

10.06.2008 – 09:20 Uhr

comparis.ch : enquête de satisfaction 2008 sur les caisses maladie - Le triomphe des petites sur les grandes

Zürich (ots) -

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

Plus de 5 000 internautes de comparis.ch ont répondu à l'enquête de satisfaction sur leur caisse maladie. Parmi les 20 plus grosses caisses, cette année encore c'est Provita qui a les assurés les plus satisfaits. Comparé à l'année dernière, elle a encore pu progresser et a décroché la note 5,3 en matière de satisfaction globale. La grande perdante est Visana : en 2007, elle enregistrait encore un résultat de 5,0 contre seulement 4,7 lors de la dernière enquête. Dans l'ensemble, les petites caisses réussissent mieux que les plus grandes.

Cette année, plus de 5 000 internautes de comparis.ch, le comparateur sur internet, ont participé à l'enquête de satisfaction sur les caisses 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 la clarté des informations fournies aux clients ainsi que sur la qualité des décomptes de leur caisse maladie. Les notes obtenues pour chaque question ont ensuite servi à calculer une note globale. 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 sont considérées comme «Insuffisantes».

Par rapport à l'enquête réalisée en 2007, peu de choses ont changé pour les 20 plus grosses caisses. Comme toujours, aucune des caisses ayant le plus d'adhérents n'a obtenu de «Très bien». Les assurés les plus satisfaits sont ceux de Provita, qui a même encore pu légèrement s'améliorer et décroche cette année la note 5,3. Parallèlement à Provita, cinq autres caisses obtiennent une meilleure note que l'an dernier. Mais c'est chez le Groupe Mutuel que la satisfaction des clients a le plus progressé. Les clients lui ont attribué 0,2 point de plus que l'an dernier.

La grande perdante, Visana

Six caisses maladie écotent d'une plus mauvaise note que l'an dernier. La grande perdante est Visana : alors que les autres caisses n'enregistrent que des variations minimales, la note globale de Visana a reculé de 0,3 point lors du dernier sondage. Déjà lors de l'enquête de 2007, Visana avait obtenu une note d'un dixième de point inférieure à celle de l'année d'avant. Mais comparé à il y a deux ans, la note de Visana a chuté de 5,1 à 4,7. A la lumière des réponses détaillées, il ressort que lors de la dernière enquête, les internautes de comparis.ch ont surtout noté plus sévèrement celles portant sur l'amabilité et la compétence des collaborateurs de la caisse. L'an dernier, ces notes-là étaient de 5,1, cette année, elle sont nettement plus mauvaises (4,7).

La note moyenne de toutes les caisses maladie évaluées - pondérée en fonction de leur nombre d'assurés - n'a pas évolué avec la dernière enquête (4,8). Ce qui saute aux yeux, c'est que les petites caisses obtiennent de meilleures notes que les grandes : parmi les cinq plus grosses caisses maladie comptant chacune plus d'un demi million d'affiliés, une seule, Swica, a eu la note «Bien» ; alors qu'en tout, 7 caisses parmi les 20 plus grosses ont obtenu un «Bien». Par ailleurs, les assureurs comptant plus de 500 000 membres sont

fortement représentés parmi les caisses ayant eu une note au-dessous de la moyenne. Vu de plus près, deux caisses sur quatre parmi celles qui ont moins de 4,8 comptent plus d'un demi million d'assurés : il s'agit du Groupe Mutuel et de Helsana. «Les caisses de moindre taille semblent mieux connaître les besoins de leurs clients et peuvent ainsi mieux y répondre» en conclut Richard Eisler, P.D.G. de comparis.ch.

Le classement de toutes les caisses confirme que les petites caisses obtiennent de meilleures notes que les grandes. Galenos (11 500 assurés) et Klug (16 261 assurés) ont décroché la meilleure note avec de l'avance. Toutes deux remportent un «Très bien», avec 5,5. Si Klug a pu améliorer son résultat de l'an dernier de deux dixièmes, Galenos a même réussi à progresser de cinq dixièmes.

Contact:

Richard Eisler
P.D.G.
Téléphone : 044 360 52 62
Courriel : media@comparis.ch
Internet : www.comparis.ch

Diese Meldung kann unter <https://www.presseportal.ch/fr/pm/100003671/100563618> abgerufen werden.