

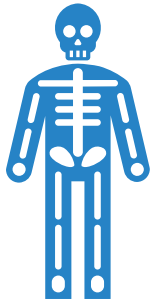
La [difficile] maîtrise de ses dépenses de santé

ENQUÊTE ALS RÉALISÉE DU 2
AU 19 JANVIER 2026

- PAR LES ENQUÊTEURS EN
ALS DE L'ODLC



Un appel à contribution auprès du réseau d'enquêteurs de Que Choisir



613 enquêteurs ont répondu à l'enquête

Un questionnaire administré en ligne du 2 au 19 janvier 2026

Objectif : évaluer les informations disponibles sur ses dépenses et remboursements de santé :

- Les dépenses de santé sur l'année 2025,
- Les cotisations d'assurance complémentaire santé (souvent appelée Mutuelle),
- Les prestations de remboursements.

La mission : rechercher ces informations, évaluer et chronométrer le processus de recherche.

Profil :

- 52 assurés couverts par une complémentaire collective
- 561 couverts par une complémentaire individuelle



CONNAISSANCE DE SES
DÉPENSES



MONTANTS DES
COTISATIONS

Plan du rapport

Rien n'est fait pour faciliter la tâche...

Il est compliqué d'appréhender ses dépenses et remboursements de santé, même quand on s'y intéresse, c'est le premier enseignement de cette enquête. Les enquêteurs de l'UFC Que Choisir avaient pour mission de relever leurs dépenses de santé, les remboursements et ce qui reste à leur charge.

En effet, cette quête n'est pas à la portée de tous ; 4 enquêteurs sur 10 n'ont pas trouvé le montant de leurs dépenses de santé et une proportion semblable n'a pu déduire son reste à charge. La difficulté est double :

1. Il s'agit d'abord de trouver l'endroit où cette information est disponible puis de procéder au calcul du montant cumulé. Internet est alors souvent incontournable (espace Ameli ou espace client de la complémentaire),
2. Puis de procéder au calcul du montant total car rarement ce dernier est proposé. A ce stade, sans recours à un tableur, l'exercice est particulièrement complexe et chronophage. Chaque étape a exigé plus de 30 minutes en moyenne aux enquêteurs.

Des remboursements accessibles mais pas toujours faciles à compiler

Les remboursements pour l'année de la Sécurité sociale ou de la mutuelle ont été obtenus par les trois quarts des enquêteurs. Ici encore internet est incontournable (espace Ameli et espace client) et la démarche demande plus de 25 minutes à chaque fois (le cumul n'étant jamais proposé).

En conséquence, seuls 16% ont trouvé facilement cette information...

À ce titre, il semble souhaitable que les organismes complémentaires aient l'obligation de remettre en fin d'année à leurs assurés un récapitulatif annuel des frais et remboursements (sur le même modèle que celui imposé aux établissements bancaires).

L'information relative au montant des cotisations est, en revanche, très claire ; 96% ont trouvé cette information et 84% la jugent facile à trouver.

2026 sera-t-elle vraiment une année blanche pour les hausses de cotisations ?

L'adoption tardive du projet de loi de finance de Sécurité sociale a prévu pour 2026 une obligation de gel des cotisations de complémentaires santé.

Au moment de l'enquête (19 janvier 2026), parmi les enquêteurs conservant le même contrat et ayant connaissance de leur cotisation 2026 :

- 78% subissaient une hausse,
- 19% voyaient leur tarif rester stable
- 3% bénéficiaient d'une baisse

Sur l'ensemble de l'échantillon concerné, la variation moyenne des cotisations s'établit à +5% en 2026, loin de la stabilité prévue par la loi...



CONNAISSANCE DE SES
DÉPENSES



MONTANTS DES
COTISATIONS

Le montant annuel des dépenses de santé introuvable pour 4 enquêteurs sur 10 !

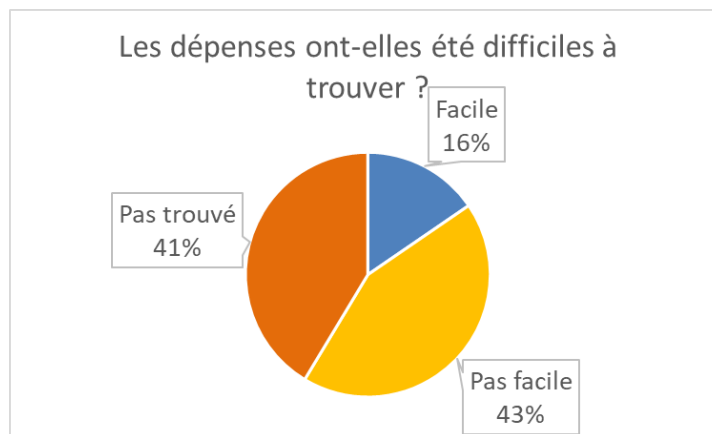
41% ne connaissent pas ce montant

- Parce que l'information est présentée détaillée mais non au global : 40%
- Parce que la personne ne sait pas où puiser cette information : 35%
- Parce que l'information n'est pas disponible (6 mois de relevés, relevés indisponibles, chronophage) : 20%

59% connaissent le montant

Un montant trouvé :

- Dans l'espace personnel OCAM (50%)
- Dans l'espace Ameli (30%)
- Dans les relevés papiers ou courriels (20%)



Mais seuls 16% ont trouvé qu'il était aisé de se procurer cette information.

43% se sont procuré cette information avec difficulté

Le temps moyen de recherche :

32 min

Le montant des remboursements de Sécu est mieux connu

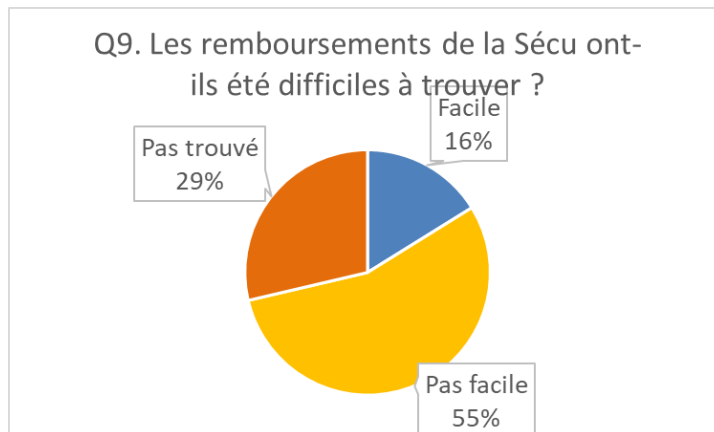
29% ne retrouvent pas ce montant

- Parce que l'information n'est pas disponible (6 mois de relevés, relevés indisponibles, chronophage, connexion impossible) : 40%
- Parce que l'information est présentée détaillée mais non au global : 40%
- Parce que la personne ne sait pas où puiser cette information : 20%

71% connaissent le montant

Un montant trouvé :

- Dans l'espace Ameli (50%)
- Dans l'espace personnel OCAM (35%)
- Dans les relevés papiers ou courriels (15%)



Toutefois, seuls 16% ont trouvé qu'il était aisé de se procurer cette information.

55% se sont procuré cette information avec difficulté

Le temps moyen de recherche :

26 min

Le montant des remboursements de mutuelle introuvable pour 1 enquêteur sur 4

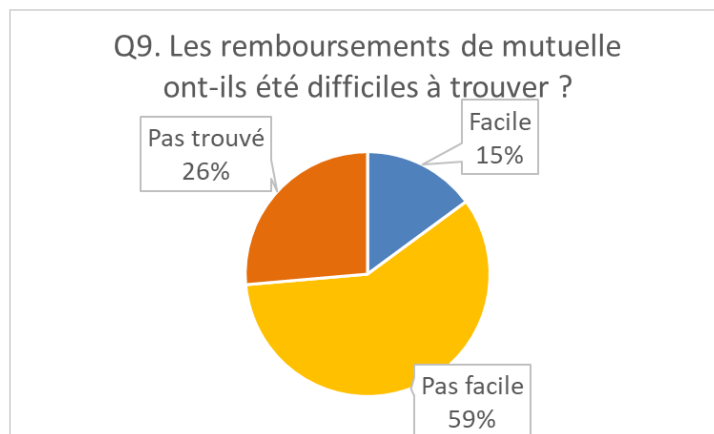
26% n'ont pas retrouvé leurs remboursements

- Parce que l'information est présentée détaillée mais non au global : 50%
- Parce que l'information n'est pas disponible (6 mois de relevés, relevés indisponibles, chronophage) : 30%
- Parce que la personne ne sait pas où puiser cette information : 20%

74% ont trouvé le montant

Un montant trouvé :

- Dans l'espace personnel OCAM (80%)
- Dans les relevés papiers ou courriels (20%)



Mais seuls 15% ont trouvé qu'il était aisé de se procurer cette information.

59% se sont procuré cette information avec difficulté (ont dû faire le calcul de somme

Le temps moyen de recherche :



Le montant du reste à charge introuvable pour plus de 4 enquêteurs sur 10 !

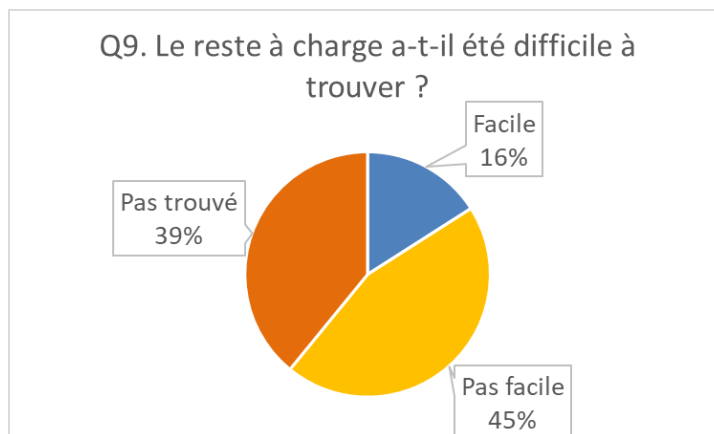
41% ne connaissent pas ce montant

- Parce que la personne ne sait pas où puiser cette information : 40%
- Parce que l'information est présentée détaillée mais non au global : 40%
- Parce que l'information n'est pas disponible (6 mois de relevés, relevés indisponibles, chronophage) : 20%

59% connaissent le montant

Un montant trouvé :

- Dans l'espace personnel OCAM (70%)
- Dans les relevés papiers ou courriels (15%)
- Dans l'espace Ameli (15%)



Seuls 16% ont trouvé qu'il était aisé de se procurer cette information.

45% se sont procuré cette information avec difficulté

Le temps moyen de recherche :

25 min



CONNAISSANCE DE SES
DÉPENSES



MONTANTS DES
COTISATIONS

Le montant des cotisations, seule information vraiment maîtrisée !

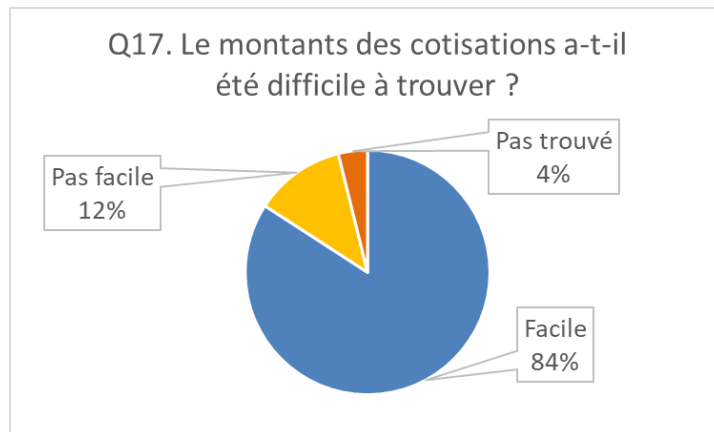
5% ne connaissent pas ce montant

- Parce que la personne ne sait pas où puiser cette information : 40%
- Parce que l'information est présentée détaillée mais non au global : 40%
- Parce que l'information n'est pas disponible (6 mois de relevés, relevés indisponibles, chronophage) : 20%

95% connaissent le montant

Un montant trouvé :

- Dans l'espace personnel OCAM (50%)
- Dans les relevés papiers ou courriels (30%)
- Via les relevés bancaires, les bulletins de paie (20%)



84% ont trouvé qu'il était aisé de se procurer cette information.

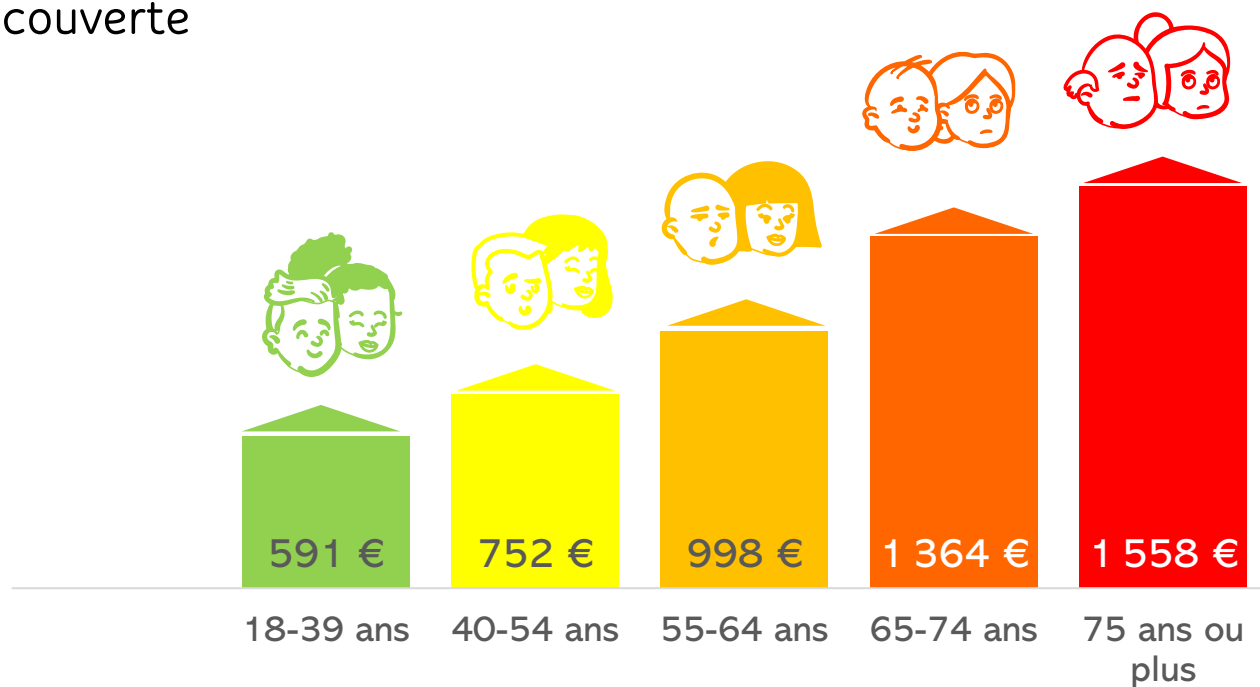
12% se sont procuré cette information avec difficulté

Le temps moyen de recherche :



Les cotisations 2025 des complémentaires

Cotisations annuelles moyennes par personne
couverte



Avant 55 ans, les cotisations en collectif sont légèrement plus élevées du fait de niveaux de couvertures supérieurs. En individuel, les cotisations croissent avec l'âge. Après 65 ans, ces montants dépassent 1150 €.

Pour 2026 : une hausse moyenne de +5% des cotisations

En 2026, parmi les détenteurs d'une complémentaire :

- 78% ont vu leur cotisation augmenter
- 19% ont des cotisations stables (0% à 1%),
- 3% des cotisations sont en baisse

Les personnes ayant changé de contrat, ne sont pas concernées par cette question.

Variations des cotisations entre 2025 et 2026

