

Enquête sur les complémentaires santé

La réforme des contrats responsables : Evolution ou révolution ?

4 juin 2014

neXialog
CONSULTING

THINK SMART  ACT DIFFERENT

- ▶ **Au travers de la réforme des contrats responsables, Nexialog Consulting a souhaité apporter un éclairage particulier sur ces évolutions et leurs impacts sur l'écosystème de la santé en donnant la parole aux acteurs intéressés pour mieux :**
 - **Appréhender les besoins et attentes** des entreprises en termes de conseil et d'offres sur la couverture santé
 - **Apporter certaines clés** aux assureurs et courtiers pour mieux répondre aux attentes du marché

Les contrats responsables seront-ils une nouvelle évolution du marché de la complémentaire santé ou une véritable révolution ?

Executive summary

- ▶ Les Assureurs et courtiers y voient un changement radical à moyen terme dans le paysage de la couverture santé en France.
- ▶ Au niveau des assureurs, certains se préparent à une révolution dans le mode de protection santé et de la consommation des « produits de complémentaires santé », d'autres s'adaptent uniquement à la réglementation.
- ▶ Les entreprises, avec des syndicats peu présents sur ce sujet, ont tendance à se retirer de l'engagement social de l'entreprise, préférant la reconnaissance individuelle du travail du salarié plutôt que uniformisation des avantages.
- ▶ Seuls les professionnels sont aux faits de la réforme. Ils n'informent pas encore leurs clients, ayant fait le choix de communiquer de façon séquentielle sur les réformes réglementaires, très anxiogènes pour les entreprises et les salariés. La mise en conformité des catégories objectives n'est pas encore terminée, et les forces des assureurs se concentrent sur la préparation de la généralisation de la complémentaire santé et bien sûr les accords de branche.
- ▶ La communication par la presse et le bouche à oreille sont les premiers vecteurs d'information, vient ensuite l'assureur historique.
- ▶ Compte tenu du niveau d'information très faible des entreprises de – 50 salariés, elles n'ont pas les clés pour se positionner sur les contrats responsables, leur priorité est la généralisation de la santé. La communication des conseils sera primordiale dans leur choix or ce sont elles que les assureurs envisagent de mettre en « conformité de façon autoritaire » et de leur mettre à disposition des outils de vente à distance (VAD, Digital...).
- ▶ Les Grandes PME et grandes entreprises sont elles aussi à convaincre avec plus de 25% d'indécis sur les contrats responsables dont seulement 50% d'entre elles pensent proposer une sur complémentaire facultative à leurs salariés. Mais là aussi encore beaucoup d'incertitude et de réflexion à avoir avec leurs conseils.
- ▶ Assureurs et courtiers vont devoir se déplacer et accompagner réellement leurs clients s'ils veulent gagner leur confiance et surtout transformer cette contraintes réglementaires en opportunité commerciale ou du moins ne pas trop subir d'impact sur leur chiffre d'affaires et marge.
- ▶ Sur complémentaires individuelles ou collectives, les assureurs et courtiers vont devoir conseiller leurs clients très indécis et plutôt enclin à laisser le salarié se débrouiller.

Contexte réglementaire



En 2 ans, le paysage français de l'assurance Santé va se transformer

● Décret du 9 janvier 2012

Catégories Objectives et couverture santé pour tous les salariés d'entreprises offrant déjà une couverture santé collective à certains de ses salariés.

→ 80% des contrats à mettre en conformité

Mise en application
le 30/06/2014

● Décret du 11 janvier et du 16 juin 2013

Accord National Interprofessionnel pour une généralisation de la couverture complémentaire santé pour les salariés n'en bénéficiant pas encore avec un panier de soin minimum

Loi sur la sécurisation de l'emploi qui amène le dispositif de la portabilité des droits de 9 à 12 mois

→ 500 000 TPE/PME à conquérir pour couvrir 9 millions d'assurés individuels en contrats collectifs

Mise en application
le 01/01/2016

● LFSS 2014 du 3 décembre 2013

Contrats Responsables avec plancher et plafond pour les garanties Optiques et spécialiste.

→ 100% des contrats haut de gamme impactés par la baisse des garanties

Majoration de 9 à 14% de la TSCA pour les contrats non responsables

Suppression des clauses de désignation suite à la censure partielle de l'art. 14 par le Conseil Constitutionnel

→ Développement de la concurrence sur la couverture Santé des branches professionnelles

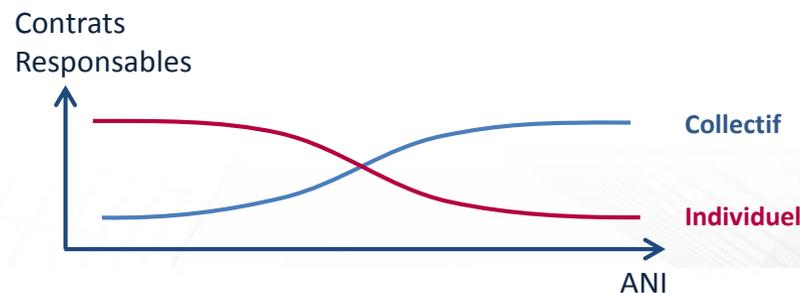
Mise en application
le 01/01/2015

● 23 janvier 2014

Ouverture pour les mutuelles de la mise en place de réseaux de soins et d'approche différenciée

Mise en application
effective

Quel équilibre entre les complémentaires individuelles et collectives ?



Assureurs, entreprises et salariés : tous impactés

► Pour les Assureurs

- Augmentation de 9 à 14% de la TSCA sur les contrats non responsables
- Baisse attendue du CA liée aux baisses des cotisations dues à la diminution des garanties
- Repositionnement stratégique, nouvelle imbrication Collectif/individuel Obligatoire/facultatif
- Contrainte de refonte de la majorité des contrats en stock

► Pour l'entreprise

- Perte des avantages sociaux sur l'exonération de charges patronales sur les primes versées
- Risque social interne
→ adaptation du mode de rémunération
- Renégociation avec les partenaires sociaux

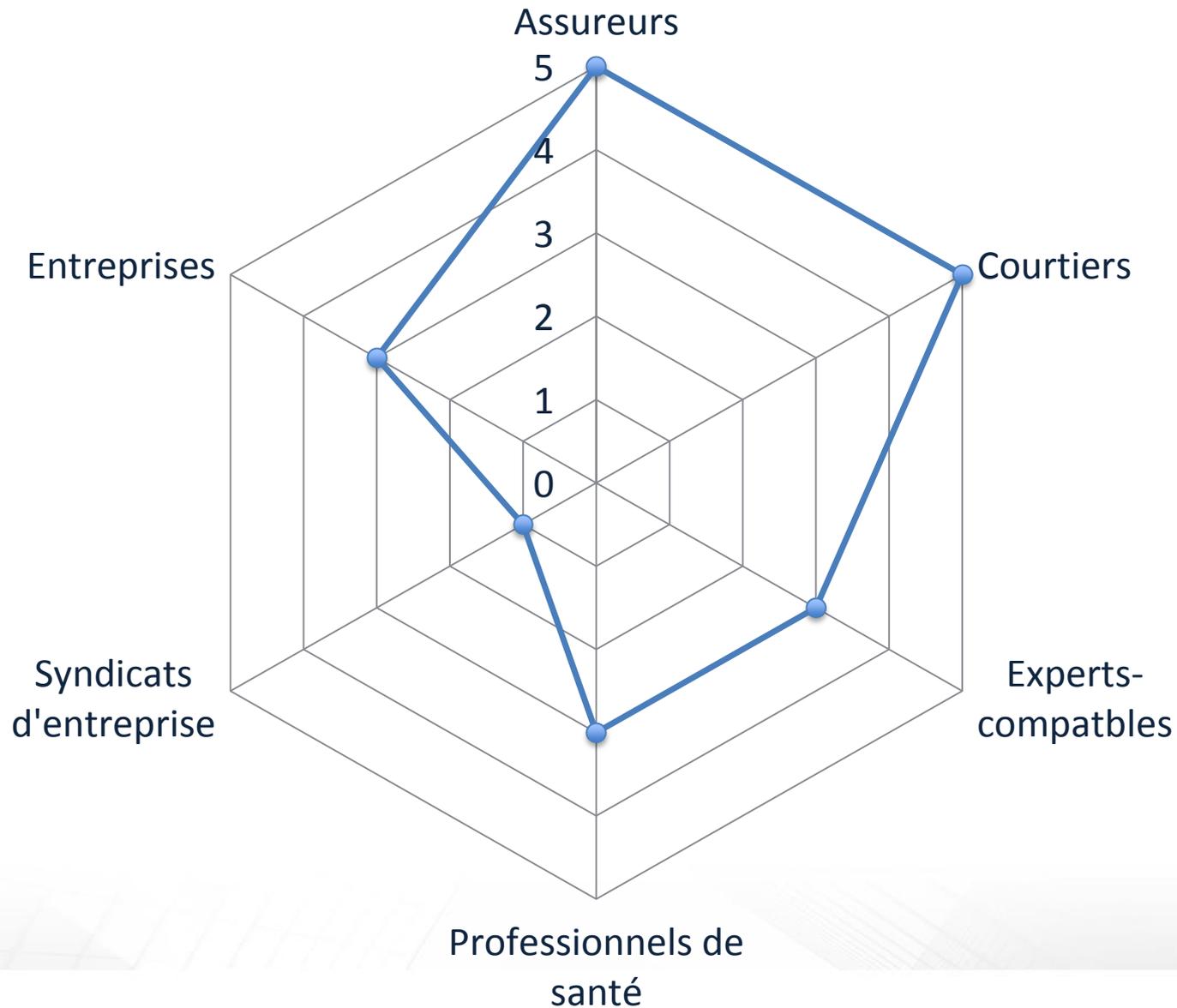
► Pour le salarié

- Soumission à l'IR du complément de rémunération constitué par la prise en charge par l'employeur de la partie des cotisations des contrats collectifs frais de santé = avantage en nature
- « Réduction » des « acquis sociaux » des salariés par la forte baisse des remboursements « haut de gamme »
- Contrainte de trouver une couverture individuelle correspondant à ses besoins
→ nécessairement plus chère avec des couvertures moindres
- Un reste à charge plus important

Comment anticiper au mieux cette évolution ?

Comment l'entreprise est-elle informée?

Seuls les professionnels de l'assurance maîtrisent le sujet



Un niveau d'information hétérogène selon les entreprises

Couverture
santé en place



OUI

Connaissance de la réforme par les entreprises ayant une complémentaire



- ▶ Seules les entreprises de plus de 500 salariés ont majoritairement connaissance de la réforme
- ▶ Les TPE et PME manquent d'informations et de maîtrise des enjeux réglementaires :
 - 5-50 salariés : 43% ont connaissance de la réforme
 - -5 salariés : 17% ont connaissance de la réforme

Couverture
santé en place



NON

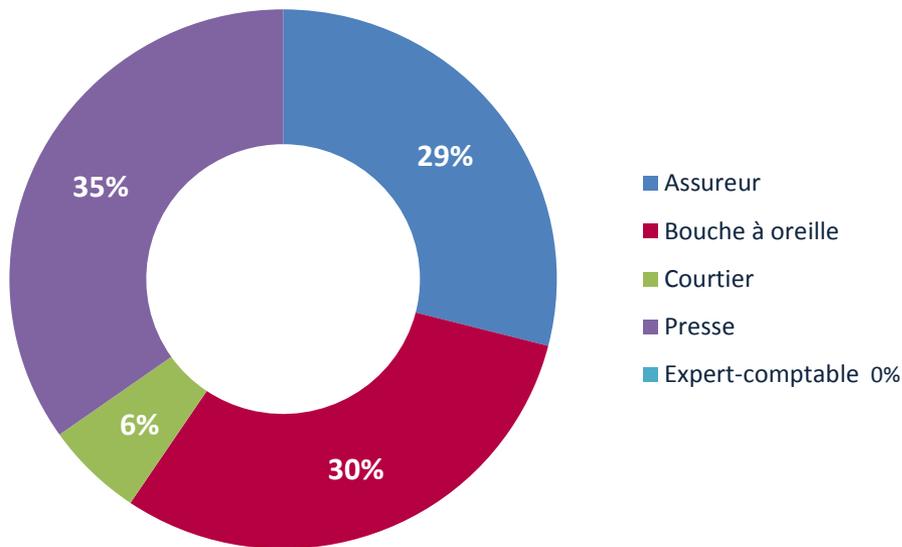
Connaissance ANI par les entreprises n'ayant pas de complémentaire



- ▶ Le niveau d'information est proportionnel à la taille de l'entreprise et aux obligations de dialogue social

La Presse et le bouche à oreille sont les premiers canaux d'information des entreprises

Canaux d'informations des entreprises
ayant une complémentaire santé



- ▶ La **presse, les assureurs et le bouche à oreille** sont les trois canaux d'informations principaux identifiés par les entreprises
- ▶ Principaux canaux différenciant :
 - +500 salariés : La presse spécialisée représente 31% des réponses
 - 50 à 500 salariés : 36% disent s'informer par le bouche à oreille
 - -50 salariés : l'assureur représente 42% des réponses et le bouche à oreille 50%
 - Par contre, aucun n'a validé l'expert comptable comme canal d'information

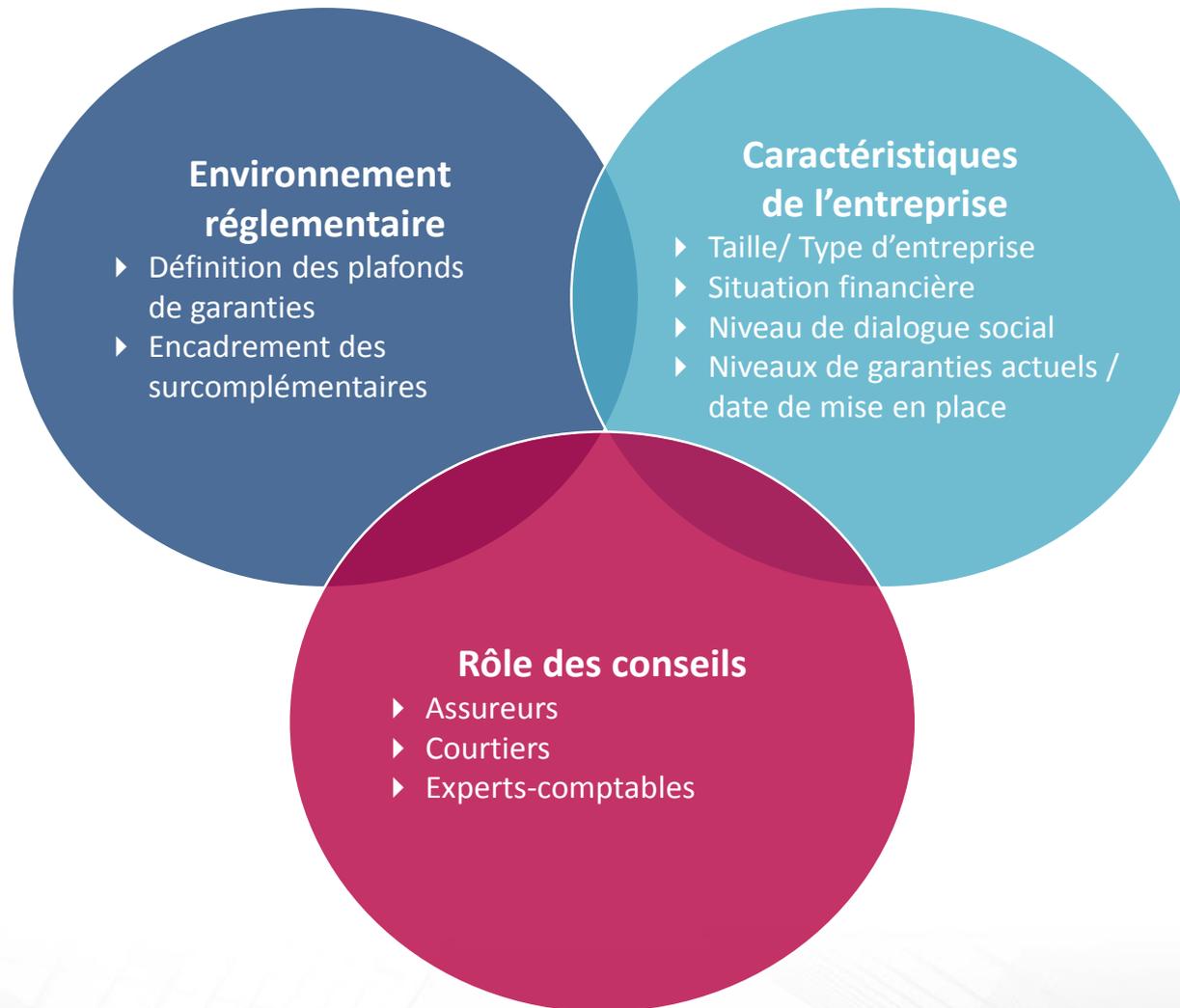
Les décrets en attente bloquent et pénalisent l'information client

- ▶ **Les assureurs comme les courtiers** n'ont pas ou peu démarré la communication de masse autour de cette réforme dû au manque de visibilité sur les niveaux de plafonds à venir et l'enchaînement de réglementations anxigènes depuis 5 ans sur les sujets santé → Ils privilégient une information de mise en conformité séquentielle
- ▶ **Les assureurs** attendent le décret pour communiquer :
 - Discussion avec les courtiers sur les évolutions réglementaires santé sans focus particulier sur les CR
 - Sur les assureurs étudiés, **seuls 2 disposent d'une information générale** relative à la réforme des contrats responsables **sur leurs sites internet**
- ▶ **Les courtiers** distillent les informations de façon informelle pour ne pas obscurcir la vision de leurs clients :
 - 80% des courtiers présentent rapidement les contours de la réforme
 - 20% ont choisi de faire aucune communication avant le décret
 - D'après leurs retours, les clients manquent, d'une manière générale, de visibilité et de compréhension des évolutions réglementaires Santé
- ▶ **Les experts-comptables** ont une connaissance de la réforme limitée, ce qui explique qu'ils ne communiquent pas encore sur cette réforme avec leurs clients
- ▶ **Les partenaires sociaux** dans les sections d'entreprise apparaissent peu au fait de la réforme et se mobilisent peu au niveau national

Que va offrir l'entreprise à ses salariés ?



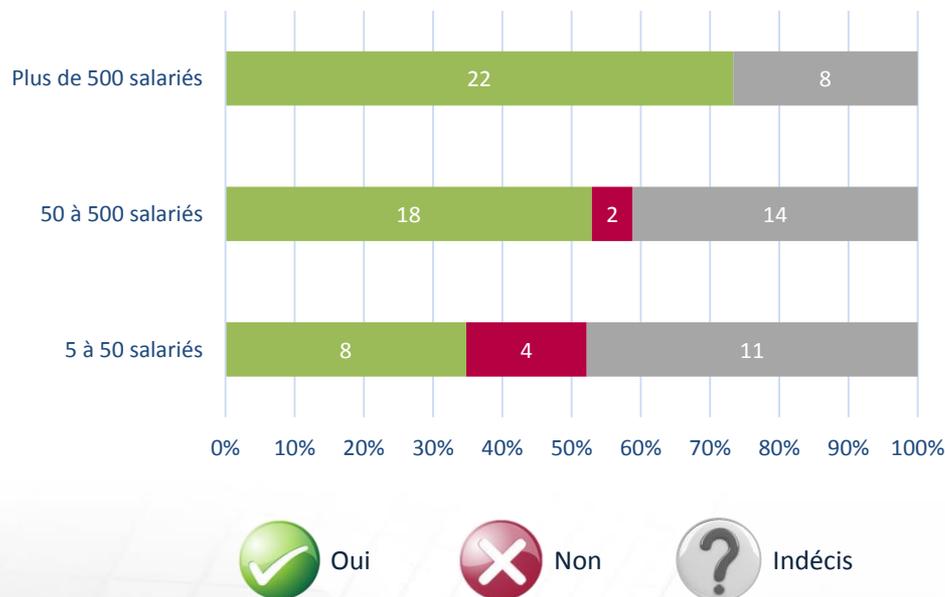
3 principaux facteurs d'impacts sur les choix des entreprises



Les PME et TPE ne se sentent pas concernées par les contrats responsables

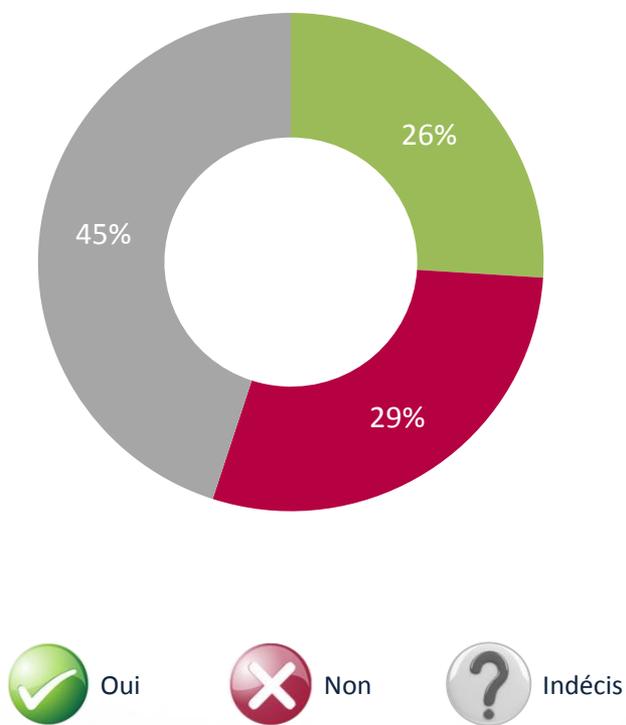
Mise en place des contrats responsables dans les entreprises ayant une complémentaire

56% des entreprises ayant une complémentaire pensent s'aligner sur les contrats responsables. **36%** sont indécises. **8%** disent ne pas souhaiter s'aligner sur ces contrats.



- ▶ Les entreprises de plus de 50 salariés ayant une complémentaire se préparent très largement à l'application des contrats responsables (+60%), mais près de 35% sont encore indécises et surtout **6% des entreprises 50-500 salariés pensent conserver leurs contrats actuels.**
- ▶ Les entreprises de -50 salariés sont plus réticentes à passer aux contrats responsables, en particulier celles ne disposant pas encore de complémentaire. Leur priorité est l'ANI, alors même qu'un grand nombre d'entre elles pensent ne pas appliquer le panier de soin règlementaire

Ajout d'une sur-complémentaire qu'elle soit
facultative ou obligatoire

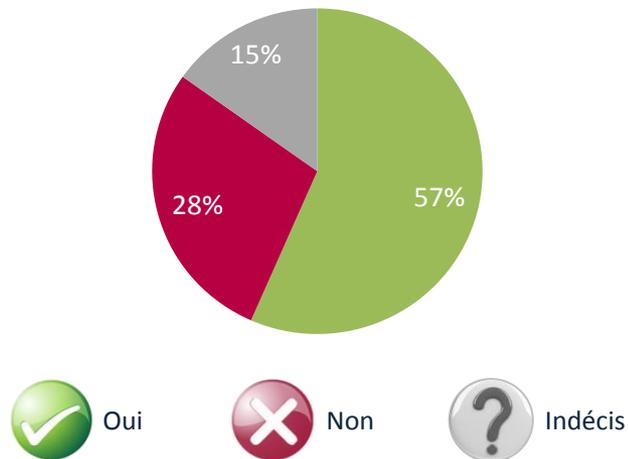


Base 86 entreprises tous segments

- ▶ **Les entreprises sont encore très indécises** sur l'ajout d'une sur-complémentaire santé :
 - En particulier les segments supérieurs, +500 salariés (43% d'indécis) et 50 à 500 salariés (63% d'indécis)
 - Les segments inférieurs (- de 50 salariés) n'envisagent pas d'adopter de sur-complémentaire (63% de non) ou n'y ont pas songé (25% d'indécis)
- ▶ Sur les 50% des entreprises de plus de 500 salariés qui pensent proposer une sur-complémentaire collective facultative :
 - 40% n'ont pas défini leurs besoins en la matière
 - 53% souhaiteraient conserver le même niveau de garanties même avec un tarif plus élevé
 - 7% envisagent des garanties moindres avec un niveau de cotisation possiblement plus faible

Les besoins des salariés risquent d'être peu défendus

Négociation salariale sur les contrats responsables



Négociation avec les salariés



► La négociation devrait être assez faible :

- Les syndicats sont pas ou peu informés de cette réforme, et ne semblent pas actuellement en mesure de se mobiliser sur cette question.
- Beaucoup de grandes entreprises envisagent d'appliquer seulement une démarche consultative.
- Sur les segments intermédiaires, le niveau d'implication des salariés sur ce sujet dépendra des pratiques d'entreprises.
- Dans les TPE, les salariés auront peu de marge de manœuvre, d'autant que ces entreprises devraient se diriger vers les planchers responsables (voire rester au panier de soins ANI)

Le client des assureurs en collective était l'entreprise ... il sera probablement le salarié

- ▶ Les **experts-comptables**, conseillers privilégiés des entreprises de – 50 salariés pensent avant tout à simplifier la gestion de la complémentaire santé de leur client et les orienteraient vers des contrats responsables et à laisser le salarié libre de choisir sa couverture



Verbatim des courtiers :

« Les réformes actuelles conduisent à une **standardisation de l'offre santé** »

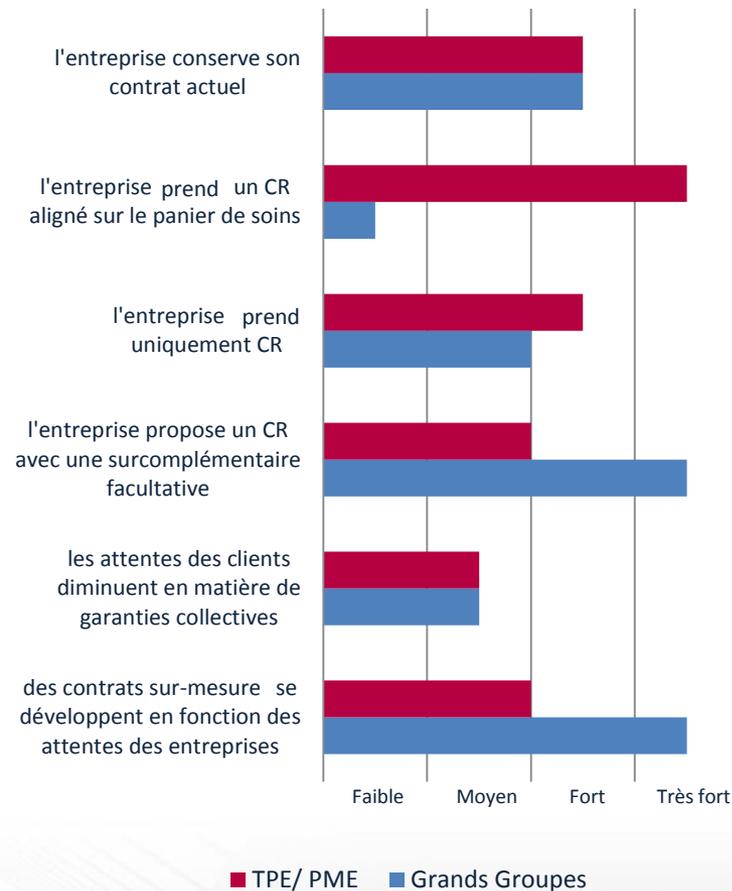
« La tendance du marché est de **proposer des produits sur-mesure**, adaptés aux besoins de chaque salarié via des sur-complémentaires »

« 2 tendances clients antinomiques selon les entreprises : Avoir des garanties santé collective élevées versus proposer uniquement le minimum légal »

« Attente des offres des assureurs après le décret »

Selon les courtiers rencontrés :

Probabilité que ...

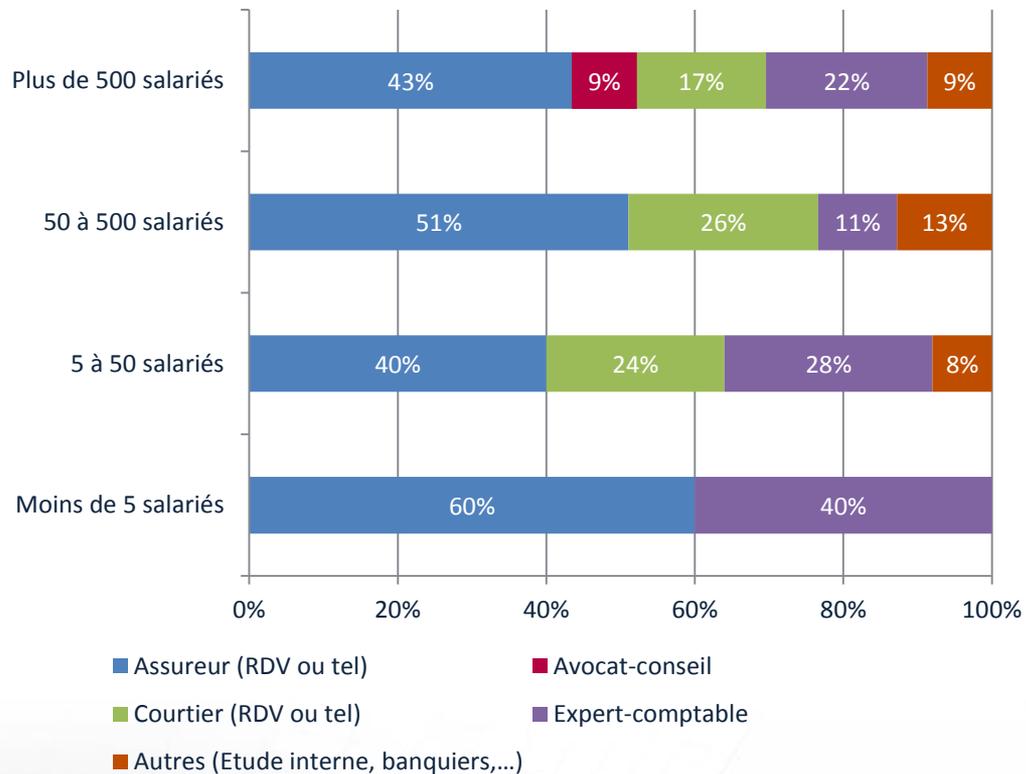


**À qui l'entreprise va
t-elle s'adresser ?**



L'assureur historique, incontournable conseiller quelque soit la taille de l'entreprise ...

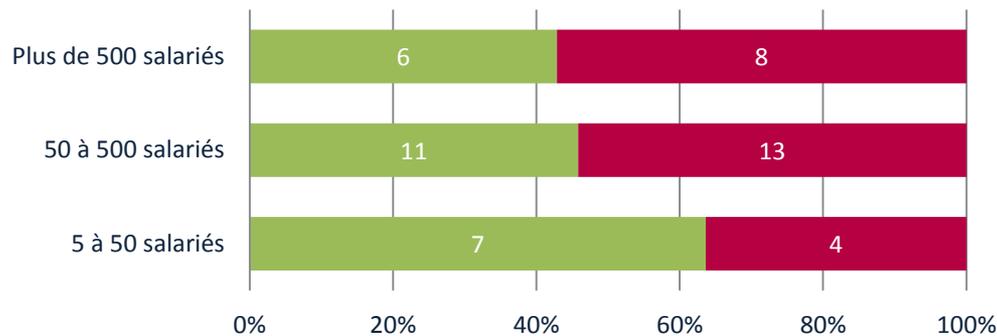
Interlocuteurs privilégiés pour passer aux contrats responsables



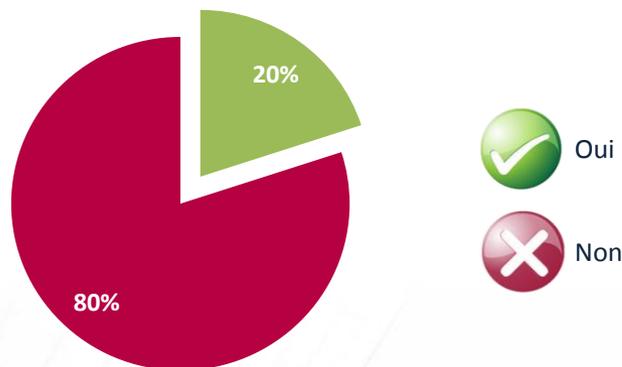
- ▶ 47% des entreprises interrogées citent leur assureur historique comme interlocuteur privilégié
- ▶ Les courtiers et experts-comptables sont les deux autres acteurs très attendus par les entreprises

... les grandes entreprises plutôt fidèles surtout sur les sur-complémentaires

Le recours à un appel d'offre sur les contrats responsables sans sur-complémentaire



Appels d'offre des entreprises de +500 salariés pensant mettre en place une sur-complémentaire



► La réalisation d'appels d'offre apparaît assez significative sur l'ensemble des segments d'entreprise souhaitant un contrat responsable sans sur-complémentaire :

- + 50 salariés : 2 entreprises sur 5 pensent lancer un AO
- - 50 salariés : 1 entreprise sur 3 pense lancer un AO

► 80% des Grandes entreprises n'envisagent pas de lancer des appels d'offres pour la mise en place de sur-complémentaires

Comment les assureurs se préparent-ils ?



« Simple » mise en conformité ou révolution organisationnelle, les assureurs commencent doucement à se mobiliser

- ▶ Les assureurs ont conscience de l'enjeu de cette réforme et tentent d'anticiper les possibles contours d'une offre « contrats responsables » généralement en couplant la stratégie avec celle de l'ANI :
 - Selon eux, **plus des ¾ de leur portefeuille serait à revoir** en fonction des niveaux de garantie toujours en attente
 - Seul 1 assureur dit n'avoir eu aucune réflexion sur les contrats responsables, 85% ont initié un projet dont plus de 60% en mode projet structuré
 - Les niveaux d'avancements de ces projets, ainsi que leur contenu, diffèrent très fortement, allant de la simple « adaptation » de la gamme et du portefeuille à une refonte organisationnelle interne profonde (refonte de la gamme produit, restructuration de l'organisation commerciale, mise en place de nouveaux canaux de distribution...)
- ▶ **92% des assureurs auront une offre à jour avant le 1er janvier 2015 et parmi eux 54% seront prêts dès septembre**
- ▶ La moitié des assureurs ignorent encore s'ils corrèleront la campagne de renouvellement avec la mise en place des contrats responsables mais **40% envisagent d'appliquer les garanties du Contrat Responsable unilatéralement à au moins une partie de leur portefeuille**

nexialog
CONSULTING

Virginie Degroote
Directrice associée

Mob. : +33 (0)6 35 14 65 20
vdegroote@nexialog.com

nexialog
CONSULTING

Baptiste Larbre
Consultant

Mob. : +33 (0)6 47 08 46 20
blarbre@nexialog.com

nexialog
CONSULTING

Bertrand Kerdiles
Consultant

Mob. : +33 (0)6 95 29 64 89
bkerdiles@nexialog.com