

## bonus.ch sur l'assurance maladie : près de 20% de changements pour l'année 2023 et une prévision de 35% pour 2024

Pour l'année 2022, seulement 8% des assuré(e)s avaient changé de caisse-maladie. Pour 2023, ils ont été près de 20% à opter pour un nouveau prestataire. En Suisse italienne, ce chiffre a même atteint 25%. Avec la nouvelle forte hausse prévue pour 2024, la tendance devrait encore s'accroître : 35% des assuré(e)s envisagent un changement.

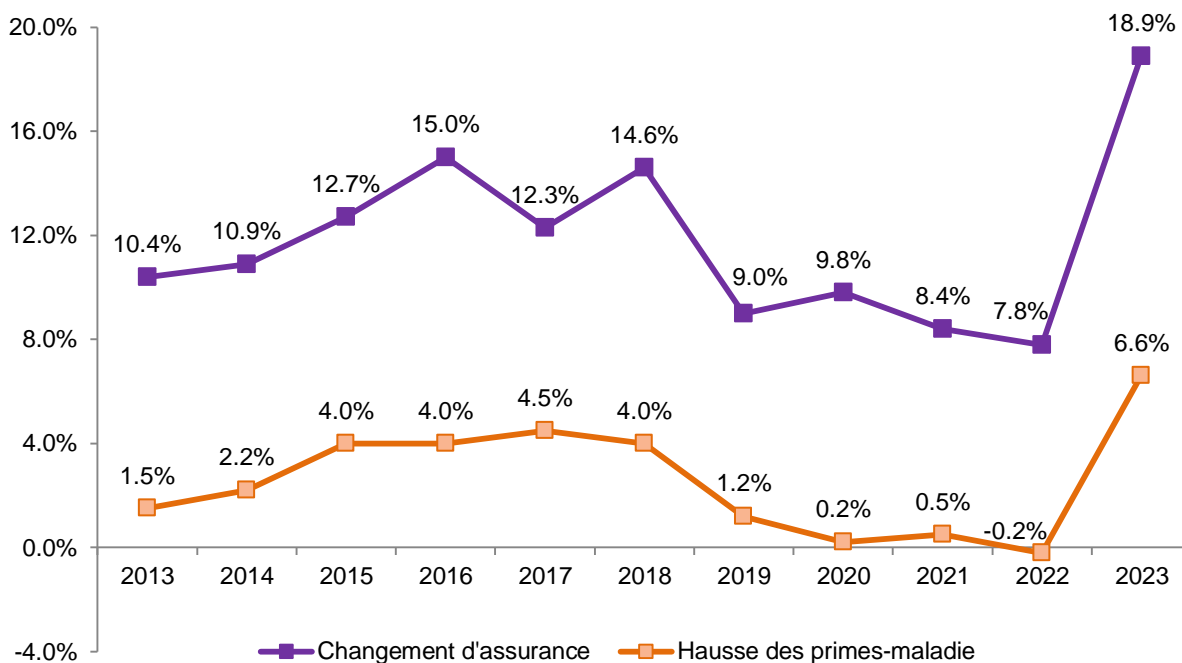
Depuis 2009, le comparatif en ligne bonus.ch permet annuellement à la population suisse de donner son avis sur la thématique de l'assurance maladie. En juin 2023, ce sont ainsi plus de 4'700 personnes qui ont répondu à l'enquête de satisfaction et qui ont évalué leur assureur sur les points suivants :

- hausse des primes
- clarté des informations transmises
- traitement des prestations
- service à la clientèle

Les réponses ont été converties en une note comprise entre 1 et 6, 6 étant la meilleure note.

### Changement d'assurance maladie - Record historiquement élevé

En 2022, les primes-maladie avaient baissé de 0.2% en moyenne et seulement 7.8% des assuré(e)s avaient opté pour un changement de prestataire. En 2023, avec la forte hausse de 6.6%, la donne a été bien différente. Face à cette augmentation des primes, couplée à l'inflation, c'est près de 20% de la population suisse qui s'est tournée vers une nouvelle caisse-maladie. Un record historiquement élevé.



### Un quart des Suisses italiens ont changé d'assurance maladie

En 2023, le canton du Tessin a enregistré l'une des hausses de primes les plus élevées de Suisse (9.1% en moyenne). Résultat : 25% des assuré(e)s italophones ont opté pour un changement de prestataire. En comparaison, ce ratio avoisine les 18% du côté alémanique et romand.

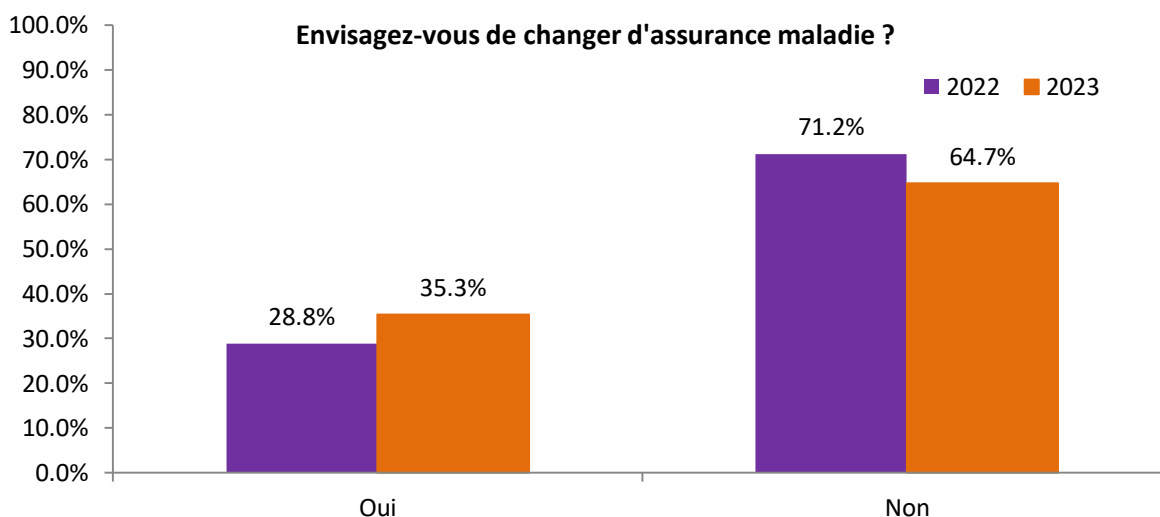
## Quelle est la motivation principale d'un changement de caisse-maladie ?

Une fois encore, le constat établi depuis de nombreuses années se confirme : la fidélité à une caisse-maladie est fortement conditionnée par l'évolution des primes. Cette tendance est d'ailleurs confirmée par les internautes de bonus.ch qui ont sollicité une offre pour l'assurance maladie : 73% d'entre eux mentionnent la volonté d'économiser sur leur prime comme motivation principale de leur demande d'offre, alors que seulement 7% l'ont fait pour des raisons d'insatisfaction.

## 35% des assuré(e)s envisagent de changer d'assurance maladie pour 2024

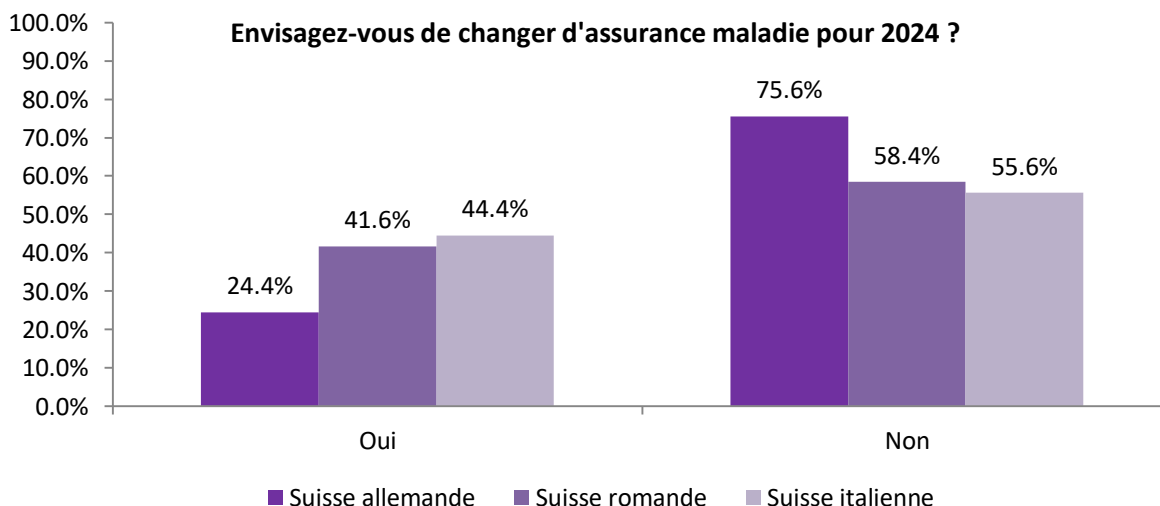
En juin dernier, lorsque plus de 4'700 personnes ont répondu au sondage de bonus.ch, la hausse des primes estimée se situait entre 4% et 8%. Sur la base de cette prévision, les sondé(e)s ont été interrogé(e)s sur leur intention ou non de changer de caisse-maladie.

Un constat ressort : l'intention de changement est encore plus élevée cette année que l'an dernier. En effet, la part d'assuré(e)s indiquant un intérêt à changer de prestataire est de 35%, contre 29% en 2022.



## Intention de changement : de grandes différences régionales

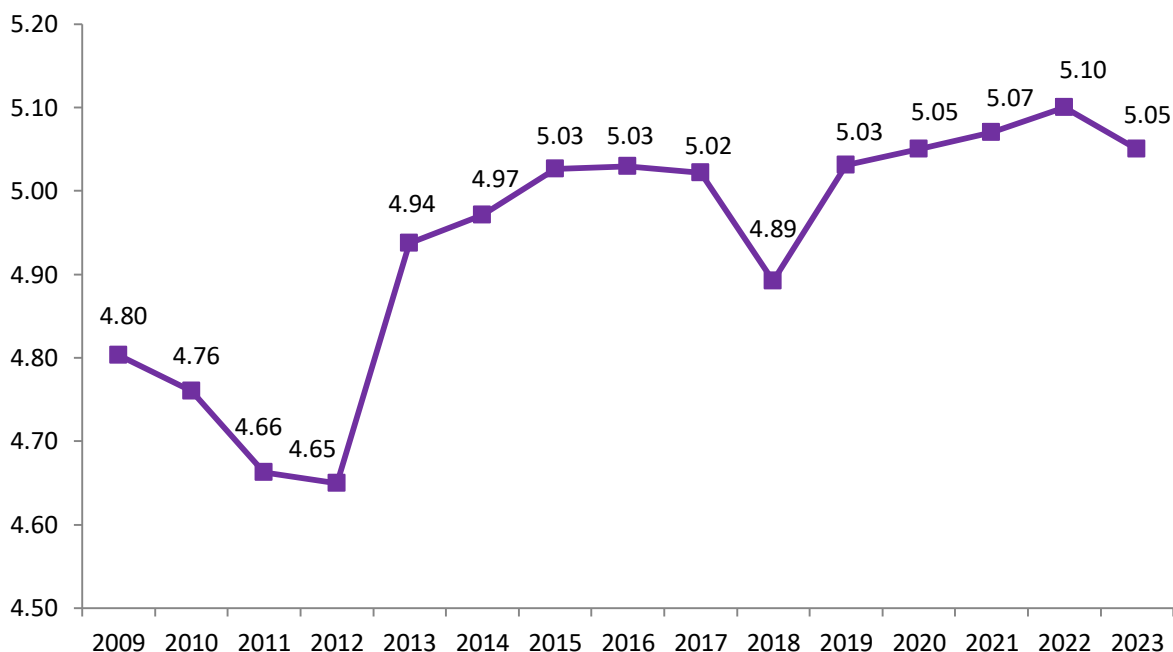
Si 42% des Suisses romands et 44% des Suisses italiens ont une envie de changement, il n'en va pas de même côté alémanique. Les Suisses allemands envisagent davantage de rester fidèles à leur caisse-maladie : seulement 24% d'entre eux prévoient une nouvelle affiliation.



## Satisfaction - Note globale

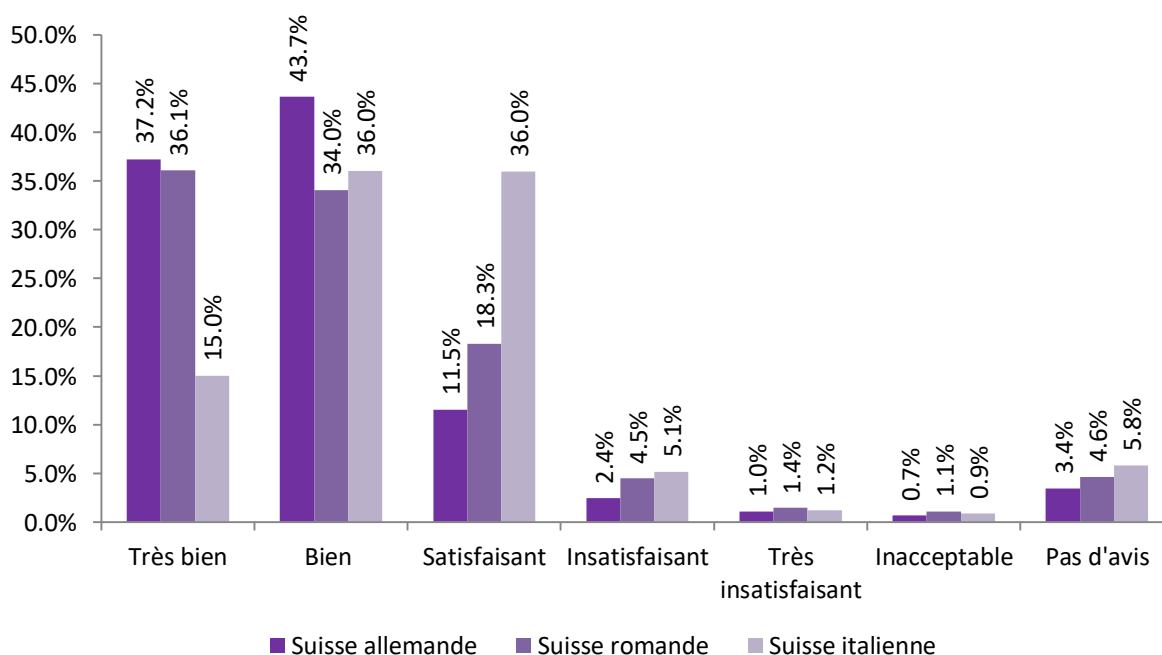
En 2022, les assuré(e)s avaient attribué une note de satisfaction record (5.10 sur 6) aux caisses-maladie. Cette année, la note générale est en baisse et atteint 5.05. La forte hausse des primes n'y est sans doute pas étrangère.

### Satisfaction générale depuis 2009



## Satisfaction régionale - appréciation globale

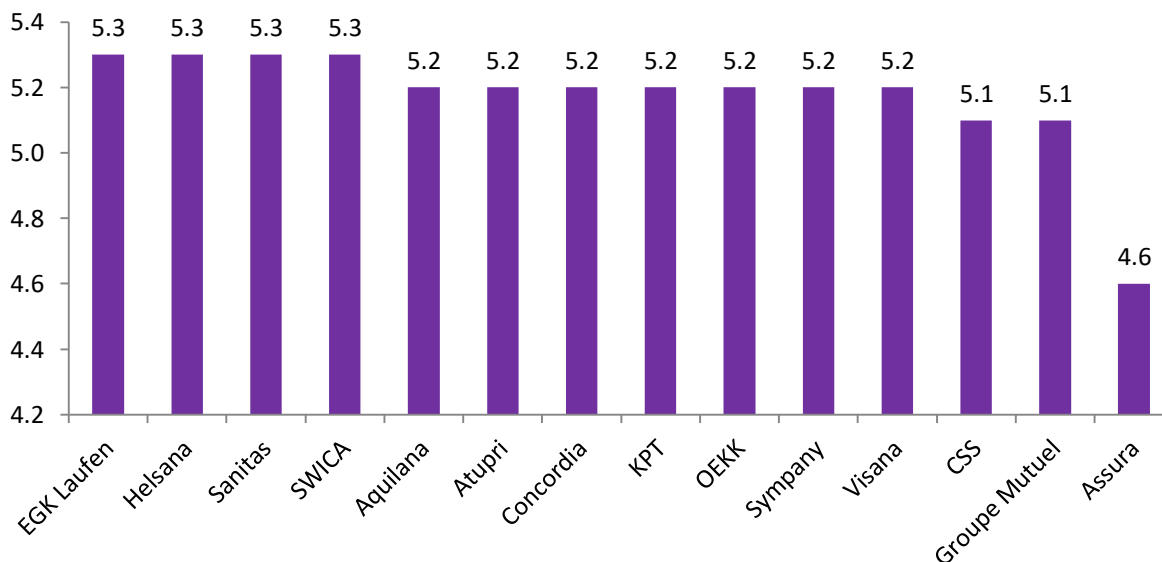
La tendance de ces dernières années se confirme : les Suisses allemands sont les plus satisfaits de leur caisse-maladie. En 2023, ils sont ainsi 81% à attribuer la mention "bien" ou "très bien". Ce constat vient corroborer le fait qu'ils soient ceux qui envisagent le moins de changer d'assurance pour 2024. Chez les Suisses romands, ce ratio se monte à 70%, tandis que les Suisses italiens (51%) restent encore et toujours les plus difficiles à satisfaire.



## Quelles sont les caisses-maladie les plus populaires en 2023 ? <sup>1</sup>

En 2023, EGK Laufen, Helsana, Sanitas et SWICA sont les caisses-maladie les plus appréciées de Suisse. Elles obtiennent la note générale de 5.3 sur 6, mention "bien".

Aquilana, Atupri, Concordia, KPT, OEKK, Sympany et Visana se retrouvent à égalité au deuxième rang avec la note de 5.2, mention "bien". CSS et Groupe Mutuel complètent ce podium avec une moyenne générale de 5.1, mention "bien".

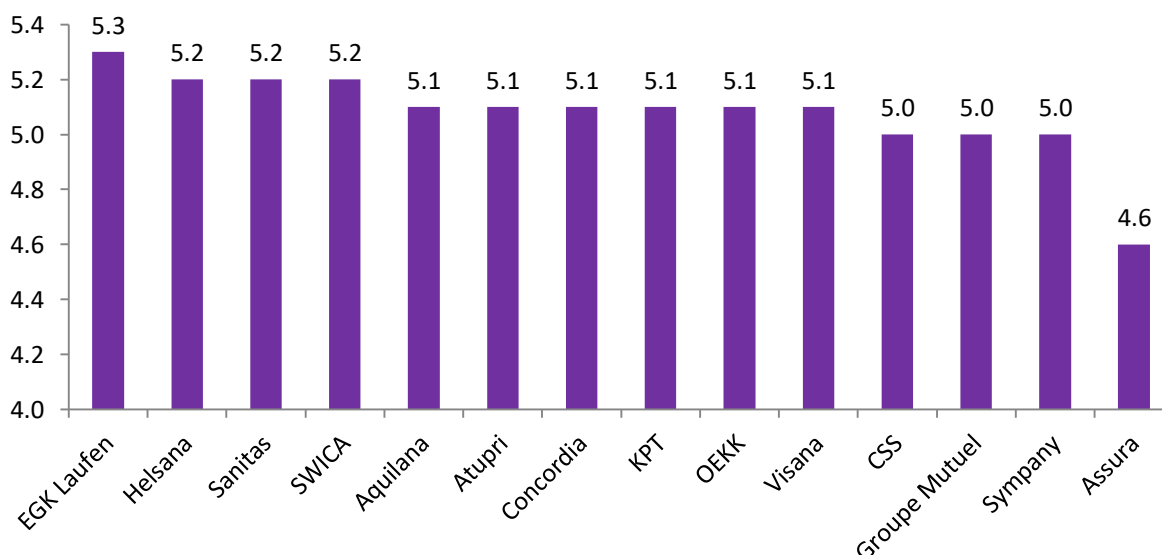


### Catégories - notes globales

Cette année encore, le traitement des prestations obtient la meilleure note globale (5.3). Le service client enregistre la note de 5.2, tandis que la gestion des contrats obtient la moins bonne note (5.1). Ces trois catégories reçoivent ainsi la mention "bien".

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

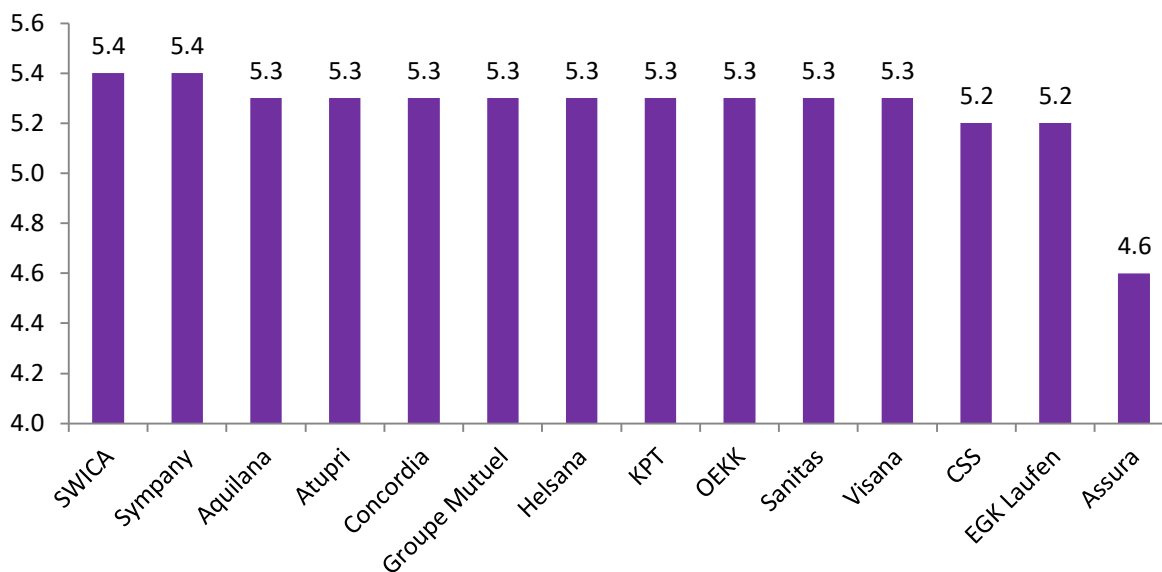
EGK Laufen s'empare seule de la première place du classement pour la catégorie de gestion de contrat avec la note de 5.3, mention "bien".



<sup>1</sup> Seuls les assureurs avec un nombre minimum de participants sont notés.

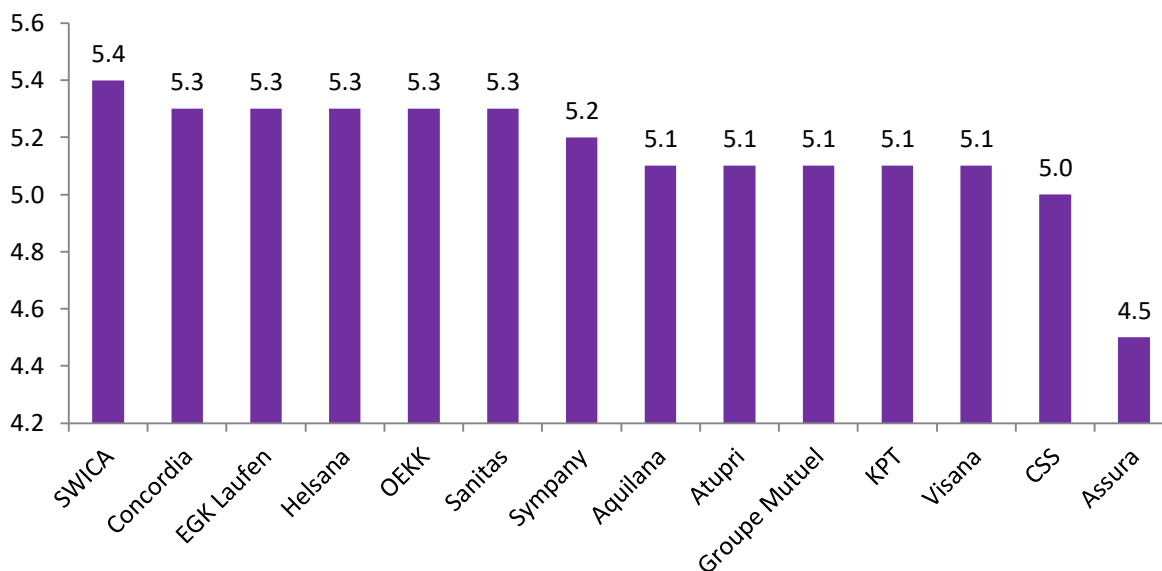
## Traitement des prestations - (décompte, délai de remboursement, ...)

SWICA et Sympany sont les caisses-maladie les plus populaires en ce qui concerne la catégorie du traitement des prestations. Avec la note de 5.4, elles décrochent la mention "bien".



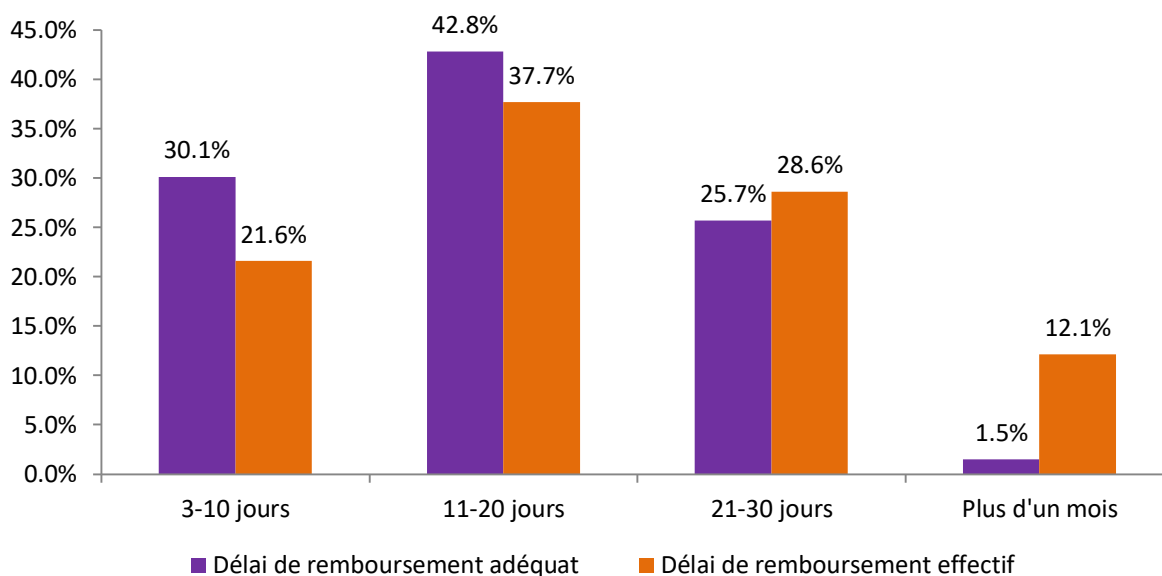
## Service client - (disponibilité, sympathie des collaborateurs, ...)

SWICA est l'assureur le plus apprécié pour ce qui est du service client. Avec la note de 5.4, il obtient la mention "bien".

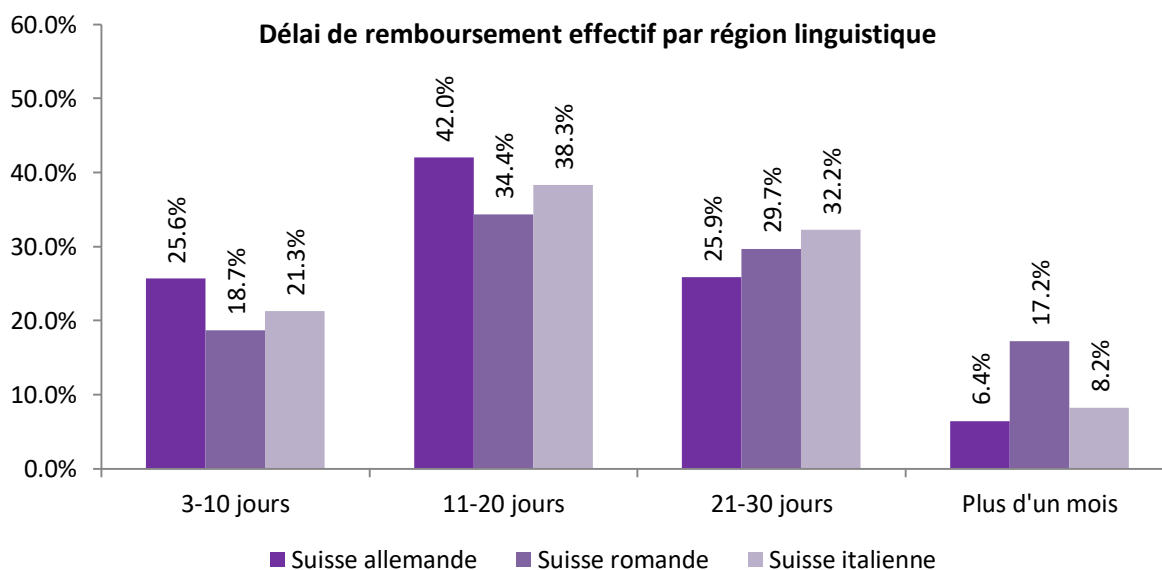


## Délai de remboursement des prestations maladie

En comparant le délai de remboursement jugé adéquat par les assurés avec le délai de remboursement effectif, les caisses-maladie semblent de manière générale relativement bien répondre aux attentes des sondé(e)s.

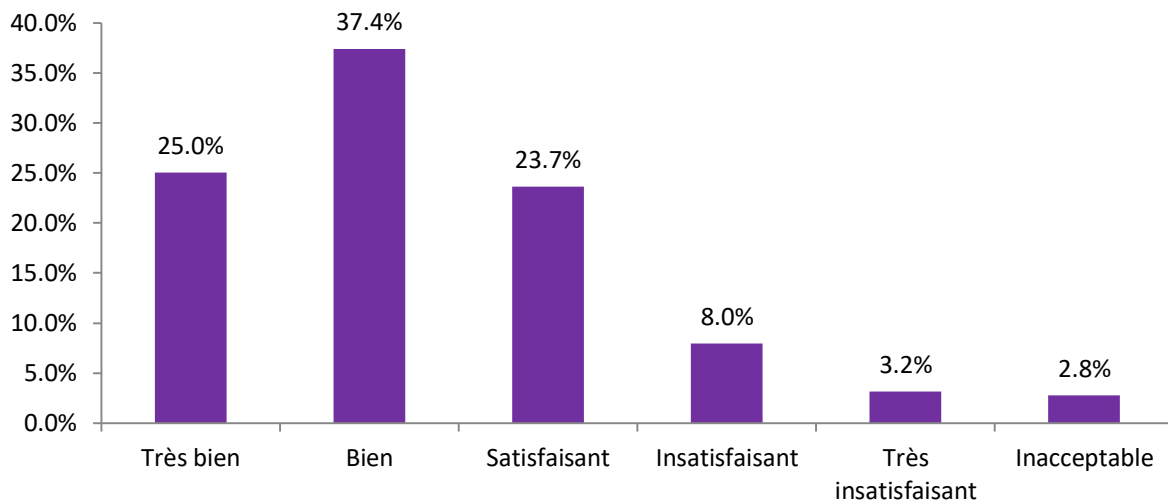


À en croire les réponses des internautes, c'est en Suisse romande que le délai de remboursement effectif prend le plus de temps. 53% déclarent que le remboursement a eu lieu dans un délai de 20 jours ou moins, contre 68% en Suisse allemande et 60% en Suisse italienne.



## Retard de paiement

En 2023, 13% des répondants de l'enquête (contre 11% en 2022) ont avoué avoir déjà eu un retard de paiement de primes. Concernant le traitement de leur dossier par le service contentieux, 62% (67% en 2022) lui ont attribué la mention "bien" ou "très bien", tandis que 3% (2% l'an dernier) l'ont qualifié "d'inacceptable".



Accès aux notes de satisfaction des caisses-maladie :

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

Accès au comparatif des primes d'assurance maladie :

<https://www.bonus.ch/Assurance-maladie/primes-assurance-maladie.aspx>

Pour plus d'informations :

bonus.ch SA  
Patrick Ducret  
CEO  
Place Chauderon 20b  
1003 Lausanne  
021.312.55.91  
ducret(a)bonus.ch

Lausanne, le 8 août 2023