

# Centre d'Analyse Stratégique

## *Choix d'une complémentaire santé Le regard des Assurés et des Entreprises*

*7 juillet 2009*

**Centre d'Analyse Stratégique**  
**Tristan KLEIN**  
**Perrine FREHAUT**



**Contacts TNS Sofres**

Emmanuel RIVIERE / Sophie CHAMPENOIS / Audrey TALON



☎ 01.40.92.46.30 / 28.39 / 46.48

170A07



**Département Stratégies d'opinion**  
**Communication Corporate**

# FICHE TECHNIQUE

	 <b>Entreprises</b>	 <b>Assurés</b>
<p>■ <b>Dates de réalisation</b></p>	<p><b>Du 12 au 27 février 2009</b></p>	<p><b>Du 13 février au 7 mars 2009</b></p>
<p>■ <b>Méthodologie</b></p>	<p>Enquête <b>téléphonique</b></p>	<p>Enquête <b>téléphonique</b></p>
<p>■ <b>Taille de l'échantillon et cible</b></p>	<p><b>300 décisionnaires</b> en matière de complémentaire santé au sein d'entreprises de 10 salariés et plus</p>	<p><b>2 002 individus</b> âgés de 18 ans et plus</p>
<p>■ <b>Composition de l'échantillon</b></p>	<p><b>Échantillon représentatif</b> des entreprises de 10 salariés et plus :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- secteur d'activité</li> <li>- taille d'entreprise</li> </ul>	<p><b>Échantillon représentatif</b> de la population française âgée de 18 ans et plus :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- sexe</li> <li>- Âge</li> <li>- PCS du chef de ménage</li> <li>- Stratification géographique</li> <li>- Prise en charge par une complémentaire santé</li> </ul>

# Volet Assurés



# *1. Le choix d'une complémentaire : une logique de réassurance*

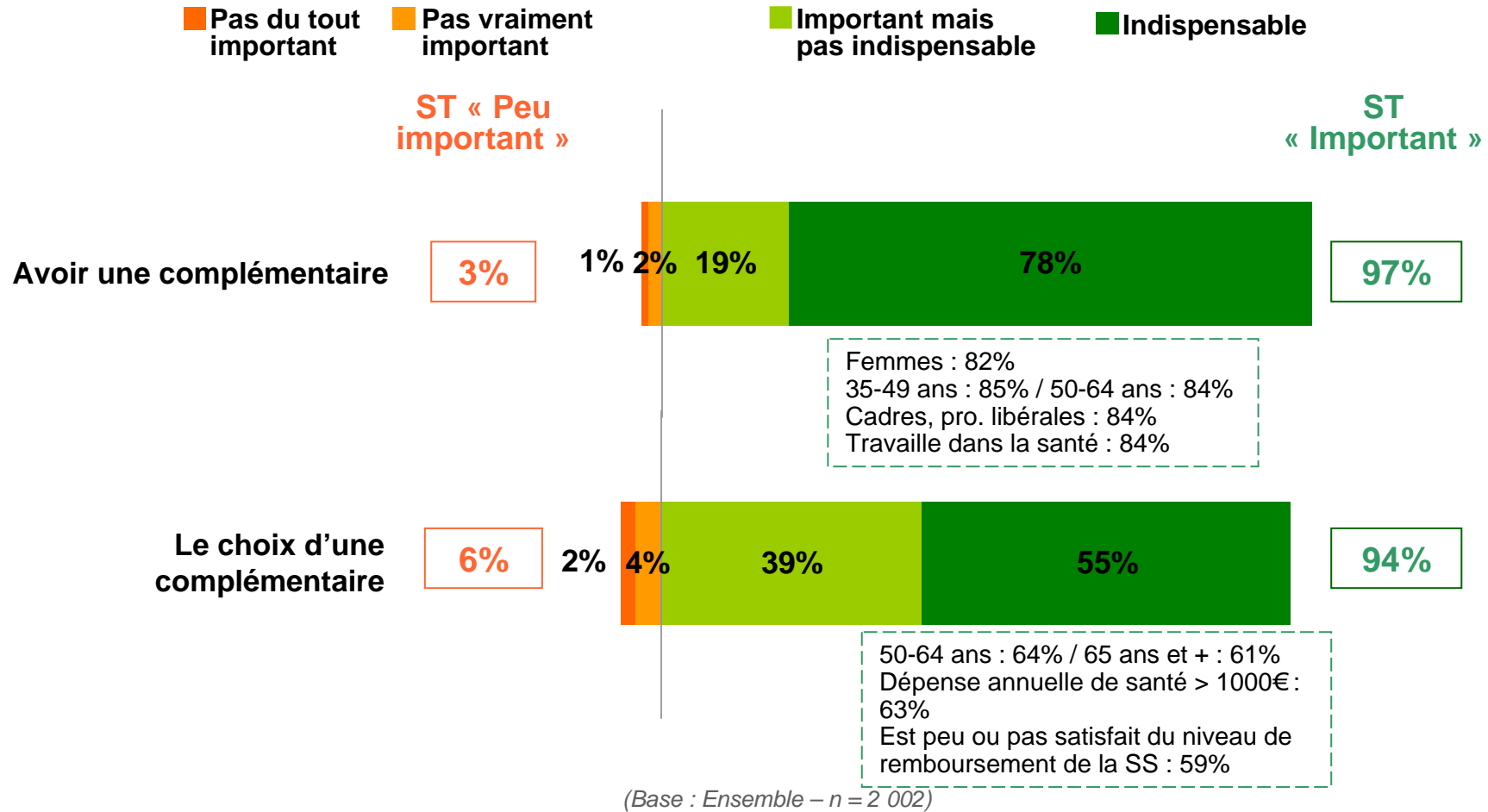


# LES COMPLEMENTAIRES SANTE : INDISPENSABLES POUR 8 INTERVIEWES SUR 10



D6 Selon vous, est-il aujourd'hui important d'avoir une assurance complémentaire santé ou mutuelle ?

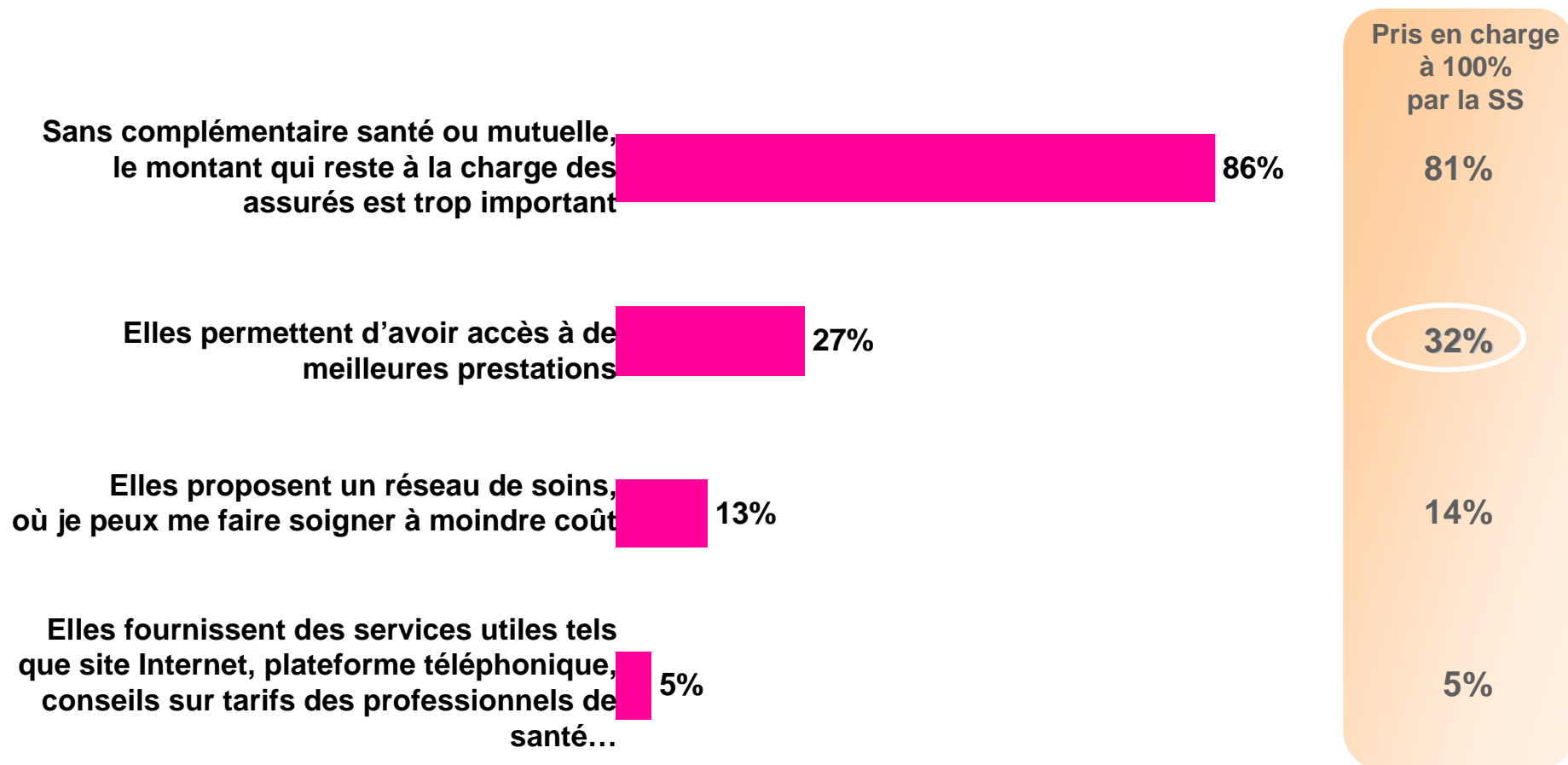
E6 Le choix d'une assurance complémentaire santé ou mutuelle est-il pour vous...



# UNE LOGIQUE D'ASSURANCE : NE PAS AVOIR A ASSUMER DES DEPENSES IMPORTANTES



D7 Pourquoi est-il important pour vous d'avoir une assurance complémentaire santé ou une mutuelle ? Est-ce principalement parce que...



(Base : Ceux qui trouvent important d'avoir une complémentaire – n = 1 945)

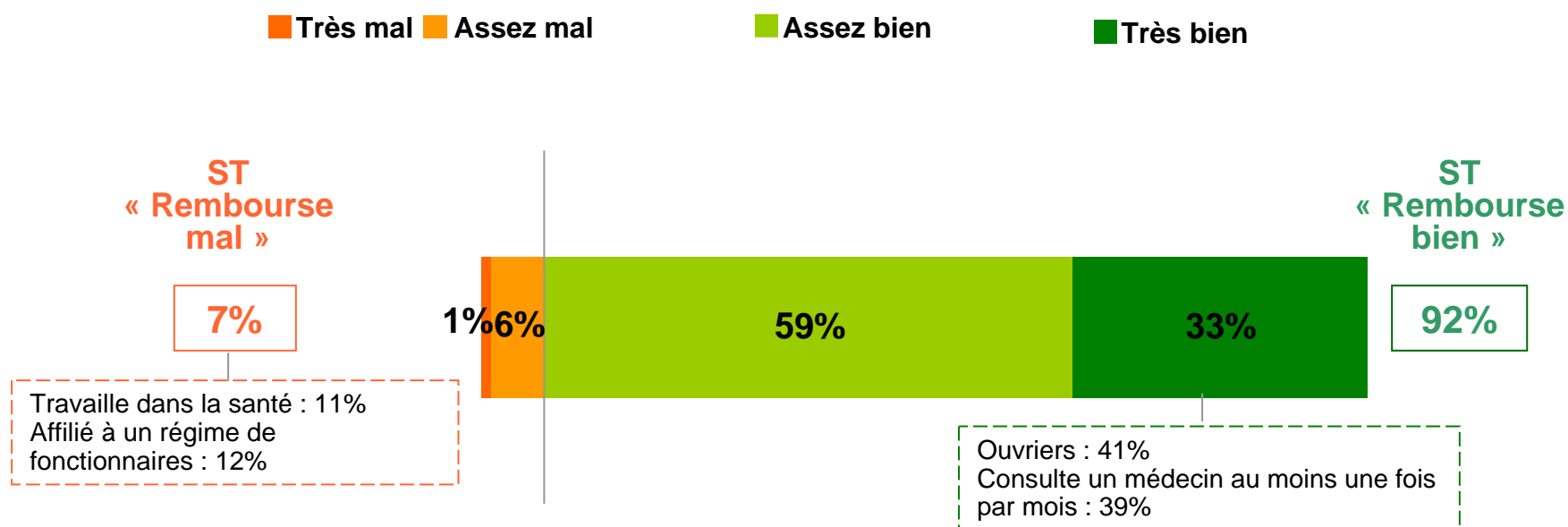
## *2. Image et satisfaction envers les complémentaires santé*





# Un rapport qualité / prix perçu de la complémentaire jugé satisfaisant par une très large majorité

F1 Par rapport au montant de vos cotisations, trouvez-vous que votre assurance complémentaire santé ou mutuelle rembourse très bien, assez bien, assez mal ou très mal vos dépenses de santé ?



(Base : Ceux qui ont une complémentaire santé – n = 1 652)

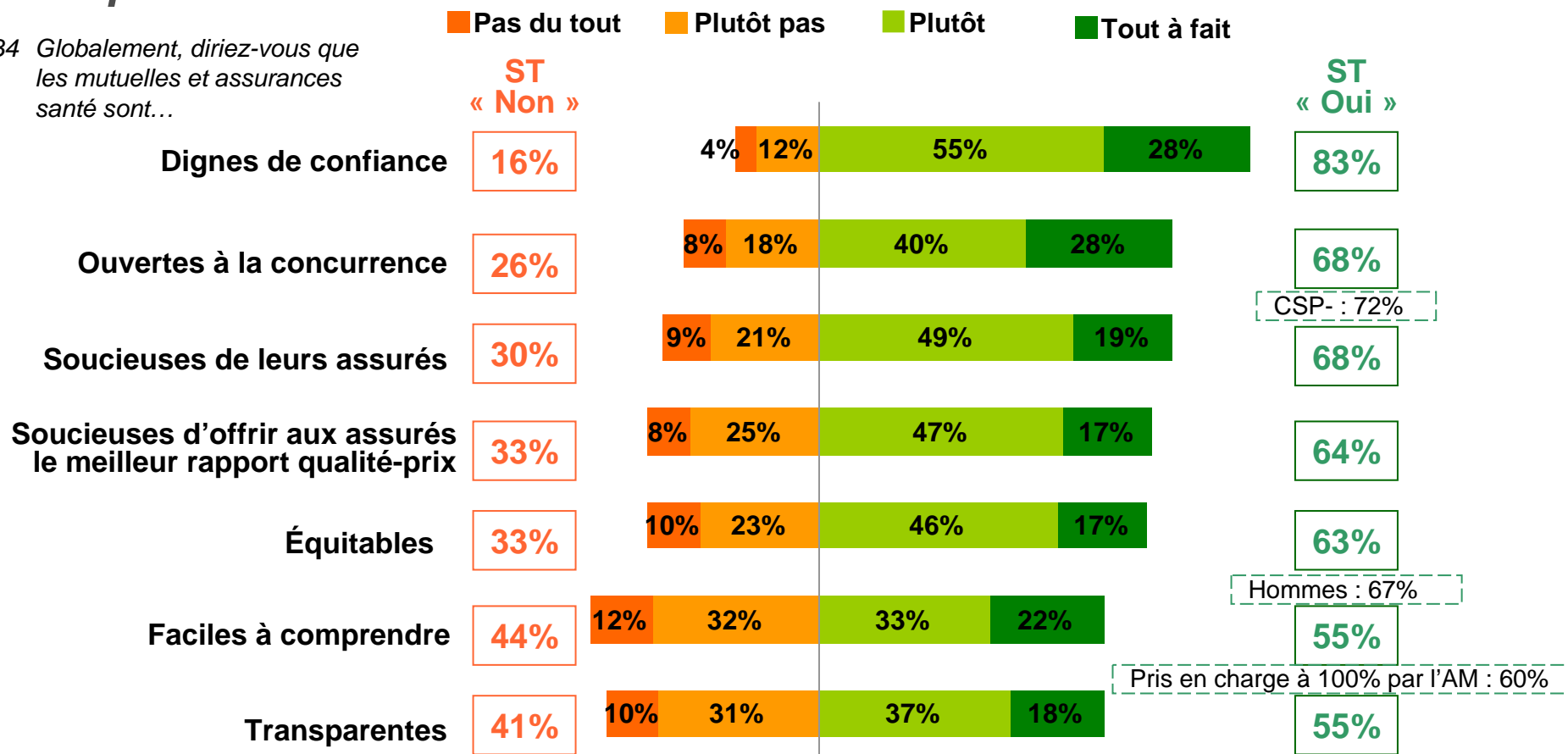


# DES ORGANISMES CRÉDITÉS D'UNE GRANDE CONFIANCE

## Les seuls reproches significatifs concernent la clarté et la transparence



B4 Globalement, diriez-vous que les mutuelles et assurances santé sont...

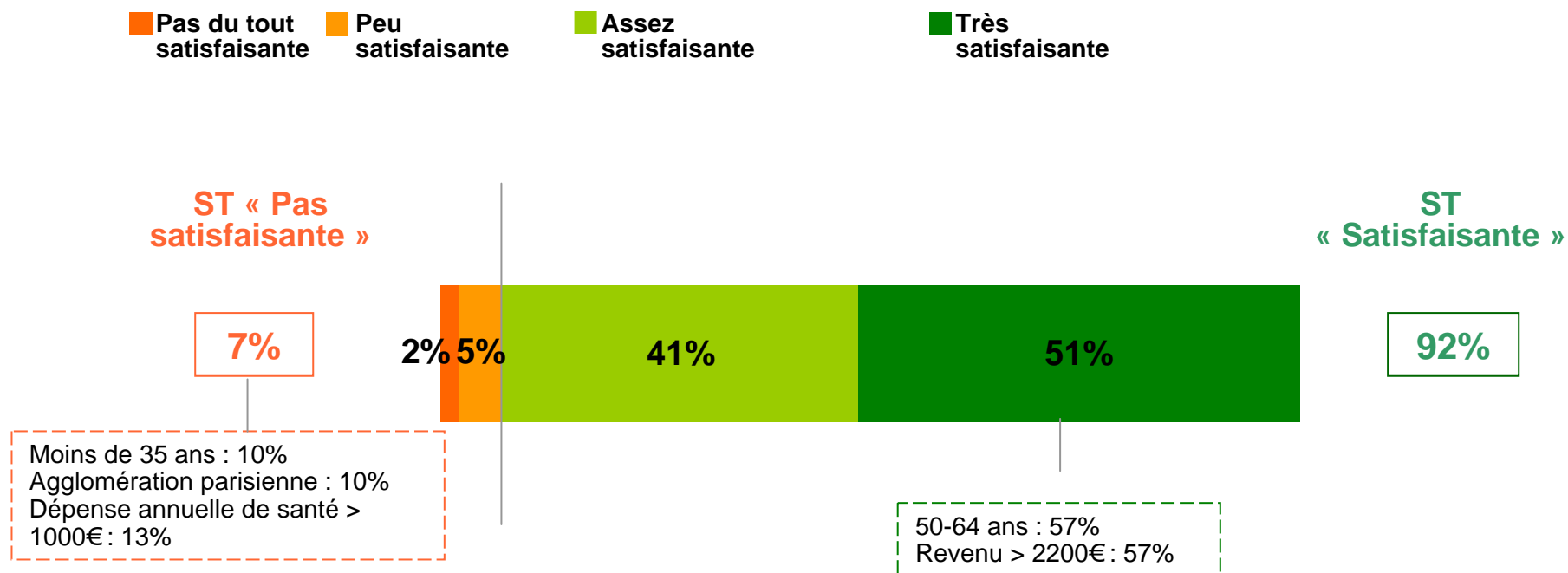


Globalement, une meilleure image des mutuelles auprès des 65 ans et + : dignes de confiance 87% / soucieuses de leurs assurés 74% / soucieuses d'offrir aux assurés le meilleur rapport qualité-prix 71%, etc.



# Une très forte satisfaction vis-à-vis de la rapidité des remboursements

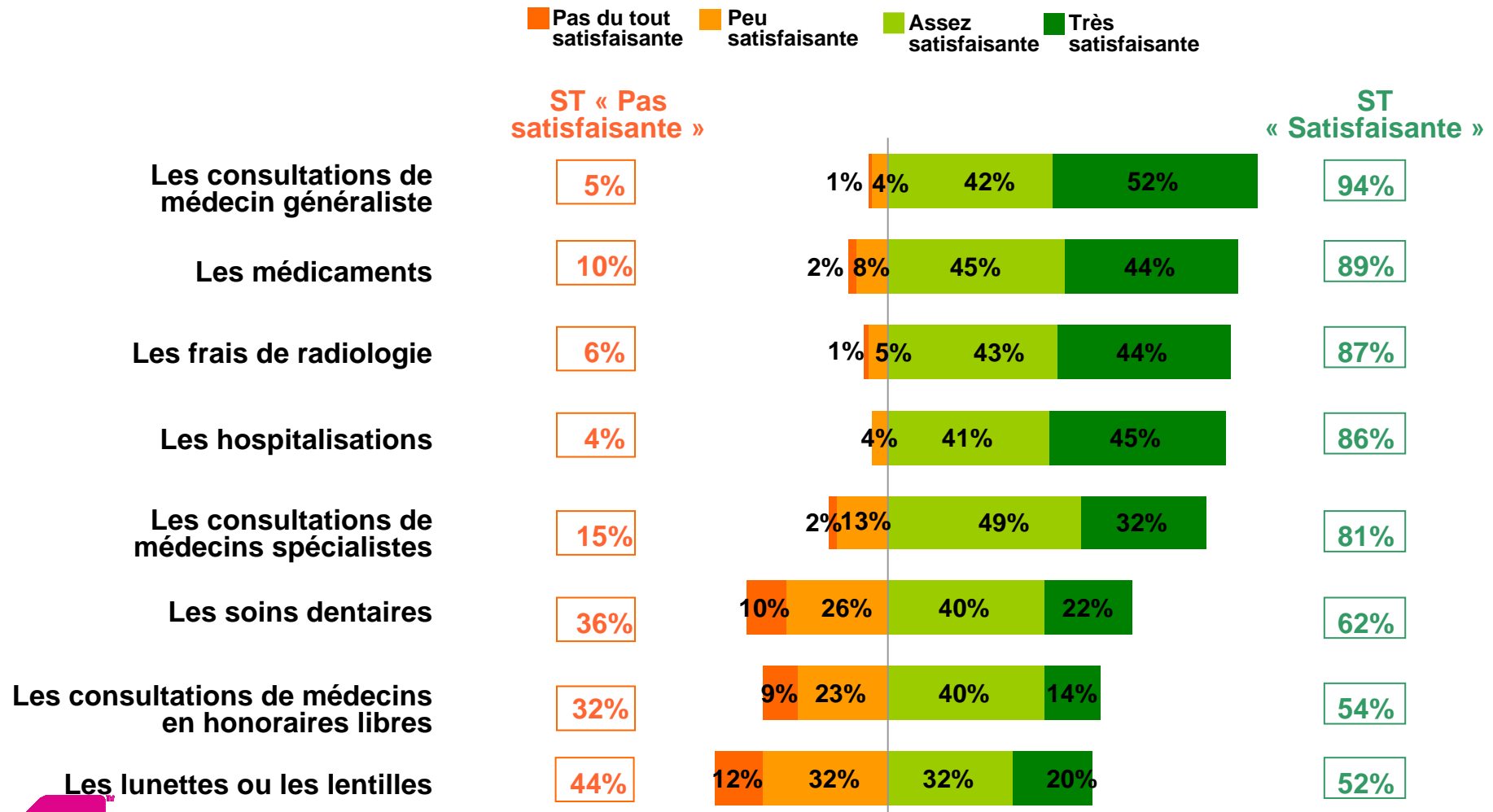
E8 Comment jugez-vous la rapidité de remboursement de votre assurance complémentaire ?



# Concernant le niveau des remboursements, l'insatisfaction se concentre sur les soins dentaires, l'optique, et les consultations en honoraires libres



F2 Et plus précisément, le niveau de remboursement des dépenses de santé par votre assurance complémentaire santé ou mutuelle vous paraît-il satisfaisant en ce qui concerne...



(Base : Ceux qui ont une complémentaire santé – n = 1 652)  
CAS – Complémentaires Santé – 17OA07 – Mars 09

*3. Le marché « particuliers »  
des complémentaires :  
un marché peu volatile ?*

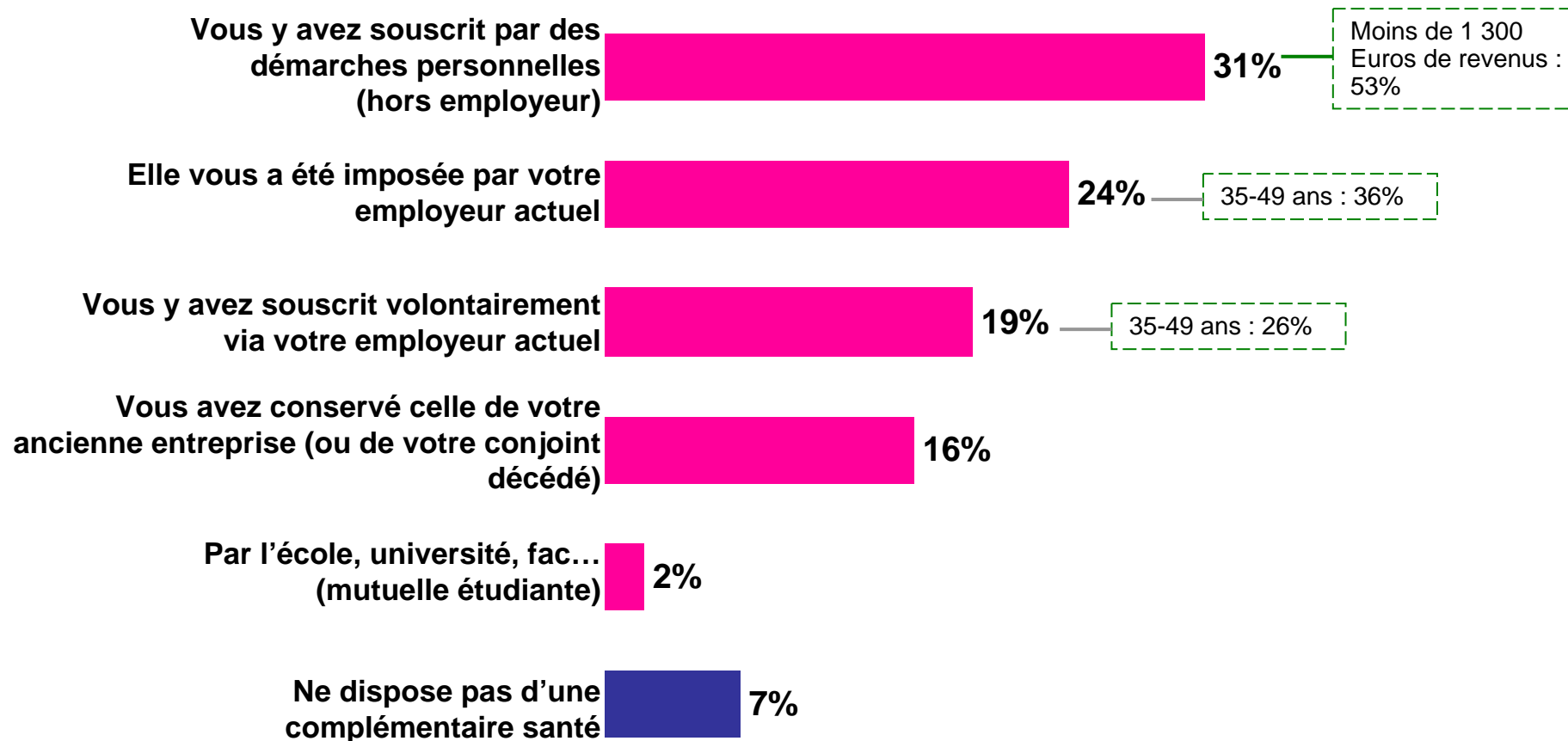




# Le choix de la complémentaire : des logiques de reproduction et des choix contraints

D8 Vous disposez d'une complémentaire santé à votre nom. Comment avez-vous obtenu cette mutuelle ou assurance ?

D13 Vous êtes couvert par la complémentaire santé d'un proche. Comment a-t-il obtenu cette mutuelle ou assurance ?



(Base : Ceux qui ne bénéficient pas de la CMU-C – n = 1 784)



# Le choix de la complémentaire : des logiques de reconduction et des choix contraints

E3 Comment avez-vous choisi votre complémentaire ?

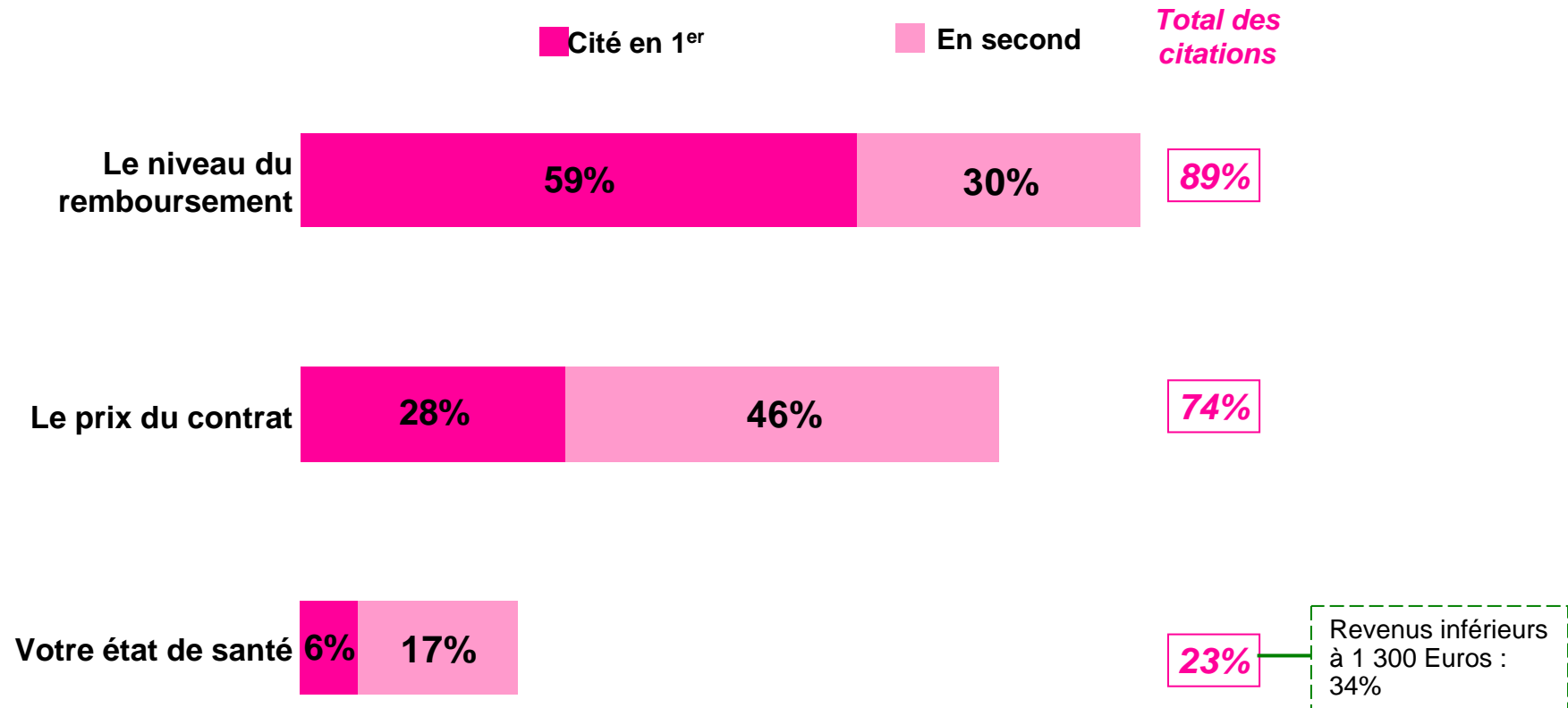


(Base : Ceux qui ont une complémentaire santé – n = 1 652)

# Le niveau du remboursement domine les critères de choix



E5 Quels sont les critères principaux qui ont prévalu dans votre choix ? En premier ? En second ?



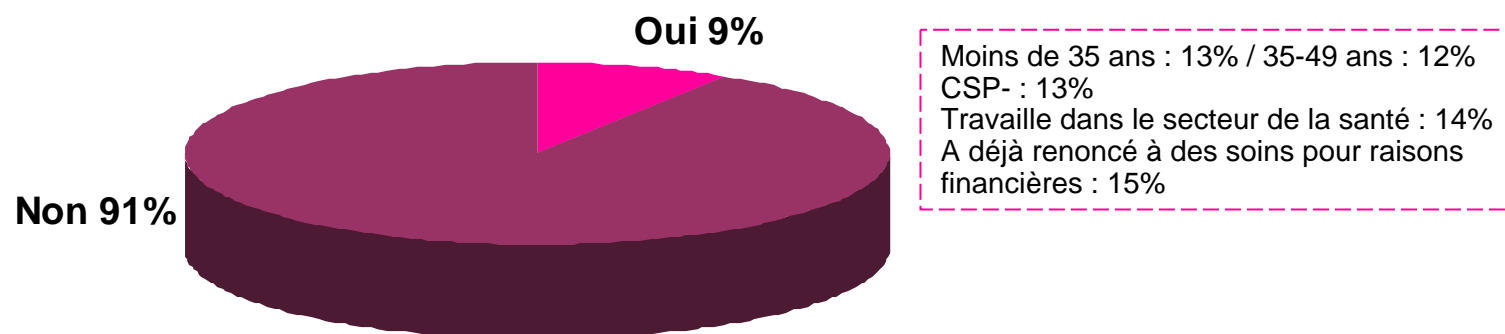
(Base : Ceux qui ont pu choisir leur complémentaire – n = 1 133)

# LE MARCHE DES COMPLEMENTAIRES, UN MARCHE STATIQUE ?

## *Des changements de mutuelles en nombre limité*



E1 Vous-même ou la personne par qui vous êtes assuré(e) a-t-elle changé de mutuelle au cours des 12 derniers mois ?



(Base : Ceux qui ont une complémentaire santé – n = 1 652)

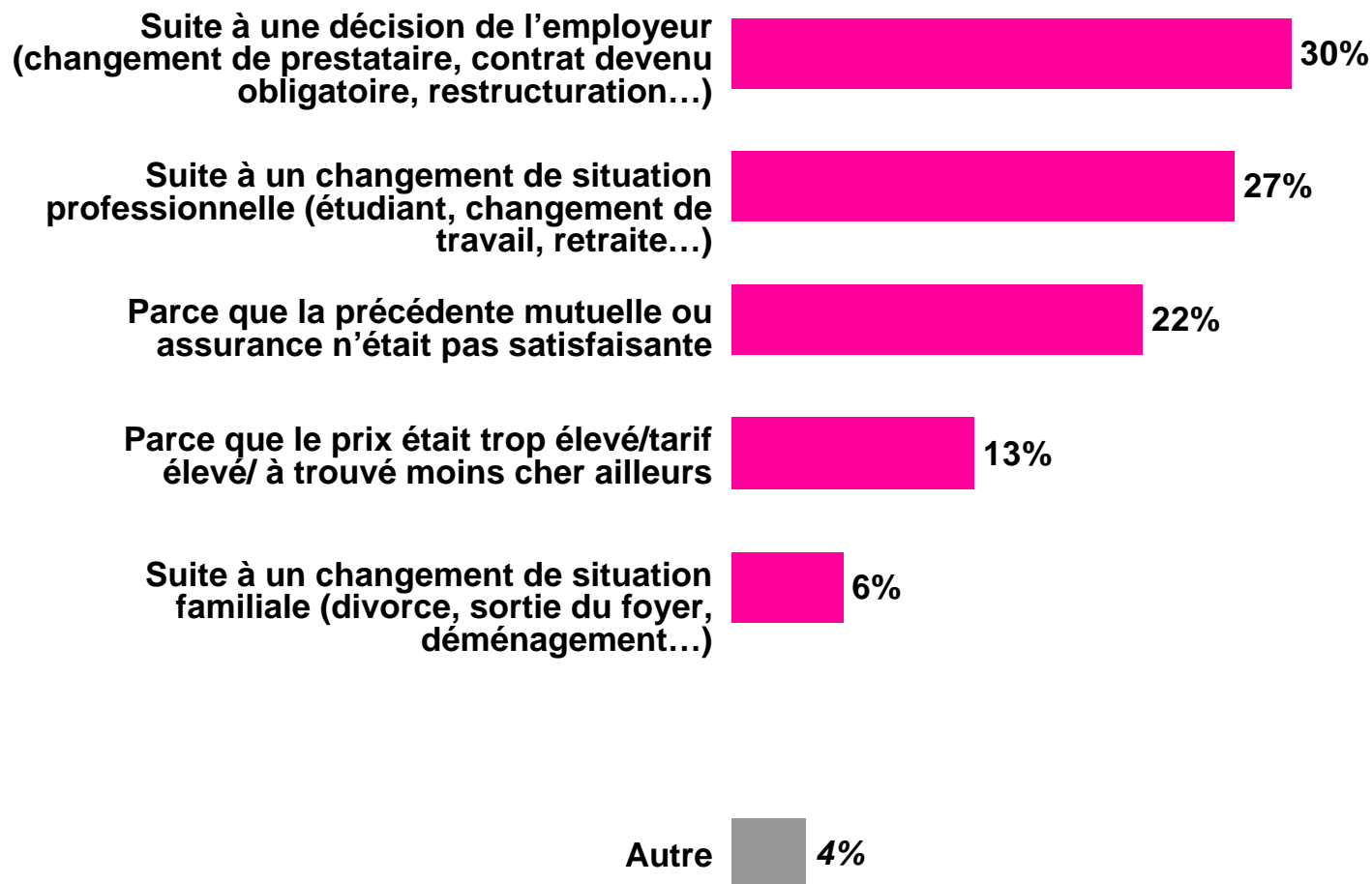


# LE MARCHE DES COMPLEMENTAIRES, UN MARCHE STATIQUE ?

## *Des changements essentiellement liés à des facteurs externes*



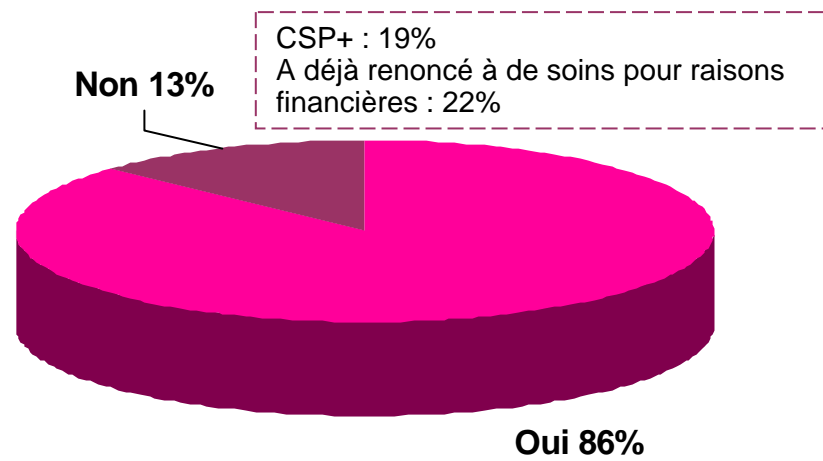
E2 Pourquoi avez-vous / a-t-il changé ?



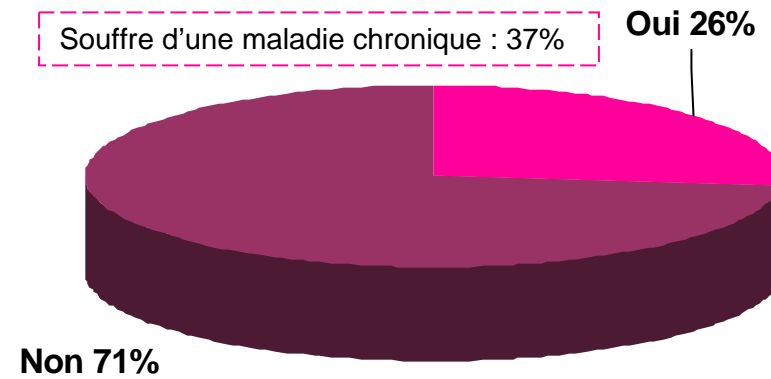
# Quand le choix est contraint, seul 1/4 des interviewés le regrettent



D11 Etes-vous satisfait de cette couverture collective obligatoire?



D12 Si vous aviez eu le choix, auriez-vous préféré souscrire une complémentaire santé individuelle ?



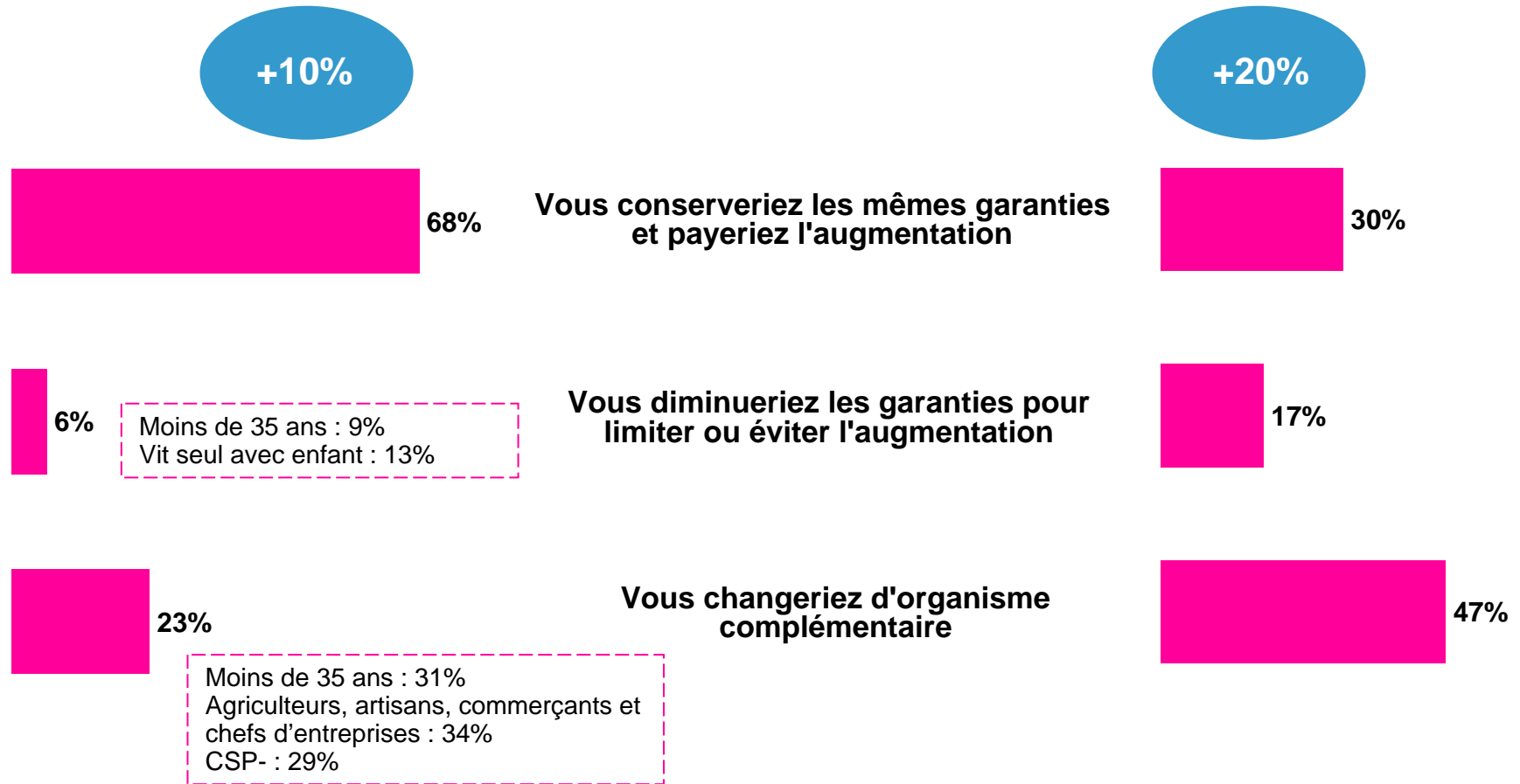
(Base : Ceux qui ont une complémentaire en nom propre imposée – n = 307)

# Une faible élasticité à l'augmentation des cotisations



F3 Si vos cotisations de complémentaire santé augmentaient d'environ 10% en 2009, que feriez-vous ?

F4 Et si vos cotisations de complémentaire santé augmentaient de plus de 20%, que feriez-vous ?



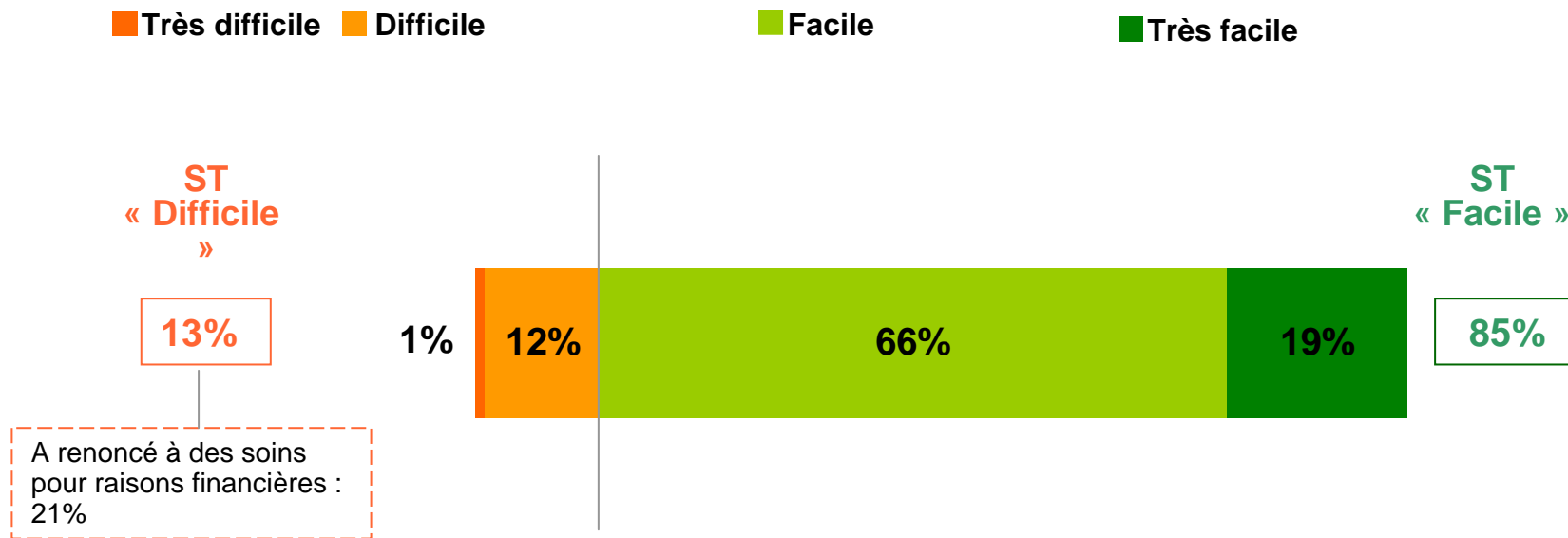
(Base : Ceux qui ont une complémentaire santé – n = 1 652)

(Base : Ceux qui ont une complémentaire santé – n = 1 652)

# LE CHOIX DE LA COMPLEMENTAIRE N'EST PAS UN PARCOURS DU COMBATTANT



E4 Le choix vous a-t-il paru...



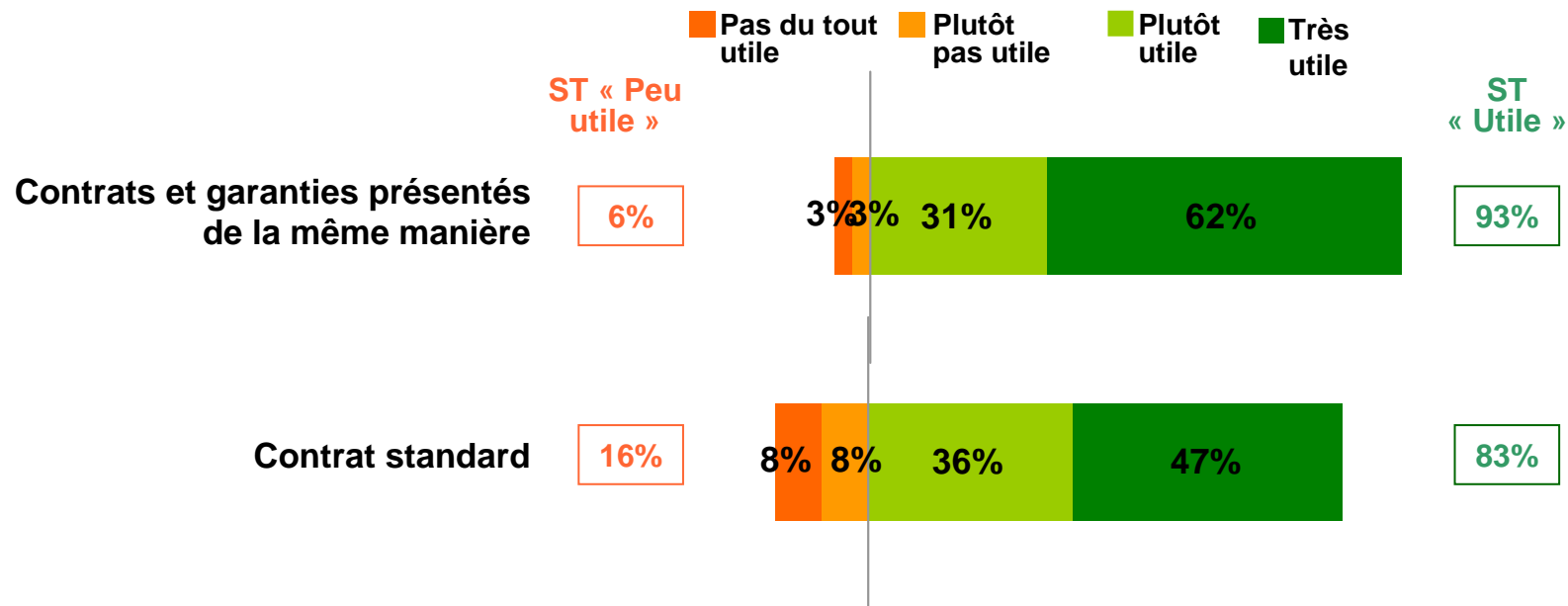
(Base : Ceux qui ont pu choisir leur complémentaire – n = 1 133)

# MAIS UN CADRE FACILITANT CES CHOIX RESTERAIT BIENVENU



E9 Si les contrats et les garanties des complémentaires santé étaient tous présentés de la même manière pour les comparer plus facilement, jugeriez-vous cela...

E10 Et si il existait un contrat standard proposé à l'identique par toutes les complémentaires, seul le prix pouvant varier, jugeriez-vous cela...



# Volet Entreprises



*1. Pourquoi une entreprise propose-t-elle (ou pas) une complémentaire santé?*





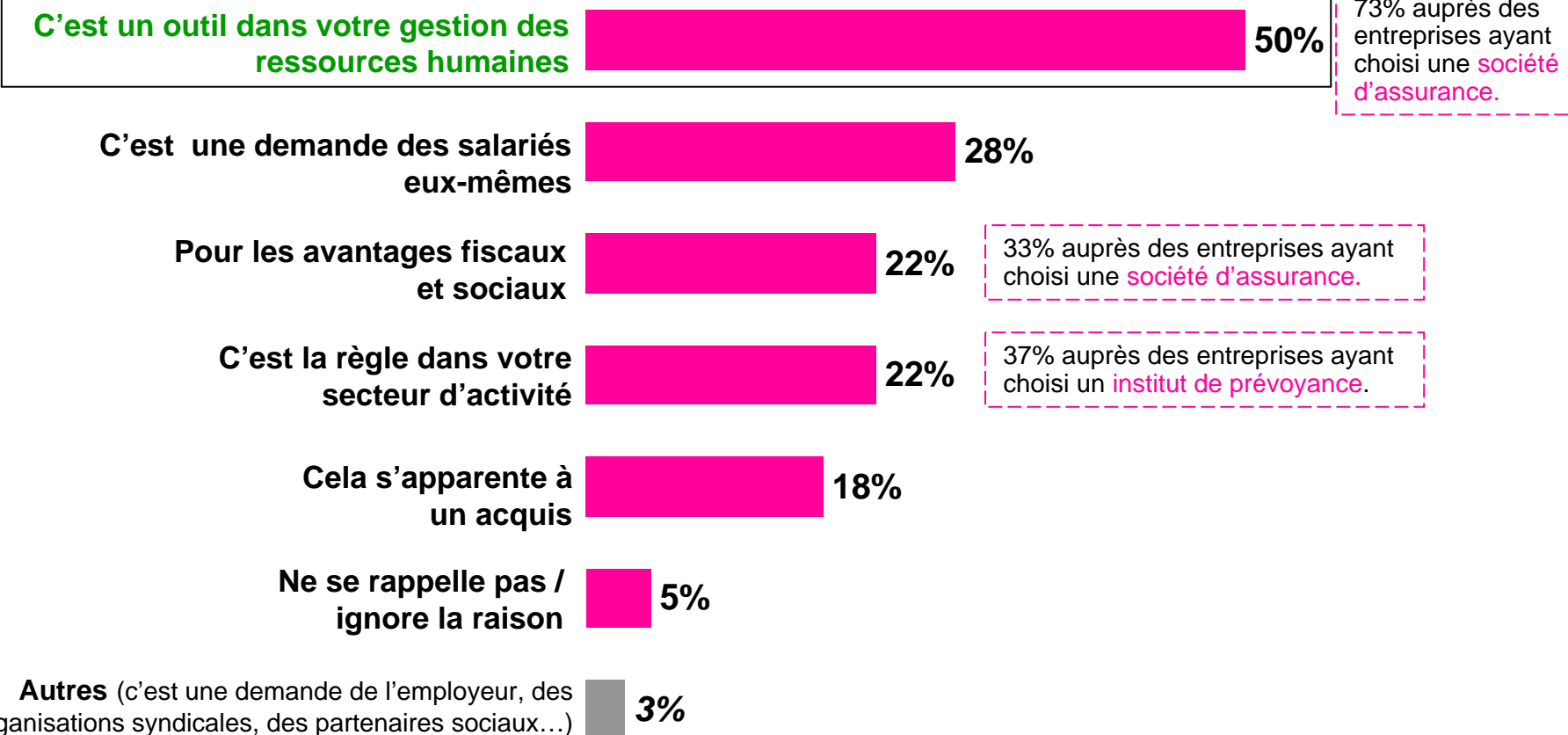




## ... car il s'agit, avant tout, d'un outil de gestion des ressources humaines.

- Dans cette même logique de gestion, les avantages fiscaux et sociaux sont évoqués par 22% des entreprises.
- La demande de salariés et / ou « la règle du secteur » peuvent également pousser les entreprises à proposer une complémentaire santé.

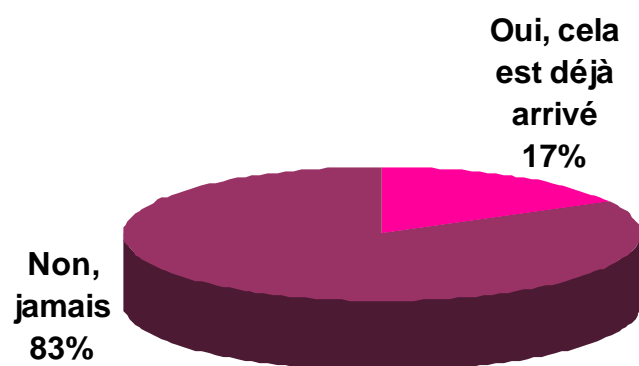
Q10 Quelles ont été les principales raisons qui ont conduit votre entreprise à choisir de proposer une complémentaire santé à ses salariés ?





# Si une entreprise ne propose pas de complémentaire santé, c'est le plus souvent lié à des raisons financières

R7 Et dans le passé, votre entreprise a-t-elle déjà proposé un contrat de complémentaire santé collectif ?



(Base : Aux entreprises n'offrant pas d'AMC – n = 52)

R9 Pour quelles raisons votre entreprise a-t-elle choisi de ne pas proposer de complémentaire santé à ses salariés ? Et encore ? (question ouverte, réponses spontanées)

	%
<b>ST « AU MOINS UN ELEMENT »</b>	<b>91</b>
<b>ST « Raisons liées à la Gestion, à la Direction »</b>	<b>75</b>
Raisons financières (trop coûteux, pas de budget...)	38
Le dirigeant ne s'est jamais intéressé à la question	18
Refus du dirigeant (sans autre précision)	12
Complexité de la gestion	9
Autres (entreprise en pleine création / question en cours d'étude...)	9
<b>ST « Raisons liées aux salariés »</b>	<b>26</b>
Les salariés ne sont pas intéressés	15
Les salariés ont déjà une complémentaire (via leur conjoint)	8
Autres (laissent le choix aux salariés / statut des salariés...)	4
<b>NSP</b>	<b>9</b>

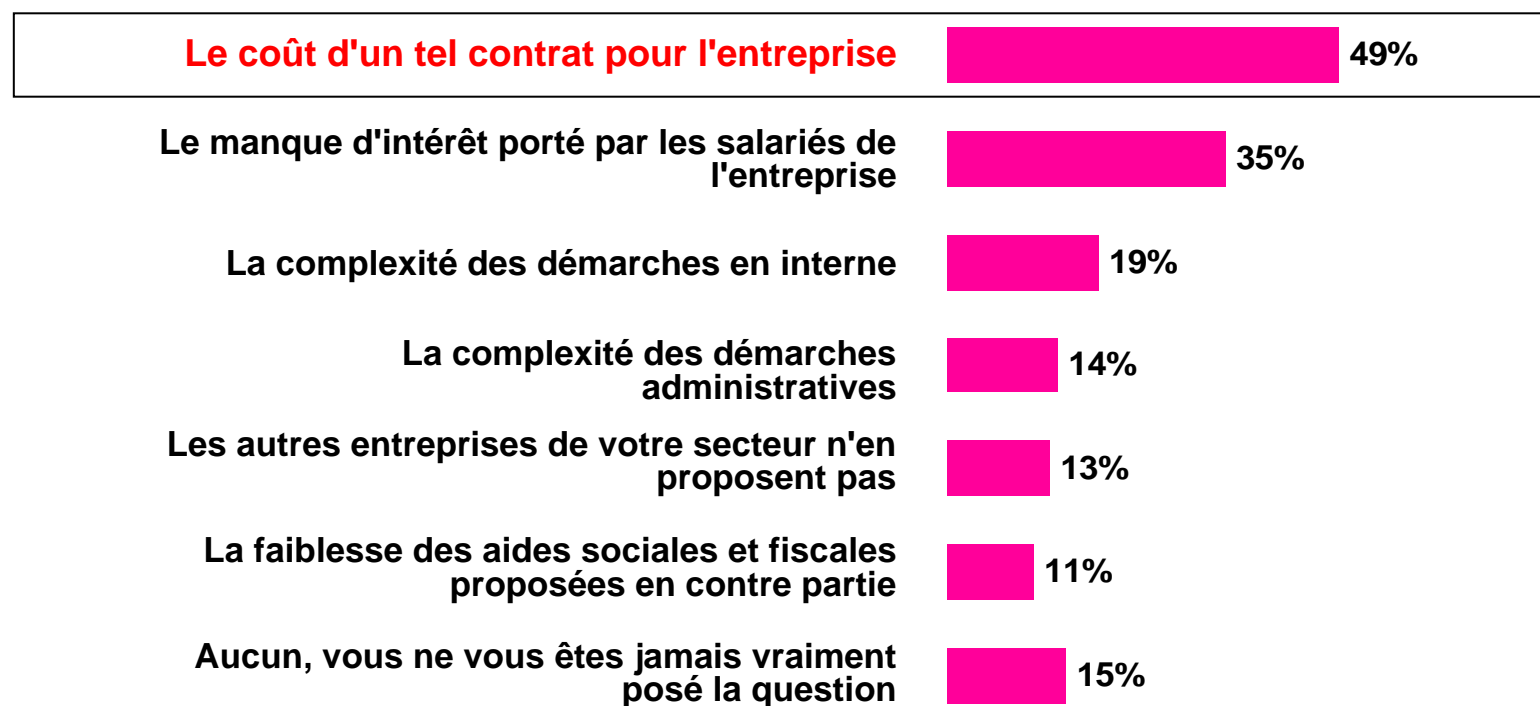
(Base : Entreprises n'ayant jamais offert d'AMC dans le passé – n = 43)



## Si une entreprise ne propose pas de complémentaire santé, c'est le plus souvent lié à des raisons financières

- En assisté, le coût d'un contrat complémentaire santé pour l'entreprise est également avancé comme le premier frein.
- Néanmoins, un 1/3 des entreprises évoquent également le manque d'intérêt porté par les salariés et une part non négligeable la complexité des démarches, en interne et externe.

R10 Et plus particulièrement, quels sont les principaux éléments qui vous ont incité à ne pas proposer de contrat collectif ?



(Base : Entreprises n'offrant pas d'AMC – n = 52)

## *2. L'offre de complémentaire santé proposée par les entreprises à leurs salariés*

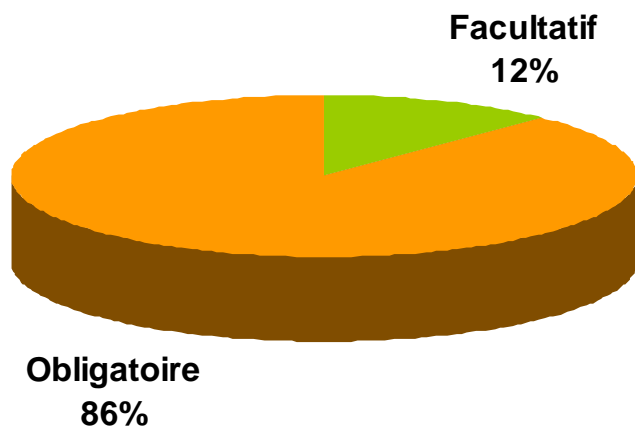




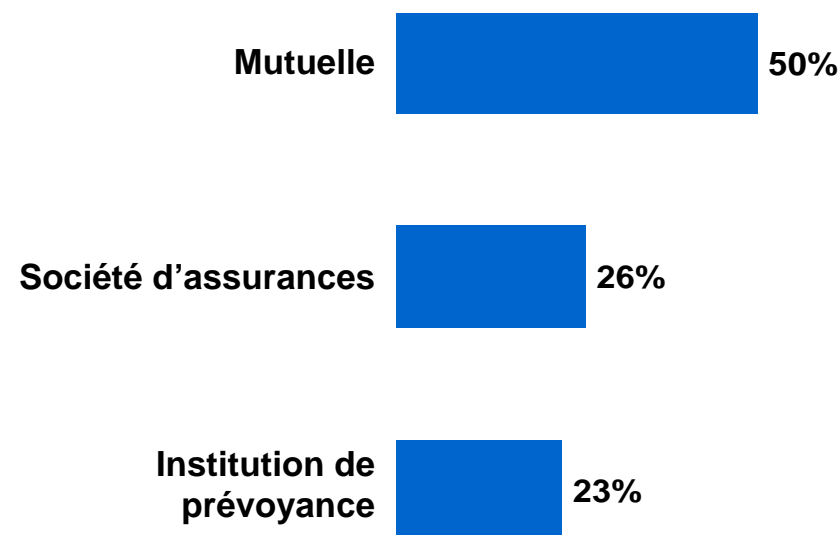
# Les entreprises qui proposent une complémentaire optent majoritairement pour un contrat obligatoire, le plus souvent auprès d'une mutuelle.

Q19 Le contrat proposé par votre entreprise est-il facultatif ou obligatoire ?

24% auprès des entreprises avec 0 à 6% de cadres  
29% auprès des entreprises de 0 à 47% de prise en charge des cotisations par l'entreprise



Q21 Par quel type d'organisme cette complémentaire est-elle proposée ?

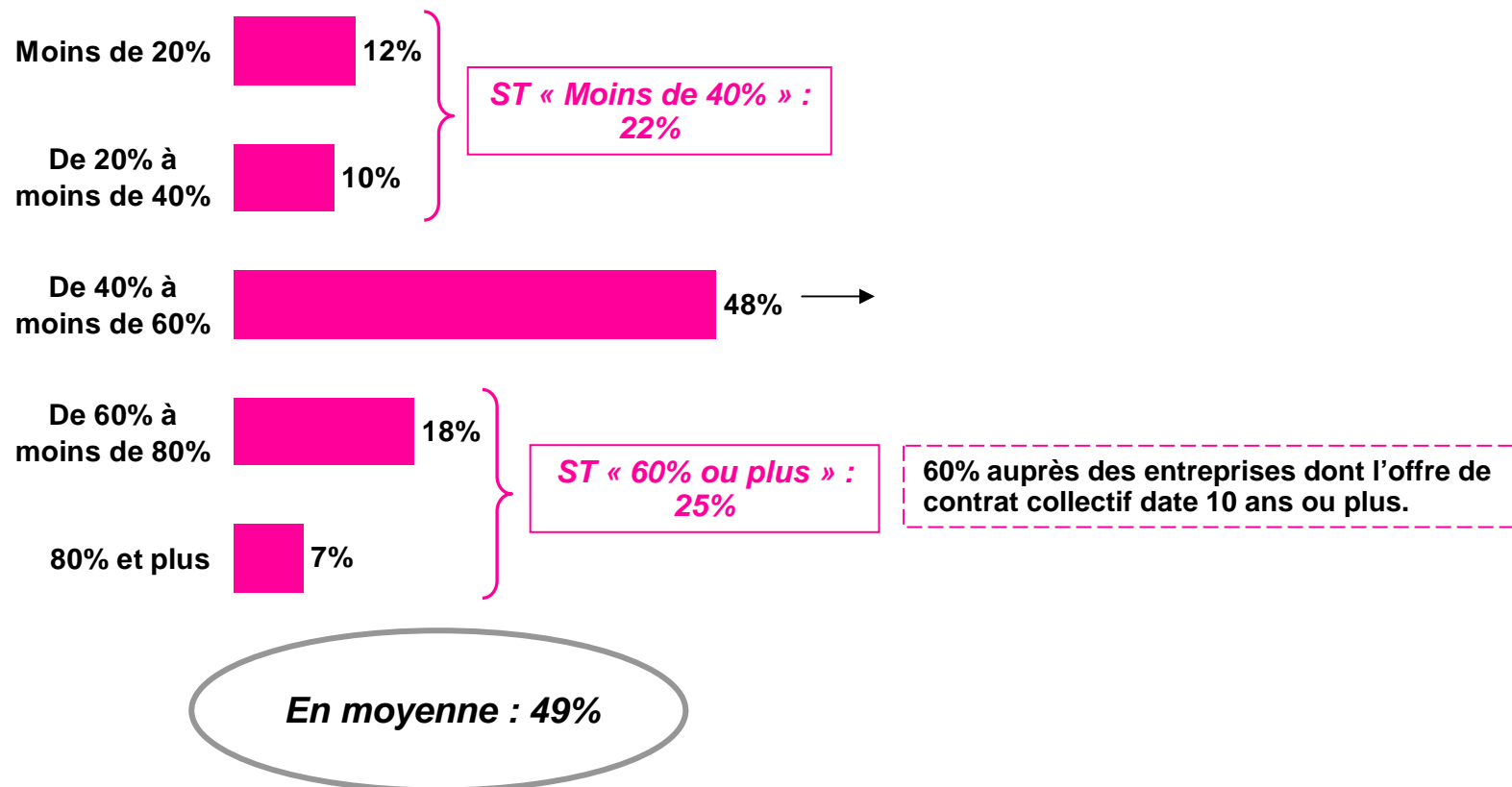


(Base : Entreprises offrant une AMC – n = 248)



# La prise en charge des cotisations par les entreprises : la norme se situe autour de 50%

Q22 En moyenne, quel pourcentage du montant des cotisations votre entreprise prend-elle en charge ?



(Base : Entreprises offrant une AMC – n = 248)

### *3. Un marché qui a fortement évolué au cours des dernières années*

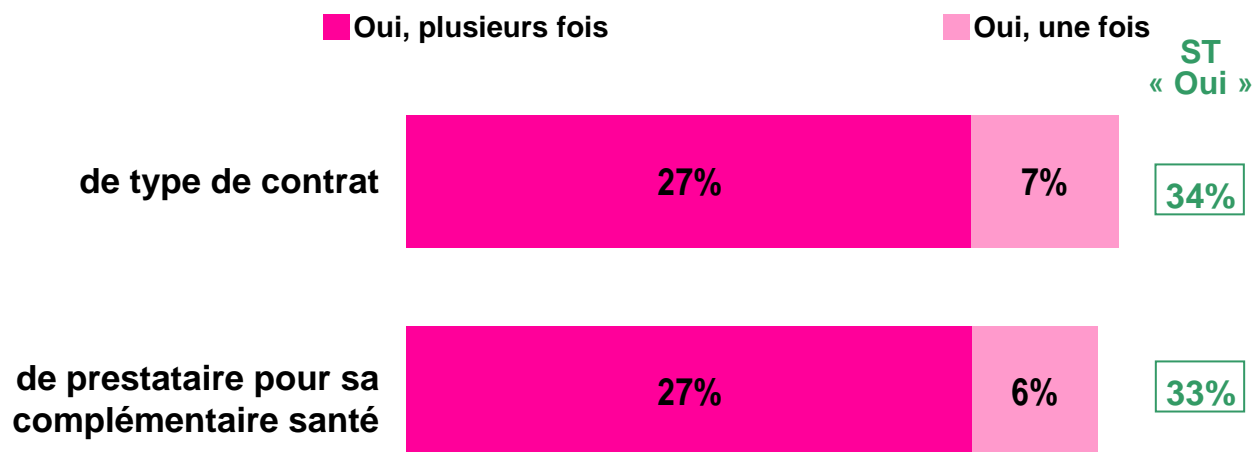




# Une part non négligeable des entreprises n'hésitent pas à changer de prestataire ou de type de contrat...

- Il s'agit notamment des grandes entreprises (en termes de salariés et de CA), celles pour qui cela représente un enjeu financier important (prise en charge des cotisations élevée) et qui disposent de plus de 5 ans de leur contrat.

Q23 Au cours des 5 dernières années, votre entreprise a-t-elle changé...?



 **ST « A changé de prestataire ou de type de contrat » : 50%**

62% auprès des entreprises de plus de 100 salariés.  
66% auprès des entreprises avec un CA annuel de 20 millions ou plus

64% auprès des entreprises qui prennent en charge entre 56 et 100% des cotisations.

36% auprès des entreprises ayant un contrat depuis moins de 5 ans  
54% auprès des entreprises ayant un contrat depuis 5 ans ou plus

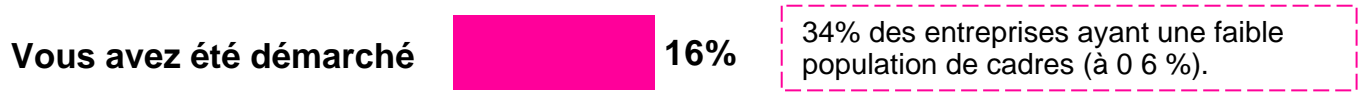
(Base : Entreprises offrant une AMC – n = 248)





...essentiellement pour bénéficier des offres plus intéressantes.  
Mais aussi pour la mise en conformité avec la nouvelle législation,  
mentionnée par presque un 1/4 des entreprises.

Q24 Pourquoi avoir changé de prestataire et/ou d'offre?



(Base : Entreprises ayant changé de contrat ou prestataire – n = 123)

## *4. Les sources d'information et les critères de choix*

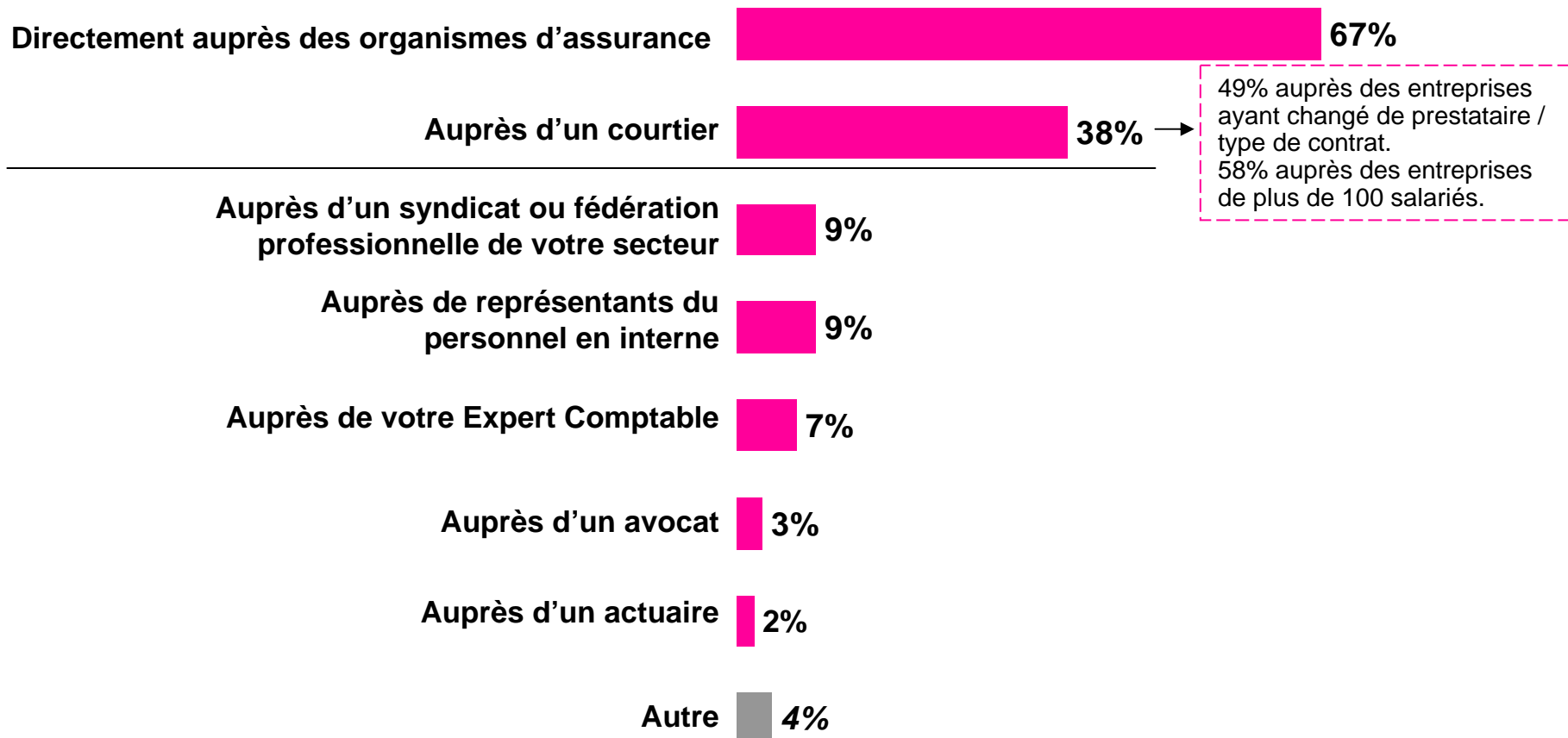




# Recherche d'informations pour le choix du contrat : surtout auprès des organismes d'assurance, mais aussi auprès des courtiers

- Ce sont notamment les grandes entreprises qui font appel un courtier ou les entreprises ayant changé de prestataire / type de contrat.

Q13 Pour le choix de l'organisme et du type de contrat à sélectionner, auprès de qui vous êtes-vous renseigné ?

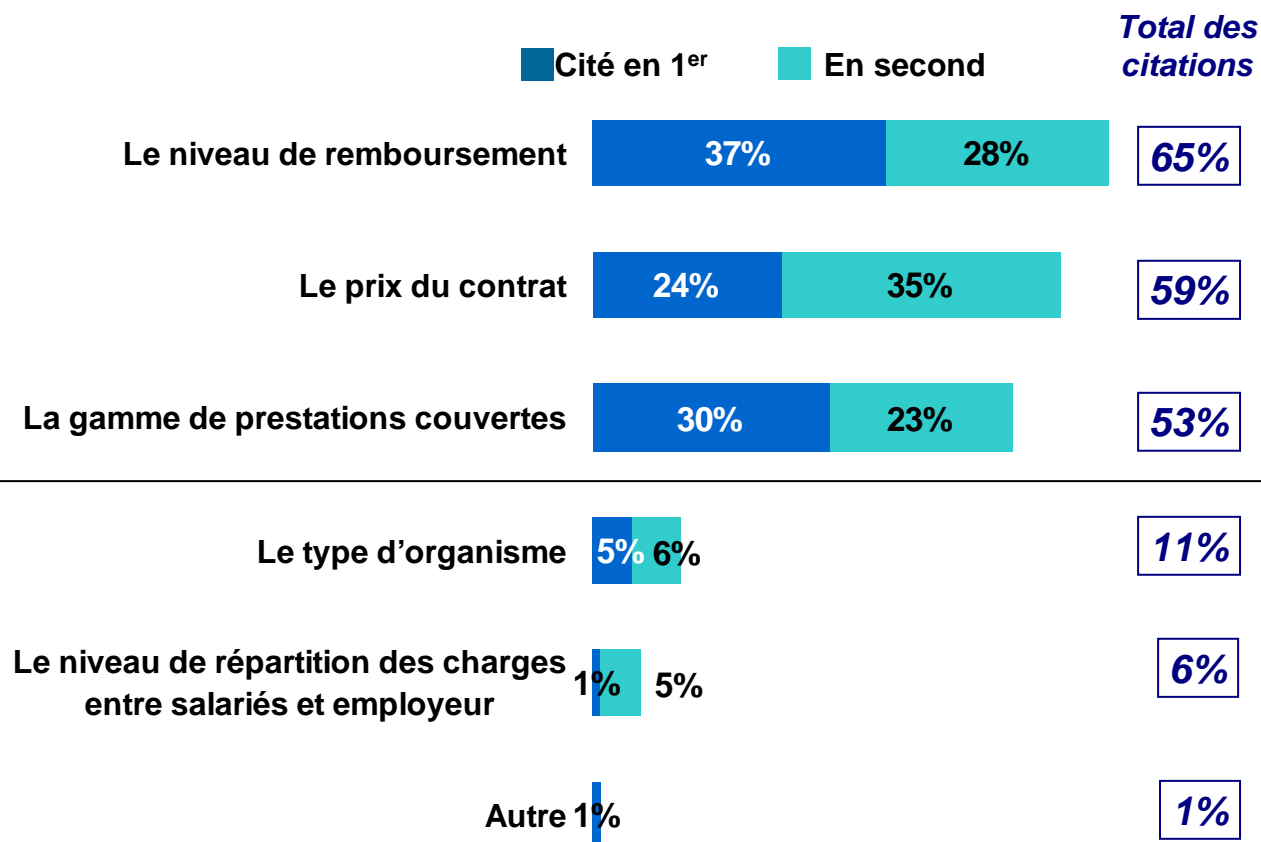


(Base : Ceux qui ont participé au choix – n = 156)



## Les premiers critères de choix de la complémentaire santé sont soit de nature financière soit concernent l'offre des prestations.

Q16 Finalement, quels sont les critères principaux qui ont prévalu dans votre choix ? En premier ? En second ?



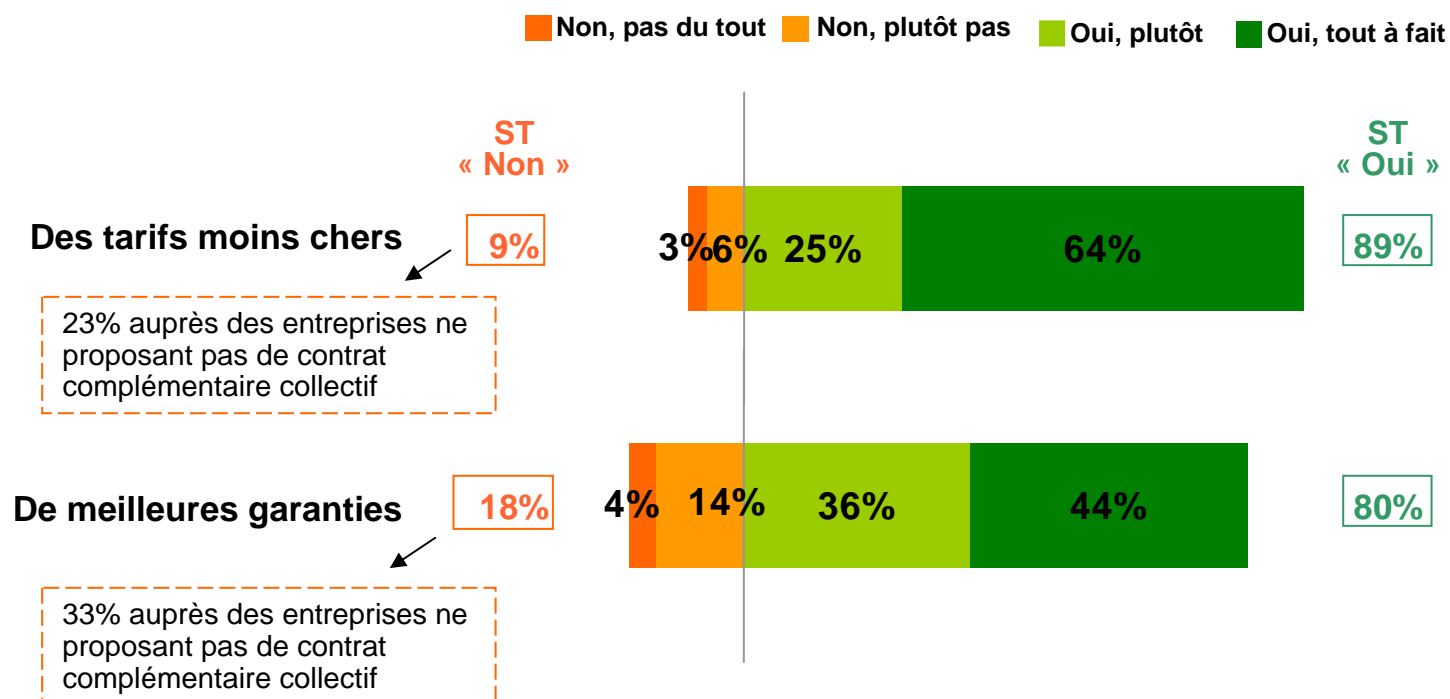
(Base : Ceux qui ont participé au choix – n = 156)



## Dans ce contexte et par rapport aux contrats individuels, les entreprises se voient en position de force pour obtenir des prestations plus avantageuses

S1 Pensez-vous qu'une entreprise est en capacité d'obtenir des tarifs moins chers que les contrats individuels ?

S2 Pensez-vous qu'une entreprise est en capacité d'obtenir de meilleures garanties que les contrats individuels ?



(Base : Ensemble – n = 300)

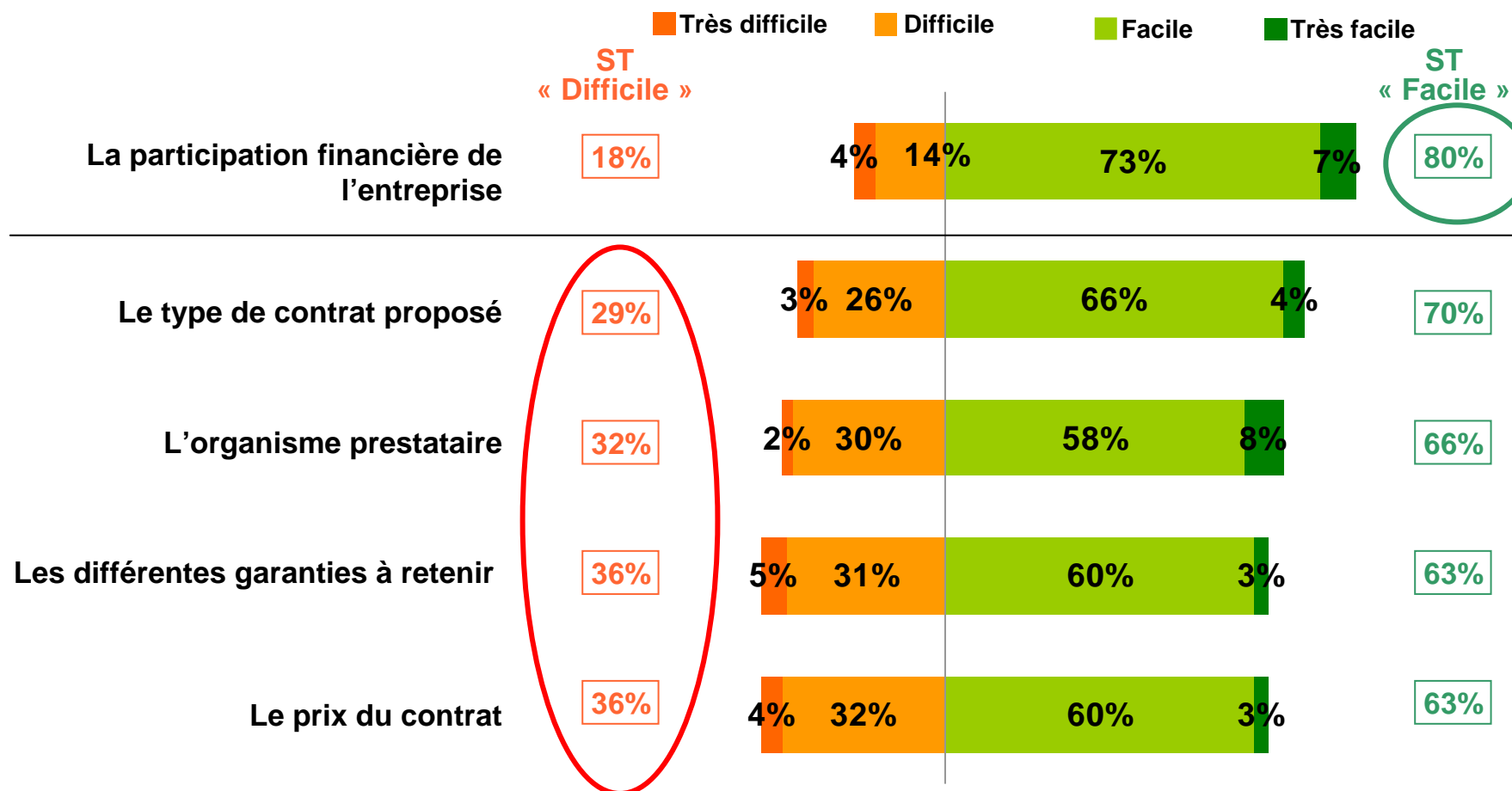
*5. Globalement, un choix facile, mais quelques attentes*





Globalement, un choix facile en ce qui concerne la participation financière de l'entreprise et le type de contrat, mais moins aisé quant aux garanties, au prix du contrat, à l'organisme prestataire ou au type de contrat.

Q12 Le choix vous a-t-il paru facile à prendre en ce qui concerne...?



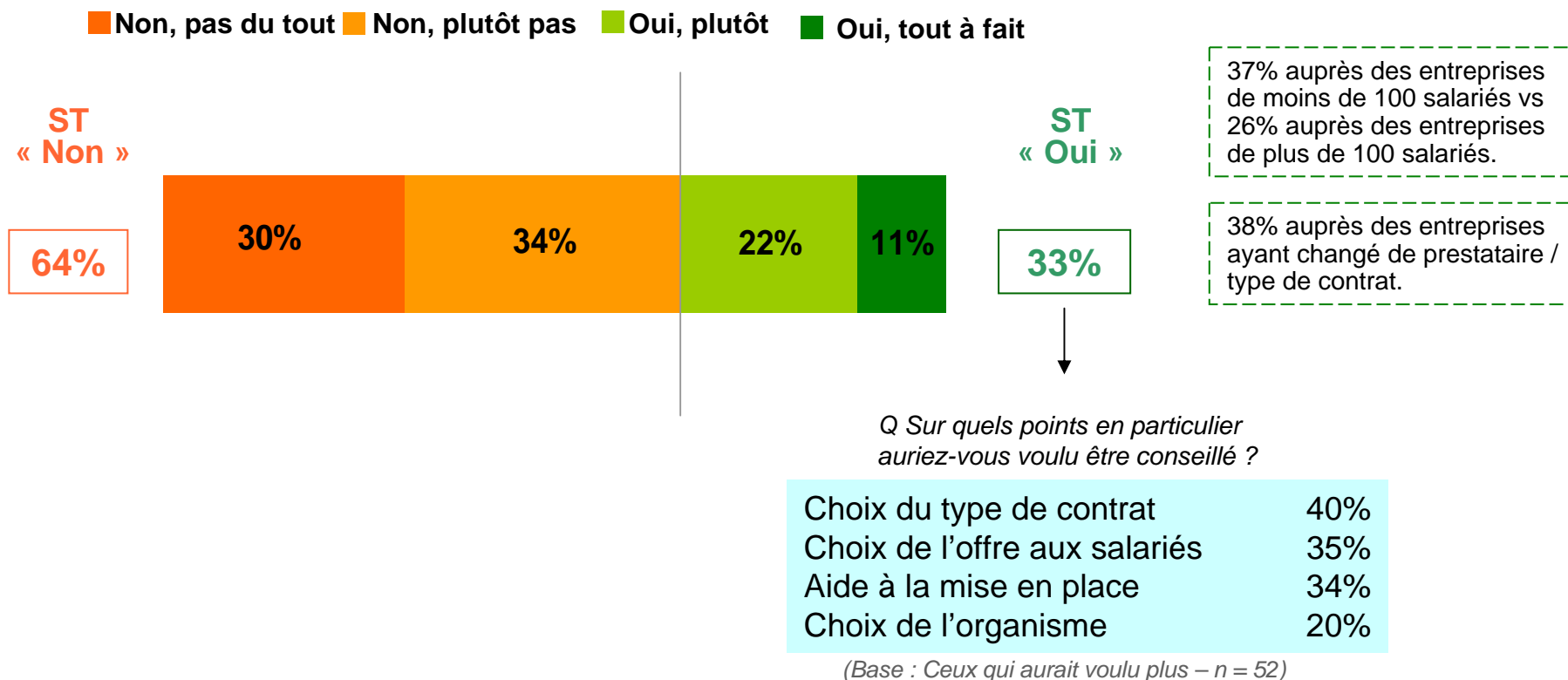
(Base : Ceux qui ont participé au choix – n = 156)



## Il s'en suit un faible besoin d'aide supplémentaire pour choisir

- Ce besoin se fait surtout sentir dans les petites entreprises (moins de 100 salariés) et lors d'une démarche de changement de prestataire et / ou type de contrat...
- ... et l'aide devrait surtout porter sur le type de contrat et l'offre et de manière plus pragmatique, sur la mise en place.

Q14 Auriez-vous apprécié pouvoir bénéficier de davantage d'aide dans ce choix ?



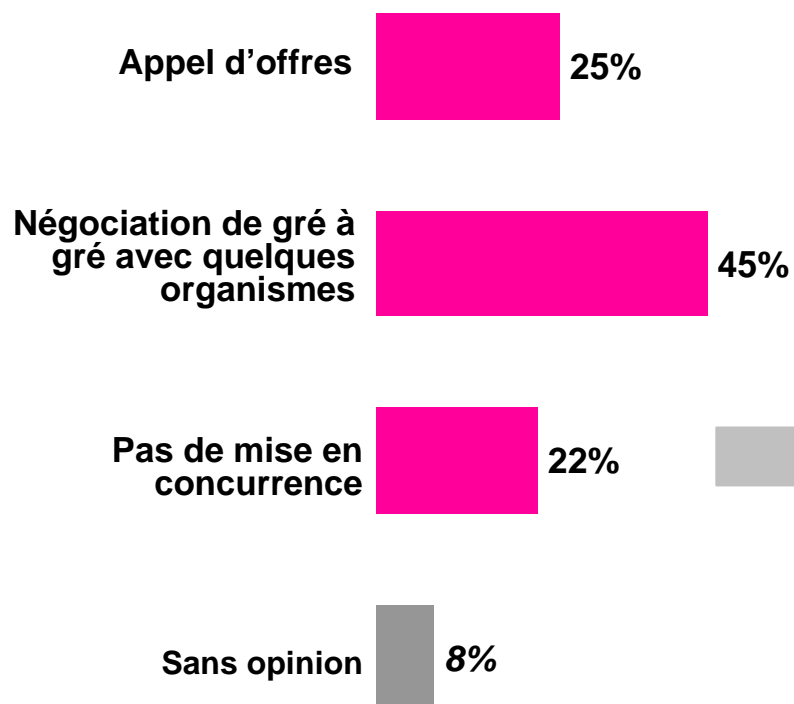
(Base : Ceux qui ont participé au choix – n = 156)





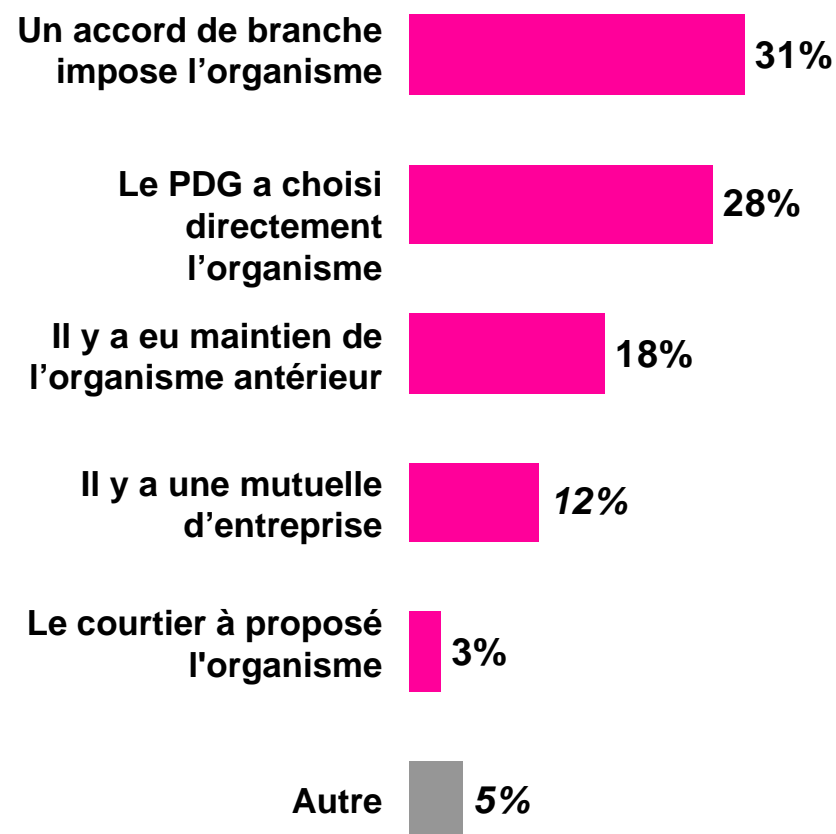
# Prise de décision de la mise en concurrence les organismes

Q17 Comment la mise en concurrence pour le choix de l'organisme a-t-elle été organisée ?



(Base : Entreprises offrant une AMC – n = 248)

Q18 Pourquoi n'y a-t-il pas eu de mise en concurrence ?



(Base : Si pas de mise en concurrence – n = 54)

# Annexe

## *Composition des échantillons*





## Composition de l'échantillon - Assurés

### ► Sexe

- |         |     |
|---------|-----|
| ▪ Homme | 48% |
| ▪ Femme | 52% |

### ► Âge

- |                           |            |
|---------------------------|------------|
| <b>ST Moins de 35 ans</b> | <b>27%</b> |
| ▪ Moins de 25 ans         | 11%        |
| ▪ 25 à 34 ans             | 16%        |
| <b>35 à 49 ans</b>        | <b>27%</b> |
| <b>ST 50 ans et +</b>     | <b>46%</b> |
| ▪ 50 à 64 ans             | 25%        |
| ▪ 65 ans et +             | 21%        |

### ► Région

- |                    |            |
|--------------------|------------|
| ▪ Paris            | 19%        |
| <b>ST Province</b> | <b>81%</b> |
| ▪ Ouest            | 23%        |
| ▪ Nord-est         | 23%        |
| ▪ Sud-ouest        | 11%        |
| ▪ Sud-est          | 24%        |

### ► PCS du chef de ménage

- |                                          |            |
|------------------------------------------|------------|
| <b>ST PCS+</b>                           | <b>33%</b> |
| ▪ Agriculteur                            | 2%         |
| ▪ Artisan, commerçant, chef d'entreprise | 5%         |
| ▪ Cadre, profession libérale             | 12%        |
| ▪ Profession intermédiaire               | 14%        |
| <b>ST PCS -</b>                          | <b>30%</b> |
| ▪ Employé                                | 10%        |
| ▪ Ouvrier                                | 20%        |
| <b>Retraités et autres inactifs</b>      | <b>37%</b> |

### ► Prise en charge complémentaire

- |                             |     |
|-----------------------------|-----|
| ▪ Bénéficie d'une AMC       | 88% |
| ▪ Bénéficie de la CMU-C     | 5%  |
| ▪ Ne bénéficie d'aucune AMC | 7%  |



## Composition de l'échantillon - *Entreprises*

### ▶ Taille

▪ 10 à 49 salariés	82%
▪ 50 à 99 salariés	11%
▪ 100 salariés et +	6%

### ▶ Secteur

▪ Industrie	17%
▪ BTP / Construction	12%
▪ Commerce	17%
▪ Transports et services	54%

### ▶ Région

▪ Paris	22%
<b>ST Province</b>	<b>78%</b>
▪ Ouest	22%
▪ Nord-est	21%
▪ Sud-ouest	11%
▪ Sud-est	24%



Merci de votre attention