par AXA Assistance France  
– Siège social : 8-10, rue Paul Vaillant Couturier, 92 240 Malakoff  
– Société Anonyme de droit français au capital de 43 723 694 €.  
SIREN 311 338 339 RCS Nanterre

### TRÈS PROCHAINEMENT



## Nouveau contrat Obsèques

### UNE OFFRE OBSÈQUES PENSÉE POUR VOUS ET VOS PROCHES

Après le lancement du nouveau contrat Prévoyance\* début 2023, la Mutuelle de Poitiers poursuit le développement de son offre de protection. Dès le 1<sup>er</sup> trimestre 2026, un contrat Obsèques viendra compléter la gamme de produits. Conçu pour anticiper sereinement l'inévitable, il permet de **soulager les proches des frais liés au décès**, grâce au versement d'un capital. Il offre à chacun l'essentiel : du temps pour se recueillir, l'esprit apaisé des soucis financiers.

\* Offre souscrite auprès de Pronoé Prévoyance

# Être là quand vous en avez vraiment besoin

Depuis 1838, nous vous faisons la promesse d'être à vos côtés, présents et engagés, y compris dans les moments difficiles. Mais au-delà des paroles, nous avons le devoir de nous assurer que nos services répondent réellement à vos attentes.

## Votre avis nous intéresse

Dans une logique d'amélioration continue, une enquête de satisfaction après sinistre a été lancée auprès de nos assurés en juillet 2025. Cette démarche vise à mieux comprendre votre expérience, évaluer la qualité de notre accompagnement et identifier les axes de progression.

**9,4/10**



\* Note moyenne de satisfaction à novembre 2025

Vos réponses contribuent ainsi directement à renforcer la qualité des relations avec les différents intervenants dans la gestion de votre dossier (agent, experts, réseau d'artisans et de réparateurs...).

### Continuer de nous améliorer

Les premiers résultats de cette enquête font apparaître une note moyenne de satisfaction de **9,4/10**. Merci à nos assurés d'avoir pris le temps d'y répondre, nous permettant ainsi d'identifier les points d'attention.



Pour éviter une mauvaise surprise lors d'un sinistre, un bilan annuel avec votre Agent peut permettre de vérifier l'adéquation de vos garanties avec vos besoins.

Pour gagner en fluidité et efficacité, des moyens supplémentaires sont alloués à l'organisation et l'innovation. De nouveaux outils qui intègrent l'intelligence artificielle (IA) sont en cours de mise en place dans nos process, tout en restant fidèles à notre engagement d'assureur 100% digital mais 200% humain.

## La proximité de nouveau récompensée

Pour la 2<sup>e</sup> année consécutive, la **Mutuelle de Poitiers Assurances** se distingue dans une grande enquête réalisée par l'Institut Statista pour le magazine Capital. Ce sondage réalisé en ligne auprès d'un panel de 5 000 assurés a permis d'évaluer leur satisfaction vis-à-vis de leurs assurances actuelles et antérieures (depuis les 3 dernières années). Parmi les 300 assureurs cités, 125 assurances ont été plébiscitées, dont la Mutuelle de Poitiers dans plusieurs catégories : complémentaire santé, assurance habitation, assurance voiture et garantie des accidents de la vie.

Merci à nos Sociétaires !



Domaine	Catégorie	Rang	Score final
Prévoyance et santé	Complémentaire santé	1 <sup>er</sup>	8,48
Logement et propriété	Assurance habitation	2 <sup>e</sup>	7,57
Prévoyance et santé	Garantie Accidents de la Vie (GAV)	2 <sup>e</sup>	8,10
Mobilité et voyages	Assurance automobile	3 <sup>e</sup>	7,87



## LES 9 CRITÈRES DE L'ENQUÊTE DE SATISFACTION DE CAPITAL

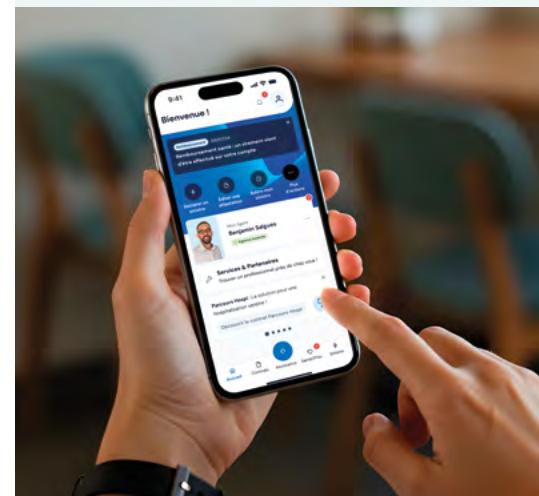
- 1 Fidélité
- 2 Volonté de recommander
- 3 Conseil
- 4 Service client
- 5 Rapport qualité/Prix
- 6 Transparence
- 7 Services digitaux  
(nouveau critère étudié en 2025)
- 8 Flexibilité  
(nouveau critère étudié en 2025)
- 9 Gestion des sinistres

## PROCHAINEMENT

### Nouvel Espace Perso

Bientôt, un nouvel Espace Perso conçu pour mieux vous accompagner avec un service toujours plus performant : une connexion simplifiée et sécurisée, une ergonomie et un design modernes, et un espace évolutif et personnalisable, conçu pour accompagner durablement vos besoins.

Véritable outil complémentaire à la relation avec votre Agent, votre Espace Perso est conçu pour faciliter vos démarches (éditer une attestation, déclarer un sinistre, consulter vos remboursements santé...) en toute autonomie.



## Partagez, parrainez, gagnez !

150 €\* POUR VOUS !

En parlant de la Mutuelle de Poitiers Assurances autour de vous, vous faites découvrir à vos proches un assureur qui **partage vos valeurs de proximité et de confiance**.

**EN RECOMMANDANT VOTRE AGENT À VOS PROCHES, VOUS POUVEZ RECEVOIR JUSQU'À 150 €\***

Chaque nouveau parrainage, c'est une belle façon de diffuser nos valeurs... et de vous faire plaisir ! Cumulez jusqu'à **150 €\* de récompenses** par an. Un bon plan simple, utile et qui fait du bien à tous !

\* Selon règlement en agence ou [www.mutuelledepoitiers.fr](http://www.mutuelledepoitiers.fr)



## Notre développement, ce sont aussi des emplois



**PLUS DE 300  
NOUVEAUX  
COLLABORATEURS  
EN 10 ANS !**

Notre modèle d'assureur de proximité continue de séduire **chaque année de nouveaux assurés qui nous accordent leur confiance**. Ce choix d'une relation directe avec nos assurés traduit pleinement l'engagement de notre entreprise : ne pas être un assureur comme les autres, mais un assureur plus humain.

**PRÈS DE 70 000 NOUVEAUX SOCIÉTAIRES EN 10 ANS**

Pour rester au plus près de nos assurés, nous poursuivons le développement de notre présence sur le territoire. **En 10 ans, ce sont plus de 20 nouvelles agences qui ont été créées**, notamment en zones rurales où les services de proximité se font plus rares. **Cette croissance s'accompagne également d'un renforcement de nos équipes au Siège**, afin de continuer à faire évoluer nos offres et nos services pour répondre aux besoins d'aujourd'hui et de demain.

