

communiqué de presse

Paris, le 31 mai 2022

#Etsimamutuelle

« *Et si ma Mutuelle ...* » la grande consultation lancée par Malakoff Humanis fait écho aux inquiétudes des Français en termes de santé

Malakoff Humanis a consulté¹ l'ensemble de ses assurés et parties prenantes² afin de recueillir leurs avis et propositions et d'apporter sa contribution au débat public sur l'avenir du système de santé. Plus de 22 000 personnes se sont exprimées et ont partagé plus de 30 000 verbatim. Malakoff Humanis en dévoile aujourd'hui les principaux enseignements.

Thomas Saunier, Directeur général de Malakoff Humanis déclare : « *Je remercie sincèrement nos clients pour leur contribution. 24 mois de pandémie ont bouleversé la hiérarchie de nos priorités. La santé s'est installée au cœur des préoccupations de tous et cela se ressent plus que jamais dans les témoignages recueillis. Les répondants estiment que leur mutuelle est indispensable au quotidien et attendent qu'elle les accompagne encore davantage. Ils nous disent leur attachement à notre système de santé mais s'inquiètent de sa pérennité et sont conscients qu'il doit se transformer. Cette transformation est en effet nécessaire, elle ne peut se faire sans une concertation entre les pouvoirs publics et l'ensemble des acteurs du système notamment ceux qui le financent. C'est une condition essentielle pour répondre avec efficacité aux aspirations des Français* ».

Parmi les points satisfaisants, 89% des assurés se sentent bien protégés, et 92% considèrent que la couverture santé dont ils bénéficient est bonne. De leur côté, 91% des chefs d'entreprises sont convaincus que leurs salariés ne pourraient se passer de leur mutuelle, et que celle-ci contribue à une meilleure santé et qualité de vie au travail (pour 45% d'entre eux).

Pour autant, l'inquiétude est montée d'un cran : la peur de tomber malade³, résonne désormais avec celle de ne pas pouvoir accéder aux services de soins, et de ne plus pouvoir se soigner. Cette crainte s'articule autour de quatre enjeux majeurs :

- Pérenniser notre système de santé afin de pouvoir continuer à se soigner ;
- Trouver facilement et rapidement un médecin ;
- Être accompagné dans les moments de rupture, maladies graves et face à la dépendance ;
- Comprendre son contrat et pouvoir anticiper ses dépenses.

¹ Sur une période allant du 10 février au 10 avril 2022

² Entreprises clientes, branches professionnelles, experts-comptables, courtiers...

³ 71% des Français ont peur de tomber malade. Source : Etude ELABE réalisée du 28 au 30 mars 2022 auprès d'un échantillon de 1531 personnes, représentatif des résidents de France métropolitaine âgés de 18 ans et plus

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

78% des assurés (83% pour les familles avec enfants) estiment que le rapport qualité des soins / coût est bon. **La pérennité de cette bonne protection et la capacité à continuer à être bien soignés** sont toutefois de véritables sujets de préoccupation. Ces craintes sont alimentées par la conjugaison des crises sanitaire et économique, et par les défis financiers auxquels doit faire face le système de santé dans son ensemble.

Les assurés (60%) aimeraient que certains types de soins, tels que les médecines douces (sophrologie, yoga), la préparation au bien-vieillir ou les consultations de psychologues, soient pris en charge, ou mieux pris en charge par leur mutuelle.

Les chefs d'entreprise font de la protection de leurs salariés une priorité (pour 68% d'entre eux). Un tiers souhaite inclure le conjoint et les enfants du salarié dans leur couverture « *même si cela coûte un peu plus cher* ». Et une solide majorité aimerait que la complémentaire propose la prise en charge de soins spécifiques, non remboursés par l'Assurance maladie, tels que des soins dédiés aux enfants (ergothérapie, ostéopathie) ou des programmes de prévention pour bien-vieillir.

Trouver facilement et rapidement un médecin

Trouver facilement un médecin et être bien suivi préoccupe 51% des assurés. Parcours du combattant, déserts médicaux, délais d'attente, sentiment d'être « perdu », peur d'être mal suivi, aide au choix d'un hôpital... sont les sujets les plus partagés. Spontanément (questions ouvertes, contributions libres), **l'accès aux soins est le thème le plus abordé.** Il totalise près de **30% des verbatim des assurés.**

DRH et chefs d'entreprise soulignent le besoin de **faciliter l'accès aux soins de leurs salariés** (consultations en lignes, réseaux de soins, ...). **La prévention est également une priorité pour la moitié d'entre eux.** Ils attendent de leur mutuelle la mise en œuvre de campagnes de dépistage et de vaccination au sein de l'entreprise (8,1/10), des programmes de prévention santé (alimentation, activité physique, gestion du stress) (7,5), des dispositifs de prévention adaptés à leur secteur d'activité (6,9).

Les **assurés sont demandeurs d'une prévention personnalisée** : bilan santé pour détecter les risques de maladie grave (8/10), actions de dépistage et de prévention sur des sujets tels que le tabac, la nutrition, le sommeil, le stress (7,7), etc.

Être soutenus dans les moments de rupture, les maladies graves, face à la dépendance...

1 salarié sur 3 s'inquiète d'être aidé dans sa vie quotidienne en cas d'accidents de la vie (décès de conjoint, perte d'emploi, ...). La crainte de développer une **maladie grave** est partagée par 45% des assurés (49% parmi les salariés), tandis que plus d'un tiers des chefs d'entreprises est préoccupé par le fait d'avoir un salarié confronté à une maladie grave ou à une situation de **handicap**.

Assurés et chefs d'entreprise partagent **l'exigence d'un accompagnement de leur complémentaire en cas de survenue d'une pathologie lourde** (accompagnement personnalisé et participation financière, consultation de psychologues, de diététiciens, pratique sportive adaptée jusqu'à la reprise d'activité) : 8,8/10 pour les assurés, 8,4 pour les chefs d'entreprise.

La vieillesse et la dépendance sont des sujets d'appréhension pour les retraités (60%). Mais aussi pour les actifs (un tiers pour les salariés âgés de 45 à 54 ans) qui redoutent la perspective de devoir aider ou prendre en charge un proche en situation de dépendance. Cette préoccupation est partagée par 26% des chefs d'entreprise et DRH.

Face à cette inquiétude, les assurés, aidants ou non, attendent de leur complémentaire un accès à des aides matérielles ou financières : solutions de répit, aide à domicile, espaces d'information (8,5/10). Une attente confirmée par les DRH et chefs d'entreprise qui en font un enjeu de conciliation vie professionnelle et vie personnelle (7,8).

Comprendre son contrat et pouvoir anticiper ses dépenses

57% des assurés déclarent connaître leur contrat même s'ils n'ont pas bien en tête tout ce qu'il couvre (48%) et à quelle hauteur. **Tous souhaitent un contrat plus simple et plus lisible (8/10)**. Ils voudraient connaître à l'avance le coût de leurs lunettes ou de leur prothèse dentaire (8,7/10), et évaluer précisément leur reste à charge avant chaque consultation (8,2).

DRH et chefs d'entreprise expriment la même attente de **simplification et d'amélioration de la clarté** des contrats collectifs (8,5/10).

L'indispensable renforcement du dialogue avec les pouvoirs publics

Prévention, dépendance, santé mentale..., cette grande consultation appelle des réponses concrètes. Certaines peuvent être effectives à court terme ou existent déjà, d'autres restent à créer. *Et si ma mutuelle...* constitue une étape majeure dans la définition du prochain projet d'entreprise de Malakoff Humanis qui sera annoncé d'ici à fin 2022.

Faire évoluer notre système de santé est une nécessité. Mais sans concertation globale, rien n'est possible. Un dialogue en profondeur entre toutes les parties prenantes - Assurance maladie, complémentaires santé, professionnels de santé, patients - est indispensable pour continuer à protéger nos concitoyens face aux nouvelles vulnérabilités. Seules l'action collective et la mobilisation de tous les acteurs permettront de se hisser à la hauteur des enjeux.

Contacts Presse :

MALAKOFF HUMANIS

Élisabeth Alfandari : +33 7 60 09 25 30

elisabeth.alfandari@malakoffhumanis.com

IMAGE 7

Isabelle de Segonzac : +33 6 89 87 61 39

isegonzac@image7.fr

Franck Pasquier : +33 6 73 62 57 99

fpasquier@image7.fr

À propos de Malakoff Humanis

Acteur majeur de la protection sociale, Malakoff Humanis est né en janvier 2019 du rapprochement des groupes Malakoff Médéric et Humanis. Avec 8,2 Mds€ de fonds propres, plus de 400 000 entreprises clientes et 10 millions de personnes protégées (assurés et ayants droit), Malakoff Humanis détient 15 % de parts de marché de l'assurance collective.

Dans le cadre de la gestion de la retraite complémentaire Agirc-Arrco, le Groupe verse 38,6 Mds€ d'allocations à plus de 6 millions d'allocataires, et collecte les cotisations auprès de près de 600 000 entreprises et 6,5 millions de cotisants.

Paritaire, mutualiste et à but non lucratif, Malakoff Humanis met sa performance au service de l'utilité sociale et consacre chaque année plus de 160 M€ à l'accompagnement des personnes en situation de fragilité sociale.

www.malakoffhumanis.com

 [@MalakoffHumanis](https://twitter.com/MalakoffHumanis)