

Les frais de gestion des mutuelles

Septembre 2018

Les mutuelles sont des entreprises privées à but non lucratif. De ce fait, elles se doivent d'être bien gérées et à l'équilibre. Elles ne peuvent générer de déficit durable ni de dettes. Leurs frais de gestion sont les charges qui leur permettent d'assurer leur fonctionnement, de développer leur activité et de proposer à leurs adhérents des services répondant à leurs besoins.

En 2017, environ 80 % des cotisations collectées ont été reversées aux adhérents sous forme de prestations (remboursements de soins...), tandis que 19 % ont été utilisées pour couvrir les frais de gestion*. Les mutuelles sont particulièrement attachées à maîtriser les frais de gestion pour améliorer constamment le service rendu aux adhérents.

* Le 1% restant représente le résultat nécessaire pour faire face aux exigences prudentielles.



DES DÉPENSES INCONTOURNABLES ET DES SERVICES INDISPENSABLES AUX ADHÉRENTS

Les frais de gestion incluent des dépenses de trois natures :

- **Les frais de gestion des sinistres**, ou frais de liquidation, sont les coûts engendrés pour traiter et effectuer les remboursements des adhérents.
- **Les frais d'acquisition** correspondent aux actions entreprises pour attirer de nouveaux adhérents : développement d'un réseau d'agences, marketing, campagne de communication...
- **Les frais d'administration** intègrent les autres charges de structure permettant la gestion de la relation adhérent (encaissement des cotisations...) ainsi que l'ensemble des coûts de conformité aux exigences prudentielles et réglementaires.

Parmi ces frais, figurent également les services proposés aux adhérents :

- **Le tiers payant** qui permet aux assurés de ne pas avancer les sommes à payer pour leurs dépenses de santé.
- **Les actions de prévention et d'éducation à la santé** qui améliorent l'état de santé et retardent la survenance ou l'aggravation des maladies.
- **L'action sociale** qui met en œuvre des solidarités et qui permet aux adhérents de continuer à se soigner et conserver leur mutuelle en cas de difficultés financières.
- **Les réseaux de soins et démarches contractuelles** avec les professionnels de santé qui facilitent l'accès à des soins de qualité et limitent les restes à charge.

DES FONDS PROPRES POUR PROTÉGER LES ADHÉRENTS

Les mutuelles n'ont pas d'actionnaires et ne versent donc pas de dividendes. Conformément à la loi de financement de la Sécurité sociale de 2012, elles publient et présentent, en toute transparence, le montant de leurs frais de gestion ainsi que leur composition, chaque année lors de leur assemblée générale.

Conformément à la réglementation prudentielle, les mutuelles doivent détenir un certain niveau de fonds propres pour exercer leur activité d'assurance. Ces exigences visent à assurer aux adhérents que leur mutuelle est en mesure de faire face à ses engagements en toute circonstance.

Les frais de gestion des mutuelles

Les frais de gestion des mutuelles sont-ils comparables à ceux de la Sécurité sociale ?

Les frais de la Sécurité sociale ne couvrent pas le même périmètre que celui des mutuelles.

La Sécurité sociale n'a pas à sa charge les frais de recouvrement des cotisations, qui sont gérés par l'Urssaf et l'Etat. Elle n'est pas soumise non plus à la même réglementation et ne doit pas constituer des réserves obligatoires pour faire face aux aléas.

L'Assurance maladie obligatoire ne comptabilise pas dans ses frais de gestion la dette qu'elle génère chaque année ni la charge de cette dette (2,1 milliards d'euros en 2017¹). Elle ne comptabilise pas non plus des services de prévention ou d'action sociale.

Enfin, rappelons que les frais de gestion dépendent du nombre de feuilles de soins traitées et non de leur montant. De plus, les mutuelles gèrent des prestations particulièrement complexes nécessitant des devis ou ententes préalables. Cela concerne notamment les soins dentaires, l'optique ou les audioprothèses qui représentent la plus grosse part des dépenses des organismes complémentaires (37 % en 2017²).

Pourquoi les frais de gestion ont-ils augmenté ces dernières années ?

Les mutuelles ont dû faire face ces dernières années à une série d'obligations réglementaires : réforme des contrats responsables, Solvabilité 2, règlement européen sur la protection des données, directive sur la distribution d'assurance. Ces nouvelles règles les ont contraintes à modifier leurs garanties, à faire évoluer leurs systèmes informatiques, à développer la formation de leurs élus et salariés, à fournir une information spécifique à destination de leurs adhérents. Ces évolutions sont à l'origine de coûts supplémentaires qui expliquent, en grande partie, l'augmentation des frais d'administration des mutuelles sur les dernières années. En 2017 néanmoins, suite aux efforts engagés, les frais de gestion des mutuelles ont diminué de 1.1 % alors que ceux des autres opérateurs ont augmenté².

Quelle part la publicité représente-t-elle dans la cotisation de l'adhérent ?

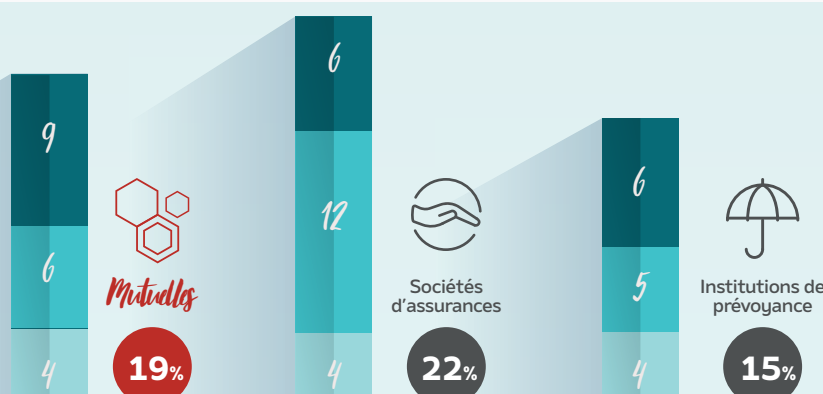
Ces dernières années, la concurrence s'est particulièrement accrue dans le secteur de la complémentaire santé, avec la généralisation de la complémentaire santé en entreprise, le référencement au sein de la Fonction publique, ou l'entrée de nouveaux opérateurs (banques, courtiers en assurance). Dans ce contexte, les mutuelles doivent, elles aussi, faire connaître leur offre et valoriser leurs spécificités auprès des assurés. Les frais d'acquisition représentent 6 % des cotisations perçues en frais de santé par l'organisme, contre 12 % pour les assureurs. Ce montant est assez stable depuis cinq ans et diminue même de 0,2 % entre 2015 et 2016³. La publicité ne représente que 4 % des frais d'acquisition des mutuelles, soit 0,2 % des cotisations.

Coût de gestion en santé des organismes complémentaires en 2017

En % des cotisations perçues en frais de soins par l'organisme

- Frais d'administration et autres charges techniques nettes
- Frais d'acquisition
- Frais de gestion des sinistres

Source : DREES, comptes de la santé à partir des états comptables, prudentiels et statistiques collectés par l'ACPR.



Les frais de gestion sont-ils à l'origine de l'évolution des tarifs des mutuelles ?

L'évolution des cotisations des complémentaires santé est avant tout liée à celle des dépenses de santé qu'elles remboursent. Or, ces dépenses augmentent plus vite que l'inflation. Ainsi, entre 2001 et 2016, alors que l'inflation s'est établie à 25 %, le volume des dépenses de santé a augmenté de 64 % (de 121 à 199 mds €) et la part remboursée par les complémentaires santé de 80 % (de 14,6 à 26,4 mds €).

Sources :

1-Cades - Commission des comptes de la sécurité sociale pour l'Acos (sept. 2018)

2-Drees - Comptes nationaux de la santé 2017

3-ACPR-Drees, calculs Mutualité Française à partir des rapports annuels Drees