

03.08.2005 - 11:00 Uhr

## Caisses maladie - sondage 2005 sur la satisfaction des assurés: Satisfaits des petites

Zurich (ots) -

Indication: L'annexe "le hit parade des caisses maladie 2005" peut être téléchargées gratuitement en format pdf sous:  
<http://www.presseportal.ch/fr/story.htx?firmaid=100003671>

Plus de 7'000 internautes du site comparateur sur internet, comparis.ch, ont donné une note à leur caisse maladie. Cette année, la caisse maladie dont les assurés sont les plus satisfaits est EGK, suivie par Provita et par le numéro un de l'an dernier, Sanitas. Comme les années précédentes, les assurés de Supra et d'Assura ne sont absolument pas satisfaits.

Le site comparateur sur internet, comparis.ch, a, cette année encore, voulu savoir si les assurés étaient satisfaits de leur caisse maladie. Plus de 7 000 internautes comparis.ch ont ainsi répondu aux questions concernant l'assurance de base obligatoire et portant sur l'amabilité et la compétence des collaborateurs des caisses maladie, sur l'efficacité en matière de décomptes et sur la qualité de l'information à la clientèle. comparis.ch a également voulu savoir si les personnes interrogées recommanderaient leur caisse maladie ou pas. Les internautes ayant une assurance complémentaire hospitalière ont également été interrogés sur ce qu'ils pensaient du rapport qualité-prix de cette couverture. Le classement de comparis.ch en matière de satisfaction des assurés se limite aux 20 caisses maladie suisses comptant le plus d'affiliés, ce qui représente plus de 90% des assurés.

Modifications dans la tête du classement

La caisse maladie dont les assurés affichent la plus grande satisfaction est la Caisse de santé EGK. En 2004, EGK occupait la deuxième place. L'introduction de nouvelles procédures allant jusqu'à une agence où le papier est absent montre que EGK sait manifestement comment prendre soin de ses affiliés. Pourtant EGK avait enregistré cette année encore une des plus grande croissance du nombre d'assurés: + 10,3%. La niche des médecines alternatives sur laquelle elle s'est positionnée a manifestement eu du succès auprès des assurés.

Le décollage de l'année est effectué par Provita. La plus petite des 20 plus grandes caisses est la plus grande pour ses assurés : elle occupe à présent le deuxième rang. Pour la première fois cette année, Provita fait partie des 20 caisses maladie ayant le plus grand nombre d'assurés. Elle déloge ainsi Innova de ce groupe. Sanitas a dû céder sa première place et se retrouve maintenant en troisième position. Mais Sanitas demeure toujours la mieux placée des grandes caisses maladie (plus de 250 000 affiliés). L'avenir montrera si la relève de dirigeants effectuée à Sanitas en milieu d'année ira également jusqu'à avoir des répercussions positives en matière de satisfaction des assurés.

Comme les années précédentes, la dernière place est occupée par Supra. Assura aussi semble ne pas vraiment parvenir à satisfaire ses affiliés et stationne donc toujours à l'avant dernière position. Ces deux caisses ont depuis des années une mauvaise réputation auprès des assurés. Pour Supra, ceci est dû, entre autres, au fait que c'est une caisse chère. Par contre, que les internautes Comparis, qui ont la réputation d'être sensibles aux prix, ne se disent pas satisfaits d'Assura, est plutôt étonnant par qu'Assura passe pour une caisse peu chère.

Gagnants et perdants de l'année 2005

Parallèlement à Provita, ce sont Xundheit et Agrisano les grandes gagnantes en 2005: par rapport à l'an passé, elles ont gagné 5 places dans le classement. Agrisano se positionne maintenant à la 9ème, Xundheit à la 11ème place. Après bien une année d'indépendance, la caisse lucernoise Xundheit couvre son nom d'honneurs et ses assurés trouvent qu'ils sont bien gérés.

La caisse maladie romande, Intras, va aussi de l'avant. La nouvelle stratégie fermement orientée sur la qualité montre ses premiers effets: elle obtient la 7ème place (contre la 11ème en 2004). Vient par la suite Progrès, qui a pu se maintenir en dixième position malgré une forte croissance du nombre de ses affiliés en 2005 (+ 48%). Et c'est Concordia qui a le plus perdu en indice de satisfaction: 6 places en moins. La caisse n'est donc plus qu'à la 13ème place. Concordia a donc pratiquement reperdu son avancée 2004 dans le classement (7 places avaient été gagnées).

Label "Recommandée",

"Recommanderiez-vous votre caisse maladie à votre entourage?" Il n'y a qu'Assura et Supra à avoir été malmenées par les réponses à cette question. Seuls les deux tiers des assurés d'Assura recommanderaient leur caisse maladie, soit 14% de moins que l'an dernier. En revanche, Supra pourrait augmenter son indice de recommandation; elle demeure à un niveau très faible avec 34%.

Les autres caisses maladie ont toutes sans exception obtenu des taux de recommandation bons voire très bons. Les meilleures sont Provita et Atupri, décrochant un taux de rêve de 93%, suivies par Progrès avec 92%. 14 caisses maladie sur 20 ont obtenu un taux supérieur à 80 % - une preuve significative de la fidélité de leurs assurés..

Contact:

Richard Eisler  
P.D.G.  
Tél. +41/(0)44/360'52'62  
E-Mail: info@comparis.ch  
Internet: www.comparis.ch

Diese Meldung kann unter <https://www.presseportal.ch/fr/pm/100003671/100494072> abgerufen werden.