



LABEL
EXCELLENCE

www.label-excellence.com

MÉTHODOLOGIE D'ÉVALUATION



Santé

AVERTISSEMENTS

Ce comparatif recense exclusivement des complémentaires santé en cours de commercialisation. Il a été réalisé en fonction de la documentation (conditions générales, grilles de prestations, notice d'assistance) en notre possession lors de son édition. Les caractéristiques des complémentaires santé présentées ici sont d'ailleurs susceptibles d'avoir évolué depuis la parution. Les diverses complémentaires santé du marché sont l'objet d'évolutions, d'améliorations et d'innovations constantes. Notre méthode s'appuyant principalement sur la comparaison d'une offre par rapport à l'ensemble des offres du marché à un moment T, les complémentaires santé dont les caractéristiques n'ont pas été améliorées d'une année sur l'autre courent le risque de se voir mécaniquement attribuer des notes inférieures à celles de l'année précédente.

MÉTHODOLOGIE D'ÉVALUATION SANTÉ

Une complémentaire santé est composée de plusieurs formules ou niveaux de prestations. Cette année, nous avons constitué deux bancs d'essais. Un banc d'essai « Tout public » et un banc d'essai « Seniors ». Chaque offre est analysée au sein du banc d'essai qui lui correspond. Pour chaque contrat entrant dans un banc d'essai, nous avons analysé une formule entrée de gamme haut et deux formules milieu de gamme bas (seules les formules milieu de gamme vous sont présentées dans les fiches de ce guide). La note des formules analysées est une moyenne pondérée des notes décrites ci-dessous. La note du contrat est égale à la moyenne des notes obtenues par chacune des formules analysées. Les contrats dont la note globale figure en tête du marché se voient attribuer le **Label d'Excellence** de notre rédaction.

RAPPORT PRESTATIONS/TARIFS

La note Prestation/Tarifs représente environ 66,12 % de la note globale. Elle est calculée selon la méthodologie suivante :

Nous avons défini quatre profils d'assuré et déterminé pour chacun d'eux une consommation annuelle de soins : « Raisonnable » (coef. 3) et « Renforcée » (coef. 1).

- **Profil 1 :** Un jeune de 22 ans
- **Profil 2 :** Une femme de 37 ans sans emploi avec un enfant de 6 ans
- **Profil 3 :** Un couple de seniors de 62 ans
- **Profil 4 :** Une femme de 75 ans isolée

Nous avons ensuite calculé, pour chaque formule retenue pour notre étude et pour chaque profil, le montant exact qui sera pris en charge par le contrat (le remboursement global de la complémentaire santé).

Ces remboursements santé (ce que « rapporte » la complémentaire santé à l'assuré) sont ensuite confrontés aux tarifs

(ce qu'elle lui coûte), afin de calculer le Rendement de la formule selon la formule suivante :

Rendement = Remboursement pris en charge par la complémentaire - cotisation annuelle payée par l'assuré

Le Rendement de chacune des formules étudiées est ensuite positionné sur le marché. Plus le rendement est conséquent, plus la note est importante.

Les tarifs de nombreuses complémentaires santé étant fonction du lieu d'habitation de l'assuré, nous répétons ce calcul en prenant en considération les tarifs pratiqués dans 4 villes différentes (Paris, Nantes, Bordeaux et Arras).

La note Rapport Prestations/Tarifs est une moyenne des notes calculées pour chacune de ces villes.

À noter que pour les formules présentées, seuls les profils correspondants à la cible ont été retenus. De plus, le rapport Prestation/Tarifs est déterminé à partir des tarifs fixés lors de l'adhésion, ce qui implique que nous comparons les prestations versées pendant la 1^{re} année d'adhésion.

PRESTATIONS	PROFIL 1 « RAISONNÉ »	PROFIL 2 « RAISONNÉ »	PROFIL 3 « RAISONNÉ »	PROFIL 4 « RAISONNÉ »
HOSPITALISATION (1 FOIS/5 ANS)	-	Genou (coût : 500 €)	Thyroïde (coût : 1150 €)	Thyroïde (coût : 1150 €)
SÉJOUR EN SECTEUR CONVENTIONNÉ	-	3 jours	3 jours	5 jours
TRANSPORT EN AMBULANCE (COÛT : 51,30 €)	-	1 transport	1 transport	2 transports
FORFAIT HOSPITALIER (COÛT : 18 €)	-	3 jours	3 jours	5 jours
CHAMBRE PARTICULIÈRE (COÛT : 60 €)	-	3 nuits	3 nuits	5 nuits
LIT ACCOMPAGNEMENT ENFANT (COÛT : 20 €)	-	3 nuits	-	-
MÉDICAMENTS SMR IMPORTANT (COÛT : 7,83 €)	1 boîte	5 boîtes	6 boîtes	7 boîtes
MÉDICAMENTS SMR MODÉRÉ (COÛT : 2,83 €)	2 boîtes	7 boîtes	12 boîtes	10 boîtes
MÉDICAMENTS SMR FAIBLE (COÛT : 5,35 €)	5 boîtes	7 boîtes	7 boîtes	6 boîtes
CONSULTATION GÉNÉRALISTE – SECTEUR 1 (COÛT : 25 €)	2 consultations	5 consultations	5 consultations	5 consultations
CONSULTATION OPHTALMOLOGUE – SECTEUR 2 (COÛT : 60 €)	1 consultation	2 consultations	2 consultations	1 consultation
CONSULTATION GYNÉCOLOGUE (COÛT : 60 €)	1 consultation	1 consultation	1 consultation	-
CONSULTATION DERMATOLOGUE/ORL – SECTEUR 2 (COÛT : 50 €)	-	1 consultation	-	-
ÉCHOGRAPHIE DE LA THYROÏDE (COÛT : 50 €)	-	-	1 échographie	1 échographie
MAMMOGRAPHIE (COÛT : 85 €)	-	-	1 examen	1 examen
ANALYSE SANGUINE-ÉNUMÉRATION (COÛT : 3,78 €)	1 analyse	1 analyse	1 analyse	3 analyses
ANALYSE SANGUINE THYROÏDE (COÛT : 12,15 €)	-	1 analyse	1 analyse	2 analyses
ANALYSE SANGUINE PSA (COÛT : 14,85 €)	-	-	1 analyse	-
DETARTRAGE (COÛT : 28,92 €)	1 détartrage	2 détartrages	2 détartrages	-
COURONNE MÉTALLO CÉRAMIQUE (COÛT : 600 €/4 ANS)	-	1 couronne	1 couronne	1 couronne
BRIDGE 3 ÉLÉMENTS MC (COÛT : 1 800 €/4 ANS)	-	-	1 bridge	1 bridge
IMPLANT 3 ÉLÉMENTS (COÛT : 2 500 €/4 ANS)	-	-	-	-
MONTURE DE LUNETTES (COÛT : 100 €/2 ANS)	1 monture	2 montures	2 montures	1 monture
VERRES SIMPLES (COÛT : 100 €/VERRE/2 ANS)	2 verres	4 verres	2 verres	-

PRESTATIONS	PROFIL 1 «RENFORCÉ»	PROFIL 2 «RENFORCÉ»	PROFIL 3 «RENFORCÉ»	PROFIL 4 «RENFORCÉ»
VERRES COMPLEXES (COÛT : 200 €/VERRE/2 ANS)	-	-	2 verres	2 verres
LENTILLES REFUSÉES (COÛT : 45 €/BOITE)	4 boîtes	-	-	-
APPAREILLAGE AUDITIF (COÛT : 1 500 €/OREILLE/4 ANS)	-	-	-	1 appareil
OSTÉOPATHIE (COÛT : 70 €/SÉANCE)	-	1 séance	2 séances	-
DIÉTÉTICIEN (COÛT : 40 €/SÉANCE)	-	1 séance	2 séances	1 séance
HOSPITALISATION (1 FOIS/5 ANS)	Appendicite (coût : 650 €)	Genou (coût : 500 €)	Thyroïde (coût : 1150 €)	Thyroïde (coût : 1150 €)
SÉJOUR EN SECTEUR CONVENTIONNÉ	3 jours	5 jours	3 jours	5 jours
TRANSPORT EN AMBULANCE (COÛT : 51,30 €)	-	1 transport	1 transport	2 transports
FORFAIT HOSPITALIER (COÛT : 18 €)	3 jours	5 jours	3 jours	5 jours
CHAMBRE PARTICULIÈRE (COÛT : 60 €)	3 nuits	5 nuits	3 nuits	5 nuits
LIT ACCOMPAGNEMENT ENFANT (COÛT : 20 €)	-	5 nuits	-	-
MEDICAMENTS SMR IMPORTANT (COÛT : 7,83 €)	4 boîtes	15 boîtes	20 boîtes	14 boîtes
MEDICAMENTS SMR MODERE (COÛT : 2,83 €)	3 boîtes	15 boîtes	16 boîtes	20 boîtes
MEDICAMENTS SMR FAIBLE (COÛT : 5,35 €)	7 boîtes	12 boîtes	10 boîtes	8 boîtes
CONSULTATION GÉNÉRALISTE – SECTEUR 1 (COÛT : 25 €)	6 consultations	9 consultations	10 consultations	12 consultations
CONSULTATION OPHTALMOLOGUE – SECTEUR 2 (COÛT : 60 €)	1 consultation	2 consultations	2 consultations	1 consultation
CONSULTATION GYNÉCOLOGUE (COÛT : 60 €)	1 consultation	1 consultation	1 consultation	-
CONSULTATION DERMATOLOGUE/ORL – SECTEUR 2 (COÛT : 50 €)	2 consultations	4 consultations	-	-
ÉCHOGRAPHIE DE LA THYROÏDE (COÛT : 50 €)	-	-	1 échographie	1 échographie
MAMMOGRAPHIE (COÛT : 85 €)	-	-	1 examen	1 examen
ANALYSE SANGUINE-ÉNUMÉRATION (COÛT : 3,78 €)	3 analyses	1 analyse	2 analyses	3 analyses
ANALYSE SANGUINE THYROÏDE (COÛT : 12,15 €)	-	1 analyse	1 analyse	2 analyses
ANALYSE SANGUINE PSA (COÛT : 14,85 €)	-	-	1 analyse	-
DETARTRAGE (COÛT : 28,92 €)	1 détartrage	2 détartrages	2 détartrages	-
COURONNE MÉTALLO CÉRAMIQUE (COÛT : 600 €/2 ANS)	-	1 couronne	1 couronne	1 couronne
BRIDGE 3 ÉLÉMENTS MC (COÛT : 1800 €/2 ANS)	-	-	1 bridge	1 bridge
IMPLANT 3 ÉLÉMENTS (COÛT : 2500 €/2 ANS)	-	-	1 implant	1 implant
MONTURE DE LUNETTES (COÛT : 100 €/2 ANS)	1 monture	2 montures	2 montures	1 monture
VERRES SIMPLES (COÛT : 100 €/VERRE/2 ANS)	2 verres	2 verres	2 verres	-
VERRES COMPLEXES (COÛT : 200 €/VERRE/2 ANS)	-	2 verres	2 verres	2 verres
LENTILLES REFUSÉES (COÛT : 45 €/BOITE)	4 boîtes	4 boîtes	-	-
APPAREILLAGE AUDITIF (COÛT : 1500 €/OREILLE/4 ANS)	-	-	2 appareils	2 appareils
OSTÉOPATHIE (COÛT : 70 €/SÉANCE)	4 séances	4 séances	6 séances	-
DIÉTÉTICIEN (COÛT : 40 €/SÉANCE)	1 séance	3 séances	4 séances	4 séances

QUALITÉ DE SERVICE

La note Qualité des services représente presque 23,14 % de la note globale. Elle est le résultat d'une moyenne pondérée des notes décrites ci-dessous :

Délais d'attente (coef.4)

Nous analysons les délais d'attente associés aux postes suivants (coef.2) : hospitalisation, maternité, soins courants, optique, soins dentaires, prothèses dentaires, traitement orthodontique, audioprothèses et appareillages. Pour chaque poste, la durée du délai d'attente est positionnée sur le marché. Plus la durée est réduite, plus la note est élevée si aucun délai d'attente n'est imposé, la note maximum est attribuée.

La nature du délai est également analysée (coef.1) : si durant le délai d'attente, la prise en charge est partielle ou limitée au ticket modérateur, la moitié des points est attribuée. Si la prise en charge est limitée au niveau de la formule directement inférieure, la note maximum est attribuée. Si aucune prestation n'est versée pendant le délai, aucun point n'est attribué.

La note Délai d'attente est une moyenne pondérée des notes durée et nature du délai d'attente.

Bonus de fidélité (coef.2)

Nous analysons ici la présence de bonus de fidélité en optique et en dentaire. Les points sont attribués, en optique, et en dentaire, un bonus de fidélité est proposé. La note bonus de fidélité est la moyenne des notes obtenues sur ces deux volets.

Service de devis (coef.1)

Les postes de prestations suivants sont analysés : hospitalisation, optique, dentaire, audioprothèses. Pour chaque poste de prestation, si le service de devis est proposé, les points sont attribués. La note globale Service de devis est une moyenne des notes obtenues pour chaque poste étudié.

Réseaux de soins (coef. 1,5)

La note réseau de soins repose sur deux critères : les postes couverts par le réseau et le nombre de praticiens adhérents par poste. Les postes analysés sont l'Optique, le Dentaire et l'Audioprothèse. Des points sont attribués pour chaque poste couvert par le réseau. Nous positionnons ensuite le nombre de praticiens adhérents au réseau sur le marché. Plus le nombre de praticiens est important, plus la note est élevée. La note globale Réseau de soins est une moyenne des notes attribuées pour chaque poste.

Téléconsultation (coef.1)

Des points sont attribués si la téléconsultation est prise en charge.

Actions de prévention (coef.1) et domaines d'intervention (coef.0,5)

Nous regardons ici si la mutuelle propose à ses adhérents des programmes d'accompagnement personnalisés ou un dispositif de suivi médical.

Des points sont attribués si un programme d'accompagnement personnalisé sur le thème de la nutrition, de l'activité physique ou des addictions est proposé.

Des points sont également attribués si un dispositif de suivi médical (application de prise de rendez-vous médicaux, etc.) est proposé.

La note Actions de prévention est une moyenne pondérée des notes « dispositif de suivi médical » et « programme d'accompagnement personnalisé ».

Concernant la note « domaines d'intervention », nous étudions les domaines sur lesquels sont axés les programmes de prévention personnalisés. 3 thèmes sont analysés : l'alimentation, les addictions, et l'activité physique. Un point est attribué par domaine proposé.

La note globale « domaine d'intervention » est la moyenne des notes obtenues sur ces trois thèmes.

GESTION DU CONTRAT

La note Gestion du contrat représente environ 6,61 % de la note globale. Elle est le résultat d'une moyenne pondérée des notes décrites ci-dessous :

Décompte en ligne (coef.0,5)

Des points sont attribués s'il est possible d'accéder à un service de décompte en ligne.

Délais avant changement de garanties (coef.2)

Nous étudions les délais minimums avant diminution ou augmentation des garanties. Les deux délais sont positionnés sur le marché. Plus la durée est réduite, plus la note est élevée. Si aucun délai n'est imposé, la note maximale est attribuée.

La note Délais avant changement des garanties est une moyenne des notes obtenues pour l'augmentation et pour la diminution des garanties.

Souscription en ligne (coef.2,5)

Des points sont attribués s'il est possible de souscrire au contrat via Internet.

Plateforme de renseignement (coef.1)

Nous analysons la présence d'une plateforme de renseignement en ligne. Des points sont attribués en cas de présence.

Limite d'âge en fin de garantie (coef.1)

Nous étudions la limite d'âge à laquelle les garanties cessent. La note maximum est attribuée aux contrats proposant des garanties viagères. Si les garanties ne sont pas viagères, l'âge limite de fin de garantie est positionné sur le marché. Plus cet âge est élevé, meilleure est la note.

ASSISTANCE

La note globale Assistance représente environ 4,13 % de la note globale. Elle est le résultat d'une moyenne pondérée des notes décrites ci-dessous.

Présence des prestations suivantes en cas d'hospitalisation ou d'immobilisation à domicile (Coef.3) :

- Informations pratiques (Tout public/Jeune-isolé/Famille/Senior)
- Soutien psychologique (Tout public/Jeune-isolé/Famille/Senior)
- Téléassistance (Tout public/Senior)
- Prestations jeunes mamans (Tout public/Famille)
- Prestations maladies graves (Tout public/Jeune-isolé/Famille/Senior)
- Recherche de prestataires (Tout public/Jeune-isolé/Famille/Senior)
- Aide-ménagère (Tout public/Jeune-isolé/Famille/Senior)
- Garde malade (Tout public/Jeune-isolé/Famille/Senior)
- Livraison à domicile (repas, médicaments) (Tout public/Jeune-isolé/Famille/Senior)
- Garde/Accompagnement des enfants (Tout public/Famille)
- Garde des animaux domestiques (Tout public/Jeune-isolé/Famille/Senior)
- École à domicile (Tout public/Famille)
- Garde/Accompagnement des ascendants dépendants (Tout public/Famille)
- Envoi d'un proche (Tout public/Jeune-isolé/Famille/Senior)
- Protection juridique (Tout public/Jeune-isolé/Famille/Senior)

Présence des prestations suivantes en cas de déplacement à l'étranger pour tous les profils (Coef.1) :

- Frais de retour des accompagnants
- Frais de retour des bagages, animaux
- Envoi/maintien d'un proche au chevet
- Frais médicaux et d'hospitalisation
- Envoi de médicaments
- Avance de fonds
- Caution pénale, frais d'avocat
- Rapatriement si maladie
- Rapatriement si décès
- Frais de cercueil

LES PRODUITS ANALYSÉS EN 2024

ACHEEL - ACHEEL ACTIVE
ACHEEL - ACHEEL ESSENTIEL
ACHEEL - ACHEEL PRIVILEGE
AESIO MUTUELLE - AESIO SANTE PARTICULIERS
AG2R LA MONDIALE / MUTUELLE VIASANTE - PROTECVIA
AGIPI - AGIPI SANTE (RESPONSABLE)
ALPTIS ASSURANCES - SANTE PLURIELLE
APICIL MUTUELLE - API SANTE - GAMME EQUILIBRE
APICIL MUTUELLE - APICIL ESSENTIO
APIVIA - APIVIA VITALITE 3
APIVIA - APIVIA VITAMIN'
APRIL SANTE PREVOYANCE - APRIL MOOVE SANTE
APRIL SANTE PREVOYANCE - APRIL SANTE BRIO
APRIL SANTE PREVOYANCE - APRIL SANTE ECO
APRIL SANTE PREVOYANCE - APRIL SANTE GLOBALE +
APRIL SANTE PREVOYANCE - APRIL SANTE MIX PROXIMITE
APRIL SANTE PREVOYANCE - APRIL SANTE REFLEXE
APRIL SANTE PREVOYANCE - APRIL TRANQUILLITE SANTE
ASAF & AFPS - OSALYS ESSENTIEL
ASSU 2000 - OFFRE 100% SANTE
ASSUREO - OFFRE 100% SANTE
BANQUE POPULAIRE - ASSUR
BANQUE POPULAIRE - ASSUR
CAISSE D'ÉPARGNE - GARANTIES SANTE COTE JE (RESPONSABLE)
CAISSE D'ÉPARGNE - GARANTIES SANTE COTE NOUS (RESPONSABLE)

CNM PREVOYANCE SANTE - ACTILEA
 CNM PREVOYANCE SANTE - ACTILEA NEO
 CNM PREVOYANCE SANTE - EXCELSIA
 CREDIT AGRICOLE - COMPLEMENTAIRE SANTE (RESPONSABLE)
 CRÉDIT MUTUEL - GROUPE ARKÉA - PREVI UTIL SANTE ETUDIANTS
 CRÉDIT MUTUEL - GROUPE ARKÉA - PREVI UTIL SANTE
 DIFFUSION SANTE - LES GRANDS NAVIGATEURS (RESPONSABLE)
 DIFFUSION SANTE - SANTE PLUS (RESPONSABLE)
 DIRECT ASSURANCE - CONTRAT SANTE
 ECA - ASSURANCES - ACTISAN
 ECA - ASSURANCES - INSUR'ACTIF
 EURO ASSURANCE - OFFRE 100% SANTE
 FFMSC - LA MUTUELLE SANTE CITOYENNE
 GAN PREVOYANCE - GAN PREVOYANCE SANTE (RESPONSABLE)
 GENERALI - LA SANTE (RESPONSABLE)
 GMF - SANTE PASS (RESPONSABLE)
 GROUPAMA - SANTE ACTIVE 2 (RESPONSABLE)
 HARMONIE MUTUELLE - HARMONIE SANTE PARTICULIERS
 (RESPONSABLE)
 HEYME - ASSURANCE COMPLEMENTAIRE SANTE
 IDENTITES MUTUELLE - GAMME INTEGRALE
 IDENTITES MUTUELLE - SANTE JEUNE
 IDENTITES MUTUELLE - SANTÉ PLUS IM
 KLESIA - KLESIA SANTE KLE
 LA BANQUE POSTALE - FORMULE FAMILLE / ADULTES
 LA BANQUE POSTALE - FORMULE JEUNES
 LA MUTUELLE FAMILIALE - LMF SANTE
 LA MUTUELLE GENERALE - ITINEO DYNAMISME (RESPONSABLE)
 LA MUTUELLE GENERALE - ITINEO TRIBU (RESPONSABLE)
 LCL - COMPLEMENTAIRE SANTE (RESPONSABLE)
 MAAF ASSURANCES - VIVAZEN (RESPONSABLE)
 MACIF - MACIF MUTUELLE SANTE (RESPONSABLE)
 MALAKOFF HUMANIS - PACK SANTÉ PARTICULIERS
 MCC1 - LES SOLUTIONS POUR LA VIE
 MEILLEUR TAUX - ESSENTIEL SANTE FAMILLE
 MEILLEUR TAUX SANTE - RELAXEO2
 MERCER - SOLUTION 25
 MERCER - SOLUTION 40
 MERCER - SOLUTION EXCELLENCE
 MGEN - OFFRE ÔJI (RESPONSABLE)
 MGEN FILIA / MAIF - EFFICIENCE SANTE (RESPONSABLE)
 MGP - LYRIA SANTE (RESPONSABLE)
 MILTIS - LUMINEIS
 MMA - ASSURANCE SANTE FORMULE CONFORT (RESPONSABLE)
 MMA - ASSURANCE SANTE FORMULE ESSENTIELLE (RESPONSABLE)
 MMA - ASSURANCE SANTE FORMULE FAMILLE (RESPONSABLE)
 MMA - ASSURANCE SANTE FORMULE VITALE
 MUTUALIA - MUTUALIA SANTE (RESPONSABLE)
 MUTUELLE BLEUE - CAP ECO (RESPONSABLE)
 MUTUELLE BLEUE - PACK SANTE +
 MUTUELLE GENERALE DES CHEMINOTS (MGC) - GAMME ESSENTIEL
 CONFORT SERENITE (RESPONSABLE)
 MUTUELLE MIEUX ETRE - ESPRIT SANTE
 MUTUELLE PREVIFRANCE - MUTUELLE SANTE PARTICULIERS
 (RESPONSABLE)
 SOCIÉTÉ GÉNÉRALE - LA COMPLÉMENTAIRE SANTE SOCIÉTÉ
 GÉNÉRALE
 SP VIE ASSURANCES - SPVIE SANTÉ Malin
 SWISSLIFE - SWISSLIFE SANTE PARTICULIERS (RESPONSABLE)
 THELEM ASSURANCES - EVOLUTION
 UNIPH - UNIOR
 YVON - YVON ASSUR' SANTE