



# OpusLine

Prendre soin de l'avenir

**RÉFORME DU 100% SANTÉ –  
RESTE À CHARGE ZÉRO**

Enquête d'Opinion, septembre 2018

# Une étude pour préparer la réforme



La réforme du 100% santé - Reste à charge zéro est une **réforme complexe** qui oblige à une réflexion en profondeur sur le rôle de l'assurance santé.

L'impact de la réforme est difficile à mesurer car il dépend des **comportements des Français**... qui changeront avec la réforme.

Nous sommes allés à leur rencontre pour anticiper leurs réactions, afin d'alimenter **vos réflexions stratégiques** et de vous aider à préparer les chantiers titanesques de la mise en conformité... et de l'évolution des cotisations...



# Nos convictions pour aborder cette réforme



**Repenser les gammes de produits d'assurance santé au-delà des 3 postes de la réforme, pour affûter la proposition de valeur et ménager l'impact économique**



**Adopter une communication qui favorise une meilleure compréhension de la réforme pour valoriser les évolutions proposées et devancer les déceptions**



**Faire levier sur votre réseau de soins pour être au rendez-vous d'une proposition de reste-à-charge nulle élargie par rapport au dispositif public**



**Industrialiser et automatiser les opérations de mise en conformité depuis l'analyse, en passant par la phase commerciale, jusqu'aux opérations de paramétrage**

Pour rester informé, SUIVEZ NOS PUBLICATIONS

100%  
S A N + É

LA RÉFORME  
DU RESTE  
À CHARGE  
ZÉRO



[www.100pour100sante.fr](http://www.100pour100sante.fr)



100\_sante



OpusLine

100%

SAN + É

LA RÉFORME  
DU RESTE  
À CHARGE  
ZÉRO

Enquête d'opinion - résultats

Septembre 2018

# SOMMAIRE DU RAPPORT

<b>MÉTHODOLOGIE</b>	<b>07</b>
<b>RÉSULTATS CLÉS &amp; ENSEIGNEMENTS</b>	<b>09</b>
<b>RÉSULTATS DÉTAILLÉS</b>	
<b>1. DES FRANÇAIS PERDUS FACE À LA RÉFORME</b>	
1.1. Une méconnaissance des complémentaires santé...	11
1.2. ...du principe de réseaux de soin pourtant jugé intéressant	17
1.3. ... et de la réforme 100% Santé	22
<b>2. LA RÉFORME 100% SANTÉ</b>	
2.1. Une réforme qui répond à un réel problème d'accès aux soins	26
2.2. Mais qui fait craindre des prestations low cost autant qu'une augmentation des cotisations	33
<b>ANNEXES</b>	
Profil de l'échantillon	42

# MÉTHODOLOGIE

# UNE ENQUÊTE QUALI-QUANTI®

Étude quali-quantitative® : questionnaire auto-administré en ligne



**1 220 répondants** – après nettoyage des données (1399 répondants initialement)

*Échantillon redressé selon le sexe, l'âge et la zone géographique de résidence pour être représentatif de la population française âgée de 18 ans et plus (données INSEE 2015-2018)*



Terrain : **du 5 au 13 septembre 2018**



Origine des répondants : **panel Testconso.fr** (*panel propriétaire de QualiQuanti*)



Durée moyenne de remplissage du questionnaire : **15 minutes**

# RÉSULTATS CLÉS & ENSEIGNEMENTS

# LES FRANÇAIS ET LA RÉFORME 100% SANTÉ

## UNE RÉFORME QUI SUSCITE L'ENTHOUSIASME

Pour

**77%**

c'est une chance



D'autant que



**37%**

sont insatisfaits de leurs remboursements

Et que



**47%**

ont déjà renoncé à des soins pour des raisons financières

## UN BESOIN D'INFORMATIONS ET DE LISIBILITÉ

**3** Français sur **4**

se sentent **mal informés** sur la réforme « 100% Santé »



Les Français ne connaissent pas bien les conditions de remboursement



**48%**

sur les prothèses dentaires



**46%**

sur les appareils auditifs



**36%**

sur les lunettes de vue

## UNE ALERTE SUR LA QUALITÉ



Les Français pensent que les soins ne seront pas de qualité

En optique

**56%**

dont 19% « pas du tout » de qualité



En dentaire

**46%**

dont 15% « pas du tout » de qualité



En audiologie

**36%**

dont 10% « pas du tout » de qualité

## UNE HAUSSE DE TARIFS ATTENDUE

**88%**



pensent que la réforme va faire augmenter le tarif de leur complémentaire santé

Peu se contenteront du panier de soins



**12%**

panier 100% santé



**78%**

des assurés à convaincre

**10%**

haut de gamme avec reste-à-charge

**7** Français sur



sont prêts à payer plus

**10**

Enquête QUALI-QUANTI® pour OpusLine auprès d'un échantillon représentatif de 1220 français de plus de 18 ans réalisée entre le 5 et le 13 septembre 2018

# 1.

## Des français perdus face à la réforme

**Une méconnaissance des complémentaires santé...**

...du principe de réseaux de soin pourtant jugé intéressant

... et de la réforme 100% Santé

# LA QUASI-TOTALITÉ DES FRANÇAIS COUVERTE PAR UNE COMPLÉMENTAIRE SANTÉ

95% des Français couverts par une complémentaire santé



45%



via une entreprise  
(36% via leur employeur,  
9% via celui du conjoint)

45%



à titre individuel

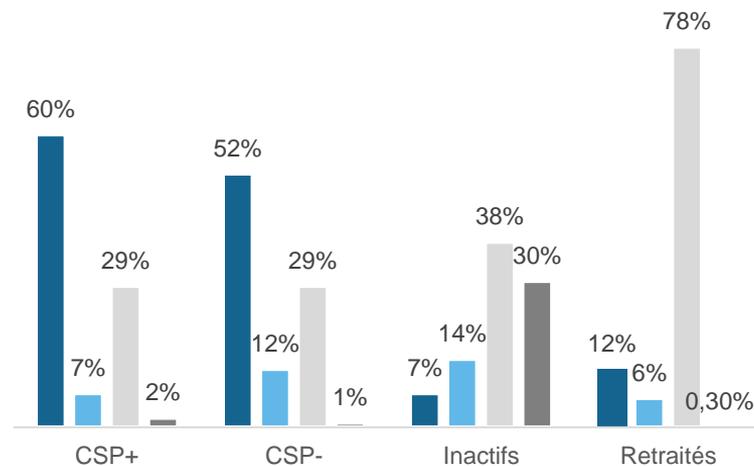
5%



par les parents

## Des contrats qui diffèrent en fonction de la CSP

- Par mon entreprise
- Par l'entreprise de mon conjoint
- A titre individuel
- Par l'un de mes parents



Q5. Bénéficiez-vous actuellement d'une mutuelle ? Base : tous, 1220 répondants

# DES FRANÇAIS QUI ENTRETIENNENT UNE BONNE RELATION AVEC LEUR COMPLÉMENTAIRE SANTÉ

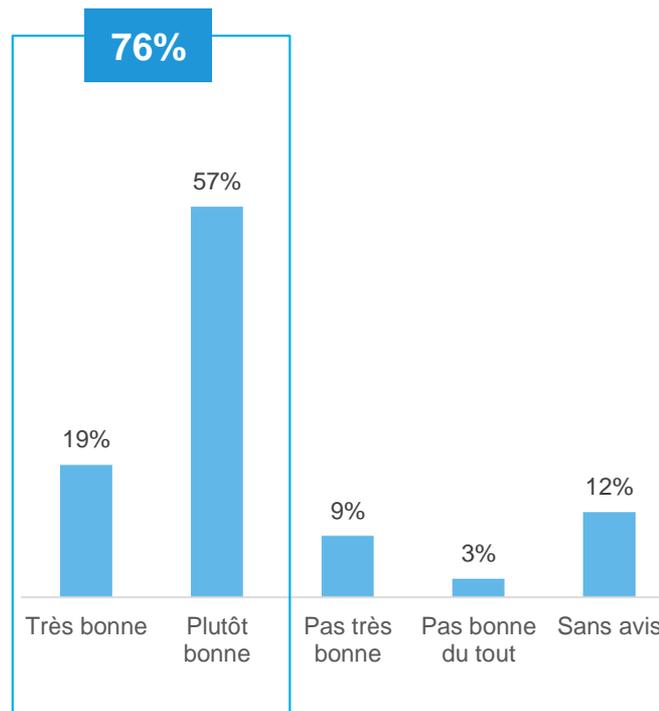


**Trois quarts** des Français estiment que la relation avec leur complémentaire santé est bonne

Une relation jugée d'autant meilleure chez :

- **Les personnes n'ayant jamais été dans l'obligation de renoncer à un soin** : 25% « très bonne » vs. 13% de ceux qui ont dû renoncer
- **Les retraités** : 27% « très bonne » vs. 14% des inactifs, 16% des actifs.

Une qualité de la relation **dégradée chez les 35-49 ans** : 16% jugent leur relation globalement « pas bonne »



Q51. Comment jugez-vous la qualité de la relation que vous avez avec votre mutuelle ? Base : a une complémentaire santé, 1160 répondants

# 3 FRANÇAIS SUR 10 NE SAVENT PAS COMBIEN COÛTE LEUR COMPLÉMENTAIRE SANTÉ



**29%** des Français ne connaissent pas le montant de leurs mensualités

Des mensualités **moins connues** chez :

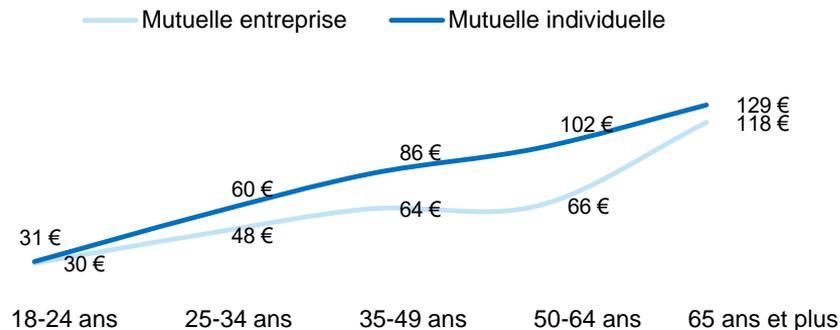
- **Ceux qui bénéficient d'une complémentaire santé d'entreprise** : 35% vs. 15% pour les complémentaires santé individuelles.
- **Les plus jeunes** : 67% des 18-24 ans, 37% des 25-34 ans, 30% des 35-49 ans, 23% des 50-64 ans et seulement 12% des 65 ans et plus

**89 €**  
/ mois

C'est ce qu'ils estiment payer en moyenne\* :

- 106 € pour les complémentaires santé individuelles
- 67 € pour les contrats d'entreprise

## Une mensualité qui augmente avec l'âge



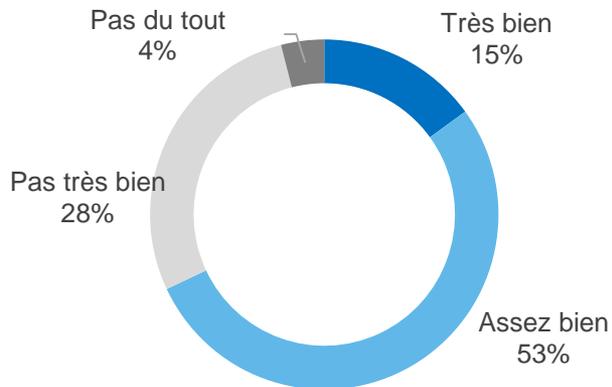
Q8. Connaissez-vous le montant en euros des mensualités de votre mutuelle ? Base : a une complémentaire santé, 1160 répondants

Q9. Indiquez le montant des mensualités de votre mutuelle : Base : connaît le prix de sa complémentaire santé, 821 répondants

\* Donnée déclarative, prenant en compte des situations de couverture hétérogène non détaillées (cf. composition du foyer, profil des ayants-droits)

# ET UNE MÉCONNAISSANCE DES REMBOURSEMENTS COMPLÉMENTAIRE SANTÉ...

Seuls 15% des Français connaissent « très bien » les conditions de remboursements de leur complémentaire santé



Une méconnaissance (pas très bien + pas du tout) plus prononcée chez :

- **Ceux qui bénéficient d'une complémentaire santé d'entreprise** : 35% vs. 27% pour les complémentaires santé individuelles
- **Les plus jeunes** : 52% des 18-24 ans, 42% des 25-34 ans, 31% des 35-64 ans et seulement 20% des 65 ans et plus
- **Les inactifs** : 44% vs. 20% des retraités
- **Les femmes** : 36% vs. 28% des hommes

Fait intéressant, **les personnes ayant déjà renoncé à un soin sont moins bien informées** sur les conditions de remboursement : 39% les connaissent mal vs. 26% de ceux n'ayant jamais renoncé.

Q10. Connaissez-vous les conditions de remboursement qu'applique votre mutuelle pour vos dépenses de santé (sur l'optique, le dentaire, les appareils auditifs, les soins courants, les soins d'hospitalisation...) ? Base : a une complémentaire santé, 1160 répondants

# UNE MÉCONNAISSANCE DES REMBOURSEMENTS SUR LES 3 POSTES VISÉS PAR LA RÉFORME

% de Français NE connaissant PAS bien les conditions de remboursement sur...

48%



... les prothèses dentaires

46%



... les appareils auditifs

37%



... l'hospitalisation

36%



... les lunettes de vue

19%



... la médecine courante (généraliste et spécialisée, imagerie, pharmacie, biologie, kiné...)

Q11. Indiquez le(s) soin(s) pour le(s)quel(s) vous ne connaissez PAS BIEN les conditions de remboursement qu'applique votre mutuelle : Base : a une complémentaire santé, 1160 répondants

# 1.

## Des français perdus face à la réforme

Une méconnaissance des complémentaires santé...

...du principe de réseaux de soin pourtant jugé intéressant

... et de la réforme 100% Santé

# 3 CLIENTS SUR 10 NE SAVENT PAS S'ILS BÉNÉFICIENT D'UN RÉSEAU DE SOINS



**48%** peuvent bénéficier d'un réseau de soins



**31%** ne savent pas s'ils bénéficient d'un réseau de soins



**21%** ne peuvent pas bénéficier d'un réseau de soins



Une méconnaissance plus prononcée parmi :

- **Ceux qui adhèrent via leur entreprise** : 36% vs. 24% des complémentaires santé individuelles
- **Les inactifs** : 47% vs. 21% des retraités
- **Les jeunes** : 48% vs. 22%
- **Les femmes** : 34% vs. 27% des hommes

*(Rappel du texte injecté) Les réseaux de soins*

*De nombreuses mutuelles proposent à leurs adhérents des réseaux de soins (opticiens, dentistes, etc.) pour bénéficier d'avantages, de tarifs négociés, et d'un meilleur remboursement. Ces réseaux de soins sont par exemple : Carte blanche, Kalivia, MGEN, Optistya, Audistya Itélis, Santéclair, Sévéane, Actil, ...*

Q46. Votre mutuelle vous propose-t-elle de bénéficier de l'un de ces réseaux de soins ? Base : a une complémentaire santé, 1160 répondants

# ALORS MÊME QUE CE RÉSEAU EST CONSIDÉRÉ COMME UN AVANTAGE PAR 1 ASSURÉ SUR 2

Le réseau de soins constitue...

49%



un avantage

30%



Sans avis

21%

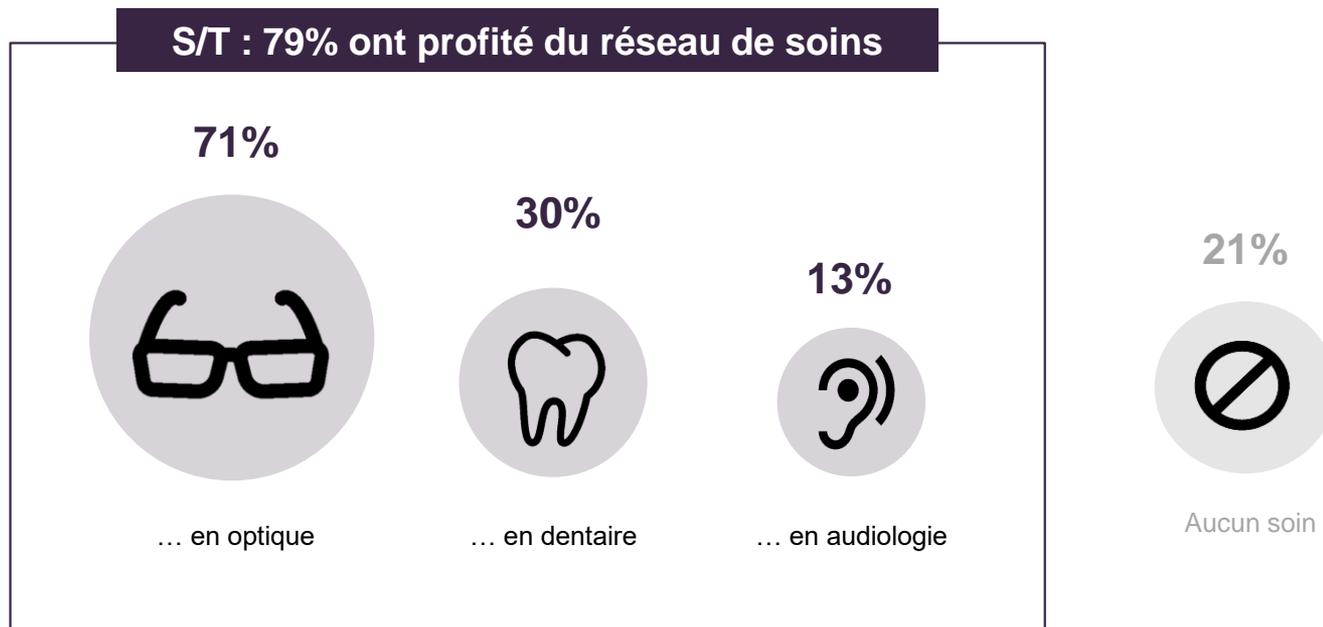


une contrainte

D'autant plus considéré comme un avantage par **ceux qui ont déjà bénéficié d'un réseau de soins** (59%)  
et par **les hommes** (53% vs. 45% des femmes)

Q48. Vous diriez que la proposition par votre mutuelle de bénéficier de son réseau de soins est pour vous : Base : a une complémentaire santé, 1160 répondants

# D'AILLEURS, 4 CLIENTS SUR 5 QUI BÉNÉFICIENT D'UN RÉSEAU EN ONT DÉJÀ PROFITÉ



Q47. Pour quel(s) type(s) de soins vous êtes-vous déjà rendu chez un professionnel du réseau de soins de votre mutuelle ? Base : bénéficiant d'un réseau de soin, 561 répondants

# ET LE PRINCIPE EST ENTHOUSIASMANT

8 clients sur 10 sont prêts à privilégier les praticiens qui ont fait un effort pour intégrer le réseau de soins

Grâce à son réseau de soins, votre mutuelle peut :

- vous éviter d'avoir un reste à charge au-delà du panier prévu par la Sécurité sociale et remboursé à 100%

- vous donner accès à des avantages déjà négociés auprès des professionnels de santé qui font partie du réseau (ex. plus de choix dans les lunettes ou dans les appareils auditifs)

79%

se disent prêts à suivre le  
réseau de soins

Dont 28% « tout à fait »

Ceux qui **connaissent le principe de réseau de soins** sont d'autant plus enclins à le suivre : 34% seraient « tout à fait » prêts à suivre le réseau de soins

80%

développeraient une préférence  
pour les professionnels ayant  
accepté de négocier leurs tarifs

Dont 28% « tout à fait »

Ceux qui **connaissent le principe de réseau de soins** sont plus incités à aller chez les professionnels du réseau (36% « tout à fait »), de même que les **retraités** (33% « tout à fait »)

Q49. Dans ces conditions, accepteriez-vous de suivre la recommandation de votre mutuelle d'aller chez un professionnel de santé agréé ? | Q50. Est-ce que le fait qu'un opticien ou un dentiste accepte de négocier ses tarifs avec votre mutuelle pourrait vous inciter à aller de préférence chez ce professionnel de santé ? Base : a une complémentaire santé, 1160 répondants

# 1.

## Des français perdus face à la réforme

Une méconnaissance des complémentaires santé...

...du principe de réseaux de soin pourtant jugé intéressant

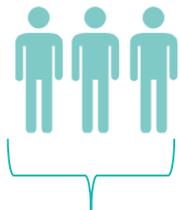
**... et de la réforme 100% Santé**

# LA RÉFORME « 100% SANTÉ » EST PEU CONNUE POUR LE MOMENT

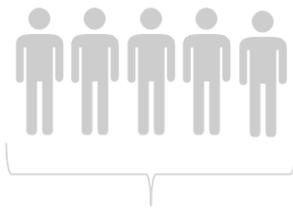
Seuls 2 Français sur 10  
assurent en avoir entendu parler



21% en ont  
« tout à fait »  
entendu parler



30% en ont  
« vaguement »  
entendu parler



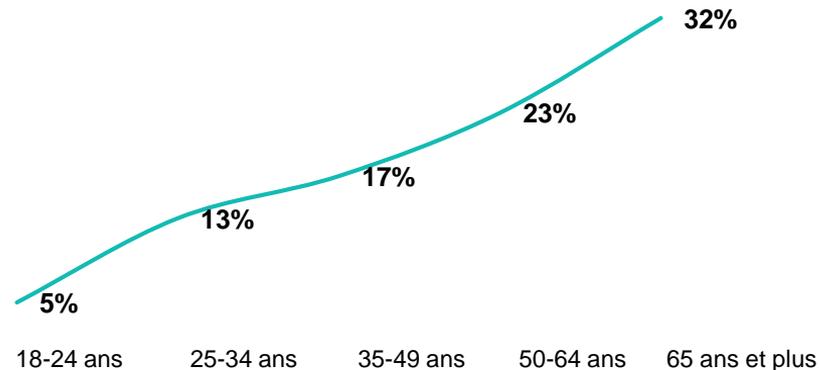
49% n'en ont jamais  
entendu parler

#### Certaines cibles mieux informées :

- Les **clients à titre individuel** : 25% « tout à fait » vs. 19% chez les complémentaires santé d'entreprise
- Les **hommes** : 23% vs. 18% des femmes
- Les **retraités** : 30% vs. 24% des CSP+, 14% des CSP- et 10% des inactifs

Une connaissance de la réforme qui croît avec l'âge

- % de « oui, tout à fait » -

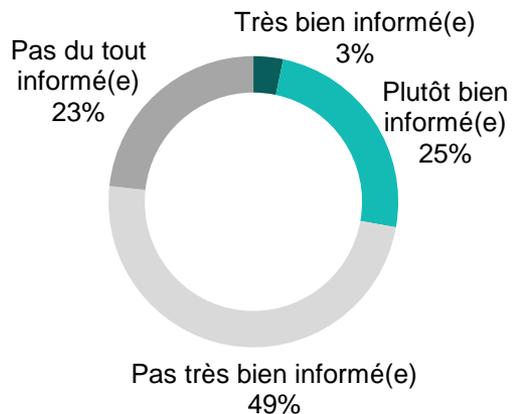


Q12. Avez-vous entendu parler récemment d'une réforme concernant l'accès aux soins des Français (« reste-à-charge zéro », « 100% Santé », ... ) ? Base : tous, 1220 répondants

# LES CLIENTS DE COMPLÉMENTAIRE SANTÉ SE DISENT MAL INFORMÉS

Un besoin de communiquer plus sur la réforme

72% s'estiment mal informés sur la réforme



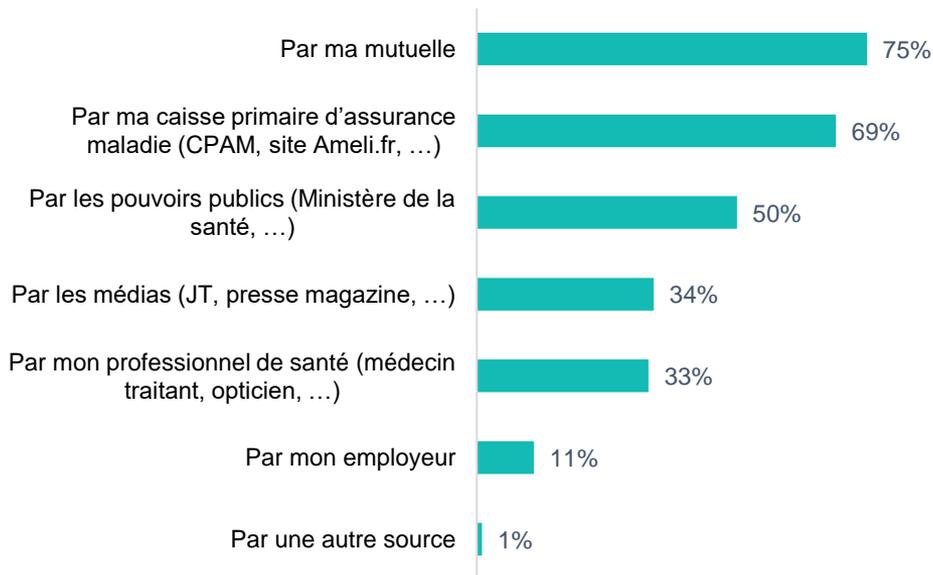
Certaines cibles moins bien informées :

- Les **clients de complémentaire santé d'entreprise** : 28% « pas du tout » informés vs. 17% chez les complémentaires santé individuelles
- Les **femmes** : 27% « pas du tout » informés vs. 19% des hommes
- Les **inactifs et les CSP-** : 32% des inactifs « pas du tout » informés / 31% des CSP- vs. 10% des retraités
- Les **jeunes** : 47% des 18-24 ans « pas du tout » informés vs. 10% des 65 ans et plus

Q19. Avant de répondre à ce questionnaire, estimiez-vous être bien informé(e) à propos de cette réforme ? Base : a une complémentaire santé, 1160 répondants

# UNE COMMUNICATION IDÉALEMENT PORTÉE PAR LES COMPLÉMENTAIRES SANTÉ

## Une multiplication des prises de parole bienvenue



2.7

Interlocuteurs cochés en moyenne

### Des interlocuteurs privilégiés en fonction des cibles :

- **L'employeur**, plus attendu chez les actifs (19%) et ceux qui ont une complémentaire santé d'entreprise (22%)
- La **complémentaire santé**, interlocuteur privilégié pour les retraités (84%) et les titulaires d'un contrat individuel (78%)
- La **CPAM** pour les retraités (72%)
- Les **médias** pour les plus jeunes (64% des 18-24 ans et 45% des 25-34 ans) et les inactifs (46%)
- Les **professionnels de santé** pour les 18-24 ans (52%)

Q20. Dans les mois à venir, par qui souhaiteriez-vous être bien informé(e) sur cette réforme ? Base : a une complémentaire santé, 1160 répondants

# 2.

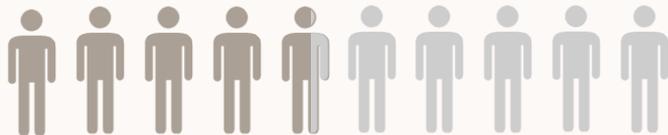
## La réforme 100% Santé

**Une réforme qui répond à un réel  
problème d'accès aux soins**

Mais qui fait craindre des  
prestations « low cost » autant  
qu'une augmentation des  
cotisations

# PRÈS D'1 FRANÇAIS SUR 2 A DÉJÀ RENONCÉ À DES SOINS

47% ont déjà renoncé à des soins  
pour des raisons financières



## Certaines cibles plus fragiles :



**54%** des 18-24 ans  
vs. 45% des 65 ans et plus



**53%** des femmes  
vs. 42% des hommes



**51%** des titulaires d'un contrat  
individuel  
vs. 43% en contrat d'entreprise

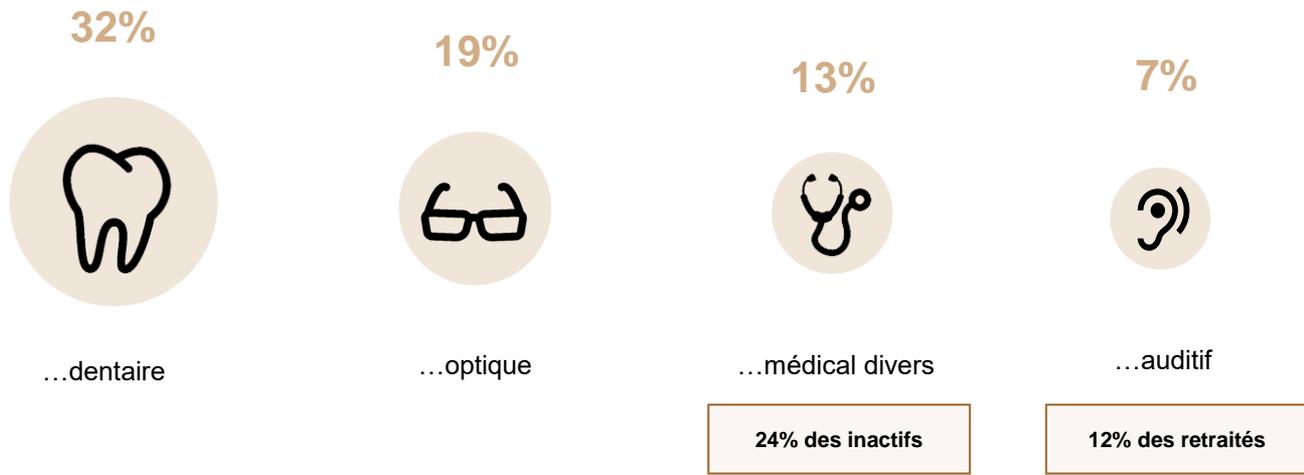


**52%** des CSP- et inactifs  
vs. 45% des retraités et 41%  
des CSP+

Q3. Avez-vous déjà renoncé à des soins médicaux car ils étaient peu, pas, ou pas assez remboursés ? (soins concernant vous-même ou un proche : enfant, parent âgé, ...). Base : tous, 1220 répondants

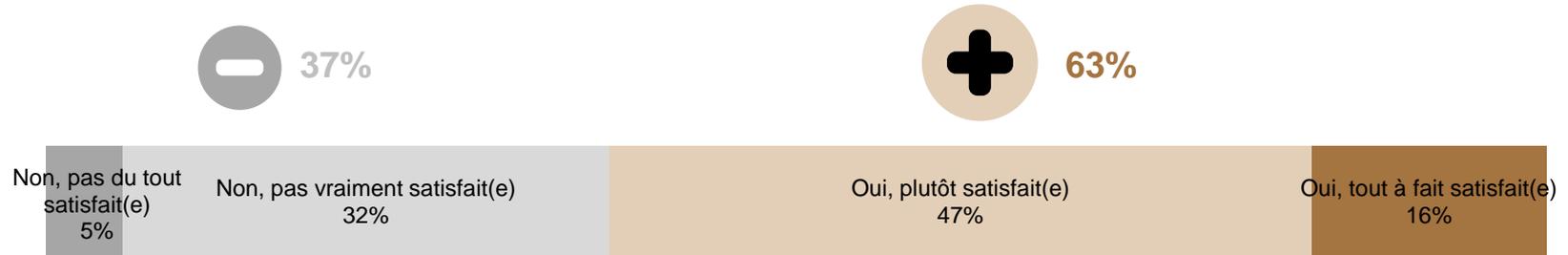
# EN PARTICULIER À DES SOINS DENTAIRES

% de français ayant déjà renoncé à un soin...



Q3. Avez-vous déjà renoncé à des soins médicaux car ils étaient peu, pas, ou pas assez remboursés ? (soins concernant vous-même ou un proche : enfant, parent âgé, ...)

# UN TIERS DES FRANÇAIS INSATISFAIT DES REMBOURSEMENTS ACTUELS



## Les répondants déclarent être globalement satisfaits du remboursement de leurs frais de santé, mais ils sont plus nuancés dans leurs commentaires :

- Du reste à charge encore trop élevé, notamment sur le dentaire, l'optique, certains médicaments et actes de spécialistes, et même sur le traitement de certaines maladies graves.
- Des cotisations de complémentaire santé jugées chères et ne permettant pas toujours d'assurer un RAC 0.
- Une information sur la prise en charge effective, qui manque de clarté et d'actualisation (savoir à chaque soin s'il va être pris en charge à 100% ou pas, et le montant en euros du RAC éventuel).

### Des clients plus satisfaits que d'autres :

- **Les Français n'ayant jamais eu à renoncer à des soins** : 80% de satisfaits (dont 24% « tout à fait ») vs. 43% (dont 7% « tout à fait »)
- **Les clients d'une complémentaire santé d'entreprise** : 69% de satisfaits (dont 20% « tout à fait ») vs. 56% (dont 11% « tout à fait ») pour les contrats individuels.
- **Les hommes** : 69% de satisfaits (dont 21% « tout à fait ») vs. 56% (dont 11% « tout à fait ») pour les femmes.

Q1. D'une façon générale, êtes-vous satisfait par le niveau de remboursement de vos frais de santé ? : Base : tous, 1220 répondants

Q2. Expliquez en quoi vous êtes ou n'êtes pas satisfait(e) du niveau de remboursement de vos frais de santé :

# DANS CE CONTEXTE, LA RÉFORME EST PERÇUE COMME UNE CHANCE

La réforme « 100% Santé : des soins pour tous, 100% pris en charge » est ...

77%



.. une **chance**

16%



... une **contrainte**

7%



Sans avis

D'autant plus considérée comme une chance par ceux qui ont **déjà dû renoncer à des soins faute de moyens** : 84% vs. 71% de ceux n'ayant jamais renoncé à se soigner.

Q18. Pour vous, cette réforme constitue-t-elle une chance ou une contrainte dans votre accès aux soins dentaires, optiques et audio ?

Base : a une complémentaire santé, 1160 répondants

# ...ET COMME UNE RÉPONSE AUX PRÉOCCUPATIONS DES FRANÇAIS

Et plus particulièrement à ceux qui ont déjà dû renoncer à des soins

90%

trouvent la réforme **utile**

dont 51% « très utile »

89%

apprécient le **principe** de la réforme

dont 51% « beaucoup »

86%

se sentent **concernés** par la réforme

dont 47% « très concernés »

Une réforme d'autant mieux accueillie par :

- **Les individus ayant déjà dû renoncer à des soins** : 58% apprécient « beaucoup » la réforme (vs. 44% de ceux n'ayant jamais renoncé à des soins), 57% la trouvent « très utile » (vs. 46%) et 61% se sentent « très concernés » (vs. 35%).
- **Les clients d'une complémentaire santé à titre individuel** : 55% apprécient « beaucoup » la réforme (vs. 46% en entreprise), 55% la trouvent « très utile » (vs. 47%) et 52% se sentent « très concernés » (vs. 43%).
- **Les femmes** : 51% se sentent « très concernées » vs. 42% des hommes

**Une vision de la société qui séduit les plus jeunes** (60% des 18-24 ans apprécient « beaucoup » le principe de la réforme vs. 50% des 65 ans et plus), **mais une réforme qui semble concerner en priorité les 50 ans et +** (52% se sentent « très concernés » vs. 41% des moins de 50 ans)

Q14. Vous sentez-vous concerné(e) par cette réforme ? | Q15. Appréciez-vous le principe de cette réforme tel que nous venons de le décrire ?

Q17. Cette réforme vous paraît-elle utile ? Base : a une complémentaire santé, 1160 répondants

# UNE RÉFORME QUI VA GLOBALEMENT DANS LE SENS D'UNE AMÉLIORATION DE L'ACCÈS AUX SOINS

S/T pensent que la réforme va améliorer l'accès aux soins...

75%

dont 29% « tout à fait »



...dentaire

73%

dont 27% « tout à fait »



...auditif

63%

dont 19% « tout à fait »



...optique

Une réforme qui va davantage améliorer l'accès aux soins dentaires pour **ceux qui ont été contraints de renoncer à des soins** : 81% considèrent que l'accès aux soins sera facilité (vs. 67%)

Q23/28/32. Pensez-vous que cette réforme va améliorer votre accès aux soins et aux équipements en optique / en matière de prothèses dentaires / en matière d'appareils auditifs ? Base : concerné par les soins optiques / dentaires / audio, 1002 / 918 / 177 répondants

# 2.

## La réforme 100% Santé

Une réforme qui répond à un réel problème d'accès aux soins

**Mais qui fait craindre des prestations « low cost » autant qu'une augmentation des cotisations**

# DES RÉSERVES SUR LA QUALITÉ DES PRESTATIONS INCLUSES

En particulier sur l'optique et les prothèses audio : 1 répondant sur 2 craint pour la qualité des soins

S/T pensent que les soins NE seront PAS de qualité

56%

dont 19% « pas du tout » de qualité



52%

dont 15% « pas du tout » de qualité



36%

dont 10% « pas du tout » de qualité

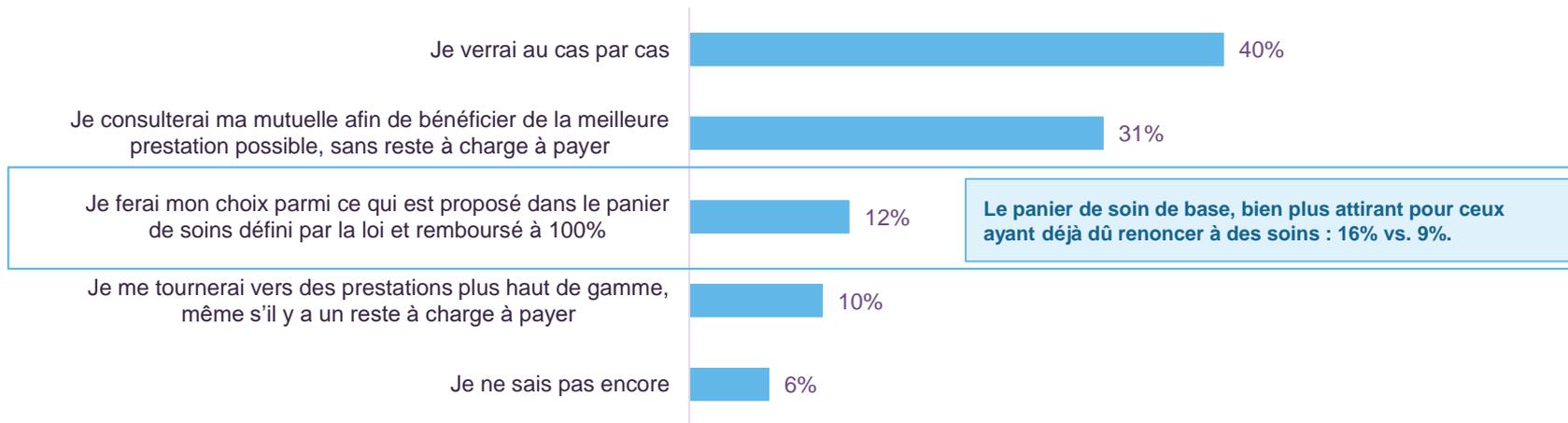


Q24/29/33. Avez-vous le sentiment que vous bénéficieriez de lunettes de qualité avec cette réforme / prothèses dentaires de qualité / d'appareils auditifs de qualité ?

Base : concerné par les soins optiques / dentaires / audio, 1002 / 918 / 177 répondants (pas de NSP ni de NR)

# SI BIEN QUE PEU SE CONTENTERONT SYSTÉMATIQUEMENT DU PANIER DE BASE

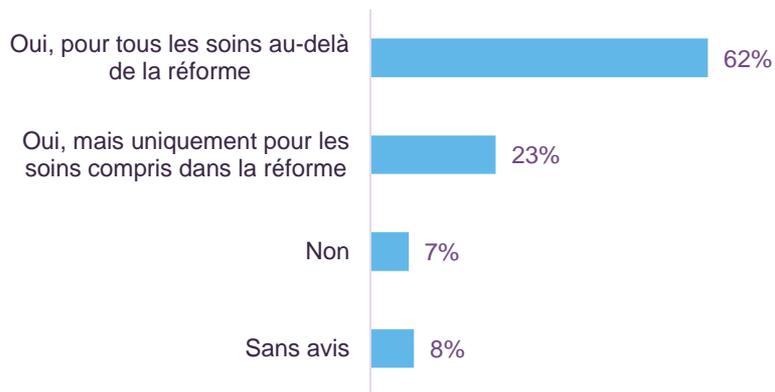
*Les professionnels de santé (opticiens, dentistes, audioprothésistes) devront systématiquement faire un devis et proposer ces offres de soins 100% remboursées, sans reste à charge. Les patients resteront libres de choisir d'autres prestations et équipements qui seront pris en charge par leur mutuelle en fonction de ce que prévoit leur contrat.*



Q38. Sachant cela, indiquez votre intention a priori : Base : a une complémentaire santé, 1160 répondants

# TOUS ATTENDENT DES COMPLÉMENTAIRES SANTÉ QU'ELLES AILLENT PLUS LOIN

## Une attente pour des prestations de qualité sans RAC au-delà des paniers définis par la réforme

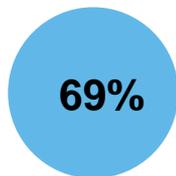


### Certaines cibles sont plus exigeantes :

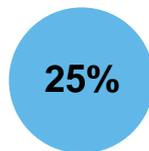
- **Les femmes** : 66% souhaitent que les complémentaires santé proposent du zéro reste à charge pour de nombreux soins (au-delà des paniers prévus) vs. 57% des hommes.
- **Les personnes ayant dû renoncer à des soins** : 65% vs. 59%

Q40. Attendez-vous de votre mutuelle qu'elle vous garantisse des prestations santé de qualité sans reste-à-charge pour vous ? Base : a une complémentaire santé, 1160 répondants

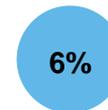
# ET DES CLIENTS PRÊTS À PAYER POUR MIEUX SE COUVRIR



Seraient prêts à **souscrire davantage et à payer plus**



S'équiperaient d'un **contrat moins cher**, avec une prise en charge à 100% pour les actes et équipements prévus par la réforme,



S'équiperaient d'un autre contrat

Q43. Dans la perspective de cette réforme, vous auriez envie de bénéficier : Base : a une complémentaire santé, 1160 répondants

# UNE RÉFORME QUI LAISSE SOUPÇONNER UNE HAUSSE DES TARIFS

Une hausse jugée pourtant injustifiée



**88%** pensent que la réforme  
va faire augmenter  
le tarif de leur  
complémentaire santé

*Dont 42% « tout à fait »*



Une hausse des tarifs que seul  
1 client sur 5 trouverait justifiée

*(2% « tout à fait justifié », 18% « plutôt justifié »)*



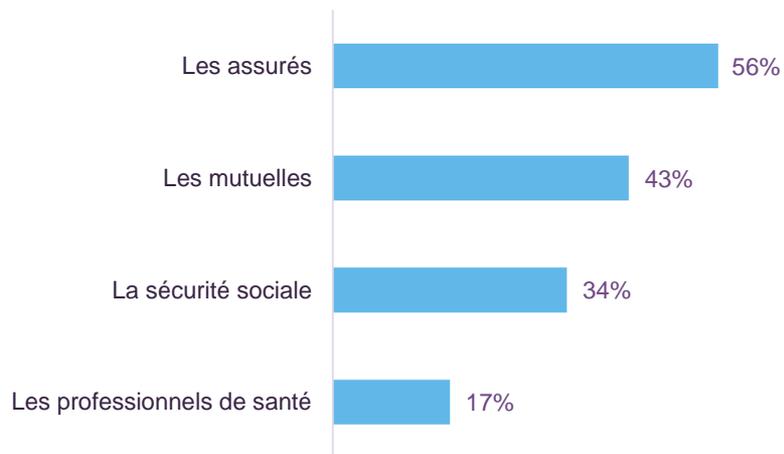
**Certaines cibles sont davantage convaincues que les tarifs vont augmenter** : les 65 ans et + (48% « certainement » vs. 19% des 18-24 ans), et les personnes ayant déjà renoncé à des soins (47% « certainement » vs. 36%)

**Une hausse des tarifs plus justifiée pour les clients d'une complémentaire santé d'entreprise** (24% vs. 15% pour les complémentaires santé individuelles)

Q41. Pensez-vous que cette réforme va faire augmenter le tarif de votre mutuelle ? | Q42. Trouveriez-vous justifié que votre mutuelle augmente ses tarifs à la suite de cette réforme ? Base : a une complémentaire santé, 1160 répondants

# D'AUTANT PLUS QU'ELLE RISQUE DE PESER SUR LES ASSURÉS

Une hausse des tarifs a priori supportée par :



1.5

acteurs cochés en moyenne :  
un effort financier partagé

Q37. Selon vous, qui va devoir supporter le coût de la réforme pour que les prestations annoncées soient effectivement remboursées à 100% ?

Base : a une complémentaire santé, 1160 répondants

# UN FLOU CONCERNANT L'IMPACT DE LA RÉFORME SUR LES REMBOURSEMENTS DE SANTÉ FUTURS

Suite à cette réforme, les soins seront... :

37%



Autant remboursés  
qu'avant

43% des **hommes** vs. 34%  
des femmes

24%



Plus remboursés  
qu'avant

31% des personnes **ayant déjà  
renoncé à un soin** vs. 18%.

18%



Moins remboursés  
qu'avant

21%



Je ne sais pas

Q39. Avec cette réforme, pensez-vous que vous serez plus, autant ou moins remboursé(e) de vos frais de santé qu'avant ?

Base : a une complémentaire santé, 1160 répondants

# UNE CONFIANCE MAJORITAIRE DANS LES COMPLÉMENTAIRES SANTÉ

67%

Ont confiance en leur complémentaire santé pour qu'elle adapte la réforme

Dont 14% « tout à fait »

N.B. : 12% de « sans avis »

## Des cibles qui sont plus en confiance :

- **Les retraités** : 78% (dont 20% « tout à fait ») vs. 55% des inactifs (dont 9% « tout à fait »)
- **Les 65 ans et plus** : 77% (dont 21% « tout à fait ») vs. 54% des 18-24 ans (dont 12% « tout à fait »)
- **Les hommes** : 71% (dont 17% « tout à fait ») vs. 64% des femmes (dont 11% « tout à fait »)
- **Les personnes n'ayant jamais dû renoncer à des soins** : 73% (dont 18% « tout à fait ») vs. 62% de ceux ayant dû renoncer (dont 10% « tout à fait »)

Q52. Faites-vous confiance à votre mutuelle pour qu'elle adapte votre contrat à cette nouvelle réforme, au mieux de vos intérêts (ex. limiter la hausse des cotisations, ...) ?

Base : a une complémentaire santé, 1160 répondants

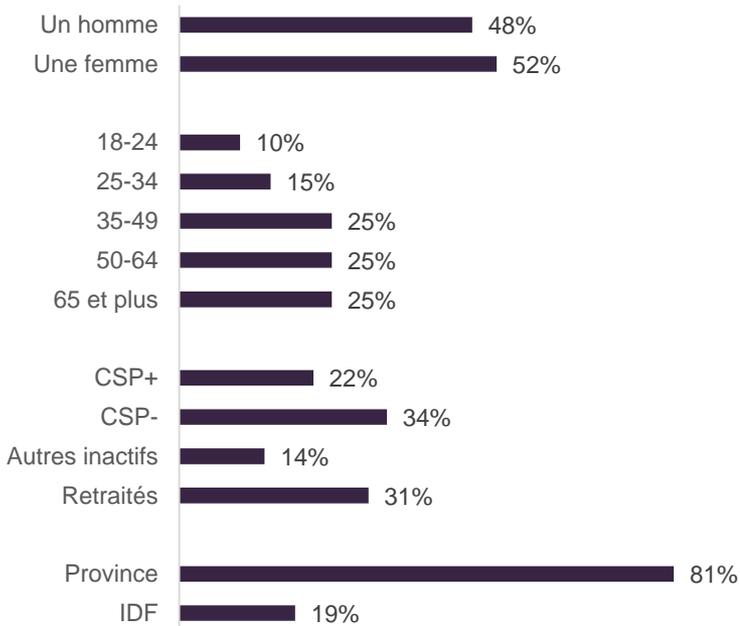
# ANNEXES

## Profil de l'échantillon

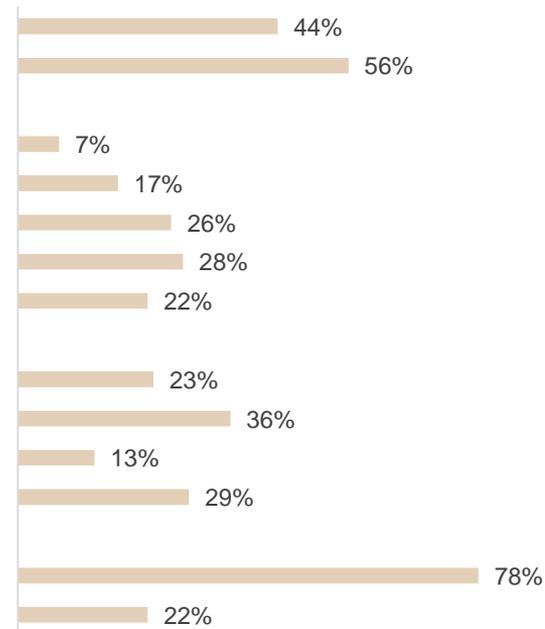
# PROFIL SOCIODÉMOGRAPHIQUE

## Échantillon redressé

- Selon les données INSEE 2015 sur le sexe, l'âge et la zone géographique -



## Échantillon non redressé



Base : tous, 1220 répondants

# Pour poursuivre les échanges



OpusLine

Prendre soin de l'avenir

01 80 49 02 00

@ 100pour100sante@opusline.fr

20, Avenue de l'Opéra 75001 Paris

[www.opusline.fr](http://www.opusline.fr) [www.100pour100sante.fr](http://www.100pour100sante.fr)



Opus\_Line

100\_sante



OpusLine