

24.08.2004 - 11:00 Uhr

Le hit parade des caisses-maladie les plus appréciées

Zurich (ots) -

Sondage 2004 de comparis.ch sur la satisfaction des assurés

Indication: Le classement du sondage de comparis.ch sur la satisfaction des assurés peut être téléchargées gratuitement en format pdf sous:
<http://www.newsaktuell.ch/f>

Le sondage sur la satisfaction des assurés du site comparatif sur internet comparis.ch révèle ce que les assurés pensent de leur caisse-maladie. La nouvelle caisse n°1 est la Sanitas. L'étoile montante de l'année s'appelle SWICA ; la caisse s'est hissée de la 9ème place à la troisième. La lanterne rouge du classement est la SUPRA, comme en 2003.

Environ 6'500 internautes de comparis.ch ont participé cette année au sondage de comparis.ch sur la satisfaction des assurés. Pour l'assurance de base, ils ont entre autres donné leur avis sur l'amabilité et la compétence des collaborateurs de leur caisse, l'efficacité du système de décompte ou la qualité de l'information au client. Pour les assurances complémentaires, ils ont dit ce qu'ils pensaient du rapport qualité-prix des assurances complémentaires hospitalières.

A chaque fois, comparis.ch a demandé à l'internaute s'il recommanderait sa caisse ou pas. Pour la première fois cette année, le hit parade de comparis.ch fait état des résultats des 20 plus grandes caisses-maladie suisses, regroupant ensemble plus de 90 % de tous les assurés.

L'avancée de SWICA et de Concordia

L'étoile montante du hit parade de comparis.ch est la SWICA. A la neuvième place l'an dernier, dans le milieu du peloton donc, elle s'est hissée sur le podium : avec une troisième place et avec un taux de recommandation de 90 %, la cinquième plus grande caisse-maladie de Suisse fait partie des préférées des assurés. Le positionnement clair de la Swica en tant que "caisse lifestyle" pour une clientèle attentive à la qualité et de la sécurité a montré son efficacité. Le classement de la SWICA l'an prochain montrera si les promesses faites dans les spots TV et dans la presse ont aussi été tenues vis-à-vis des clients. Trois autres grandes caisses ont également amélioré ou au minimum conservé leur classement, à savoir CSS, Helsana et Concordia. En améliorant sa position de 7 places, cette dernière a davantage progressé que la SWICA. Grâce à cet effort, la Concordia est passée de la 14ème à la 7ème place et serait désormais en mesure de ravir une des premières places.

Sanitas en tête - SUPRA toujours à la dernière place

A la tête du classement des 20 plus grandes caisses se trouve la Sanitas. La huitième caisse de Suisse doit sa place en tête non pas à une publicité percutante mais à sa stratégie de sécurité et de fidélité à long terme. Elle a mis de l'ordre dans ses réserves et a annoncé qu'elle ne procéderait l'an prochain qu'à une augmentation minimale de ses primes. La deuxième place échoit à la EGK-caisse de santé qui a donc pu défendre sa médaille d'argent obtenue l'an dernier.

La lanterne rouge est, comme les années précédentes, la SUPRA, secouée par une crise. L'effet des restructurations ne se fait pas encore sentir sur le classement de comparis.ch : seulement un tiers

des assurés SUPRA recommanderaient leur propre caisse-maladie.

Croissance pas encore digérée

Des caisses bon marché comme le Groupe Mutuel, Assura, Atupri ou Progrès ont enregistré une forte croissance du nombre de leurs assurés à la suite de la forte augmentation des primes de l'an dernier chez les assurés ayant une franchise élevée. Ce qui, au premier regard, apparaît être un rêve, peut avoir un effet boomerang si l'afflux de clients n'est pas parfaitement géré sur le plan administratif. Toutes les caisses mentionnées n'ont pas encore digéré leur croissance de façon optimale et ont perdu quelques places - mais il n'y a pas eu de désastre.

Essentiellement des assurés satisfaits

Les caisses-maladie peuvent s'estimer heureuses parce que la majeure partie des assurés sont plus que satisfaits de leur caisse. Chez 15 caisses sur 20, plus de 80 % des assurés recommanderaient leur caisse - une preuve de fidélité révélatrice.

Contact:

Richard Eisler
P.D.G
Tél. +41/1/360'52'62
E-Mail: info@comparis.ch
Internet: www.comparis.ch

Diese Meldung kann unter <https://www.presseportal.ch/fr/pm/100003671/100478470> abgerufen werden.