



## **Bernard Saguy " Mutac refuse les discriminations financières, assure une égalité de traitement à ses adhérents, respecte leurs vœux et ne fait aucun bénéfice sur ses prestations."**

### **Pouvez-vous nous présenter Mutac ?**

Mutac est l'unique mutuelle nationale spécialisée dans la prévoyance des obsèques. Créée en 1973, elle assure à ce jour plus de 42 000 adhérents sur l'ensemble du territoire national. Elle propose ses contrats par l'intermédiaire d'un réseau de correspondants bénévoles, de services funéraires publics et privés qui partagent les mêmes valeurs que les siennes, par des mutuelles, mais aussi à distance, par courrier et par internet. Dans le respect des principes et de l'éthique mutualiste, elle œuvre pour l'accès du plus grand nombre à des obsèques dignes, dans un univers où toutes sortes de propositions commerciales ont inondé le marché. Mutac refuse les discriminations financières, assure une égalité de traitement à ses adhérents, respecte leurs vœux et ne fait aucun bénéfice sur ses prestations. À la différence des organismes marchands, elle considère que la mort d'une personne n'est pas un commerce.

### **Pourquoi avoir organisé un colloque ?**

Si nous contentons de bien répondre aux attentes de nos adhérents, nous ne nous différencions pas de nos concurrents, et nous ne mettons pas en avant la différence mutualiste. En effet, élaborer des produits performants est une condition nécessaire mais insuffisante pour exister sur un marché. Garantir à nos adhérents le respect des engagements est — bien évidemment impérieux — mais les systèmes de réassurance et les autorités de contrôle sont faits pour cela. Ce qui doit faire la différence pour Mutac, c'est le lien qui nous unit à nos adhérents.

### **Vous pensez créer un lien particulier avec vos adhérents, plus particulier que des assureurs par exemple ?**

Oui, tout à fait. Adhérer à une mutuelle, ce n'est pas seulement s'assurer contre un risque de la vie, c'est entrer dans une famille dont les liens sont la solidarité et la démocratie. La conférence sur le deuil que nous avons organisé à Tours le 10 octobre dernier, tout comme celle de Montpellier l'an dernier, nous permet de dire à nos adhérents : "vous n'êtes pas seuls". Nous sommes là et nous allons vous apporter des aides et de l'information, pour vous soutenir le jour où malheureusement vous serez frappés par un décès. C'est cela la différence mutualiste : ce lien qui nous unit. Il est le fondement de notre éthique et de nos valeurs qui sont la solidarité, la démocratie et la responsabilité. Ce dernier point nous engage à nous impliquer dans la vie citoyenne et donc à contribuer à libérer la parole et lever les tabous qui demeurent dans notre culture occidentale quand on aborde le thème de la mort, du deuil, des obsèques, des funérailles.

### **Quels ont été les principaux enseignements ?**

Ils peuvent être résumés en deux verbes d'action : écouter et rassurer. Prendre le temps d'écouter une personne "endeuillée", même si c'est parfois difficile dans notre vie quotidienne, est primordial pour l'aider à vivre avec son chagrin. La laisser parler de sa souffrance, c'est déjà l'aider. La rassurer ensuite sur les manifestations de sa douleur : pleurer, rire, parler, se taire... tout est possible et rien ne doit être entrepris pour contenir ces comportements. Pour l'équipe de Mutac, cela nous donne des pistes de réflexion sur les services à apporter à nos adhérents. Nous travaillons d'ailleurs sur une nouvelle offre qui intégrera cette prise en charge du deuil.

**Votre mutuelle refuse ainsi les discriminations financières et assure une égalité de traitement à tous ses adhérents, pouvez-vous-nous en dire plus ?**

Nous pratiquons le tiers-payant (ce qui signifie que les familles n'avancent pas d'argent) avec l'ensemble des entreprises de Pompes funèbres. Celles-ci sont assurées d'être payées rapidement (48 heures après la réception de la facture) et les démarches pour les familles de nos adhérents sont facilitées. De plus, lorsqu'une entreprise de Pompes funèbres nous téléphone pour connaître le montant de la garantie souscrite par le défunt, nous ne le communiquons jamais. Nous demandons d'abord à ce que nous soit indiqué le montant du devis qu'elle a établi. Cela permet de limiter le montant de la facture et de verser un reliquat aux bénéficiaires désignés par l'adhérent. Et cela contribue aussi à réguler le niveau des prix pratiqués...

Pour en savoir plus : <http://www.mutac.com>