

LEVIERS ET FREINS À LA RÉSILIATION INFRA-ANNUELLE EN COMPLÉMENTAIRE SANTÉ LOI MADELIN

Enquête qualitative auprès de Travailleurs Non Salariés



CETTE ÉTUDE PROFIDEO VOUS DONNE ACCÈS :

- Aux résultats d'une enquête qualitative menée auprès d'artisans, de commerçants et de professions libérales afin de comprendre leur attachement à leur organisme assureur actuel en complémentaire santé.
- À la perception des différents leviers pouvant les inciter à changer d'opérateur en complémentaire santé ou a contrario les en dissuader.
- À une synthèse décisionnelle à partager avec vos équipes
- Aux équipes d'experts Profideo pour répondre à vos questions, animer une présentation.

LES OBJECTIFS DU PROJET :

- Appréhender le niveau de connaissance de la résiliation infra-annuelle afin d'identifier si un effort de sensibilisation est encore nécessaire dans une démarche de conquête de nouveaux clients ;
- Identifier les leviers incitant les TNS à changer d'opérateur en complémentaire santé : leviers liés à l'opérateur (nature, spécialisation, ancienneté, etc.), aux garanties et au prix, aux services (assistance, prévention, etc.) et aux canaux de contacts (réseau physique de proximité, outils de suivi en ligne, etc.) ;
- Cerner a contrario les freins dissuadant les TNS de changer d'organisme assureur en complémentaire santé ;
- Hiérarchiser d'une part les leviers et d'autre part les freins selon les profils de TNS.



MODE DE COLLECTE DES INFORMATIONS



ENTRETIEN INDIVIDUEL
Par téléphone
Entretiens enregistrés et retranscrits



GUIDE D'ANIMATION
Envoyé aux responsables de marché concernés
de façon à intégrer les points qui les préoccupent

PÉRIODE DE RÉALISATION DU TERRAIN



Février 2021

DURÉE



Entretien de 1 heure

RÉCOMPENSE



Dédommagement financier

2 CIBLES DE TNS POSSESSEURS DE COMPLÉMENTAIRE SANTÉ

- Tous TNS actifs (Travailleurs Non-Salariés)
- Tous possesseurs d'une complémentaire santé loi Madelin
- Ayant souscrit auprès d'une banque, d'une mutuelle 45, d'un groupe paritaire, d'une MSI ou d'un assureur traditionnel
- Tous décideurs dans le choix de l'opérateur de la complémentaire santé
- Tous ouverts au changement d'opérateur pour leur complémentaire santé
- Aucun très fidèle qui ne changerait pour rien au monde
- Aucun prêt à changer car déçu de son opérateur
- France entière

CIBLE 1 (12)

ARTISANS - COMMERÇANTS

- Tous artisans – commerçants dont 6 artisans (BTP ou autre) et 6 commerçants de détail
- Tous ayant un revenu annuel entre 45 000 et 80 000 € (hors période exceptionnelle)
- 50% Femmes/50 % hommes
- 50% entre 30 et 50 ans (6)
- 50% entre 51 et 65 ans (6)
- Ouverts au changement d'opérateur pour leur complémentaire santé (en panachant les raisons de changement possibles).

CIBLE 2 (12)

PROFESSIONS LIBÉRALES

- Tous professions libérales (sauf dans les domaines médicaux) à panacher entre : professions juridiques, professions du chiffre, conseil aux entreprises, architecte...
- Tous ayant un revenu annuel entre 70 000 et 120 000 € (hors période exceptionnelle)
- 50% Femmes/50 % hommes
- 50% entre 30 et 50 ans (6)
- 50% entre 51 et 65 ans (6)
- Ouverts au changement d'opérateur pour leur complémentaire santé (en panachant les raisons de changement possibles).

- Recrutement externalisé auprès d'une société spécialisée. Les participants n'auront pas participé à plus d'une étude (sondage, réunion consommateurs...) au cours des 12 derniers mois.
- Entretiens réalisés pour moitié par PROFIDEO et moitié par un free-lance.
- L'analyse des résultats et la rédaction du rapport seront réalisées par le qualitatifiste PROFIDEO. Le rapport fera l'objet d'une relecture en interne.

LIVRABLE

Étude présentée sous format PowerPoint et livrée sous PDF intégrant des verbatim issus des entretiens pour illustrer l'analyse.

1. CONNAISSANCE DES MODALITÉS DE RÉSILIATION ET DES NOUVELLES DISPOSITIONS RÉGLEMENTAIRES

1. Point sur les possibilités de résiliation

- 1.1. Perception des modalités de résiliation de la complémentaire santé
- 1.2. Éventuelle expérience de résiliations passées de contrats d'assurance
- 1.3. Connaissance des nouvelles dispositions réglementaires

2. Positionnement a priori vis-à-vis de la résiliation infra-annuelle

- 2.1. Réactions aux nouvelles dispositions réglementaires
- 2.2. Intérêt suscité, importance perçue de ses nouvelles dispositions
- 2.3. Jugement sur leur caractère incitatif
- 2.4. Perception de la facilité ou de la difficulté de résilier un contrat santé

2. MOTIFS DE CONSERVATION DE L'ASSUREUR ACTUEL ET PRÉDISPOSITIONS À LA FUITE ET À LA FIDÉLITÉ

1. Motifs de conservation de l'organisme assureur actuel

- 1.1. Critères de choix de l'assureur actuel
- 1.2. Freins au changement en l'absence d'attachement spécifique
- 1.3. Raisons ayant entravé un changement malgré des sollicitations de la concurrence

2. Prédispositions au changement

- 2.1. Ouverture aux sollicitations de la concurrence
- 2.2. Conditions déterminant cette ouverture
- 2.3. Importance de la préexistence d'une relation avec l'opérateur
- 2.4. Poids de l'identité ou de la nature de l'opérateur
- 2.5. Arguments spontanément imaginés pouvant susciter l'attention
- 2.6. Arguments spontanément imaginés pouvant créer l'adhésion et convaincre de l'intérêt de changer

3. Prédispositions à la fidélité

- 3.1. Arguments employés efficacement par l'assureur actuel pour contrer une éventuelle tentative passée de changement
- 3.2. Arguments spontanément imaginés pouvant déstabiliser et dissuader de changer

3. SENSIBILITÉS AUX DIFFÉRENTS ARGUMENTS DE FIDÉLISATION ET DE CONQUÊTE UTILISÉS EN ASSURANCE SANTÉ LOI MADELIN

1. Arguments liés à l'opérateur

- 1.1. Réputation
- 1.2. Ancienneté
- 1.3. Taille
- 1.4. Spécialisation
- 1.5. Proximité avec une profession
- 1.6. Interlocuteurs commerciaux au statut d'indépendant

2. Arguments liés au contrat

- 2.1. Label
- 2.2. Modularité
- 2.3. Existence de prestations spécifiques
- 2.4. Prise en charge des dépassements d'honoraires

3. Arguments liés aux services

- 3.1. Service de téléconsultation
- 3.2. Accès à réseaux à tarifs négociés
- 3.3. Accompagnement administratif
- 3.4. Services d'assistance
- 3.5. Outils de diagnostic
- 3.6. Accès à des bilans personnalisés

4. Arguments liés à la praticité

- 4.1. Absence de questionnaire médical
- 4.2. Aucun délai de carence
- 4.3. Proximité et disponibilité
- 4.4. Interlocuteur privilégié avec accompagnement dans la durée
- 4.5. Facilité de souscription
- 4.6. Outils numériques
- 4.7. Téléchargement d'attestation fiscale Madelin

5. Arguments liés au budget

- 5.1. Prix d'appel
- 5.2. Réductions
- 5.3. Revalorisation des garanties pour fidélité
- 5.4. Tiers payant
- 5.5. Rapidité des remboursements
- 5.6. Analyse de devis

6. Combinaisons optimales d'arguments

- 6.1. Pour la conquête
- 6.2. Pour la fidélisation

CALENDRIER



Lancement : Janvier 2021
Livraison du rapport : Mars 2021

TARIFS ET 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 consulter*

CONTACTS



Caroline GUILLOU
Chargée de Développement
01 58 61 63 29
cguillou@profideo.com



Didier NAUDIN
Directeur commercial
01 58 61 28 56
dnaudin@profideo.com



Arold SAILLEAU
Directeur d'études
asailleau@profideo.com



Emmanuel GORNY
Chargé de projets
egorny@profideo.com



Conformément au Code CCI Esomar, ce document est protégé par le copyright PROFIDEO, 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.). Les études quantitatives et qualitatives se réfèrent également à la norme ISO 20252

