

Complémentaires santé : l'opacité bien orchestrée des frais de gestion

LE MONDE | 24.04.2014 à 11h31 • Mis à jour le 24.04.2014 à 16h38 |

Par **Jean-Baptiste Chastand** ([/journaliste/jean-baptiste-chastand/](#)), **Maxime Vaudano**

([/journaliste/maxime-vaudano/](#)) et **Laetitia Clavreul** ([/journaliste/laetitia-clavreul/](#))

Sur le papier, il devait s'agir d'une grande opération de transparence. Mais dans la réalité, la publication des frais de gestion des complémentaires santé, obligatoire depuis le 1^{er} janvier, est un véritable maquis où persistent des écarts extrêmement élevés.

Notre enquête participative, menée avec l'aide de plus de soixante-dix de nos internautes, permet pour la première fois de comparer les frais de gestion affichés par une quarantaine de complémentaires. Et révèle qu'il est quasiment impossible pour les assurés, malgré l'obligation de transparence, de savoir si la part de leur cotisation utilisée pour couvrir les frais de gestion (personnels, administration, etc.) et d'acquisition (frais engagés pour conquérir de nouveaux clients) est importante ou modérée.

Lire aussi : [Complémentaires santé : une enquête participative](#) ([/societe/article/2014/04/24/complementaires-sante-une-enquete-participative_44c_3224.html](#))

Présentation délibérément floue

Contrairement à la loi, votée en 2011, qui impose aux mutuelles, assurances et instituts de prévoyance de donner à leurs clients ces frais « *libellés de manière lisible, claire et intelligible* », les complémentaires multiplient les astuces pour éviter qu'on s'y retrouve. Présentation délibérément floue, absence de comparatif avec la concurrence, éléments présentés en petits caractères sur des documents annexes, frais variables selon les contrats : les complémentaires jouent avec les espaces de liberté de la loi pour contourner la transparence.

Résultat : parmi les données récoltées et validées pour 42 complémentaires avec l'aide de nos internautes, il est difficile de sortir un classement. Premier écueil, certaines complémentaires présentent les frais hors taxes, d'autres y incluent les taxes sur les assurances et la taxe CMU (13,2 % des cotisations), d'autres encore ne précisent rien.

Impossible, dans ces conditions, de comparer précisément les frais de gestion, même si le montant des taxes ne fait varier que de quelques dixièmes la part des frais de gestion. « *On ne peut pas avoir du jour au lendemain des données homogènes*, justifie Etienne Caniard, président de la Mutualité française. *Ce n'est pas nous qui avons décidé des conditions. Mais s'il y a besoin de plus de précision, on le fera* », promet-il.

> 43 COMPLÉMENTAIRES PASSÉES AU CRIBLE

Des écarts considérables

Reste que, même avec ces réserves, les écarts d'une complémentaire à l'autre sont considérables. Au total, les frais s'étalent de 6,7 % à 41 %. Parmi eux, les frais d'acquisition évoluent de 0 % à 21,7 %. « *D'accord, certaines mutuelles ont besoin de faire de la publicité, mais un tel écart de taux, cela fait quand même une belle culbute !* », lâche Christian Saout, administrateur du Collectif interassociatif sur la santé.

Globalement, les instituts de prévoyance, qui gèrent des contrats collectifs pour les entreprises, facturent nettement moins de frais d'acquisition que les assurances ou les mutuelles. « *Les assureurs doivent payer des*

courtiers alors que les mutuelles travaillent souvent en direct et que les instituts de prévoyance ont juste besoin qu'un patron et des syndicalistes s'entendent pour couvrir tous les salariés de l'entreprise », explique Pascal Beau, le directeur de la revue spécialisée Espace social européen.

La mutuelle des personnels d'Air France, à la clientèle captive, affiche par exemple 0 % de frais d'acquisition. « *Nous n'avons pas besoin d'aller chercher des adhérents sur les marchés en faisant de la publicité* », avance Jean-Marc Fauvel, son directeur. Mais la mutuelle pratique également des frais de gestion particulièrement bas (6,7 % TTC). « *Nous avons choisi de sous-traiter nos opérations, ce qui permet de maintenir les coûts au plus bas, avec seulement onze salariés.* »

A l'autre bout de l'échelle, parmi les dix complémentaires les plus gourmandes, neuf sont des assureurs. Covea Risks, qui appartient à la MMA, affiche ainsi 41 % de frais de gestion, soit moins de 6 euros sur 10 redistribués à ses clients en remboursements. Par courriel, l'assureur plaide qu'il ne compte encore que 44 000 bénéficiaires et doit à ce titre « *amortir des coûts fixes d'acquisition et de création conséquents* ». Il estime aussi que son offre étant « *particulièrement attractive d'un point de vue tarifaire* », il fait apparaître des frais « *plus élevés en pourcentage de la cotisation par contrat* ».

Moyenne des frais : 14,4 % à 24,6 %

S'il n'y a pas de fichier détaillé des frais pratiqués par les 464 organismes de complémentaires recensés en 2011 par l'Etat, le ministère de la santé publie chaque année des moyennes par type d'organisme.

Assurances : En 2012, les frais s'établissaient en moyenne à 24,6 % pour les assurances « non-vie » et à 21 % pour les assurances « mixtes » ; 83 sociétés d'assurances ont des offres santé.

Mutuelles : Sur les 352 organismes pris en compte, les frais sont en moyenne de 17,5 %.

Institutions de prévoyance : Ces organismes, surtout destinés à pratiquer des contrats collectifs pour les entreprises, affichent des frais de 14,4 % en moyenne. Selon le ministère, 29 ont des offres de complémentaire santé.

Un seul logo, plusieurs taux

Plus étonnant, plusieurs complémentaires rattachées au même groupe

pratiquent des taux qui varient considérablement. Ainsi les frais de gestion et d'acquisition de la MGEN sont officiellement de 12,5 % hors taxes. Mais les contrats MGEN-Filia, destinés aux adhérents non-fonctionnaires, affichent eux des taux bien plus élevés : 19,6 % ! *« Il y a un effet de volume. MGEN-Filia compte autour de 200 000 adhérents par rapport à 3 millions pour la MGEN. Et la redistribution, qui est extrêmement élevée chez MGEN, est un peu plus limitée MGEN Filia »*, justifie la mutuelle.

Mêmes arguments à la Mutuelle générale des affaires sociales (15,4 % de frais), rattachée à Intériale (15,1 %), ou à la Mutuelle des sapeurs-pompiers (22,1 % de frais HT) associée à Harmonie (15,9 %). *« On a de plein fouet l'effet de taille puisque les coûts fixes s'appliquent sur moins de personnes protégées »*, défend Valérie Sucret, directrice de la stratégie de la mutuelle.

Chez Réunica, la filiale régionale Muta Santé affiche des frais trois fois plus faibles que la maison mère. *« Réunica est une mutuelle nationale qui fait face à une concurrence très forte, avec des coûts de marketing et de communication élevés. Muta Santé est une mutuelle régionale fortement implantée en Alsace avec des coûts d'acquisition plus faibles »*, justifie Béatrice Willems, directrice de la communication du groupe, qui avance également *« un système informatique plus ancien et donc moins cher chez Muta Santé »*.

Chez Réunica, comme dans les autres groupes ou unions, très peu de fonctions seraient mutualisées, ce qui explique également les divergences.

« On communique sur des frais moyens »

Encore plus surprenant, les contrats April, un courtier en assurances, font apparaître des taux variant de 20,09 % à 34,42 % HT, sous le même logo. La société explique ces divergences par le recours à des assurances différentes selon les contrats. *« Conformément à la loi, on communique sur des frais moyens de l'assureur auquel nous faisons appel. Mais ils ne correspondent pas nécessairement aux frais précis du contrat »*, explique Sylvie Ngoumape, directrice technique chez ALP, une des sociétés du groupe. Et de promettre que les clients peuvent demander leurs frais propres sur simple demande.

Chez Gan, où les frais sont de près de 30 %, contre moins de 20 % chez la maison mère Groupama, on explique que la société intègre les commissions des courtiers indépendants alors que Groupama a recours à des commerciaux salariés.

Enfin, si toutes les complémentaires respectent l'obligation légale d'accompagner cette publication d'une phrase précisant que ces frais *« recouvrent l'ensemble des sommes engagées pour concevoir les contrats,*

les commercialiser, les souscrire et les gérer », très peu détaillent précisément ces dépenses. De quoi renforcer encore davantage le brouillard.

Lire aussi (abonnés) : [Obligation de transparence des complémentaires : une mesure choc rendue inopérante](#)

[\(/societe/article/2014/04/24/obligation-de-transparence-des-complementaires-sante-une-mesure-choc-rendue-inoperante_4406626_3224.html\)](#)



[\(/journaliste/jean-baptiste-chastand/\)](#) **Jean-Baptiste Chastand**

Suivre

[\(/journaliste/jean-baptiste-chastand/\)](#)

Journaliste en charge du social et de l'emploi



[\(/journaliste/maxime-vaudano/\)](#) **Maxime Vaudano** [\(/journaliste/maxime-](#)

Suivre

[vaudano/\)](#)

Journaliste au Monde.fr



[\(/journaliste/laetitia-clavreul/\)](#) **Laetitia Clavreul** [\(/journaliste/laetitia-](#)

Suivre

[clavreul/\)](#)

Journaliste au Monde

Légende : **Mutuelles** · **Assurances** · **Instituts de prévoyance**

* **Rouge** : La complémentaire a fourni ses frais de gestion hors taxe.

* **Orange** : La complémentaire n'a pas précisé si les frais fournis étaient hors taxe ou TTC.

	Frais de Gestion (%)	Frais d'Acquisition (%)	Total des frais (%)
Mutuelle nationale des personnels Air France	6.7	0	6.7
Muta santé groupe Reunica	6.3	1.5	7.7
CIPREV	7.2	0.8	7.9
Mutuelle Victor Hugo	6	2.6	8.6
IPECA	7.2	1.6	8.8
La mutuelle Verte	8.3	2.3	10.6
Pacifica - Crédit agricole	8.1	4	12.1
MGEN	8.1	4.4	12.5
UNEO	10	2.6	12.6
Generali via Mercer	12.1	1.4	13.5
Groupe Smiso Mutuelle des Cadres	5.4	8.9	14.3
Malakoff Médéric	9.6	4.7	14.3
MUT Humanis nationale	10.2	4.5	14.6
Audiens Prévoyance	8	7	15
Intériale	11.2	3.9	15.1
Mutuelle générale des affaires sociales	8.6	6.7	15.4
Harmonie Mutuelle	11.9	4	15.9
Mutuelle de Poitiers	9.8	6.2	16
Humanis Prévoyance	9.9	6.1	16
Adrea Mutuelle	10.1	5.9	16
Mutuelle Générale - dite MG - ex- MGPTT	11	5.1	16.1
MGC	13.1	4.9	18
CIC Assurances, Assurance Santé formule Liberté (ACM-IARD)	7	11	18
Mutuelle Familiale	15.2	3.2	18.5
BNP Paribas Cardif Protection Santé	4.4	14.6	19
Groupama	7.6	11.6	19.2
MGEN-Filia	14.1	5.5	19.6

Generali Vie via April	10.1	10	20.1
Reunica	10.9	9.8	20.7
MAAF	14.5	6.8	21.3
Mutuelle des Sapeurs Pompiers	8.4	13.7	22.1
ACPS pour Association Concept Prévoyance Santé	16.5	5.6	22.1
Alptis - SARL Cofape International	5	18	23
Miel Mutuelle - Midi Assur Santé	6.7	17	23.7
La Médicale	10.6	13.5	24.1
Allianz	8.1	17.4	25.5
Swisslife	12	14.4	26.4
Henner GMC	12	14.4	26.4
CEGEMA	12	14.4	26.4
SMAM Courtage Châtelleraut	26	2.1	28.1
GAN Assurances	15.5	14.1	29.6
Alp Prévoyance via Generali	13.8	20.6	34.4
Covea Risks	19.3	21.7	41