

Santé

Courtiers en assurance, la fin du harcèlement? Pas vraiment

Le lundi 7 mars, le Conseil national débattera d'un projet de loi censé réguler l'activité des courtiers. Tout le monde, sur le principe, semble d'accord: les appels intempestifs, les conseils mal avisés voire trompeurs doivent cesser, et pourtant...

La bonne nouvelle de ce débat n'est que relative, tant les assureurs sont parvenus à peser sur les débats et à saucissonner un objet initialement simple. Le Conseil fédéral puis la majorité des membres de la Commission de la santé du Conseil national (CSSS-N) n'ont rien entrepris pour contrer cette dynamique. Passage en revue de quelques points problématiques:

ACCORD FACILE À CONTOURNER | La proposition du Conseil fédéral consiste surtout à reprendre le contenu de l'accord de branche signé par la plupart des assureurs en 2020 et entré en vigueur en 2021.

Cet accord ne porte que sur les courtiers externes non directement salariés d'une caisse maladie. C'est une faille grossière du dispositif, dans la mesure où les agents employés par une assurance ne serait pas soumis aux mêmes obligations (formation, pas de démarchage à froid, limitation des rémunérations). La majorité de la CSSS-N a refusé d'étendre ces obligations à l'ensemble des courtiers.

Par ailleurs, dans ses propositions, le Conseil fédéral n'a pas estimé nécessaire de rendre obligatoire l'accord: il laisse la possibilité aux assureurs de le faire mais ne les y oblige pas. En conséquence, si une majorité de compagnies estimaient qu'un tel accord n'était pas nécessaire, aucune instance ne pourrait légiférer à leur place... Seule une minorité de députés ont soutenu en commission le principe d'une intervention du gouvernement en cas d'absence d'accord.

CONCOURS BIDON À LA PLACE DE L'APPEL NON-SOLLICITÉ | La FRC observe, depuis l'entrée en force de l'accord de branche, que pour contourner l'interdiction du démarchage à froid, la branche utilise des «concours» qui n'aboutissent que très rarement à un gain et permettent surtout d'obtenir, à leur insu, les coordonnées des participants et leur aval pour être contactés. Le tout – appelé *leads*, une véritable industrie – est ensuite vendu aux assureurs ou aux courtiers sans limite de prix.

Selon la FRC, seuls les *leads* aboutissant à la signature d'un contrat dans le respect des règles de l'accord de branche devraient être rémunérés. De la même manière, le montant total investi dans les *leads* et/ou les commissions devrait être limité au 0,3% des primes encaissées. Là encore, seule une minorité de la CSSS-N soutient ces deux principes.

Si aucune de ces mesures n'est adoptée en plénum, les nuisances ne cesseront pas. Les abus observés en matière de courtage participent à perdre les assurés et nourrissent leur méfiance à l'encontre du système de santé. Sa complexité exige que l'on cadre mieux l'information mise à la disposition des consommateurs: au Parlement de faire en sorte que ce soit le cas.

Informations complémentaires:

Sophie Michaud Gigon, secrétaire générale, Tél. 021 331 00 90
Yannis Papadaniel, responsable Santé, Tél. 021 331 00 90

Fédération romande des consommateurs

Association créée et financée par et pour les consommateurs,
reconnue d'utilité publique, libre de toute influence
26 000 membres – 60 experts – 6 antennes cantonales – 220 bénévoles
Nos missions: défendre, informer les consommateurs et faire entendre
leur voix auprès des décideurs politiques et économiques

