



UFC-QUE CHOISIR
233 bd Voltaire
75555 PARIS CEDEX 11

Le 30/11/2020

REDISTRIBUTION DES COMPLEMENTAIRES SANTE L'UFC-Que Choisir part en chasse contre l'opacité

Alors qu'à partir du 1^{er} décembre, les consommateurs pourront enfin changer à tout moment de complémentaire santé, l'UFC-Que Choisir s'insurge contre l'opacité du secteur concernant le taux de redistribution aux assurés des cotisations¹, boussole indispensable et obligatoire pour comparer les offres du marché. L'association met donc en demeure cinq organismes complémentaires de se conformer au plus vite à cette obligation d'information, et, soucieuse de rendre effectif le pouvoir de faire jouer la concurrence, met à disposition de tous, et gratuitement jusqu'au 7 décembre 2020, son [comparateur indépendant](#).

Le taux de redistribution, une information capitale et désormais obligatoire...

Après des années de bataille pour que la législation lève les freins à une réelle concurrence sur le marché des complémentaires santé, l'UFC-Que Choisir a obtenu la mise en place de la résiliation infra-annuelle, permettant aux consommateurs de résilier à tout moment leur contrat, après la première année. Pour que les usagers puissent pleinement bénéficier de cette liberté, encore faut-il qu'ils aient en main les clefs pour bien choisir. Au-delà de l'indispensable lisibilité des contrats ([encore trop limitée](#)), notre association a réclamé, et obtenu, que s'impose aux organismes assureurs, l'obligation de publier une information essentielle : leur taux de redistribution².

...que les complémentaires tiennent loin des assurés

3 mois après l'entrée en vigueur de cette obligation, les complémentaires sont loin de toutes jouer le jeu de la transparence, comme le montre notre étude des pratiques des 29 organismes les plus importants du marché³. Un premier écueil a été l'accès aux devis : cinq complémentaires exigent pour l'obtenir de prendre contact avec un commercial, ou ne proposent pas de devis sur support durable. Parmi les 24 devis obtenus, cinq organismes, dont la GMF et le Crédit Agricole, ne respectent pas la réglementation en indiquant nulle part dans leurs devis le taux de redistribution ! Enfin, alors que les informations doivent être « lisibles, claires et intelligibles », l'UFC-Que Choisir a constaté que dans 21 % des cas, les ratios étaient rédigés en police microscopique, et particulièrement dissimulés. En plus d'afficher des longueurs très variables (12 pages en moyenne, et jusqu'à 68 pour le devis de Smatis !), chaque devis contient sa propre présentation des ratios, rendant de facto malaisées les comparaisons.

Taux de redistribution : de trop faibles retours à l'envoyeur !

L'analyse des taux de redistribution montre pourtant tout l'intérêt de cette information pour les consommateurs. En moyenne, ce sont ainsi 76,2 % des cotisations qui reviennent aux assurés, principalement en raison de frais de gestion toujours aussi lourds (21 % en moyenne, et jusqu'à 30 %). Et encore ce calcul ne prend-il pas en compte les taxes payées par les assurés. En réalité, par rapport aux cotisations taxes comprises, le retour moyen aux assurés dépasse à peine les deux-tiers (67,3 %)⁴. Cette moyenne des taux de redistribution masque toutefois de très fortes disparités, particulièrement instructives.

¹Le taux de redistribution correspond au ratio entre le montant des prestations versées et le montant des cotisations collectées, hors taxes, par l'organisme assureur. Cette obligation est en vigueur depuis le 1^{er} septembre 2020.

²Arrêté du 6 mai 2020 <https://www.legifrance.gouv.fr/jorf/id/JORFTEXT000041959083/>

³L'étude a été menée du 16 au 20 novembre, sur les sites de 29 complémentaires santé : Allianz, AG2R La Mondiale, Apicil, Apreva, Aviva, Axa, ProBTP, Crédit Agricole, Crédit Mutuel, Eovi MCD, GMF, Groupama, Harmonie Mutuelle, Malakoff Humanis, Intériale, Klésia, MAAF, MACIF, MATMUT, MGEFI, MGEN, MMA, MNH, MNT, Mutualia, Mutuelle Générale, Smatis Mutuelle, Swiss Life, Unéo

⁴Ce taux prend en compte la taxe de solidarité additionnelle applicable aux contrats responsables, qui est en 2020 de 13,27 %.



UFC-QUE CHOISIR
233 bd Voltaire
75555 PARIS CEDEX 11

Le 30/11/2020



Taux de redistribution des complémentaires santé

Organisme complémentaire	Taux de redistribution
ProBTP	88,4 %
Malakoff Humanis	85,5 %
MGEFI	84,7 %
Apicil	81,2 %
Eovi MCD	80,1 %
Apreva	80,1 %
MGEN	79,7 %
Mutualia	79,2 %
Axa	78,3 %
MATMUT	76 %
Mutuelle Générale	75,9 %
Groupama	71,3 %
Klésia	71,3 %
Swiss Life	71,2 %
MACIF	71 %
MMA	70,8 %
AG2R La Mondiale	70,5 %
MAAF	69,6 %
Smatis	69,3 %
Intériale	69 %

Source : UFC-Que Choisir, sur la base de devis reçus entre le 16 et le 20 novembre 2020.

Alors que six organismes étudiés dépassent les 80 % de redistribution (et même plus de 85 % pour Malakoff Humanis et ProBTP), près de la moitié de l'échantillon ne retourne même pas 75 % des cotisations aux assurés. Avec la MAAF, Smatis et Intériale, un triste cap est franchi, puisque ces trois complémentaires ont un taux de redistribution inférieur à 70 %.

L'analyse démontre enfin des écarts significatifs entre familles de complémentaires santé⁵. Ainsi, alors que les compagnies d'assurance ne restituent en moyenne que 72,6 % des primes perçues, le taux monte à 77,7 % pour les institutions de prévoyance et atteint 78,4 % pour les mutuelles. Ces familles ne sont cependant pas homogènes, et il reste primordial de systématiquement prendre connaissance des taux pratiqués par chacune d'elles.

Sur la base de son analyse, l'UFC-Que Choisir :

⁵Les organismes complémentaires étudiés ont été affectés à la nature juridique de leur maison-mère, même quand la structure assurant les garanties santé individuelles est d'une nature juridique différente.



UFC-QUE CHOISIR
233 bd Voltaire
75555 PARIS CEDEX 11

Le 30/11/2020

- Met en demeure le Crédit Agricole, la GMF, Malakoff Humanis⁶, MNH et MNT de se conformer à [l'arrêté du 6 mai 2020](#), en indiquant les ratios de redistribution et de frais de gestion sur tous les devis ou propositions remis aux potentiels futurs assurés ;
- Saisit l'Autorité de contrôle prudentiel (ACPR) pour que des contrôles soient entrepris et, le cas échéant, des sanctions prononcées en cas de non-respect des obligations de transparence ;
- Demande au Ministre de la santé d'imposer une publication du taux de redistribution sur le site internet de chaque organisme complémentaire ;
- Met exceptionnellement en accès gratuit son [comparateur indépendant](#) de complémentaires santé, jusqu'au 7 décembre, pour permettre aux consommateurs de tirer pleinement profit des perspectives d'économies permises par la résiliation à tout moment.

⁶Le taux de redistribution de Malakoff Humanis est disponible dans un communiqué présent sur son site internet, mais n'est pas indiqué sur le devis envoyé, contrairement à ce qui est demandé dans l'arrêté du 6 mai 2020.