24.08.2016 – 07:45 Uhr

Enquête de bonus.ch sur les caisses-maladie : les Suisses romands plus critiques que les Suisses-allemands

Lausanne (ots) -

77% des Suisses-allemands accordent la mention "bien" à "très bien" à leur assurance-maladie contre moins de 65% en Suisse romande. En région germanophone, c'est 4% de plus que l'année passée. En revanche, en Suisse romande, le pourcentage est en baisse.

bonus.ch, le site comparateur, a mené une enquête de satisfaction sur les caisses-maladie auprès de ses utilisateurs. Plus de 1'900 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.

Cette année, c'est ÖKK et SWICA qui décrochent la 1ère place du classement général avec la note de 5.4, "bien". En deuxième position, à égalité avec la note de 5.3, on retrouve Arcosana et KPT/CPT. Pour finir, ce ne sont pas moins de trois assurances qui se partagent la troisième marche du podium avec la note de 5.2 : Atupri, Helsana et Sanitas.

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 77% de mention "bien" à "très bien" contre 73% en 2015. En Suisse romande, en revanche, la moyenne est légèrement plus basse avec une moyenne générale de 64.8% contre 65.7% en 2015. Enfin, au Tessin, c'est 68.7% de mention "bien" à "très bien" contre 65.5% en 2015.

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 et SWICA 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".

Les sondés ont également dû évaluer les délais de remboursement de prestations maladie. Les Tessinois sont les plus exigeants avec 34.0% à estimer que le délai adéquat se situe entre 3 et 10 jours, contre 23.3% en Suisse-allemande et 25.7% en Suisse romande.

En ce qui concerne les changements de caisse-maladie, 14.7% des sondés ont précisé avoir changé d'assurance-maladie de base en début d'année, chiffre légèrement plus élevé que l'an passé (12.7%). Cette année la hausse des primes est estimée entre 4% et 5%. On peut donc en déduire que le taux de changement sera identique voire supérieur à l'année dernière.

Accès à l'enquête de satisfaction des caisses-maladie : http://www.bonus.ch/RDP-20160824_FR.pdf

Accès au comparatif des caisses-maladie : http://www.bonus.ch/zr8B75M.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 24 août 2016

Diese Meldung kann unter https://www.presseportal.ch/fr/pm/100008668/100791808 abgerufen werden.