

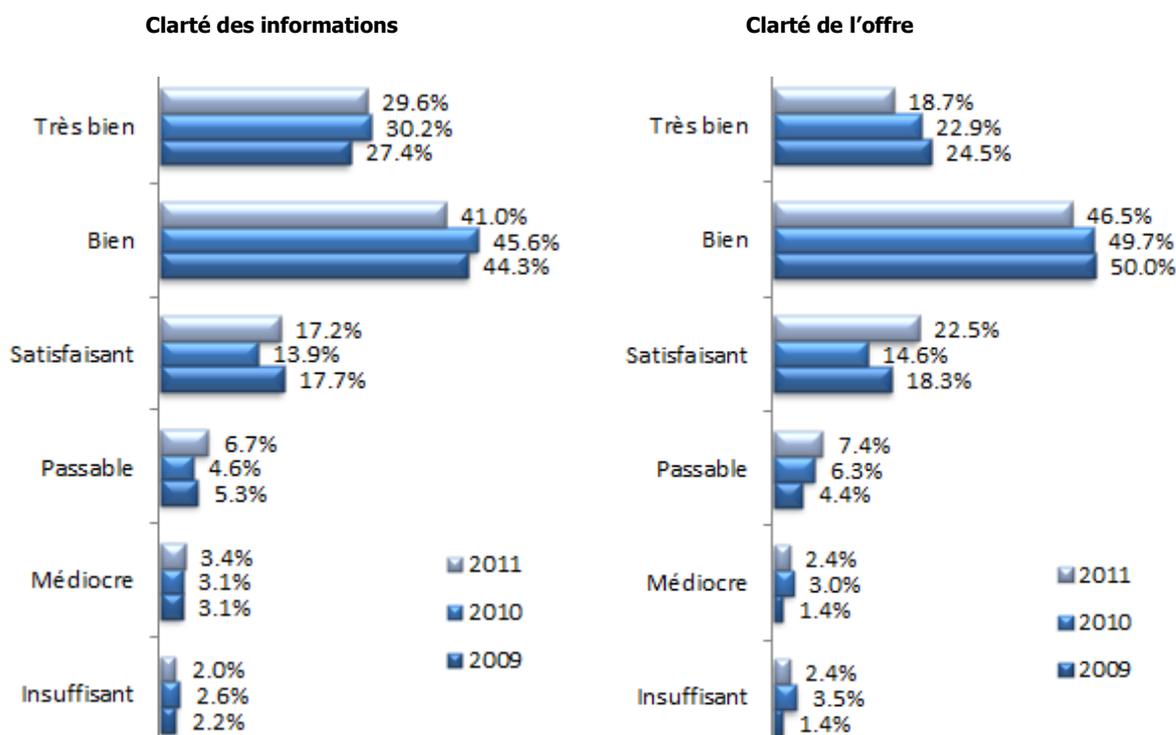
## Assurance maladie : les assurés se montrent un peu moins enthousiastes qu'en 2010

*Malgré l'augmentation des primes en 2011, les assurés en Suisse se montrent satisfaits de leur caisse-maladie. Toutefois, par rapport à l'année 2010, l'enthousiasme paraît diminuer. Quel est le résultat du sondage de satisfaction ? Quels assureurs ont obtenu les meilleures notes ?*

Le portail de comparaison bonus.ch a mené, en juillet 2011, une enquête de satisfaction au sujet de l'assurance maladie. Plus de 3'200 assurés ont répondu à des questions sur la qualité des services de leur caisse-maladie, en évaluant les éléments suivants : clarté des informations transmises et des décomptes, rapidité dans les remboursements et qualité du service clients. En fonction des réponses, un classement avec des notes allant de 1 à 6 a été établi, 6 étant la meilleure note. Le sondage met en évidence les tendances suivantes :

### 1. Transmission des informations

Les participants au sondage de bonus.ch se montrent pour la plupart satisfaits de leur assureur en ce qui concerne la clarté des informations transmises par celui-ci. Si le pourcentage des personnes qui ont jugé « très bien » leur assureur sur ce point est resté stable par rapport à 2010, une légère tendance à la baisse est toutefois à observer en ce qui concerne la satisfaction des clients sur ce point. Dans l'évaluation, le taux de notes « bien » a reculé d'environ 5%, alors que les jugements « satisfaisant » et « passable » sont plus fréquents par rapport à 2010. Seulement 6% environ parmi les sondés jugent la clarté des informations de leur caisse-maladie comme étant médiocre ou insuffisante.



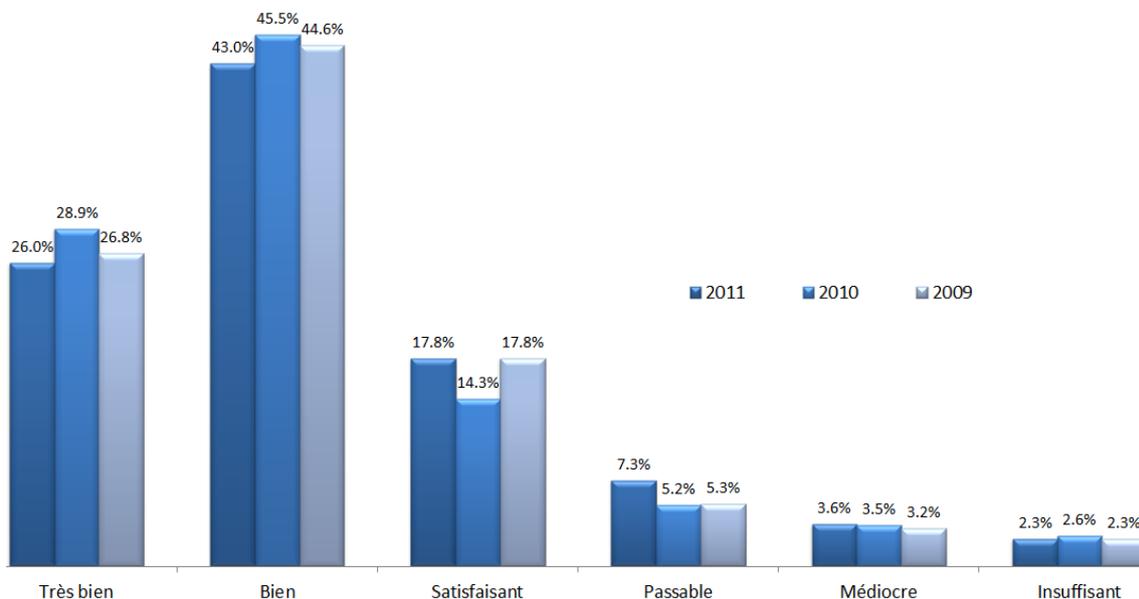
La plupart des sondés ayant changé d'assurance maladie pour 2011 se montrent satisfaits de la clarté de l'offre qui leur a été transmise par le nouvel assureur. Toutefois, la quantité d'assurés qui ont jugé l'offre « très bien » a progressivement fléchi depuis 2009. Il en va de même pour la proportion d'assurés qui ont attribué la mention « bien » à ce paramètre, dont la diminution est encore plus importante. En parallèle, les assurés pour lesquels la clarté de l'offre reçue était seulement « satisfaisante » ou « passable » sont en augmentation.

Les assureurs les mieux notés dans la catégorie « clarté des informations transmises » sont Kolping avec une note de 5.83, Provita avec 5.18 et KPT, à la troisième place avec 5.13.

## 2. Décomptes et remboursements

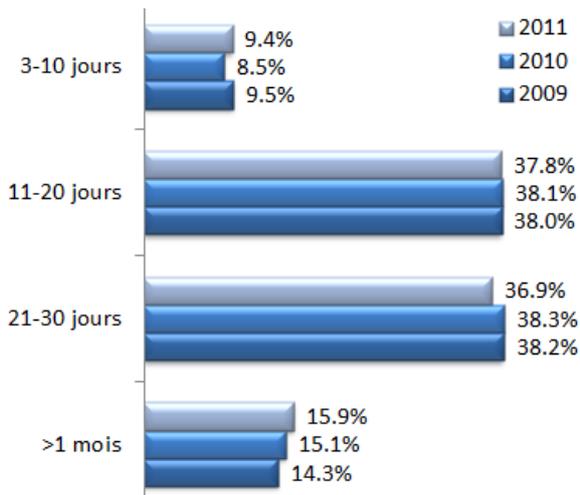
Par rapport à 2010, environ 3% de moins de participants au sondage attribuent la note « très bien » à leur caisse-maladie en ce qui concerne le critère de la clarté des décomptes. Les personnes jugeant ce point avec la note « bien » sont eux aussi en diminution par rapport à l'année passée. Il faut noter que les évaluations de l'année en cours sont similaires à celles de 2009, ce qui équivaut à un retour en arrière, une baisse de la satisfaction globale sur ce point.

### Clarté des décomptes

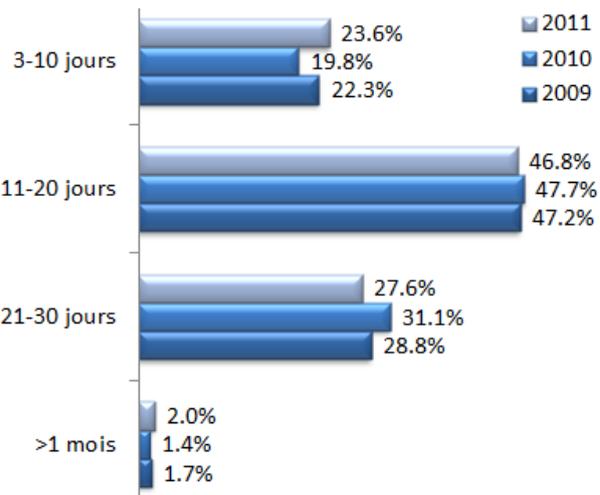


Les délais de remboursement déclarés par les participants au sondage sont globalement comparables aux délais enregistrés en 2010 et 2009. Par rapport à 2010, on peut constater une légère baisse du nombre d'assurés qui doivent attendre entre 21 et 30 jours pour être remboursés. Comme c'était le cas pour les deux années passées, presque la moitié des personnes interrogées considèrent que 11 à 20 jours est un délai de remboursement adéquat, même si la proportion de ceux qui souhaiteraient un remboursement dans les dix jours reste stable (environ 1 sondé sur 5).

### Délai de remboursement habituel



### Délai jugé adéquat

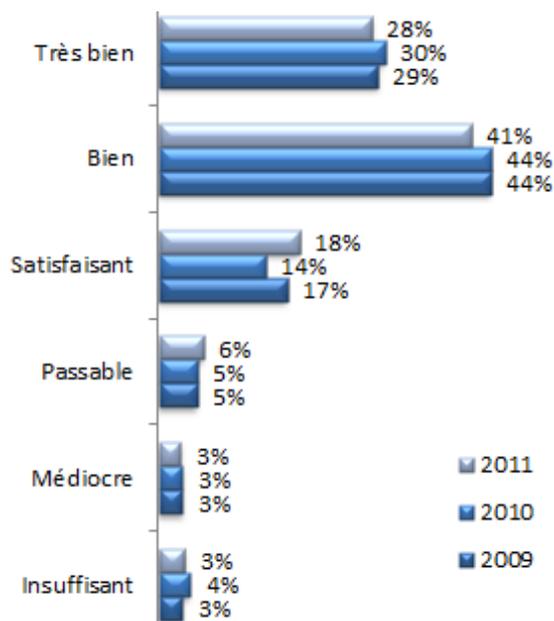


Cette année, nous pouvons observer que près de 16% des assurés représentés dans notre échantillon doivent attendre plus d'un mois pour être remboursés, alors que seulement 2% d'entre eux considèrent ce délai comme « adéquat ». La rapidité dans les procédures de remboursement reste donc un défi pour la plupart des assureurs. Kolping (5.65), Vivacare (5.05) et Fonction Publique (GM) avec 4.95 obtiennent les meilleures notes dans cette catégorie.

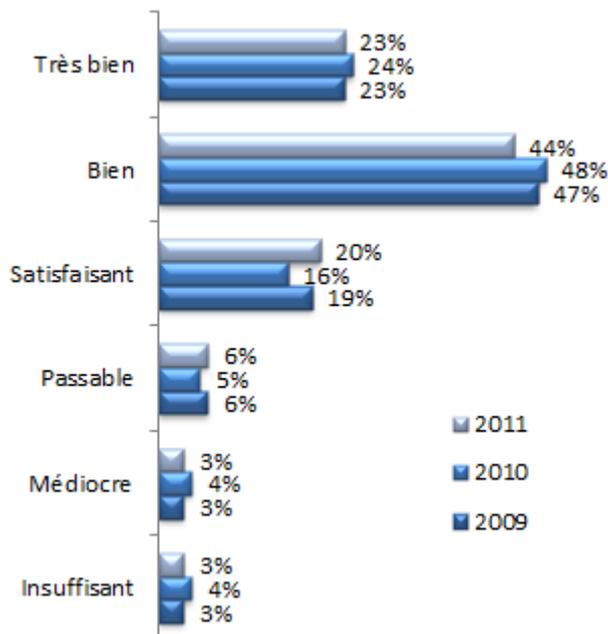
## 3. Service à la clientèle

Le sondage montre que la plupart des assurés entretiennent de bonnes relations avec les collaborateurs de leur caisse-maladie. La disponibilité et la courtoisie de ceux-ci sont évaluées très positivement ou positivement par presque 70% des sondés, un pourcentage qui est toutefois en légère diminution par rapport à l'année passée. La plupart des participants au sondage (67%) se montrent satisfaits ou même très satisfaits du professionnalisme dont font preuve les collaborateurs de leur assurance maladie. Les jugements très positifs sont, dans ce cas également, en légère diminution, alors que les sondés qui décernent la note « satisfaisant » augmentent. Le pourcentage de participants qui ne sont que peu ou pas satisfaits du professionnalisme des collaborateurs de leur caisse demeure très bas (6% environ) et surtout stable dans le temps.

### Disponibilité et courtoisie des collaborateurs

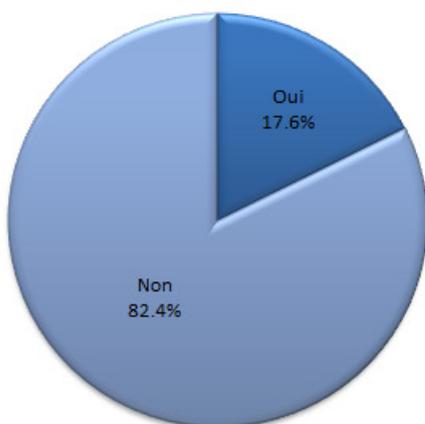


### Professionnalisme des collaborateurs

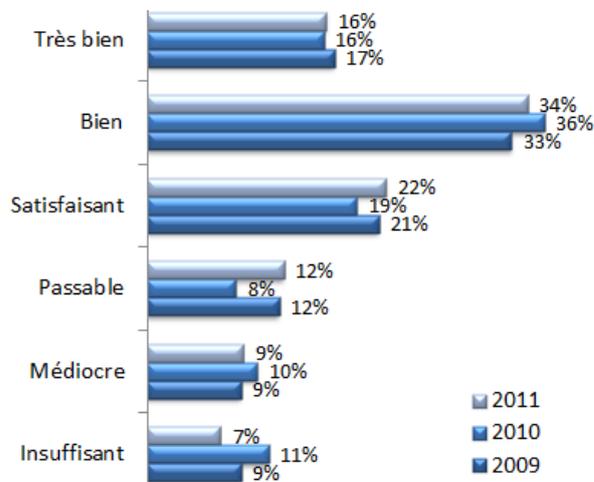


Plus de 17% des personnes qui ont répondu au sondage ont déjà eu un retard dans le paiement de leur facture. Les utilisateurs qui ont dû faire appel au service contentieux se déclarent en grande partie satisfaits de celui-ci : la moitié des participants au sondage le jugent « bien » ou « très bien », alors que le nombre des insatisfaits a légèrement baissé par rapport aux années passées.

### Déjà eu un retard?



### Comment jugez-vous le service contentieux ?

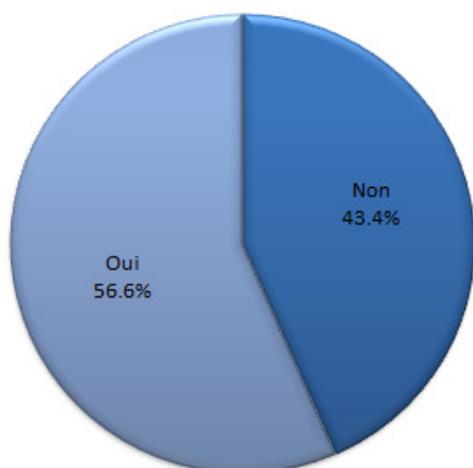


Dans la catégorie « service à la clientèle », les assureurs ayant obtenu les meilleures évaluations sont Kolping avec une note de 5.83, Concordia avec 5.09 et Fonction Publique (GM) avec 5.00.

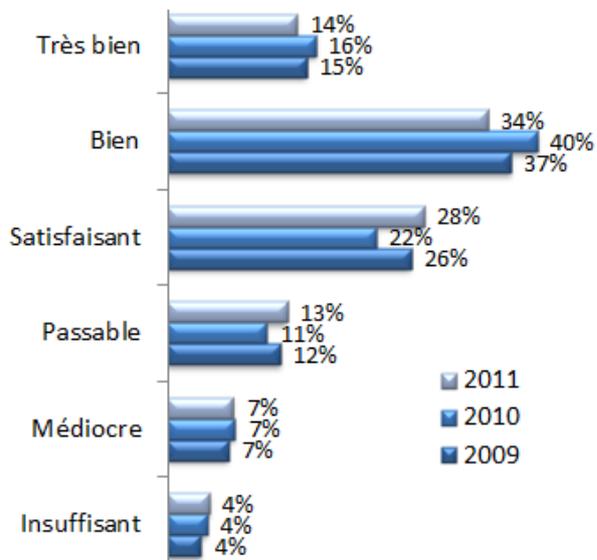
## 4. Assurances complémentaires

56.6% des participants au sondage ont une assurance complémentaire hospitalière en plus de leur assurance de base. Après une augmentation du niveau de satisfaction observée en 2010 par rapport à l'année précédente, l'enthousiasme semble partiellement retomber en 2011, avec une diminution des assurés qui jugent « très bien » et « bien » leur complémentaire hospitalière quant au rapport qualité-prix. Les assurés qui jugent ce rapport simplement « satisfaisant » sont en revanche en augmentation.

### Assurance complémentaire hospitalière ?



### Comment jugez-vous le rapport qualité-prix de celle-ci ?



## 5. Le classement par assureur

Mis à part Agrisano, qui a reçu la note „suffisant“ de ses assurés et qui occupe donc la dernière position dans notre classement des „top 30“ parmi les assureurs, la plupart des caisses-maladie ont reçu une appréciation « satisfaisant ». Fonction Publique, Provita et Galenos ont reçu l'évaluation « bon ». La première place du classement est décernée – et ceci depuis deux ans – à Kolping, qui, globalement, a amélioré son score de 0.7 points par rapport à 2009. Nous observons cependant que, malgré des évaluations globalement positives, nombre de caisses sont en léger recul quant au degré de satisfaction de leurs assurés.

### Classement de 1 à 15

Assureur	2011	Différence	2010	Différence	2009
Kolping	5.77	0.61	5.16	0.09	5.07
Galenos	5.35	n.a.	n.a.	n.a.	5.41
Provita	5.03	-0.12	5.15	0.03	5.12
Fonct. Publique (GM)	5.01	0.17	4.84	n.a.	n.a.
Visana	4.96	-0.06	5.02	0.18	4.84
KPT-CPT	4.94	-0.09	5.03	0.08	4.95
Innova	4.94	0.38	4.56	-0.54	5.10
Concordia	4.92	-0.03	4.95	0.00	4.95
Vivacare	4.92	0.04	4.88	0.00	4.88
Atupri	4.89	-0.07	4.96	0.07	4.89
Swica	4.85	-0.26	5.11	0.32	4.79
Avenir (GM)	4.74	-0.25	4.99	n.a.	n.a.
Mutuel Ass. (GM)	4.74	0.07	4.67	0.09	4.58
Sansan	4.73	0.16	4.57	-0.13	4.70
OEKK	4.72	-0.35	5.07	0.19	4.88

### Classement de 16 à 30

Assureur	2011	Différence	2010	Différence	2009
Sanitas	4.71	-0.02	4.73	0.04	4.69
Aquilana	4.67	-0.27	4.94	0.44	4.50
Aerosana	4.67	-0.03	4.70	0.03	4.67
Avanex	4.66	0.11	4.55	-0.14	4.69
CSS	4.65	0.09	4.56	0.02	4.54
Philos (GM)	4.64	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.
Arcosana	4.61	-0.04	4.65	0.07	4.58
Universa (GM)	4.60	0.03	4.57	4.57	
Progrès	4.59	-0.26	4.85	0.45	4.40
Easy Sana (GM)	4.58	-0.60	5.18	n.a.	n.a.
Helsana	4.58	0.09	4.49	-0.13	4.62
Assura	4.56	-0.12	4.68	0.00	4.68
C. Vaudoise (GM)	4.51	-0.14	4.65	n.a.	n.a.
EGK Laufen	4.51	-0.43	4.94	0.17	4.77
Agrisano	4.46	-0.42	4.88	-0.18	5.06

Certaines caisses-maladie ne figurent pas dans la liste car le nombre de participants au sondage affiliés à ces caisses était trop faible pour être représentatif. Pour obtenir la note bonus.ch, les notes pour chaque sous-question ont été additionnées et pondérées en fonction du nombre des réponses. La note bonus.ch se base sur une échelle de 1 à 6 :

6.0 – 5.5 = très bien  
 5.4 – 5.0 = bien  
 4.9 – 4.5 = satisfaisant  
 4.4 – 4.0 = suffisant  
 < 4 = insuffisant

## 6. Le classement par canton

Le canton d'Uri est celui qui présente, cette année, le plus grand nombre d'assurés satisfaits de leur caisse-maladie. Il prend ainsi la place du canton de Schwyz, en fort recul dans le classement. En revanche, les Grisons et le canton de Nidwald remontent, en gagnant respectivement la deuxième et troisième position. Un fait remarquable : il y a plus de cantons de langue allemande que de cantons romands ou italiens parmi ceux qui ont reçu les meilleures évaluations. En outre, dans beaucoup de cantons on assiste à une diminution du degré de satisfaction par rapport à 2010.

**Classement de 1 à 12**

Canton	2011	Différence	2010	Différence	2009
UR	5.42	0.35	5.07	0.13	4.94
GR	5.21	0.26	4.95	0.40	4.55
NW	4.94	0.13	4.81	-0.52	5.33
AG	4.78	0.11	4.67	-0.07	4.74
SG	4.76	-0.06	4.82	0.06	4.76
TG	4.75	0.02	4.73	0.01	4.72
ZG	4.75	0.01	4.74	-0.21	4.95
LU	4.72	-0.20	4.92	0.04	4.88
BE	4.63	-0.23	4.86	-0.05	4.91
VS	4.63	-0.12	4.75	0.00	4.75
NE	4.62	-0.13	4.75	-0.19	4.94
SO	4.60	-0.22	4.82	-0.15	4.97

**Classement de 13 à 24**

Canton	2011	Différence	2010	Différence	2009
SZ	4.57	-0.80	5.37	0.31	5.06
BS	4.54	0.03	4.51	-0.09	4.60
VD	4.50	-0.31	4.81	-0.01	4.82
TI	4.38	-0.14	4.52	-0.08	4.60
FR	4.30	-0.56	4.86	0.04	4.82
ZH	4.28	-0.39	4.67	-0.12	4.79
GE	4.26	-0.33	4.59	0.09	4.50
SH	4.21	-0.68	4.89	-0.22	5.11
BL	4.02	-0.84	4.86	0.07	4.79
AR	3.94	n.a.	n.a.	n.a.	4.82
JU	3.76	-0.88	4.64	-0.26	4.90
GL	3.50	n.a.	n.a.	n.a.	4.52

Les cantons d'Obwald et d'Appenzell Rhodes-Intérieures ne figurent pas dans ce classement car le nombre d'assurés provenant de ce canton qui ont participé au sondage était trop faible pour être représentatif. Pour obtenir la note bonus.ch, les notes pour chaque sous-question ont été additionnées et pondérées en fonction du nombre des réponses. La note bonus.ch se base sur une échelle de 1 à 6 :

6.0 – 5.5 = très bien  
 5.4 – 5.0 = bien  
 4.9 – 4.5 = satisfaisant  
 4.4 – 4.0 = suffisant  
 < 4 = insuffisant

## Conclusions

Le sondage montre que la plupart des assurés entretiennent de bonnes relations avec leur caisse-maladie. La courtoisie et le professionnalisme des collaborateurs ne sont pas remis en cause et même les services contentieux des caisses obtiennent de bonnes évaluations. Une marge d'amélioration existe quant au délai de remboursement des factures de la part des caisses-maladie : 15% encore parmi les assurés qui ont répondu à nos questions doivent attendre plus d'un mois pour être remboursés, alors que pour un sondé sur deux le délai adéquat est de 11 à 20 jours.

Globalement, on observe que le nombre d'assurés interrogés qui déclarent ne pas être satisfaits des prestations de leur caisse-maladie ne semble pas augmenter depuis 2009, mais se maintient stable ou diminue. Des fluctuations sont en revanche à observer parmi les assurés qui jugent positivement leur caisse : en effet, bien que les résultats soient satisfaisants, dans la plupart des cas les évaluations très positives sont en baisse et le nombre d'assurés enthousiastes des prestations de leur caisse est, dans l'ensemble, en diminution.

Les premières primes pour 2012 sont maintenant disponibles. Pour faciliter la comparaison des caisses-maladie, bonus.ch met à disposition un comparatif neutre basé sur les primes de toutes les assurances-maladie suisses. Désormais, la note de chaque caisse évaluée à la suite de l'enquête de satisfaction sera également affichée dans notre comparatif pour aider le consommateur à mieux s'orienter.



Lien vers la rubrique assurance maladie : <http://www.bonus.ch/zrEUJAA.aspx>

Pour plus d'informations :

bonus.ch SA  
Patrick Ducret  
Directeur  
Avenue de Beaulieu 33  
1004 Lausanne  
021.312.55.91  
[ducret@bonus.ch](mailto:ducret@bonus.ch)

Lausanne, le 7 septembre 2011