

Article

Accord de branche: un premier bilan positif

Depuis le 1^{er} septembre 2024, l'accord de branche régissant les activités des intermédiaires d'assurance est contraignant pour tous les assureurs-maladie affiliés. Ce cadre fixe des règles claires: interdiction du démarchage téléphonique «à froid», critères de qualité pour le travail des intermédiaires et plafonnement des commissions.

Les conseils avisés fournis par les intermédiaires ou les plateformes de comparaison sont des prestations utiles et appréciées des assurés, qui leur permettent de choisir en toute connaissance de cause une couverture d'assurance adaptée à leur situation personnelle. L'accord de branche permet de distinguer la grande majorité des intermédiaires, qui travaillent de manière sérieuse, d'une petite minorité qui ne respecte pas les normes de qualité.

Un an après son entrée en vigueur, le bilan est encourageant et démontre l'efficacité de l'accord de branche. Le nombre de signalements reçus par la centrale de notification <https://inter-mieux.ch/> recule: en 2025, 64 signalements ont été enregistrés, contre 83 en 2024 et 153 en 2023. Ces chiffres concordent avec ceux des autorités: depuis le 1^{er} septembre 2024, l'Office fédéral de la santé publique (OFSP) a reçu 67 signalements relatifs au démarchage téléphonique «à froid», et l'Autorité fédérale de surveillance des marchés financiers (FINMA) en a reçu 358. Ce sont des chiffres très modestes au vu du nombre de conclusions annuelles de contrats dans l'assurance-maladie de base et les assurances complémentaires.

Les assurés et les organisations de consommateurs peuvent à tout moment signaler de potentielles infractions à l'accord de branche à la centrale de notification *inter-mieux*. Celle-ci est joignable par téléphone les jours ouvrables au 0800 00 02 82 ou via le formulaire de contact disponible sur son site (<https://inter-mieux.ch/signaler-une-infraction>). Des juristes conseillent les assurés qui leur signalent des infractions à l'accord de branche. «Notre travail nous permet d'aider réellement les assurés car nous leurs prodiguons des conseils pertinents et pouvons constater s'il y a effectivement eu une violation de l'accord de branche», explique Lucius Dürr, président de la centrale de notification.

Efficacité de l'autorégulation

L'évolution actuelle montre qu'un cadre commun contribue à lutter efficacement contre les appels indésirables et les pratiques abusives de certains intermédiaires. L'accord s'applique tant aux intermédiaires exerçant à titre indépendant ou qu'à ceux qui sont employés par un portail de comparaison en ligne ou une assurance.

Le Conseil fédéral parvient à la même conclusion comme il l'a précisé dans sa réponse à la question [25.1039](#) de la Conseillère nationale Sarah Wyss (PS/BS): «Au vu du nombre relativement faible de signalements et de plaintes auprès des autorités de surveillance, les dispositions légales semblent porter leurs fruits tant dans l'assurance de base que dans les assurances complémentaires.» Il souligne toutefois, à juste titre, le défi constitué par le démarchage téléphonique «à froid», qui est de plus en plus souvent pratiqué depuis l'étranger via des centrales d'appels et/ou par le biais d'usurpations d'identités (spoofing).

En conclusion, l'activité de la centrale de notification *inter-mieux* confirme que la grande majorité des intermédiaires exercent leur profession avec sérieux et professionnalisme. Ils offrent aux assurés un service précieux en les aidant à choisir les produits d'assurance les mieux adaptés à leurs besoins.

L'accord de branche protège les assurés en leur garantissant des conseils professionnels et fiables, tout en garantissant une concurrence saine et transparente entre les assureurs-maladie.

Berne, février 2026