

## Complémentaires

# Des diversifications mutualistes à réinventer

**Des mutuelles tentent de consolider leur chiffre d'affaires au-delà de la complémentaire santé, par de nouveaux services spécialisés sur la garde d'enfants, le logement ou encore l'aide à domicile des personnes âgées.**

**L**es cabinets de conseil en stratégie mutualiste ne prennent pas de gants avec leurs clients : « Sauf à disparaître, les mutuelles qui réalisent encore près de 90 % de leur activité en assurance santé (dont les trois quarts sur l'individuel) sont condamnées à réinventer leur business model », explique **Olivier Arroua**, associé du cabinet Selenis (PSI n° 822). Dans ce contexte, « certaines mutuelles sont en train d'adapter leur offre pour consolider leur chiffre d'affaires au-delà de la santé », reprend ce consultant. « Dans le mouvement de concentration en cours, ces nouveaux positionnements constituent aussi une alternative pour les mutuelles soucieuses de conserver leur indépendance », plaide **Bruno de La Porte**, associé d'Adiceo. Ces diversifications prennent plusieurs formes. **1/**Le développement de garanties d'assurance en prévoyance individuelle, mieux tarifées, comme la garantie accidents de la vie ou l'assurance emprunteur. Selon le réassureur MutRé, ce marché devrait connaître une croissance de 7 % par an jusqu'en 2016. **2/**Le lancement de services répondant aux besoins immédiats des adhérents, mais proposés à prix accessibles, grâce à la mutualisation (lire page 2).

« Ces nouveaux services d'entraide intelligente permettent d'améliorer le confort de vie des adhérents », souligne le consultant de Selenis. Fruits d'une connaissance précise des besoins locaux à couvrir, ils parviennent à faire la preuve de leur équilibre économique, à l'instar de Mutualité Enfance Famille, le réseau de garde d'enfants en horaires atypiques, monté par la Mutualité Côtes-d'Armor, actuellement en voie d'extension sur toute la Bretagne : « Avec plus d'une centaine de familles et autant d'assistantes maternelles en activité, ce service commence à intéresser les employeurs publics et privés, mais aussi d'autres unions territoriales », se félicite **Isabelle Arhant**, directrice des activités innovantes de la Mutualité Côtes-d'Armor. De la même façon, la Mutuelle générale des étudiants de l'Est (MGEL) réalise presque autant de chiffre d'affaires avec son service d'aide au logement des étudiants qu'avec leur complémentaire santé. « Notre souci premier n'est pas de réaliser des bénéfices mais de ne pas perdre d'argent », témoigne **Cédric Chevalier**, l'ancien président de la MGEL, aujourd'hui président d'EmeVia. Le vrai challenge, pour ces initiatives locales, sera de passer du stade de l'expérimentation à l'industrialisation. Un cap qui supposera sans doute de conclure des partenariats nationaux, à l'instar de celui signé, en septembre, entre Unéo et Domplus pour proposer un service d'écoute et d'orientation aux adhérents en perte d'autonomie.

## Complémentaires

# Des services pour améliorer le confort

**Soucieuses de promouvoir la notion globale de bien-être, les mutuelles se positionnent en tant que partenaires de la famille.**

**L**es nouveaux services mutualistes reposent sur des besoins non satisfaits des adhérents. Les deux réseaux d'assistantes maternelles agréées et de garde d'enfants à domicile en horaires décalés, créés en 2002 par Mutualité Enfance Famille (MEF), « prennent le relais des structures traditionnelles », explique **Isabelle Arhant**, directrice des activités innovantes de la Mutualité Côtes-d'Armor. À charge pour la mutuelle de structurer l'offre – les personnels qui restent employés par les parents bénéficient d'une indemnité compensatrice d'horaires atypiques – et la demande: la gestion administrative du réseau, assurée par la MEF est prise en charge par les employeurs des parents concernés, sur la base d'un coût forfaitaire annuel de 1 300 € par famille. De la même façon, « il est possible de rendre de nouveaux services médicaux, en horaires décalés (de nuit ou de week-end) ou encore de développer des maisons de santé dédiées aux spécialités hors nomenclature », suggère **Olivier Arroua** du cabinet Sélénis.

À partir de son expérience dans le logement étudiant, la MGEL a développé, en partenariat avec la Caisse des dépôts et BNP Paribas, un système de microcrédit social pour les étudiants étrangers confrontés à des difficultés d'accès bancaire. « La plupart de ces prêts (d'environ 1 500 € en moyenne) permettent à ces jeunes de financer une caution auprès d'un bailleur privé », se félicite **Cédric Chevalier**, son ancien président, qui cherche aujourd'hui un partenaire sur un concept de résidence de court ou moyen séjour destiné aux étudiants en mobilité internationale. Enfin, la prise en charge des personnes âgées est au cœur des réflexions mutualistes. Que ce soit pour accompagner leurs maladies chroniques ou répondre à leurs problèmes d'habitat adapté à la perte d'autonomie.