

bonus.ch : enquête de satisfaction 2014 sur les caisses-maladie – les assurés sont satisfaits

Tout comme l'an passé, les Suisses sont, de manière générale, satisfaits de leur caisse-maladie : la note moyenne de satisfaction est de 4.97 (« assez bien »). Une légère progression de 0.03 point par rapport à l'année dernière, ce qui conforte les résultats de 2013.

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 2014 : classement par assureur

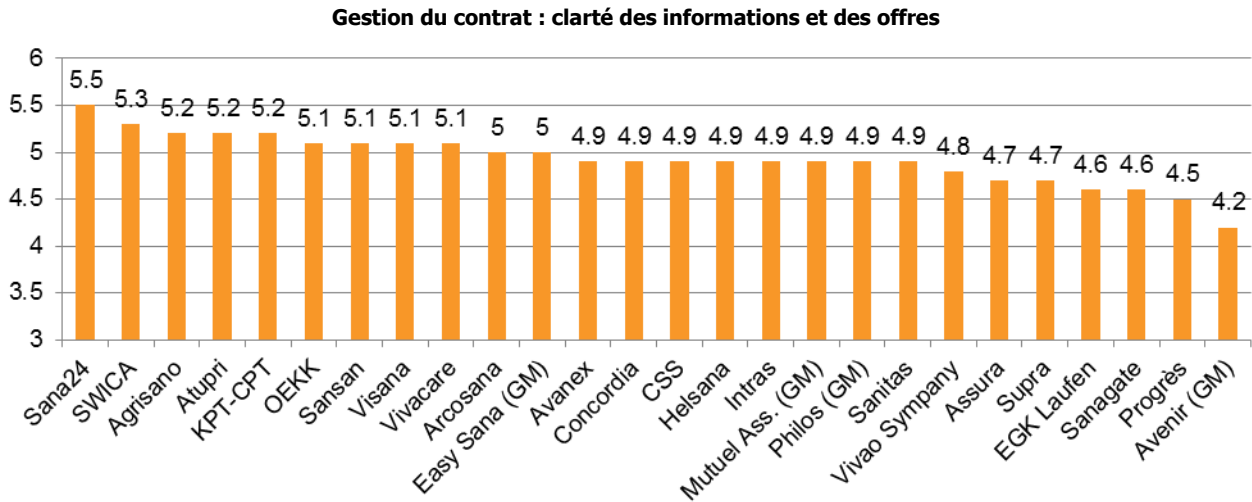
Assureur	Satisfaction globale 2013	Satisfaction globale 2014	Progression
Sana24	5.0	5.4	0.4
Agrisano	5.1	5.3	0.2
SWICA	5.2	5.3	0.1
Atupri	5.2	5.2	0.0
KPT-CPT	5.1	5.2	0.1
OEKK	5.3	5.2	-0.1
Vivacare	5.3	5.2	-0.1
Arcosana	5.0	5.1	0.1
Sansan	4.9	5.1	0.2
Visana	5.0	5.1	0.1
Avanex	4.9	5.0	0.1
Concordia	5.2	5.0	-0.2
Easy Sana (GM)	4.6	5.0	0.4
Sanitas	4.9	5.0	0.1
CSS	4.8	4.9	0.1
Helsana	5.0	4.9	-0.1
Intras	4.6	4.9	0.3
Mutuel Ass. (GM)	4.7	4.9	0.2
Philos (GM)	4.7	4.9	0.2
Vivao Sympany	5.2	4.9	-0.3
EGK Laufen	4.9	4.8	-0.1
Progrès	5.0	4.7	-0.3
Supra	4.5	4.7	0.2
Assura	4.6	4.6	0.0
Sanagate	4.6	4.6	0.0
Avenir (GM)	4.7	4.4	-0.3
Kolping	5.0	n.d.	
Provita	5.4	n.d.	
Moyenne	4.94	4.97	

GM : Groupe Mutuel

n.d. : non déterminé

2. Clarté des informations

Tout comme l'an passé, les participants au sondage de bonus.ch déclarent être satisfaits en ce qui concerne la clarté des informations transmises et des offres par leur assureur. Un chiffre qui a augmenté cette année : 74,9% des sondés trouvent la qualité de ces informations bonne ou très bonne contre 71% l'an dernier. Le pourcentage d'assurés considérant cet élément médiocre ou insuffisant chez leur assureur reste le même avec 5% de sondés insatisfaits.



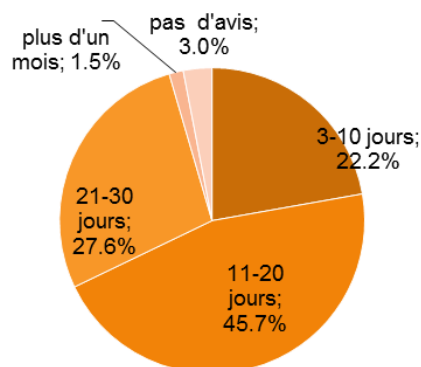
Les chiffres par région montrent tout de même de légères différences quant à la satisfaction des sondés. En effet, 79,3% des suisses allemands considèrent la clarté des informations transmises et des offres comme « *très bien* » et « *bien* ». Ce chiffre descend à 72,5% chez les suisses romands et ce sont les suisses italiens qui s'avèrent être les plus stricts avec un total de 69,5%.

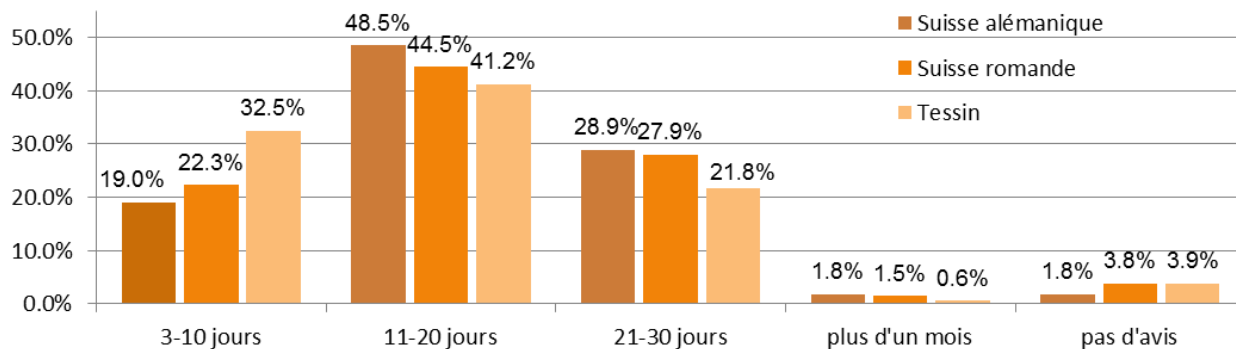
3. Prestations : décomptes et remboursements

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.

La majorité des sondés, 45,7%, considèrent que le délai de remboursement jugé adéquat se situe entre 11 et 20 jours. Nous pouvons constater que les Tessinois sont les plus exigeants : 32,5% d'entre eux désirent un remboursement entre 3 et 10 jours contre 22,3% en Suisse Romande. Les suisses alémaniques, quant à eux, sont à nouveau les moins stricts avec 19%.

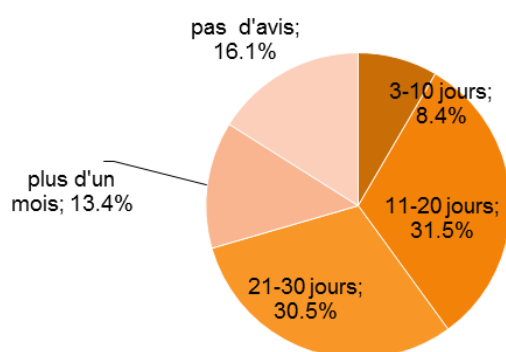
Délai de remboursement jugé adéquat





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.

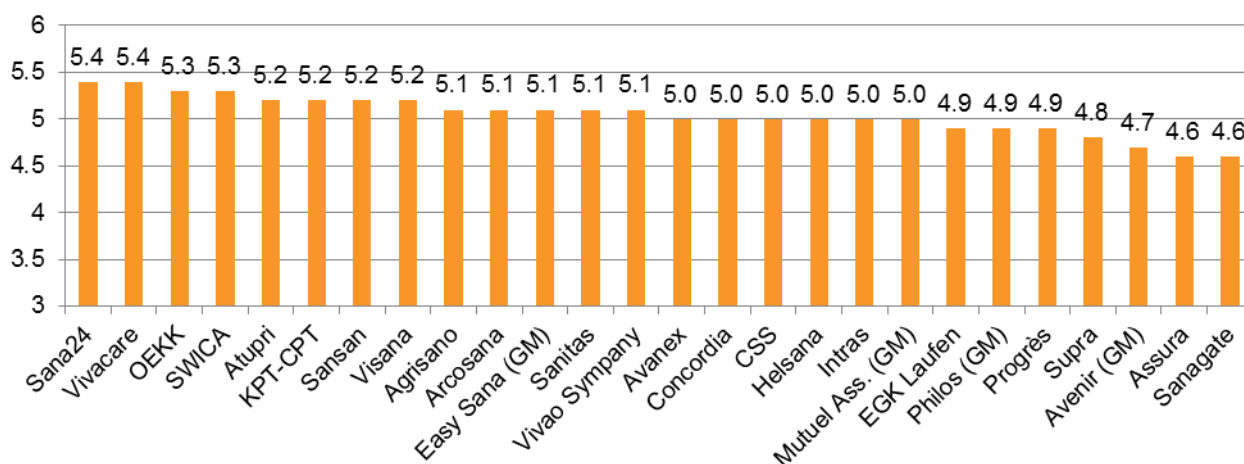
Délai de remboursement réellement observé



La clarté des décomptes fournis par l'assureur constitue un autre paramètre d'évaluation important. Concernant cet aspect, plus des deux tiers des répondants (70,7%) attribuent une note « très bien » ou « bien » aux décomptes de leur assureur.

Remarquons que l'appréciation des Romands et des Tessinois (63,9%) est légèrement inférieure à celle des Alémaniques (75,9%).

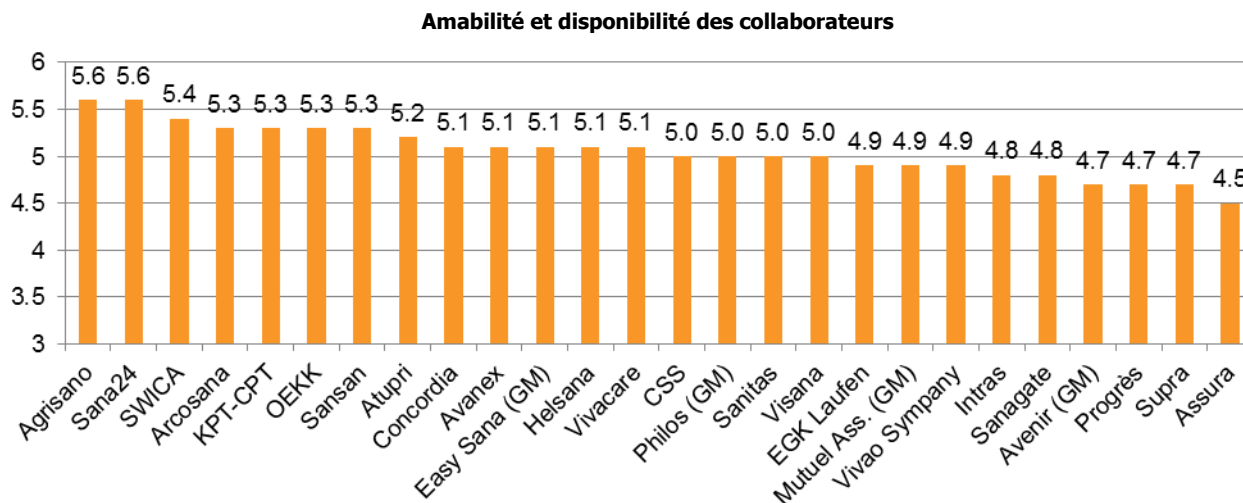
Traitement des prestations



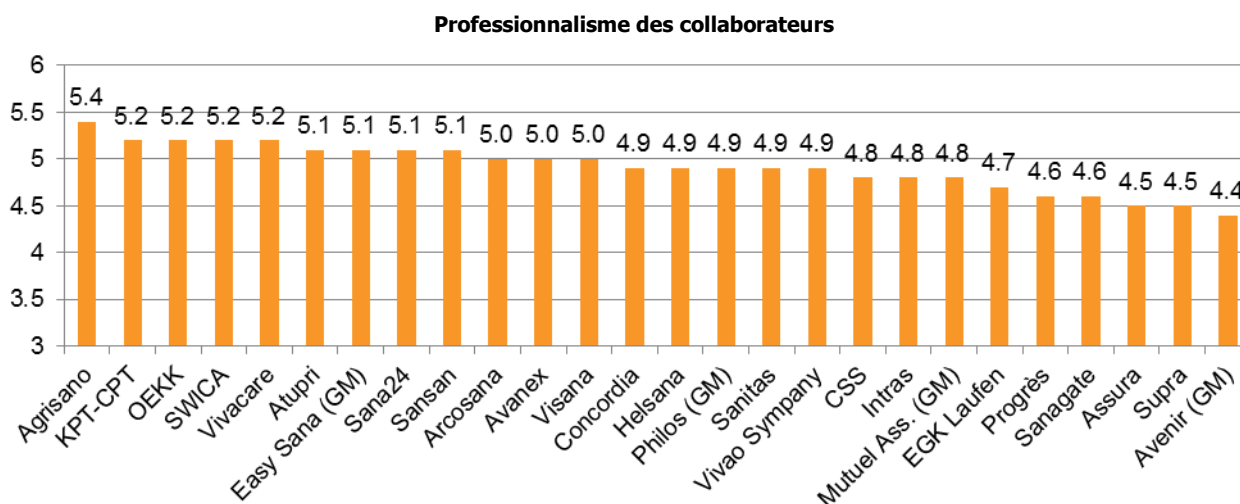
Nous pouvons constater que, de manière générale, les personnes ayant répondu à notre enquête se disent satisfaites du traitement des prestations de leur assurance. Sana24 et Vivacare se retrouvent premières avec une note de 5.4. OEKK et SWICA décrochent la seconde place. Pour finir, les assurances Atupri, KPT-CPT, Sansan et Visana sont ex-æquo en 3^{ème} position avec 5.2.

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. 17 assureurs obtiennent la mention « bien » et les assureurs Agrisano et Sana24 font encore mieux en obtenant la plus haute note du sondage toutes questions confondues, à savoir 5.6, ce qui correspond à la mention « très bien ».



Le professionnalisme des collaborateurs, comme illustré par le tableau ci-dessous, est noté de façon plus sévère. La meilleure note, adjugée à Agrisano, est de 5.4

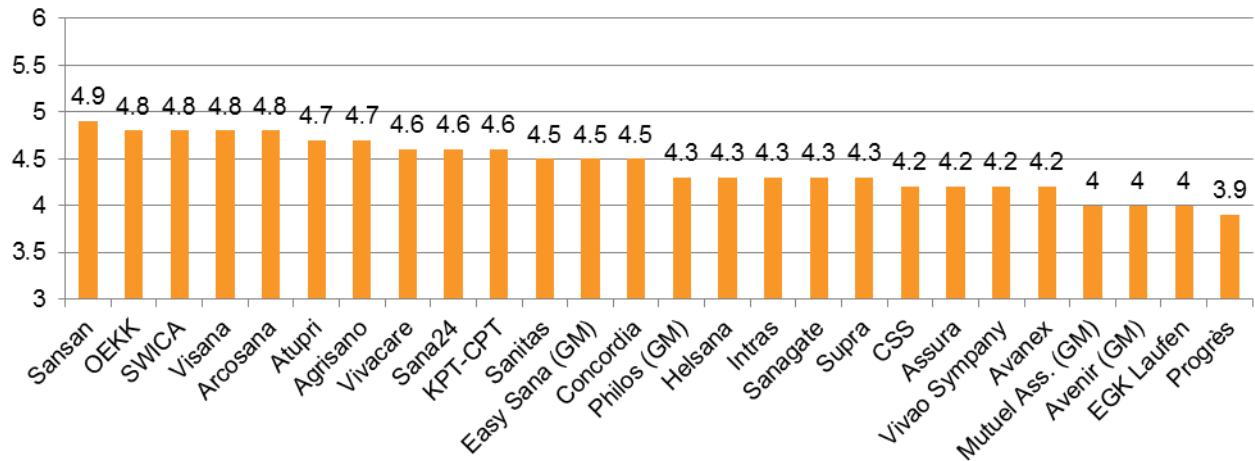


5. Assurances complémentaires

Les sondés ont également été amenés à se prononcer sur les assurances complémentaires. 57,9% des assurés ont indiqué avoir une assurance complémentaire, souscrite auprès de la même caisse-maladie pour 35,9% d'entre eux. L'appréciation du rapport qualité-prix a été plus favorable cette année : 41,1% des assurés ont attribué la mention « très bien » ou « bien » à leur assureur contre 38,6% en 2013.

La catégorie des complémentaires est celle jugée le plus sévèrement par les assurés. Aucun assureur n'a obtenu la note de 5.0 « bien » et presque la moitié d'entre eux ont obtenu une note en dessous de la mention « assez bien ». La moyenne générale de 4.4 est la plus basse du sondage.

Rapport qualité-prix des assurances complémentaires



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
Directeur
Avenue de Beaulieu 33
1004 Lausanne
021.312.55.91
ducret(a)bonus.ch

Lausanne, le 25 juin 2014