

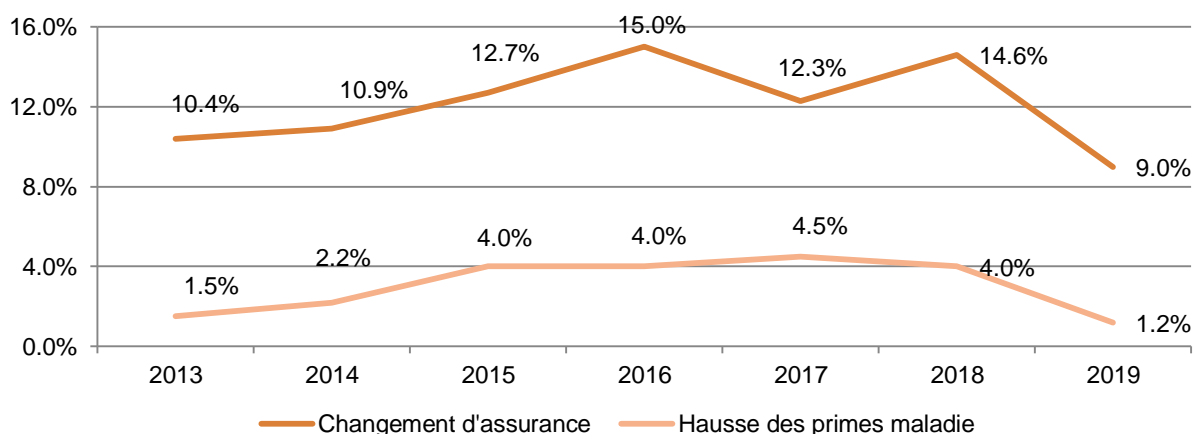
bonus.ch : augmentation constante des primes-maladie vs satisfaction et fidélité des assurés

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.

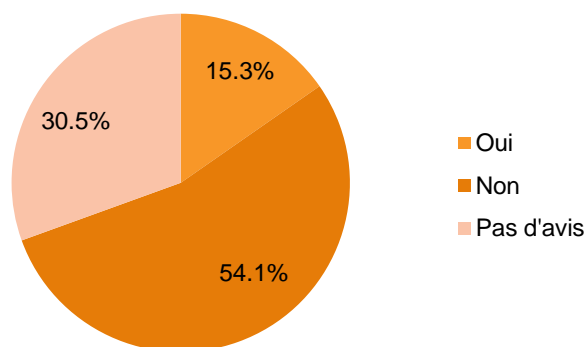
Fidélité / changement d'assurance maladie

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.



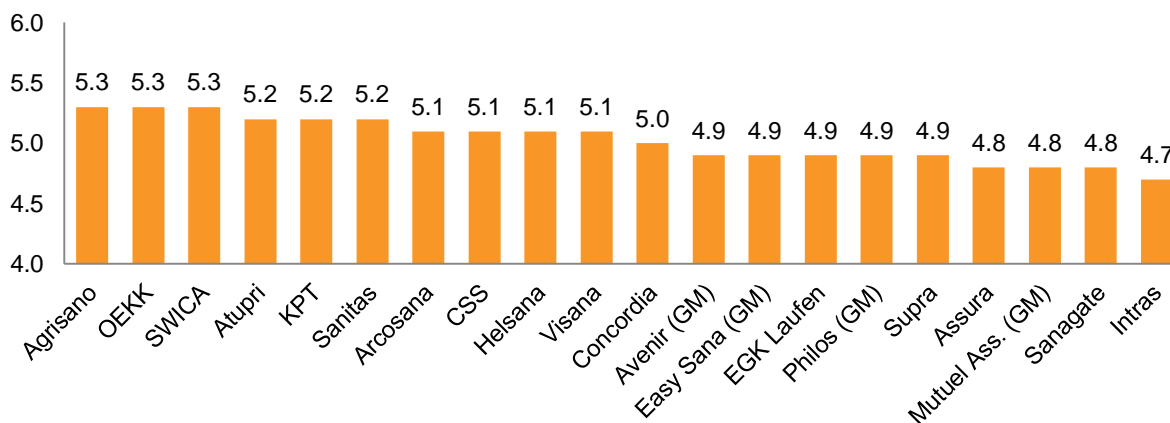
Début août dernier, lorsque les participants ont été interrogés à propos de leur intention ou non de changer pour 2020, la hausse était estimée entre 2 et 3%. Résultat : sur la base de cette tendance, plus de la moitié des répondants (54.1%) ont déclaré qu'ils n'envisageaient pas de changer de prestataire. À l'inverse, seuls 15.3% indiquent qu'ils vont y songer, le reste étant sans avis.

Envisagez-vous de changer d'assurance maladie pour 2020 ?

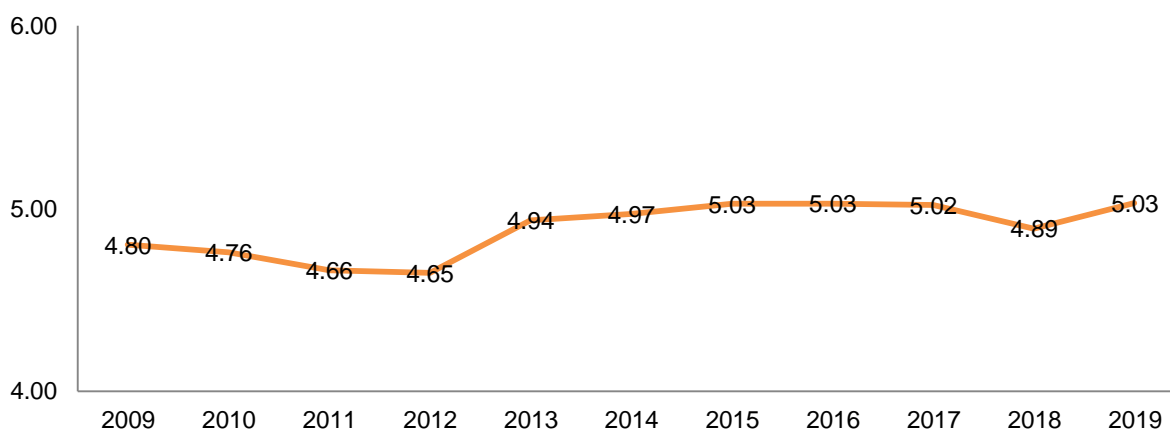


Note globale¹

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 2^{ème} place, on retrouve Atupri, KPT et Sanitas avec la note de 5.2. Arcosana, CSS, Helsana et Visana se partagent le 3^{ème} rang avec la moyenne de 5.1.



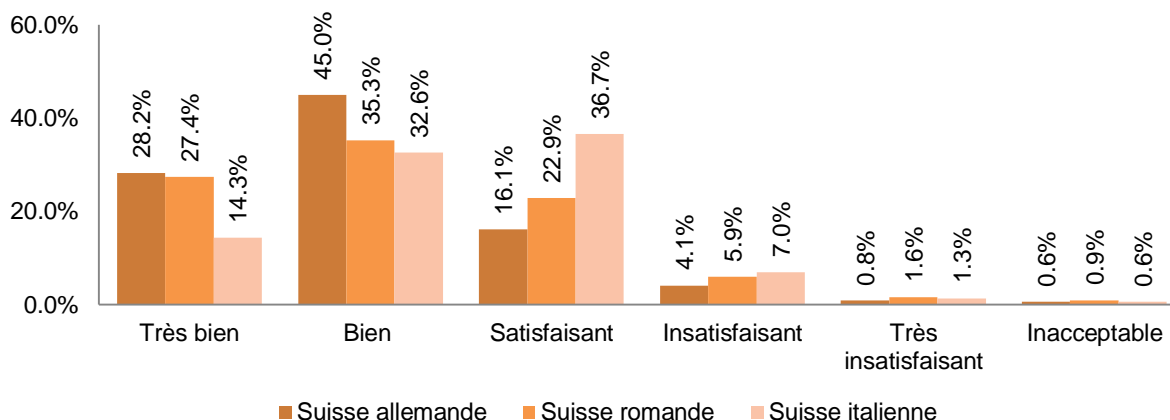
Satisfaction générale depuis 2009



Satisfaction régionale - appréciation globale

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.

¹ Seuls les assureurs avec un nombre minimum de participants sont notés.

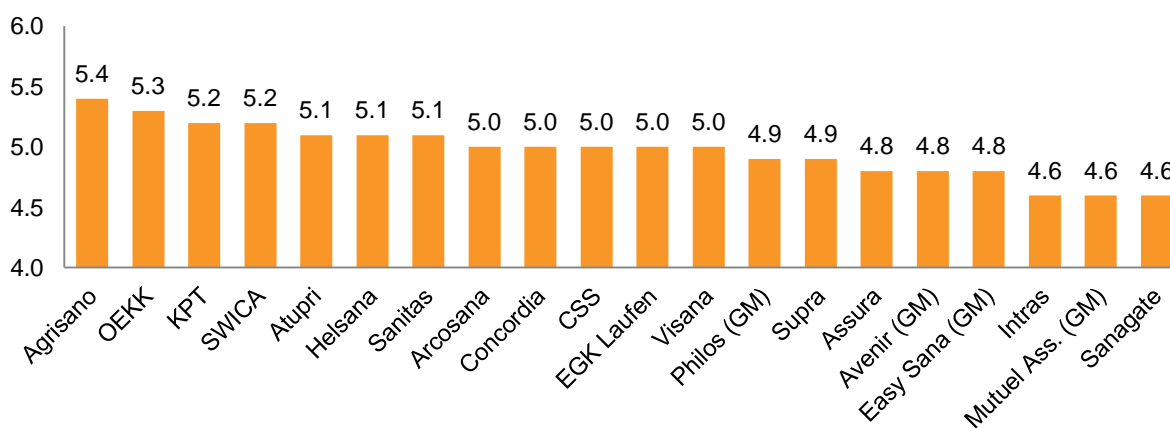


Catégories - notes globales

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".

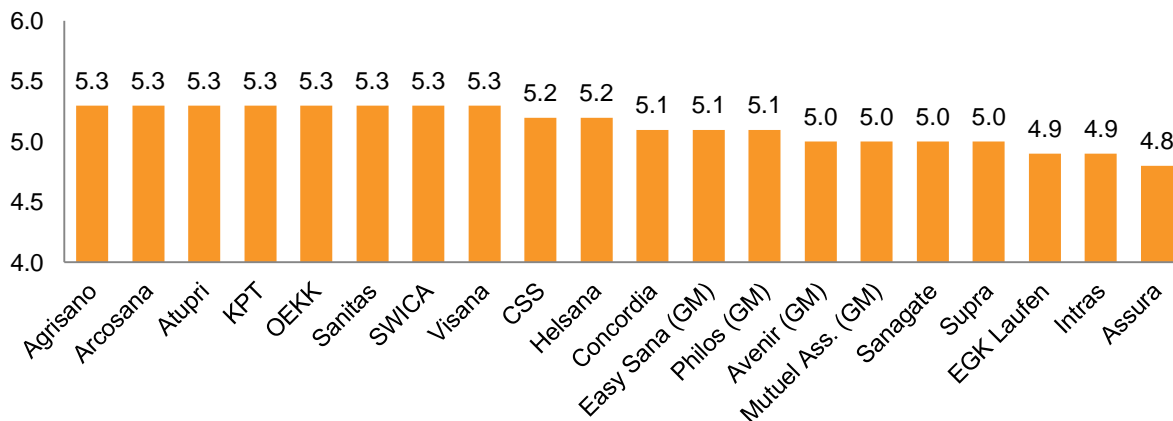
Gestion de contrat - (clarté des informations transmises, offres, ...)

Co-leader de cette catégorie l'année dernière, Agrisano occupe cette fois-ci seul la tête du classement avec la note de 5.4 (+0.2). OEKK, avec une progression de 0.7 par rapport à 2018, s'empare de la seconde place. Juste derrière, KPT (+0.1) et SWICA (+0.0) se partagent la troisième place avec 5.2.



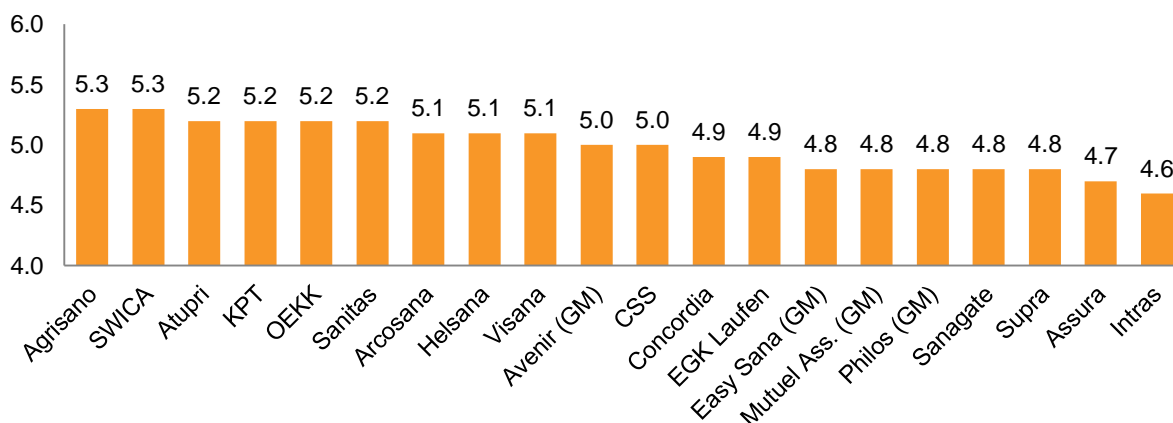
Traitement des prestations - (décompte, délai de remboursement, ...)

Pour cette catégorie, on retrouve un tir groupé en tête, avec pas moins de huit caisses-maladie qui affichent la note globale de 5.3 : Agrisano, Arcosana, Atupri, KPT, OEKK, Sanitas, SWICA et Visana. Avec 5.2, CSS et Helsana terminent à la 2^{ème} place, tandis que Concordia, Easy Sana (GM) et Philos (GM) sont à égalité sur la 3^{ème} marche du podium.



Service client - (disponibilité, sympathie des collaborateurs, ...)

Agrisano et SWICA se partagent la première place de cette catégorie avec la note globale de 5.3. Suivent Atupri, KPT, OEKK et Sanitas, qui obtiennent un 5.2 de moyenne. En 3^{ème} position, avec la note de 5.1, on trouve Arcosana, Helsana et Visana.

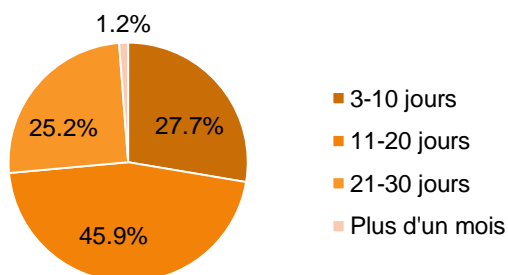


Délai de remboursement adéquat

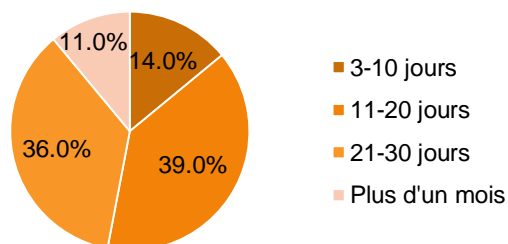
Les caisses-maladie semblent bien répondre aux attentes des sondés en ce qui concerne le délai de remboursement des prestations maladie. Alors que près de 99% des assurés jugent adéquat un délai inférieur à 1 mois, 89% d'entre eux (contre 84.2% en 2018) déclarent que le remboursement a eu lieu dans ce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

Suisse

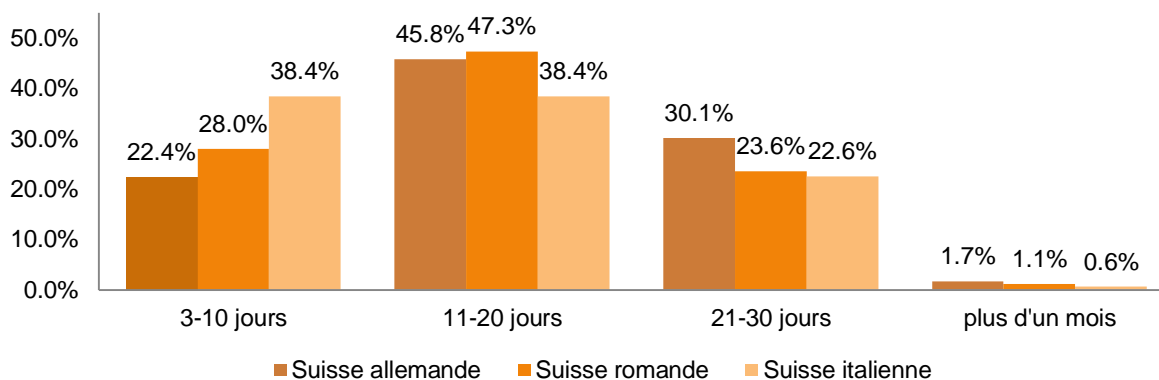
Délai de remboursement adéquat



Délai de remboursement effectif

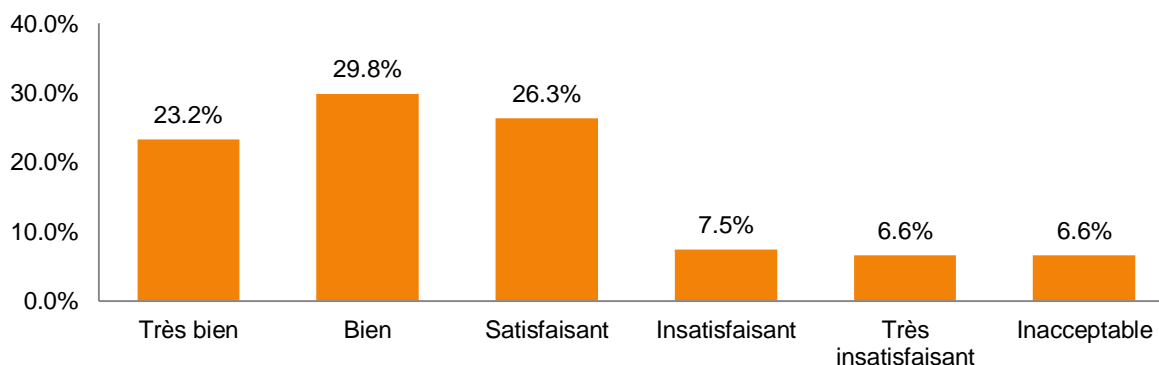


Par région linguistique



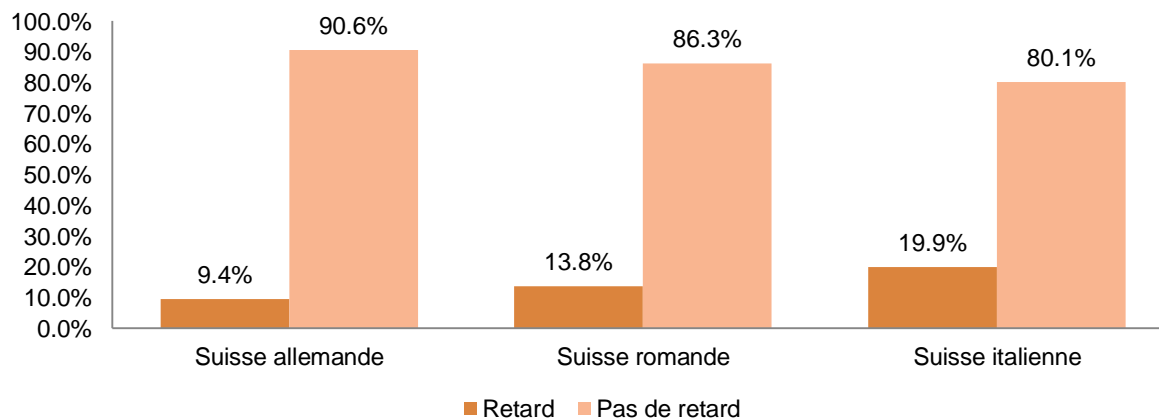
Retard de paiement

Lors de notre enquête, 13.3% des sondés (pourcentage stable depuis 2012) ont avoué avoir déjà eu un retard de paiement de primes. Ceux-ci ont alors été questionnés sur le traitement de leur dossier par le service contentieux. 53% lui ont attribué la mention "bien" ou "très bien", tandis que 6.6% l'ont qualifié "d'inacceptable".

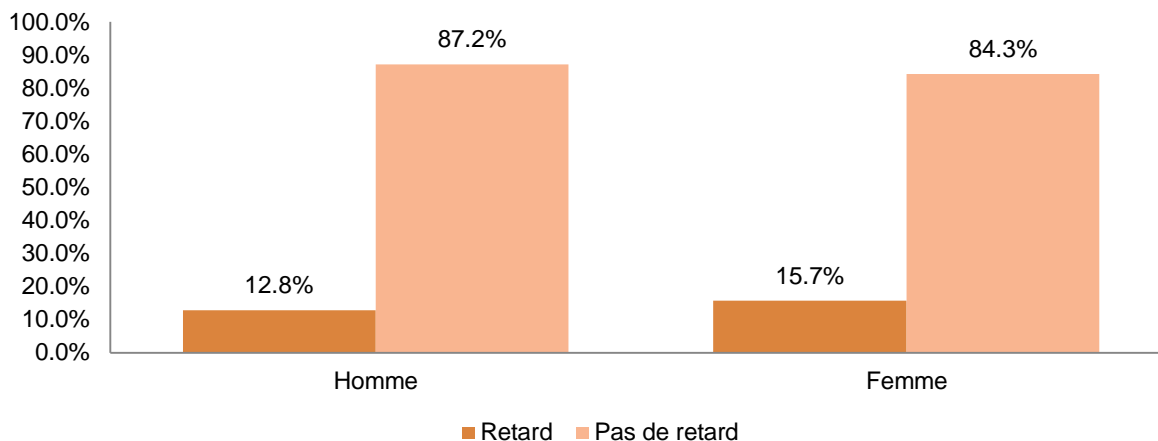


Les Suisses italiens sont les plus coutumiers du fait, puisque pas moins de 19.9% se sont déjà retrouvés dans une situation de retard de paiement. À l'inverse, seuls 9.4% des Suisses allemands ont été dans ce cas de figure. On ne remarque par contre que peu de disparités entre les genres, puisque moins de 3% séparent les hommes et les femmes.

Différences régionales



Différences hommes/femmes



Accès aux notes de satisfaction des caisses-maladie :

<https://www.bonus.ch/Caisse-maladie/Comparatif/Caisse-maladie-prime.aspx>

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