



Comité de mission de Santéclair

Rapport initial

Juin 2024

SANTÉCLAIR

Sommaire

La raison d'être : une ambition affirmée, un cap à suivre	04
Santéclair, entreprise à mission	06
Le Comité de mission	08
Les objectifs opérationnels	10
Description des objectifs opérationnels et de leurs indicateurs de suivi	12
Engagement 1 : Participer à l'amélioration générale du système de santé en luttant contre les inégalités en matière de santé et d'accès aux soins qu'elles soient sociales, cognitives ou géographiques	13
Engagement 2 : Être à la croisée des chemins entre différents partenaires, notamment les professionnels de santé et les acteurs de la complémentaire santé, pour créer des synergies entre eux	14
Engagement 3 : Être un levier de modération économique au profit du plus grand nombre tout en promouvant une vision exigeante et éthique du soin	14
Engagement 4 : Accompagner les assurés et les partenaires dans la transformation digitale du système de santé pour permettre une meilleure information et une appropriation des techniques afin de favoriser un développement inclusif de ces innovations	15
Engagement 5 : Favoriser les soins de proximité respectant l'ancrage territorial nécessaire tout en proposant des solutions lorsque l'accès aux soins est localement remis en cause	16
Engagement 6 : Maintenir un niveau d'expertise et de compétence de ses personnels pour orienter les Français vers des soins et des services validés selon l'état de l'art	16
Engagement 7 : Agir pour accroître sa responsabilité sociale et environnementale	17
Synthèse	18

Créée en 2003, la société Santéclair s'est imposée comme un partenaire de référence pour accompagner des millions d'assurés dans leurs parcours de soins, faciliter l'accès à des soins pertinents et de qualité, et optimiser l'intervention des professionnels de la santé et de l'assurance complémentaire en santé.

Cette volonté constante de contribuer positivement au système de santé a été réaffirmée en 2021, avec l'adoption de la raison d'être de l'entreprise. Deux ans plus tard, en 2023, Santéclair est naturellement devenue la première plateforme de services santé à acquérir officiellement la qualité d'entreprise à mission.

Devenir entreprise à mission, c'est marquer la volonté de concilier la poursuite d'objectifs sociaux et environnementaux clairs et la performance économique ; c'est inscrire dans la durée l'utilité sociétale et la capacité d'innovation au cœur du modèle d'affaires et de gouvernance.

Le Comité de mission de Santéclair, dont l'existence est encadrée par la loi de 2019 pour la croissance et la transformation des entreprises, dite loi PACTE, est l'instance de gouvernance chargée du suivi de la mise en œuvre et de l'exécution de la mission. Il a été formé avec un souci de représentation de la variété des parties prenantes, et fait appel à des personnalités choisies pour leur engagement dans le domaine de la santé, la complémentarité de leurs parcours et leur capacité à porter un regard critique et constructif sur le projet et les activités de Santéclair.

La loi prévoit que le Comité de mission « présente annuellement un rapport ». Ce rapport initial du Comité de mission de Santéclair est particulier, puisqu'il ne couvre pas un exercice entier. Il présente les objectifs opérationnels et les indicateurs de suivi de la mission de l'entreprise, et relate la mise en place et les tout premiers travaux du Comité de mission.

Nous vous donnons rendez-vous au printemps 2025 pour découvrir le prochain rapport annuel qui couvrira l'année 2024.

Dates clés

- **Mi-2020 à mi-2021** : Santéclair définit sa raison d'être.
- **Fin 2021** : la raison d'être est intégrée aux statuts de Santéclair.
- **Année 2022 et début 2023** : déclinaison de la raison d'être en objectifs opérationnels et préparation de la constitution d'un Comité de mission pour obtenir la qualité d'entreprise à mission.
- **Été 2023** : Santéclair devient entreprise à mission et désigne son Comité de mission.
- **Novembre 2023** : première réunion du Comité de mission.

La raison d'être :
une ambition affirmée,
un cap à suivre



La raison d'être : une ambition affirmée, un cap à suivre

La raison d'être d'une entreprise exprime sa singularité et sa vocation sociétale, et dit là où elle veut aller. Fruit d'un long processus de consultation des parties prenantes, externes et internes, la raison d'être de Santéclair décline, sous un objectif général de contribution au système de protection sociale et de santé, 7 engagements statutaires.

La raison d'être de Santéclair

“ Santéclair veut contribuer à ce que chacun puisse bénéficier de conseils et de soins de santé de qualité, les plus efficaces, les plus appropriés à son état, les mieux adaptés à son contexte de vie, à un prix juste et apporter ainsi une contribution clé au système de santé et à la protection sociale pour l'ensemble des citoyens. ”

A l'appui de cette ambition, Santéclair prend les 7 engagements suivants :

1. Participer à l'amélioration générale du système de santé en luttant contre les inégalités en matière de santé et d'accès aux soins qu'elles soient sociales, cognitives ou géographiques.
2. Être à la croisée des chemins entre différents partenaires, notamment les professionnels de santé et les acteurs de la complémentaire santé, pour créer des synergies entre eux.
3. Être un levier de modération économique au profit du plus grand nombre tout en promouvant une vision exigeante et éthique du soin.
4. Accompagner les assurés et les partenaires dans la transformation digitale du système de santé pour permettre une meilleure information et une appropriation des techniques afin de favoriser un développement inclusif de ces innovations.
5. Favoriser les soins de proximité respectant l'ancrage territorial nécessaire tout en proposant des solutions lorsque l'accès aux soins est localement remis en cause.
6. Maintenir un niveau d'expertise et de compétence de ses personnels pour orienter les Français vers des soins et des services validés selon l'état de l'art.
7. Agir pour accroître sa responsabilité sociale et environnementale.

Santéclair, entreprise à mission



Santéclair, entreprise à mission

L'adoption par Santéclair de la qualité d'entreprise à mission a été approuvée par son Conseil d'administration le 10 mai 2023 et inscrite dans les statuts de l'entreprise à l'issue de l'assemblée générale de fin juin 2023.

En devenant entreprise à mission, Santéclair franchit une étape supplémentaire importante dans la mise en œuvre de la contribution sociétale et environnementale de l'entreprise. La qualité d'entreprise à mission est contraignante, car juridiquement opposable. Tous les deux ans, un Organisme tiers indépendant (OTI) sera chargé de vérifier l'exécution des objectifs sociaux et environnementaux fixés.

Cette contrainte est aussi une force : elle permet à Santéclair d'affirmer une vision et des objectifs dont l'inscription dans les statuts de l'entreprise garantit la prise en compte dans la durée, au-delà des évolutions conjoncturelles et des aléas législatifs.

Être entreprise à mission, c'est affirmer que la performance de l'entreprise ne peut s'exprimer uniquement au regard des résultats à court terme, mais dans un projet d'utilité sociétale à long terme. Des principes qui sont en résonance avec la culture d'entreprise de Santéclair, fondée sur un engagement historique pour l'accès aux soins et la qualité des soins, et un modèle de développement reposant sur l'innovation et sa démocratisation.

Le Comité de mission

Le rôle du comité de mission, tel qu'il est fixé par la loi, est de suivre l'exécution de la mission, tandis que l'organisme tiers indépendant est chargé de la contrôler.

La loi précise que le comité de mission est « distinct des organes sociaux » traditionnels et qu'il doit comporter « au moins un salarié ». Il « procède à toute vérification qu'il juge opportune et se fait communiquer tout document nécessaire au suivi de l'exécution de la mission ».

Au-delà de cette obligation légale d'évaluation de l'efficacité des actions entreprises pour remplir les objectifs sociaux et environnementaux fixés, le Comité de mission peut aussi avoir un rôle de questionnement stratégique. Santéclair a clairement souhaité inscrire son Comité de mission dans un tel cadre, et le règlement intérieur prévoit expressément que « le Comité de mission peut aussi avoir un rôle de questionnement stratégique sur la pertinence des actions et de la stratégie choisies par l'entreprise pour répondre du mieux possible à sa mission ».

Outre le suivi de la mise en œuvre de la mission, les membres du Comité de mission de Santéclair sont donc appelés à intervenir dans une posture de *"critical friends"* pour apporter un éclairage critique et constructif sur la stratégie de l'entreprise au regard des engagements statutaires. Le comité de mission peut ainsi demander à l'entreprise d'instruire tout sujet clé au regard de la mission. À l'inverse, le conseil d'administration ou la direction de l'entreprise peuvent saisir le comité de mission sur un sujet particulier pour avoir son regard et ses observations.

Les membres du **Comité de mission**



Les membres du Comité de mission de Santéclair ont été nommés par le Conseil d'administration, sur proposition de la Direction générale, au cours de l'été 2023. La désignation des deux membres salariés a été faite à l'issue d'un appel à candidatures adressé à l'ensemble des collaborateurs, avec pour objectif de nommer des personnes représentant les salariés exerçant sur les plateaux téléphoniques, en contact quotidien avec les assurés bénéficiant de nos services.

Le Comité de mission de Santéclair s'est réuni pour la première fois le 22 novembre 2023.

Les membres du Comité de mission

A la date de publication de ce rapport, le Comité de mission de Santéclair est composé de 11 personnes représentant la diversité des parties-prenantes à l'activité de Santéclair. Il est présidé par Thomas LAURENCEAU.

Membres experts et représentants des parties prenantes externes

- **Nathalie BERTHELOT-BRIDAY** : directrice compensations & benefits à la direction des ressources humaines de Naval Group.
- **Marianne BINST** : fondatrice de Santéclair et aujourd'hui présidente d'honneur de la société.
- **Nadia DESMARIS** : responsable du département Marques, Innovation et Services, Direction santé et prévoyance du groupe Covéa, actionnaire de Santéclair.
- **Jean-Marc ESVANT**, directeur général adjoint de Verlingue, courtier en assurance intervenant essentiellement auprès des entreprises dans le cadre des contrats collectifs.
- **Dr Virgile GÉRARD-BRISOU**, médecin généraliste dans une maison médicale à Carquefou (44).
- Thomas Laurenceau, Président du Comité de mission, journaliste et militant associatif engagé dans la défense des droits des usagers du système de santé.
- **Claude LEBLOIS**, directeur général des Mutuelles du soleil.
- **Pauline d'ORGEVAL**, présidente et co-fondatrice de DeuxiemeAvis.fr, start-up elle-même entreprise à mission, et dont les services sont intégrés à l'offre de Santéclair.
- **François-Xavier SCHWEYER**, sociologue de la santé et professeur à l'EHESP.



Membres représentants du personnel de Santéclair

- **Carole AUBIN**, chargée de communication interne.
- **Océane LEROY JOYAU**, manager d'équipe à la direction de la relation clients.

Collaborateurs Santéclair en charge du suivi des travaux du comité de mission

- **Marc PARIS**, manager de mission
- **Bruno CROISSANT**, directeur chargé de mission, responsable du suivi des indicateurs de mise en œuvre de la mission.

Les objectifs opérationnels



Les objectifs opérationnels reformulés et validés

Lors de sa réunion inaugurale, le 22 novembre 2023, le Comité de mission a approuvé le règlement intérieur qui lui était proposé, et désigné son président en la personne de Thomas LAURENCEAU. La fréquence de réunion du Comité en séance plénière a été établie a minima à trois fois par an, et davantage en tant de que besoin. À ces réunions pourront s'ajouter celles d'éventuels groupes de travail thématiques, ou des entretiens de certains membres avec tel ou tel représentant de l'entreprise.

Cette première séance a donné l'occasion à Santclair de présenter, pour chacun des 7 engagements inscrits dans les statuts de l'entreprise dans le cadre de la mission qu'elle s'est fixée, les grands objectifs opérationnels et leurs indicateurs de suivi proposés pour marquer la bonne mise en œuvre de cette mission. À l'issue de la présentation, le Comité a demandé à la direction de Santclair d'engager un travail de reformulation de ses objectifs opérationnels, afin qu'ils soient tous immédiatement compréhensibles, y compris par des non-initiés, et que l'on mesure plus facilement en quoi ils contribuent à la réussite de la mission de l'entreprise.

Ce travail de clarification a été effectué fin 2023 et début 2024, en concertation avec le président du Comité de mission, et soumis à la session plénière du Comité en mars 2024. Dans les pages qui suivent est ainsi déclinée, pour chaque engagement statutaire, la formulation finale des objectifs opérationnels et de leurs indicateurs de suivi telle que validée à l'unanimité des membres du Comité de mission.

Description des objectifs opérationnels et de leurs indicateurs de suivi



Description des objectifs opérationnels et de leurs indicateurs de suivi

Engagement 1

Participer à l'amélioration générale du système de santé en luttant contre les inégalités en matière de santé et d'accès aux soins qu'elles soient sociales, cognitives ou géographiques

L'engagement 1 est un engagement transversal, au cœur de l'ambition sociétale de Santéclair, et qui chapeaute les autres engagements statutaires de l'entreprise. Les innovations en matière de santé ne valent que si elles peuvent être partagées par le plus grand nombre.

● Réduire le reste à charge et permettre la dispense d'avance de frais des bénéficiaires

Les indicateurs de suivi de cet objectif opérationnel correspondent à ceux identifiés pour le suivi de deux objectifs de l'engagement 3 traitant de la « modération économique » dans le cadre de la réalisation de soins de qualité :

- Réduire le reste à charge des bénéficiaires ;
- Permettre la dispense d'avance de frais des bénéficiaires.

● Réduire la fracture numérique en facilitant l'utilisation de MySantéclair et en maintenant un canal téléphonique de qualité malgré son coût

Les indicateurs de suivi de cet objectif opérationnel correspondent à ceux identifiés pour le suivi de deux objectifs de l'engagement 4 traitant du « développement inclusif des innovations participant à la transformation digitale du système de santé » :

- Donner à tous les assurés accès à des services digitaux utiles à leur santé, innovants et scientifiquement validés ;
- Maintenir un canal téléphonique de qualité malgré son coût.

● Identifier les zones d'accès aux soins difficile et proposer des solutions alternatives

Les indicateurs de suivi de cet objectif opérationnel correspondent à ceux identifiés pour le suivi de deux objectifs de l'engagement 5 traitant des « soins de proximité et des solutions alternatives en cas d'accès aux soins localement remis en cause » :

- Aider les assurés à mieux s'orienter dans le système de soins et à identifier les professionnels de santé et établissements de proximité ;
- Contribuer à la lutte contre les « déserts médicaux ».

Engagement 2

Être à la croisée des chemins entre différents partenaires, notamment les professionnels de santé et les acteurs de la complémentaire santé, pour créer des synergies entre eux

Face à la complexité du système de santé et à la multiplicité de ses intervenants, Santéclair agit depuis plus de 20 ans pour coordonner et simplifier les parcours et leur financement. À l'opposé des logiques corporatistes, l'enjeu des années à venir est de continuer à améliorer et fluidifier les relations entre les différents acteurs, au bénéfice de tous les assurés et du système de santé dans son ensemble.

● Contribuer à la pérennité des réseaux de soins, porteurs de synergies entre les différents acteurs

- Suivi des taux de couverture de nos réseaux optique, audition et implantologie orale.
- Suivi des taux de recommandation des professionnels de santé de nos réseaux par les assurés les ayant utilisés.

● Inciter les fournisseurs de verres et les opticiens à s'engager dans une dynamique « responsable » qui bénéficie à l'ensemble des acteurs

- Inclusion de critères RSE dans les appels d'offres opérés par Santéclair pour sélectionner ses fabricants de verres et ses opticiens partenaires.

● Organiser et solvabiliser le recours aux professionnels de santé difficilement accessibles, tout en limitant les dépenses inutiles

- Facilitation, pour les assurés bénéficiant de Santéclair, de l'accès à des services digitaux de deuxième avis médical, de consultation des professionnels de santé mentale et plus largement de téléconsultation.

● Faciliter les échanges de données médico-administratives entre les professionnels de santé et les complémentaires santé

- Contribution au développement de la pratique du tiers-payant par les professionnels de santé.

Engagement 3

Être un levier de modération économique au profit du plus grand nombre tout en promouvant une vision exigeante et éthique du soin

L'ambition de Santéclair n'est pas celle du "bas coût", préjudiciable aux professionnels de santé comme aux assurés, mais celle du "juste coût", celui qui permet à chacun d'envisager l'accès aux soins et la préservation et l'amélioration de l'état de santé de façon pérenne, dans la durée.

● Réduire le reste à charge des bénéficiaires

- Faire bénéficier les assurés ayant accès aux services Santéclair d'une économie moyenne d'au moins 20% dans nos réseaux de soins en optique, audition et implantologie orale.

● Permettre la dispense d'avance de frais des bénéficiaires

- Assurer le suivi et le développement du nombre de professionnels de santé conventionnés en dentaire pratiquant le tiers payant

● Mieux informer les assurés pour augmenter leur capacité à faire des choix éclairés

- Apporter une information adaptée et compréhensible aux assurés sur les devis de santé

● Contribuer à la modération des tarifs des complémentaires santé

- Mener une politique de lutte anti-fraude afin d'assurer la bonne utilisation des fonds destinés au remboursement des soins par les OCAM et à la modération de leurs tarifs.

Engagement 4

Accompagner les assurés et les partenaires dans la transformation digitale du système de santé pour permettre une meilleure information et une appropriation des techniques afin de favoriser un développement inclusif de ces innovations

En 2024, la question n'est pas d'être "pour" ou "contre" les services digitaux de santé. Elle est de savoir ce que l'on en fait, comment on les développe afin qu'ils soient utiles et accessibles à tous en intervenant au bon moment dans les parcours de soins, comment ils enrichissent l'offre traditionnelle de soins plutôt que de la concurrencer.

● Donner à tous les assurés accès à des services digitaux utiles à leur santé, innovants et scientifiquement validés

- Faciliter, pour les assurés bénéficiant de Santéclair, l'accès et l'usage aux services digitaux de santé grâce à leur regroupement au sein de la plateforme MySanteclair qui les organise par parcours de soins.

● Maintenir un canal téléphonique de qualité malgré son coût

- Suivi des critères permettant d'assurer la pérennité du bon fonctionnement du canal téléphonique

Engagement 5

Favoriser les soins de proximité respectant l'ancrage territorial nécessaire tout en proposant des solutions lorsque l'accès aux soins est localement remis en cause

Si Santéclair ne peut pas résoudre la question cruciale des déserts médicaux, il peut contribuer à apporter certaines réponses. L'accès aux soins de proximité passe à la fois par une meilleure information sur l'offre existante et une meilleure orientation en amont, et par un développement maîtrisé des possibilités de prise en charge à distance lorsqu'elles sont adaptées et qu'elles se justifient.

● Aider les assurés à mieux s'orienter dans le système de soins et à identifier les Professionnels de Santé et établissements de proximité

- Donner accès aux assurés bénéficiant de Santéclair à des outils d'orientation dans le parcours de soins

● Contribuer à la lutte contre les « déserts médicaux »

- Donner accès aux assurés bénéficiant de Santéclair, en particulier ceux résidant dans des territoires à faible densité médicale, à des services comme la téléconsultation ou les rendez-vous rapides en ophtalmologie.

● Faciliter l'accès à un chirurgien-dentiste répondant aux besoins spécifiques de l'assuré

- Permettre l'accès via MySantéclair à un annuaire qualifié fourni et actualisé sur les professionnels de santé recommandés pour les soins bucco-dentaires.

Engagement 6

Maintenir un niveau d'expertise et de compétence de ses personnels pour orienter les Français vers des soins et des services validés selon l'état de l'art

L'innovation en santé est porteuse d'immenses espoirs, à condition de savoir faire le tri entre le gadget et le réel progrès, à condition aussi de faire en sorte que tous ceux qui en ont besoin puissent en bénéficier.

- Identifier des services utiles à la santé, innovants et scientifiquement validés
- Former les conseillers pour mieux informer les assurés, et leur permettre de faire des choix éclairés
- Former des collaborateurs aux actions de lutte antifraude

Engagement 7

Agir pour accroître sa responsabilité sociale et environnementale

Une entreprise ne peut prétendre œuvrer pour la santé sans prendre en considération celle de ses propres collaborateurs et celle de la santé dite globale (“One Health”).

● **Lutter contre les discriminations et pour la promotion de l'égalité, et favoriser le bien-être au travail des collaborateurs de Santclair**

- Mettre en place des actions participant à la promotion de l'égalité et au développement du bien-être au travail

● **Prendre sa part dans l'effort collectif de sobriété énergétique, diminution des gaz à effet de serre, et développement durable**

- Mesurer le bilan carbone de Santclair et fixer des objectifs de progrès pour baisser notre empreinte carbone, et inciter les collaborateurs à réduire leur propre empreinte carbone.

● **Inciter d'autres fournisseurs à s'engager dans une dynamique « responsable » qui bénéficie à l'ensemble des acteurs**

Synthèse des avis et commentaires





Synthèse des avis et commentaires du Comité sur le rapport de mission Santéclair initial pour l'année 2023

A l'issue des échanges et précisions apportés lors de sa réunion du 27 mars 2024, le Comité de Mission a approuvé son rapport initial amendé selon ses remarques. Il s'est également félicité de la reformulation des objectifs opérationnels, de nature à rendre plus immédiatement compréhensible leur contribution à la mission de Santéclair.

Au-delà des indicateurs eux-mêmes, par essence analytiques, les membres du Comité de Mission ont unanimement exprimé la nécessité pour Santéclair de mieux valoriser la cohérence globale et la valeur éthique de sa démarche.

Le Comité recommande à la direction de Santéclair de mettre plus fortement en avant les éléments forts de son action en matière d'accès aux soins et de parcours de soins de qualité, de renforcement de la prévention, d'évaluation et de prescription des innovations.

Ensemble, ces éléments concourent à la réussite de la mission de Santéclair et confèrent à l'entreprise un rôle tout à fait singulier dans l'écosystème sanitaire, au bénéfice de l'ensemble des parties prenantes.

SANTÉCLAIR