



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



100_sante



OpusLine

100%

SAN + É

LA RÉFORME
DU RESTE
À CHARGE
ZÉRO

Enquête d'opinion - résultats

Septembre 2018

SOMMAIRE DU RAPPORT

MÉTHODOLOGIE	07
RÉSULTATS CLÉS & ENSEIGNEMENTS	09
RÉSULTATS DÉTAILLÉS	
1. DES FRANÇAIS PERDUS FACE À LA RÉFORME	
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
2. LA RÉFORME 100% SANTÉ	
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
ANNEXES	
Profil de l'échantillon	42

MÉTHODOLOGIE

UNE ENQUÊTE QUALI-QUANTI®

Étude quali-quantit® : 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

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

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

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

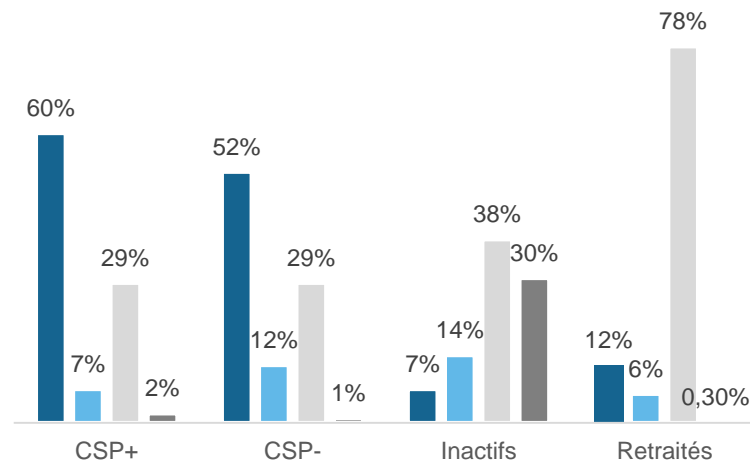
5%



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

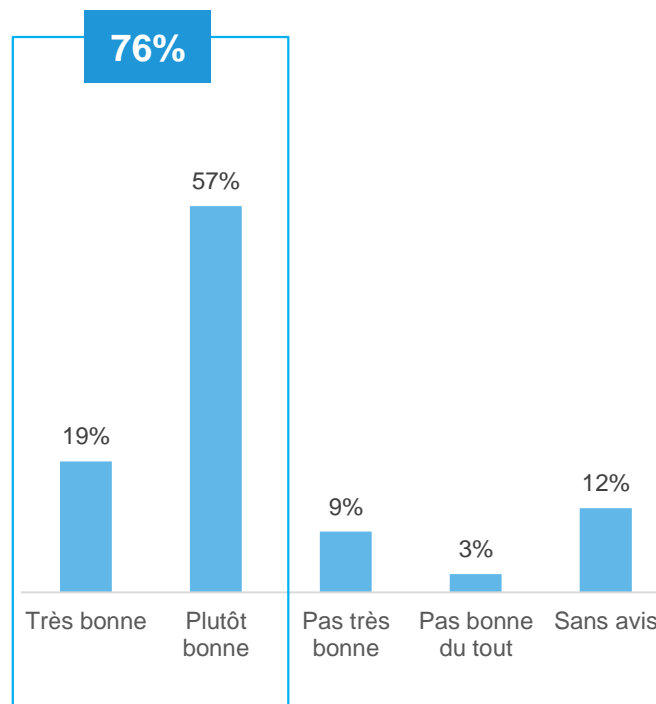


Trois quarts des Français estiment que la relation avec leur complémentaire santé est bonne

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 :

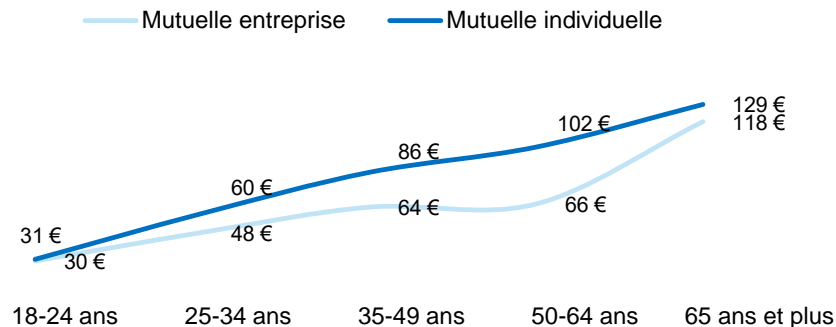
- **Ceux qui bénéficient d'une complémentaire santé d'entreprise** : 35% vs. 15% pour les complémentaires santé individuelles.
- **Les plus jeunes** : 67% des 18-24 ans, 37% des 25-34 ans, 30% des 35-49 ans, 23% des 50-64 ans et seulement 12% des 65 ans et plus

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



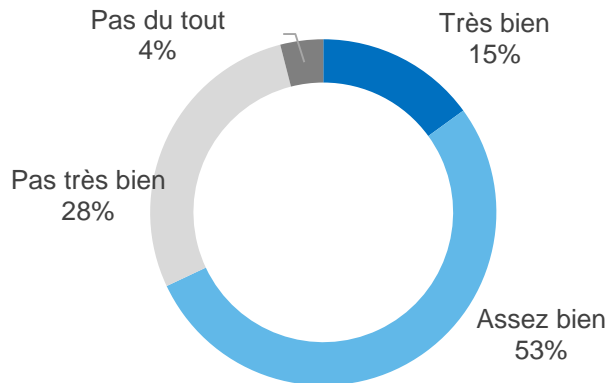
Q8. Connaissez-vous le montant en euros des mensualités de votre mutuelle ? Base : a une complémentaire santé, 1160 répondants

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%

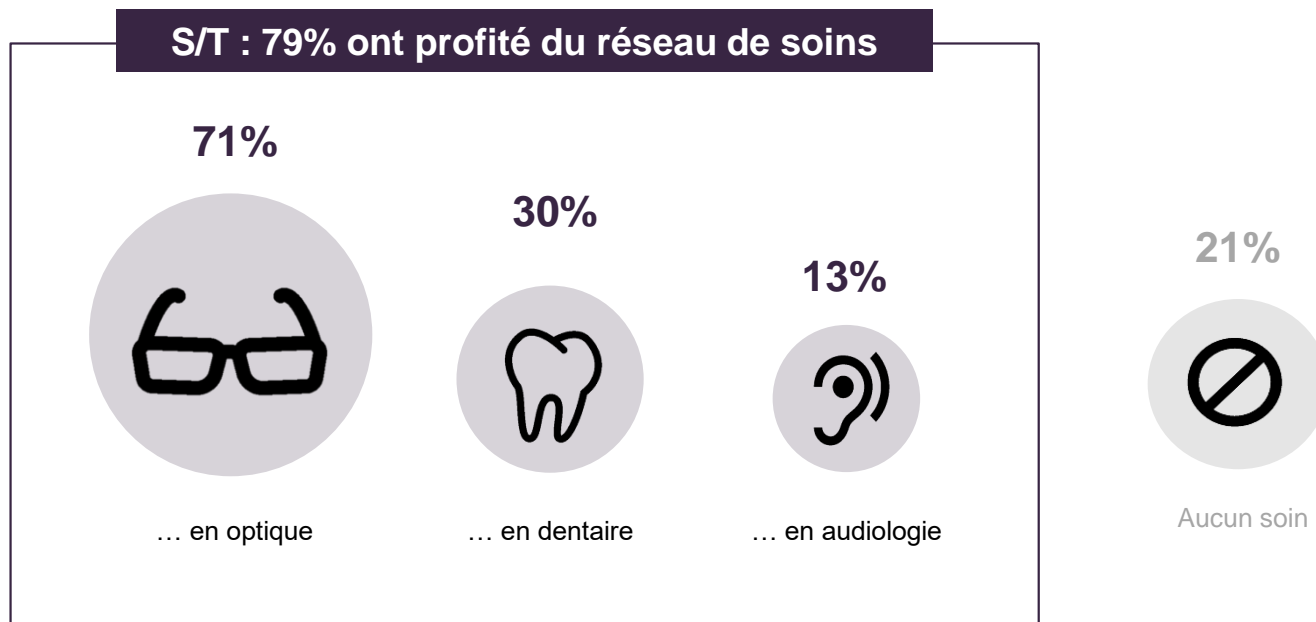


une contrainte

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

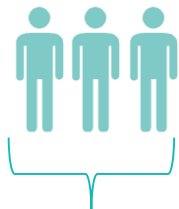
... et de la réforme 100% Santé

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

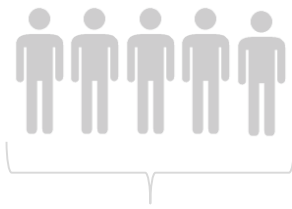
Seuls 2 Français sur 10
assurent en avoir entendu parler



21% en ont
« tout à fait »
entendu parler



30% en ont
« vaguement »
entendu parler



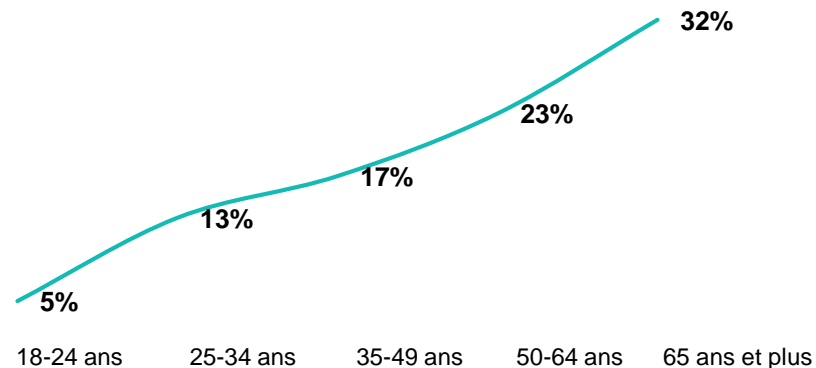
49% n'en ont jamais
entendu parler

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 » -

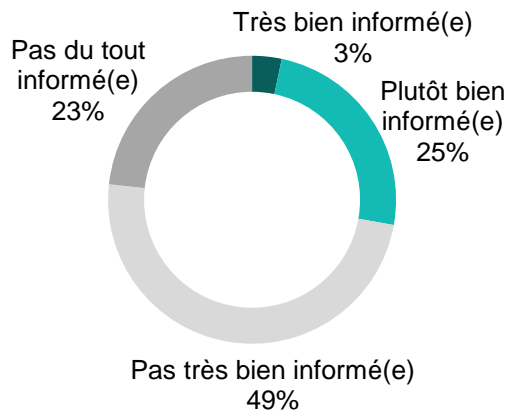


Q12. Avez-vous entendu parler récemment d'une réforme concernant l'accès aux soins des Français (« reste-à-charge zéro », « 100% Santé », ...) ? Base : tous, 1220 répondants

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



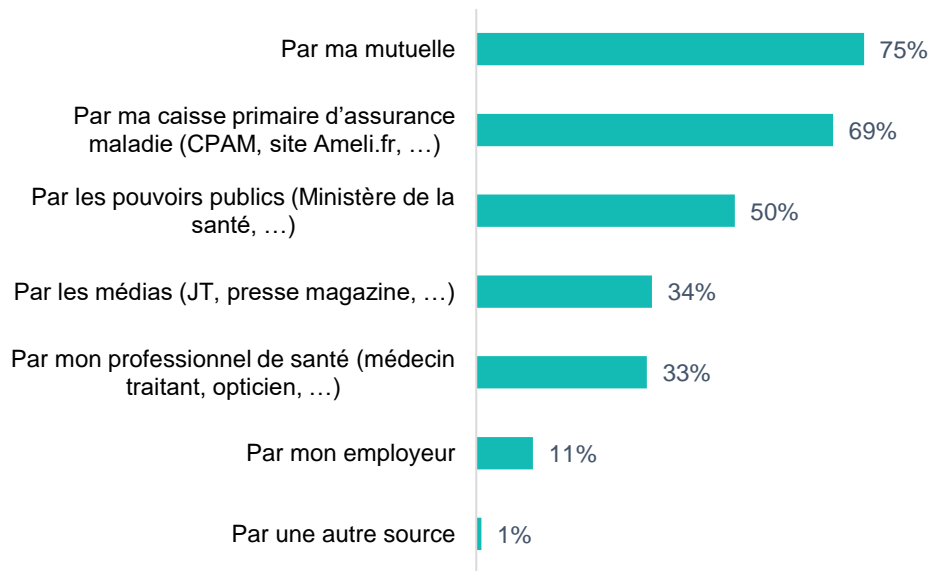
Certaines cibles moins bien informées :

- 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

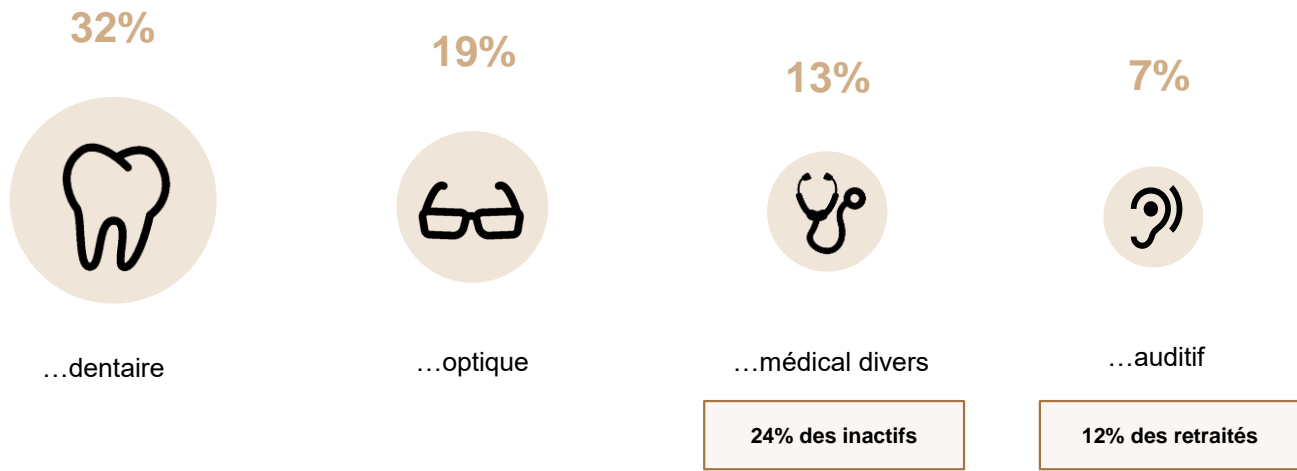


52% des CSP- et inactifs
vs. 45% des retraités et 41%
des CSP+

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

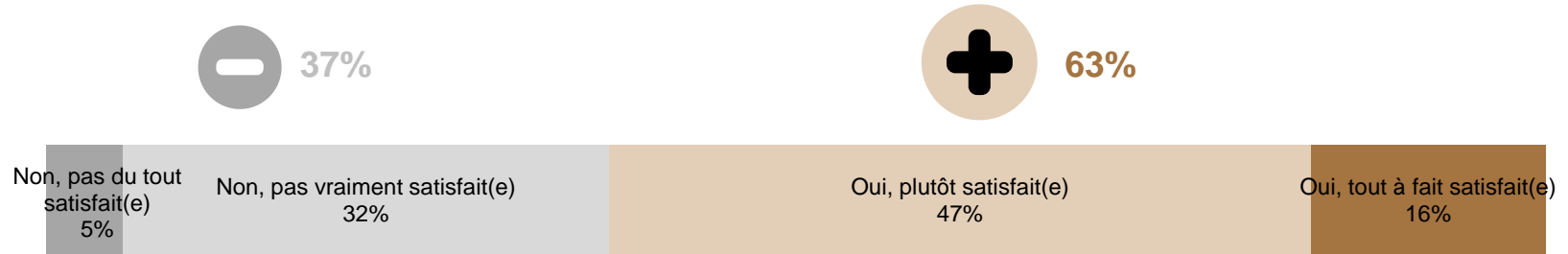
EN PARTICULIER À DES SOINS DENTAIRES

% 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

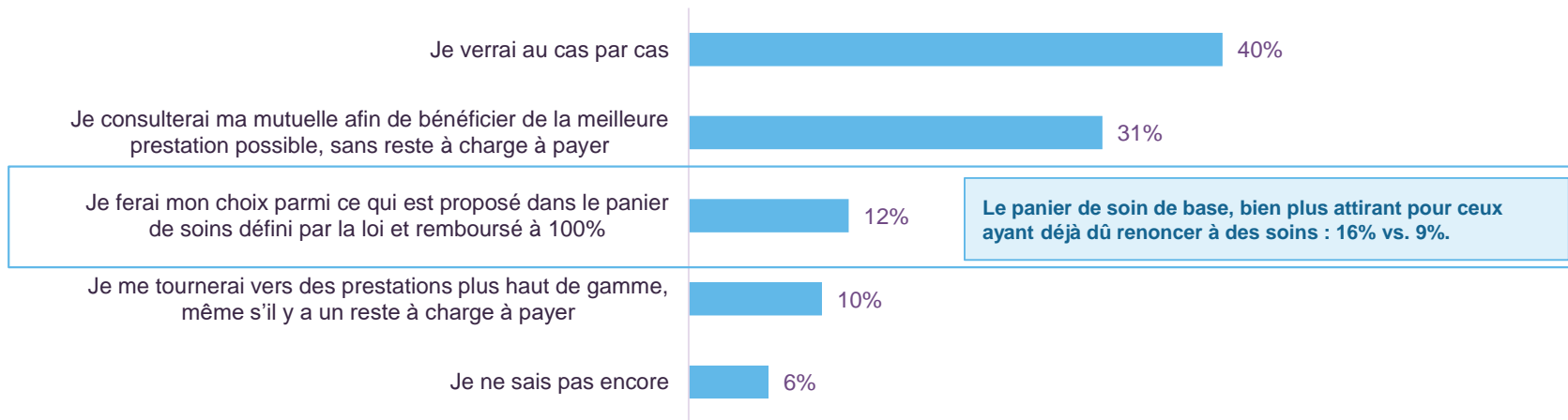


Q24/29/33. Avez-vous le sentiment que vous bénéficieriez de lunettes de qualité avec cette réforme / prothèses dentaires de qualité / d'appareils auditifs de qualité ?

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

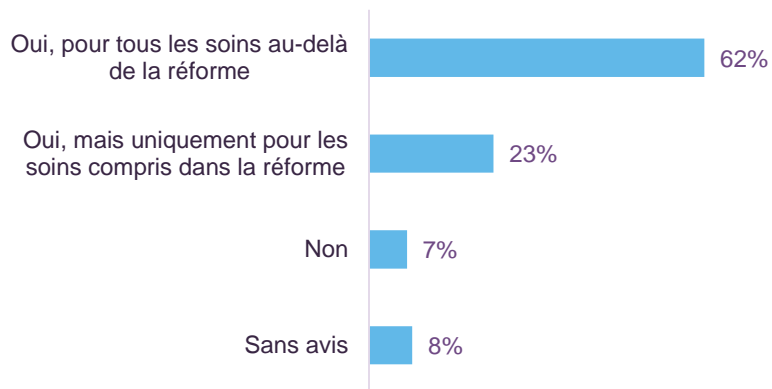
Les professionnels de santé (opticiens, dentistes, audioprothésistes) devront systématiquement faire un devis et proposer ces offres de soins 100% remboursées, sans reste à charge. Les patients resteront libres de choisir d'autres prestations et équipements qui seront pris en charge par leur mutuelle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

69%

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

25%

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

6%

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 »)



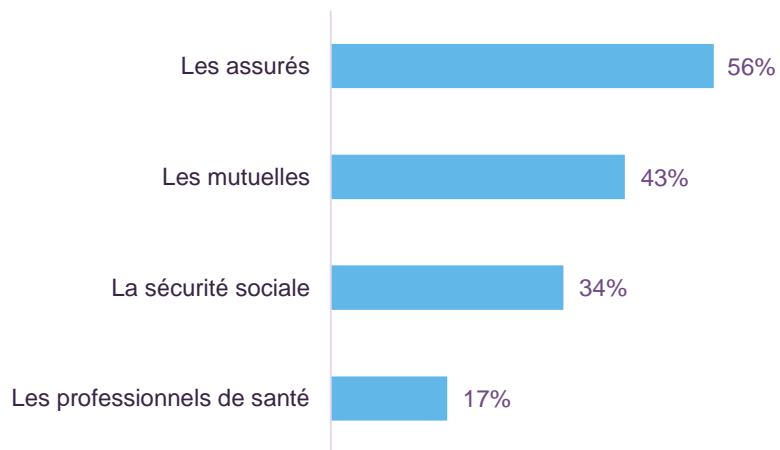
Certaines cibles sont davantage convaincues que les tarifs vont augmenter : les 65 ans et + (48% « certainement » vs. 19% des 18-24 ans), et les personnes ayant déjà renoncé à des soins (47% « certainement » vs. 36%)

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

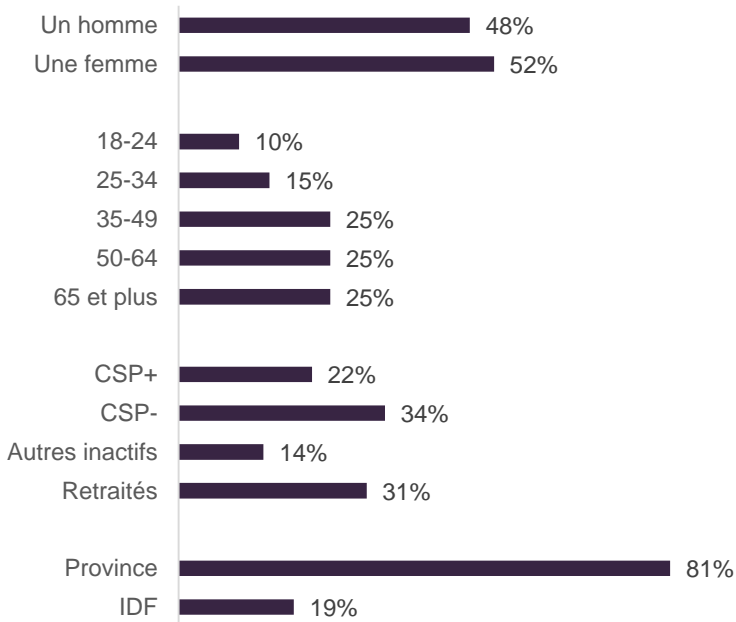
ANNEXES

Profil de l'échantillon

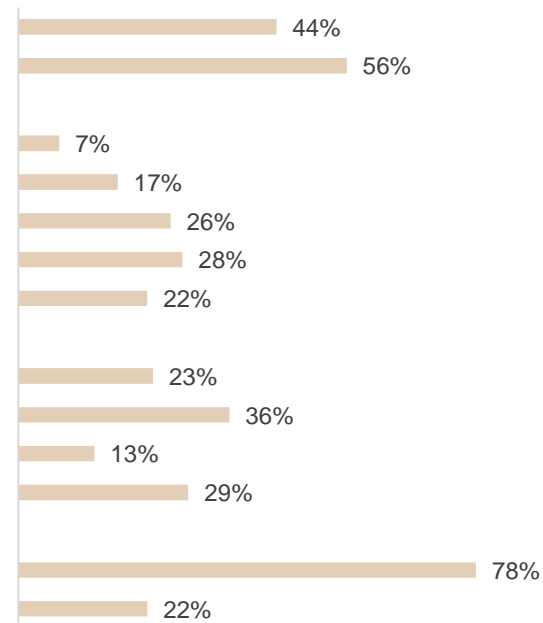
PROFIL SOCIODÉMOGRAPHIQUE

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 www.100pour100sante.fr

 Opus_Line
100_sante

 OpusLine