

# ÉTUDE L'ARGUS DE L'ASSURANCE ET OPUSLINE : PERCEPTION DES COMPLÉMENTAIRES SANTÉ PAR LES FRANÇAIS DANS LE CONTEXTE DE LA RÉFORME DE LA RÉSILIATION INFRA-ANNUELLE

Evènement - 1 octobre 2019

OpusLine et L'Argus de l'assurance publient une enquête d'opinion inédite sur la relation qu'entretiennent les Français avec leur mutuelle santé dans le contexte de la réforme de la résiliation en complémentaire santé.

## Quelques chiffres clés

- 89% des Français se disent satisfaits de leur mutuelle,
- 50 % des Français n'ont d'ailleurs jamais résilié au cours des 10 dernières années.
- Alors que la réforme poursuit l'objectif de diminuer les cotisations des contrats santé, les Français se montrent plus sensibles au niveau de remboursement qu'au prix
- Les Français expriment également des attentes en matière de service rendu et d'accompagnement
- La hausse des tarifs reste un facteur déclencheur de départ, notamment pour les retraités et les inactifs
- Une augmentation possible des résiliations, comme cela a été le cas en auto et en habitation avec la loi Hamon. OpusLine estime que la réforme mettrait en jeu 550 M € additionnels en santé.

## Synthèse de l'étude

La nouvelle réglementation dispose d'un **nouveau droit aux consommateurs de résilier** sans frais les contrats de complémentaire santé à tout moment. La mesure sera applicable dès le **1<sup>er</sup> décembre 2020 à tous les contrats.**

Le droit de résiliation s'appliquera à tous les contrats d'assurance santé complémentaire qu'il

s'agisse de l'assurance collective ou de l'individuelle. L'étude a été menée en ligne par *L'Argus de l'assurance* du 26 août au 1<sup>er</sup> septembre 2019 auprès d'un échantillon représentatif de 1000 personnes âgées de 18 ans et plus selon la méthode des quotas. Cette enquête permet d'apporter **un éclairage sur les attentes des Français** sur cette réforme. Notre objectif est **d'aider les professionnels** du secteur de l'assurance dans les **transformations nécessaires à la mise en œuvre de la réforme**.

Après avoir **impacté** le secteur de **l'habitation** et de **l'auto en 2015** puis de **l'emprunteur** en 2018, la résiliation infra-annuelle sera étendue à l'ensemble des contrats santé complémentaires dès le 1<sup>er</sup> décembre 2020.

*« Nous cherchons à révéler les enjeux de cette nouvelle réforme pour l'assurance, comprendre comment la résiliation infra-annuelle va influencer le comportement des Français et quelles mesures les assureurs doivent anticiper à la fois sur les offres, les démarches commerciales et les opérations de gestion. Avec cette étude, nous souhaitons éclairer les professionnels de l'assurance, les aider à anticiper la réforme et nourrir leurs réflexions stratégiques prospectives. » - Alix Pradère, Présidente d'OpusLine*

### **L'étude présente 3 grands enseignements :**

#### **Premier enseignement**

La réforme vient apporter une réponse à une question que les Français ne se posent pas.

En effet :

- 89 % des Français se disent satisfaits de leur mutuelle
- 50 % des Français n'ont d'ailleurs jamais résilié au cours des 10 dernières années, et parmi ceux qui ont résilié, dans 43% des cas c'est pour des raisons de changements d'entreprise
- 30 % des sondés ayant résilié leurs complémentaires santé auraient souhaité être retenus. Pour autant 41% ont entendu parler de la réforme, parmi eux 43% seraient incités à changer du fait de la réforme

#### **Second enseignement**

Une sensibilité au remboursement plus élevé que le prix

- ... 48% des sondés souhaitent une amélioration des remboursements et 31% une hausse des cotisations plus modérée.

La nécessité pour les assureurs santé de considérer des offres plus couvrantes que les limites

actuelles fixant le cadre fiscal (contrat responsable).

### Troisième enseignement

L'accompagnement par leur complémentaire santé est au cœur des attentes des assurés.

Les domaines dans lesquels les Français souhaitent être accompagnés

- **62% réduction des coûts de santé?**
- **51%** simplification des démarches
- **42%** une offre adaptée à mon état de santé?
- **24%** une aide pour trouver les meilleurs PS ; **20%** un accès simple à des PS
- **11%** des programmes de prévention santé? ; **10%** des informations et conseils santé?

Et des Français majoritairement favorables à la proactivité des mutuelles en cas d'hospitalisation jugée à 89% intéressante et appropriée à 86%.

Cette dimension sera d'importance croissante dans la fidélisation à venir des assurés.

**Alors comment se préparer ?** Optimisation des opérations, pilotage de l'attrition grâce à des outils, refonte de l'activité commerciale, modernisation de la relation client, ajustement des offres, autant de travaux à engager !

**L'avis d'Alix Pradère, Présidente d'OpusLine :**

**« Proposer des services plus pertinents et plus désirables est un enjeu majeur pour les assureurs »**

*« L'étude révèle un **rapport des Français à la complémentaire santé très utilitariste**. Il n'est pas évident que l'assuré perçoive la manière dont l'encadrement réglementaire pèse sur ses remboursements. Les contraintes et réformes ouvrent grand la porte de la surcomplémentaire sur le reste à charge non mutualisé ; elles amènent aussi à **proposer des services santé plus pertinents, plus utiles et plus désirables** ! Les assureurs complémentaires sont par exemple absents de la problématique de l'accès aux soins dans les zones sous-denses en professionnels de santé. Or l'étude démontre que les assurés attendent d'être **accompagnés** par leurs assureurs lorsqu'ils sont **confrontés à de réelles difficultés**. Il en va de la **qualité, du lien** entre assureurs santé et leurs clients. »*

**Pour avoir accès à l'étude, merci d'en faire la demande à travers le formulaire ci-dessous (toute diffusion totale ou partielle de ces résultats doit mentionner la source : OpusLine / L'Argus)**