

bonus.ch : enquête de satisfaction sur les caisses-maladie – malgré un contexte plus que difficile depuis 2012, les assurés sont satisfaits

Les Suisses sont satisfaits de leur caisse-maladie : à l'issue de l'enquête de bonus.ch, la note moyenne tout assureur confondu est de 4.94 (« assez bien ») pour 2013, en progression de 0.29 point par rapport à 2012.

1. Satisfaction générale

bonus.ch, le site comparateur, a mené une enquête de satisfaction sur les caisses-maladie auprès de ses utilisateurs. Plus de 2'800 personnes ont évalué leur assureur sur les points suivants : clarté des informations transmises, traitement des prestations, rapidité du remboursement et service à la clientèle. Les réponses ont été converties en une note comprise entre 1 et 6, 6 étant la meilleure note.

Satisfaction globale 2013 : classement par assureur

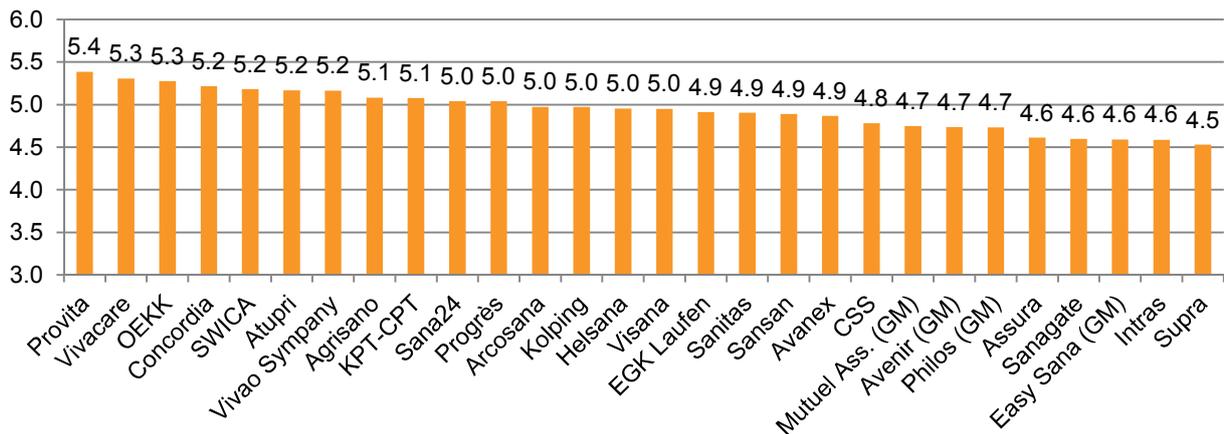
Assureur	Satisfaction globale 2013	Satisfaction globale 2012	Progression
Provita	5.4	5.1	0.3
Vivacare	5.3	n.d.	
OEKK	5.3	5.1	0.2
Concordia	5.2	4.9	0.3
SWICA	5.2	4.9	0.3
Atupri	5.2	4.5	0.7
Vivao Sympany	5.2	4.7	0.5
Agrisano	5.1	n.d.	
KPT-CPT	5.1	5.0	0.1
Sana24	5.0	n.d.	
Progrès	5.0	4.8	0.2
Arcosana	5.0	4.6	0.4
Kolping	5.0	n.d.	
Helsana	5.0	4.8	0.2
Visana	5.0	5.0	0.0
EGK Laufen	4.9	4.1	0.8
Sanitas	4.9	4.8	0.1
Sansan	4.9	4.6	0.3
Avanex	4.9	4.6	0.3
CSS	4.8	4.5	0.3
Mutuel Ass. (GM)	4.7	4.6	0.1
Avenir (GM)	4.7	4.6	0.1
Philos (GM)	4.7	4.4	0.3
Assura	4.6	4.6	0.0
Sanagate	4.6	4.1	0.5
Easy Sana (GM)	4.6	4.6	0.0
Intras	4.6	4.6	0.0
Supra	4.5	4.1	0.4
Moyenne	4.94	4.65	0.29

n.d. : non déterminé

Les assurés sont satisfaits de leur caisse-maladie malgré un contexte plus que difficile depuis 2012, marqué notamment par l'affaire EGK, les problèmes de faillite dans le domaine des assurances complémentaires, les primes-maladie payées en trop dans certains cantons, ainsi que le tout récent échec du contre-projet à l'initiative pour une caisse unique, lâché en consultation. À l'opposé, les hausses modérées des primes-maladie depuis 2011 ont sans doute joué un rôle non négligeable dans la progression de la satisfaction des assurés à l'égard de leur caisse-maladie.

Cette année, plus de la moitié des assureurs évalués obtiennent la mention « bien », contre moins d'un quart l'an dernier. Tout comme en 2012, la première place est décernée à Provita (5.4), qui, globalement, a amélioré son score de 0.3 point par rapport à l'année passée. Elle est suivie par les assureurs Vivacare et OEKK avec une note de 5.3. Sur la troisième marche du podium on trouve à égalité quatre assureurs : Concordia, SWICA, Atupri et Vivao Sympany, avec une note de 5.2.

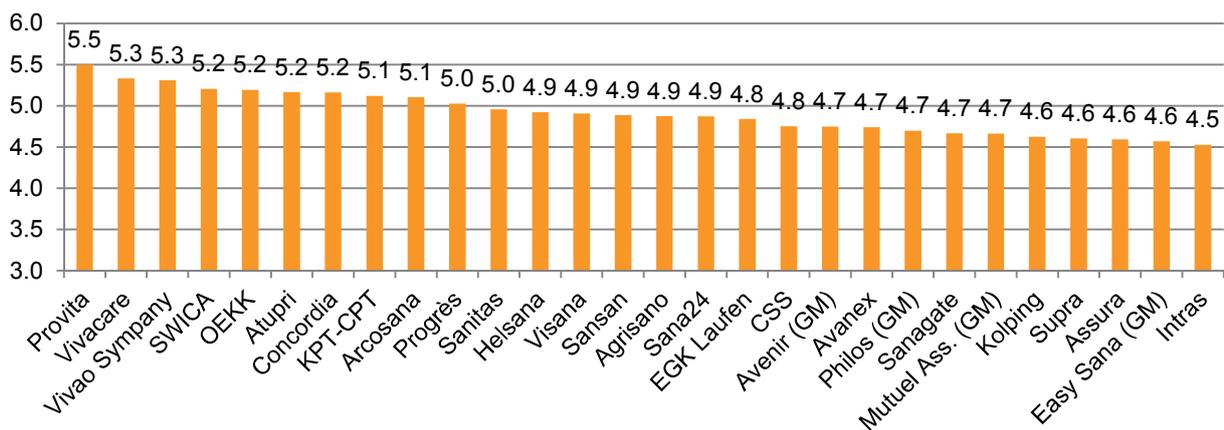
Satisfaction globale 2013 - Suisse romande



2. Clarté 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 : 71% des assurés trouvent la qualité de ces informations bonne ou très bonne, un pourcentage identique par rapport à 2012. Seuls 5% des répondants la considèrent comme médiocre ou insuffisante. Il existe cependant des différences assez prononcées entre assureurs.

Clarté des informations et des offres

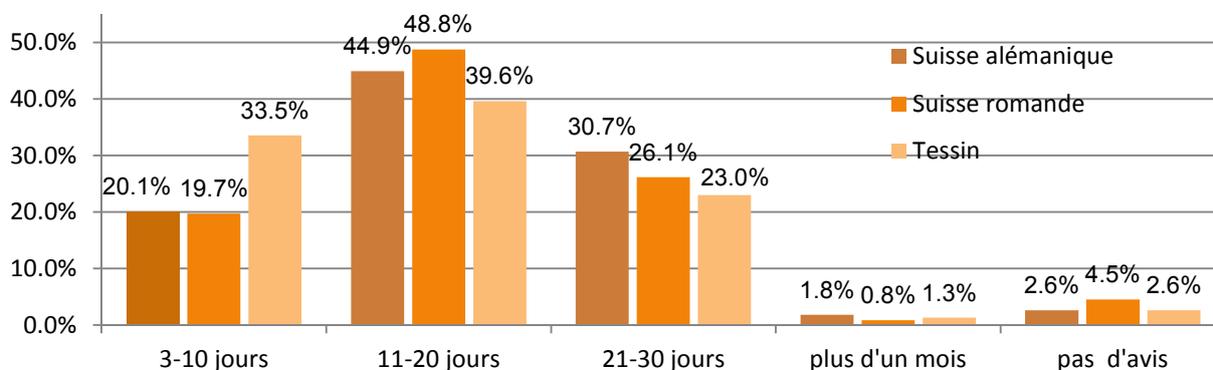
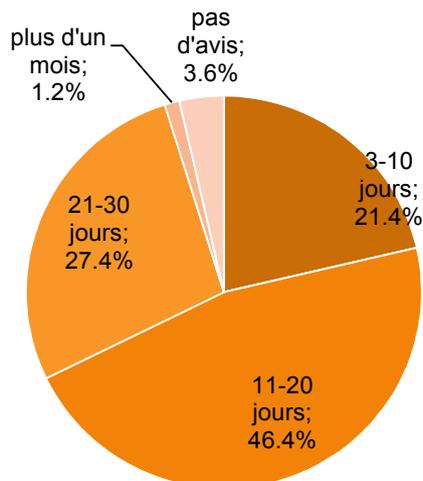


3. Prestations : décomptes et remboursements

Les décomptes et le remboursement des prestations sont un point crucial dans la relation entre l'assuré et sa caisse-maladie. Les répondants étaient invités à se prononcer sur leurs attentes à cet égard (délai de remboursement jugé adéquat) et ensuite sur le délai dans lequel les prestations leur avaient été réellement remboursées.

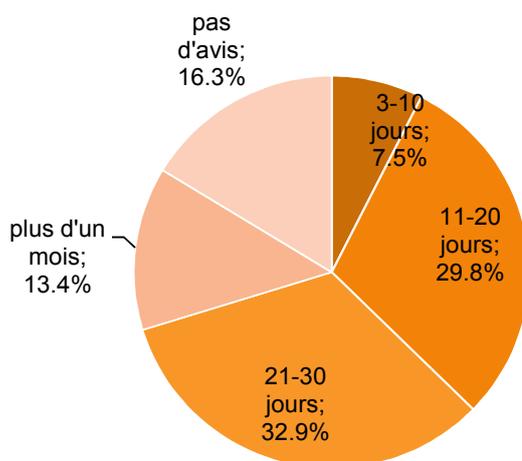
Les attentes exprimées diffèrent selon les répondants, mais on peut conclure qu'un délai de remboursement de plus d'un mois n'est en tout cas pas accepté. Environ la moitié des répondants estime que le délai adéquat se situe entre 11 et 20 jours. Remarquons que les attentes des Romands et des Tessinois sont légèrement supérieures à celles des Alémaniques, les premiers souhaitant des délais plus courts en moyenne.

Délai de remboursement jugé adéquat



Or, le délai de remboursement réellement observé ne correspond pas tout à fait à ces attentes. Dans 13.4% des cas, le remboursement prend plus d'un mois, et même plus de deux ou trois mois pour certains assurés.

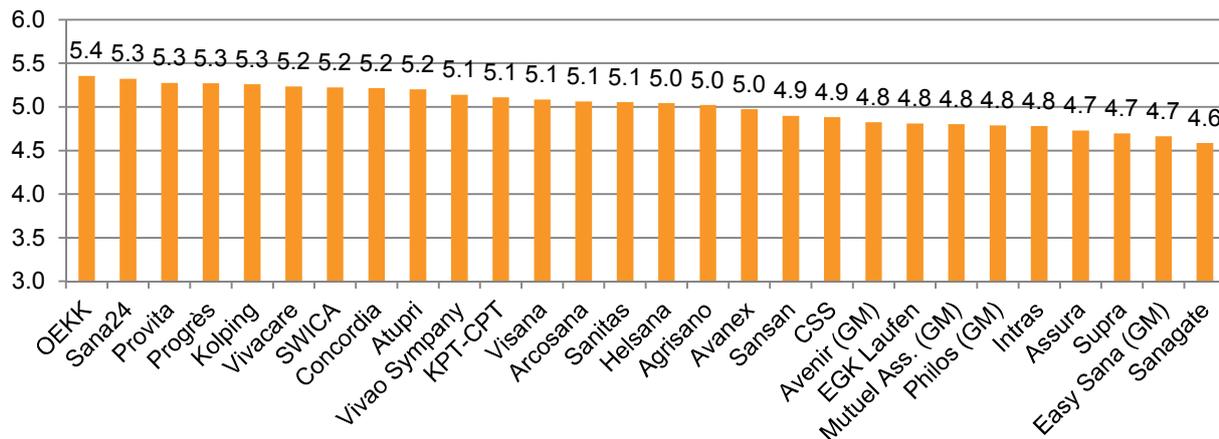
Délai de remboursement réellement observé



La clarté des décomptes fournis par l'assureur constitue un autre paramètre d'évaluation important. Concernant cet aspect, plus des deux tiers des répondants (67.8%) attribuent une note « très bien » ou « bien » aux décomptes de leur assureur : un pourcentage identique par rapport à 2012.

Remarquons que l'appréciation des Romands et des Tessinois (64.6%) est légèrement inférieure à celle des Alémaniques (73.4%)

Traitement des prestations

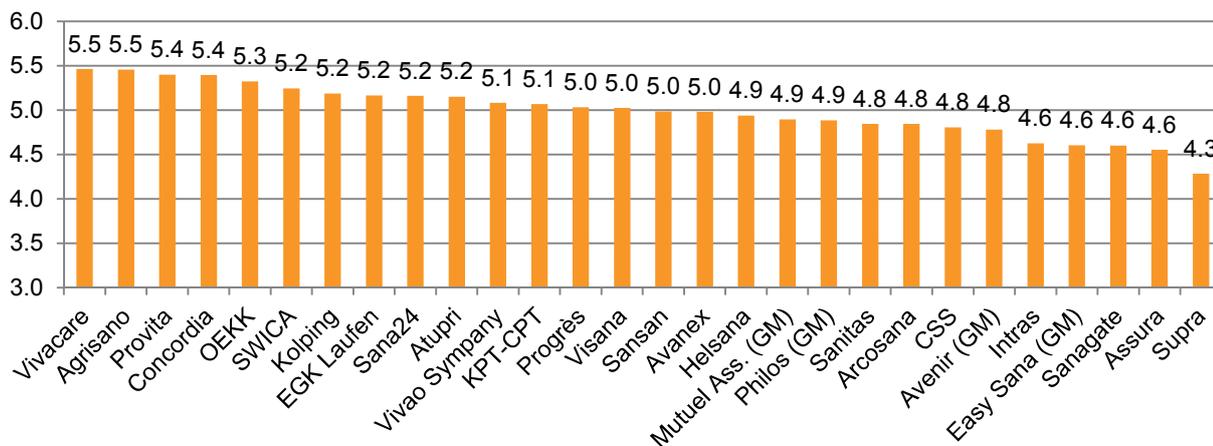


4. Service à la clientèle

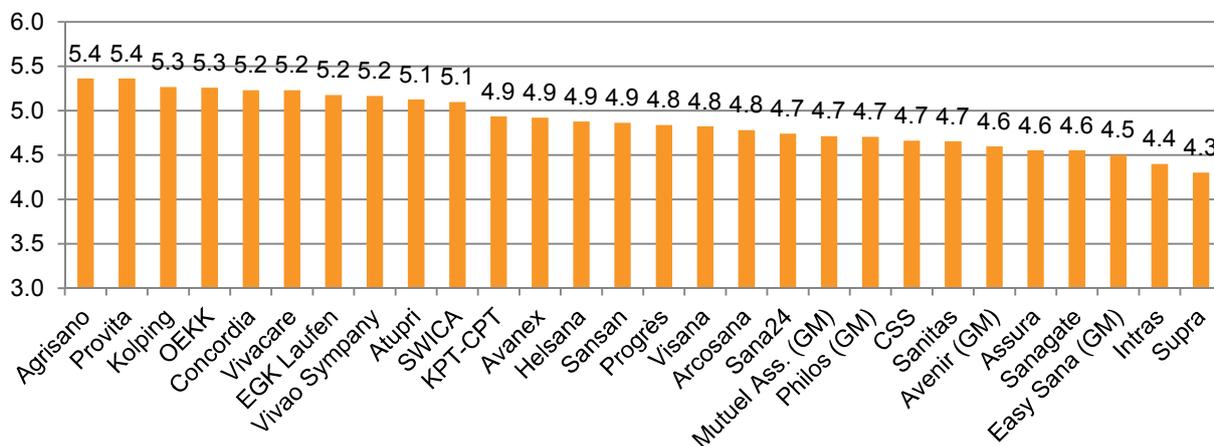
Concernant le service à la clientèle, le sondage montre que la plupart des assurés entretiennent de bonnes relations avec les collaborateurs de leur caisse-maladie, puisque la disponibilité et la courtoisie de ceux-ci sont évaluées très positivement. 14 assureurs obtiennent la mention « bien » et les assureurs Vivacare et Agrisano font encore mieux en obtenant la plus haute note du sondage toutes questions confondues, à savoir 5.5, ce qui correspond à la mention « très bien ».

Le professionnalisme des collaborateurs, notamment leurs compétences et leur efficacité à traiter les demandes de l'assuré, est jugé un peu plus sévèrement, avec 65.9% de notes « très bien » ou « bien ».

Amabilité et disponibilité des collaborateurs



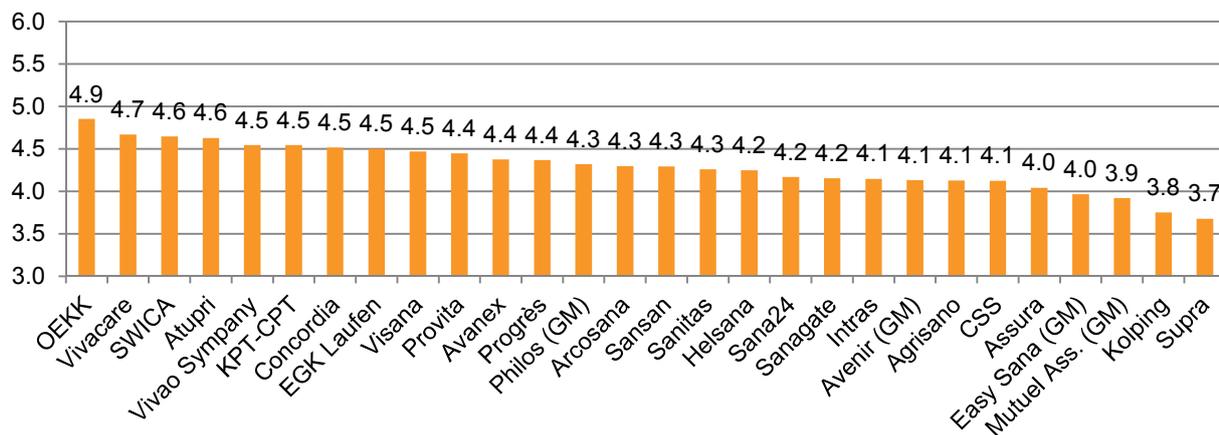
Professionnalisme des collaborateurs



5. Assurances complémentaires

Les sondés ont également été amenés à se prononcer sur les assurances complémentaires. 58.4% des assurés ont indiqué avoir une assurance complémentaire, souscrite auprès de la même caisse-maladie pour 55.5% d'entre eux. Tout comme l'an dernier, le rapport qualité-prix des complémentaires ne fait pas l'unanimité. Seuls 38.6% des assurés attribuent la mention « très bien » ou « bien » à leur assureur. Ce pourcentage varie considérablement d'une caisse à l'autre. Aucune assurance ne se voit décerner, globalement, la note « bien ».

Rapport qualité-prix des assurances complémentaires



6. Changement de caisse-maladie: comment prendre une décision judicieuse ?

Le sondage de bonus.ch le démontre, il existe de grandes différences entre les caisses-maladie en ce qui concerne le niveau des services fournis à leurs assurés. Lors d'un changement de caisse-maladie, il convient donc d'être attentif non seulement au tarif pratiqué par l'assureur, mais aussi à la qualité des prestations. Le portail bonus.ch, dans son comparatif de tarifs d'assurance-maladie, présente à ses utilisateurs les notes de satisfaction décernées par les internautes dans le cadre du sondage, y compris leur répartition par domaine (informations, prestations, qualité des services). Mieux encore, bonus.ch met à disposition des utilisateurs d'autres informations capitales, comme la stabilité des primes de la caisse-maladie ou encore le niveau de réserves dont elle dispose. Ces deux éléments sont essentiels pour un choix bien fondé de son assureur-maladie.

Accès aux notes de satisfaction des caisses-maladie : <http://www.bonus.ch/zrMA9XV.aspx>

Pour plus d'informations :

bonus.ch SA
 Patrick Ducret
 Directeur
 Avenue de Beaulieu 33
 1004 Lausanne
 021.312.55.91
 Ducret(a)bonus.ch

Lausanne, le 6 juin 2013