



# RETRAITÉS EN ALD

” On serait bien malheureux et mal lotis sans la sécu. ”

” Maintenant, avec la disparition des accueils de proximité, il faut soit se déplacer, soit le faire sur internet... ”

## LES MOTS CLEFS

Dépendance

Fragilité

Isolement

Anxiété

## LEURS CARACTÉRISTIQUES



- Attention forte portée à leurs remboursements
- Difficultés à comprendre nos documents (décomptes)
- Place prépondérante du médecin traitant dans leur quotidien

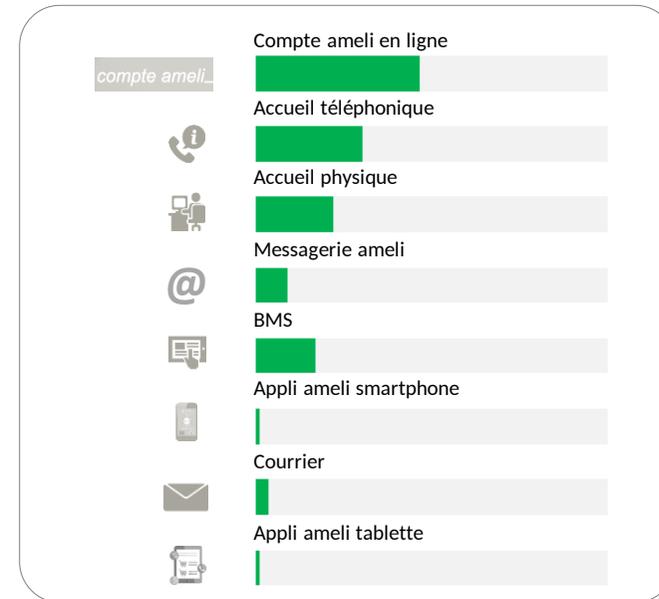


- Réticence à demander de l'aide mais besoin de contacts humains
- Difficultés à se déplacer
- Situation médicale lourde

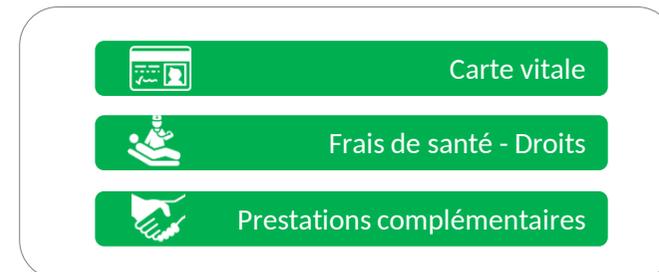


## LEURS CONTACTS

### Utilisation des canaux



### Principaux motifs (canaux 'Conseil')



**SEXE :** indifférent

**ÂGE :** 70 ans ou plus

**FOYER :** sans ayant-droit sur le matricule

**RÉGIME :** retraités

**DOSSIER :** MTT déclaré, mutuelle

**CONSOMMATION DE SOINS :**

- Faible
- Moyenne
- Élevée