

Complémentaire Santé 2021

Couverture et attentes des Français, focus sur le switch des contrats individuels et perspectives à l'aube de la retraite

*Présentation de l'étude
France, mai 2021*

- 121 pages
- 4881 français couverts par une complémentaire santé interrogés

Présentation

Dans un contexte de l'entrée en vigueur au 1er décembre 2020 de la possibilité de résilier à tout moment au-delà de la 1ère année son contrat santé, cette étude apporte une vision globale du marché avec une vision sur la répartition des contrats collectifs et individuels.

En outre, elle aborde les leviers possibles à mobiliser auprès des clients individuels : analyse du parcours de clients récents (devenus clients au cours des 12 derniers mois) et identification des switchers potentiels, de leurs attentes et des axes de rétention possible.

Enfin, elle analyse auprès de tous les Français (couverts par un contrat collectif ou individuel) leurs intentions à l'aube de la retraite.

Cette étude regroupe les axes majeurs traités lors de nos précédentes éditions sur la «Couverture Santé» (parue en mai 2015, mai 2016 et mai 2018) et de l'étude intitulée «Complémentaires Santé» parue en avril 2019.

Echantillon

4881 français couverts par une complémentaire santé ont été interrogés par Internet entre le 5 avril et le 3 mai 2021. Ces personnes sont issues d'un envoi auprès de 6005 français représentatifs de la population (18-75 ans) en termes de sexe, d'âge, de catégorie-socio-professionnelle, de localisation (régions UDA, degré d'urbanisation) et de composition du foyer.

Les répondants à l'enquête sont tous membres de notre communauté de 60.000 panélistes : <https://www.panelia.fr> (propriété ARCANE Research).



Sommaire de l'étude

Afin de connaître précisément l'ensemble des questions, items ou dimensions évaluées, n'hésitez pas à nous demander le questionnaire.

Synthèse (1 page) + **Infographie** (2 pages)

1. Photographie en 2021 de la couverture santé complémentaire des Français

1.1. Détail du contrat, satisfaction, attentes et intentions de recommandation

1.1.1. Détail du contrat

- Identification des Français couverts par une complémentaire santé
- Type de couverture complémentaire santé
- Type d'organisme gérant la couverture complémentaire au global et selon le type de contrat
- Ancienneté de la complémentaire santé au global et selon l'organisme
- Nombre de personnes couvertes par la complémentaire santé au global et selon le type de contrat
- Niveau de couverture du contrat de complémentaire santé

1.1.2. Satisfaction vis-à-vis de la complémentaire santé

- Satisfaction globale, au global et selon le type de contrat et l'organisme
- Satisfaction vis-à-vis des communications faites par la complémentaire santé au global, et selon le type de contrat et l'organisme

1.1.3. Attentes de communications de la part de la complémentaire santé

- Au global
- Selon le type de contrat
- Selon la satisfaction des communications

1.1.4. Intentions de recommandations de la complémentaire santé

- Au global
- Selon la complémentaire santé

1.2. Couverture complémentaire selon le statut de la population couverte

1.2.1. Couverture par une complémentaire santé selon le statut

1.2.2. Couverture par une complémentaire santé selon le régime d'affiliation à la sécurité sociale

1.3. Attentes vis-à-vis des complémentaires santé

- 1.3.1. Niveau d'attente des Français concernant les complémentaires santé
- 1.3.2. Renforts souhaités pour un meilleur remboursement selon la fidélité
- 1.3.3. Médecines douces pour lesquelles une prise en charge importante est souhaitée
- 1.3.4. Niveau d'attente des Français concernant les complémentaires santé
 - Selon la couverture santé
 - Selon le sexe et l'âge

2. Les Français et la sur-complémentaire santé

2.1. Les Français couverts par une sur-complémentaire

- 2.1.1. Part des Français ayant souscrit une sur-complémentaire santé
- 2.1.2. Part des Français utilisant la mutuelle du conjoint comme sur-complémentaire santé
- 2.1.3. Identification des Français ayant une sur-complémentaire santé
- 2.1.4. Motifs de souscription d'une sur-complémentaire santé

2.2. Les Français non couverts par une sur-complémentaire

- 2.2.1. Intention de souscription d'une sur-complémentaire santé et budget envisagé
- 2.2.2. Éléments influents dans la souscription d'une sur-complémentaire santé

3. Les Français couverts par un contrat de complémentaire santé individuel : identification des switchers et parcours de switch

3.1. Connaissance des possibilités de résiliation individuelle et identification des switchers potentiels

- 3.1.1. Identification des switchers potentiels
 - Au global
 - Selon l'organisme actuel
- 3.1.2. Connaissance des possibilités de résiliation individuelle depuis le 1er décembre 2020 et Incitation à changer d'organisme de complémentaire santé à l'avenir
- 3.1.3. Incitation à changer d'organisme de complémentaire santé à l'avenir selon l'organisme actuel

3.2. Parcours du switch envisagé

- 3.2.1. Moment du switch envisagé
- 3.2.2. Motifs d'intention de switch de l'organisme actuel
- 3.2.3. Attentes vis-à-vis d'un nouvel organisme de complémentaire santé
- 3.2.4. Motivations d'intention de souscription auprès d'un nouvel organisme
- 3.2.5. Points de contact influents dans le choix d'un nouvel organisme de complémentaire santé
- 3.2.6. Actions de rétention possibles par l'organisme actuel

3.3. Parcours du switch des clients récents

- 3.3.1. Identification des nouveaux entrants vs switchers effectifs
- 3.3.2. Ancienneté dans l'organisme quitté, précédant l'organisme actuel
- 3.3.3. Motifs de switch de l'organisme précédent
- 3.3.4. Actions de rétention possibles par l'organisme précédent
- 3.3.5. Attentes vis-à-vis d'un nouvel organisme de complémentaire santé
- 3.3.6. Motivations de souscription auprès de l'organisme actuel
- 3.3.7. Points de contact influents dans le choix du nouvel organisme de complémentaire santé

4. Perspectives des salariés bientôt à la retraite

4.1. Intention de changement de complémentaire santé une fois à la retraite

- 4.1.1. Au global
- 4.1.2. Selon le type de contrat
- 4.1.3. Selon la tranche d'âge

4.2. Éléments influents dans le changement de complémentaire santé

- 4.2.1. Au global
- 4.2.2. Selon le type de contrat
- 4.2.3. Selon la tranche d'âge

4.3. Points de contact influents dans le choix d'un nouvel organisme de complémentaire santé

- 4.3.1. Au global
- 4.3.2. Selon la tranche d'âge

4.4. Motifs de choix d'un nouvel organisme de complémentaire santé

- 4.4.1. Au global
- 4.4.2. Selon la tranche d'âge

4.5. Prise de renseignements sur un nouvel organisme de complémentaire santé

- 4.5.1. Au global
- 4.5.2. Selon la tranche d'âge

4.6. Types d'organismes santé envisagés

- 4.6.1. Au global
- 4.6.2. Selon la tranche d'âge

4.7. Connaissance du dispositif de la Loi Evin

- 4.7.1. Au global
- 4.7.2. Selon la tranche d'âge

Annexes

Profil sociodémographique des Français couverts par un contrat santé

- Sexe et âge
- Catégorie socio-professionnelle
- Catégorie socio-professionnelle avant la retraite
- Revenus mensuels nets du foyer
- Composition du foyer
- Région (UDA5) d'habitation et Type de commune habitée
- Statut
- Régime d'affiliation à la sécurité sociale

Tris complémentaires

- Refus de la complémentaire santé d'entreprise
- Organisme gérant la couverture complémentaire
- Organisme gérant la couverture complémentaire selon le type de contrat
- Nombre de personnes couvertes par la complémentaire santé selon l'organisme
- Attentes de communications de la part de la complémentaire santé selon l'organisme
- Niveau d'attente des Français concernant les complémentaires santé selon la CSP et la composition du foyer
- Organisme quitté, précédant l'organisme actuel
- Organismes de complémentaire santé envisagés

Livrables

Un rapport synthétique, quantifié, prêt pour vos présentations

- Un rapport synthétique : l'information essentielle est hiérarchisée.
- Un rapport chiffré et précis : l'information est systématiquement quantifiée.
- Un rapport directement exploitable pour vos présentations : format Power Point.
- Au moins une phrase d'analyse par slide.

Accompagnement personnalisé :

Une fois les livrables restitués, notre équipe est disponible et cela sans aucune limite de temps pour faire les traitements complémentaires et apporter toutes les précisions que vous estimez utiles (présentation orale en option).

arcane research

Expert en montage d'études multi-clients et en études ad-hoc basées sur la réinterrogation de cibles.

Notre offre multi-clients répond à 3 principes :

- Proposer des études thématiques sur des marchés connus et maîtrisés,
- Mutualiser les coûts (terrain partagé)
- Proposer une offre plus flexible, plus "ad hoc" et plus qualitative que les études en souscription traditionnelles

La maîtrise du principe de l'enquête mutualisée depuis 1993 :

- Une équipe impliquée et compétente sur les domaines.
- Plus de 30 observatoires réalisés chaque année.
- Une relation durable et de confiance avec les acteurs les plus significatifs des marchés étudiés.

www.arcane-research.com

arcane research est un institut d'études indépendant spécialisé depuis 1993 dans les études quantitatives.

Vos contacts



Hervé GUINGANT

Votre contact commercial

herve.guingant@arcane-research.com

Direct : 02.41.60.37.68



Coline LE BIHAN

Votre contact pour l'étude

coline.lebihan@arcane-research.com

Direct : 02.41.20.08.76

Références

3A - 3M - ABBOTT - ABBVIE - ABRIBLUE - ACADEMIE - ACOVA - AG2R - AGIR GRAPHIC - AGRIAL - AGRO-MOUSQUETAIRES - AIRPAC - ALAIN AFFLELOU - ALCONLABS - ALDES AERAUQUE - ALES GROUPE - ALGOTHERM - ALLERGAN - ALLIANCE HEALTHCARE - ALLIANCE OCEANE - ALLIANZ IARD - ALLIANZ VIE - ALSACE LAIT - AMDIPHARM - ANDROS - ANTARGAZ FINAGAZ - AO SOLA - APEX - APICIL - APREVA - APRR - ARKOPHARMA - ARISTON THERMO GROUP - ARTENAY CEREALS - ASCENSIA - ASTRA ZENECA - ATLANTIC - ATOL - AUDILAB - AUDIOPTIC - AVIVA - AXA - BANQUE CASINO - BARILLA - BAUSCH&LOMB - BAYER - BAYER PHARMA - BEIERSDORF - BEL - BEL FOOD SERVICE - BFORBANK - BIOCOCODEX - BIODERMA - BIOGARAN - BIORGA - BLEDNA - BNP PARIBAS - BOEHRINGER-INGELHEIM - BOIRON - BOIRON SURGELATION - BONCOLAC - BONDUELLE - BONDUELLE FRAIS - BOURSORAMA - BOUYGUES IMMOBILIER - BPCE ASSURANCES - BRED BANQUE POPULAIRE - BJORG - BROTHIER - BSN MEDICAL - CA CONSUMER FINANCE - CAISSE D'EPARGNE - CANDIA - CARDINAL HEALTH - CARL ZEISS - CARREFOUR - CASINO - CDO - CETELEM - CEPHALON - CHARAL - CHIESI - CHURCH&DOWIGHT - CIPF CODIPAL - CIZETA MEDICALI - CLARINS - CNBPF - COLGATE PALMOLIVE - COLUMBIA - COMPAGNIE MADRANGE - CONFEDERATION NATIONALE DU CREDIT MUTUEL - CONFORAMA - CONTINENTAL - COOPER - COOPERVISION - CORNIC - COSMETIQUE ACTIVE INTERNATIONAL - COTY - COVEA - CREDIPAR - CREDIT MUTUEL ARKEA - D'AUCY FOOD SERVICE - DAIKIN - DAUNAT-DELMAS POISSONS ET MAREES - DE DIETRICH - DECLEOR - DELOITTE - DELPEYRAT - DELPIERRE - DIAC - DIAFARM-NPC - DIEPHARMEX - DIRECT ASSURANCE - DPAM - DOUGLAS - DUC - E. LECLERC - EA-PHARMA - ECLOR - ECOVER - EDF - EFFIK - ELLA BACHE - ENGIE - ENI - ENTENDRE - ES ENERGIES - ESSILOR - ESSITY - ESTHEDERM - EUCCERIN - EUGENE PERMA - EUROSIMA - EXACOMPTA - EXPANSCIENCE - FBD (IXINA,...) - FERRERO - FEU VERT - FILORGA - FINDUS - FLEURANCE NATURE - FLEURY MICHON - FLORETTE - FNAC DARTY - FNH - FNMF - FORD - FORTE PHARMA - France FARINE - FRANCK PROVOST - GABA - GALDERMA - GASTROMER - GASTRONOME - GAZ DE BORDEAUX - GEDEON RICHTER - GELAZUR - GENERALI - GENEVRIER - GEORGIA PACIFIC - GIBAUD - GILBERT LABORATOIRES - GILLETTE - GRAND VISION - GREE-LAND SEAFOOD - GRIMBERG LABORATOIRES - GROUPE ALL - GROUPE APPRO - GROUPE BARBA - GSK - GUERLAIN - GUINOT - HALIEUTIS - HAMELIN - HARMONIE MUTELLE - HELLY HANSEN - HENKEL - HITACHI - HOYA LENS - HRA - HSBC - HUMANIS - IKEA - IMA - ING - INNOTHERA - INTERMARCHÉ - INTERVET - IPRAD SANTE - IPSEN - JANSSEN CILAG - JARDILAND - JEAN MARTIN - JENNY CRAIG - JUVA SANTE - KRYS GROUP - L'OREAL ACTIVE COSMETICS - L'OREAL GARNIER - LA BANQUE POSTALE FINANCEMENT - LABEYRIE TRAITEUR SURGELES - LABORATOIRE DE LA MER - LACTALIS - LAITA - LAFUMA - LAMY - LAPEYRE - LCL - LDC - LEA NATURE - LEHNING - LE TANNER - L'ASSIETTE BLEUE - LEVER FABERGE - LEXEL - L'OCCITANE - L'OREAL PROFESSIONNEL - LOHMANN & RAUSCHER - LONGCHAMP - LUNETIERS DU JURA - LUISIER BORDEAUX CHESNEL - LUXOTTICA - LVMH - MAAF - MACIF - MAIF - MALAKOFF MEDERIC - MARIA GALLAND - MARINE HARVEST - MARY COHR - MATINES - MATIS - MATMUT - MAYOLY SPINDLER - MEAD JOHNSON - MEDA PHARMA - MEDICA - MENICON - MENARINI - MERCEDES BENZ FINANCIAL SERVICES - MERCK MEDICATION FAMILIALE - MERIAL - METRO - MG - MGEN - MILLET - MITI - MITSUBISHI - MMA - MOM - MONDIAL ASSISTANCE - MONOPRIX - MR BRICOLAGE - MSD SANTE ANIMALE - MUTEX - MUTUELLE DE POITIERS ASSURANCES - NATIXIS - NATURENVE - NEGMA-WOCKARDT - NESTLE - NESTLE PROTEIKA - NEXITY - NIKE ACG - NISSAN - NOFIMA - NORAUTO - NORWEGIAN SEAFOOD COUNCIL - NOVARTIS - NOVARTIS SANTE ANIMALE - NUTRITION ET SANTE - OCP - OLIVES & CO - OENOBIO - OMEGA PHARMA - OMNICOM - O'NEILL - ONEY - ONTEX - OPHTHALMIC - OPTIC 2000 - ORANGINA SCHWEPPE - ORCHESTRA - OXBOW - PASQUIER - PATAGONIA - PAUL HARTMANN - PEPSICO - PERRIGO - PFIZER - PHYTOMER - PICOT - PIERRE FABRE DERMATOLOGIE - PIERRE FABRE MEDICATION - PIERRE FABRE ORAL CARE - PIERRE FABRE SANTE - PREVOIR - PROCTER GAMBLE PHARMACEUTICALS - PSA - QUIKSILVER - RATP - RCIA - RECKITT BENCKISER - RELAIS D'OR CENTRALE - RESPONDI - REUNICA - REVLON - RIP CURL - ROCHE DIAGNOSTICS - ROGE CAVAILLES - ROSSIGNOL - ROTAPHARM - SACLA - SAINT HUBERT - SALOMON - SANDOZ - SANOFI - SANTECLAIR - SANTE VERTE - SARBEQ - SAVENCIA - SCA - SCAMARK - SCHOLL - SEMES MARQUE VERTE - SENNHEISER - SERVAIR - SERVIER - SEVRE LOIRE HABITAT - SFR - SIFI GROUP - SIGVARIS - SIMONE MAHLER - SMITH & NEPHEW - SODEBO - SODIAL - SODIAL FOOD EXPERTS - SODIAC - SOFIBEL - SOGECAP - SOLINEST - SOTHYS - SOVIBA - SSP - STABLO - STALLERGENES - STANHOME - STARKEY - STERILOR - STGA - STIEFEL - STOEFLER - SUN STAR - SVR - SWISS LIFE - SYNADIET - SYSTEME U - TBWA-PARIS-TEOXANE - TERRA SANTE - TERRENA - TEVA - TEXIER - THALGO - THEA - THERABEL - THUASNE - TONIPHARM - TOP PHARM - UMBRO - UNILEVER - UNIMA - UNITED BISCUITS - UPSA - URGO - URIAGE - VANIA - VENDOME - VILOGIA - VINCI IMMOBILIER - VISAUDIO - VITAGERMIINE - VOLCOM - VW - VW BANK - WEIGHT WATCHERS - WELDOM - WELEDA - WELLA - WILLIAM SAURIN - WINTHROP - YVES ROCHER, ZAMBON,...

ARCANE Research - 26, boulevard du Maréchal Foch - 49100 Angers
Angers, ville laboratoire pour les marchés tests
Tél : 02.41.33.12.49 - Fax : 02.41.60.57.86 - contact@arcane-research.com

