



GARANTIES ET SERVICES : LES ATTENTES DES SALARIES ET DES ENTREPRISES

Anne FRONTEAU-LOONES
Marie-Odile SIMON

Septembre 2002

**Département « *Evaluation des Politiques Sociales* »
dirigé par Marie-Odile SIMON**

Pour consulter la version papier, veuillez contacter le Centre Infos Publications,
Tél. : 01 40 77 85 01 , e-mail : ezvan@credoc.fr

SOMMAIRE

INTRODUCTION.....	7
<i>I. CONTEXTE ET METHODOLOGIE DE L'ETUDE.....</i>	<i>7</i>
<i>II. LES PRINCIPAUX ENSEIGNEMENTS DE L'ETUDE.....</i>	<i>8</i>
II.1. Les salariés	8
II.2. Les entreprises de moins de 200 salariés	10
PARTIE I : LES SALARIÉS	13
<i>I. LA COUVERTURE PRÉVOYANCE.....</i>	<i>13</i>
I.1. Les deux tiers des salariés sont protégés simultanément contre 3 risques (décès, maladie, invalidité)	13
I.2. Des garanties adaptées à la vie des salariés	15
I.3. Les garanties souhaitées	16
I.4. L'image des garanties de prévoyance : une protection financière pour eux et leurs proches	17
I.5. Un salarié sur deux pense que les garanties de prévoyance doivent être imposées aux salariés.....	17
I.6. Les services attendus : une aide financière en cas de problème	18
<i>II. LA COMPLEMENTAIRE SANTÉ</i>	<i>20</i>
II.1. La couverture santé.....	20
II.2. Les raisons du choix de la complémentaire santé	21
II.3. Une complémentaire santé imposée et obligatoire	21
II.4. Les services attendus : tiers –payant généralisé et assistance à domicile	24
II.5. Des salariés satisfaits de leur complémentaire santé, sauf pour le remboursement de certains postes tels l'optique et le dentaire.....	25
<i>III. UNE MAUVAISE CONNAISSANCE DES ORGANISMES GESTIONNAIRES.....</i>	<i>26</i>
III.1. Les institutions de prévoyance : un statut mal repéré surtout pour les ouvriers et employés	26
III.2. Une bonne image du paritarisme	28
PARTIE II : LES ENTREPRISES DE MOINS DE 200 SALARIÉS	31
<i>I. LA COUVERTURE PREVOYANCE.....</i>	<i>31</i>
I.1. Les trois-quarts des entreprises proposent au moins une garantie de prévoyance à l'ensemble de leurs salariés	31
I.2. une opinion favorable de la prévoyance	33
<i>II. LA COMPLÉMENTAIRE SANTÉ</i>	<i>34</i>
II.1. Près des trois-quarts des entreprises proposent une complémentaire santé	34
II.2. Les services attendus : du conseil.....	35
II.3. Les services intéressants sur internet : information des salariés et consultation des prestations	36
II.4. Des entreprises très satisfaites de l'organisme gestionnaire.....	36
<i>III. CONNAISSANCE ET IMAGE DE L'ORGANISME GESTIONNAIRE</i>	<i>37</i>
III.1. Une connaissance assez mauvaise	37
III.2. Une bonne image	38
ANNEXE 1 : TRIS A PLAT QUESTIONNAIRE SALARIÉS	39
ANNEXE 2 : TRI A PLAT QUESTIONNAIRE ENTREPRISES DE MOINS DE 200 SALARIÉS.....
ANNEXE 3 : QUESTIONNAIRE AUPRÈS DES SALARIES
ANNEXE 4 : QUESTIONNAIRE AUPRÈS DES ENTREPRISES DE MOINS DE 200 SALARIES.....

LISTE DES FIGURES

Figure 1 Les risques couverts	14
Figure 2 Les risques couverts selon la catégorie de salariés.....	14
Figure 3 Jugements exprimés sur la couverture sociale	15
Figure 4 Les garanties souhaitées par les salariés	16
Figure 5 L'image des garanties de prévoyance.....	17
Figure 6 Solution souhaitée pour la mise en place des garanties de prévoyance.....	18
Figure 7 Services proposés en complément des garanties de prévoyance.....	19
Figure 8 Mode de souscription de la complémentaire santé.....	20
Figure 9 Raisons de souscription de la complémentaire santé individuelle	21
Figure 10 Les caractéristiques de la complémentaire santé d'entreprise.....	22
Figure 11 Les raisons de préférer une couverture obligatoire	23
Figure 12 Préférence en matière de complémentaire santé	23
Figure 13 Services attendus en matière de complémentaire santé.....	24
Figure 14 Niveau de remboursement sur certains postes mal pris en charge par la sécurité sociale.....	25
Figure 15 Niveau de satisfaction vis-à-vis de la complémentaire santé	26
Figure 16 Statut des institutions de prévoyance	27
Figure 17 Statut déclaré des institutions de prévoyance selon la catégorie socioprofessionnelle	27
Figure 18 L'image des institutions paritaires	29
Figure 19 L'image des institutions de prévoyance.....	29
Figure 20 Les atouts d'un organisme qui gère la prévoyance ou la complémentaire santé.....	30
Figure 21 Les risques proposés par l'entreprise.....	31
Figure 22 Nombre de risques proposés par l'entreprise.....	32
Figure 23 Modalités de mise en place des garanties de prévoyance.....	32
Figure 24 Opinion des responsables sur la négociation de garanties obligatoires.....	33
Figure 25 Complémentaire santé.....	34
Figure 26 Raisons de ne pas proposer une complémentaire santé.....	34
Figure 27 Services attendus en matière de complémentaire santé.....	35
Figure 28 Services intéressants sur internet	36
Figure 29 Niveau de satisfaction vis-à-vis de la complémentaire santé.....	37

I. CONTEXTE ET METHODOLOGIE DE L'ETUDE

Depuis 1999, le CREDOC suit à la demande du Centre Technique des Institutions de Prévoyance (CTIP) un baromètre sur les attentes des salariés en matière de couverture prévoyance.

L'objet de cette enquête, reconduite pour la quatrième année consécutive, est également de mieux connaître l'image des institutions de prévoyance auprès des salariés, et de suivre son évolution. Une des principales difficultés de cette enquête provient du fait que les salariés ont du mal à se faire une représentation précise de cet univers institutionnel. C'est pourquoi le questionnaire est délibérément axé sur ce qui les intéresse le plus directement : la couverture des risques et les garanties dont ils bénéficient (l'existant et les attentes). 580 salariés ont été interrogés par téléphone. Contactés sur leur lieu de travail pendant une douzaine de minutes, ils apportent le témoignage de leur propre situation et détaillent leurs opinions et attentes en matière de prévoyance et de complémentaire santé. Pour s'adapter à l'état de la réflexion du CTIP sur ces questions, le questionnaire évolue régulièrement d'une année sur l'autre. Seules quelques questions restent à l'identique, pour permettre un suivi dans le temps de l'opinion des salariés.

Depuis l'année dernière, un deuxième volet de l'enquête concerne les entreprises de moins de 200 salariés : 331 responsables de PME (chef d'entreprise, chef du personnel, directeur des ressources humaines) ont été interrogés sur la couverture en place dans leur entreprise, ainsi que sur leurs opinions et attentes en matière de prévoyance et de complémentaire santé.

II. LES PRINCIPAUX ENSEIGNEMENTS DE L'ETUDE

II.1. Les salariés

Les deux tiers des salariés interrogés déclarent être couverts face aux trois risques que sont la maladie, l'invalidité et le décès. Comme les années précédentes, la dépendance reste la couverture la moins répandue (19% des salariés interrogés pensent être couverts contre ce risque). Ces taux de couverture qui sont légèrement en hausse par rapport à l'an dernier mesurent non pas la couverture réelle mais la couverture identifiée par les salariés.

Par rapport à l'an dernier, les salariés ont été questionnés sur un nouveau dispositif : la possibilité d'un plan de retraite supplémentaire, en complément de la retraite obligatoire. 39% déclarent en bénéficier.

Comme les années précédentes, ces taux de couverture varient selon la catégorie socioprofessionnelle : les cadres sont mieux couverts que les employés et les ouvriers. De même, la couverture croît avec l'âge : 20% des salariés âgés de moins de 35 ans ne sont couverts contre aucun de ces risques, 10% des 45/55 ans et seulement 5% des plus de 55 ans.

87% des salariés considèrent que ces garanties de prévoyance sont adaptées à leur vie de famille et 90% à leur vie professionnelle. Seuls 4% font la distinction entre ces deux sphères. Ce niveau de satisfaction est proche de celui de l'an dernier.

Parmi les salariés qui ne sont couverts contre aucun risque de prévoyance mais qui souhaiteraient l'être, un peu plus d'un tiers (36%) affirme être prêt à cotiser plus pour en bénéficier, 42% peut-être et 22% ne le sont pas.

Pour les trois-quarts des salariés couverts, les garanties de prévoyance constituent une protection financière pour eux et leurs proches. 43% considèrent que c'est également un acquis social. 6% en ont uniquement une vision négative (cotisations supplémentaires).

En termes de services attendus associés aux contrats de prévoyance et comme l'année précédente, **les salariés souhaitent avant tout des aides pour faire face à des difficultés ou à de gros frais ponctuels** (les aides en cas de difficulté sont encore plus citées que l'année précédente et sont cette année nettement en tête de liste, avec deux tiers de salariés qui le choisissent parmi les deux services qui les intéressent le plus). Par rapport à l'an dernier, le demande d'information a aussi fortement progressé : en 2002, un tiers classe ce service parmi les deux les plus intéressants contre 22% en 2001.

Depuis 2000, la part de salariés interrogés n'ayant pas de complémentaire santé baisse : elle s'élève à 8% en 2002 contre 18% en 2000. Dans 68% des cas, c'est une complémentaire d'entreprise. Cette part est nettement plus élevée qu'en 1999 (56%), mais stable par rapport à 2001. Les employés, les salariés des petites entreprises et les salariés en contrat à durée déterminée sont relativement moins souvent couverts par une complémentaire d'entreprise (respectivement 62%, 49% et 35%).

En matière de services attendus associés à la complémentaire santé, les attentes les plus fortes concernent le tiers-payant généralisé (78% le citent parmi les deux services les plus intéressants), **puis l'assistance à domicile en cas de problème** (58%).

Globalement, **les salariés sont satisfaits de leur complémentaire santé, excepté pour le remboursement de certains frais** mal pris en compte par la sécurité sociale tels l'optique et le dentaire. C'est en matière de rapidité de remboursement et de versements des prestations qu'ils sont les plus satisfaits (89%) ainsi qu'en matière d'information (86%). **89% ne sont pas satisfaits du niveau de remboursement des postes mal pris en charge par la sécurité sociale, mais 39% seulement sont prêts à payer davantage pour être mieux couverts.**

Un salarié sur deux souhaite que ces garanties de prévoyance soient obligatoires, négociées entre l'employeur et le salarié dans le cadre d'un accord collectif. Un tiers souhaite quelle reste facultative, proposée par l'entreprise. Un sur cinq préfère que ce soit l'affaire de chacun. Les proportions sont presque identiques pour la complémentaire santé. Là encore, la catégorie socioprofessionnelle joue un rôle important : les ouvriers sont davantage favorables à une solution individuelle contrairement aux cadres.

Ceux qui préfèrent une couverture santé d'entreprise obligatoire mettent en avant pour près de la moitié d'entre eux le fait que cela assure une couverture minimale en santé pour tous les salariés de l'entreprise. Le tiers considère que l'accord est plus solidaire et qu'il assure un équilibre des coûts entre les générations, entre les biens portants et ceux en mauvaise santé. Dans un quart des cas, les salariés préfèrent une complémentaire d'entreprise pour sa facilité, car ils n'ont aucune démarche individuelle à faire.

Ainsi d'une façon générale, **61% des salariés interrogés préfèrent que soient privilégiés les contrats collectifs dans les entreprises avec leurs avantages fiscaux** (cotisations déductibles des revenus imposables). 34% préfèrent des contrats individuels assortis d'une éventuelle incitation financière de l'Etat.

Comme l'an dernier, **même s'ils ont une bonne image du paritarisme, les salariés identifient mal le statut de l'organisme gestionnaire de leurs garanties de prévoyance et de la complémentaire santé.** Seuls 39% savent que les institutions de prévoyance sont gérées par les partenaires sociaux, un tiers ne connaît pas le nom des organismes gestionnaires. Cette proportion est en hausse par rapport à 2001 (31%).

II.2. Les entreprises de moins de 200 salariés

Plus de la moitié des entreprises interrogées proposent les trois principales garanties de prévoyance à leurs salariés (décès, maladie, invalidité). 14% des entreprises interrogées ne proposent aucune garantie de prévoyance. La mise en place de garantie de prévoyance est plus fréquente dans les grosses entreprises (100 salariés et plus).

Près des trois-quarts des entreprises interrogées ont mis en place une complémentaire santé : 53% la proposent à tous leurs salariés et 19% à une partie.

Les entreprises ont une opinion favorable de la prévoyance : 84% des responsables interrogés estiment que c'est une bonne chose ; 36% estiment même que c'est une très bonne chose. Elles trouvent en effet que le système est plus solidaire pour tous les salariés de la profession (42%), qu'il est moins cher grâce à la mutualisation entre toutes les entreprises (29%), ou qu'il est plus simple à mettre en place (22%).

Les principaux services attendus par les PME sont du conseil (41% des entreprises interrogées le classent parmi les deux services les plus intéressants) **et de l'action sociale** (38% le classent parmi les deux services les plus intéressants). En matière de conseil, les entreprises interrogées sont avant tout intéressées par un audit de leur contrat de prévoyance, puis par un accompagnement de leur politique sociale ou encore une aide dans la conduite des négociations ou des consultations.

D'une façon générale, **pour le développement de la complémentaire santé, une majorité de PME préfère que soient privilégiés les contrats collectifs dans les entreprises (55%),** plutôt que les contrats individuels (32%).

Globalement, les entreprises interrogées sont satisfaites de leur organisme gestionnaire, mais elles ont une mauvaise connaissance du statut de des institutions de prévoyance. A peine la moitié savent que les institutions de prévoyance sont gérées par des partenaires sociaux.

PARTIE I :

LES SALARIES

I. LA COUVERTURE PREVOYANCE

I.1. Les deux tiers des salariés sont protégés simultanément contre 3 risques (décès, maladie, invalidité)

Cette année, les salariés étaient interrogés sur leur couverture concernant cinq risques : le décès, la maladie, l'invalidité, la dépendance et la retraite (risque non proposé les années précédentes).

On rappelle qu'il s'agit de déclaratif. On mesure la perception et non pas le taux de couverture réel.

77% des salariés interrogés déclarent être couverts contre le risque maladie, 68% en cas d'invalidité et 69% contre le risque décès. 64% déclarent être couverts par ces trois risques à la fois. Face à la dépendance, la couverture est plus faible : seuls 19% des salariés interrogés déclarent être couverts contre ce risque. Enfin, par rapport à l'an dernier, les salariés ont été questionnés sur un nouveau dispositif : la possibilité d'un plan de retraite supplémentaire, en complément de la retraite obligatoire. 39% déclarent en bénéficier.

Globalement, 15% des salariés interrogés pensent n'être couverts contre aucun de ces risques, 11% ne sont couverts que contre un seul risque, 12% contre deux, 27% contre trois, 26% contre quatre et 11% contre les cinq risques à la fois.

Par rapport à l'an dernier, le niveau de couverture des salariés est plus élevé. En 2001, 72% déclaraient être couverts face au risque maladie, 65% face à l'invalidité, 65% face au risque décès et 15% face au risque dépendance.

Enfin, une part non négligeable de salariés interrogés ne savent pas s'ils sont couverts ou non. Cette remarque est surtout valable pour la couverture décès : un salarié sur quatre ne sait pas si sont incluses dans le contrat de prévoyance de son entreprise, des allocations pour le conjoint ou les enfants. De même, 28% ignorent ce qu'il en est par rapport au risque dépendance.

Figure 1
Les risques couverts

En %	Oui	non	Ne sait pas
En cas de décès :			
<i>Capital pour le conjoint</i>	67	19	14
<i>Allocations pour le conjoint</i>	40	33	27
<i>Allocations pour les enfants</i>	44	31	25
Indemnités journalières	77	17	6
Rente en cas d'invalidité	68	17	15
Assurance face à la dépendance	19	53	28
Plan de retraite complémentaire	39	50	11

Source : CREDOC/CTIP, 2002

Comme les années précédentes, cette couverture varie fortement selon les catégories socioprofessionnelles. En effet, si près de la moitié des cadres bénéficient d'un plan de retraite supplémentaire, seul un quart des employés déclarent en posséder un. De même, les cadres sont plus souvent couverts contre les risques maladie et invalidité. Seul le risque dépendance reste peu développé, qu'elle que soit la catégorie socioprofessionnelle.

Figure 2
Les risques couverts selon la catégorie de salariés

En %	Cadre supérieur	Cadre moyen	Employé	Ouvrier
Indemnités journalières	87	86	75	71
Rente en cas d'invalidité	84	80	65	57
Plan de retraite	52	50	28	36
Aucun risque	4	9	20	18
4 ou 5 risques	53	50	27	31

Source : CREDOC/CTIP, 2002

La couverture contre le risque croît avec l'âge. 20% des salariés de moins de 35 ans ne sont couverts contre aucun des risques cités contre 10% des 45/55 ans et 5% des plus de 55 ans.

De même, la couverture est plus fréquente parmi les salariés ayant signé un contrat à durée indéterminée : 86% d'entre eux sont couverts pour au moins un des cinq risques contre 78% des CDD.

Le type d'entreprise joue aussi un rôle dans la couverture du salarié. Dans les entreprises tertiaires, les salariés sont moins souvent couverts (82% sont couverts pour au moins un des cinq risques) ainsi que dans les petites entreprises (74% dans les moins de 10 salariés).

I.2. Des garanties adaptées à la vie des salariés

En grande majorité, les salariés estiment que les garanties de prévoyance sont adaptées à leur vie tant professionnelle (90%) que familiale (87%). Plus de la moitié les trouvent même tout à fait adaptées : 53% à leur vie professionnelle et 47% à leur vie familiale. Comme l'an dernier, la distinction entre l'adaptation à la vie familiale et celle à la vie professionnelle est rare : 85% des salariés trouvent ces garanties adaptées simultanément aux deux vies, 7% ne les trouvent adaptées à aucune des deux, 4% font la distinction, le reste ne sachant pas.

Ce niveau de satisfaction est proche de celui obtenu les années précédentes.

Figure 3
Jugements exprimés sur la couverture sociale

En %	Adapté à la vie professionnelle		Adapté à la situation familiale	
	2001	2002	2001	2002
Tout à fait	57%	53%	54%	47%
Plutôt	30%	37%	31%	40%
Plutôt pas	5%	7%	6%	7%
Pas du tout	3%	2%	4%	3%
Ne sait pas	5%	1%	5%	3%

Source : CREDOC/CTIP, 2002

Lorsque ces garanties sont jugées mal adaptées, dans les trois-quarts des cas, c'est parce qu'elles ne couvrent pas suffisamment. Le quart restant se réfère à des situations familiales du salarié mal adaptées (pas de conjoint, célibataire, divorcé, etc.) ou à des métiers peu concernés (emploi de bureau, peu de risque, etc.).

I.3. Les garanties souhaitées

Parmi les salariés qui ne sont pas couverts pour les risques identifiés, les attentes les plus fréquentes concernent l'invalidité et la retraite (66%). Viennent ensuite les attentes en matière de couverture du risque décès, maladie et dépendance. Ces taux sont légèrement en baisse par rapport à l'an dernier, en raison notamment du fait que quelques personnes n'ont pas su répondre à la question.

Parmi l'ensemble des salariés, les attentes les plus fortes concernent le plan de retraite complémentaire (33% des salariés sont demandeurs) et la dépendance (27% des salariés le sont).

Figure 4
Les garanties souhaitées par les salariés

En %	- % - par rapport aux salariés non couverts	- % - par rapport à l'ensemble des salariés
En cas de décès :		
<i>Capital pour le conjoint</i>	64	12
<i>Allocations pour le conjoint</i>	59	19
<i>Allocations pour les enfants</i>	64	19
Indemnités journalières	61	10
Rente en cas d'invalidité	66	11
Assurance face à la dépendance	51	27
Plan de retraite complémentaire	66	33

Source : CREDOC/CTIP, 2002

Pour bénéficier de ces garanties, 36% des salariés non couverts par des garanties de prévoyance et qui souhaiteraient l'être se déclarent certainement prêts à cotiser un peu plus et 42% se déclarent peut-être prêts à le faire. Finalement, 22% des salariés sans couverture ne sont pas prêts à cotiser un peu plus pour en bénéficier.

Les salariés employés en contrat à durée déterminée sont un peu plus souvent disposés à payer pour en bénéficier (81% contre 78%).

I.4. L'image des garanties de prévoyance : une protection financière pour eux et leurs proches

Pour les salariés couverts, les garanties de prévoyance représentent d'abord une protection financière pour eux et leurs proches (76%), la moitié met en avant cette vision en premier. 43% d'entre eux estiment que c'est un acquis social et 46% que c'est un avantage proposé dans le cadre de leur entreprise. Seuls 6% en ont une image négative : pour eux, les garanties de prévoyance ne représentent que des cotisations supplémentaires à payer.

Ce sont les employés qui sont les plus négatifs par rapport aux garanties de prévoyance : 18% d'entre eux ne considèrent ces garanties que sous l'angle de cotisations supplémentaires à payer.

Figure 5
L'image des garanties de prévoyance

Réponses multiples	En premier lieu	Parmi les 2 premiers
Une protection financière pour vous et vos proches	51%	76%
Un acquis social	15%	43%
Un avantage proposé dans le cadre de votre entreprise	24%	46%
Seulement des cotisations supplémentaires à payer	6%	14%
Nsp	4%	4%

Source : CREDOC/CTIP, 2002

I.5. Un salarié sur deux pense que les garanties de prévoyance doivent être imposées aux salariés

La moitié des salariés estiment que les garanties de prévoyance doivent être obligatoires, c'est-à-dire qu'elles soient négociées entre l'employeur et les salariés dans le cadre d'un accord collectif (51%). 28% souhaitent qu'elles soient plutôt facultatives et proposées aux salariés dans le cadre de l'entreprise. 20% préfèrent enfin que ces garanties de prévoyance soit l'affaire de chacun et que chaque salarié choisisse et finance lui-même sa prévoyance.

Figure 6
Solution souhaitée pour la mise en place des garanties de prévoyance

En %	2001	2002
2002 : Obligatoires, négociées dans le cadre d'un accord <i>2001 : négociées dans le cadre d'un accord</i>	55	51
2002 : Facultatifs, proposés par l'entreprise <i>2001 : Que ce soit l'employeur qui les mette en place pour les salariés</i>	14	28
L'affaire de chaque salarié qui choisit et finance	27	20
Nsp	3	1
Autre	1	0
TOTAL	100	100

Source : CREDOC/CTIP, 2002

Note de lecture : en 2001, la formulation des items était un peu différente. Leur formulation est rappelée en italique.

Ce sont les ouvriers qui sont les plus enclins à privilégier une solution personnelle : 24% préféreraient choisir et financer eux-mêmes leur prévoyance contre 9% des cadres supérieurs et 18% des cadres moyens. Pour les cadres supérieurs, la meilleure solution repose sur des souscriptions obligatoires négociées dans le cadre d'un accord collectif (61%). Enfin, les employés préfèrent une couverture d'entreprise facultative (36% contre 28%).

Alors que 63% des salariés de 50 ans et plus privilégient une solution obligatoire, négociée dans le cadre d'un accord collectif, ils ne sont que 41% parmi les moins de 35 ans. Ces derniers préfèrent une solution facultative (35%) ou individuelle (24%).

L'opinion varie également avec la taille de l'entreprise où est employée la personne interrogée : seuls 35% des salariés employés dans des entreprises de moins de 10 salariés préfèrent une solution obligatoire, ils sont 62% dans les plus de 200 salariés.

I.6. Les services attendus : une aide financière en cas de problème

Pour la deuxième année consécutive, les salariés étaient interrogés sur leurs attentes en matière de services qui pourraient être proposés en complément des garanties de prévoyance. Le service qui leur paraît le plus intéressant est la possibilité de disposer d'une aide en cas de difficulté telle le maintien de la couverture santé en cas de chômage ou la prise en charge de dépenses médicales lourdes. 44% des salariés interrogés classent ce service comme le plus intéressant de la liste et les deux-tiers parmi les deux premiers services intéressants.

Figure 7
Services proposés en complément des garanties de prévoyance

Parmi les services qui peuvent être proposés en complément des garanties de prévoyance, lequel vous paraît le plus intéressant	2001		2002	
	Premier service cité	Cité parmi les deux services préférés	Premier service cité	Cité parmi les deux services préférés
Une aide en cas de difficulté	37%	57%	44%	66%
Des aides pour faciliter la vie de la famille	27%	54%	20%	49%
De l'information et des précisions sur les contrats et les garanties	12%	22%	20%	33%
Du conseil dans les domaines juridique, fiscal, administratif	9%	24%	8%	27%
Des offres intéressantes en terme de vacances, séjour et loisirs	9%	27%	5%	16%
Aucun de ces services	4%	4%	1%	1%
Autres services			1%	1%
Ne sait pas	2%	2%	1%	1%

Source : CREDOC/CTIP, 2002

Les services les plus cités ensuite sont la possibilité de disposer d'une aide pour faciliter la vie de la famille (bourse d'études, prêt pour l'achat d'un logement), puis de l'information et des précisions sur les contrats et les garanties. Ces aides sont considérées comme les services les plus intéressants par un salarié sur cinq. Près de la moitié classe l'aide pour faciliter la vie de famille parmi les deux services les plus intéressants de la liste et un tiers classe l'information parmi les deux services les plus intéressants.

Ainsi plus que de l'information, les salariés attendent en complément des garanties de prévoyance des aides financières pour mieux faire face aux dépenses lourdes. Néanmoins, par rapport à l'an dernier, la demande d'information a fortement progressé (22% seulement l'avait classé en 2001 parmi les deux services les plus intéressants). La demande d'aides est relativement stable si on ne fait pas la distinction entre celle en cas de difficulté et celle pour faciliter la vie de famille. Cependant, la demande d'aides en cas de difficultés est largement prépondérante par rapport à l'aide pour faciliter la vie de famille.

Les caractéristiques sociodémographiques ont peu d'influence sur ces attentes.

Pour bénéficier de ces services, 58% déclarent être prêts à une légère hausse des cotisations, 38% y sont opposés et 4% ne se prononcent pas. Cette disposition à payer davantage est légèrement en baisse par rapport à l'an dernier (64%).

II. LA COMPLEMENTAIRE SANTE

8% des salariés interrogés ne disposent pas de complémentaire santé. Le taux est du même ordre qu'en 2001. Il est plus élevé parmi les ouvriers (12%) que les cadres (4%). De même, 19% des salariés en contrats à durée déterminée n'ont pas de complémentaire santé.

II.1 La couverture santé

68% des salariés ayant souscrit une complémentaire santé l'ont fait par le biais de l'entreprise et 24% à la suite de démarches personnelles. 11% des salariés sont couverts par la complémentaire santé de leur conjoint et 2% par d'autres manières. Depuis 1999, la part de salariés ayant souscrit une couverture personnelle est en baisse.

Figure 8
Mode de souscription de la complémentaire santé

	1999	2000	2001	2002
Couverture personnelle	34	32	24	24
Couverture de l'entreprise	56	60	68	68
Autre (dont couvert par le conjoint)	9	12	12	11

Le total des réponses est supérieur à 100%, les personnes ayant pu donner plusieurs réponses

Les autres renvoient essentiellement à des personnes couvertes par le conjoint

Source : CREDOC/CTIP, 2002

Les cadres supérieurs sont plus souvent couverts par une complémentaire santé d'entreprise (81%), contrairement aux employés (62%), ces derniers bénéficiant plus souvent de la complémentaire de leur conjoint.

Les salariés en contrats à durée déterminée sont assez peu souvent couverts par la complémentaire santé de l'entreprise (35%), probablement le reflet d'un ancrage moins fort dans l'entreprise et d'un accès aux droits différent.

Les salariés employés dans des entreprises de moins de 10 salariés sont également moins souvent couverts par une complémentaire d'entreprise (49% seulement contre 82% des salariés des entreprises de 500 salariés et plus). Les petites structures prennent moins souvent en charge ce risque que les grosses.

II.2. Les raisons du choix de la complémentaire santé

Lorsque les salariés ont souscrit une complémentaire santé individuelle, dans près de la moitié des cas, ce choix a été motivé par l'absence de complémentaire santé au sein de l'entreprise et dans 23% des cas, par l'insuffisance de la couverture santé proposée par l'entreprise.

Près d'un tiers des salariés interrogés ont évoqué d'autres raisons, essentiellement le fait qu'ils en avaient déjà une avant d'entrer dans l'entreprise ou qu'ils en avaient trouvée une plus intéressante au niveau rapport qualité-prix.

Par rapport à l'an dernier, le fait d'avoir souscrit une complémentaire individuelle est moins souvent liée à l'absence de complémentaire d'entreprise. Les salariés en ayant déjà une autre avant d'entrer dans l'entreprise ou en ayant trouvée une plus intéressante sont relativement plus nombreux.

Figure 9
Raisons de souscription de la complémentaire santé individuelle

En %	2001	2002
N'avait pas de complémentaire santé dans le cadre de l'entreprise	53	43
Souhaitait compléter sa couverture santé d'entreprise	20	23
Autre	25	32

Source : CREDOC/CTIP, 2002

II.3. Une complémentaire santé imposée et obligatoire

Dans plus de la moitié des cas (57%), les salariés n'ont pas eu le choix dans le niveau de couverture selon les postes de dépense (dentaire, optique, hospitalisation, etc.). Mais un tiers d'entre eux seulement regrettent de ne pas avoir eu cette possibilité (35%).

Dans 40% des cas, la complémentaire santé d'entreprise laisse un choix aux salariés en matière de niveau de couverture selon les postes de dépense (dentaire, optique, hospitalisation, etc.). 3% ne savent pas.

45% des salariés souhaitent que la couverture complémentaire santé soit obligatoire, négociée entre les représentants de l'employeur et ceux des salariés dans le cadre d'un accord. Un tiers souhaite qu'elle ne soit que facultative et 19% préfèrent la choisir et la financer eux-mêmes.

Par rapport à 2001, la part de salariés préférant une solution individuelle est en forte baisse (19% contre 29%). En 2002, la solution facultative est beaucoup plus fréquemment citée (33% contre 14%).

Figure 10
Les caractéristiques de la complémentaire santé d'entreprise

Couverture souhaitée	2001	2002
Obligatoire, négociée dans le cadre d'un accord entre les représentants de l'employeur et des salariés	53%	45%
Facultative, proposées par l'entreprise	14%	33%
L'affaire de chaque salarié	29%	19%
Nsp	2%	1%
Autre	1%	2%
TOTAL	100%	100%

Source : CREDOC/CTIP, 2002

Les salariés qui préfèrent une couverture obligatoire, négociée dans le cadre de l'entreprise pour la prévoyance sont aussi nombreux à préférer une couverture obligatoire pour la complémentaire santé (75%).

Comme pour les garanties de prévoyance, les ouvriers sont plus nombreux à préférer une solution individuelle (27%), contrairement aux cadres supérieurs (10%) qui préfèrent une solution négociée entre les représentants de l'employeur (55%).

De même, la taille de l'entreprise joue un rôle non négligeable dans l'opinion sur la complémentaire santé : les salariés des petites entreprises préfèrent une solution facultative, proposée aux salariés tandis que ceux des grandes entreprises préfèrent une solution obligatoire, négociée entre les représentants de l'employeur et des salariés.

Ceux qui considèrent que la prévoyance ou la complémentaire santé sont l'affaire de chacun (27% de l'ensemble des salariés interrogés) ont quelques particularités : ce sont plus souvent des employés ou des ouvriers (74% contre 63% parmi les autres), âgés de moins de 35 ans (45% contre 33%) vivant seul (37% contre 28%). Ils sont moins bien couverts pour la prévoyance (79% sont couverts pour au moins un des 5 risques contre 88% pour les autres) mais ne sont pas moins couverts en complémentaire santé.

Cette préférence pour une couverture obligatoire d'entreprise s'explique, dans 42% des cas, par la garantie d'une couverture minimale en santé pour tous les salariés de l'entreprise. Le tiers des salariés considère que l'accord est plus solidaire et qu'il assure un équilibre des coûts entre les générations, entre les bien portants et ceux en mauvaise santé. Dans un quart des cas, les salariés préfèrent une complémentaire d'entreprise pour sa facilité, aucune démarche individuelle n'est à faire.

Figure 11
Les raisons de préférer une couverture obligatoire

En %	2002
Garantie d'une couverture minimale	42
Accord plus solidaire	33
Facilité, pas de démarches	22
Nsp	3
TOTAL	100

Source : CREDOC/CTIP, 2002

Ainsi, d'une façon générale, 61% des salariés interrogés préfèrent que soient privilégiés les contrats collectifs dans les entreprises avec leurs avantages fiscaux (cotisations déductibles des revenus imposables). 34% préfèrent des contrats individuels assortis d'une éventuelle incitation financière de l'Etat.

Figure 12
Préférence en matière de complémentaire santé

En %	2002
Les contrats collectifs	61
Les contrats individuels	34
Nsp	5
TOTAL	100

Source : CREDOC/CTIP, 2002

II.4. Les services attendus : tiers -payant généralisé et assistance à domicile

En matière des services associés à la complémentaire santé, les attentes les plus fortes concernent le tiers-payant généralisé (pharmacie, hospitalisation, dentaire, etc.). 78% des salariés interrogés citent ce service parmi les deux les plus intéressants de la liste. Vient ensuite l'assistance à domicile en cas de problème (garde d'enfants, aide-ménagère, soutien scolaire à un enfant malade...), puis l'existence d'un réseau de médecins et spécialistes choisis par l'organisme assureur qui garantit des soins de qualité à des prix raisonnables.

Les autres services relatifs à des modes de communication facilités paraissent moins intéressants pour les salariés.

Ce classement est très proche de celui obtenu en 2001.

Figure 13
Services attendus en matière de complémentaire santé

	En premier lieu	Cité parmi les 2 premiers	Souhaité même si hausse des cotisations	Cité parmi les 2 premiers en 2001
Tiers-payant généralisé	64%	78%	54%	76%
Assistance à domicile en cas de problème	15%	58%	20%	58%
Réseau de médecins, spécialistes choisis par l'assureur	10%	24%	9%	20%
Conseils médicaux par téléphone	1%	7%	1%	5%
Analyse de devis dentaire et optique par téléphone	2%	8%	2%	10%
Service internet	4%	10%	4%	12%
Autre	0	0%	0	0
Aucun	4%	4%	8%	3%
TOTAL	100%			100%

Source : CREDOC/CTIP, 2002

Le fait de devoir en contrepartie accepter une légère augmentation des cotisations ne semble guère modifier l'ordre de leurs souhaits qui reste le même. Néanmoins, la hausse des cotisations fait changer d'avis un nombre non négligeable de personnes sur l'intérêt porté au service. Ainsi, si 78% des salariés considèrent le tiers-payant généralisé comme un service intéressant, ils ne sont que 54% à le souhaiter si cela implique une hausse des cotisations. De même, si près de 6 salariés sur dix considèrent l'assistance à domicile en cas de problème comme un service intéressant, ils ne sont que 2 sur dix à accepter une hausse des cotisations, en contrepartie.

II.5. Des salariés satisfaits de leur complémentaire santé, sauf pour le remboursement de certains postes tels l'optique et le dentaire

Vis-à-vis du remboursement de certains frais médicaux comme l'optique et le dentaire, mal pris en charge par la sécurité sociale, seuls 11% des salariés interrogés se déclarent satisfaits du niveau de remboursement assuré par leur complémentaire, mais 39% seulement sont prêts à payer davantage pour être mieux couverts. 8% des salariés acceptent d'être en contrepartie moins bien remboursés sur d'autres frais médicaux et 42% ne sont prêts ni à payer davantage ni à être moins bien remboursés sur d'autres postes.

Par rapport à 2001, la proportion de salariés satisfait par le niveau de remboursement assuré par la complémentaire sur certains postes mal pris en charge par la sécurité sociale est en forte baisse (11% contre 28% en 2001). De même, la part de salariés prêts à payer davantage pour être mieux couverts a légèrement baissé (39% contre 46% en 2001).

Figure 14

Niveau de remboursement sur certains postes mal pris en charge par la sécurité sociale

Pour être mieux pris en charge sur certains postes tels l'optique et le dentaire, seriez-vous prêts :	2001	2002
à payer davantage pour votre complémentaire santé	46%	39%
À être moins bien remboursés sur d'autres postes	8%	8%
Ni l'une et l'autre de ces solutions	18%	42%
Est satisfait de son niveau de remboursement	28%	11%
TOTAL	100%	100%

Source : CREDOC/CTIP, 2002

Globalement, les salariés sont, cependant, plutôt satisfaits de l'organisme assureur qui gère leur complémentaire santé : 86% en matière d'information et de communication, 89% en matière de rapidité des remboursement et versements des prestations, 74% en matière de conseil et 84% en matière d'offre de services. Plus de la moitié sont mêmes tout à fait satisfaits de la rapidité des remboursements et du niveau d'information et de communication. C'est le conseil qui les satisfait moins : 12% des salariés interrogés ne sont plutôt pas satisfaits et 7% ne le sont pas du tout.

Figure 15
Niveau de satisfaction vis-à-vis de la complémentaire santé

	Tout à fait	Plutôt	Plutôt pas	Pas du tout	Nsp	TOTAL
L'information et la communication	54%	32%	8%	5%	1%	100%
La rapidité dans les remboursements ou versements de prestations	59%	30%	6%	2%	3%	100%
Le conseil	43%	31%	12%	7%	7%	100%
L'offre de services	47%	38%	8%	3%	3%	100%

Source : CREDOC/CTIP, 2002

Dans le cadre de la recherche d'un nouvel emploi, seuls 29% des salariés interrogés considèrent que la prévoyance ou la complémentaire santé peuvent être un élément décisif dans le choix entre deux entreprises. En 2000, 51% des salariés déclaraient que la couverture prévoyance ou la complémentaire santé pouvait être un argument d'embauche. L'écart s'explique avant tout par la différence de formulation : en 2002, la question est plus restrictive (élément décisif).

III. UNE MAUVAISE CONNAISSANCE DES ORGANISMES

GESTIONNAIRES

III.1. Les institutions de prévoyance : un statut mal repéré surtout pour les ouvriers et employés

Lorsqu'on les interroge sur les institutions de prévoyance, les salariés connaissent relativement mal ce type d'organismes. 12% pensent qu'elles sont gérées par l'Etat, 32% par des actionnaires privés et seulement 39% par des partenaires sociaux. 17% ne savent pas. Près de 60% des salariés interrogés ne savent donc pas ou se trompent sur le statut des institutions de prévoyance.

Par rapport aux années précédentes, la part de salariés ne sachant pas a fortement baissé en 2002. La proportion de salariés sachant que les institutions de prévoyance sont gérées par les partenaires sociaux a certes progressé par rapport à 2001, mais reste au même niveau qu'en 1999 et 2000. La proportion de salariés déclarant que ces institutions sont gérées par des actionnaires privés est en hausse depuis quatre ans.

Figure 16
Statut des institutions de prévoyance

Selon vous, les institutions de prévoyance sont gérées par :	1999	2000	2001	2002
Etat	10%	8%	10%	12%
Partenaires sociaux	38%	40%	31%	39%
Actionnaires privés	24%	21%	31%	32%
Ne sait pas	28%	31%	28%	17%
TOTAL	100%	100%	100%	100%

Source : CREDOC/CTIP, 2002

Comme les années précédentes, le niveau de connaissance est plus élevé au sein des cadres supérieurs : seuls 7% ne savent pas et 54% savent que ce sont des partenaires sociaux. Seuls 32% des ouvriers savent que ce sont des partenaires sociaux, 22% des employés ne savent pas répondre.

De même, 47% des salariés âgés de plus de 60 ans estiment que les institutions de prévoyance sont gérées par des partenaires sociaux contre 34% des moins de 30 ans. Ces derniers pensent plus souvent qu'elles sont gérées par des actionnaires privés (34% contre 20% des plus de 50 ans).

Figure 17
Statut déclaré des institutions de prévoyance selon la catégorie socioprofessionnelle

	Cadres supérieurs	Cadres moyens	employés	ouvriers	Total
Etat	7%	5%	8%	19%	12%
partenaires sociaux	54%	42%	40%	32%	39%
Actionnaires privés	32%	37%	30%	30%	32%
Nsp	7%	16%	22%	19%	17%
TOTAL	100%	100%	100%	100%	100%

Source : CREDOC/CTIP, 2002

Enfin, les salariés contactés par le biais des fichiers CTIP identifient un peu mieux le statut des institutions de prévoyance (42% citent les partenaires sociaux, contre 37% pour les autres).

De même, 66% seulement des salariés couverts connaissent le nom de l'organisme gestionnaire de leurs garanties de prévoyance et 69% celui de la complémentaire santé.

En matière de garanties de prévoyance, 48% des salariés interrogés déclarent être couverts par une institution de prévoyance, 36% par une mutuelle et 14% par une société d'assurance. En matière de complémentaire santé, 62% déclarent être couverts par une mutuelle, 37% par une institution de prévoyance et 10% par une société d'assurance.

Les ouvriers couverts ont une moins bonne connaissance de l'organisme gestionnaire. Seuls 43% des ouvriers connaissent le nom de l'organisme de prévoyance, contre 88% des cadres supérieurs et 83% des cadres moyens. De même, 55% des ouvriers couverts connaissent le nom de leur complémentaire santé contre 80% des cadres supérieurs et 84% des cadres moyens.

Les jeunes ont également une moins bonne connaissance de l'organisme gestionnaire de leur couverture prévoyance : 57% des moins de 35 ans couverts seulement connaissent le nom de cet organisme contre plus de 70% des plus âgés couverts.

Seuls 19% des salariés couverts en contrat à durée déterminée connaissent le nom de l'organisme gestionnaire de la prévoyance et 46% celui de la complémentaire santé.

III 2. Une bonne image du paritarisme

Aux yeux des salariés interrogés, les institutions paritaires sont plutôt proches des préoccupations des salariés (71%), elles sont plutôt solidaires (65%), efficaces (75%) et de bons gestionnaires (64%). On peut néanmoins souligner la proportion non négligeable de salariés qui ne savent pas répondre à la question (autour de 10% et même 21% en matière de gestion), ce qui confirme la faible connaissance des salariés vis-à-vis de ces organismes.

Par rapport à l'an dernier, l'image des institutions paritaires s'est même un peu améliorée. En 2001, 60% des salariés interrogées déclaraient que l'image des institutions paritaires correspondaient bien ou très bien avec les termes "proches des préoccupations des salariés" (contre 71% en 2002) ; 53% avec "solidaires" (contre 65% en 2002) et 70% avec "efficaces" (contre 75% en 2002).

Figure 18
L'image des institutions paritaires

	Très bien	Plutôt bien	Plutôt mal	Très mal	Nsp	TOTAL
Proches des préoccupations des salariés	11%	60%	15%	4%	9%	100%
Solidaires	11%	54%	21%	3%	12%	100%
Efficaces	13%	62%	14%	2%	9%	100%
Bons gestionnaires	12%	52%	13%	2%	21%	100%

Source : CREDOC/CTIP, 2002

Globalement, 80% des salariés interrogés déclarent avoir une bonne ou une assez bonne image du paritarisme. 12% en ont une assez mauvaise image et 1% en ont une mauvaise. 7% ne savent pas. Par rapport aux années précédentes, le taux d'indécis a de nouveau baissé (9% en 2001) améliorant de nouveau l'image du paritarisme.

Figure 19
L'image du paritarisme

Globalement, l'image que vous avez des institutions de prévoyance est :	2000	2001	2002
Très bonne	3%	9%	5%
Assez bonne	68%	69%	75%
Assez mauvaise	11%	11%	12%
Très mauvaise	2%	2%	1%
Ne sait pas	16%	9%	7%
TOTAL	100%	100%	100%

Source : CREDOC/CTIP, 2002

Les salariés des petites entreprises ont une image plus négative : seuls 72% des salariés des entreprises de moins de 10 salariés ont une bonne image et 66% des salariés des entreprises de 10 à 19 salariés. En revanche, 95% des salariés des entreprises de 500 salariés et plus ont une bonne image.

Les principaux atouts d'un organisme qui gère la prévoyance ou la complémentaire santé sont en premier lieu l'efficacité (délai de remboursement notamment), la compétitivité, la disponibilité puis la solidarité.

Figure 20
Les atouts d'un organisme qui gère la prévoyance ou la complémentaire santé

	En premier lieu	Cité parmi les 2 premiers
L'efficacité (délai de paiement notamment)	58%	80%
Etre concurrentiel	18%	39%
La disponibilité	12%	39%
La solidarité	10%	31%
Un autre atout	1%	1%
nsp	1%	1%
TOTAL	100%%	

Source : CREDOC/CTIP, 2002

PARTIE II :

LES ENTREPRISES DE MOINS DE 200 SALARIES

I. LA COUVERTURE PREVOYANCE

I.1. Les trois-quarts des entreprises proposent au moins une garantie de prévoyance à l'ensemble de leurs salariés

330 entreprises employant moins de 200 salariés ont été interrogées. Elles étaient interrogées sur leur offre de garanties de prévoyance à travers quatre items : le décès, la maladie, l'invalidité et d'autres risques. La couverture la plus souvent proposée concerne la maladie : 63% la proposent à tous leurs salariés et 15% à une partie. 65% proposent une couverture contre l'invalidité et 68% contre le décès. Les autres garanties (dont probablement la dépendance et la retraite, non citées dans ce questionnaire, contrairement à celui présenté aux salariés) sont beaucoup moins souvent proposées. En effet, le poste "autres garanties" recouvre principalement la complémentaire santé. La dépendance et la retraite sont rarement citées.

Figure 21
Les risques proposés par l'entreprise

%	Pour tous les salariés	Pour une partie des salariés	non
En cas de décès :			
<i>Capital pour le conjoint</i>	52	16	32
<i>Allocations pour le conjoint et les enfants</i>	36	11	53
Indemnités journalières	63	15	22
Rente en cas d'invalidité	53	12	35
Autres garanties	12	4	84

Source : CREDOC/CTIP, 2002

14% des entreprises interrogées ne proposent aucune couverture de prévoyance et 27% n'en proposent aucune à l'ensemble de leurs salariés. Les entreprises en proposent le plus souvent au moins trois, lorsqu'elles le font. Plus de la moitié en proposent trois ou plus à une partie des salariés et 40% à l'ensemble des salariés. Le niveau de couverture est plus faible que celui de l'an dernier. En 2001, seuls 7% des entreprises interrogées ne proposaient aucune garantie de prévoyance, même pas qu'à une partie des salariés (contre 14% en 2002) et 16% n'en proposaient aucune à l'ensemble des salariés (contre 27% en 2002).

Figure 22
Nombre de risques proposés par l'entreprise

%	Pour tous les salariés	Pour une partie des salariés
Aucun	27	14
1 risque	14	12
2 risques	19	18
3 risques	33	44
4 risques	7	12

Source : CREDOC/CTIP, 2002

La couverture croît avec la taille de l'entreprise : 18% des entreprises de moins de 10 salariés n'offrent aucune garantie de prévoyance contre 5% des plus de 50 salariés. 45% des plus petites offrent des garanties contre au moins trois risques contre 74% des plus de 100 salariés.

Dans plus de la moitié des cas, ces garanties sont obligatoires et font partie d'un accord négocié au niveau de la profession. Moins souvent, elles ont été mises en place à l'initiative de l'employeur et encore moins souvent à la suite d'un accord ou d'un référendum au sein de l'entreprise.

Figure 23
Modalités de mise en place des garanties de prévoyance

%	Accord de la profession	Accord de l'entreprise	Initiative de l'employeur
En cas de décès :			
<i>Capital pour le conjoint</i>	57	12	31
<i>Allocations pour le conjoint et les enfants</i>	54	10	36
Indemnités journalières	62	12	26
Rente en cas d'invalidité	61	10	29
autres	42	16	42

Source : CREDOC/CTIP, 2002

I.2. une opinion favorable de la prévoyance

L'existence de garanties obligatoires issues d'un accord collectif au niveau de la profession est considérée comme une bonne chose par 84% des entreprises interrogées. 36% pensent même que c'est une très bonne chose.

Par rapport à l'an dernier, le niveau de satisfaction s'est légèrement amélioré, la part d'entreprises estimant que c'est une très bonne chose ayant crû de quatre points.

Figure 24
Opinion des responsables sur la négociation de garanties obligatoires

L'existence de garanties obligatoires, issues d'un accord collectif au niveau de la profession, est...	2001	2002
Une très bonne chose	32	36
Plutôt une bonne chose	54	48
Plutôt une mauvaise chose	7	8
Une très mauvaise chose	2	2
Ne sait pas	5	6

Source : CREDOC/CTIP, 2002

Les principales raisons de cette opinion tiennent au fait que le système est plus solidaire pour tous les salariés de la profession (42%), qu'il est moins cher grâce à la mutualisation entre toutes les entreprises (29%), qu'il est plus simple à mettre en place (22%) et pour d'autres raisons dans 7% des cas.

Parmi les entreprises n'ayant pas mis en place des garanties de prévoyance, 10% réfléchissent actuellement à la mise en place de couvertures.

II. LA COMPLEMENTAIRE SANTE

II.1. Près des trois-quarts des entreprises proposent une complémentaire santé

72% des entreprises interrogées déclarent avoir mis en place une complémentaire santé : 53% pour tous les salariés et 19% pour une partie seulement. Dans 56% des cas, cette complémentaire est obligatoire, elle est facultative sinon.

Les entreprises du BTP proposent relativement plus souvent de complémentaire santé (17% n'en proposent pas contre 28%), contrairement au commerce : 38% ne proposent pas de complémentaire santé.

Figure 25
Complémentaire santé

Il y a-t-il une complémentaire santé	%
Oui, pour tous les salariés	53
Oui, pour une partie des salariés	19
Non	28
Total	100

Source : CREDOC/CTIP, 2002

Parmi les entreprises qui ne proposent pas de complémentaire santé, la principale raison invoquée tient au fait que pour elles, c'est au salarié de choisir et de financer sa complémentaire santé (58%). 44% estiment que c'est un coût trop lourd pour l'entreprise comme pour les salariés, 23% déclarent que c'est trop compliqué à mettre en place, 23% que c'est aux partenaires sociaux de la profession de prendre cette initiative et 22% y ont réfléchi mais ne l'ont pas encore mis en place.

La moitié des PME qui pensent que c'est à chaque salarié de le financer pensent également que c'est un coût trop lourd pour l'entreprise.

Figure 26
Raisons de ne pas proposer une complémentaire santé

Réponses multiples	%
C'est à chaque salarié de le financer	58
C'est un coût trop lourd pour l'entreprise et les salariés	44
C'est trop compliqué à mettre en place	23
C'est aux partenaires de la profession de mettre en place	23
Y réfléchit mais ne l'a pas encore mis en place	22

Source : CREDOC/CTIP, 2002

38% des entreprises interrogées considèrent que la prévoyance et la complémentaire santé sont des avantages susceptibles d'attirer de nouvelles compétences dans l'entreprise et de fidéliser les salariés.

41% des entreprises interrogées déclarent avoir confié à un tiers (expert-comptable, par exemple) la gestion des garanties de prévoyance et de la complémentaire santé. 19% ont fait appel à un prestataire extérieur pour les assister dans le choix de l'organisme assureur.

II.2 Les services attendus : du conseil

D'une façon générale, 55% des responsables d'entreprise interrogés préfèrent que le développement de la complémentaire santé passent par des contrats collectifs dans les entreprises avec leurs avantages fiscaux (cotisations déductibles de l'impôt sur les bénéfices de la société et les cotisations salariales déductibles de l'impôt sur les revenus). 32% préfèrent que cela passe par des contrats individuels assortis d'une éventuelle incitation financière de l'Etat et 13% n'ont pas exprimé leur opinion.

Les principaux services attendus en complément de la couverture santé par les entreprises sont du conseil et de l'action sociale (prévention en matière de santé, aides à domicile, etc.). Une entreprise sur cinq déclare ne souhaiter aucun de ces services.

Figure 27
Services attendus en matière de complémentaire santé

	2002		2001
	En premier lieu	Cité parmi les 2 premiers	Cité parmi les 2 premiers
Conseil	23%	41%	40%
Action sociale (prévention en matière de santé, aides à domicile, soutien ponctuel aux salariés en difficulté)	21%	38%	
Aucun	20%	20%	18%
Formation/sensibilisation sur la protection sociale pour vous ou le responsable de ces questions	15%	24%	32%
Assistance à la gestion administrative	12%	27%	26%
Services sur internet	9%	18%	
TOTAL	100%		

Source : CREDOC/CTIP, 2002

En matière de conseil, les entreprises interrogées sont avant tout intéressées par un audit de leur contrat de prévoyance (43% des entreprises intéressées par le conseil en complément de la gestion des garanties), puis par un accompagnement de leur politique sociale (27%), puis par une aide dans la conduite des négociations ou des consultations (23%). 7% préfèrent d'autres services.

II.3. Les services intéressants sur internet : information des salariés et consultation des prestations

Parmi les services sur internet proposés, les entreprises interrogées sont avant tout intéressées par l'information des salariés sur leur contrat et par la consultation des décomptes et des prestations pour leurs salariés. 45% d'entre elles classent ces services parmi les deux les plus intéressants de la liste. Puis, viennent la souscription en ligne (38%), la visualisation de l'équilibre financier du contrat d'entreprise (33%) et des actes de gestion telles l'affiliation (31%).

Figure 28
Services intéressants sur internet

	En premier lieu	Cité parmi les 2 premiers
Consultation des décomptes et prestations	31%	45%
Information des salariés sur leur contrat	24%	45%
Souscription en ligne	17%	38%
Actes de gestion en ligne	10%	31%
Visualisation de l'équilibre financier du contrat	14%	33%
Autres	3%	8%
TOTAL	100%	

Source : CREDOC/CTIP, 2002

II.4. Des entreprises très satisfaites de l'organisme gestionnaire

Globalement, 90% des entreprises interrogées sont satisfaites de l'organisme gestionnaire qui gère le contrat de prévoyance ou la complémentaire santé de l'entreprise en ce qui concerne la gestion du contrat, 89% en ce qui concerne l'offre de garanties et de services, 88% en ce qui concerne la qualité et l'efficacité du service, 86% en ce qui concerne l'information et la communication et 80% en ce qui concerne le conseil.

Le niveau de satisfaction des entreprises vis-à-vis de l'organisme assureur de la couverture prévoyance ou santé est donc élevé. Plus de la moitié considèrent même qu'ils sont tout à fait satisfaits. La satisfaction est la plus forte en ce qui concerne la gestion du contrat, elle est plus faible pour le conseil, mais reste élevée.

Figure 29
Niveau de satisfaction vis-à-vis de la complémentaire santé

	Tout à fait	Plutôt	Plutôt pas	Pas du tout	Nsp	TOTAL
L'information et la communication	61%	25%	6%	3%	5%	100%
La gestion du contrat	60%	30%	3%	2%	5%	100%
Le conseil	51%	29%	9%	4%	7%	100%
L'offre de garanties et de services	53%	36%	4%	1%	6%	100%
La qualité et l'efficacité du service	58%	30%	5%	1%	6%	100%

Source : CREDOC/CTIP, 2002

III. CONNAISSANCE ET IMAGE DE L'ORGANISME GESTIONNAIRE

III.1. Une connaissance assez mauvaise

A peine la moitié des entreprises interrogées savent que les institutions de prévoyance sont gérées par les partenaires sociaux (46%). Un tiers pensent plutôt que ce sont des actionnaires privés, 6% que c'est l'Etat et 15% ne savent pas.

Le niveau de connaissance est plus faible parmi les entreprises du commerce : un quart ne connaît pas le statut de ces organismes paritaires contre 15%. Seuls 29% savent que qu'elles sont gérées par des partenaires sociaux. Ceci peut s'expliquer par le fait que ce secteur confie plus souvent le traitement de ces questions à un tiers (54% contre 41%).

86% des entreprises interrogées déclarent connaître le nom du ou des organismes gérant les garanties de prévoyance de l'entreprise et 89% celui de l'organisme gérant la complémentaire santé.

47% des entreprises interrogées ont souscrit des garanties de prévoyance auprès d'une institution de prévoyance, 27% auprès d'une mutuelle et 21% auprès d'une société d'assurance. 7% ne savent pas.

La complémentaire santé est, quant à elle, le plus souvent, souscrit auprès d'une mutuelle (51%) puis d'une institution de prévoyance (26%) et enfin d'une société d'assurance (16%). 6% ne savent pas.

III.2. Une bonne image

Les entreprises interrogées ont une bonne image du paritarisme : 63% en ont une assez bonne et 9% une très bonne. 14% ont une image assez négative et 13% ne savent pas. En comparaison des salariés, les entreprises ont une image légèrement plus négative du paritarisme (72% en ont une bonne image contre 80% des salariés).

ANNEXE 1 :
TRIS A PLAT QUESTIONNAIRE SALARIES

ANNEXE 2 :
TRI A PLAT QUESTIONNAIRE
ENTREPRISES DE MOINS DE 200 SALARIES

ANNEXE 3 :
QUESTIONNAIRE AUPRES DES SALARIES

ANNEXE 4 :
QUESTIONNAIRE AUPRES DES ENTREPRISES
DE MOINS DE 200 SALARIES
