

Baromètre Santé

Édition 2021

 N°1

« À travers ce baromètre publié trois fois par an nous mesurons le comportement des assurés afin d'en tirer **des enseignements sur les grandes tendances de consommation et les habitudes de salariés français dans le temps.** »

**Génération
& Méthodologie**

● Présentation, chiffres clés, méthodologie retenue

100% santé

● Consommation en optique, dentaire et audiologie, répartition des actes et des remboursements

**Bien-être
& Prévention**

● Consommation d'actes de psychologue et médecines douces, disparités démographiques

**Consultations
& Téléconsultations**

● Consommation de consultations de médecin conventionné, disparités géographiques, part des téléconsultations

Portabilité

● Consommation santé des assurés en portabilité



● **Relation client omnicanale**

● **Dématérialisation & Simplification**

Qui sommes-nous ?

Créée en décembre 1996, Génération est une société du groupe Adelaïde, **spécialisée dans la gestion pour le compte de tiers de contrats collectifs Santé et Prévoyance d'entreprises.**

Elle intervient pour l'ensemble des acteurs de l'assurance de personnes : compagnies d'assurance, institutions de prévoyance, mutuelles, courtiers, actuaires...

Nos chiffres clés 2021 :

2,1 Millions

de bénéficiaires
gérés en Santé

800 000

salariés couverts
en Prévoyance

1 Milliard €

de prestations
versées/an

1 000

collaborateurs
répartis sur 2 sites

100 %

Solvabilité II

Méthodologie retenue

Nous nous devons de prendre en compte le manque de représentativité de l'année 2020 qui a été fortement impactée par la crise sanitaire, et notamment par le 1^{er} confinement s'agissant des dépenses de santé.

Nous privilégions donc une **comparaison de l'année 2021 versus l'année 2019**.

1

Périmètre d'étude : l'ensemble des dépenses de santé de plus de 2,1 millions de bénéficiaires sur 2019, 2020, 2021 et plus particulièrement 2 périodes d'analyses ciblées*

2

2 périodes d'analyses ciblées : l'année passée (soins de survenance entre le 01/01/2021 et le 31/12/2021) et l'année de référence (soins de survenance entre le 01/01/2019 et le 31/12/2019)

3

2 indicateurs de comparaison privilégiés : le nombre d'actes pour 100 bénéficiaires et le pourcentage de bénéficiaires ayant consommé



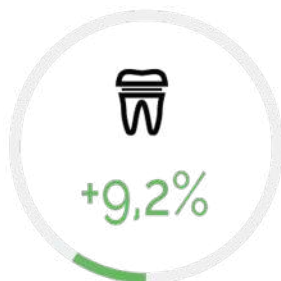
100% santé





Un fort impact du 100% santé
sur les prothèses dentaires et auditives

Évolution du nombre d'actes réalisés 2021 vs 2019* - chiffres arrêtés au 31/12/2021



Prothèses dentaires



Optique



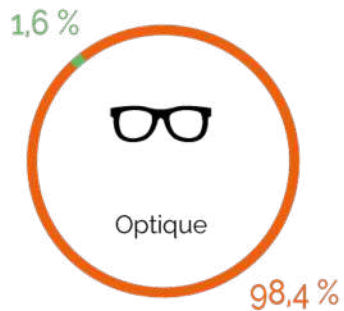
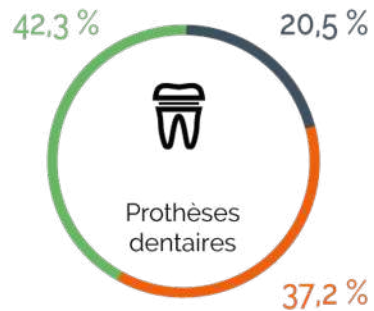
Audiologie

* détail des évolutions en nombre d'actes réalisés pour 100 bénéficiaires en pages 2 & 3 de notre Baromètre Santé N°1



Un fort impact du 100% santé sur les prothèses dentaires et auditives

Répartition des actes par panier de soins - chiffres arrêtés au 31/12/2021



- Panier 100% santé RAC 0
- Panier maîtrisé RAC modéré
- Panier libre RAC libre



Un fort impact du 100% santé sur les prothèses dentaires et auditives

Répartition des remboursements pour les prothèses dentaires - chiffres arrêtés au 31/12/2021



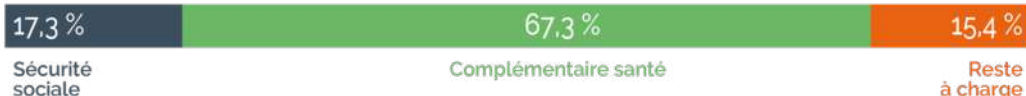
Prothèses dentaires



100% santé



maîtrisé



libre





Un fort impact du 100% santé sur les prothèses dentaires et auditives

Répartition des remboursements pour les équipements optiques - chiffres arrêtés au 31/12/2021



Montures optiques



100% santé

18,6 %

Sécurité sociale

81,4 %

Complémentaire santé

(Reste à charge 0 %)



libre

73,6 %

Sécurité sociale < 0,1 %

Complémentaire santé

26,4 %

Reste à charge



Verres optiques



100% santé

18,6 %

Sécurité sociale

81,4 %

Complémentaire santé

(Reste à charge 0 %)



libre

87,3 %

Sécurité sociale < 0,1 %

Complémentaire santé

12,7 %

Reste à charge



Un fort impact du 100% santé sur les prothèses dentaires et auditives

Répartition des remboursements pour les prothèses auditives - chiffres arrêtés au 31/12/2021



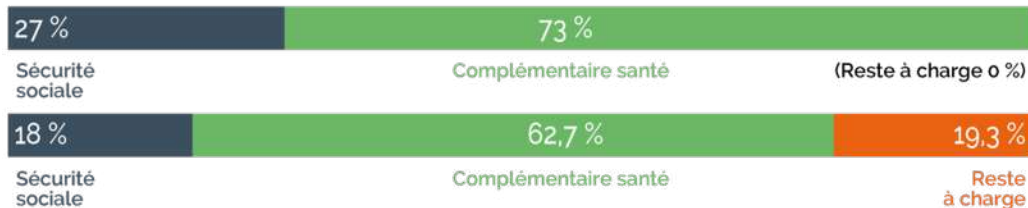
Audiologie



100% santé



libre





Bien-être & Prévention



Des effets notoires de la crise sanitaire sur la prise en charge et la consommation des consultations de psychologue

Évolution du nombre d'actes réalisés pour 100 bénéficiaires - chiffres arrêtés au 31/12/2021

mars-décembre **2021**

7.3

mars-décembre **2020**



Période fortement impactée par la crise sanitaire et le 1^{er} confinement

1.5

mars-décembre **2019**

1.3

+458%

2021 vs 2019



Des disparités démographiques

Évolution du nombre de consultations de psychologue pour 100 bénéficiaires par groupe d'âge - chiffres arrêtés au 31/12/2021


Enfants




Adultes



2021 VS 2019



Un intérêt grandissant pour les médecines douces accentué par la crise sanitaire

Évolution du nombre d'actes réalisés - chiffres arrêtés au 31/12/2021



2021 VS 2019

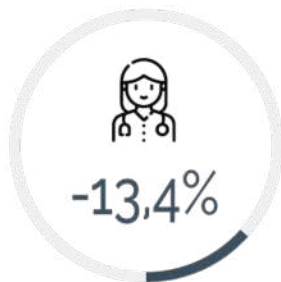


Consultations & Téléconsultations

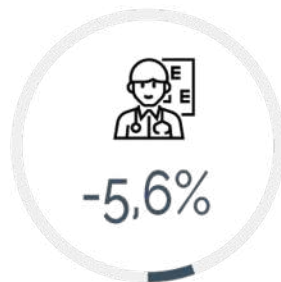


Une tendance à la baisse du nombre de consultations de médecin conventionné, accrue par la crise sanitaire

Évolution du nombre d'actes réalisés pour 100 bénéficiaires (hors téléconsultations) - chiffres arrêtés au 31/12/2021



Médecins généralistes



Médecins spécialistes




2021 VS 2019

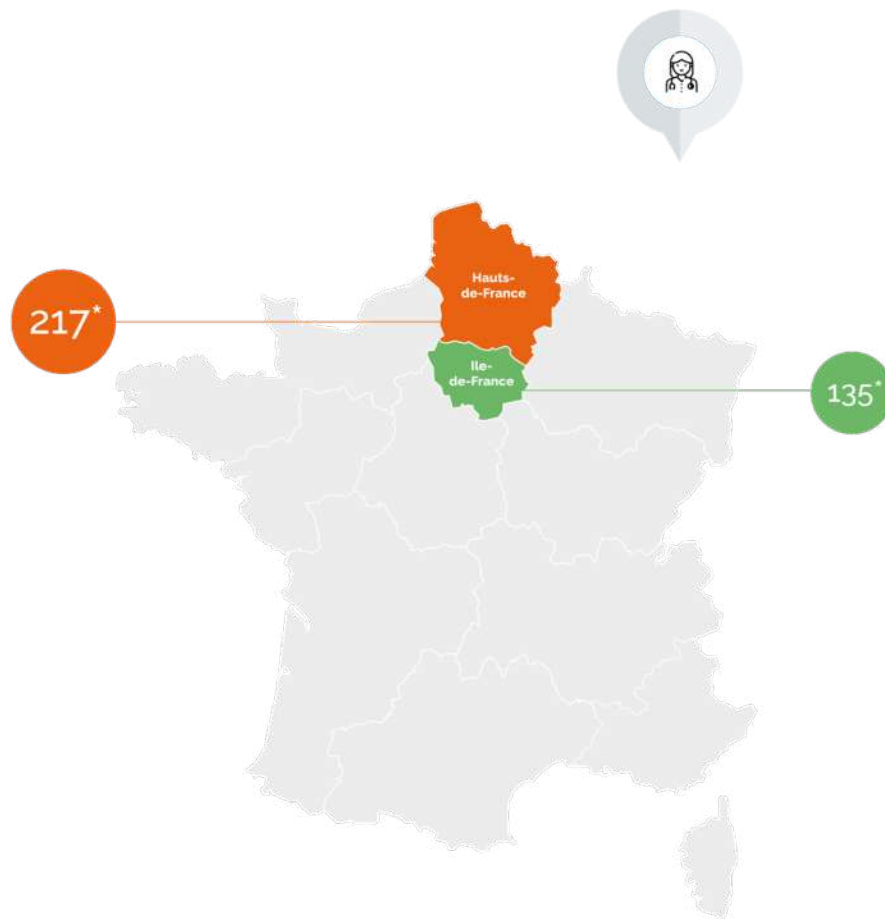


Des disparités régionales

Consommation de consultations de médecin généraliste conventionné

chiffres arrêtés au 31/12/2021

-  = moyenne nationale (170 actes*)
-  > moyenne nationale
-  < moyenne nationale






* nombre de consultations (hors téléconsultations) pour 100 bénéficiaires en 2021

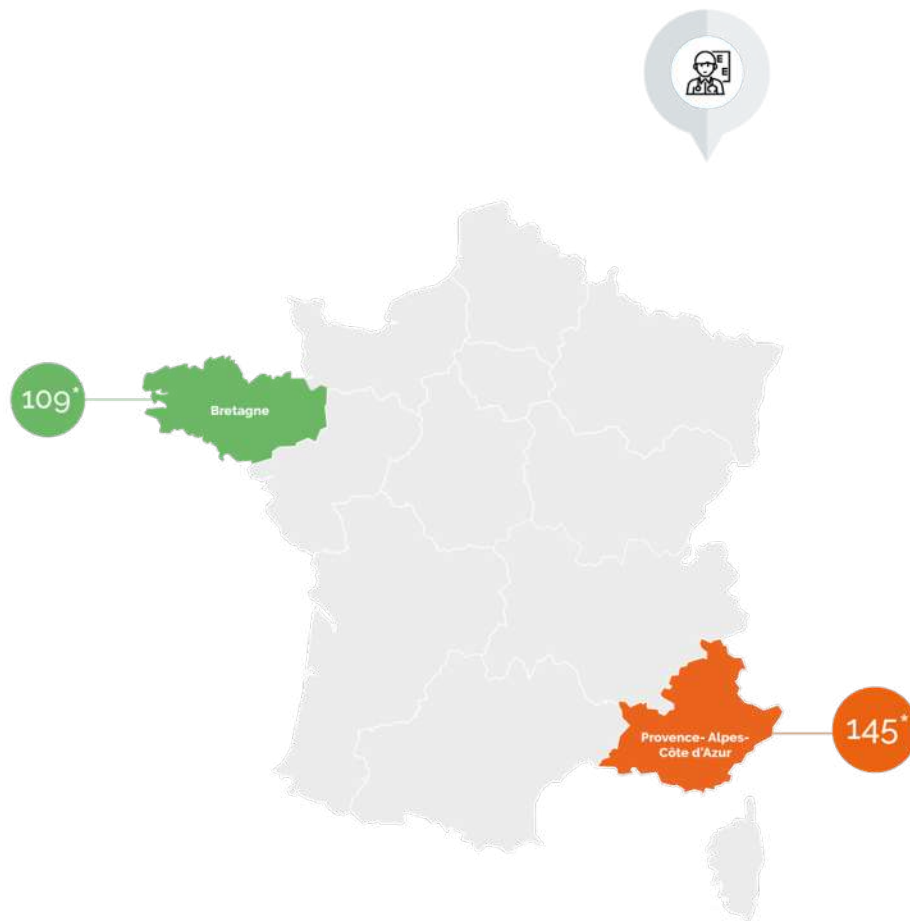


Des disparités régionales

Consommation de consultations de médecin spécialiste conventionné

chiffres arrêtés au 31/12/2021

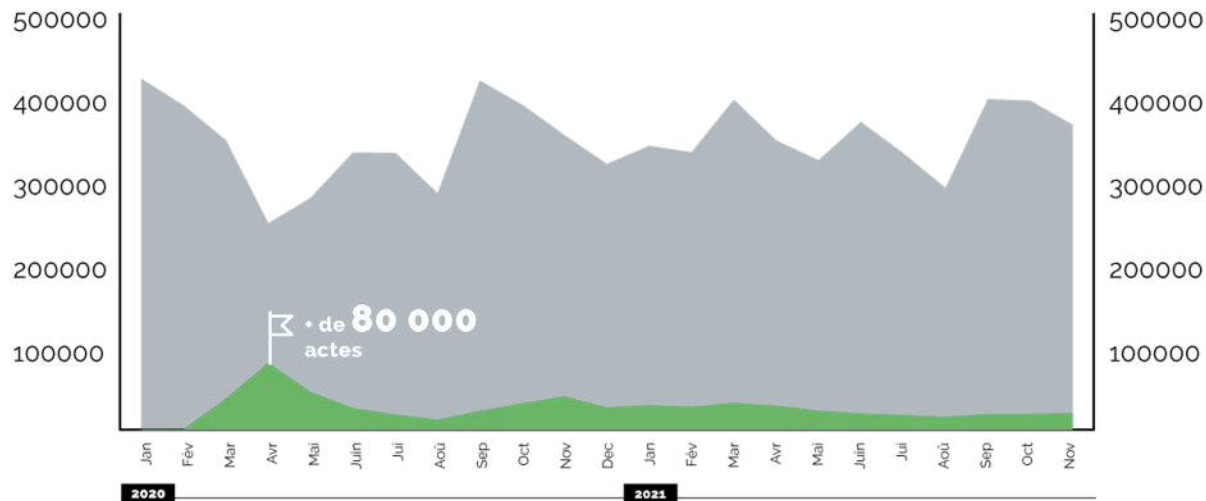
-  = moyenne nationale (128 actes*)
-  > moyenne nationale
-  < moyenne nationale



* nombre de consultations (hors téléconsultations) pour 100 bénéficiaires en 2021



Une tendance baissière du nombre de téléconsultations après une large généralisation durant le 1^{er} confinement



Évolution du nombre de téléconsultations généralistes

chiffres arrêtés au 31/12/2021

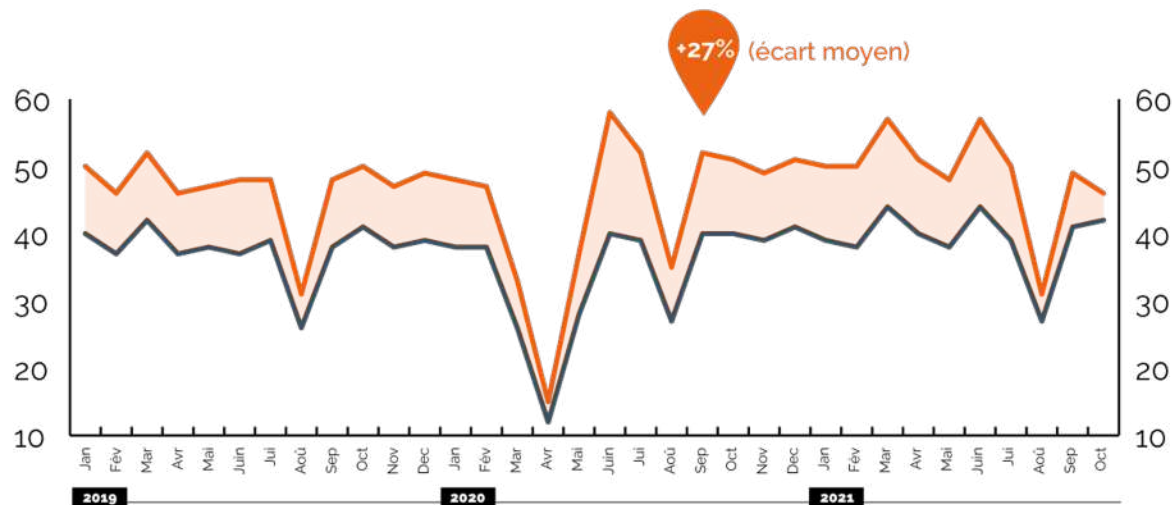
- Téléconsultations généralistes
- Consultations généralistes



Portabilité



Une consommation santé globale supérieure pour les assurés en portabilité



Remboursement moyen mensuel par famille en euros

chiffres arrêtés au 31/12/2021

- Ensemble des assurés
- Assurés en portabilité



Relation client omnicanale



le web : premier media simple
et accessible à tous

12 millions

de connexions en 2021



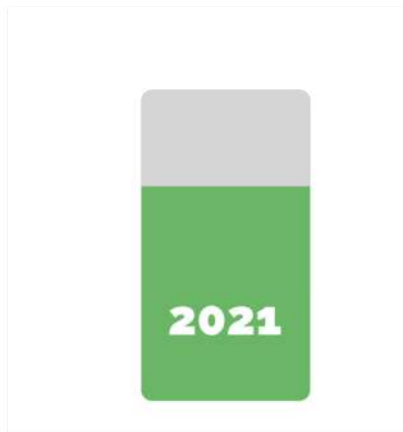
dont

54%

depuis un mobile



Le téléphone : un canal toujours très utilisé,
renforcé par une assistante virtuelle pour plus de disponibilité



1 053 970

appels

dont + de **14%**

des appels traités par Gwen, notre assistante virtuelle



2021 VS 2019

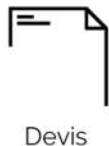


Dématérialisation & Simplification



Une demande accrue d'information

Évolution du nombre de demandes de devis - chiffres arrêtés au 31/12/2021



Devis



2021 VS 2019



Une gestion optimisée
par la dématérialisation



+ de 90%*

**des remboursements effectués
sans aucune démarche** des assurés
grâce à la télétransmission



34%*

des affiliations réalisées en ligne



pas d'avance de frais pour

1 acte de santé sur 2*

grâce au tiers-payant

2 millions*

de **factures transmises en ligne**



Questions / Réponses



Merci de votre attention !