



Malakoff Médéric, GAN et AG2R La Mondiale sont les opérateurs les plus primés du benchmark d'Epsineo rating sur les contrats collectifs

Malakoff Médéric, GAN et AG2R La Mondiale sont les opérateurs qui apparaissent les plus souvent en tête des classements dans le dernier « benchmark » présenté hier soir, jeudi 10 décembre 2009 par Epsineo rating et consacré à « la qualité de service en santé collective ». Après les relevés de comptes épargne salariale en 2008, puis les sites internet consacrés à l'épargne salariale et à l'épargne retraite en 2009, l'agence de notation a en effet présenté un classement des services rendus par les assureurs en matière de contrats collectifs santé, aussi bien en direction des entreprises que des salariés assurés. Epsineo rating est partie du constat que la qualité de service était « souvent le parent pauvre dans les choix d'opérateurs », notamment parce qu'elle peut difficilement être appréhendée. Sept assureurs - qui sont tous des institutions de prévoyance ou des sociétés d'assurance - ont choisi de participer à ce benchmark (AG2R La Mondiale, Aprionis, AXA Sogarep, Malakoff Médéric, GAN Eurocourtage, Novalis Taitbout et Vauban Humanis). A eux tous, ils représentent près de 60 % du marché de la santé collective.

Epsineo rating, qui précise que son travail de comparaison et de classement n'est pas « un comparatif de prix ou de performances » ni « un benchmark mesurant les performances techniques des outils », a établi un classement comportant, sur la partie « service aux entreprises », un volet « reporting technique » et un volet « gestion des flux » de cotisations et d'effectifs de salariés et sur la partie « services aux salariés », un volet « décompte » de remboursements, un volet « site internet », un volet plateforme (plateforme téléphonique ou plateforme de devis) ainsi que des éléments sur le tiers payant, les réseaux de soins ou encore les garanties innovantes.

QUALITÉ DU REPORTING AUX ENTREPRISES

En terme de reporting aux entreprises, un point sur lequel Epsineo rating « a décidé de ne pas attribuer de note », la typologie des clients et les éléments communiqués par les opérateurs étant trop « disparates », l'agence constate que ce document est rarement « standard » entre le document détaillé et sophistiqué envoyé aux « grands comptes » et le document plus artisanal (quand il existe) envoyé aux PME. De même,² le degré d'automatisation de ce reporting est variable et « difficilement vérifiable ». Epsineo rating constate que le reporting « technique et financier » est généralement complet mais de contenu « inégal ». En ce qui concerne les éléments qui, sur ce point, mériteraient d'être améliorés, l'agence relève que « très peu d'opérateurs fournissent des résultats prévisionnels en cours d'année », hormis pour « certains grands comptes ». De même, la veille juridique et réglementaire n'est pas assurée avec la même précision ou régularité chez tous les opérateurs. Enfin, si des enquêtes qualité 'générales' sont réalisées, elles sont « rarement spécifiques et communiquées aux clients ».

Au cours de la table ronde qui accompagnait la présentation des résultats, Jean Mombazet, directeur général adjoint en charge de l'assurance de personnes chez Aprionis, a souligné la difficulté d'organiser un reporting pour les PME, qui suppose de rassembler « une information

assez complexe ». Robert Chanal directeur marketing (pour les entreprises) chez AG2R La Mondiale s'est d'ailleurs interrogé sur l'intérêt pour les PME de recevoir une information individualisée lorsqu'elle s'inscrivent dans des comptes mutualisés : « le plus important est de fournir des informations lorsqu'elles sont utiles et pertinentes ».

En ce qui concerne la gestion des flux (calcul, paiement, ajustement des cotisations, déclarations de mouvements des effectifs...), l'opérateur qui semble fournir les meilleurs services avec les critères retenus par Epsineo (facilité d'utilisation et assistance, fonctionnalité des outils... etc.) est le groupe Malakoff Médéric. De manière générale, l'agence relève des marges d'amélioration sur la « lisibilité de l'appel de cotisation ». De même, elle note que l'utilisation de l'EDI (échange de données informatisées) est « variable » chez les opérateurs. De plus, « aucun opérateur n'autorise, à ce jour, des affiliations par internet ».

SERVICES AUX SALARIÉS : DES STRATÉGIES DIFFÉRENTES

En ce qui concerne cette fois la qualité du service aux salariés, Epsineo a placé, là encore, le groupe Malakoff Médéric en tête du classement sur l'aspect « décompte et reporting salarié » : soulignant les fortes disparités qui existent sur l'aspect visuel de ce décompte qui reste « en général lisible et compréhensible », Epsineo s'étonne toutefois du fait qu'aucun opérateur ne mentionne le reste à charge sur ce décompte. Plusieurs opérateurs ont souligné la difficulté à calculer ce reste à charge avec la multiplication des mesures venant complexifier le mécanisme de remboursement (tickets modérateurs, franchises, etc.) : « dans certains cas, donner certaines informations pourrait générer un flot de questions de la part des salariés » estime Typhaine Delorme directeur « souscription et gestion » chez GAN Eurocourtage. Mais si le reste à charge est « compliqué à mesurer », souligne Bernard Lafoucrière directeur des opérations et du service clients chez Novalis Taitbout, Vincent de Bary, directeur marketing chez Malakoff Médéric assure qu'il est encore possible de poursuivre les efforts de simplification et de lisibilité de ces documents.

Au nombre des bonnes pratiques, Epsineo note que « certains opérateurs déclenchent l'envoi du décompte quand le montant de remboursement dépasse un certain seuil » ou encore permettent aux salariés de choisir la dématérialisation complète de ces décomptes (« zéro papier »). A l'inverse, certains opérateurs ne permettent toujours pas une consultation des remboursements sur internet.

Sur les sites internet dédiés aux salariés, c'est GAN Eurocourtage qui arrive en tête, sachant que « la qualité de service des différents sites internet évalués » est « très proche ». Epsineo note que la proportion des assurés ayant un compte internet sur ces sites dédiés se situe « entre 20 % et 30 % » et qu'elle progresse rapidement. La très grande majorité des consultations concernent le suivi des remboursements de soins. Novalis Taitbout et AG2R La Mondiale sont les opérateurs qui arrivent respectivement en tête sur le volet « plateforme téléphonique » et « plateforme devis ». Epsineo note qu'un seul opérateur propose des horaires d'utilisation de la plateforme téléphonique élargi en semaine (jusqu'à 19 heures) ainsi que le samedi. Sur la question des devis, un opérateur (il s'agit d'Aprionis qui a lancé ce service sur les devis en optique depuis quatre ou cinq ans) « réalise des contrôles 'qualitatifs' (corrélation équipement-besoin médical) sur environ 10 % des devis ». Sur ce thème, Bernard Lafoucrière souligne que la stratégie de son groupe (Novalis Taitbout) consiste à « éveiller l'attention des assurés sur le fait qu'ils peuvent avoir leur mot à dire sur le tarif pratiqué pour un acte de soins ».

TIERS PAYANT ET « NOÉMISATION »

Enfin AG2R La Mondiale arrive en tête sur la question des services aux salariés en termes de tiers payant, GAN Eurocourtage obtient le meilleur classement sur les réseaux de soins et

Malakoff Médéric est leader en termes de « garanties innovantes ». En ce qui concerne le tiers payant, Epsineo constate qu'à part la pharmacie, ouverte en totalité, « les autres professionnels de santé sont couverts de façon très variable selon les opérateurs ». De même si la « noémisation » des données (c'est à dire la norme informatique d'échange que le régime obligatoire met à la disposition des médecins et les assureurs complémentaires pour permettre aux assurés sociaux d'être remboursés par la complémentaire sans avoir à envoyer leurs décomptes de sécurité sociale) est généralisée à l'ensemble des Cnam, elle est « variable » pour les autres régimes de base (les non salariés) selon les opérateurs. Au rang des bonnes pratiques, Epsineo relève l'édition d'une carte de tiers payant pour chaque assuré social de la famille.

Concernant les réseaux de soins, deux opérateurs « pratiquent des niveaux de remboursement supérieurs » si l'assuré s'adresse à un membre du réseau. Sur ce point, Pierre Chanal s'interroge néanmoins : « sommes nous légitimes à orienter les patients dans le parcours de soins ou à donner un deuxième avis médical ? Il faut cesser de penser qu'un seul opérateur pourra réguler à lui seul le système de soins ! Notre première mission est avant de bien rembourser les assurés et de leur rendre service. Il faut améliorer les prestations de base avant d'en développer de nouvelles dont on ne sait pas si elles sont utiles ». Enfin en ce qui concerne les garanties innovantes, Epsineo note que Malakoff Médéric offre « une étendue de garanties innovantes nettement plus importante que les autres opérateurs » mais sur un contrat commercialisé « très récemment ». Dans ce domaine Epsineo relève également qu'un opérateur propose « des remboursements différenciés selon le comportement vertueux des assurés », ces remboursements étant majorés en optique en cas de non consommation sur 2 ans ou en dentaire en cas de prévention (détartrage par exemple).

PROCHAINS BENCHMARKS

Epsineo compte réaliser de nouveaux benchmarks sur les plateformes santé, la qualité de service mais cette fois en santé individuelle, les Perco ou encore les comptes épargne temps. Par ailleurs, les benchmarks sur l'épargne salariale, les sites internet dédiés à l'épargne salariale - épargne retraite et à la santé collective (en l'ouvrant aux courtiers) seront réitérés.



Contact : Epsineo, Hubert Clerbois, co-fondateur d'Epsineo rating, 06 16 68 12 17, hubert.clerbois@epsineo.com, www.epsineo.com

Lire aussi dans les dépêches :

["Epsineo rating", agence de notation sur l'épargne salariale, l'épargne retraite et la prévoyance santé, va établir sa première évaluation](#)

AEF du 30 mai 2008, n°96979

Dépêche n°124439 © Copyright AEF - 1998/2009 - ip

Conformément au code sur la propriété intellectuelle, toute reproduction ou transmission, de cette dépêche est strictement interdite, sauf accord formel de AEF.