

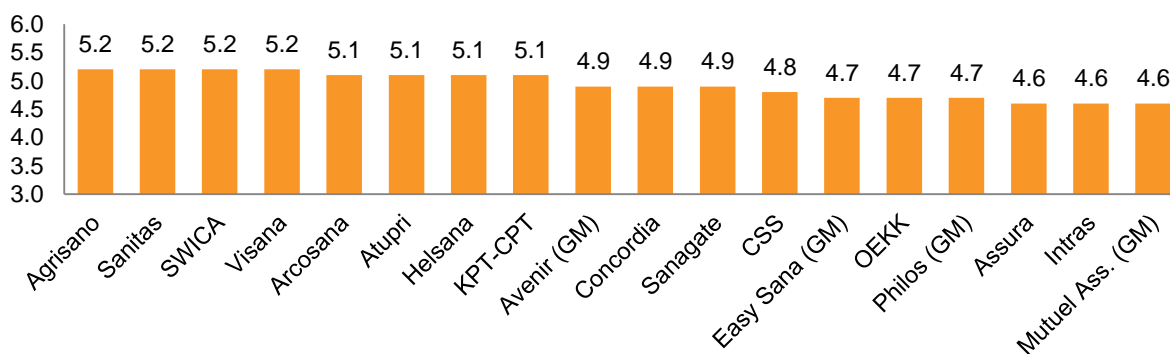
bonus.ch : plus de 4 Suisses sur 10 sont satisfaits de leur caisse-maladie et ne souhaitent pas changer malgré une hausse permanente des primes-maladie

Les Suisses se montrent toujours satisfaits des primes et prestations de leur caisse-maladie. Cependant, ils semblent de plus en plus sévères. L'augmentation annuelle constante des primes pousse de plus en plus les assurés à changer d'assurance.

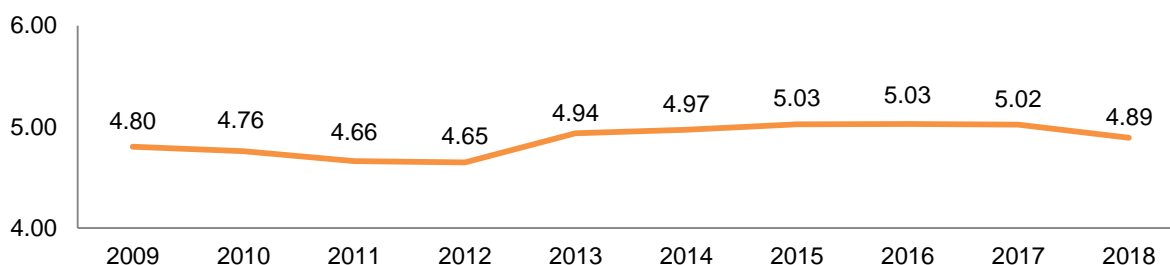
bonus.ch, le site comparateur, a mené une enquête de satisfaction sur les caisses-maladie auprès de ses utilisateurs. Près de 1'500 personnes ont évalué leur assureur sur les points suivants : clarté des informations transmises, traitement des prestations et service à la clientèle. Les réponses ont été converties en une note comprise entre 1 et 6, 6 étant la meilleure note.

Note globale¹

Cette année, les participants ont jugé plus sévèrement leur caisse-maladie que l'an passé. La meilleure note globale passe de 5.3 en 2017 à 5.2 en 2018. Pour la première fois, ce sont Agrisano, Sanitas, Swica et Visana qui décrochent la 1^{ère} place du classement général avec la note de 5.2, "bien". Viennent ensuite 4 caisses pour la 2^{ème} place, Arcosana, Atupri, Helsana et KPT/CPT avec la note de 5.1. Sur la 3^{ème} marche du podium, avec la note de 4.9, mention "assez bien", on retrouve Avenir, Concordia et Sanagate.



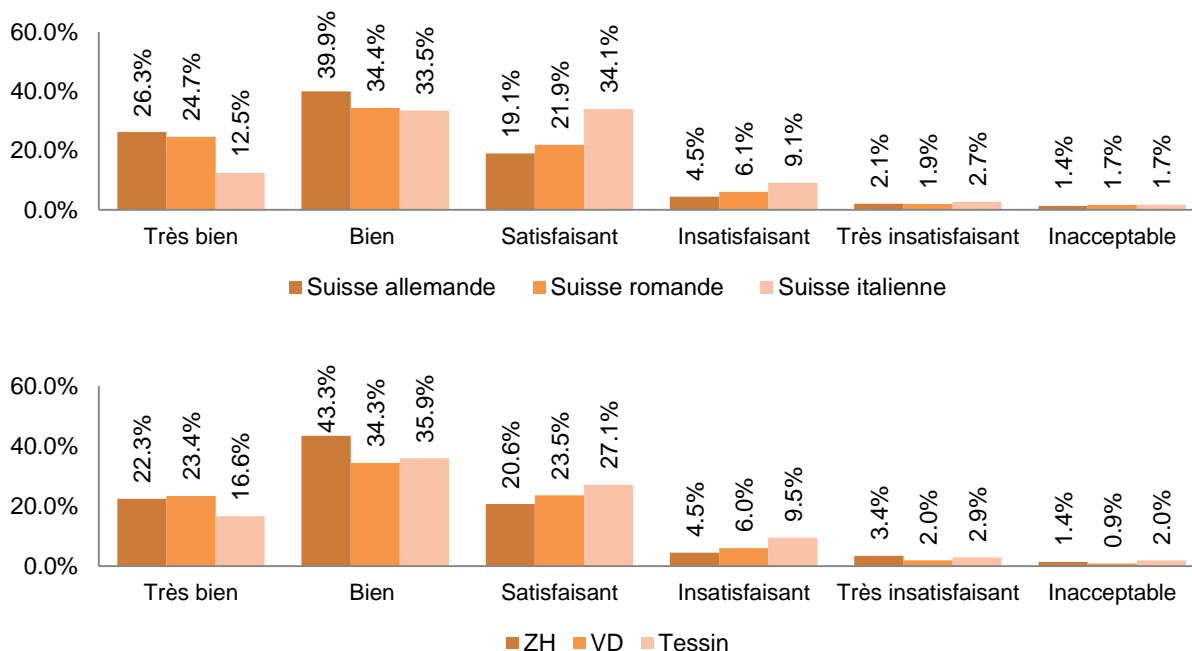
Satisfaction générale depuis 2009



¹ Seuls les assureurs avec un nombre minimum de participants sont notés.

Satisfaction régionale - appréciation globale

En ce qui concerne les disparités régionales, on constate que, malgré une baisse du taux de satisfaction par rapport à l'année passée, les Suisses allemands sont à nouveau les plus satisfaits de leur caisse-maladie avec 66.2% de mention "bien" à "très bien". En Suisse romande la satisfaction est légèrement inférieure, avec 59.1%. En ce qui concerne la Suisse italienne, seuls 46% des participants sont satisfaits de leur caisse maladie. Si on considère les cantons, ce sont les Zurichois qui se montrent les plus satisfaits (65.6%) en comparaison avec les Vaudois (57.7%) et les Tessinois (52.4%).

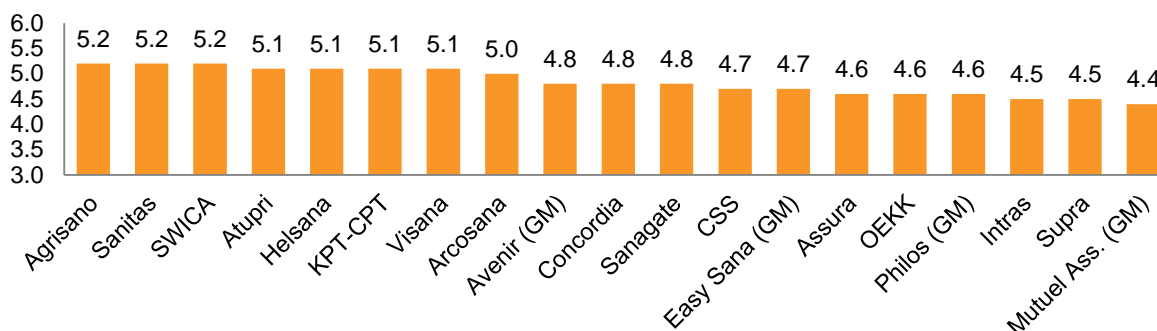


Catégories - notes globales

En considérant les trois catégories évaluées, soit la clarté des informations, le service client et le traitement des prestations, c'est le traitement des prestations qui obtient à nouveau la meilleure note globale de 5.0, "bien", avec Agrisano en tête du podium. Les deux catégories restantes ont obtenu la même note globale de 4.8, "assez bien".

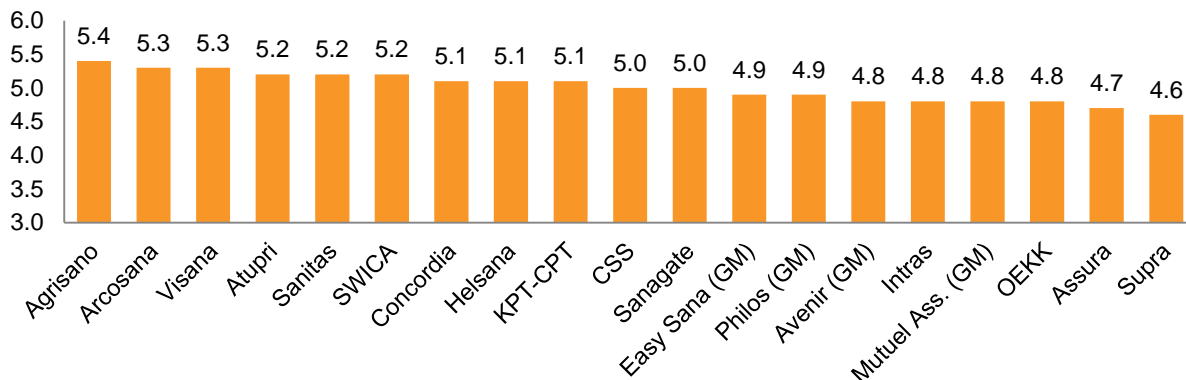
Gestion de contrat - (clarté des informations transmises, offres, ...)

Tout comme pour la note globale, c'est Agrisano qui arrive premier avec la note de 5.2 "bien". Toujours à la première place, on retrouve également Sanitas et Swica avec la même note. Viennent ensuite Atupri, Helsana, KPT/CPT et Visana avec la note de 5.1. Sur la 3^e marche du podium, on retrouve Arcosana avec 5.



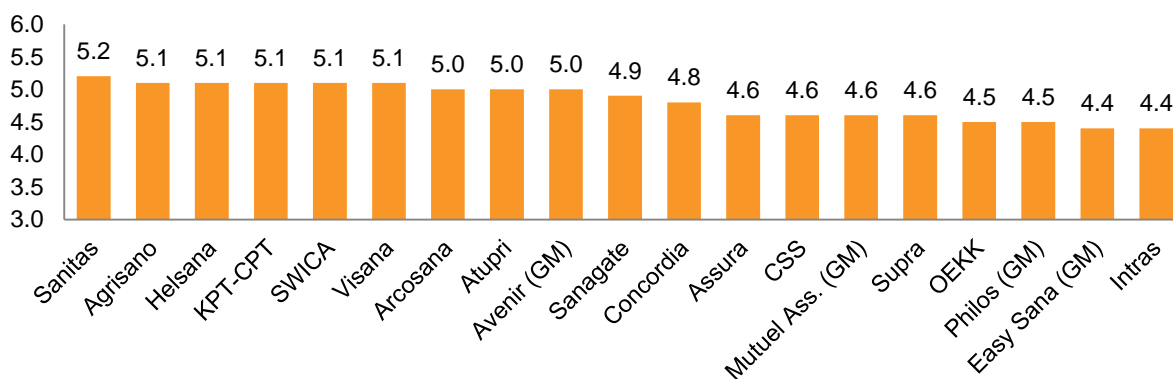
Traitement des prestations - (décompte, délai de remboursement, ...)

Arrive en première position Agrisano avec la note de 5.4 "bien". Suivent de près Arcosana et Visana qui obtiennent la note de 5.3. Atupri, Sanitas et Swica se partagent la 3^e place avec la note de 5.2.



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

En première place, on trouve Sanitas avec la note de 5.3 "bien", suivie par Agrisano, Helsana, KPT/CPT, Swica et Visana qui obtiennent la note de 5.1. Sur la 3^e marche du podium, avec la note de 5, on retrouve Arcosana, Atupri et Avenir.

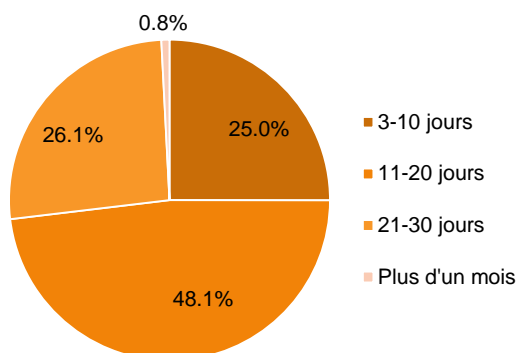


Délai de remboursement adéquat

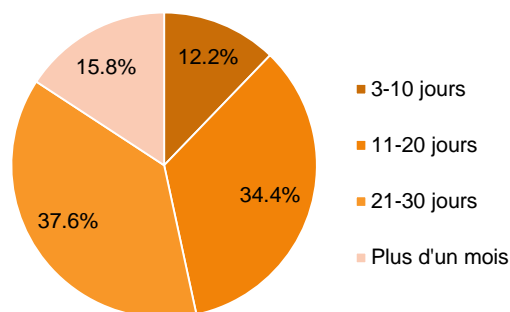
Les sondés ont également dû évaluer les délais de remboursement des prestations maladie. La plupart des assurés (84.2%) déclarent que le remboursement effectif est réalisé moins d'un mois après la demande. Ils sont 99.2% à estimer que le délai de remboursement est adéquat lorsque que le remboursement intervient moins d'un mois après la demande.

Suisse

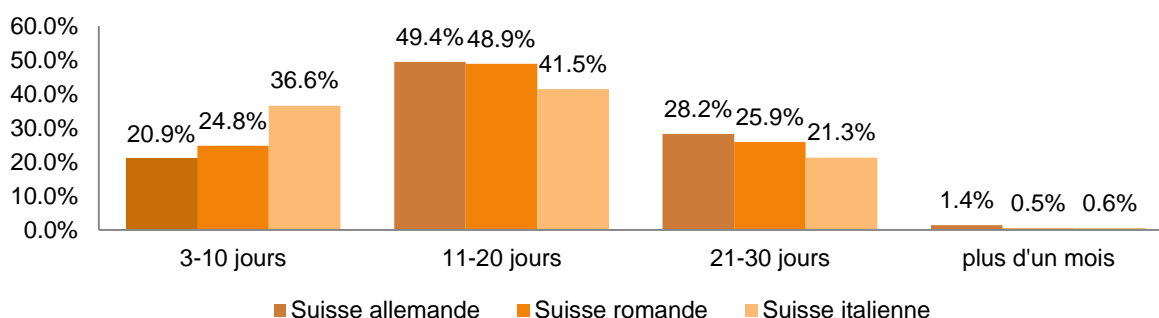
Délai de remboursement adéquat



Délai de remboursement effectif

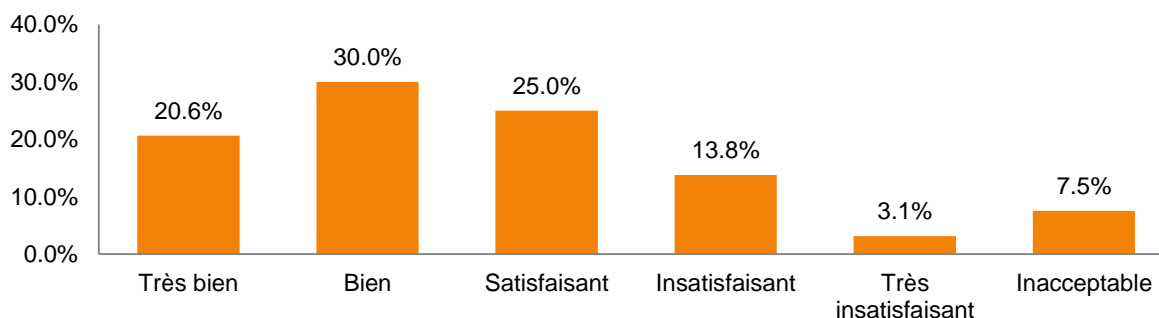


Par région linguistique



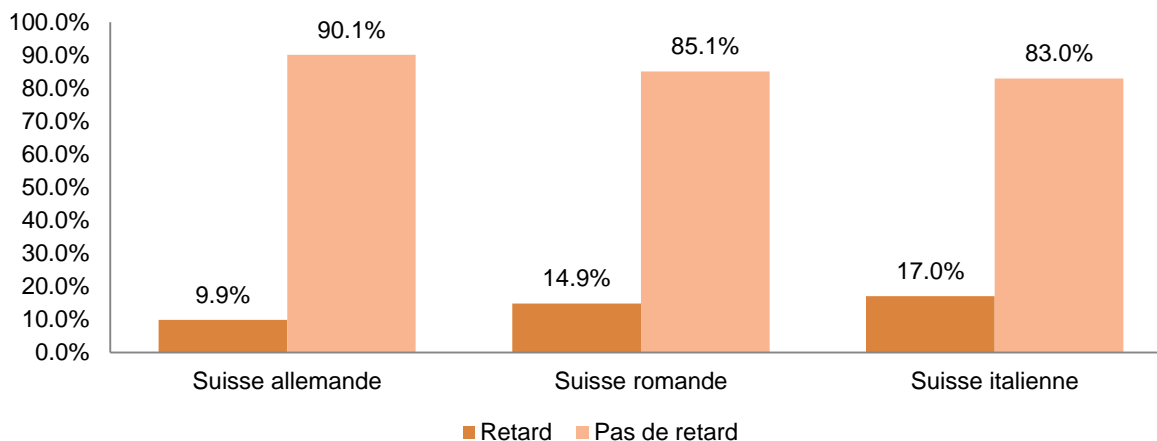
Retard de paiement

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. 13.5% des sondés (pourcentage stable depuis 2012) ont attesté avoir eu des retards de paiement de primes maladie et 50.6% des assurés ayant eu affaire au service contentieux de leur assurance l'ont évalué avec une mention "bien" à "très bien". Seulement 7.5% d'entre eux ont qualifié ce service d'inacceptable.

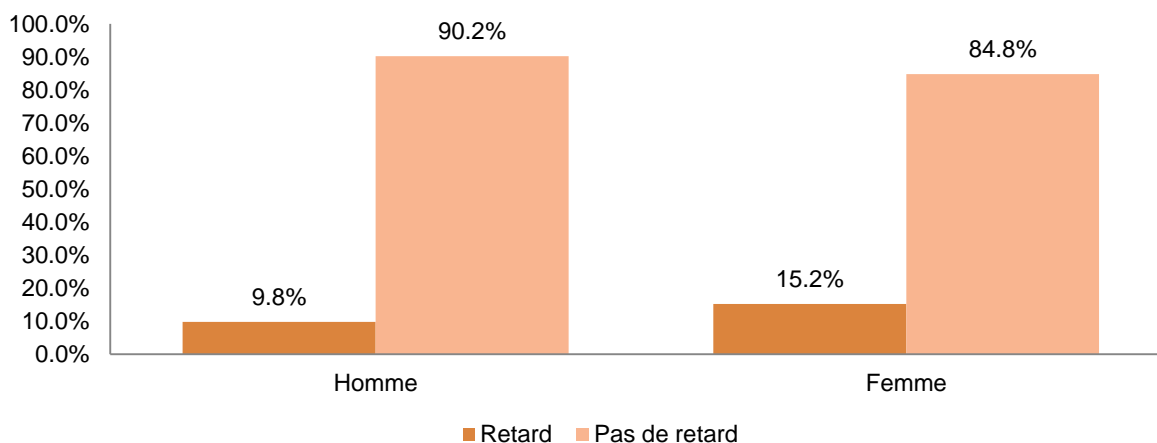


Parmi les assurés qui ont eu du retard dans le règlement de leurs primes, on note une différence entre les régions linguistiques. On constate que 17% d'italophones ont déjà connu des retards de paiement alors que ceci est le cas pour 9.9% des Suisses allemands. Concernant les genres, on remarque que plus de femmes paient leurs factures avec du retard (15.2% pour les femmes contre 9.8% pour les hommes).

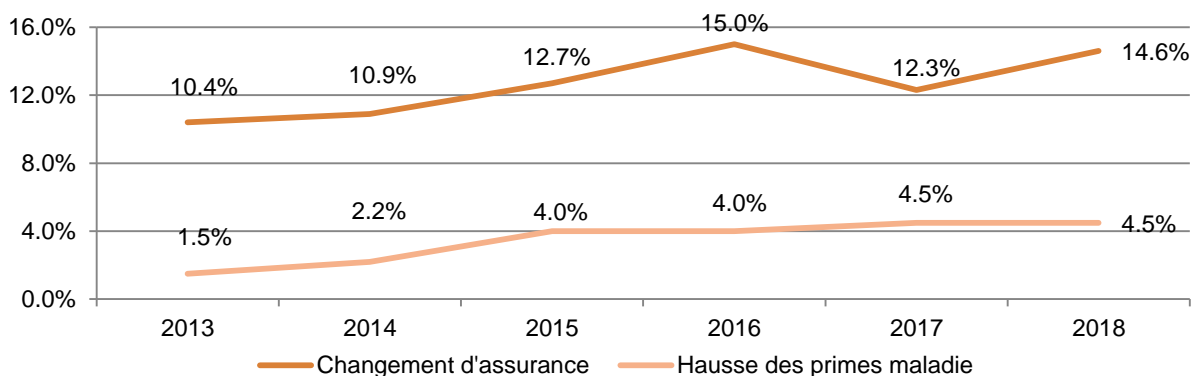
Différences régionales



Différences hommes/femmes



En ce qui concerne les changements de caisse-maladie, 14.6% des sondés ont confirmé avoir changé d'assurance maladie de base en début d'année. C'est 2.3% de plus que l'an passé. Ce taux laisse penser qu'avec la hausse des primes estimée entre 4% et 5%, 14% à 20% des Suisses changeront d'assurance-maladie à la fin de cette année.



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 6 septembre 2018