

**COMMISSION  
NATIONALE**

**2024**



**Saint-Christophe**  
MUTUELLE D'ASSURANCES



# Commission nationale Particuliers



21/11/2024





# Ouverture

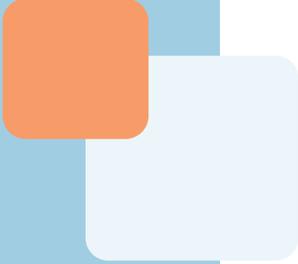


# Sommaire

- **Actualités de la Mutuelle et de la mutualité**
- **Plan média et parrainage**
- **Nouveautés Indemnisation**

# Tour de table





# Actualités de la Mutuelle



# Retour rue Saint-Jacques : les travaux et le retour sur site

## Y a-t-il du gaz ?



**Non**, le gaz est remplacé par un dispositif de chaudière au fioul.

## Y a-t-il de l'électricité et du wifi ?



**Oui**, l'électricité est rétablie, ainsi que la fibre pour accéder au wifi.

## Quels sont les travaux qui ont été réalisés ?



**Les travaux** ont permis d'effectuer des retouches de peinture, de remplacer quelques fenêtres, cloisons et dalles de plafond endommagées. Une remise en fonctionnement de tous les équipements de sécurité et sûreté du site, ainsi que de confort (de type climatisations réversibles) a été également opérée.

## A quelle date s'est tenu le retour sur site pour les collaborateurs de la Mutuelle ?

**Le retour sur site a eu lieu le 18 novembre 2024.** Un café d'accueil a été organisé. Les collaborateurs doivent désormais se réapproprier les lieux.

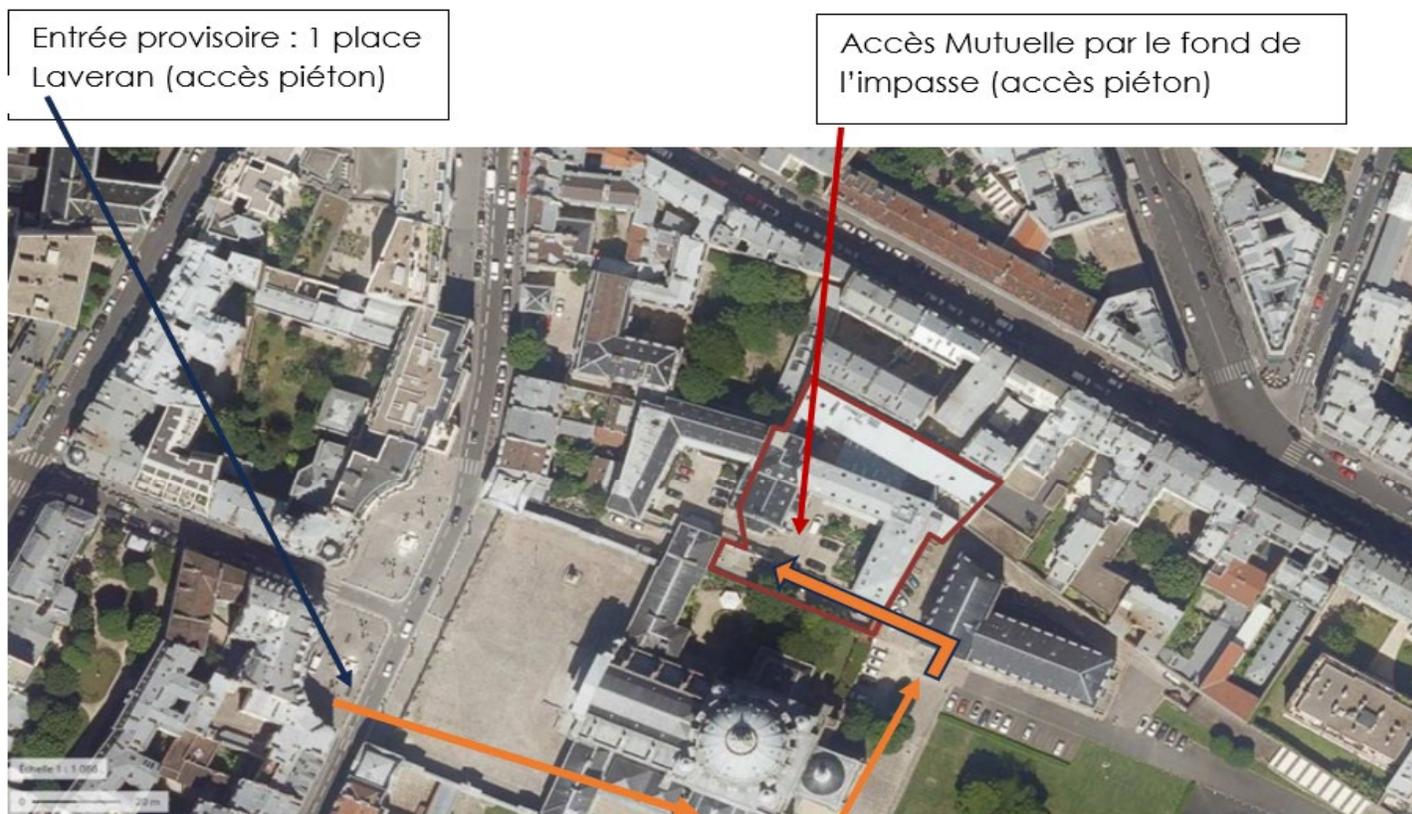
# Retour rue Saint-Jacques : accès aux locaux

## Comment accéder aux locaux du 277 rue Saint-Jacques ?

L'accès à nos locaux se fera via l'enceinte du Val-de-Grâce, côté Place Laveran.

Concrètement, nous utiliserons l'accès piéton qui donne accès au musée du Service de Santé du Val-de-Grâce, et nous traverserons la Cour d'honneur en longeant l'église.

Puis nous contournerons l'église par l'arrière, en longeant les pelouses afin d'accéder au portail en bois au fond de la venelle et arriver à la MSC.



# Retour rue Saint-Jacques : quelques photos...



# Actualités : hausse cotisations Cat Nat 01/01/2025

## Augmentation des sinistres CAT NAT



## Augmentation du taux de la cotisation CAT NAT



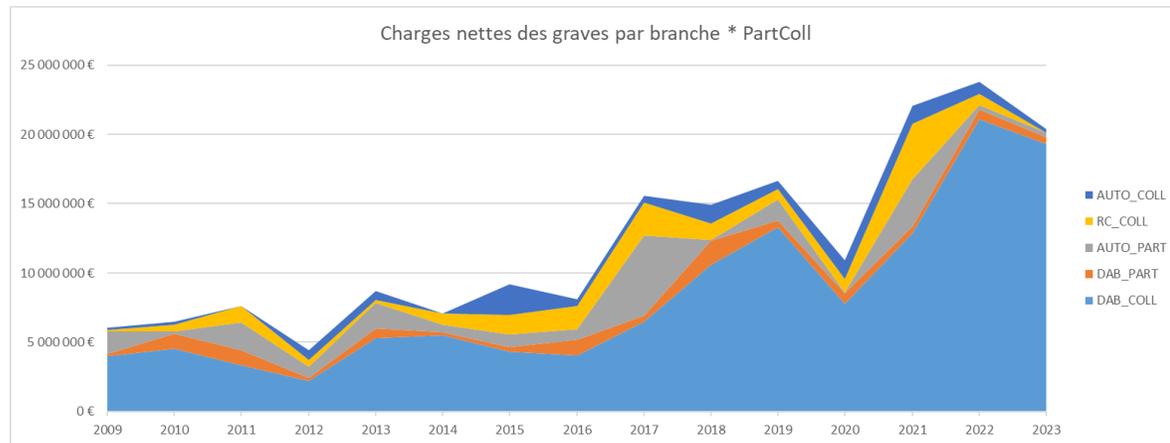
**12 à 20%**  
sur les contrats  
d'assurance de  
**Domages aux  
biens** d'habitation  
et professionnels.



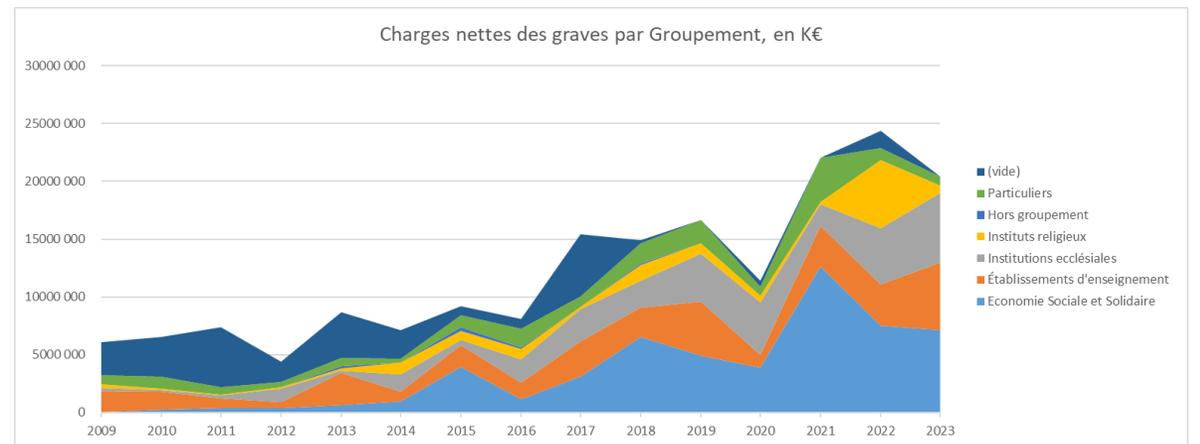
**6 à 9%**  
sur les **garanties vol**  
et **incendie** des  
contrats  
automobiles.

# Graves 2023 vieilliss, vus à fin juillet 2024, Ventilation Produits & Groupements

## Charges par produits

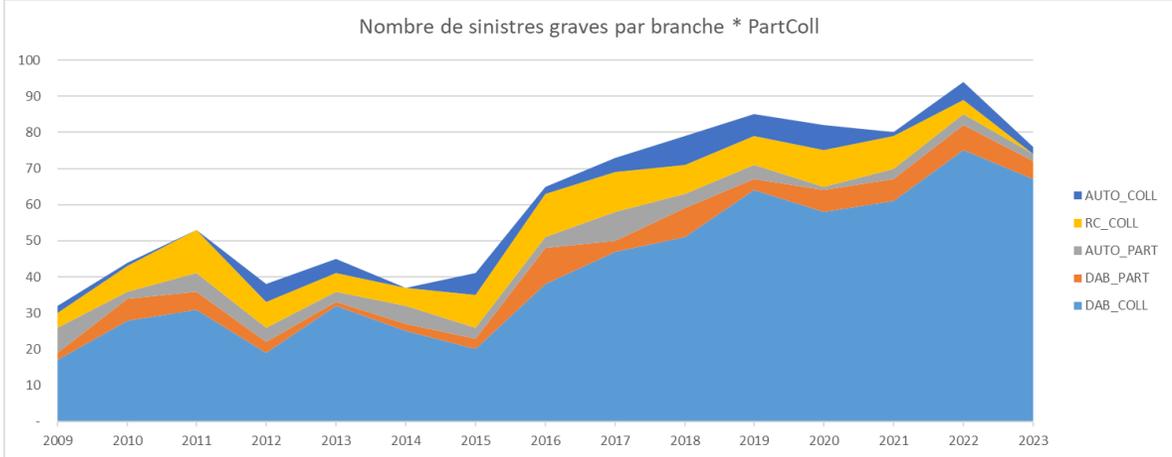


## Charges par groupements

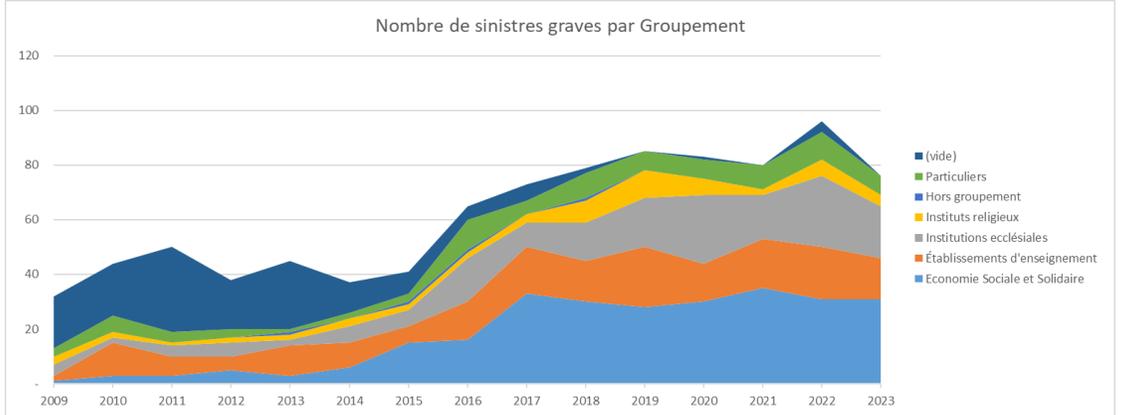


# Graves 2023 vieilliss, vus à fin juillet 2024, Ventilation Produits & Groupements

## Nb par produits



## Nb par groupements



# Auto : Evolution des coûts moyens SRA de réparation sur le marché (Sécurité et Réparation Automobile)

	T2 2023			T4 2023			T2 2024		
	Répartition du coût total	12 mois expertises	Prix affichés	Répartition du coût total	12 mois expertises	Prix affichés	Répartition du coût total	12 mois expertises	Prix affichés
Coût total : augmentation du coût total de la réparation		8,4%			7%			7,5%	
Pièces : augmentation du coût moyen	51,7%	9,7%	12,7%	51,8%	7,5%	9,2%	52,2%	8,5%	9,2%
Main d'œuvre carrosserie : augmentation	37,8%	4,3%	6,2%	37,7%	5,4%	7,3%	37,4%	6,3%	7,3%
Peinture : augmentation de l'équivalent	10,5%	8,1%	10,5%	10,5%	9,6%	10,9%	10,4%	7,3%	10,9%
Total calculé	100%	7,5%	10%	100%	6,9%	8,7%	100%	7,6%	8,7%
Total retenu		8,4%	10%		7%	8,7%		7,6%	8,7%
Moyenne expertises/ prix affichés			9,2%			7,8%			8,1%



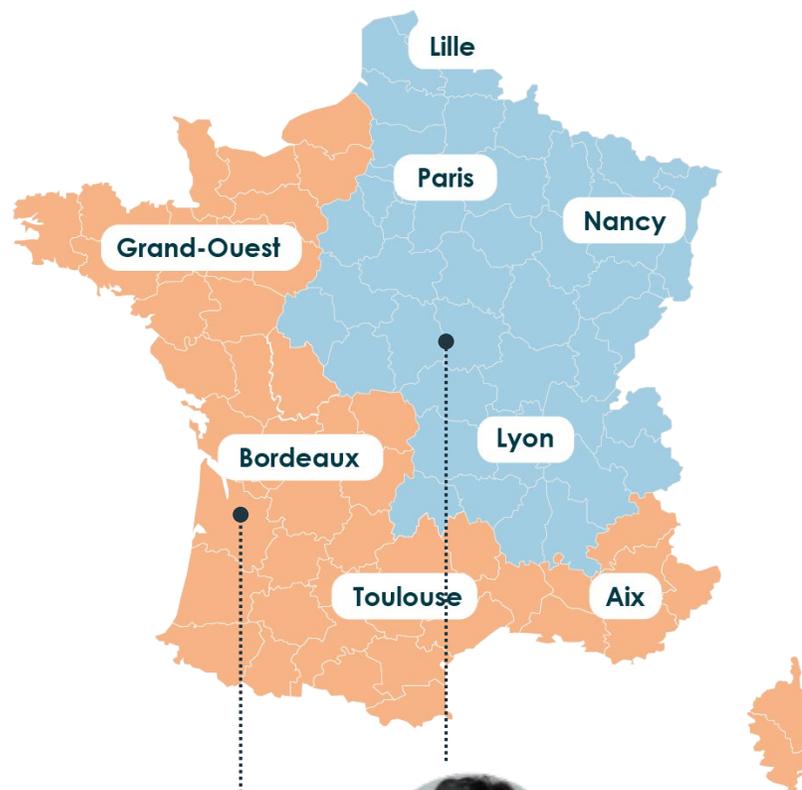
# Actualités de la mutualité



# Organisation du Service Mutualité



**Thierry Lebouc**  
Responsable de l'équipe  
Partenariats Mutualité  
Marchés  
Anime l'ensemble  
de l'équipe mutualité



**Katia Fernandes**  
Référénte Opérationnelle  
Mutualité Grand Ouest -  
Sud Est



**Brigitte Violet**  
Référénte Opérationnelle  
Mutualité Nord - Est



**Laura Cornede**  
Chargée de projet  
événementiel



**Marianne Malle**  
Coordinatrice  
mutualité nationale



**François  
Atipo-Ngapy**  
Responsable de Gestion  
Polyvalent



**Louane Gaubert**  
Alternante Pôle  
Mutualité Partenariat  
et Solidarité

# Les actualités 2024 et 2025

2024



**Création de groupe  
WhatsApp avec les  
Délégués**



**Renforcement de  
l'interactivité Délégués /  
Mutuelle**

2025



**Recrutement et formation  
des nouveaux délégués**

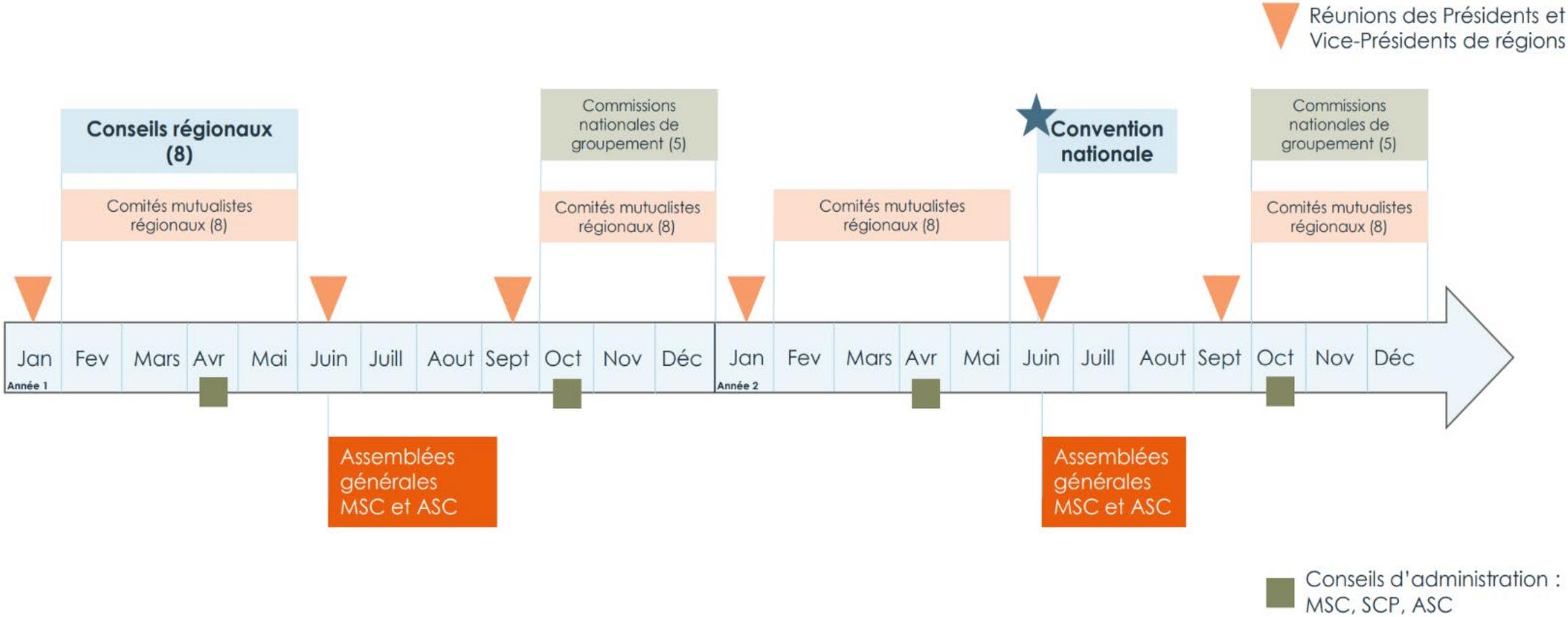


**Suivi efficient des partenariats**

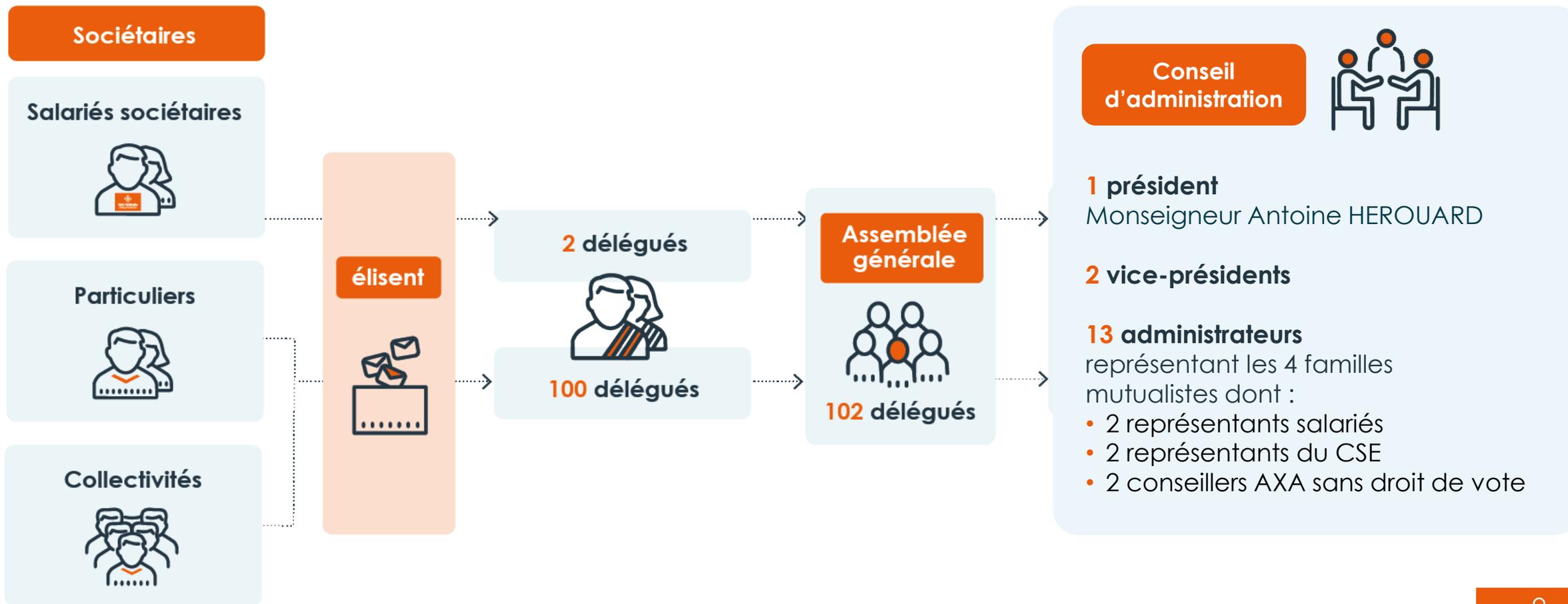


**Organisation de la prévention**

# Les événements mutualistes rythment l'année, sur un cycle de 2 ans



# La Mutualité au cœur de notre ADN





# Plan Particuliers



# L'année 2024

## Rappel du contexte

Volonté d'étendre l'accès aux offres de particuliers à tous ceux qui partagent les valeurs chrétiennes



## Objectifs

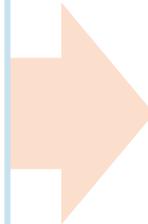
- Accroître le nombre de nos sociétaires
- Anticiper les impacts de la réforme de la PSC



**Cœur de Cible :**  
séniors pratiquants

## Notre proposition de valeur

- **des offres d'assurance compétitives**, avec un accompagnement de qualité
- **un engagement de don solidaire à l'Eglise** pour contribuer aux missions pastorales et à l'entretien des paroisses



## Actions

- **Déploiement d'un plan média** pour développer notre visibilité avec 2 temps forts : mars & avril / octobre & novembre
- **Actions locales via certains délégués** (tracts remis aux pèlerins ou bénévoles d'un diocèse....)

# Plan média S1: presse / radio/ distribution flyers



# Plan média S2 : Presse/ Radio / TV / Médias digitaux / Courriers

Septembre

Octobre

Novembre

Décembre



**Magazine du Mouvement Chrétien des Retraités**

1 page de publi-rédactionnel



**Radio catholique généraliste diffusion Paris-IDF**

240 spots + interview de Monsiegnur HEROUARD



**Radio Chrétienne diffusion Nationale**

84 spots (30s) + 112 spots météo (14s) + interview ME SHILTZ



**Chaîne de télévision catholique française**

40 spots (30S) + 2 bannières sur le site



**1<sup>er</sup> média web catholique**

1 article + bannières



**Magazine de prières quotidiennes**

Envoi d'un courrier à 25 000 abonnés



**Application de rencontre pour les catholiques**

1 newsletter  
37000 abonnés

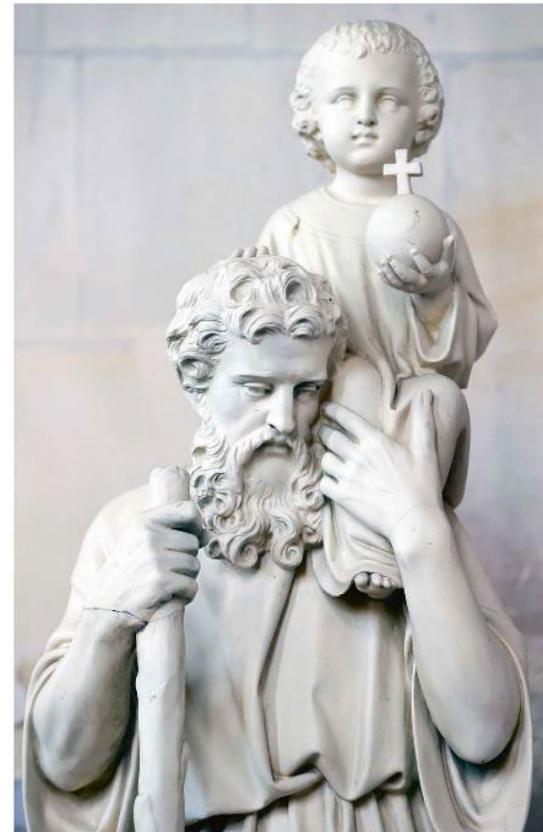


# Création d'une carte de prière

Afin de mieux symboliser  
qui nous sommes, **nous avons créé**  
**une carte de prière :**  
« Prière par l'intercession de saint Christophe »



**Action auprès des abonnés**  
**de « Prions en Église » :**  
envoi d'un courrier explicatif accompagné  
de la carte de prière



## Prière par l'intercession de saint Christophe

Accorde-moi, Seigneur, une main ferme  
et un regard vigilant; que personne ne soit  
blessé quand je passe.

Tu as donné la vie, je prie pour qu'aucun  
de mes actes ne puisse enlever ou  
endommager ce don de toi.

Abrite, Ô Seigneur, ceux qui m'accom-  
pagnent, des maux du feu et de toutes les  
calamités.

Apprends-moi à utiliser ma voiture pour le  
besoin des autres, et à ne pas manquer,  
par amour de la vitesse excessive, la  
beauté du monde; et qu'ainsi, je puisse  
continuer ma route avec joie et courtoisie.

Saint Christophe, saint patron des  
voyageurs, protège-moi et conduis-moi  
en toute sécurité vers ma destination.



# Avis internet / réseaux sociaux : votre aide est précieuse

**Avis internet**

**Améliorer nos notes**

Mutuelle Saint-Christophe

Site Web Itinéraire Enregistrer

**Google** 3,4 ★★★★★ 51 avis ⓘ

**Opinion assurances** 1,9/5

Saint-Christophe  
MUTUELLE D'ASSURANCES

🚗 🏠 🏠

**Réseaux sociaux**

**Gagner en visibilité**

facebook

Instagram

LinkedIn

Liker, republier, republier avec un commentaire !

# Parrainage 2024

En 2024, nous avons fait évoluer l'offre de parrainage

Pour le parrain

**1 divine box offerte**  
(produits des abbayes  
& monastères)



Pour le filleul



**Qu'en pensez-vous ?**

# Actions menées en 2024 pour promouvoir le plan média



Présentation du plan média dans les 8 comités mutualistes



**BORDEAUX**

2 déplacements dans les établissements Bordelais avec Carole QUERON.



**MONTPELLIER**

1 déplacement à Montpellier avec Sandra CAU.



Flyer diffusé en juillet à la DDP de la Roche sur Yon par l'intermédiaire de notre délégué Mr GARNIER avant le Pèlerinage de Lourdes



Rencontre avec délégué Vendée Mr GUESDON et remise d'affiches et de flyers à distribuer au sein de son établissement Collège Jean Yole aux herbiers



Flyer dématérialisé adressé avant l'été à l'ICES en Vendée et à l'UCO dept 49



Travail avec notre Vice-président Mr BLIN et le service Marketing pour promouvoir le plan média au sein du Diocèse de St Briec.



Remise de flyers au service des pèlerinages de Lille, de Savoie : Diocèse de Belley-Ars, Diocèse de Chambéry, Diocèse de St Jean de Maurienne, Diocèse de Moutiers



Prise de contact de Guillaume DEBIEVE pour des permanences dans les établissements scolaires sur la région mutualiste de Nancy.



# Nouveautés indemnisation



# Organisation des services indemnisation

Responsable  
**Lynelle Tsoumou**

Pôle  
Sinistres RC/IC

Pôle  
Sinistres automobiles

**Sinistres dommages corporels** impliquant la responsabilité du sociétaire ou d'un tiers  
et  
Sinistres corporels « scolaires »

**Sinistres automobiles matériels et corporels légers**

Responsable  
**Céline Polowski**

2 Pôles Sinistres DAB/RC

Diocèses,  
Etablissements scolaires, Particuliers

Grands comptes ESS  
Courtage

**Sinistres dommages matériels** touchant les biens mobiliers et immobiliers  
et

Sinistres dommages matériels impliquant la responsabilité du sociétaire ou d'un tiers

Responsable  
**Marion Rigaud**

Pôle des Sinistres majeurs  
et  
recours subrogatoires

Sinistres toutes branches  
75 000 €  
et  
Suivi des recours DAB

# Indemnisation « gré à gré » en MRH



## Pour qui ?

Le sociétaire qui préfère effectuer des petites réparations en toute autonomie



## Comment ?

Après avoir recueilli les éléments d'appréciation des dommages, le téléexpert évalue le coût de travaux et propose une indemnité immédiate dès que le sociétaire a donné son consentement



## Facile et rapide

Pas de rendez-vous d'expertise au domicile, ni de temps à prévoir avec une entreprise de réparation



## Une indemnisation accélérée

# Dynaren assistance

C'est la solution travaux après sinistre, partout en France.

**Découvrez les points forts de ce service :**



Le seul effort  
à réaliser ?  
Déclarer  
le sinistre  
auprès de  
nos services !



**Zéro avance de  
frais : la facture  
du professionnel  
est réglée par la  
Mutuelle.**

Seule votre franchise  
éventuelle est à payer.



**Le traitement est  
plus rapide, la  
communication  
est plus fluide !**

Vous êtes informés du suivi  
sur l'espace dédié et  
personnel



**Un réseau national  
et proche de chez  
vous : plus de 2700  
entreprises  
partenaires.**

**Les interventions:**



Bris de  
glace



Dégâts  
des eaux



Vol/  
Vandalisme



Événement  
climatique



Recherche  
de fuite



Incendie

# Préfikar

En 2024, la Mutuelle propose des garages réparateurs agréés à ses sociétaires en cas d'accidents ou de bris de glace. Comment ? Grâce à Préfikar, son nouveau partenaire Auto.

## Découvrez les points forts de ce nouveau service :



Le seul effort à réaliser ? Déclarer le sinistre auprès de nos services !



**Zéro avance de frais : la facture du garage est réglée par la Mutuelle.**

Seule votre franchise éventuelle est à payer.



**Des nouveaux services premium et gratuits, pour vous aider dans votre mobilité pendant les réparations :**

- Le garagiste vient récupérer votre véhicule au lieu et à la date de votre choix
- Un véhicule de catégorie A (petite citadine) vous est prêté pour vous permettre de rester mobile pendant les réparations
- Le garagiste se charge de vous rapporter votre véhicule réparé et lavé au lieu et à l'heure de votre choix



**Le traitement est plus rapide, la communication est plus fluide !**

Vous êtes informés du suivi par notifications



**Des réparateurs partout en France : plus de 1650 partenaires sélectionnés.**

# Réseau de glaciers automobiles

France pare-brise, Mondial pare-brise, Carglass, A+Glass, Glass auto service



## Quels avantages ?



**Pas d'avance d'argent** sauf le paiement d'une éventuelle franchise

**Vous bénéficiez d'une garantie à vie** sur leurs interventions vitrage

## En outre, des services gratuits :



**La pose à domicile**  
ou sur votre lieu de travail

**Une garantie de qualité,**  
quel que soit le centre choisi



Prise de rendez-vous possible depuis votre espace sociétaire

# Dans vos espaces sociétaires



## VIE D'UN SINISTRE AUTOMOBILE

- 1 **Vous déclarez votre sinistre Automobiles par téléphone**, sur votre espace sociétaire ou par mail.
- 2 **Lorsque l'équipe sinistre prend connaissance de votre dossier** et vérifie vos garanties, un accusé de réception vous est envoyé.  
**Des informations ou documents supplémentaires** (Ex : devis, constat) pour instruire votre sinistre peuvent vous être demandés.  
 Dans votre accusé de réception vous trouverez  **votre numéro de sinistre**  à conserver précieusement pour les étapes suivantes. Ce numéro sera à rappeler dans toutes les correspondances.
- 3 **En fonction de la situation relative au sinistre déclaré**, notre équipe sinistre statuera sur la nécessité de faire appel à un expert et vous en informera.
- 4 **Si vous souhaitez réparer votre véhicule ou si celui-ci est immobilisé**, vous devez impérativement informer la Mutuelle Saint-Christophe assurances du lieu où la réparation s'effectuera.  
  - **Votre véhicule est réparable**, la Mutuelle se charge de régler le prestataire ou d'indemniser la somme avancée (le cas échéant sous déduction d'une franchise contractuelle), sur la base du rapport d'expertise.
  - **Votre véhicule est économiquement irréparable**, vous avez le choix de le céder à la Mutuelle Saint-Christophe assurances, de le conserver en l'état ou bien d'effectuer les réparations nécessaires. La Mutuelle vous indemniser sur la base du rapport d'expertise, à hauteur de la garantie souscrite.
- 5 **Votre sinistre est clos d'un point de vu matériel**, vous n'avez plus aucune démarche à réaliser. En cas de blessé lors du sinistre, le dossier suit son cours jusqu'à l'indemnisation corporelle par les équipes de la Mutuelle Saint-Christophe et de l'assurance tierce.
- 6 **Vous souhaitez en savoir plus sur le traitement de votre sinistre en cas de blessés ?** Consultez notre document sur la vie d'un sinistre automobile corporel.
- 7 **VOTRE SINISTRE EST CLOS** une fois que les indemnisations matérielles et corporelles sont acquittées.

### Procédure de recours

Lorsque vous n'êtes pas responsable du dommage, sous réserve de garantie, un recours contre le tiers responsable peut être effectué par la Mutuelle Saint-Christophe assurances. Dans le cadre d'une procédure judiciaire, le recours sera assuré par un avocat du réseau de la Mutuelle.

Dans tous les cas, **vous devez impérativement transmettre trois informations** à l'équipe sinistre :

- Les coordonnées du tiers (nom, adresse mail, adresse postale)
- Le nom de son assureur
- Le numéro de son contrat

L'**aboulement du recours** (indemnisation et/ou remboursement de la franchise) dépendra de deux éléments :

- La reconnaissance de responsabilité et de la garantie souscrite par le tiers responsable des dommages
- Les délais de traitement de la compagnie adverse



## VIE D'UN SINISTRE DOMMAGES AUX BIENS MULTIRISQUES HABITATION

- 1 **Vous déclarez votre sinistre Dommages aux Biens** par téléphone, sur votre espace sociétaire ou par mail.
- 2 **Lorsque l'équipe sinistre prend connaissance de votre dossier** et vérifie vos garanties, un accusé de réception vous est envoyé.  
Des informations ou documents supplémentaires (exemple : devis, photos, facture d'achat, dépôt de plainte...) pour instruire votre sinistre peuvent vous être demandés.  
 Dans votre accusé de réception vous trouverez  **votre numéro de sinistre**  à conserver précieusement pour les étapes suivantes. Ce numéro sera à rappeler dans toutes les correspondances.
- 3 **À réception du devis estimatif des réparations**, la Mutuelle Saint-Christophe assurances se positionne sur la nécessité de missionner un expert. Vous recherchez un artisan pour effectuer le devis estimatif ? Prenez contact avec nos équipes qui vous conseilleront.
- 4 **Un expert est nécessaire**  
Le rôle de l'expert : Mandaté par la Mutuelle Saint-Christophe assurances, il identifie les biens endommagés ou volés, évalue l'ampleur des dommages et indique les modalités de remise en état.
- 5 **L'expert mandaté par la Mutuelle Saint-Christophe assurances** prend contact avec vous pour convenir d'un rendez-vous (sur site ou à distance).  
Pour ce rendez-vous, il est utile de bien vous munir des devis, photos et tout élément qui aidera à la juste estimation des dommages subis.
- 6 **L'expert rend ses conclusions** à notre équipe sinistre.
- 7 **Si la cause du sinistre est garantie**, vous recevez une indemnité immédiate basée sur les constats de l'expert et correspondant à la remise en l'état au jour du sinistre de vos dommages, déduction faite d'une franchise éventuelle.
- 8 **À réception de la ou des factures acquittées de remise en état de vos dommages**, notre équipe sinistre vous rembourse la vétusté dans la limite de la garantie prévue par votre contrat.
- 9 **VOTRE SINISTRE EST CLOS**

**Un expert n'est pas nécessaire**  
Un accord est donné sur le devis et la Mutuelle Saint-Christophe assurances vous indemnise à réception de la facture

**VOTRE SINISTRE EST CLOS**

### Procédure de recours

Lorsque vous n'êtes pas responsable du dommage, sous réserve de garantie, un recours contre le tiers responsable peut être effectué par la Mutuelle Saint-Christophe. Dans le cadre d'une procédure judiciaire, le recours sera assuré par un avocat du réseau de la Mutuelle Saint-Christophe (sauf demande contraire de votre part).

Dans tous les cas, **vous devez impérativement transmettre trois informations** à l'équipe sinistre :

- Les coordonnées du tiers (nom, adresse mail, adresse postale)
- Le nom de son assureur
- Le numéro de son contrat

L'**aboulement du recours** (indemnisation et/ou remboursement de la franchise) dépendra de deux éléments :

- La reconnaissance de responsabilité et de la garantie souscrite par le tiers responsable des dommages
- Les délais de traitement de la compagnie adverse



## VIE D'UN SINISTRE RESPONSABILITÉ CIVILE

- 1 **Vous déclarez votre sinistre Individuelle Accident sur votre espace sociétaire**, par mail ou par voie postale. Aucun sinistre Individuelle Accident ne peut être ouvert par téléphone.
- 2 **À réception de votre déclaration de sinistre**, nos équipes vérifient vos garanties selon les cas suivants.  
  - **Votre responsabilité civile n'est pas engagée**, votre dossier est clôturé après vous en avoir informé.
  - **Votre responsabilité est engagée**, le dossier suit son cours.
- 3 **Si votre responsabilité est engagée**, un accusé de réception vous est envoyé et l'assureur du tiers qui subit le dommage est contacté par la Mutuelle Saint-Christophe. Cet accusé de réception contient votre numéro de sinistre qui vous sera demandé pour chaque correspondance.  
**Pour instruire votre sinistre**, des informations ou documents supplémentaires peuvent vous être demandés. (exemple : devis, pièces médicales, photos, facture d'achat, dépôt de plainte...) Un **questionnaire médical** est systématiquement envoyé à la victime.
- 4 **Le questionnaire médical doit être retourné complété par vos soins** à notre équipe sinistre par voie postale, avec les justificatifs nécessaires, notamment le certificat médical initial de constatation des blessures.
- 5 **L'évaluation des préjudices sera appréciée par notre médecin conseil**. Les éléments de preuve sur les faits et endroits permettront à la Mutuelle Saint-Christophe assurances de se positionner sur la responsabilité civile.
- 6 **VOUS ÊTES RESPONSABLE**  
Une provision est versée à la victime par la Mutuelle et une expertise médicale est engagée par l'assureur recours.  
**Le rôle de l'expert** : il effectue une expertise sur l'état de santé de la victime.
- 7 **L'expert rend ses conclusions** (prévisionnelles ou définitives) à notre équipe sinistre et à l'assureur recours.
- 8 **Une négociation est engagée avec la partie adverse** afin de chiffrer le préjudice subi par la victime et convenir de l'indemnisation qui lui sera versée. Vous en êtes informé et notre équipe sinistre clôture le dossier.
- 9 **VOTRE SINISTRE EST CLOS**  
NB : En cas de rechute ou d'aggravation du préjudice corporel, le dossier peut être réouvert sur présentation d'une pièce médicale.

**VOUS N'ÊTES PAS RESPONSABLE**  
La Mutuelle Saint-Christophe assurances vous en informe et clôture votre dossier.

**VOTRE SINISTRE EST CLOS**

### Procédure de recours

Lorsque vous n'êtes pas responsable du dommage, sous réserve de garantie, un recours contre le tiers responsable peut être effectué par la Mutuelle Saint-Christophe. Dans le cadre d'une procédure judiciaire, le recours sera assuré par un avocat du réseau de la Mutuelle Saint-Christophe (sauf demande contraire de votre part).

Dans tous les cas, **vous devez impérativement transmettre trois informations** à l'équipe sinistre :

- Les coordonnées du tiers (nom, adresse mail, adresse postale)
- Le nom de son assureur
- Le numéro de son contrat

L'**aboulement du recours** (indemnisation et/ou remboursement de la franchise) dépendra de deux éléments :

- La reconnaissance de responsabilité et de la garantie souscrite par le tiers responsable des dommages
- Les délais de traitement de la compagnie adverse

## Semaine du Développement Durable : quiz sur l'eau



## L'eau, thématique de notre semaine du Développement Durable à la Mutuelle

Pour tout questionnaire complété 2€ sont reversés  
à la Fondation de la mer pour la lutte pour la  
protection de la biodiversité.

(<https://forms.office.com/e/a5Bq02XpWy>)

# L'ESPACE SOCIETAIRE FAIT PEAU NEUVE EN 2025 !

Plus moderne, plus intuitif,  
il sera conçu pour répondre à vos besoins.

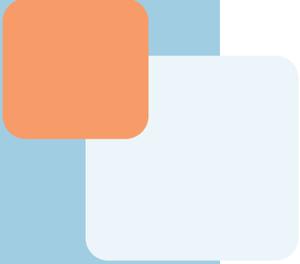
Votre avis est crucial pour nous, c'est pourquoi nous comptons sur votre précieuse contribution volontaire pour construire ensemble ce nouvel espace qui vous ressemble.

**Restez connectés pour en savoir plus !**



# Conclusion





# Clôture



# Déjeuner

Rendez-vous au restaurant Charivari  
143 Bd Raspail  
pour partager un moment convivial



# Merci pour votre attention

