

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



1515

**Sou2002-1515**

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 Bibliothèque

ALEXANDRIE™

**Crédoc - Garanties et services,  
les attentes des salariés et des  
entreprises. Septembre 2002.**

R8 0590



0000130138/ ex 01

CRÉDOC Bibliothèque

Alexandrie™

X



GARANTIES ET SERVICES :  
LES ATTENTES DES SALARIES  
ET DES ENTREPRISES

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

Anne FRONTEAU-LOONES  
Marie-Odile SIMON

Département Évaluation  
des politiques sociales

Septembre 2002

# SOMMAIRE

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

## LISTE DES FIGURES

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

### I. CONTEXTE ET METHODOLOGIE DE L'ETUDE

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

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

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

## II. LES PRINCIPAUX ENSEIGNEMENTS DE L'ETUDE

### II.1. Les salariés

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

## II.2. Les entreprises de moins de 200 salariés

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

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

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

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

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

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

## PARTIE I : LES SALARIÉS

---

### I. LA COUVERTURE PRÉVOYANCE

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

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

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

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

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

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

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

**Figure 1**  
**Les risques couverts**

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

Source : CREDOC/CTIP, 2002

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

**Figure 2**  
**Les risques couverts selon la catégorie de salariés**

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

Source : CREDOC/CTIP, 2002

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

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

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

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

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

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

**Figure 3**  
**Jugements exprimés sur la couverture sociale**

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

Source : CREDOC/CTIP, 2002

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

### I.3. Les garanties souhaitées

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

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

**Figure 4**  
**Les garanties souhaitées par les salariés**

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

Source : CREDOC/CTIP, 2002

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

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

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

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

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

**Figure 5**  
**L'image des garanties de prévoyance**

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

Source : CREDOC/CTIP, 2002

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

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

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

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

Source : CREDOC/CTIP, 2002

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

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

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

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

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

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

**Figure 7**  
**Services proposés en complément des garanties de prévoyance**

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

Source : CREDOC/CTIP, 2002

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

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

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

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

## II. LA COMPLEMENTAIRE SANTÉ

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

### II.1. La couverture santé

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

**Figure 8**  
**Mode de souscription de la complémentaire santé**

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

Le total des réponses est supérieur à 100%, les personnes ayant pu donner plusieurs réponses  
Les autres renvoient essentiellement à des personnes couvertes par le conjoint

Source : CREDOC/CTIP, 2002

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

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

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

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

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

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

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

**Figure 9**  
**Raisons de souscription de la complémentaire santé individuelle**

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

Source : CREDOC/CTIP, 2002

## II.3. Une complémentaire santé imposée et obligatoire

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

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

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

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

**Figure 10**  
**Les caractéristiques de la complémentaire santé d'entreprise**

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

Source : CREDOC/CTIP, 2002

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

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

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

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

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

**Figure 11**  
**Les raisons de préférer une couverture obligatoire**

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

Source : CREDOC/CTIP, 2002

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

**Figure 12**  
**Préférence en matière de complémentaire santé**

En %	2002
Les contrats collectifs	61
Les contrats individuels	34
Nsp	5
<b>TOTAL</b>	<b>100</b>

Source : CREDOC/CTIP, 2002

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

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

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

Ce classement est très proche de celui obtenu en 2001.

**Figure 13**  
**Services attendus en matière de complémentaire santé**

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

Source : CREDOC/CTIP, 2002

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

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

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

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

**Figure 14**

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

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

Source : CREDOC/CTIP, 2002

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

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

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

Source : CREDOC/CTIP, 2002

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

### **III. UNE MAUVAISE CONNAISSANCE DES ORGANISMES**

#### **GESTIONNAIRES**

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

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

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

**Figure 16**  
**Statut des institutions de prévoyance**

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

Source : CREDOC/CTIP, 2002

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

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

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

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

Source : CREDOC/CTIP, 2002

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

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

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

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

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

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

### III.2. Une bonne image du paritarisme

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

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

**Figure 18**  
**L'image des institutions paritaires**

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

Source : CREDOC/CTIP, 2002

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

**Figure 19**  
**L'image du paritarisme**

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

Source : CREDOC/CTIP, 2002

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

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

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

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

Source : CREDOC/CTIP, 2002

**PARTIE II :**

**LES ENTREPRISES DE MOINS DE 200 SALARIÉS**

**I. LA COUVERTURE PREVOYANCE**

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

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

**Figure 21**  
**Les risques proposés par l'entreprise**

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

Source : CREDOC/CTIP, 2002

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

**Figure 22**  
**Nombre de risques proposés par l'entreprise**

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

Source : CREDOC/CTIP, 2002

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

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

**Figure 23**  
**Modalités de mise en place des garanties de prévoyance**

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

Source : CREDOC/CTIP, 2002

## I.2. une opinion favorable de la prévoyance

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

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

**Figure 24**  
**Opinion des responsables sur la négociation de garanties obligatoires**

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

Source : CREDOC/CTIP, 2002

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

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

## II. LA COMPLÉMENTAIRE SANTÉ

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

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

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

**Figure 25**  
**Complémentaire santé**

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

Source : CREDOC/CTIP, 2002

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

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

**Figure 26**  
**Raisons de ne pas proposer une complémentaire santé**

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

Source : CREDOC/CTIP, 2002

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

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

## II.2. Les services attendus : du conseil

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

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

**Figure 27**  
**Services attendus en matière de complémentaire santé**

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

Source : CREDOC/CTIP, 2002

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

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

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

**Figure 28**  
**Services intéressants sur internet**

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

Source : CREDOC/CTIP, 2002

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

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

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

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

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

Source : CREDOC/CTIP, 2002

### III. CONNAISSANCE ET IMAGE DE L'ORGANISME GESTIONNAIRE

#### III.1. Une connaissance assez mauvaise

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

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

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

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

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

### III.2. Une bonne image

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

**ANNEXE 1 :**  
**TRIS A PLAT QUESTIONNAIRE SALARIÉS**

---

# Fréquences

## Tableau de fréquences

Fichier :

		Fréquence	Pour cent	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	CTIP	245	42,2	42,2	42,2
	Autre type de fichier	335	57,8	57,8	100,0
	Total	580	100,0	100,0	

**Ce qui correspond à quelle catégorie socio-professionnelle**

		Fréquence	Pour cent	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	Directeur général	3	,5	,5	,5
	Secrétaire général	1	,2	,2	,7
	Gérant	1	,2	,2	,9
	Dir des ressources humaines	13	2,2	2,2	3,1
	Autre cadre Supérieur	64	11,0	11,0	14,1
	ôAgent de maîtrise, cadre moyen, technicien, chef d'équipeô	116	20,0	20,0	34,1
	Employé	145	25,0	25,0	59,1
	Ouvrier	237	40,9	40,9	100,0
	Total	580	100,0	100,0	

**ôquel est le secteur d'activité de votre entrepriseô**

		Fréquence	Pour cent	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	Agriculture	11	1,9	1,9	1,9
	BTP	62	10,7	10,7	12,6
	industrie	169	29,1	29,1	41,7
	Commerce	151	26,0	26,0	67,8
	autre tertiaire	187	32,2	32,2	100,0
	Total	580	100,0	100,0	

**combien de salariés compte votre entreprise**

		Fréquence	Pour cent	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	1 à 9	66	11,4	11,4	11,4
	10 à 19	69	11,9	11,9	23,3
	20 à 49	97	16,7	16,7	40,0
	50 à 99	78	13,4	13,4	53,4
	100 à 199	106	18,3	18,3	71,7
	200 à 499	90	15,5	15,5	87,2
	500 et plus	74	12,8	12,8	100,0
	Total	580	100,0	100,0	

**Disposez-vous dans votre entreprise des indemnités journalières en cas d'incapacité de travail ?**

		Fréquence	Pour cent	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	oui	447	77,1	77,1	77,1
	non	97	16,7	16,7	93,8
	nsp	36	6,2	6,2	100,0
	Total	580	100,0	100,0	

**Disposez-vous dans votre entreprise d'une rente en cas d'invalidité ?**

		Fréquence	Pour cent	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	oui	391	67,4	67,4	67,4
	non	100	17,2	17,2	84,7
	nsp	89	15,3	15,3	100,0
	Total	580	100,0	100,0	

**Disposez-vous dans votre entreprise d'un capital pour votre conjoint en cas de décès ?**

		Fréquence	Pour cent	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	oui	387	66,7	66,7	66,7
	non	111	19,1	19,1	85,9
	nsp	82	14,1	14,1	100,0
	Total	580	100,0	100,0	

**Disposez-vous dans votre entreprise des allocations pour votre conjoint en cas de décès ?**

		Fréquence	Pour cent	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	oui	233	40,2	40,2	40,2
	non	192	33,1	33,1	73,3
	nsp	155	26,7	26,7	100,0
	Total	580	100,0	100,0	

**Disposez-vous dans votre entreprise des allocations pour vos enfants en cas de décès ?**

		Fréquence	Pour cent	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	oui	256	44,1	44,1	44,1
	non	178	30,7	30,7	74,8
	nsp	146	25,2	25,2	100,0
	Total	580	100,0	100,0	

**Disposez-vous dans votre entreprise d'une assurance qui vous permettrait de faire face à un état de dépendance ?**

		Fréquence	Pour cent	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	oui	110	19,0	19,0	19,0
	non	309	53,3	53,3	72,2
	nsp	161	27,8	27,8	100,0
	Total	580	100,0	100,0	

**Disposez-vous dans votre entreprise d'un plan de retraite supplémentaire, en complément de la retraite obligatoire ?**

		Fréquence	Pour cent	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	oui	226	39,0	39,0	39,0
	non	292	50,3	50,3	89,3
	nsp	62	10,7	10,7	100,0
	Total	580	100,0	100,0	

**Jugez-vous ces garanties adaptées à votre situation familiale ?**

		Fréquence	Pour cent	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	tout à fait	232	40,0	47,4	47,4
	plutôt	193	33,3	39,5	86,9
	plutôt pas	34	5,9	7,0	93,9
	pas du tout	13	2,2	2,7	96,5
	nsp	17	2,9	3,5	100,0
	Total	489	84,3	100,0	
Manquante	Système manquant	91	15,7		
Total		580	100,0		

**Jugez-vous ces garanties adaptées à votre vie professionnelle ?**

		Fréquence	Pour cent	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	tout à fait	258	44,5	52,8	52,8
	plutôt	180	31,0	36,8	89,6
	plutôt pas	33	5,7	6,7	96,3
	pas du tout	8	1,4	1,6	98,0
	nsp	10	1,7	2,0	100,0
	Total	489	84,3	100,0	
Manquante	Système manquant	91	15,7		
Total		580	100,0		

**Quelles sont les garanties que vous souhaiteriez avoir en plus ? des indemnités journalières en cas d'incapacité de travail**

		Fréquence	Pour cent	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	oui	59	10,2	60,8	60,8
	non	31	5,3	32,0	92,8
	nsp	7	1,2	7,2	100,0
	Total	97	16,7	100,0	
Manquante	Système manquant	483	83,3		
Total		580	100,0		

**Quelles sont les garanties que vous souhaiteriez avoir en plus ? une rente en cas d'accident de travail**

		Fréquence	Pour cent	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	oui	66	11,4	66,0	66,0
	non	30	5,2	30,0	96,0
	nsp	4	,7	4,0	100,0
	Total	100	17,2	100,0	
Manquante	Système manquant	480	82,8		
Total		580	100,0		

**Quelles sont les garanties que vous souhaiteriez avoir en plus ? un capital pour votre conjoint en cas de décès**

		Fréquence	Pour cent	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	oui	71	12,2	64,0	64,0
	non	37	6,4	33,3	97,3
	nsp	3	,5	2,7	100,0
	Total	111	19,1	100,0	
Manquante	Système manquant	469	80,9		
Total		580	100,0		

**Quelles sont les garanties que vous souhaiteriez avoir en plus ? des allocations pour votre conjoint en cas de décès**

		Fréquence	Pour cent	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	oui	113	19,5	58,9	58,9
	non	74	12,8	38,5	97,4
	nsp	5	,9	2,6	100,0
	Total	192	33,1	100,0	
Manquante	Système manquant	388	66,9		
Total		580	100,0		

**Quelles sont les garanties que vous souhaiteriez avoir en plus ? des allocations pour vos enfants en cas de décès**

		Fréquence	Pour cent	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	oui	113	19,5	63,5	63,5
	non	61	10,5	34,3	97,8
	nsp	4	,7	2,2	100,0
	Total	178	30,7	100,0	
Manquante	Système manquant	402	69,3		
Total		580	100,0		

**Quelles sont les garanties que vous souhaiteriez avoir en plus ? une assurance qui vous permettrait de faire face à un état de dépendance**

		Fréquence	Pour cent	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	oui	156	26,9	50,5	50,5
	non	131	22,6	42,4	92,9
	nsp	22	3,8	7,1	100,0
	Total	309	53,3	100,0	
Manquante	Système manquant	271	46,7		
Total		580	100,0		

**Quelles sont les garanties que vous souhaiteriez avoir en plus ? un plan de retraite supplémentaire, en complément de la retraite obligatoire**

		Fréquence	Pour cent	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	oui	193	33,3	66,1	66,1
	non	85	14,7	29,1	95,2
	nsp	14	2,4	4,8	100,0
	Total	292	50,3	100,0	
Manquante	Système manquant	288	49,7		
Total		580	100,0		

**Seriez-vous prêt alors à cotiser un peu plus pour bénéficier de ces garanties supplémentaires ?**

		Fréquence	Pour cent	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	oui, certainement	103	17,8	35,9	35,9
	Oui, peut-être	120	20,7	41,8	77,7
	non	64	11,0	22,3	100,0
	Total	287	49,5	100,0	
Manquante	Système manquant	293	50,5		
Total		580	100,0		

**Pour vous les garanties de prévoyance dont vous bénéficiez, c'est d'abord en premier lieu**

		Fréquence	Pour cent	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	Une protection financière pour vous et vos proches	295	50,9	50,9	50,9
	un acquis social	86	14,8	14,8	65,7
	un avantage proposé dans le cadre de votre entreprise	139	24,0	24,0	89,7
	seulement des cotisations supplémentaires à payer	37	6,4	6,4	96,0
	(nsp)	23	4,0	4,0	100,0
	Total	580	100,0	100,0	

**Pour vous les garanties de prévoyance dont vous bénéficiez, c'est d'abord en second lieu**

		Fréquence	Pour cent	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	Une protection financière pour vous et vos proches	143	24,7	26,3	26,3
	un acquis social	161	27,8	29,7	56,0
	un avantage proposé dans le cadre de votre entreprise	130	22,4	23,9	79,9
	seulement des cotisations supplémentaires à payer	44	7,6	8,1	88,0
	(nsp)	65	11,2	12,0	100,0
	Total	543	93,6	100,0	
Manquante	Système manquant	37	6,4		
Total		580	100,0		

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

		Fréquence	Pour cent	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	qu'elles soient obligatoires, c'est-à-dire négociées	293	50,5	50,5	50,5
	qu'elles soient facultatives, c'est-à-dire proposées	162	27,9	27,9	78,4
	que ce soit chaque salarié qui choisisse et finance	115	19,8	19,8	98,3
	nsp	8	1,4	1,4	99,7
	autre	2	,3	,3	100,0
	Total	580	100,0	100,0	

Je vais vous citer une liste de services qui peuvent être proposés en complément des garanties de prévoyance. Lequel vous paraît le plus intéressant, que vous en bénéficiez ou pas, en premier

		Fréquence	Pour cent	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	de l'information et des précisions sur vos droits et garanti	117	20,2	20,2	20,2
	une aide en cas de difficulté	253	43,6	43,6	63,8
	aide pour faciliter la vie de famille	114	19,7	19,7	83,4
	conseil dans le juridique, fiscal, ...	49	8,4	8,4	91,9
	offres de loisirs, vacances	29	5,0	5,0	96,9
	autre	4	,7	,7	97,6
	aucun de ces services	7	1,2	1,2	98,8
	ne sait pas	7	1,2	1,2	100,0
	Total	580	100,0	100,0	

Je vais vous citer une liste de services qui peuvent être proposés en complément des garanties de prévoyance. Lequel vous paraît le plus intéressant, que vous en bénéficiez ou pas ? en deuxième

		Fréquence	Pour cent	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	de l'information et des précisions sur vos droits et garanti	73	12,6	12,7	12,7
	une aide en cas de difficulté	127	21,9	22,2	34,9
	aide pour faciliter la vie de famille	168	29,0	29,3	64,2
	conseil dans le juridique, fiscal, ...	105	18,1	18,3	82,5
	offres de loisirs, vacances	62	10,7	10,8	93,4
	autre	3	,5	,5	93,9
	aucun de ces services	14	2,4	2,4	96,3
	ne sait pas	21	3,6	3,7	100,0
	Total	573	98,8	100,0	
Manquante	Système manquant	7	1,2		
Total		580	100,0		

Seriez-vous prêt à cotiser un peu plus pour bénéficier de ces services ?

		Fréquence	Pour cent	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	oui	332	57,2	57,9	57,9
	non	217	37,4	37,9	95,8
	nsp	24	4,1	4,2	100,0
	Total	573	98,8	100,0	
Manquante	Système manquant	7	1,2		
Total		580	100,0		

**Nous allons parler maintenant de la COUVERTURE COMPLEMENTAIRE SANTE. Disposez-vous d'une complémentaire santé ?**

		Fréquence	Pour cent	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	oui	531	91,6	91,6	91,6
	non	47	8,1	8,1	99,7
	nsp	2	,3	,3	100,0
	Total	580	100,0	100,0	

**De quelle manière avez-vous souscrit cette couverture complémentaire santé ? couvert par le contrat de votre entreprise ?**

		Fréquence	Pour cent	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	Non	168	29,0	31,6	31,6
	vous êtes couvert par le contrat de votre entreprise	363	62,6	68,4	100,0
	Total	531	91,6	100,0	
Manquante	Système manquant	49	8,4		
Total		580	100,0		

**De quelle manière avez-vous souscrit cette couverture complémentaire santé ? souscrit un contrat individuel en ayant fait des démarches par vous-mêmes ?**

		Fréquence	Pour cent	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	Non	404	69,7	76,1	76,1
	vous avez souscrit un contrat individuel	127	21,9	23,9	100,0
	Total	531	91,6	100,0	
Manquante	Système manquant	49	8,4		
Total		580	100,0		

**De quelle manière avez-vous souscrit cette couverture complémentaire santé ? couvert par la complémentaire santé de votre conjoint**

		Fréquence	Pour cent	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	Non	475	81,9	89,5	89,5
	vous êtes couvert par la complémentaire de votre conjoint	56	9,7	10,5	100,0
	Total	531	91,6	100,0	
Manquante	Système manquant	49	8,4		
Total		580	100,0		

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

		Fréquence	Pour cent	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	Non	522	90,0	98,3	98,3
	autre (précisez)	9	1,6	1,7	100,0
	Total	531	91,6	100,0	
Manquante	Système manquant	49	8,4		
Total		580	100,0		

**De quelle manière avez-vous souscrit cette couverture complémentaire santé ? ne sait pas**

		Fréquence	Pour cent	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	Non	530	91,4	99,8	99,8
	nsp	1	,2	,2	100,0
	Total	531	91,6	100,0	
Manquante	Système manquant	49	8,4		
Total		580	100,0		

**Pourquoi avez-vous souscrit un contrat individuel ?**

		Fréquence	Pour cent	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	n'avait pas de complémentaire santé dans l'entreprise	55	9,5	43,3	43,3
	souhaitait compléter la couverture de l'entreprise	29	5,0	22,8	66,1
	autre	41	7,1	32,3	98,4
	ne sait pas	2	,3	1,6	100,0
	Total	127	21,9	100,0	
Manquante	Système manquant	453	78,1		
Total		580	100,0		

**Cette couverture d'entreprise vous laisse-t-elle un choix de niveau de couverture selon les postes de dépenses (dentaire, optique, hospital**

		Fréquence	Pour cent	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	oui	144	24,8	39,7	39,7
	non	208	35,9	57,3	97,0
	ne sait pas	11	1,9	3,0	100,0
	Total	363	62,6	100,0	
Manquante	Système manquant	217	37,4		
Total		580	100,0		

**Auriez-vous préféré choisir plus précisément le contenu de votre complémentaire santé ?**

		Fréquence	Pour cent	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	oui	72	12,4	34,6	34,6
	non	132	22,8	63,5	98,1
	nsp	4	,7	1,9	100,0
	Total	208	35,9	100,0	
Manquante	Système manquant	372	64,1		
Total		580	100,0		

**De votre point de vue, la meilleure solution pour la mise en place de la complémentaire santé, c'est**

		Fréquence	Pour cent	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	qu'elle soit négociée	262	45,2	45,2	45,2
	qu'elle soit facultative c'es-à-dire proposée aux salariés	190	32,8	32,8	77,9
	que ce soit chaque salarié qui choisisse et finance lui-même	112	19,3	19,3	97,2
	-nsp	6	1,0	1,0	98,3
	-autre (aucune de ces solutions)	10	1,7	1,7	100,0
	Total	580	100,0	100,0	

**Quelle est la principale raison pour laquelle vous préférez une couverture obligatoire négociée dans le cadre d'un accord ?**

		Fréquence	Pour cent	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	c'est la garantie d'une couverture minimale pour tous	110	19,0	42,0	42,0
	c'est plus simple pour vous, vous n'avez pas de démarches	59	10,2	22,5	64,5
	L'accord signé est plus solidaire	86	14,8	32,8	97,3
	nsp	7	1,2	2,7	100,0
	Total	262	45,2	100,0	
Manquante	Système manquant	318	54,8		
Total		580	100,0		

**D'une façon générale, pour le développement de la complémentaire santé, préférez-vous que soient privilégiés**

		Fréquence	Pour cent	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	les contrats collectifs dans les entreprises	353	60,9	60,9	60,9
	les contrats individuels	195	33,6	33,6	94,5
	(nsp)	32	5,5	5,5	100,0
	Total	580	100,0	100,0	

**Je vais vous citer une liste de services associés à la complémentaire santé. Lequel vous paraît le plus intéressant, en premier**

		Fréquence	Pour cent	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	le tiers payant généralisé (pharmacie, hospitalisation,...)	373	64,3	64,3	64,3
	un réseau de médecins, spécialistes choisis par l'organisme	56	9,7	9,7	74,0
	une assistance à domicile en cas de problème	89	15,3	15,3	89,3
	des conseils médicaux par téléphone	7	1,2	1,2	90,5
	analyse de devis dentaire et optique par téléphone	14	2,4	2,4	92,9
	service internet	20	3,4	3,4	96,4
	autre	1	,2	,2	96,6
	aucun de ces services	20	3,4	3,4	100,0
	Total	580	100,0	100,0	

**Je vais vous citer une liste de services associés à la complémentaire santé. Lequel vous paraît le plus intéressant, en second**

		Fréquence	Pour cent	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	le tiers payant généralisé (pharmacie, hospitalisation,...)	82	14,1	14,6	14,6
	un réseau de médecins, spécialistes choisis par l'organisme	81	14,0	14,5	29,1
	une assistance à domicile en cas de problème	245	42,2	43,8	72,9
	des conseils médicaux par téléphone	35	6,0	6,3	79,1
	analyse de devis dentaire et optique par téléphone	35	6,0	6,3	85,4
	service internet	38	6,6	6,8	92,1
	autre	2	,3	,4	92,5
	aucun de ces services	42	7,2	7,5	100,0
	Total	560	96,6	100,0	
Manquante	Système manquant	20	3,4		
Total		580	100,0		

**Si demain, en contrepartie d'une légère hausse des cotisations, on vous proposait ces services, auxquels souscrieriez-vous certainement ?**

		Fréquence	Pour cent	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	le tiers payant généralisé ?	280	48,3	54,1	54,1
	un réseau de médecins, spécialistes...	44	7,6	8,5	62,5
	une assistance à domicile	103	17,8	19,9	82,4
	des conseils médicaux par téléphone	7	1,2	1,4	83,8
	une analyse de devis dentaire et optique par téléphone	12	2,1	2,3	86,1
	un service internet (consultation de contrat...	18	3,1	3,5	89,6
	aucun	39	6,7	7,5	97,1
	NSP	15	2,6	2,9	100,0
	Total	518	89,3	100,0	
Manquante	Système manquant	62	10,7		
Total		580	100,0		

**Pour être mieux remboursé sur certains frais médicaux comme l'optique et le dentaire, seriez-vous prêts ...**

		Fréquence	Pour cent	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	à payer davantage pour votre couverture complémentaire santé	226	39,0	39,0	39,0
	à être moins remboursé sur d'autres frais médicaux ?	47	8,1	8,1	47,1
	ni l'une ni l'autre de ces solutions ?	243	41,9	41,9	89,0
	(est satisfait par ses remboursements optiques et dentaires)	64	11,0	11,0	100,0
	Total	580	100,0	100,0	

**Etes-vous satisfaits de l'organisme assureur qui gère votre contrat de prévoyance et votre complémentaire santé, en ce qui concerne l'information et la communication**

		Fréquence	Pour cent	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	tout à fait	305	52,6	54,5	54,5
	plutôt	180	31,0	32,1	86,6
	plutôt pas	42	7,2	7,5	94,1
	Pas du tout	26	4,5	4,6	98,8
	nsp	7	1,2	1,3	100,0
	Total	560	96,6	100,0	
Manquante	Système manquant	20	3,4		
Total		580	100,0		

**Etes-vous satisfaits de l'organisme assureur qui gère votre contrat de prévoyance et votre complémentaire santé, en ce qui concerne la rapidité dans les remboursements ou les versements de prestation**

		Fréquence	Pour cent	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	tout à fait	331	57,1	59,1	59,1
	plutôt	168	29,0	30,0	89,1
	plutôt pas	36	6,2	6,4	95,5
	Pas du tout	9	1,6	1,6	97,1
	nsp	16	2,8	2,9	100,0
	Total	560	96,6	100,0	
Manquante	Système manquant	20	3,4		
Total		580	100,0		

**Etes-vous satisfaits de l'organisme assureur qui gère votre contrat de prévoyance et votre complémentaire santé, en ce qui concerne le conseil**

		Fréquence	Pour cent	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	tout à fait	241	41,6	43,0	43,0
	plutôt	172	29,7	30,7	73,8
	plutôt pas	69	11,9	12,3	86,1
	Pas du tout	37	6,4	6,6	92,7
	nsp	41	7,1	7,3	100,0
	Total	560	96,6	100,0	
Manquante	Système manquant	20	3,4		
Total		580	100,0		

**Etes-vous satisfaits de l'organisme assureur qui gère votre contrat de prévoyance et votre complémentaire santé, en ce qui concerne l'offre de services**

		Fréquence	Pour cent	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	tout à fait	261	45,0	46,6	46,6
	plutôt	211	36,4	37,7	84,3
	plutôt pas	44	7,6	7,9	92,1
	Pas du tout	19	3,3	3,4	95,5
	nsp	25	4,3	4,5	100,0
	Total	560	96,6	100,0	
Manquante	Système manquant	20	3,4		
Total		580	100,0		

**Dans le cadre de la recherche d'un nouvel emploi, la prévoyance ou la complémentaire santé peut-elle décider un candidat à l'embauche ?**

		Fréquence	Pour cent	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	oui	167	28,8	28,8	28,8
	non	385	66,4	66,4	95,2
	nsp	28	4,8	4,8	100,0
	Total	580	100,0	100,0	

Trois types d'organismes assureurs peuvent gérer les garanties dont nous venons de parler - les sociétés d'assurance, les mutuelles, les institutions de prévoyance. Selon vous, ces dernières sont gérées par ...

		Fréquence	Pour cent	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	l'Etat	68	11,7	11,7	11,7
	les partenaires sociaux	227	39,1	39,1	50,9
	des actionnaires privés	185	31,9	31,9	82,8
	ne sait pas	100	17,2	17,2	100,0
	Total	580	100,0	100,0	

Dites-moi si chacun des termes suivants correspond à l'idée que vous vous faites des institutions paritaires ? proches des préoccupations des salariés

		Fréquence	Pour cent	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	très bien,	65	11,2	11,2	11,2
	plutôt bien,	350	60,3	60,3	71,6
	plutôt mal	89	15,3	15,3	86,9
	bien très mal	23	4,0	4,0	90,9
	nsp	53	9,1	9,1	100,0
	Total	580	100,0	100,0	

Dites-moi si chacun des termes suivants correspond à l'idée que vous vous faites des institutions paritaires ? solidaires

		Fréquence	Pour cent	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	très bien,	63	10,9	10,9	10,9
	plutôt bien,	312	53,8	53,8	64,7
	plutôt mal	123	21,2	21,2	85,9
	bien très mal	15	2,6	2,6	88,4
	nsp	67	11,6	11,6	100,0
	Total	580	100,0	100,0	

Dites-moi si chacun des termes suivants correspond à l'idée que vous vous faites des institutions paritaires ? efficaces

		Fréquence	Pour cent	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	très bien,	78	13,4	13,4	13,4
	plutôt bien,	357	61,6	61,6	75,0
	plutôt mal	82	14,1	14,1	89,1
	bien très mal	11	1,9	1,9	91,0
	nsp	52	9,0	9,0	100,0
	Total	580	100,0	100,0	

Dites-moi si chacun des termes suivants correspond à l'idée que vous vous faites des institutions paritaires ? bons gestionnaires

		Fréquence	Pour cent	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	très bien,	69	11,9	11,9	11,9
	plutôt bien,	301	51,9	51,9	63,8
	plutôt mal	77	13,3	13,3	77,1
	bien très mal	10	1,7	1,7	78,8
	nsp	123	21,2	21,2	100,0
	Total	580	100,0	100,0	

Globalement, quelle image avez-vous du paritarisme ?

		Fréquence	Pour cent	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	très bonne image	31	5,3	5,3	5,3
	assez bonne image	434	74,8	74,8	80,2
	assez mauvaise image	68	11,7	11,7	91,9
	très mauvaise image	7	1,2	1,2	93,1
	nsp	40	6,9	6,9	100,0
	Total	580	100,0	100,0	

Pour vous, quels sont les principaux atouts d'un organisme qui gère la prévoyance ou la complémentaire santé ? en premier

		Fréquence	Pour cent	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	L'efficacité (délai de paiement notamment)	336	57,9	57,9	57,9
	être concurrentiel	104	17,9	17,9	75,9
	la disponibilité	70	12,1	12,1	87,9
	la solidarité	59	10,2	10,2	98,1
	un autre atout	4	,7	,7	98,8
	nsp (rien d	7	1,2	1,2	100,0
	Total	580	100,0	100,0	

Pour vous, quels sont les principaux atouts d'un organisme qui gère la prévoyance ou la complémentaire santé ? en second

		Fréquence	Pour cent	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	L'efficacité (délai de paiement notamment)	129	22,2	22,5	22,5
	être concurrentiel	122	21,0	21,3	43,8
	la disponibilité	158	27,2	27,6	71,4
	la solidarité	118	20,3	20,6	92,0
	un autre atout	11	1,9	1,9	93,9
	nsp (rien d	35	6,0	6,1	100,0
	Total	573	98,8	100,0	
Manquante	Système manquant	7	1,2		
Total		580	100,0		

**Connaissez-vous le nom du ou des organisme(s) qui gère(nt) les garanties de prévoyance de votre entreprise ?**

		Fréquence	Pour cent	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	oui	351	60,5	66,2	66,2
	non	179	30,9	33,8	100,0
	Total	530	91,4	100,0	
Manquante	Système manquant	50	8,6		
Total		580	100,0		

**Connaissez-vous le nom du ou des organisme (s) qui gère (nt) la complémentaire santé ?**

		Fréquence	Pour cent	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	oui	366	63,1	68,9	68,9
	non	165	28,4	31,1	100,0
	Total	531	91,6	100,0	
Manquante	Système manquant	49	8,4		
Total		580	100,0		

**S'agit-il d'une société d'assurance ? pour les garanties de prévoyance**

		Fréquence	Pour cent	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	Non	303	52,2	86,3	86,3
	d'une société d'assurance	48	8,3	13,7	100,0
	Total	351	60,5	100,0	
Manquante	Système manquant	229	39,5		
Total		580	100,0		

**S'agit-il d'une mutuelle ? pour les garanties de prévoyance**

		Fréquence	Pour cent	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	Non	225	38,8	64,1	64,1
	d'une mutuelle	126	21,7	35,9	100,0
	Total	351	60,5	100,0	
Manquante	Système manquant	229	39,5		
Total		580	100,0		

**S'agit-il d'une institution de prévoyance ? pour les garanties de prévoyance**

		Fréquence	Pour cent	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	Non	183	31,6	52,1	52,1
	d'une institution de prévoyance	168	29,0	47,9	100,0
	Total	351	60,5	100,0	
Manquante	Système manquant	229	39,5		
Total		580	100,0		

**S'agit-il d'une société d'assurance, d'une mutuelle, d'une institution de prévoyance ? ne sait pas pour les garanties de prévoyance**

		Fréquence	Pour cent	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	Non	323	55,7	92,0	92,0
	nsp	28	4,8	8,0	100,0
	Total	351	60,5	100,0	
Manquante	Système manquant	229	39,5		
Total		580	100,0		

**S'agit-il d'une société d'assurance ? pour la complémentaire santé**

		Fréquence	Pour cent	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	Non	328	56,6	89,6	89,6
	d'une société d'assurance	38	6,6	10,4	100,0
	Total	366	63,1	100,0	
Manquante	Système manquant	214	36,9		
Total		580	100,0		

**S'agit-il d'une mutuelle ? pour la complémentaire santé**

		Fréquence	Pour cent	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	Non	141	24,3	38,5	38,5
	d'une mutuelle	225	38,8	61,5	100,0
	Total	366	63,1	100,0	
Manquante	Système manquant	214	36,9		
Total		580	100,0		

**S'agit-il d'une institution de prévoyance ? pour la complémentaire santé**

		Fréquence	Pour cent	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	Non	269	46,4	73,5	73,5
	d'une institution de prévoyance	97	16,7	26,5	100,0
	Total	366	63,1	100,0	
Manquante	Système manquant	214	36,9		
Total		580	100,0		

**S'agit-il d'une société d'assurance, d'une mutuelle, d'une institution de prévoyance ? ne sait pas pour la complémentaire santé**

		Fréquence	Pour cent	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	Non	345	59,5	94,3	94,3
	nsp	21	3,6	5,7	100,0
	Total	366	63,1	100,0	
Manquante	Système manquant	214	36,9		
Total		580	100,0		

**MON QUESTIONNAIRE EST TERMINE, IL ME RESTE QUELQUES QUESTIO**

		Fréquence	Pour cent	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	homme	275	47,4	47,4	47,4
	femme	305	52,6	52,6	100,0
	Total	580	100,0	100,0	

**Quel âge avez-vous ?**

		Fréquence	Pour cent	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	-99 '0-99'	5	,9	,9	,9
	19	1	,2	,2	1,0
	20	4	,7	,7	1,7
	21	2	,3	,3	2,1
	22	8	1,4	1,4	3,4
	23	9	1,6	1,6	5,0
	24	17	2,9	2,9	7,9
	25	13	2,2	2,2	10,2
	26	11	1,9	1,9	12,1
	27	12	2,1	2,1	14,1
	28	17	2,9	2,9	17,1
	29	18	3,1	3,1	20,2
	30	24	4,1	4,1	24,3
	31	10	1,7	1,7	26,0
	32	21	3,6	3,6	29,7
	33	20	3,4	3,4	33,1
	34	19	3,3	3,3	36,4
	35	17	2,9	2,9	39,3
	36	19	3,3	3,3	42,6
	37	22	3,8	3,8	46,4
	38	21	3,6	3,6	50,0
	39	17	2,9	2,9	52,9
	40	21	3,6	3,6	56,6
	41	11	1,9	1,9	58,4
	42	16	2,8	2,8	61,2
	43	14	2,4	2,4	63,6
	44	13	2,2	2,2	65,9
	45	29	5,0	5,0	70,9
	46	16	2,8	2,8	73,6
	47	18	3,1	3,1	76,7
	48	18	3,1	3,1	79,8
	49	11	1,9	1,9	81,7
	50	23	4,0	4,0	85,7
	51	9	1,6	1,6	87,2
52	20	3,4	3,4	90,7	
53	13	2,2	2,2	92,9	
54	9	1,6	1,6	94,5	

**Quel âge avez-vous ?**

		Fréquence	Pour cent	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	55	11	1,9	1,9	96,4
	56	6	1,0	1,0	97,4
	57	4	,7	,7	98,1
	58	5	,9	,9	99,0
	59	3	,5	,5	99,5
	60	1	,2	,2	99,7
	65	1	,2	,2	99,8
	99	1	,2	,2	100,0
	Total	580	100,0	100,0	

**vous êtes**

		Fréquence	Pour cent	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	célibataire	131	22,6	22,6	22,6
	marié ou vivant maritalement	402	69,3	69,3	91,9
	veuf, veuve	6	1,0	1,0	92,9
	séparé divorcé	41	7,1	7,1	100,0
	Total	580	100,0	100,0	

**Combien avez-vous d'enfant(s)**

		Fréquence	Pour cent	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	aucun	162	27,9	27,9	27,9
	un	134	23,1	23,1	51,0
	deux	194	33,4	33,4	84,5
	trois	77	13,3	13,3	97,8
	quatre et plus	13	2,2	2,2	100,0
	Total	580	100,0	100,0	

**votre contrat de travail est un**

		Fréquence	Pour cent	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	CDD contrat à durée déterminée	32	5,5	5,5	5,5
	CDI contrat à durée indéterminée	546	94,1	94,1	99,7
	un contrat aidé	2	,3	,3	100,0
	Total	580	100,0	100,0	

**âge**

		Fréquence	Pour cent	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	moins de 35 ans	211	36,4	36,4	36,4
	35-49 ans	263	45,3	45,3	81,7
	50 ans et plus	106	18,3	18,3	100,0
	Total	580	100,0	100,0	

**cycle de vie**

		Fréquence	Pour cent	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	moins 35/seul	110	19,0	19,0	19,0
	moins 35/couple/ss enfant	37	6,4	6,4	25,3
	moins 35/avec enfant	64	11,0	11,0	36,4
	35-49/avec enfant	30	5,2	5,2	41,6
	35-49/ss enfant	233	40,2	40,2	81,7
	plus de 50/ avec enfant	6	1,0	1,0	82,8
	plus de 50/sans enfant	100	17,2	17,2	100,0
	Total	580	100,0	100,0	

**ANNEXE 2 :**

**TRIS À PLAT DES RÉPONSES  
DES ENTREPRISES DE MOINS DE 200 SALARIÉS**

---

# Fréquences

## Tableau de fréquences

Fichier :

		Fréquence	Pour cent	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	CTIP	122	36,9	36,9	36,9
	Autre type de fichier	209	63,1	63,1	100,0
	Total	331	100,0	100,0	

Ce qui correspond à quelle catégorie socio-professionnelle

		Fréquence	Pour cent	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	PDG	31	9,4	9,4	9,4
	Directeur général	70	21,1	21,1	30,5
	Secrétaire général	35	10,6	10,6	41,1
	Gérant	100	30,2	30,2	71,3
	Dir des ressources humaines	93	28,1	28,1	99,4
	Autre cadre Supérieur	2	,6	,6	100,0
	Total	331	100,0	100,0	

Depuis combien d'années travaillez-vous dans l'entreprise ?

		Fréquence	Pour cent	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	-99 '0-99'	7	2,1	2,1	2,1
	1	20	6,0	6,0	8,2
	2	28	8,5	8,5	16,6
	3	28	8,5	8,5	25,1
	4	20	6,0	6,0	31,1
	5	21	6,3	6,3	37,5
	6	32	9,7	9,7	47,1
	7	17	5,1	5,1	52,3
	8	17	5,1	5,1	57,4
	9	7	2,1	2,1	59,5
	10	19	5,7	5,7	65,3
	11	7	2,1	2,1	67,4
	12	9	2,7	2,7	70,1
	13	8	2,4	2,4	72,5
	14	9	2,7	2,7	75,2
	15	7	2,1	2,1	77,3
	16	1	,3	,3	77,6
	17	2	,6	,6	78,2
	18	3	,9	,9	79,2
	19	8	2,4	2,4	81,6
	20	9	2,7	2,7	84,3
	21	3	,9	,9	85,2
	22	5	1,5	1,5	86,7
	23	5	1,5	1,5	88,2
	24	2	,6	,6	88,8
	25	2	,6	,6	89,4
	27	3	,9	,9	90,3
	28	5	1,5	1,5	91,8
	29	2	,6	,6	92,4
	30	8	2,4	2,4	94,9
	32	4	1,2	1,2	96,1
	33	1	,3	,3	96,4
	34	2	,6	,6	97,0
	35	1	,3	,3	97,3
	36	1	,3	,3	97,6
	37	2	,6	,6	98,2
	38	1	,3	,3	98,5
	39	1	,3	,3	98,8
	40	1	,3	,3	99,1
	42	1	,3	,3	99,4
	44	1	,3	,3	99,7
	50	1	,3	,3	100,0
	Total	331	100,0	100,0	

**Quel est le secteur d'activité de votre entreprise ?**

		Fréquence	Pour cent	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	Agriculture	6	1,8	1,8	1,8
	BTP	59	17,8	17,8	19,6
	industrie	64	19,3	19,3	39,0
	Commerce	48	14,5	14,5	53,5
	autre tertiaire	154	46,5	46,5	100,0
	Total	331	100,0	100,0	

**Combien de salariés compte votre entreprise ?**

		Fréquence	Pour cent	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	1 à 9	94	28,4	28,4	28,4
	10 à 19	77	23,3	23,3	51,7
	20 à 49	87	26,3	26,3	77,9
	50 à 99	34	10,3	10,3	88,2
	100 à 199	39	11,8	11,8	100,0
	Total	331	100,0	100,0	

**Parmi les garanties complémentaires de prévoyance suivantes, quelles sont celles qui sont mises en place dans votre entreprise ? capitaux décès,**

		Fréquence	Pour cent	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	oui, pour tous les salariés	171	51,7	51,7	51,7
	oui, pour une partie des salariés	53	16,0	16,0	67,7
	non	107	32,3	32,3	100,0
	Total	331	100,0	100,0	

**Parmi les garanties complémentaires de prévoyance suivantes, quelles sont celles qui sont mises en place dans votre entreprise ? rente de conjoint et d'orphelin, en cas de décès**

		Fréquence	Pour cent	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	oui, pour tous les salariés	118	35,6	35,6	35,6
	oui, pour une partie des salariés	36	10,9	10,9	46,5
	non	177	53,5	53,5	100,0
	Total	331	100,0	100,0	

**Parmi les garanties complémentaires de prévoyance suivantes, quelles sont celles qui sont mises en place dans votre entreprise ? indemnités journalières en cas d'incapacité de travail**

		Fréquence	Pour cent	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	oui, pour tous les salariés	210	63,4	63,4	63,4
	oui, pour une partie des salariés	48	14,5	14,5	77,9
	non	73	22,1	22,1	100,0
	Total	331	100,0	100,0	

**Parmi les garanties complémentaires de prévoyance suivantes, quelles sont celles qui sont mises en place dans votre entreprise ? rente en cas d'invalidité**

		Fréquence	Pour cent	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	oui, pour tous les salariés	175	52,9	52,9	52,9
	oui, pour une partie des salariés	40	12,1	12,1	65,0
	non	116	35,0	35,0	100,0
	Total	331	100,0	100,0	

**Parmi les garanties complémentaires de prévoyance suivantes, quelles sont celles qui sont mises en place dans votre entreprise ? autres garanties**

		Fréquence	Pour cent	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	oui, pour tous les salariés	41	12,4	12,4	12,4
	oui, pour une partie des salariés	12	3,6	3,6	16,0
	non	278	84,0	84,0	100,0
	Total	331	100,0	100,0	

**Pour les rentes de conjoint survivant et d'orphelin, en cas de décès, est-ce une garantie ...**

		Fréquence	Pour cent	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	obligatoirement mises en place	84	25,4	54,5	54,5
	mises en place par un accord	15	4,5	9,7	64,3
	mises en place à l'initiative de l'employeur	55	16,6	35,7	100,0
	Total	154	46,5	100,0	
Manquante	Système manquant	177	53,5		
Total		331	100,0		

**Pour les indemnités journalières en cas d'incapacité de travail, est-ce une garantie ...**

		Fréquence	Pour cent	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	obligatoirement mises en place	159	48,0	61,6	61,6
	mises en place par un accord	32	9,7	12,4	74,0
	mises en place à l'initiative de l'employeur	67	20,2	26,0	100,0
	Total	258	77,9	100,0	
Manquante	Système manquant	73	22,1		
Total		331	100,0		

**Pour le capital décès, est-ce une garantie ...**

		Fréquence	Pour cent	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	obligatoirement mises en place	128	38,7	57,1	57,1
	mises en place par un accord	26	7,9	11,6	68,8
	mises en place à l'initiative de l'employeur	70	21,1	31,3	100,0
	Total	224	67,7	100,0	
Manquante	Système manquant	107	32,3		
Total		331	100,0		

**Pour la rente en cas d'invalidité, est-ce une garantie ...**

		Fréquence	Pour cent	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	obligatoirement mises en place	132	39,9	61,4	61,4
	mises en place par un accord	21	6,3	9,8	71,2
	mises en place à l'initiative de l'employeur	62	18,7	28,8	100,0
	Total	215	65,0	100,0	
Manquante	Système manquant	116	35,0		
Total		331	100,0		

**Pour les autres garanties, est-ce des garanties ...**

		Fréquence	Pour cent	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	obligatoirement mises en place	22	6,6	41,5	41,5
	mises en place par un accord	9	2,7	17,0	58,5
	mises en place à l'initiative de l'employeur	22	6,6	41,5	100,0
	Total	53	16,0	100,0	
Manquante	Système manquant	278	84,0		
Total		331	100,0		

De votre point de vue, l'existence de garanties obligatoires issues d'un accord collectif au niveau de la profession est :

		Fréquence	Pour cent	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	une très bonne chose	119	36,0	36,0	36,0
	plutôt une bonne chose	160	48,3	48,3	84,3
	plutôt une mauvaise chose	25	7,6	7,6	91,8
	une très mauvaise chose	7	2,1	2,1	94,0
	nsp	20	6,0	6,0	100,0
Total		331	100,0	100,0	

Quelle est la raison principale pour laquelle vous pensez que c'est une bonne chose ?

		Fréquence	Pour cent	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	moins cher grâce à la mutualisation dans la profession	81	24,5	29,0	29,0
	plus simple à mettre en place	62	18,7	22,2	51,3
	plus solidaire entre tous les salariés de la profession	116	35,0	41,6	92,8
	est-ce pour une autre raison ?	20	6,0	7,2	100,0
	Total	279	84,3	100,0	
Manquante	Système manquant	52	15,7		
Total		331	100,0		

Votre entreprise réfléchit-elle actuellement à la mise en place de nouvelles garanties de prévoyance ?

		Fréquence	Pour cent	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	oui	30	9,1	9,9	9,9
	non	264	79,8	87,1	97,0
	nsp	9	2,7	3,0	100,0
	Total	303	91,5	100,0	
Manquante	Système manquant	28	8,5		
Total		331	100,0		

Il y a-t-il dans votre entreprise une COMPLEMENTAIRE SANTE ?

		Fréquence	Pour cent	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	oui pour tous les salariés	174	52,6	52,6	52,6
	oui pour une partie des salariés	64	19,3	19,3	71,9
	non	93	28,1	28,1	100,0
	Total	331	100,0	100,0	

**Pour les salariés concernés cette complémentaire est :**

		Fréquence	Pour cent	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	facultative	105	31,7	44,1	44,1
	obligatoire	133	40,2	55,9	100,0
	Total	238	71,9	100,0	
Manquante	Système manquant	93	28,1		
Total		331	100,0		

**Est-ce parce que : Votre entreprise y réfléchit mais ne l'a pas encore mise en place ?**

		Fréquence	Pour cent	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	oui	20	6,0	21,5	21,5
	non	73	22,1	78,5	100,0
	Total	93	28,1	100,0	
Manquante	Système manquant	238	71,9		
Total		331	100,0		

**Est-ce parce que c'est un coût trop lourd pour l'entreprise comme pour les salariés ?**

		Fréquence	Pour cent	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	oui	41	12,4	44,1	44,1
	non	52	15,7	55,9	100,0
	Total	93	28,1	100,0	
Manquante	Système manquant	238	71,9		
Total		331	100,0		

**Est-ce parce que c'est trop compliqué à mettre en place ?**

		Fréquence	Pour cent	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	oui	21	6,3	22,6	22,6
	non	72	21,8	77,4	100,0
	Total	93	28,1	100,0	
Manquante	Système manquant	238	71,9		
Total		331	100,0		

**Est-ce parce que c'est aux partenaires sociaux de la profession de prendre l'initiative ?**

		Fréquence	Pour cent	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	oui	21	6,3	22,6	22,6
	non	72	21,8	77,4	100,0
	Total	93	28,1	100,0	
Manquante	Système manquant	238	71,9		
Total		331	100,0		

**Est-ce parce que c'est à chaque salarié de choisir et de financer individuellement ?**

		Fréquence	Pour cent	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	oui	54	16,3	58,1	58,1
	non	39	11,8	41,9	100,0
	Total	93	28,1	100,0	
Manquante	Système manquant	238	71,9		
Total		331	100,0		

**D'une façon générale, pour le développement de la complémentaire santé, préféreriez-vous que soient privilégiés :**

		Fréquence	Pour cent	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	les contrats collectifs dans les entreprises	182	55,0	55,0	55,0
	les contrats individuels	107	32,3	32,3	87,3
	ne sait pas	42	12,7	12,7	100,0
	Total	331	100,0	100,0	

**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 le plus intéressant (que vous en bénéficiez ou pas) ? en premier**

		Fréquence	Pour cent	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	du conseil	76	23,0	23,0	23,0
	de l'assistance à la gestion administrative	38	11,5	11,5	34,4
	de la formation / sensibilisation sur la protection sociale	50	15,1	15,1	49,5
	des services sur internet	31	9,4	9,4	58,9
	de l'action sociale	71	21,5	21,5	80,4
	aucun de ces services	65	19,6	19,6	100,0
	Total	331	100,0	100,0	

**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 le plus intéressant (que vous en bénéficiez ou pas) ? en second**

		Fréquence	Pour cent	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	du conseil	59	17,8	22,2	22,2
	de l'assistance à la gestion administrative	52	15,7	19,5	41,7
	de la formation / sensibilisation sur la protection sociale	31	9,4	11,7	53,4
	des services sur internet	27	8,2	10,2	63,5
	de l'action sociale	56	16,9	21,1	84,6
	aucun de ces services	41	12,4	15,4	100,0
	Total	266	80,4	100,0	
Manquante	Système manquant	65	19,6		
Total		331	100,0		

**En matière de conseil, quel service trouvez-vous le plus intéressant ?**

		Fréquence	Pour cent	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	un audit de votre contrat de prévoyance	58	17,5	43,0	43,0
	une aide dans la conduite des négociations	31	9,4	23,0	65,9
	un accompagnement de votre politique sociale	36	10,9	26,7	92,6
	un autre service	10	3,0	7,4	100,0
	Total	135	40,8	100,0	
Manquante	Système manquant	196	59,2		
Total		331	100,0		

**Vous jugez les services sur internet intéressants, lequel trouvez-vous le plus intéressant ? en premier**

		Fréquence	Pour cent	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	la souscription en ligne	10	3,0	17,2	17,2
	des actes de gestion en ligne (comme l'affiliation)	6	1,8	10,3	27,6
	la consultation des décomptes et des prestations	18	5,4	31,0	58,6
	la visualisation de l'équilibre financier de l'entreprise	8	2,4	13,8	72,4
	l'information des salariés sur leur contrat	14	4,2	24,1	96,6
	autre service	2	,6	3,4	100,0
	Total	58	17,5	100,0	
Manquante	Système manquant	273	82,5		
Total		331	100,0		

**Vous jugez les services sur internet intéressants, lequel trouvez-vous le plus intéressant ? en second**

		Fréquence	Pour cent	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	la souscription en ligne	12	3,6	20,7	20,7
	des actes de gestion en ligne (comme l'affiliation)	12	3,6	20,7	41,4
	la consultation des décomptes et des prestations	8	2,4	13,8	55,2
	la visualisation de l'équilibre financier de l'entreprise	11	3,3	19,0	74,1
	l'information des salariés sur leur contrat	12	3,6	20,7	94,8
	autre service	3	,9	5,2	100,0
	Total	58	17,5	100,0	
Manquante	Système manquant	273	82,5		
Total		331	100,0		

**Etes-vous satisfait de l'organisme assureur qui gère le contrat de prévoyance et (ou) la complémentaire santé en ce qui concerne l'information et la communication ?**

		Fréquence	Pour cent	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	tout à fait	182	55,0	60,5	60,5
	plutôt	76	23,0	25,2	85,7
	plutôt pas	19	5,7	6,3	92,0
	pas du tout	10	3,0	3,3	95,3
	nsp	14	4,2	4,7	100,0
	Total	301	90,9	100,0	
Manquante	Système manquant	30	9,1		
Total		331	100,0		

**Etes-vous satisfait de l'organisme assureur qui gère le contrat de prévoyance et (ou) la complémentaire santé en ce qui concerne la gestion du contrat ?**

		Fréquence	Pour cent	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	tout à fait	181	54,7	60,1	60,1
	plutôt	90	27,2	29,9	90,0
	plutôt pas	9	2,7	3,0	93,0
	pas du tout	5	1,5	1,7	94,7
	nsp	16	4,8	5,3	100,0
	Total	301	90,9	100,0	
Manquante	Système manquant	30	9,1		
Total		331	100,0		

**Etes-vous satisfait de l'organisme assureur qui gère le contrat de prévoyance et (ou) la complémentaire santé en ce qui concerne le conseil ?**

		Fréquence	Pour cent	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	tout à fait	155	46,8	51,5	51,5
	plutôt	87	26,3	28,9	80,4
	plutôt pas	28	8,5	9,3	89,7
	pas du tout	11	3,3	3,7	93,4
	nsp	20	6,0	6,6	100,0
	Total	301	90,9	100,0	
Manquante	Système manquant	30	9,1		
Total		331	100,0		

**Etes-vous satisfait de l'organisme assureur qui gère le contrat de prévoyance et (ou) la complémentaire santé en ce qui concerne l'offre de garanties et de services ?**

		Fréquence	Pour cent	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	tout à fait	158	47,7	52,5	52,5
	plutôt	109	32,9	36,2	88,7
	plutôt pas	12	3,6	4,0	92,7
	pas du tout	4	1,2	1,3	94,0
	nsp	18	5,4	6,0	100,0
	Total	301	90,9	100,0	
Manquante	Système manquant	30	9,1		
Total		331	100,0		

**Etes-vous satisfait de l'organisme assureur qui gère le contrat de prévoyance et (ou) la complémentaire santé en ce qui concerne la qualité et l'efficacité du service ?**

		Fréquence	Pour cent	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	tout à fait	175	52,9	58,1	58,1
	plutôt	89	26,9	29,6	87,7
	plutôt pas	14	4,2	4,7	92,4
	pas du tout	4	1,2	1,3	93,7
	nsp	19	5,7	6,3	100,0
	Total	301	90,9	100,0	
Manquante	Système manquant	30	9,1		
Total		331	100,0		

**Pour vous, est-ce que la prévoyance et la complémentaire santé sont des avantages susceptibles d'attirer de nouvelles compétences dans votre entreprise et de fidéliser vos salariés ?**

		Fréquence	Pour cent	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	oui	127	38,4	38,4	38,4
	non	194	58,6	58,6	97,0
	nsp	10	3,0	3,0	100,0
	Total	331	100,0	100,0	

**Trois types d'organismes peuvent gérer la prévoyance : les mutuelles, les sociétés d'assurance et les institutions de prévoyance. Selon vous ces dernières sont gérées par ...**

		Fréquence	Pour cent	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	l'Etat	20	6,0	6,0	6,0
	les partenaires sociaux	151	45,6	45,6	51,7
	actionnaires privés	110	33,2	33,2	84,9
	ne sait pas	50	15,1	15,1	100,0
	Total	331	100,0	100,0	

**Globalement, quelle est votre image du paritarisme ?**

		Fréquence	Pour cent	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	une très bonne image,	31	9,4	9,4	9,4
	une assez bonne image,	208	62,8	62,8	72,2
	une assez mauvaise image	40	12,1	12,1	84,3
	une très mauvaise image	8	2,4	2,4	86,7
	nsp	44	13,3	13,3	100,0
Total		331	100,0	100,0	

**Connaissez-vous le nom du ou des organisme(s) qui gère(nt) les garanties de prévoyance de votre entreprise ?**

		Fréquence	Pour cent	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	oui	246	74,3	86,3	86,3
	non	39	11,8	13,7	100,0
	Total	285	86,1	100,0	
Manquante	Système manquant	46	13,9		
Total		331	100,0		

**Connaissez-vous le nom du ou des organisme(s) qui gère(nt) la complémentaire santé ?**

		Fréquence	Pour cent	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	oui	212	64,0	89,1	89,1
	non	26	7,9	10,9	100,0
	Total	238	71,9	100,0	
Manquante	Système manquant	93	28,1		
Total		331	100,0		

**S'agit-il pour les garanties de prévoyance :**

		Fréquence	Pour cent	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	d'une société d'assurance	51	15,4	20,7	20,7
	d'une mutuelle	63	19,0	25,6	46,3
	d'une institution de prévoyance	115	34,7	46,7	93,1
	nsp	17	5,1	6,9	100,0
	Total	246	74,3	100,0	
Manquante	Système manquant	85	25,7		
Total		331	100,0		

**S'agit-il pour la complémentaire santé :**

		Fréquence	Pour cent	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	d'une société d'assurance	34	10,3	16,0	16,0
	d'une mutuelle	109	32,9	51,4	67,5
	d'une institution de prévoyance	56	16,9	26,4	93,9
	nsp	13	3,9	6,1	100,0
	Total	212	64,0	100,0	
Manquante	Système manquant	119	36,0		
Total		331	100,0		

**Vous occupez-vous directement de ces questions ou les avez-vous confiées à un tiers ?**

		Fréquence	Pour cent	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	Vous vous occupez-vous directement de ces questions	195	58,9	58,9	58,9
	les avez-vous confiées à un tiers	136	41,1	41,1	100,0
	Total	331	100,0	100,0	

**Avez-vous fait appel à un prestataire extérieur pour vous assister dans le choix de votre organisme assureur ?**

		Fréquence	Pour cent	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	oui	63	19,0	19,0	19,0
	non	268	81,0	81,0	100,0
	Total	331	100,0	100,0	

**ANNEXE 3 :**

**QUESTIONNAIRE AUPRÈS DES SALARIÉS**

---

## QUESTIONNAIRE « SALARIÉS » - VERSION BAROMETRE 2002 -

### I – PRÉVOYANCE

**1 - Disposez-vous ou non dans votre entreprise d'une couverture de prévoyance, en complément de la Sécurité sociale, mettant en place ...**

oui      non      nsp

- des indemnités journalières en cas d'incapacité de travail
- une rente en cas d'invalidité
- en cas de décès :
  - un capital décès
  - des allocations pour votre conjoint
  - des allocations pour vos enfants
- un plan retraite supplémentaire en complément de la retraite obligatoire
- une assurance qui vous permettrait de faire face à un état de dépendance lié au grand âge

**2 – Jugez-vous ces garanties adaptées à votre situation familiale et professionnelle ?**

- tout à fait
- plutôt
- plutôt pas
- pas du tout
- nsp

*(Si plutôt pas ou pas du tout en Q2)*

**3 – Pourquoi pensez-vous qu'elles ne sont pas adaptées ?**

**4 – Quelles sont les garanties de prévoyance que vous souhaiteriez avoir en plus :**

- des indemnités journalières en cas d'incapacité de travail
- une rente en cas d'invalidité
- en cas de décès :
  - un capital décès
  - des allocations pour votre conjoint
  - des allocations pour vos enfants
- un plan retraite supplémentaire en complément de la retraite obligatoire
- une assurance qui vous permettrait de faire face à un état de dépendance lié au grand âge
- aucune

*si garanties mentionnées,*

**4 bis- Seriez-vous alors prêt à cotiser un peu plus pour bénéficier de ces garanties supplémentaires ?**

- oui, certainement
- oui, peut-être
- non

**5 – Pour vous, les garanties de prévoyance dont vous bénéficiez, c'est d'abord :**

- une protection financière pour vous et vos proches
- un acquis social
- un avantage proposé dans le cadre de votre entreprise
- seulement des cotisations supplémentaires à payer

*(pour ceux qui ont choisi un des trois premiers items, reproposez les deux restants pour choisir ce qui vient en second)*

**6 - De votre point de vue, la meilleure solution pour la mise en place de ces garanties, c'est qu'elles soient :**

- obligatoires c'est-à-dire négociées entre l'employeur et les salariés dans le cadre d'un accord collectif,
- facultatives c'est-à-dire proposées aux salariés dans le cadre de l'entreprise,
- ou que ce soit chaque salarié qui choisisse et finance lui-même sa prévoyance
- nsp

**7- Je vais vous citer une liste de services qui peuvent être proposés en complément des garanties de prévoyance. Pouvez-vous me dire celui qui vous paraît le plus intéressant, que vous en bénéficiez ou pas (puis le deuxième)?**

- de l'information et des précisions sur vos droits et vos garanties
- une aide en cas de difficulté (exemple : maintien de la complémentaire santé en cas de chômage, aides financières, prise en charge de dépenses médicales lourdes )
- des aides pour vous faciliter la vie ( prêt pour l'achat du logement, bourse d'études pour les enfants, ... )
- du conseil juridique, fiscal, administratif
- des offres de séjours et de loisirs
- un autre service(à recoder)
- aucun

**8- Pour bénéficier de ces services, accepteriez-vous une légère hausse des cotisations ?**

- Oui
- Non
- NSp

## **II – COMPLÉMENTAIRE SANTÉ**

Nous allons maintenant parler de la couverture complémentaire santé (qui assure les remboursements complémentaires à ceux de la sécurité sociale des frais de santé)

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

- Oui
- Non
- nsp

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

*(Plusieurs réponses possibles)*

- vous êtes couvert par le contrat de votre entreprise
- vous avez souscrit un contrat individuel en ayant fait des démarches par vous-même
- vous êtes couvert par la complémentaire santé de votre conjoint
- autre (faire préciser)
- nsp

*(Si contrat individuel)*

**11 –Pourquoi avez-vous souscrit un contrat individuel ?**

- n'avait pas de complémentaire santé dans le cadre de l'entreprise
- souhaitait compléter sa couverture santé d'entreprise
- autre (faire préciser)
- nsp

**12 - Si vous êtes couverts dans le cadre de votre entreprise, avez-vous eu le choix du niveau de couverture selon les postes de dépenses (dentaire, optique, hospitalisation...) ?**

- oui
- non
- nsp

**12 bis- Si non, auriez-vous préféré choisir plus précisément le niveau de votre complémentaire santé ?**

- Oui
- Non
- nsp

**13 - De votre point de vue, la meilleure solution pour la mise en place de la complémentaire santé, c'est qu'elle soit :**

- obligatoire c'est-à-dire négociée entre l'employeur et les salariés dans le cadre d'un accord,
- facultative c'est-à-dire proposée aux salariés dans le cadre de l'entreprise,
- ou que ce soit chaque salarié qui la choisisse et la finance lui-même
- nsp

*(Si « négociée entre représentants des employeurs et des salariés » à la Q 13) :*

**14 –Quelle est la principale raison pour laquelle vous préférez une couverture obligatoire négociée dans le cadre d'un accord ? est-ce parce que ...**

- c'est la garantie d'une couverture minimale en santé pour tous les salariés de l'entreprise
- c'est plus simple, pas de démarche individuelle à faire,
- c'est plus solidaire, cela assure un équilibre des coûts entre les générations, entre les biens portants et ceux en mauvaise santé
- nsp

**15 – D'une façon plus générale, pour le développement de la complémentaire santé, préféreriez-vous que soient privilégiés**

- les contrats collectifs dans les entreprises avec leurs avantages fiscaux (cotisations déductibles des revenus imposables)
- les contrats individuels assortis d'une éventuelle incitation financière de l'Etat
- nsp

**16 – Je vais vous citer une liste de services associés à la complémentaire santé. Pouvez-vous me dire celui qui vous paraît le plus intéressant, que vous en bénéficiez ou pas (puis le deuxième):**

- le tiers payant généralisé (pharmacie, hospitalisation, dentaire, ...)
- un réseau de médecins, spécialistes choisis par l'organisme assureur qui vous garantissent des soins de qualité à des prix raisonnables
- une assistance à domicile en cas de problème (garde d'enfants, aide ménagère, soutien scolaire à un enfant malade...)
- des conseils médicaux par téléphone (conseils sur la santé, second avis médical...)
- une analyse de devis dentaire et optique par téléphone
- un service Internet : consultation de contrat, simulation de remboursement ...
- autre (à recoder)
- aucun de ces services

**17 - Si demain, en contrepartie d'une hausse de cotisation raisonnable, on vous proposait ces services, auxquels souscrieriez-vous certainement ?**

**18 - Pour être mieux remboursé sur certains frais médicaux comme l'optique et le dentaire, seriez-vous prêt ... (Une seule réponse)**

- à payer davantage pour votre couverture complémentaire santé ?
- à être moins remboursé sur d'autres frais médicaux ?
- ni l'une ni l'autre de ces solutions ?
- (est satisfait de ses remboursements optiques et dentaires)

**19 – Etes-vous satisfait de l'organisme assureur qui gère votre contrat de prévoyance et votre complémentaire santé en ce qui concerne :**

*(tout à fait, plutôt, plutôt pas, pas du tout, non concerné)*

- l'information et la communication
- la rapidité dans les remboursements ou les versements de prestation
- le conseil
- l'offre de services

**20 – Dans le cadre de la recherche d'un nouvel emploi, la prévoyance ou la complémentaire santé peut-elle vous décider dans votre choix entre deux entreprises ?**

### III – IDENTIFICATION DE L'ORGANISME ASSUREUR, DES INSTITUTIONS DE PRÉVOYANCE ET PERCEPTION DU PARITARISME

**21 - Trois types d'organismes assureurs peuvent gérer les garanties dont nous venons de parler – les sociétés d'assurance, les mutuelles, les institutions de prévoyance. Selon vous, qui gère ces dernières ?**

*(Une seule réponse)*

- l'Etat
- les partenaires sociaux (c'est-à-dire les représentants des employeurs et ceux des salariés)
- des actionnaires privés
- nsp

*(A tous indépendamment de la réponse : reformulation : )*

*En fait, (ou « Oui,... ») ce sont des institutions **paritaires** c'est-à-dire gérées, à part égale, par les partenaires sociaux, représentants des employeurs et représentants des salariés assurés auprès de l'institution.*

**22 - Dites-moi si chacun des termes suivants correspond très bien, plutôt bien, plutôt mal ou bien très mal à l'idée que vous vous faites de ces institutions paritaires ?**

*(Une réponse par item)*

- proches des préoccupations des salariés
- solidaires
- efficaces
- bon gestionnaires

**23 - Globalement, diriez-vous que vous avez une très bonne image, une assez bonne image, une assez mauvaise image ou bien une très mauvaise image du paritarisme ?**

**24 - Pour vous, les principaux atouts d'un organisme qui gère la prévoyance ou la complémentaire santé doivent être (en premier, en second) ?**

- efficace
- concurrentiel
- disponible
- solidaire
- autre (précisez)
- nsp

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

*Est-ce une société d'assurance, une mutuelle, une institution de prévoyance ?*

RENSEIGNEMENTS SIGNALÉTIQUES :

- Sexe
- Age
- Statut matrimonial
- Présence d'enfants
- PCS
- Secteur d'activité
- Conditions d'emploi (CDD, CDI...)
- Ancienneté dans l'entreprise

**ANNEXE 4 :**

**QUESTIONNAIRE AUPRÈS  
DES ENTREPRISES DE MOINS DE 200 SALARIÉS**

---



**QUESTIONNAIRE « PME »**  
**- version pour Baromètre 2002 -**

**I - LES GARANTIES DE PRÉVOYANCE :**

**1 – Parmi les garanties suivantes, y en a-t-il qui sont mises en place dans votre entreprise ?**

- capitaux décès,
- rentes de conjoint survivant et d'orphelin en cas de décès
- indemnités journalières en cas d'incapacité de travail
- rentes d'invalidité
- autres
- nsp

*Pour chaque réponse, faire préciser « oui, pour tous les salariés », « oui, pour une partie des salariés », non*

**2 – Parmi ces garanties, quelles sont celles qui ont été :**

- obligatoires, car faisant partie de la convention collective ou d'un accord négocié au niveau de votre profession,
- mises en place par un accord ou referendum au sein de l'entreprise,
- mises en place sur la seule décision de l'employeur

3 – (Pour tous) De votre point de vue, l'existence de garanties de prévoyance obligatoires issues d'une convention ou d'un accord collectif au niveau de la profession, est :

- une très bonne chose
- plutôt une bonne chose
- plutôt une mauvaise chose
- une très mauvaise chose
- -nsp

(Si «très ou plutôt une bonne chose » en Q 3)

4 –: Quelle est la raison principale pour laquelle vous pensez que c'est une bonne chose ? Est-ce parce qu' au niveau de la profession, c'est :

- moins cher grâce à la mutualisation entre toutes les entreprises de la profession
- plus simple à mettre en place
- plus solidaire entre tous les salariés de la profession
- pour une autre raison (à recoder)

(Si pas toutes les garanties en Q1)

5 –Votre entreprise réfléchissez-vous actuellement à la mise en place de nouvelles garanties dans votre entreprise (cf. liste des garanties Q 1) ? Lesquelles ?

## II - LA COMPLÉMENTAIRE SANTÉ :

6 –Y a –t-il dans votre entreprise une complémentaire santé ?

- oui, pour tous les salariés
- oui, pour une partie des salariés
- non
- nsp

6 bis -pour les salariés concernés, cette complémentaire est-elle

- facultative
- obligatoire

(Si non en Q 6)

7 –Est-ce parce que

oui non

- votre entreprise y réfléchit mais ne l'a pas encore mise en place
- c'est un coût trop lourd pour l'entreprise comme pour les salariés
- c'est trop compliqué à mettre en place
- c'est aux partenaires sociaux de la profession de prendre l'initiative
- c'est à chaque salarié de choisir et de financer individuellement sa complémentaire santé

**8 – D'une façon plus générale, pour le développement de la complémentaire santé, préféreriez-vous que soient privilégiés :**

- les contrats collectifs dans les entreprises avec leurs avantages fiscaux (déductibilité fiscale des cotisations pour l'employeur et les salariés)
- les contrats individuels assortis d'une éventuelle incitation financière de l'Etat.

### **III LES SERVICES ASSOCIÉS**

**9 – 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 le plus intéressant, que vous en bénéficiez ou pas**

En 1<sup>er</sup>                      en 2<sup>ème</sup>

- du conseil
- de l'assistance à la gestion administrative
- de la formation / sensibilisation sur la protection sociale pour vous ou le responsable de ces questions
- des services sur Internet
- de l'action sociale (prévention en matière de santé, aides à domicile, soutien ponctuel aux salariés en difficultés...)
- aucun de ces services

*(Si choix du conseil en Q 9 )*

**10 –En matière de conseil, quel service trouvez-vous le plus intéressant:**

- un audit de votre contrat de prévoyance
- une aide dans la conduite des négociations ou des consultations des salariés sur ces sujets (prévoyance, complémentaire santé, épargne...),
- un accompagnement de votre politique sociale (cas de fusion, intégration de nouvelles équipes, mobilité internationale ...)
- autre

*(Si choix des services Internet )*

**11 –Quel service trouvez vous le plus intéressant**

En 1<sup>er</sup>                      en 2<sup>ème</sup>

- souscription en ligne
- actes de gestion en ligne (affiliations, ...)
- consultation des décomptes et des prestations pour vos salariés
- visualisation de l'équilibre financier du contrat de l'entreprise
- information des salariés sur leur contrat
- autre

**12 – Êtes-vous satisfait de l'organisme assureur qui gère le contrat de prévoyance et la complémentaire santé de votre entreprise assureur en ce qui concerne :**

*tout à fait                      plutôt                      plutôt pas                      pas du tout*

- l'information et la communication
- la gestion du contrat
- le conseil
- l'offre de garanties et de services
- la qualité de service

**13 – Pour vous, est-ce que la prévoyance et la complémentaire santé sont des avantages susceptibles d'attirer de nouvelles compétences dans votre entreprise et de fidéliser vos salariés ?**

- oui
- non
- nsp

#### **IV – NOTORIÉTÉ DES INSTITUTIONS DE PRÉVOYANCE, IDENTIFICATION DE L'ORGANISME ASSUREUR, PERCEPTION DU PARITARISME**

**14 – Trois types d'organismes peuvent gérer la prévoyance collective qui recouvre les garanties dont nous venons de parler : les mutuelles, les sociétés d'assurance et les institutions de prévoyance. Selon-vous ces dernières sont gérées par ... :**

- l'Etat
- les partenaires sociaux (c'est-à-dire les représentants des employeurs et ceux des salariés)
- des actionnaires privés

*(Si l'Etat ou des actionnaires privés à la question précédente) : En fait, ce sont des organismes paritaires c'est-à-dire gérées par les partenaires sociaux, représentants des employeurs et représentants des salariés assurés auprès de l'institution.*

**15 - Globalement, diriez-vous que vous avez une très bonne image, une assez bonne image, une assez mauvaise image ou bien une très mauvaise image du paritarisme ?**

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

17 – S'agit-il d'une société d'assurance, d'une mutuelle, d'une institution de prévoyance (à poser pour la prévoyance, pour la complémentaire santé) ?

#### **V – GESTION DE LA PRÉVOYANCE INTÉGRÉE OU DÉLÉGUÉE**

18 – Avez-vous fait appel à un prestataire extérieur pour vous assister dans le choix de votre organisme assureur ?

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

#### RENSEIGNEMENTS SIGNALÉTIQUES :

- Age
- Fonction (PDG, DG, SG, gérant, DRH)
- Taille de l'entreprise
- Ancienneté de l'entreprise
- Secteur d'activité
- Implantation (Paris et BP ou province)

2

CREDOC Bibliothèque

**Crédoc - G**  
**les attentes**  
**entreprises**



00C

CREDOC Bibliothèque