



# L'effet Covid en Santé

Retour d'expérience sur le 100% santé

---

# Qui sommes-nous ?

---

---

## Galea

Galea, cabinet d'Actuaires Conseil, accompagne les entreprises et les organismes d'assurances dans leur gestion des risques et le suivi des régimes de protection sociale (prévoyance, frais de santé, retraite et épargne salariale).

**Galea est conseil :**

1

en **stratégie, modélisation et gestion des risques** de l'organisme d'assurance :  
gestion des risques techniques et financiers, définition d'une gouvernance pertinente et adaptée

2

en **protection sociale indépendant** de l'entreprise :  
choisir, négocier, piloter et optimiser la performance des régimes et placements

# Génération

Génération est **spécialisée dans la gestion de contrats Santé et Prévoyance d'entreprises** et intervient pour l'ensemble des acteurs de l'assurance de personnes : compagnies d'assurance, institutions de prévoyance, mutuelles, courtiers, actuaires conseil...

Nos chiffres clés :

**1,9 million**

DE BÉNÉFICIAIRES GÉRÉS EN SANTÉ



**600 000**

SALARIÉS COUVERTS EN PRÉVOYANCE

**3** IMPLANTATIONS



**900**

COLLABORATEURS



**930 M€**

DE PRESTATIONS RÉGLÉES / AN

**47 000**

CONNEXIONS WEB & MOBILE / JOUR



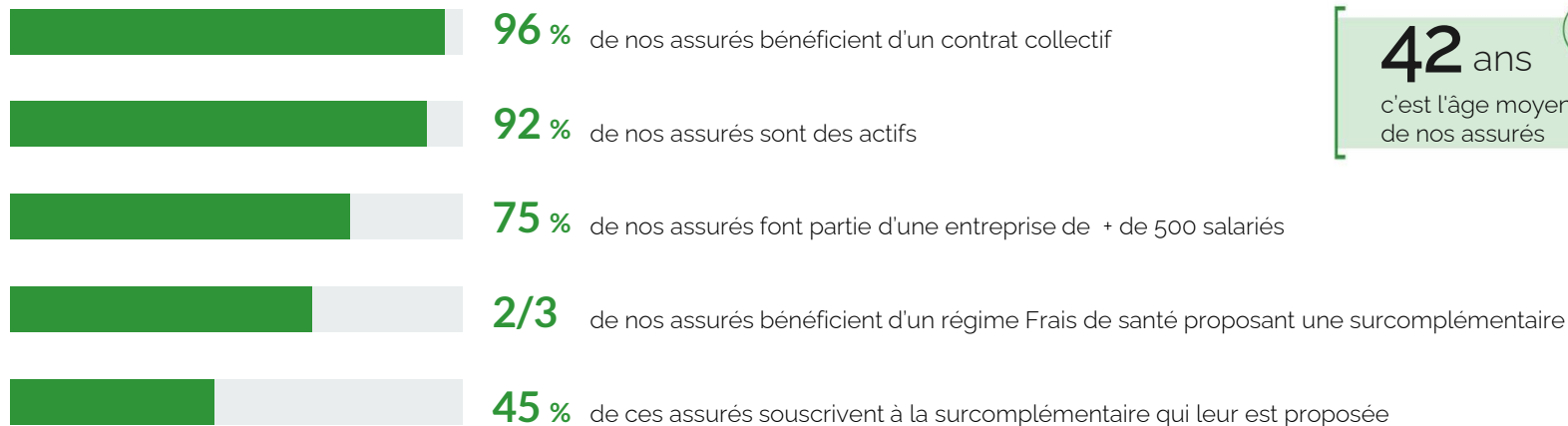
**100 %**

SOLVABILITÉ II & DSN

## Génération

Génération gère les contrats Santé et/ou Prévoyance de **2 300 entreprises** de tout secteur d'activité sur l'ensemble du territoire français.

### Notre portefeuille :



**42** ans

c'est l'âge moyen  
de nos assurés



2020 : l'année du 100% santé ?

  
100% SANTÉ

Des soins pour tous, 100% pris en charge

---

## Les attendus en termes techniques

### L'année du 100% Santé :

- Des **impacts très attendus** après des chiffrages théoriques très variés.  
Un consensus toutefois :
  - Impact attendu **à la hausse sur l'entrée de gamme**
  - Un **possible impact à la baisse sur le haut de gamme**
- Mais des impacts aussi plus compliqués à appréhender :
  - Comportement d'adhésion des **souscripteurs**
  - Possible adaptation des garanties par les **organismes assureurs**
  - Adaptation des coûts et type d'actes facturés par les **praticiens**

---

## Les attendus pour la gestion

1

L'année 2020 s'est préparée  
techniquement en 2019

2

Un 100% santé 100% client





# Covid-19

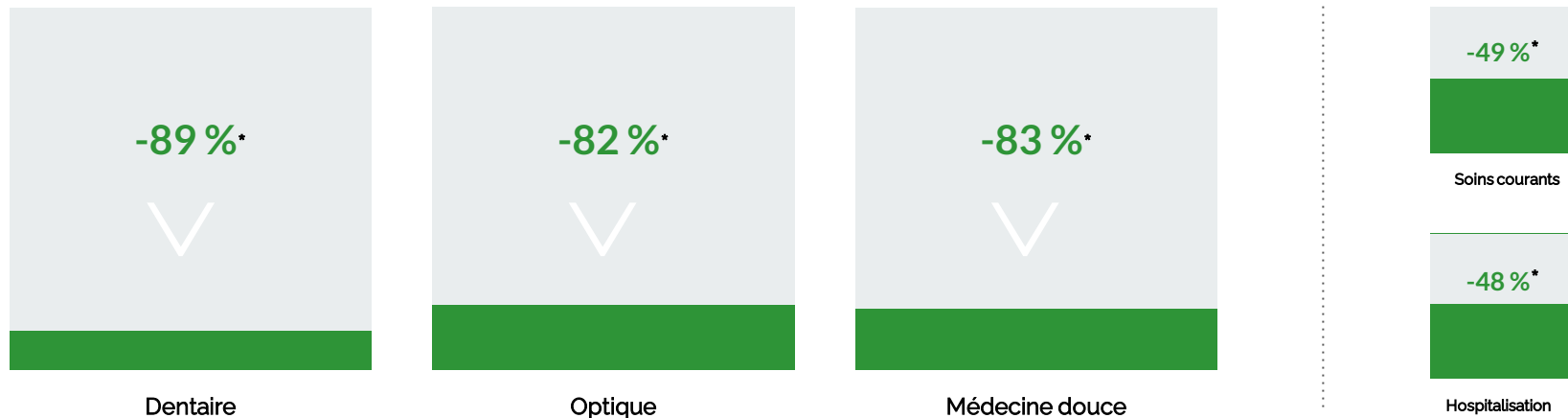
## Confinement / déconfinement quels impacts ?

—

# Les impacts du confinement

## 01 sur les prestations

Baisse globale des prestations de 65 %\* ressentie sur tout type de Frais de santé :



# Les impacts du confinement

## 02 sur nos services

- Chute des actes de gestion
- Relation client B to C :
  - diminution des appels téléphoniques
  - évolution de la typologie des appels
  - mise en avant de la télé-médecine
- Relation client B to B :
  - Flash hebdo " marché "
  - présence commerciale auprès des apporteurs
  - transmission de DATA aux porteurs de risques (en prestations et en cotisations)




**Un médecin où et quand vous le souhaitez**  
grâce à la téléconsultation en ligne prévue par votre contrat santé !

Pour éviter de surcharger les cabinets médicaux et les hôpitaux dans ce contexte de confinement

Rendez-vous sur votre espace adhérent Génération, rubrique Mes Services Santé / Téléconsultation médicale et bénéficiez simplement de la téléconsultation en ligne 24h/24 7J/7

[Accéder à mon espace](#)

Ce service vous donne accès à :

- des **médecins Insermis au Conseil de l'Ordre**, capables de traiter un grand nombre de questions.
- un **accès écourté au compte-rendu** de la consultation et de l'ordonnance
- une **consultation entièrement protégée par le secret médical** avec la possibilité d'un **rapport complet**
- la **délivrance d'ordonnance** avec accès à des médicaments remboursables
- des **téléconsultations totalement prises en charge** par votre complémentaire santé.

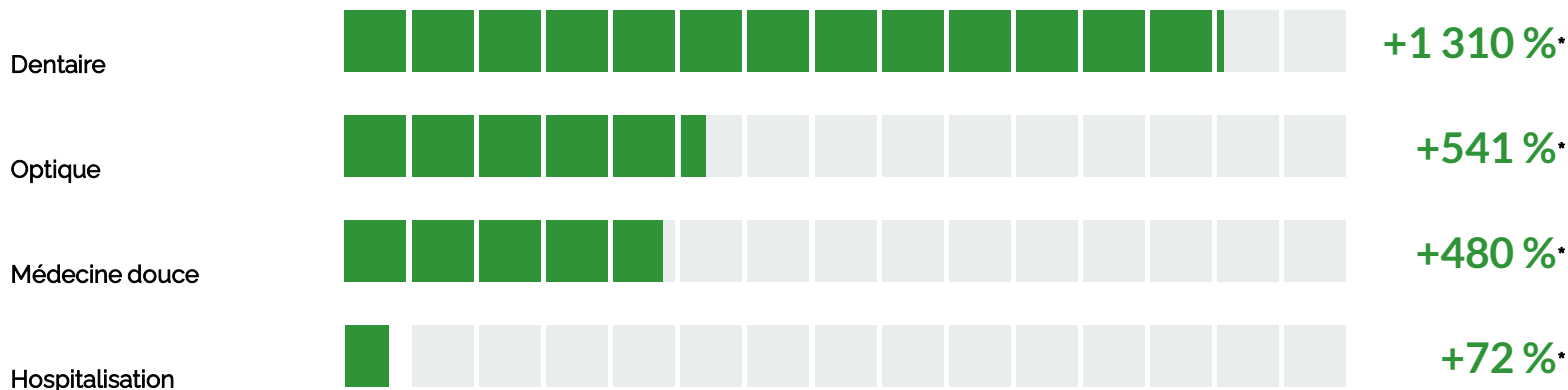
\*Dans la limite de 5 téléconsultations par an et par bénéficiaire

# Les impacts du déconfinement

## 01 sur les prestations

Nette remontée des volumes réglés de 224 %\* :



---

# Les impacts du déconfinement

## 02 sur nos services

- **Relation client (anticipation du déconfinement) :**  
reprise des appels téléphoniques 1 semaine plus tôt
- **Actes de gestion (corrélés à la reprise de l'activité médicale) :**
  - cabinets dentaires et opticiens
  - + de prises en charge hospitalières
  - - de téléconsultation
- **Effectif géré stable**
- **Cotisations**



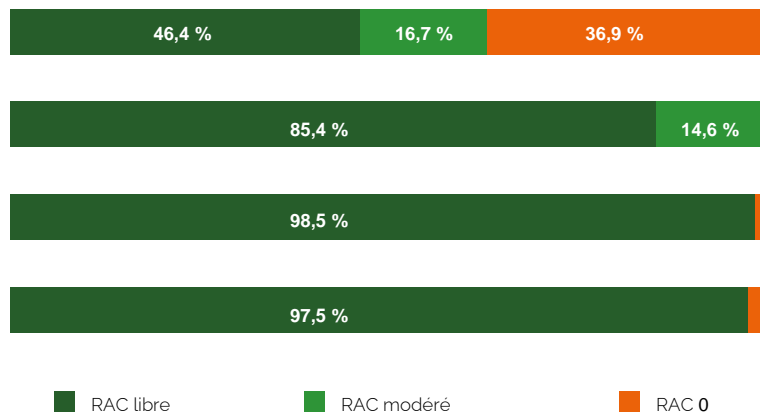
# Les grandes tendances

—

# Les grandes tendances

## 01 sur les prestations

Les chiffres du 100% santé\*



Dentaire (prothèses)

Dentaire (soins)

Optique (montures et verres)

Audiologie

Dentaire

+ 7 %

sur le nombre d'actes moyen par famille

- 19,5 %

sur le coût moyen des prothèses dentaires (413€ vs 512€)\*\*

\*\* constats avant confinement

---

# Les grandes tendances

## 01 sur les prestations

### Quelle projection pour 2020 ?

- Un début d'année marqué par un ralentissement de la consommation en optique dentaire et une hausse significative des médecines douces
- Un mois de juin très haut avec une forte reprise du dentaire et des médecines douces mais l'optique et l'hospi restent stables
- Un été sans signe marqué de rattrapage
- Une projection des prestations qui aboutit à une estimation du volume réglé à fin 2020 en baisse de 10 points par rapport à l'attendu.





---

## Les grandes tendances

### 02 sur nos services

- la relation client : humaine et digitale
- " assembleur de solution "
- expertise, simplicité et bienveillance



---

## Conclusion

- Une réforme 100% Santé dont les impacts, très attendus, **sont partiels**
- La crise sanitaire pourrait accentuer **les comportements de réduction des couvertures** dans un objectif de réduction des coûts
- **Nouvelles priorités** en cette fin d'année en vue du renouvellement :
  - Les cadences 2020 sont fortement perturbées
  - Un possible rattrapage des actes du premier semestre est à anticiper
  - Dans un contexte où une forte incertitude pèse sur les cotisations
  - Mise en place de la taxe COVID

Merci de votre attention !