



UFC-QUE CHOISIR
233 bd Voltaire
75555 PARIS CEDEX 11

Le 14 mars 2024

COMMUNIQUE DE PRESSE

Complémentaires santé

L'UFC-Que Choisir ouvre l'accès à son comparateur, pour aider les assurés à réaliser des économies

Alors que [les tarifs des complémentaires santé accusent des hausses records en 2024 \(+10 % par rapport à 2023\)](#), l'UFC-Que Choisir rend aujourd'hui publique une analyse montrant qu'en faisant jouer la concurrence entre complémentaires, les consommateurs peuvent réaliser d'importantes économies. Pourtant, la persistance de difficultés à accéder à des informations claires et transparentes sur les tarifs pratiqués par les différents organismes et à les comparer limite la possibilité de tirer pleinement bénéfice de la résiliation à tout moment des contrats. En conséquence, l'UFC-Que Choisir rend librement accessible à tous pendant une semaine [son comparateur indépendant](#), afin d'aider les consommateurs à se repérer dans ce système d'une totale opacité, et leur permettre de faire jouer la résiliation à tout moment à leur avantage, afin de concrétiser les possibilités d'économies théoriques ouvertes par ce droit.

La résiliation à tout moment rendue compliquée par l'opacité des offres

L'UFC-Que Choisir a obtenu fin 2020, après un combat de longue haleine, l'instauration de la résiliation à tout moment des complémentaires santé à partir d'un an de contrat. Il n'est donc plus nécessaire d'attendre chaque année la date anniversaire de son contrat pour pouvoir le résilier. Si la mise en place de cette mesure a permis une réelle progression des résiliations des contrats à l'initiative des assurés (11,2 % des contrats souscrits en 2021, contre 9,5 % en 2020 ; +17 % de la part de résiliations de contrats à l'initiative de l'assuré) (1), la majorité des assurés peinent encore à faire usage de ce droit, ce qui est d'autant plus problématique dans un contexte de tensions sur le pouvoir d'achat. Comment s'en étonner, sachant que faire jouer la concurrence relève encore et toujours du parcours du combattant ?

En effet, la plupart des organismes demandent des informations personnelles au potentiel futur client avant de générer un devis, à renseigner en ligne, ou auprès d'un conseiller (en présentiel ou par téléphone). Par ailleurs, les informations les plus importantes sur les offres sont présentées sous forme de tableaux de garanties et exemples de remboursements, pas assez harmonisés entre eux pour permettre une comparaison aisée, souvent beaucoup trop longs et indigestes, et parfois noyés sous une montagne d'autres informations. Ainsi, dans le cadre de [notre enquête de janvier 2024](#), nous avons recueilli des devis pouvant atteindre 69 pages. Pour comparer un grand nombre d'offres, il deviendrait nécessaire pour le consommateur d'y passer des heures, voire des jours !

Le comparateur de l'UFC-Que Choisir aide le consommateur à faire jouer la concurrence

Cette opacité, qui décourage la comparaison, est d'autant plus dommageable pour l'assuré qu'il y a des économies substantielles à la clé, comme le met en évidence l'analyse de 254 contrats réalisée par le comparateur indépendant proposé par l'UFC-Que Choisir, dans un format très synthétique, et sans avoir à réaliser aucun devis.

Concrètement, voici les économies identifiées par notre comparateur pour deux profils. Tous les contrats présentés ci-dessous sont des complémentaires santé responsables, c'est-à-dire qui couvrent à minima le ticket modérateur et le panier 100 % santé (zéro reste à charge en optique, audio et dentaire).

Tableau : Exemples d'économies possibles en passant de l'offre de base la plus chère à la moins chère parmi celles présentes dans le comparateur

Profil	Tarif mensuel avant	Tarif mensuel après	Soit une économie annuelle de :
Retraité de 75 ans habitant à Paris	141 € (couverture de base)	70 € (couverture de base)	852 €
Etudiant de 22 ans habitant à Marseille	49 € (couverture de base)	16 € (couverture de base)	396 €

Source : comparateur UFC-Que Choisir, sur la base des tarifs fournis par les organismes.
Champ : France métropolitaine (Corse comprise), hors Alsace-Moselle qui a un régime d'Assurance maladie particulier.



UFC-QUE CHOISIR
233 bd Voltaire
75555 PARIS CEDEX 11

Le 14 mars 2024

Les écarts de mensualités entre différentes offres de base, allant du simple au double pour un même profil, s'expliquent notamment par des frais de gestion qui peuvent [varier du simple au triple](#) entre les organismes. En effet, en 2022, seules 74 % des cotisations collectées par les organismes complémentaires sur les contrats individuels sont revenues aux assurés sous forme de prestations (2). À titre de comparaison, c'est 87 % pour les contrats complémentaires collectifs, et 96 % pour l'Assurance maladie obligatoire. Si les consommateurs résilient en masse leurs contrats trop onéreux au profit de meilleures offres, ils pourront pousser le secteur à enfin rationaliser son fonctionnement, alors que les frais de gestion des contrats stagnent depuis 2015 : 20 % des cotisations sur l'ensemble des complémentaires santé, et même 21 % sur les seuls contrats individuels.

Outre ces contrats « de base » qui figurent dans le tableau, les tarifs les plus élevés présents dans le comparateur concernent des couvertures « premium », c'est-à-dire prenant en charge des frais au-delà du panier de garanties de base (en fonction des contrats : dépassements d'honoraires, dentaire hors 100 % santé, prestations d'assistance, etc.). À titre d'exemple, les mensualités pour ce type de contrat haut de gamme vont jusqu'à 581 € pour les retraités de 75 ans et 185 € pour les étudiants de 22 ans. Chaque consommateur peut juger s'il a vraiment besoin de hauts niveaux de couverture sur certains postes (sachant par exemple que [les prothèses audio couvertes par le contrat responsable de base sont d'aussi bonne qualité que celles avec reste à charge](#)). Les consommateurs qui souhaitent faire des économies peuvent donc juger de l'opportunité de réduire l'étendue de ces garanties supplémentaires en fonction de leurs besoins. Ainsi, les économies en passant de la couverture « premium » la plus chère présente dans le comparateur à la couverture de base responsable la moins chère peuvent par exemple s'élever à plus de 6 000 € par an pour un retraité de 75 ans, et plus de 2 000 € pour un étudiant de 22 ans.

Soucieuse de préserver le pouvoir d'achat des assurés, et de leur permettre de faire jouer la concurrence entre complémentaires santé, l'UFC-Que Choisir rend aujourd'hui librement accessible son comparateur, et ce jusqu'à 21 mars 2024. Sur la base de la comparaison des contrats proposés par les complémentaires, les consommateurs pourraient ainsi réaliser des économies annuelles de plusieurs centaines d'euros à couverture équivalente.

En outre, notre association demande à nouveau aux autorités d'agir pour :

- **Une amélioration contraignante de la lisibilité des contrats de complémentaires santé ;**
- **Une véritable transparence sur les frais de gestion et les taux de redistribution, qui devraient obligatoirement être affichés sur le site Internet des complémentaires santé, en plus des documents déjà concernés par leur publication, tout comme l'historique de ces taux pour montrer leurs évolutions dans le temps.**

Notes

- (1) Bilan de la résiliation à tout moment des complémentaires santé, Comité Consultatif du Secteur Financier, 20 décembre 2023.
- (2) Rapport 2023 sur la situation financière des organismes complémentaires assurant une couverture santé, DREES, 21 décembre 2023.