



**minalea**  
Kereis group

## **Enquête sur le changement d'assureur santé chez les retraités 2023**

Enquête quantitative en ligne auprès de 1000 retraités  
ayant changé d'assureur santé au cours des 3 dernières  
années.

**Mai 2023**

*La connaissance développe la performance.*



## En résumé

Enquête sur le changement d'assureur  
santé chez  
les retraités 2023

### Cette étude vous donne accès :

- Aux résultats d'une enquête quantitative menée auprès de retraités afin d'analyser leur démarche en cas de changement d'opérateur en complémentaire santé.
- À une déclinaison des résultats en global et par profil (revenu, tranche d'âge, etc.).
- À une synthèse décisionnelle à partager avec vos équipes.
- Aux équipes d'experts **minalea** pour répondre à vos questions.



## Objectifs

**Enquête sur le changement d'assureur  
santé chez  
les retraités 2023**

- **Identifier** les éléments déclencheurs d'un changement d'établissement.
- **Cerner** le processus de sélection d'un contrat santé et **identifier** les critères déterminants du choix final.
- **Tracer** le "parcours" du client dans sa démarche de comparaison et de sélection d'un nouvel établissement. **Identifier** la place accordée à Internet et aux comparateurs d'assurance en ligne dans leur recherche d'établissement.
- **Apporter** un éclairage sur le processus de résiliation : démarches de renégociation des assurés avant la résiliation : démarches de renégociation des assurés avant la résiliation définitive, tentatives de rétention de la part de l'ancien établissement et accompagnement de la part du nouvel établissement dans la démarche de résiliation.
- **Analyser** le profil et le comportement de ces assurés ayant récemment changé d'établissement (comportement de switcher ou non) et mesurer le potentiel de multi-équipement auprès de cette clientèle (intention de regroupement ou non d'autres contrats).



## Méthodologie

### Enquête sur le changement d'assureur santé chez les retraités 2023

## Mode de collecte des informations

### Cible interrogée : retraités ayant changé d'assurance au cours des 3 dernières années

- Administration du questionnaire via Internet, réalisé par Toluna
- Panel de 750 000 internautes
- Délai de 10 jours entre 2 invitations reçues, pour le rythme des sollicitations
- Récompense via un tirage au sort effectué tous les 2 mois
- Échantillon de 1 000 personnes répondant de façon complète, représentatif des retraités ayant changé d'assureur santé au cours des 3 dernières années
- Réalisation du terrain en juin 2023
- Questionnaire d'environ 60 questions fermées, prenant environ 15 minutes

## Rapport

L'étude présentera les résultats sous format Power Point et livrée sous PDF. Les données seront analysées sur l'ensemble de l'échantillon des 1 000 personnes et également par sous-segments notamment définis selon le revenu du foyer, la tranche d'âge et le niveau de cotisation de la complémentaire santé.

Sauf indication contraire, les tableaux de tris croisés présentés en annexe et analysés dans l'étude exprimeront des relations significatives au sens du Khi2 pour un niveau de confiance d'au moins 90%.

## Contrôle

La mise en place des questions filtres et de contrôles réalisés a posteriori permettra d'assurer le respect de la cible et la cohérence des réponses.



# Sommaire définitif

## Enquête sur le changement d'assureur santé chez les retraités 2023

### 1. ÉLÉMENTS DÉCLENCHEURS DE CHANGEMENT D'ASSUREUR

- 1.1. Impact des insatisfactions : fréquence des insatisfactions par type (délai de remboursement, hausse tarifaires, mécontentement vis-à-vis des prestations, relationnel), niveau des hausses tarifaires ayant conduit à de l'insatisfaction
- 1.2. Importance des sollicitations : type de sollicitations (communications, propositions commerciales, recommandations), origines des propositions commerciales (agence, courrier, e-mail, téléphone), sources médiatiques des communications (internet, presse, TV, radio)
- 1.3. Événement de vie ayant pu déclencher le changement (décès, déménagement, maladie, etc.)
- 1.4. Objectif(s) poursuivi(s) via ce changement (baisse de coût, prestations plus adaptées, etc.)

### 2. CRITÈRES DE SÉLECTION

- 2.1. Critères liés à l'offre d'assurance santé : éléments tarifaires, garanties, services (d'accès aux soins, d'assistance, de prévention et numériques)
- 2.2. Critères liés à l'organisme assureur : types d'opérateurs retenus (bancassureurs, mutuelles, groupes paritaires, etc.), raisons de ce choix (recommandation, légitimité, notoriété, proximité, etc.), importance de la préexistence de la relation

### 3. PROCESSUS SUIVI

- 3.1. Niveau de mise en concurrence : fréquence de mise en concurrence, importance d'internet, place du courtage et des comparateurs en ligne, nombre d'offres comparées, tentatives de renégociation
- 3.2. Résiliation : tentative de rétention de la part de l'ancien assureur, accompagnement dans la démarche de résiliation, période (date à anniversaire ou non)
- 3.3. Souscription : mode de souscription (à distance ou en face à face), place du conseiller
- 3.4. Durée totale de la démarche



## Sommaire définitif

Enquête sur le changement d'assureur  
santé chez  
les retraités 2023

### 5. VOLATILITÉ POTENTIELLE

- 5.1 Eléments fidélisant : niveau de satisfaction, attachement à l'opérateur actuel, programmes de fidélisation les plus appréciés
- 5.2 Perception de changement d'opérateur (complexité et risque perçus)
- 5.3 Ouverture au changement : finalité du changement (nouvelle baisse des coûts, garanties plus adaptées), niveau de hausses tarifaires incitant au changement

# Informations commerciales



## Calendrier

Lancement  
**Mai 2023**

Livraison du rapport  
**Septembre 2023**



## Tarifs & Services

Prix  
**9 000€ HT\***

TVA  
**5.5%**

Livraison d'un exemplaire papier. Support électronique (format PDF) disponible sur demande.  
Exemplaire supplémentaire « support papier » : 100€ HT/P.U

\*Tarif applicable par Société/Enseigne. Pour toute diffusion groupe et/ou filiales: nous

## PÔLE ETUDES

### CONTACT

**Caroline GUILLOU**

Chargée de Développement

01 58 61 63 29

[cguillou@minalea.com](mailto:cguillou@minalea.com)

**Didier NAUDIN**

Directeur commercial

01 58 61 28 56

[dnaudin@minalea.com](mailto:dnaudin@minalea.com)

**Arold SAILLEAU**

Directeur d'études

[asailleau@minalea.com](mailto:asailleau@minalea.com)

**Emmanuel GORNY**

Chef de projet études

[bminot@minalea.com](mailto:bminot@minalea.com)

Conformément au Code CCI Esomar, ce document est protégé par le copyright Minalea, de même que tous les documents réalisés dans le cadre de l'étude le cas échéant (questionnaire, documents méthodologiques, bases de données, fichiers de traitements, etc.).

L'ensemble des études entrant dans le périmètre de certification Minalea respectent la norme ISO 9001.

Les études quantitatives et qualitatives respectent également la norme ISO 20252.

*La connaissance développe la performance.*



# MERCI

**minalea**  
Koreis group