

« Et si ma mutuelle... »

Une consultation Malakoff Humanis



A l'écoute de nos parties prenantes

UN DOUBLE OBJECTIF

Nourrir notre projet d'entreprise

Contribuer au débat public sur le rôle des complémentaires santé

UNE CONSULTATION EN LIGNE

Un questionnaire d'une quinzaine de minutes

4 questions ouvertes pour faire une large place à l'expression directe des opinions et des expériences de santé individuelles

Du 10 février au 10 avril 2022

Plus de...

22 000

RÉPONDANTS

30 000

VERBATIM

« C'est très bien d'avoir les remarques et suggestions des assurés que nous sommes. C'est comme cela qu'on avance vers un bien-être pour tous. »

(Assuré, retraité)

Dans un contexte de peurs multiples



71%
des Français
ont **peur de tomber
malade**



73%
ont peur
que leur **santé
se dégrade à
cause des
pollutions**

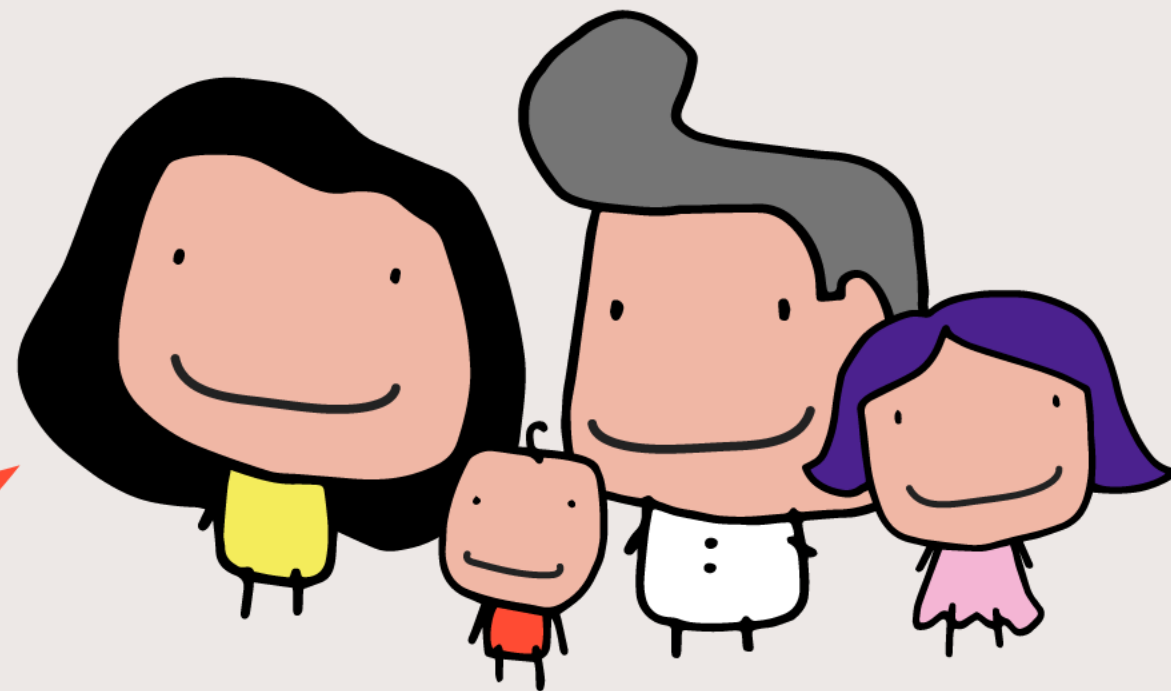


90%
redoutent
une **baisse de
leur pouvoir
d'achat**



81%
craignent
une **baisse de
leurs revenus**

**« Ma mutuelle » :
un indispensable
protecteur sur
lequel compter face
à la vulnérabilité
et aux incertitudes**



Un système de santé jugé protecteur

Accès et qualité des soins, niveau de remboursement, couverture, coût :

85% des Français
se sentent *bien protégés*,
dont **24%** *très bien protégés* *

89% des assurés Malakoff Humanis
se sentent *bien protégés*,
dont **26%** *très bien protégés*

« Nous [sommes] en ALD pour le cancer de mon épouse et mon cœur... La mutuelle est indispensable pour les frais annexes. Le système de santé en France est exceptionnel. »

(Assuré, retraité)

« J'ai été agréablement surprise pour de grosses dépenses. C'est dans ces moments-là qu'on se rend compte que la mutuelle est indispensable et qu'une bonne couverture facilite les soins »

(Assurée, salariée)

* Source: Etude ELABE réalisée les 21 et 22 février 2022 (internet) auprès d'un échantillon de 1499 personnes, représentatif des résidents de France métropolitaine âgés de 18 ans et plus.

Malakoff Humanis: une complémentaire jugée indispensable

Une protection dont les assurés affirment ne pas pouvoir se passer pour :

95%

Spécialiste ou dentiste

dont **57% indispensable**
38% utile

95%

Pharmacie

dont **38% indispensable**
57% utile

94%

Hospitalisation,
traitement ou soins
récurrents

dont **62% indispensable**
32% utile

Familles monoparentales : 71% *indispensable*
(+9 pts)

« J'ai eu divers cancers et lors de mes prises en charges je n'ai jamais eu le souci de frais du fait que je savais que ma mutuelle était là pour me soutenir. »

(Assuré, retraité)

94%

Lunettes ou
audioprothèses

dont **57% indispensable**
37% utile

Employés et ouvriers : 66% *indispensable*
(+9 pts)

Familles monoparentales : 68% *indispensable*
(+11 pts)

92%

Médecin généraliste

dont **29% indispensable**
63% utile

Employés et ouvriers : 39% *indispensable*
(+10 pts)

88% des parents 

Soins particuliers pour
les enfants

dont **50% indispensable**
38% utile

87%

Kinésithérapeute

dont **40% indispensable**
47% utile

85%

Accident pour soi ou un
membre de sa famille

dont **48% indispensable**
37% utile

76%

Consultation de
médecine douce

dont **33% indispensable**
43% utile

Employés et ouvriers : 43% *indispensable*
(+10 pts)

Une protection accessible à un coût « raisonnable »

57%

des assurés jugent que **le coût de la santé en France est cohérent, raisonnable** compte tenu de l'accès aux soins et de leur qualité,

« Mon mari a eu un cancer il s'est battu pendant 3 ans et heureusement que nous avons la mutuelle car beaucoup de soins. Cela nous a beaucoup aidés, on dit toujours que c'est trop cher avant d'être confronté à la maladie... »

(Assuré, retraité)



78%

des assurés estiment que le rapport qualité des soins / coût de leur contrat est bon

83% chez les familles avec enfants (+10 pts)
dont 23% disent avoir *un contrat très intéressant* (+6 pts)

Crise Covid, rappel ou révélateur de la contribution de la complémentaire à la santé dans les entreprises

91%

des chefs d'entreprise sont convaincus que leurs salariés ne pourraient **pas se passer de leur mutuelle**

dont **39% indispensable**
52% utile

63%

à un coût accessible,

dont **49% à un coût cohérent, raisonnable**
14% à un coût très modéré

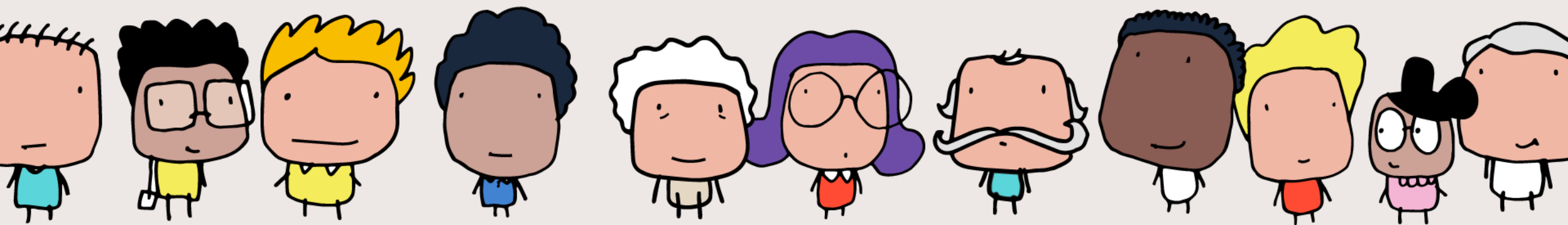
77%

sont préoccupés par leurs **obligations en termes de santé et sécurité au travail**

« Nous avons besoin
d'accompagner les salariés en
bonne santé pour qu'ils le restent ! »

(Chef d'entreprise)

Ce que les assurés attendent de leur complémentaire



4

enjeux majeurs

1. **Pérenniser notre système de santé afin de pouvoir continuer à se soigner**
2. **Trouver facilement et rapidement un médecin**
3. **Être accompagné dans les moments de rupture, maladie grave et face à la dépendance**
4. **Comprendre son contrat et pouvoir anticiper ses dépenses**



**Pérenniser notre système de santé afin de
pouvoir continuer à se soigner**

Pérenniser notre système de santé afin de pouvoir continuer à se soigner

Assurés

56%

sont préoccupés par le fait de pouvoir **continuer à être bien soignés**

1^{ère} préoccupation exprimée, alimentée par la conjugaison des crises sanitaire et économique, et par les défis financiers auxquels doit faire face le système de santé dans son ensemble.

60%

estiment que **le type de soins couverts** doit être une priorité d'amélioration

Chefs d'entreprise

68%

ont le souci d'offrir à leurs salariés **une bonne protection, avec un bon rapport qualité-prix**

« Quelle que soit la branche professionnelle le service doit être le même pour tous et optimal. L'obligation qui est faite aux entreprises de participer aux frais de santé des salariés doit aboutir à une couverture maximale concernant les frais de santé (...) »

(Chef d'entreprise)

Prise en charge : des améliorations souhaitées

Assurés

7,7/10*

Remboursement des
médecines douces

7

Remboursements
plus rapides

6,9

Remboursement des
consultations chez le
psychologue

« Ayant des problèmes de myopie assez importants et ayant besoin de verres progressifs, j'ai trouvé mon restant à charge élevé la dernière fois que j'ai changé de verres. C'est dommage, mes lunettes ne sont pas un luxe mais une nécessité pour pouvoir vivre et travailler. »

(Assuré, salarié)

Chefs d'entreprise

33%

Pouvoir inclure le
conjoint et les enfants
dans la couverture
même si ça coûte un
peu plus cher

« Une meilleure protection sans un prix excessif pour les conjoints et les enfants ! »

(Chef d'entreprise)

* Note moyenne de la proposition sur une échelle de 1 à 10



Trouver facilement et rapidement un médecin

Parcours de soins : parcours du combattant

Assurés

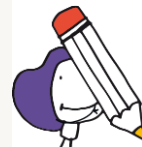
51%

sont préoccupés par le fait **de trouver facilement un médecin et d'être bien suivi**

2^{ème} préoccupation exprimée

30% des verbatim

2^{ème} sujet le plus partagé spontanément : parcours du combattant, délais d'attente, errement médical, sentiment d'être perdu et peur d'être mal suivi



3 difficultés

- ▶ Trouver un **interlocuteur** de santé dans les **déserts médicaux**
- ▶ Trouver le « **bon** » interlocuteur de santé
- ▶ Raccourcir les **délais d'obtention de rendez-vous**

« *Trouver un médecin devient très difficile, avec un peu de chance, on peut avoir un médecin traitant chez soi, mais mon ophtalmo a pris sa retraite et impossible d'en trouver un jeune mais qualifié, ma gynéco a pris sa retraite... même situation. Je n'ai désormais plus de suivi. Pas de possibilité non plus en vieillissant de trouver un cardiologue ou un neurologue ! La situation est catastrophique !* »

(Assuré, retraité)

Parcours de soins : faciliter et conseiller

Assurés

8/10*

Trouver un professionnel de santé

7,7

Être orienté et accompagné pour un diagnostic ou un suivi de qualité

7,6

Être aidé pour choisir un hôpital en cas d'opération ou de suivi pour des soins (avis, prise de rendez-vous)

6,7

Pour les moins de 45 ans
Faciliter l'accès à la téléconsultation lorsqu'elle n'est pas prise en charge par la sécurité sociale

« Une aide pour aider les assurés à trouver un nouveau médecin généraliste quand le sien part en retraite par exemple, ou pour aider les assurés à trouver un spécialiste qui prend de nouveaux patients... il est difficile de se faire soigner en France ! »

(Assuré, salarié)

Chefs d'entreprise

9,1

Faciliter l'accès aux soins des salariés (consultations en ligne, réseaux de soins, ...)

* Note moyenne de la proposition sur une échelle de 1 à 10



Être accompagné dans les moments de rupture, maladie grave et face à la dépendance

Une appréhension marquée

Assurés

45%

craignent de développer une **maladie grave**

49% chez les salariés

33%

des salariés

s'inquiètent **d'être aidés dans leur vie quotidienne en cas d'accidents de la vie**

Chefs d'entreprise

35%

s'inquiètent d'avoir un salarié confronté à une **maladie grave** ou à une **situation de handicap**

Vieillesse et dépendance

Assurés

60%

des retraités

redoutent la **vieillesse et la dépendance**

« Nous arrivons, ma femme et moi, à un âge où nous commençons à nous poser la question de savoir quelle sera la participation de la mutuelle pour le maintien à domicile et l'aide à domicile dont nous pourrions avoir besoin. 1 - Pour l'aide au ménage, aux courses, aux travaux quotidiens 2- Pour l'aide aux travaux extérieurs : Jardinage, nettoyage, etc. »

(Assuré, retraité)

24%

des assurés redoutent de devoir **aider ou prendre en charge un proche en situation de dépendance**

32% des salariés de 45 à 54 ans (+8 pts)

Chefs d'entreprise

26%

s'inquiètent de la **prise en compte des salariés qui aident un proche malade ou en perte d'autonomie**

« Nous ne connaissons pas toujours les situations personnelles des salariés. On est confronté à certains problèmes le moment venu (décès d'un proche, accompagnement de fin de vie...). Le mieux est de communiquer sur tous les sujets pour que les salariés sachent ce à quoi ils peuvent prétendre. »

(Chef d'entreprise)

Maladies graves : renforcer la prévention

Assurés

8/10*

Bilan santé pour détecter les risques de maladie grave

7,7

Actions de dépistage et de prévention personnalisées sur des sujets de la vie quotidienne (tabac, nutrition, etc.)

« Le dépistage ou les bilans de santé annuels devraient être plus systématisés car le principe de précaution permet des économies pour les caisses et de détecter les maladies très onéreuses. »

(Assuré, retraité)

Chefs d'entreprise

8,1

Campagnes de dépistage (hypertension artérielle, cancer de la peau, vaccination, ...)

7,5

Propositions de programmes de prévention (dépistage, sport, gérer son stress) grâce à des services connectés

« Les programmes de dépistage et de prévention (enquête santé au travail) que vous proposez devraient être généralisés auprès de toutes les entreprises. »

(Chef d'entreprise)

« Moments de rupture » : accompagner

Assurés

8,9/10

Aide à l'adaptation du domicile, du véhicule, acquisition de matériel adapté pour favoriser l'autonomie en cas de handicap

8,8

Accompagnement personnalisé et participation financière (consultation de psychologue, de diététicien, pratique sportive adaptée...)

8,5

Accès à des aides matérielles ou financières pour les aidants (solutions de répit, aide à domicile, espace d'information)

8,2

Aide financière ponctuelle en cas de « coup dur » temporaire lié à un accident de la vie (factures imprévues, dépenses importantes, etc.)

8

Aide avant et après une hospitalisation (aide et soins à domicile, relais par un médecin généraliste/spécialiste)

« Dans le cadre d'une situation de handicap générant des difficultés financières j'aurais besoin d'être davantage aidée afin de ne pas tomber dans la précarité. »

(Assurée, salariée)

Chefs d'entreprise

8,4/10

Accompagnement personnalisé et participation financière (consultation de psychologues, de diététiciens, pratique sportive adaptée...) jusqu'à la reprise d'activité

8,7

Aide financière ponctuelle en cas de « coup dur » lié à un accident de la vie (dépenses importantes et imprévues)

8,3

En cas de handicap, acquisition du matériel adapté pour favoriser l'autonomie

7,8

Solutions matérielles ou financières à destination des aidants pour mieux concilier vie professionnelle et vie personnelle

Santé mentale : prendre en charge la maladie du siècle

Assurés

44% des moins de 35 ans

33% des salariés

23% des retraités

s'inquiètent de leur **bien-être physique et psychologique**

« En raison de mon divorce, qui a éclaté lors de la crise sanitaire en 2020, je suis suivie par un psychologue toutes les semaines. J'ai pu être remboursée de 4 séances de mémoire, mais j'aimerais que ma mutuelle m'aide plus, car cela me permet de me soigner et d'anticiper des conséquences du stress, des angoisses, etc. et d'éviter d'autres soins qui coûteraient bien plus cher à mon avis. »

(Assurée, salariée)

Chefs d'entreprise

63%

sont préoccupés par le **bien-être physique et mental de leurs salariés**

« Pendant le confinement, des webinaires étaient mis à disposition, par exemple sur la cohérence cardiaque, le lâcher prise, maîtriser sa colère etc.... via la prévoyance Malakoff Humanis. Ces webinaires étant libres d'accès pour les salariés, il était plus facile pour eux de les suivre. Ces opérations de prévention sont un atout non négligeable pour la santé mentale des salariés et pas toujours simple à mettre en place en entreprise. C'est un format à conserver et renouveler. »

(Chef d'entreprise)



**Comprendre son contrat et
pouvoir anticiper ses dépenses**

Contrat : simplifier, clarifier, anticiper

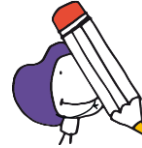
Assurés

Les assurés estiment qu'il est trop souvent « **difficile de suivre les remboursements** » et soulignent le besoin d'une « **meilleure lisibilité des garanties, de façon simple** » pour une « **santé et un portefeuille sereins** »

57%

déclarent **connaître leur contrat**

Même si **48%** n'ont pas bien en tête tout ce qu'il couvre et à quelle hauteur.



3 difficultés

- ▶ Accès complexe à l'information (couverture, reste à charge)
- ▶ Usage de termes complexes dans les garanties
- ▶ Estimation du reste à charge pour les soins « inhabituels »

« Je trouve que les documents récapitulants les couvertures et les types de contrat manquent de clarté. Il serait intéressant d'avoir une vision précise des droits, de la couverture et des remboursements propres au contrat individuel souscrit »

(Assuré, retraité)

Contrat : simplifier, clarifier, anticiper

Assurés

8,7_{/10}

Connaître ce que coûtent les équipements médicaux

8,2

Disposer d'un tableau de bord avec le détail du remboursement de l'Assurance maladie, de la mutuelle et le reste à charge

8,2

Connaître précisément le reste à charge avant chaque consultation

8,1

Aider l'assuré à bien connaître ses droits, ce qui est pris en charge

8

Améliorer la facilité à trouver les informations concernant le contrat

8

Améliorer la clarté, la simplicité du contrat

Chefs d'entreprise

8,5

Simplifier et améliorer la clarté du contrat

Contact Presse MALAKOFF HUMANIS :
Elisabeth Alfandari - 07 60 09 25 30
elisabeth.alfandari@malakoffhumanis.com