

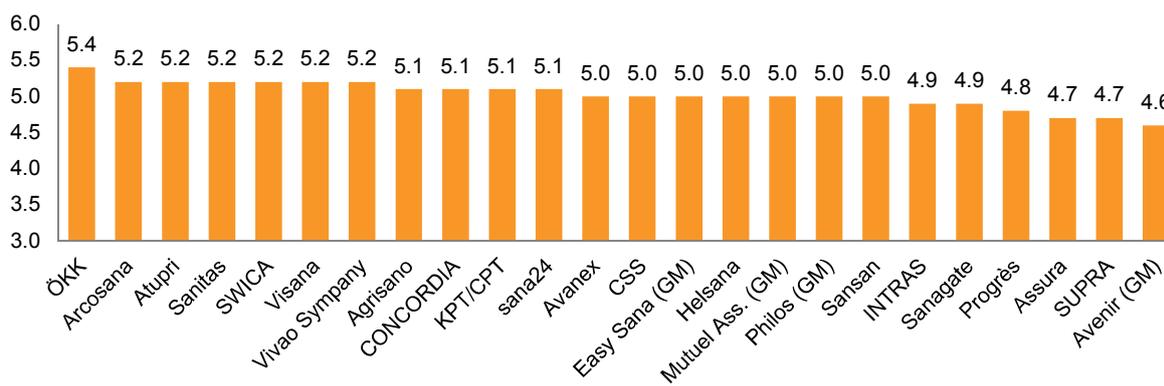
bonus.ch : enquête de satisfaction 2015 sur les caisses-maladie - Hausse de la satisfaction des assurés

Pour la troisième année consécutive, les Suisses sont, de manière générale, satisfaits de leur caisse-maladie. Cette année, la note moyenne de satisfaction est de 5.03 ("bien"). Une légère progression de 0.06 point par rapport à l'année dernière, ce qui conforte la satisfaction constatée ces dernières années.

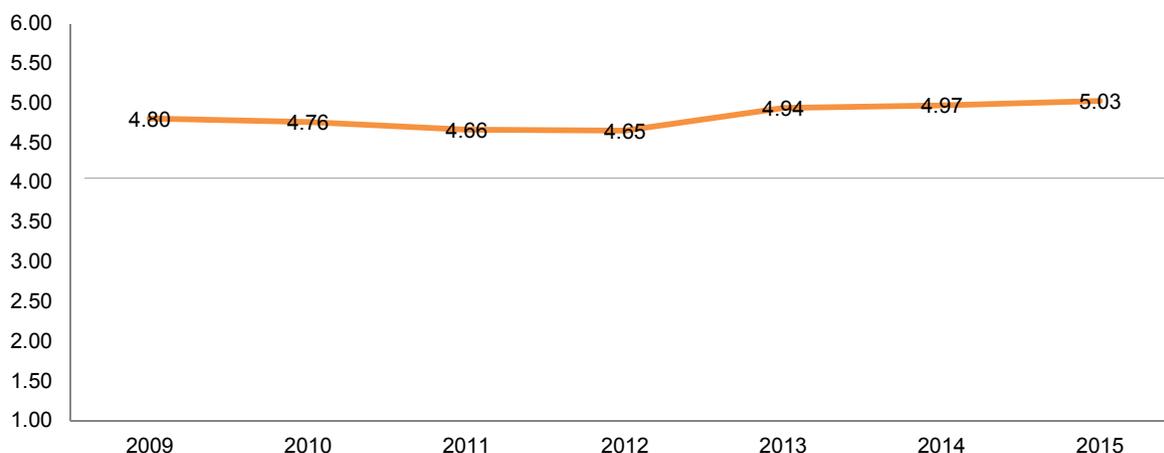
bonus.ch, le site comparateur, a mené une enquête de satisfaction sur les caisses-maladie auprès de ses utilisateurs. Plus de 2'300 personnes ont évalué leur assureur sur les points suivants : clarté des informations transmises, traitement des prestations et service à la clientèle. Les réponses ont été converties en une note comprise entre 1 et 6, 6 étant la meilleure note.

Note globale

Cette année, c'est ÖKK qui décroche la 1^{ère} place du classement général. Avec une note de 5.4, « bien », la compagnie progresse de 0.2 point par rapport à 2014. En seconde position, à égalité avec la note de 5.2, nous retrouvons les assureurs Arcosana, Atupri, Sanitas, SWICA, Visana et Vivao Sympany. Pour finir, ce ne sont pas moins de quatre assurances qui se partagent la troisième marche du podium avec la note de 5.1 : Agrisano, CONCORDIA, KPT/CPT et sana24.

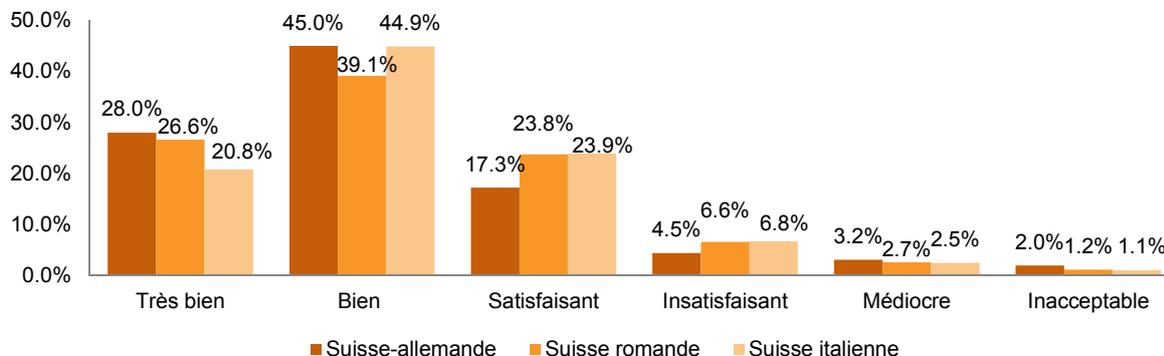


Satisfaction générale depuis 2009



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 73% de mention "bien" à "très bien", tandis que les Suisses romands et les Tessinois n'attribuent que 65.7% de mention "bien" à "très bien".

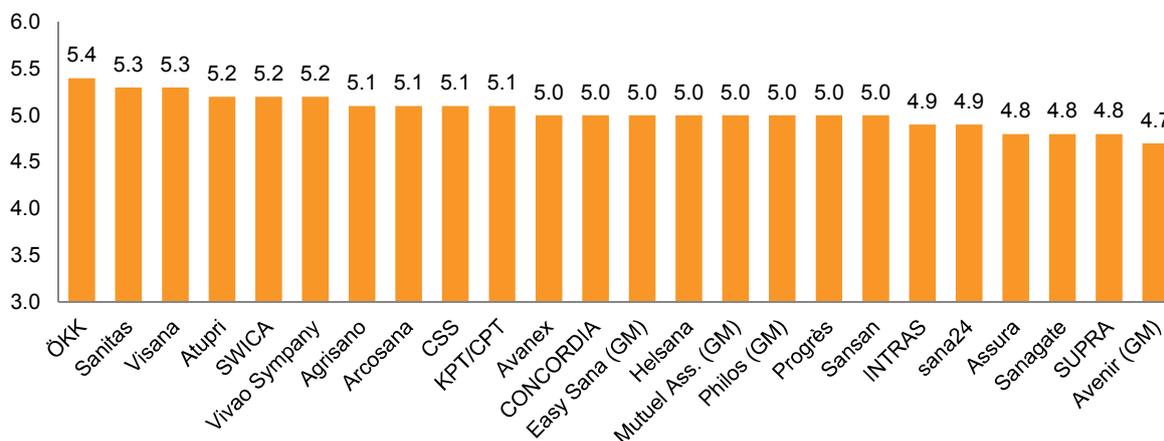


Catégories - notes globales

Parmi les trois catégories évaluées, c'est le traitement des prestations qui a obtenu la meilleure note globale avec 5.1, "bien". Les deux autres ont été évaluées de manière équivalente avec la note de 5.0, "bien".

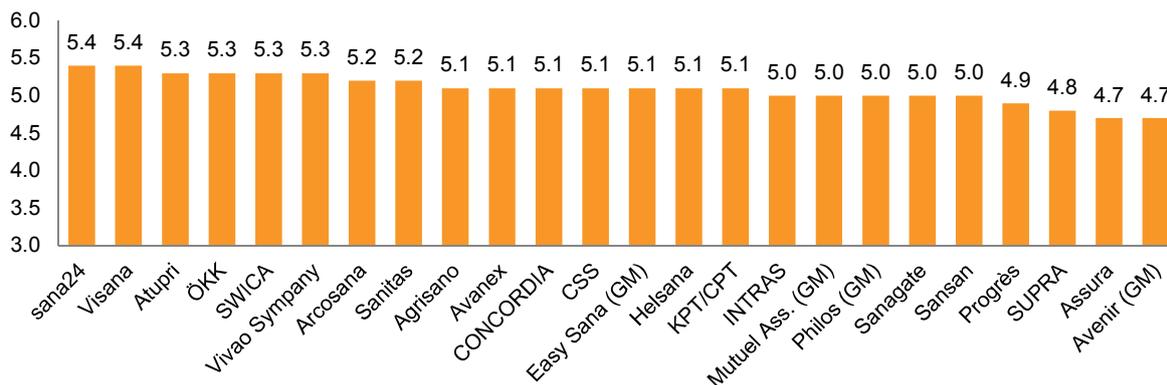
Gestion de contrat - (clarté des informations transmises, offres, ...)

C'est ÖKK qui arrive premier avec la note de 5.4 "bien". L'assureur est suivi de Sanitas et de Visana, tous les deux ayant remporté la note de 5.3. Sur la troisième marche du podium, on trouve Atupri, SWICA et Vivao Sympany qui obtiennent la note de 5.2.



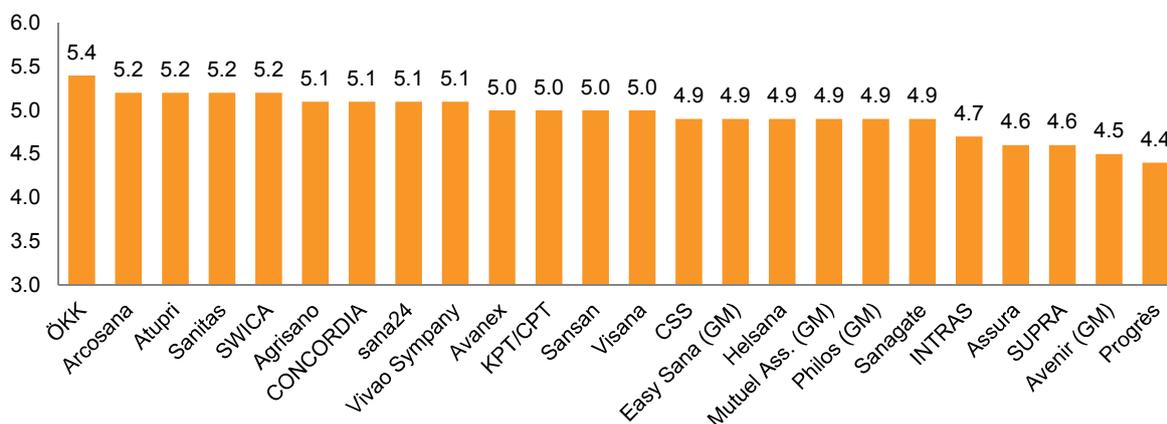
Traitement des prestations - (décompte, délai de remboursement, ...)

Arrivent en première place sana24 et Visana avec la note de 5.4 "bien". Ils sont suivis de près par quatre assureurs (5.3) qui se classent deuxièmes : Atupri, ÖKK, SWICA et Vivao Sympany. Arcosana et Sanitas ferment la marche du podium avec la note de 5.2.



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

En première position, on trouve ÖKK avec la note de 5.4 "bien", suivi de Arcosana, Atupri, Sanitas et SWICA qui obtiennent la note de 5.2. Agrisano, CONCORDIA, sana24 et Vivao Sympany se placent sur la troisième du podium avec la note de 5.1.

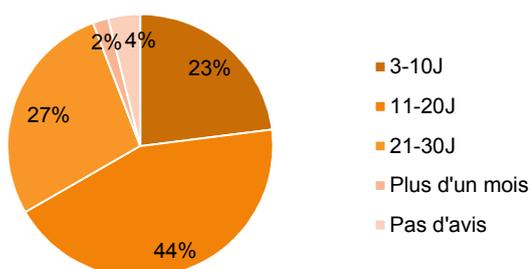


Délai de remboursement adéquat

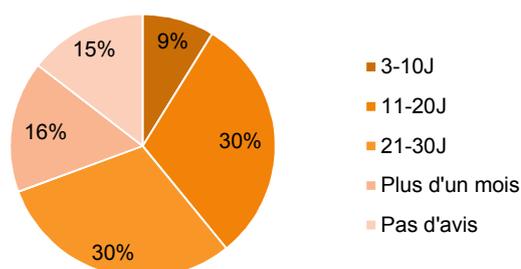
Les sondés ont également dû évaluer les délais de remboursement de prestations maladie. Les Tessinois sont les plus exigeants avec 34.1% à estimer que le délai adéquat se situe entre 3 et 10 jours, contre 20.2% en Suisse-allemande et 22.5% en Suisse romande.

Suisse

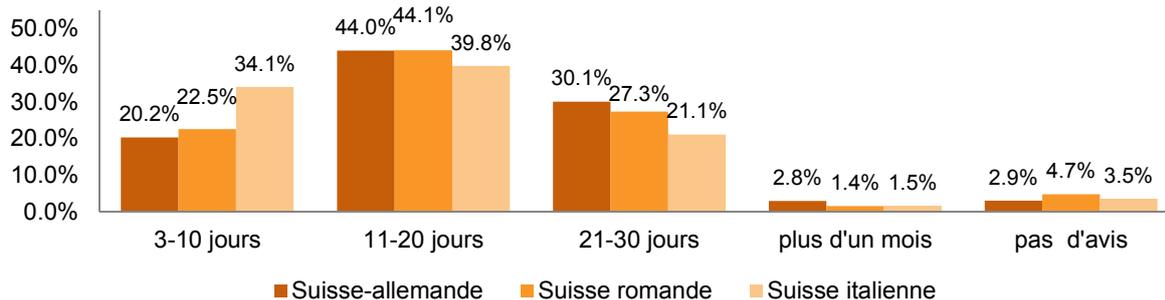
Délai de remboursement adéquat



Délai de remboursement effectif

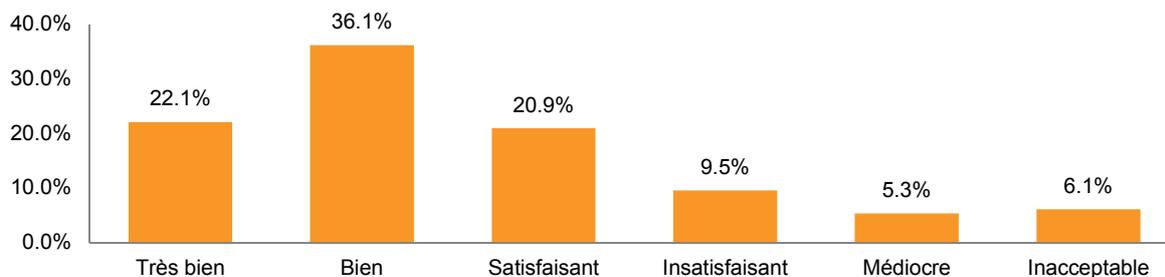


Par région linguistique

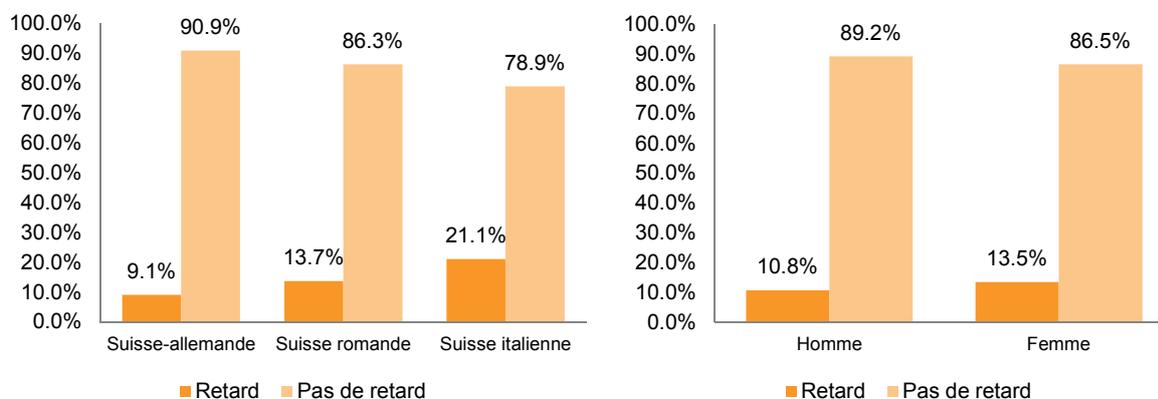


Retard de paiement

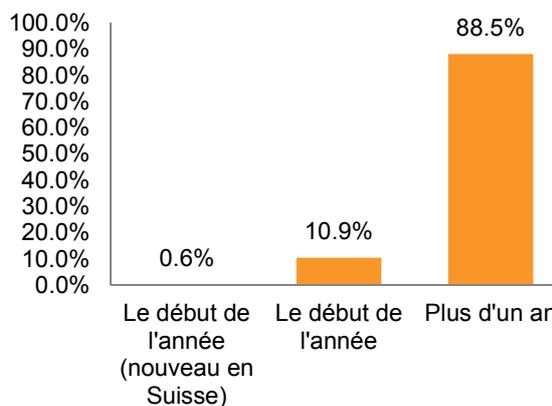
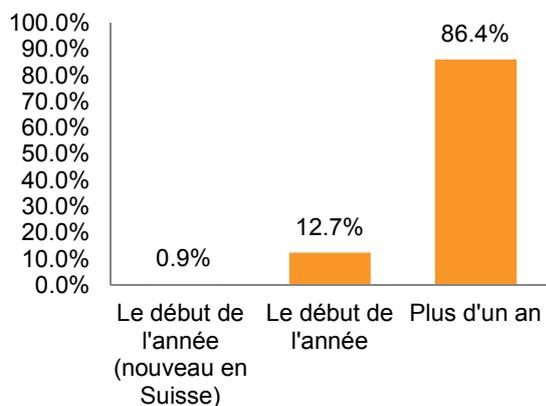
Parmi les diverses questions de l'enquête, il a également été demandé aux assurés d'évaluer le service contentieux dans le cas où ils avaient eu des retards de paiement. 12.9% des sondés (pourcentage stable depuis 2012) ont affirmé avoir eu des retards de paiement de primes maladie; et 58.2% des assurés ayant eu affaire au service contentieux de leur assurance l'ont évalué "bien" à "très bien". Seuls 6.1% 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. 21.1% des Italophones ont déjà réglé leurs primes avec du retard contre 9.1% des Suisses-allemands. Et en ce qui concerne la différence de genre, bien que minime, on note que c'est une majorité de femmes qui paient leurs factures de caisse-maladie en retard avec 13.5% contre 10.8% d'hommes.



Notre enquête de satisfaction 2015 conforte donc majoritairement les résultats 2014 : les assurés sont satisfaits de leur caisse-maladie. Toutefois, il faut relever que 12.7% des sondés ont précisé avoir changé d'assurance-maladie de base en début d'année, chiffre légèrement plus élevé que l'an passé (10,9%) et qui pourrait être encore plus élevé si les primes avaient subi une plus forte hausse; cela semble démontrer que le système de concurrence entre les assurances est apprécié et jugé utile voire indispensable par les assurés.



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 août 2015