

## bonus.ch sur l'assurance maladie : un tiers de la population suisse envisage de quitter sa caisse en 2026

17% des assuré(e)s ont changé de caisse-maladie pour 2025. Et la tendance s'accélère : pour 2026, 32% de la population envisage de résilier son assurance, anticipant une nouvelle hausse significative des primes. Plus frappant encore, 30% des assuré(e)s se déclarent prêt(e)s à renoncer purement et simplement à l'obligation d'assurance maladie.

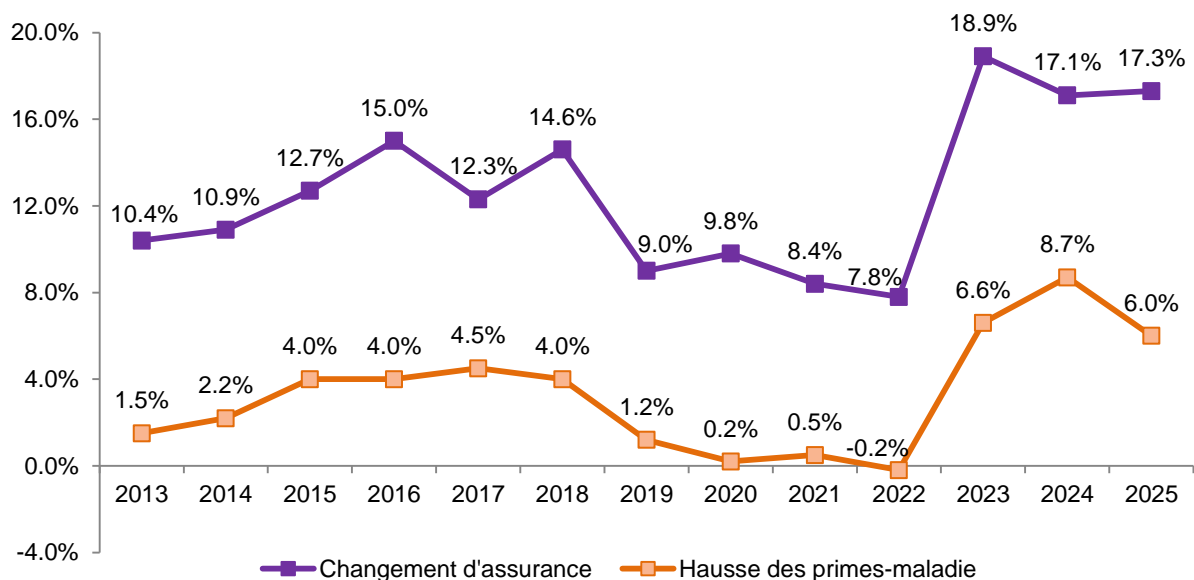
Depuis 2009, le comparatif en ligne bonus.ch permet annuellement à la population suisse de donner son avis sur la thématique de l'assurance maladie. En mai 2025, ce sont ainsi plus de 4'500 personnes qui ont répondu à l'enquête de satisfaction et qui ont évalué leur assureur sur les points suivants :

- 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.

### Entre 2023 et 2025 : 53% de changements de caisse-maladie cumulés

En 2023, alors que les primes-maladie avaient grimpé en moyenne de 6.6%, 19% de la population suisse s'était tournée vers un nouveau prestataire. L'an dernier, face à une hausse historique de 8.7%, le nombre de personnes ayant changé de caisse-maladie était de 17%. Pour 2025, ce sont également 17% des assuré(e)s qui ont tourné le dos à leur assurance en réponse à la hausse de 6.0%.



### En Suisse italienne, plus d'une personne sur cinq a quitté sa caisse-maladie

Ces deux dernières années, le Tessin a été le canton le plus touché par la hausse des primes-maladie avec une augmentation moyenne de 10.5%. Ce n'est donc pas une surprise de constater que le plus haut taux de changement est enregistré en Suisse italienne (21%), tandis qu'il atteint 17% en Suisse alémanique et en Suisse romande.

### Les 50-59 ans en tête des changements de caisse : 1 sur 4 a franchi le pas

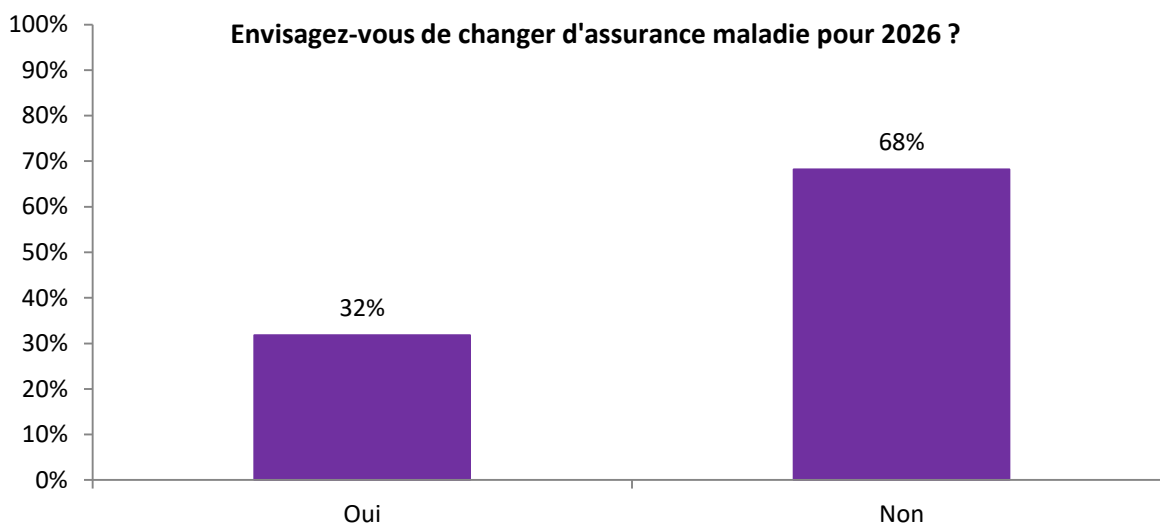
Les cinquantenaires affichent le taux de changement le plus élevé du pays (25%), tandis que les assuré(e)s de 80 ans et plus restent largement fidèles à leur caisse (seulement 13% de changement).

## 83% des demandes d'offres sont motivées par la recherche d'économies

Année après année, les données le confirment : l'évolution des primes influence fortement la fidélité des assuré(e)s. Selon l'analyse de bonus.ch, 83% des internautes qui ont demandé une nouvelle offre d'assurance maladie évoquent la volonté de faire des économies comme principale motivation. L'insatisfaction avec leur caisse actuelle ne concerne que 5% d'entre eux.

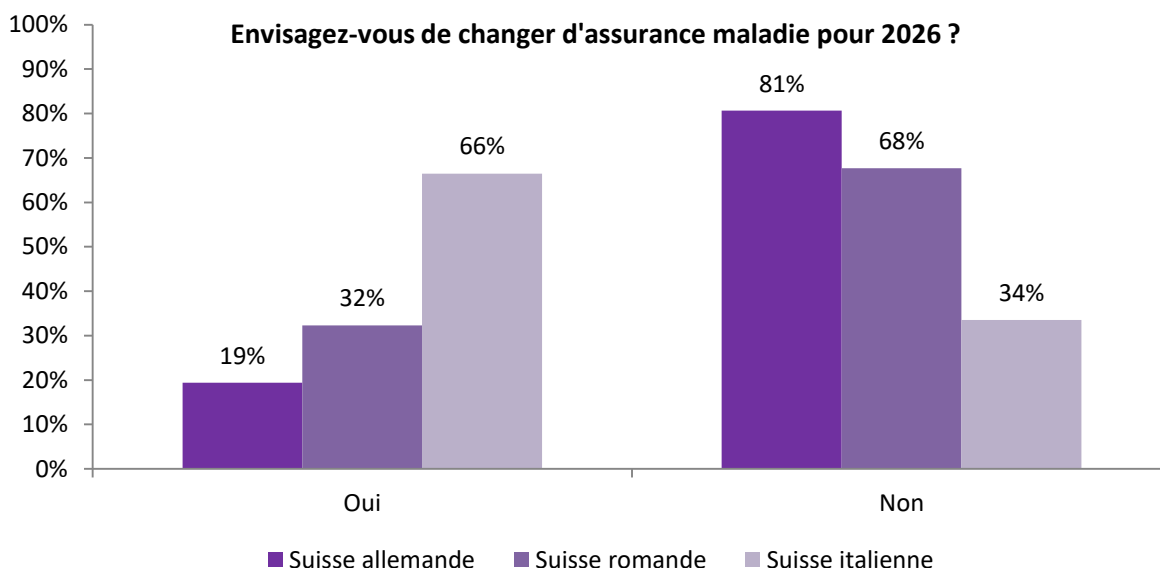
## Une personne sur trois prête à changer de caisse-maladie pour 2026

En mai dernier, alors que la hausse estimée des primes-maladie se situait entre 4% et 6%, près d'un tiers des répondant(e)s au sondage de bonus.ch anticipaient une résiliation et un changement de prestataire pour l'année 2026.



## Deux tiers des Suisses italien(ne)s envisagent de quitter leur caisse en 2026

Il existe une forte disparité régionale dans l'intention de changer de caisse-maladie. La Suisse italienne apparaît comme une région en rupture avec le système actuel, avec un nombre record de 66% d'assuré(e)s qui affichent l'intention d'opter pour un nouveau prestataire. La Suisse alémanique affiche la plus forte inertie face au changement, avec plus de 8 personnes sur 10 qui ne prévoient pas de résilier leur assurance. Enfin, 32% des Romand(e)s envisagent de se tourner vers un autre prestataire de santé pour l'année 2026.

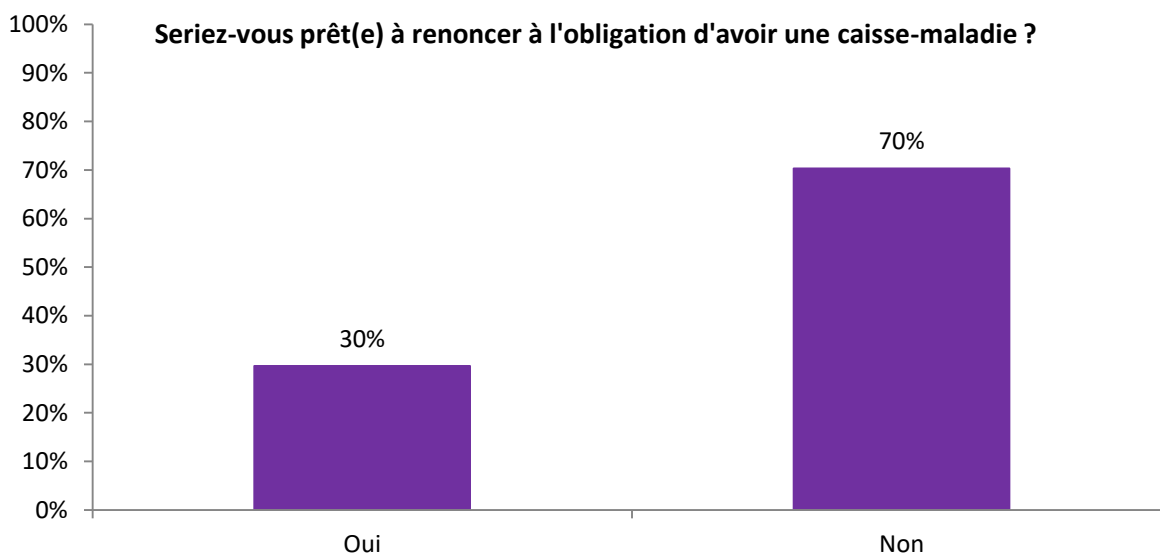


## 85% des assuré(e)s de 80 ans et plus envisagent de rester fidèles

Les intentions de changement varient considérablement en fonction de l'âge. Ainsi, 85% des 80 ans et plus affichent la volonté de conserver la même caisse-maladie malgré l'importante hausse des primes prévue en 2026. À l'inverse, ce taux chute à 36% chez la tranche d'âge de 40 à 49 ans.

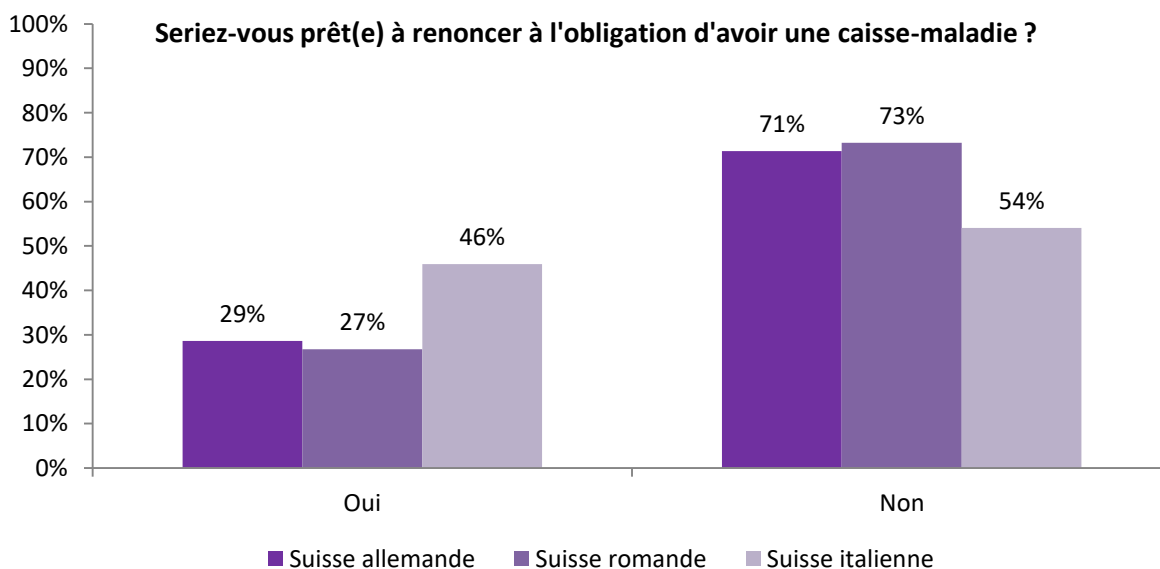
## 30% de la population suisse est prête à renoncer à l'obligation d'assurance maladie

L'année dernière, bonus.ch avait sondé le peuple suisse sur l'idée d'une caisse-maladie unique par canton. Dans un contexte de fortes hausses des primes-maladie, 76% des sondé(e)s avaient répondu de manière favorable. En 2025, le portail de comparaison en ligne s'est intéressé à un autre moyen de réformer le système de santé actuel, puisqu'il a été question de savoir si les gens seraient prêts à renoncer à l'obligation d'avoir une assurance maladie (libre choix de s'assurer ou non). Résultat : près d'un tiers des sondé(e)s ont répondu par l'affirmative.



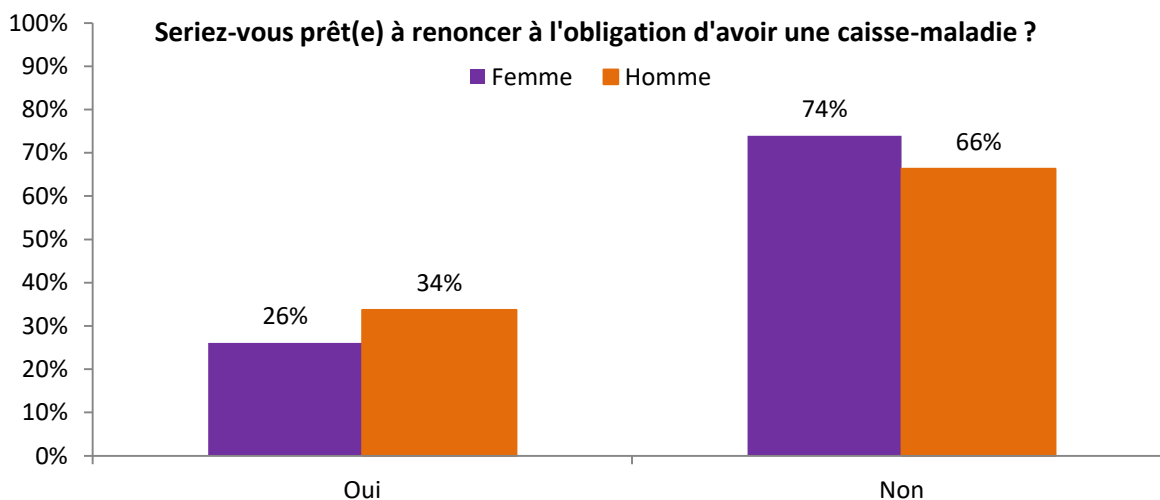
## Près d'un(e) italoophone sur deux s'interroge sur la légitimité de l'obligation de caisse-maladie

La Suisse italienne se distingue nettement : près de la moitié (46%) de ses habitant(e)s seraient prêt(e)s à remettre en cause le principe même de l'assurance maladie obligatoire. La Suisse romande (27%) et la Suisse alémanique (29%) affichent une plus forte adhésion au système actuel, avec moins d'un tiers des répondant(e)s en faveur d'un abandon.



## 34% d'hommes vs 26% de femmes contre le modèle actuel

Les hommes sont plus nombreux que les femmes à contester le système actuel d'assurance maladie obligatoire. Plus d'un homme sur trois serait prêt à y renoncer, contre à peine une femme sur quatre.



## Les quaranténaires sont les plus critiques vis-à-vis du système actuel

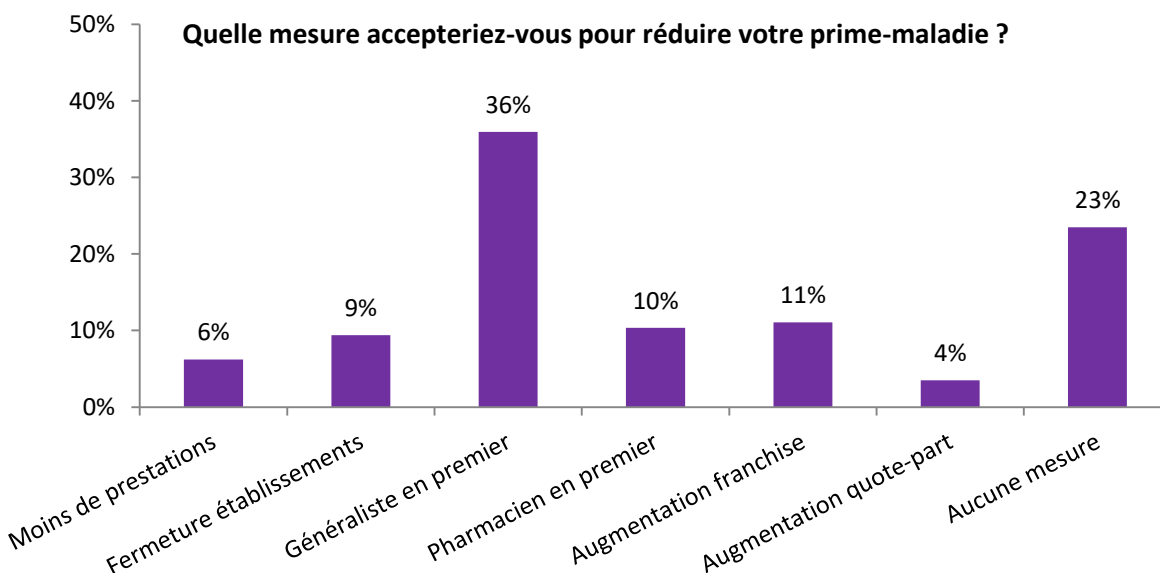
Les 40-49 ans remettent le plus en question le modèle obligatoire de l'assurance-maladie : 46% seraient prêt(e)s à s'en passer, contre seulement 21% des 80 ans et plus.

## Réduire les primes-maladie : la population suisse mise sur le retour du généraliste

Interrogé(e)s par le comparateur bonus.ch, les assuré(e)s suisses ont été invité(e)s à choisir la seule mesure qu'ils/elles accepteraient pour faire baisser leur prime d'assurance-maladie. Résultat : plus d'un tiers (36%) plébiscitent le modèle du médecin de famille comme première porte d'entrée dans le système de soins, reléguant le recours direct aux spécialistes au second plan.

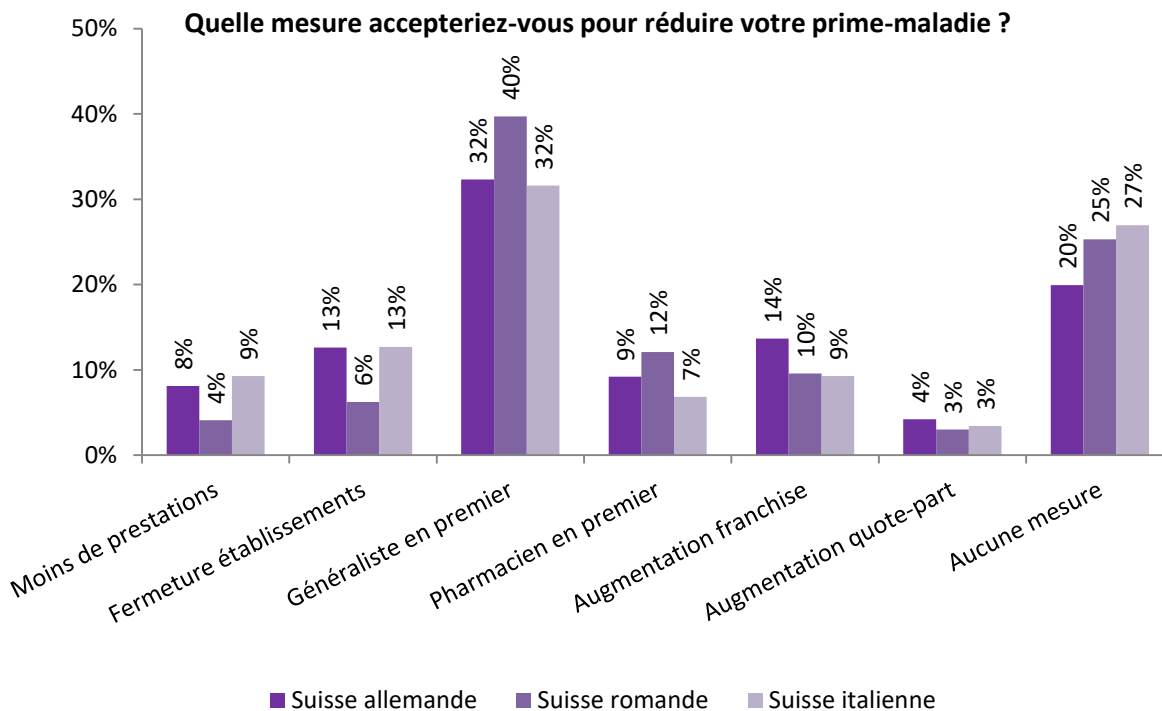
Derrière cette solution jugée pragmatique, seulement 11% accepteraient l'augmentation de la franchise, 10% envisageraient une consultation prioritaire auprès d'un pharmacien habilité, 9% se tourneraient vers la fermeture de certains établissements hospitaliers, 6% seraient d'accord de diminuer les prestations et 4% privilégieraient une hausse de la quote-part.

Fait marquant : près d'un quart des assuré(e)s (23%) refusent toute mesure de réduction.



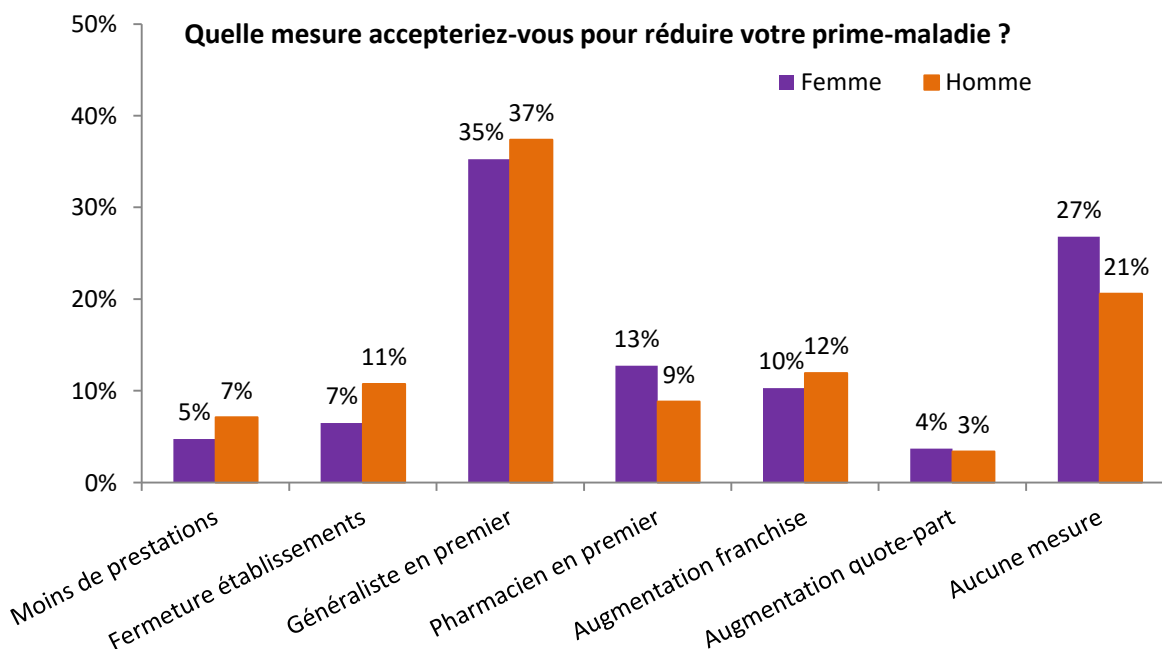
## Plus d'un quart de la population de la Suisse italienne n'est pas disposée à faire des compromis

En Suisse romande, l'adhésion au modèle du médecin généraliste en première ligne est particulièrement forte, avec 40% des sondé(e)s qui en font leur mesure prioritaire, contre 32% en Suisse allemande et en Suisse italienne. À l'inverse, c'est en Suisse italienne que la réticence à la concession est la plus marquée : 27% des assuré(e)s refusent toute mesure, contre 25% en Romandie et 20% du côté alémanique.



## Les femmes et les jeunes sont les moins enclins aux sacrifices

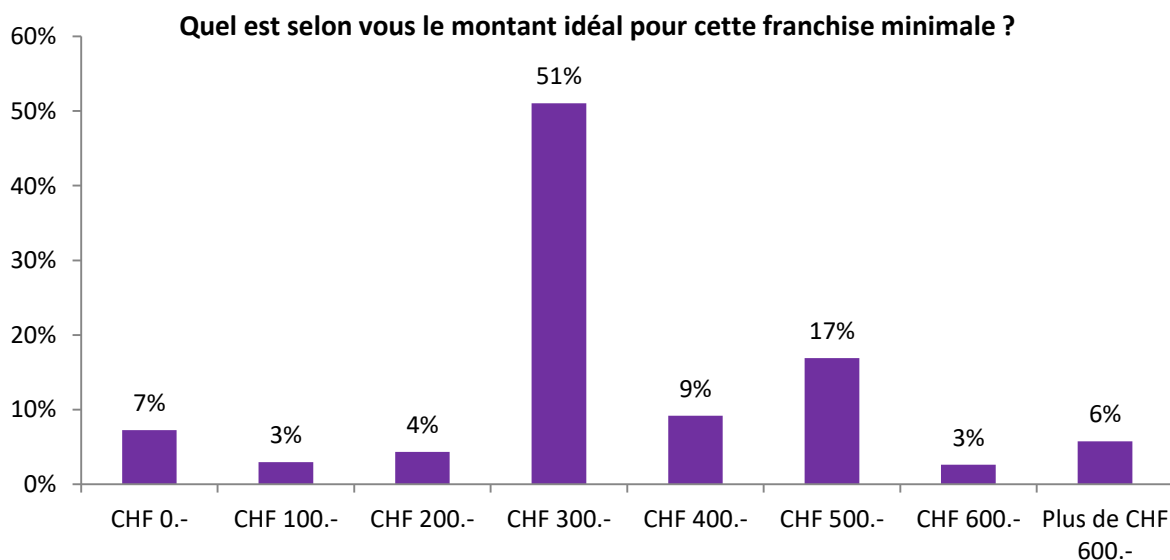
27% des femmes n'acceptent aucune des mesures proposées pour réduire leur prime-maladie, contre 21% du côté masculin. Au niveau des tranches d'âge, ce sont les 20-29 ans qui sont les moins disposé(e)s au changement (29%), contre 20% chez les 80 ans et plus.



## Près de la moitié de la population suisse n'est pas satisfaite de la franchise minimale actuelle

Le Conseil national a récemment validé l'augmentation de la franchise minimale pour les adultes en ce qui concerne l'assurance maladie de base. L'occasion pour bonus.ch de questionner les assuré(e)s sur le montant de la franchise minimale jugé idéal.

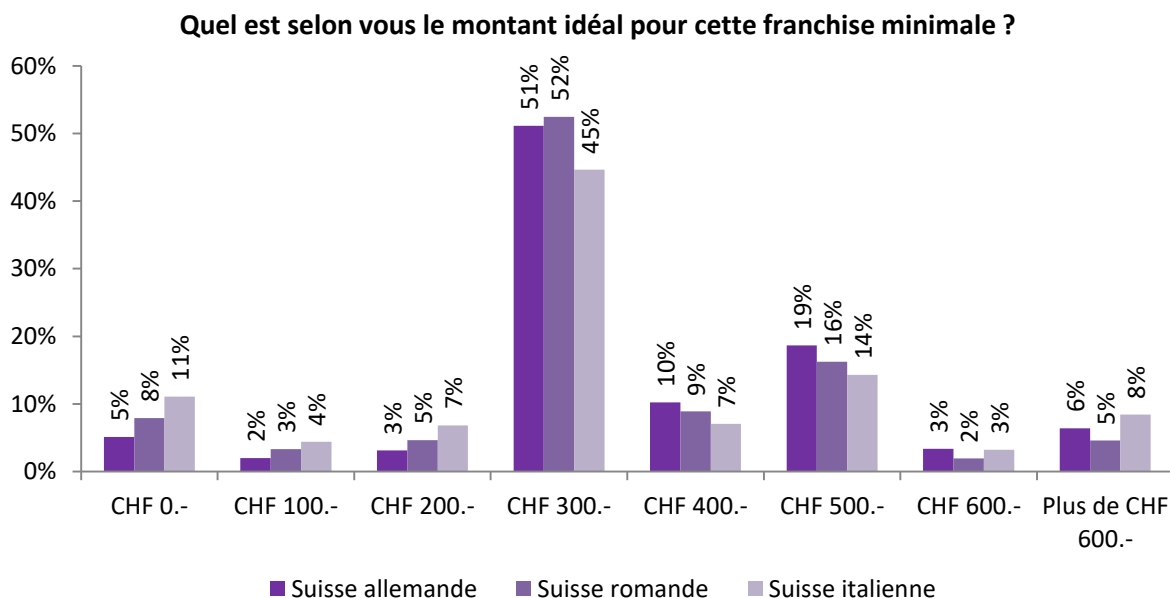
Premier constat : 51% des sondé(e)s s'accordent avec la franchise actuelle de CHF 300.-, tandis que 35% seraient favorables à une franchise supérieure et seulement 14% préféreraient une franchise plus basse.



## Plus d'un italoophone sur cinq s'accommoderaient d'une franchise inférieure à CHF 300.-

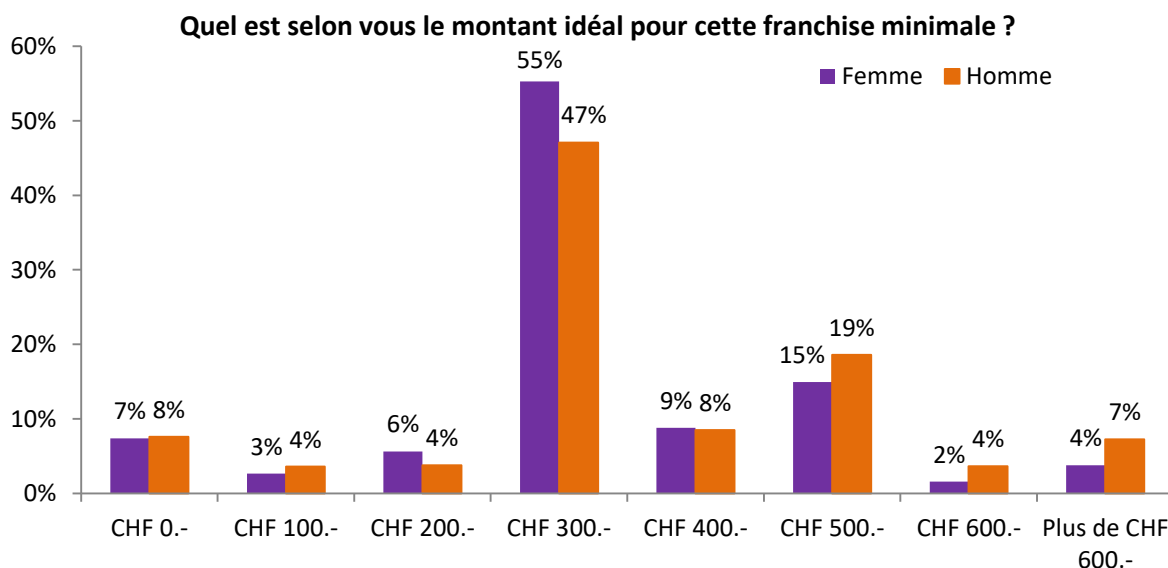
45% des Suisses italien(ne)s sont satisfait(e)s avec la franchise minimale actuelle, contre respectivement 51% et 52% en Suisse alémanique et en Romandie. Du côté italoophone, 22% verraient d'un bon oeil une franchise inférieure à CHF 300.-, contre 16% chez les francophones et 10% chez les germanophones.

Les Suisses allemand(e)s approuvent le plus une hausse de la franchise minimale, à 38%, contre 32% pour les autres régions linguistiques.



## 38% des hommes vs 30% des femmes favorables à une augmentation de la franchise

55% des femmes souhaitent conserver la franchise minimale actuelle, contre 47% des hommes, plus nombreux à accepter une augmentation (38%).



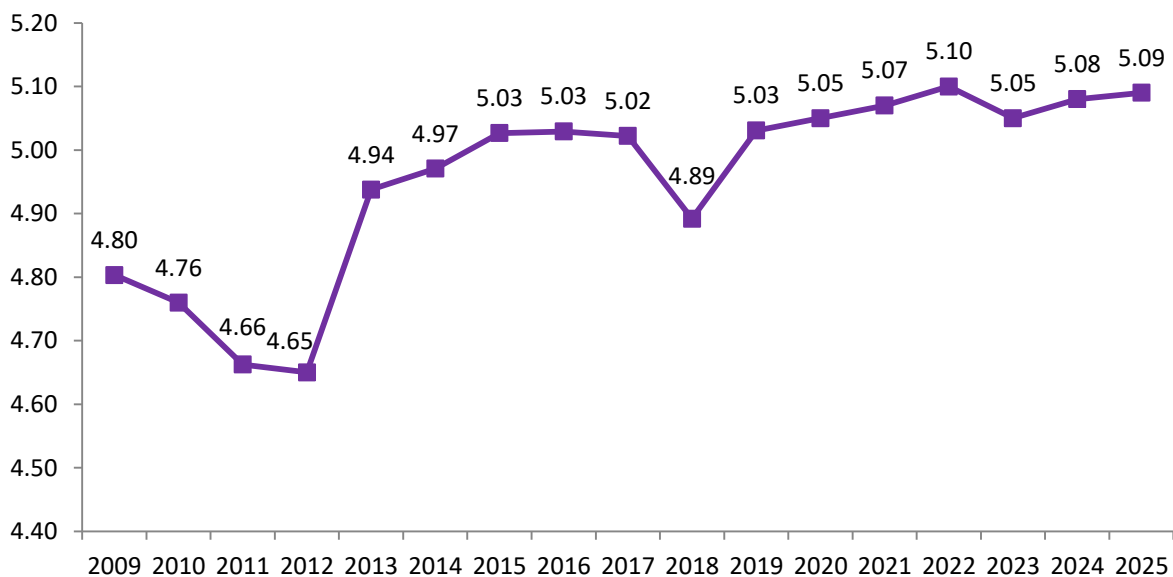
## Baisse de la franchise minimale : les jeunes en sont les plus partisans

Les différences sont également bien présentes au niveau de l'âge : 29% des assuré(e)s de 20 à 29 ans plébiscitent une franchise minimale plus basse, contre seulement 8% chez les 80 ans et plus.

## Satisfaction - Note globale 2025

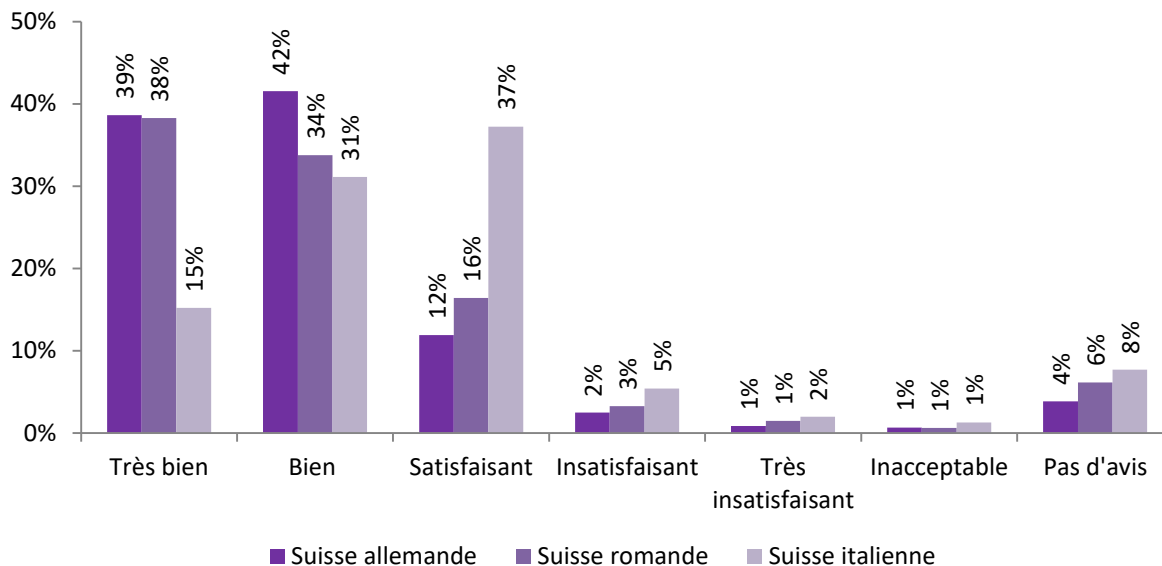
Malgré la hausse des primes, la satisfaction reste au rendez-vous : les assuré(e)s attribuent une note moyenne de 5.09 sur 6 à leur caisse-maladie, un score en très légère hausse par rapport à l'année précédente (+0.01 point).

## Satisfaction générale depuis 2009



## Satisfaction régionale - appréciation globale

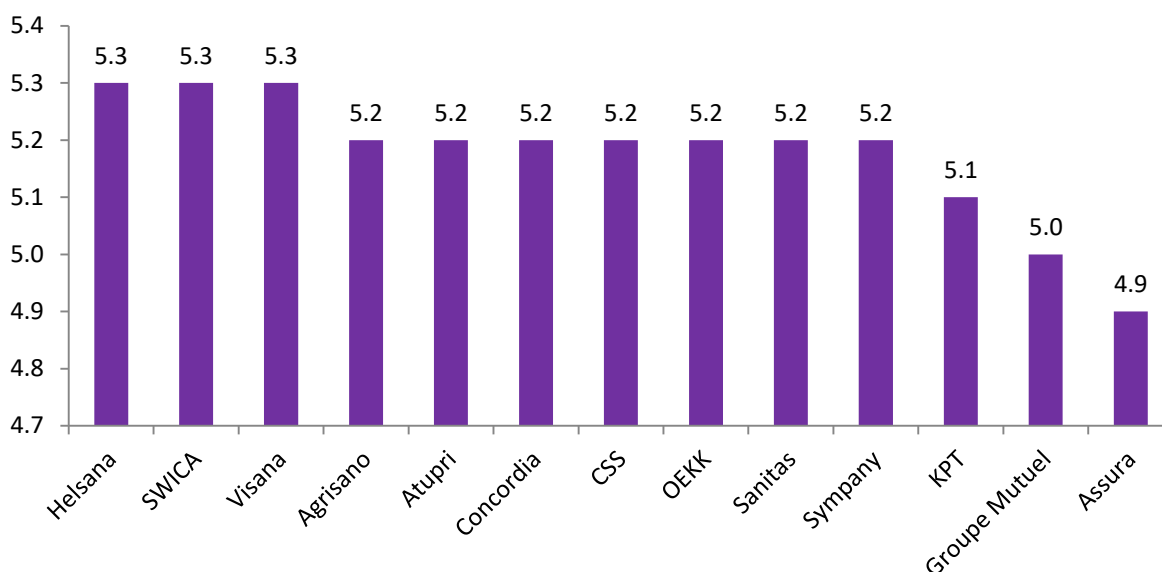
Les Suisses allemands se montrent les plus satisfaits de leur assurance maladie : en 2025, 81% d'entre eux donnent une évaluation "bien" ou "très bien". Un chiffre cohérent avec leur faible intention de changer de caisse pour 2026. Les Romands suivent avec 72%, tandis que les Suisses italiens, plus critiques, n'accordent cette mention positive qu'à 46%.



## Quelles sont les caisses-maladie les mieux notées en 2025 ?<sup>1</sup>

Avec une note générale de 5.3 sur 6 (mention "bien"), les caisses-maladie Helsana, SWICA et Visana se distinguent en 2025 comme les prestataires les plus appréciés.

Agrisano, Atupri, Concordia, CSS, OEKK, Sanitas et Sympany se hissent juste derrière le trio de tête avec la note globale de 5.2, mention "bien". KPT complète le podium de 2025 avec une moyenne générale de 5.1, mention "bien".



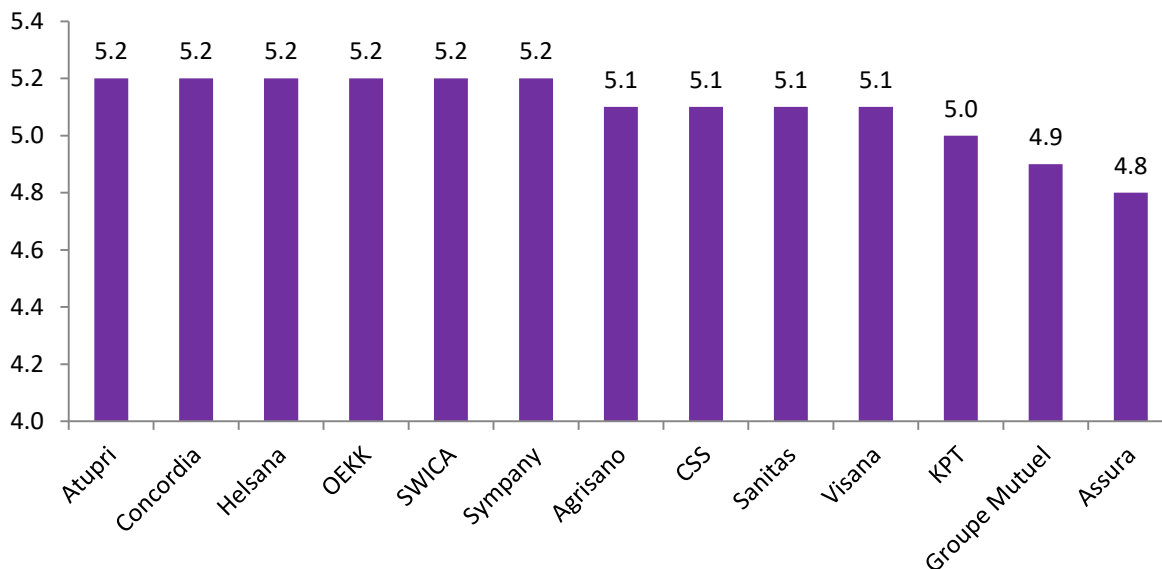
<sup>1</sup> Seuls les assureurs avec un nombre minimum de participants sont notés.

## Catégories - notes globales

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

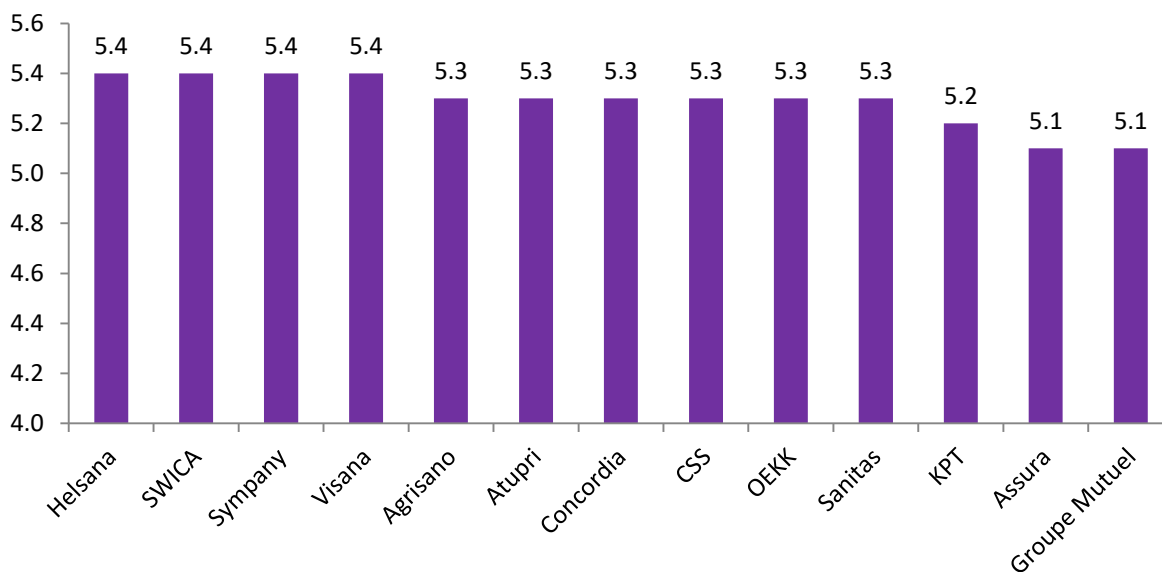
### Gestion de contrat - (clarté des informations transmises, offres, ...)

Dans la catégorie de gestion de contrat, six caisses-maladie occupent ensemble la première place du classement 2025 avec une note de 5.2 sur 6, mention "bien" : Atupri, Concordia, Helsana, OEKK, SWICA et Sympany.



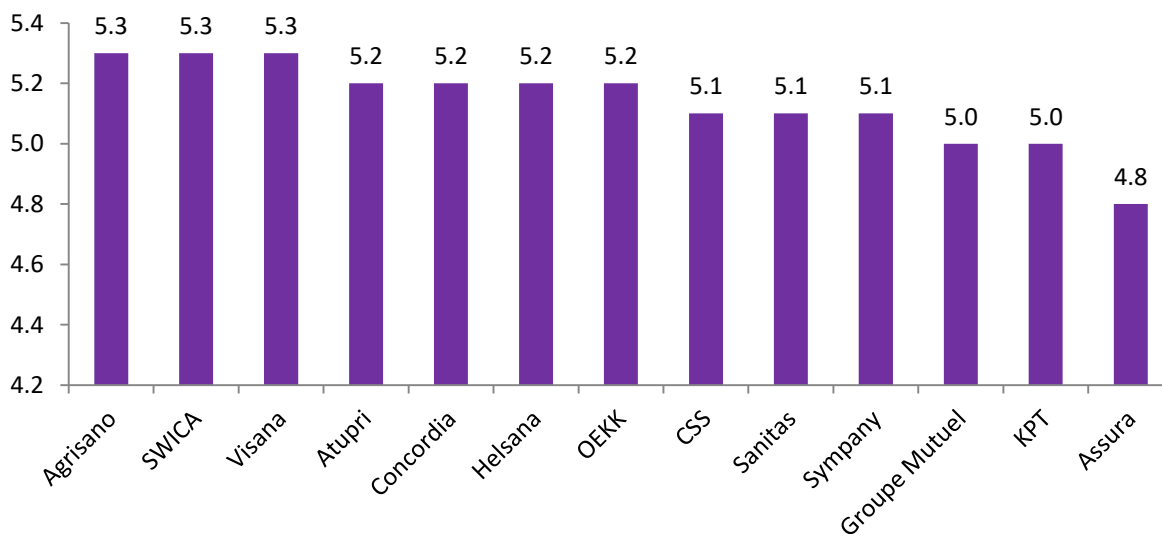
### Traitement des prestations - (décompte, délai de remboursement, ...)

Dans la catégorie du traitement des prestations, Helsana, SWICA, Sympany et Visana sont les caisses-maladie les plus populaires. Avec la note de 5.4, elles décrochent la mention "bien".



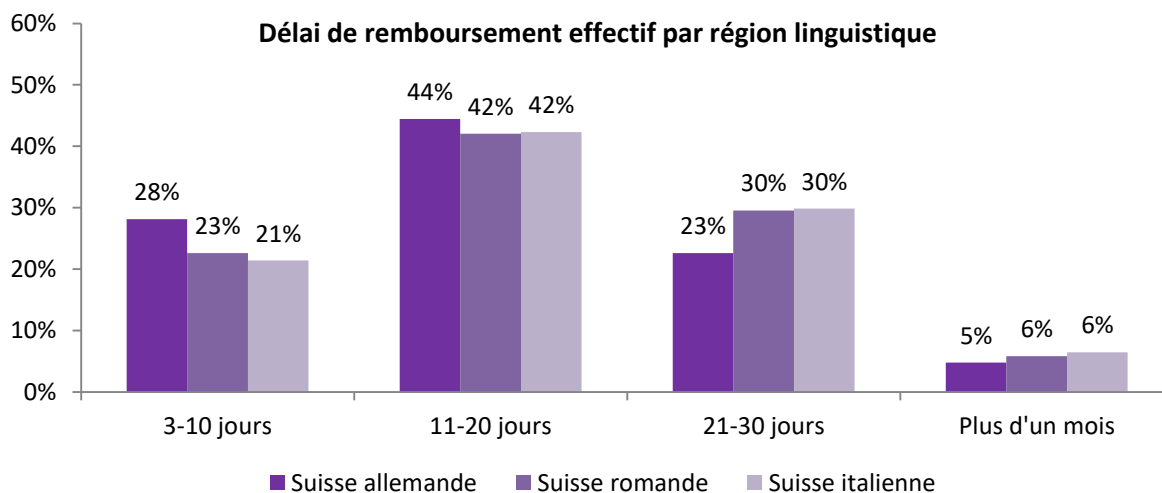
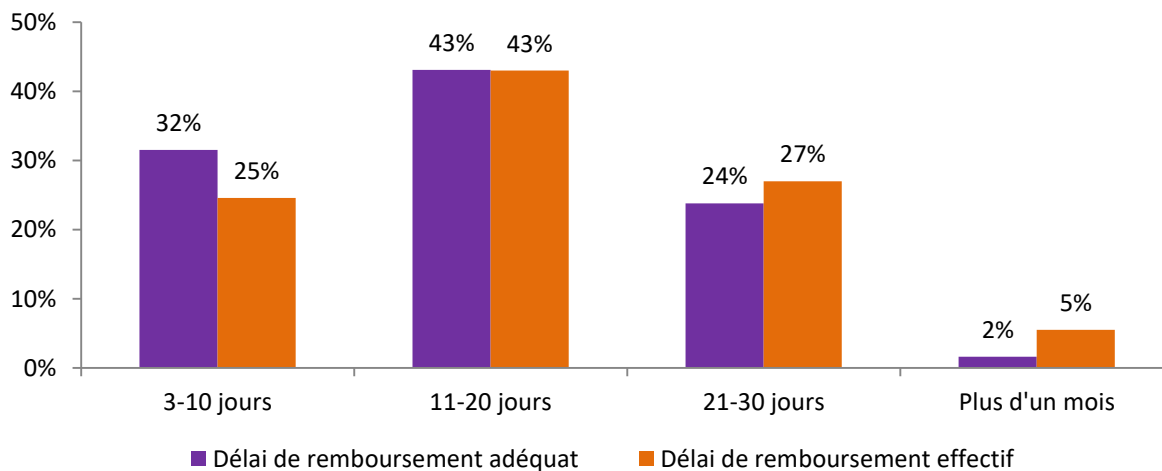
## Service client - (disponibilité, sympathie des collaborateurs, ...)

Agrisano, SWICA et Visana sont les assureurs le plus appréciés pour ce qui est du service client. Avec la note de 5.3, ils obtiennent la mention "bien".



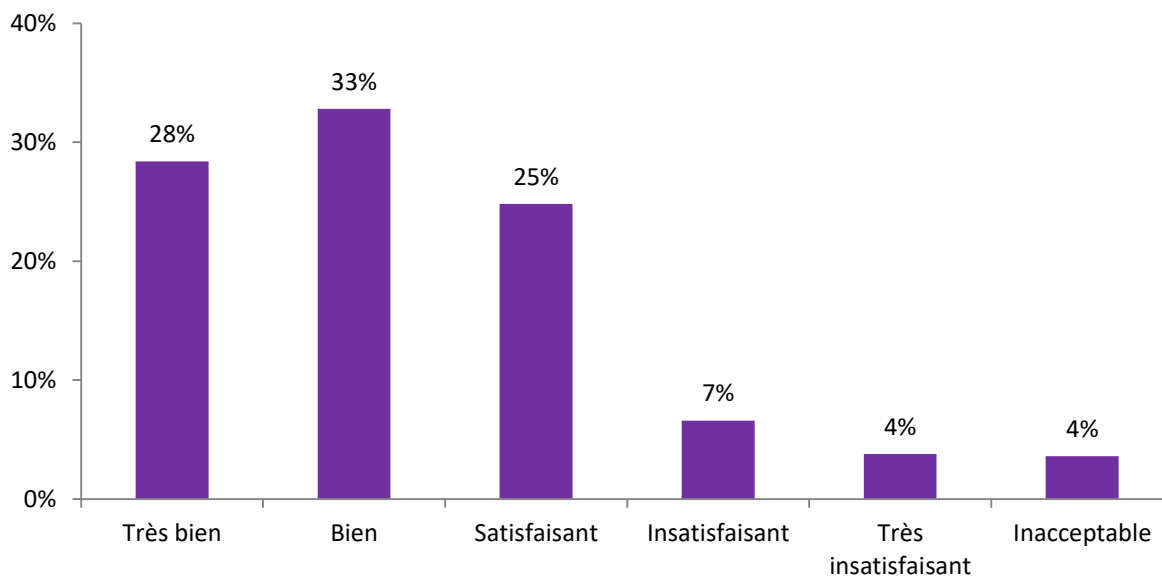
## Délai de remboursement des prestations maladie

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.



## Retard de paiement

En 2025, 13% des répondants de l'enquête ont avoué avoir déjà eu un retard de paiement de primes. Concernant le traitement de leur dossier par le service contentieux, 61% lui ont attribué la mention "bien" ou "très bien", tandis que 4% 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 5 août 2025