prio.swiss

L'Association
des assureurs-maladie suisses

Article

Inter-mieux: bilan après deux ans d'application des nouvelles règles concernant les intermédiaires

Depuis septembre 2024, les règles et critères de qualité applicables au courtage en assurances-maladie sont légalement contraignants pour l'ensemble de la branche des intermédiaires. La centrale de notification «inter-mieux» aide les assurés en cas de problèmes avec des intermédiaires d'assurance et privilégie les solutions à l'amiable. Les experts d'inter-mieux dressent le bilan des expériences recueillies jusqu'à ce jour, des défis rencontrés dans le domaine du courtage et du rôle de la centrale de notification.

Près de deux ans après l'entrée en vigueur du nouveau cadre juridique, quel bilan la centrale de notification inter-mieux dresse-t-elle?*

Le bilan est mitigé. La perception du public n'est pas encore optimale. C'est regrettable, car grâce à son approche axée sur les solutions, qui privilégie la collaboration plutôt que les sanctions, la centrale de notification inter-mieux offre de bonnes conditions pour amorcer un changement de culture chez les intermédiaires.

En 2024, 83 signalements concernant d'éventuelles infractions ont été reçus; en 2025, ce chiffre s'élevait à 67 et, pour l'année en cours, il atteint à ce jour 125. Alors que le nombre de signalements a d'abord diminué, il apparaît que les faits signalés nécessitent de plus en plus souvent des clarifications approfondies. La nette augmentation durant l'année en cours s'explique notamment par les nombreux signalements liés à des pratiques de démarchage à froid présumées illicites.

Les problèmes surviennent surtout avec des intermédiaires peu sérieux et manquant de compétences professionnelles. Les assureurs-maladie se montrent en principe coopératifs et disposés à trouver des solutions dans les cas signalés. Après environ deux ans, il est toutefois trop tôt pour évaluer de manière définitive les effets du nouveau cadre juridique.

Quels problèmes vous sont signalés le plus fréquemment?

Il s'agit souvent de problèmes de communication entre les intermédiaires et les clients, de conseils insuffisants ou d'appels publicitaires indésirables.

Un problème récurrent est l'absence de volonté, ou une volonté exprimée de manière peu claire, de conclure effectivement un contrat. Il arrive, par exemple, que l'offre ne corresponde pas à ce qui a été convenu lors de l'entretien de conseil ou qu'un consentement numérique soit donné par inadvertance plutôt que de manière délibérée.

prio.swiss
Waisenhausplatz 25
3011 Berne
T 058 521 26 26
info@prio.swiss
www.prio.swiss

Il arrive également que l'on promette aux clients une assurance complémentaire moins chère avec des prestations soi-disant identiques, mais que cette promesse s'avère par la suite inexacte.

L'interdiction du démarchage à froid était l'un des principaux éléments de la nouvelle réglementation. L'effet escompté s'est-il produit?

L'interdiction du démarchage téléphonique à froid constitue en effet un élément important pour soutenir les intermédiaires qui exercent leur activité de manière correcte et avec un haut niveau de qualité. L'effet escompté de cette interdiction devrait encore s'amplifier, car tous les assurés ne savent pas encore que le démarchage téléphonique à froid est interdit dans le domaine de l'assurance-maladie (complémentaire). À cela s'ajoute le fait que de nombreux appels publicitaires proviennent de l'étranger ou sont émis depuis des numéros étrangers, ce qui rend leur traçabilité plus difficile.

La centrale de notification continue de recevoir des signalements à ce sujet. Cependant, tout appel perçu comme indésirable n'est pas forcément un démarchage à froid illicite. Ainsi, certaines personnes ont parfois participé auparavant à des concours sans se rendre compte qu'elles acceptaient ainsi d'être contactées ultérieurement. Il est donc déterminant de savoir s'il y a eu un consentement valable et identifiable par la personne concernée.

Que peut faire concrètement inter-mieux lorsqu'une personne assurée a souscrit un contrat qu'elle ne souhaitait pas du tout?

La centrale de notification examine tout d'abord les faits et recueille, si nécessaire, des informations complémentaires. L'assureur est ensuite invité à prendre position. L'objectif est de clarifier les circonstances dans lesquelles le contrat a été conclu et de déterminer quelles prestations il couvre.

Si l'assureur constate une erreur de la part de l'intermédiaire, il propose généralement la suspension du contrat. En revanche, s'il estime que le comportement de ce dernier est conforme à la loi, sa prise de position est transmise à la personne concernée.

La centrale de notification sert de médiatrice entre les parties et favorise la recherche de solutions amiables. La collaboration avec les assureurs est essentielle et globalement positive. Toutefois, depuis l'entrée en vigueur des nouvelles dispositions réglementaires, la centrale de notification ne peut (plus) rendre de décisions contraignantes ni imposer une solution déterminée.

Depuis septembre 2024, les compétences en matière de surveillance et de sanctions relèvent de l'OFSP et de la FINMA. Que pensez-vous de cette nouvelle répartition des rôles?

L'OFSP est compétent pour l'assurance-maladie sociale, tandis que la FINMA l'est pour l'assurance-maladie complémentaire. La plateforme inter-mieux reçoit les signalements dans ces deux domaines et joue un rôle de médiatrice. Cette fonction de médiation apporte une valeur

prio.swiss
Waisenhausplatz 25
3011 Berne
T 058 521 26 26
info@prio.swiss
www.prio.swiss

ajoutée importante: nous écoutons les deux parties, clarifions les faits et pouvons, grâce à un échange direct, dissiper les malentendus et trouver des solutions. Cela peut également contribuer à améliorer la qualité de la médiation.

Avez-vous constaté une amélioration des pratiques des intermédiaires ou l'apparition de nouveaux problèmes depuis l'introduction des nouvelles règles?

Il est difficile de mesurer une éventuelle amélioration, car seule une partie des infractions potentielles est signalée à la centrale de notification. Il est donc important de continuer à sensibiliser les assureurs et les assurés, et de renforcer la visibilité de la centrale de notification auprès du grand public.

De nouveaux défis apparaissent notamment dans le cadre de la conclusion de contrats par voie électronique. Même les personnes familiarisées avec le numérique ne se rendent pas toujours compte qu'un simple clic suffit pour accepter un contrat contraignant. Un consentement devrait toujours être donné en connaissance de cause et être clairement identifiable comme une déclaration contractuelle contraignante. Une étape de confirmation supplémentaire serait donc judicieuse.

À votre avis, l'interaction entre les dispositions légales, la surveillance étatique et la responsabilité individuelle de la branche fonctionne-t-elle?

Le nouveau cadre juridique a contribué à clarifier les compétences des différents acteurs, même si la coordination entre la centrale de notification, l'OFSP et la FINMA reste complexe. La collaboration avec les assureurs-maladie est essentielle pour trouver des solutions concrètes pour les cas signalés.

Il s'agit désormais de renforcer les outils dont dispose la branche afin de prévenir les pratiques problématiques de certains intermédiaires, sociétés de courtage et portails comparatifs, et d'y remédier de manière ciblée si nécessaire. Il est tout aussi important de mieux faire connaître les aides facilement accessibles proposées par la centrale de notification. Car un courtage de haute qualité est dans l'intérêt de toutes les parties prenantes, à savoir les assurés, les assureurs et l'ensemble de la branche.

*Les réponses données dans cette interview reflètent l'avis de la direction et des experts de la centrale de notification.

Signaler les infractions à l'accord de branche concernant les intermédiaires

Les infractions à l'accord de branche peuvent être signalées au moyen du formulaire disponible sur le site Internet de la centrale de notification (https://inter-mieux.ch/signaler-une-infraction). Vous pouvez aussi contacter la centrale de notification par e-mail à l'adresse info@fair-mittler.ch ou par téléphone au 0800 00 02 82.

Berne, en novembre 2026

prio.swiss
Waisenhausplatz 25
3011 Berne
T 058 521 26 26
info@prio.swiss
www.prio.swiss