bonus.ch

Primes-maladie 2010 : Comment les Suisses vont-ils réagir face à la hausse massive annoncée ?

Pourquoi les assurés changent-ils de caisse-maladie ? Quels sont les motifs pour rester fidèle à son assureur ? bonus.ch révèle les tendances à travers les résultats d'un sondage comportemental.

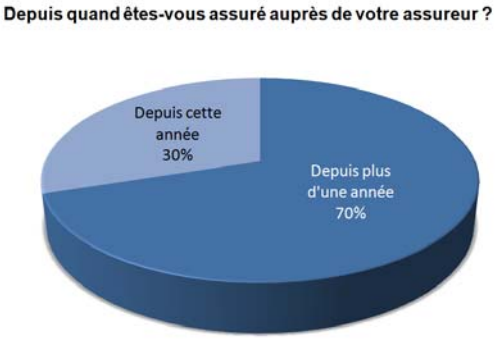
bonus.ch, **portail majeur de comparaison** en Suisse, est l'intermédiaire **neutre** entre les assurés et les assureurs. Pour mieux connaître les comportements et les habitudes des ses utilisateurs vis-à-vis de leur assurance-maladie, le site comparateur a mené une **enquête comportementale** auprès de plus de 3700 assurés.

Une grande partie de l'enquête portait sur la **satisfaction des assurés** quant à la **qualité des services** proposés par leur caisse-maladie et de l'identification des critères prépondérants dans le cadre d'un changement d'assureur. Le résultat est positif : les assurés sont plutôt fidèles et satisfaits !

Le résultat de l'enquête démontre les tendances de changement à venir :

1. Pourcentage de changement de caisse-maladie pour 2008-2009

Le résultat de l'enquête démontre, que les assurés suisses sont plutôt **fidèles** et **satisfaits** de leur assurance-maladie. **70%** des personnes interrogées sont restées assurées auprès de leur caisse-maladie depuis plus d'une année, et seulement **30%** ont changé d'assureur l'année passée.

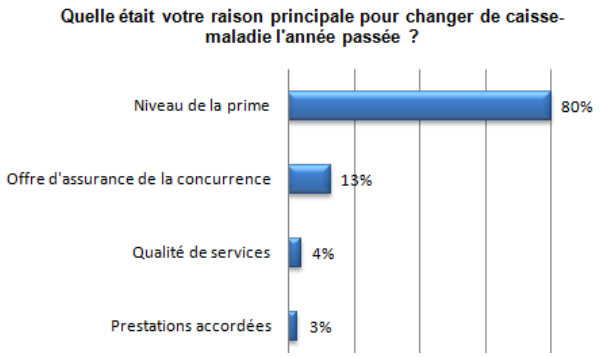


Depuis quelques années, les grands groupes d'assurance créent de nouvelles caisses-maladie moins chères pour rester attractifs. Cependant, les assurés préfèrent quitter le groupe pour une autre caisse-maladie, bien que l'assureur actuel propose une caisse attractive au sein du même groupe.

Les assurés qui optent pour une nouvelle caisse-maladie préfèrent conserver leur assurance complémentaire hospitalière auprès de leur ancien assureur. Etant donné que les caisses-maladie peuvent émettre des réserves ou tout simplement refuser une adhésion, les assurés préfèrent la prudence.

2. Principales raisons pour changer de caisse-maladie

80% des personnes ayant changé d'assurance-maladie l'année passée disent avoir quitté leur assureur pour une **prime plus basse** à la concurrence. A l'opposé, la qualité des prestations n'a eu de l'importance que pour 3% des assurés ! On constate que ce sont les femmes entre 25 et 45 ans qui changent le moins souvent de caisse-maladie. Quant aux régions linguistiques, ce sont les romands qui ont le plus tendance à changer.

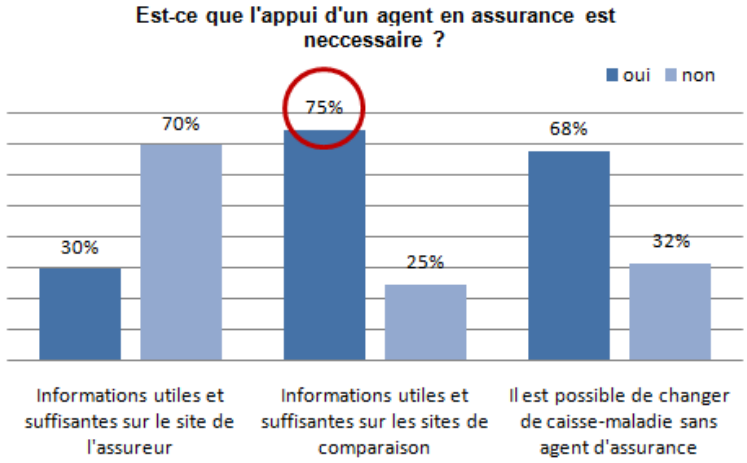


bonus.ch

3. Les sites de comparaison facilitent le changement de caisse-maladie

Un assuré sur deux a déjà été démarché par un agent d'assurance. Le plus souvent, ce sont les caisses-maladie faisant partie du Groupe Mutuel et du groupe Helsana, suivi d'Assura, qui leur sont proposées en premier. Cependant, **90%** d'entre-eux ne sont actuellement pas assurés auprès de la caisse-maladie que l'agent leur proposait. Ce constat, soulève quelques questions ! Est-ce que la palette d'offres proposées est assez large ? Le commissionnement influence-t-il le courtier ? L'assuré n'accorde-t-il pas toute sa confiance à l'agent ?

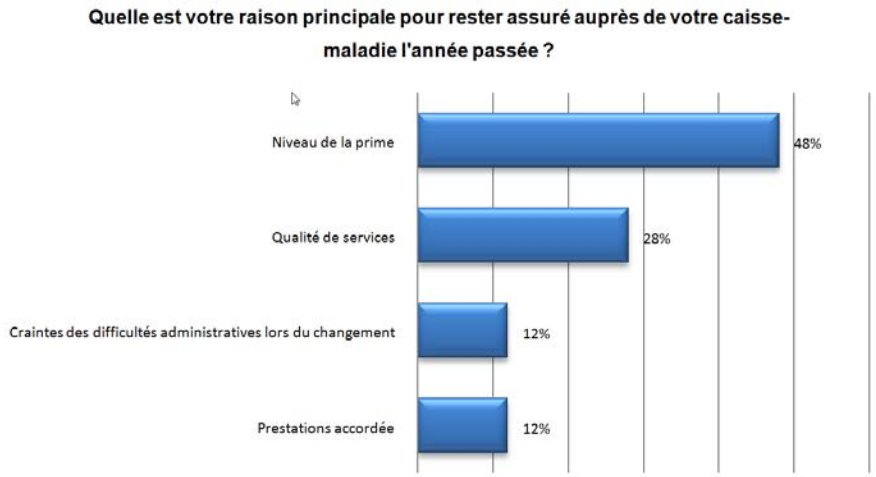
Plus que **70%** des assurés pensent, qu'il est tout à fait possible de changer d'assurance-maladie sur internet, sans l'aide d'un agent, et que toutes les informations nécessaires pour ce faire sont disponibles sur des sites d'information et de comparaison tels que bonus.ch, vergleichen.ch et comparez.ch !



4. Principales raisons pour rester fidèles à son assureur

70% des assurés sont restés **fidèles** à leur caisse-maladie depuis plus d'une année. Pour plus de la moitié, l'attractivité de la prime en était la raison ! La qualité des services et des prestations proposée par l'assurance, a incité environ **40%** d'entre-eux à rester assuré auprès de cette dernière. Plus de **10%** des personnes interrogées affirment ne pas avoir changé d'assurance en raison de craintes de difficultés administratives.

En général, les Suisses alémaniques dans la tranche d'âge entre 25 et 45 ans se montrent les plus sensibles aux prestations accordées par leur caisse-maladie. Bien que le niveau de la prime ait plus d'importance pour les romands, la qualité des services offerts a autant d'importance dans toutes les régions de Suisse.

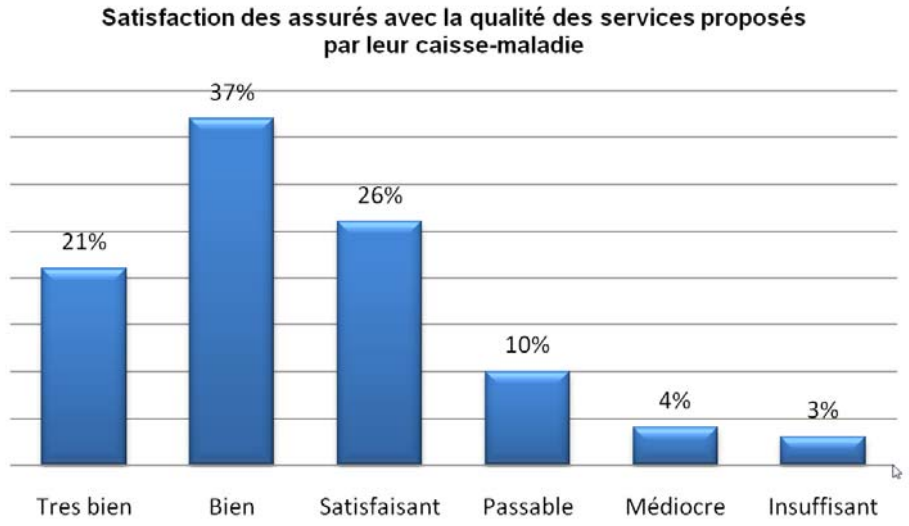


bonus.ch

5. Satisfaction des assurés avec la qualité des services proposés

Une caisse-maladie reçoit généralement une meilleure évaluation de la part de ses clients fidèles que de ceux l'ayant récemment intégré. Les femmes se disent plus satisfaites que les hommes. Outre-Sarine, les assurés apprécient les caisses à taille humaine et la proximité, se traduisant par un taux de satisfaction élevé.

Généralement, les Suisses alémaniques se disent le plus souvent « très satisfaits » de leur assurance. Au total, 58% des personnes interrogées, jugent la qualité des services proposés par leur caisse-maladie « bien » ou « très bien ». Cependant, l'enquête a montré, que même s'ils sont satisfaits, les assurés vont rester fidèles à leur caisse-maladie uniquement, si les primes qu'elle propose sont compétitives !



Cette année, la hausse des primes est plus importante que jamais. Le nombre de personnes souhaitant pouvoir bénéficier de primes réduites va considérablement augmenter. Les outils pour comparer les primes-maladie et la mise à disposition de conseils pour changer facilement de caisse-maladie sur internet, vont prendre de plus en plus d'importance dans les années à venir. Cette tendance a été confirmée par l'enquête. On constate également que la crise économique modifie fortement le comportement des consommateurs. Ces derniers s'informent et comparent plus que d'habitude.

Selon la projection* de bonus.ch, plus de 15% d'assurés vont changer de caisse-maladie cet automne!

bonus.ch a mis tout son savoir faire en œuvre pour pouvoir répondre au mieux aux besoins du grand nombre d'assurés qui vont utiliser la plateforme pour comparer leur caisse-maladie à la concurrence cet automne.

* Enquête du 17 mars 2009
http://www.bonus.ch/News/Consommation-comparatif/Sante-assurance/idNews_20090318_ZAK79E7XWZPE3.aspx

Pour plus d'informations :

bonus.ch S.A.
Monsieur Patrick Ducret
Directeur
Ch. de Rovéréaz 5
1012 Lausanne
021.312.55.91
ducret@bonus.ch

Lausanne, le 27 août 2009