

15.07.2008 - 10:51 Uhr

comparis.ch : primes maladie élevées - faible niveau de satisfaction - Des réserves trop élevées poussent les primes vers le haut

Zürich (ots) -

Le niveau de satisfaction des assurés fluctue selon les cantons. C'est ce que montre une enquête de comparis.ch, le comparateur sur internet. On remarque aussi une corrélation entre niveau de satisfaction et montant des primes. Il n'y a pas que les remboursements effectués qui influent de manière décisive sur le montant cantonal des primes. Dans des cantons comme Vaud, Genève, Zurich ou Bâle-Ville, des taux très importants de réserves sont aussi un facteur d'élévation des primes. Ainsi, il existe en fait une relation entre la politique tarifaire des caisses maladie et la satisfaction des clients.

Les assurés du canton d'Uri sont les plus satisfaits de leur assurance de base, et ceux du canton de Neuchâtel, les moins satisfaits. Voilà le résultat, canton par canton, de l'enquête de satisfaction(1) menée chaque année par comparis.ch, le comparateur sur internet. Lors de cette enquête, les participants pouvaient évaluer l'amabilité et la compétence des collaborateurs de leur caisse maladie, la compréhensibilité des informations communiquées aux clients ainsi la qualité des décomptes envoyés.

Les clients les plus satisfaits habitent plutôt les petits cantons : après le canton d'Uri (5,2), arrive Schwyz en deuxième position (5,1). Les autres cantons de Suisse centrale suivent, avec 5,0, ainsi que le Valais. A l'autre bout du classement, se pressent les cantons de Neuchâtel (4,5), Genève (4,6) ainsi que les deux demi-cantons bâlois et le canton de Vaud (4,7 chacun).

Corrélation entre le montant des primes et le niveau de satisfaction client

L'existence de disparités cantonales en termes de satisfaction est surprenante parce qu'après tout, le service d'une caisse maladie ou les informations envoyées aux clients devraient être les mêmes pour toute la Suisse et devraient donc obtenir les mêmes notes. Néanmoins, une analyse plus poussée de comparis.ch a pu identifier un autre facteur pesant sur le niveau de satisfaction : la relation entre niveau de satisfaction et prime cantonale moyenne calculée par comparis.ch pour l'année 2008. Ainsi, il existe une corrélation de 0,8 entre le montant des primes et le niveau de satisfaction, ce qui est un chiffre très élevé au regard d'une échelle allant de 0 à 1. Les assurés des cantons affichant une prime moyenne modique, sont ainsi plus satisfaits de leur caisse maladie que ceux des cantons où la prime moyenne est plus élevée (cf. graphique).

Les dépenses de santé ne sont pas le seul facteur influant sur le niveau des primes

Le lien entre niveau des primes et niveau de satisfaction des clients ne serait pas un problème si le montant des primes ne dépendait que des dépenses de santé. Cela signifierait que les assurés des cantons où les dépenses de santé sont élevées devraient, certes, payer des primes plus fortes mais que leur plus grande insatisfaction serait en grande partie de leur fait.

Une analyse plus minutieuse de la relation entre primes cantonales et remboursements effectués par les caisses maladie permet cependant de conclure que le haut niveau des primes n'est pas seulement dû au montant des dépenses de santé. Si les dépenses de santé étaient le seul facteur décisif, la différence entre la moyenne des remboursements effectués par personne et les primes moyennes de tous les cantons devrait être analogue. Pourtant, entre 1997 et 2006 dans

le canton de Genève, les assurés ont dû payer dix fois plus de primes que dans le canton de Glaris.(2) Les assurés domiciliés à Genève paient donc, par rapport à leurs dépenses de santé, des primes considérablement trop élevées. Cela rejait aussi sur les réserves des caisses maladie : selon les calculs de l'Office fédéral de la Santé Publique (OFSP), le canton de Genève affiche un taux de réserve d'environ 38 %. Le canton de Glaris, en revanche, a un taux de réserves de 5 %.(3) Selon l'OFSP, les cantons du Valais et de Zurich affichent aussi des taux de réserves supérieurs à 30 %, tout comme Genève. Et à Bâle-Ville, le taux de réserves dépasse les 25 %. Or la loi impose un taux de réserves variant entre 10 et 20 % selon la taille de la caisse maladie. Ainsi, le montant élevé des primes relevées dans ces cantons est à peine justifié et n'est pas seulement imputable aux dépenses de santé mais bien aussi à la politique des prix des caisses maladie.

« Il est dommage que les clients de certains cantons soient obligés d'attribuer une note si moyenne à leur caisse maladie. En effet, les assureurs auraient les moyens d'influer sur le niveau de satisfaction de leurs assurés en pratiquant des primes plus basses », explique Richard Eisler, P.D.G. de comparis.ch. Si l'on accepte l'idée d'une corrélation entre le niveau de satisfaction et le niveau moyen des primes, alors une baisse de 70 francs de la prime moyenne pourrait entraîner une amélioration de la note de satisfaction de 0,2 point.

(1) Les résultats généraux de l'enquête de satisfaction sont disponibles sur http://www.comparis.ch/comparis/press/communiqu.asp?ID=PR_Comm_Communique_080610

(2) Bases de calcul : statistique 2006 de l'assurance de base obligatoire de l'Office fédéral de la Santé Publique (OFSP)

(3) Source : rapport de l'OFSP sur la situation financière des assureurs maladie du 18.04.2008.

Contact:

Kristin Hartmann
Service de presse
Téléphone : 044 360 52 62
Courriel : media@comparis.ch
www.comparis.ch

Diese Meldung kann unter <https://www.presseportal.ch/fr/pm/100003671/100565918> abgerufen werden.