



Rapport de mission 2025

SANTÉCLAIR

Edito



“ En tant que société à mission, Santéclair a pris en 2025 une nouvelle série d’engagements, concrets et vérifiables, pour faciliter l’accès aux soins, diffuser les innovations utiles et lutter contre les inégalités sociales et territoriales de santé. Il revient à son Comité de mission d’en suivre l’exécution.

Ce travail exigeant mobilise l’expertise de chacun des membres du Comité de mission, représentatifs de l’ensemble des parties prenantes. Derrière la rigueur des chiffres et la technicité des programmes, il a cependant quelque chose de réconfortant. En cette période de doute institutionnel et de brouillard des politiques publiques, il montre qu’une entreprise engagée peut agir sur son écosystème, et contribuer à l’amélioration du système de santé.

Ce rapport en témoigne : à mi-parcours de son plan de mission 2025/2026, Santéclair tient le bon cap ! ”

Thomas Laurenceau, président du Comité de mission

Sommaire

L'accès aux soins : un engagement de plus de 20 ans 04

Santéclair, entreprise à mission 05

Le Comité de mission 08

Les engagements et leur suivi 13

Synthèse de l'avis du Comité de mission 20

Santéclair en 2025

Depuis 2003, Santéclair a bâti avec ses partenaires un modèle cohérent pour offrir au plus grand nombre un accès à des soins de qualité, à un prix juste. En 2023, le statut de société à mission a traduit cette ambition en engagements concrets, inscrits dans les statuts de l'entreprise et assortis d'indicateurs ambitieux.

L'année 2025 s'inscrit dans la continuité de ce projet. Dans un paysage sanitaire chahuté, Santéclair a continué à proposer des solutions constructives et novatrices. Il en va de l'offre de services de prévention, lancée en 2024 et largement déployée en 2025. Il en va aussi du réseau d'opticiens, renouvelé au début de l'année sur des bases renforçant les engagements en faveur de la qualité, des prix et de l'environnement. Il en va encore de l'ensemble des travaux du Lab innovation santé, chargé d'identifier les avancées médicales réellement porteuses de progrès dans l'accès à des soins pertinents, et de les déployer sous forme d'outils et de services accessibles. Le tout, dans une démarche globale, celle du « contrat santé augmenté » visant à améliorer les parcours de soins dans leur ensemble, bien au-delà du seul remboursement complémentaire des frais engagés.

Dans le même temps, les tensions budgétaires du monde de la santé renforcent la nécessité de lutter contre la fraude en matière de prise en charge des soins, autre cheval de bataille de Santéclair. L'année aura été marquée par d'intenses discussions autour de dispositions législatives et réglementaires portant sur l'utilisation des données de santé par les organismes complémentaires d'assurance maladie. Un tel dossier se doit, lui aussi, d'être regardé à travers le prisme de la mission à long terme. Agir contre les fraudes de quelques-uns, c'est agir pour une plus grande efficacité des dépenses de santé, au bénéfice de tous.

Chiffres clés

- **Plus de 10 millions** de bénéficiaires.
- **Plus de 60 complémentaires** santé partenaires.
- **Plus de 150 000 professionnels** de la santé partenaires, recommandés ou conventionnés.
- **350 collaborateurs** basés en France (Nantes et Paris).
- **Plus de 20 services de santé** regroupés dans 8 domaines de soins (optique, dentaire, audition, hospitalisation, médecins et paramédicaux, prévention, santé mentale, médecines douces)
- **Plus de 2 millions de prises en charge annuelles** dans les réseaux.
- **3 millions de connexions annuelles** aux services digitaux via la plateforme MySantéclair.
- **850 000 devis** traités par an.



La raison d'être et la mission de Santéclair



Unique plateforme de santé à avoir acquis la qualité de société à mission, dès 2023, Santéclair a légèrement reformulé sa raison d'être et sa mission en 2025. L'ambition générale demeure inchangée ; les modifications apportées visent pour l'essentiel à gagner en cohérence et en simplicité.

Les ajustements tiennent compte des remarques formulées par le Comité de mission et par le cabinet HLP Audit, l'organisme tiers indépendant ayant vérifié l'atteinte des objectifs sociaux et environnementaux définis par Santéclair dans le cadre de sa mission.

Enrichissement de la raison d'être

La raison d'être de Santéclair est désormais :

« 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 et à un prix juste. Santéclair participe ainsi à l'amélioration générale du système de santé, pour l'ensemble des citoyens, en luttant contre les inégalités en matière de santé et d'accès aux soins, qu'elles soient sociales, cognitives ou géographiques. »

Pour donner corps à cette raison d'être, les engagements statutaires de l'entreprise ont été ramenés à 5, au lieu de 7 précédemment :

1. Créer des synergies entre nos parties prenantes (professionnels de santé et partenaires, organismes complémentaires d'assurance maladie) profitables à l'accès aux soins.
2. Être un levier de modération économique au profit du plus grand nombre, tout en promouvant une vision exigeante et éthique du soin.
3. Accompagner les assurés et les partenaires dans la transformation digitale du système de santé.
4. Favoriser les soins de proximité, tout en proposant des solutions alternatives lorsque l'accès aux soins est insuffisant.
5. Maintenir les compétences et l'expertise des collaborateurs de Santéclair pour mieux orienter les Français dans le système de soins.

Chacun de ces engagements traduit une ambition spécifique ; leur complémentarité et leur interdépendance font la spécificité de Santéclair.

Le Comité de mission a approuvé sans réserve le fait que l'ancien engagement statutaire n°1, « 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 », soit désormais intégré dans la formulation de la raison d'être, ce qui en renforce le caractère essentiel.

La suppression du 7e engagement statutaire, « Agir pour accroître sa responsabilité sociale et environnementale », recommandée par l'OTI[1], a suscité des questions de la part du Comité de mission, mais les objectifs opérationnels et indicateurs qui y étaient rattachés ne sont pas abandonnés : soit ils sont désormais rattachés à d'autres engagements statutaires, soit ils demeurent maintenus par l'entreprise dans le cadre de son programme de RSE.

1 - Selon le rapport 2024 de l'OTI, l'ancien objectif statutaire n°7, "Agir pour accroître sa responsabilité sociale et environnementale", ne se justifiait pas, car il n'était « pas directement en lien avec la mission de la société ».

Une quinzaine d'objectifs opérationnels

Les 15 objectifs opérationnels redéfinis par Santéclair pour accomplir sa mission visent à traduire les 5 grands engagements ci-dessus en une série d'actions concrètes. Les objectifs opérationnels sont analysés en détail dans la suite de ce rapport.

Être société à mission

« La qualité de "société à mission" est attribuée aux sociétés qui intègrent des objectifs sociaux et/ou environnementaux dans leurs statuts et ajustent leur mode de fonctionnement pour garantir leur atteinte, indique le site gouvernemental Entreprendre. Au-delà de la seule recherche du profit, la société à mission se donne pour objectif de contribuer positivement à la société ou à l'environnement. »

Créé par la loi du 22 mai 2019 relative à la croissance et la transformation des entreprises, le statut de société à mission est défini à l'article L210-10 du code du commerce.

Le suivi de l'exécution de la mission est confié au Comité de mission. Distinct des organes sociaux et devant comporter au moins un salarié, il « procède à toute vérification qu'il juge opportune et se fait communiquer tout document nécessaire au suivi de l'exécution de la mission ». Le Comité de mission doit présenter annuellement un rapport joint au rapport de gestion de l'entreprise.

L'exécution des objectifs sociaux et environnementaux fait ensuite l'objet, au moins tous les 2 ans, d'une vérification par un organisme tiers indépendant. Ce dernier rend un avis motivé, qui indique si la société respecte ou non les objectifs fixés.

Début 2026, l'Observatoire des sociétés à mission référençait quelque 2500 sociétés à mission en France.



Activité du Comité de mission en 2025

Renouvellement du Comité

Le premier mandat des membres du Comité de mission arrivant à échéance le 30 juin 2025, il a été demandé à chacun de se prononcer sur son désir de renouveler ou non son engagement pour 2 années supplémentaires.

• Les membres représentant les parties prenantes externes ont tous exprimé le souhait de poursuivre le travail engagé, et ont été reconduits par le Conseil d'administration, sur proposition de la Direction générale.

• Au niveau des parties prenantes internes, les représentantes des salariés de l'entreprise, Carole Aubin et Océane Leroy-Joyau, ont proposé d'initier un renouvellement partiel, de manière à associer un salarié déjà impliqué dans le Comité de mission et un nouveau membre. C'est dans cet esprit qu'Océane Leroy-Joyau s'est déclarée volontaire pour un nouveau mandat, tandis que Carole Aubin a laissé sa place. À la suite d'un appel à candidatures internes durant l'été 2025, Julien Casotte a été désigné pour la remplacer.

Au 1er juillet 2025, la composition du Comité de mission était donc la suivante.

Représentants du personnel de Santéclair :



• Océane Leroy-Joyau, manager DRC.



• Julien Casotte, responsable grands comptes.

Experts et représentants des parties prenantes externes :



• Nathalie Berthelot-Briday, Directeur Compensation & Benefit à la direction des ressources humaines du CCF.



• Marianne Binst, fondatrice de Santéclair et aujourd'hui présidente d'honneur de la société.



• Nadia Desmaris, responsable du département Marques, Innovation et Services à la direction Santé et Prévoyance du groupe Covéa, actionnaire de Santéclair ;



• Jean-Marc Esvant, directeur général adjoint de Verlingue, courtier en assurance intervenant essentiellement auprès des entreprises dans le cadre des contrats collectifs.



• Dr Virgile Gérard-Brisou, médecin généraliste dans une maison médicale à Carquefou (44).



• Thomas Laurenceau, militant associatif engagé dans la défense des droits des usagers du système de santé.



• Claude Leblois, ancien directeur général de Mutuelles du soleil, dont les assurés sont bénéficiaires des services Santéclair.



• Pauline d'Orgeval, présidente co-fondatrice de DeuxiemeAvis.fr, start-up elle-même entreprise à mission et dont les services sont intégrés à l'offre de Santéclair.



• François-Xavier Schweyer, sociologue de la santé et professeur à l'EHESP.

Le président du Comité, Thomas Laurenceau, a été reconduit pour la période allant du 1er juillet 2025 au 30 juin 2027.

Pour faciliter le travail du Comité, deux membres de la direction Santéclair ont par ailleurs été désignés comme interlocuteurs privilégiés :



• Bruno Croissant, directeur chargé de mission, est responsable du suivi des indicateurs de mise en oeuvre de la mission.



• Marc Paris, secrétaire général de Santéclair, est manager de mission.

Actions marquantes

L'année 2025 aura été marquée par l'adoption du premier rapport de mission "officiel" du Comité de mission, tel que le prévoient les textes, et par l'élaboration du nouveau plan de mission 2025/2026. En parallèle, le processus d'acculturation à Santéclair des membres du Comité s'est poursuivi, afin que chacun puisse mieux appréhender la diversité des activités de l'entreprise.

Fonctionnement

Selon son règlement intérieur, le Comité de mission doit se réunir en séance plénière au moins 3 fois par an, et davantage en tant que de besoin. Il se réunit alternativement à Nantes et à Paris. Lorsqu'un membre ne peut pas faire le déplacement, une participation par visioconférence est possible.

Rapport de mission 2024

Selon le code du Commerce, le Comité de mission doit présenter chaque année un rapport à l'assemblée générale chargée de l'approbation des comptes de la société. Ce rapport a été discuté entre les membres du Comité de mission en amont de sa réunion plénière de février 2025, amendé puis approuvé à l'unanimité des membres.

Il a été joint au rapport de gestion présenté au Conseil d'administration de Santéclair, en mai 2025. À cette occasion, le Président du Comité de mission a présenté ses recommandations aux administrateurs.

Un rapport de synthèse, allégé de ses informations confidentielles, a ensuite été réalisé par Santéclair au mois de juin pour diffusion publique. Il est accessible, tout comme le précédent, sur le site de Santéclair à l'adresse suivante : **https://www.santeclair.fr/fr/notre-mission**.

Échanges avec le cabinet HLP Audit, organisme tiers indépendant

Comme le veut la loi, le rapport du Comité de mission a été transmis à l'Organisme tiers indépendant (OTI) retenu pour vérifier la bonne exécution de la mission. Les discussions qui ont suivi entre les représentantes du cabinet HLP Audit et le président du Comité de mission ont permis de noter une forte convergence d'appréciation entre les deux instances.

Au mois de juillet, après la remise du rapport de l'OTI, un échange en réunion plénière du Comité de mission a également été organisé. Les débats ont été l'occasion pour les représentantes de l'OTI de préciser certaines de leurs recommandations, concernant en particulier l'évolution du plan de mission (engagements statutaires et objectifs opérationnels).

Contribution au plan de mission 2025/2026

De février à juin, plusieurs membres du Comité de mission ont participé aux travaux d'enrichissement de la raison d'être et de reformulation des engagements statutaires, ainsi qu'à la définition de nouveaux objectifs opérationnels et indicateurs pour la période 2025/2026. Le nouveau plan de mission a ensuite été présenté et discuté lors des réunions plénières de juillet et novembre.

Si ce plan de mission relève de la direction de l'entreprise, les remarques des membres du Comité de mission ont pu, dans une large mesure, être prises en compte. Dans le prolongement de ses recommandations précédentes, le Comité de mission a notamment plaidé pour un effort spécifique en direction des jeunes et des publics précaires, avec notamment une réflexion sur le recours au français facile à lire et à comprendre (FALC).

De plus, à la demande du Comité de mission, certains indicateurs du précédent plan de mission continueront à lui être fournis pour information, bien qu'ils ne figurent plus dans les tableaux de suivi des objectifs retenus pour la période 2025-2026.

Connaissance de l'entreprise

Au fil de l'année, les échanges visant à mieux appréhender l'entreprise et ses enjeux se sont poursuivis.

Chaque réunion plénière a donné lieu à une présentation des dossiers d'actualité par le directeur général. Les enjeux liés à l'accès aux données de santé et à la lutte contre la fraude, ont été largement discutés en février et novembre (voir encadré).

À la réunion plénière du 12 février 2025, le réseau optique renouvelé de Santéclair a été présenté par Amélie Violeau, directrice des relations avec les professionnels de santé. Accessible depuis le début de l'année 2025, il reste fondé sur la recherche de la qualité au meilleur coût, mais renforce le volet RSE tant pour le choix des verriers que pour celui des opticiens.

À la réunion plénière du 19 novembre 2025, le Dr Charlotte Garret, directrice médicale de Santéclair en charge du Lab Innovation, a présenté la nouvelle offre de coaching/thérapies digitales déployée par Santéclair à partir de janvier 2026. Entièrement revisitée, elle s'inscrit dans le dispositif plus global de Santéclair en matière de prévention et dans la structuration de ses parcours de santé proposant des services chaînés entre eux.

« Regards croisés » des membres du Comité de mission

Initiés en 2024, les "regards croisés" permettent à deux membres du Comité de mission de partager avec l'ensemble du groupe leur regard spécifique sur l'activité de Santéclair et sa mission. Ce travail original permet ainsi au Comité de mission – mais aussi à la direction de Santéclair – de tirer pleinement parti de l'expertise de chacun de ses membres.

Lors de la réunion plénière de novembre, Nathalie Berthelot-Briday et Pauline d'Orgeval se sont prêtées à l'exercice. La première apporte son regard de spécialiste des ressources humaines, experte dans le domaine des rémunérations et avantages des salariés ("Compensation & Benefits"), parmi lesquels la pertinence de l'offre de complémentaire santé prend une importance croissante. La seconde est fondatrice d'une start-up dont l'objectif est de faciliter l'accès à l'expertise en santé à un grand nombre de bénéficiaires, ce que permet le partenariat avec Santéclair.

À la croisée de ces deux points de vue, le Comité de mission a identifié une double contrainte : le besoin d'ouvrir massivement l'accès aux nouveaux services tout en maîtrisant leurs coûts, afin qu'ils ne soient pas réservés à une élite. Pour y répondre, le Comité de mission engage Santéclair à renforcer tout ce qui peut concourir à l'évaluation médico-économique des services proposés aux assurés (même si, en particulier sur le volet essentiel de la prévention, une telle évaluation est très difficile à mettre en œuvre).

L'accès aux données de santé, pour lutter contre la fraude

Depuis longtemps, Santéclair défend l'idée d'un accès maîtrisé aux données de santé, importante piste de progrès pour mieux évaluer la pertinence des soins et des actions de santé publique.

Le sujet a pris une importance particulière en 2025, avec en point d'orgue le projet de loi relatif à la lutte contre les fraudes sociales et fiscales, dont la discussion au Parlement a commencé à l'automne 2025.

Un point crucial du débat concerne l'accès des organismes complémentaires d'assurance maladie à certaines données fines des assurés (corrections visuelles et codes LPP détaillés en optique par exemple). Des syndicats de professionnels de santé s'y opposent, notamment des opticiens, au motif que cela contreviendrait au principe de protection des données de santé, et que cela représenterait un risque d'utilisation discriminante de la donnée de santé contre les intérêts des assurés. Les organismes complémentaires y voient, pour leur part, un puissant levier pour lutter contre la fraude, puisque cela permet de repérer les pratiques non-conformes ou frauduleuses à l'origine de prestations indues.

Les membres du Comité de mission soulignent l'importance de cette participation de Santéclair au débat public, qui fait partie intégrante de sa mission. Il faut continuer à expliquer en quoi l'accès maîtrisé à ces données de santé peut contribuer au développement de bonnes pratiques en matière de juste utilisation des fonds mutualisés destinés au financement des soins et, in fine, à la modération des tarifs des contrats santé.



Les engagements et leur suivi

Associés à la raison d'être de Santéclair et à ses engagements statutaires, de nouveaux objectifs opérationnels et indicateurs de suivi pour la période 2025/2026 viennent compléter le modèle de mission de l'entreprise. Il appartient au Comité de mission d'en suivre l'exécution.

Pour cela, le Comité de mission de Santéclair a, comme les années précédentes, suivi la recommandation de la Communauté des entreprises à mission. Celle-ci suggère de ne pas se contenter « d'évaluer l'efficacité des actions passées par rapport aux objectifs sociaux et environnementaux », mais aussi de « questionner la pertinence et l'ambition des indicateurs et objectifs fixés ainsi que le caractère adéquat des moyens mis en œuvre »[2].

ENGAGEMENT STATUTAIRE 1

« Créer des synergies entre nos parties prenantes (professionnels de santé et partenaires, organismes complémentaires d'assurance maladie) profitables à l'accès aux soins. »

Face à la complexité du système de santé et à la multiplicité de ses intervenants, Santéclair agit pour coordonner et faciliter les parcours de soins et leur financement. L'enjeu des années à venir est de continuer à améliorer et fluidifier les relations entre les différents acteurs, au bénéfice des assurés et du système de santé dans son ensemble.

OBJECTIF OPÉRATIONNEL N° 1

Maintenir le taux de recommandation des professionnels de santé des réseaux de soins Santéclair (optique, dentaire et audition) par les assurés au-dessus de 95%.

OBJECTIF OPÉRATIONNEL N° 2

Renouveler l'offre de programmes d'accompagnement santé personnalisé pour la prévention, et en augmenter les usages.

OBJECTIF OPÉRATIONNEL N° 3

Continuer à déployer une politique de prévention santé suivie dans le temps, pour les salariés de Santéclair, en réalisant au moins 2 actions de prévention santé par an.

OBJECTIF OPÉRATIONNEL N° 4

Organiser (sur la période 2025-2026) deux événements contribuant à renforcer le dialogue, entre les différents acteurs, sur les enjeux du système de santé.

2 - Jérémy Lévêque, Kevin Levillain, Alain Schnapper, David-Emmanuel Vivot. L'évaluation de la société à mission. 2020, https://www.entreprisesamission.com/wp-content/uploads/2020/06/Livrable-GT2- 3juin-2020.pdf. hal-02870614

Appréciation du Comité de mission sur l'engagement 1

Pertinence et ambition de l'engagement et des objectifs opérationnels associés

- Le Comité de mission estime qu'il était important de conserver l'objectif opérationnel n° 1, relatif aux réseaux de soins Santéclair : ces derniers sont en effet un pilier essentiel de cet engagement majeur de l'entreprise.
- Il salue par ailleurs les deux nouveaux objectifs opérationnels relatifs à la prévention. L'objectif opérationnel n° 2 répond parfaitement à la demande formulée en 2024 de mieux intégrer l'offre de prévention au plan de mission, et l'engagement n° 3 répond à la suggestion d'appliquer aux salariés de Santéclair la démarche de santé globale défendue pour l'ensemble des bénéficiaires.
- Il approuve enfin le quatrième engagement, qu'il juge moins anecdotique qu'il ne pourrait paraître au regard de la mission de Santéclair. C'est bien par le dialogue entre les différents acteurs que naîtront des solutions innovantes, au bénéfice de tous.

Atteinte des résultats

Globalement, l'atteinte des objectifs à la fin 2026 est en bonne voie. Pour l'objectif n° 2, concernant les programmes d'accompagnement santé personnalisés, il faudra attendre pour savoir s'il peut être atteint en 2026.

ENGAGEMENT STATUTAIRE 2

Être un levier de modération économique au profit du plus grand nombre tout en promouvant une vision exigeante et éthique du soin. »

L'ambition de Santéclair n'est pas celle du "bas coût", préjudiciable aux professionnels de santé comme aux assurés, mais celle du "juste coût", celui qui permet à chacun d'envisager l'accès aux soins et la préservation ou l'amélioration de l'état de santé de façon pérenne, dans la durée.

OBJECTIF OPÉRATIONNEL N° 5

Maintenir une économie moyenne d'au moins 20% sur le prix du mix produits en optique (verres) et en audition, et sur le prix des soins d'implantologie orale, dans les réseaux de soins Santéclair.

OBJECTIF OPÉRATIONNEL N° 6

Atteindre un taux de de rediscussion du devis chirurgical par l'assuré suite à une analyse de devis par un Conseiller Santé, de 65%.

OBJECTIF OPÉRATIONNEL N° 7

Mettre en place un partenariat avec au moins un acteur éthique de référence, et relayer de l'information santé qualifiée au grand public.

OBJECTIF OPÉRATIONNEL N° 8

Évaluer les impacts environnementaux des montures de Nocle, pour ultérieurement sensibiliser le grand public à cet enjeu d'un achat de monture de lunettes.

Appréciation du Comité de mission sur l'engagement 2

Pertinence et ambition de l'engagement et des objectifs opérationnels associés

- Le choix des nouveaux objectifs opérationnels illustre la complexité de l'engagement, associant « modération économique » et « vision exigeante et éthique ». Les objectifs opérationnels 5 et 6 répondent bien à la première préoccupation, qu'il s'agisse des économies réalisées dans les réseaux ou du taux de rediscussion des devis chirurgicaux.
- Concernant l'autre face de l'engagement, l'évaluation est plus difficile. Le Comité salue le choix de l'objectif n° 8, qui permettra justement d'objectiver l'impact environnemental du choix stratégique de Nocle. Quant à l'objectif n° 7, il restera à prouver dans les années à venir que de tels partenariats institutionnels avec des acteurs éthiques de référence auront, eux aussi, un impact sur les usages.

Atteinte des résultats

Les résultats enregistrés à mi-parcours du plan 2025-2026 sont encourageants pour 3 objectifs opérationnels sur 4. Une incertitude demeure concernant l'atteinte de l'objectif n°6, visant à porter à 65% le taux de rediscussion des devis chirurgicaux.

ENGAGEMENT STATUTAIRE 3

« Accompagner les assurés et les partenaires dans la transformation digitale du système de santé. »

Il ne s'agit plus d'être "pour" ou "contre" les services digitaux de santé, mais de savoir comment on les développe afin qu'ils s'insèrent utilement dans les parcours de soins. Ils doivent être accessibles au plus grand nombre, et enrichir l'offre traditionnelle de soins plutôt que de la concurrencer.

OBJECTIF OPÉRATIONNEL N°9

Identifier et organiser un pilote pour 2 innovations digitales en santé.

Pour 2026, plusieurs pilotes supplémentaires sont prévus, notamment dans le domaine de la lutte contre la douleur.

OBJECTIF OPÉRATIONNEL N°10

Lancer et conduire un plan d'action pour augmenter l'accessibilité des services digitaux de Santéclair sur la période 2025-2026.

Appréciation du Comité de mission sur l'engagement 3

Pertinence et ambition de l'engagement et des objectifs opérationnels associés

- Les deux nouveaux objectifs opérationnels retenus par la direction sont jugés pertinents. Ils représentent bien deux enjeux majeurs du travail de Santéclair en matière d'innovation : d'une part, la recherche de nouveaux services ; d'autre part, leur inclusivité. L'objectif n° 10, relatif à l'amélioration de l'accessibilité des services digitaux, répond à une demande forte du Comité de mission. Il annonce une première étape nécessaire, laquelle devra ultérieurement être suivie d'objectifs de progression ambitieux.

Atteinte des résultats

Les résultats escomptés sont d'ores et déjà dépassés pour l'objectif n° 9 ; ils devraient être atteints en 2026 pour l'objectif n° 10.

ENGAGEMENT STATUTAIRE 4

« Favoriser les soins de proximité tout en proposant des solutions alternatives lorsque l'accès aux soins est insuffisant. »

L'accès aux soins de proximité passe à la fois par une meilleure information sur l'offre existante et une meilleure orientation des assurés, et par un développement maîtrisé des possibilités de prise en charge à distance lorsqu'elles sont adaptées et justifiées.

OBJECTIF OPÉRATIONNEL N°11

Enrichir le service de recherche de Professionnels de santé pour les assurés, avec au moins 1 annuaire supplémentaire sur un nouveau domaine.

OBJECTIF OPÉRATIONNEL N°12

Augmenter les redirections vers les centres de santé visuelle.

OBJECTIF OPÉRATIONNEL N°13

Augmenter le nombre d'usages de la téléconsultation en zones qualifiées de ZIP sur la période 2025-2026, à périmètre de clients constant ou comparable.

Appréciation du Comité de mission sur l'engagement 4

Pertinence et ambition de l'engagement et des objectifs opérationnels associés

- Les objectifs retenus traduisent bien l'engagement institutionnel, visant à la fois à soutenir l'offre de soins de proximité et à proposer une alternative lorsque cette offre est insuffisante ou fait défaut.

Atteinte des résultats

- Il est probable que l'objectif opérationnel n° 11, relatif à la création d'un nouvel annuaire thématique, ne sera pas atteint. Toutefois, le Comité de mission note que ce n'est pas faute de volonté ou de moyens, et approuve la décision pragmatique de Santéclair de renoncer à des projets sans réelle plus-value au profit de l'enrichissement d'un annuaire existant.
- Au vu des résultats de 2025, les objectifs opérationnels n°12 et 13 sont en bonne voie d'être atteints, à condition bien sûr que les tendances actuelles se maintiennent.

ENGAGEMENT 5

« Maintenir les compétences et l'expertise des collaborateurs de Santéclair pour mieux orienter les Français dans le système de soins. »

Les collaborateurs de Santéclair doivent non seulement maîtriser les subtilités du système de santé et être informés de l'évolution des innovations, mais aussi être à l'écoute des assurés et savoir leur transmettre les informations utiles.

OBJECTIF OPÉRATIONNEL N°14

Obtenir une note de satisfaction par les assurés suite à présentation d'analyse de devis au moins égale à 4 sur 5.

OBJECTIF OPÉRATIONNEL N°15

Diffuser aux collaborateurs de Santéclair 3 numéros de « My Lab décrypté » par an.

Appréciation du Comité de mission sur l'engagement 5

Pertinence et ambition de l'engagement et des objectifs opérationnels associés

- Le Comité de mission se félicite que l'objectif opérationnel n° 14 ait été maintenu ; il est en effet assez représentatif de la qualité de la relation entre les assurés et les conseillers de Santéclair.
- L'objectif n° 15 peut paraître plus symbolique, et moins classique que les précédents indicateurs sur la formation des salariés. Pour autant, il ne manque pas de pertinence, au regard de la nécessité de développer une « culture de la santé » au sein de l'entreprise, ouverte au quotidien des salariés et des bénéficiaires.

Atteinte des résultats

Au regard des résultats à mi-parcours, les objectifs sont en bonne voie d'être atteints à l'issue de la période 2025/2026.



Synthèse de l'avis du Comité de mission

Le Comité de mission salue une nouvelle fois la qualité des échanges avec la direction de Santéclair. Il approuve la reformulation de la raison d'être de Santéclair, ainsi que les nouveaux objectifs opérationnels associés, plus simples et plus lisibles. Il se félicite en particulier que plusieurs de ses propositions aient été prises en compte, notamment en matière d'accessibilité des services et de prévention.

Cohérence du modèle de mission

Pris isolément, quelques nouveaux objectifs opérationnels ont pu paraître à certains membres du Comité de mission secondaires par rapport aux enjeux repérés. Mais, appréhendés dans leur globalité, le Comité estime qu'ils constituent un projet très cohérent.

Les nouveaux objectifs définis sont en phase avec l'activité de l'entreprise, sa raison d'être et ses engagements statutaires, et plus généralement avec les enjeux du secteur de la santé. Ils témoignent une fois encore de la pertinence de la mission que s'est choisie Santéclair.

Indicateurs de suivi

Les indicateurs de suivi sont moins techniques que lors de l'évaluation précédente, et le Comité de mission s'en félicite car cela contribue à rendre la mission plus "lisible", tant à l'intérieur de l'entreprise qu'à l'extérieur.

Cela étant, le Comité de mission salue le fait que les indicateurs de suivi mis en place pour la période 2023/2024 n'aient pas été abandonnés, et qu'ils demeurent portés à sa connaissance.

Niveau d'ambition

Globalement, le niveau d'ambition affiché par Santéclair au regard de sa mission est jugé important, avec même une certaine prise de risques sur certains indicateurs nouveaux.

Le Comité n'a noté aucun problème particulier concernant les moyens consacrés pour y parvenir. Dans les rares cas où l'objectif peine à être atteint, ce n'est pas une question de moyens.

Appréciation concernant les résultats obtenus

Les indicateurs de suivi ayant été fixés pour l'ensemble de la période 2025/2026, le Comité de mission ne peut se prononcer sur l'atteinte des objectifs. Néanmoins, la tendance à mi-parcours laisse penser qu'ils devraient l'être, à une ou deux exceptions près.

Au regard de tous ces éléments, et malgré le fait qu'au moins un objectif opérationnel risque de ne pas être atteint, le Comité de mission considère que Santéclair a exécuté sa mission en 2025, et a toutes les raisons de penser qu'il devrait en être de même pour 2026.

SANTÉCLAIR

Santéclair, SA au capital de 4 235 788 €, 7 Mail Pablo Picasso 44046 Nantes Cedex, RCS de Nantes n° 428 704 977.