

# Benchmark des services en assurances santé et prévoyance individuelles



### CETTE ÉTUDE PROFIDEO VOUS DONNE ACCÈS :

- À un panorama des services proposés sur le marché des contrats santé / prévoyance individuels
- 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 :

- Recenser les différents types de services proposés aux particuliers dans l'univers de la santé et de la prévoyance (services d'assistance, de prévention, d'accès aux soins) ;
- Identifier les services proposés aux adhérents hors thématiques santé et prévoyance (vie pratique, bien-être, emploi, loisirs) ;
- Distinguer les modes d'accès à ces services : en inclusion ou option de contrats individuels ou à disposition des clients quel que soit le contrat souscrit ;
- Déterminer le standard de marché par type de contrats d'assurance individuelles ;
- Identifier les éléments véritablement différenciant pour chaque marché.



### OPÉRATEURS RETENUS (LISTE PRÉVISIONNELLE)

Sélections de 10 opérateurs diversifiés pour chaque marché

#### Assurance santé individuelle (10)

Acheel, Allianz, Axa, Crédit Agricole, Crédit Mutuel Alliance Fédérale, Groupama, Harmonie, Malakoff Humanis, MAAF et MACIF

#### GAV (10)

Axa, Caisse d'Épargne, Crédit Mutuel Alliance Fédérale, Groupama, Harmonie, MAAF, MACIF, MNH, Société générale et SwissLife

#### Temporaire Décès (10)

Axa, Caisse d'Épargne, Crédit Agricole, Generali, Groupama-GAN, Harmonie, La Banque Postale, MACIF, Malakoff Humanis et MGEN

#### Dépendance (10)

AG2R La Mondiale, APRIL, Axa, Banque Populaire, Crédit Agricole, Harmonie, La Banque Postale, LCL, MAAF et Mutex

#### Assurance obsèques (10)

Abeille, AG2R La Mondiale, Allianz, BNP Paribas, Crédit Agricole, Groupama-GAN, GMF, La Banque Postale, Malakoff Humanis et Mutac

### MODE DE RECUEIL DE L'INFORMATION



#### SOURCE

- Centre de Veille Premium
- Sites internet des opérateurs



#### SUPPORT

- Conditions générales des contrats (datant de 2020-2022)
- Conventions d'assistance (datant de 2020-2022)
- Documentation commerciale

### RESSOURCES AFFECTÉES À LA RÉALISATION DE L'ÉTUDE

La collecte des informations, de même que l'analyse et la rédaction du rapport, seront réalisées en interne par un chargé de projet bénéficiant d'une expertise sectorielle de plusieurs années. Le rapport fera l'objet d'une relecture en interne.

### LIVRABLE

Le rapport, rédigé sous format PowerPoint, intégrera des grilles d'analyse permettant de comparer les services proposés et d'identifier les plus courants et, a contrario, les plus innovants.

### **I. SERVICES LIÉS AUX CONTRATS SANTÉ INDIVIDUELS**

1. Actions de prévention proposées (conseil santé, bilan/diagnostics)
  - 1.1. Actions du code de la sécurité sociale
  - 1.2. Actions autres que définies par la sécurité sociale
  - 1.3. Actes de prévention additionnels
2. Services d'accès aux soins (2nd avis médical, téléconsultation, prise de rdv accélérée auprès de spécialistes, aide au choix des hôpitaux, etc.)
3. Services d'assistance
  - 3.1. Fréquence des services d'assistance
  - 3.2. Assistance et informations accessibles dès la souscription
  - 3.3. Assistance en cas de sinistre
  - 3.4. Aide aux aidants

### **II. SERVICES LIÉS AUX CONTRATS PRÉVOYANCE INDIVIDUELS**

1. Garantie des Accidents de la Vie
  - 1.1. Assistance en cas de déplacement (couverture géographique, rapatriement, frais de recherche et de secours, etc.)
  - 1.2. Assistance en cas d'incapacité (aide-ménagère, garde malade, livraisons à domicile, soutien pédagogique, aide au retour à l'emploi, etc.)
  - 1.3. Assistance en cas de décès
  - 1.4. Autres prestations d'assistance (aide à la gestion du parcours professionnel, etc.)
2. Assurance temporaire décès
  - 2.1. Assistance en cas d'incapacité ou d'invalidé
  - 2.2. Assistance en cas de décès
3. Assurance dépendance
  - 3.1. Services accessibles dès l'adhésion (service d'information, actions de prévention, etc.)
  - 3.2. Assistance en cas de dépendance légère
  - 3.3. Assistance en cas de dépendance lourde (auxiliaire de vie, aide à l'aménagement du domicile, appel de convivialité, etc.)
  - 3.4. Aide de l'aidant
4. Assurance décès
  - 4.1. Assistance en amont des obsèques (recueil des dernières volontés, conseils, mise en relation avec des prestataires, etc.)
  - 4.2. Assistance durant les obsèques (garde des enfants, petits-enfants et/ou des ascendants, garde des animaux domestiques, etc.)
  - 4.3. Assistance postérieures aux obsèques (assistance administrative, information retraite, aide-ménagère, etc.)

### **III. SERVICES PROPOSÉS AUX CLIENTS INDÉPENDAMMENT DES ASSURANCES SANTÉ/PRÉVOYANCE INDIVIDUELLES**

1. Services vie pratique/vie quotidienne
2. Portail avantages

## CALENDRIER



**Lancement : Mai 2022**  
**Livraison du rapport : Août 2022**

## TARIFS ET SERVICES



**Prix\* : 8 500 € 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

