

## Des valeurs au service de l'accès à des soins pertinents et de qualité

Pour mettre en œuvre son engagement historique dans une approche engagée et responsable du métier de « plateforme santé », Santéclair s'appuie sur des valeurs fortes partagées avec les partenaires qu'elle sélectionne pour construire et déployer les nombreux services mis à la disposition des 10 millions d'assurés en santé en étant bénéficiaires. L'accès aux soins que Santéclair promeut s'inscrit en effet dans une conception durable de la santé à la fois en termes financiers, mais également vis-à-vis de l'impact que ce recours aux soins peut avoir sur la société et l'environnement dans son ensemble. C'est cette responsabilité sociétale et citoyenne qui a été mise à l'honneur au travers des Santéclair d'Or décernés ce 10 avril 2025 lors de la « Soirée des Partenaires Santéclair ».



Soirée des partenaires Santéclair, le 10 avril 2025 : représentants des initiatives mises à l'honneur.

### La RSE mise en pratique

Santéclair s'est inscrit depuis plusieurs années dans une dynamique de responsabilité sociale et environnementale. Au mois d'avril, l'organisation a été évaluée par AFNOR Certification et s'est vu délivrer le label « **Engagé RSE** » niveau confirmé, preuve d'une stratégie de développement durable solide et bien structurée qui couvre toutes les activités au sein de l'entreprise. Cette préoccupation forte est en effet présente à tous les niveaux et notamment pour les choix concernant le réseau de soins en optique de Santéclair, qui constitue un service majeur dans son offre. C'est donc tout naturellement que la dimension RSE a été renforcée parmi les critères de l'appel d'offres verriers ayant permis de sélectionner les 4 fabricants de verres optiques de grande marque, partenaires du nouveau réseau en place depuis janvier 2025 : **Essilor, Hoya Vision Care, Nikon, Zeiss**. La remise d'un **Santéclair d'Or – Industrie engagée RSE** à chacun d'eux leur a permis d'exposer les spécificités de la politique qu'ils déploient pour améliorer l'impact sociétal de leur activité.



## L'innovation pour contribuer utilement à l'amélioration des soins

Face aux nombreux défis du système de santé, il est impératif qu'on sache identifier et déployer les innovations utiles pour renforcer l'efficacité des parcours de soins et dépasser les blocages existants, notamment en termes organisationnels. Si le digital ne constitue pas LA solution à toute épreuve d'un recours aux soins facilité et optimisé, il ne reste pas moins incontestable qu'il peut et doit participer aux solutions à mettre en œuvre parmi d'autres. C'est dans cette optique qu'un **Santéclair d'Or – Innovation parcours de soins a été décerné à un partenaire de longue date, ADA HEALTH**, dont le très performant dispositif médical de classe IIa est intégré au cœur du service d'analyse de symptômes et d'orientation de MySantéclair. Une technologie approuvée par de nombreuses études<sup>1</sup> ayant montré le très haut niveau de sécurité et de pertinence des causes potentielles des symptômes identifiées. Ce qui ne peut que renforcer une bonne et rapide prise en charge, la réduction des pertes de chance et de l'errance diagnostique... autant de bienfaits à la fois individuels pour chaque assuré / patient concerné, mais aussi collectifs pour limiter les soins inappropriés en particulier lors du recours initial.

Et quoi de plus parlant qu'un épisode vécu, relaté par son protagoniste principal heureusement encore parmi nous, pour illustrer l'apport crucial qu'a pu avoir MySantéclair à un moment particulièrement critique pour son état de santé : **c'est ce qu'a partagé Bertrand GUEGUINIAT en expliquant ce qui a valu qu'un Santéclair d'Or – Coup de cœur « La vie sauvée » lui soit remis.**

Mais au-delà de la première étape essentielle que constitue la mise à disposition des innovations, notamment numériques, il est tout aussi déterminant d'accompagner leur usage et leur appropriation par le plus grand nombre d'assurés pour en faire des solutions améliorant effectivement l'accès aux soins. C'est ce à quoi Santéclair s'attache également avec ses partenaires OCAM en créant des environnements digitaux ergonomiques, avec des parcours utilisateurs rapides, simples et sécurisés. Un **Santéclair d'Or – Ma santé, mon digital a été octroyé à ce titre à BPCE Mutuelle** pour la qualité des évolutions apportées à sa plateforme numérique afin de considérablement améliorer les modalités d'usage du bon service au bon moment par les personnes qu'elle protège.

## L'entreprise : promotrice de santé auprès de ses collaborateurs

Que ce soit en interne auprès de ses propres collaborateurs, ou en externe en appui des professionnels de l'assurance dans leur rôle de conseil auprès des DRH, Santéclair est convaincue qu'il y a tout à gagner à ce que la santé puisse être plus et mieux abordée dans le contexte professionnel. Une conviction venant répondre aux perceptions et attentes des Français qui sont 90%<sup>2</sup> à considérer que la prévention est importante pour leur santé mais seulement 27%<sup>2</sup> à estimer que les entreprises sont mobilisées sur le sujet, et 67%<sup>2</sup> qu'elles devraient jouer un rôle plus important en la matière. Or, pour développer une politique de prévention santé en entreprise, s'appuyer sur les services proposés par la complémentaire santé collective de groupe constitue un atout naturel puisque 75%<sup>2</sup> des salariés affirment qu'ils seraient personnellement enclins à les utiliser dans le cadre d'actions de prévention qui seraient organisées par elle au sein de l'entreprise.

Ce focus sur l'importance de mieux considérer les enjeux de santé dans le contexte de l'entreprise s'est traduit par la remise de deux **Santéclair d'Or – Entreprises et DRH engagés aux entreprises Sodexo et Polylogis** pour les politiques proactives en matière de santé, que leurs directions des ressources humaines sont en mesure de mener dans la durée notamment grâce à l'apport des services contenus dans MySantéclair et intégrés à leurs contrats de complémentaire de groupe.

1 - De nombreuses études, sur la sécurité et la pertinence des causes potentielles identifiées par le symptom checker développé par ADA, sont référencées sur <https://about.ada.com/studies...> notamment l'étude comparative sur la précision des outils d'analyse de symptômes pour suggérer des affections et des conseils d'urgence publiée en 2020 dans le BMJ - British Medical Journal (<https://bmjopen.bmj.com/content/bmjopen/10/12/e040269.full.pdf>).

2 - Enquête réalisée en ligne du 04 au 09 janvier 2024, par l'institut Harris Interactive pour Santéclair, auprès d'un échantillon de 2052 personnes représentatif de la population française âgée de 15 ans et plus.



## L'enjeu de l'accès aux données dans un cadre protecteur pour l'assuré

L'activité de Santéclair l'amène à traiter au quotidien les données personnelles des assurés qui sont souvent, par nature, des données de santé. C'est pourquoi Santéclair s'attache à apporter le plus grand soin à la sécurisation technique et juridique du cadre dans lequel elle opère le traitement de ces données. D'un point de vue technique, sa certification ISO27001 témoigne de l'efficacité et de la robustesse de son système de management de la sécurité de l'information. Et, sur le plan juridique, la déléguée à la protection des données s'assure de la bonne mise en œuvre des dispositions du RGPD.

Sur ce dernier point, et notamment s'agissant du traitement des données personnelles des assurés dans le cadre du tiers-payant, **l'objectif de lutte contre la fraude doit pouvoir continuer à être pris en compte à la hauteur de la priorité sociale et budgétaire qu'il constitue dans les déclarations fortes et répétées des pouvoirs publics.** Cela correspond à une préoccupation particulièrement prégnante dans le domaine de l'optique où on estime que les dispositifs de lutte anti-fraude mis en place par les acteurs de la complémentaire santé permettent d'éviter annuellement le détournement de quelque 160 millions d'euros, à l'échelle nationale, provenant en très grande majorité de pratiques abusives et frauduleuses de la part d'une minorité de professionnels de santé qu'il faut pouvoir repérer et stopper.

La lutte contre ce type de fraudes passe par le recueil et le traitement par les OCAM des corrections visuelles des assurés lorsqu'est pris en charge par tiers-payant leur équipement visuel. Cette faculté d'intervention des OCAM en matière de lutte contre la fraude doit impérativement être maintenue et réaffirmée par la puissance publique, au besoin en complétant et renforçant les textes législatifs et réglementaires existants. Et les Français ne s'y trompent pas qui sont près de 90%<sup>3</sup> à considérer que les organismes complémentaires d'assurance maladie (OCAM) doivent renforcer les contrôles sur les prises-en-charge par tiers-payant adressées par les opticiens, en traitant toutes les données requises pour cela dont les corrections visuelles, afin de lutter contre la fraude en ligne qui se développe et assurer ainsi que les fonds consacrés à la santé soient utilisés au mieux.

Tout comme l'accès aux soins ne doit pas s'exonérer des impératifs de RSE vis-à-vis desquels nous sommes tous redevables, l'objectif de protection de la vie privée des personnes ne doit pas être instrumentalisé par des syndicats professionnels pour se retourner contre les intérêts de celles et ceux qu'il est censé protéger.

## Santéclair : l'activité 2024 en chiffres

- **Devis** : près de 700 000 devis analysés
- **Tiers-payant** : près de 1 milliard d'euros d'équipements de santé et de soins pris en charge
- **MySantéclair** : près de 3 millions d'accès aux services digitaux
- **Satisfaction des assurés** ayant recours aux réseaux Santéclair : 4.62/5
- **Satisfaction des opticiens** partenaires du réseau Santéclair : 87%

3 - Enquête réalisée en ligne du 08 au 13 janvier 2025, par l'institut Harris Interactive pour Santéclair, auprès d'un échantillon de 2047 personnes représentatif de la population française âgée de 18 ans et plus selon la méthode des quotas.



## À propos de Santclair

Santclair est née de la conviction que, pour une société en bonne santé, il faut un juste accès aux soins. Entreprise engagée depuis sa création en 2003 et entreprise à mission depuis août 2023, elle y contribue en accompagnant plus de 10 millions d'assurés dans leurs parcours de santé en mettant à leur disposition plus de 20 services innovants en santé dans 8 domaines de soins. Tous ces services sont chaînés entre eux et organisés en parcours de soins pour répondre aux besoins des assurés, en termes de qualité et de pertinence des soins, à toutes les étapes de leur prise en charge. Santclair est partenaire de plus de 60 organismes intervenant dans le secteur de la complémentaire santé. Elle a également développé, spécifiquement pour les professionnels de l'assurance, des solutions expertes afin de maîtriser les dérives techniques des assureurs et de contenir les primes des assurés.



## En savoir plus

[www.santclair.fr](http://www.santclair.fr) / [www.linkedin.com/company/santclair](https://www.linkedin.com/company/santclair)

**Contact presse :** Marc PARIS - 02 72 24 90 15 / 06 99 96 29 54 / [mparis@santclair.fr](mailto:mparis@santclair.fr)