

COMITÉ BRANCHE DE LA RÉPARTITION PHARMACEUTIQUE DU 27-01-2023

*BILAN D'ACTIVITÉ
À FIN DÉCEMBRE 2022*

09-01-2023



SOMMAIRE

📍 ANALYSE DES DOSSIERS BRANCHE DE LA RÉPARTITION PHARMACEUTIQUE

- 📍 Utilisation du contrat et des réseaux
- 📍 Focus domaine OPTIQUE
- 📍 Focus domaine DENTAIRE
- 📍 Focus domaine AUDIOLOGIE

📍 APPLICATIONS INTERNET SANTECLAIR

Accès et utilisations effectives

📍 RECLAMATIONS

📍 BAROMÈTRE DE SATISFACTION



ANALYSE DES DOSSIERS BRANCHE DE LA RÉPARTITION PHARMACEUTIQUE

- *UTILISATION DU CONTRAT ET DES RÉSEAUX*
- *FOCUS DOMAINE OPTIQUE*
- *FOCUS DOMAINE DENTAIRE*
- *FOCUS DOMAINE AUDIOLOGIE*

TAUX D'UTILISATION DU CONTRAT

PRINCIPAUX POSTES DE CONSOMMATION

TAUX D'UTILISATION sur 2022	Répartition Pharmaceutique	Notre référentiel (clients à taille et profil semblable)
TP OPTIQUE RÉSEAU	11%	13%
TP DENTAIRE RÉSEAU	1,6%	3%
TP AUDIO RÉSEAU	0,3%	0,3%
TP OPTIQUE TP+*	16%	15%
TP DENTAIRE TP+*	0,1%	0,2%
TP AUDIO TP+*	0,6%	0,3%
DEVIS DENTAIRE (gestion plateau)	0,3%	0,1%
DEVIS OPTIQUE + AUDIO	< 0,1%	< 0,1%

Volume de bénéficiaires :

01-2017 : 26 200

01-2018 : 24 200
soit - 8% p/r à 2017

01-2019 : 22 340
soit - 8% p/r à 2018

01-2020 : 21 250
soit - 5% p/r à 2019

01-2021 : 22 550
soit + 6% p/r à 2020

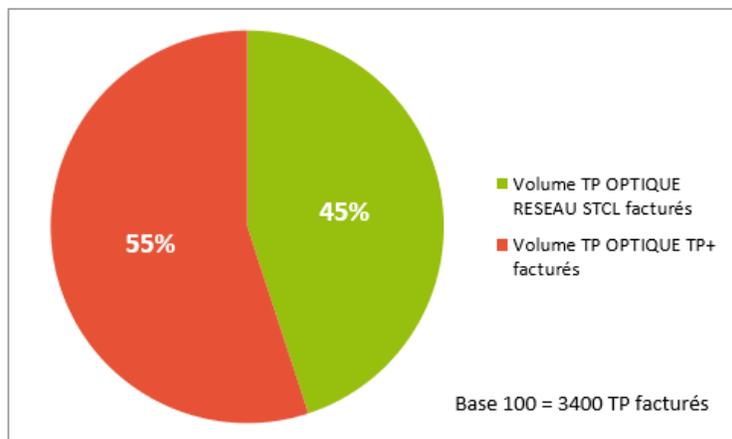
01-2022 : 22 174
soit - 2% p/r à 2021

Méthode de calcul : (Tiers-payants ou Devis reçus/traités) / nb de bénéficiaires

* TP+ : Tiers-payant hors réseau opéré par Santéclair

TAUX D'UTILISATION DES RÉSEAUX PAR LES ADHÉRENTS DE LA BRANCHE DE LA RÉPARTITION PHARMACEUTIQUE

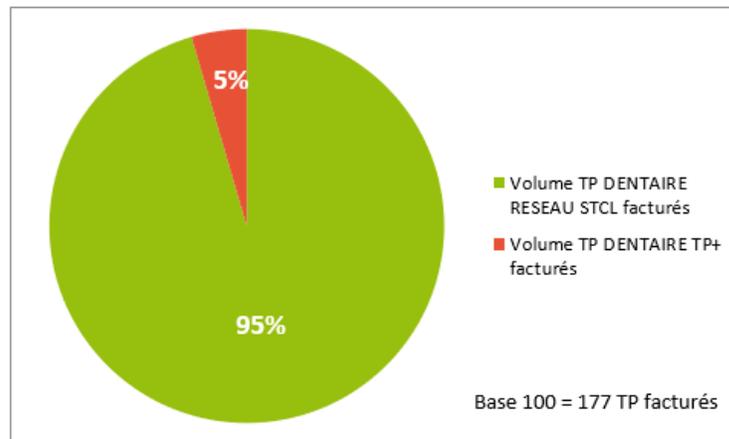
% TP OPTIQUE 2022 FACTURÉS
RÉSEAU SANTECLAIR VS TP+



Rappel 2021 :

45% d'achats dans le réseau SANTECLAIR
et 55% chez les opticiens TP+

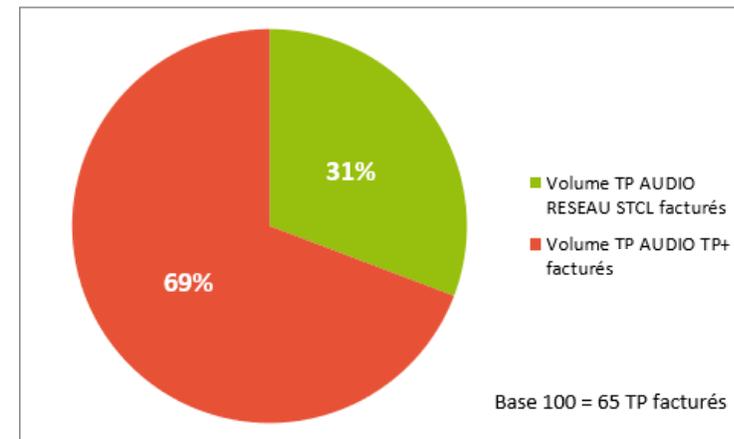
% TP DENTAIRE 2022 FACTURÉS
RÉSEAU SANTECLAIR VS TP+



Rappel 2021 :

96% d'achats dans le réseau SANTECLAIR
et 4% chez les dentistes TP+

% TP AUDIOPROTHESE 2022 FACTURÉS
RÉSEAU SANTECLAIR VS TP+



Rappel 2021 :

47% d'achats dans le réseau SANTECLAIR
et 53% chez les audioprothésistes TP+

Méthode de calcul : % TP Réseau STC (ou TP+) / tous les Tiers-payants STC et TP+ facturés

FOCUS DOMAINE OPTIQUE – RÉFORME 100% SANTÉ

POUR MÉMOIRE

📍 Depuis Janvier 2020 :

Mise en place de la **nouvelle nomenclature optique**, schématiquement composée de **2 classes : A et B**.

→ les verres et montures de **classe A** sont soumis à **Prix Limites de Vente (PLV)**,

→ alors que les verres et montures de **classe B** restent à **Prix Libres**.

Obligation pour les organismes complémentaires de prendre en charge intégralement, dans le cadre du « contrat responsable », le coût non pris en charge par le régime obligatoire des **prestations optiques de classe A** (verres et/ou montures) constituant **le panier 100% Santé**.

📍 Notre analyse porte donc sur la répartition des prestations entre 3 catégories d'équipements lunettes :

→ **100% Classe A** (verres de classe A et/ou montures de classe A)

→ **100% Classe B** (verres de classe B et/ou montures de classe B)

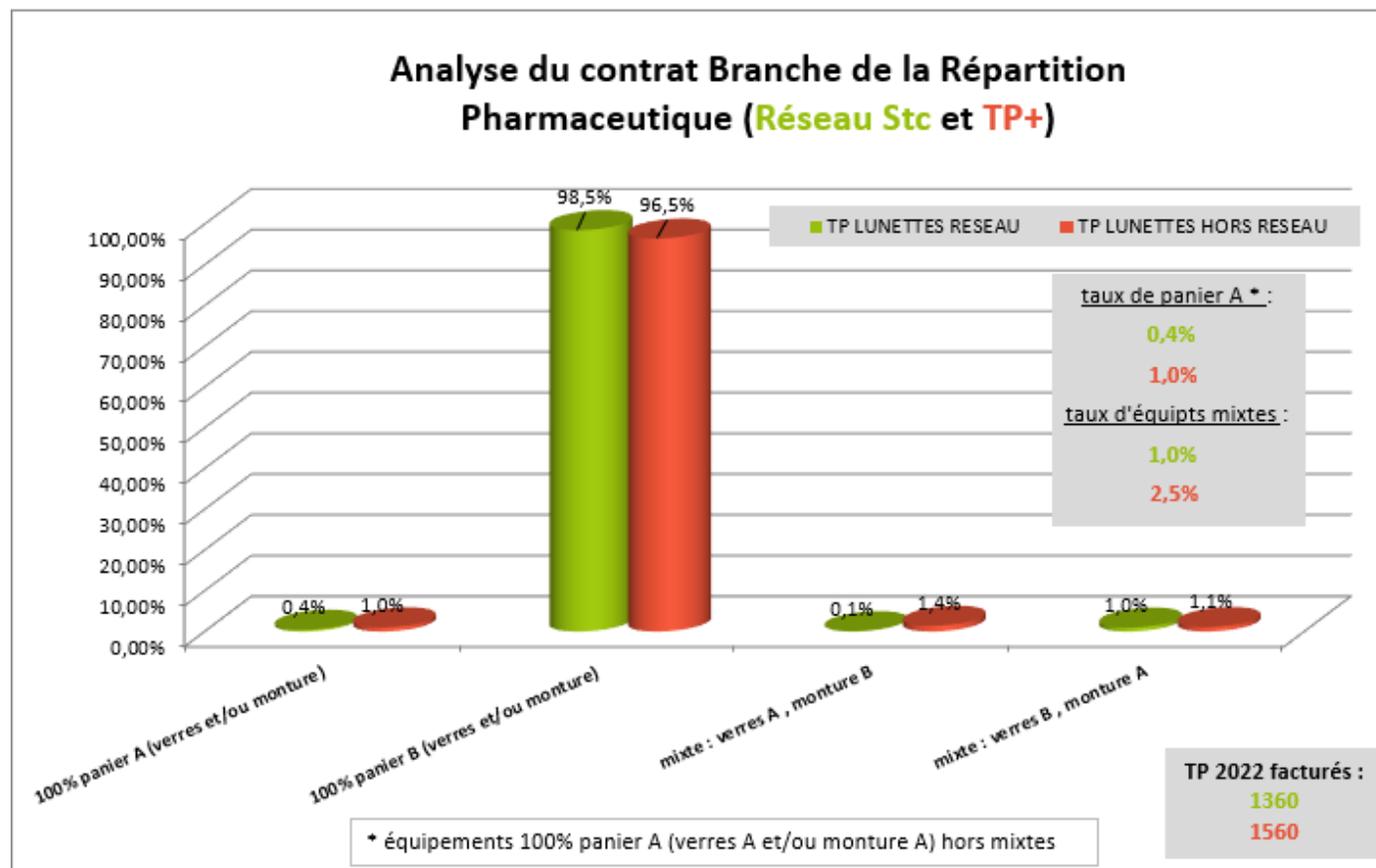
→ **Mixte** (verres de classe A et montures de classe B, ou inversement).

Nous nous sommes ici basés sur les chiffres des prises-en-charge effectuées : ils ont l'avantage de présenter des chiffres ayant effectivement donné lieu à l'achat d'un équipement, à la différence des devis qui ne reflètent que des intentions d'achat. Cette analyse sur la base des prises-en-charge effectuées n'a été possible que pour l'optique car notre activité dans ce domaine est suffisante pour disposer de données significatives.



FOCUS DOMAINE OPTIQUE – RÉFORME 100% SANTÉ

ANALYSE DES CONSOMMATIONS 2022 PAR CATÉGORIE D'ÉQUIPEMENTS



Référentiel SANTECLAIR (contrats collectifs):

Taux de panier A*:

3,3%

5,1%

Taux d'équipts mixtes :

4%

6%

Périmètre : Tiers-payants OPTIQUE LUNETTES créées du 02-01 au 31-12-2022, facturation vue au 06 Janvier 2023

FOCUS DOMAINE OPTIQUE – ÉTUDE DE COÛTS

Périmètre : Tiers-payants OPTIQUE LUNETTES créées du 02-01 au 31-12-2022, facturation vue au 06 Janvier 2023

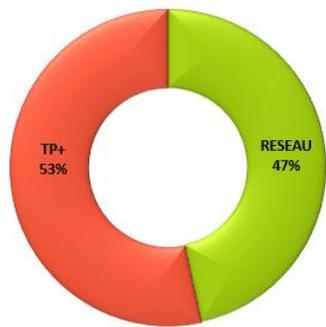
VERRES

		Année : 2021 (année complète)				Année : 2022 (année complète)			
		Réseau : SANTECLAIR		TP+		Réseau : SANTECLAIR		TP+	
ADULTE	UNIFOCALUX	Nb verres	900	1 192	894	1 118			
		FR moyen	89 €	125 €	91 €	133 €			
		RO moyen	0,1 €	0,1 €	0,1 €	0,2 €			
		RC moyen	89 €	117 €	91 €	124 €			
		% sans RAC	99%	73%	100%	71%			
	RAC moyen*	35 €	28 €	33 €	33 €				
	MULTIFOCALUX	Nb verres	1 298	1 123	1 244	1 234			
		FR moyen	211 €	243 €	215 €	254 €			
		RO moyen	0,1 €	0,3 €	0,1 €	0,4 €			
		RC moyen	211 €	182 €	215 €	190 €			
% sans RAC		100%	36%	100%	34%				
RAC moyen*	95 €	95 €	96 €	96 €					
ENFANT	UNIFOCALUX	Nb verres	392	616	461	590			
		FR moyen	89 €	118 €	89 €	126 €			
		RO moyen	0,1 €	0,2 €	0,1 €	0,3 €			
		RC moyen	87 €	113 €	89 €	116 €			
		% sans RAC	98%	79%	100%	75%			
	RAC moyen*	56 €	26 €	37 €	37 €				
	MULTIFOCALUX	Nb verres	2	4	6	2			
		FR moyen	203 €	221 €	147 €	195 €			
		RO moyen	0,03 €	0,03 €	0,03 €	0,03 €			
		RC moyen	203 €	220 €	147 €	195 €			
% sans RAC		100%	100%	100%	100%				
RAC moyen*									
TOTAL	UNIFOCALUX	Nb verres	1 292	1 808	1 355	1 708			
		FR moyen	89 €	122 €	91 €	131 €			
		RO moyen	0,1 €	0,1 €	0,1 €	0,2 €			
		RC moyen	88 €	116 €	91 €	121 €			
		% sans RAC	99%	75%	100%	72%			
	RAC moyen*	47 €	27 €	34 €	34 €				
	MULTIFOCALUX	Nb verres	1 300	1 127	1 250	1 236			
		FR moyen	211 €	243 €	215 €	254 €			
		RO moyen	0,1 €	0,3 €	0,1 €	0,4 €			
		RC moyen	211 €	182 €	215 €	190 €			
% sans RAC		100%	36%	100%	34%				
RAC moyen*	95 €	95 €	96 €	96 €					

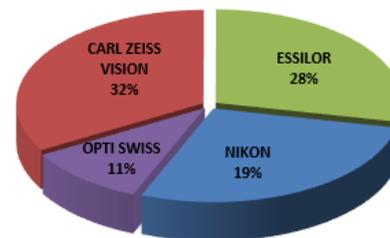
MONTURES

		Année : 2021 (année complète)				Année : 2022 (année complète)			
		Réseau : SANTECLAIR		TP+		Réseau : SANTECLAIR		TP+	
ADULTE	Nb montures	1 074	1 136	1 083	1 203				
	FR moyen	136 €	145 €	136 €	142 €				
	RO moyen	0,1 €	0,1 €	0,1 €	0,1 €				
	RC moyen	89 €	92 €	88 €	90 €				
	% sans RAC	14%	23%	14%	26%				
RAC moyen*	54 €	69 €	56 €	69 €					
ENFANT	Nb montures	187	307	238	310				
	FR moyen	108 €	121 €	110 €	119 €				
	RO moyen	0,1 €	0,1 €	0,2 €	0,1 €				
	RC moyen	86 €	92 €	84 €	91 €				
	% sans RAC	33%	36%	31%	34%				
RAC moyen*	33 €	45 €	37 €	42 €					
TOTAL	Nb montures	1 261	1 443	1 321	1 513				
	FR moyen	132 €	140 €	131 €	137 €				
	RO moyen	0,1 €	0,1 €	0,1 €	0,1 €				
	RC moyen	89 €	92 €	87 €	90 €				
	% sans RAC	16%	26%	17%	28%				
RAC moyen*	52 €	64 €	53 €	64 €					

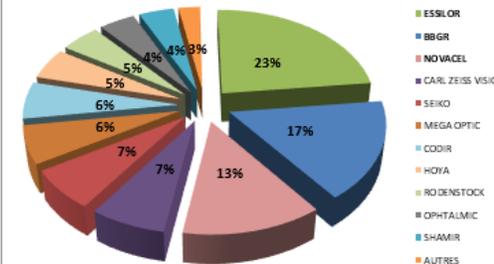
Répartition TP RESEAU STC / TP+ en 2022 sur les TP OPTIQUE facturés



Répartition des verres vendus par marque dans le réseau en 2022



Répartition des verres vendus par marque hors réseau en 2022



LEGENDE:

FR : Frais réels ou coût total du verre (ou monture)
 RO : Remboursement obligatoire (montant remboursé par la Sécurité Sociale)
 RC : Remboursement complémentaire (montant pris en charge par la garantie de l'adhérent)
 RAC : Reste-à-charge (montant restant à la charge de l'adhérent après passage du RO et RC)
 *uniquement pour les verres/montures possédant du reste-à-charge (RAC)

FOCUS DOMAINE DENTAIRE – RÉFORME 100% SANTÉ

POUR MÉMOIRE

- 📍 Avril 2019 : modification de la nomenclature dentaire intégrant l'ensemble des actes inscrits dans les différents paniers → permet une mesure des pratiques des chirurgiens dentistes avant la mise en place de la réforme
- 📍 Janvier 2020 : obligation pour les organismes complémentaires de prendre en charge intégralement, dans le cadre du contrat responsable, le coût non pris en charge par le régime obligatoire des actes dentaires entrant dans le « panier 100% Santé »
- 📍 Janvier 2021 : entrée de certains actes dans le dispositif « 100% Santé » (appareils amovibles résine par exemple)
- 📍 Janvier 2022 : entrée de quelques actes dans le panier « modéré » (appareils amovibles chassis métallique par exemple), aucun changement sur le panier « 100% Santé »
- 📍 **Notre analyse porte sur les couronnes** (acte phare et première catégorie d'actes concernés par la réforme).
Il est à noter que nous avons constaté une explosion des volumes de devis dentaires reçus en 2020 par nos services d'analyse de devis, avec une augmentation de 40% par rapport à 2019 (hors période de confinement).



FOCUS DOMAINE DENTAIRE – RÉFORME 100% SANTÉ

3 PANIERS

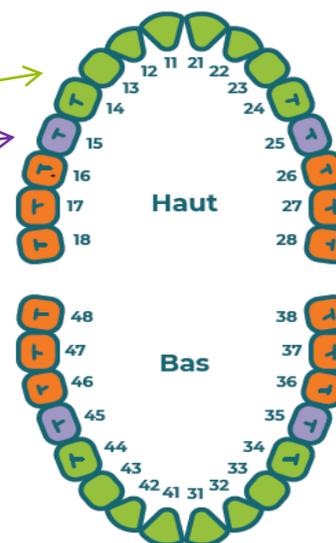
- 📍 Panier « 100% Santé » : actes soumis à HLF (Honoraires Limites de Facturation) et intégralement remboursés dans le cadre des garanties de base des contrats responsables de complémentaire santé.
- 📍 Panier « reste à charge modéré » : actes soumis à HLF avec remboursement Sécurité sociale bonifié et remboursement complémentaire aussi de ce fait (mais sans atteindre le remboursement intégral).
- 📍 Panier « libre » : actes à prix libres avec remboursement Sécurité sociale plus bas et sans obligation de niveau du remboursement complémentaire, qui sera donc probablement plus bas également.



Ce qui définit le placement d'un acte dans l'un ou l'autre des paniers, c'est le matériau dans lequel la couronne est constituée et le **type de dent** sur laquelle elle est posée (numéro de dent).

📍 Sont définis 3 secteurs :

- **Antérieur** : des incisives à la 1ère prémolaire
- **Intermédiaire** : la 2ème prémolaire
- **Postérieur** : les molaires



FOCUS DOMAINE DENTAIRE – RÉFORME 100% SANTÉ

INCISIVE À 1^{ère} PRÉMOLAIRE



Panier « 100% santé »

CCM	500€
CC NON Z	500€
CC Z	440€
CM	290€

Panier LIBRE

CCC
C sur MP
C IMP

2^{ème} PRÉMOLAIRE



Panier « 100% santé »

CC Z	440€
CM	290€

Panier « RAC modéré »

CCM	550€
CC Non Z	550€

Panier LIBRE

CCC
C sur MP
C IMP

MOLAIRES



Panier « 100% santé »

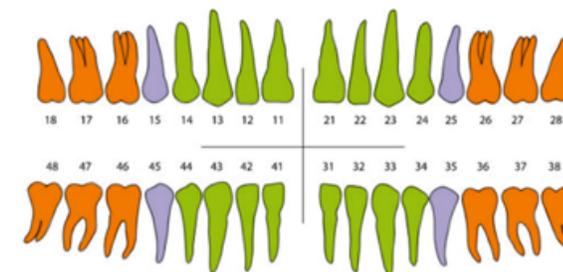
CM	290€
----	------

Panier « RAC modéré »

CC Non Z	550 €
CC Z	440€

Panier LIBRE

CCM
CCC
C sur MP
C IMP



- 📍 **CCM** : couronne céramo-métallique *
- 📍 **CCC** : couronne céramo-céramique
- 📍 **CC Z** : couronne céramique monolithique en zircone
- 📍 **CC Non Z** : couronne céramique monolithique sans zircone
- 📍 **CM** : couronne métallique *
- 📍 **C sur MP** : couronne sur métal précieux
- 📍 **C IMP** : couronne sur implant

(*Sauf métal précieux)

FOCUS DOMAINE DENTAIRE – RÉFORME 100% SANTÉ

CE QUE PROPOSENT LES DENTISTES (VISION DEVIS)

Avant 2020 :

(Source : Devis Santéclair d'Avril à Décembre 2019, Nb = 118 000 Devis pour 192 000 couronnes)

Incisives à 1 ^{ère} prémolaire [34% des localisations de couronnes]	2 ^{ème} Prémolaire [20% des localisations de couronnes]	Molaires [46% des localisations de couronnes]
 60%	 20%	 17%
 40%	 45%	 16%
	 35%	 67%

En 2022 :

(Source : Devis Santéclair de Janvier à Décembre 2022, Nb = 197 000 Devis pour 373 000 couronnes)

Incisives à 1 ^{ère} prémolaire [40% des localisations de couronnes]	2 ^{ème} Prémolaire [19% des localisations de couronnes]	Molaires [41% des localisations de couronnes]
 73%	 39%	 12%
 27%	 27%	 30%
	 34%	 58%

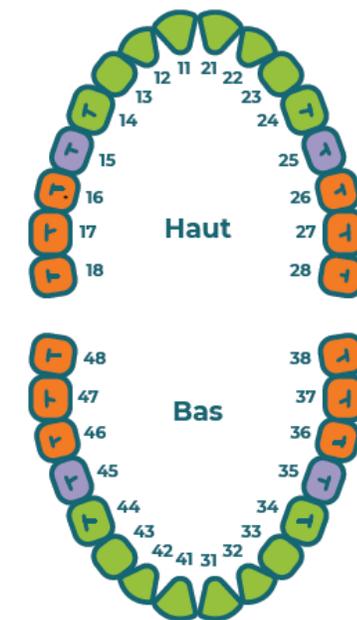
→ Depuis 2020, les dentistes proposent plus fréquemment des couronnes sur les incisives et 1^{ères} prémolaires, ces dents représentaient 34% des localisations de couronnes avant la réforme, 40% maintenant.

→ La réforme a semble-t-il encouragé certains patients à faire leur soins sur les dents du sourire qu'ils ne faisaient pas avant.

Ceci a un effet consécutif révélant une moindre fréquence comparative de la proposition de couronnes sur les molaires qu'avant la réforme (46% à 41%).

→ Les dentistes proposent plus fréquemment des couronnes du panier 100% santé sur les incisives et 1^{ère} PM, on est ainsi passé de 60% à 73%.

-  • Le panier "100% santé"
-  • Le panier "reste à charge modéré"
-  • Le panier "libre"



FOCUS DOMAINE DENTAIRE – RÉFORME 100% SANTÉ

CE QUE PROPOSENT LES DENTISTES (VISION DEVIS)

- Depuis 2021, les dentistes ont augmenté leurs propositions de couronnes entrant dans le panier 100% Santé sans reste-à-charge

	<u>AVANT 2020</u> Proportion des propositions de couronnes enregistrées dans les 118 000 devis reçus par Santéclair de début avril à fin décembre 2019, représentant 192 000 couronnes	<u>EN 2022</u> Proportion des propositions de couronnes enregistrées dans les 197 000 devis reçus par Santéclair de Janvier à fin Décembre 2022, représentant 373 000 couronnes	
Panier 100% Santé	32 %	41 %	
Panier Reste-à-charge modéré	17 %	18 %	
Panier Tarifs libres	51 %	41 %	

CE QUE PROPOSENT LES DENTISTES (VISION TP RÉSEAU)

POURCENTAGE TP DENTAIRE 2022 PANIER 100% SANTE répat Pharma.	POURCENTAGE TP DENTAIRE 2022 PANIER 100% SANTE TOUS CLIENTS (contrats collectifs)
28 %	36 %

FOCUS DOMAINE AUDIOPROTHÈSE – RÉFORME 100% SANTÉ

POUR MÉMOIRE

- 📍 Janvier 2019 : mise en place de la nouvelle nomenclature en audioprothèse avec création de deux classes d'appareils auditifs
 - Appareils de **classe I** soumis à **Prix Limite de Vente (PLV)** dont le coût non pris en charge par le régime obligatoire est destiné à être intégralement pris en charge par les organismes complémentaires, dans le cadre du contrat responsable, à compter du **01/01/2021**
 - Appareils de **classe II** à **Prix Libres**.
- 📍 De janvier 2019 à janvier 2021 :
 - **Augmentation** chaque année de la **base de remboursement Sécurité Sociale** (quelle que soit la classe d'appareil)
 - **Diminution** chaque année du **PLV** de la **classe I**.
- 📍 Notre analyse qui suit donne ainsi une vision du **réseau Santéclair avant puis après la mise en place totale de la réforme du 100% Santé** dans le secteur de l'audiologie, en portant sur :
 - La **répartition** entre la **classe I** et la **classe II** des appareils proposés à la vente
 - Les **tarifs moyens observés** et les **restes-à-charge** qu'ils impliquent.



FOCUS DOMAINE AUDIOPROTHÈSE – RÉFORME 100% SANTÉ

POURCENTAGE TP+ AUDIO 2022 PANIER 100% SANTE Répartition Pharmaceutique	POURCENTAGE TP+ AUDIO 2022 PANIER 100% SANTE TOUS CLIENTS
13 %	26 %

ÉVOLUTIONS DES PRATIQUE AVANT/APRÈS LA RÉFORME (VISION TP+)

En 2020* :

📍 Classe I

- 9% des appareil en classe I
- Prix moyen : **860 €** (*plafond 1100€ adulte/ 1400€ enf*)
- RAC moyen : **246 €**
- **38%** des personnes **n'ont pas de RAC**

📍 Classe II

- 91% des appareil en classe II
- Prix moyen : **1 603 €**
- RAC moyen : **790 €**
- **9%** des personnes **n'ont pas de RAC**

En 2022** :

📍 Classe I

- 41% des appareil en classe I
- Prix moyen : **950 €** (*plafond 950€ adulte/ 1400€ enf*)
- **100%** des personnes **n'ont pas de RAC**

📍 Classe II

- 59% des appareil en classe II
- Prix moyen : **1 602 €**
- RAC moyen : **630 €**
- **13%** des personnes **n'ont pas de RAC**

* Source : tiers-payants facturés hors réseau STC en 2020 (Nb = 16 200 appareils)

** Source : tiers-payants facturés hors réseau STC en 2022 (Nb = 47 000 appareils)

FOCUS DOMAINE AUDIOPROTHÈSE – RÉFORME 100% SANTÉ

POURCENTAGE TP AUDIO 2022 PANIER 100% SANTE Répartition Pharmaceutique	POURCENTAGE TP AUDIO 2022 PANIER 100% SANTE TOUS CLIENTS (contrats collectifs)
15 %	19 %

ÉVOLUTIONS DES PRATIQUE AVANT/APRÈS LA RÉFORME (VISION TP RÉSEAU)

En 2020* :

📍 Classe I

- 6% des appareil en classe I
- Prix moyen : **620 €** (*tarifs négociés 850 € < PLV*)
- RAC moyen : **84 €**
- **67%** des personnes **n'ont pas de RAC**

📍 Classe II

- 94% des appareil en classe II
- Prix moyen : **1 213 €**
- RAC moyen : **403 €**
- **19%** des personnes **n'ont pas de RAC**

En 2022** :

📍 Classe I

- 27% des appareil en classe I
- Prix moyen : **868 €** (*tarifs négociés 850 € < PLV*)
- **100%** des personnes **n'ont pas de RAC**

📍 Classe II

- 73% des appareil en classe II
- Prix moyen : **1 221 €**
- RAC moyen : **262 €**
- **24%** des personnes **n'ont pas de RAC**

* Source : tiers-payants facturés en 2020 (Nb = 16 100 appareils)

** Source : tiers-payants facturés en 2022 (Nb = 34 700 appareils)



APPLICATIONS INTERNET SANTÉCLAIR

my
SANTÉCLAIR DISPONIBLE DEPUIS L'ESPACE ASSURÉ APGIS
Mon repère santé

ACCÈS ET UTILISATION EFFECTIVE DES APPLICATIONS

USAGES DES APPLICATIONS INTERNET

ACCÈS AUX APPLICATIONS INTERNET SANTECLAIR

	 Trouver un professionnel de la santé		 Trouver le médicament qui me convient		 Analyser mon devis dentaire en quelques minutes		 Analyser mon devis hospitalier en quelques minutes		 Découvrir le palmarès des établissements hospitaliers		 Trouver un généraliste ou spécialiste		 Préparer mon hospitalisation		 Programme d'accompagnement « Mon repère lunettes »	
Répartition	2021	2022	2021	2022	2021	2022	2021	2022	2021	2022	2021	2022	2021	2022	2021	2022
pharmaceutique	Jan-Déc	Jan-Déc	Jan-Déc	Jan-Déc	Jan-Déc	Jan-Déc	Jan-Déc	Jan-Déc	Jan-Déc	Jan-Déc	Jan-Déc	Jan-Déc	Jan-Déc	Jan-Déc	Avr-Déc	Jan-Déc
Nb d'accès / devis traités	712	583	6	17	27	53	0	0	17	15	66	102	3	6	84	32
	- 18%		+ 183%		+ 96%		-		- 12%		+ 55%		+ 100%		- 62%	

ACCÈS AUX APPLICATIONS INTERNET PARTENAIRES

Lancement du service en avril 2021

	 Démarrer une téléconsultation		 Me faire coacher sur ma nutrition		 Me faire coacher sur mon sommeil		 Bénéficier d'un deuxième avis médical		 Trouver un coach sportif		 Prendre un rendez-vous rapide en ophtalmologie		 Trouver une infirmière à domicile		 Analyser mes symptômes et être orienté *	
Répartition	2021	2022	2021	2022	2021	2022	2021	2022	2021	2022	2021	2022	2021	2022	2021	2022
Pharmaceutique	Jan-Déc	Jan-Déc	Jan-Déc	Jan-Déc	Jan-Déc	Jan-Déc	Jan-Déc	Jan-Déc	Jan-Déc	Jan-Déc	Jan-Déc	Jan-Déc	Jan-Déc	Jan-Déc	Mar-Déc	Jan-Déc
Nb d'accès	165	326	45	50	8	14	6	2	3	2	21	59	3	2	8	64
	+ 98%		+ 11%		+ 75%		- 67%		- 33%		+ 181%		- 33%		+ 700%	
Utilisat° effectives	54	59	15	14	5	4	1	0	0	0	/	/	0	0	/	/
	+ 9%		- 7%		- 20%		-		-		-		-		-	

FOCUS SERVICE TÉLÉCONSULTATION

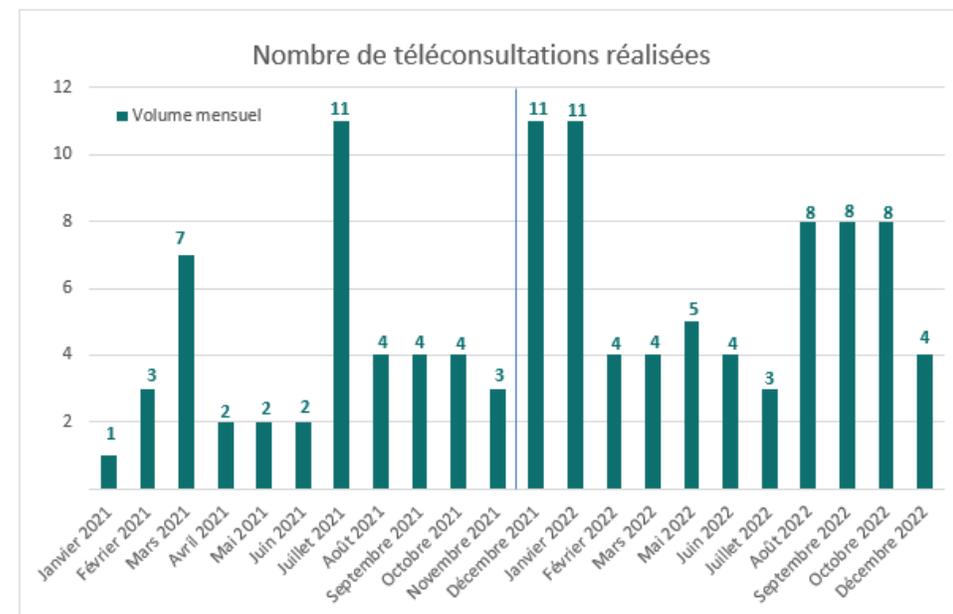
ACTIVITÉ DÉTAILLÉE PAR ANNÉE

	Période	Nombre d'accès au service	Nombre de téléconsultations	Taux d'ordonnances délivrées	Note moyenne de satisfaction (sur 5)
Répartition Pharmaceutique	2021 Année complète	165	54	63%	4,4
	2022 Année complète	326	59	90%	4,4

ACTIVITÉ DÉTAILLÉE PAR SPÉCIALITÉ

En 2022, 7 spécialités ont été consultées par les assurés de la Branche de la Répartition Pharmaceutique :

Médecine Générale	47 téléconsultations	(taux ordo : 87%)
Pédiatrie	3 téléconsultations	(taux ordo : 100%)
Dermatologie	3 téléconsultations	(taux ordo : 100%)
Suspicion Covid-19	2 téléconsultations	(taux ordo : 100%)
Ophtalmologie	2 téléconsultations	(taux ordo : 100%)
Gynécologie	1 téléconsultation	(taux ordo : 100%)
Psychiatrie	1 téléconsultation	(taux ordo : 100%)

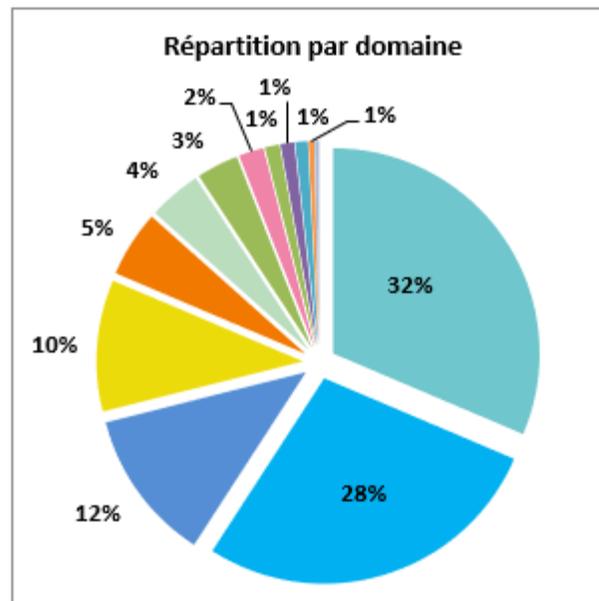


USAGES DES APPLICATIONS INTERNET

RÉPARTITION DES LOCALISATIONS INTERNET PAR DOMAINE



1 130 localisations internet en 2022



LOCALISATION OPTICIENS

LOCALISATION MEDECINS GENERALISTES ET SPECIALISTES

LOCALISATION COACHS SPORTIFS

LOCALISATION OSTÉOPATHES/CHIROPRACTEURS

LOCALISATION SOPHROLOGUES

LOCALISATION NATUROPATHES

LOCALISATION SERVICES D'URGENCE

LOCALISATION DENTISTES + ORTHODONTISTES + IMPLANTOLOGUES

LOCALISATION OPHTALMO. PRISE DE RDV PRIORITAIRES

LOCALISATION AUDIOPROTHESISTES

LOCALISATION ETABLISSEMENTS HOSPITALIERS

LOCALISATION DIETETICIENNES

LOCALISATION CENTRES DE CHIRURGIE LASER DE L'OEIL

Prises de RDV dans les centres Point Vision



RECLAMATIONS

RECLAMATIONS PS ET ASSURÉS

MÉTHODOLOGIE

Taux de réclamations de PS pour problème de règlement =

$$\frac{\text{Nombre de réclamations pour problème de règlement PS du domaine concerné (DENTAIRE, OPTIQUE ou AUDIO)}}{\text{Nombre de TP (facturés, en cours en facturation) du domaine concerné}}$$

Taux de réclamations d'ASSURÉS (dossiers traités) =

$$\frac{\text{Nombre de réclamations d'assurés suite à un dossier traité (tiers-payant ou analyse de devis tous domaines)}}{\text{Nombre de TP (accordés, facturés, en cours en facturation) et DEVIS traités (tous domaines TP et DEVIS)}}$$

Taux de réclamations d'ASSURÉS (services digitaux) =

$$\frac{\text{Nombre de réclamations d'assurés liées aux applis web SC ou services digitaux partenaires SC}}{\text{Nombre de connexions au portail MySantéclair}}$$



BILAN DES RÉCLAMATIONS

PÉRIODE : JANVIER – DÉCEMBRE 2022

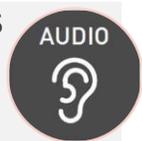
Réclamations de PS
DENTAIRE pour
problème de
règlement



Réclamations de PS
OPTIQUE pour
problème de
règlement



Réclamations de PS
AUDIO pour
problème de
règlement



Réclamations
d'ASSURÉS
(dossiers traités)



Réclamations
d'ASSURÉS
(services digitaux)



Répart Pharma	TOUS CLIENTS
0%	0,4%
0%	0,1%
0%	0,3%
0%	0,05%
0%	0,01%



BAROMÈTRE DE SATISFACTION

BAROMÈTRE DES UTILISATEURS DES RÉSEAUX SANTÉCLAIR (TOUS CLIENTS)

	OPTIQUE	DENTAIRE OMNIPRATIQUE	IMPLANTOLOGIE DENTAIRE	AUDIOPROTHÈSE	OSTÉOPATHIE/ CHIROPRACTIE	TOTAL
Nombre d'envois de questionnaires	326 705	38 225	4 737	11 719	98	381 484
Réponses reçues	25 601	3 728	714	1 994	12	32 049
Taux de réponses	7,8%	9,8%	15,1%	17,0%	12,2%	8,4%
Note moyenne des partenaires	4,64/5	4,64/5	4,58/5	4,73/5	4,60/5	4,64/5
Nombre de recommandation	24 802	3 640	699	1 963	12	31 116
Taux de recommandation	96,9%	97,6%	97,9%	98,4%	100,%	97,1%

Source : questionnaires envoyés auprès de 381 484 utilisateurs des réseaux Santéclair entre le 1^{er} janvier 2022 et le 31 décembre 2022. Taux de retour de 8,4%.

BAROMÈTRE DES UTILISATEURS – SERVICES DIGITAUX (TOUS CLIENTS)

NOTE MOYENNE OU TAUX DE RECOMMANDATION

SERVICES DIGITAUX



TÉLÉCONSULTATION

4,2/5

« Recommanderiez-vous le programme autour de vous ? »



COACHING NUTRITION

4,3/5

« Recommanderiez-vous le programme autour de vous ? »



COACHING SOMMEIL

4,3/5

« Recommanderiez-vous le programme autour de vous ? »



COACHING ÉQUILIBRE

ET BIEN-ÊTRE

Hors périmètre répartition pharmaceutique

4,5/5

« Recommanderiez-vous le programme autour de vous ? »



COACHING SPORTIF

4,2/5

« Recommanderiez-vous Trainme à vos proches ? »



INFIRMIÈRES À DOMICILE

4,5/5

« Etes-vous satisfait de la demande de soin proposée par Médicalib ? »



DEUXIÈME AVIS MÉDICAL

99 %

« Allez-vous recommander deuxièmeavis.fr à vos amis et votre famille ? »

SANTÉCLAIR

Rejoignez-nous sur LinkedIn et Twitter



@santeclair



@Sante_Clair

Les services présentés sont proposés pas Santéclair, Société Anonyme au capital de 4 336 711 euros,
7 mail Pablo Picasso 44000 Nantes, immatriculée au RCS de Nantes sous le numéro 428 704 977