

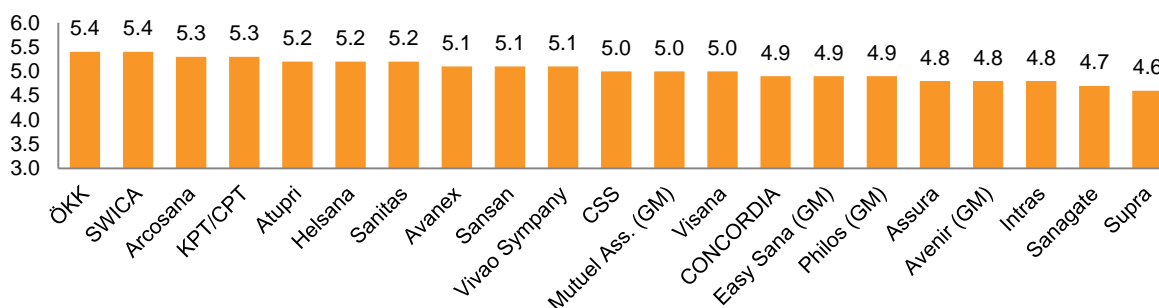
## Assurance maladie : les Suisses-allemands sont les plus satisfaits des caisses-maladie

77% des Suisses-allemands accordent la mention "bien" à "très bien" à leur assurance-maladie contre moins de 65% en Suisse romande. En région germanophone, c'est 4% de plus que l'année passée. En revanche, en Suisse romande, le pourcentage est en baisse.

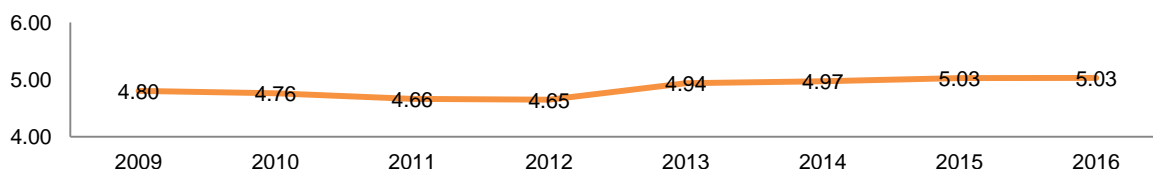
bonus.ch, le site comparateur, a mené une enquête de satisfaction sur les caisses-maladie auprès de ses utilisateurs. Plus de 1'900 personnes ont évalué leur assureur sur les points suivants : clarté des informations transmises, traitement des prestations et service à la clientèle. Les réponses ont été converties en une note comprise entre 1 et 6, 6 étant la meilleure note.

### Note globale

Cette année, ce sont ÖKK et SWICA qui décrochent la 1<sup>ère</sup> place du classement général avec la note de 5.4, "bien". En deuxième position, à égalité avec la note de 5.3, on retrouve Arcosana et KPT/CPT. Pour finir, ce ne sont pas moins de trois assurances qui se partagent la troisième marche du podium avec la note de 5.2 : Atupri, Helsana et Sanitas.

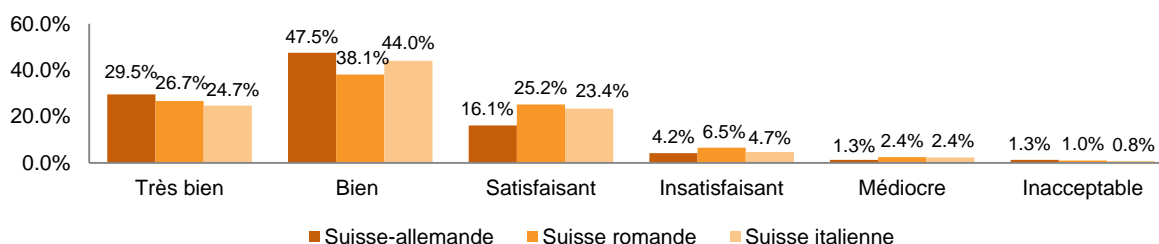


### Satisfaction générale depuis 2009



### Satisfaction régionale - appréciation globale

En ce qui concerne les disparités régionales, on relève que ce sont les Suisses-allemands qui sont les plus satisfaits de leur caisse-maladie avec 77% de mention "bien" à "très bien" contre 73% en 2015. En Suisse romande, en revanche, la moyenne générale est légèrement plus basse avec 64.8% contre 65.7% en 2015. Enfin, au Tessin, on relève 68.7% de mentions "bien" à "très bien" contre 65.5% en 2015.

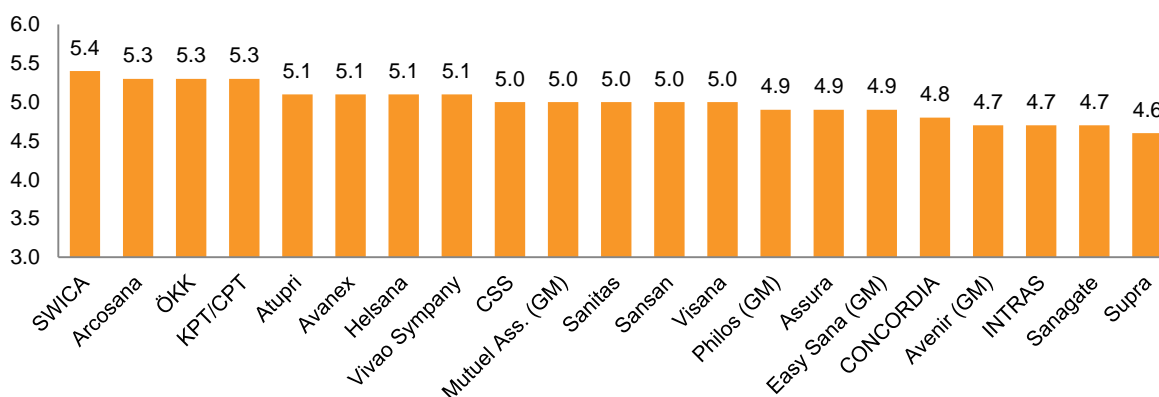


## Catégories - notes globales

Parmi les trois catégories évaluées, c'est le traitement des prestations qui a encore cette année obtenu la meilleure note globale avec 5.1, "bien" avec ÖKK et SWICA en première position. Les deux autres catégories (clarté des informations et service à la clientèle) ont été évaluées de manière équivalente avec la note de 5.0, "bien".

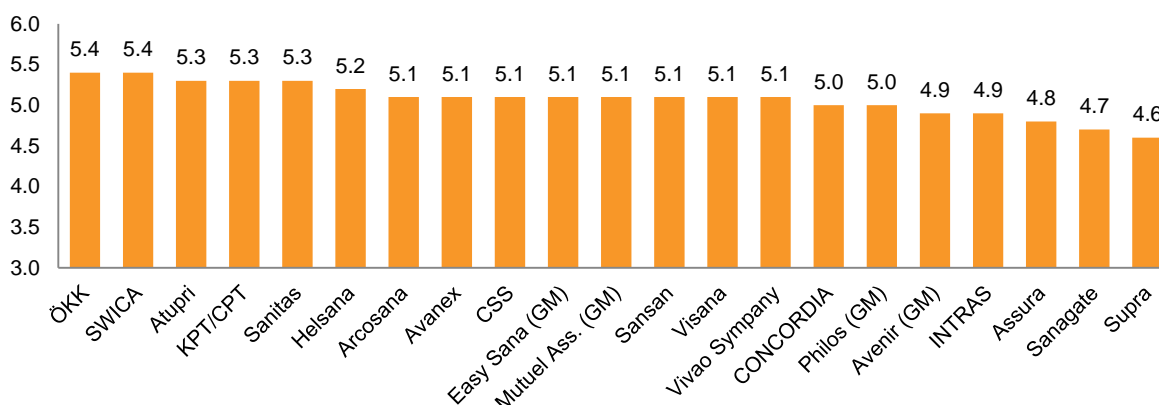
### Gestion de contrat - (clarté des informations transmises, offres, ...)

C'est SWICA qui arrive premier avec la note de 5.4 "bien". L'assureur est suivi par Arcosana, ÖKK et KPT/CPT (5.3). Sur la troisième marche du podium, on retrouve Atupri, Avanex, Helsana et Vivao Sympany qui obtiennent la note de 5.1.



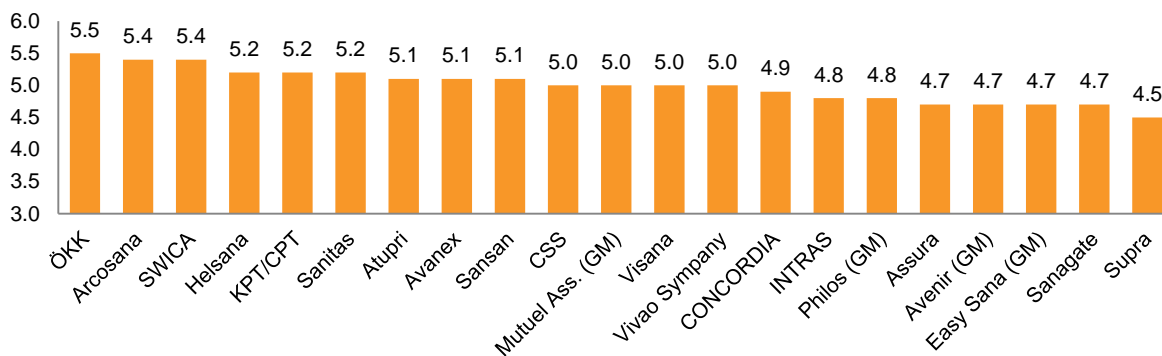
### Traitement des prestations - (décompte, délai de remboursement, ...)

Arrivent en première place ÖKK et SWICA avec la note de 5.4 "bien". Ils sont suivis de près par Atupri, KPT/CPT et Sanitas qui obtiennent la note de 5.3. Helsana arrive à la 3<sup>e</sup> place avec la note de 5.2.



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

En première position, on trouve ÖKK avec la note de 5.5 "très bien", suivi par Arcosana et SWICA qui obtiennent la note de 5.4. Helsana, KPT/CPT et Sanitas se placent sur la troisième marche du podium avec la note de 5.2.

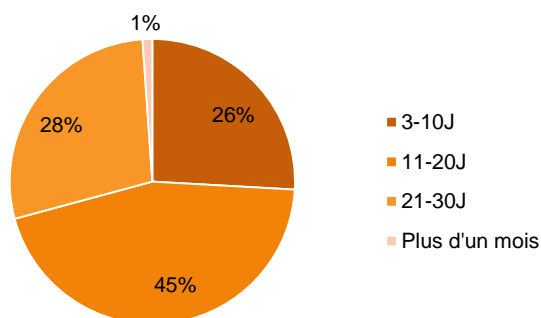


## Délai de remboursement adéquat

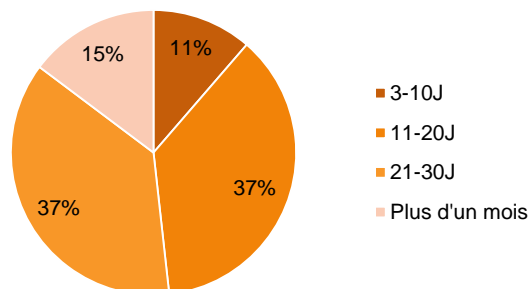
Les sondés ont également dû évaluer les délais de remboursement de prestations maladie. Les Tessinois sont les plus exigeants avec 34.0% des sondés qui estiment que le délai adéquat se situe entre 3 et 10 jours, contre 23.3% en Suisse-allemande et 25.7% en Suisse romande.

### Suisse

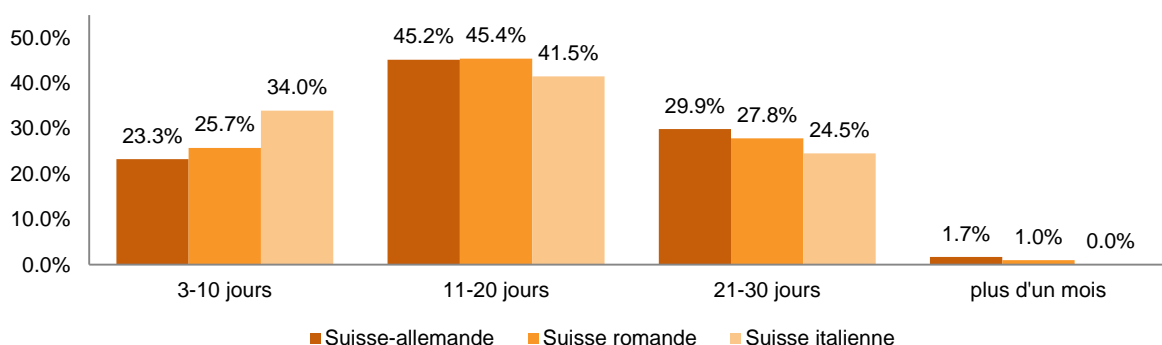
Délai de remboursement adéquat



Délai de remboursement effectif



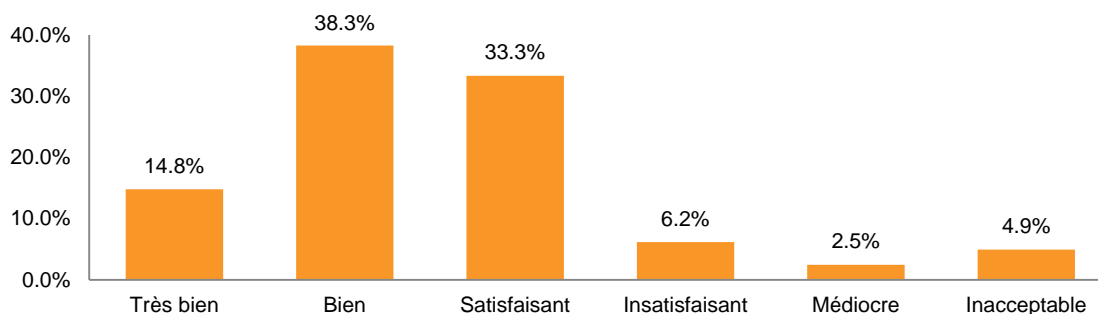
### Par région linguistique



## Retard de paiement

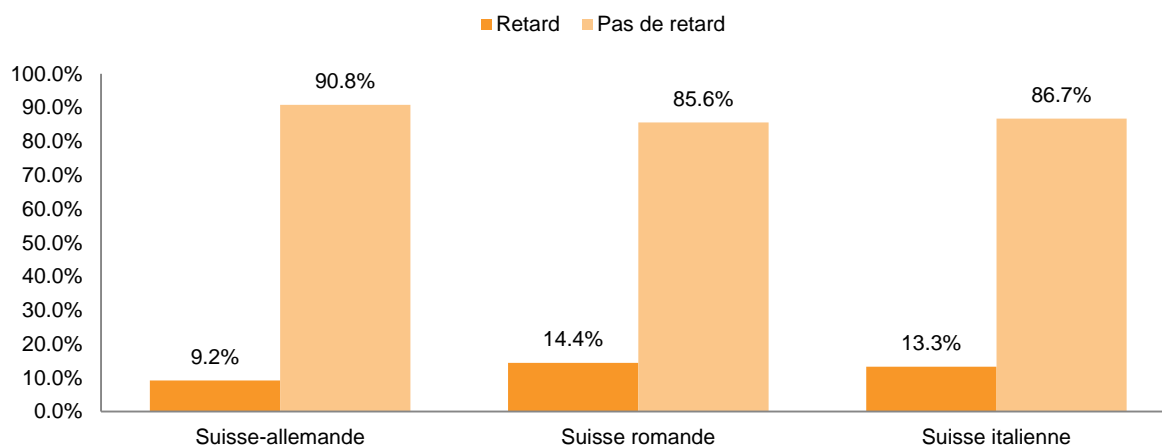
Parmi les diverses questions de l'enquête, il a également été demandé aux assurés d'évaluer le service contentieux dans le cas où ils avaient eu des retards de paiement. 12.7% des sondés (pourcentage stable depuis 2012) ont affirmé avoir eu des retards de paiement de primes maladie; et 53.1% des

assurés ayant eu affaire au service contentieux de leur assurance l'ont évalué "bien" à "très bien". Seuls 4.9% l'ont jugé inacceptable.

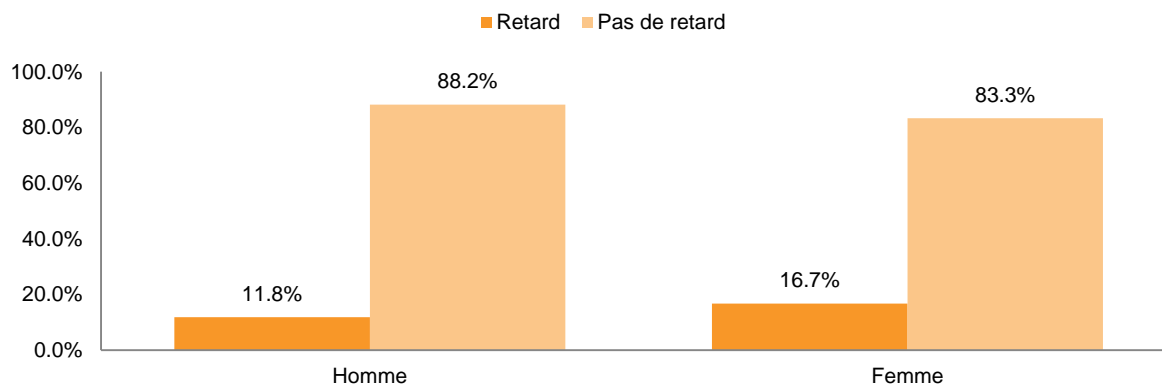


Parmi ceux qui ont eu du retard dans le règlement de leurs primes, on note une différence entre les régions linguistiques. 13.3% des Italophones ont déjà réglé leurs primes avec du retard contre 9.2% des Suisses-allemands. Et en ce qui concerne la différence de genre, bien que minime, on note que c'est davantage de femmes qui paient leurs factures de caisse-maladie en retard avec 16.7% contre 11.8% d'hommes.

## Différences régionales



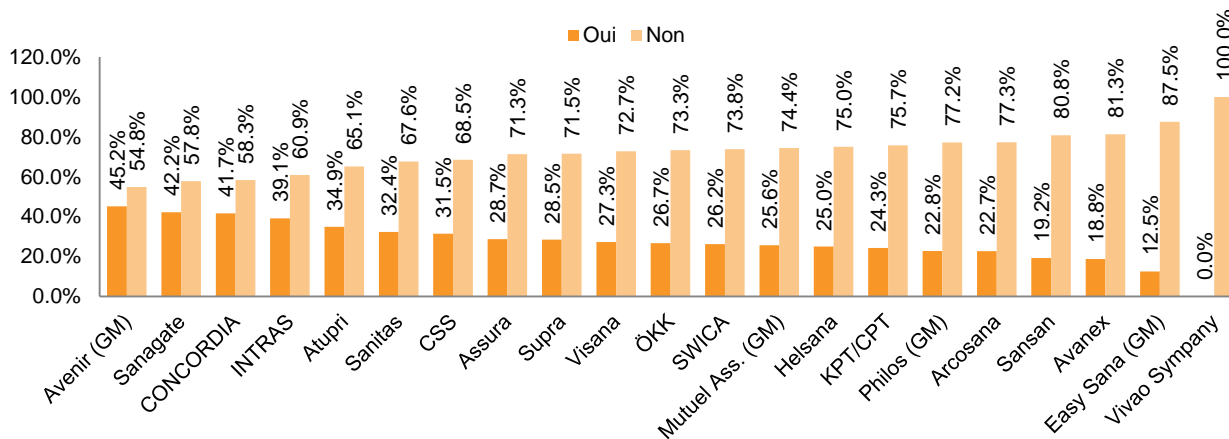
## Différences hommes/femmes



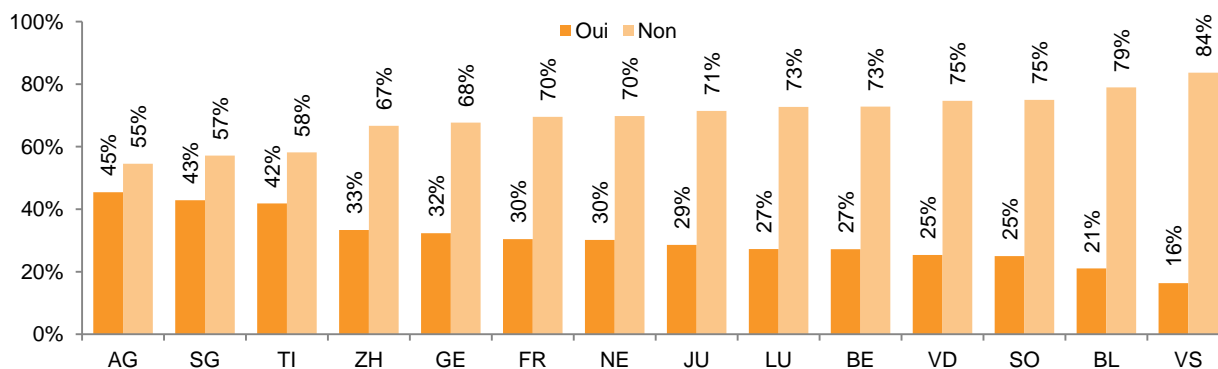
## Avoir accès à la liberté de contracter

Bien que les Suisses se disent satisfaits de leur assurance-maladie, ce sont plus de 28% des personnes interrogées qui souhaitent avoir accès à la liberté de contracter, c'est-à-dire être libres de choisir ou non d'être assurés. Le niveau de prime semble en être la cause.

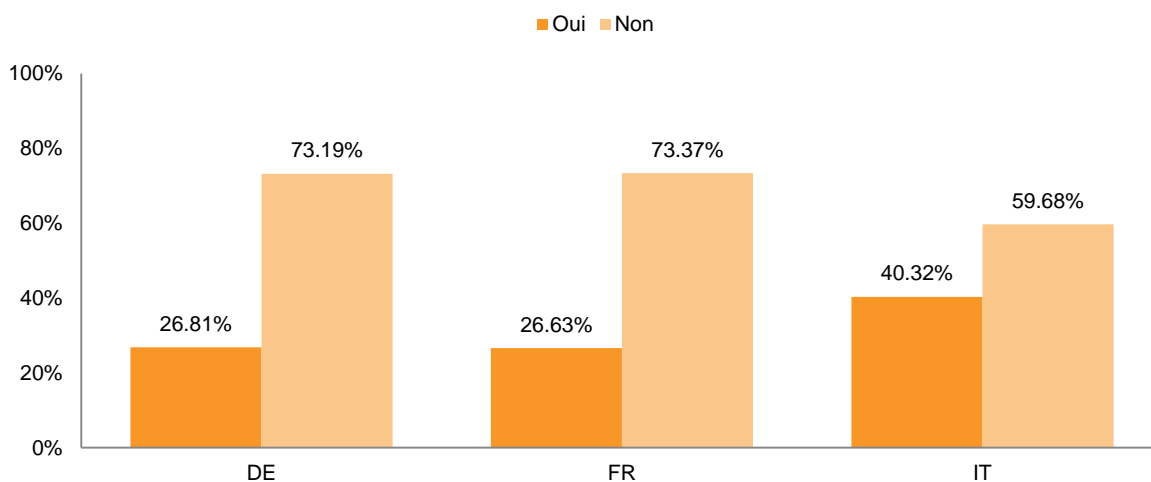
### Répartition par assurance



### Différences cantonales



### Différences régionales



Cette année, la hausse des primes sera similaire voire supérieure à celle de l'an dernier (4%-5%). On peut donc affirmer qu'environ 12% à 15% des Suisses changeront de caisse-maladie pour 2017. Ces chiffres, conjointement aux données sur la liberté de contracter, semblent démontrer que le système de concurrence entre les assurances est jugé indispensable par les assurés mais que l'obligation de s'assurer l'est moins. La charge des primes-maladie sur le budget des familles a atteint un niveau démesuré !

Accès aux notes de satisfaction des caisses-maladie :

<http://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 24 août 2016