ENQUÊTE TOLUNA HARRIS INTERACTIVE / SANTÉCLAIR:

LES FRANÇAIS CONFIANTS DANS LES COMPLÉMENTAIRES SANTÉ ATTENDENT PLUS DE SERVICES ET D'INFORMATIONS :

SANTÉCLAIR S'ENGAGE POUR UN CONTRAT SANTÉ AUGMENTÉ

- 55 % des Français estiment que le système de santé fonctionne mal
- 59 % ont confiance dans les complémentaires santé
- 62 % attendent qu'elles proposent davantage de services au-delà des remboursements
- 62 % des bénéficiaires ne connaissent pas leurs services additionnels

Alors qu'une majorité des Français (55 %) estime que le système de santé fonctionne mal, près de 6 sur 10 (59 %) disent avoir confiance dans les complémentaires santé. Plus des ¾ des assurés (76 %) se déclarent même satisfaits de leur complémentaire. Cependant, au-delà des remboursements, 62 % des Français attendent davantage de services de leur part, avec un accompagnement sur l'ensemble de leurs parcours de soins.

Voici quelques-uns des enseignements tirés de la récente enquête inédite menée par Toluna Harris interactive pour Santéclair¹, entreprise experte des services chaînés facilitant l'accès aux soins et les parcours de santé des Français depuis plus de 20 ans.

Pour répondre à leurs attentes, Santéclair a défini le principe d'un Contrat Santé Augmenté, permettant aux complémentaires santé d'intégrer un large éventail de services additionnels à leur offre, au-delà de la prise en charge financière des frais de santé. Désormais, le choix d'une complémentaire ne se limite pas seulement à comparer des tarifs mais bien à identifier l'ensemble de ses services. Pour faire connaître ce principe de Contrat Santé Augmenté et permettre au plus grand nombre d'en bénéficier, Santéclair lance une campagne d'information au ton interpellant.

Multidimensionnel, le principe de *Contrat Santé Augmenté* accompagne ainsi l'entrée de la santé dans une nouvelle ère. Il s'agit de proposer des solutions concrètes et innovantes, contribuant à répondre aux problématiques auxquelles nombre de Français sont confrontées au quotidien : le renoncement aux soins, les déserts médicaux, l'inflation des coûts, les besoins accrus liés au vieillissement de la population, la santé mentale et plus globalement les attentes autour du mieux-être, etc.

Face à ces enjeux constituant des priorités incontestables, les complémentaires santé ont en effet un rôle majeur à jouer pour participer à l'identification et au déploiement de dispositifs pertinents et performants tant en matière de qualité que de coût, pour faciliter les soins et la prévention. Ce rôle essentiel doit leur permettre d'assurer une gestion optimisée des dépenses de santé dont elles ont la charge, dans leur intérêt tout comme dans celui de leurs assurés ou adhérents, ainsi que du système de santé dans son ensemble.

Christian ACKNIN, Directeur général de Santéclair souligne : « Chez Santéclair, nous sommes convaincus que, pour une société en bonne santé, il faut un juste accès aux soins ! C'est

¹ enquête menée pour Santéclair par Toluna Harris Interactive, réalisée en ligne du mardi 13 au jeudi 15 mai 2025, auprès d'un échantillon de 2 077 personnes, représentatif de la population française âgée de 18 ans et plus.

pourquoi nous voulons que le principe de Contrat Santé Augmenté devienne la nouvelle norme. Ce concept constitue autant un atout pour les assureurs que pour les assurés et, à terme, pour l'ensemble de notre système de santé. En œuvrant au déploiement d'un Contrat Santé Augmenté, nous avons l'ambition de dépoussiérer l'approche de la santé et de la prévention!

Chez Santéclair, nos services chaînés constituent un moyen de réaliser des économies tangibles. L'utilisation des services proposés par Santéclair représente plus de 100 millions d'euros de pouvoir d'achat rendu aux assurés par an.

Du côté des complémentaires, nos analyses sur la lutte anti-fraude permettent de projeter un volume de dépenses abusives voire frauduleuses évitées ou récupérées de l'ordre de 160 millions d'euros par an, sur le seul domaine de l'optique, au niveau national. »

Le principe d'un *Contrat Santé Augmenté* : une offre de services additionnels aux garanties de remboursements

Les services additionnels des complémentaires santé sont jugés utiles par plus des 3/4 des assurés (76 %) et ils sont même près de 4 sur 10 (38 %) à les estimer trop peu nombreux. En parfaite adéquation avec ce point de vue, le *Contrat Santé Augmenté* vu par Santéclair comprend une large gamme de services innovants et personnalisés selon les besoins des assurés. Il s'agit de faciliter l'accès à un parcours de soins adapté ainsi qu'à des mesures de prévention sur-mesure, tout en mettant l'accent sur la qualité à prix modéré pour optimiser les coûts et, à terme, éviter l'inflation évitable des cotisations. Chez Santéclair, ces services sont accessibles en un clic pour les bénéficiaires et disponibles 24h/24 et 7 j/7, via la plateforme en ligne et l'application mobile MySantéclair. Aujourd'hui, 10 millions de Français bénéficient des services additionnels de Santéclair mis à disposition par plus de 60 complémentaires santé partenaires de l'entreprise.

Le *Contrat Santé Augmenté* : un large éventail de services reconnus comme utiles pour faciliter l'accès aux soins

Conformément au principe de *Contrat Santé Augmenté*, Santéclair propose plus de **20 services** innovants couvrant **8 domaines de soins** (optique, dentaire, audition, hospitalisation, médecins et paramédicaux, santé mentale, prévention santé, médecines douces).

L'entreprise s'appuie notamment sur la puissance de son **écosystème avec 150 000 professionnels** de santé partenaires, conventionnés ou recommandés, offrant des soins de qualité à des tarifs ajustés au mieux pour diminuer le reste à charge et éviter de renoncer ou de repousser les soins, laissant s'aggraver les symptômes et leurs coûts inhérents. Les réseaux de soins, dans lesquels s'inscrivent nombre de ces professionnels de santé partenaires dans les domaines de l'optique, du dentaire et de l'audition se révèlent ainsi tout particulièrement plébiscités par les Français qui sont 94 % à en connaître l'utilité.

Pour limiter les frais de santé, Santéclair offre également la possibilité de demander une **analyse en ligne des devis** santé pour connaître les remboursements et obtenir des

conseils pour réduire le reste à charge. Un accompagnement que 89 % des Français estiment utile, ce qui se comprend aisément lorsqu'on constate que les assurés faisant analyser leur devis par Santéclair peuvent réduire leur reste à charge jusqu'à 2 000 euros pour des implants dentaires, jusqu'à plus de 260 euros pour une hospitalisation ou encore jusqu'à près de 780 euros pour des aides auditives.

D'autres services proposés, comme l'analyse de symptômes et d'orientation, sont également parfaitement adaptés aux besoins des Français : 88 % en affirment l'utilité, ce qui trouve tout son sens lorsqu'on sait l'apport déterminant de ce type d'outil pour renforcer la pertinence du choix isolé de l'assuré lors de son orientation initiale dans le parcours de soins vers la ressource médicale la plus adaptée face à un symptôme qui le préoccupe (urgences, médecine générale, automédication...).

Des **outils de prévention**, dont l'utilité est établie par 85 % de la population, sont aussi mis à disposition des assurés par Santéclair : évaluation de sa santé perçue et de ses habitudes de vie afin d'identifier ses priorités propres et spécifiques pour maintenir ou améliorer son état de santé, coachings nutrition, bien-être, sommeil, activité physique ou encore arrêt du tabac.

Ces services digitaux sont facilement accessibles et activables par les assurés en toute autonomie sans frais supplémentaire à leur charge. Santéclair tient ainsi à démocratiser le meilleur des innovations santé pour faciliter les parcours des assurés. Un accès aux innovations technologiques pour la santé dont 88 % des Français reconnaissent l'utilité.

Le Contrat Santé Augmenté : un moyen de pallier les délais médicaux trop longs

Le principe de *Contrat Santé Augmenté* est de proposer des solutions à la préoccupation prioritaire des Français : les délais médicaux. Ils sont en effet 49 % à estimer que les **délais de prise de rendez-vous** avec un spécialiste constituent **l'aspect du système de santé** à améliorer en priorité ; ils sont 34 % à le penser pour la prise en charge hospitalière et 30 % pour les généralistes.

Pour y remédier, Santéclair propose notamment un **2**^e **avis médical**, qu'ils sont 90% à juger utile et qui fait également partie de l'interprétation du *Contrat de Santé Augmenté* par Santéclair. L'avis est délivré en 7 jours après expertise du dossier médical par un médecin expert de la pathologie, alors que les délais de consultation physique peuvent dépasser plusieurs mois.

Et les Français peuvent également compter sur un service de libre accès à la **téléconsultation**, jugé utile par 83 % des Français, qui permet d'obtenir des rendez-vous en ligne rapides auprès de médecins généralistes ou spécialistes (pédiatre, dermatologue, gynécologue...).

En outre, sur la santé visuelle, Santéclair offre également la possibilité d'obtenir un rendezvous en moins de deux semaines pour réaliser un bilan complet de la vue ou renouveler la prescription de lunettes ou de lentilles si nécessaire.

Le Contrat Santé Augmenté :

une information renforcée pour développer l'utilisation des services

Les services additionnels aux remboursements proposés par les complémentaires santé sont encore peu connus des Français : 52 % confient **ne pas savoir** qu'elles peuvent proposer d'autres services que la prise en charge financière. Les assurés eux-mêmes sont 62 % à indiquer **mal connaître les services inclus** dans leur contrat. De plus, l'enquête révèle que lorsque la complémentaire est souscrite par leur entreprise, les Français souhaiteraient davantage être associés aux choix, notamment en ce qui concerne les services pour 80 % d'entre eux.

C'est pourquoi Santéclair renforce ses actions d'information sur le sujet. Elle lance ainsi, dès cet été, une **campagne audacieuse** pour faire connaître sa vision du *Contrat Santé Augmenté* auprès des **décideurs des complémentaires santé**, qui peuvent proposer de nouveaux services à leurs bénéficiaires, et des **responsables RH**, pour les inciter à renforcer l'information de leurs collaborateurs sur l'intérêt des services associés à leur contrat collectif de complémentaire santé de groupe.

Cette première campagne sera diffusée dès fin juin dans la **presse professionnelle** et la **presse spécialiste des ressources humaines**. Dans un **second temps**, en **fin d'année**, Santéclair s'adressera directement au **grand public**.











SOMMAIRE

Les Français et les complémentaires santé : des attentes au-delà des remboursements	p. 6
Contrat Santé Augmenté: un nouveau regard sur la complémentaire pour une san améliorée, adaptée aux enjeux d'aujourd'hui	té p. 12
Le <i>Contrat de Santé Augmenté</i> traduit par Santéclair : des bénéfices concrets en exemples	p. 14
Le <i>Contrat Santé Augmenté</i> traduit par Santéclair : 5 services de soins et de prévention à la loupe	p. 17
Santéclair : facilitateur de santé depuis plus de 20 ans	p. 20

Enquête exclusive

Les Français et les complémentaires santé : des attentes au-delà des remboursements

<u>Source</u>: enquête menée pour Santéclair par Toluna Harris Interactive, réalisée en ligne du mardi 13 au jeudi 15 mai 2025, auprès d'un échantillon de 2 077 personnes, représentatif de la population française âgée de 18 ans et plus.

Une vision dégradée du système de santé

Plus de la moitié des Français (55 %) estiment désormais que le **système de santé fonctionne mal**, dont 13 % même très mal. Une proportion en hausse ces dernières années, avec une inversion progressive des opinions. En septembre 2027*, seuls 30 % jugeaient que le système de santé français fonctionnait mal et 70 % pensaient qu'il fonctionnait bien.

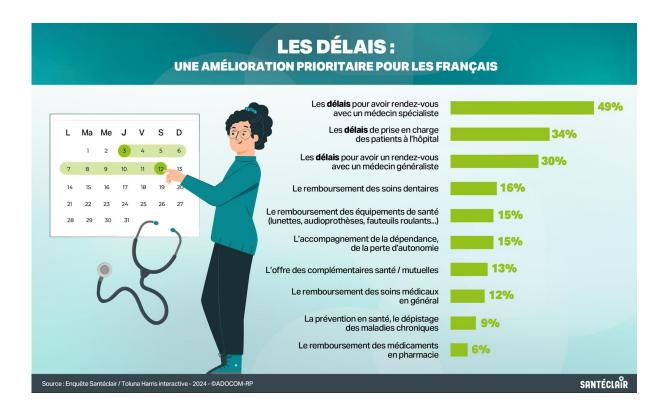
D'ailleurs, les Français se montrent de plus en plus **pessimistes quant à son avenir**. Ils sont 62 % à dire leur manque de confiance : 20 % ne sont *pas du tout confiants* et 46 % *pas confiants*. En septembre 2017*, cette proportion était de 57 %.

^{*} Rappel issu d'étude réalisée par Toluna Harris pour La Mutualité Française



Raccourcir les délais médicaux : la priorité des Français

Parmi les différents aspects du système de santé, les Français pointent particulièrement du doigt les délais. Ainsi, ils estiment qu'il s'agit de l'aspect à améliorer en priorité : 49 % des Français estiment qu'il faut améliorer les délais de **prise de rendez-vous avec un spécialiste**, 34 % lorsqu'il s'agit de la **prise en charge des patients à l'hôpital** et 30 % lorsqu'il est question d'un **médecin généraliste**.



Les Français confiants dans les complémentaires santé

Les complémentaires santé (mutuelles, institutions de prévoyance, compagnies d'assurance...) sont perçues comme des **acteurs de confiance** en matière de protection sociale par une majorité de Français. Ils sont 59 % à affirmer leur confiance envers les complémentaires pour participer à la bonne protection sociale en matière de santé en France et 61 % à en avoir une **bonne image**.



La complémentaire santé jugée indispensable et plus de 9 Français sur 10 couverts

L'**importance** de disposer d'une complémentaire santé est **reconnue** par la quasi-totalité des Français : 96 %. Les 3/4 d'entre eux jugeant même cela tout à fait indispensable. La plupart des Français, 91 %, disent ainsi disposer d'un complémentaire santé. Ils s'en disent majoritairement **satisfaits** pour 76 % d'entre eux.



L'offre des complémentaires difficile à identifier

Alors qu'une majorité des Français disposant d'une complémentaire santé estiment facile d'en changer (68 %), ils sont en revanche plus partagés sur différents aspects liés à la facilité d'identification des garanties et services compris.

Ils trouvent en premier lieu difficile d'identifier les **montants de prise en charge** proposés (55 %), à égalité avec les **tarifs des cotisations** (55 %). Ils sont ensuite 53 % à estimer difficile de choisir une complémentaire correspondant à **leurs besoins**, 50 % d'identifier le type de **couverture** proposée et 49 % les **services de santé et d'accès aux soins** proposés.



Choix des complémentaires santé collectives : les Français en demande de concertation

Chez les Français dont la complémentaire est liée à un contrat collectif négocié par leur entreprise, une large majorité déclare qu'ils aimeraient être **davantage consultés** lors du choix effectué par les instances en charge de cette sélection auprès de leur employeur, que ce soit concernant les **montants de cotisation** (82 %), les montants de **prise en charge** (81 %) ou les **services de santé et d'accès aux soins** proposés (80 %).

Au-delà des remboursements : des services méconnus

Au-delà des remboursements, les autres services proposés par les complémentaires santé ne sont pas connus des Français. 52 % confient **ne pas savoir** que les complémentaires santé peuvent proposer d'autres services à leurs assurés, en dehors de la prise en charge financière.

Les assurés eux-mêmes ont également une vision assez floue des services inclus dans leur contrat en dehors de la prise en charge financière des frais de santé : une majorité d'entre eux, 62 %, indiquent **mal les connaître**.

Les Français disposant d'une complémentaire estiment ainsi majoritairement, à 59 %, que les complémentaires ne les **informent pas suffisamment** sur les différents services qu'elles proposent en dehors de la prise en charge financière des frais de santé.



Les services des complémentaires santé attendus

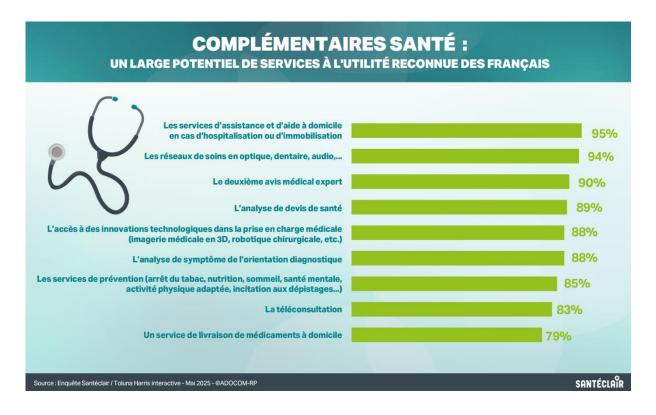
Si 20 % des Français disposant d'une complémentaire santé ont déjà utilisé un autre service que le remboursement, ils sont 52 % à avoir l'intention de le faire. Il faut dire que ces services sont jugés utiles par 76 % des assurés, 38 % les considérant même trop peu nombreux.



Une large étendue de services jugés utiles

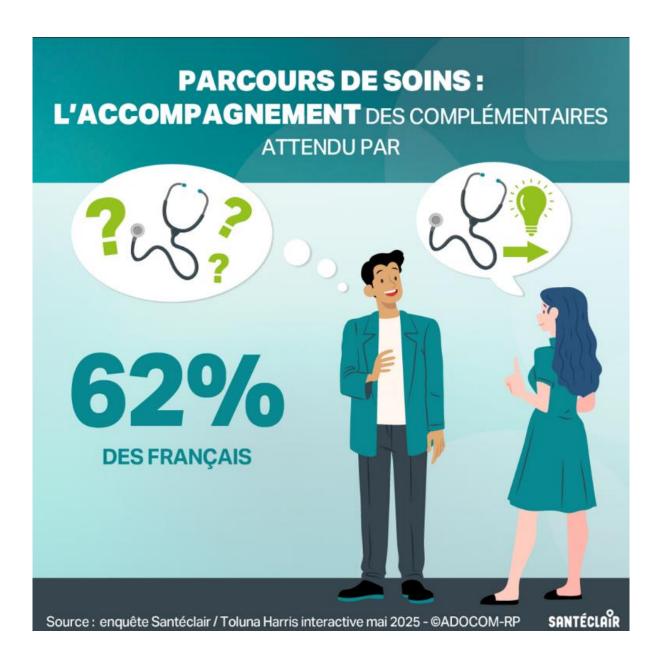
Les différents services que peuvent proposer les complémentaires santé sont perçus comme utiles par une large majorité des Français pouvant en bénéficier. Les services d'assistance et d'aide à domicile en cas d'hospitalisation ou d'immobilisation arrivent premiers : 95 % des assurés s'accordent à dire qu'ils sont utiles. En deuxième position, 94 % citent les réseaux de soins en optique, dentaire, audio.... En troisième position, 90 % jugent le 2^e avis médical expert utile.

Immédiatement après, beaucoup d'autres services sont également estimés utiles par les assurés, c'est le cas de l'analyse de devis santé (89 %), de l'accès à des innovations technologiques (88 %), de l'analyse de symptômes et l'orientation diagnostique (88 %), des services de prévention (arrêt du tabac, nutrition, sommeil, santé mentale, activité physique adaptée, incitation aux dépistages, etc.) (85 %), de la téléconsultation (83 %) et de la livraison de médicaments à domicile (79 %).



Les complémentaires santé attendues au-delà des remboursements

Les Français se prononcent pour un **accompagnement des complémentaires** santé qui aille au-delà des seuls actes de remboursement. **62** % estiment qu'à l'avenir, les complémentaires santé devraient accompagner les assurés sur l'ensemble de leurs **parcours de soins**, au-delà des remboursements, en proposant des **services complémentaires**.



Le Contrat Santé Augmenté: un nouveau regard sur la complémentaire pour une santé améliorée, adaptée aux enjeux d'aujourd'hui

Des services additionnels intégrés

Mis à disposition des assurés par l'intermédiaire de leur complémentaire, le principe de « Contrat Santé Augmenté » pensé par Santéclair est une innovation majeure dans le domaine de l'assurance santé. S'inscrivant dans la **nouvelle ère de la santé**, il vise à moderniser et à **étoffer les services** offerts aux assurés. Son objectif est d'aller au-delà des remboursements, en proposant des services **innovants et personnalisés** selon les besoins de santé des bénéficiaires. Il s'agit de leur permettre d'accéder facilement à un parcours de soin adapté et à des mesures de prévention de **qualité à prix modéré et accessible**. Grâce à une approche alliant **innovation numérique et accompagnement humain**, le « Contrat Santé Augmenté » permet ainsi non seulement de mieux se soigner, mais aussi de prévenir les problèmes de santé, tout en garantissant des soins de qualité à budget maîtrisé en réduisant ou neutralisant les restes à charge.

Au-delà du remboursement : une qualité de soin améliorée et des coûts réduits

Le principe de *Contrat Santé Augmenté* se distingue par une approche globale et intégrée des services de santé. Pour dépasser l'approche des contrats qui se limite à une focalisation exclusive sur les remboursements des frais de santé, cette vision du contrat mise en œuvre par Santéclair propose une gamme de services additionnels et interconnectés. Il s'agit de favoriser l'accès pour tous aux soins et à la prévention, en simplifiant l'orientation dans le recours à un système de santé parfois complexe. Pour cela, le *Contrat Santé Augmenté* propose une gamme complète de services : orientation personnalisée, analyse des devis médicaux, deuxièmes avis médicaux, réduction des coûts grâce à des tarifs conventionnés avec les réseaux de professionnels partenaires, ainsi que des offres dédiées à la prévention et au bien-être.

Des assurés acteurs de leur santé et de son coût

Le *Contrat Santé Augmenté* met à la disposition des bénéficiaires les outils leur permettant d'être acteurs de leur santé. Il s'agit de les aider à mieux comprendre leurs parcours de soins et à adopter les bons réflexes avec des outils d'analyse de symptômes et d'orientation ou encore de prévention des risques en santé.

Cette définition du contrat santé fait également office de levier sur les coûts, pour diminuer les restes à charge. Son objectif est d'optimiser les dépenses de santé avec des solutions

adaptées pour des soins et équipements à prix juste. Santéclair s'attache à faciliter l'accès au tiers payant et aux soins sans reste à charge après l'intervention combinée de l'assurance maladie obligatoire et de la complémentaire.

Une approche innovante pour les complémentaires santé

Le principe de *Contrat Santé Augmenté* représente une véritable évolution pour les assureurs en offrant une **approche globale et intégrée** du contrat santé. Plutôt que d'additionner des services indépendants, ce concept mise sur une chaîne cohérente de services à forte valeur ajoutée.

Il permet notamment de **maîtriser les dépenses** de santé des assurés grâce à des services inclus sans coût supplémentaire pour l'assuré, tels que l'analyse et le conseil sur devis, l'accès à des réseaux de soins optimisés.

Par ailleurs, il intègre des actions concrètes pour **limiter la hausse des cotisations**, notamment via la **lutte anti-fraude**, un enjeu majeur avec, par exemple, une évaluation à plus de 160 millions d'euros par an le montant des fraudes évitables et récupérables dans le seul domaine de l'optique à l'échelle nationale.

Le principe de *Contrat Santé Augmenté* garantit aussi la **qualité des prises en charge médicales** en respectant strictement les parcours de soins et en proposant des services conformes aux exigences réglementaires.

Enfin, il agit directement pour la santé des assurés en facilitant l'accès à des solutions innovantes comme la téléconsultation ou le deuxième avis médical en ligne, tout en mettant l'accent sur la prévention pour préserver leur capital santé sur le long terme.

Ce modèle complet et structuré ouvre ainsi un nouveau chapitre dans la gestion des contrats santé, alliant **performance économique et bien-être des assurés**.



Le *Contrat de Santé Augmenté* traduit par Santéclair : des bénéfices concrets en exemples

Des économies sur les dépenses de santé

Interprété par Santéclair, le principe de Contrat de Santé Augmenté s'appuie notamment sur de puissants réseaux de soins de proximité dans les domaines où les restes à charge sont les plus importants: optique, dentaire, audio. Les réseaux de soins Santéclair sont ainsi composés de près de 10 000 partenaires permettant aux assurés qui en sont bénéficiaires de profiter de tarifs modérés pour des prestations de



Aides auditives (2 oreilles Gamme Premium)



Pose d'un implant dentaire

806 € d'économies ⁽¹⁾

575€

d'économies (2)

qualité. Ce réseau permet des économies substantielles aux bénéficiaires, par exemple jusqu'à plus de 800 euros pour des aides auditives premiums ou 575 euros pour un implant dentaire.

(1)Montant d'économies calculé sur la base des tarifs habituellement pratiqués hors réseau Santéclair à référence strictement identique (appareils auditifs de classe II). Étude réalisée par Santéclair sur les demandes de remboursement réseau et hors réseau (via TP+) du 1er janvier au 31 décembre 2023. Comparaison portant sur les 17 références d'appareils les plus vendues. Le pourcentage de réduction varie selon les références. (2) En moyenne 30% d'économies par rapport aux prix moyens habituellement pratiqués hors réseau Santéclair. Étude réalisée par Santéclair sur les devis analysés du 1er janvier au 31 décembre 2023.

Des avis et conseils sur les devis médicaux

Pour Santéclair, le *Contrat Santé Augmenté* doit permettre d'obtenir une analyse détaillée des devis pour une meilleure compréhension des prestations, leur pertinence et leurs coûts. Grâce à cet accompagnement personnalisé, les assurés peuvent avoir l'opportunité de bénéficier de conseils pour réduire leurs dépenses le cas échéant. L'expertise fournie par Santéclair peut en particulier permettre de réduire le reste à charge jusqu'à 2 000 euros pour des implants dentaires et des économies jusqu'à plus de 260 euros pour une hospitalisation ou encore jusqu'à près de 780 euros pour des aides auditives.



sau'à

de gains de reste à charge

2 000 € (3)



263 €

d'économies (4)



778€

d'économies (5)

(3) Montants déclarés au regard du devis initial sur les implants ; enquête Santéclair : campagne d'appels sortants auprès d'un échantillon de 403 adhérents bénéficiaires Santéclair interrogés en juin 2022, au sujet de la restitution de leur analyse de devis dentaire. (4) Montant moyen déclaré par les bénéficiaires suite à l'analyse de devis et les conseils apportés par Santéclair pour une hospitalisation programmée. Économies réalisées après discussion avec le chirurgien. (5) Enquête Santéclair : campagne d'appels sortants réalisée en avril 2023 auprès d'un échantillon de 275 adhérents bénéficiaires Santéclair sur la restitution de leur analyse de devis en audition. Économie moyenne déclarée par les bénéficiaires.

Services Santéclair : paroles de bénéficiaires

Les témoignages recueillis par la plateforme d'avis « Trustpilot » illustrent la satisfaction des bénéficiaires des services proposés par Santéclair :

Analyses devis et accueil téléphonique

Par Audran

29/05/2025

« L'analyse des devis hospitaliers est bien plus rapide que l'analyse des devis dentaires... Quant à l'accueil téléphonique, il est parfait! Explications et/ou informations très claires, interlocutrices patientes et aimables. Merci. »

Très bien

Par Jean

17/05/2025

« Des articles et des informations très intéressants et instructifs. Santéclair analyse les devis et oriente aussi vers des praticiens. Leur assistance est bénéfique et rassurante. »

Suite à la dépose de mon devis...

Par Claude KLAM

28/04/2025

« Suite à la dépose de mon devis dentaire, une conseillère m'a appelé pour savoir si le 100/100 santé ne serait pas mieux et me proposer un praticien partenaire. Échanges fructueux. »

Echanges mactacax.

Un allié précieux

Par Gael Pattin

22/03/2025

« Un allié précieux et mesuré pour l'assuré de santé pour prendre des décisions face aux sachants du médical qui manquent de pédagogie et souvent de temps. Une aide pour éviter les fraudes sur ces marchés, une boussole pour choisir au milieu du mercantilisme lié aux remboursements et frais de santé. »

Des consultations vidéo facilement accessibles sans frais supplémentaire

En cas de difficultés à obtenir un rendez-vous, de planning serré, de difficultés de déplacement, d'éloignement, de besoin de consulter aux horaires de fermeture des cabinets, etc., le Contrat Santé Augmenté traduit par Santéclair permet d'accéder à des consultations en ligne. Des professionnels de santé, médecins ou professionnels de la psychologie sont



disponibles dans plus de 15 spécialités. Le Contrat Santé Augmenté permet la réalisation d'autant de rendez-vous que nécessaire pour répondre aux problématiques des assurés.

(6) En dehors de la participation forfaitaire le cas échéant de deux euros, déduite sur les prochains remboursements effectués par l'Assurance Maladie



Des conseils de prévention personnalisés

Au-delà des soins curatifs, le *Contrat Santé Augmenté* tel que le voit Santéclair met l'accent sur la prévention et le bien-être, mental et physique. Santéclair propose ainsi un dispositif complet permettant d'évaluer, d'analyser et d'agir pour sa santé. L'utilisateur peut évaluer ses habitudes de vie et la perception de sa santé physique et mentale. Cette évaluation donne lieu à un bilanpersonnalisé, des recommandations prioritaires de prévention accessibles en toute confidentialité et une orientation vers des services adaptés.

Un accès aux soins plus rapide

Pour accéder à des rendez-vous médicaux plus rapidement en santé visuelle, alors que l'opthalmologie fait partie des spécialiés où les délais peuvent êrte les plus longs, Santéclair propose, conformément à sa définition de *Contrat Santé Augmenté*, l'accès à un spécialiste en moins de 15 jours dans l'un des 160 centres et cabinets partenaires de Santéclair. L'offre propose un examen par un orthoptiste avec prise de tension oculaire et fond de l'œil et bilan de la vue, avec le dépistage des pathologies les plus fréquentes. Ce rendez-vous donne lieu à un compte rendu médical ophtalmologique complet et une ordonnance pour la prescription de lunettes ou lentilles si nécessaire. De plus, si une pathologie spécifique le nécessite, le patient est orienté vers un ophtalmologiste avec un délai adapté au degré d'urgence.

Le *Contrat Santé Augmenté* traduit par Santéclair : 5 services de soins et de prévention à la loupe

Dans le cadre de sa mise en œuvre du principe de *Contrat Santé Augmenté*, Santéclair propose plus de 20 services couvrant trois attentes majeures en matière de parcours de santé : l'orientation, le conseil et les économies. Voici 5 exemples de services à la loupe :

[Orientation]

Un outil pour comprendre les symptômes : 99% des maladies existantes couvertes

Santéclair met à la disposition de ses bénéficiaires un service d'analyse des symptômes conçu par des médecins. Un mal de ventre ou de tête ? Une fièvre soudaine et une fatigue inhabituelle ? Le principe est simple : il suffit de décrire les symptômes via un échange avec une **interface intuitive**, reposant sur une intelligence artificielle développée et actualisée par une équipe médicale experte, pour que le système analyse ces informations et oriente vers la **bonne ressource médicale** : consulter un professionnel de santé, se rendre aux urgences ou rester chez soi. En seulement quelques minutes, il est possible de recevoir une évaluation grâce au référencement de plus de **5 000 symptômes et causes associées**.

Accessible depuis un ordinateur, une tablette ou un smartphone, ce service s'adresse à tous : particuliers, parents inquiets pour leur enfant, personnes âgées ou actifs pressés. En quelques minutes seulement, ils obtiennent une première évaluation claire qui peut éviter un déplacement inutile ou au contraire inciter à agir rapidement si besoin.

Parole de patient, Bertrand : « Comme beaucoup, j'ai laissé passer quelques symptômes en pensant que ça allait passer. Mais un week-end, l'essoufflement est devenu trop important. J'ai utilisé le service d'analyse de symptômes qui m'a alerté : cela pouvait être une embolie pulmonaire. J'ai enchaîné immédiatement avec la téléconsultation.

En quelques minutes, le médecin m'a orienté vers les urgences, où l'équipe m'attendait déjà. Tout s'est déroulé très vite, de l'analyse des symptômes à la prise en charge hospitalière. Aujourd'hui, je peux le dire sans hésiter : mon contrat Allianz, et surtout les services MySanteclair qui l'accompagnent, m'ont sauvé la vie »

[Orientation]

Trouver un psy facilement : un service simple et complet pour tous

Alors que la santé mentale a été définie grande cause nationale 2025, trouver un professionnel compétent et disponible peut parfois relever du défi. Pour répondre à ce besoin, Santéclair propose un service en ligne accessible et efficace : Trouver un psy. Plus qu'un simple annuaire, ce dispositif permet à chacun de **localiser rapidement** un psychologue, psychiatre, psychothérapeute, pédopsychiatre, psychanalyste.

Avec plus de **18 000 professionnels de la santé mentale répertoriés**, le service de géolocalisation Santéclair offre un accès direct à un vaste réseau de spécialistes. Chaque praticien est sélectionné selon des critères rigoureux de formation et de pratique reconnus, gage de la qualité des soins proposés.

L'objectif est d'accompagner toute personne en quête d'aide, quel que soit son âge ou son trouble. Le service s'adresse particulièrement aux personnes confrontées à des troubles d'anxiété ou dépressifs, mineurs ou majeurs. Il facilite la recherche d'un professionnel en fonction de critères personnalisés tels que : proximité géographique, méthodes thérapeutiques utilisées, motifs de consultation, public accueilli (enfants, adolescents, adultes), tarifs pratiqués.

[Conseil]

Coaching sommeil: un programme personnalisé efficace

Face aux troubles du sommeil qui touchent de nombreuses personnes, Santéclair propose un service innovant de coaching sommeil. Ce programme, accessible en ligne, vise à aider les utilisateurs à retrouver un **sommeil naturel** sans recourir aux médicaments. Le coaching sommeil proposé s'appuie sur des méthodes validées scientifiquement, les Thérapies Comportementales et Cognitives (TCC).

Le programme débute par un **bilan complet** qui analyse les **habitudes de sommeil** de chaque participant. Ce diagnostic personnalisé permet de définir un parcours adapté, avec des défis, des exercices de relaxation et des outils de gestion émotionnelle pour améliorer la qualité du sommeil.

Un des points forts du service est le soutien continu assuré par un **psychologue spécialisé** dans le comportement du sommeil. Les utilisateurs bénéficient également d'une communauté en ligne (chat, blog, forum) qui favorise les échanges et l'entraide. Ce coaching inclut des activités comportementales destinées à instaurer durablement de bonnes pratiques d'hygiène du sommeil, contribuant ainsi à une amélioration progressive et stable.

Selon une étude liée au programme Therasomnia®, 91 % des utilisateurs ont considérablement réduit ou arrêté leur consommation de somnifères, et 83 % ont retrouvé un sommeil satisfaisant.

[Conseil]

Coaching Nutrition : un programme personnalisé pour maîtriser son poids sans régime

Dans un contexte où les régimes stricts et les privations alimentaires suscitent souvent frustration et échec, Santéclair innove avec un service de **coaching nutrition en ligne** basé sur l'alimentation intuitive. Ce programme personnalisé s'adresse à ceux qui souhaitent perdre du poids durablement, tout en retrouvant le plaisir de manger et en (ré)apprenant à respecter leurs sensations de faim et de satiété.

Le coaching nutrition proposé par Santéclair ne repose pas sur des régimes drastiques. Il invite à renouer avec son corps et ses besoins naturels. Inspiré des **thérapies comportementales et cognitives (TCC)**, ce service enseigne à reconnaître les signaux de faim et de satiété, pour mieux gérer son poids sans frustrations ni restrictions excessives. Chaque utilisateur débute par un bilan complet de son comportement alimentaire.

Ce diagnostic personnalisé permet d'élaborer un programme adapté à sa santé, ses habitudes et ses objectifs. Le parcours intègre des exercices progressifs, dont l'évolution dépend des résultats obtenus.

En plus d'un accompagnement nutritionnel, Santéclair propose un **coaching sportif** avec plus de 200 vidéos pour maintenir une bonne forme physique. Ce dispositif complet est renforcé par un soutien quotidien grâce à la présence d'un coach psychologue et d'une communauté en ligne active (chat, forum, blog).

Pour accompagner la transition alimentaire, des outils interactifs et des défis motivants sont mis à disposition des participants. Ces supports facilitent l'adoption de nouvelles habitudes alimentaires bénéfiques sur le long terme.

[Économies]

Analyse de devis et conseils

Le service d'analyse de devis proposé par Santéclair permet aux patients souhaitant anticiper leurs dépenses de santé et **limiter leur reste à charge**.

Accessible **en ligne**, il permet aux assurés de soumettre en quelques clics leurs devis liés à des soins optiques, dentaires, auditifs ou à une hospitalisation, et d'obtenir une estimation claire et rapide du montant qui restera effectivement à leur charge après remboursement de la Sécurité sociale et de leur complémentaire santé.

Ce dispositif offre également des **conseils personnalisés** pour mieux comprendre les devis, identifier des **alternatives moins coûteuses** lorsqu'elles existent, et même négocier avec les professionnels de santé.

L'innovation médicale au cœur des contrats santé

Pour Santéclair, un *Contrat de Santé Augmenté* doit intégrer des technologies de pointe contribuant à améliorer l'accès, la qualité et la pertinence des soins pour les personnes protégées par les complémentaires. Parmi ses nombreuses innovations proposées, Santéclair en propose une pour les chirurgiens. Aux côtés de son partenaire Visible Patient Lab, Santéclair propose l'accès à un service de **modélisation 3D des organes** à partir d'imageries médicales (IRM ou scanner), ce qui correspond pleinement à son approche d'un *Contrat Santé Augmenté*. Cette technologie de pointe permet aux chirurgiens d'obtenir une vision ultraprécise des structures et variations anatomiques avant une intervention, optimisant ainsi la planification opératoire et la récupération du patient. Outre sa capacité à effectuer un meilleur diagnostic pour une meilleure prise en charge du patient, ce type d'innovation constitue également un moyen de diminuer les coûts liés à d'éventuelles complications ou à des durées plus longues d'intervention opératoire comme de récupération post opératoire.

Santéclair : facilitateur de santé depuis plus de 20 ans

Une expertise historique : plus de 20 ans d'expérience au service de la santé

Basée à Nantes, Santéclair a été créée en 2003 pour permettre aux complémentaires santé de proposer des services améliorés à leurs assurés, au-delà du simple remboursement. L'entreprise a fait ses débuts autour d'un service d'analyse de devis et d'avantages préférentiels dans les domaines optiques et dentaires. Elle comptait 2,3 millions de bénéficiaires.

Animée par la volonté de permettre au plus grand nombre de profiter de services de santé adaptés à leurs besoins, Santéclair a progressivement complété son offre et couvre aujourd'hui **huit domaines de soins**: optique, dentaire, audition, hospitalisation, médecins et paramédicaux, santé mentale, prévention santé, médecines douces. Elle s'est basée sur l'innovation pour offrir un meilleur accès aux soins et une meilleure prévention: mise en place d'outils numériques, lancement d'une plateforme digitale complète (MySantéclair), développement d'offres exclusives en prévention ou encore en santé mentale.

Santéclair est ainsi devenue une **référence incontournable parmi les acteurs du système de santé français**. Forte de plus de 20 ans d'expérience, elle accompagne aujourd'hui plus de **10 millions d'assurés** dans leur parcours de soins en facilitant l'accès à des soins de qualité au juste prix, par l'intermédiaire de plus de **60 complémentaires santé** partenaires.

En combinant expertise, innovation et proximité, Santéclair agit comme un véritable **repère santé** pour orienter les bénéficiaires vers les professionnels et établissements les mieux adaptés, tout en proposant des solutions pour maîtriser leurs dépenses en réduisant le reste à charge.

Une démarche engagée : reconnue entreprise à mission

En 2023, Santéclair est devenue la **première plateforme de services santé** à acquérir officiellement la qualité d'**entreprise à mission**.

Cette démarche implique que la raison d'être de l'entreprise – **faciliter un accès juste et équitable aux soins pour tous** – guide toutes ses décisions stratégiques et opérationnelles. En tant qu'entreprise à mission, Santéclair s'engage à concilier performance économique et impact social positif.

Elle déploie ainsi des initiatives concrètes en faveur de la prévention personnalisée, du soutien à la santé mentale et de la qualité de vie au travail pour ses collaborateurs. Cette posture confirme sa volonté d'être un acteur exemplaire du secteur de la santé, alliant innovation, éthique et responsabilité sociétale.

La raison d'être de Santéclair « Santéclair veut contribuer à ce que chacun puisse bénéficier de conseils et de soins de santé de qualité, les plus efficaces, les plus appropriés à son état, les mieux adaptés à son contexte de vie, à un prix juste et apporter ainsi une contribution clé au système de santé et à la protection sociale pour l'ensemble des citoyens. »

En tant qu'entreprise à mission, Santéclair s'appuie sur **7 engagements** concrets :

- Participer à l'amélioration générale du système de santé en luttant contre les inégalités en matière de santé et d'accès aux soins qu'elles soient sociales, cognitives ou géographiques.
- Être à la croisée des chemins entre différents partenaires, notamment les professionnels de santé et les acteurs de la complémentaire santé, pour créer des synergies entre eux.
- 3. Être un levier de **modération économique** au profit du plus grand nombre tout en promouvant une **vision exigeante et éthique du soin**.
- 4. Accompagner les assurés et les partenaires dans la **transformation digitale du système de santé** pour permettre une meilleure information et une appropriation des techniques afin de favoriser un développement inclusif de ces innovations.
- 5. Favoriser les soins de **proximité** respectant l'**ancrage territorial** nécessaire tout en proposant des solutions lorsque l'accès aux soins est localement remis en cause.
- 6. Maintenir un niveau d'expertise et de compétence de ses personnels pour orienter les Français vers **des soins et des services validés** selon l'état de l'art.
- 7. Agir pour accroître sa **responsabilité sociale et environnementale**.

Une démarche RSE labellisée et des engagements concrets

Santéclair s'est inscrit depuis plusieurs années dans une dynamique de responsabilité sociale et environnementale. En avril dernier, 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 ophtalmiques, partenaires du nouveau réseau en place depuis janvier 2025 : Essilor, Hoya Vision Care, Nikon, Zeiss.

Des équipes de proximité à l'écoute des besoins

Avec **350 collaborateurs**, dont **19 experts de la santé** (opticiens, audioprothésistes, dentistes...), Santéclair met l'innovation au service d'un accompagnement humain et personnalisé. Grâce à ses outils digitaux avancés (plateforme MySantéclair, application mobile, services digitaux d'analyse et d'orientation), l'entreprise facilite chaque étape du parcours de soins.

Son **réseau étendu de 150 000 professionnels de santé** partenaires, **recommandés ou conventionnés**, garantit un accès rapide et privilégié à des soins adaptés. Au-delà des technologies, Santéclair valorise la bienveillance, le professionnalisme et l'engagement au sein de ses équipes pour offrir un service d'excellence.

SANTÉCLAIR L'ACTIVITÉ 2024 EN CHIFFRES

- Devis: près de 850 000 devis analysés
- Tiers-payant : plus d' 1 milliard d'euros de soins et d'équipements santé pris en charge
- MySanteclair : près de 3 millions d'accès aux services digitaux
- Satisfaction des assurés ayant recours aux réseaux Santéclair : 92 %
- Satisfaction des opticiens partenaires du réseau Santéclair : 87%





À propos de Santéclair

Santéclair 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 aout 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.

Santéclair 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.









Contacts presse:

Arnault, Sandra & L'Equipe ADOCOM

Service de Presse SantéClair adocom@adocom.fr – 01 48 05 19 00



Qualification : Agence Certifiée OPQCM