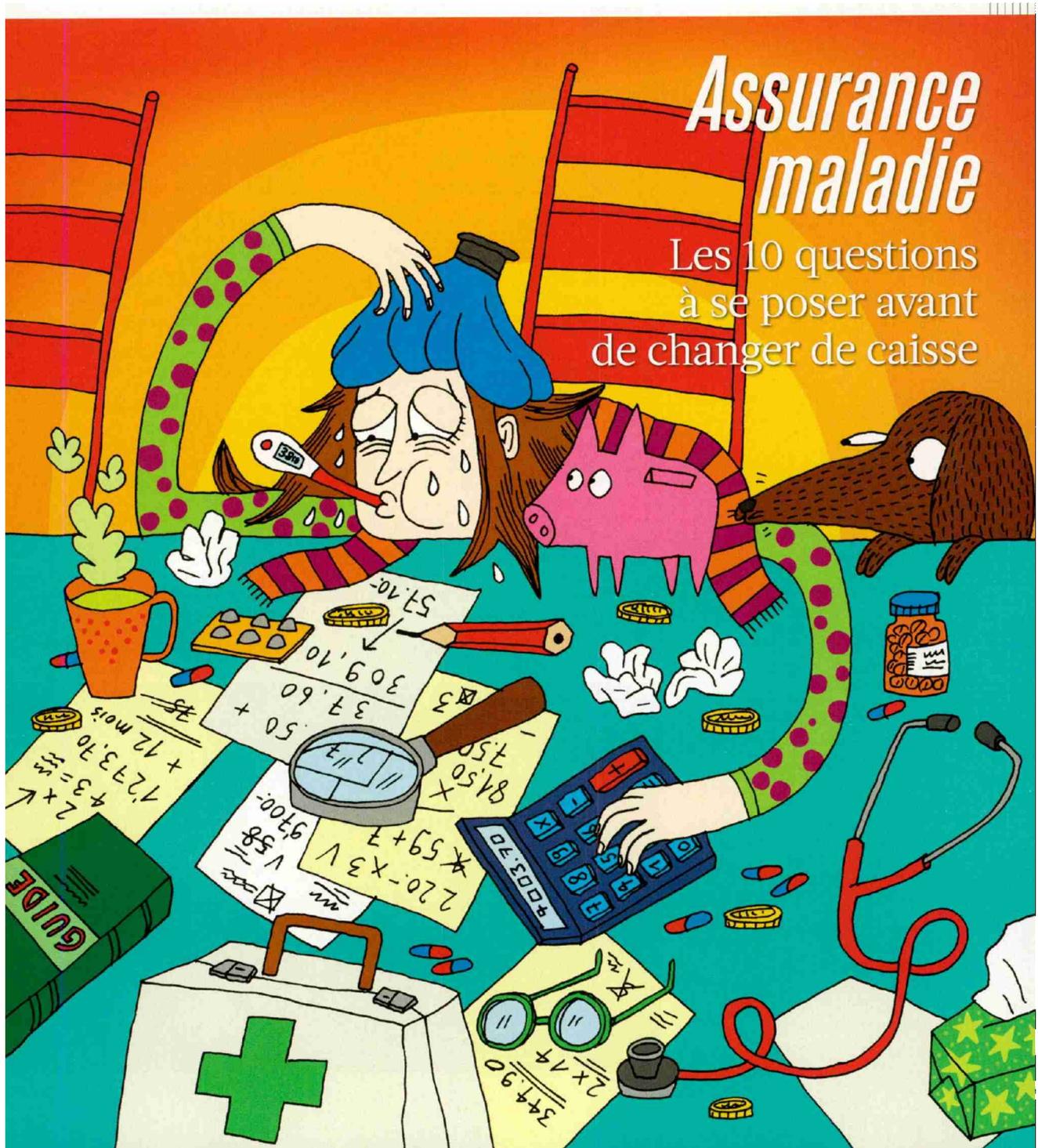


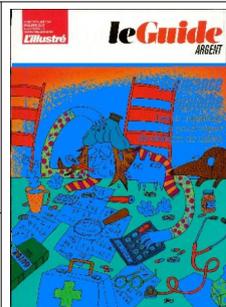


L'illustré
1002 Lausanne
021/ 331 75 00
www.illustre.ch

Medienart: Print
Medientyp: Publikumszeitschriften
Auflage: 81'877
Erscheinungsweise: wöchentlich

Themen-Nr.: 271.008
Abo-Nr.: 1069212
Seite: 55
Fläche: 172'233 mm²





MARCHE À SUIVRE

Changer de caisse en 4 étapes

Attention au piège
du délai de résiliation!

1. VÉRIFIER D'ABORD LA MARGE D'ÉCONOMIES POSSIBLE

Changer d'assurance de base pour économiser 10 francs par mois alors que votre caisse vous donne pleine satisfaction, cela n'en vaut pas la peine. Vous risqueriez de «payer» cette petite économie par un service de moindre qualité. Vérifiez rapidement sur un comparateur de primes (*voir encadré en page 57*) si votre marge d'économie est bel et bien substantielle.

2. PAYER TOUTES SES FACTURES

Si vous décidez de changer de caisse, réglez toutes vos factures de santé pour être à jour au 31 décembre.

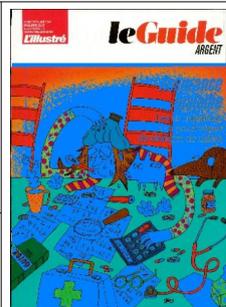
3. CHOISIR SA NOUVELLE CAISSE ET LA FORMULE ADAPTÉE

Faire l'effort de changer de caisse maladie, c'est aussi, idéalement, l'occasion d'affiner son type d'assurance. Prenez le temps de vous informer sur les modèles alternatifs, sur le choix de franchise, etc. (*Voir encadré en page 58.*)

4. LA LETTRE DE RÉSILIATION ET LA LETTRE D'AFFILIATION

Autant écrire et envoyer les deux lettres d'un seul coup et sans tarder: votre assureur actuel doit en effet être prévenu au plus tard **le 30 novembre** (un dimanche cette année) de votre résiliation. Pour être certain de respecter ce délai qui, étrangement, ne tient pas compte du cachet postal mais de la date de réception du courrier, il faut envoyer votre lettre (par recommandé) au plus tard le **lundi 24 novembre**. Envoyer votre demande d'affiliation (par recommandé également) à votre futur nouvel assureur en même temps et relancez-le vers mi-décembre si vous n'avez pas de nouvelles de sa part.

Modèles de lettres sur le site de la FRC: www.frc.ch/utile-au-quotidien/lettres-et-formulaires-modeles



DÉNICHER LA BONNE CAISSE AU JUSTE PRIX



L'avis de **Felix Schneuwly**, expert en caisses maladie chez comparis.ch, le grand comparateur d'assurances, de banques, de téléphonie et de prestataires immobiliers.

1 Au fond, pourquoi changer de caisse maladie?

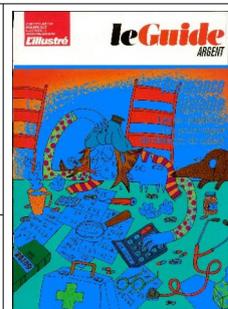
Les deux seules bonnes raisons

«Il faut rappeler tout d'abord que l'assurance de base et la loi sont rigoureusement les mêmes pour tout le monde. Il y a donc peu de raisons de changer de caisse maladie, mais j'en vois quand même deux, qui sont importantes. La première, c'est une éventuelle insatisfaction vis-à-vis de la qualité du service. Les critiques des assurés sur ce plan-là concernent par exemple une trop grande sévérité ou une trop grande indiscretion de la part de la caisse quand elle doit rembourser les prestations de soins. Elle peut aussi attendre trop longtemps pour le faire ou encore se montrer très peu conciliante en cas d'erreur administrative de l'assuré, par exemple quand ce dernier égare une facture. La deuxième raison de changer, sans doute la plus importante aux yeux de l'assuré, c'est bien sûr quand les primes sont trop élevées par rapport à celles proposées par d'autres caisses maladie.»

2 Risque-t-on d'être refusé comme nouveau client?

Normalement, et surtout légalement, un assuré en règle ne peut jamais être refusé par une caisse maladie

«Il ne faut jamais avoir peur d'être refusé comme nouveau client. Il y a bien sûr des cas où certains assureurs utilisent tous les moyens juridiques possibles pour refuser d'accueillir un nouvel assuré. Ce sont néanmoins des cas très rares contre lesquels il faut se défendre. Et, au bout du compte, l'assureur est toujours obligé d'accepter ce nouveau client. Car il n'a aucune raison légale de refuser dans la mesure où la loi prévoit l'obligation de contracter une assurance maladie de base. L'assureur est libre, en revanche, d'aller chercher les clients qu'il veut, les fameux «bons risques». Mais, je le répète, il est contraint par la loi d'accepter les assurés qui font la demande, même s'il s'agit d'une personne nonagénénaire et malade chronique.»



L'illustré
1002 Lausanne
021/ 331 75 00
www.illustre.ch

Medienart: Print
Medientyp: Publikumszeitschriften
Auflage: 81'877
Erscheinungsweise: wöchentlich

Themen-Nr.: 271.008
Abo-Nr.: 1069212
Seite: 55
Fläche: 172'233 mm²



3 Comment comparer les différences de tarifs?

L'outil le plus performant et le plus objectif se trouve sur l'internet

«Ce sont les comparateurs de primes sur l'internet qui sont les meilleurs outils, les plus objectifs, pour calculer les primes de chaque caisse en fonction de son domicile, de son âge et de la franchise choisie. Le comparateur de mon entreprise, sur notre site comparis.ch, indique aussi la note de satisfaction des clients. Car on peut également préférer payer un peu plus pour être particulièrement bien traité par son assurance.»
Voir l'encadré sur les comparateurs de primes.

4 Vaut-il la peine d'être conseillé par un professionnel?

Pour l'assurance de base, le recours à un courtier est moins utile que jamais

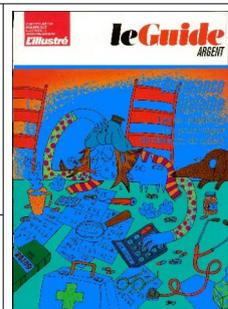
«Il y a encore des gens qui préfèrent en effet recevoir un courtier d'assurances chez eux, mais j'estime que les comparatifs en ligne sont plus objectifs pour l'assurance de base. De toute manière, les caisses concentrent désormais leurs efforts de marketing presque exclusivement sur les assurances complémentaires.

Je dirai donc que, pour l'assurance de base, les citoyens devraient faire leur choix seuls, avec l'aide de l'internet, ou du moins avec un ami qui connaît et maîtrise ce type d'aide.»

5 Complémentaires: faut-il profiter d'en prendre?

Avoir à l'esprit que les complémentaires visent le confort, pas l'efficacité des soins

«Il faut savoir qu'une complémentaire ne concerne jamais la médecine de base, mais uniquement le confort. C'est vraiment important d'insister là-dessus. On ne sera pas moins bien soigné parce qu'on n'a pas pris de complémentaire. Ce qu'il faut donc déterminer, c'est pour quel confort on veut s'assurer. Est-ce du confort d'hôtellerie hospitalière ou bien du confort de médecine? Est-ce que je veux me retrouver dans une chambre tout seul, ou bien est-ce que je veux pouvoir choisir librement mon médecin aussi en milieu hospitalier? Ou encore, si je ne suis pas un cas urgent, est-ce que je veux pouvoir choisir moi-même la période des soins qui me sont prescrits? Je rappelle aussi qu'il est préférable d'opter pour des complémentaires quand on est encore jeune et en bonne santé. Car, contrairement à l'assurance de base, les assureurs sont libres d'accepter ou non un nouveau client. Il y a enfin des associations de patients qui recommandent de souscrire sa ou ses complémentaires



L'illustré
1002 Lausanne
021/ 331 75 00
www.illustre.ch

Medienart: Print
Medientyp: Publikumszeitschriften
Auflage: 81'877
Erscheinungsweise: wöchentlich

Themen-Nr.: 271.008
Abo-Nr.: 1069212
Seite: 55
Fläche: 172'233 mm²

chez un autre assureur que pour l'assurance de base, afin de garantir une meilleure protection des données. Cela compliquera quand même un peu les contraintes administratives de l'assuré. A contrario, si c'est le même assureur, on pourra espérer un petit rabais sur la ou les complémentaires.»

6 Célibataire, couple, famille, quelles différences? En fait, pour l'assurance de base, la situation familiale n'est pas très importante

«Sur le plan de l'assurance de base, le fait d'avoir ou non des enfants ne joue pas de rôle. Une fois mon choix de caisse arrêté, ma facture ne va pas être vraiment influencée si je paie pour une, deux ou plus de personnes. Il faut toutefois penser aux complémentaires pour les enfants, surtout celle pour les soins dentaires. Il faut comparer les offres dans ce domaine. Cela peut être une bonne raison de rester fidèle à son assurance.»

7 Grosses, moyennes ou petites franchises? Mieux vaut jouer à quitte ou double, sauf exception

«En général, les franchises de 1000, 1500 ou 2000 francs ne valent pas la peine. La vraie solution de rechange, c'est le choix entre la franchise minimale de 300 francs et la franchise maximale de 2500 francs. Le rapport entre le risque et le rabais des franchises intermédiaires n'est en effet pas très bon. Si on opte pour la franchise maximale, je conseille de mettre de côté l'argent ainsi économisé afin d'avoir de la réserve en cas de mauvaise année sur le plan de sa santé et de pouvoir ainsi payer les 2500 premiers francs à sa charge. Il y a une exception aux deux solutions «extrêmes», c'est en cas de cumul des systèmes. Par exemple, si je choisis la franchise la plus élevée avec le modèle

«médecin de famille», le rabais maximum imposé à l'assureur pourra permettre à l'assuré de baisser sa franchise à 2000 francs sans perdre d'argent. Il faut donc prendre le temps de calculer dans ce genre de cas.»

Voir aussi l'encadré sur le calculateur de franchise.

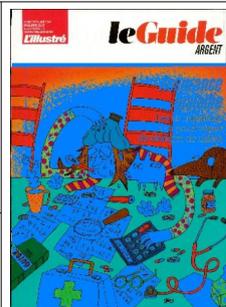
8 Suis-je à jour avec mes primes et mes factures? C'est la condition absolue pour pouvoir résilier

«Si l'assureur est inflexible sur le plan légal, il pourra refuser votre demande de résiliation en cas de retard de paiement. Cela ne concerne pas seulement le paiement des

primes, mais aussi celui des factures si vous avez choisi de les payer vous-mêmes. Il faut donc absolument être à jour fin décembre pour que la résiliation soit effective. Attention donc aussi à votre banque qui pourrait effectuer le versement à l'assureur un jour trop tard. J'ai déjà eu connaissance de ce genre de cas.»

9 Et si l'offre la moins chère reste trop chère? Il n'y a pas de honte à faire une demande de subsides

«Quand on n'arrive plus à payer, je conseille de contacter sa commune et de voir avec elle comment on peut se faire aider. Car en insistant l'obligation de contracter, nous avons voulu une sécurité sociale pour tout le monde. Nous avons donc un système de réduction des primes pour les moins favorisés. Il faut savoir surmonter son amour-propre et demander ce coup de pouce quand on ne s'en sort plus. J'ai travaillé pour la Fédération suisse des aveugles et des malvoyants et j'ai pu vérifier dans ce contexte la difficulté de recourir à cette solution pour des gens qui perdaient leur job. Or, ce droit aux subsides est absolument légi-



L'illustré
1002 Lausanne
021/ 331 75 00
www.illustre.ch

Medienart: Print
Medientyp: Publikumszeitschriften
Auflage: 81'877
Erscheinungsweise: wöchentlich

Themen-Nr.: 271.008
Abo-Nr.: 1069212
Seite: 55
Fläche: 172'233 mm²

time. J'encourage aussi les communes à bien conseiller les gens qui ont droit aux subventions sur le choix de leur caisse.»

10 Et faut-il opter pour un des modèles alternatifs?

De bons produits sur le principe, mais qui sont encore de qualité inégales dans la réalité

«Ce sont généralement de bons produits, mais ils doivent être encore améliorés, en collaboration étroite avec les prestataires de soins. Car il y a encore, par exemple, des produits «médecin de famille» qui ne consistent qu'en une liste de médecins identifiés comme étant les moins chers. C'est un scandale! En revanche, quand il y a une vraie collaboration entre la caisse maladie et les médecins, c'est très bien. Quant à la consultation par téléphone, plutôt que d'aller aux urgences pour un souci bénin, c'est bien aussi. Enfin, le modèle HMO ne devrait pas se contenter d'orienter le patient vers un spécialiste meilleur marché, mais vers un BON spécialiste. Or, les caisses maladie ont toujours vendu ce modèle alternatif avec l'argument du bon marché, ce qui est une erreur.» **L**

SUR L'INTERNET

Les comparateurs de primes

C'est l'outil de calcul de primes par excellence. Voici les trois comparateurs principaux et un calculateur de franchises.

1. PRIMINFO.CH

S'il fallait n'en utiliser qu'un, ce serait celui-là. Parce que cet outil lancé il y a trois ans par la Confédération est à but non lucratif, contrairement aux comparateurs privés, financés par les assurances vers lesquelles ils envoient de nouveaux clients. Il affiche par défaut toutes les offres existantes.

www.priminfo.ch

2. COMPARIS.CH

C'est le comparateur «historique», dans la mesure où, dès 1996, première année du libre choix de sa caisse maladie, les Suisses se sont rués sur cet outil pour faire leur marché. Il est en relation commerciale avec certaines caisses.

www.comparis.ch

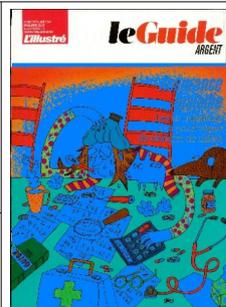
3. BONUS.CH

Créé en 2002, c'est le concurrent romand de Comparis, en relation commerciale également avec des caisses maladie. A vous de comparer les comparateurs en essayant aussi ce troisième outil.

www.bonus.ch

4. CALCULATEUR DE FRANCHISE

Un assuré peu consommateur de médecine a intérêt à choisir la franchise maximale (premiers 2500 francs à sa charge), qui lui vaut une prime mensuelle d'en moyenne 30% inférieure à celle avec franchise à 300 francs.



L'illustré
1002 Lausanne
021/ 331 75 00
www.illustre.ch

Medienart: Print
Medientyp: Publikumszeitschriften
Auflage: 81'877
Erscheinungsweise: wöchentlich

Themen-Nr.: 271.008
Abo-Nr.: 1069212
Seite: 55
Fläche: 172'233 mm²

Mais, dès que la facture annuelle atteint 2000 francs, la franchise à 300 francs commence, toujours en moyenne, à être avantageuse. Pour vérifier cette équation, le site de la FRC est pratique. Mais il faut noter (en allant sur les sites des assurances) les primes par franchise. www.frc.ch/utile-au-quotidien/calculateurs/calculateur-de-franchise-assurance-maladie Bonus.ch et Comparis.ch ont aussi un calculateur d'optimisation de franchise.

MAIS ENCORE...

Informations complémentaires

Enfin, pour maîtriser à fond son destin d'assuré maladie, voici deux précieuses sources sur l'internet.

Dossier d'une grande richesse et très bien mis à jour sur le site de la Fédération romande des consommateurs: www.frc.ch/dossiers/dossier-primes-2015

Deux documents utiles (et compréhensibles) à télécharger sur cette page du site de l'Office fédéral de la santé publique: *L'assurance maladie obligatoire en bref – Vos questions, nos réponses et Foire aux questions concernant les prestations:* www.bag.admin.ch/themen/krankenversicherung/00263/00264/?lang=fr

Subsides salvateurs

Pour ceux qui n'arrivent plus à nouer les deux bouts, en particulier les familles qui doivent faire face à une facture mensuelle pouvant dépasser les 1000 francs, une demande de subsides s'impose.

Voici les adresses internet utiles par canton, ne serait-ce déjà que pour vérifier son droit à cette aide:

Vaud: www.vd.ch/themes/social/prestations-assurances-et-soutien/assurance-maladie/subsides

Genève: www.ge.ch/assurances/maladie/subsides-assurance-maladie-2014.asp

Valais: www.av.s.ch/siteAVS/pdf/francais/demande_subvention_francais.pdf

Fribourg: www.caisseavsfr.ch/rpi

Neuchâtel: www.ne.ch/autorites/DEAS/SASO/assurance-maladie/subsidesLAMal/Pages/accueil.aspx

Jura: www.caisseavsjura.ch/fr/que-faisons-nous.asp/0-0-916-9-0-0/1-6-349-4-1-0-0

Berne: www.kpt.ch/fr/produkte/reduction-primes/Pages/berne.aspx