



Digital & Complémentaire Santé

Benchmark des applications pour tablettes et mobiles présentes en Mutualité
Extrait

Mars 2015



Périmètre de l'étude

Focus sur une trentaine de mutuelles



Benchmark des 30
premiers acteurs
mutualistes

représentant près de
25 millions de
personnes protégées

représentant 40% du
chiffre d'affaires de la
Complémentaire
Santé

Périmètre de l'étude

Les mutuelles et les applications Santé

- **Seules 12 mutuelles sur les 30 plus grosses mutuelles proposent une application Santé**
- **Ces mutuelles couvrent 16 millions de personnes, soit 66% de la population initiale de personnes protégées**

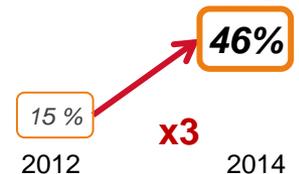
➔ **A hypothèse d'équipement homogène avec le reste de la population, l'audience concernée est de 11 millions de Français**

- **Toutes les applications santé proposées par les mutuelles sont disponibles dans l'AppStore, 69% sont également accessibles sur Android via Google Play et une seule est disponible sur Windows Phone**
-

Contexte d'utilisation des Tablettes et Smartphones

Un équipement de la population en forte hausse

- Le nombre de **possesseurs de smartphones** a fortement grimpé en **2 ans**, passant de 39% de la population à 61% en 2014
- Le pourcentage de **propriétaires de tablettes** est passé de 15% à 46%, alors que le taux d'équipement en **ordinateurs portables** reste stable, augmentant même d'un point à 72%
- Les **objets connectés** font pour l'instant une timide apparition, **2%** des Français possédant une montre intelligente ou un traceur fitness et 1% des lunettes intelligentes
- Les consommateurs français ont en moyenne **2,86 appareils mobiles** en incluant les liseuses, ordinateurs portables de petite taille et les tablettes (hybride entre une tablette et un téléphone)
- A court terme (dans les 12 prochains mois) : 
 - ▶ 28% des personnes interrogées sont susceptibles d'acheter un smartphone au cours des 12 prochains mois, contre 18% qui sont attirées par un ordinateur portable et 17% par une tablette, alors qu'un tiers de la population n'a pas l'intention d'investir dans ces appareils
 - ▶ Concernant les objets connectés, 9% des personnes répondantes pourraient faire l'acquisition d'un traceur fitness, 8% d'une montre intelligente et 3% de lunettes intelligentes



Source : Challenges, septembre 2014

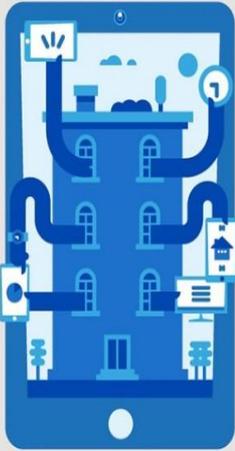
Les tablettes en quelques chiffres



32,6 %
des foyers français sont équipés d'une tablette

10,3 %
des 15 ans et + ont au moins un contact quotidien avec la tablette

15,6 %
des 25-34 ans utilisent chaque jour une tablette



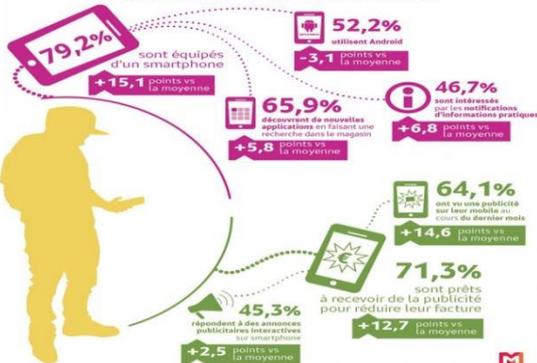
5 %
des CSP+ âgés de 25-49 ans connectés, entre 21h30 et 22h

86,5 %
des contacts avec la tablette se font à domicile

610 000
personnes sort à la fois en contact avec le téléviseur et la tablette, entre 21h15 et 21h30

Source : Médiamétrie - Media In Life (1er semestre 2014) et Home Devices (1^{er} trimestre 2014)

LES JEUNES ET LES SMARTPHONES



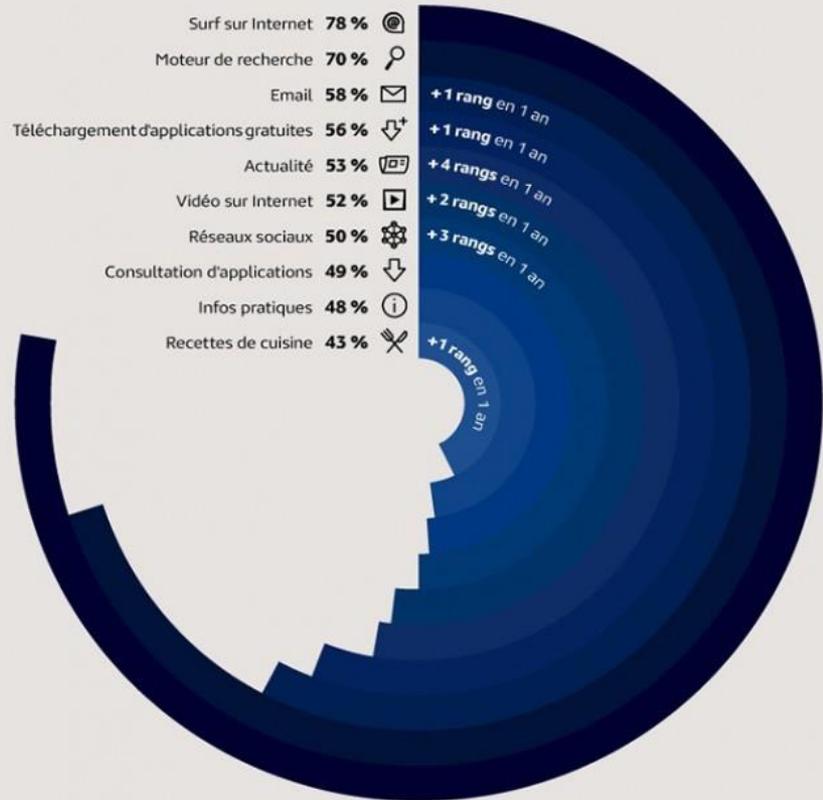
Source : Médiamétrie - Web Observatoire (1^{er} trimestre 2014), Mobile Consumer Insight (4^{ème} trimestre 2013)



Les 10 principaux usages de la tablette



Part des tablonautes qui chaque mois pratiquent

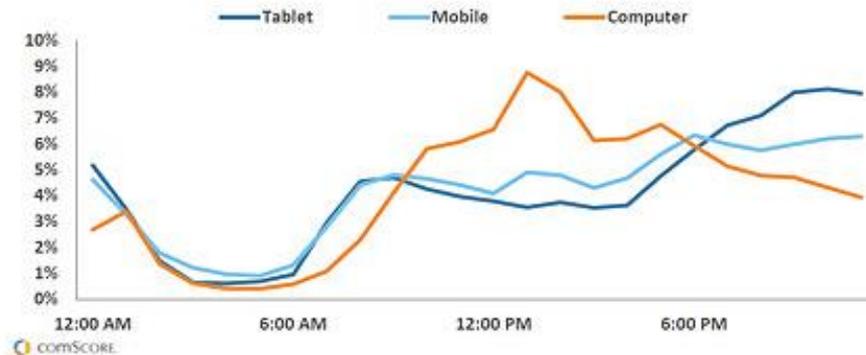


Source : Médiamétrie - Web Observatoire (1er trimestre 2014) - Usages dernier mois

Contexte d'utilisation des Tablettes et Smartphones

Les principaux usages

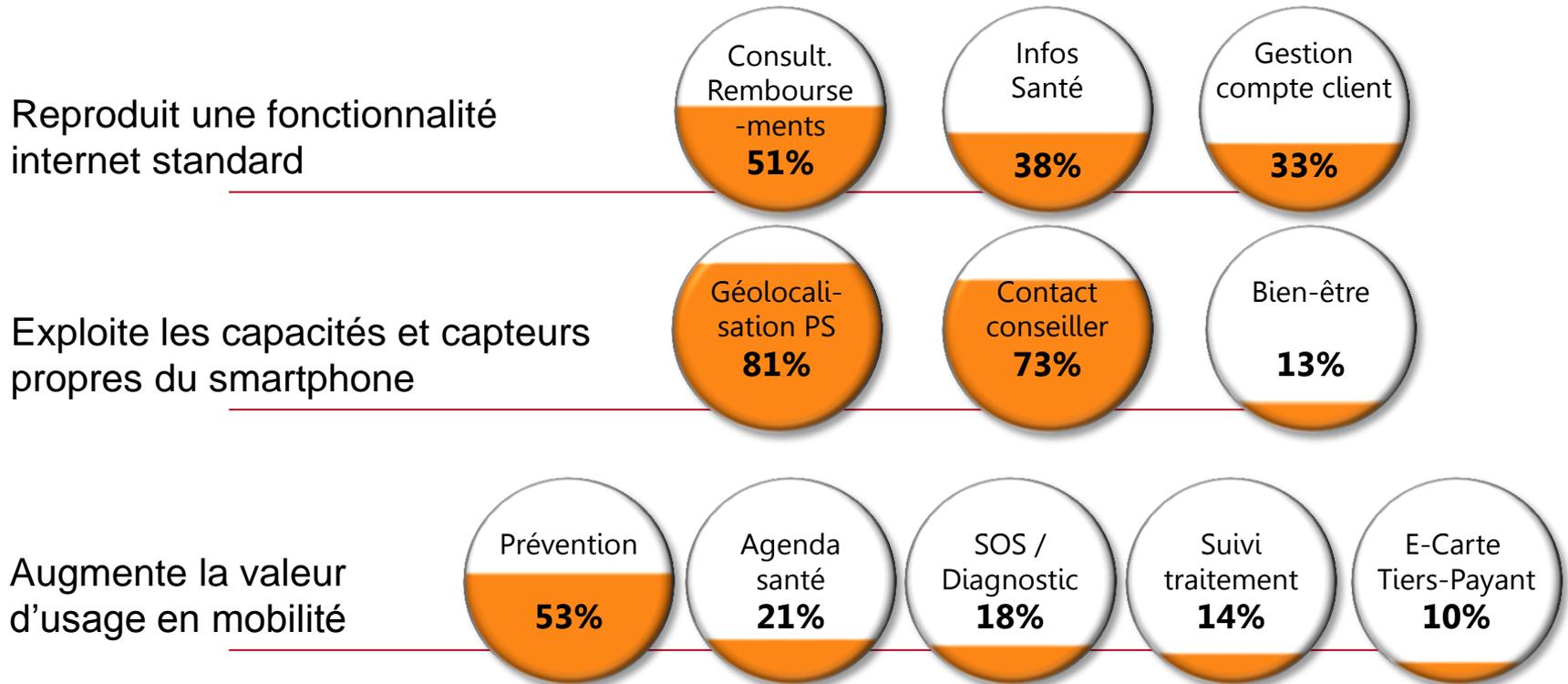
- L'essentiel des usages Internet mobile sur tablettes et Smartphones est réalisé à partir du domicile et vient en complément de celles effectuées via un ordinateur classique en cours de journée
- Chez les possesseurs de Smartphones et tablettes, les connexions via les écrans nomades sont majoritaires au petit matin jusqu'à environ 9 heures. L'ordinateur prend alors le relais jusqu'à 18 heures. Smartphones et tablettes redeviennent prépondérants à partir de 18 heures et sont rarement dépassés par l'ordinateur dans le courant de la nuit



- **Les applications pour Smartphones et tablettes permettent donc une continuité de services aux adhérents**

Synthèse des résultats de l'étude

Couverture fonctionnelles des applications



Ces 3 derniers items sont sous-pondérés car absents de l'offre des plus gros acteurs



**Les plus grosses mutuelles proposent des services classiques tout public
Les challengers y trouvent un levier de différenciation original**

Synthèse des résultats de l'étude

Fonctionnalités détaillées



Fonctionnalités détaillées

Infos Santé



Fonctionnalités détaillées

Géolocalisation



Fonctionnalités détaillées

Consultations décomptes

Objectifs

La consultation des décomptes répond à un besoin basique d'informations de l'adhérent, central pour lui, selon un avis qui fait consensus dans la profession, et qui consiste à s'assurer que ses remboursements ont bien été effectués. C'est un des services les plus utilisés par les adhérents, qu'il soit disponible sur un Intranet, sur tablette ou sur smartphone.

Spécificités

Les décomptes mis en ligne et accessibles par smartphone ou tablette peuvent se présenter d'une manière moins sophistiquée que ceux mis en ligne dans un Intranet client standard, avec, en particulier, une simple mention du montant remboursé, sans détail des parts RO et RC.

Nos convictions

L'extension de l'accès à la consultation des décomptes par smartphone et tablette devrait appuyer fortement la tendance en hausse des assurés à souscrire aux décomptes dématérialisés, quand ceux-ci sont proposés. La demande de décomptes dématérialisés va en effet de pair avec une souscription à différents e-services, et suggère des adhérents connectés.

Acteurs



uelle
nérale

onie
elle



Mutuelle
être



smi

lisateurs
i-même

trouver des
mandés par
qualité des
ne prise en

Vision Utilisateurs

Avec l'alerte par SMS, indiquant qu'un remboursement a été effectué et en précisant le montant, ce service est le plus souscrit par les adhérents.



Françoise Paugam, Senior Manager
fpaugam@pericles-consulting.com

Cécilia Lhoste, Consultante
clhoste@pericles-consulting.com

David Farcy, Associé
dfarcy@pericles-group.com



FORMATIONS
VEILLE MARCHÉ ET REGLEMENTAIRE
CLUBS DE PROFESSIONNELS

www.pericles-group.com

10 rue Chauchat
75009 Paris

Tél. : +33 (0)1 42 94 04 01
Fax : +33 (0)1 42 94 04 02

