

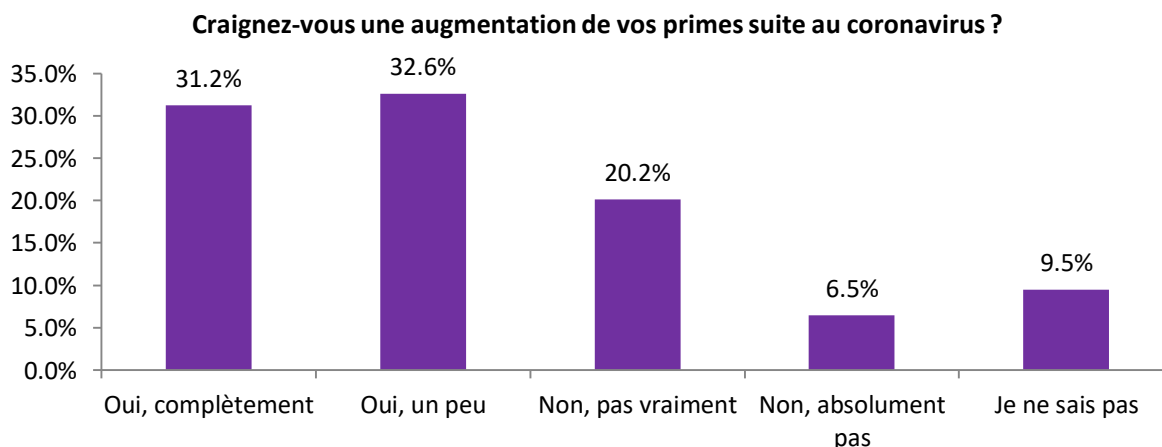
## bonus.ch : 79% des Suisses romands craignent une augmentation de leurs primes-maladie suite à la pandémie du coronavirus !

Alors que l'annonce officielle des primes-maladie 2021 approche à grands pas, plus de 3 Suisses romands sur 4 déclarent craindre une hausse de leurs primes à cause du coronavirus. Côté alémanique, ce ratio atteint 48%. En parallèle, un constat ressort : la population suisse n'a jamais été aussi satisfaite de son assurance maladie.

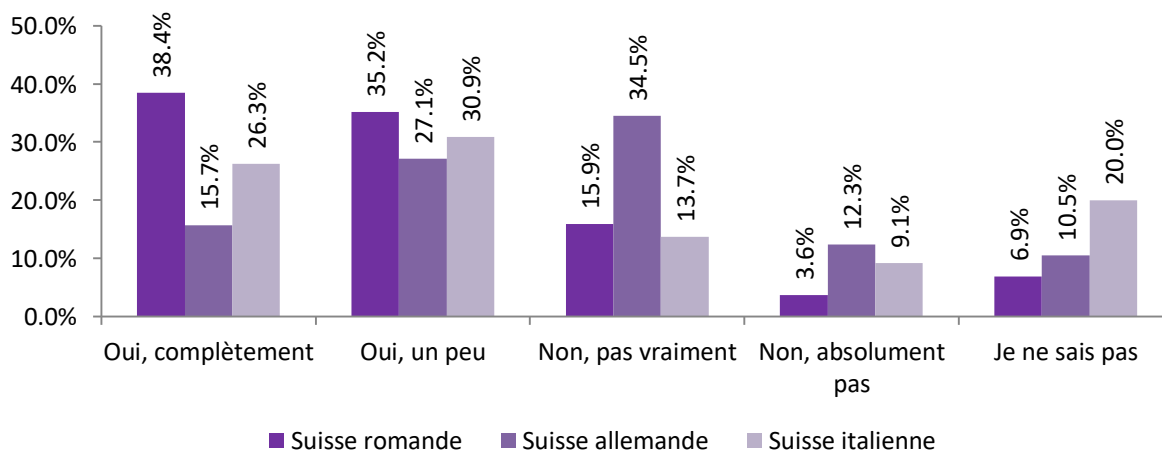
Depuis 2009, le comparatif en ligne bonus.ch permet annuellement à la population suisse de donner son avis sur la thématique de l'assurance maladie. En août 2020, ce sont ainsi plus de 1'400 personnes qui ont répondu à l'enquête de satisfaction et qui ont évalué leur assureur sur les points suivants : hausse des primes, clarté des informations transmises, traitement des prestations et service à la clientèle. Les réponses ont été converties en une note comprise entre 1 et 6, 6 étant la meilleure note.

### Coronavirus et hausse des primes

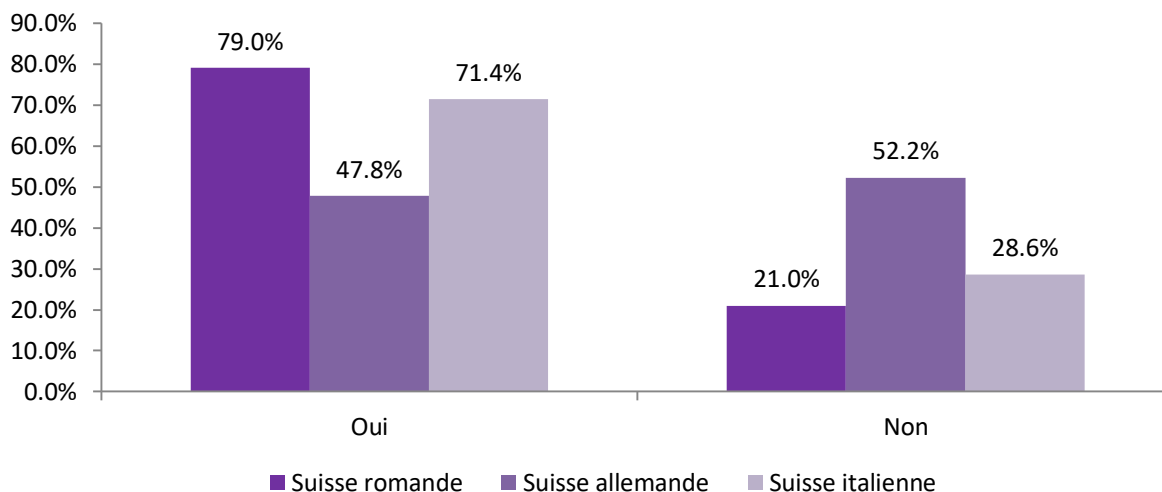
Sur l'ensemble de la Suisse, près de 64% des assurés craignent une augmentation de leurs primes-maladie 2021 suite à la pandémie du coronavirus. Dans le contexte particulier actuel, bonus.ch prévoit une hausse des primes entre 0.5% et 1.5%.



D'une région linguistique à l'autre, les différences sont considérables. Ainsi, alors que les Suisses romands et les Suisses italiens sont les plus craintifs, les Suisses allemands se distinguent et se veulent rassurants sur l'impact du coronavirus sur les primes-maladie 2021.

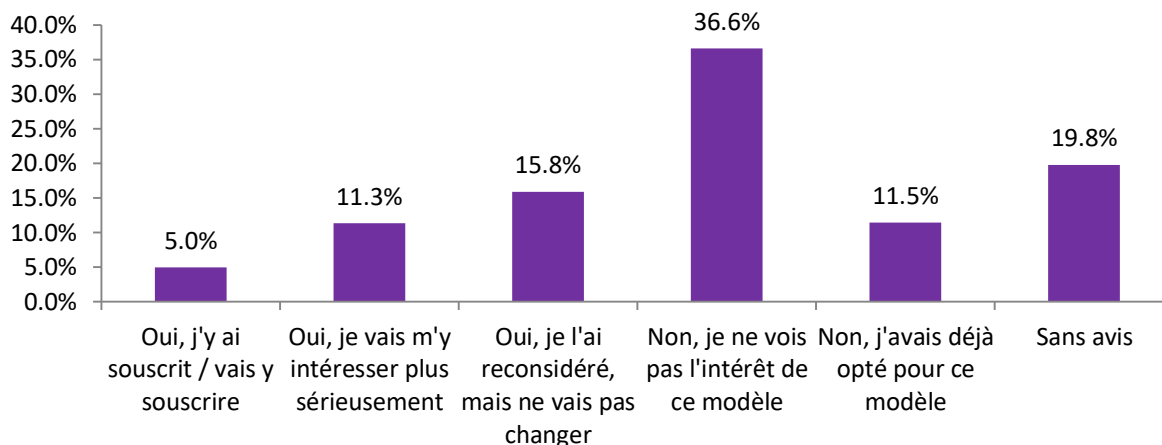


En se focalisant uniquement sur les assurés qui ont tranché sur la question, ce sont près de 80% des Suisses romands qui redoutent une hausse des primes-maladie liée au coronavirus ! Les Suisses italiens affichent également clairement leur crainte, avec un ratio qui atteint 71.4%. Au contraire, les Suisses allemands se montrent confiants sur la question, puisque seulement 47.8% déclarent craindre une augmentation.



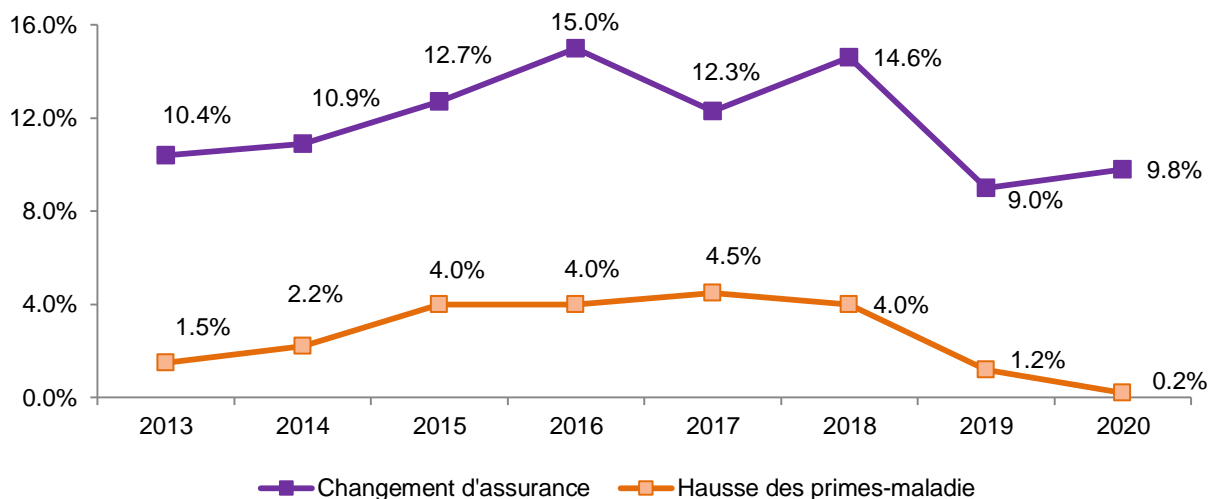
Les internautes ont également pu donner leur avis sur le modèle de télémédecine, qui a été fortement sollicité pendant la période de coronavirus. À la question de savoir si la crise sanitaire leur a fait reconsidérer ce modèle, les résultats sont pour le moins partagés : 5% disent avoir souscrit ou avoir l'intention de souscrire à la télémédecine, tandis que 11.3% vont s'y intéresser plus sérieusement. Au contraire, 36.6% n'y voient pas d'intérêt.

## Avez-vous changé d'avis sur le modèle de télémédecine suite au coronavirus ?

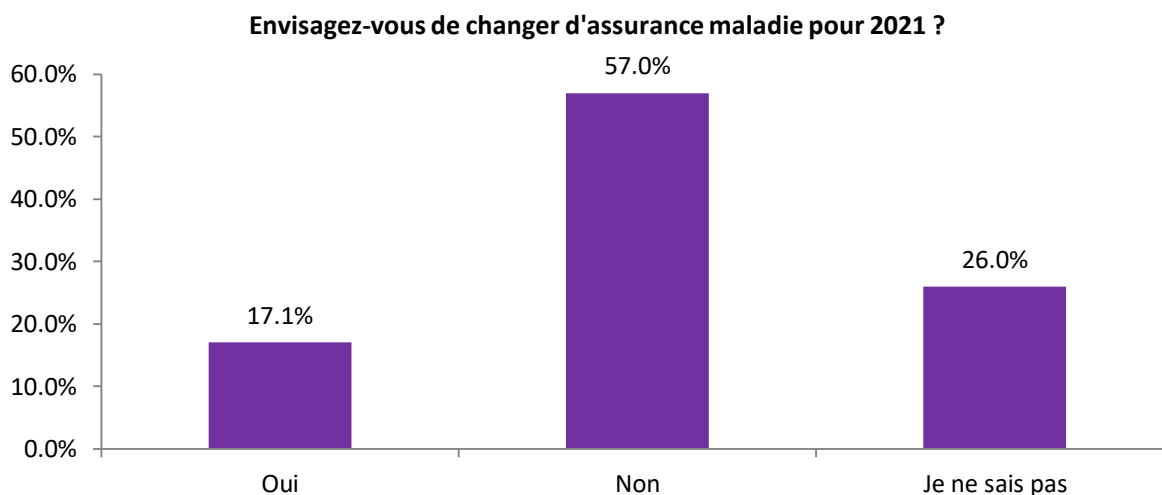


## Fidélité / changement d'assurance maladie

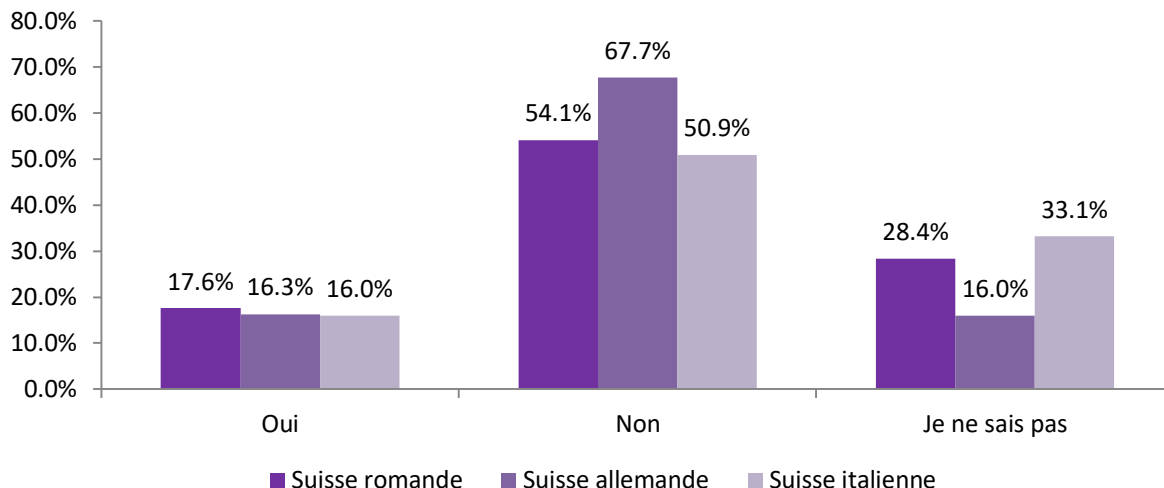
En 2020, plus de 90% des sondés sont restés fidèles à leur assurance maladie. Un ratio élevé qui s'explique en partie par la faible hausse des primes (0.2%).



À mi-août dernier, lorsque les participants ont été interrogés à propos de leur intention ou non de changer pour 2021, la hausse était estimée entre 1 et 2%. Résultats : sur la base de cette tendance, plus de la moitié des répondants (57%) ont déclaré qu'ils n'envisageaient pas de changer de prestataire. À l'inverse, seuls 17.1% indiquent qu'ils vont y songer, le reste étant sans avis.



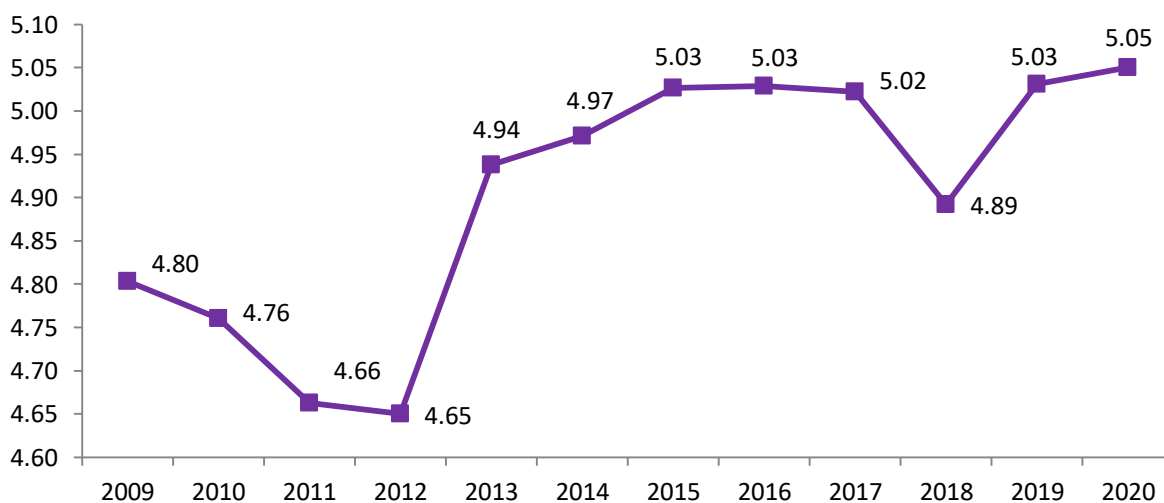
Les Suisses allemands sont les plus tranchés sur la question, puisque 67.7% disent ne pas envisager de changer de caisse-maladie pour 2021. Du côté de la Suisse romande et de la Suisse italienne, les avis sont plus partagés : un peu plus de la moitié des répondants pensent conserver le même prestataire, tandis qu'une proportion importante est encore indécise.



## Note globale<sup>1</sup>

La population suisse n'a jamais été autant satisfaite de son assurance maladie ! En 2020, les caisses-maladie en Suisse enregistrent la meilleure moyenne depuis 2009 en ce qui concerne la note globale de satisfaction, avec 5.05.

## Satisfaction générale depuis 2009

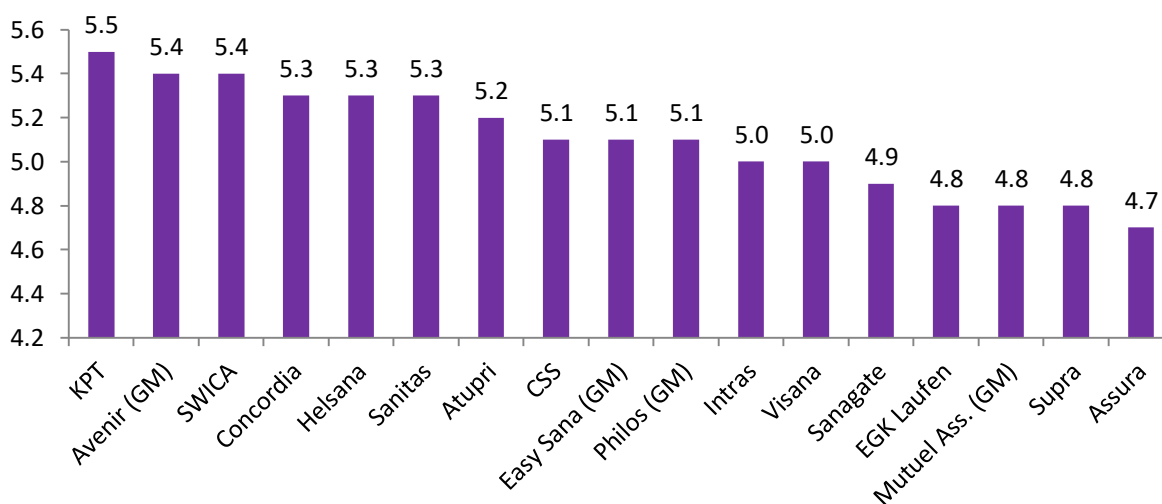


Cette année, KPT est la caisse-maladie la plus populaire auprès des internautes. Elle décroche la note moyenne de 5.5, mention "très bien". Cette assurance, qui comptait un peu moins de 400'000 affiliés en 2018, est une habituée du podium. Depuis 2016, elle figure en effet systématiquement dans le Top 2 des meilleures caisses-maladie en Suisse.

Autre accoutumée du haut du classement, SWICA se positionne cette année 2<sup>ème</sup> avec la note de 5.4, mention "bien". Première en 2016, 2018 et 2019, cette caisse de plus de 700'000 assurés confirme donc sa popularité. Elle partage son rang avec Avenir (GM), qui réalise une belle progression par rapport à 2019 (+0.5 points).

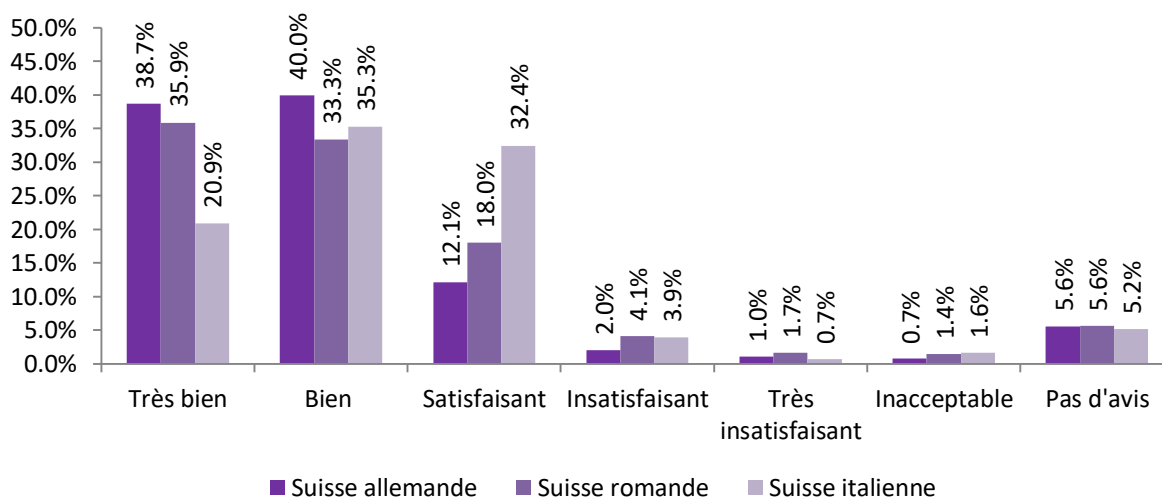
Pour compléter ce podium, Concordia, Helsana et Sanitas se classent en 3<sup>ème</sup> position avec la note générale de 5.3, mention "bien".

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



## Satisfaction régionale - appréciation globale

La tendance de ces dernières années se confirme : les Suisses allemands sont les plus satisfaits de leur caisse-maladie. En 2020, ils sont ainsi 78.7% 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 2021. Chez les Suisses romands, ce ratio se monte à 69.2%, tandis que les Suisses italiens (56.2%) restent encore et toujours les plus difficiles à satisfaire.



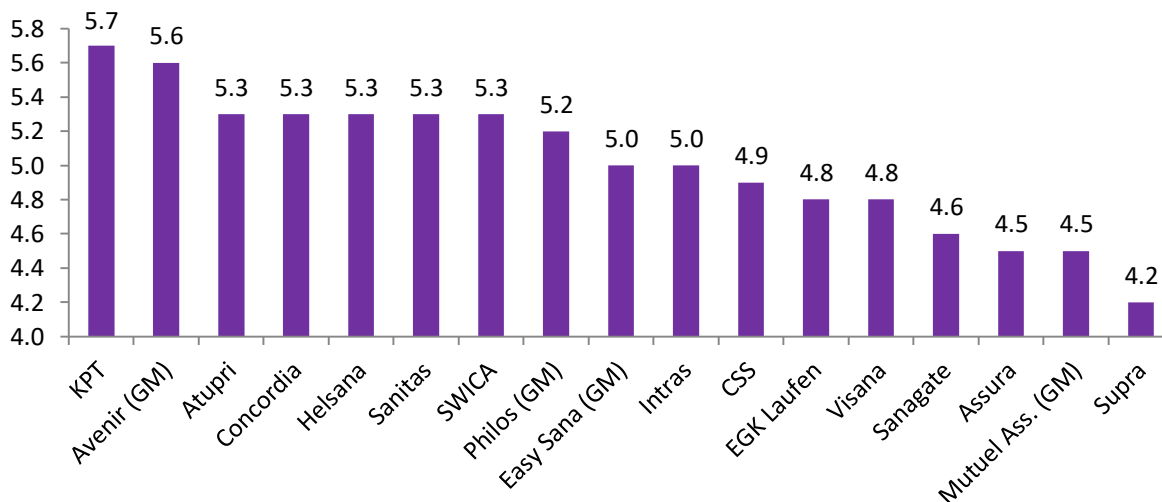
## Catégories - notes globales

En prenant en détail les trois catégories évaluées, on remarque là-aussi que la satisfaction a augmenté en 2020. Cette année encore, le traitement des prestations obtient la meilleure note globale (5.2, +0.1 par rapport à 2019). Le service client enregistre également une hausse de 0.1 point et affiche la note de 5.1, tandis que la gestion des contrats conserve la moyenne de 5.0. Ces trois catégories reçoivent ainsi la mention "bien".

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

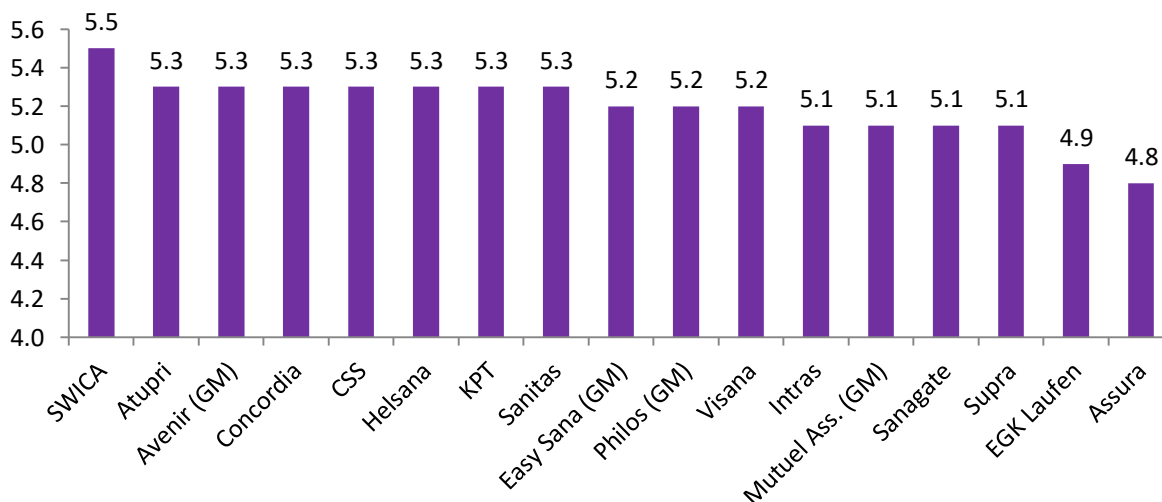
Grâce à une belle progression (+0.5 points par rapport à 2019), KPT décroche la meilleure note de cette catégorie gestion des contrats avec la moyenne de 5.7, mention "très bien". Juste derrière,

Avenir (GM) obtient la même mention avec la note de 5.6. Avec 5.3, Atupri, Concordia, Helsana, Sanitas et SWICA complètent ce podium.



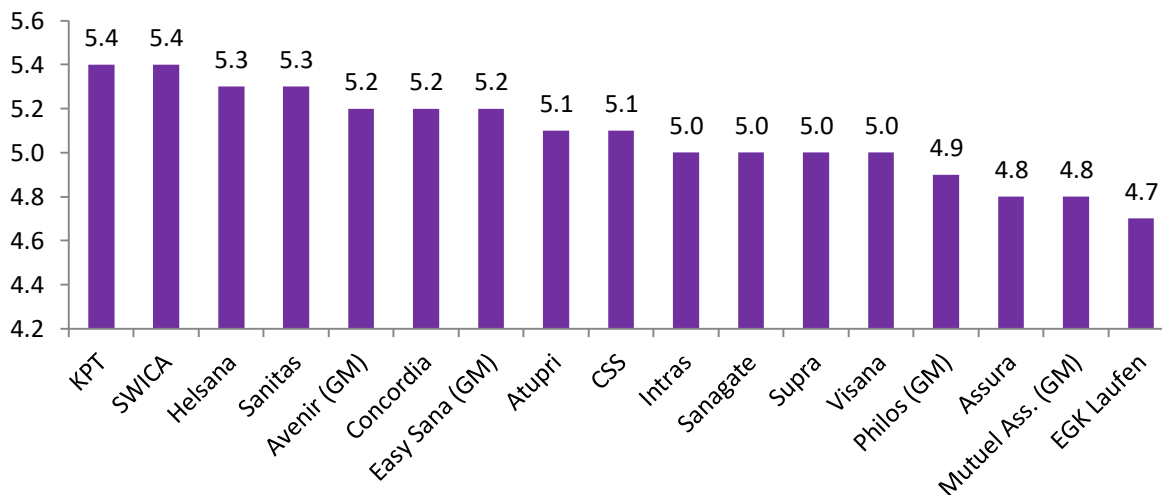
## Traitement des prestations - (décompte, délai de remboursement, ...)

Co-leader de la catégorie du traitement des prestations en 2019, SWICA termine cette année seule en tête du classement, avec la note moyenne de 5.5, mention "très bien". Ce sont ensuite pas moins de sept assureurs qui se partagent la 2<sup>ème</sup> place : Atupri, Avenir (GM), Concordia, CSS, Helsana, KPT et Sanitas (tous 5.3). Pour compléter ce podium, Easy Sana (GM), Philos (GM) et Visana s'installent sur la 3<sup>ème</sup> marche avec la note de 5.2.



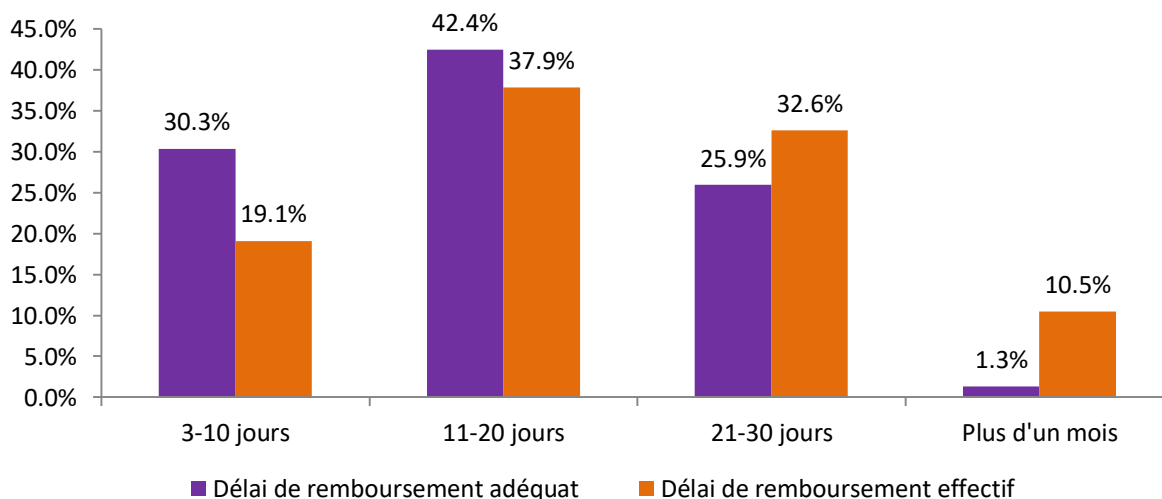
## Service client - (disponibilité, sympathie des collaborateurs, ...)

KPT et SWICA se partagent la première place de la catégorie relative au service client avec la note globale de 5.4, mention "bien". Juste derrière, Helsana et Sanitas sont à 5.3, tandis que Avenir (GM), Concordia et Easy Sana (GM) suivent avec la moyenne de 5.2.



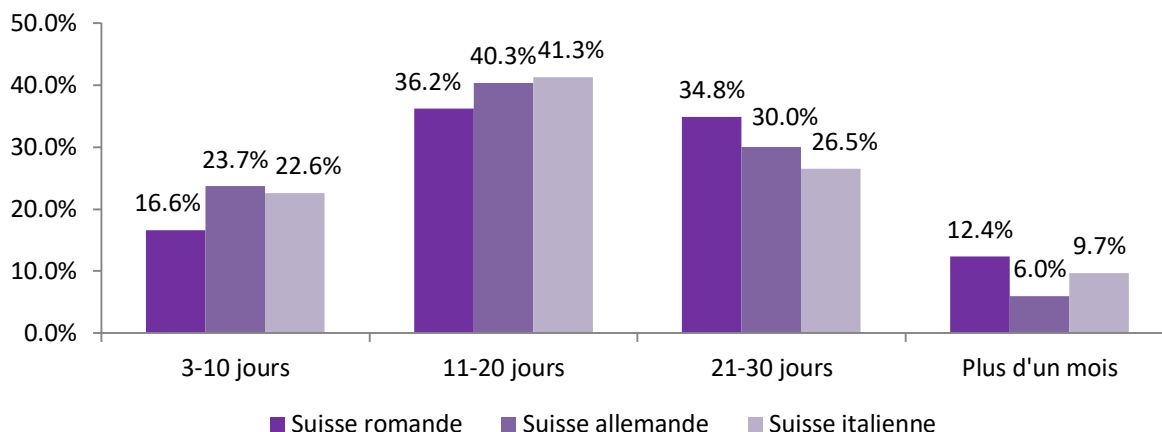
## Délai de remboursement des prestations maladie

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 sondés.



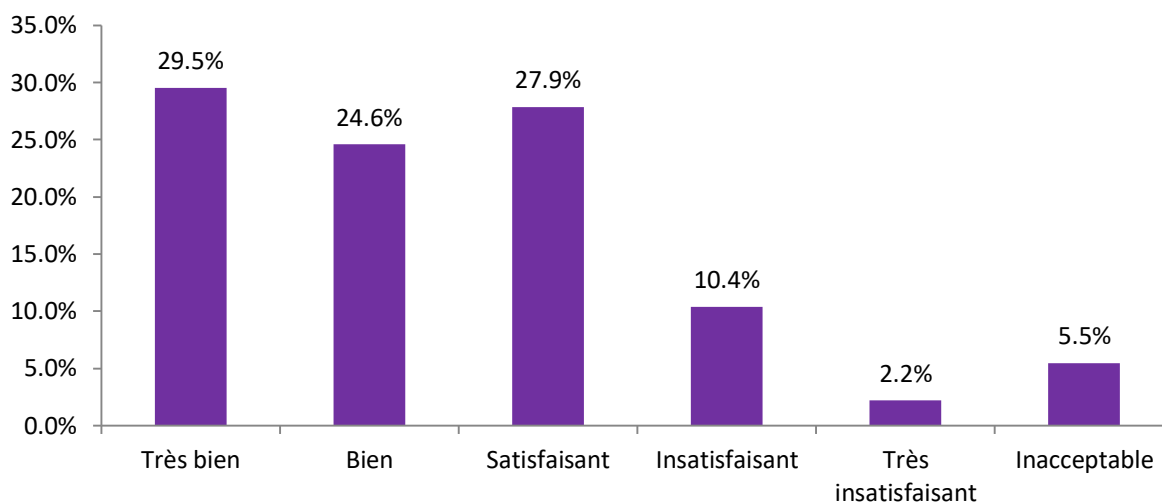
À en croire les réponses des internautes, c'est en Suisse romande que le délai de remboursement effectif prend le plus de temps. 52.8% déclarent que le remboursement a eu lieu dans un délai de 20 jours ou moins, contre 64% en Suisse allemande et 63.9% en Suisse italienne.

## Délai de remboursement effectif par région linguistique



## Retard de paiement

En 2020, 15.6% des répondants de l'enquête (contre 13.3% en 2019) ont avoué avoir déjà eu un retard de paiement de primes. Concernant le traitement de leur dossier par le service contentieux, 54.1% (53% en 2019) lui ont attribué la mention "bien" ou "très bien", tandis que 5.5% (6.6% 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>

Pour plus d'informations :

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

Lausanne, le 17 septembre 2020