

*Centre de recherche
pour l'étude
et l'observation
des conditions
de vie*

Sou2001-1427

1

*142, rue du Chevaleret
75013 PARIS
Tél. 01 40 77 85 04
Fax 01 40 77 85 09*

**CREDOC - DIRECTION
IMPORTANT**

Ce rapport est actuellement soumis à embargo ou à diffusion restreinte par le commanditaire de l'étude dont il traite. Il vous est adressé au titre de vos responsabilités à l'égard du centre.

**NOUS VOUS DEMANDONS DE NE PAS LE
DIFFUSER**

CRÉDOC

L'ENTREPRISE DE RECHERCHE

**Crédoc - Garanties et services :
les attentes des salariés et des
entreprises. Juillet 2001.**

R8 0510



0000117281/ ex 01

X

CRÉDOC

*Centre de Recherche pour l'Étude et l'Observation
des Conditions de vie*

GARANTIES ET SERVICES : LES ATTENTES DES SALARIES ET DES ENTREPRISES

*Ce document contient une synthèse des résultats
de la troisième vague d'enquête
réalisée pour le CTIP*

Marie-Odile SIMON

Département Évaluation
des politiques sociales

Juillet 2001

SOMMAIRE

INTRODUCTION.....	4
I. <i>LE CONTEXTE DE L'ÉTUDE.....</i>	4
II. <i>LA MÉTHODE.....</i>	4
III. <i>LES PRINCIPAUX ENSEIGNEMENTS DE L'ÉTUDE.....</i>	5
PARTIE I : LES SALARIÉS.....	9
I. <i>LA COUVERTURE PRÉVOYANCE.....</i>	9
➤ Les deux tiers des salariés sont protégés simultanément contre 3 risques (décès, maladie, invalidité) ..9	
➤ 85% des salariés jugent leur couverture prévoyance adaptée.....11	
➤ Une attente forte sur la dépendance12	
➤ Les services attendus : les aides en cas de difficulté et pour faciliter la vie de famille.....13	
➤ Une forte attente sur les systèmes de retraite supplémentaire et les indemnités de fin de carrière14	
II. <i>LA COMPLÉMENTAIRE SANTÉ.....</i>	15
➤ Un quart de salariés ont souscrit une couverture personnelle15	
➤ Une couverture d'entreprise majoritairement obligatoire et financée conjointement par l'employeur et le salarié16	
➤ Les services attendus : Le tiers payant généralisé et l'assistance à domicile17	
➤ La moitié des salariés prêts à payer davantage pour être mieux remboursé sur certains frais médicaux 18	
➤ Une préférence pour une garantie négociée collectivement.....19	
III. <i>L'IMAGE DES INSTITUTIONS DE PRÉVOYANCE.....</i>	21
➤ Le statut des institutions de prévoyance toujours mal repéré.....21	
➤ Les institutions de prévoyance : efficaces, solides financièrement et disponibles22	
➤ Les deux qualités des organismes gestionnaires : l'efficacité et le rapport qualité/prix.....23	
➤ Une bonne image générale du paritarisme24	
PARTIE II : LES ENTREPRISES DE MOINS DE 200 SALARIÉS.....	25
➤ Un quart des PME ne propose pas de complémentaire santé à ses salariés.....25	
➤ La plupart des responsables de PME sont favorables à la mise en place de garanties obligatoires27	
➤ Les produits proposés en plus de la prévoyance28	
➤ Le principal service attendu : du conseil pour faire évoluer le contrat à la vie de l'entreprise29	
➤ 4 entreprises sur 10 considèrent que la prévoyance et la complémentaire santé sont des arguments à l'embauche.....30	
➤ Le statut des institutions de prévoyance mal identifié.....30	
ANNEXE 1 : TRIS À PLAT DES RÉPONSES DES SALARIÉS.....	32
ANNEXE 2 : TRIS À PLAT DES RÉPONSES DES RESPONSABLES DE PME.....	43

LISTE DES TABLEAUX

Figure 1 Les risques couverts.....	10
Figure 2 Les risques couverts selon la catégorie de salariés	10
Figure 3 Jugements exprimés sur la couverture sociale	11
Figure 4 Les garanties souhaitées par les salariés	12
Figure 5 Services proposés en complément des garanties de prévoyance	13
Figure 6 Mode de souscription de la complémentaire santé	15
Figure 7 Les caractéristiques de la couverture complémentaire santé d'entreprise	17
Figure 8 Les services associés à la complémentaire santé	18
Figure 9 Les solutions pour améliorer le remboursement.....	19
Figure 10 La meilleure solution pour la mise en place des garanties selon les salariés	19
Figure 11 gestionnaires des institutions de prévoyance selon les salariés	21
Figure 12 L'image des institutions de prévoyance.....	22
Figure 13 Les deux avantages les plus importants que doit posséder l'organisme qui gère la prévoyance ou la complémentaire santé.....	23
Figure 14 L'image du paritarisme.....	24
Figure 15 Les risques couverts par les entreprises	25
Figure 16 Les couvertures obligatoires	27
Figure 17 Opinion sur la négociation de garanties obligatoires	27
Figure 18 Les services associés à la gestion des garanties qui semblent les plus intéressants aux entreprises	29
Figure 19 Le critère de sélection principal en cas de mise en concurrence d'organisme.....	30
Figure 20 gestionnaires des institutions de prévoyance selon les entreprises	30
Figure 21 L'image des institutions de prévoyance selon les entreprises.....	31
Figure 22 L'image du paritarisme selon les entreprises.....	31

INTRODUCTION

I. LE CONTEXTE DE L'ÉTUDE

Les institutions de prévoyance ont entamé une réflexion approfondie sur leur communication. Dans le cadre de cette réflexion, le Centre Technique des Institutions de Prévoyance (CTIP) a commandé en 1999 au CREDOC la mise en place et la réalisation d'un baromètre du suivi des attentes des salariés en matière de prévoyance. L'objet de cette enquête, reconduite pour la troisième année, est de mieux connaître l'image des institutions de prévoyance dans le grand public, et de suivre son évolution. Une des principales difficultés de cette enquête provient du fait que le public a du mal à se faire une représentation précise de cet univers institutionnel. C'est pourquoi le questionnaire est délibérément axé sur ce qui intéresse le plus directement le public : la couverture des risques et les garanties dont il bénéficie.

II. LA MÉTHODE

Comme lors des précédentes vagues d'interrogation, une première enquête a été menée auprès d'un échantillon de salariés. Cette population reflète le niveau de connaissance et de sensibilité des salariés au thème de la prévoyance et de la complémentaire santé.

609 salariés ont donc été interrogés au téléphone. Contactés sur leur lieu de travail pendant une dizaine de minutes, ils apportent le témoignage de leur propre situation et de leurs opinions et attentes en matière de prévoyance et de complémentaire santé.

Le questionnaire de cette nouvelle vague d'enquête est assez différent des deux années précédentes. Si les thèmes abordés sont les mêmes, les questions ont souvent été précisées. C'est pourquoi les comparaisons avec les réponses obtenues lors des deux enquêtes précédentes sont rares.

Cette année, une deuxième enquête a été menée auprès de responsables de PME (chefs d'entreprise, chefs du personnel, directeur des ressources humaines). 300 personnes ont été interrogées, dans des entreprises de moins de 200 salariés. Elles ont été essentiellement interrogées sur la couverture en place dans leur entreprise, ainsi que sur leurs opinions et attentes en matière de prévoyance et de complémentaire santé.

III. LES PRINCIPAUX ENSEIGNEMENTS DE L'ÉTUDE

On rappelle que les données collectées dans cette enquête sont issues des déclarations des personnes interrogées. En particulier, les taux de couverture des salariés calculés ici correspondent aux taux de couverture perçus, compte tenu de leur niveau de connaissance et d'information sur le sujet.

83% des salariés interrogés déclarent avoir une couverture prévoyance par leur entreprise. Cette garantie intègre dans les deux tiers des cas les risques maladie, décès et invalidité. Comme l'année précédente, les salariés pourvus d'une couverture sont nombreux à la juger adaptée à leur situation professionnelle comme familiale (85%).

Les services proposés en complément des garanties de prévoyance qui intéresseraient le plus de salariés sont les aides « sociales » : en cas de difficulté et pour faciliter la vie de la famille. Plus des deux tiers des salariés qui se disent intéressés par ces services sont d'ailleurs prêts à accepter une légère hausse des cotisations pour en bénéficier.

90% des salariés ont une complémentaire santé. Le quart d'entre eux ont une couverture personnelle, majoritairement parce qu'il n'y a pas de complémentaire santé dans leur entreprise, mais aussi parce qu'ils souhaitent compléter leur couverture entreprise, ou encore parce que, en cas de couverture d'entreprise facultative, leur contrat individuel leur semble

plus adapté à leur situation personnelle. Les couvertures d'entreprise sont en général obligatoires (63%) et financées en partie par l'employeur (74%).

Pour la couverture prévoyance comme pour la complémentaire santé, les salariés considèrent majoritairement (environ 55%) que la meilleure solution est qu'elle soit négociée dans le cadre d'un accord collectif. Un peu plus du quart considère au contraire qu'il vaut mieux que chaque salarié choisisse et finance lui-même sa couverture. En particulier, les salariés de petites entreprises sont nombreux à penser ainsi. Les jeunes ont cet avis pour la complémentaire santé.

Les principaux services attendus associés à la complémentaire santé sont le tiers payant généralisé (76% des salariés le citent comme faisant partie des deux services attendus en premier) et l'assistance à domicile (58%). Ces services intéressent 76% des salariés s'ils sont assortis d'une hausse des cotisations.

Comme les années précédentes, le fonctionnement des institutions de prévoyance reste mal identifié. Ainsi, moins d'un tiers des salariés associent ces institutions aux partenaires sociaux. Une fois informés de leur véritable statut, l'image qu'ont les salariés de ces institutions est celle d'organismes efficaces, solides financièrement et plutôt accessibles et disponibles (plus de deux tiers des salariés trouvent que ces trois items correspondent bien à ces organismes). D'ailleurs, les deux avantages qu'ils attendent de l'organisme qui gère leur couverture sont d'abord l'efficacité (59%) qui intègre la question du délai de paiement, puis le rapport qualité/prix (54%).

L'image générale du paritarisme est globalement bonne (78%), quoiqu'un peu moins favorable chez les plus jeunes (73%) comme l'ont bien montré les entretiens de groupe réalisés au cours de la phase précédente¹.

En ce qui concerne les entreprises de moins de 200 salariés. Les trois quarts des entreprises proposent une couverture complémentaire santé à au moins une partie des salariés (60% à l'ensemble), 93% proposent une couverture prévoyance à au moins une partie de leurs

¹ *Les jeunes et la Prévoyance*, phase qualitative, Département consommation du CRÉDOC, avril 2001.

salariés, et 67% couvrent les quatre principaux risques (maladie, incapacité de travail, décès, invalidité).

La plupart des responsables interrogés (86%) sont favorables à la mise en place de garanties obligatoires au niveau d'une branche professionnelle, négociées par les partenaires sociaux, les représentants des employeurs et des salariés (environ 40% des entreprises interrogées sont déjà soumises à un accord de branche pour les risques de prévoyance et 30% pour la complémentaire santé). Ceux qui sont favorables à un tel accord estiment en effet que c'est plus solidaire (49%), plus simple (21%) mais aussi moins cher (18%).

Parmi les cinq services associés à la gestion des garanties qui peuvent être proposés aux entreprises (conseil pour faire évoluer le contrat en fonction de la vie de l'entreprise, assistance personnalisée pour la réinsertion des salariés en arrêt de travail longue durée, formation/sensibilisation sur la protection sociale, assistance à la gestion administrative ou encore aide pour valoriser auprès des salariés la prévoyance et la complémentaire santé en place dans l'entreprise), les responsables interrogés ne privilégient pas véritablement un service en particulier (chaque service recueille entre un tiers et un quart des préférences des responsables interrogés). 18% d'entre eux en choisissent même aucun.

Les deux critères de sélection retenus pour choisir un organisme de prévoyance sont le rapport qualité/prix (61% des responsables interrogés le mentionnent parmi les deux critères les plus importants) et la qualité du service : rapidité des paiements, réactivité, information,... (60%).

La globalité de l'offre ou l'accompagnement social pour les salariés en difficulté sont moins souvent cités (respectivement 33% et 21%).

La perception du véritable statut des institutions de prévoyance est à peine meilleure parmi les responsables de PME que parmi l'ensemble des salariés interrogés : ainsi, seulement 45% d'entre eux ont été en mesure de citer les partenaires sociaux comme les gestionnaires des institutions de prévoyance. Les responsables sont aussi plus nombreux que les salariés à trouver que les items proposés dans le questionnaire correspondent mal à l'image de ces institutions, sans que cette proportion ne dépasse jamais le tiers des personnes interrogées. Seule la solidité financière semble une « qualité » que presque tout le monde associe aux

institutions de prévoyance (seulement 10% de personnes, parmi les salariés comme parmi les responsables, estiment que ce terme correspond mal aux institutions de prévoyance).

Globalement, les responsables de PME ont une bonne image du paritarisme (69%), même si là encore la proportion obtenue est un peu inférieure à celle obtenue sur l'ensemble des salariés.

PARTIE I : LES SALARIÉS

I. LA COUVERTURE PRÉVOYANCE

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

Contrairement aux deux années précédentes, le questionnaire ne prévoyait pas de question générale sur la possession d'une couverture prévoyance. Les salariés ont directement été interrogés sur les différentes composantes de cette couverture (décès, invalidité, maladie, dépendance). De plus, les modalités de la couverture pour chaque type de risque ont été explicitées (versement d'indemnités, d'une rente, d'un capital). Les taux de couverture obtenus avec cette nouvelle formulation sont plus bas que ceux des années précédentes, et probablement plus proches de la réalité (ainsi, la part de salariés se déclarant couverts dans leur contrat de prévoyance de leur entreprise contre la dépendance n'est que de 15%, soit un taux inférieur de moitié aux années précédentes).

Selon les risques, les taux de couverture varient très fortement. Ainsi, la dépendance est très peu prise en compte. Se sont les indemnités journalières en cas d'arrêt de travail qui sont les plus souvent incluses dans le contrat de prévoyance de l'entreprise (73% des salariés affirment être couverts pour ce risque).

Au total, 83% des salariés interrogés considèrent être couverts pour au moins un risque prévoyance. Parmi eux, 17% ont une couverture sur un seul type de risque (décès², maladie, invalidité, dépendance). 20% ont une couverture sur deux types de risque ; 48% sur trois et 15% sur les quatre.

Selon les risques, entre 5 et 27% des salariés interrogés ne savent pas s'ils sont couverts dans le contrat de leur entreprise. En particulier, les rentes en cas de décès et l'assurance dépendance sont les trois produits pour lesquels la méconnaissance est la plus grande.

Figure 1
Les risques couverts

%	Oui	non	Ne sait pas
En cas de décès :			
<i>Capital pour le conjoint</i>	61	27	12
<i>Allocations pour le conjoint</i>	34	41	25
<i>Allocations pour les enfants</i>	35	40	25
Indemnités journalières	72	23	5
Rente en cas d'invalidité	65	22	13
Assurance face à la dépendance	15	58	27

Source : CREDOC/CTIP, 2001

A l'exception de la dépendance, les cadres supérieurs sont toujours les plus nombreux à affirmer avoir une couverture et les ouvriers les moins nombreux. Les écarts entre ces deux CSP peuvent atteindre 25%. Ces écarts peuvent aussi s'expliquer en partie par une moins bonne connaissance des ouvriers du détail de leur couverture.

Figure 2
Les risques couverts selon la catégorie de salariés

	Cadre supérieur	Cadre moyen	Employé	Ouvrier
Indemnités journalières	80	78	71	63
Rente en cas d'invalidité	78	77	57	53

Source : CREDOC/CTIP, 2001

Les jeunes sont aussi systématiquement moins couverts : seulement 63% pensent avoir droit à des indemnités journalières en cas d'arrêt de travail contre 72% en moyenne, 55% une rente d'invalidité (contre 65%) et 10% une assurance en cas de dépendance (contre 15%)³.

² La couverture décès cumule les trois types de produit proposées dans le questionnaire (capital pour le conjoint, allocations pour le conjoint et allocations pour les enfants)

³ Il faut préciser que les moins de 35 ans sont plus souvent en contrat précaire : 17% ont un CDD ou un contrat aidé, contre seulement 9% en moyenne).

Enfin, les salariés appartenant à des très petites entreprises (moins de 10 salariés) ont des taux de couverture plus faibles (par exemple, seulement 50% disent avoir des indemnités journalières, contre 72% en moyenne). A l'inverse, les salariés employés par des entreprises de 500 salariés et plus sont plus souvent couverts (81% ont des indemnités journalières). Les personnes en CDD sont aussi moins souvent couvertes (46% ont des indemnités journalières).

63% des salariés ayant une garantie affirment connaître le nom des organismes qui gèrent les garanties de prévoyance de leur entreprise.

➤ **85% des salariés jugent leur couverture prévoyance adaptée**

Une grande majorité de salariés estiment que les garanties qu'ils possèdent sont adaptées aussi bien à leur vie professionnelle (87%) qu'à leur situation familiale (86%). Plus de la moitié trouvent même que ces garanties sont tout à fait adaptées. Les salariés interrogés ont d'ailleurs du mal à distinguer ces deux dimensions : les trois quarts d'entre eux expriment exactement la même opinion pour la situation familiale et la vie professionnelle. Seulement 6% ont une opinion complètement opposée (couverture adaptée à la situation familiale mais pas à la vie professionnelle ou inversement).

Le taux global de satisfaction est très proche de celui obtenu au cours des deux années précédentes (92% des salariés jugeaient leur couverture adaptée, sans précision).

Figure 3
Jugements exprimés sur la couverture sociale

	Adapté à la vie professionnelle	Adapté à la situation familiale
Tout à fait	57	54
Plutôt	30	31
Plutôt pas	5	6
Pas du tout	3	4
Ne sait pas	5	5

Source : CREDOC/CTIP, 2001

Les cadres supérieurs sont un peu plus nombreux à estimer que leurs garanties sont tout à fait adaptées, professionnellement (64% contre 57% en moyenne) comme personnellement (59% contre 54% en moyenne). A l'inverse, les ouvriers jugent leur couverture plutôt moins adaptée à leur propre situation que l'ensemble des salariés interrogés (seulement 48% la jugent tout à fait adaptée à leur vie professionnelle et 46% à leur situation familiale).

➤ Une attente forte sur la dépendance

Les trois quarts des salariés n'ayant pas de rente en cas d'invalidité souhaiteraient en bénéficier alors que seulement la moitié des salariés qui n'ont pas de garanties dépendance souhaiteraient en avoir une. Cependant, compte tenu des différences importantes en niveau de couverture, le nombre effectif de personnes non couvertes et qui se montrent intéressées par une assurance dépendance est nettement plus élevée : ils représentent 31% de l'ensemble des salariés, alors que ceux intéressés par une rente en cas d'invalidité ne sont que 15%. De même, les allocations pour le conjoint et les enfants en cas de décès intéressent potentiellement le quart des salariés.

Figure 4
Les garanties souhaitées par les salariés

%	- % - par rapport aux salariés non couverts	- % - par rapport à l'ensemble des salariés
En cas de décès :		
<i>Capital pour le conjoint</i>	61	16
<i>Allocations pour le conjoint</i>	57	24
<i>Allocations pour les enfants</i>	63	25
Indemnités journalières	67	15
Rente en cas d'invalidité	74	17
Assurance face à la dépendance	53	31

Source : CREDOC/CTIP, 2001

Ces résultats sont peu liés aux caractéristiques socio-démographiques des personnes interrogées. Seule l'assurance face à la dépendance est un peu plus demandée par les personnes âgées de 50 ans et plus non couvertes (66% contre 45% pour les moins de 35 ans).

➤ **Les services attendus : les aides en cas de difficulté et pour faciliter la vie de famille**

Lorsqu'on demande aux salariés parmi les services proposés en complément des garanties de prévoyance les deux services qu'ils jugent les plus intéressants, ils sont une majorité à citer les aides « sociales » : les aides en cas de difficulté (57%) et les aides pour faciliter la vie de la famille (54%). Les autres services sont cités par au maximum le quart des personnes interrogées.

Figure 5
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	Premier service cité	Cité parmi les deux services préférés
Une aide en cas de difficulté	37	57
Des aides pour faciliter la vie de la famille	27	54
De l'information et des précisions sur les contrats et les garanties	12	22
Du conseil dans les domaines juridique, fiscal, administratif	9	24
Des offres intéressantes en terme de vacances, séjour et loisirs	9	27
Aucun de ces services	4	4
Ne sait pas	2	2

Source : CREDOC/CTIP, 2001

Là encore, les caractéristiques socio-démographiques ont peu d'influence : seuls les 50 ans et plus se distinguent par le fait qu'ils sont nombreux à ne privilégier aucun service (14% au lieu de 6% en moyenne).

64% des salariés interrogés qui ont cité au moins un service qui les intéressaient seraient prêt à accepter une légère hausse des cotisations pour bénéficier de ces services. Ce taux atteint même 66% parmi les personnes qui ont cité en premier l'aide en cas de difficulté, et 68% parmi celles qui privilégient les aides pour faciliter la vie de la famille.

➤ Une forte attente sur les systèmes de retraite supplémentaire et les indemnités de fin de carrière

Le questionnaire a essentiellement été centré sur la prévoyance. Il a semblé tout de même intéressant d'avoir un regard complémentaire sur d'autres produits.

Parmi les salariés interrogés, 34% pensent qu'il existe dans leur entreprise un plan d'épargne entreprise, 41% un accord d'intéressement, 37% un système de retraite supplémentaire et 35% des indemnités de fin de carrière.

Plus la taille de l'entreprise est grande, plus ces prestations sont fréquentes : seulement 8% des salariés appartenant à des entreprises de moins de 10 salariés ont un plan d'épargne entreprise, contre 71% dans les entreprises de 500 salariés et plus ; ces taux sont respectivement de 16% et 75% pour l'accord d'intéressement, 26% et 52% pour le système de retraite supplémentaire, 20% et 52% pour les indemnités de fin de carrière.

Lorsque ces prestations n'existent pas à leur connaissance, 58% des salariés souhaiteraient que leur employeur mette en place un système de plan d'épargne d'entreprise, 65% un accord d'intéressement, 70% un système de retraite supplémentaire et 73% une indemnité de fin de carrière.

Ces taux sont peu différents selon les caractéristiques des salariés. Seuls les cadres supérieurs qui n'ont pas d'accord d'intéressement dans leur entreprise sont moins nombreux que l'ensemble des salariés interrogés à souhaiter en voir un se mettre en place (54% au lieu de 65% en moyenne). Il en est de même pour les indemnités de fin de carrière (63% au lieu de 73% en moyenne).

II. LA COMPLÉMENTAIRE SANTÉ

90% des salariés interrogés possèdent une couverture complémentaire santé (le taux est un peu supérieur à celui obtenu l'année précédente, qui était de 82%). La couverture, qu'elle soit collective ou individuelle, est un peu moins fréquente chez les salariés de très petites entreprises (80% dans les moins de 20 salariés).

70% des salariés couverts connaissent le nom de l'organisme qui gère leur complémentaire santé.

➤ Un quart de salariés ont souscrit une couverture personnelle

La part de salariés ayant une couverture personnelle est de 24%, soit un taux inférieur à celui observé les deux premières années. Cependant, la formulation de l'item cette année est plus précis puisqu'on a précisé contrat individuel *en ayant fait des démarches par vous-même*.

Figure 6
Mode de souscription de la complémentaire santé

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

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, 2001

Les moins de 35 ans, les ouvriers et dans un moindre mesure les employés sont des catégories qui affirment plus souvent avoir souscrit un contrat individuel (32%, 36%, 28% contre 24% en moyenne). Il en est de même pour les salariés d'entreprises de moins de 10 salariés (49%).

La moitié des salariés qui ont souscrit un contrat individuel (53%) l'ont fait parce qu'il n'y avait pas de complémentaire santé dans leur entreprise, 20% parce qu'ils souhaitent compléter leur couverture santé d'entreprise et 25% pour une autre raison non proposée dans les items (essentiellement parce qu'elle est plus adaptée, au niveau du coût ou du type de complément proposé, ou pour être couvert indépendamment de l'entreprise).

Les jeunes ayant un contrat individuel sont plus nombreux à évoquer l'argument de l'absence de couverture d'entreprise. C'est en particulier le cas des jeunes ayant des enfants. Il en est de même pour les salariés d'entreprises de moins de 10 personnes.

Ce contrat individuel a été souscrit le plus souvent auprès d'une mutuelle (55%), ou encore d'une société d'assurance (30%).

➤ **Une couverture d'entreprise majoritairement obligatoire et financée conjointement par l'employeur et le salarié**

Lorsque la couverture santé est assurée par l'entreprise, elle est en général obligatoire (63%). Ce sont les cadres supérieurs pour qui elle est le plus souvent obligatoire (74% de ceux qui ont une couverture d'entreprise) et les ouvriers pour qui elle l'est le moins souvent (seulement 50%). Les jeunes couverts par leur entreprise sont aussi plus nombreux à affirmer que cette couverture est obligatoire (70%). Ce résultat, rapproché du fait que les jeunes sont aussi plus nombreux à souscrire une complémentaire santé individuelle, traduit peut-être le fait que les jeunes sont plus nombreux à ne pas prendre une couverture d'entreprise si elle est facultative.

Les salariés pensent que cette couverture a plutôt été mise en place par accord collectif (42%). Dans les entreprises de moins de 20 salariés, ce taux n'est que de 24%. Il faut noter que près de 20% des salariés couverts par leur entreprise ne savent pas répondre à cette question.

Dans les trois quarts des cas, le coût de la complémentaire santé est partagé entre l'employeur et le salarié. Là encore, 10% des salariés ne savent pas répondre, et même 16% des moins de 35 ans. Seuls les cadres supérieurs sont un peu plus nombreux à avoir une complémentaire santé entièrement payée par l'employeur (15% au lieu de 9% en moyenne) ainsi que les salariés d'entreprises de moins de 10 salariés (24%).

Figure 7
Les caractéristiques de la couverture complémentaire santé d'entreprise

Couverture :	
Obligatoire	64
Facultative	35
Ne sait pas	1
Couverture mise en place par :	
Accord collectif	42
A l'initiative de l'employeur	34
Par référendum	5
Ne sait pas	19
Couverture financée par :	
Employeur paye l'intégralité	9
Employeur paye une partie	74
Employeur ne paye rien	7
Ne sait pas	10
Choix du niveau de couverture	
Pas de choix du niveau de couverture	37
Ne sait pas	59
	4

Source : CREDOC/CTIP, 2001

➤ Les services attendus : Le tiers payant généralisé et l'assistance à domicile

Les trois quarts des personnes interrogées citent le tiers payant généralisé comme le service le plus intéressant associé à la complémentaire santé. Les deux tiers le mettent même en premier. Ils sont aussi majoritairement intéressés par l'assistance à domicile en cas de problème (58%). Les autres propositions ne recueillent pas plus d'un cinquième des salariés.

En contrepartie d'une hausse des cotisations, un peu plus d'un salarié sur 10 ne souhaite aucun des services proposés. Le tiers payant généralisé reste le premier service évoqué, mais il n'est plus cité que par 50% des personnes. L'assistance à domicile recueille 26% des réponses.

Figure 8
Les services associés à la complémentaire santé

Parmi les services associés à la complémentaire santé, lequel vous paraît le plus intéressant	Premier service cité	Cité parmi les deux services préférés	En contrepartie d'une hausse
Le tiers payant généralisé	63	76	50
Un réseau de médecins choisis par l'organisme	8	20	6
Une assistance à domicile en cas de problème	17	58	26
Des conseils médicaux par téléphone	1	5	1
Une analyse de devis dentaire et optique par téléphone	2	10	2
Un service Internet	6	12	4
Aucun de ces services	3	3	11

Source : CREDOC/CTIP, 2001

Il n'y a pas d'influence significative des variables socio-démographiques.

Les salariés qui ne citent pas le réseau de médecins mettent surtout en avant leur souhait de garder une totale liberté sur le choix de consulter (62%). Ceux qui n'ont pas choisi les conseils médicaux par téléphone disent préférer le conseil en face-à-face (64%).

➤ **La moitié des salariés prêts à payer davantage pour être mieux remboursé sur certains frais médicaux**

Pour être mieux remboursé sur certains frais médicaux (optique, dentaire, ...), 48% des salariés sont prêt à payer davantage, seulement 8% sont prêt à être moins remboursé sur d'autres frais médicaux et 18% ne souhaitent ni l'une ni l'autre de ces solutions. Enfin, 28% considère en fait être satisfait des conditions actuelles de remboursement.

Figure 9
Les solutions pour améliorer le remboursement

Pour être mieux remboursé sur certains frais médicaux (optique, dentaire,...), seriez-vous prêt	
A payer davantage pour votre complémentaire santé	46
A être moins remboursé sur d'autres frais médicaux	8
Ni l'une ni l'autre de ces solutions	18
(est satisfait par ses remboursements optiques et dentaires)	28

Source : CREDOC/CTIP, 2001

Les moins de 35 ans sont plus nombreux à être prêt à être moins remboursé sur d'autres frais médicaux (12% contre 8% en moyenne). A l'inverse, les 50 ans et plus ne souhaitent pas baisser le niveau de remboursement d'autres frais, mais sont prêt à payer davantage (57% contre 46% en moyenne).

➤ Une préférence pour une garantie négociée collectivement

Pour la prévoyance comme pour la complémentaire santé, une majorité de salariés considère que la meilleure solution est qu'elle soit négociée entre les représentants des employeurs et ceux des salariés dans le cadre d'un accord collectif. Cependant, dans les deux cas, plus du quart des salariés préfèrent la solution individuelle, pour le choix et le financement.

Figure 10
La meilleure solution pour la mise en place des garanties selon les salariés

De votre point de vue, la meilleure solution pour la mise en place des garanties :	prévoyance	Complémentaire santé
Qu'elle soit négociée entre les représentants des employeurs et des salariés dans le cadre d'un accord collectif	55	54
Que ce soit l'employeur qui les mette en place pour ses salariés	14	14
Que ce soit chaque salarié qui choisisse et finance lui-même sa couverture	27	29
Nsp	4	3

Source : CREDOC/CTIP, 2001

En ce qui concerne la négociation de garanties de prévoyance, les opinions ne varient pas en fonction des caractéristiques socio-démographiques. Les personnes interrogées dans des entreprises de moins de 10 salariés sont plus nombreuses à préférer que ce soit chaque salarié qui finance lui-même sa prévoyance (43% contre 26% en moyenne), alors que celles interrogées dans les entreprises d'au moins 100 salariés envisagent plus qu'elles soient négociées dans le cadre d'un accord collectif.

Pour la complémentaire santé, les moins de 35 ans sont plus nombreux à penser que la solution individuelle est la meilleure (39% au lieu de 29% en moyenne), au détriment de l'accord collectif (seulement 44% au lieu de 53%). Les 50 ans et plus au contraire sont seulement 21% à privilégier la démarche individuelle, et 58% l'accord collectif.

Ceux qui pensent que la meilleure solution est que la complémentaire santé soit négociée dans le cadre d'un accord collectif mettent en avant que l'accord est ainsi plus solidaire (45%), cela assure un meilleur rapport qualité/prix (37%) et enfin que c'est plus simple pour le salarié (11%). 4% évoquent d'autres raisons et 3% ne se prononcent pas.

Les plus jeunes et les employés sont un peu plus nombreux à mettre en avant l'argument de la simplicité (18% contre 10% en moyenne). Les employés, comme les ouvriers, mettent moins en avant l'argument de la solidarité (respectivement 36% et 34% contre 46% en moyenne). Les cadres supérieurs au contraire l'évoquent plus (63%).

III. L'IMAGE DES INSTITUTIONS DE PRÉVOYANCE

➤ Le statut des institutions de prévoyance toujours mal repéré

Moins d'un tiers des salariés interrogés a identifié les partenaires sociaux comme les gestionnaires des institutions de prévoyance. Ce taux est même plus faible que les deux années précédentes.

Figure 11
gestionnaires des institutions de prévoyance
selon les salariés

	1999	2000	2001
L'état	10	8	10
Les partenaires sociaux	38	40	31
Des actionnaires privés	24	21	31
Ne sait pas	28	31	28
<i>Total</i>	<i>100</i>	<i>100</i>	<i>100</i>

Source : CREDOC/CTIP, 2001

Les 50 ans et plus sont mieux au courant du mode de fonctionnement des institutions de prévoyance (39% citent les partenaires sociaux contre 31%). A l'inverse, les moins de 35 ans sont moins bien informés (27%). De même, les cadres, supérieurs et moyens, sont plus nombreux à avoir cité les partenaires sociaux (37%) alors que les ouvriers ne sont que 23%.

Le taux de bonne réponse est un peu plus élevé parmi les salariés d'entreprises étant identifié comme assurées par une institution de prévoyance (35%).

➤ **Les institutions de prévoyance : efficaces, solides financièrement et disponibles**

Le véritable statut des institutions de prévoyance a été annoncé à tous avant d'aborder les questions relatives à leur image, de manière à ce que le niveau d'information soit commun à toutes les personnes interrogées.

Une série de termes a été proposée aux salariés, afin qu'ils déterminent si ils jugent qu'ils correspondent à l'image qu'ils ont des institutions de prévoyance (la formulation et les items sont un peu différents de la précédente, ce qui rend difficile la comparaison, mais globalement les résultats semblent assez proches).

L'ensemble des termes proposés recueillent une majorité d'adhésion : 70% des salariés interrogés considèrent que les institutions de prévoyance sont efficaces ; 68% qu'elles sont solides financièrement ; 67% trouvent qu'elles sont disponibles et accessibles ; 60% qu'elles sont proches des préoccupations des entreprises et des salariés et 53% qu'elles sont solidaires. Pour chacun de ces termes, entre 8% et 27% considèrent au contraire qu'ils correspondent mal à l'image du paritarisme.

Pour chaque terme proposé, environ 15% des salariés interrogés ne sont pas en mesure de répondre. Ce taux d'indécis atteint même 20% pour la solidarité et 24% pour la solidité financière. Ces taux témoignent du flou qui entoure les institutions de prévoyance pour les salariés.

Figure 12
L'image des institutions de prévoyance selon les salariés

Les institutions de prévoyance sont :	Très bien	Plutôt bien	Plutôt mal	Assez mal	Ne sait pas
Disponibles et accessibles (accueil, information, conseils)	12	55	16	3	14
Proches des préoccupations des entreprises et des salariés	9	51	21	4	15
Solidaires	7	46	22	5	20
Efficaces	12	58	14	2	14
Solides financièrement	24	44	7	1	24

Source : CREDOC/CTIP, 2001

69% des 50 ans et plus (contre 60% en moyenne) considèrent que les institutions de prévoyance sont proches des préoccupations des entreprises et des salariés.

61% des 50 ans et plus (contre 53% en moyenne) considèrent qu'elles sont solidaires, alors que la proportion n'atteint que 47% chez les moins de 35 ans. 64% des cadres moyens trouvent que ce terme colle bien à l'image des institutions de prévoyance, contre seulement 44% chez les cadres supérieurs, 50% chez les employés et 57% chez les ouvriers.

73% des cadres trouvent que les institutions de prévoyance sont solides financièrement (contre 68% en moyenne).

➤ **Les deux qualités des organismes gestionnaires : l'efficacité et le rapport qualité/prix**

Parmi les quatre « qualités » proposées aux salariés que doivent posséder les organismes gérant la prévoyance ou la complémentaire santé, une majorité mettent en avant l'efficacité (59%) et le rapport qualité/prix (54%).

Figure 13
Les deux avantages les plus importants que doit posséder l'organisme qui gère la prévoyance ou la complémentaire santé

	- % -
L'efficacité (délai de paiement notamment)	59
Le rapport qualité/prix	54
La qualité de service (disponibilité, conseils, accueil)	40
La solidarité (accompagnement social pour les assurés en difficulté)	33
Autre ⁴	2
Ne sait pas	3

Source : CREDOC/CTIP, 2001

⁴ Rapidité des paiements, transparence, bonne gestion, écoute des salariés

Pour les cadres supérieurs, la qualité de service passe avant le rapport qualité/prix (respectivement 49% et 45%). A l'inverse, pour les ouvriers le rapport qualité/prix arrive en tête (62%) et la qualité de service n'est citée que par 35% d'entre eux.

➤ Une bonne image générale du paritarisme

L'image que se font les salariés du paritarisme est globalement bonne (78%). Ce taux est un peu supérieur à celui de l'année précédente, cette hausse s'expliquant par un taux d'indécis nettement plus faible (9% au lieu de 16%).

Figure 14
L'image du paritarisme selon les salariés

Globalement, diriez-vous que vous avez une ... du paritarisme ?	2000	2001
Très bonne image	3	9
Assez bonne image	68	69
Assez mauvaise image	11	11
Très mauvaise image	2	2
Ne sait pas	16	9

Source : CREDOC/CTIP, 2001

Les 50 ans et plus sont 85% à avoir une bonne image du paritarisme (contre 78% en moyenne), alors que les moins de 35 ans sont au contraire seulement 73% et 18% ont une mauvaise image (contre 13% en moyenne).

PARTIE II :
LES ENTREPRISES
DE MOINS DE 200 SALARIÉS

➤ Un quart des PME ne propose pas de complémentaire santé à ses salariés

Parmi les 300 PME interrogées, le quart ne propose pas de complémentaire santé à ses salariés, 60% en proposent une à tous les salariés.

En ce qui concerne la prévoyance, ce sont les indemnités journalières qui sont le plus souvent proposées aux salariés (72% des entreprises interrogées l'ont mis en place pour tous leurs salariés, et seulement 15% n'ont rien). Viennent ensuite les rente en cas d'incapacité de travail et en cas d'invalidité (les deux tiers des entreprises l'ont mis en place pour tous leurs salariés et une sur cinq n'ont rien).

Figure 15
Les risques couverts par les entreprises

%	Oui, pour tous les salariés	Oui, pour une partie	Non
En cas de décès :			
<i>Capital pour le conjoint</i>	54	20	26
<i>Allocations pour le conjoint</i>	37	19	44
<i>Allocations pour les enfants</i>	25	17	58
Indemnités journalières	72	13	15
Rente en cas d'incapacité de travail	66	12	22
Rente en cas d'invalidité	67	13	20
Assurance face à la dépendance	14	5	82
Complémentaire santé	60	16	24

Source : CREDOC/CTIP, 2001

On repère peu de différences dans le taux de couverture en fonction de la taille de l'entreprise. Sur les petites entreprises, moins de 10 salariés, les taux de couverture obtenus auprès des responsables sont nettement plus élevés que ceux obtenus auprès des salariés. Ceci s'explique de deux manières : les salariés de TPE interrogés sont plus souvent des jeunes, et/ou des personnes en CDD. Ces deux catégories de salariés sont moins couvertes que les autres. Par ailleurs, le niveau d'information sur leur couverture des salariés de TPE est peut-être moins bon que dans les autres entreprises.

Au total, 93% des entreprises interrogées proposent une couverture prévoyance à au moins une partie de leurs salariés (84% la proposent à tous leur salariés). 67% couvrent les quatre principaux risques (maladie, incapacité de travail, décès, invalidité).

Figure 16
Nombre de risques prévoyance couverts*

Nombre de risques prévoyance couverts :	Au moins une partie des salariés sont couverts	Tous les salariés sont couverts
0	7%	16%
1	8%	12%
2	7%	9%
3	11%	16%
4 ou plus	67%	45%

*Indemnités journalières, rente en cas d'incapacité de travail, rente en cas d'invalidité, assurance face à la dépendance, couverture décès (capital conjoint, ou allocation conjoint, ou allocation enfant).

Source : CREDOC/CTIP, 2001

Les couvertures prévoyance sont obligatoires pour environ la moitié des entreprises concernées, en raison de l'existence d'un régime professionnel, soit environ 40% de l'ensemble des entreprises interrogées (sauf pour l'assurance dépendance, où l'obligation ne concerne qu'un tiers).

La complémentaire santé est obligatoire pour quatre entreprises pour 10 qui en a mis une en place (soit 30% de l'ensemble des entreprises interrogées).

Figure 17
Les couvertures obligatoires

%	Obligatoire en raison de l'existence d'un régime professionnel	Mise en place à l'initiative de l'entreprise
En cas de décès :		
<i>Capital pour le conjoint</i>	54	46
<i>Allocations pour le conjoint</i>	45	55
<i>Allocations pour les enfants</i>	50	50
Indemnités journalières	55	45
Rente en cas d'incapacité de travail	53	47
Rente en cas d'invalidité	54	46
Assurance face à la dépendance	30	70
Complémentaire santé	41	59

Source : CREDOC/CTIP, 2001

Seulement 9% des entreprises réfléchissent à la mise en place de nouvelles garanties de prévoyance et 13% à une complémentaire santé.

➤ **La plupart des responsables de PME sont favorables à la mise en place de garanties obligatoires**

86% des responsables de PME considèrent que la mise en place de garanties obligatoires, négociées par les partenaires sociaux et les représentants des employeurs et des salariés d'une branche professionnelle est plutôt une bonne chose. Le tiers considère même que c'est une très bonne chose.

Figure 18
Opinion des responsables sur la négociation de garanties obligatoires

L'existence de garanties obligatoires, négociées par les partenaires sociaux, représentants des employeurs et des salariés d'une branche professionnelle est...	- % -
Une très bonne chose	32
Plutôt une bonne chose	54
Plutôt une mauvaise chose	7
Une très mauvaise chose	2
Ne sait pas	5

Source : CREDOC/CTIP, 2001

Ceux qui pensent que c'est une bonne chose considèrent que c'est plus solidaire (49%), c'est plus simple (21%), c'est moins cher (18%).

Parmi les entreprises qui affirment que c'est plutôt une bonne chose qu'il existe des garanties obligatoires :

- ✓ 29% souhaiteraient également l'existence d'un régime professionnel pour la complémentaire santé (à noter que 17% ne se prononcent pas).
- ✓ 46% souhaiteraient que leur branche négocie les garanties et le tarif auprès d'un organisme assureur (la proportion est moins élevée pour les entreprises de l'industrie, 38%, et plus élevée dans l'agriculture, 69%).

➤ **Les produits proposés en plus de la prévoyance**

Parmi les entreprises interrogées :

- ✓ 16% ont un plan d'épargne entreprise,
- ✓ 20% ont un accord d'intéressement,
- ✓ 29% ont un système de retraite supplémentaire,
- ✓ 40% ont des indemnités de fin de carrière.

Parmi celles qui n'ont pas mis en place ces produits :

- ✓ 15% envisagent de mettre en place un plan d'épargne entreprise,
- ✓ 15% un accord d'intéressement,
- ✓ 8% un système de retraite complémentaire.

71% des PME interrogées affirment avoir entendu parler de la loi Fabius au sujet de l'épargne salariale. Mais seulement 14% affirme la connaître précisément. Parmi ces PME, 26% souhaiteraient qu'il y ait un PEI au niveau de leur branche.

➤ Le principal service attendu : du conseil pour faire évoluer le contrat à la vie de l'entreprise

Parmi les cinq services associés à la gestion des garanties qui peuvent être proposés aux entreprises (conseil pour faire évoluer le contrat en fonction de la vie de l'entreprise, assistance personnalisée pour la réinsertion des salariés en arrêt de travail longue durée, formation/sensibilisation sur la protection sociale, assistance à la gestion administrative ou encore aide pour valoriser auprès des salariés la prévoyance et la complémentaire santé en place dans l'entreprise), les responsables interrogés ne privilégient pas véritablement un service en particulier. 18% d'entre eux en choisissent même aucun. Seul le conseil regroupe plus du tiers des préférences. Les quatre autres regroupent au moins le quart des réponses.

Figure 19
Les services associés à la gestion des garanties
qui semblent les plus intéressants aux entreprises

Parmi les services associés à la gestion des garanties. Lequel vous paraît le plus intéressant ?	Premier service cité	Cité parmi les deux services préférés
Du conseil pour faire évoluer le contrat en fonction de la vie de l'entreprise	23	37
De l'assistance personnalisée pour la réinsertion des salariés en arrêt de travail de longue durée	17	30
De la formation/sensibilisation sur la protection sociale pour vous ou pour le responsable en question	16	28
De l'assistance à la gestion administrative (aide aux déclarations sociales...)	13	24
De l'aide pour valoriser auprès des salariés la prévoyance et la complémentaire santé mises en place dans votre entreprise	12	24
Aucun de ces services	18	18

Source : CREDOC/CTIP, 2001

Les deux critères de sélection privilégiés par les entreprises pour le choix de l'organisme gestionnaire de la prévoyance ou de la complémentaire santé sont : le rapport qualité/prix (61% des salariés le citent dans les deux critères privilégiés) et la qualité de service (60%). La globalité de l'offre et la possibilité d'un accompagnement social sont nettement moins souvent cités. Pourtant, l'accompagnement social correspond à une des fortes attentes des salariés.

Figure 20
Le critère de sélection principal en cas de mise en concurrence d'organisme

Quel serait votre critère de sélection principal ?	Premier critère cité	Cité parmi les deux critères préférés
Le rapport qualité/prix	38	61
La qualité de service (rapidité des paiements, réactivité, conseil individuel, information, ...)	28	60
L'offre globale (retraite, prévoyance, complémentaire santé et épargne)	19	33
Un accompagnement social pour les salariés en difficulté	7	21
Aucun de ces critères	8	8

Source : CREDOC/CTIP, 2001

➤ 4 entreprises sur 10 considèrent que la prévoyance et la complémentaire santé sont des arguments à l'embauche

39% des entreprises considèrent que la prévoyance et la complémentaire santé sont des avantages susceptibles d'attirer de nouvelles compétences dans l'entreprise et de fidéliser leurs salariés. Ce taux n'est que de 30% parmi les entreprises de moins de 10 salariés.

➤ Le statut des institutions de prévoyance mal identifié

Seule une minorité des responsables interrogés (45%) ont su répondre que les institutions de prévoyance sont gérées par les partenaires sociaux.

Figure 21
Les gestionnaires des institutions de prévoyance selon les entreprises

	2001
L'état	8
Les partenaires sociaux	45
Des actionnaires privés	28
Ne sait pas	19
<i>Total</i>	<i>100</i>

Source : CREDOC/CTIP, 2001

La même liste d'items associé aux institutions de prévoyance que celle proposée aux salariés a été présentée aux responsables de PME. On rappelle que le véritable statut des institutions de prévoyance a été annoncé à tous avant d'aborder les questions relatives à leur image, de manière à ce que le niveau d'information soit commun à toutes les personnes interrogées.

Le taux de responsables qui estiment que les termes évoqués correspondent mal à l'image des institutions de prévoyance est d'environ 30%. Seule la solidité financière recueille moins de suffrages négatifs (10%), surtout parce que beaucoup de responsables estiment ne pas être en mesure de se prononcer sur cette « qualité » des institutions de prévoyance (28%).

Figure 22
L'image des institutions de prévoyance selon les entreprises

Les institutions de prévoyance sont :	Très bien	Plutôt bien	Plutôt mal	Assez mal	Ne sait pas
Disponibles et accessibles (accueil, information, conseils)	10	47	24	6	13
Proches des préoccupations des entreprises et des salariés	9	47	26	5	13
Solidaires	8	48	24	5	15
Efficaces	9	49	21	4	17
Solides financièrement	20	42	9	1	28

Source : CREDOC/CTIP, 2001

Globalement, les responsables de PME ont une bonne image du paritarisme (69%), même si là encore la proportion obtenue est un peu inférieure à celle obtenue sur l'ensemble des salariés.

Figure 23
L'image du paritarisme selon les entreprises

Globalement, diriez-vous que vous avez une ... du paritarisme ?	- % -
Très bonne image	4
Assez bonne image	65
Assez mauvaise image	19
Très mauvaise image	6
Ne sait pas	6

Source : CREDOC/CTIP, 2001

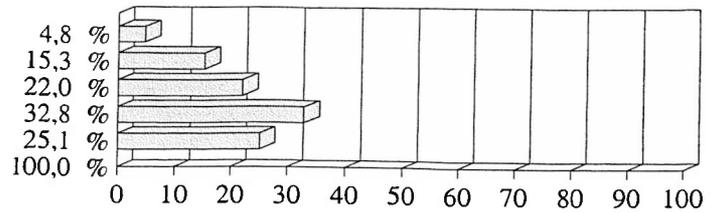
**ANNEXE 1 :
TRIS À PLAT
DES RÉPONSES DES SALARIÉS**



Tri à plat des salariés

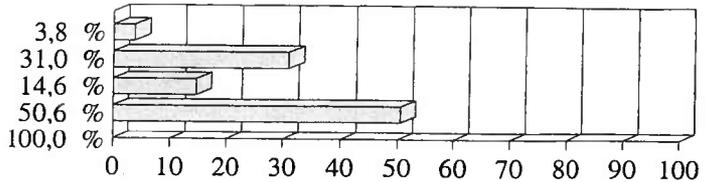
16 Ce qui correspond à quelle catégorie socio-professionnelle ?

Dir des ressources humaines	29	4,8 %
autre cadre Supérieur	93	15,3 %
agent de maîtrise, cadre moyen, technicien, chef d'éq	134	22,0 %
employée	200	32,8 %
ouvrier	153	25,1 %
Total	609	100,0 %



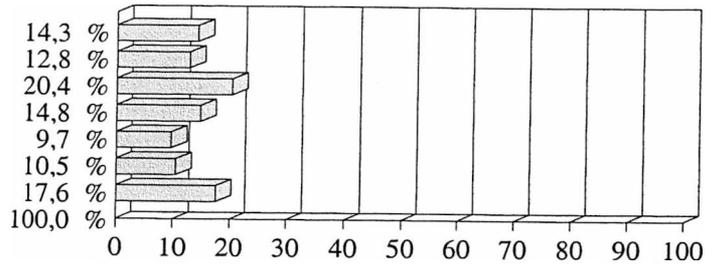
18 Quel est le Secteur d'activité de votre entreprise

Agriculture	23	3,8 %
industrie	189	31,0 %
Commerce	89	14,6 %
autre tertiaire	308	50,6 %
Total	609	100,0 %



20 Combien de salariés compte votre entreprise

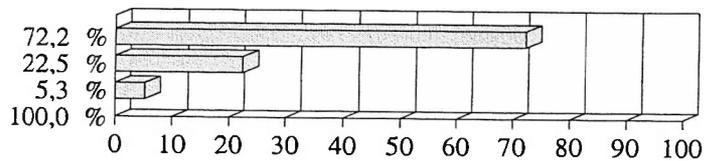
1 à 9	87	14,3 %
10 à 19	78	12,8 %
20 à 49	124	20,4 %
50 à 99	90	14,8 %
100 à 199	59	9,7 %
200 à 499	64	10,5 %
500 et plus	107	17,6 %
Total	609	100,0 %



21 Disposez-vous ds votre ent. d'une couverture de prévoyance, en cplmt de la Sécu., mettant en place ...

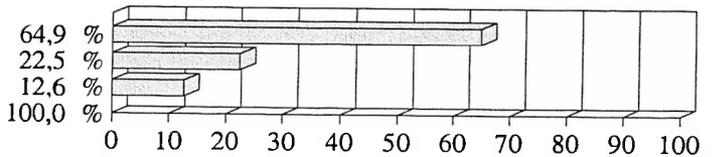
des indemnités journalières

oui	440	72,2 %
non	137	22,5 %
nsp	32	5,3 %
Total	609	100,0 %



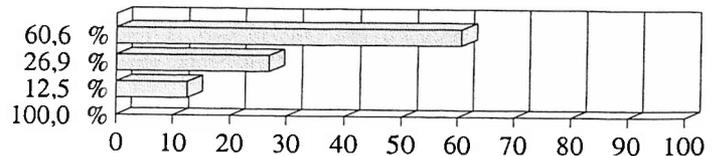
une rente en cas d'invalidité

oui	395	64,9 %
non	137	22,5 %
nsp	77	12,6 %
Total	609	100,0 %



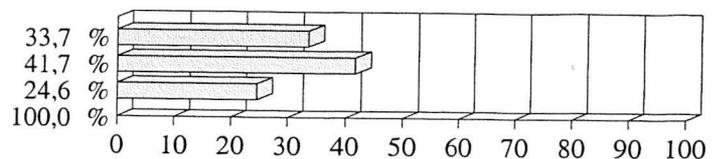
un capital pour votre conjoint en cas de décès

oui	369	60,6 %
non	164	26,9 %
nsp	76	12,5 %
Total	609	100,0 %



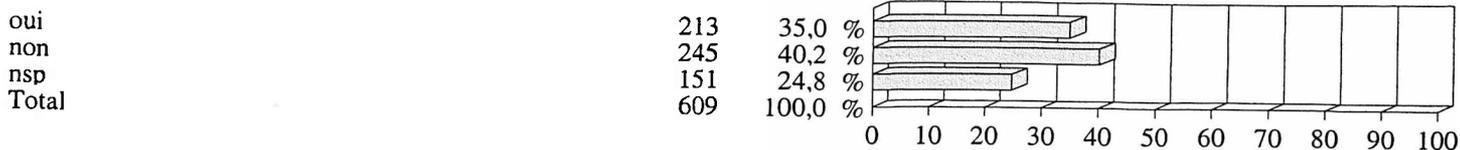
des allocations pour votre conjoint en cas de décès

oui	205	33,7 %
non	254	41,7 %
nsp	150	24,6 %
Total	609	100,0 %

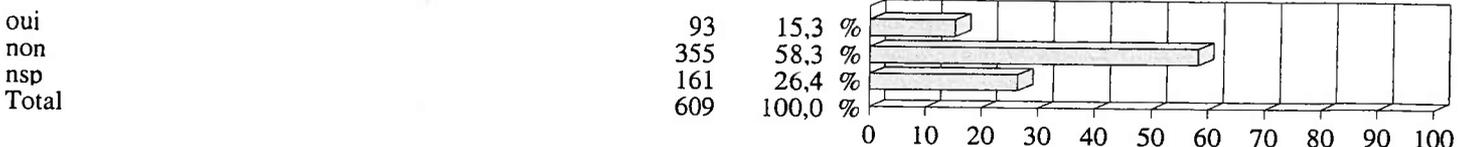


21 Disposez-vous de votre ent. d'une couverture de prévoyance, en cplmt de la Sécu., mettant en place ...

des allocations pour vos enfants en cas de décès

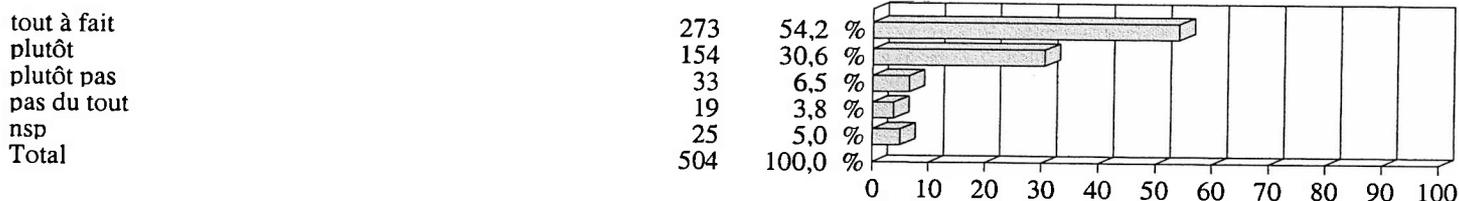


une assurance qui vous permettrait de faire face à un état

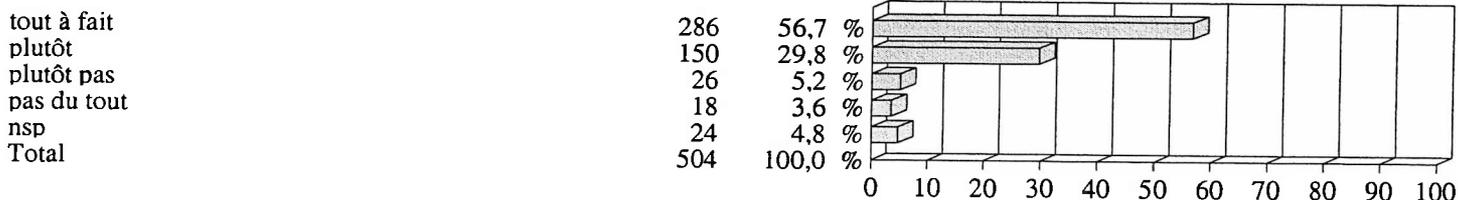


24 Jugez-vous ces garanties adaptées

à votre situation familiale ?

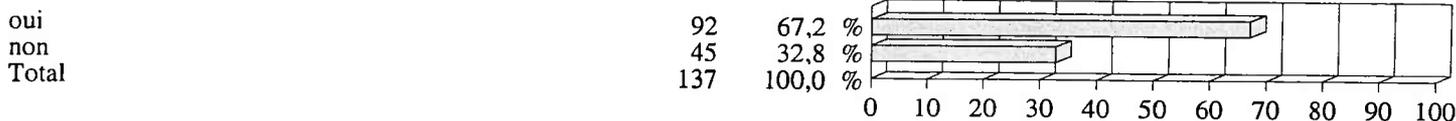


à votre vie professionnelle ?

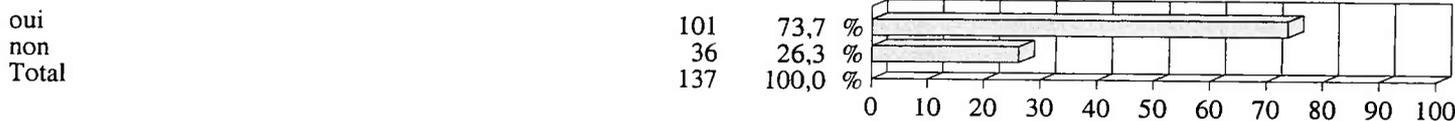


5 Quelles sont les garanties de prévoyance que vous souhaiteriez ?

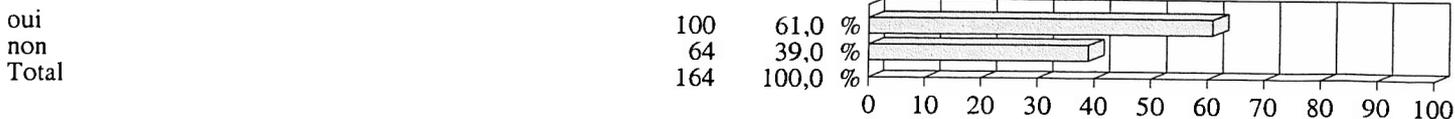
des indemnités journalières



une rente en cas d'invalidité



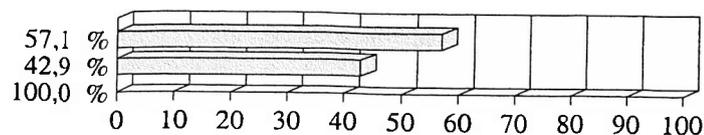
un capital pour votre conjoint en cas de décès



25 Quelles sont les garanties de prévoyance que vous souhaiteriez ?

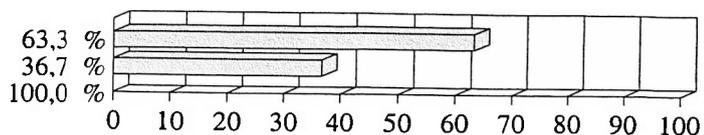
des allocations pour votre conjoint en cas de décès

oui	145	57,1 %
non	109	42,9 %
Total	254	100,0 %



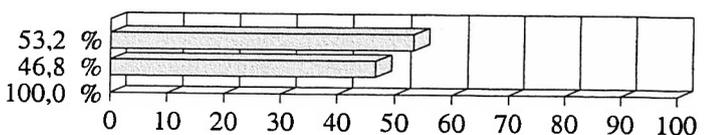
des allocations pour vos enfants en cas de décès

oui	155	63,3 %
non	90	36,7 %
Total	245	100,0 %



une assurance qui vous permettrait de faire face à un état

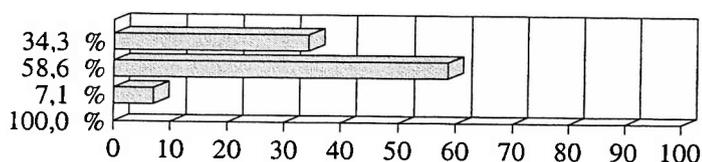
oui	189	53,2 %
non	166	46,8 %
Total	355	100,0 %



28 Existe-t-il ou non dans votre entreprise ?

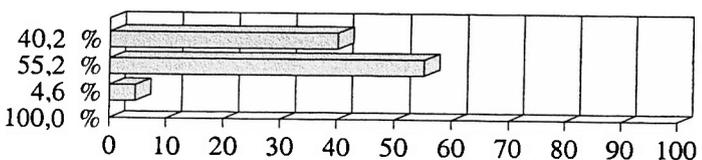
un plan d'épargne d'entreprise

oui	209	34,3 %
non	357	58,6 %
nsp	43	7,1 %
Total	609	100,0 %



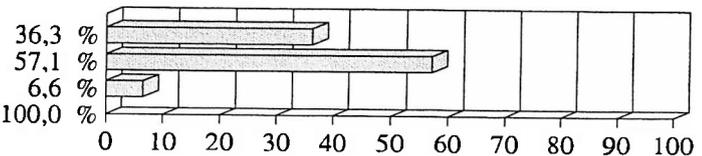
un accord d'intéressement

oui	245	40,2 %
non	336	55,2 %
nsp	28	4,6 %
Total	609	100,0 %



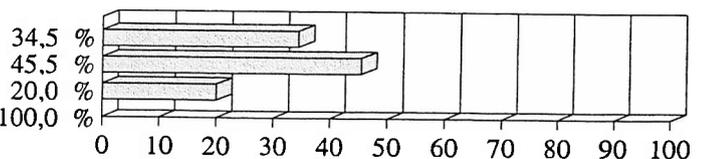
un système de retraite supplémentaire

oui	221	36,3 %
non	348	57,1 %
nsp	40	6,6 %
Total	609	100,0 %



une indemnité de fin de carrière

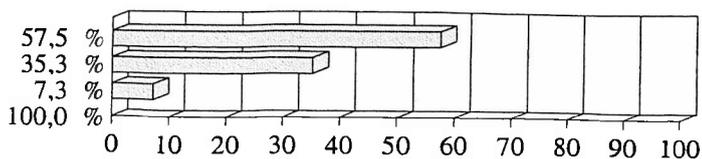
oui	210	34,5 %
non	277	45,5 %
nsp	122	20,0 %
Total	609	100,0 %



29 Aimeriez-vous avoir dans votre entreprise ?

un plan d'épargne d'entreprise

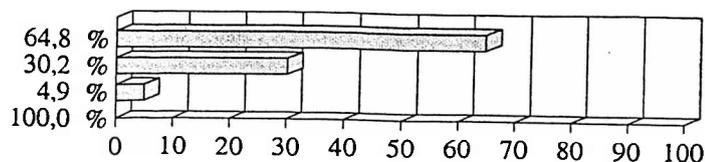
oui	230	57,5 %
non	141	35,3 %
nsp	29	7,3 %
Total	400	100,0 %



29 Aimeriez-vous avoir dans votre entreprise ?

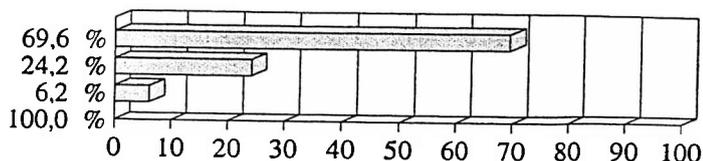
un accord d'intéressement

oui	236
non	110
nsp	18
Total	364



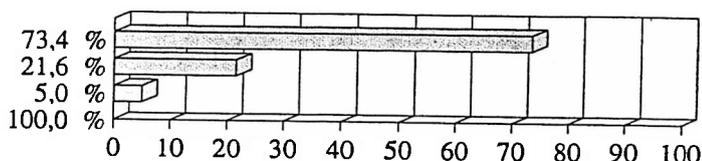
un système de retraite supplémentaire

oui	270
non	94
nsp	24
Total	388



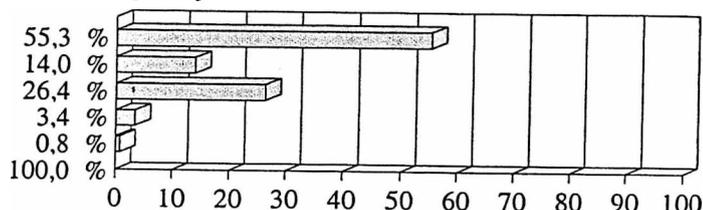
une indemnité de fin de carrière

oui	293
non	86
nsp	20
Total	399



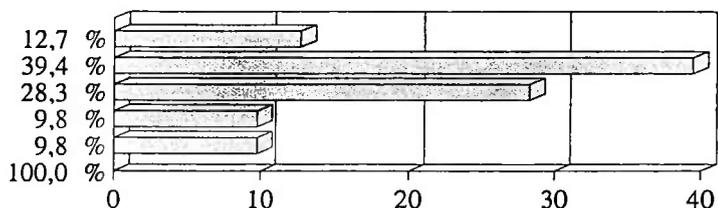
40 De votre point de vue, la meilleure solution pour la mise en place des garanties de prévoyance :

qu'elle soit négociée entre les représentants de (ou de que ce soit l'employeur qui les mette en place pour se que ce soit chaque salarié qui choisisse et financelui	337
nsp	85
autre	161
Total	21
	5
	609



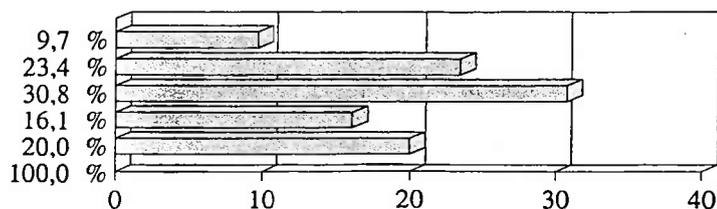
2 Parmi les services lequel vs paraît le plus intéressant ? (en premier)

De l'information et des précisions ...	73
Une aide en cas de difficultés	226
Des aides pour faciliter la vie de famille	162
Des conseils pour le juridique, fiscal, administratif	56
Des offres intéressantes en terme de vacances...	56
Total répondants	573

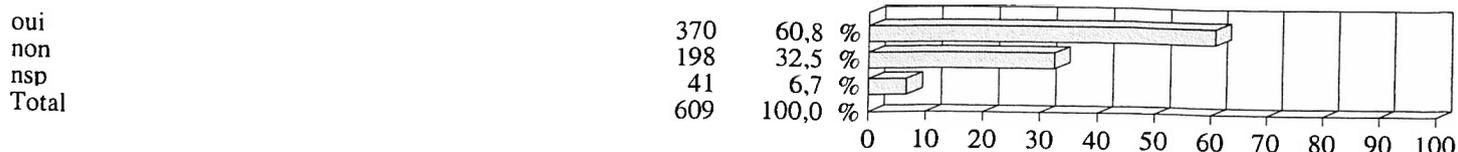


2 Parmi les services lequel vs paraît le plus intéressant ? (en deuxième)

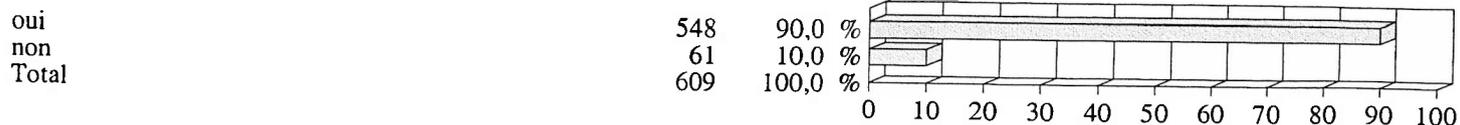
de l'information et des précisions	53
Une aide en cas de difficultés	128
Des aides pour faciliter la vie de famille	168
Des conseils pour le juridique, fiscal, administratif	88
Des offres intéressantes	109
Total répondants	546



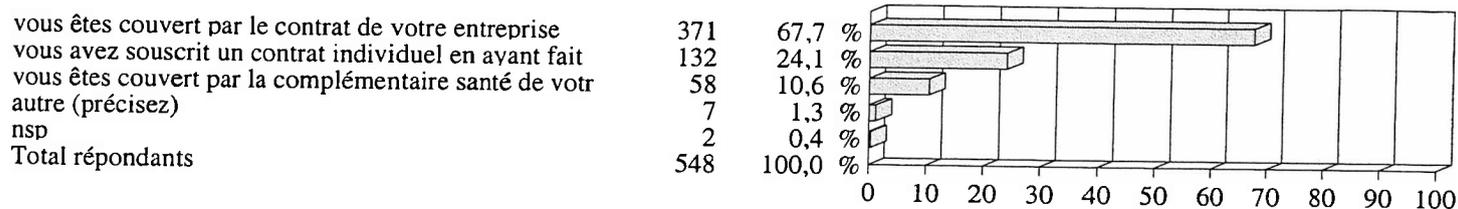
Q33 Pour bénéficier de ces services, accepteriez-vous une légère hausse de cotisations ?



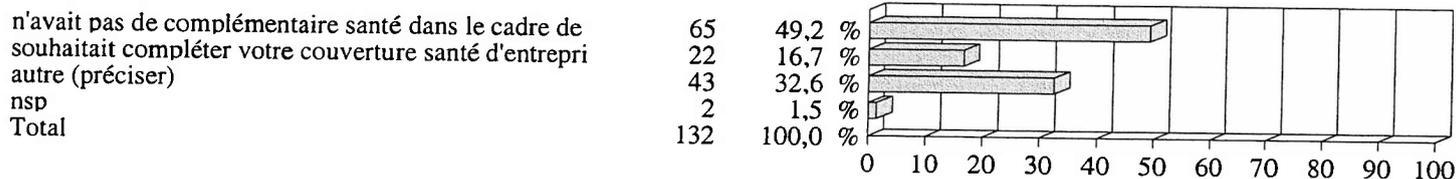
Q34 Disposez-vous ou non, d'une couverture complémentaire santé ?



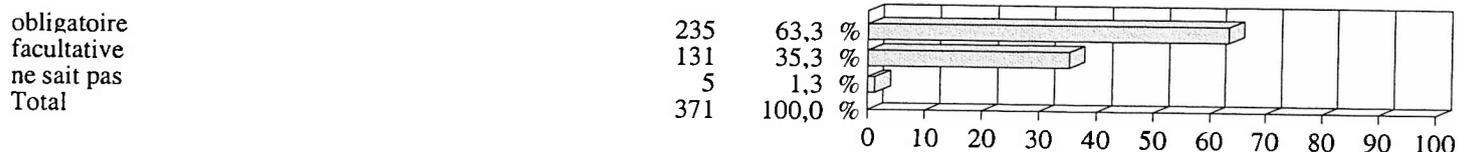
Q35 De quelle manière avez-vous souscrit cette couverture complémentaire santé ?



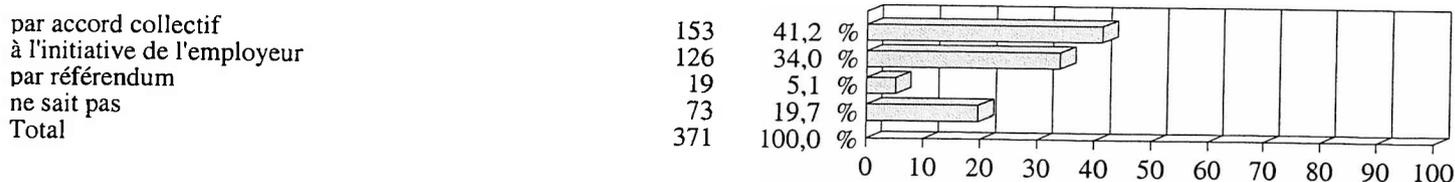
Q37 Pourquoi avez-vous souscrit un contrat individuel ?



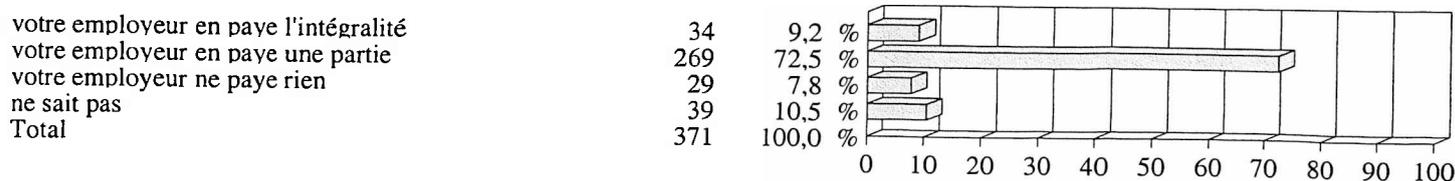
Q39 Cette couverture d'entreprise est-elle:



Q40 A-t-elle été mise en place :

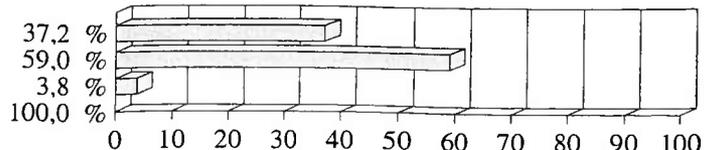


Q41 Comment est-elle financée :



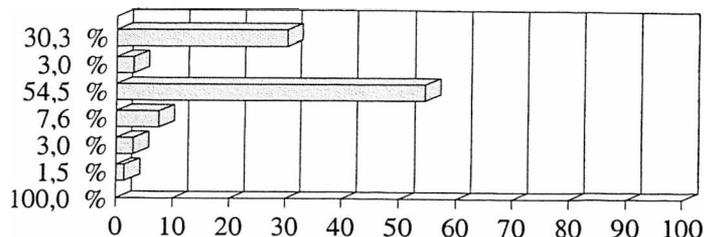
42 Cette couverture d'entreprise vous laisse-t-elle un choix en terme de niveau de couverture ?

oui	138
non	219
ne sait pas	14
Total	371



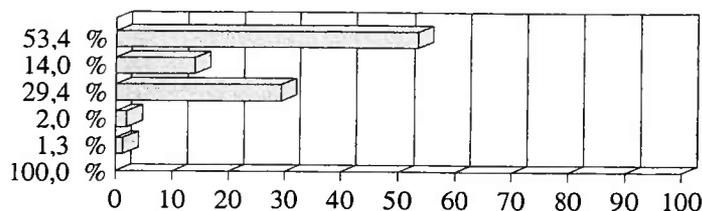
43 Auprès de quel type d'organisme avez-vous souscrit ce contrat ?

une société d'assurance	40
une institution de prévoyance	4
une mutuelle	72
une banque	10
autre (préciser en clair)	4
nsp	2
Total	132



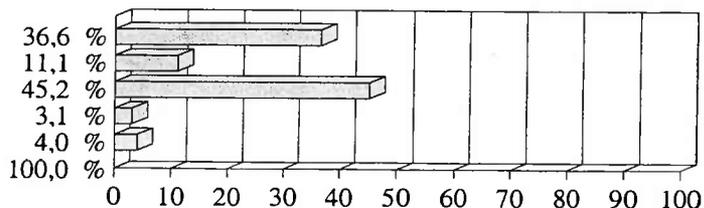
45 De votre point de vue, la meilleure solution pour la complémentaire santé, c'est :

qu'elle soit négociée entre les représentants de l'empl	325
que ce soit l'employeur qui la mette en place pour ses	85
que ce soit chaque salarié qui choisisse et finance lui-	179
nsp	12
autre (aucune de ces solutions)	8
Total	609



7 Pourquoi pensez-vous que c'est la meilleure solution ?

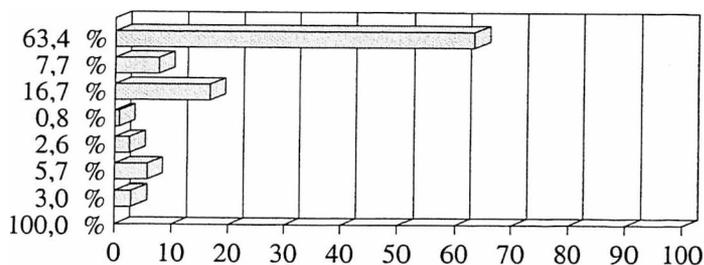
cela assure un meilleur rapport qualité/prix	119
c'est plus simple pour vous, vous n'avez pas de démar	36
L'accord signé est plus solidaire (entre jeunes et plus	147
nsp	10
autres	13
Total	325



9 Parmi les services associés à la complémentaire santé, lequel vous paraît intéressant ?

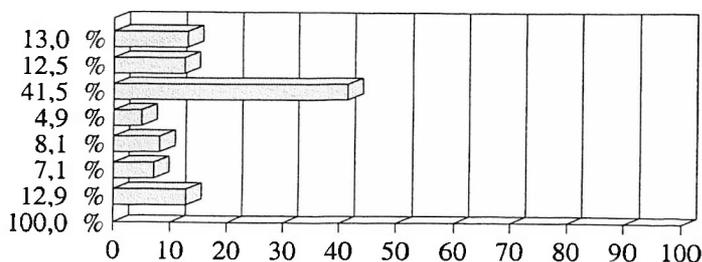
en premier

le tiers payant généralisé (pharmacie, hospitalisation, un réseau de médecins, spécialistes choisis par l'orga	386
une assistance à domicile en cas de problème (garded	47
des conseils médicaux par téléphone (conseils sur la s	102
une analyse de devis dentaire et optique par télépho	5
nsp	16
un service internet : consultation de contrat, simulatio	35
aucun de ces services	18
Total	609



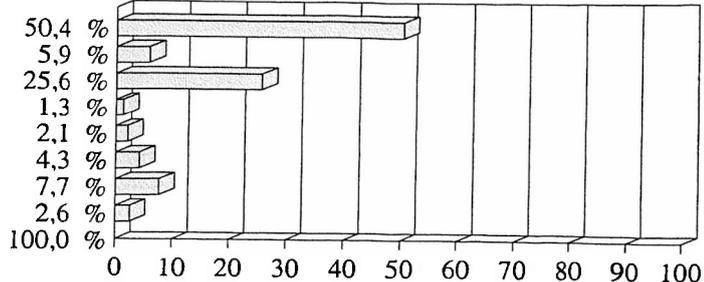
en second

le tiers payant généralisé (pharmacie, hospitalisation, un réseau de médecins, spécialistes choisis par l'orga	77
une assistance à domicile en cas de problème (garded	74
des conseils médicaux par téléphone (conseils sur la s	245
une analyse de devis dentaire et optique par télépho	29
nsp	48
un service internet : consultation de contrat, simulatio	42
aucun de ces services	76
Total	591



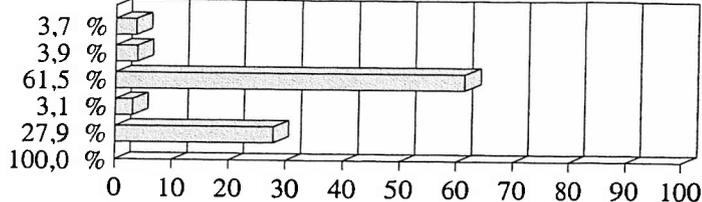
Q50 Si, en contrepartie d'une légère hausse de cotisation, on vous proposait l'un de ces services, auxquels souscririez-vous ?

le tiers payant généralisé ?	307
un réseau de médecins, spécialistes...	36
une assistance à domicile	156
des conseils médicaux par téléphone	8
une analyse de devis dentaire et optique par téléphone	13
un service internet (consultation de contrat...)	26
aucun	47
NSP)	16
Total	609



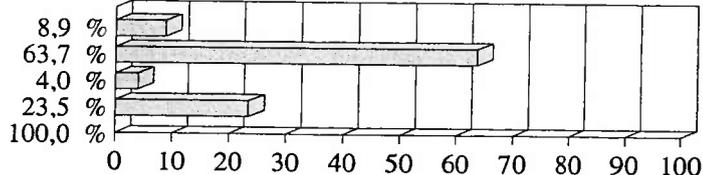
Q51 Pour quelles raisons n'avez-vous pas cité les services liés à la santé, ex: réseau de professionnels de santé ?

ce n'est pas le rôle de la complémentaire santé	18
ne garantit pas la qualité des soins	19
souhaite garder une totale liberté de choix pour consommation	300
le coût en est trop élevé	15
autre	136
Total	488



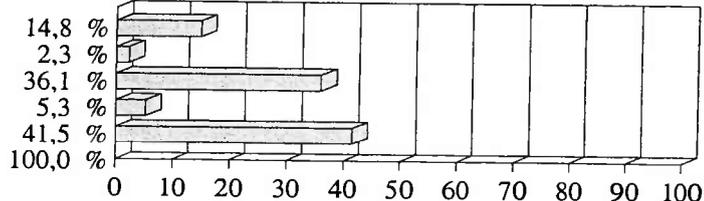
Q52 Pour quelles raisons n'avez-vous pas cité les services liés à la santé, ex: conseils médicaux ?

ce n'est pas de la compétence de la complémentaire santé	51
préfère le conseil en face à face	366
le coût en est trop élevé	23
autre	135
Total	575



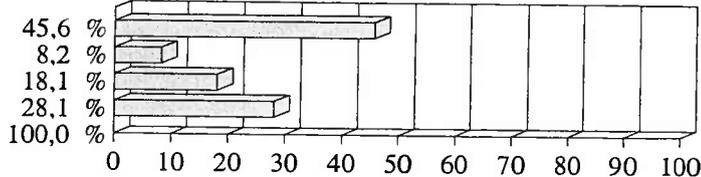
Q53 Vous n'avez pas cité le service Internet est-ce parce que c'est ...

trop compliqué	79
informations pas mises à jour	12
pas de connexion internet	192
coût trop élevé	28
autre	221
Total	532



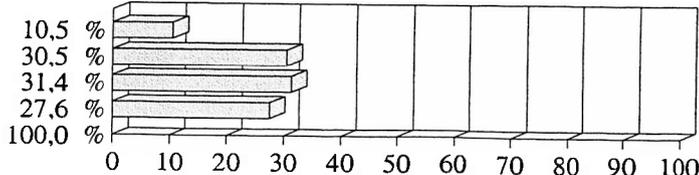
Q54 Pour être mieux remboursé sur certains frais médicaux (optique, dentaire...), seriez-vous prêt ...

à payer davantage pour votre couverture complémentaire	278
à être moins remboursé sur d'autres frais médicaux ?	50
ni l'une ni l'autre de ces solutions ?	110
(est satisfait pas ses remboursements optiques et dentaire)	171
Total	609



Q55 Selon vous, les institutions de prévoyance sont gérées par ... ?

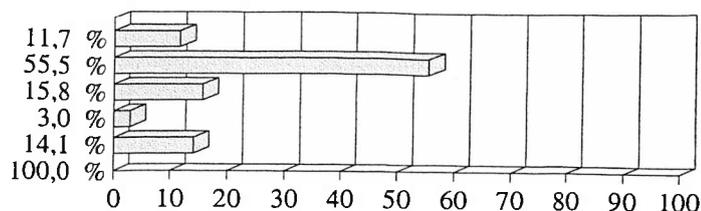
l'Etat	64
les partenaires sociaux (c'est-à-dire les représentants des salariés)	186
des actionnaires privés	191
nsp	168
Total	609



57 Dites-moi si chacun des termes suivants leur correspond très bien,

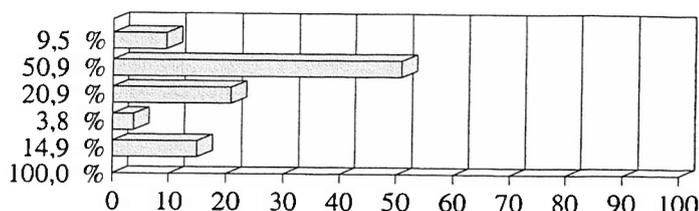
disponibles et accessibles (accueil, information et conseil)

très bien,	71	11,7 %
plutôt bien,	338	55,5 %
plutôt mal	96	15,8 %
bien très mal	18	3,0 %
nsp	86	14,1 %
Total	609	100,0 %



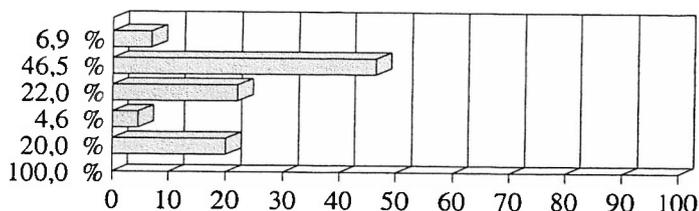
proches des préoccupations des entreprises et des salariés

très bien,	58	9,5 %
plutôt bien,	310	50,9 %
plutôt mal	127	20,9 %
bien très mal	23	3,8 %
nsp	91	14,9 %
Total	609	100,0 %



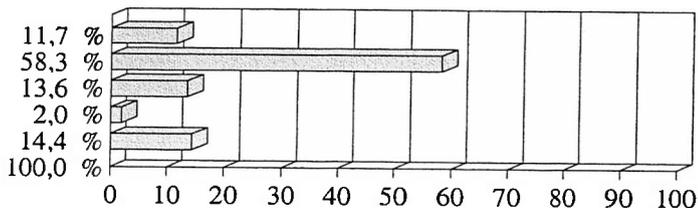
solidaires

très bien,	42	6,9 %
plutôt bien,	283	46,5 %
plutôt mal	134	22,0 %
bien très mal	28	4,6 %
nsp	122	20,0 %
Total	609	100,0 %



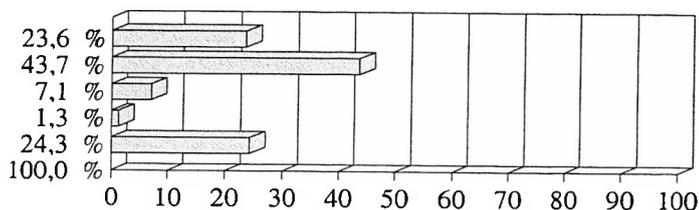
efficaces

très bien,	71	11,7 %
plutôt bien,	355	58,3 %
plutôt mal	83	13,6 %
bien très mal	12	2,0 %
nsp	88	14,4 %
Total	609	100,0 %



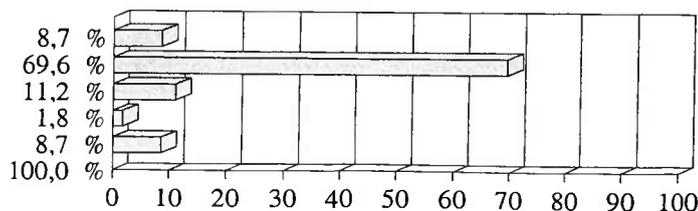
solides financièrement

très bien,	144	23,6 %
plutôt bien,	266	43,7 %
plutôt mal	43	7,1 %
bien très mal	8	1,3 %
nsp	148	24,3 %
Total	609	100,0 %



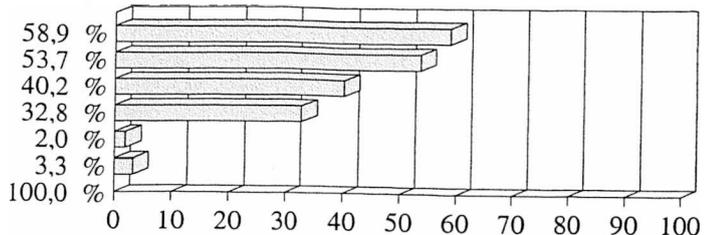
3 Globalement, diriez-vous que vous avez unedu paritarisme ?

très bonne image	53	8,7 %
assez bonne image	424	69,6 %
assez mauvaise image	68	11,2 %
très mauvaise image	11	1,8 %
nsp	53	8,7 %
Total	609	100,0 %



59 Quels sont les 2 avantages les + importants que doit posséder l'organisme qui gère la prévoyance ou complémentaire santé ?

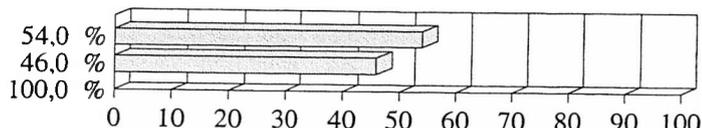
L'efficacité (délai de paiement notamment)	359
le rapport qualité / prix	327
la qualité de service (disponibilité, conseils, accueil)	245
la solidarité (accompagnement social pour les assurés)	200
autre (précisez)	12
nsp	20
Total répondants	609



61 Connaissez-vous le nom du ou des organisme(s) qui gère(nt) ...

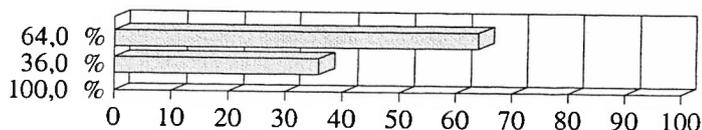
les garanties de prévoyance de votre entreprise

oui	329
non	280
Total	609



la complémentaire santé ?

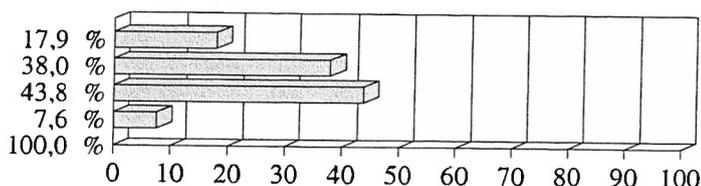
oui	390
non	219
Total	609



62 S'agit-il d'une société d'assurance, d'une mutuelle, d'une institution de prévoyance ?

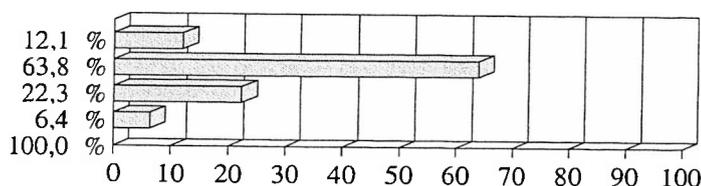
garanties de prévoyance

d'une société d'assurance,	59
d'une mutuelle,	125
d'une institution de prévoyance	144
nsp	25
Total répondants	329



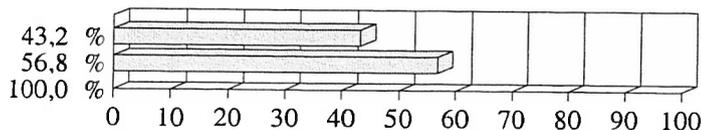
complémentaire santé

d'une société d'assurance,	47
d'une mutuelle,	249
d'une institution de prévoyance	87
nsp	25
Total répondants	390



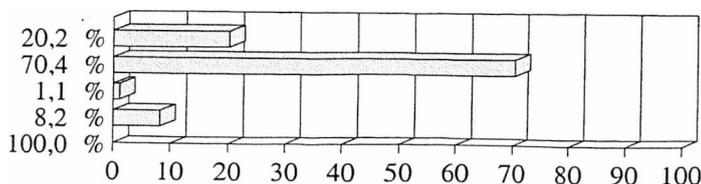
64 Sexe de la personne interrogée

homme	263
femme	346
Total	609



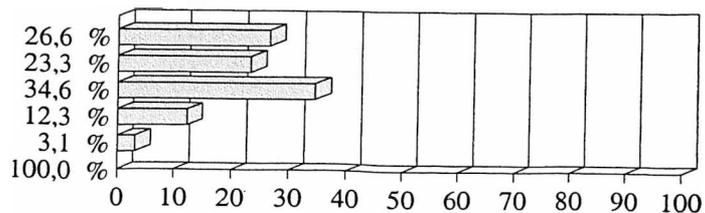
65 Vous êtes

célibataire	123
marié ou vivant maritalement	429
veuf, veuve	7
séparé divorcé	50
Total	609



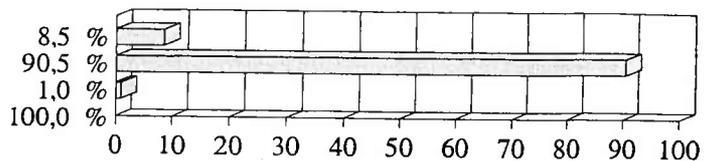
Q67 Combien avez-vous d'enfant

aucun	162
un	142
deux	211
trois	75
quatre et plus	19
Total	609



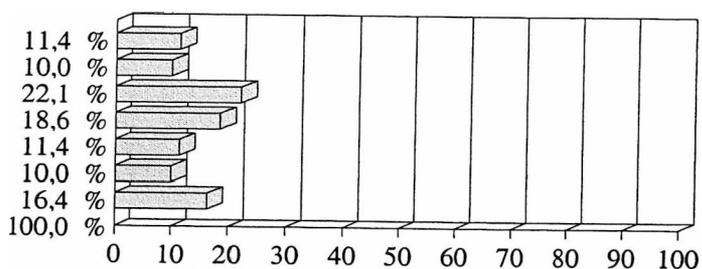
Q68 Votre contrat de travail est un

CDD contrat à durée déterminée	52
CDI contrat à durée indéterminée	551
un contrat aidé	6
Total	609



Q69 Combien de salariés compte votre entreprise

1 à 9	16
10 à 19	14
20 à 49	31
50 à 99	26
100 à 199	16
200 à 499	14
500 et plus	23
Total	140



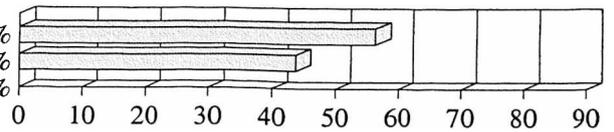
**ANNEXE 2 :
TRIS À PLAT
DES RÉPONSES DES RESPONSABLES DE PME**

Tri à plat des PME

Q13 Fichier :

CTIP
France TELECOM
Total

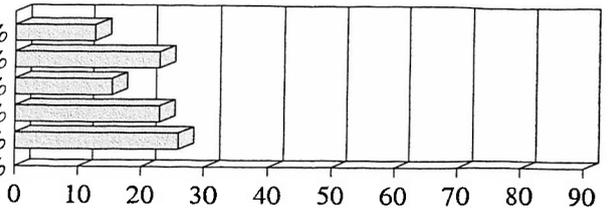
169 56,3 %
131 43,7 %
300 100,0 %



Q16 Ce qui correspond à quelle catégorie socio-professionnelle ?

PDG
Directeur général
Secrétaire général
Gérant
Dir des ressources humaines
Total

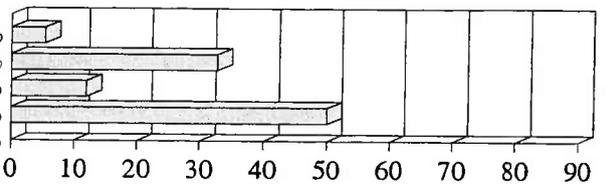
38 12,7 %
69 23,0 %
46 15,3 %
69 23,0 %
78 26,0 %
300 100,0 %



Q18 Quel est le Secteur d'activité de votre entreprise

Agriculture
industrie
Commerce
autre tertiaire
Total

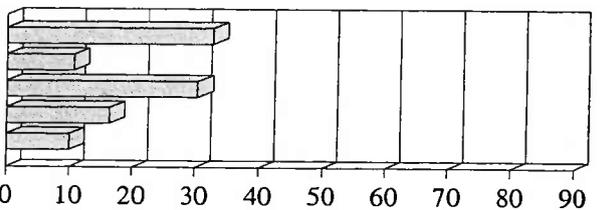
16 5,3 %
98 32,7 %
36 12,0 %
150 50,0 %
300 100,0 %



20 Combien de salariés compte votre entreprise

1 à 9
10 à 19
20 à 49
50 à 99
100 à 199
Total

98 32,7 %
32 10,7 %
91 30,3 %
49 16,3 %
30 10,0 %
300 100,0 %

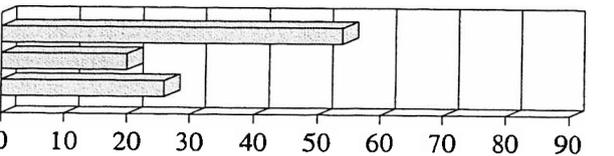


78 Parmi ces 3 types de garanties, quelles sont celles qui sont mises en place dans votre entreprise ?

capitaux décès,

oui, pour tous les salariés
oui, pour une partie des salariés
non
Total

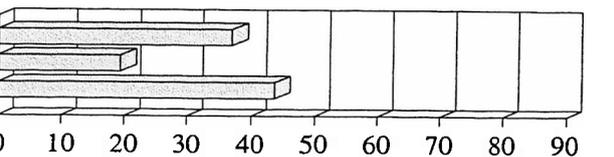
162 54,0 %
60 20,0 %
78 26,0 %
300 100,0 %



rentes de conjoint

oui, pour tous les salariés
oui, pour une partie des salariés
non
Total

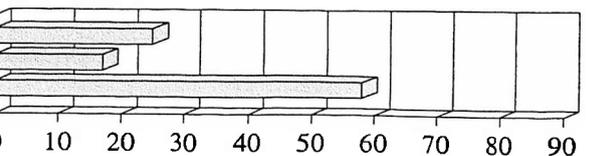
111 37,0 %
58 19,3 %
131 43,7 %
300 100,0 %



rente d'éducation

oui, pour tous les salariés
oui, pour une partie des salariés
non
Total

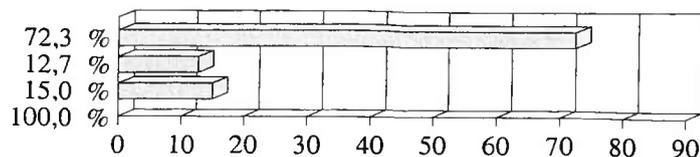
75 25,0 %
51 17,0 %
174 58,0 %
300 100,0 %



278 Parmi ces 3 types de garanties, quelles sont celles qui sont mises en place dans votre entreprise ?

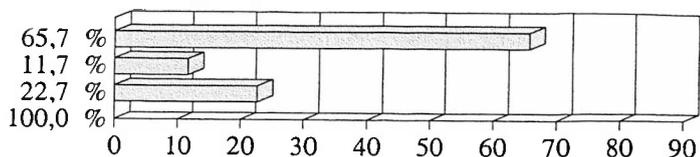
indemnités journalières

oui, pour tous les salariés	217	72,3 %
oui, pour une partie des salariés	38	12,7 %
non	45	15,0 %
Total	300	100,0 %



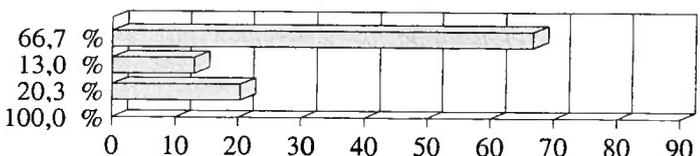
rentes en cas d'incapacité de travail

oui, pour tous les salariés	197	65,7 %
oui, pour une partie des salariés	35	11,7 %
non	68	22,7 %
Total	300	100,0 %



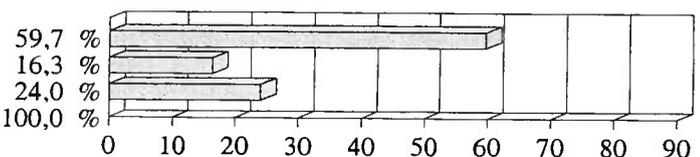
rente en cas d'invalidité

oui, pour tous les salariés	200	66,7 %
oui, pour une partie des salariés	39	13,0 %
non	61	20,3 %
Total	300	100,0 %



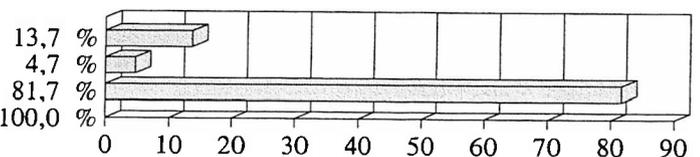
complémentaire santé (remboursements des frais de santé)

oui, pour tous les salariés	179	59,7 %
oui, pour une partie des salariés	49	16,3 %
non	72	24,0 %
Total	300	100,0 %



dépendance

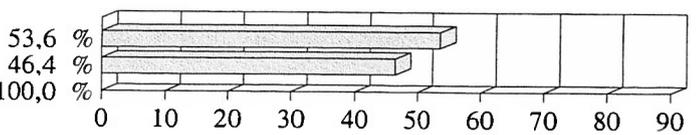
oui, pour tous les salariés	41	13,7 %
oui, pour une partie des salariés	14	4,7 %
non	245	81,7 %
Total	300	100,0 %



9 Est-ce une garantie ...

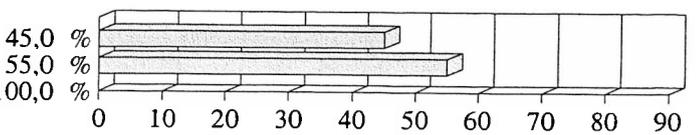
capitaux décès,

-obligatoire pour votre entreprise en raison de l'existe	119	53,6 %
-mises en place à l'initiative de votre entreprise	103	46,4 %
Total	222	100,0 %



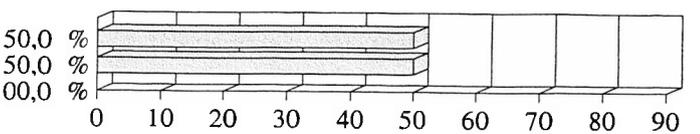
rentes de conjoint

-obligatoire pour votre entreprise en raison de l'existe	76	45,0 %
-mises en place à l'initiative de votre entreprise	93	55,0 %
Total	169	100,0 %



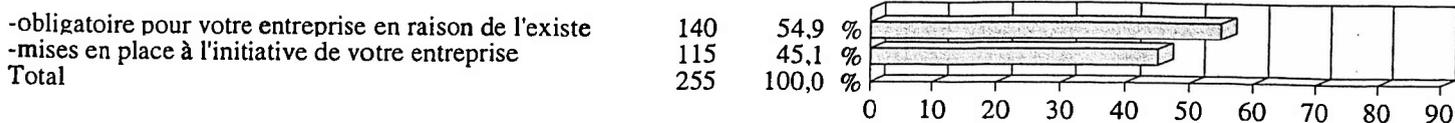
rente d'éducation

-obligatoire pour votre entreprise en raison de l'existe	63	50,0 %
-mises en place à l'initiative de votre entreprise	63	50,0 %
Total	126	100,0 %

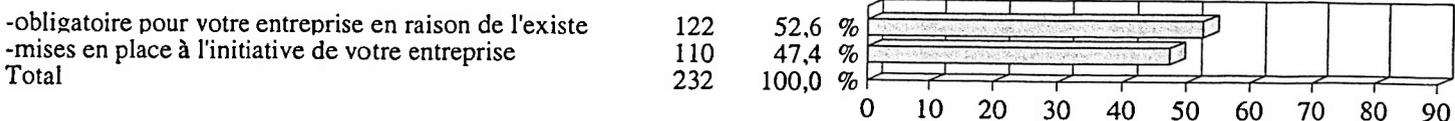


279 Est-ce une garantie ...

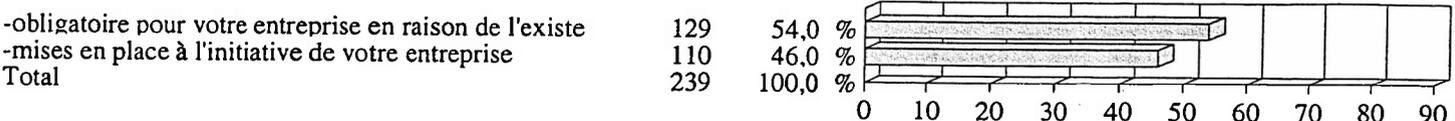
indemnités journalières



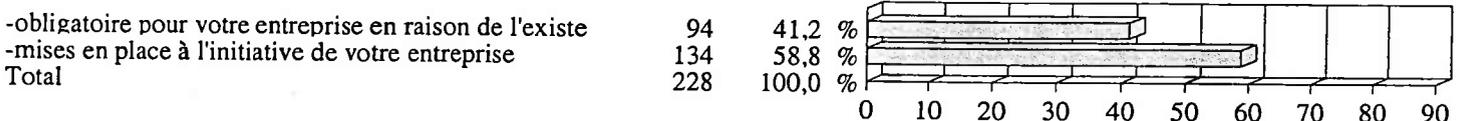
rentes en cas d'incapacité de travail



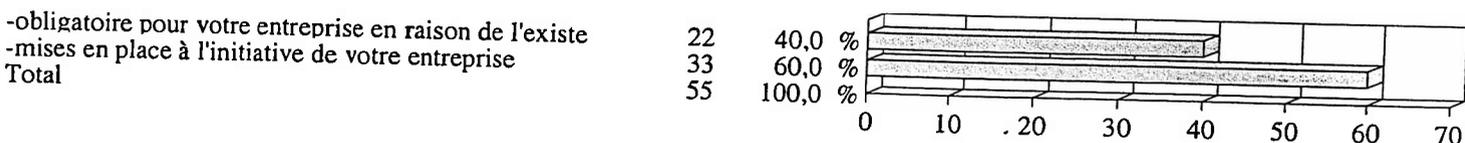
une rente en cas d'invalidité



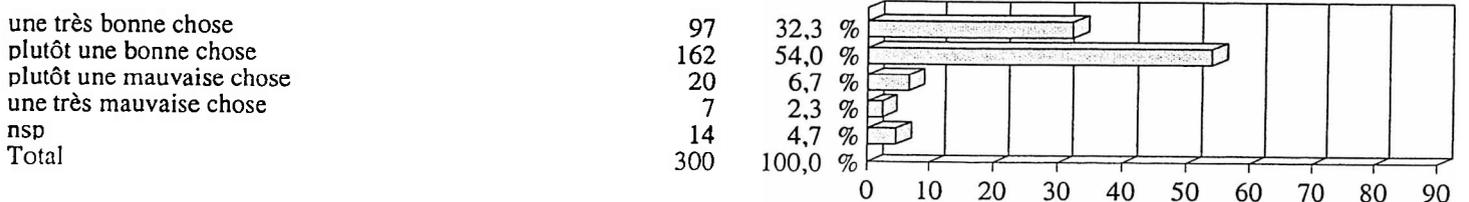
complémentaire santé (remboursements des frais de santé)



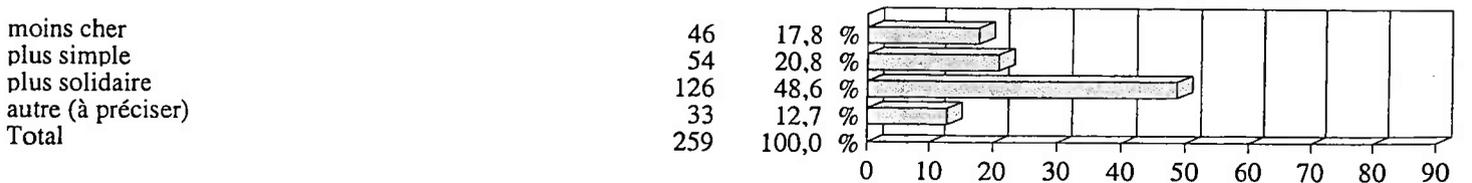
dépendance



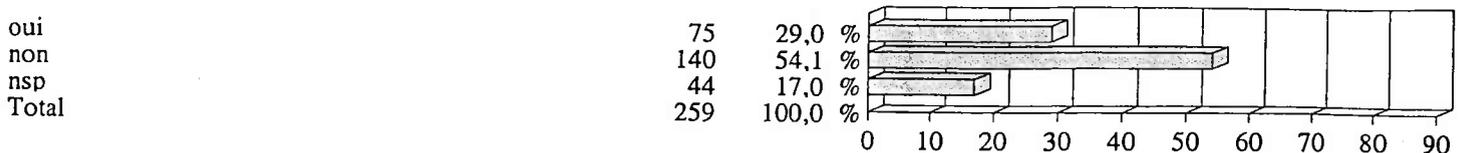
30 L'existence de garanties obligatoires, négociées par les partenaires sociaux, représentants des employeurs et représentants des salariés d'un



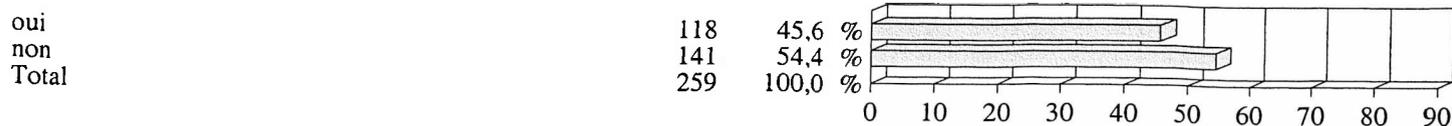
1 Pourquoi ? Est-ce parce qu'en ce qui concerne les garanties comme le décès, l'incapacité de travail ou l'invalidité, c'est :



3 Souhaiteriez-vous également l'existence d'un régime professionnel pour la complémentaire santé ?

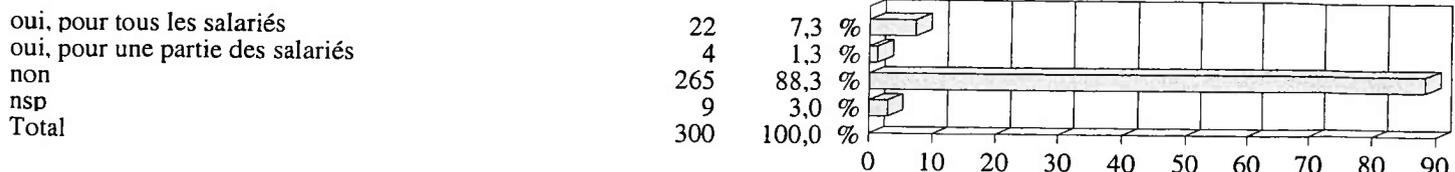


Q84 Souhaitez-vous que votre branche négocie les garanties et le tarif auprès d'un organisme assureur ?

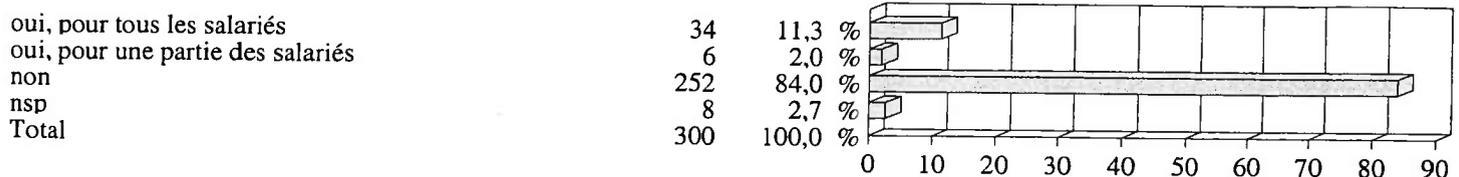


Q85 Votre entreprise réfléchit-elle actuellement :

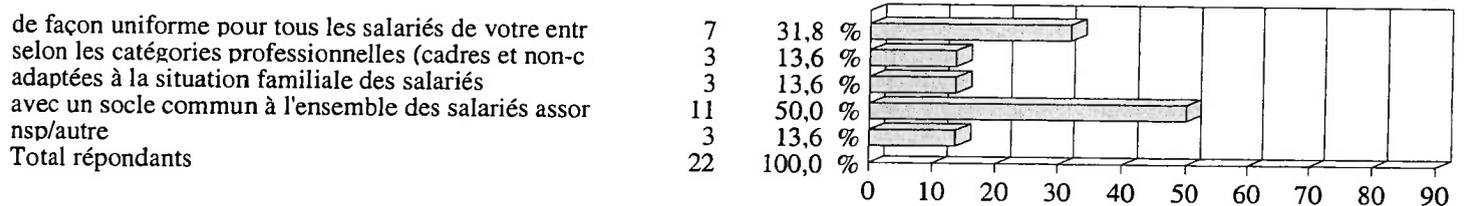
à la mise en place de nouvelles garanties de prévoyance



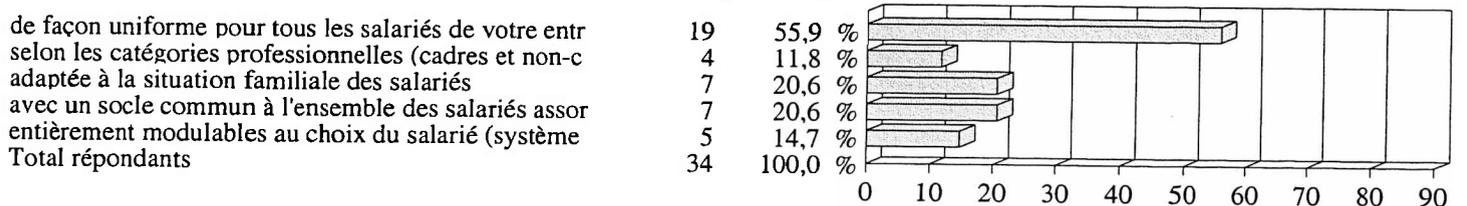
à la mise en place d'une complémentaire santé



87 Pour les garanties de prévoyance (décès, incapacité, invalidité), vous souhaiteriez qu'elles soient mises en place (plusieurs réponses possib

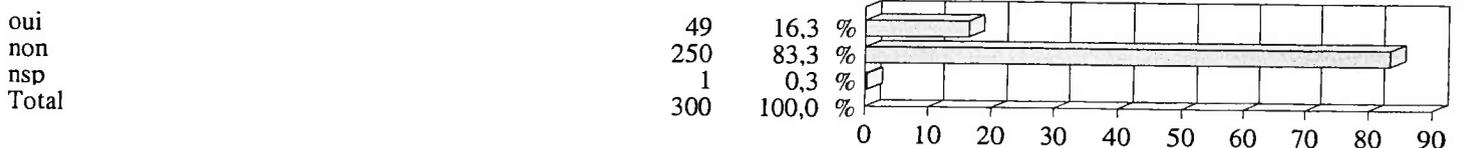


88 Pour la complémentaire santé, vous souhaitez une couverture mise en place (plusieurs réponses possibles) :

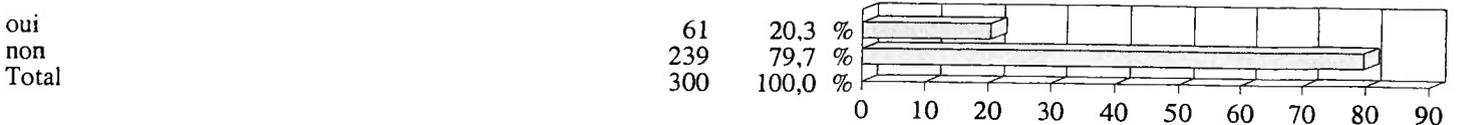


89 Existe-t-il ou non dans votre entreprise (au moins pour certaines catégories de salariés) :

un plan d'épargne d'entreprise

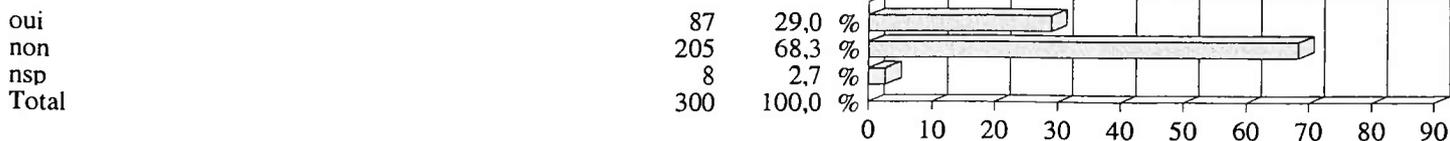


un accord d'intéressement

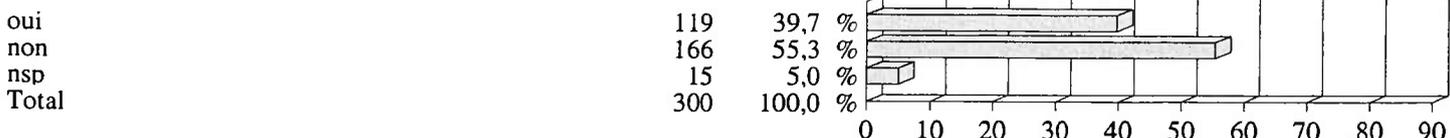


Q89 Existe-t-il ou non dans votre entreprise (au moins pour certaines catégories de salariés) :

un système de retraite supplémentaire

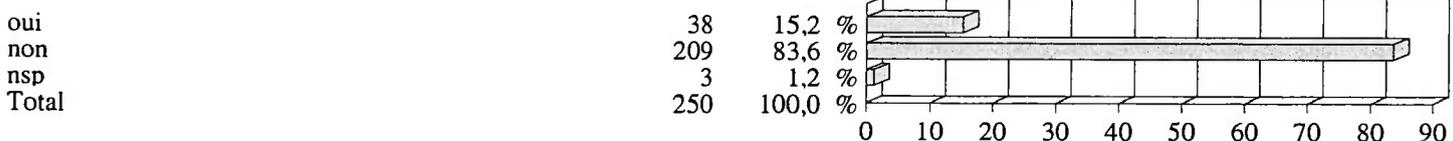


des indemnités de fin de carrière

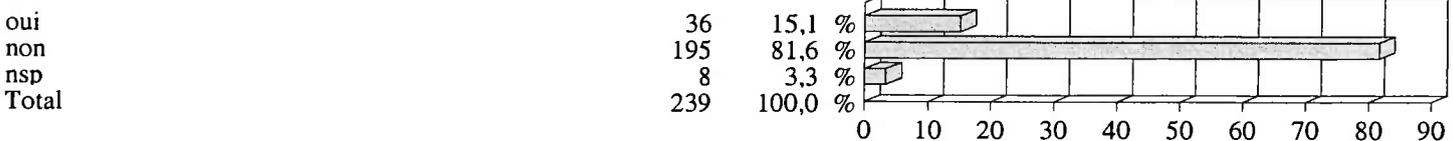


Q90 Y-a-t-il le projet, dans votre entreprise, de proposer aux salariés (au moins pour certaines catégories de salariés)...

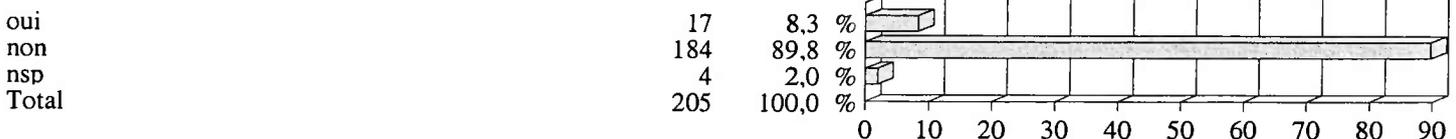
un plan d'épargne d'entreprise



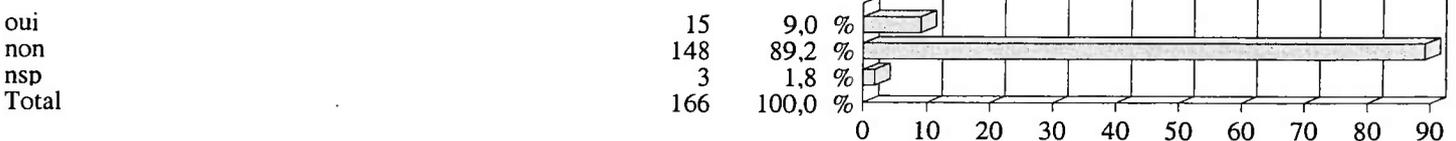
un accord d'intéressement



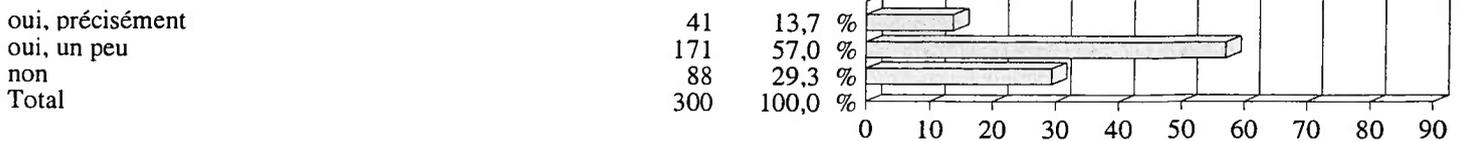
un système de retraite supplémentaire



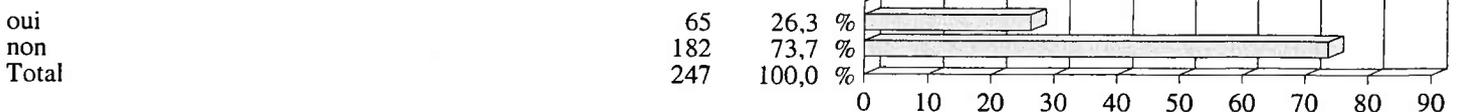
des indemnités de fin de carrière



Q91 Avez-vous entendu parler de la loi Fabius au sujet de l'épargne salariale?

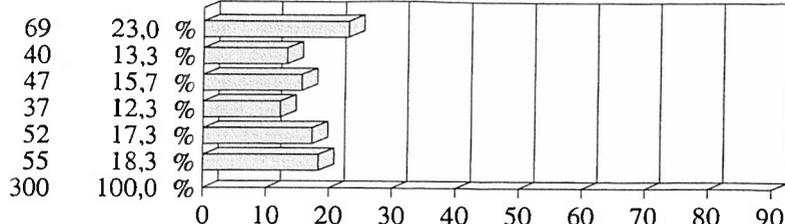


Q92 Souhaitez-vous qu'il y ait au niveau de votre branche un PEI (c'est-à-dire les Plan inter-entreprises de la nouvelle loi Fabius) ?



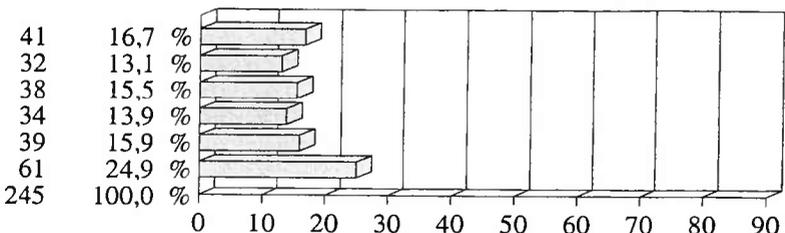
Q93 Je vais vous citer une liste de services qui peuvent être proposés en complément de la gestion des garanties. Quel est celui qui vous paraît en premier

du conseil pour faire évoluer le contrat en fonction de
de l'assistance à la gestion administrative (aide aux dé
de la formation / sensibilisation sur la protection soci
de l'aide pour valoriser auprès des salariés la prévoya
de l'assistance personnalisée pour la réinsertion dessa
aucun de ces services
Total



en second

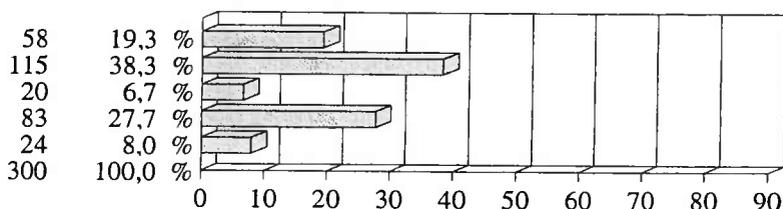
du conseil pour faire évoluer le contrat en fonction de
de l'assistance à la gestion administrative (aide aux dé
de la formation / sensibilisation sur la protection soci
de l'aide pour valoriser auprès des salariés la prévoya
de l'assistance personnalisée pour la réinsertion dessa
aucun de ces services
Total



Q94 Si vous aviez à consulter plusieurs organismes, quel serait votre critère de sélection principal (puis le deuxième)

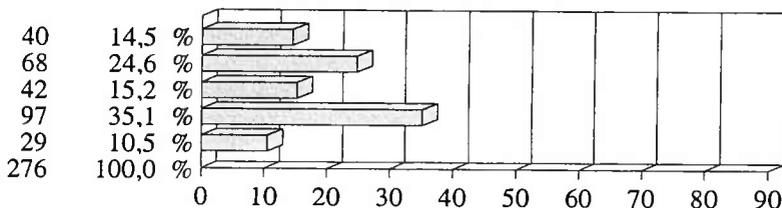
en premier

l'offre globale (retraite, prévoyance, complémentaire
le rapport qualité / prix
un accompagnement social pour les salariés en diffic
la qualité de service (rapidité des paiements, réactivit
aucun de ces critères
Total



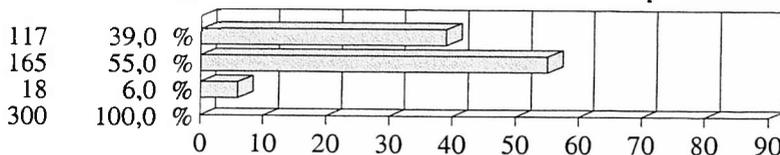
en second

l'offre globale (retraite, prévoyance, complémentaire
le rapport qualité / prix
un accompagnement social pour les salariés en diffic
la qualité de service (rapidité des paiements, réactivit
aucun de ces critères
Total



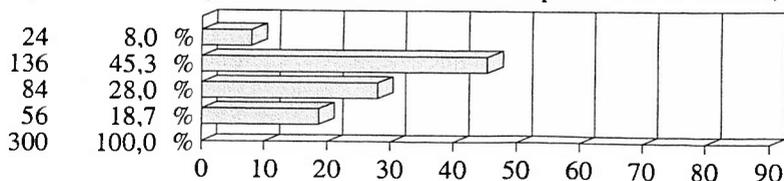
Q95 Pour vous, est-ce que la prévoyance et la complémentaire santé sont des avantages susceptibles d'attirer de nouvelles compétences dans v

oui
non
nsp
Total



Q96 Trois types d'organismes peuvent gérer la prévoyance collective qui recouvre les garanties dont nous venons de parler : les mutuelles, les :

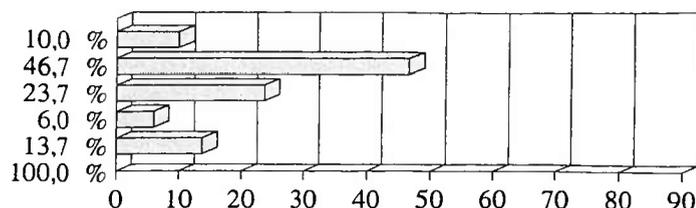
l'Etat
les partenaires sociaux (c'est-à-dire les représentants
des actionnaires privés
nsp
Total



297 En fait, ce sont des institutions paritaires c'est-à-dire gérées par les partenaires sociaux, représentants de employeurs et représentants des salariés

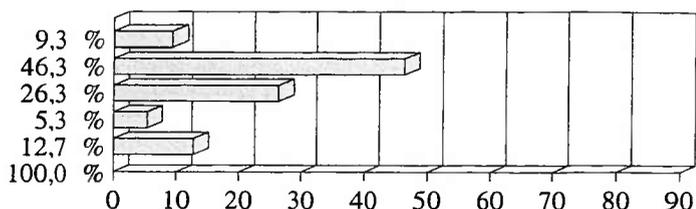
disponibles et accessibles (accueil, information et conseil)

très bien,	30	10,0 %
plutôt bien,	140	46,7 %
plutôt mal	71	23,7 %
bien très mal	18	6,0 %
nsp	41	13,7 %
Total	300	100,0 %



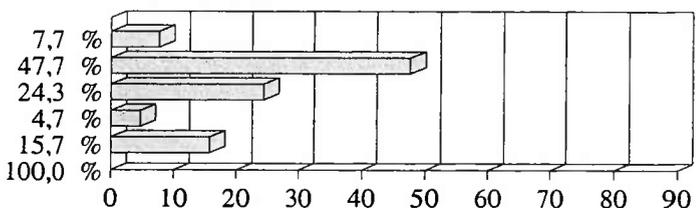
proches des préoccupations des entreprises et des salariés

très bien,	28	9,3 %
plutôt bien,	139	46,3 %
plutôt mal	79	26,3 %
bien très mal	16	5,3 %
nsp	38	12,7 %
Total	300	100,0 %



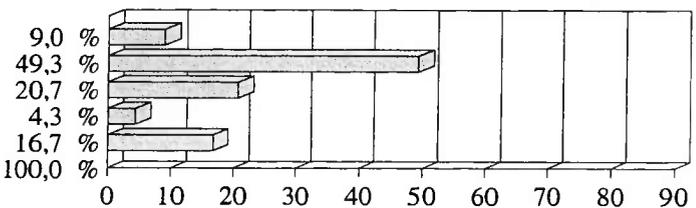
solidaires

très bien,	23	7,7 %
plutôt bien,	143	47,7 %
plutôt mal	73	24,3 %
bien très mal	14	4,7 %
nsp	47	15,7 %
Total	300	100,0 %



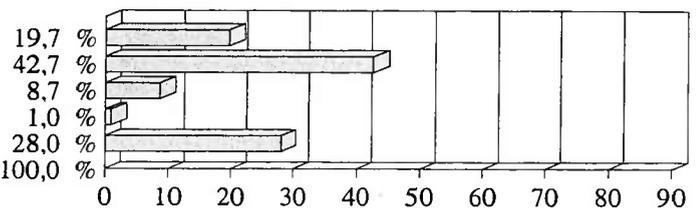
efficaces

très bien,	27	9,0 %
plutôt bien,	148	49,3 %
plutôt mal	62	20,7 %
bien très mal	13	4,3 %
nsp	50	16,7 %
Total	300	100,0 %



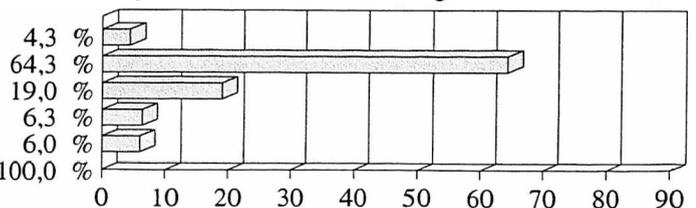
solides financièrement

très bien,	59	19,7 %
plutôt bien,	128	42,7 %
plutôt mal	26	8,7 %
bien très mal	3	1,0 %
nsp	84	28,0 %
Total	300	100,0 %



298 Globalement, diriez-vous que vous avez une très bonne image, une assez bonne image, une assez mauvaise image ou bien une très mauvaise image

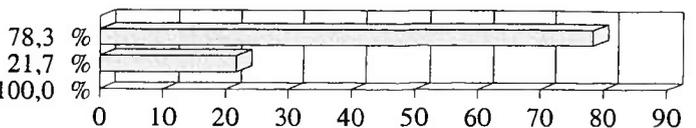
une très bonne image,	13	4,3 %
une assez bonne image,	193	64,3 %
une assez mauvaise image	57	19,0 %
une très mauvaise image	19	6,3 %
nsp	18	6,0 %
Total	300	100,0 %



299 Connaissez-vous le nom du ou des organisme(s) qui gère(nt) les garanties de prévoyance de votre entreprise et la complémentaire santé ?

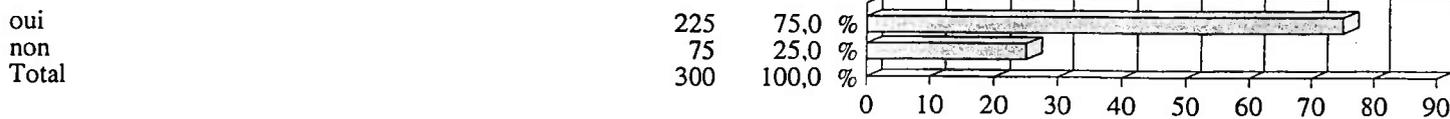
les garanties de prévoyance de votre entreprise

oui	235	78,3 %
non	65	21,7 %
Total	300	100,0 %



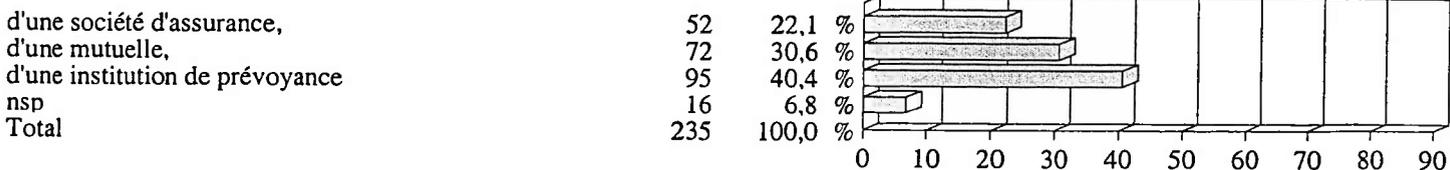
099 Connaissez-vous le nom du ou des organisme(s) qui gère(nt) les garanties de prévoyance de votre entreprise et la complémentaire santé ?

la complémentaire santé ?

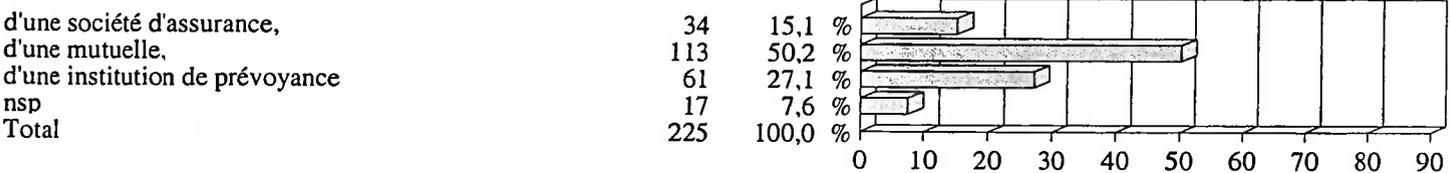


100 S'agit-il d'une société d'assurance, d'une mutuelle, d'une institution de prévoyance ?

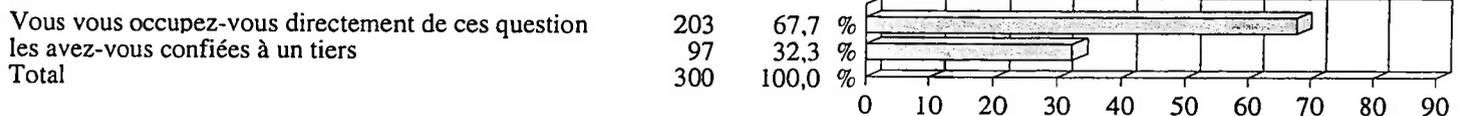
garanties de prévoyance



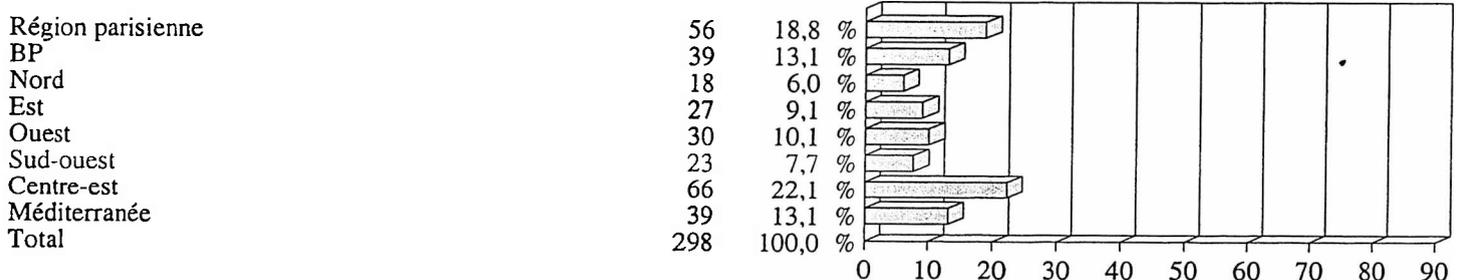
complémentaire santé



03 Vous occupez-vous directement de ces questions ou les avez-vous confiées à un tiers (exemple : votre expert-comptable) ?



07 coder la région de résidence



1

Crédoc - Gagnez les attentes entreprises.



0000