

A couple is seen from behind, sitting on a large, light-colored rock. They are looking out over a calm lake that reflects the surrounding landscape. In the background, there are majestic, snow-capped mountains under a clear sky. The entire scene is overlaid with a semi-transparent blue filter. In the top left corner, there is a small orange rectangular graphic element.

# Téléconsultation Médicale AXA Partners

Présentation de l'offre pour  
l'Industrie Pharmaceutique



Le 18 septembre 2024



# Présentation d'AXA Partners

# 1

# L'ADN DE NOTRE SERVICE DE TÉLÉCONSULTATION MÉDICALE

## EXPÉRIENCE

- **1<sup>er</sup> acteur** à lancer la TCM en France
- Une **expérience de téléconsultation concentrée** sur l'équipe médicale salariée
- Expertise d'accompagnement de vos commerciaux

## QUALITÉ MÉDICALE

- **Des médecins salariés AXA Assistance formés** de façon homogène bénéficiant de veille médicale
- **Des spécialistes exerçant dans des hôpitaux d'excellence** pour le téléconseil spécialistes

## SÉCURITÉ

- Des médecins généralistes et urgentistes **capables de réorienter à chaud vers le SAMU** si nécessaire

## ACCÈS AU SERVICE

- **De la téléconsultation de médecine générale directement accessible pour des soins médicaux**
- Un **traitement immédiat** de chaque demande, **sans pré-enregistrement**
- **Un accès Multicanal : Téléphone** Canal le plus universel, simple et rapide d'accès au service ou par voie **Digital : site web** [www.bonjourdocteur.com](http://www.bonjourdocteur.com)

## DISPONIBILITÉ

- **Un accès immédiat à un professionnel de santé 24h/24 et 7j/7** (accueil infirmier avant transfert au médecin)
- **Accessible à n'importe quel moment depuis n'importe où** (y compris l'étranger, 6% des appels)

## EXPÉRIENCE PATIENT

- **L'accès à un médecin sans avance de frais**
- **Une disponibilité plébiscitée par les patients** 93% déclarent avoir eu accès au service rapidement
- **Une expérience globale plébiscitée par les patients** +90% déclarent souhaiter ré-utiliser le service à l'avenir

## DES SERVICES EN +

- **Livraison de médicaments** sur l'ensemble du territoire
- **Coaching diététique et gestion du stress** (2 séances)
- **Soutien psychologique** (4 séances)
- **Conseil Médico-Social** pour soi-même et pour ses proches, sans limite

# UN CABINET MÉDICAL UNIQUE EN SON GENRE

**BonjourDocteur**, c'est une équipe structurée comme un **cabinet médical pluridisciplinaire**

Depuis 2015, **nos professionnels de santé et conseillers passionnés s'engagent à vous offrir un service sécurisé, de qualité et qui respecte vigoureusement le secret médical.** Composée de médecins généralistes et de spécialistes inscrits à l'Ordre des Médecins en France, ainsi que d'infirmiers diplômés et de conseillers formés, notre équipe est là pour répondre à toutes vos questions et préoccupations concernant votre santé

## Un accès Multicanal

24/7



+33 1 55 92 14 64

En France ou à l'étranger

[www.bonjourdocteur.com](http://www.bonjourdocteur.com)



### Équipe d'assistance

Les chargés d'assistance sont les premières personnes avec qui vous échangez, que ce soit en ligne ou par téléphone. Ils prennent en charge votre demande et vous orientent vers les autres spécialistes de l'équipe en fonction de vos besoins.



### Médecins généralistes

Les médecins répondent à toutes vos questions sur la santé, vous accompagnent pas à pas lors d'exams cliniques guidés, proposent un diagnostic et, si besoin, vous réorientent vers le parcours de soins.



### Infirmiers

Le rôle des infirmiers est d'apporter de réponses concrètes à toutes les questions que vous vous posez sur votre santé.



### Diététiciens

Des experts en nutrition qui vous conseillent et vous aident à prendre des habitudes alimentaires saines pour améliorer votre bien-être.



### Psychologues

Les psychologues sont des professionnels de l'écoute, ils interviennent sur des problématiques du quotidien et proposent des solutions concrètes.



### Conseillère en économie sociale et familiale

Elle vous accompagne dans vos démarches administratives et vous conseille lors de difficultés du quotidien.

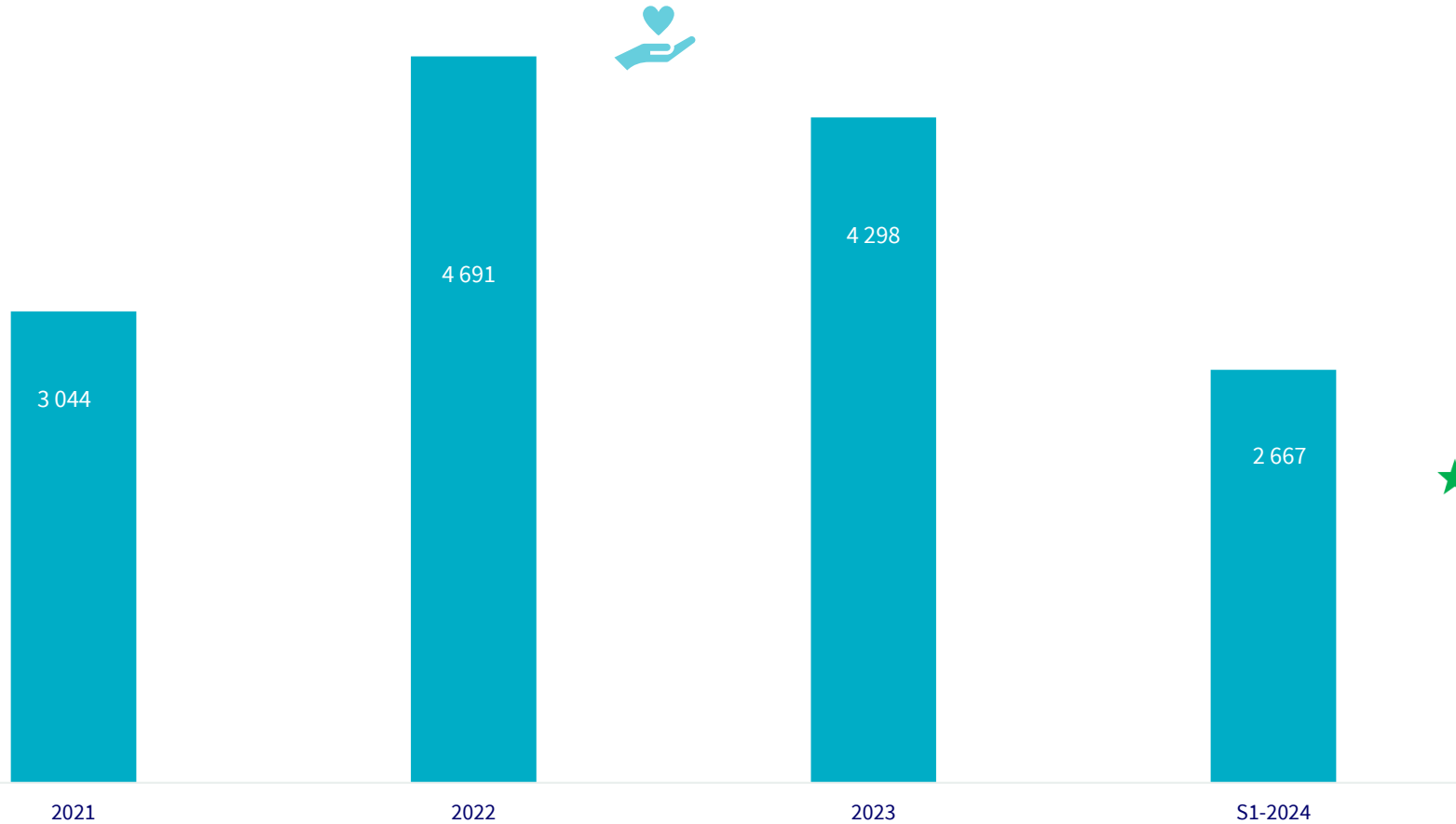


# La Téléconsultation Médicale en quelques chiffres



# LA TÉLÉCONSULTATION MÉDICALE EN QUELQUES CHIFFRES

Nombre de Téléconsultations Médicales

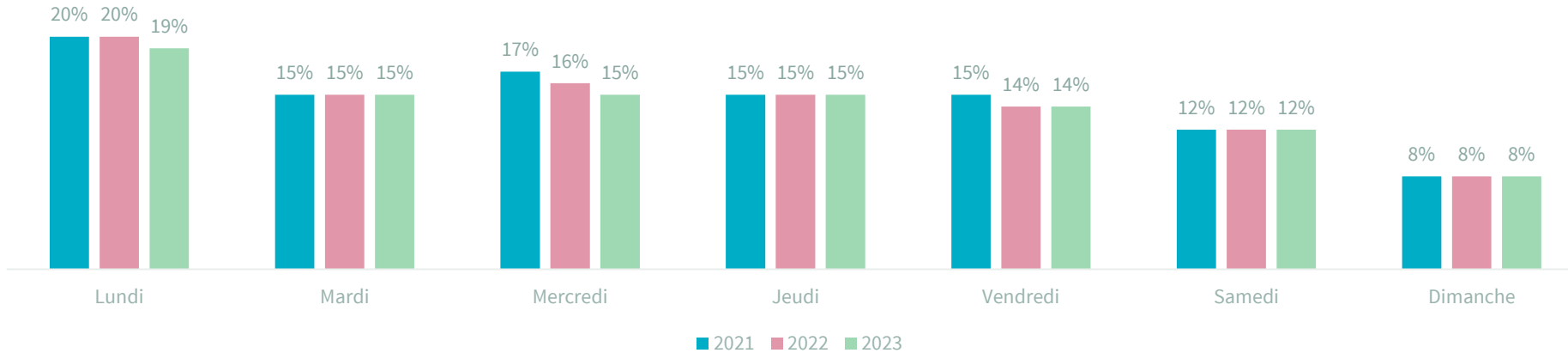


**Une téléconsultation de qualité**

- **94%** des patients sont **satisfaits du service**
- Une note satisfaction client en progression continue **4,5 / 5** (chiffres 2023)

# LA TÉLÉCONSULTATION MÉDICALE EN QUELQUES CHIFFRES

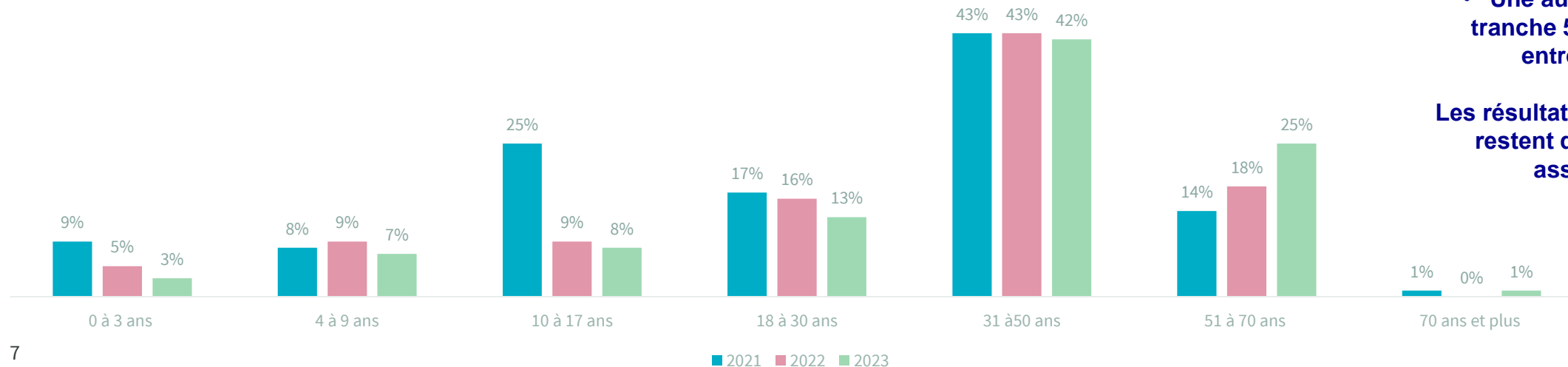
**Répartition journalière des téléconsultations  
2021 - 2022 - 2023**



- 2021**
  - 82% des appels en semaine
  - 18% le weekend
- 2022**
  - 80% des appel en semaine
  - 20% le weekend
- 2023**
  - 78% des appels en semaine
  - 22% le weekend

**Un taux élevé d'appel le lundi**

**Répartition des téléconsultations par âge  
2021 - 2022 - 2023**



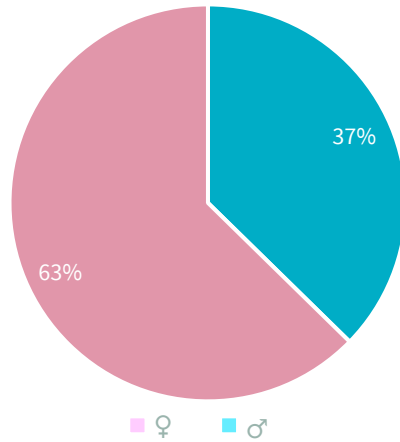
- Une augmentation de la tranche 51 à 70 ans de 11% entre 2021 et 2023

**Les résultats par tranche d'âge restent dans l'ensemble assez stables**

# LA TÉLÉCONSULTATION MÉDICALE EN QUELQUES CHIFFRES

## Ventilation Téléconsultation ♀/♂

Moyenne des 3 dernières années



## Top 3 des pathologies traitées

Sur les 3 dernières années

Infection des voies respiratoires

Gastro-Entérite

Cystite

## Consultation Assistance Psychologique

Accès simplifié depuis la crise COVID

## Livraison de médicaments







# Proposition d'évolution du service au 1<sup>er</sup> janvier 2025

# LES SERVICES COMPLEMENTAIRES INCLUS DANS L'OFFRE

## Soutien psychologique

- **4 consultations** par téléphone avec un psychologue
- 24/7 : Du lundi au vendredi **avec une astreinte pour les soirs et week-end**

## Coaching : deux séances/an

- **Coaching nutrition/surpoids** pour aider les adhérents à modifier leurs comportements alimentaires et perdre ainsi du poids
- **Coaching stress**, pour aider les adhérents à gérer le stress, par un accompagnement personnalisé avec un psychologue clinicien

## Livraison de médicaments

- Un prestataire au réseau national et robuste
- **Service offert dans le cadre d'une téléconsultation avec ordonnance**

### Être écouté par un psychologue



Pour vous aider à vivre au mieux cette période difficile, vous bénéficiez de plusieurs consultations par téléphone avec un psychologue.

[PRENDRE RENDEZ-VOUS](#)



### La livraison est offerte après une téléconsultation !

Afin de vous accompagner depuis votre prise en charge à distance jusqu'au bout, si vous effectuez une téléconsultation avec notre équipe médicale Angel et que le médecin vous délivre une ordonnance : nous vous offrons la livraison de médicament La Poste !

[PRENDRE RENDEZ-VOUS](#)

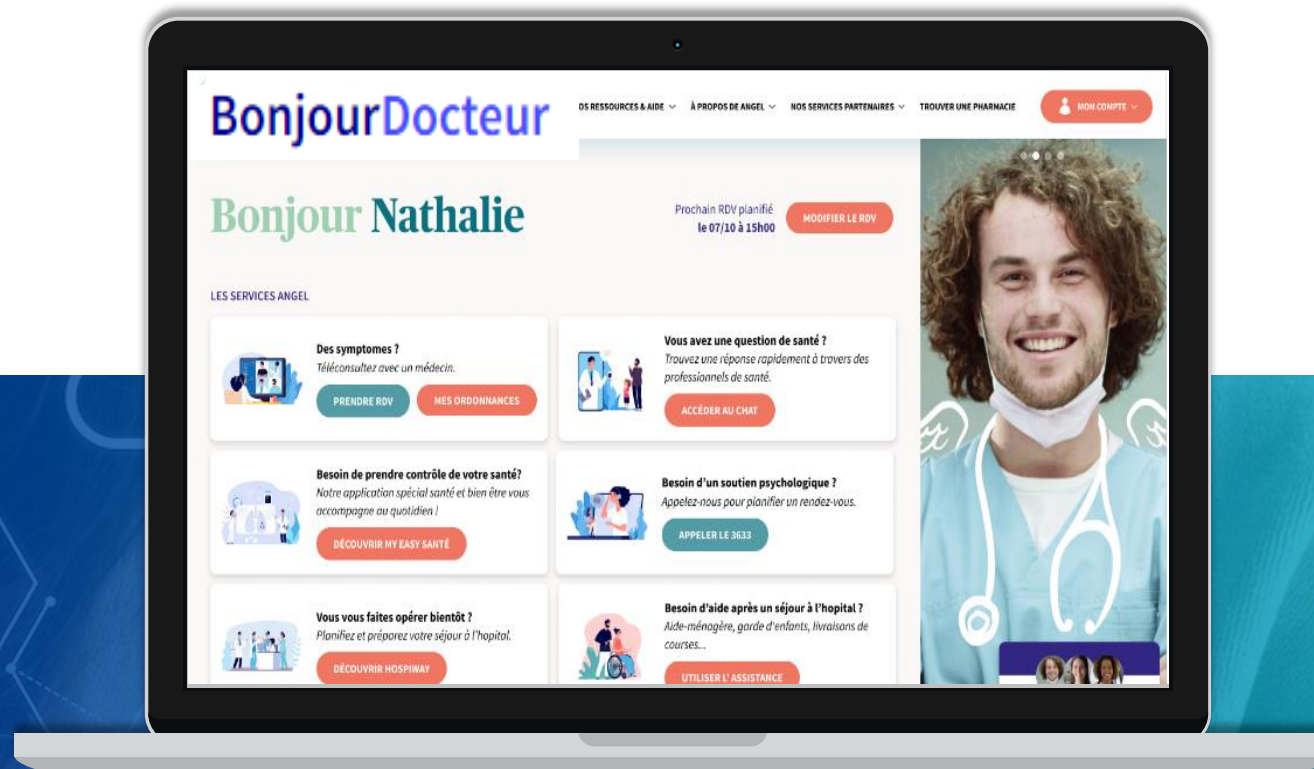
Service partenaire  
proposé par La Poste



# UN SERVICE MULTICANAL ACCESSIBLE 24H24 ET 7J/7



Ligne dédiée



[www.bonjourdocteur.com](http://www.bonjourdocteur.com)

# LE CONSEIL SANTÉ POUR ALLER PLUS LOIN

Le chaînon manquant du parcours de soins

Une équipe internalisée et multi-spécialistes de plus de **30 professionnels de santé tous salariés pratiquant la télémédecine depuis 2015**



S'appuyant sur **des outils et bases de données** issues de **ressources professionnelles**, fiables et françaises et s'appuyant sur notre réseau médical national et international

**Joignables 24/7, par tchat ou par téléphone** en dehors des horaires de cabinets médicaux habituels

**Formés au messaging santé, rompus à la pratique, habitués aux échanges asynchrones** et capables de répondre avec une grande précision



# LE CONSEIL SANTÉ POUR ALLER PLUS LOIN

Une satisfaction qui prouve l'utilité du service

## QUALITÉ DU SERVICE

Cumul depuis 2021 pour fiabilité

70  
NPS

97%  
souhaitent  
réutiliser  
le service

4,6/5

Satisfaction globale  
implication du conseiller  
rapidité de réponse

## « SANS LES INFOS DONNÉES PAR DES PROFESSIONNELS DE SANTÉ »

23%  
Je serais resté  
sans réponse

30%  
J'aurais  
cherché sur  
internet

47%  
J'aurais  
consulté

LE TROPHÉE  
2021  
DE L'ASSURÉ  
| SERVICE OR |

### TROPHÉE DE L'ASSURÉ

Elu par un panel de particuliers  
parmi 42 services

LES TROPHÉES  
2021  
DE L'ASSURANCE  
| INNOVATION SERVICE |

### TROPHÉE DE L'ASSURANCE

Récompensé par un Jury  
de professionnels représentatif de  
l'ensemble du secteur de l'assurance

# Une proposition enrichie pour 2025

SERVICES	Aujourd'hui	Au 1 <sup>er</sup> janvier 2025
<b>Téléconsultation médicale</b> Prenez rendez-vous en ligne sur Bonjour.docteur et/ou téléphone et consultez un médecin à distance 7 j/7.	✓	✓
<b>Médecin spécialiste</b> Possibilité d'accéder à des médecins spécialistes exerçant dans des hôpitaux d'excellence (sur rendez-vous)	✓	✓
<b>Conseil Santé</b> Posez une question santé à l'équipe médicale et obtenez des réponses à toutes vos interrogations qu'elles vous concernent directement ou un proche	✗	✓
<b>Soutien psychologique</b> Consultez un psychologue par téléphone. Jusqu'à 4 entretiens téléphoniques par an et par bénéficiaire adulte.	✓	✓
<b>Livraison de médicaments</b> Faites livrer vos médicaments sur le lieu de votre choix, partout en France	✓	✓
<b>Coaching nutrition et stress</b> Faites-vous coacher pour modifier vos comportements alimentaires et perdre ainsi du poids, Gérez le stress, par un accompagnement personnalisé avec un psychologue clinicien	✗	✓
<b>Portail d'Experts Santé</b> Accès au portail sécurisé: Bonjour.docteur : <a href="http://www.bonjourdocteur.com">www.bonjourdocteur.com</a>	✓	✓
<b>Tarif HT / an / bénéficiaire</b>	0,90€	0,82€*
Proposition valable 3 mois Le maintien de notre offre / proposition est conditionné par le résultat des vérifications préalables que la réglementation nous impose de réaliser avant la conclusion d'une nouvelle affaire. Nous nous réservons le droit de réviser voire retirer notre offre / proposition si, dans le cadre de ces vérifications, nous identifions un problème réglementaire, financier ou de conformité qui soit nous empêche d'entrer en relation d'affaires avec vous soit limite notre capacité à offrir des produits ou des services conformes. TVA 20%		*Tarif comprenant 6 295 TCM/an (plafond global APGIS) ; au-delà, chaque TCM supplémentaire sera facturée 35 € HT

# MERCI DE VOTRE ATTENTION, NOUS RESTONS À VOTRE DISPOSITION POUR RÉPONDRE À VOS QUESTIONS

## Isidora GÜNBIL



Senior Manager Commercial Santé,  
Prévoyance et Dépendance



Direction commerciale, Pôle Santé



**+33 6 45 57 89 01**



isidora.gunbil@axa-assistance.com

## Jean-Baptiste LAUWICK



Responsable Commercial Santé,  
Prévoyance et Dépendance



Direction commerciale, Pôle Santé



**+33 6 71 40 76 57**



jeanbaptiste.lauwick@axa-assistance.com

## Dr Maria BESTEIRO



Directrice Médicale



Direction Médicale



**+33 1 55 92 10 52**



maria.besteiro@axa-assistance.com



# ANNEXES

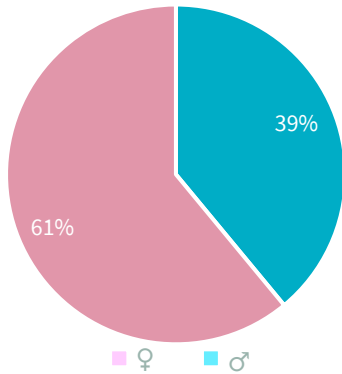


# LA TÉLÉCONSULTATION MÉDICALE EN QUELQUES CHIFFRES

## TENDANCES S1 2024

### Ventilation Téléconsultation

♀/♂

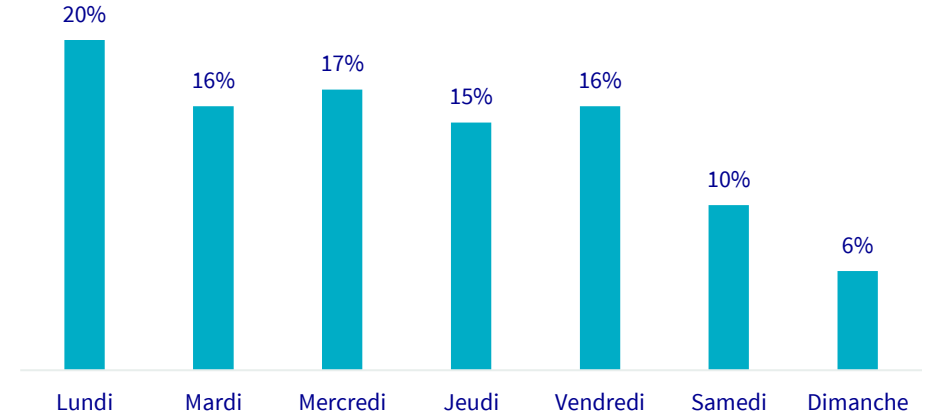


### Téléconsultations Médicales

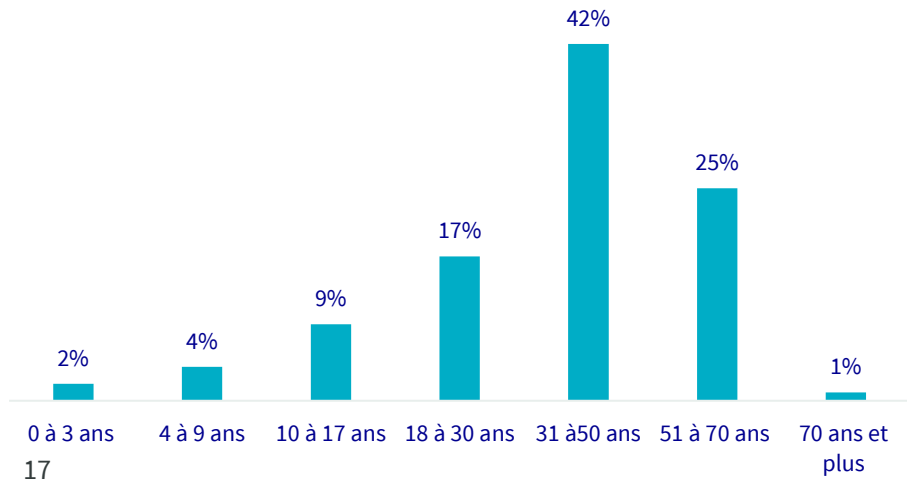


2 667

### Répartition journalière des téléconsultations



### Répartition par âge des téléconsultations



### Top 3 des régions : Provenance des appels

