

18.09.2019 – 07:50 Uhr

## bonus.ch : augmentation constante des primes-maladie vs satisfaction et fidélité des assurés



### Lausanne (ots) -

En 2019, plus de 90% des Suisses sont restés fidèles à leur caisse-maladie, et seuls 15% envisagent un changement d'assurance en 2020. Côté satisfaction générale, on enregistre une nette amélioration par rapport à 2018. Tout ceci malgré des hausses constantes des primes-maladie qui poussent les assurés à s'interroger sur le bon fonctionnement du système de santé en Suisse.

Comme chaque année, le site de comparaison en ligne bonus.ch a réalisé une enquête de satisfaction sur les caisses-maladie auprès de ses utilisateurs. Celle-ci a rencontré un franc succès, puisque plus de 3'000 personnes ont pris part à cette étude et ont évalué leur assureur sur les points suivants : hausse des primes, clarté des informations transmises, traitement des prestations et service à la clientèle. Les réponses ont été converties en une note comprise entre 1 et 6, 6 étant la meilleure note.

En 2019, plus de 90% des sondés sont restés fidèles à leur assurance maladie. Un ratio élevé qui s'explique en partie par une hausse des primes relativement faible (1.2%) par rapport aux années précédentes. Début août dernier, lorsque les participants ont été interrogés à propos de leur intention ou non de changer pour 2020, la hausse était estimée entre 2 et 3%. Résultat : sur la base de cette tendance, plus de la moitié des répondants (54.1%) ont déclaré qu'ils n'envisageaient pas de changer de prestataire. À l'inverse, seuls 15.3% indiquent qu'ils vont y songer, le reste étant sans avis.

Après une baisse marquée en 2018, la note globale attribuée aux caisses-maladie en Suisse reprend une courbe ascendante et se calque sur les valeurs de 2015 et 2016. Cette année, trois caisses-maladie sortent en tête de ce classement avec la moyenne de 5.3. Il s'agit d'Agrisano, d'OEKK et de SWICA. OEKK réalise par ailleurs un bond impressionnant par rapport à l'an dernier (+0.6), tandis qu'Agrisano et SWICA, qui figuraient déjà sur la plus haute marche du podium en 2018, progressent de 0.1 points. À la 2ème place, on retrouve Atupri, KPT et Sanitas avec la note de 5.2. Arcosana, CSS, Helsana et Visana se partagent le 3ème rang avec la moyenne de 5.1.

La tendance de ces dernières années se confirme : les Suisses allemands sont les plus satisfaits de leur caisse-maladie. Alors que 2/3 d'entre eux attribuaient la mention "bien" ou "très bien" en 2018, ils sont désormais près de 3/4 (73.2%) à en faire de même en 2019. En Suisse romande (62.7%) et en Suisse italienne (46.9%), on reste sur des valeurs très proches de l'an dernier. Avec un constat identique qui ressort : les Suisses italiens restent les plus exigeants du pays.

En prenant en détail les trois catégories évaluées, à savoir la clarté des informations, le service client et le traitement des prestations, on remarque là-aussi que la satisfaction a augmenté en 2019. Cette année encore, le traitement des prestations s'est vu attribuer la meilleure note globale (5.1, + 0.1 par rapport à 2018). Les deux autres catégories enregistrent une augmentation de 0.2 points pour atteindre la moyenne de 5.0 et passer de la mention "assez bien" à "bien".

Les caisses-maladie semblent bien répondre aux attentes des sondés en ce qui concerne le délai de remboursement des prestations maladie. Alors que près de 99% des assurés jugent adéquat un délai inférieur à 1 mois, 89% d'entre eux (contre 84.2% en 2018) déclarent que le remboursement a eu lieu dans ce laps de temps.

Accès à l'enquête de satisfaction des caisses-maladie : <https://www.bonus.ch/Pdf/2019/Caisses-maladie-satisfaction-2019.pdf>

Accès au comparatif des caisses-maladie : <https://www.bonus.ch/zrA7ZXV.aspx>

Contact:

Pour plus d'informations :

bonus.ch SA  
Patrick Ducret  
CEO  
Avenue de Beaulieu 33  
1004 Lausanne  
021.312.55.91  
ducret(a)bonus.ch

Lausanne, le 18 septembre 2019

Medieninhalte



*En 2019, plus de 90% des Suisses sont restés fidèles à leur caisse-maladie. Texte complémentaire par ots et sur [www.presseportal.ch/fr/nr/100008668](http://www.presseportal.ch/fr/nr/100008668) / L'utilisation de cette image est pour des buts rédactionnels gratuite. Publication sous indication de source: "obs/bonus.ch S.A."*

Diese Meldung kann unter <https://www.presseportal.ch/fr/pm/100008668/100832361> abgerufen werden.