

moins souvent vers des mutuelles que les entreprises qui étaient déjà couvertes et n'ont pas modifié leur contrat (Barlet et al., 2019).

#### 4.4 Les mutuelles ont les frais d'administration les plus élevés

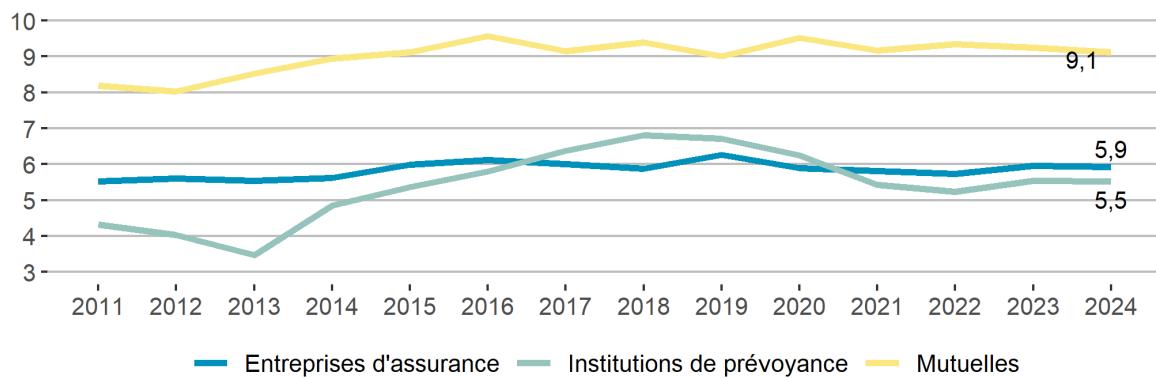
Les mutuelles se caractérisent par des frais d'administration et autres charges techniques plus élevés que les entreprises d'assurance et les institutions de prévoyance (relativement aux cotisations), aussi bien en individuel qu'en collectif. Cela peut s'expliquer dans certains cas par la plus forte restructuration au sein du secteur mutualiste, qui engendre des coûts durant la phase de transition. Lorsqu'un organisme en absorbe un autre, il doit en effet intégrer le portefeuille de contrats de ce dernier dans son propre système d'information, ou garder deux systèmes d'information en parallèle.

En effet, le poids des frais d'administration des mutuelles a augmenté de 2011 à 2016 (graphique 4.8), pendant que, dans le même temps, le nombre de mutuelles diminuait de 34 % (graphique 1.1). Puis le poids des frais d'administration des mutuelles s'est maintenu à un niveau élevé de 2016 à 2024, sans que, en apparence, les gains d'efficacité rendus possible par la concentration des mutuelles se concrétisent. Mais le fort mouvement de concentration des mutuelles s'est poursuivi entre 2016 et 2024, puisque leur nombre a encore diminué de 32 % sur cette période, occasionnant de nouveaux frais de transition.

Au contraire, le nombre d'institutions de prévoyance est resté relativement stable entre 2016 et 2024, après une diminution de 27 % entre 2011 et 2016, ce qui aurait permis une baisse des frais d'administration des institutions de prévoyance depuis 2016. La baisse du poids des frais de gestion des institutions de prévoyance depuis 2018 a été portée par le recul de leurs frais d'administration, passés de 6,8 % à 5,5 % entre 2018 et 2024 (graphique 4.8).

**Graphique 4.8 – Part des frais d'administration dans les cotisations en santé, par type d'organismes complémentaires, entre 2011 et 2024**

*En % des cotisations collectées*



**Lecture :** En 2024, les mutuelles ont consacré 9,1 % des cotisations qu'elles ont collectées à leurs frais d'administration.

**Champ :** Organismes d'assurance assujettis à la taxe de solidarité additionnelle au titre de leurs contrats santé (hors indemnités journalières) et contrôlés par l'ACPR au 31/12 de chaque année.

**Source :** ACPR, calculs DREES.

En individuel, les organismes de grande taille ont tendance à réaliser des économies d'échelle sur l'administration des contrats. Ceux dont les assurés sont en moyenne plus âgés réalisent également des économies sur ces frais, probablement parce que les situations personnelles des personnes âgées sont moins changeantes que celles des plus jeunes (moins de changement de domicile, de compte bancaire, de régime obligatoire, etc.).

La réforme « 100 % santé » en 2019, la réforme des contrats responsables en 2015 ponctuellement ainsi que les réformes réglementaires (Solvabilité 2 en 2016, mais aussi le règlement européen sur la protection des données personnelles ou la directive sur la distribution d'assurances, etc.) ont engendré, dans une certaine mesure, des frais d'administration supplémentaires pour les organismes (modification des garanties pour le « 100 % santé » et pour les contrats responsables, évolution des systèmes

d'information et honoraires de conseils pour les réformes réglementaires, etc.). Le développement des réseaux de soins durant plusieurs années (Durand N, et Emmanuelli J., 2017) a contribué aussi probablement à la hausse de ces frais. La gestion de ces réseaux représente un coût pour les assurés en matière de frais d'administration, mais ils pourraient aussi s'accompagner d'économies, via une baisse des prix négociés par les réseaux, et d'une qualité de service accrue, via des prestations comme l'analyse de devis.

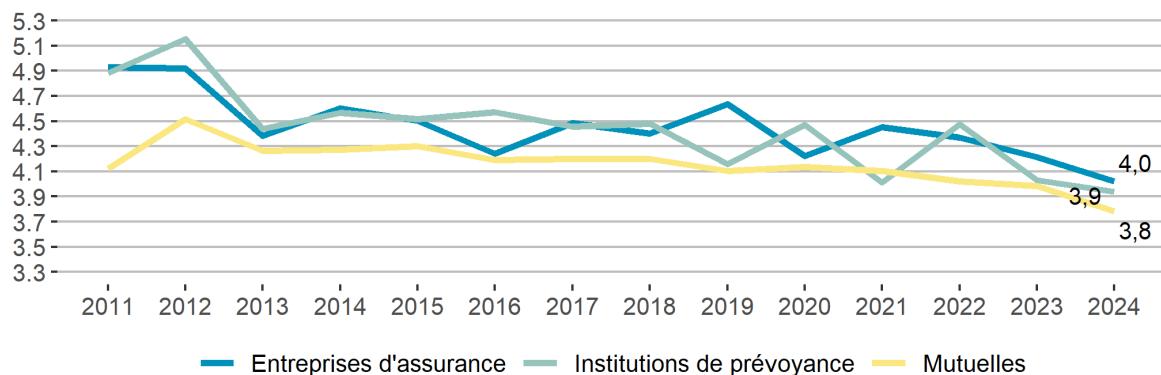
#### **4.5 Les frais de gestion des sinistres dépendent peu du type d'organismes complémentaires**

Enfin, les frais de gestion des sinistres sont très homogènes. En 2024, ils ont représenté de 3 % à 4 % des cotisations, quelle que soit la catégorie d'organismes et le type de contrats (graphique 4.3). Depuis 2011, la part des frais de gestion des sinistres dans les cotisations collectées tend à diminuer légèrement (graphique 4.9).

Frais de gestion, d'administration et d'acquisition peuvent aussi être analysés en les rapportant au nombre d'assurés ou au nombre d'actes à traiter (encadré 6).

**Graphique 4.9 – Part des frais de gestion des sinistres dans les cotisations en santé, par type d'organismes complémentaires, entre 2011 et 2024**

*En % des cotisations collectées*



**Lecture :** En 2024, les mutuelles ont consacré 3,8 % des cotisations qu'elles ont collectées à leurs frais de gestion des sinistres.

**Champ :** Organismes d'assurance assujettis à la taxe de solidarité additionnelle au titre de leurs contrats santé (hors indemnités journalières) et contrôlés par l'ACPR au 31/12 de chaque année.

**Source :** ACPR, calculs DREES.

---

#### **Encadré 6 : Zoom sur les charges de gestion**

Les coûts de gestion des organismes complémentaires ne sont pas directement comparables aux coûts des régimes de base. Les activités de ces deux catégories sont en effet à la fois différentes et imbriquées (Delecourt, Didier, et al. (2025), fiche 24). Certaines activités ne relèvent que des régimes de base obligatoires (par exemple délivrer des attestations de complémentaire santé solidaire, anciennement de couverture maladie universelle complémentaire - CMU-C - et d'aide au paiement d'une complémentaire santé - ACS). En revanche, les régimes de base obligatoires peuvent plus facilement réaliser des économies d'échelle ; le secteur de la complémentaire santé est beaucoup plus morcelé et la liberté de choix engendre des frais supplémentaires spécifiques aux organismes complémentaires. Enfin, les organismes complémentaires interviennent directement dans le cas de dépenses non prises en charge par la Sécurité sociale, traitent des feuilles de soins papier en l'absence de signature de la convention d'échange Noémie (voir glossaire), réalisent des actions ou offrent des services complémentaires au remboursement.