

10.07.2007 - 07:11 Uhr

comparis.ch : enquête de satisfaction 2007 sur l'assurance maladie - Peut encore mieux faire

Zürich (ots) -

- Indication: Des informations complémentaires peuvent être téléchargées en format pdf sous:
<http://presseportal.ch/fr/pm/100003671> -

Les grosses caisses maladie, principalement, ont une nette marge d'amélioration en matière de satisfaction client. C'est ce que montre le sondage annuel de comparis.ch, le comparateur sur internet, sur les caisses maladie. Plus de 11 000 internautes ont participé à cette enquête. Parmi les 20 plus grosses caisses c'est, en comparaison, la petite Provita qui décroche la meilleure note avec 5,2. Les plus grosses caisses en revanche n'obtiennent en majorité qu'un "Assez bien".

Plus de 11 000 internautes de comparis.ch, le comparateur sur internet, ont évalué leur caisse maladie. Les participants ont ainsi répondu à des questions sur l'amabilité et la compétence des collaborateurs des caisses. Ils ont aussi donné leur avis sur les décomptes de leur caisse maladie et sur la clarté des informations fournies aux clients.

Les internautes de comparis.ch ayant participé à l'enquête ont été sélectionnés de façon aléatoire et ont ensuite reçu un questionnaire. Ils ne pouvaient donner leur avis qu'une fois. L'enquête mesure la satisfaction des assurés quant à leur assurance de base obligatoire. comparis.ch a ensuite dépouillé les réponses et le résultat en est le hit parade des caisses maladie. La notation utilisée est inspirée de celle du système scolaire : une note entre 5,5 et 6 correspond à "Très bien" ; 5 et plus à "Bien" ; 4,5 et plus à "Assez bien" ; 4 et plus à "Moyen". Toutes les notes au-dessous de 4 correspondent à "Insuffisant".

Aucun "Très bien" parmi les 20 plus grandes caisses

Globalement, peu de choses ont bougé par rapport à l'an dernier dans le hit parade des 20 plus grosses caisses maladie : aucune caisse n'a obtenu de "Très bien". La note moyenne de toutes les caisses maladie évaluées - pondérée en fonction du nombre d'assurés des caisses - est de 4,8. Comparé à 2006, c'est un dixième de moins. Sept caisses maladie parmi les 20 ont d'ailleurs obtenu la même note en 2007 qu'en 2006 et deux se sont légèrement améliorées. Mais onze caisses ont eu une plus mauvaise note en 2007 qu'en 2006.

"Voilà qui est surprenant parce que la hausse de primes a été exceptionnellement modérée cette année" analyse Richard Eisler, le P.D.G. de comparis.ch. "Or les assurés devraient être plus satisfaits de leur caisse maladie cette année que l'an dernier puisqu'ils ne paient pas plus ou très peu". L'insatisfaction des assurés et le changement de caisse maladie corollaire sont, d'après une étude représentative de comparis.ch, majoritairement imputables à des primes trop élevées et à des hausses de primes trop musclées. (1)

Provita défend sa première place

Comme l'an dernier, les assurés de la Provita lui ont donné la meilleure note, 5,2. Malgré une croissance supérieure à la moyenne en termes d'assurés ces dernières années, la caisse Provita a manifestement réussi à ne pas négliger son service client. Et ses clients l'en remercient en lui donnant une aussi bonne appréciation que l'an dernier.

Viennent ensuite trois caisses maladie avec 5,1 : EGK, CPT et Swica. Même si EGK a perdu un dixième par rapport à l'an dernier, elle demeure une caisse qui exploite avec succès une niche du marché. La note de la CPT a même augmenté d'un dixième. Atupri, Concordia, Sanitas, Sansan, Visana et Xundheit ont aussi obtenu une bonne note, avec 5,0 (cf. tableau pour les autres notes). La seule appréciation insuffisante a été attribuée, comme l'an dernier, à la Supra : 3,8. La caisse continue de souffrir des scandales du passé.

Il est à observer que parmi les cinq plus grosses caisses maladie comptant plus d'un demi-million d'assurés, trois se situent dans le dernier tiers du classement. Seules Swica et Concordia obtiennent un "Bien", avec respectivement 5,1 et 5,0. Le Groupe Mutuel récolte seulement un "Assez bien", tout comme Helsana avec 4,6 et CSS avec 4,8.

Ce sont deux caisses maladie qui ne font pas partie des 20 plus grosses qui se trouvent au sommet en matière de satisfaction client : la caisse maladie lucernoise Hinterland et la caisse maladie Sumiswalder, les deux seules caisses à avoir obtenu une très bonne appréciation avec 5,5.

(1) Etude du 25 octobre 2006 : "La Loi sur l'Assurance Maladie obtient de bonnes notes". Disponible sur <http://www.comparis.ch/comparis/press/mediencorner.aspx>

Contact:

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/100003671/100538636> abgerufen werden.