



minalea
Kereis group

Leviers de conquête des TNS en assurance santé Loi Madelin

Entretiens individuels de 20 TNS de 2 catégories
(artisans-commerçants / professions libérales) ayant récemment
changé ou envisageant bientôt de changer de contrat / opérateur

Septembre 2023

La connaissance développe la performance.



En résumé

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

Cette étude vous donne accès :

- Aux résultats d'une enquête qualitative menée auprès de 20 TNS de deux catégories (artisans-commerçants / professions libérales) pour comprendre leurs perceptions de la complémentaire santé, les raisons ayant conduit au changement (effectué ou envisagé), analyser le parcours de souscription lié au changement, identifier les offres pouvant influencer leurs choix et leur éventuel intérêt pour une vente couplée santé / prévoyance.
- À une synthèse décisionnelle à partager avec vos équipes.
- Aux équipes d'experts Profideo pour répondre à vos questions, animer une présentation.



Objectifs

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

- **Comprendre** les perceptions que ces TNS ont de la complémentaire santé et notamment l'importance accordée à la déductibilité de la loi Madelin (lors de la 1ère souscription).
- **Comprendre** les raisons conduisant à la perspective de changement d'opérateur (déception / augmentation des coûts...), qu'il ait déjà été effectué ou seulement envisagé.
- **Analyser** le parcours de souscription projeté des TNS ayant changé ou envisageant de changer de complémentaire santé loi Madelin (place d'éventuels prescripteurs, niveau de mise en concurrence, opérateurs retenus et raisons, modalités de souscription).
- **Identifier** les caractéristiques des offres qui ont ou pourraient influencer leur choix en testant leurs réactions aux éléments mis en avant par les différents opérateurs du marché et définir les plus attractives (niveaux de cotisations, garanties, services, prise en charge des médecines douces, forfait automédication, garanties famille, réseaux de soins, téléconsultation, services d'assistance, actions de prévention proposées, souscription et gestion 100% en ligne, outils numériques, etc.) Évaluer l'intérêt pour la possibilité de faire le devis en ligne, pour les exemples de remboursement, ...
- **Évaluer** l'intérêt de ces TNS pour la vente couplée santé/ prévoyance.



Méthodologie

Leviers de conquête des TNS en assurance santé Loi Madelin

Mode de collecte des informations

- 20 entretiens individuels par téléphone (tous enregistrés et retranscrits)
- Guide d'entretien envoyé aux responsables de marché concernés de façon à intégrer les points qui les préoccupent directement
- Réalisation du terrain en octobre-novembre 2023
- Durée prévisionnelle d'une heure d'entretien
- Récompense par un dédommagement financier

Critères communs aux 2 cibles (2 x 10 = 20)

- Tous TNS actifs (Travailleurs Non-Salariés)
- Tous possesseurs d'une complémentaire santé individuelle loi Madelin
- Tous décideurs dans le choix de l'opérateur de la complémentaire santé (pas de recours à un courtier ni délégation du changement à un tiers : expert-comptable ou autre)
- Tous ayant changé d'opérateur et de contrat de complémentaire santé individuelle loi Madelin dans les 12 derniers mois ou envisageant d'en changer dans les 12 prochains mois.
- France entière

Cible 1

Artisans-commerçants (10)

- Tous artisans – commerçants dont 5 artisans (BTP ou autre) et 5 commerçants de détail
- Tous ayant un revenu annuel personnel entre 35 000 et 70 000 €
- Répartir les opérateurs actuels de leur complémentaire santé individuel loi Madelin
- Âges répartis
- Sexes répartis



Méthodologie

Leviers de conquête des TNS en assurance santé Loi Madelin

Cible 2

Professions libérales (10)

- 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 personnel entre 45 000 et 120 000 €
- Répartir les opérateurs actuels de leur complémentaire santé individuel loi Madelin
- Âges répartis
- Sexe répartis

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. PERCEPTIONS DE LA COMPLÉMENTAIRE SANTÉ LOI MADELIN

- Perceptions spontanées du produit
- Avantages et inconvénients perçus
- Sentiment d'être bien couvert ou pas
- Importance accordée à la déductibilité de la loi Madelin et obtention de cette information

II. RAISONS AYANT CONDUIT À EFFECTUER OU ENVISAGER UN CHANGEMENT DE COMPLÉMENTAIRE SANTÉ

- Raisons de choix de l'opérateur / contrat quitté ou sur le point d'être quitté
- Raisons spontanément évoquées ayant amené à quitter ou à envisager de changer d'opérateur / contrat
- Poids dans la décision de la déception en matière de prestation
- Poids dans la décision de la dégradation de la relation avec l'opérateur
- Poids dans la décision de l'augmentation tarifaire
- Buts du changement spontanément évoqués / ce sur quoi le mieux recherché porte / portait
- Poids de l'amélioration de la gestion dans les buts recherchés
- Poids de l'obtention d'un meilleur tarif dans les buts recherchés
- Poids de l'obtention de meilleures garanties dans les buts recherchés
- Poids de l'obtention de meilleurs services dans les buts recherchés

III. PARCOURS DE SOUSCRIPTION SUIVI OU ENVISAGÉ

- Intervention d'un prescripteur ou pas
- Critères de choix de l'opérateur ou de ceux qu'il est envisagé d'interroger
- Comparatif effectué ou envisagé et perception de la facilité ou difficulté de comparer
- Éventuelle expérience antérieure avec un courtier et raisons de la décision de ne pas y recourir pour la complémentaire santé
- Éventuelles demandes de devis



Sommaire définitif

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

- Modalités de souscription (canaux utilisés et nombre d'étapes pour souscrire)
- Perceptions de l'intérêt ou pas des outils numériques tels que la visioconférence, le chat et le chatbot dans le processus de souscription
- Perception des Insurtech et prédisposition à les interroger dans le cadre d'un changement de complémentaire santé

IV. CARACTÉRISTIQUES DES OFFRES AYANT PU OU POUVANT INFLUENCER LE CHOIX DU OU D'UN NOUVEAU CONTRAT

- Critères principaux spontanément évoqués ayant déterminé ou pouvant déterminer le choix d'un nouveau contrat
- Importance du tarif et de la réduction tarifaire pour les ayants-droit
- Importance de la possibilité de pouvoir faire un devis en ligne
- Importance des exemples de remboursements comme élément de conviction
- Importance de l'immédiateté de la couverture dans la décision
- Importance des garanties dans la décision et celles ayant ou allant le plus compter
- Importance de la récompense de la fidélité (via des valorisations de garanties) dans la décision
- Importance des services dans la décision et ceux considérés comme ayant eu ou pouvoir avoir le plus de poids
- Sensibilité aux services numériques (et lesquels)
- Sensibilité aux services assurant un accès aux soins (et lesquels)
- Sensibilité aux services d'assistance (et lesquels?)
- Sensibilité aux actions et services de conseil et de prévention(et lesquels)



Sommaire définitif

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

V. RÉACTIONS À UNE ÉVENTUELLE OFFRE DE COUPLAGE SANTÉ / PRÉVOYANCE

- Importance accordée à la prévoyance
- Détention ou pas d'un contrat de prévoyance et opérateur chez qui il est détenu
- Changement effectué ou prévu du contrat de prévoyance et chez qui éventuellement, pour ceux en ayant déjà un
- Volonté ou pas de souscrire un contrat de prévoyance à l'occasion du changement de complémentaire santé et chez qui, pour ceux n'ayant pas encore
- Importance ou pas de la double compétence d'un opérateur sur les deux marchés
- Préférence pour un opérateur unique ou pour une dissociation des deux contrats
- Ouverture au couplage des deux produits
- Avantage tarifaire attendu
- Préférence dans les arguments utilisés par les opérateurs pour convaincre des bienfaits du couplage

Informations commerciales



Calendrier

Lancement

Septembre 2023

Livraison du rapport

Décembre 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

Didier NAUDIN

Directeur commercial

01 58 61 28 56

dnaudin@minalea.com

Emmanuel GORNY

Chef de projet études

asailleau@minalea.com

Bertrand MINOT

Chef de projet études

mctabouis@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⁺ea
eris group