

03.08.2006 - 09:29 Uhr

comparis.ch publie son sondage 2006 sur la satisfaction des assurés des caisses maladie - Une fois de plus, les petites dépassent les grandes

Zurich (ots) -

Indication: Des informations complémentaires peuvent être téléchargées en format pdf sous: <http://www.presseportal.ch/fr/story.htx?firmid=100003671>

Plus de 7 000 internautes du comparateur sur internet, comparis.ch, ont donné une note à leur caisse maladie. Si l'on compare les notes des petites et des grosses caisses maladie, le message est clair : les assurés des petites caisses sont nettement plus satisfaits que ceux des plus grosses caisses. Cette année, c'est la Provita qui arrive en tête des 20 plus grosses caisses maladie, avec une note de 5,2.

Zurich, le 3 août 2006 - Plus de 7 000 internautes ont participé au sondage annuel du comparateur sur internet portant sur la satisfaction des assurés quant à leur caisse maladie. Ils ont répondu aux questions sur l'amabilité et la compétence des collaborateurs des caisses maladie, sur la qualité des décomptes et des renseignements donnés aux affiliés à l'assurance de base. comparis.ch voulait également savoir si la personne interrogée recommanderait sa caisse maladie ou non. Cette année, comparis.ch publie pour la première fois les notes attribuées aux caisses maladie. La notation utilisée est inspirée de celle du système scolaire : une note de 5,5 et plus correspond à "Très bien" ; 5 et plus à "Bien" ; 4,5 et plus à "Assez bien" ; 4 et plus à "Moyen" et toutes les notes au-dessous de 4 à "Insuffisant".

Plus elles sont petites et plus ils sont satisfaits comparis.ch a comparé les caisses maladie ayant moins de 15 000 affiliés avec celles qui en comptent plus de 500 000. Les clients des petites caisses sont nettement plus satisfaits que ceux des caisses leader. Ainsi, les assurés des petites caisses attribuent en moyenne la note "Bien" (5,3) à leur caisse, tandis que ceux des gros assureurs comme CSS, Helsana, Swica, Concordia et Groupe Mutuel leur donnent en moyenne un "Assez bien" (4,9). Ceux qui se rappellent leur scolarité saisissent l'importance de la différence entre une moyenne de 4,9 et une de 5,3. La plupart étaient certainement déjà heureux d'avoir 4,9.

La gagnante de toutes les caisses maladie confirme la tendance globale du comparatif de cette année. Avec une note de 5,6 et donc un "Très bien", Galenos (environ 15 000 affiliés) est élue cette année championne des clients parmi toutes les caisses maladie suisses.

Grosses caisses maladie : celles qui grimpent et celles qui dégringolent

Comparis a aussi à nouveau établi le classement des 20 plus grosses caisses maladie. Parmi les trois caisses les mieux placées, les différences en matière de satisfaction sont très faibles. Provita arrive en tête avec la note "Bien" (5,2). Elle succède ainsi à la gagnante de l'année dernière, la caisse de santé EGK, qui arrive maintenant en troisième position avec une note arrondie à 5,2. C'est Atupri qui prend la deuxième place (5,2). De toute évidence, elle a très bien digéré, qualitativement parlant, l'importante croissance de son nombre d'affiliés. Swica s'est frayée un chemin jusqu'à la quatrième place pour être à nouveau la mieux placée des caisses comptant plus d'un demi million d'affiliés, comme en 2004. Le bon classement qualité de la Swica se manifeste aussi par la croissance continue de son nombre d'affiliés sur déjà plusieurs années

consécutives. En queue du classement des 20 plus grosses caisses, arrive, comme les années précédentes, la caisse Supra. Cette caisse maladie se voit attribuer la note "Insuffisant" (3,8) par ses clients. A l'avant-dernière place se trouve Assura, avec tout juste 4,5, soit "Assez bien".

La grimpeuse de l'année au hit parade des caisses maladie est la caisse Visana (5,1). Visana a pu gagner 7 places et occupe maintenant la septième position du classement. Le changement de dirigeant en 2005 semble déjà porter ses premiers fruits. La caisse Xundheit aussi a pu gravir 5 places. En revanche, Wincare (14ème position), CPT (9ème position) et Progrès (15ème position) chutent de plusieurs places. Chez Wincare (moins 6 places) et Sanitas (moins 2), une incertitude générale des affiliés due à la fusion entre les deux caisses pourrait être à l'origine de ce mauvais résultat. La moyenne générale de toutes les caisses évaluées dans le sondage de Comparis, pondérée en fonction du nombre d'affiliés, est de 4,9. La satisfaction des assurés des caisses maladie correspond donc dans l'ensemble à un "Assez bien plus".

Forts taux de recommandation

Cette année encore, comparis.ch a posé sa traditionnelle question : l'assuré interrogé recommanderait-il sa caisse à un(e) ami(e) ? Une fois de plus, une différence significative entre les plus petites et plus grosses caisses maladie est à noter : les premières affichent un taux de recommandation de 92 %, les secondes de 85 %.

Les têtes du classement réalisent aussi d'excellents résultats en matière de taux de recommandation résultats. La caisse Galenos serait recommandée par 97 % de ses assurés. Des caisses autrement plus grosses ont également obtenu de bons résultats : Atupri (96 %), EGK (94 %), CPT (94 %) et Provita (94 %). Il s'agit là d'une récompense sans ambiguïté. Il en va autrement avec la caisse Supra, une fois de plus distancée, échouant à la dernière place avec 45 %.

Les petites caisses maladie engrangent nettement plus de points pour leur service, leur amabilité et les renseignements dispensés. "Le résultat montre que les clients et les clients se sentent manifestement mieux traités chez les petites caisses. Cela fait redouter que la satisfaction des clients ne passe par pertes et profits avec une grande caisse maladie unique", prévient Richard Eisler, P.D.G de comparis.ch.

Pour de plus amples informations :

Richard Eisler

P.D.G.

Téléphone : 044 360 52 62

E-mail : media@comparis.ch

Internet : www.comparis.ch

Diese Meldung kann unter <https://www.presseportal.ch/fr/pm/100003671/100513789> abgerufen werden.