

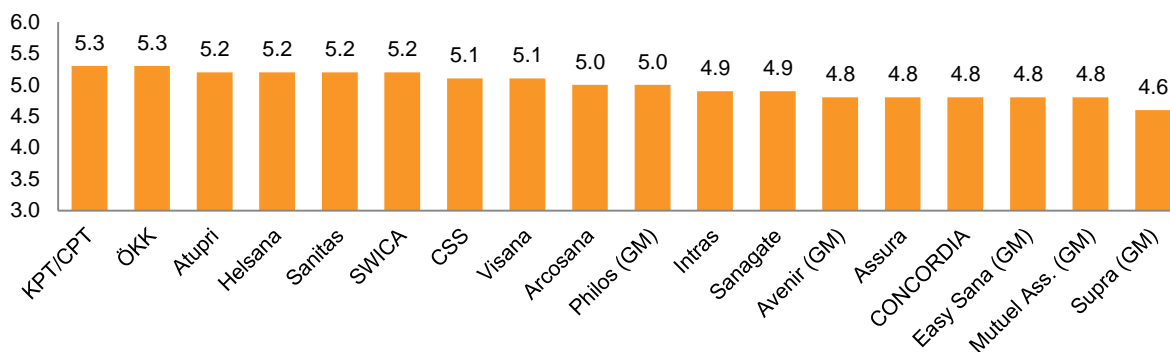
bonus.ch : malgré les hausses constantes des primes-maladie, près de deux tiers des Romands sont satisfaits de leur caisse-maladie

Les Suisses semblent toujours satisfaits des prestations de leur assurance maladie. Cependant, l'augmentation continue des primes – de 4% à 5% chaque année depuis 2014 – devrait davantage inciter les assurés à revoir leur contrat d'assurance pour 2018.

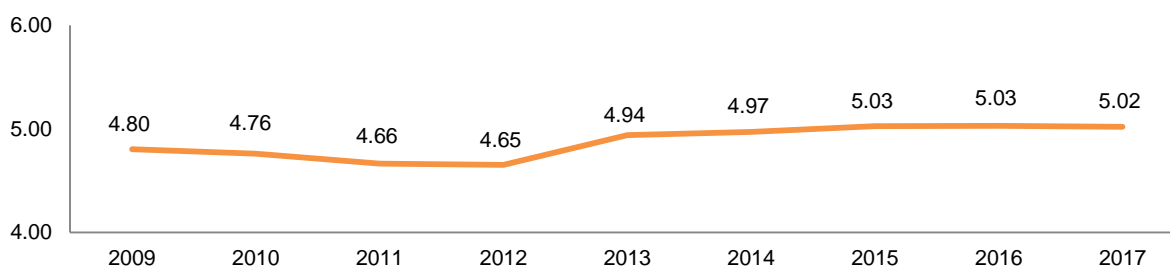
bonus.ch, le site comparateur, a mené une enquête de satisfaction sur les caisses-maladie auprès de ses utilisateurs. Plus de 2'000 personnes ont évalué leur assureur sur les points suivants : clarté des informations transmises, traitement des prestations et service à la clientèle. Les réponses ont été converties en une note comprise entre 1 et 6, 6 étant la meilleure note.

Note globale

Cette année, ce sont KPT/CPT et pour la deuxième année consécutive ÖKK qui décrochent la 1^{ère} place du classement général avec la note de 5.3, "bien". Ce ne sont pas moins de quatre assurances qui se partagent la deuxième marche du podium avec la note de 5.2 : Atupri, Helsana, Sanitas et SWICA. En troisième position, à égalité avec la note de 5.1, on retrouve CSS et Visana.

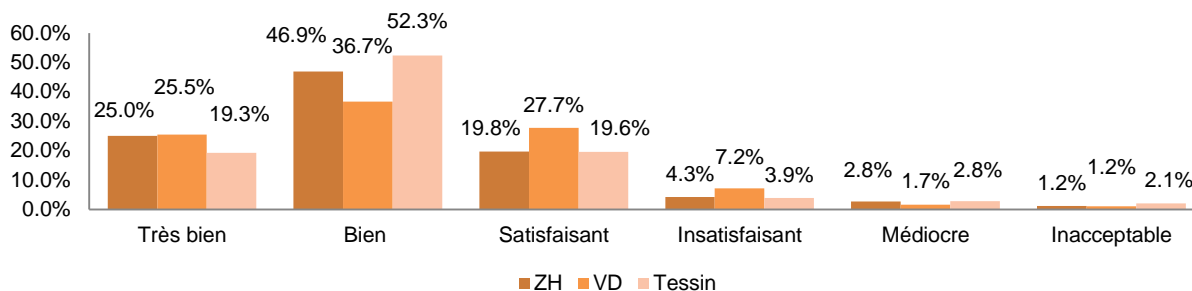
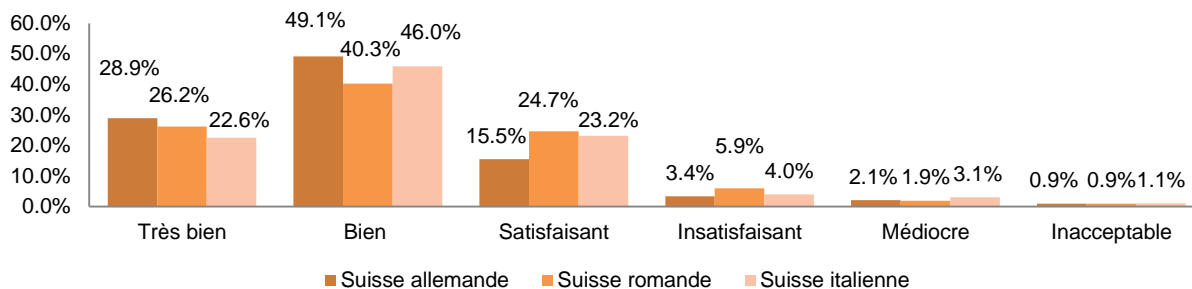


Satisfaction générale depuis 2009



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 78.1% de mention "bien" à "très bien". En Suisse romande et au Tessin, la satisfaction est légèrement inférieure avec respectivement 66.5% et 68.6%. Pour les cantons, ce sont les Vaudois qui se montrent les plus critiques (62.2%) en comparaison des Zurichois (71.9%) et des Tessinois (71.6%).

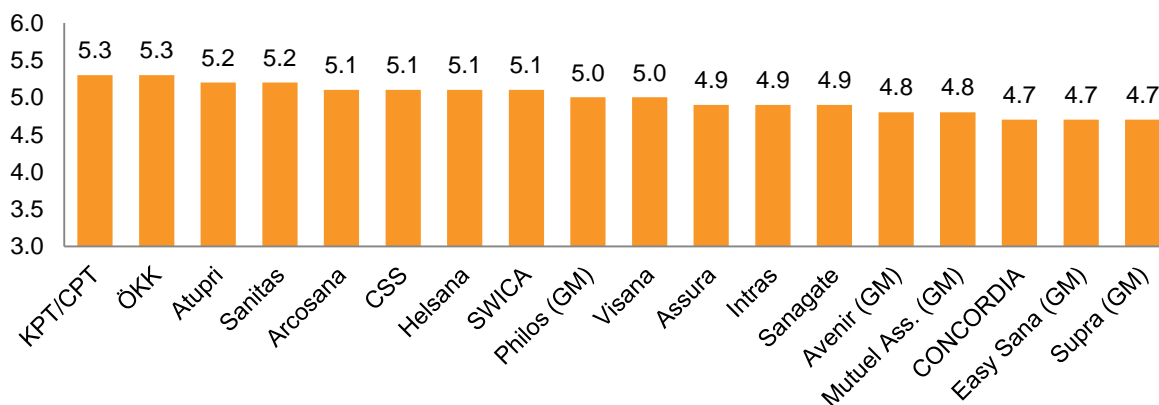


Catégories - notes globales

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 en première position. Les deux autres catégories (clarté des informations et service client) ont été évaluées de manière équivalente avec la note de 5.0, "bien".

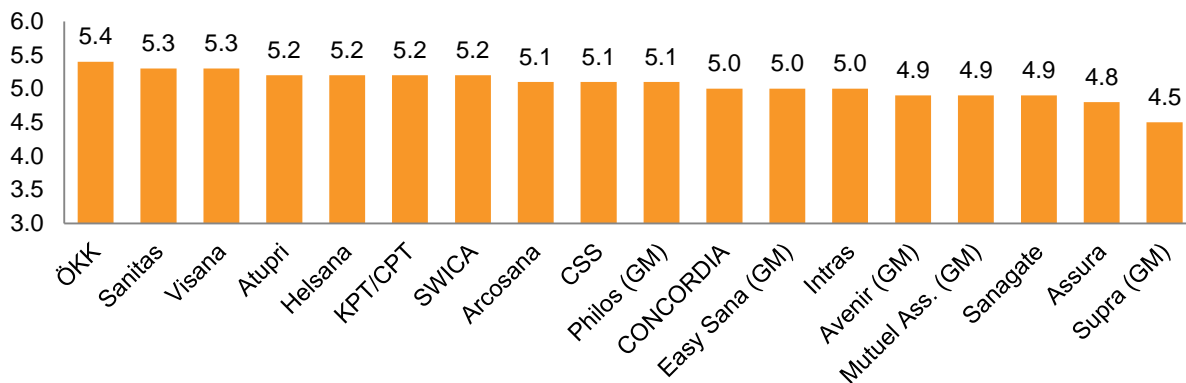
Gestion de contrat - (clarté des informations transmises, offres, ...)

Comme pour la note globale, ce sont KPT/CPT et ÖKK qui arrivent premières avec la note de 5.3 "bien". Ces deux assurances sont suivies par Atupri et Sanitas (5.2). Sur la troisième marche du podium, on retrouve Arcosana, CSS, Helsana, et SWICA qui obtiennent la note de 5.1.



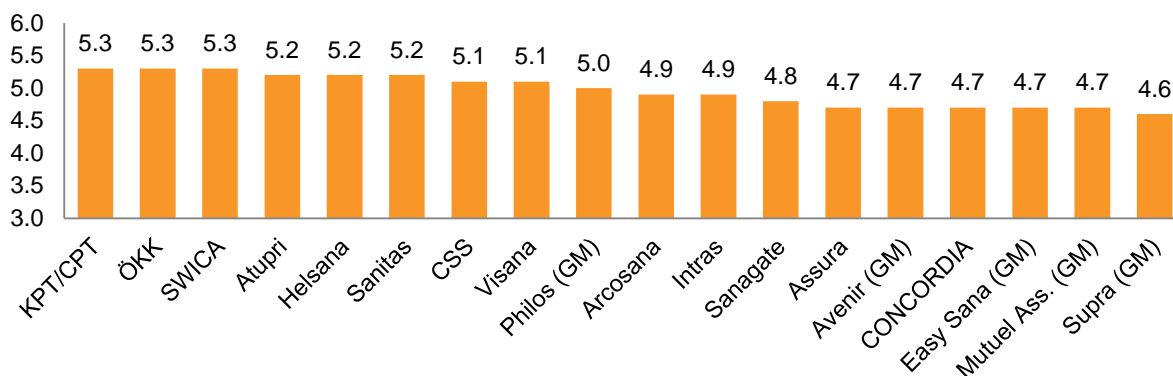
Traitement des prestations - (décompte, délai de remboursement, ...)

Arrive en première place ÖKK avec la note de 5.4 "bien". Suivent de près Sanitas et Visana qui obtiennent la note de 5.3. Atupri, Helsana, KPT/CPT, SWICA arrivent à la 3^e place avec la note de 5.2.



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

En première position, on trouve KPT/CPT, ÖKK, SWICA avec la note de 5.3 "bien", suivies par Atupri, Helsana et Sanitas qui obtiennent la note de 5.2. CSS et Visana se placent sur la troisième marche du podium avec la note de 5.1.

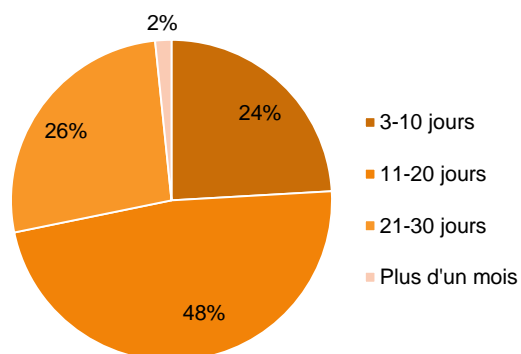


Délai de remboursement adéquat

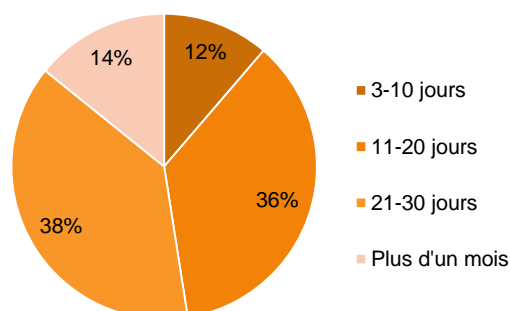
Les sondés ont également dû évaluer les délais de remboursement de prestations maladie. Les Tessinois sont les plus exigeants avec 42.3% des sondés qui estiment que le délai adéquat se situe entre 3 et 10 jours, contre 20.8% en Suisse allemande et 22.0% en Suisse romande.

Suisse

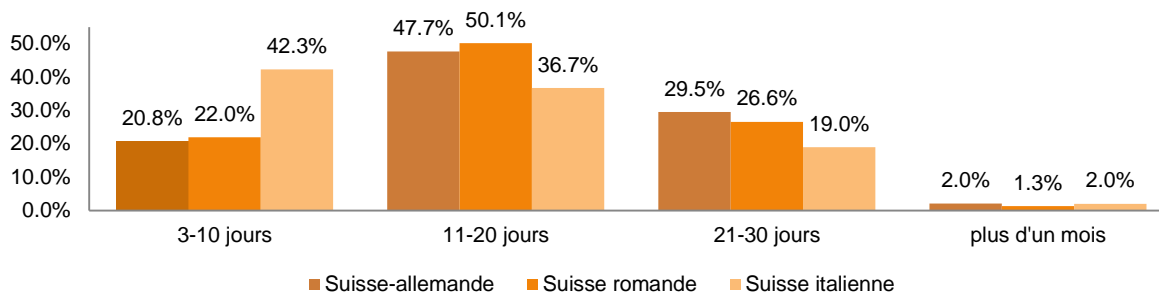
Délai de remboursement adéquat



Délai de remboursement effectif

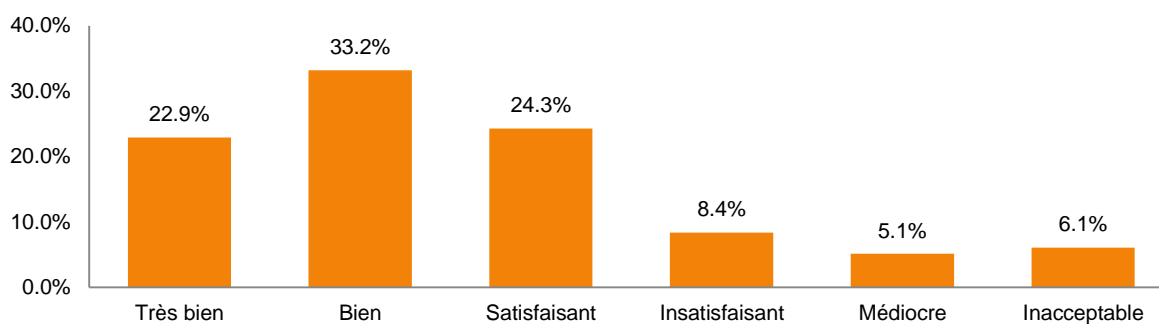


Par région linguistique



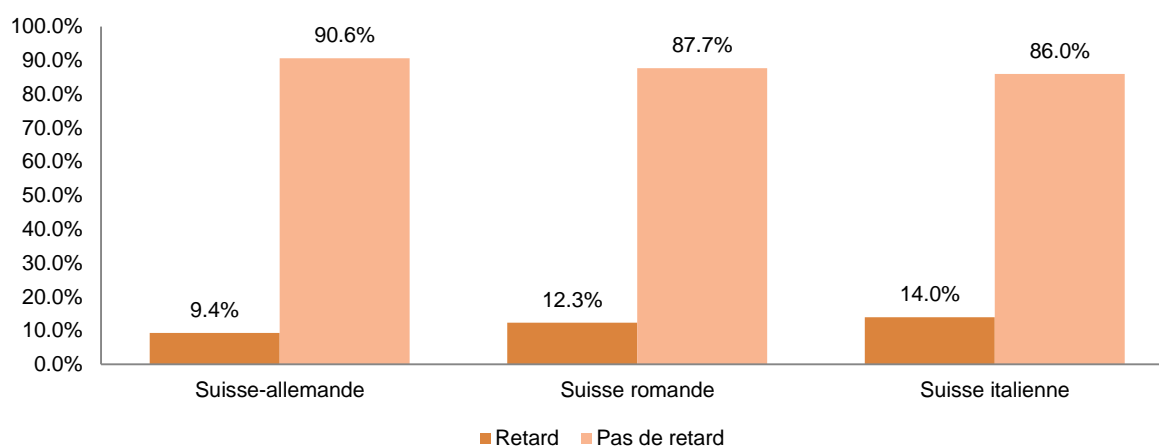
Retard de paiement

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. 11.6% des sondés (pourcentage stable depuis 2012) ont affirmé avoir eu des retards de paiement de primes maladie et 56.1% 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.

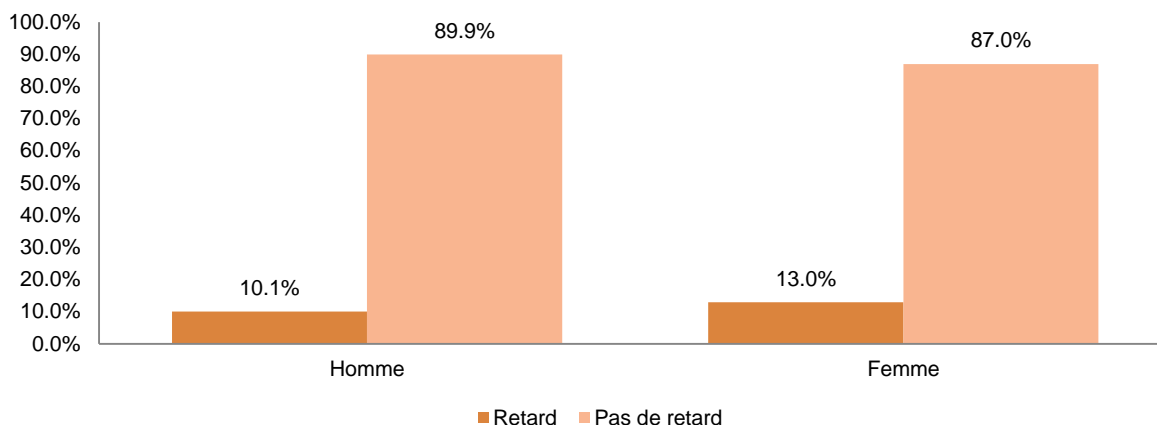


Parmi ceux qui ont eu du retard dans le règlement de leurs primes, on note une différence entre les régions linguistiques. 14.0% des italophones ont déjà réglé leurs primes avec du retard contre 9.4% des Suisses allemands. Et en ce qui concerne la différence de genre, bien qu'elle soit minime, on note que davantage de femmes paient leurs factures de caisse-maladie en retard, avec 13.0% contre 10.1% d'hommes.

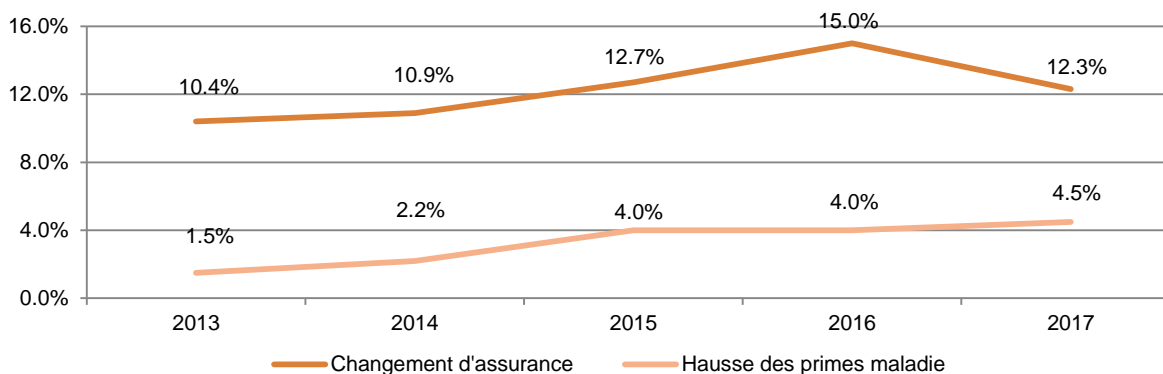
Différences régionales



Différences hommes/femmes



En ce qui concerne les changements de caisse-maladie, seuls 12.3% des sondés ont précisé avoir changé d'assurance-maladie de base en début d'année, ce qui représente une baisse par rapport à l'année passée (14.7%). 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 2018.



Accès aux notes de satisfaction des caisses-maladie :

<https://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 30 août 2017