



# *intermieux*

Commission de surveillance de l'accord de branche  
concernant les «intermédiaires»

1<sup>er</sup> rapport annuel  
2021

**Table des matières**

I.	Objet et contenu de l'accord de branche.....	2
II.	Organisation.....	2
1.	Mission de la commission de surveillance   Membres.....	2
2.	Secrétariat.....	3
3.	Administratif   Mise en place de la commission .....	3
4.	Réunions   Échanges.....	4
III.	Relations publiques.....	5
1.	Communiqué de presse du 22 mars 2021 .....	5
2.	Conférence de presse du 15 novembre 2021.....	5
3.	Audition du 18 novembre 2021 devant la CSSS-N.....	5
IV.	Activités concrètes de la commission de surveillance.....	6
1.	Les signalements d'infraction en chiffres .....	6
2.	En détail .....	8
V.	Contact.....	9

## I. Objet et contenu de l'accord de branche

Les associations curafutura et santésuisse ont conclu un accord de branche auquel 90 % des assureurs-maladie ont adhéré.

L'accord de branche concernant les «intermédiaires» repose sur la volonté de soumettre l'intermédiation des affaires pratiquées par les assureurs-maladie à des principes qui soient déterminants pour un bon exercice de leur activité (préambule).

L'accord de branche et le règlement des sanctions et de la procédure de sanction sont entrés en vigueur le 1<sup>er</sup> janvier 2021. La liste actuelle des assureurs-maladie ayant adhéré à l'accord de branche est disponible sur le site Internet de la commission de surveillance.

Le contenu de l'accord de branche porte essentiellement sur l'amélioration de la qualité des souscriptions, la limitation des indemnisations versées aux intermédiaires et la renonciation à la prospection téléphonique à froid, en particulier l'amélioration de la qualité du conseil téléphonique et la lutte contre les abus.

La commission de surveillance s'assure de la bonne application de l'accord

## II. Organisation

### 1. Mission de la commission de surveillance | Membres

À la demande des personnes concernées, la commission de surveillance examine s'il y a infraction à l'accord. Elle effectue une enquête et si les soupçons se confirment ou si l'infraction est avérée, elle prononce des sanctions.

Les membres de la commission de surveillance sont élus conjointement par les associations. La commission de surveillance est composée de neuf membres, président inclus; ces membres doivent avoir des connaissances juridiques et/ou de la branche. Au moins deux membres sont issus de la protection des consommateurs. Tous les membres sont indépendants dans leur fonction et libres vis-à-vis de toute instruction. Ils ne doivent être employés ni par les associations ni par les assureurs-maladie.

La commission est active depuis mars 2021 et se compose actuellement de quatre membres de Suisse romande, quatre membres de Suisse alémanique et un membre du Tessin.

Lucius Dürr, président

Patrizia Pesenti, vice-présidente

Roland Chlapowski, membre

Jérôme Cosandey, membre

Stephan Fuhrer, membre (*à compter du 1<sup>er</sup> janvier 2022*)

Charly Haenni, membre (*depuis juin 2021*)

Ueli Kieser, membre

Daniel Loup, membre (*depuis juin 2021*)

Babette Sigg, membre

**Informations complémentaires:** <https://inter-mieux.ch/commission-de-surveillance>

## 2. Secrétariat

Les associations ont chargé un cabinet d'avocats d'assurer le secrétariat juridique de la commission de surveillance pour les questions administratives liées à la procédure d'enquête et de sanction.

Le secrétariat est composé de collaborateurs et collaboratrices de langue maternelle allemande, italienne et française.

## 3. Administratif | Mise en place de la commission

### a) Joignabilité personnelle, postale, téléphonique et électronique

Afin de faciliter la vie aux consommateurs, un numéro gratuit a été demandé à l'OFCOM et activé via l'opérateur télécom (0800 00 02 82). Le secrétariat est joignable par téléphone du lundi au vendredi de 8h00 à 12h00 et de 13h00 à 17h30.

Le secrétariat est joignable par e-mail à l'adresse [info@fair-mittler.ch](mailto:info@fair-mittler.ch). Les e-mails sont lus en continu pendant les heures de bureau et le secrétariat répond en général rapidement (le jour même ou le lendemain).

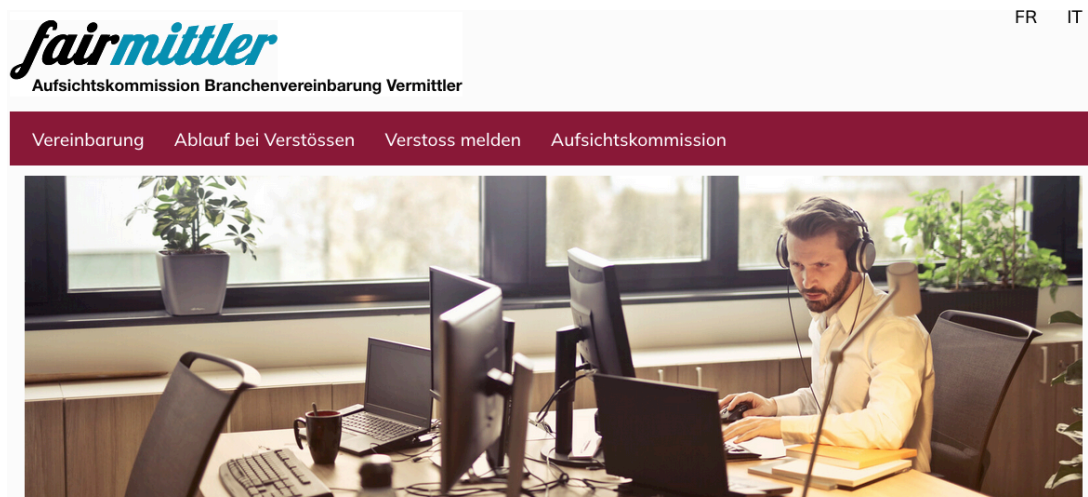
Pour les membres de la CS, les adresses e-mail ont été créées selon le modèle [nomdefamille@fair-mittler.ch](mailto:nomdefamille@fair-mittler.ch).

### b) Création d'un site Internet en trois langues avec formulaire de contact

Le site Internet allemand de la commission de surveillance (<https://fair-mittler.ch>) a été mis en ligne le 22 mars 2021. La version française et la version italienne

(<https://inter-mieux.ch>; <https://inter-meglio.ch>) sont également en ligne depuis le 19 avril 2021.

Les consommateurs peuvent signaler facilement les infractions à l'accord de branche via le formulaire de contact du site Internet.



### c) Check-lists, modèles et schémas de procédures commentés

Le secrétariat a établi des check-lists et des modèles qui garantissent une procédure uniformisée entre le secrétariat, le chargé d'enquête et le comité tripartite. En outre, des schémas de procédures commentés ont été créés pour la procédure devant la commission de surveillance (1<sup>er</sup> degré) et la procédure devant le tribunal arbitral (2<sup>nd</sup> degré).

## 4. Réunions | Échanges

### a) Réunions du comité tripartite et séances plénières

Les échanges entre les membres de la CS ont généralement lieu au sein du comité tripartite. En 2021, quatre séances plénières ont également eu lieu.

### b) Rencontre SECO OFCOM

La commission a rencontré le SECO ainsi que l'OFCEM le 21 septembre 2021. Cette rencontre visait à déterminer dans quelle mesure la commission de surveillance et les offices pourraient se soutenir mutuellement.

Alors que le SECO n'intervient que lorsque des intérêts collectifs sont en jeu et que les signalements sont classés de manière automatisée via le formulaire de contact, le secrétariat de la commission de surveillance examine les signalements d'infraction au

cas par cas et, si les informations sont suffisantes, ouvre une procédure même en présence d'un seul signalement.

Le SECO a lui aussi des difficultés à agir contre les centres d'appel à l'étranger, malgré les possibilités supplémentaires offertes par le législateur. Il a suggéré que la commission de surveillance regroupe à l'avenir les plaintes et les lui transmette ensuite, car souvent, il n'y a pas suffisamment d'intérêts collectifs en jeu pour que le SECO puisse se saisir et un signalement de la commission a du poids.

### **III. Relations publiques**

#### **1. Communiqué de presse du 22 mars 2021**

Le 22 mars 2021, les associations ont publié un communiqué de presse sur la constitution de la commission de surveillance. En Suisse romande, surtout, ce communiqué a rencontré un grand écho auprès des journalistes et des particuliers.

#### **2. Conférence de presse du 15 novembre 2021**

En accord avec les associations, la commission de surveillance a présenté le 15 novembre 2021, lors d'une conférence de presse, les activités menées jusqu'à présent, ses décisions et ses sanctions. Dans l'ensemble, la couverture médiatique a été bonne, tant sur le plan quantitatif que qualitatif. En Suisse romande et au Tessin, en particulier, le sujet a été largement repris, aussi bien dans la presse écrite qu'en ligne et à la radio.

#### **3. Audition du 18 novembre 2021 devant la CSSS-N**

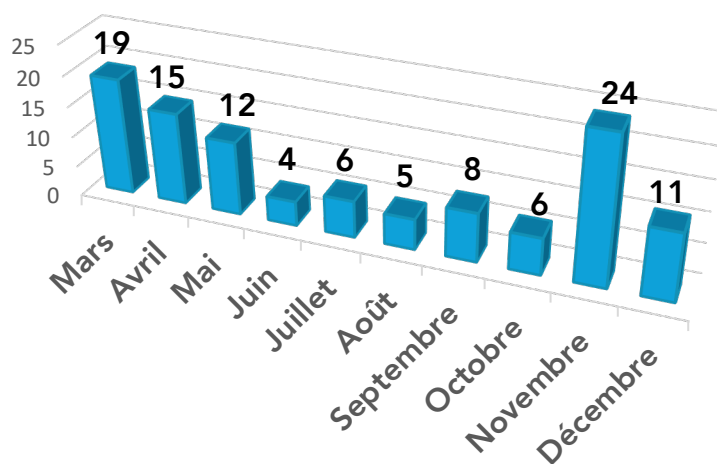
Lors de sa séance du 18 novembre 2021, la Commission de la sécurité sociale et de la santé publique du Conseil national (CSSS-N) a entamé l'examen du dossier 21.043 «Loi fédérale sur la réglementation de l'activité des intermédiaires d'assurance». Le président de la commission de surveillance a été invité à une audition. Lucius Dürri a répondu à cette invitation et a fait, lors de la séance, un bref exposé sur l'activité de la commission de surveillance jusqu'à présent.

#### IV. Activités concrètes de la commission de surveillance

##### 1. Les signalements d'infraction en chiffres

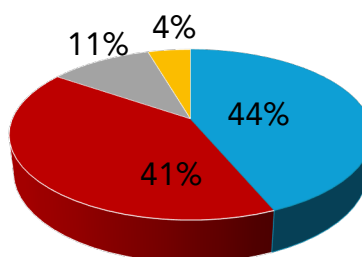
###### a) Signalements reçus par mois

Au cours de l'année de référence 2021, le secrétariat de la commission de surveillance a reçu 110 signalements d'infraction écrits. En 2020, soit avant le début de l'activité de la commission de surveillance, les associations avaient reçu environ 300 signalements. Cela correspond à une diminution d'environ 60 %.



###### b) Signalements reçus par outil

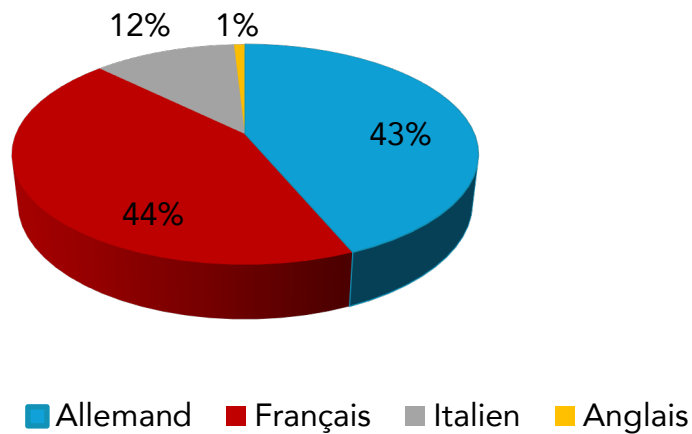
48 signalements d'infraction ont été reçus via le formulaire de contact du site Internet et 45 par e-mail. 12 signalements ont été transmis à la Commission par les associations et 5 ont été envoyés par courrier.



- Formulaire de contact du site Internet
- E-mail
- Transmission par les associations
- Courrier

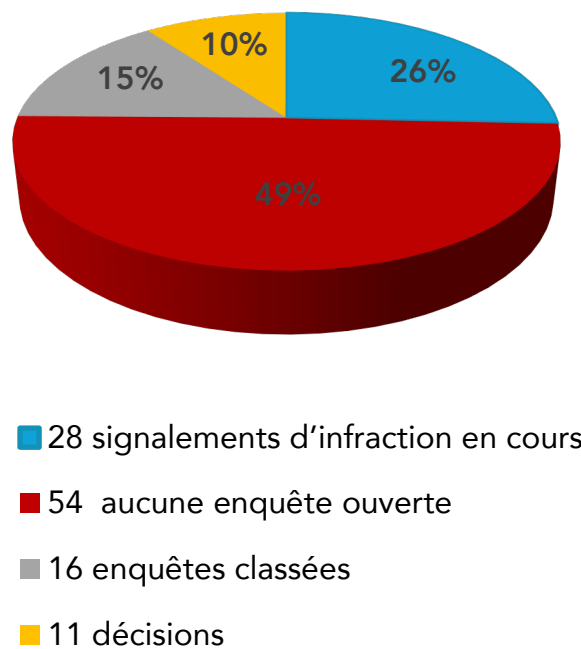
c) Signalements reçus par langue

48 signalements ont été effectués en allemand, 48 en français, 13 en italien et 1 en anglais.



d) Signalements reçus par statut de la procédure

Un dossier a été ouvert pour 38 signalements (numéros de dossier AKBVV2021-1 à 38).



## 2. En détail

Depuis le 16 mars 2021, la CS a classé 16 cas et pris une décision dans 11 cas. Deux assureurs ont reçu un avertissement pour prospection téléphonique à froid ou non-respect des règles relatives au compte-rendu de l'entretien-conseil et un assureur s'est vu infliger des amendes conventionnelles de 15 000 CHF au total, notamment pour prospection téléphonique à froid. Lors de la première phase de mise en œuvre, certaines décisions relatives aux leads ont été prises en séance plénière. La CS a pris position sur les sujets suivants:

### a) Indemnisation du conseil des avantages pour le client

Une activité liée à la conclusion d'un contrat qui est effectuée gratuitement pour les clients potentiels et qui est rémunérée exclusivement lors de la conclusion d'un nouveau contrat est en principe considérée comme faisant partie des «conseils en vue d'une souscription» selon le chiffre 5 de l'accord de branche. L'indemnisation de cette activité, ajoutée aux autres commissions de conclusion, ne doit pas dépasser les valeurs maximales de l'accord de branche.

### b) Indemnité pour la clientèle art. 418u CO

Il n'y a pas infraction à l'accord de branche si l'agent reçoit une indemnité de clientèle au sens de l'art. 418u CO.

### c) Indemnisation des leads

En principe, toute indemnisation pour la génération d'un contact (leads), qu'il s'agisse d'un intermédiaire externe qui génère une conclusion d'assurance ou de l'achat de leads dans le but de les développer soi-même, doit être conforme aux dispositions de l'accord de branche. Cette règle s'applique aussi expressément à l'indemnisation des leads générés par des fournisseurs d'adresses.

Les leads qui conduisent à une conclusion peuvent être indemnisés dans le cadre du plafond maximal du chiffre 9.1 de l'accord de branche. Ainsi, le montant maximal de 70 CHF par assuré pour une conclusion LAMal et le montant maximal de douze primes mensuelles par produit conclu pour une conclusion LCA ne doivent pas être dépassés.

Si un lead donne lieu à plusieurs conclusions (par exemple: le lead contient les données d'un père de famille, ce qui donne finalement lieu à des contrats d'assurance maladie pour l'épouse et les enfants), l'indemnité maximale d'intermédiaire s'applique par personne assurée et non par lead.

Les leads qui n'aboutissent pas à une conclusion ne peuvent pas être indemnisés.

#### d) Transactions transfrontalières

Les valeurs maximales de l'accord de branche s'appliquent également au courtage auprès de personnes à l'étranger. L'accord de branche couvre toute activité liée à la conclusion d'un contrat, ce qui vaut également pour les personnes à l'étranger. Le fait que des informations supplémentaires préalables sur les possibilités du système suisse d'assurance maladie soient éventuellement nécessaires pour les personnes à l'étranger n'autorise pas à augmenter le plafond de l'indemnisation de l'intermédiaire.

#### e) Externalisation des activités

L'externalisation des activités normalement exercées par le siège principal ne constitue en principe pas une infraction à l'accord de branche. La commission de surveillance souligne toutefois qu'elle ne tolère ni une infraction indirecte ni un contournement des règles de l'accord de branche.

## V. Contact



**Adresse postale et réception:**  
Commission de surveillance ABI  
Kasinostrasse 2  
8400 Winterthur

Réception occupée par  
Du lundi au vendredi  
de 8h00 à 12h00  
et de 13h00 à 17h30



**E-mail**  
info@fair-mittler.ch



**Téléphone**  
0800 00 02 82  
Du lundi au vendredi  
de 8h00 à 12h00  
et de 13h00 à 17h30