



**minalea**  
Kereis group

## **Enquête qualitative sur la souscription de l'assurance santé collective**

Entretiens individuels auprès de 18 décisionnaires en  
complémentaire santé collective de PME de 3 secteurs : industrie /  
commerce / services

**Février 2023**

*La connaissance développe la performance.*



## En résumé

**Enquête qualitative sur la souscription  
de l'assurance santé collective**

### **Cette étude vous donne accès :**

- Aux résultats d'une enquête qualitative menée auprès de 18 décisionnaires de PME de trois secteurs (industrie / commerce / services) sur les raisons de choix d'une offre de santé collective, les motifs de changement et leurs critères de sélection des opérateurs et contrats du marché.
- À une synthèse décisionnelle à partager avec vos équipes.
- Aux équipes d'experts Prof ideo pour répondre à vos questions, animer une présentation.



## Objectifs

**Enquête qualitative sur la souscription  
de l'assurance santé collective**

- **Comprendre** les raisons conduisant à la perspective de changement d'opérateurs (déception / augmentation des coûts / prise en compte des demandes des salariés...) et les éléments ayant pu conduire à cette décision (mauvaise gestion, couverture insuffisante...).
- **Identifier** les objectifs poursuivis par ce changement de contrat et d'opérateur : baisse des tarifs, amélioration des couvertures, augmentation de l'attractivité de l'entreprise, etc.
- **Analyser** le parcours de souscription envisagé : niveau de mise en concurrence et place du courtage ; opérateurs envisagés (critères) et opinion sur les insurtech ; modalités de souscription.
- **Comprendre** ce qui est le plus incitatif pour convaincre dans un nouveau contrat (coûts, garanties, services aux entreprises, services d'assistance, outils numériques, offre de prévention, etc.).
- **Investiguer** la place du couplage santé / prévoyance.



## Méthodologie

### Enquête qualitative sur la souscription de l'assurance santé collective

### Mode de collecte des informations

- 18 entretiens individuels par téléphone d'une heure
- Guide d'entretien envoyé aux responsables de marché concernés de façon à intégrer les points qui les préoccupent
- Entretiens enregistrés qui feront l'objet d'une retranscription
- Réalisation du terrain en mars-avril 2023
- Durée prévisionnelle d'une heure d'entretien
- Récompense par une indemnisation financière

### Critères communs aux 3 cibles (3 x 8 = 24)

- Tous cadres ou dirigeants de PME de 10 à 50 salariés (DRH, patrons, experts-comptables)
- Tous étant décisionnaire dans le choix de la complémentaire santé proposée aux salariés de l'entreprise et en charge du processus de souscription (pas de délégation à un courtier).
- Tous dans une entreprise où le dirigeant ne bénéficie pas du même contrat de complémentaire santé que les salariés.
- France entière

#### Cible 1

##### Secteur industrie (6)

- Tous envisageant de changer d'opérateur pour la complémentaire santé de l'entreprise ou ayant changé dans les 24 derniers mois.



## Méthodologie

### Enquête qualitative sur la souscription de l'assurance santé collective

#### Cible 2

##### Secteur commerce (6)

- Tous envisageant de changer d'opérateur pour la complémentaire santé de l'entreprise ou ayant changé dans les 24 derniers mois.

#### Cible 3

##### Secteur services (6)

- Tous envisageant de changer d'opérateur pour la complémentaire santé de l'entreprise ou ayant changé dans les 24 derniers mois.

#### Ressources affectées à la réalisation de l'étude

- 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 par le qualitatifiste **minalea** pour partie et par un enquêteur qualitatifiste professionnel externe.
- L'analyse des résultats et la rédaction du rapport seront réalisées par le qualitatifiste **minalea**. 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.



# Sommaire définitif

**Leviers de conquête des TNS  
en assurance santé Loi Madelin**

## **I. MOTIFS DE CHANGEMENT ET OBJECTIFS POURSUIVIS**

### **1. Différentes raisons ayant conduit au changement ou à la décision de changement prochain**

- Déception
- Dégradation de la relation avec l'opérateur
- Augmentation des coûts
- Origine de la demande de changement (salariés / direction / sollicitation d'un opérateur concurrent)
- Objectifs poursuivis par ce changement
- Considérations budgétaires
- Amélioration de la gestion pour l'entreprise
- Contraintes du marché (obligations conventionnelles, alignement sur les concurrents)
- Amélioration des prestations pour les salariés (garanties, services)
- Objectifs managériaux (attraction ou fidélisation des salariés)

## **II. SÉLECTION DE L'OPÉRATEUR ET DE LA COMPLÉMENTAIRE**

### **1. Nouvel opérateur choisi et raisons de ce choix**

- Critères de choix du nouvel opérateur ou de ceux qu'on envisage d'interroger
- Prescripteur éventuel
- Rôle éventuel de la recommandation conventionnelle
- Image des insurtechs et prédisposition à les interroger

### **2. Nouvelle offre choisie et raisons de ce choix**

- Importance accordée au tarif
- Rôle des garanties et celle jugées les plus importantes
- Place des services à destination des salariés (services numériques, services d'accès aux soins, assistance, conseil et prévention)



# Sommaire définitif

**Leviers de conquête des TNS  
en assurance santé Loi Madelin**

## III. PARCOURS DE SOUSCRIPTION EFFECTUÉ OU ENVISAGÉ

### 1. Niveau de mise en concurrence

- Raisons du recours ou non à un courtier
- Nombre d'opérateurs interrogés ou potentiellement interrogés
- Éventuelle comparaison et modalité du comparatif
- Perception de la facilité ou difficulté de comparaison des offres

### 2. Mode de validation interne du choix

### 3. Modalités de souscription

- Type de souscription utilisés ou envisagés (en ligne / à distance / avec du présentiel)
- Perception de l'intérêt de la visioconférence dans le processus de souscription

## IV. PLACE DU COUPLAGE SANTÉ / PRÉVOYANCE

### 1. Perception du couple santé / prévoyance

- Importance accordée au contrat de prévoyance collectif et raisons
- Adhésion au couplage santé / prévoyance ou refus et raisons

### 2. Positionnement effectif ou envisagé et importance du couplage

- Changement effectué ou pas / envisagé ou pas
- Importance du couplage (niveau d'ouverture et conditions)

# Informations commerciales



## Calendrier

Lancement  
**Février 2023**

Livraison du rapport  
**Mai 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 du pôle études

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

**Bertrand MINOT**

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.*

# MERC

---

mind<sup>+</sup>ea  
eris group