

11.10.2010 - 08:28 Uhr

## comparis.ch sur la satisfaction des personnes qui ont changé de caisse - Des assurés satisfaits malgré les restrictions

Zürich (ots) -

Remarque : le graphique «Taux de satisfaction de ceux qui ont changé de caisse, par région linguistique» peut être téléchargé en format pdf sur [www.presseportal.ch/fr/pm/100003671](http://www.presseportal.ch/fr/pm/100003671).

1,2 million d'assurés ont changé de caisse maladie en prévision de 2010. Bilan près d'un an plus tard : une écrasante majorité d'entre eux déclarent être satisfaits de leur décision. C'est aussi vrai pour les personnes qui ont opté pour un autre modèle d'assurance. Une enquête de comparis.ch, le comparateur sur internet, montre que les assurés ne sont guère gênés par les restrictions qu'imposent les modèles d'assurance alternatifs.

1,2 million d'assurés ont changé de caisse maladie en prévision de 2010 (1). Est-ce que ces personnes, dont le nombre est susceptible d'avoir atteint un record, sont satisfaites d'avoir pris cette décision et est-ce que cela s'est révélé positif sur le plan financier ? Une enquête représentative de comparis.ch, le comparateur sur internet, a répondu à ces questions, avec l'aide de l'institut Demoscope qui a interrogé 3 445 personnes sur toute la Suisse en septembre 2010. L'enquête de comparis.ch montre ainsi que 83 % de ceux qui ont changé de caisse sont généralement contents de l'avoir fait, et que 9 % le sont moyennement.

La raison n°1 de ce fort contentement est que l'économie réalisée sur les primes (73 %). Et le service de leur nouvelle caisse est source de contentement pour 15 % d'entre eux.

Les Suisses romands sont moins souvent satisfaits d'avoir changé. L'enquête montre d'ailleurs que la satisfaction des Romands est plus mitigée que celles des Alémaniques ou que des Tessinois (cf. graphique). Ainsi, 12 % des personnes habitant en Suisse romande déclarent que changer ne leur a pas apporté ce qu'ils souhaitaient, ce qui est davantage qu'en Suisse alémanique (5 %) ou qu'au Tessin (4 %). « Cette plus forte proportion d'assurés non satisfaits tient certainement aussi au fait que la relation qu'entretiennent les Romands avec les caisses maladie est plus conflictuelle. Le rôle joué par le montant plus élevé des primes maladie par rapport au reste de la Suisse et le débat sur les réserves cantonales n'est certainement pas anodin » décrypte Richard Eisler, P.D.G. de comparis.ch.

comparis.ch a aussi demandé à ces assurés combien changer de caisse leur avait fait gagner. D'après eux, cela leur a permis d'économiser en moyenne environ 450 francs. « On voit donc que les 50 à 100 francs de frais de gestion que génère un changement de caisse sont de l'argent bien investi », explique R. Eisler. En particulier si l'on considère la baisse des dépenses publicité et marketing. Au total, ces deux postes de dépenses s'élevaient à quasiment 86 millions en 2009, soit environ un quart de moins qu'en 2008 (2).

Nouveau modèle d'assurance ? Satisfaits en dépit des restrictions. Changer de caisse maladie n'est pas le seul moyen de contrecarrer la forte hausse des primes ; de nombreux assurés ont aussi changé de modèle d'assurance. C'est comme ça que la proportion des assurés à avoir un modèle d'assurance alternatif est passée de 30 à 43 % (3). Les modèles d'assurance alternatifs sont certes moins chers que le modèle classique, mais ils impliquent certaines contraintes, comme en général de ne jamais aller directement chez un spécialiste. Or ces restrictions n'ont quasiment aucune retombée sur la satisfaction des assurés. 85 % de ceux qui ont opté pour un autre modèle déclarent

être contents de l'avoir fait et 10 % sont moyennement satisfaits. Tout comme pour ceux qui ont changé de caisse, la principale raison de cette satisfaction est à attribuer à l'économie réalisée sur les primes (64 %).

Seul un très faible pourcentage de ceux qui ont changé de modèle déclarent ne pas être satisfaits de leur décision (5 %). Ce petit nombre de personnes bute avant tout sur la limitation du choix du médecin : c'est la principale raison de leur mécontentement (33 %).

« La forte satisfaction affichée par ceux qui ont changé de modèle d'assurance dans leur ensemble montre que les assurés sont satisfaits de leur caisse même si elle leur impose des restrictions allant jusqu'à renoncer au libre choix du médecin. C'est là un signe positif pour le futur, parce que ce type de modèle sera de plus en plus répandu avec la réforme des réseaux de soins intégrés qui s'annonce » estime R. Eisler au vu des résultats de cette enquête.

(1) Cf. communiqué de presse du mercredi 16 décembre 2009 : « Face à la hausse des primes, 1,2 million d'assurés changent de caisse », disponible sur <http://bit.ly/9uZX7k>

(2) Statistique de l'assurance maladie obligatoire de l'Office fédéral de la santé publique

(3) Santésuisse Datenpool 2010

Contact:

Richard Eisler  
P.D.G.  
Téléphone : 044 360 34 00  
Courriel : [media@comparis.ch](mailto:media@comparis.ch)  
<http://fr.comparis.ch/krankenkassen>

Diese Meldung kann unter <https://www.presseportal.ch/fr/pm/100003671/100611796> abgerufen werden.