



Saint-Christophe
MUTUELLE D'ASSURANCES

Partage votre engagement

RAPPORT D'ACTIVITÉ

MUTUELLE SAINT-CHRISTOPHE

2018/2019

**SABINE DE LALUN**

Voilà trois ans que je suis arrivée à la direction générale de la Mutuelle Saint-Christophe. J'ai tout de suite perçu cette différence et cette authenticité qui font de la Mutuelle un assureur à part. Bien faire notre métier est notre défi quotidien et le faire en cohérence avec nos racines est notre engagement.

Les 200 collaborateurs de la Mutuelle inscrivent leur action dans le respect de nos valeurs : expertise, agilité, engagement et solidarité.

Depuis 57 ans, nous assurons les institutions de l'Église - diocèses, instituts religieux et enseignement catholique. De ce positionnement affinitaire, nous avons acquis l'expérience sur ces marchés qui nous donne la légitimité d'assurer toutes les associations qui agissent pour les autres. Ainsi, nous mettons notre savoir-faire au service de l'économie sociale et solidaire, plus particulièrement sur le secteur sanitaire et social, l'action sociale et l'enseignement.

Notre taille est notre force et nous permet d'être agile. Un circuit de décision court, une parfaite connaissance de notre sociétariat et une capacité à gérer les crises sont autant de forces qui nous permettent d'être proche de nos sociétaires.

D'assureur expert et agile, nous voulons aussi agir en mutuelle engagée et solidaire.

De son côté, la vie mutualiste nourrit notre expertise ; elle nous permet de comprendre les préoccupations de nos sociétaires mais également d'anticiper leurs besoins. Cette co-construction avec les délégués nous oblige à porter la transformation de la mutuelle pour assurer la continuité de sa mission.

La solidarité enfin. La Mutuelle a bâti au fil des années un écosystème solidaire afin d'aider ses sociétaires en difficulté, de cofinancer des actions de prévention et d'accompagner les collaborateurs qui s'engagent dans des associations. C'est ainsi qu'avec son premier appel à projets, le Fonds Saint-Christophe a contribué au soutien de 17 associations dans le cadre de projets intergénérationnels.

Le comité de direction et l'ensemble du management partagent cette même mission de service avec la volonté d'être aux côtés de nos sociétaires et de nos partenaires car être assureur mutualiste est engageant.



ENGAGEMENT

● LE CONSEIL D'ADMINISTRATION	06
• MERCI À MGR. JORDAN	08
• BIENVENUE À MGR. HÉROUARD	09
● UNE MUTUALITÉ DYNAMIQUE	10
• LES PRÉSIDENTS DE RÉGIONS	10
• LES COMMISSIONS NATIONALES	11
• LES COMITÉS MUTUALISTES	11
• LA CONVENTION NATIONALE DES DÉLÉGUÉS	12
• LES NOUVEAUX DÉLÉGUÉS	13
● L'ASSEMBLÉE GÉNÉRALE	14
• LES RÉOLUTIONS	15
• LE VILLAGE ASSOCIATIF	16
● NOS PARTENAIRES	17
● LE PROGRAMME INSPIRE	18



EXPERTISE

● PLAN STRATÉGIQUE DE LA MUTUELLE À 2020	20
● CHIFFRES CLÉS	22
● CONSTRUCTION D'UNE OFFRE	23
● L'OFFRE CYBER	24
● L'ESPACE E-BÉNÉVOLAT	24



AGILITÉ

● LA STRATÉGIE DIGITALE	26
● NOTRE COLLABORATION AVEC LES COURTIERES	27
● LES FEMMES ET LES HOMMES DE LA MUTUELLE	28
• QUELQUES CHIFFRES	28
• PORTRAIT D'UN GESTIONNAIRE DE SINISTRES	29
• PORTRAIT D'UN INSPECTEUR COMMERCIAL	30
• DES COLLABORATEURS À VOTRE ÉCOUTE	31



SOLIDARITÉ

● SAINT-CHRISTOPHE SOLIDARITÉ	34
● LE MÉCÉNAT	34
• LA NUIT DE LA PHILANTHROPIE	34
● FONDS SAINT-CHRISTOPHE	34
• LES TROPHÉES DE L'ENGAGEMENT	35
• L'APPEL À PROJETS « VIVRE ENSEMBLE »	36
● MSC ATOUT CŒUR	37



ENGAGEMENT

● LE CONSEIL D'ADMINISTRATION	06
• MERCI À MGR. JORDAN	08
• BIENVENUE À MGR. HÉROUARD	09
● UNE MUTUALITÉ DYNAMIQUE	10
• LES PRÉSIDENTS DE RÉGIONS	10
• LES COMMISSIONS NATIONALES	11
• LES COMITÉS MUTUALISTES	11
• LA CONVENTION NATIONALE DES DÉLÉGUÉS	12
• LES NOUVEAUX DÉLÉGUÉS	13
● L'ASSEMBLÉE GÉNÉRALE	14
• LES RÉOLUTIONS	15
• LE VILLAGE ASSOCIATIF	16
● NOS PARTENAIRES	17
● LE PROGRAMME INSPIRE	18



NOTRE GOUVERNANCE

UN CONSEIL D'ADMINISTRATION DIVERSIFIÉ ALLIANT COMPÉTENCE ET INDÉPENDANCE



1



2



3



4



5



6



7



8



9

PRÉSIDENT

1 Monseigneur Antoine Hérouard
Évêque auxiliaire de Lille.

VICE-PRÉSIDENTS

2 Père André Antoni
Prêtre, membre de la congrégation des Augustins de l'Assomption. Directeur de Bayard Presse S.A.

3 Martin Verdenal
Président de l'Union régionale des organismes de gestion des établissements d'enseignement catholique de Lorraine. Président de l'association Sainte Anne. Membre du Comité d'audit.

ADMINISTRATEURS

4 Sœur Marie-Christine Messin
Religieuse du Monastère des Bénédictines de l'abbaye Sainte-Scholastique de Dourgne. Ancienne économiste. Directrice générale des éditeurs de chants pour la liturgie (SECLI).

5 Benoît Redon
Membre des comités d'audit et des risques d'Allianz Life au Luxembourg. Auditeur de la Chaire d'économie politique contemporaine au Collège de France. Membre des comités de la Fondation des petits frères des Pauvres. Vice-Président de l'OGEC de l'ensemble scolaire E. Napoléon Saint Pierre Fourier. Président du comité d'Audit de la Mutuelle Saint-Christophe.

6 Nathalie Abihssira
Directrice générale de l'EHPAD Maison Saint-Joseph à Châlons-en-Champagne.

7 Jean-Pierre Dufour
Ancien Directeur général du centre scolaire la Favorite Sainte-Thérèse de Lyon. Président de l'Union Saint-Pierre. Président de la région mutualiste de Lyon.

8 Père Gérard Dumoulin
Membre de la Compagnie de Jésus. Représentant permanent de la CORREF, président de la commission de prévoyance sociale.

9 Joëlle Duquesnoy
Ancien Chef d'établissement du Collège et lycée général et technologique Notre-Dame de la Compassion à Pontoise.

10 Jean Lafont
Diacre permanent du diocèse de Perpignan Elne. Ancien agent général d'assurances du Groupe AXA.

11 Ambroise Laurent
Secrétaire général adjoint de la CEF. Associé fondateur d'ASKAL, société conseil dans le secteur financier (levée de fonds, sociétés de gestion d'actifs).



12 Régis Lecoyer

Retraité. Ancien professeur d'histoire-géographie. Membre du comité d'audit.

13 Pierre Levené

Ancien délégué général de la fondation Caritas France.

14 Benoît Vanachter

Délégué général de l'enseignement catholique. Directeur des services généraux.

15 Jean-Louis Vichot

Délégué général de l'union des établissements d'enseignement supérieur catholiques (UDESCA). Vice-amiral de la Marine Nationale.

19 Danielle Lainé

Conseiller au service relation client particuliers. Salariée représentant le collège non-cadre.

20 Sylvie Letourmy

Souscripteur expert au service souscription Collectivités Entreprise. Salariée représentant le collège cadre.

CONSEILLERS PERMANENTS

16 Juliette Berger

Directeur conseil interne des systèmes d'information d'AXA France.

17 Jean-Luc Montané

Directeur AXA Entreprises IARD.

18 Willy Mortier

Président CI Assurance.

REPRÉSENTANT DU CONSEIL SOCIAL ÉCONOMIQUE

21 François Atipo NGapy

Gestionnaire du Fonds de solidarité de la Mutuelle Saint-Christophe.

22 Stéphane Palanque

Technicien comptable à la Mutuelle Saint-Christophe.

SECRÉTAIRE DU CONSEIL

23 Xavier Demaret

Directeur administratif et financier de la Mutuelle Saint-Christophe.



2011-2019 HUIT ANNÉES DE FIDÉLITÉ À LA MSC



Monseigneur Thierry Jordan

MSC : Monseigneur, vous allez quitter le conseil d'administration de la Mutuelle Saint-Christophe après huit années passées à sa présidence. Que reprenez-vous de toutes ces années ?

Mgr. Thierry Jordan : C'était pour moi une responsabilité complètement nouvelle. Une chance ! Peut-être aussi une occasion de stimuler une maison dotée d'un excellent savoir-faire, mais avec laquelle nous avions à relever des défis un peu différents parce que le monde et les institutions ecclésiales au sens large évoluent. C'est une évidence.

MSC : Qu'est-ce qui a changé entre la Mutuelle de 2011 et celle de 2019 ?

Mgr. Thierry Jordan : Et bien, les règles de la profession se perfectionnent et se compliquent en même temps au fil des ans. Tant mieux en fait si c'est pour davantage de transparence et de justice. Nous devons être impeccables à cet égard. Et pas seulement en matière administrative. La dimension humaine, l'épanouissement du personnel, les perspectives offertes aux uns comme aux autres comptent tout autant à mes yeux. Sur l'objet de notre engagement, nous sommes à une période un peu charnière, parce que la vie des diocèses et les instituts, la dynamique de l'enseignement catholique, les domaines d'investissement de caractère social et solidaire répondent à des réalités qui ne sont plus exactement celles d'autrefois.

MSC : La Mutuelle Saint-Christophe est une mutuelle différente des autres. En quoi d'après vous ?

Mgr. Thierry Jordan : Elle doit se distinguer par sa fidélité aux intuitions fondatrices et par sa capacité à prendre en compte les évolutions dont nous avons parlé. C'est ainsi que nous avons procédé au toilettage et à l'affinement des statuts pour clarifier les objectifs et donner les moyens d'affronter la nouveauté. Il a fallu aussi moderniser l'outil de travail. Désormais, le conseil d'administration fait davantage place au débat. Des rencontres préalables de bureau permettent d'alléger les ordres du jour. Des groupes de travail sont relancés et remplissent bien leurs missions. Les collaborateurs sont invités à exposer les problématiques dont ils sont en charge. La mutuelle suppose un esprit d'équipe à tous les niveaux.

“ La dimension humaine, l'épanouissement du personnel, les perspectives offertes aux uns comme aux autres comptent tout autant à mes yeux. ”

MSC : Quelles sont les belles rencontres que vous y avez faites ?

Mgr. Thierry Jordan : Je suis arrivé à l'époque d'Henri Brichoux, un formidable leader doué d'une grande capacité communicative. L'étape suivante avec Sabine de Lalun et les personnes qu'elle a mises en place est tout aussi passionnante et les relations sont fructueuses et cordiales. Nous ne nous observons pas ! Chacun est dans son rôle avec confiance. J'aimerais aussi citer les anciens du conseil d'administration. Ils sont devenus des amis. Et l'ensemble de la direction et les managers et les membres du personnel avec lesquels une marque d'attention est facile. J'ai appris des noms... et des prénoms ! C'est simple finalement.

MSC : En quelques mots, comment qualifieriez-vous la Mutuelle ?

Mgr. Thierry Jordan : Toute mutuelle se qualifie par un service rendu à une part de la population ou à une catégorie sociale. La nôtre a été fondée dans un esprit que je n'hésite pas à appeler évangélique. En soi, cela crée une exigence encore plus profonde. Dans la manière de travailler avec nos partenaires institutionnels et d'autres potentiels, dans la manière de les associer, dans la manière de traiter leurs dossiers, d'écouter leurs suggestions et de répondre à leurs besoins autant que faire se peut. Dans une mutuelle, on est ensemble.

MSC : Quels sont pour vous les défis que la Mutuelle Saint-Christophe doit relever demain ?

Mgr. Thierry Jordan : Il y en a deux principaux. Nous développer intelligemment sinon nous ne tiendrons pas car nous restons une structure modeste. Et mieux faire connaître notre spécificité auprès des responsables laïques dans les institutions ecclésiales au sens large, afin que le critère financier ne prévaille pas sur le service d'ensemble. En un mot, nous devons être les mieux-disant d'une offre globale.

MSC : Et aujourd'hui, Monseigneur, après les lourdes charges et responsabilités qui ont été les vôtres à l'archevêché de Reims et à la présidence de la Mutuelle, est-ce que vous profitez de ce temps donné ou est-ce qu'une autre forme d'engagement a déjà repris le pas ?

Mgr. Thierry Jordan : Vous m'avez déjà vu inactif ? (rires)... Non et d'ailleurs un évêque en retraite est toujours évêque. Il y a donc une disponibilité à des demandes éventuelles du Saint-Siège ou de la Conférence Episcopale et aussi une aide à mon diocèse d'accueil qui est Versailles (service des prêtres, confirmations, conseils juridiques et canoniques). Un peu de pastorale de base fait du bien aussi. Vous voyez, je n'ai pas de quoi m'ennuyer ! Bonne route à tous !

**Monseigneur Antoine Hérourard**

MSC : Mgr. Hérourard, vous avez succédé en juin dernier à Mgr. Jordan en tant que président du conseil d'administration de la Mutuelle Saint-Christophe. Pourquoi avoir accepté cette responsabilité en plus de vos autres nombreuses responsabilités à Lille et à la CEF ?

Mgr. Hérourard : Cette proposition m'a été faite par la Conférence des Evêques de France (CEF) ainsi que par Mgr. Jordan. J'ai accepté volontiers en me disant que je pourrais rendre un service même s'il était limité.

MSC : Les délégués et les collaborateurs ne vous connaissent pas encore. Que pouvez-vous nous dire sur votre parcours et les nombreux engagements que vous avez eus jusqu'à aujourd'hui ?

Mgr. Hérourard : J'ai fait l'école de commerce HEC puis suis ensuite rentré au séminaire. Au départ, j'ai été prêtre du diocèse de Paris où j'ai exercé des ministères très variés d'abord auprès des jeunes : aumônier de lycée, responsable du Rassemblement des Jeunes d'Île-de-France (FRAT), mais aussi vicaire, curé, enseignant au séminaire pour les questions de morale sociale, en charge des jeunes professionnels et de la solidarité au sein du diocèse. En 2005, j'ai rejoint la CEF en tant que Secrétaire Général adjoint puis Secré-

taire Général jusqu'en 2013. J'ai ensuite rejoint le séminaire français de Rome en tant que recteur jusqu'en 2017 puis j'ai été nommé évêque auxiliaire de Lille. C'est un parcours atypique et varié qui m'a permis d'exercer des responsabilités très différentes, ce que j'ai beaucoup apprécié.

MSC : Au diocèse de Lille, quels sont les enjeux majeurs pour l'Église aujourd'hui ?

Mgr. Hérourard : L'enjeu majeur pour l'Église est d'annoncer l'Évangile, de faire que les chrétiens soient forts de leur foi et puissent en témoigner dans la société car la pertinence sociale de la foi chrétienne aujourd'hui ne va pas de soi.

Le diocèse de Lille est bien-sûr en phase avec cela mais nous sommes plus particulièrement axés cette année autour du thème des vocations : Dieu appelle tout le monde et chacun doit essayer de découvrir dans sa vie ce à quoi il est appelé et comment y répondre.

“ La mutuelle est un vrai service rendu à l'Église dans le domaine de l'assurance. ”

MSC : Pouvez-vous nous dire ce qu'est la COMECE au sein de laquelle vous siégez pour la France ?

Mgr. Hérourard : COMECE signifie Commission des Episcopats de l'Union Européenne (U.E) (auparavant Communauté Européenne). C'est une commission composée d'un représentant de chaque conférence épiscopale des pays membres de l'U.E et qui se réunit régulièrement à Bruxelles pour suivre l'actualité européenne. Au sein de la COMECE, je suis président de la commission des affaires économiques et sociales.

La place de l'Église catholique au sein de l'Union Européenne n'a pas le même positionnement qu'en France avec son système de laïcité. En France, il y a une stricte séparation ce qui n'empêche pas les relations mais celles-ci ne sont pas institutionnelles. Dans le traité de Lisbonne (l'actuel traité européen), il est indiqué que l'Union Européenne poursuit un dialogue « ouvert, transparent et régulier » avec les Églises.

Dans ce cadre, l'Église catholique participe à des rencontres régulières avec les différentes institutions de l'UE. Nous avons notre mot à dire sur les projets européens et les suivons de près. La COMECE est un lieu d'échanges et de sensibilisation sur les enjeux européens et nous avons une vraie présence au sein de l'UE. À l'approche des élections européennes qui ont eu lieu en mai dernier, nous avons pu par exemple échanger sur les priorités et sur le rôle des chrétiens dans l'Europe et la construction européenne.

MSC : L'Europe est-elle un enjeu important pour l'Église catholique ?

Mgr. Hérourard : Oui elle est un enjeu important et les papes successifs se sont toujours exprimés sur la construction européenne. Le point de départ est la consolidation de la paix en Europe. Le pape François a prononcé pas moins de cinq grands discours sur la construction européenne. Il ne s'est ni plus ni moins engagé sur l'Europe que ses prédécesseurs mais ce qui est intéressant, c'est qu'il est sud-américain et qu'il a un regard plus distancié et critique sur l'Europe et sa construction. À partir de ce regard, il y a une incitation et une invitation pour que les chrétiens fassent évoluer l'Europe dans un sens qui mette l'Homme au centre.

MSC : Quelle est l'image de la Mutuelle Saint-Christophe au sein de la CEF et vous-mêmes, quelle perception en avez/ en avez-vous ?

Mgr. Hérourard : Quand j'ai travaillé à la CEF, j'avais déjà des relations avec la MSC ; elle a des liens historiques et effectifs avec l'Église car son activité est tournée largement vers ses structures. La mutuelle est un vrai service rendu à l'Église dans le domaine de l'assurance et elle a des compétences et un sérieux de gestion qui permettent aux diocèses et aux structures d'enseignement catholique de pouvoir s'appuyer sur son expertise.

NDLR : Depuis cette interview, le pape François a nommé Mgr Antoine Hérourard délégué apostolique pour le sanctuaire de Lourdes.



MODÈLE DE GOUVERNANCE : HUIT RÉGIONS MUTUALISTES AU CŒUR DU DISPOSITIF

Nos huit présidents de régions sont les pilotes de la coordination de la mutualité dans leurs régions mutualistes respectives. Ils président leurs Comités mutualistes ainsi que le Conseil régional de leur région.



***Richard Fétré**
a succédé à Pierre Desmis en tant que président
de la Région Paris-Nord le 12 juin 2019



CO-CONSTRUIRE : L'ENGAGEMENT DES COMMISSIONS NATIONALES

Tous les ans, la Mutuelle Saint-Christophe organise les commissions nationales de chaque groupement mutualiste. Au nombre de quatre, elles permettent de réunir les délégués venus de toute la France ainsi que les Collaborateurs de la Mutuelle. Retour sur la dernière édition.

Les délégués de nos 4 groupements sont invités durant une journée complète dans les locaux de la Mutuelle Saint-Christophe afin de participer à des ateliers de travail dont l'objectif est de réfléchir, d'échanger et d'élaborer les offres et services de demain.

Cette année, la présence des experts de la mutuelle Saint-Christophe a permis d'aborder des sujets tels que les risques cyber, la construction d'un produit d'assurance ou le développement de nouveaux modes de communication à destination de notre sociétariat. Approcher de plus près les enjeux et la stratégie de la Mutuelle permet à nos délégués d'en devenir les ambassadeurs.



Institutions ecclésiastiques, Instituts religieux, Etablissements scolaires et Particuliers, les délégués ont des besoins et des spécificités. Chaque Commission est unique, retrouvez le compte-rendu de chacune d'entre-elles dans votre espace délégués.

CO-CONSTRUIRE : LA DYNAMIQUE DES COMITÉS MUTUALISTES

Aux côtés de la Mutuelle Saint-Christophe, les membres du Comité mutualiste co-construisent l'animation et les rendez-vous qui ponctuent la vie de notre mutualité en régions.

Ils accompagnent également les démarches de nos délégués pour soutenir notre développement.

Le Comité de chacune des 8 régions mutualistes se réunit trois à quatre fois par an et se compose :

- ▶ Du président de région,
- ▶ D'un délégué de chaque groupement élu par ses pairs lors du Conseil régional,
- ▶ D'un délégué par groupement nommé par les cinq membres précédemment cités,
- ▶ Du correspondant Solidarité,
- ▶ De l'équipe régionale de la Mutuelle – Responsable de région commerciale, Inspecteurs et Chargés de Clientèle.

Les actions du Comité mutualiste sont nombreuses. On compte parmi elles : l'organisation du Conseil régional, le relais de l'Appel à projets « **Vivre Ensemble** » du Fonds Saint-Christophe, l'élection du lauréat régional des Trophées de l'Engagement...



LA CONVENTION NATIONALE DES DÉLÉGUÉS : LE GRAND RENDEZ-VOUS DE NOTRE VIE MUTUALISTE



En juin 2018 avait lieu la Convention Nationale des délégués. Ce rendez-vous de la vie mutualiste a permis de réunir nos délégués, des collaborateurs, des experts de nos différents marchés, ainsi que les associations nominées aux Trophées de l'Engagement 2018. Retour sur une journée d'échanges et de débats consacrés aux questionnements et problématiques de notre écosystème.

Le **19 juin 2018**, notre **Convention Nationale des Délégués** s'est tenue au Collège des Bernardins à Paris, ancien Collège Cistercien de l'Université de Paris.

Si cette convention est un moment privilégié pour parler de la vie de la Mutuelle (retour sur l'enquête sociétales, chiffres clés, etc.) nous avons profité de la présence de nos délégués pour faire le point sur la vie mutualiste en régions et leur proposer des tables rondes, tour à tour consacrées, à l'« **Altruisme & la solidarité à la Mutuelle** » ainsi qu'au « **Monde associatif et création de nouvelles valeurs, réflexions sur la mesure d'impact social** ». La présence de spécialistes comme le Labo ESS, ou France Bénévolat nous a permis d'illustrer le propos d'exemples concrets.

Sabine de Lalun, directeur général de la Mutuelle Saint-Christophe et Patrick Guézais, directeur général adjoint ont profité de ce rendez-vous pour insister sur l'importance du rôle des délégués, partenaires indispensables du réseau commercial de la Mutuelle. Cette collaboration vise à conquérir de nouveaux sociétaires et à défendre le portefeuille de la Mutuelle.

Cette Convention Nationale des Délégués 2018 a pris fin en musique dans la nef, avec le concert de l'ensemble orchestral Vivharmonie, dirigé par François Tois.

Merci à l'ensemble de nos délégués, partenaires, collaborateurs d'avoir fait de cette journée un très beau moment de dialogue et d'échanges.





LES NOUVEAUX DÉLÉGUÉS AMBASSADEURS DE LA MUTUELLE

Comme chaque année, notre vie mutualiste évolue...

Nous remercions chaleureusement les délégués sortants pour leur implication et félicitons les 24 délégués nouvellement élus pour le groupement des « personnels des institutions chrétiennes ». 14 d'entre eux sont nouveaux à nos côtés :

► Région d'Aix- Marseille

Jérôme Charveriat, intendant
Jacqueline Robert-Musman,
retraîtée

► Région de Bordeaux-Poitiers

Mattheus Lobbes, retraité

► Région Grand Ouest

Jean-François Denis, retraité
Jean-Louis Hesel, retraité
Jean-François Bega, retraité

► Région de Lille

Youcef Benamar, enseignant

► Région de Lyon

Gilles Bonnier, retraité
Marie-Reine Cuminatto, retraitée

► Région de Nancy

Michel Perignon

► Région de Paris

Marie-Odile Courtin, retraité
Régis Lecoyer, retraité
Christelle Pruvot, bénévole

► Région de Toulouse

Dominique Folcher, retraité



L'ASSEMBLÉE GÉNÉRALE DONNE LE CAP



L'assemblée générale de la Mutuelle Saint-Christophe s'est tenue le 18 juin 2019. C'est le rendez-vous annuel obligatoire relevant des statuts de la Mutuelle.

Le conseil d'administration, a dressé le bilan de l'année écoulée et a décidé des orientations envisagées pour les mois à venir. Nos délégués élus ont pu voter les résolutions prises et partager les informations et les réussites de la Mutuelle en régions. Cette année, notre Assemblée Générale a été marquée par le départ de Monseigneur Jordan et l'arrivée de Monseigneur Hérouard, à qui nous souhaitons la bienvenue à la présidence de la Mutuelle... Retour sur cette journée d'informations, de transition et de transmission.





RÉSOLUTIONS

ASSEMBLÉE GÉNÉRALE ORDINAIRE 2019

STATUANT SUR LES COMPTES 2018

Les résolutions proposées ont été votées à l'unanimité par les délégués présents et représentés.

Première résolution

Après avoir pris connaissance des rapports spéciaux du Commissaire aux comptes concernant les conventions visées aux articles R 322-57 et R-322-57-IV-2 du Code des assurances, l'assemblée générale, statuant aux conditions de quorum et de majorité requises, ratifie les opérations qui en font l'objet.

Deuxième résolution

L'assemblée générale, statuant aux conditions de quorum et de majorité requises, décide, conformément à l'article 40 des statuts, d'affecter une somme de 680 000 euros au titre des ristournes par prélèvement sur l'excédent réalisé en 2018.

Troisième résolution

L'assemblée générale, statuant aux conditions de quorum et de majorité requises, décide, d'affecter une somme de 100 000 euros au titre du Fonds de solidarité conformément à l'article 40 bis des statuts, par prélèvement sur l'excédent réalisé en 2018.

Quatrième résolution

L'assemblée générale, statuant aux conditions de quorum et de majorité requises, après audition du rapport du Conseil d'administration et du rapport général du Commissaire aux comptes sur les comptes annuels de la Mutuelle Saint-Christophe assurances, approuve les comptes de l'exercice 2018, tels qu'ils lui sont présentés et faisant apparaître un bénéfice de 1 130 209,31€.

Cinquième résolution

L'assemblée générale, statuant aux conditions de quorum et de majorité requises, décide, conformément à l'article 40 des statuts, d'affecter la somme de 360 130,66 euros au titre des cotisations des sociétaires, à l'Association Saint-Christophe, pour l'année 2019, par prélèvement sur l'excédent net réalisé en 2018.

Sixième résolution

L'assemblée générale, statuant aux conditions de quorum et de majorité requises, décide d'affecter la somme de 100 000,00 € au titre des besoins de son activité, au fonds de dotation « FONDS SAINT-CHRISTOPHE », par prélèvement sur l'excédent net réalisé en 2018.

Septième résolution

L'assemblée générale, statuant aux conditions de quorum et de majorité requises, décide d'affecter au compte « Report à nouveau », le solde du résultat disponible, après l'affectation décidée aux cinquième et sixième résolutions, d'un montant de 670 078,65 euros. Le report à nouveau au 31 décembre 2018 après affectation du résultat de l'exercice se trouve ainsi porté à 44 995 950,82 euros.

Huitième résolution

L'assemblée générale, statuant aux conditions de quorum et de majorité requises, ratifie la cooptation d'Ambroise Laurent en tant qu'administrateur en remplacement de Corinne Boilley démissionnaire. Son mandat expirera comme celui de son prédécesseur, à l'issue de l'assemblée générale statuant en 2021 sur les comptes de l'exercice 2020.

Neuvième résolution

L'assemblée générale, statuant aux conditions de quorum et de majorité requises, ratifie la nomination de Monsieur Antoine Hérouard en tant qu'administrateur pour une durée de 6 ans. Son mandat expirera à l'issue de l'assemblée générale qui sera appelée à statuer en 2025 sur les comptes de l'exercice 2024.

Dixième résolution

L'assemblée générale confère tous pouvoirs au porteur d'une copie ou d'un extrait du procès-verbal pour effectuer toutes les formalités de publicité ou de dépôt requises par la loi.



LE VILLAGE ASSOCIATIF



Notre Assemblée Générale a aussi été l'occasion de célébrer le 1^{er} Appel à Projets du Fonds Saint-Christophe, la solidarité intergénérationnelle en action.

Un village associatif nous a permis de réunir les **17 associations récompensées**, venues présenter auprès de nos délégués, administrateurs et collaborateurs les actions qu'elles mènent au quotidien dans la culture, l'éducation, l'action sociale.





QUELS SONT NOS PARTENAIRES ?

Depuis plus de 50 ans, la Mutuelle Saint-Christophe évolue et se développe dans un environnement spécifique. Cette démarche affinitaire est rendue possible grâce aux nombreux partenariats que nous avons construits et entretenons. Nous menons différentes actions nous permettant, dans une relation « gagnant-gagnant », d'accompagner nos partenaires et de faire rayonner la Mutuelle Saint-Christophe sur l'ensemble du territoire.





Fort du diagnostic réalisé en 2017 sur nos pratiques responsables, l'année 2018 a été marquée par une sensibilisation plus forte des managers sur Inspire, le programme responsable de la Mutuelle Saint-Christophe. Mieux informés sur les sept enjeux majeurs du programme rappelés sur le schéma ci-dessous, les managers se sont appropriés et ont intégré de plus en plus naturellement une approche RSE dans leurs feuilles de route.

L'année 2018 s'est ainsi matérialisée par la concrétisation d'un certain nombre d'actions porteuses de sens.

Soucieuse de garantir un alignement strict entre ses valeurs d'engagement, d'expertise, d'agilité et de solidarité avec les projets qu'elle

mène, la Mutuelle a franchi un cap dans son positionnement éthique. L'énergie portée par les salariés sur les sujets réglementaires (DDA, plans d'actions de contrôle interne et conformité, RGPD...), le travail de transparence sur le pilotage des excédents, l'espace e-bénévolat,

le plan d'actions sur la Qualité de Vie au travail ou encore la formation de notre offre Handicap pour les particuliers sont autant d'exemples d'avancées significatives de notre programme RSE.



**Une politique RSE
ne se proclame pas,
elle se vit !**



EXPERTISE

● PLAN STRATÉGIQUE DE LA MUTUELLE À 2020	20
● CHIFFRES CLÉS	22
● CONSTRUCTION D'UNE OFFRE	23
● L'OFFRE CYBER	24
● L'ESPACE E-BÉNÉVOLAT	24



LE PLAN STRATÉGIQUE DE LA MUTUELLE 2020 ENSEMBLE

La Mutuelle Saint-Christophe poursuit son plan stratégique autour de ses deux piliers - développement et transformation. Elle tire sa force de son ancrage sur ses marchés historiques (diocèses, congrégations et enseignement catholique), d'où elle a développé une expertise unique sur le marché. Sa légitimité en assurance IARD et en assurance de personnes lui permet d'être aujourd'hui un acteur sérieux au sein de l'économie sociale et solidaire.

Depuis 2017, les investissements sont organisés autour de ses cinq priorités permettant de consolider les acquis tout en préparant l'avenir. La priorité est de préserver un sens du service auprès des sociétaires, garants d'une fidélité dans la relation avec la Mutuelle. C'est ainsi que la transformation passe par la modernisation des outils de gestion, de la relation client et des conditions de travail pour les collaborateurs.

La Mutuelle inscrit son action avec le souci de préserver sa différenciation sur le marché. Assureur expert et agile, elle se distingue également par son engagement et son action solidaire.

Assureur expert, la Mutuelle le démontre par sa connaissance profonde des marchés sur lesquels elle agit. En assureur affinitaire, elle est attentive à son positionnement tarifaire et l'adaptation de ses garanties

permettant d'anticiper les besoins de ses sociétaires. C'est le cas de son approche du cyber-risque où les garanties spécifiques apportent la protection nécessaire.

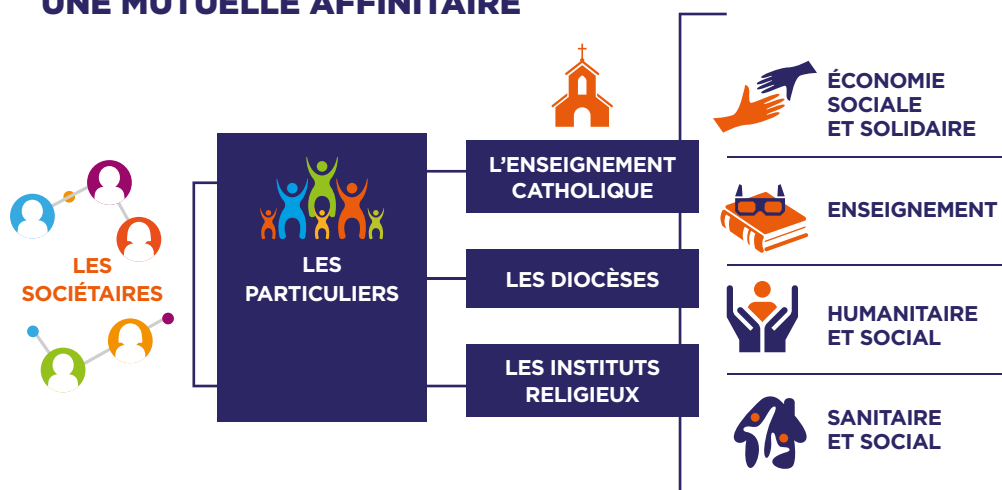
Grâce à son effet de taille, elle dispose d'une réactivité pour décider et entrer en relation avec les sociétaires en difficulté. Les équipes connaissent les sociétaires et ont la capacité d'adapter les solutions au contexte. Cette agilité se retrouve également dans l'innovation service.

Assureur expert et agile, mais également **Mutuelle engagée et solidaire**. Cela se manifeste grâce à son conseil d'administration indépendant, qui inscrit les choix et l'action dans la durée. Le dialogue avec les délégués facilite l'adaptation des offres et services. Au fil des années, cette co-construction a permis d'anticiper et de rectifier rapidement pour coller aux besoins.

Solidaire. Derrière ce mot se décline les engagements de la Mutuelle auprès de ses sociétaires, de ses collaborateurs et de la société civile. L'écosystème de la solidarité mis en place garantit des actions au profit de ceux en difficulté grâce aux moyens financiers votés en assemblée générale. L'appel à projet « Vivre ensemble » proposé par le Fonds Saint-Christophe en est une belle illustration.

En inscrivant son action sur le long terme, la Mutuelle agit sans à-coups dans sa politique de souscription sur la base d'une gestion solide. Croissance et rentabilité pour financer les investissements tout en ayant un rôle responsable à l'égard des sociétaires et des collaborateurs, tel est le fil directeur de la mutuelle.

SAINT-CHRISTOPHE ASSURANCE, UNE MUTUELLE AFFINITAIRE



NOTRE SAVOIR FAIRE :

assurance IARD, assurances collectives (santé et prévoyance)

NOS FORCES :

largeur de gamme produits et services dédiés



Devenir un **assureur de référence** de l'économie sociale et solidaire, ancré sur ses valeurs **humanistes** et **chrétiennes**



Vivre en mutuelle **engagée et solidaire**

Plan de **développement** et de **transformation** de la Mutuelle (2018 - 2020)



Digital / Réglementaire / Identité



COMITÉ DE DIRECTION

De gauche à droite :

Marc Étévé

Directeur Technique

Philippe Duvignac

*Directeur Sociétaires,
Digital et Partenariats*

Maryse Bellaouar

Directeur des Systèmes d'Information

Patrick Guézais

Directeur Général adjoint, pôle business

Sabine de Lalun

Directeur Général

Xavier Demaret

Directeur Administratif et Financier

Agathe Crédoz

*Directeur Ressources Humaines,
Communication Interne et RSE*



LA MUTUELLE SAINT-CHRISTOPHE UN ASSUREUR AFFINITAIRE

La Mutuelle Saint-Christophe assure les diocèses, les instituts religieux et monastères, les établissements d'enseignement catholique, les personnels des institutions chrétiennes et les associations relevant de l'Economie Sociale et Solidaire. En cela, elle est un assureur « affinitaire ». Ancrée sur ses valeurs humanistes et chrétiennes, elle est présente sur le marché depuis plus de 50 ans et exerce son métier de manière experte et agile, tout en développant la solidarité, l'engagement, l'écoute et la proximité avec ses sociétaires.

Ces valeurs sont incarnées par les hommes et les femmes de la Mutuelle qui mettent leur expertise et leurs compétences au service des sociétaires pour les servir au mieux, à chaque étape de leur parcours.

Le Fonds Saint-Christophe

- Soutient des organismes d'intérêt général
- Élargit la politique de mécénat

L'Association Saint-Christophe

- Organise des actions de prévention
- Co-finance des actions de prévention

Saint-Christophe Prévoyance

- Propose des contrats de prévoyance, santé et frais de scolarité en assurance collective.

Saint-Christophe Solidarité

- Accompagne les sociétaires en difficulté

Chiffre d'affaires global 2018 : **132 M€**

94 M€
MSC

38 M€
SCP

dont

70% en collectivités

30% en risques du particulier

Salariés : 208

La Mutuelle Saint-Christophe assure

68%

des établissements
d'enseignement privé

85%

des diocèses

70%

des instituts religieux

11 000

associations



DU BESOIN À L'OFFRE

... ou le process
d'élaboration d'un
nouveau produit
ou de nouvelles
garanties



4

Détermination de la structure du produit (Fonctionnement des garanties et clauses ...)



Détermination du tarif

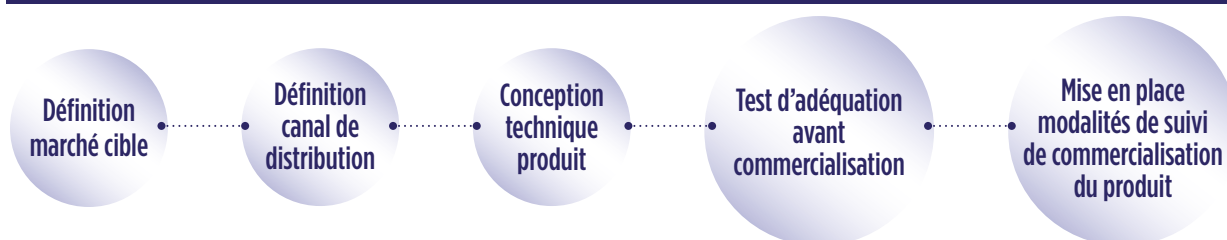


Développement de l'outil informatique de souscription et gestion du produit



Rédaction des documents contractuels (Conditions Particulières / Conditions Générales ...)

CONCEVOIR UN PRODUIT





UNE NOUVELLE OFFRE CONTRE LE CYBER-RISQUE

Virus, piratage, ransomware*, vol des données personnelles, ... Les cyber-risques sont devenus une réalité omniprésente qu'on ne peut plus ignorer. Ces risques peuvent entraîner de graves répercussions sur le fonctionnement ainsi que sur l'image de votre structure.

La mutuelle Saint-Christophe, grâce au cabinet de courtage Saint-Christophe, propose une offre adaptée pour protéger et accompagner ses sociétaires face à cette nouvelle forme de cyber criminalité.

Les établissements scolaires, diocèses, congrégations, fondations et associations ont aujourd'hui la possibilité de souscrire à une solution performante et créée spécialement pour eux. Une offre en trois volets qui assure une couverture complète et inédite sur le marché.

Pourquoi complète ? parce que nous aidons à mettre en place les premières actions d'urgence, nous protégeons face aux pertes financières inhérentes à l'événement et contre les préjudices liés aux données personnelles.

Inédite car nous incluons dans notre offre deux services supplémentaires que sont la fraude téléphonique et informatique.

NOUVEL ESPACE 100% DIGITAL DÉDIÉ AU BÉNÉVOLAT

L'Association Saint-Christophe, en partenariat avec France Bénévolat, lance son nouvel espace 100% digital dédié aux acteurs du monde associatif. Recrutement, formation, encadrement et protection sont les domaines sur lesquels cet outil innovant apporte des réponses claires aux questions que se posent les bénévoles, les dirigeants et les salariés d'associations.

L'Association Saint-Christophe a développé une plateforme **100% digitale** dédiée aussi bien aux bénévoles, pour leur apporter toutes les informations utiles avant de prendre leur engagement, qu'aux structures associatives lors de leur recrutement et jusqu'à la pérennisation de l'engagement bénévole.

Vous y retrouverez des ressources exclusives avec un guide, des fiches thématiques, des vidéos, des outils pratiques afin d'aborder le bénévolat sous des angles spécifiques :

- ▶ **Le guide** « Bénévolat, accompagner l'engagement » : en partenariat avec France Bénévolat pour vous accompagner lors de votre engagement bénévole et de votre action.
- ▶ **Des fiches thématiques**, des ressources supplémentaires pour aller plus loin sur différentes problématiques
- ▶ **Des outils pratiques**, essentiels, que vous pourrez imprimer.
- ▶ **Des vidéos**, explicatives, des témoignages concrets réalisés avec nos partenaires



E-bénévolat
UN ESPACE DIGITAL
100% DEDIEE



Grande nouveauté, laisser des commentaires et des suggestions afin qu'ensemble nous continuions à le faire vivre.

Ensemble construisons un espace utile, pratique et qui apporte une aide précieuse à ceux qui sont acteurs du bénévolat.



AGILITÉ

● LA STRATÉGIE DIGITALE	26
● NOTRE COLLABORATION AVEC LES COURTIERES	27
● LES FEMMES ET LES HOMMES DE LA MUTUELLE	28
• QUELQUES CHIFFRES	28
• PORTRAIT D'UN GESTIONNAIRE DE SINISTRES	29
• PORTRAIT D'UN INSPECTEUR COMMERCIAL	30
• DES COLLABORATEURS À VOTRE ÉCOUTE	31



LA TECHNOLOGIE A VOTRE SERVICE

La Mutuelle ne se pose plus la question du digital. Ce sujet fait désormais partie intégrante de la stratégie globale de la société. L'objectif de cette stratégie digitale est multiple et le principal pilier est de vous proposer à vous : sociétaires, délégués et collaborateurs une expérience utilisateur optimale et une plus grande transparence.

Cette stratégie s'est concrétisée à travers plusieurs projets de grandes envergures. Tout d'abord, **un nouvel espace de tarification** en ligne pour le produit santé. Plus simple, plus clair, il permet aux prospects ou aux particuliers déjà sociétaires de prendre une décision en toute transparence. Il est prévu de décliner le même principe pour les autres produits.

Nous travaillons aussi sur **un nouvel Espace Sociétaire** qui sera à terme l'unique porte d'entrée pour toutes les collectivités. À travers cet espace, la gestion des contrats sera simplifiée et vous permettra, en tant que sociétaire d'être autonome et d'avoir une plus grande liberté pour effectuer vos démarches quand vous le souhaitez. La communication avec la Mutuelle sera également rendue plus fluide et efficace grâce à la mise en place d'un nouvel outil qui nous permettra de mieux vous connaître et de vous apporter un service personnalisé.

La Mutuelle a également toujours en ligne de mire de proposer une expérience accessible à tous. Dans ce contexte, nous prenons en compte les normes d'accessibilité aux nouvelles technologies.

Le digital au sein de la Mutuelle va donc bien au-delà des technologies et de la performance mais porte aussi les valeurs de la Mutuelle Saint-Christophe comme l'agilité avec de nouvelles méthodes de travail par exemple ou la proximité quand nous travaillons en co-construction avec nos sociétaires. Notre ambition pour 2020 est d'enrichir notre environnement digital grâce à des actions innovantes tout en conservant ces valeurs.

La stratégie digitale doit être le reflet de la stratégie d'entreprise sur le web et doit permettre d'en optimiser l'efficacité et la performance

AMÉLIORER
l'expérience client

Mettre le sociétaire au cœur de l'organisation

Rendre le sociétaire de plus en plus autonome

POURSUIVRE
notre développement

Acquisition & fidélisation

Conquérir de nouveaux marchés et développer des groupes affinitaires

RENDRE
l'entreprise plus agile et innovante

Renforcer le digital au sein de la mutuelle

Renforcer l'efficacité interne grâce aux nouveaux outils

DÉVELOPPER
notre notoriété
notre singularité

Faire connaître la mutuelle via le site web et les canaux digitaux

Relayer nos partenariats et mécénats/association sur le site

Objectifs déclinés sur le site WEB et le mobile



DES PARTENAIRES COURTIERIERS EN PHASE AVEC NOS VALEURS

La mutuelle Saint-Christophe développe son activité et propose ses contrats d'assurance en direct via son réseau d'inspecteurs salariés mais elle travaille également avec une cinquantaine de courtiers partenaires qui évoluent dans l'environnement de l'Économie Sociale et Solidaire (ESS) et partagent les valeurs de la Mutuelle.

Jusqu'en 2010, le développement via le réseau courtage résultait de la volonté de sociétaires désirant confier la gestion de leurs contrats à un courtier ou de courtiers eux-mêmes.

Depuis 2010, face à l'évolution du sociétariat, d'une nouvelle concurrence dans l'environnement historique de la Mutuelle et de la volonté de diversifier l'activité dans l'environnement de l'ESS, la Mutuelle s'est structurée pour développer son activité par l'intermédiaire du courtage ceci, tant dans le cadre des assurances de biens et de responsabilité que dans celui des assurances de personnes.

Ce développement s'est concrétisé par une augmentation d'un tiers du chiffre d'affaires collectifs à fin 2018 ; cette évolution a permis à la Mutuelle d'intégrer dans son portefeuille des associations de renom comme l'**Association des paralysés de France, Handicap International** et de nombreuses **ADAPEI**.

Enfin, suite à la volonté de certains responsables d'associations, la Mutuelle a vu revenir avec plaisir dans son giron certains sociétaires comme la **Fondation de France** ou la **Fondation d'Auteuil**.





LA MUTUELLE EN QUELQUES CHIFFRES

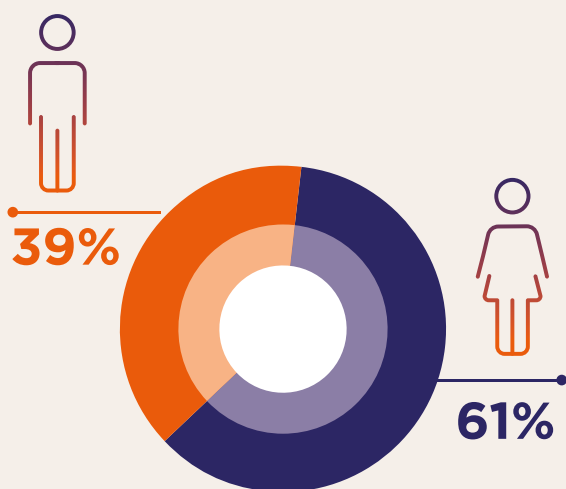
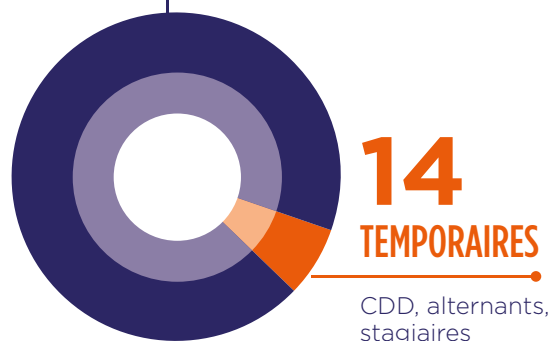
Au 31.12.2018



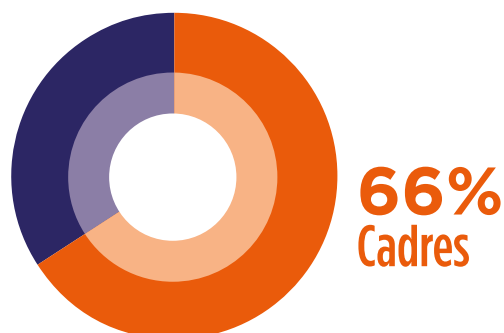
208
Collaborateurs
(205 en 2017)

194
CDI

181
collaborateurs
au siège
11%
temps partiels



34%
non- Cadres



42,7
ans
âge moyen

8,7
ans
ancienneté
moyenne

74 Télétravailleurs
&
25 commerciaux
itinérants



LES FEMMES ET LES HOMMES DE LA MUTUELLE : MIEUX CONNAÎTRE LE MÉTIER DE GESTIONNAIRE DE SINISTRES



Jean, 30 ans, est arrivé à la Mutuelle Saint-Christophe en novembre 2018 en tant que gestionnaire de sinistres en dommages aux biens et responsabilité civile sur les pôles graves (seuil supérieur à 75 000 €) et contentieux (qui font l'objet d'une procédure judiciaire).

MSC : En quoi consiste votre métier ?

Jean : Mon métier consiste à indemniser les sociétaires lorsqu'ils sont victimes de dommages de type incendie, dégâts des eaux et événements climatiques ou lorsqu'eux-mêmes ont pu générer des dommages à un tiers. Je prends en charge la gestion du dossier, je vérifie les garanties du contrat, je mandate un expert et procède au règlement final. Je peux également être amené à rechercher la responsabilité d'un tiers et mener des recours si nécessaire.

Je suis en lien direct avec l'expert et le sociétaire. J'accompagne ce dernier aussi bien sur le plan technique que sur le plan émotionnel car subir un préjudice quel qu'il soit est difficile à gérer seul.

MSC : Vous avez exercé ce métier auparavant dans une compagnie d'assurance généraliste. La relation avec le sociétaire et l'approche de gestion de son dossier sont-ils différents à la Mutuelle Saint-Christophe ?

Jean : J'ai travaillé auparavant dans deux grandes compagnies d'assurance. D'un point de vue technique, les process sont les mêmes. La différence notable est la structure à taille humaine de la Mutuelle qui permet tout d'abord une relation directe avec le sociétaire et ensuite des circuits courts en interne qui favorisent des prises de décision et un règlement plus rapides du dossier. Dans les compagnies d'assurance dans lesquels je travaillais précédemment, j'étais en bout de ligne, pas de contact direct avec l'assuré mais juste avec l'expert. On peut dire que j'étais juste un ges-

tionnaire... de « dossier » ! Alors qu'à la Mutuelle, on cherche à comprendre l'état d'esprit du sociétaire pour pouvoir l'accompagner du mieux possible. De plus, recevoir un merci du sociétaire, satisfait du traitement de son dossier, est très gratifiant et m'incite à être toujours à la hauteur de ses attentes.

MSC : Qu'est-ce qui vous plaît le plus dans votre métier ?

Jean : J'aime ce métier car, même si les process et les approches techniques sont les mêmes d'un point de vue assurantiel, chaque dossier, ainsi que la relation avec le sociétaire, sont différents. Cette diversité est un élément intéressant qui permet une approche non « routinière » du traitement du dossier.

Enfin, ce que j'aime en exerçant ce métier à la mutuelle, est que, non seulement mon travail a du sens mais que la façon dont je l'exerce est reconnue et valorisée. Encore une fois, les circuits sont courts, ce qui permet une plus grande réactivité et les liens avec les intervenants réguliers et fluides. C'est également un élément important pour moi qui me motive à faire mon travail le mieux possible.

LES FEMMES ET LES HOMMES DE LA MUTUELLE : MIEUX CONNAÎTRE LE MÉTIER D'INSPECTEUR COMMERCIAL



Frédéric, 56 ans, est inspecteur commercial à la Mutuelle Saint-Christophe depuis 17 ans et gère le groupement des établissements catholiques ainsi que l'Associatif situés à Paris et dans les départements de l'Est.

MSC : En quoi consiste votre métier ?

Frédéric : Mon métier consiste à gérer un portefeuille tous groupements confondus et faire un point régulier avec nos sociétaires sur leur contrat et leurs garanties, leur situation et leurs besoins éventuels. Je fais un bilan régulier avec eux selon un planning préétabli ou bien sûr à leur demande et vais leur présenter les nouveaux produits ou services que la Mutuelle peut mettre à leur disposition. Je suis également garant de l'animation des instances et de la mutualité en région avec les délégués et au travers des conseils régionaux et diverses réunions thématiques

annuelles. En tant qu'inspecteur bien-sûr, je suis amené à prospecter de nouveaux (futurs) sociétaires et répondre à des demandes qui arrivent en direct ou par recommandation grâce à mes réseaux mais principalement par un travail de prospection. Même si je l'aiguille vers mes collègues gestionnaires, c'est probablement moi que le sociétaire risque d'appeler en premier lieu en cas de sinistre car je suis le lien direct entre le sociétaire et la mutuelle.

MSC : Qu'est-ce qui a changé à la mutuelle dans l'exercice de votre métier entre le moment où vous y êtes rentrés et aujourd'hui ?

Frédéric : Beaucoup de choses ont changé. Tout d'abord, on avait plus de temps pour répondre aux demandes car il y avait moins de concurrence et peu de courtage. Le vecteur de développement principal était le direct. Aujourd'hui, la concurrence est plus « féroce » et a changé notre façon de travailler ; nous devons être extrêmement réactifs sur les demandes et ce, sur tous les groupements.

Ensuite, les profils de nos interlocuteurs ont également changé, ils sont souvent plus techniciens et plus exigeants. Enfin, la technologie et les outils ont évolué notamment avec le développement d'internet et pour la mutuelle les services en ligne qui donnent plus d'autonomie aux sociétaires.

La mutuelle n'a pas changé en tant que telle mais le monde autour d'elle a bougé et elle a su s'adapter et se moderniser sans perdre son âme.

MSC : D'après vous, y-a-t-il une spécificité à exercer votre métier à la Mutuelle Saint-Christophe ? (versus une compagnie d'assurance lambda)

Frédéric : C'est évident. J'ai exercé ce métier auparavant dans une compagnie d'assurance et cela n'a rien à voir. La mutuelle est particulière, d'abord de par son statut et ensuite par l'environnement dans lequel elle évolue. Dans une compagnie d'assurance, un inspecteur n'a pas du tout de relation directe avec le sociétaire mais avec l'agent de la compagnie qui est l'intermédiaire ou avec le courtier. Ce sont deux métiers vraiment différents. Il y a à la Mutuelle une spécificité terrain qui n'existe pas ailleurs.

MSC : Qu'est-ce qui vous plaît le plus dans votre métier ?

Frédéric : J'aime le domaine du commercial que je pratique depuis 30 ans. La signature d'un contrat est satisfaisante mais elle est le résultat parfois d'un tel investissement, d'un échange intense, d'une préparation de dossier qui sont presque plus satisfaisants que la signature elle-même. De plus, exercer ce métier à la Mutuelle est valorisant car l'environnement est particulier. La diversité des interlocuteurs est aussi très intéressante : un président d'OGEC a des problématiques locales qui ne seront pas les mêmes qu'un directeur diocésain par exemple mais les deux auront besoin de la même proximité, expertise et du même accompagnement personnalisé.

En définitif, j'aime ce lien direct avec le sociétaire avec qui l'on crée un relationnel particulier ; on les connaît bien, on connaît l'environnement dans lequel ils évoluent et tout ceci rend ce métier passionnant.



LES FEMMES ET LES HOMMES DE LA MUTUELLE : DÉCRYPTAGE D'UN MÉTIER DE CONTACTS

Je me dois de satisfaire le sociétaire que j'ai en ligne quelle que soit sa demande car je souhaite le voir rester fidèle à la Mutuelle.

Mon métier est de l'assurer au mieux et je vais lui proposer des garanties et des contrats adaptés.

Pascal

SERVICE RELATION CLIENT (PRISE DE GARANTIE)

J'ai à cœur de satisfaire mon interlocuteur qu'il soit déjà sociétaire ou futur sociétaire.

J'essaye de répondre au mieux à ses besoins et ses attentes en tâchant d'incarner les valeurs de la mutuelle.

Antoine

Je m'adapte à mon interlocuteur non seulement dans le contenu de mes explications mais par le vocabulaire que j'emploie qui ne doit pas être trop technique.

Amandine

« Sourire au téléphone » paradoxalement s'entend.

J'essaye d'être la plus disponible possible et d'expliquer clairement la marche à suivre avec un vocabulaire adapté.

Nora

SERVICE D'INDEMNISATION (AUTOMOBILE)

Je demande au sociétaire de m'expliquer exactement ce qu'il s'est passé pour ne pas lui faire perdre de temps et être rapidement efficace par rapport à sa problématique.

Mon objectif ? Qu'il raccroche toujours avec une réponse !

Patricia

Ma préoccupation est de répondre de manière claire, précise et compréhensible au sociétaire pour lui donner toute la satisfaction qu'il attend.

Cindy

SERVICE D'INDEMNISATION (DOMMAGE AUX BIENS)

Je prends le temps de bien comprendre ce que le sociétaire m'explique pour être le plus efficace possible dans le traitement de son sinistre.

Samuel

SERVICE RELATION CLIENT (ASSURANCE SCOLAIRE PÈLERINAGE)

J'essaye d'être claire et précise dans mes explications pour apporter la réponse la plus juste aux parents ou établissements scolaires.

Je dois être à leur écoute pour bien comprendre comment s'est passé le sinistre et les conseiller au mieux par la suite.

Rosine

SERVICE D'INDEMNISATION (CORPOREL)

Mes mots d'ordre : patience, empathie, dynamisme, courtoisie !

Ma préoccupation lors d'un appel est de comprendre la situation et d'expliquer comment nous allons la gérer.

David

Je reste calme et souriante quelle que soit l'attitude du sociétaire. Ma préoccupation est de répondre au mieux à son appel et je n'hésite pas à lui demander des précisions ou lui faire reformuler ses besoins.

Ghislaine

Mon maître mot est de satisfaire le sociétaire : qu'il appelle en râlant et qu'il raccroche en remerciant !

Laurence



LES COLLABORATEURS DE LA MUTUELLE **S'ENGAGENT AU QUOTIDIEN DANS LA BONNE HUMEUR**





SOLIDARITÉ

• SAINT-CHRISTOPHE SOLIDARITÉ	34
• LE MÉCÉNAT	34
• LA NUIT DE LA PHILANTHROPIE	34
• FONDS SAINT-CHRISTOPHE	34
• LES TROPHÉES DE L'ENGAGEMENT	35
• L'APPEL À PROJETS « VIVRE ENSEMBLE »	36
• MSC ATOUT CŒUR	37



SOUTIEN AUX SOCIÉTAIRES

Saint-Christophe Solidarité intervient au profit des sociétaires dans le cas de dommages non assurables et notamment de dommages subis pour lesquels il n'existe pas de voie de recours.

Les demandes sont transmises par les inspecteurs commerciaux et instruites par des « Correspondants solidarité », bénévoles et membres des comités mutualistes.

Parmi les dossiers traités en 2018, on peut citer le cas d'une élève d'un lycée sociétaire qui, atteinte par une maladie orpheline et ayant dû s'absenter à plusieurs reprises, a eu besoin de cours particuliers pour passer son baccalauréat et poursuivre des études.

Dans une autre région, un salarié d'un diocèse a fait appel à la solidarité pour faire face aux frais d'aménagement de son logement, rendus nécessaires par l'état de santé de son épouse porteuse d'un handicap.



73 850 euros distribués
à des sociétaires connaissant des difficultés financières ponctuelles

SOUTIEN À DES ASSOCIATIONS

La mutuelle Saint-Christophe mécène de la Nuit de la Philanthropie de l'Armée du Salut.

Le 14 décembre 2018 se déroulait la première édition de la **Nuit de la Philanthropie** organisée par la **Fondation de l'Armée du Salut** au Palais de la Femme à Paris.

En seulement quatre minutes, **onze porteurs de projets** devaient présenter leur initiative innovante, ayant pour but de changer la vie des plus fragiles.

La Mutuelle Saint-Christophe, ancrée dans ses valeurs humanistes et chrétiennes, était mécène de l'événement. Sabine de Lalun, directrice générale, fut heureuse de compter parmi les membres du jury de sélection des projets. Patrick Guézais, directeur général adjoint participait quant à lui à la levée de dons en direct durant la soirée pour soutenir ces cinq initiatives : « **Main dans la main** », « **Resto-mobile** », « **Capacité** », « **Je suis et je reste citoyen** » et « **Cité des Dames** ».



**À l'issue de l'événement, 250 000 euros furent collectés.
Un second gala de solidarité est d'ores et déjà à l'étude pour 2019**



SOUTIEN À L'ENGAGEMENT DES JEUNES



Trophées de l'Engagement des Jeunes 2018 : LES LAURÉATS

La cérémonie de clôture des Trophées de l'Engagement des Jeunes 2018 s'est tenue lors de la convention des délégués du 19 juin 2018 au Collège des Bernardins (voir page 12).



Trophées de l'Engagement des Jeunes
Saint-Christophe RCF

Organisé en partenariat avec la radio RCF et soutenu par le Fonds Saint-Christophe, l'appel à projets avait pour objectif de faire émerger et de soutenir des projets solidaires, originaux et innovants dans les domaines culturel, artistique, humanitaire ou social. Plusieurs projets tournés vers l'intérêt général et ancrés dans les territoires ont été distingués :

Le prix Coup de Cœur du Fonds Saint-Christophe a été décerné à la plateforme numérique Soliguide



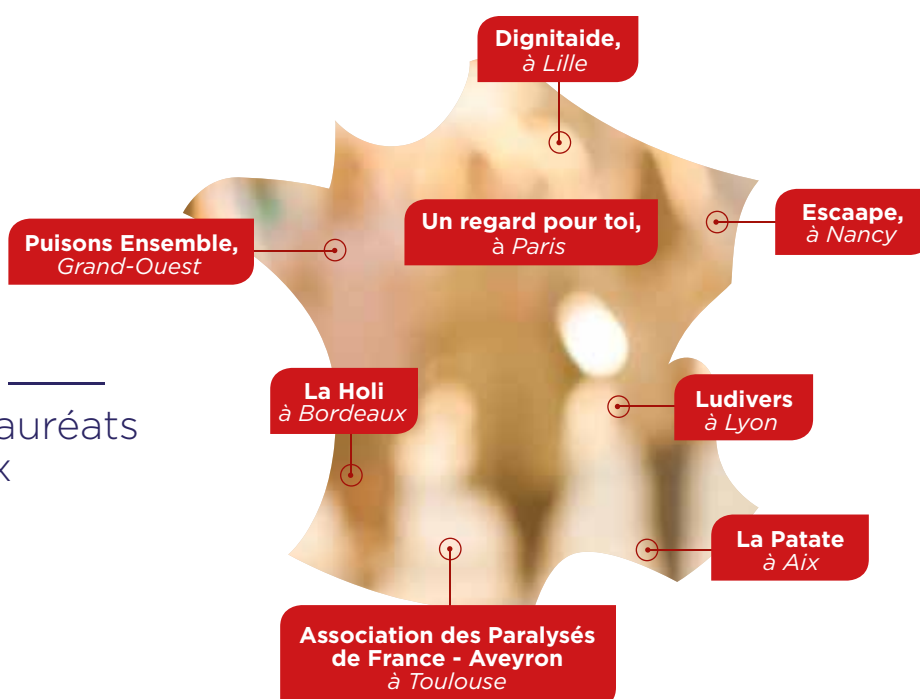
dont la mission consiste à redonner de l'autonomie aux personnes sans-abri et réfugiés, en leur donnant toutes les informations dont ils ont besoin en matière d'hébergement, hygiène, santé, formation, etc.



Le prix national a récompensé l'association **Puison Ensemble** qui soutient la construction d'un puits au Bénin pour venir en aide à tous ceux qui n'ont pas accès à l'eau.



Les huit lauréats régionaux





SOUTIEN À L'ENGAGEMENT DES JEUNES

Succès de l'appel à projets 2018-2019 du Fonds Saint-Christophe



Lancé le 1^{er} octobre 2018, le premier appel à projets du Fonds Saint-Christophe sur la thématique « Vivre Ensemble, la solidarité intergénérationnelle en action » est une belle réussite.

Pendant 4 mois et demi, délégués et collaborateurs se sont mobilisés pour permettre aux associations de leur réseau de présenter des projets innovants dans les domaines de l'action sociale, la culture, l'éducation et la santé.

Cinquante-sept dossiers ont été déposés.

Cet appel à projets visait 4 objectifs :

- ▶ Contribuer à l'intérêt général et au bien commun
- ▶ Promouvoir les valeurs humanistes et chrétiennes de la Mutuelle
- ▶ Donner un « coup de pouce » à des associations qui promeuvent le « vivre ensemble » dans les régions mutualistes
- ▶ Renforcer l'engagement des collaborateurs et des délégués de la mutuelle

Le Village « **Vivre Ensemble** » organisé le 19 juin 2019, lors de la journée des assemblées générales Saint-Christophe a été l'occasion pour les délégués, collaborateurs et partenaires de la Mutuelle d'aller à la rencontre des 17 lauréats de l'appel à projets :

17 associations

ont été sélectionnées par le comité projets du Fonds Saint-Christophe.

▶ **Chacune d'entre elles recevra une dotation pouvant aller jusqu'à 15 000 euros.**



- | | |
|--|--|
| ▶ Arche Dijon (<i>Dijon - 21</i>) | ▶ Internat Notre-Dame de Pontmain (<i>Laval - 53</i>) |
| ▶ Association de la Fondation Etudiante pour la Ville (<i>Lille - 59</i>) | ▶ La Compagnie des Joli(e)s Mômes (<i>Epinal - 88</i>) |
| ▶ Decumanos (<i>Paris - 75</i>) | ▶ L'Abeille Verte (<i>Ramouzen - 31</i>) |
| ▶ Domicile Inter-génération Isérois (<i>Grenoble - 38</i>) | ▶ Le Relais Scolaire (<i>Caen - 14</i>) |
| ▶ Down-up (<i>Arras - 59</i>) | ▶ Le Valdocco (<i>Argenteuil - 95</i>) |
| ▶ Ensemble Vocal Les Alizées (<i>Paimboeuf - 44</i>) | ▶ Prendre soin du lien (<i>Bordeaux - 33</i>) |
| ▶ Entreprendre Pour Apprendre en Bretagne (<i>Saint-Grégoire - 35</i>) | ▶ Réseau Mom'artre (<i>Paris - 75</i>) |
| ▶ ESDES Inter-Génération (<i>Lyon - 69</i>) | ▶ UNIS-CITE Auvergne Rhône-Alpes (<i>Bourg-en-Bresse - 01</i>) |
| | ▶ Vivre ensemble en Calade (<i>Villefranche sur Saône - 69</i>) |



LES COLLABORATEURS EN ACTION

MSC Atout Cœur, c'est l'engagement des collaborateurs dans des actions solidaires au profit d'associations et plus particulièrement au profit de l'association fil rouge de la Mutuelle Saint-Christophe qui en 2018/ 2019 était le Secours Populaire.

En 2018,
MSC Atout Cœur,
c'est 15 actions
représentant **455 h**
de bénévolat.



Tournoi de foot solidaire

Une équipe aux couleurs de la Mutuelle pour un tournoi solidaire



Afric@.edu

60 ordinateurs formatés, complétés et envoyés en Côte d'Ivoire pour des écoles



Solirun, les virades de l'espoir

Des parcours de 10 km de courses solidaires



Journée des oubliés des vacances

7 000 enfants sur la côte fleurie à Cabourg pour la 40e édition des JOV « Journées des oubliés des vacances »



Marché de Noël

4 associations exposantes et un stand de vente de gâteaux faits par les collaborateurs pour leur collègue. Ainsi qu'une vente de livres et produits alimentaires artisanaux au profit de l'association Fil Rouge de la Mutuelle le Secours Populaire.



Des malades pris en charge depuis Paris et pendant toute la semaine de leur pèlerinage à Lourdes au mois d'août avec l'association Notre-Dame de Salut.



Grâce aux diverses actions locales des collaborateurs de la Mutuelle (marché de Noël, panier de fruits solidaires, vente de chocolats de Pâques, etc.), un chèque d'un montant de 2325 € a été remis au Secours Populaire pour financer – entre autres – la location d'un car pour la JOV.

Chocolats de Pâques

25 kg de chocolats mis en sachets par les collaborateurs







www.saint-christophe-assurances.fr



Mutuelle Saint-Christophe

277, rue Saint-Jacques - 75256 Paris cedex 05

Tél : 01 56 24 76 00