

Communiqué de presse Premier Benchmark de la qualité de service en Santé Collective

Décembre 2009



EPSINEO rating, société indépendante d'évaluation et de notation de la qualité de service compare chaque année les prestations des opérateurs dans les domaines de l'épargne et de la protection sociale.

Jeudi 10 décembre 2009, lors d'une réunion publique **EPSINEO rating** a présenté les résultats du Premier Benchmark de la qualité de service en Santé Collective.

La philosophie des Benchmarks EPSINEO rating : Quelles sont les pratiques du marché ? Les spécificités des opérateurs ? Les vrais services et les gadgets ? Par ses analyses indépendantes, **EPSINEO rating** apporte un éclairage sur ces questions. Les Benchmarks **EPSINEO rating** portent exclusivement sur la qualité de service. Ils visent à :

Donner une autre vision du marché aux entreprises clientes et à leurs salariés

- La qualité de service est souvent le parent pauvre dans les choix d'opérateurs car elle est difficile à appréhender a priori.
- ... En restant humble : un benchmark est focalisé sur un domaine, limité aux opérateurs participants.

Apporter aux opérateurs de l'information comparative

- Par une restitution individuelle avec positionnement relatif sur chacun des critères et des recommandations.
- Le benchmark est déclaratif - seuls les services réellement opérationnels et offerts à une majorité de client sont comparés.

Participer à la diffusion des bonnes pratiques

- Par des analyses et une information neutre, approfondie et vérifiée, réalisées par une équipe de spécialistes et validées par un **Comité Scientifique** composé de personnalités indépendantes issues du monde de l'entreprise.
- Par la mise en valeur des différences, de la valeur ajoutée de l'opérateur en matière de qualité de service.
- Par la mesure des « progrès » et des nouveautés à chaque millésime.
- Par l'objectivation des prix.

Notre démarche n'est pas

- Un comparatif de prix, des performances...
- Un benchmark mesurant les performances techniques des outils.
- Un benchmark « sauvage ».

EPSINEO rating, remercie l'ensemble des participants à ce premier benchmark en santé collective pour leur collaboration active, leur transparence et leur volonté partagée de faire encore progresser la qualité de service dans ce domaine.

Les opérateurs participants au benchmark **EPSINEO rating** totalisent environ 60% des cotisations encaissées en santé collective.



malakoff médéric



AG2R LA MONDIALE

Quelques enseignements du benchmark

Constat :

- Globalement un bon niveau de service avec des différences entre les opérateurs selon les thèmes d'analyse : Un opérateur peut être performant sur un sujet, moins sur un autre.

Les principaux points forts constatés :

- Des reporting très complets pour les grands comptes
- Une dématérialisation des flux entre l'entreprise et l'assureur en développement mais encore beaucoup de papier
- La consultation des décomptes via internet se généralise
- Les délais de remboursement sont courts et globalement équivalents selon les opérateurs
- Des calculs de devis en ligne parfois très sophistiqués
- Des « philosophies » variables en matière de réseau de soins, d'orientation des assurés vers les professionnels de santé et d'accès au tiers payant.
- Des garanties très innovantes chez certains opérateurs, incitant notamment au comportement vertueux des assurés.

Les axes d'amélioration :

- Peu voire pas de reporting pour les PME
- Des sites internet assez « pauvres » pour les correspondants RH des entreprises
- Un reporting sur la qualité de service apportée au clients encore trop peu développé
- Le décompte santé mériterait plus de clarté et de pédagogie (pourquoi le reste à charge n'apparaît pas ?)
- Le 0 papier avec abonnement à la dématérialisation totale est encore limité
- Des « couvertures » tiers payant variables selon les opérateurs et les professionnels de santé
- les notices d'information des contrats sont rarement accessibles en ligne
- Des plateformes téléphoniques de qualité inégale.

Thème	Première place
Reporting entreprise	Pas de classement pour ce thème
Gestion des flux entreprise	 malakoff médéric
Décompte santé salarié	 malakoff médéric
Site Internet salarié	
Plateforme téléphonique	
Plateforme devis	 AG2R LA MONDIALE
Tiers Payant	 AG2R LA MONDIALE
Réseau de soins	
Garanties innovantes	 malakoff médéric

Méthodologie du benchmark : Le Benchmark a porté sur Les services offerts à l'entreprise et aux salariés.

Services à l'entreprise :

- Le reporting : réglementaire et financier, technique, qualité de service.
- La gestion des flux : cotisations (calcul, le paiement, ajustement), mouvements d'effectifs salariés - dématérialisation.

Services aux salariés :

- Le décompte santé adressé au salarié.
- Le site Internet salarié.
- Les plateformes téléphoniques et plateformes devis.
- Le tiers payant, le réseau de soins, les garanties innovantes.

Pour chaque thème **EPSINEO rating** a établi une grille de notation d'une centaine d'items, regroupés et pondérés selon différents critères suivant les thèmes :

- Richesse - exhaustivité - technicité - conformité
- Synthèse - forme - pédagogie
- Mode et fréquence de transmission
- Outils mis à disposition et fonctionnalités
- Etendue des services

La méthodologie et le processus de notation ont été validés par le Comité scientifique d' **EPSINEO rating**

Prochains Benchmarks envisagés

- Nouveautés : Plateformes santé - Qualité de service en santé individuelle - PERCO (gestion pilotée - service de la rente...) - Compte épargne temps
- Rééditions 2010 : Décomptes épargne salariale - Site Internet épargne salariale et épargne retraite - Santé collective ouverte aux courtiers