



 **EPSY** pour **fnim**

4860

**Baromètre 2013 de la Fédération**  
**Les fondamentaux**  
**fnim de l'assurance santé**

---

**Septembre – octobre 2013**

**EPSY**

198, avenue de Verdun  
92130 Issy les Moulineaux  
Tel : 01 47 61 85 85

EPSY / DCM : SARL AU CAPITAL  
DE 136 000 € - RCS NANTERRE B  
348 668 211 – SIRET 348 668 211  
00066 – CODE APE 7320Z  
TVA INTRACOMMUNAUTAIRE :  
FR 04348668211

# 1

## **Méthodologie**

Enseignements clés

Attachement à la complémentaire santé

Attentes à l'égard des mutuelles santé

Les besoins des assurés

# Méthodologie

**2 600 interviews en septembre 2013**

**Grand public, national  
représentatif**



**1 000 interviews**

**réalisées du 10 au 17 septembre 2013, en  
ligne, composant un échantillon national  
représentatif de la population française.**

(la représentativité de l'échantillon porte sur le sexe,  
l'âge, la profession et catégorie socioprofessionnelle, la  
situation familiale, la taille du foyer et la localisation  
géographique)

**fnim**

**Adhérents de Mutuelles  
de la FNIM**

**1 600 interviews**

**réalisées du 10 au 19 septembre 2013,  
en ligne.**

(profils analogues au national grand public)

10 639 invitations à se connecter au questionnaire ont  
été envoyées → **le taux de participation est de 15%**

# 2

Méthodologie

## **Enseignements clés**

Attachement à la complémentaire santé

Attentes à l'égard des mutuelles santé

Les besoins des assurés

→ Les Français sont très attachés à leur complémentaire santé :

- Ils la jugent indispensable (81%)
- L'équipement est très large (94%)
- 90% sont satisfaits de leur complémentaire santé
- Cet attachement est éclairé (9 sur dix savent ce que leur coûte leur complémentaire santé et 6 sur dix lisent leur contrat à la souscription )

→ Les attentes à l'égard des mutuelles s'expriment dans un environnement d'inquiétudes avec 70% de Français qui se déclarent inquiets concernant l'évolution de notre système de santé (une réalité pour un tiers des Français qui a dû renoncer à des soins au cours des deux dernières années) :

- 96% estiment que leur complémentaire santé doit défendre l'accès aux soins
- 2/3 estiment que leur mutuelle est légitime pour les protéger eux et leur famille au-delà même de l'accès aux soins

A l'instar des autres assurés, les adhérents des mutuelles de la FNIM :

- Jugent la complémentaire santé indispensable (79%)
- Sont satisfaits de leur complémentaire santé (91%)

Cet attachement à la complémentaire santé est tout aussi éclairé puisque :

- Ils ont identifié le coût de leur complémentaire santé (97%)
- Ils ont lu leur contrat (70%)

- L'inquiétude concernant l'évolution de notre système de santé est encore plus marquée chez les adhérents des mutuelles de la FNIM (74%)
- Quasiment tous (97%) reconnaissent à leur mutuelle le rôle de défense de l'accès aux soins
- Ils ne sont qu'un sur deux (47%) à reconnaître à leur mutuelle la légitimité pour les protéger eux et leur famille

→ Des évolutions des offres sont attendues aujourd'hui par une majorité de Français :

- Des garanties renforcées pour les dépassements d'honoraires et l'hospitalisation → 32%
- Des garanties recentrées sur les grosses dépenses de santé (hospitalisation, chirurgie, ...) → 35%

Au total, la proportion de Français qui attend ces évolutions ou une de ces évolutions est de 55% de la population.

La demande des adhérents des mutuelles de la FNIM est moins marquée :

- Pour le renforcement des garanties en cas d'hospitalisation ou de recours à des spécialistes (21%)
- Pour le recentrage des garanties sur les grosses dépenses de santé (19%)

# 3

Méthodologie

Enseignements clés

## **Attachement à la complémentaire santé**

Attentes à l'égard des mutuelles  
santé

Les besoins des assurés

# 94% des Français ont une complémentaire santé



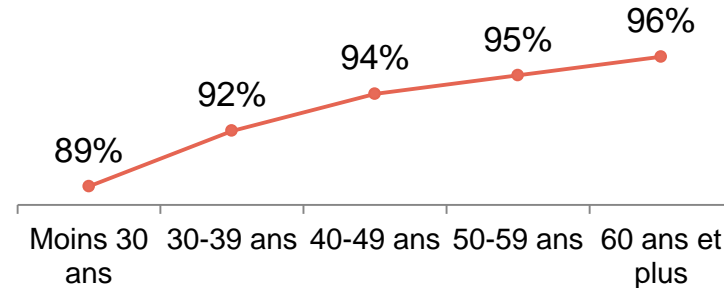
**94% des Français équipés en complémentaire santé** (n=1 000)

&

Le non-équipement relève avant tout de contraintes économiques

Presqu'un non-équipé sur deux (46%) n'a pas de complémentaire santé pour des raisons économiques (n=56)

→ L'équipement en complémentaire santé progresse avec l'âge



→ 95% de ceux qui vivent en couple sont équipés contre 90% de ceux qui vivent seuls



# Les Français tout comme les adhérents des mutuelles de la FNIM sont très attachés à la complémentaire santé : 8 sur dix la jugent « indispensable »



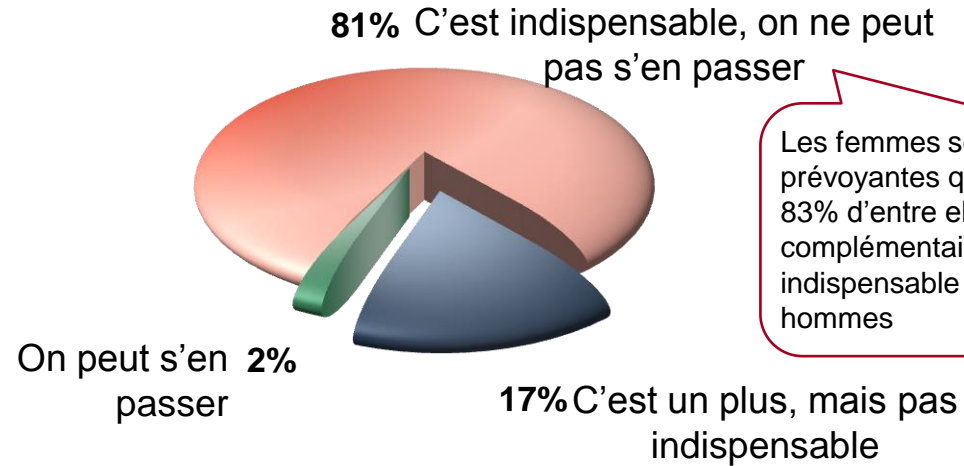
81% des Français estiment que la complémentaire santé, « *c'est indispensable, on ne peut pas s'en passer* » (n=997)

&

17% « *c'est un plus, mais pas indispensable* »

Seuls 2% déclarent « *on peut s'en passer* »

[n=997] **Comment voyez-vous la complémentaire santé ? Vous dites...**



Les femmes sont-elles plus prévoyantes que les hommes ? 83% d'entre elles estiment que la complémentaire santé est indispensable contre 78% des hommes

	National	FNIM
Effectifs	997	1 593
C'est indispensable, on ne peut pas s'en passer	81%	79%
C'est un plus, mais pas indispensable	17%	19%
On peut s'en passer	2%	2%

Score supérieur significativement  
Score inférieur significativement



Sur ce thème, les résultats auprès des adhérents des mutuelles de la FNIM sont similaires à ceux obtenus auprès du grand public

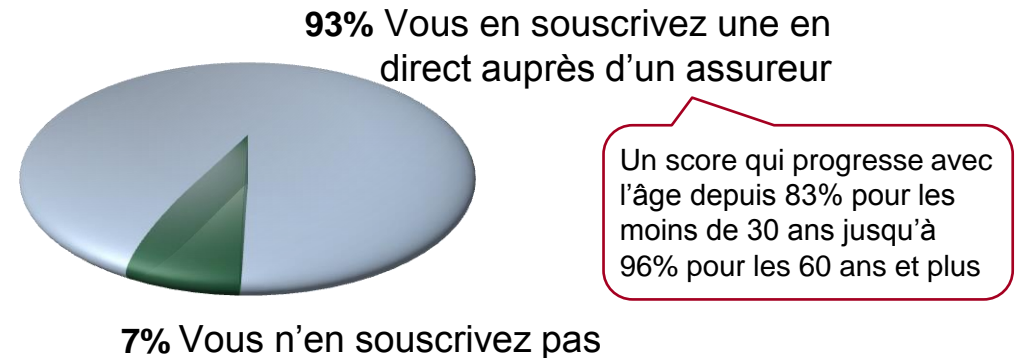
# 93% des adhérents des mutuelles de la FNIM en contrat groupe qui perdraient leur complémentaire santé sont prêts à souscrire en individuel pour rester couverts



Autre preuve de l'attachement à la complémentaire santé, à la question posée aux adhérents de mutuelles de la FNIM qui sont couverts en santé avec un contrat groupe :

[n=423] *Si demain vous n'avez plus de complémentaire santé par l'intermédiaire de votre entreprise, vous en souscrivez une en direct auprès d'un assureur ou vous ne souscrivez pas de complémentaire santé ?*

↪ **93% déclarent en souscrire une en direct auprès d'un assureur**



# La complémentaire santé génère une large satisfaction des assurés

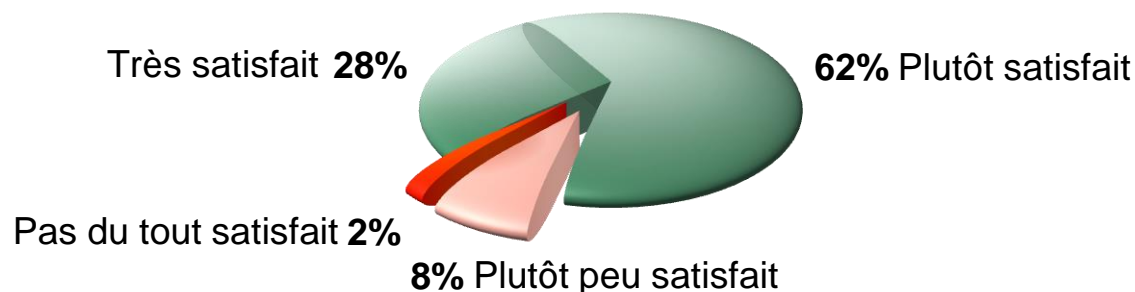


**90% des Français sont « satisfaits de leur complémentaire santé »**

28% « très satisfaits » et 62% « plutôt satisfaits »

Les plus jeunes, les moins de 30 ans, contributeurs pour les autres générations aux équilibres de la santé, sont la tranche d'âge avec la plus forte satisfaction avec 95% de satisfaction

[n=944] **Etes-vous satisfait de votre complémentaire santé ?**



	National	FNIM
Effectifs	944	1 586
Très satisfait	28%	27%
Plutôt satisfait	62%	64%
<b>Total Satisfait</b>	<b>90%</b>	<b>91%</b>
Plutôt peu satisfait	8%	8%
Pas du tout satisfait	2%	1%
<b>Total Pas satisfait</b>	<b>10%</b>	<b>9%</b>

■ Score supérieur significativement  
■ Score inférieur significativement

fnim

**Les scores de satisfaction auprès des adhérents des mutuelles de la FNIM sont similaires à ceux observés auprès du grand public**

# Le coût de la complémentaire santé est bien identifié par les Français, encore plus par les adhérents des mutuelles de la FNIM



93% des Français savent ce que leur coûte leur complémentaire santé...

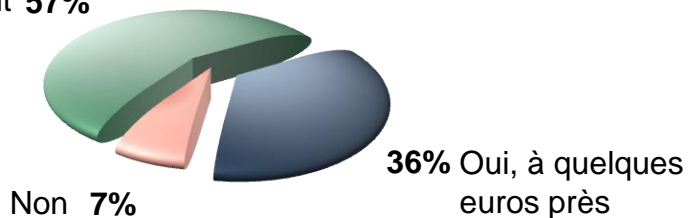


... un niveau qui atteint 97% chez les adhérents des mutuelles de la FNIM



[n=943] Savez-vous ce que vous coûte votre complémentaire santé tous les mois ?

Oui, précisément 57%



	National	FNIM
Effectifs	943	1 590
Oui, précisément	57%	73%
Oui, à quelques euros près	36%	24%
Total Oui	93%	97%
Non	7%	3%

■ Score supérieur significativement  
■ Score inférieur significativement

- Les moins de 30 ans sont 87% à connaître le coût de leur complémentaire santé contre 96% des 60 ans et plus

# Les taxes que supporte la complémentaire santé ne sont en revanche pas identifiées



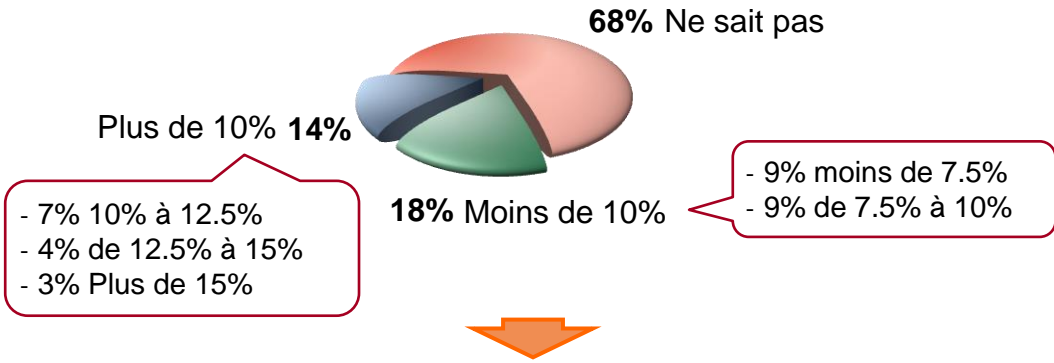
68%, soit deux Français sur trois, ne sont pas en mesure d'évaluer le niveau des taxes que supportent les complémentaires santé



Le niveau de non-identification des taxes progresse jusqu'à 72% chez les adhérents des mutuelles de la FNIM



[n=997] Les complémentaires santé supportent des taxes et impôts. Pouvez-vous en évaluer le montant ?



4% donnent le bon résultat, entre 12.5% et 15%

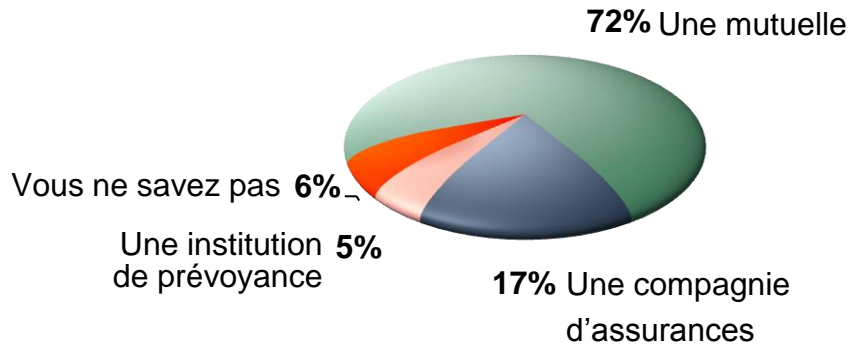
	National	FNIM
Effectifs	997	1 582
De 5 à 7.5 %	9%	5%
De 7.5 à 10%	9%	9%
Total Moins de 10%	18%	14%
De 10 à 12.5%	7%	5%
De 12.5 à 15%	4%	4%
Plus de 15%	3%	5%
Total Plus de 10%	14%	14%
Ne sait pas	68%	72%

Score supérieur significativement  
Score inférieur significativement

# Au-delà des taxes, une autre donnée mal identifiée par les assurés : le statut de Mutuelle, Compagnie, Institution de Prévoyance



[n=944] *Votre assureur pour votre complémentaire santé est-il...*



**67%, soit deux Français sur trois, ne connaissent pas les différences entre ces types d'assureurs**

[n=944] *Connaissez-vous les différences qui existent entre ces différents types d'assureurs santé ?*



Même s'ils sont les plus informés, les chefs d'entreprise, cadres et professions intellectuelles supérieures ne sont malgré tout que 42% à connaître les différences entre ces types d'assureurs

Le niveau de connaissance des types d'assureurs est indifférencié que les assurés soient couverts par une mutuelle, une compagnie ou une IP

# 45% des contrats des adhérents des mutuelles de la FNIM ont moins de 5 ans contre 34% pour l'ensemble des assurés



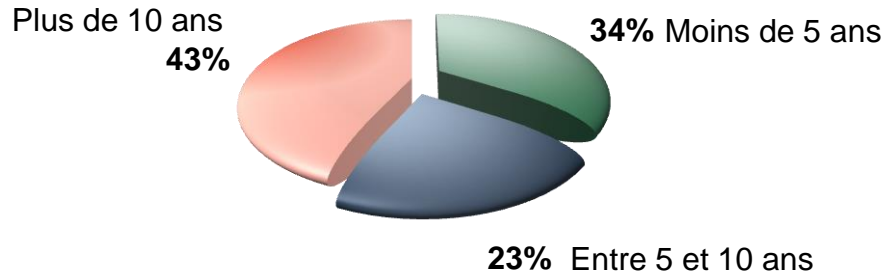
Un tiers du marché s'est renouvelé au cours des 5 dernières années



Chez les adhérents des mutuelles de la FNIM, 45% des contrats ont moins de 5 ans



[n=938] Depuis combien d'années avez-vous votre complémentaire santé actuelle ?



	National	FNIM
Effectifs	938	1 584
Moins de 5 ans	34%	45%
Entre 5 et 10 ans	23%	15%
Plus de 10 ans	43%	40%

Score supérieur significativement  
Score inférieur significativement



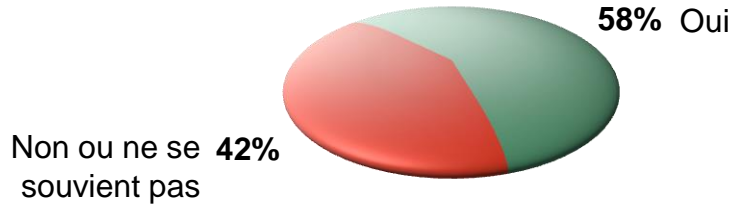
Ces dernières années, les mutuelles de la FNIM ont renouvelé leur portefeuille avec plus d'intensité que les autres assureurs

# La majorité des assurés déclarent lire leur contrat au moment de la souscription



Quasiment 6 assurés sur dix (58%) ont lu leur contrat au moment de la souscription

[n=934] Avez-vous lu votre contrat au moment de souscrire votre complémentaire santé actuelle ?



Le taux de lecture atteint même 70% chez les adhérents des mutuelles de la FNIM

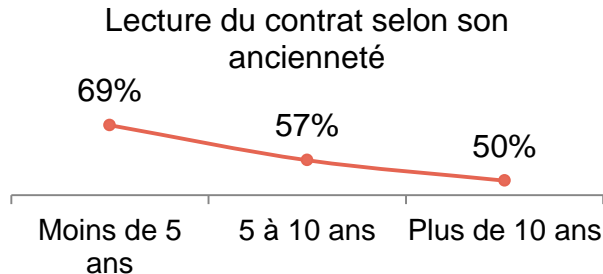
(77% lorsque le contrat a moins de 5 ans)



	National	FNIM
<b>Effectifs</b>	934	1 594
<b>Oui</b>	58%	70%
<b>Non</b>	20%	11%
<b>Ne se souvient pas</b>	22%	19%

Score supérieur significativement (vert)  
Score inférieur significativement (rose)

Un niveau de lecture qui atteint 69%, quasiment 7 assurés sur dix, auprès de ceux qui sont assurés depuis moins de 5 ans





# 4

Méthodologie

Enseignements clés

Attachement à la complémentaire santé

**Attentes à l'égard des mutuelles santé**

Les besoins des assurés

# Les Français sont inquiets des évolutions de notre système de santé

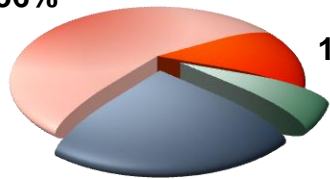


70% des Français se déclarent « *inquiets concernant l'évolution de notre système de santé* » (n=996)

&

Seuls 30% sont « *confiants* »

Plutôt inquiet **56%**



14% Très inquiet

6% Très confiant

Plutôt confiant **24%**



L'inquiétude est légèrement plus marquée chez les adhérents des mutuelles de la FNIM



	National	FNIM
<b>Effectifs</b>	996	1 591
<b>Très confiant</b>	6%	2%
<b>Plutôt confiant</b>	24%	24%
<b>Total Confiant</b>	30%	26%
<b>Plutôt inquiet</b>	56%	59%
<b>Très inquiet</b>	14%	15%
<b>Total Inquiet</b>	70%	74%

■ Score supérieur significativement  
■ Score inférieur significativement

# Au cours des deux dernières années, un tiers des Français a renoncé à des soins pour des raisons économiques et presque un adhérent des mutuelles de la FNIM sur deux

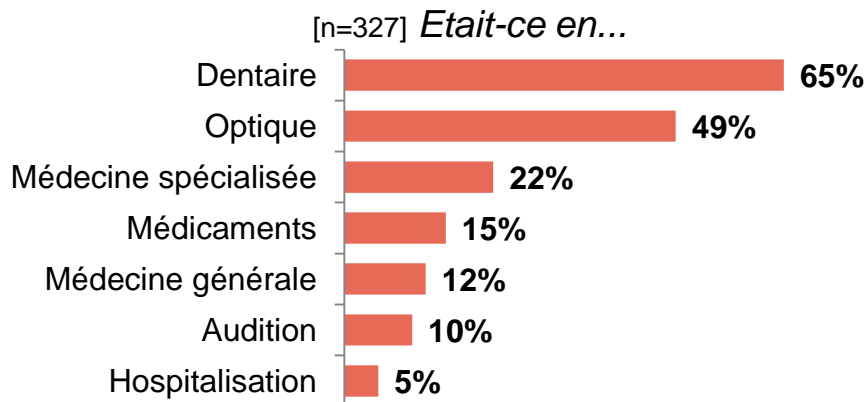


[n=994] **Vous est-il déjà arrivé au cours des deux dernières années de repousser ou renoncer à des soins pour des raisons économiques**



- Les plus nombreux à avoir renoncé à des soins sont les moins de 30 ans (42%) alors qu'à l'opposé les moins nombreux à y avoir renoncé sont les 60 ans et plus (25%)

Si oui → Les deux domaines de soins les plus fréquemment cités sont le dentaire (65%) et l'optique (49%) deux domaines avec un reste à charge très visible pour les assurés



Résultat préoccupant, à rapprocher de la très forte sensibilité aux tarifs, les adhérents des mutuelles de la FNIM sont plus nombreux à avoir repoussé ou renoncé à des soins pour des raisons économiques : **44%** contre une moyenne nationale à 33%



	National	FNIM
<b>Arrivé de repousser des soins pour des raisons économiques</b>		
Effectifs	994	1 592
Oui	33%	44%
Non	67%	56%
<b>Etait-ce en...</b>		
Effectifs	327	724
Hospitalisation	5%	3%
Médecine générale	12%	5%
Médecine spécialisée	22%	28%
Médicaments	15%	12%
Dentaire	65%	79%
Optique	49%	54%
Audition	10%	12%

■ Score supérieur significativement  
 ■ Score inférieur significativement

# Pour 96% des Français, la complémentaire santé est dans son rôle en défendant l'accès aux soins



96% des Français estiment que  
« leur complémentaire santé doit tenir  
un rôle de défense de leurs intérêts pour  
garantir l'accès aux soins »

[n=938] Votre complémentaire santé doit-elle  
tenir un rôle de défense de vos intérêts pour  
garantir l'accès aux soins



Ce score est à l'identique auprès des  
adhérents des mutuelles de la FNIM :  
97% attendent que leur complémentaire santé  
défende leurs intérêts



	National	FNIM
Effectifs	938	1 581
Oui	96%	97%
Non	4%	3%

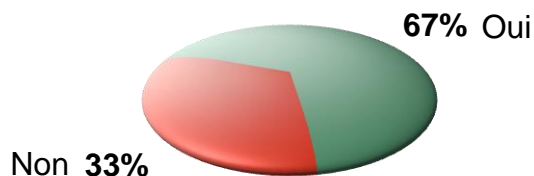
Score supérieur significativement  
Score inférieur significativement

# Pour 67% des Français, leur complémentaire santé est légitime pour les protéger eux et leur famille



Deux Français sur trois (67%), estiment que leur complémentaire santé est légitime pour les protéger eux et leur famille, dans d'autres domaines tels la dépendance, l'assurance crédit immobilier...

*[n=998] Pensez-vous qu'un assureur santé est légitime à vous protéger, vous et votre famille, dans d'autres domaines tels que la dépendance, l'assurance crédit immobilier, les services d'assistance, etc...*



Un adhérent des mutuelles de la FNIM sur deux reconnaît à sa mutuelle cette légitimité



	National	FNIM
Effectifs	998	1 569
Oui	67%	47%
Non	33%	53%

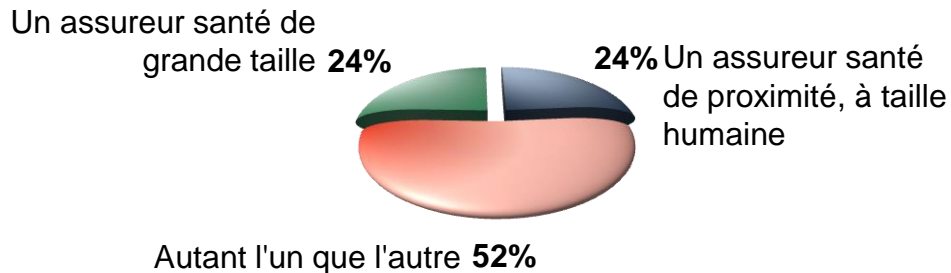
■ Score supérieur significativement  
■ Score inférieur significativement

# Pour les trois quarts des Français, la grande taille n'est pas une exclusive pour apporter les bonnes réponses en santé



Les Français sont même un quart d'entre eux à privilégier la proximité et la taille humaine d'une mutuelle pour répondre à leurs besoins

[n=996] *Pensez-vous que pour répondre à vos besoins en santé le mieux placé est...*



Les résultats sont très différents pour les adhérents des mutuelles de la FNIM



En effet, la proximité est un trait de caractère des mutuelles de la FNIM que les adhérents partagent puisqu'un adhérent sur deux (49%) estime que le mieux placé est l'assureur de proximité, à taille humaine

	National	FNIM
<b>Effectifs</b>	996	1 582
<b>Un assureur santé de grande taille</b>	24%	7%
<b>Un assureur santé de proximité à taille humaine</b>	24%	49%
<b>Autant l'un que l'autre</b>	52%	44%

■ Score supérieur significativement  
■ Score inférieur significativement

# 5

Méthodologie

Enseignements clés

Attachement à la complémentaire santé

Attentes à l'égard des mutuelles santé

**Les besoins des assurés**

# Les niveaux de garanties sont vus comme bons sauf en dentaire, optique et audition

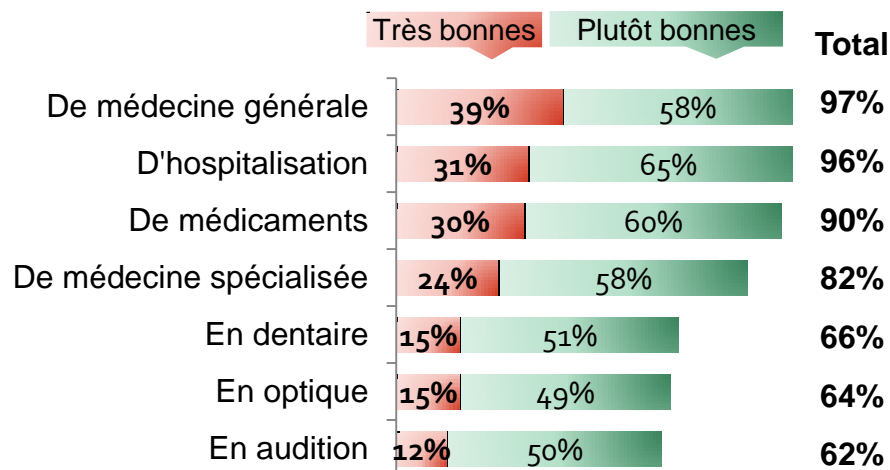


Quasiment tous les assurés équipés d'une complémentaire santé s'estiment bien couverts en hospitalisation (96%)

Peu d'écart avec le national pour les adhérents des mutuelles de la FNIM



[n=944] Pensez-vous que vos garanties sont très bonnes, plutôt bonnes, plutôt pas bonnes, pas bonnes du tout pour des dépenses...



- En dentaire, en optique et en audition, les plus de 60 ans sont moins nombreux à s'estimer bien couverts que les autres tranches d'âges : 59% bonnes garanties en dentaire, 57% en optique et 54% en audition

	National	FNIM
Effectifs	944	1 600
<b>Hospitalisation</b>		
Très bonnes	31%	20%
Plutôt bonnes	65%	71%
<b>Total Bonnes</b>	<b>96%</b>	<b>91%</b>
<b>Médecins généralistes</b>		
Très bonnes	39%	44%
Plutôt bonnes	58%	52%
<b>Total Bonnes</b>	<b>97%</b>	<b>96%</b>
<b>Médecins spécialistes</b>		
Très bonnes	24%	22%
Plutôt bonnes	58%	57%
<b>Total Bonnes</b>	<b>82%</b>	<b>79%</b>
<b>Médicaments</b>		
Très bonnes	30%	29%
Plutôt bonnes	60%	62%
<b>Total Bonnes</b>	<b>90%</b>	<b>91%</b>
<b>Dentaire</b>		
Très bonnes	15%	8%
Plutôt bonnes	51%	50%
<b>Total Bonnes</b>	<b>66%</b>	<b>58%</b>
<b>Optique</b>		
Très bonnes	15%	7%
Plutôt bonnes	49%	48%
<b>Total Bonnes</b>	<b>64%</b>	<b>55%</b>
<b>Audition</b>		
Très bonnes	12%	4%
Plutôt bonnes	50%	43%
<b>Total Bonnes</b>	<b>62%</b>	<b>47%</b>

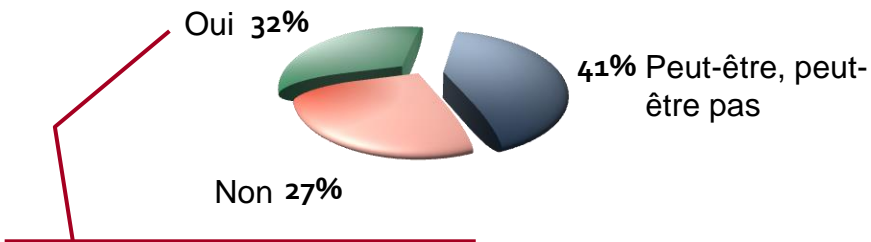
■ Score supérieur significativement  
■ Score inférieur significativement



# Presqu'un Français sur trois (32%) est prêt à payer plus cher pour un renforcement des garanties en cas d'hospitalisation ou de recours à des spécialistes

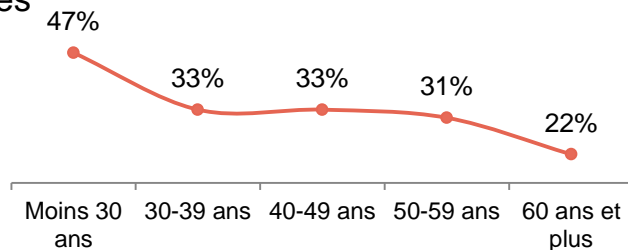


[n=997] *Etes-vous prêt à payer plus cher pour avoir de meilleures garanties en cas d'hospitalisation et en cas de recours à des spécialistes ?*



- 8% Oui, c'est sûr et certain
- 24% Oui, probablement

→ Les plus jeunes sont les plus attirés par le renforcement de garanties



→ Les plus demandeurs sont les chefs d'entreprise, cadres et professions intellectuelles supérieures avec 42% d'intéressés par ce renforcement de garanties

→ L'attrait progresse également avec la taille du foyer



L'attente de renforcement des garanties est moins marquée auprès des adhérents des mutuelles de la FNIM



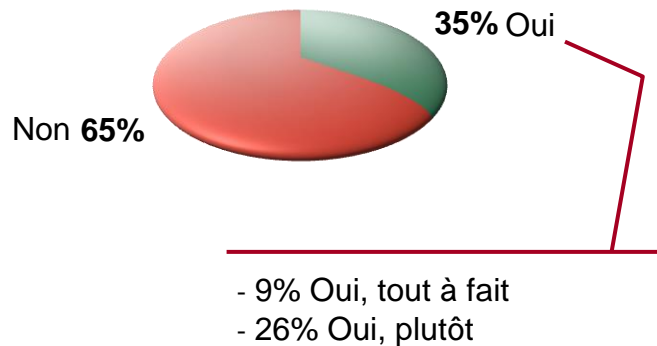
	National	FNIM
Effectifs	997	1 594
Oui, c'est sûr et certain	8%	3%
Oui, probablement	24%	18%
Total Oui	32%	21%
Peut-être, peut-être pas	41%	41%
Non, probablement pas	20%	30%
Non, c'est sûr et certain	7%	8%

■ Score supérieur significativement  
■ Score inférieur significativement

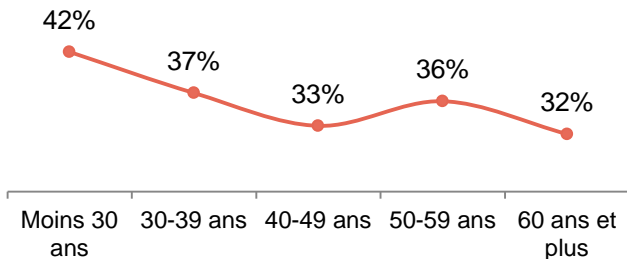
# Un tiers des Français intéressé par un recentrage de la complémentaire santé sur les grosses dépenses de santé



[n=995] Une complémentaire santé moins chère mais qui rembourserait exclusivement les grosses dépenses de santé (hospitalisation, chirurgie...) et laisserait à votre charge la part non remboursée par la Sécurité sociale pour les soins courants, vous conviendrait-elle mieux



→ Là encore, les plus jeunes sont les plus attirés par cette formule qui garantit mieux les gros risques



Les adhérents des mutuelles de la FNIM ont-ils un équipement plus en phase avec leurs besoins que les autres assurés ?



En tout cas, l'attente d'un recentrage des garanties est moins marquée auprès des adhérents tout comme le renforcement des garanties était moins demandé

	National	FNIM
<b>Effectifs</b>	995	1 588
<b>Oui, tout à fait</b>	9%	3%
<b>Oui, plutôt</b>	26%	16%
<b>Total Oui</b>	35%	19%
<b>Non, plutôt pas</b>	42%	45%
<b>Non, pas du tout</b>	23%	36%
<b>Total Non</b>	65%	81%

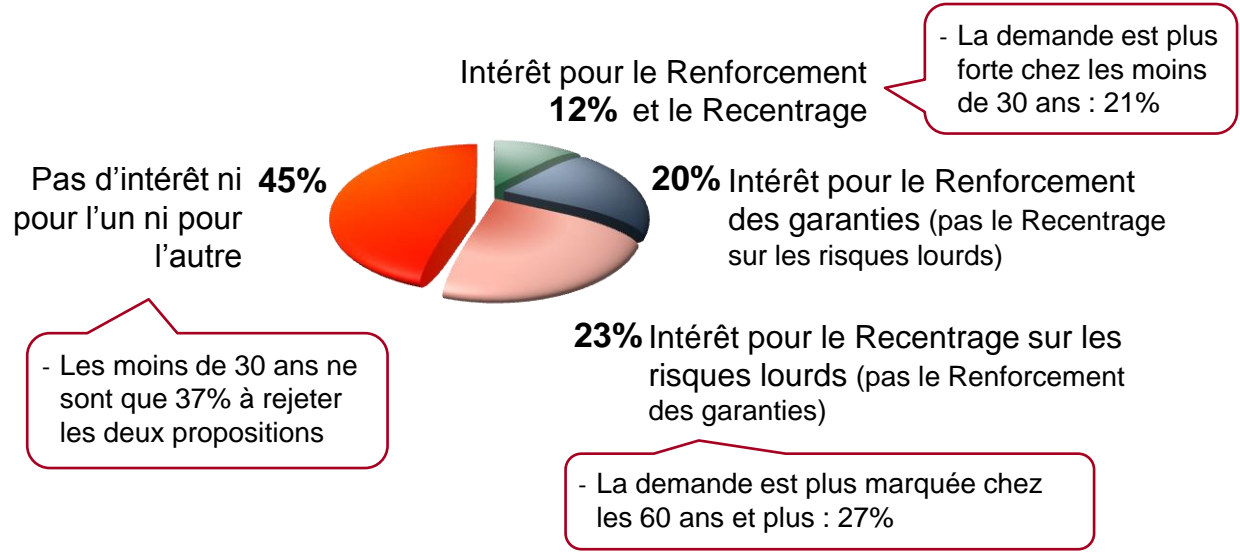
■ Score supérieur significativement  
■ Score inférieur significativement

# Le renforcement des garanties ou le recentrage sur les grosses dépenses de santé sont des évolutions attendues par une majorité de Français (55%)



La répartition des sensibilités entre Renforcement des garanties et Recentrage sur le risque lourd démontre qu'une majorité d'assurés, 55%, est en recherche d'alternatives à son équipement actuel

[n=997] Répartition des sensibilités



Les adhérents des mutuelles de la FNIM sont 36% à attendre le renforcement, le recentrage des garanties ou les deux



	National 1-A	FNIM 1-B
Effectifs	997	1 594
Intérêt à la fois pour le Renforcement des garanties et le Recentrage sur les risques lourds	12% BC	4%
Intérêt pour le Renforcement des garanties (pas le Recentrage)	20%	17%
Intérêt pour le Recentrage sur les risques lourds (pas le Renforcement)	23% BC	15%
Intérêt ni pour l'un ni pour l'autre	45%	64% A

Score supérieur significativement (green)  
Score inférieur significativement (pink)

 **EPSY** pour **fnim**