

FD/AM N° 1-18325
Contacts IFOP : Frédéric Dabi / Adeline Merceron
Tél : 01 45 84 14 44
adeline.merceron@ifop.com



pour

hyperassur

Soyez malins, comparez les assureurs

Les Français et leur mutuelle de santé

Résultats détaillés
Février 2010

Sommaire

- 1 - La méthodologie.....	1
- 2 - Les résultats de l'étude.....	3
L'adhésion à une mutuelle de santé.....	4
La satisfaction des Français à l'égard de leur mutuelle de santé.....	6
Les critères de choix d'une mutuelle de santé.....	8
Le comportement des Français face à la hausse annoncée des cotisations des mutuelles de santé.....	11
L'intérêt des Français à l'égard des sites Internet de comparaison des mutuelles.....	13

- 1 -

La méthodologie

Méthodologie

Ce document présente les résultats d'une étude réalisée par l'Ifop. Elle respecte fidèlement les principes scientifiques et déontologiques de l'enquête par sondage. Les enseignements qu'elle indique reflètent un état de l'opinion à l'instant de sa réalisation et non pas une prédiction.

Aucune publication totale ou partielle ne peut être faite sans l'accord exprès de l'Ifop.

Etude réalisée par l'Ifop pour :	Hyperassur.com
Echantillon	Echantillon de 1000 personnes, représentatif de la population française âgée de 18 ans et plus. La représentativité de l'échantillon a été assurée par la méthode des quotas (sexe, âge, profession de la personne interrogée) après stratification par région et catégorie d'agglomération.
Mode de recueil	Les interviews ont eu lieu par questionnaire auto-administré en ligne (CAWI - Computer Assisted Web Interviewing).
Dates de terrain	Du 2 au 4 février 2010

- 2 -

Les résultats de l'étude

L'adhésion à une mutuelle de santé

Question : Disposez-vous d'une ou plusieurs mutuelle(s) complémentaire(s) de santé ? (c'est-à-dire que vous avez une assurance complémentaire qui vous donne droit à des remboursements de vos frais médicaux en plus de ceux de la Sécurité Sociale)

	Ensemble (%)	Moins de 35 ans (%)	Plus de 35 ans (%)
TOTAL Oui	94	89	96
• Oui, une mutuelle d'entreprise (payée en partie ou en totalité par votre entreprise)	39	40	38
• Oui, une mutuelle individuelle que vous avez souscrit vous-même auprès d'un spécialiste	55	49	58
TOTAL Non	6	11	4
• Non aucune, vous en aviez une mais vous l'avez résilié	2	4	2
• Non aucune, vous n'avez jamais souscrit à ce type d'assurance	4	7	2
TOTAL	100	100	100

L'adhésion à une mutuelle de santé

	TOTAL Oui (%)	Oui, une mutuel- le d'entreprise (payée en partie ou en totalité par votre entre- prise) (%)	Oui, une mutuel- le individuelle que vous avez souscrit vous- même auprès d'un spécialiste (%)	TOTAL Non (%)	Non aucune, vous en aviez une mais vous l'avez résilié (%)	Non aucune, vous n'avez jamais souscrit à ce type d'assurance (%)
ENSEMBLE	94	39	55	6	2	4
SEXE DE L'INTERVIEWE						
Homme	93	41	52	7	3	4
Femme	95	37	58	5	2	3
AGE DE L'INTERVIEWE						
Moins de 35 ans	89	40	49	11	4	7
18 à 24 ans	88	33	55	12	5	7
25 à 34 ans	91	46	45	9	3	6
35 ans et plus	96	38	58	4	2	2
35 à 49 ans	96	52	44	4	2	2
50 à 64 ans	96	37	59	4	1	3
65 ans et plus	98	23	75	2	1	1
PROFESSION DE L'INTERVIEWE						
Profession libérale, cadre supérieur	93	63	30	7	3	4
Profession intermédiaire	96	47	49	4	-	4
Employé	94	49	45	6	2	4
Ouvrier	95	59	36	5	2	3
Retraité	96	23	73	4	2	2
Autre inactif	84	24	60	16	7	9
REGION						
Région parisienne	86	46	40	14	6	8
Nord est	95	43	52	5	3	2
Nord ouest	97	37	60	3	1	2
Sud ouest	97	30	67	3	-	3
Sud est	94	35	59	6	2	4
CATEGORIE D'AGGLOMERATION						
Communes rurales	96	38	58	4	1	3
Communes urbaines de province	95	37	58	5	2	3
Agglomération parisienne	86	47	39	14	6	8
TAILLE DU FOYER						
1 personne	94	37	57	6	2	4
2 personnes	96	35	61	4	1	3
3 personnes	94	46	48	6	3	3
4 personnes et plus	92	44	48	8	4	4
PRESENCE D'ENFANTS AU FOYER						
Oui	95	49	46	5	2	3
Non	95	35	60	5	2	3
REVENU MENSUEL AU FOYER						
Moins de 1000 euros	87	17	70	13	4	9
De 1000 à moins de 1500 euros	91	41	50	9	5	4
De 1500 à moins de 2000 euros	96	42	54	4	1	3
De 2000 à moins de 3000 euros	96	39	57	4	2	2
De 3000 à moins de 5000 euros	96	43	53	4	1	3
5000 euros et plus	98	39	59	2	2	-

(*) Effectifs inférieurs à 40 individus : ces résultats sont à interpréter avec prudence en raison de la faiblesse des effectifs

La satisfaction des Français à l'égard de leur mutuelle de santé

Question : D'une manière générale, êtes-vous très, plutôt, plutôt pas ou pas du tout satisfait de votre mutuelle de santé ?

<i>Base : Question posée uniquement aux personnes ayant une mutuelle, soit 94% de l'échantillon</i>	Ensemble (%)	Présence d'enfants dans le foyer	
		Oui (%)	Non (%)
TOTAL Satisfait	87	84	89
• Très satisfait	17	21	21
• Plutôt satisfait	70	63	63
TOTAL Pas satisfait	13	16	11
• Plutôt pas satisfait	11	14	9
• Pas du tout satisfait	2	2	3
TOTAL	100	100	100

La satisfaction des Français à l'égard de leur mutuelle de santé

	TOTAL Satisfait	Très satisfait	Plutôt satisfait	TOTAL Pas satisfait	Plutôt pas satisfait	Pas du tout satisfait
	(%)	(%)	(%)	(%)	(%)	(%)
ENSEMBLE	87	17	70	13	11	2
SEXE DE L'INTERVIEWE						
Homme	89	20	69	11	9	2
Femme	85	15	70	15	13	2
AGE DE L'INTERVIEWE						
Moins de 35 ans	85	23	62	15	12	3
18 à 24 ans	86	20	66	14	10	4
25 à 34 ans	84	24	60	16	14	2
35 ans et plus	89	16	73	11	10	1
35 à 49 ans	87	17	70	13	13	-
50 à 64 ans	90	12	78	10	8	2
65 ans et plus	88	17	71	12	10	2
PROFESSION DE L'INTERVIEWE						
Profession libérale, cadre supérieur	85	22	63	15	13	2
Profession intermédiaire	84	17	67	16	14	2
Employé	86	18	68	14	12	2
Ouvrier	91	20	71	9	8	1
Retraité	90	16	74	10	9	1
Autre inactif	87	19	68	13	9	4
REGION						
Région parisienne	87	13	74	13	10	3
Nord est	90	20	70	10	7	3
Nord ouest	85	15	70	15	13	2
Sud ouest	90	18	72	10	10	-
Sud est	86	20	66	14	13	1
CATEGORIE D'AGGLOMERATION						
Communes rurales	87	19	68	13	12	1
Communes urbaines de province	87	18	69	13	11	2
Agglomération parisienne	86	13	73	14	10	4
TAILLE DU FOYER						
1 personne	87	17	70	13	12	1
2 personnes	88	15	73	12	9	3
3 personnes	88	23	65	12	11	1
4 personnes et plus	85	20	65	15	13	2
PRESENCE D'ENFANTS AU FOYER						
Oui	84	21	63	16	14	2
Non	89	16	73	11	9	2
REVENU MENSUEL AU FOYER						
Moins de 1000 euros	85	12	73	15	13	2
De 1000 à moins de 1500 euros	82	21	61	18	18	-
De 1500 à moins de 2000 euros	88	16	72	12	10	2
De 2000 à moins de 3000 euros	88	17	71	12	11	1
De 3000 à moins de 5000 euros	89	16	73	11	8	3
5000 euros et plus	90	28	62	10	7	3
ADHESION A UNE MUTUELLE DE SANTE						
Oui	87	17	70	13	11	2
Une mutuelle d'entreprise	89	23	66	11	9	2
Une mutuelle individuelle	86	13	73	14	12	2

(*) Effectifs inférieurs à 40 individus : ces résultats sont à interpréter avec prudence en raison de la faiblesse des effectifs

Les critères de choix d'une mutuelle de santé

Question : De quelle manière principale avez-vous choisi votre mutuelle santé ?

<i>Base : Question posée uniquement aux personnes ayant déjà eu une mutuelle, soit 96% de l'échantillon</i>	Ensemble	Moins de 35 ans	Plus de 35 ans
	(%)	(%)	(%)
• Vous n'avez pas choisi votre mutuelle, vous êtes assuré par la mutuelle de votre entreprise	41	41	41
• Vous avez choisi une mutuelle proposant le meilleur compromis entre les garanties proposées et le prix payé	28	20	31
• Vous avez choisi une mutuelle qui était la plus adaptée à vos besoins peu importe le prix	10	8	11
• Vous avez choisi une mutuelle proposant une prise en charge maximale dans tous les domaines, peu importe le prix	7	8	6
• Vous n'avez pas vraiment comparé les différences entre les mutuelles, vous avez choisi celle dont vos proches vous avaient parlé	5	6	5
• Vous avez choisi une mutuelle peu chère car vous n'avez pas les moyens	5	6	5
• Vous avez choisi une mutuelle peu chère car vous êtes en bonne santé et n'avez pas beaucoup de dépenses de santé .	4	11	1
TOTAL	100	100	100

Les critères de choix d'une mutuelle de santé

	Vous n'avez pas choisi votre mutuelle, vous êtes assuré par la mutuelle de votre entreprise (%)	Vous avez choisi une mutuelle proposant le meilleur compromis entre les garanties proposées et le prix payé (%)	Vous avez choisi une mutuelle qui était la plus adaptée à vos besoins peu importe le prix (%)	Vous avez choisi une mutuelle proposant une prise en charge maximale dans tous les domaines, peu importe le prix (%)
ENSEMBLE	41	28	10	7
SEXE DE L'INTERVIEWE				
Homme	43	26	10	8
Femme	39	31	10	5
AGE DE L'INTERVIEWE				
Moins de 35 ans	41	20	8	8
18 à 24 ans	35	19	3	12
25 à 34 ans	45	20	12	6
35 ans et plus	41	31	11	6
35 à 49 ans	46	22	11	9
50 à 64 ans	40	28	15	4
65 ans et plus	36	45	8	3
PROFESSION DE L'INTERVIEWE				
Profession libérale, cadre supérieur	61	17	4	7
Profession intermédiaire	42	25	9	6
Employé	42	20	10	7
Ouvrier	55	17	11	7
Retraité	34	41	10	4
Autre inactif	38	21	7	13
REGION				
Région parisienne	48	22	11	7
Nord est	40	31	9	7
Nord ouest	41	26	13	5
Sud ouest	32	29	13	8
Sud est	41	31	7	7
CATEGORIE D'AGGLOMERATION				
Communes rurales	39	27	13	7
Communes urbaines de province	40	30	9	6
Agglomération parisienne	48	23	11	7
TAILLE DU FOYER				
1 personne	37	31	8	8
2 personnes	42	29	11	4
3 personnes	44	24	7	8
4 personnes et plus	41	27	12	9
PRESENCE D'ENFANTS AU FOYER				
Oui	44	24	11	7
Non	41	29	11	5
REVENU MENSUEL AU FOYER				
Moins de 1000 euros	22	32	12	8
De 1000 à moins de 1500 euros	37	21	7	10
De 1500 à moins de 2000 euros	39	32	7	7
De 2000 à moins de 3000 euros	38	31	14	5
De 3000 à moins de 5000 euros	50	27	11	5
5000 euros et plus	49	28	10	3
ADHESION A UNE MUTUELLE DE SANTE				
Oui	41	28	10	7
Une mutuelle d'entreprise	80	5	5	7
Une mutuelle individuelle	14	44	14	7
Non	30	28	4	5
SATISFACTION DES FRANCAIS A L'EGARD DE LEUR MUTUELLE DE SANTE				
Satisfait	41	28	11	7
Très satisfait	49	21	12	13
Plutôt satisfait	39	30	11	6
Pas satisfait	41	30	5	1

(*) Effectifs inférieurs à 40 individus : ces résultats sont à interpréter avec prudence en raison de la faiblesse des effectifs

Les critères de choix d'une mutuelle de santé

	Vous n'avez pas vraiment comparé les différences entre les mutuelles, vous avez choisi celle dont vos proches vous avaient parlé (%)	Vous avez choisi une mutuelle peu chère car vous n'avez pas les moyens (%)	Vous avez choisi une mutuelle peu chère car vous êtes en bonne santé et n'avez pas beaucoup de dépenses de santé (%)
ENSEMBLE	5	5	4
SEXE DE L'INTERVIEWE			
Homme	5	5	3
Femme	6	5	4
AGE DE L'INTERVIEWE			
Moins de 35 ans	6	6	11
18 à 24 ans	9	6	16
25 à 34 ans	4	6	7
35 ans et plus	5	5	1
35 à 49 ans	2	8	2
50 à 64 ans	8	4	1
65 ans et plus	6	2	-
PROFESSION DE L'INTERVIEWE			
Profession libérale, cadre supérieur	5	4	2
Profession intermédiaire	5	8	5
Employé	4	6	11
Ouvrier	3	6	1
Retraité	7	3	1
Autre inactif	7	8	6
REGION			
Région parisienne	5	4	3
Nord est	5	4	4
Nord ouest	6	6	3
Sud ouest	4	8	6
Sud est	6	5	3
CATEGORIE D'AGGLOMERATION			
Communes rurales	4	6	4
Communes urbaines de province	6	5	4
Agglomération parisienne	5	3	3
TAILLE DU FOYER			
1 personne	6	7	3
2 personnes	7	3	4
3 personnes	5	7	5
4 personnes et plus	2	6	3
PRESENCE D'ENFANTS AU FOYER			
Oui	2	8	4
Non	7	3	4
REVENU MENSUEL AU FOYER			
Moins de 1000 euros	7	12	7
De 1000 à moins de 1500 euros	5	15	5
De 1500 à moins de 2000 euros	5	4	6
De 2000 à moins de 3000 euros	4	5	3
De 3000 à moins de 5000 euros	5	-	2
5000 euros et plus	9	-	1
ADHESION A UNE MUTUELLE DE SANTE			
Oui	5	5	4
Une mutuelle d'entreprise	1	1	1
Une mutuelle individuelle	9	7	5
Non	-	24	9
SATISFACTION DES FRANCAIS A L'EGARD DE LEUR MUTUELLE DE SANTE			
Satisfait	6	4	3
Très satisfait	2	1	2
Plutôt satisfait	6	4	4
Pas satisfait	5	12	6

(*) Effectifs inférieurs à 40 individus : ces résultats sont à interpréter avec prudence en raison de la faiblesse des effectifs

Le comportement des Français face à la hausse annoncée des cotisations des mutuelles de santé

Question : Les prix des hausses des cotisations des mutuelles de santé vont augmenter d'environ 5% en 2010. Comment allez-vous faire face à cette hausse annoncée des tarifs ?

<i>Base : Question posée uniquement aux personnes ayant une mutuelle, soit 94% de l'échantillon</i>	Ensemble	Personnes possédant une mutuelle d'entreprise	Personnes possédant une mutuelle individuelle
	(%)	(%)	(%)
• Vous n'aurez pas d'autre choix que d'accepter cette hausse des prix car vous avez besoin de toutes les garanties de votre mutuelle	78	60	89
• Vous n'allez pas vraiment ressentir cette hausse des tarifs car vous êtes couvert par votre entreprise qui va la prendre en partie à sa charge	17	37	3
• Vous envisagez d'abandonner certaines de vos garanties : dentaire, optique, hospitalisation	4	2	6
• Vous envisagez de résilier votre mutuelle santé car vous n'avez plus les moyens pour la payer	1	1	2
TOTAL	100	100	100

Le comportement des Français face à la hausse annoncée des cotisations des mutuelles de santé

	Vous n'aurez pas d'autre choix que d'accepter cette hausse des prix car vous avez besoin de toutes les garanties de votre mutuelle (%)	Vous n'allez pas vraiment ressentir cette hausse des tarifs car vous êtes couvert par votre entreprise qui va la prendre en partie à sa charge (%)	Vous envisagez d'abandonner certaines de vos garanties : dentaire, optique, hospitalisation (%)	Vous envisagez de résilier votre mutuelle car vous n'avez plus les moyens pour la payer (%)
ENSEMBLE	78	17	4	1
SEXE DE L'INTERVIEWE				
Homme	76	18	5	1
Femme	78	16	4	2
AGE DE L'INTERVIEWE				
Moins de 35 ans	62	28	8	2
18 à 24 ans	66	22	9	3
25 à 34 ans	60	33	6	1
35 ans et plus	83	13	3	1
35 à 49 ans	74	21	3	2
50 à 64 ans	86	10	3	1
65 ans et plus	91	4	4	1
PROFESSION DE L'INTERVIEWE				
Profession libérale, cadre supérieur	59	31	8	2
Profession intermédiaire	75	21	3	1
Employé	75	19	5	1
Ouvrier	60	37	3	-
Retraité	92	4	3	1
Autre inactif	76	12	9	3
REGION				
Région parisienne	80	14	4	2
Nord est	75	22	3	-
Nord ouest	79	15	4	2
Sud ouest	74	14	12	-
Sud est	78	17	3	2
CATEGORIE D'AGGLOMERATION				
Communes rurales	76	17	6	1
Communes urbaines de province	77	18	4	1
Agglomération parisienne	82	12	3	3
TAILLE DU FOYER				
1 personne	80	14	4	2
2 personnes	83	13	3	1
3 personnes	70	23	7	-
4 personnes et plus	68	23	6	3
PRESENCE D'ENFANTS AU FOYER				
Oui	65	26	6	3
Non	81	14	4	1
REVENU MENSUEL AU FOYER				
Moins de 1000 euros	77	9	9	5
De 1000 à moins de 1500 euros	71	23	5	1
De 1500 à moins de 2000 euros	76	19	3	2
De 2000 à moins de 3000 euros	78	16	5	1
De 3000 à moins de 5000 euros	81	15	4	-
5000 euros et plus	76	18	1	5
ADHESION A UNE MUTUELLE DE SANTE				
Oui	78	17	4	1
Une mutuelle d'entreprise	60	37	2	1
Une mutuelle individuelle	89	3	6	2
SATISFACTION DES FRANCAIS A L'EGARD DE LEUR MUTUELLE DE SANTE				
Satisfait	78	17	4	1
Très satisfait	62	34	4	-
Plutôt satisfait	81	14	4	1
Pas satisfait	72	11	9	8

(*) Effectifs inférieurs à 40 individus : ces résultats sont à interpréter avec prudence en raison de la faiblesse des effectifs

L'intérêt des Français à l'égard des sites Internet de comparaison des mutuelles

Question : Il existe sur Internet des sites qui permettent de comparer différentes mutuelles présentes sur le marché. Ce genre de site peut-il vous intéresser ou vous être utile ?

<i>Base : Question posée uniquement aux personnes ayant déjà eu une mutuelle, soit 96% de l'échantillon</i>	Ensemble (%)	Personne satisfaites de leur mutuelle (%)	Personnes insatisfaites de leur mutuelle (%)
TOTAL Non	58	60	54
• Non, vous êtes couvert par la mutuelle de votre entreprise,	33	35	25
• Non, vous n'avez pas confiance dans ces sites, vous préférez .	25	25	29
TOTAL Oui	42	40	46
• Oui, c'est un bon moyen de se renseigner, d'obtenir des devis	36	35	38
• Oui, vous utilisez déjà régulièrement ce genre de site	6	5	8
TOTAL	100	100	100

L'intérêt des Français à l'égard des sites Internet de comparaison des mutuelles

	TOTAL Non (%)	Non, vous êtes couvert par la mutuelle de votre entreprise, (%)	Non, vous n'avez pas confiance dans ces sites, vous préférez (%)	TOTAL Oui (%)	Oui, c'est un bon moyen de se renseigner, d'obtenir des devis (%)	Oui, vous utilisez déjà régulièrement ce genre de site (%)
ENSEMBLE	58	33	25	42	36	6
SEXE DE L'INTERVIEWE						
Homme	58	32	26	42	36	6
Femme	59	34	25	41	36	5
AGE DE L'INTERVIEWE						
Moins de 35 ans	53	34	19	47	41	6
18 à 24 ans	50	31	19	50	44	6
25 à 34 ans	54	35	19	46	39	7
35 ans et plus	60	32	28	40	34	6
35 à 49 ans	65	42	23	35	29	6
50 à 64 ans	59	31	28	41	37	4
65 ans et plus	57	23	34	43	37	6
PROFESSION DE L'INTERVIEWE						
Profession libérale, cadre supérieur	59	45	14	41	29	12
Profession intermédiaire	62	40	22	38	32	6
Employé	60	42	18	40	34	6
Ouvrier	67	51	16	33	27	6
Retraité	56	22	34	44	38	6
Autre inactif	47	22	25	53	49	4
REGION						
Région parisienne	61	39	22	39	36	3
Nord est	61	36	25	39	33	6
Nord ouest	57	31	26	43	38	5
Sud ouest	50	24	26	50	43	7
Sud est	59	32	27	41	33	8
CATEGORIE D'AGGLOMERATION						
Communes rurales	61	32	29	39	32	7
Communes urbaines de province	57	32	25	43	37	6
Agglomération parisienne	60	38	22	40	38	2
TAILLE DU FOYER						
1 personne	58	30	28	42	36	6
2 personnes	60	31	29	40	35	5
3 personnes	58	39	19	42	37	5
4 personnes et plus	56	37	19	44	36	8
PRESENCE D'ENFANTS AU FOYER						
Oui	56	38	18	44	36	8
Non	59	32	27	41	36	5
REVENU MENSUEL AU FOYER						
Moins de 1000 euros	51	18	33	49	39	10
De 1000 à moins de 1500 euros	58	35	23	42	37	5
De 1500 à moins de 2000 euros	59	34	25	41	34	7
De 2000 à moins de 3000 euros	60	31	29	40	33	7
De 3000 à moins de 5000 euros	58	37	21	42	37	5
5000 euros et plus	68	40	28	32	29	3
ADHESION A UNE MUTUELLE DE SANTE						
Oui	59	34	25	41	35	6
Une mutuelle d'entreprise	83	74	9	17	15	2
Une mutuelle individuelle	43	5	38	57	49	8
Non	19	-	19	81	69	12
SATISFACTION DES FRANCAIS A L'EGARD DE LEUR MUTUELLE DE SANTE						
Satisfait	60	35	25	40	35	5
Très satisfait	70	51	19	30	25	5
Plutôt satisfait	57	31	26	43	37	6
Pas satisfait	54	25	29	46	38	8

(*) Effectifs inférieurs à 40 individus : ces résultats sont à interpréter avec prudence en raison de la faiblesse des effectifs