

# COMITÉ BRANCHE DE LA RÉPARTITION PHARMACEUTIQUE DU 19-01-2024

*BILAN D'ACTIVITÉ  
À FIN DÉCEMBRE 2023*

## ANALYSE DES DOSSIERS BRANCHE DE LA RÉPARTITION PHARMACEUTIQUE

- *UTILISATION DU CONTRAT ET DES RÉSEAUX*





**demandes de remboursement reçues**  
professionnels de santé réseaux Santéclair



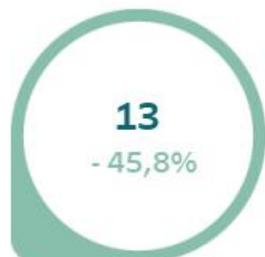
Tiers payant  
complémentaire



**demandes de remboursement reçues**  
professionnels de santé conventionnés TP+



Tiers payant  
complémentaire



**devis traités par les conseillers Santéclair**



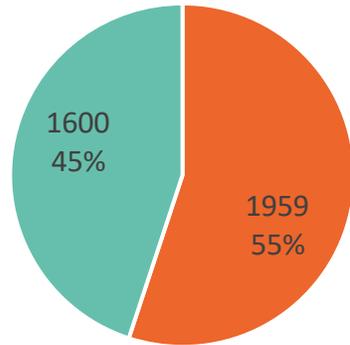
Analyse de devis  
conseil



# TIERS PAYANT RÉSEAU SANTÉCLAIR ET TP+

## OPTIQUE 2023

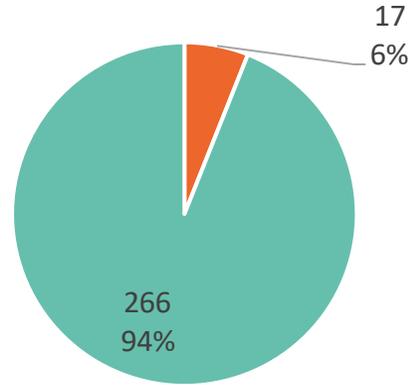
3 559 TP facturés



- Volume TP facturés TP+
- Volume TP facturés SANTECLAIR

## DENTAIRE 2023

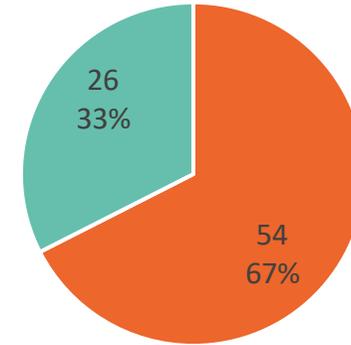
283 TP facturés



- Volume TP facturés TP+
- Volume TP facturés SANTECLAIR

## AUDIO 2023

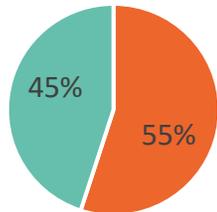
80 TP facturés



- Volume TP facturés TP+
- Volume TP facturés SANTECLAIR

## OPTIQUE 2022

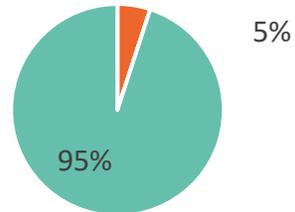
3400 TP facturés



- Volume TP facturés TP+
- Volume TP facturés SANTECLAIR

## DENTAIRE 2022

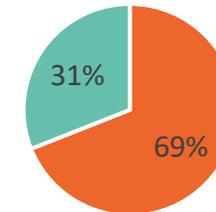
177 TP facturés



- Volume TP facturés TP+
- Volume TP facturés SANTECLAIR

## AUDIO 2022

65 TP facturés



- Volume TP facturés TP+
- Volume TP facturés SANTECLAIR



Montures



Verres

## Prestations vendues - en nombre et euros

TP réseaux Santéclair		TP TP+	
2022	2023	2022	2023
<b>4 063</b> 588K €	<b>4 233</b> 629K €	<b>4 653</b> 775K €	<b>4 820</b> 806K €

## Prix moyens des prestations vendues & répartition des coûts

	TP réseaux Santéclair		TP TP+		Ecart prix moyens 2023 réseaux Santéclair / TP+
	Frais réel moyen	Frais réel moyen	Frais réel moyen	Frais réel moyen	
Montures	<b>131,4 €</b>	<b>135,5 €</b>	<b>136,8 €</b>	<b>140,1 €</b>	<b>-4,6 €</b>
					<b>-2,0 €</b>
Verres	<b>151,3 €</b>	<b>155,2 €</b>	<b>181,2 €</b>	<b>180,5 €</b>	<b>-25,3 €</b>
					<b>-30,7 €</b>
	2022	2023	2022	2023	<b>5,6 €</b>

Pour une meilleure lisibilité du graphique, le remboursement du régime obligatoire (RO) a été masqué (< 1€).

■ RAC moyen

■ RC moyen

## Répartition des prestations vendues

**Par âge**  
(adulte ≥ 16 ans ; enfant < 16 ans)

Adulte	<b>81%</b>
Enfant	<b>19%</b>

**Par type de panier 100% santé**  
(A = 100% santé ; B = tarifs libres ou modérés)

Classe A	<b>1%</b>
Classe B	<b>99%</b>

**Par type de vision**  
(unifocal = VL ou VP / progressif = VL et VP)

Unifocal	<b>56%</b>
Progressif	<b>44%</b>

VL = vision de près / VP = vision de loin

## Prestations vendues - en nombre et euros

TP réseaux Santéclair		TP TP+	
2022	2023	2022	2023
<b>23</b> 28 250 €	<b>27</b> 33 900 €	<b>63</b> 106 145 €	<b>54</b> 93 876 €

## Prix moyens des prestations vendues & répartition des coûts



## Répartition des prestations vendues

**Par âge**  
(adulte ≥ 20 ans ; enfant < 20 ans)

Adulte	<b>98%</b>
Enfant	2%

**Par type de panier 100% santé**  
(I = 100% santé ; II = tarifs libres)

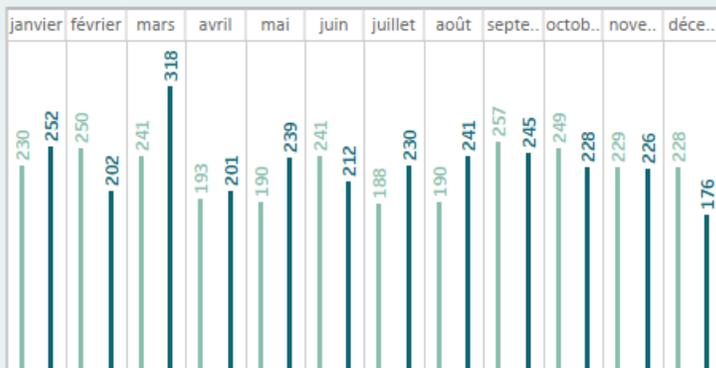
Appareil de classe I	32%
Appareil de classe II	<b>68%</b>



Appareils auditif

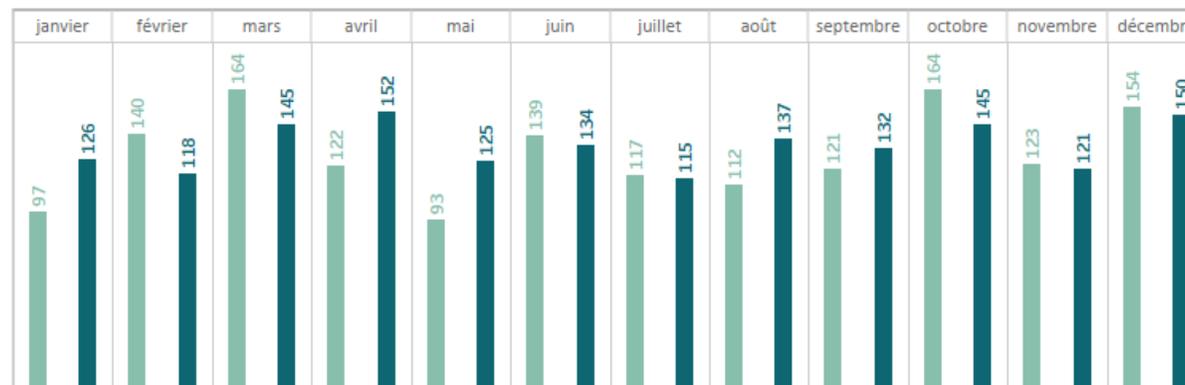
**Demands de prise en charge et de cotation**

2022	2023
2 686	2 770 + 3,1%

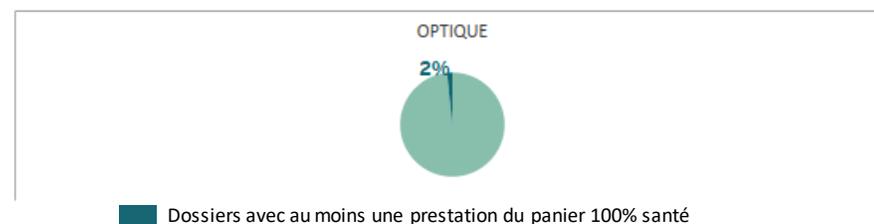


**Demands de remboursement**

2022	2023
1 546	1 600 + 3,5%



**Recours aux paniers sans reste à charge**



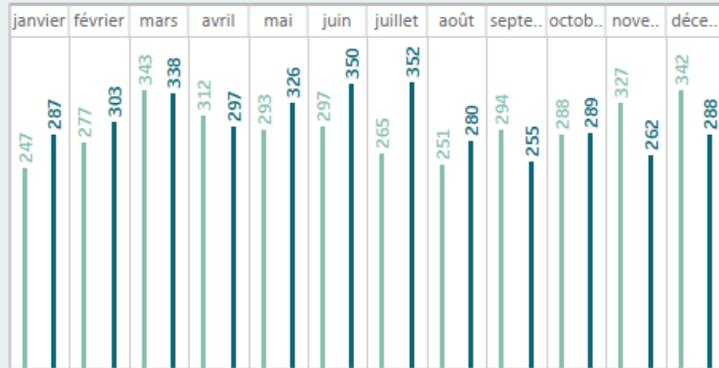
**Taux de renouvellement anticipé des équipements optiques (dérogation)**

13,6%
-------

- Lunettes
- Lentilles
- Dentaire Omnipratique
- Implantologie Orale
- Orthodontie
- Appareils auditifs

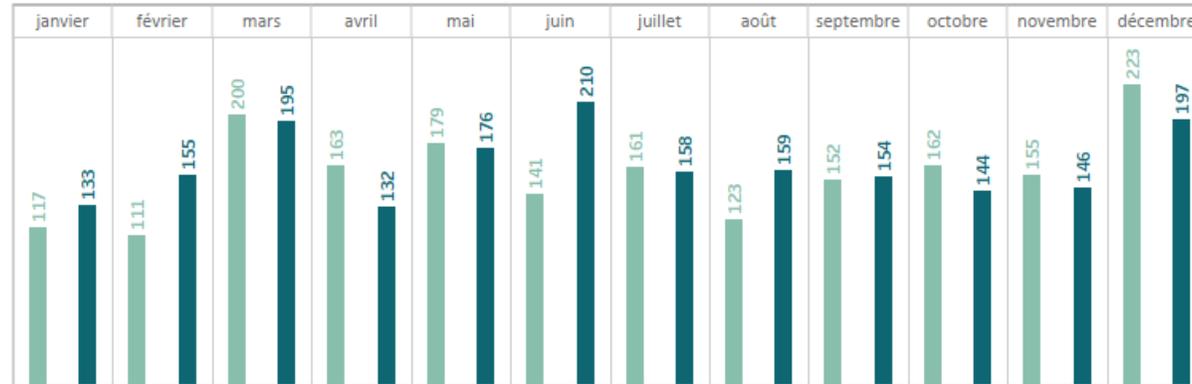
**Demandes de prise en charge**

2022	2023
3 536	3 627 + 2,6%

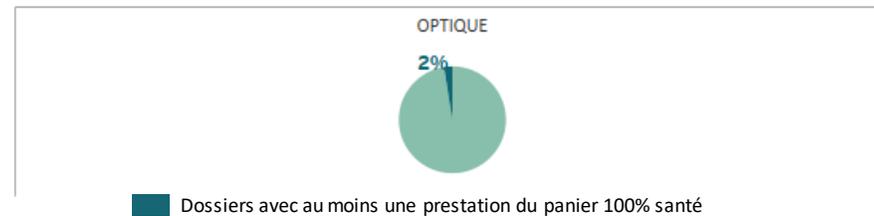


**Demandes de remboursement**

2022	2023
1 887	1 959 + 3,8%



**100% Santé Recours aux paniers sans reste à charge**



**Taux de renouvellement anticipé des équipements optiques (dérogation)**

13,9%
-------



Lunettes



Lentilles



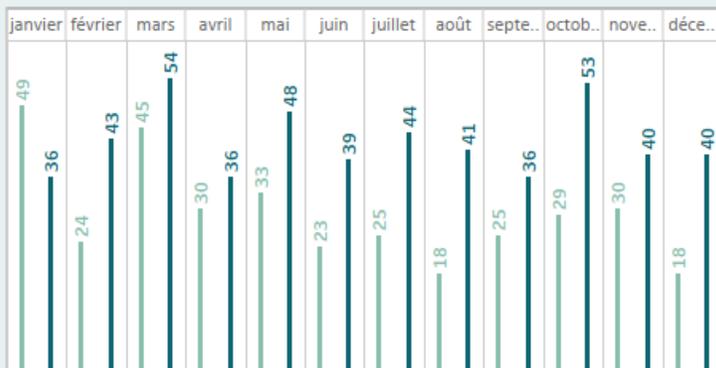
Dentaire Omnipratique



Appareils auditifs

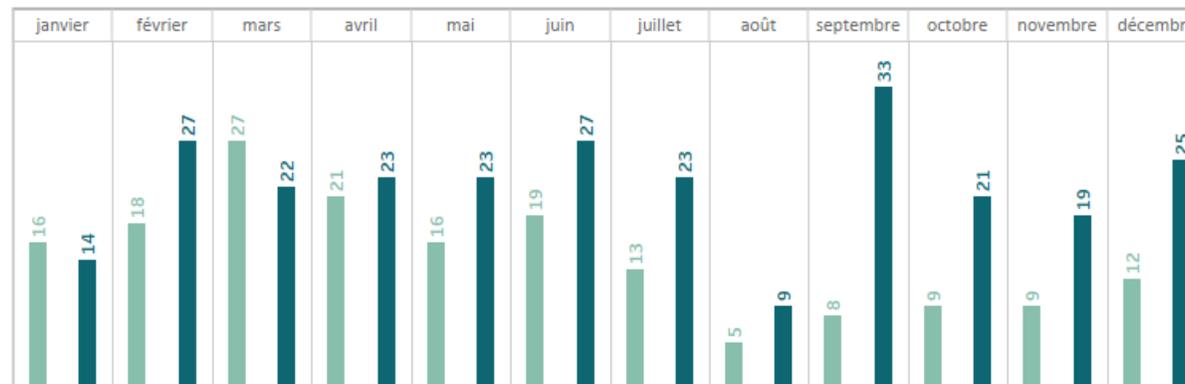
## Demands de prise en charge et de cotation

2022	2023
349	510 + 46,1%

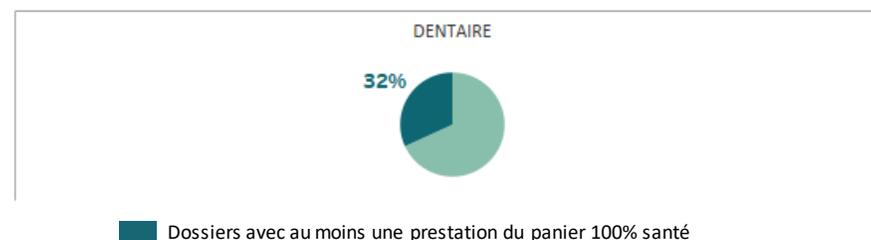


## Demands de remboursement

2022	2023
173	266 + 53,8%



## Recours aux paniers sans reste à charge



Lunettes

Lentilles

Dentaire  
Omnipratique

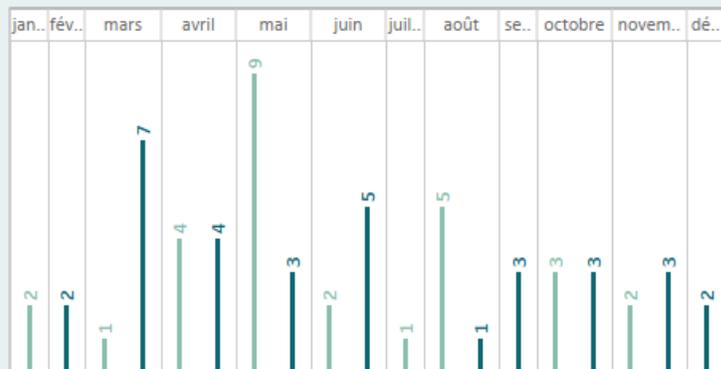
Implantologie  
Orale

Orthodontie

Appareils auditifs

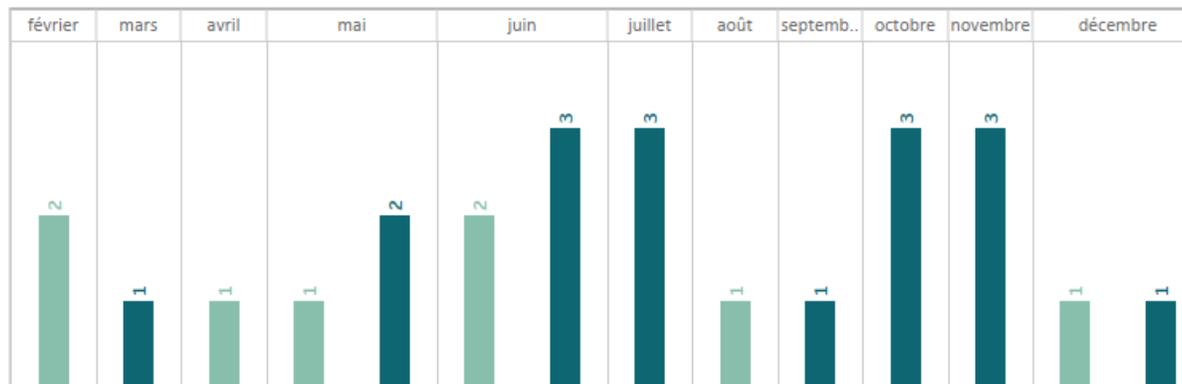
**Demandes de prise en charge**

2022	2023
29	33 + 13,8%

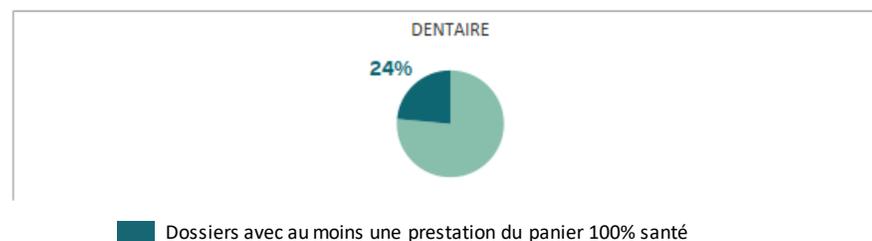


**Demandes de remboursement**

2022	2023
8	17 + 112,5%



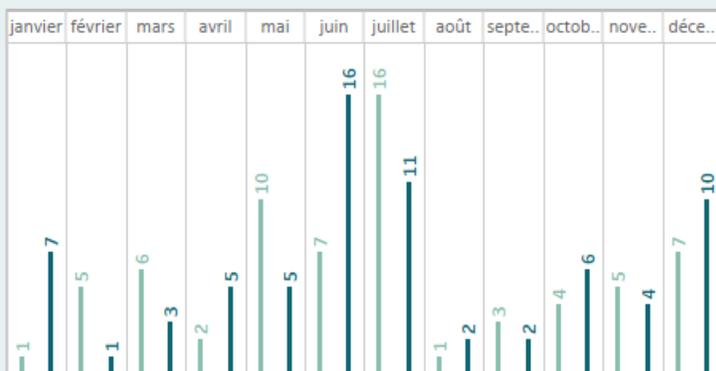
**100% Santé Recours aux paniers sans reste à charge**



- Lunettes
- Lentilles
- Dentaire Omnipratique
- Appareils auditifs

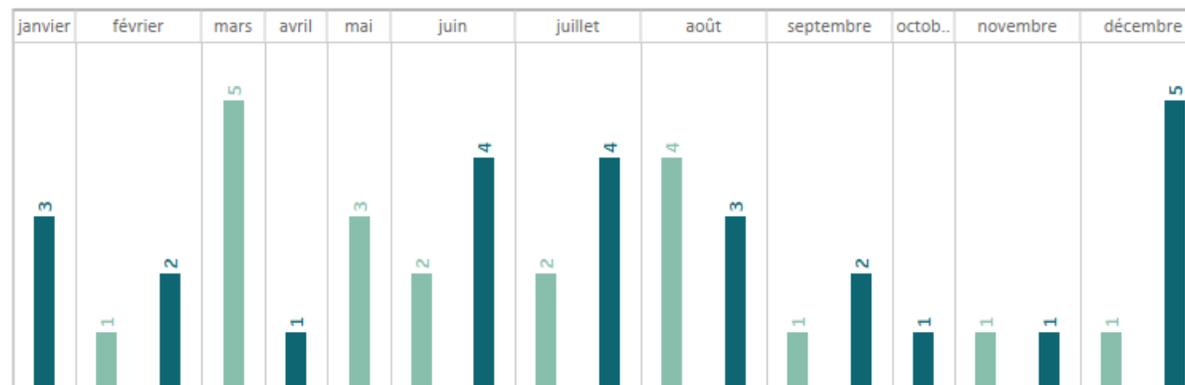
**Demandes de prise en charge et de cotation**

2022	2023
67	72 + 7,5%

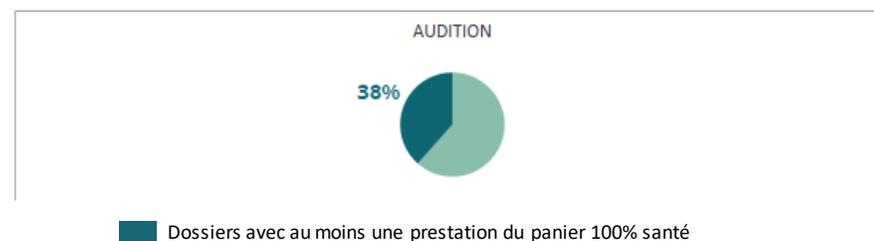


**Demandes de remboursement**

2022	2023
20	26 + 30,0%



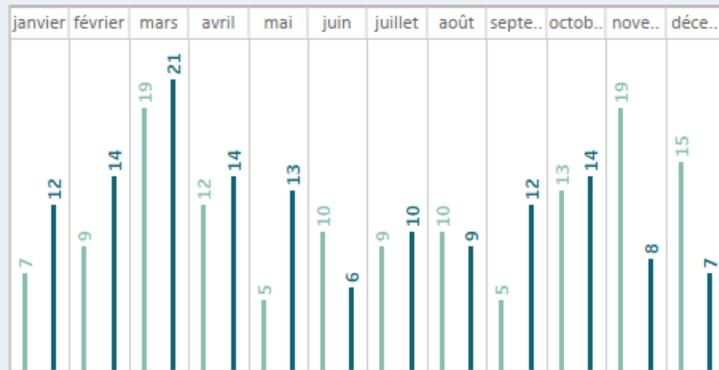
**100% Santé Recours aux paniers sans reste à charge**



- Lunettes
- Lentilles
- Dentaire Omnipratique
- Implantologie Orale
- Orthodontie
- Appareils auditifs

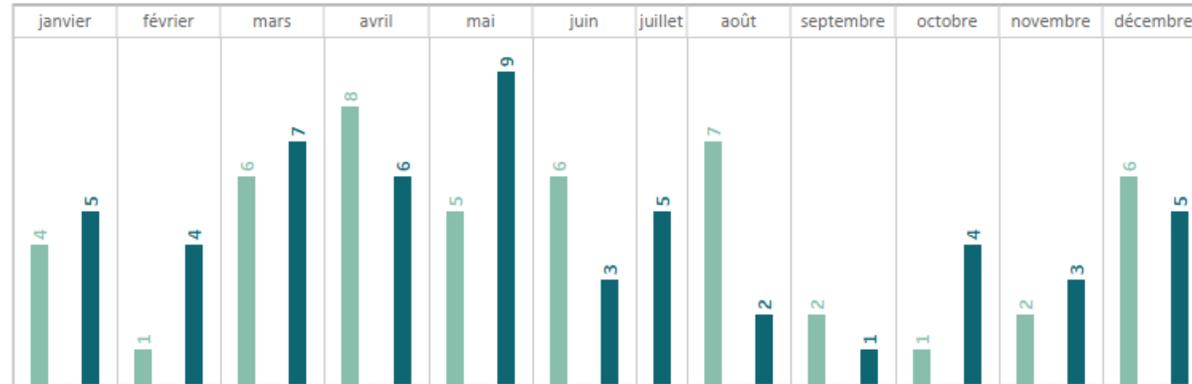
**Demandes de prise en charge**

2022	2023
133	140 + 5,3%



**Demandes de remboursement**

2022	2023
48	54 + 12,5%



**100% Santé Recours aux paniers sans reste à charge**



Lunettes



Lentilles



Dentaire  
Omnipratique



Appareils auditifs



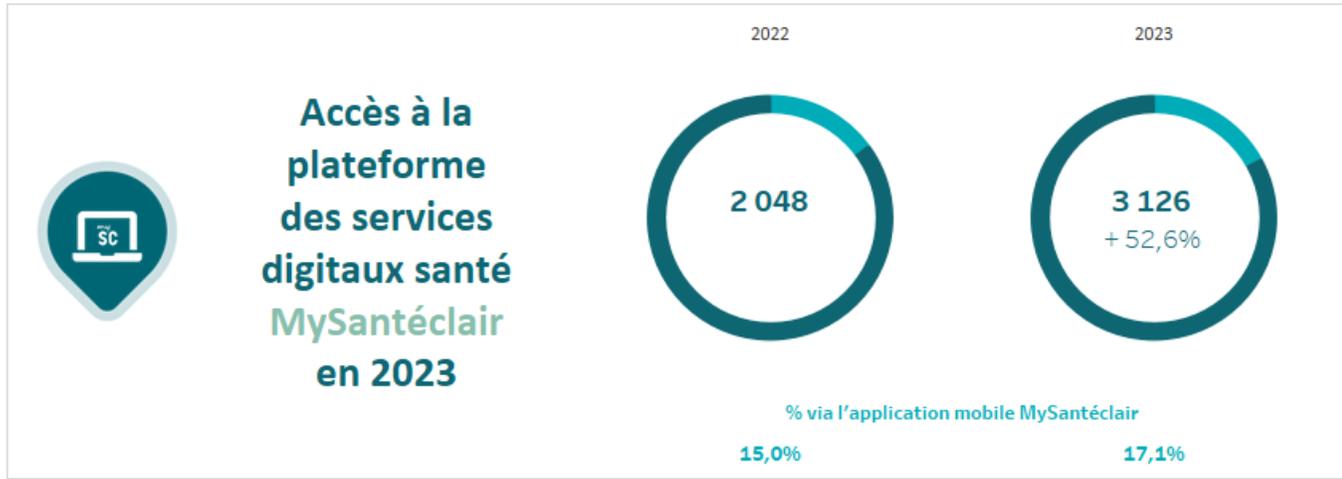
## APPLICATIONS INTERNET SANTÉCLAIR

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

*ACCÈS ET UTILISATION EFFECTIVE DES APPLICATIONS*

*JANVIER-DECEMBRE 2023*

*JANVIER-DECEMBRE 2023 ET AVRIL DÉCEMBRE 2023(SERVICES DIGITAUX)*



**Recours au devis selfcare en 2023**

**DENTAIRE:**

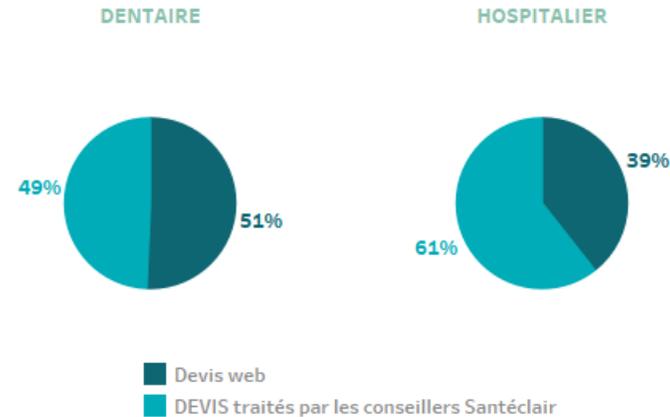
Nombre de devis web 2023 : 223

Nombre de devis traité par les conseillers Santéclair: 217

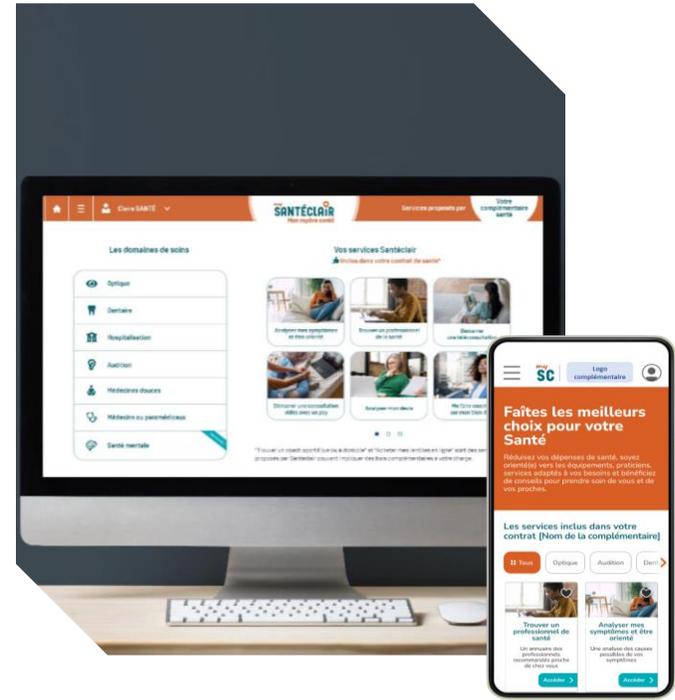
**HOSPITALIER:**

Nombre de devis web 2023 : 13

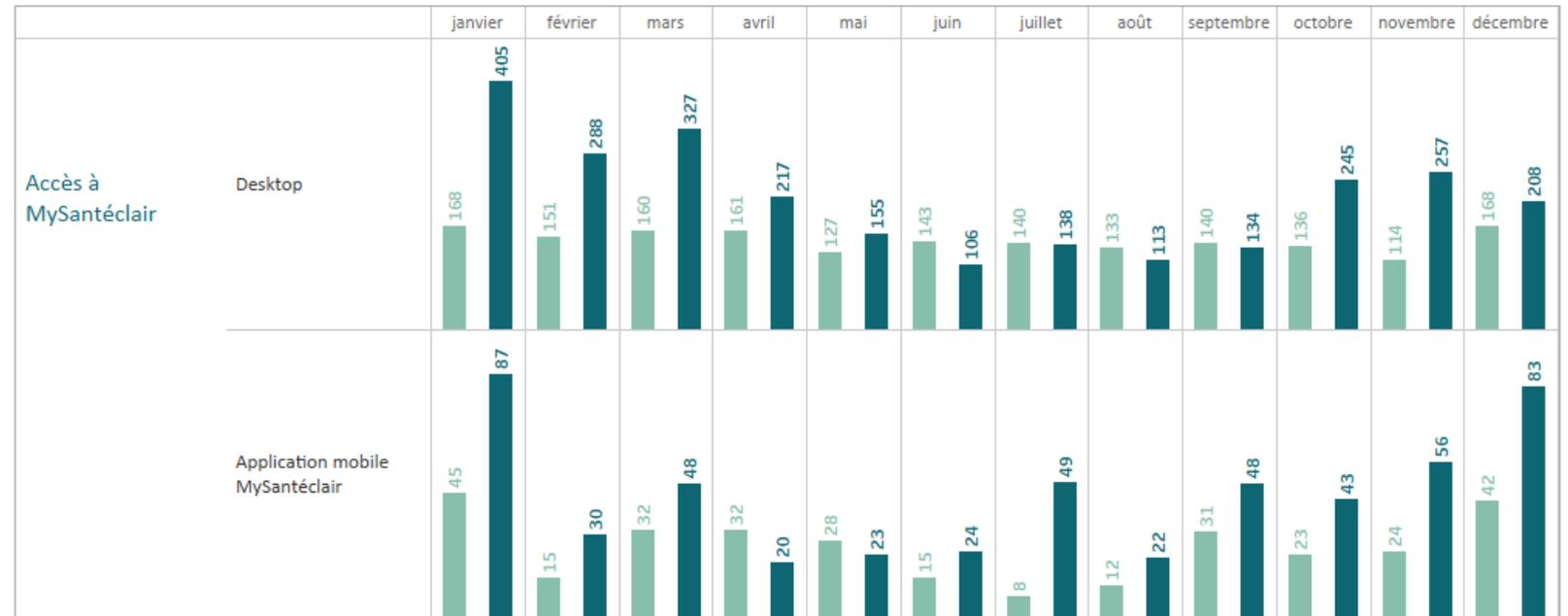
Nombre de devis traité par les conseillers Santéclair: 20

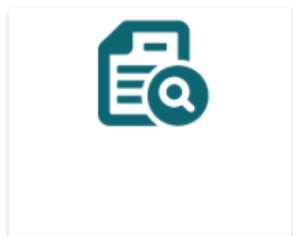


	2022	2023
<b>Nombre de géolocalisations</b> PS partenaires Santéclair, annuaire médecine de ville, palmarès hospitalier, ...	1 130	1 790 + 58,4%
<b>Redirections vers les services partenaires Santéclair</b> Téléconsultation, analyse de symptômes, services de coaching, 2ème avis médical, ...	543	594 + 9,4%
<b>Accès aux services santé d'accompagnement Santéclair</b> Automédication, fiches hospi, urgences & psys, programme "mon repère lunettes"	55	59 + 7,3%
<b>Usages effectifs partenaires</b> Téléconsultation, analyse de symptômes, coaching nutrition, sommeil & bien-être et achat de lentilles web	53	117 + 120,8%



		2022	2023
Accès à MySantéclair	Desktop	1 741	2 593 + 48,9%
	Application mobile MySantéclair	307	533 + 73,6%





		2022	2023
Accès aux services de dépôt & d'analyse de devis	Dépose de devis pour analyse en 72h	92	129 + 40,2%
	Analyse de devis dentaire en ligne	73	87 + 19,2%
	Analyse de devis hospitalier en ligne	10	12 + 20,0%

ANALYSE DE DEVIS CONSEIL

- Estimation de remboursements, conseils et alternatives thérapeutiques possibles le cas échéant pour réduire son reste à charge,
- Une analyse de devis réalisée par nos conseillers sous 72h ouvrées.
- Un outil de saisie en ligne disponible également pour analyser son devis en toute autonomie et obtenir son reste à charge instantanément.





• NUTRITION

- **Offre digitale** : programme de coaching nutrition sans frais<sup>3</sup> et personnalisé pour perdre du poids durablement.

• SOMMEIL

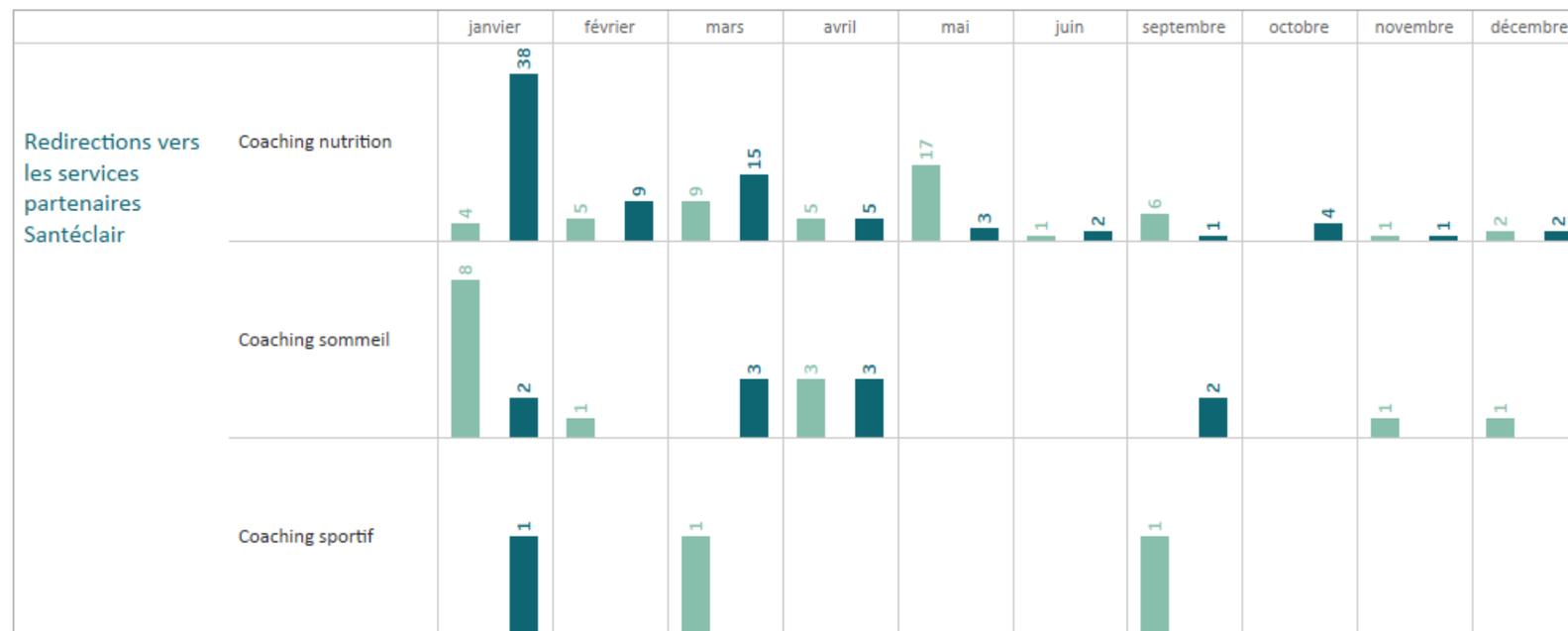
- **Offre digitale** : programme de coaching sommeil sans frais<sup>3</sup> et personnalisé pour retrouver le sommeil naturellement en 3 mois.

• SPORTIF <sup>4</sup>

Mise en relation avec un coach sportif

- **5% de remise** sur tous les cours avec plus de 15 disciplines et **20% supplémentaire avec le code LIVE sur les cours en visio** : boxe, running, musculation, danse, tennis...

		2022	2023
Redirections vers les services partenaires Santéclair	Coaching nutrition	50	80 + 60,0%
	Coaching sommeil	14	10 - 28,6%
	Coaching sportif	2	1 - 50,0%



<sup>1</sup> Par rapport aux prix pratiqués par un échantillon de professionnels de la santé référencés par Santéclair n'appartenant pas au réseau. Etude réalisée en mars 2022 par Santéclair comparant les prix pratiqués par les professionnels partenaires du réseau aux prix pratiqués par cet échantillon.

<sup>2</sup> Pas de tarifs négociés auprès des praticiens reconnus de l'annuaire. <sup>3</sup> hors demandes spécifiques de séances de coaching individuelles à la demande des bénéficiaires, facturées en sus. <sup>4</sup> Le service de coaching sportif peut impliquer des frais complémentaires à votre charge.

## • TÉLÉCONSULTATION

- Accès à un médecin généraliste ou spécialiste **7J/7 24H/24**.
- Téléconsultations **autant que de besoin et sans frais**<sup>1</sup>.
- **Prise de rdv sur le créneau horaire** et avec le praticien de son choix.
- **Accès à plus de 15 spécialités** : médecine générale, psychiatrie, pédiatrie, gynécologie, dermatologie, ophtalmologie, dentaire...
- **Compte-rendu** systématique et **ordonnance** médicale si nécessaire.

## • ANALYSE DES SYMPTÔMES ET D'ORIENTATION

- Un outil basé sur **l'intelligence artificielle, pensé et validé par des médecins**, permettant une évaluation rapide de son état de santé.
- Des informations sur la conduite à tenir et le degré d'urgence.
- Une **orientation vers les services Santéclair** les plus adaptés à sa situation.

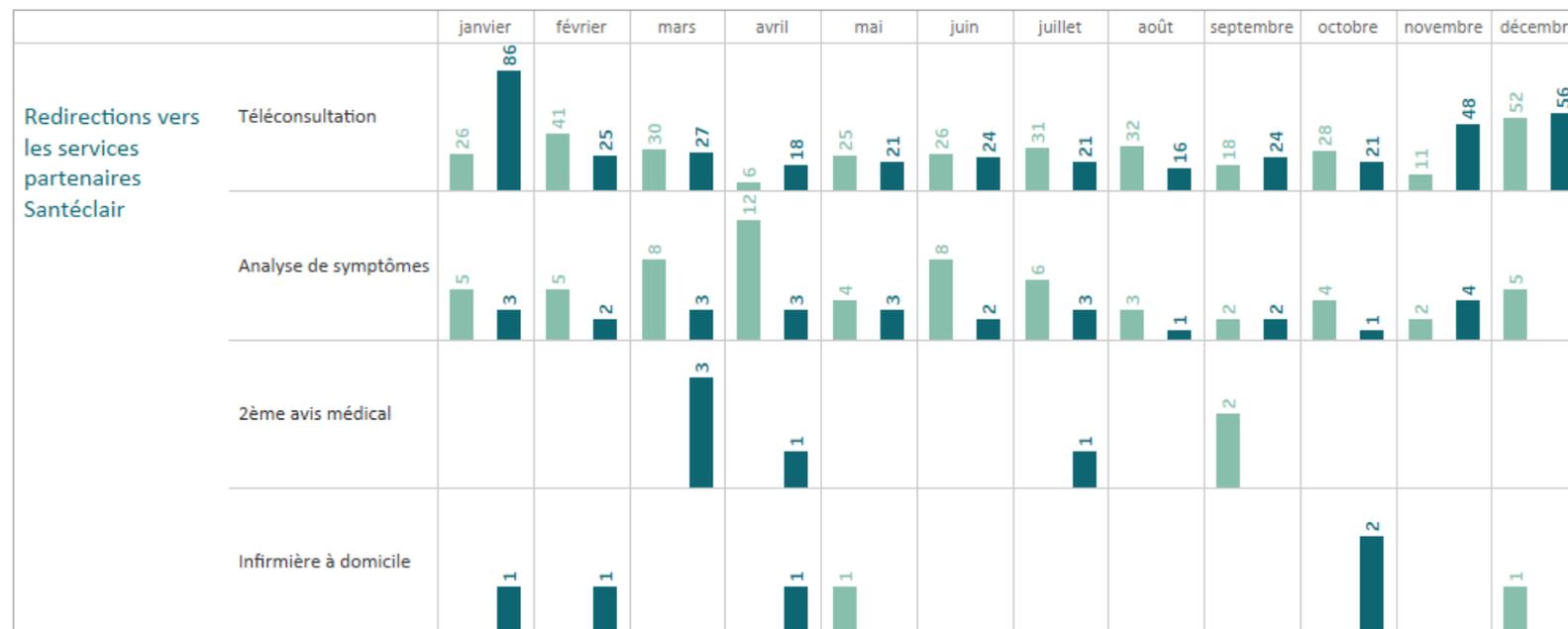
## • INFIRMIÈRES À DOMICILE

- **Mise en relation en moins d'une heure** avec une infirmière à domicile pour tous types de soins.

## • DEUXIÈME AVIS MÉDICAL

- **Service en ligne sans frais pour conforter le diagnostic de votre médecin ou le choix d'un traitement thérapeutique** par un médecin spécialiste avec un très haut niveau d'expertise de la pathologie, sous 7 jours.
- **Possibilité de modélisation en 3D** préopératoire à partir des images du scanner ou de l'IRM pour optimiser l'opération et éviter certaines erreurs médicales (sur demande du chirurgien).

		2022	2023
Redirections vers les services partenaires Santéclair	Téléconsultation	326	387 + 18,7%
	Analyse de symptômes	64	27 - 57,8%
	Infirmière à domicile	2	5 + 150,0%
	2ème avis médical	2	5 + 150,0%



## OPHTALMOLOGIE

Rendez-vous prioritaires en moins de 48h auprès de plus de 60 centres<sup>7</sup>.

- Un bilan complet de votre santé visuelle avec prescription d'une ordonnance pour vos lunettes et/ou lentilles (adulte ou enfant) si nécessaire.
- Des informations pratiques pour affiner votre recherche : conventionnement, accès PMR, horaires d'ouverture, parking gratuit...

## ACHAT DE LENTILLE EN LIGNE

L'accès à + de 200 références

- Des tarifs attractifs sur plus de 200 références de lentilles et de solutions d'entretien et 40 marques de lentilles.
- Des lentilles dont l'authenticité est certifiée.
- Livraison offerte dès 69 € d'achat<sup>2</sup>.

### Qualité de service

- Votre commande est livrée en moins de 3 jours<sup>3</sup>
- Votre paiement en ligne est entièrement sécurisé.
- Vous bénéficiez d'une garantie « satisfait ou remboursé » de 15 jours

### Bénéficiez d'avantages et de tarifs privilégiés avec Santéclair

- 5% de remise et tiers payant sur le panier avec notre partenaire d'achat de lentilles en ligne<sup>4</sup>
- Pas d'avance de frais grâce au tiers payant<sup>5</sup>

		2022	2023
Redirections vers les services partenaires Santéclair	Prise de rdv rapide en ophtalmologie	59	59 0%
	Achat de lentilles en ligne	24	20 -16,7%



(2) En click&collect (retrait en magasin ou points relais), en France métropolitaine et Corse dès 69 euros d'achats (montant hors coût de livraison, après réductions éventuelles appliquées). (3) À l'exception des lentilles toriques, multifocales et cosmétiques. 90% des commandes livrées par lentillesmoinscheres.com sont réalisés en moins de 3 jours ouvrables. (4) Sous réserve de la délivrance d'un accord de prise en charge. La remise ne s'applique pas sur les frais de port. (5) En fonction des garanties prévues par votre contrat de complémentaire santé et sous réserve de la délivrance d'un accord de prise en charge. <sup>7</sup> Dans 75 % des cas, les centres partenaires Santéclair proposent un rendez-vous dans moins de 48h. Relevé effectué le 21/06/2021.

• PROGRAMME D'ACCOMPAGNEMENT LUNETTE PERSONNALISÉ

Un programme conçu en collaboration avec nos verriers et opticiens partenaires permettant de :

- Mieux comprendre votre défaut visuel.
- Connaître l'ensemble de vos avantages auprès des opticiens partenaires Santéclair pour dépenser moins.
- Bien préparer votre visite, obtenir des conseils pratiques post-achat et préserver votre santé visuelle.
- ....

Des informations utiles transmises régulièrement par email avant et après votre visite chez l'opticien pour faire le meilleur choix.

• GUIDE D'AUTOMÉDICATION

- **Près de 1800 médicaments sans ordonnance référencés** et notés selon leur efficacité et leur tolérance.
- **Des conseils de professionnels** pour une prise de médicaments en toute sécurité et une limitation des risques.
- Indication de leur prix moyen de vente en pharmacie.

• FICHES HOSPITALIÈRES

- **Une boîte à outils** comprenant des **questions/réponses pédagogiques** sur les interrogations les plus fréquentes avant, pendant et après l'hospitalisation.

		2022	2023
Accès aux services santé d'accompagnement Santéclair	Programme 'mon repère lunettes'	32	29 - 9,4%
	Automédication	17	19 + 11,8%
	Fiches hospitalier	6	11 + 83,3%

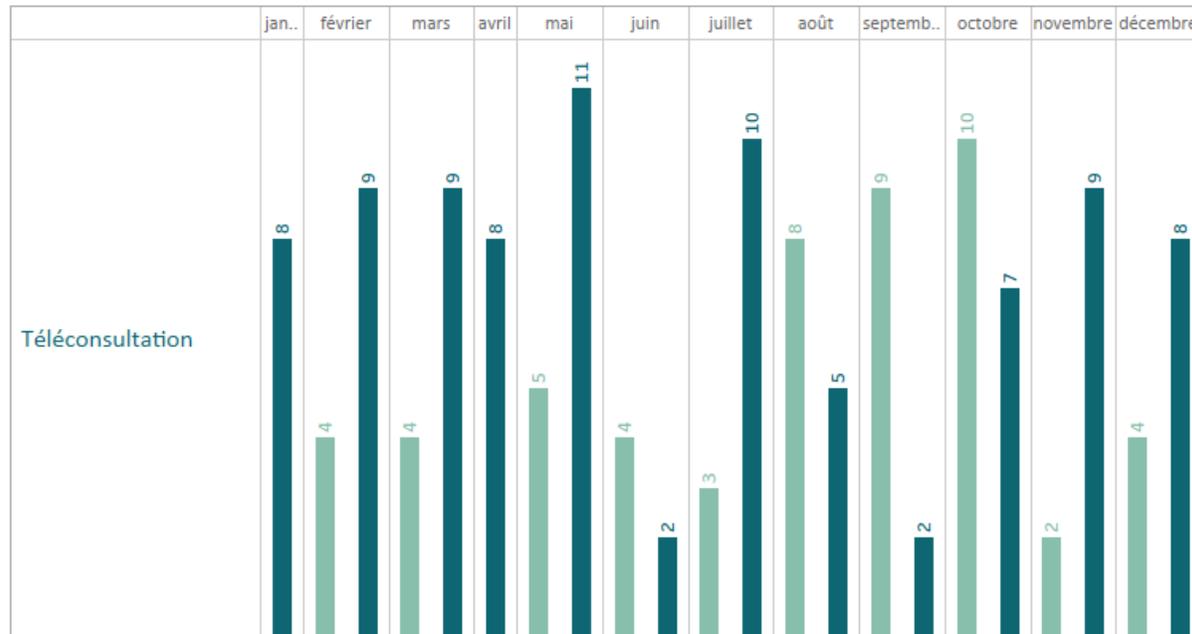




## USAGES DIGITAUX

	2022	2023	
Téléconsultation	53	88	+ 66,0%

Téléconsultation = démarrage d'un nouveau partenariat Santéclair en février 2022.



Téléconsultation par spécialité

Année 2023 - Nombre et % du total

MÉDECIN GÉNÉRALISTE	75 (85,2%)
GYNÉCOLOGUE	7 (8,0%)
MÉDECIN POUR EXPATRIÉS	2 (2,3%)
DENTISTE	2 (2,3%)
PÉDIATRE	1 (1,1%)
OPHTALMOLOGUE	1 (1,1%)

Analyse de symptômes - Rebonds sélectionnés

Année 2023 - Nombre et % du total

2022 : 34 évaluations finalisées

2023 : 16 évaluations finalisées

	2022	2023	
Coaching nutrition	14	24	+ 71,4%
Coaching sommeil	4	5	+ 25,0%



• NUTRITION

- Jusqu'à 15% d'économies<sup>1</sup> sur les consultations auprès de plus de 390 diététiciennes partenaires.
- Offre digitale : programme de coaching nutrition sans frais<sup>3</sup> et personnalisé pour perdre du poids durablement.

• SOMMEIL

- Offre digitale : programme de coaching sommeil sans frais<sup>3</sup> et personnalisé pour retrouver le sommeil naturellement en 3 mois.

## PARTENAIRES



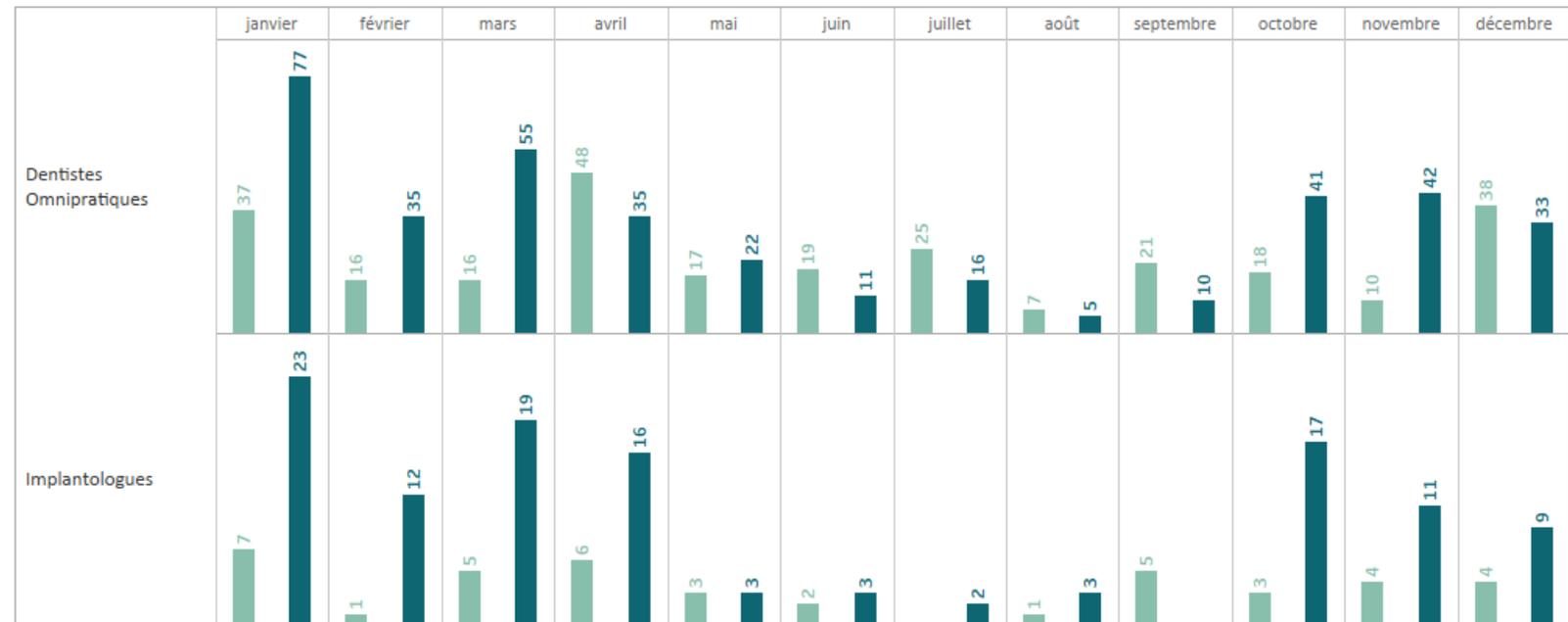
		2022	2023
RESEAUX SANTECLAIR	Opticien(ne)s	355	599 + 68,7%
	Ophthalmologistes	117	168 + 43,6%
	Centres de chirurgie laser	5	27 + 440,0%



## PARTENAIRES



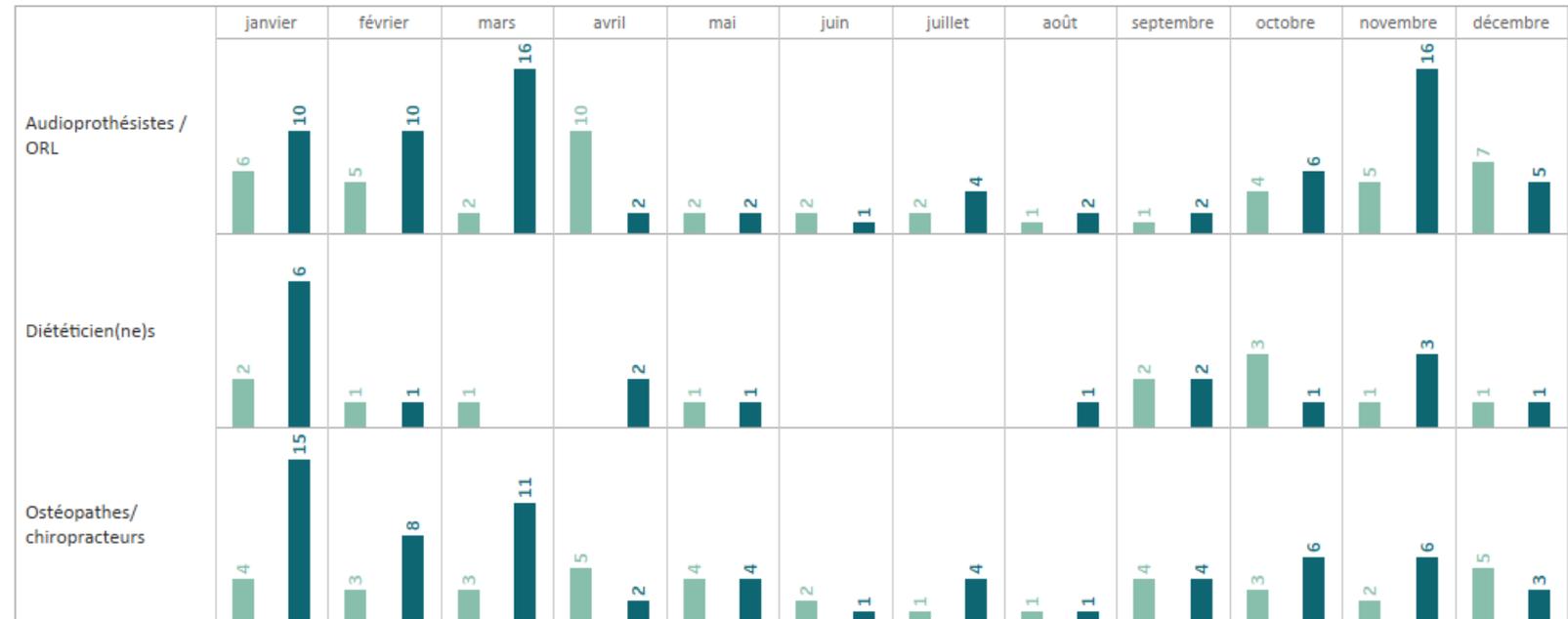
		2022	2023
RESEAUX SANTECLAIR	Dentistes Omnipratiques	272	<b>382</b> + 40,4%
	Implantologues	41	<b>118</b> + 187,8%



## PARTENAIRES

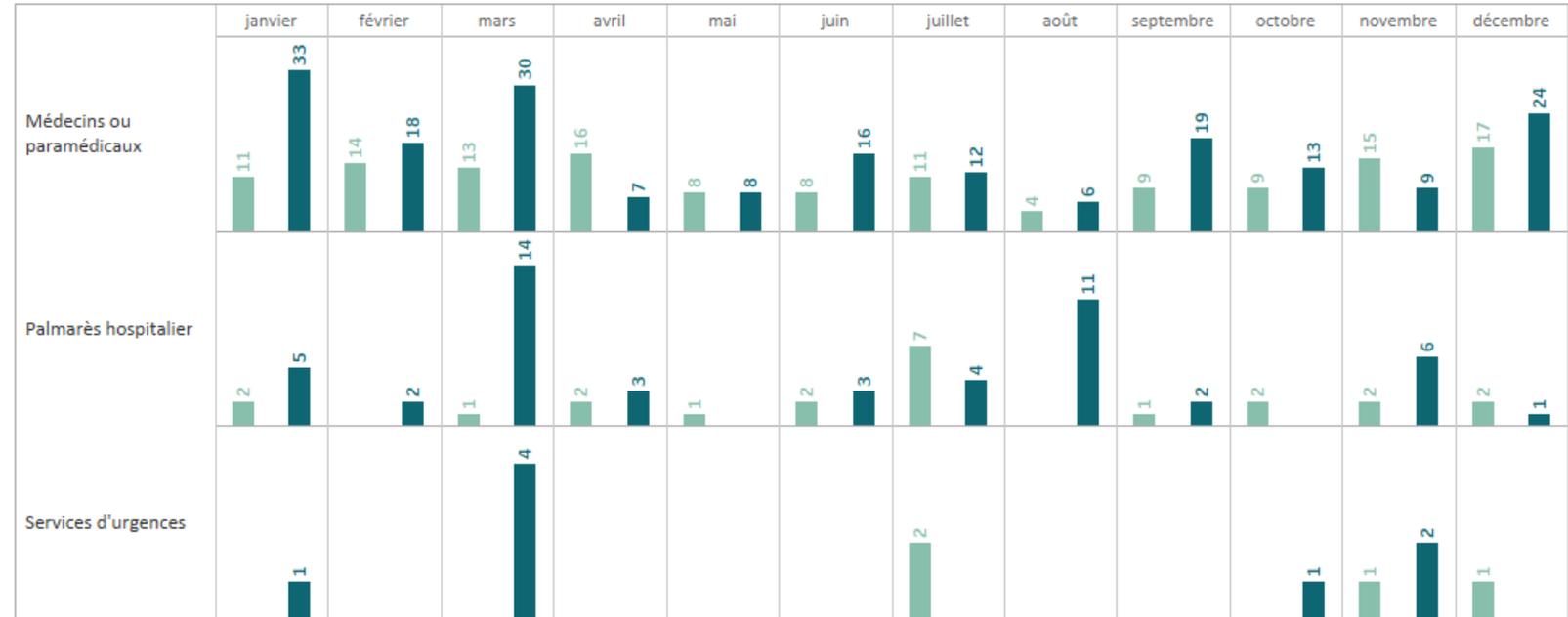


		2022	2023
RESEAUX SANTECLAIR	Audioprothésistes / ORL	47	76 + 61,7%
	Diététicien(ne)s	12	18 + 50,0%
	Ostéopathes/ chiropracteurs	37	65 + 75,7%



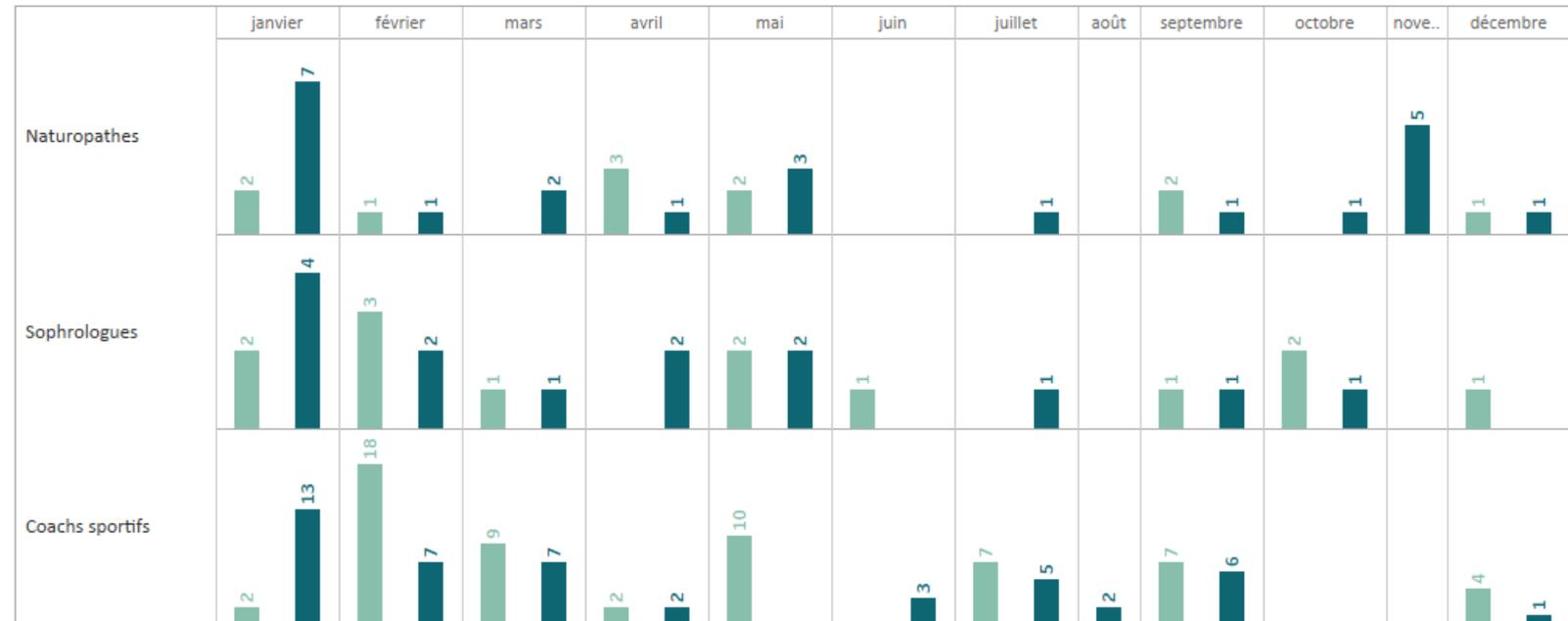


		2022	2023
ANNUAIRES	Médecins ou paramédicaux	135	195 + 44,4%
	Palmarès hospitalier	22	51 + 131,8%
	Services d'urgences	4	8 + 100,0%





		2022	2023
ANNUAIRES	Naturopathes	11	23 + 109,1%
	Sophrologues	13	14 + 7,7%
	Coachs sportifs	59	46 - 22,0%





## 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) =

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

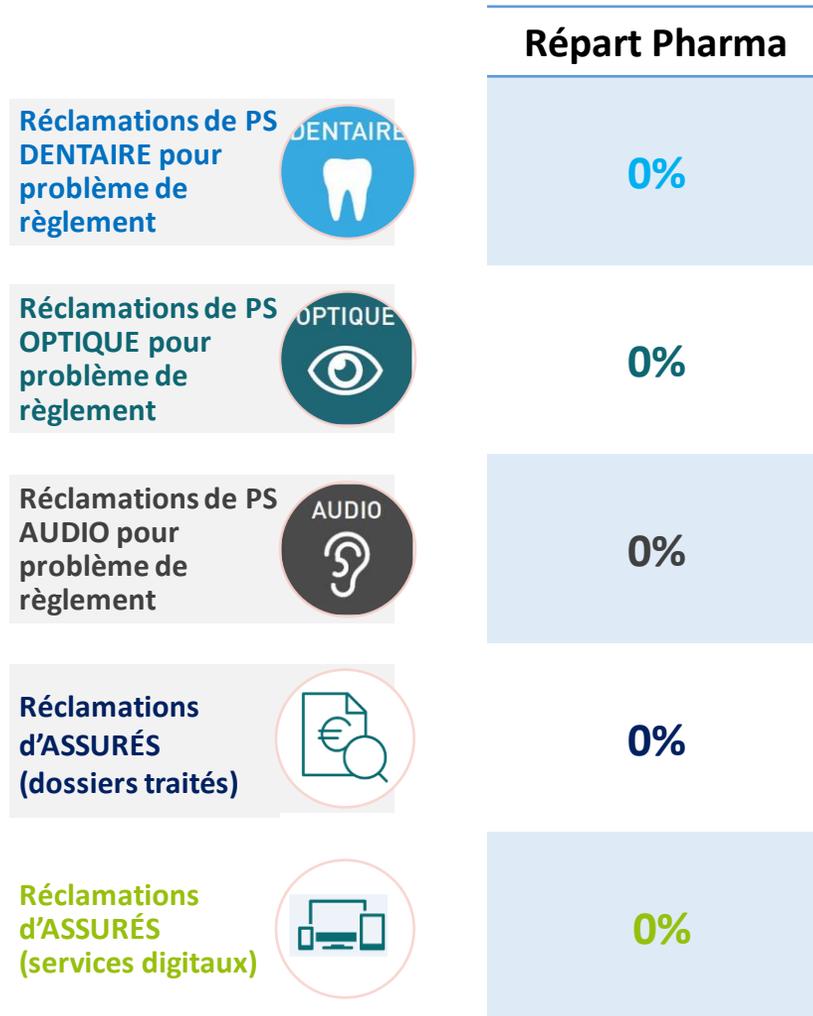
## Taux de réclamations d'ASSURÉS (services digitaux) =

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



# BILAN DES RÉCLAMATIONS

PÉRIODE : JANVIER – DÉCEMBRE 2023





# BAROMÈTRE DE SATISFACTION

# BAROMÈTRE DES UTILISATEURS DES RÉSEAUX SANTÉCLAIR 2023 (TOUS CLIENTS)

	OPTIQUE	DENTAIRE OMNIPRATIQUE	IMPLANTOLOGIE DENTAIRE	AUDIOPROTHÈSE	OSTÉOPATHIE/ CHIROPRACTIE*	TOTAL
<b>Nombre d'envois de questionnaires</b>	294 872	42 252	4 668	11 952	51	353 795
<b>Réponses reçues</b>	29 848	5 507	963	2 805	3	39 126
<b>Taux de réponses</b>	10,1%	13,0%	20,6%	23,5%	5,9%	11,1%
<b>Note moyenne des partenaires</b>	4,60/5	4,58/5	4,59/5	4,70/5	5/5	4,60/5
<b>Nombre de recommandation</b>	29 093	5 387	946	2 788	3	38 217
<b>Taux de recommandation</b>	97,5%	97,8%	98,2%	99,4%	100%	97,7%

Source : questionnaires envoyés auprès de 353 795 utilisateurs des réseaux Santéclair entre le 1<sup>er</sup> janvier 2023 et le 31 décembre 2023. Taux de retour de 11,1%. Données arrêtées au 30 septembre 2023.

# 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