

02.06.2009 – 08:21 Uhr

comparis.ch : enquête de satisfaction 2009 sur les caisses maladie - Forte satisfaction malgré l'onde de choc à venir

Zürich (ots) -

Remarque: le tableau avec les résultats de l'enquête de satisfaction 2009 sur les caisses maladie peut être téléchargé en format pdf sur www.presseportal.ch/fr/pm/100003671.

Dans l'ensemble, le niveau de satisfaction des assurés par rapport à leur caisse maladie n'a quasiment pas évolué ces dernières années. Les assurés ont donné un 4,8 en moyenne à leur caisse, comme au cours des années précédentes. C'est ce que montre l'enquête de satisfaction réalisée tous les ans par comparis.ch, le comparateur sur internet. Les plus satisfaits sont les assurés des cantons d'Argovie, de Bâle-Ville et de Lucerne, et parmi les grandes caisses, c'est ÖKK qui remporte la meilleure note avec 5,2.

Depuis le début de l'année, la hausse des primes qui se prépare est sur toutes les lèvres. La menace d'une augmentation moyenne à deux chiffres, qui se profilait déjà depuis janvier, a d'ailleurs été confirmée par l'Office fédéral de la santé publique la semaine dernière. Mais jusqu'ici, les assurés suisses ne se sont pas laissés influencer par ces sombres prévisions : dans leur plus grande majorité, ils se déclarent satisfaits de leur caisse maladie. C'est ce qui ressort de l'enquête de satisfaction réalisée tous les ans par comparis.ch, le comparateur sur internet. En avril, près de 3 400 internautes de comparis.ch ont ainsi donné leur avis sur l'amabilité et la compétence des collaborateurs des caisses, la clarté des informations fournies aux clients et 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 s'inspire 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 ».

La moyenne de toutes les caisses évaluées - pondérée en fonction du nombre d'assurés - s'élève à 4,8. En fait, au cours des cinq dernières années, cette moyenne n'a pratiquement pas bougé ; ce n'est qu'en 2004 et 2006 que le niveau de satisfaction avait été légèrement plus élevé, avec 4,9. « Le fait que les assurés donnent avec constance la note moyenne « Assez bien » à leur caisse, montre que le service client fonctionne » explique Richard Eisler, le PDG de comparis.ch, le comparateur sur internet. Mais un bon service client ne retient pas les assurés de changer de caisse ; le montant des primes importe plus que la fidélité et le niveau de satisfaction vis-à-vis de la caisse. Ainsi, l'an dernier, 12 % des assurés avaient changé de caisse (1).

« Röstigraben » dans le niveau de satisfaction

De grandes différences ressortent en fonction des cantons (cf. tableau 1). Les plus satisfaits sont les assurés des cantons d'Argovie, Bâle-Ville et Lucerne : ils donnent en moyenne un 5,0 à leur caisse. Les moins satisfaits sont les Genevois, attribuant un 4,3 à leur caisse. Mais de façon générale, les assurés de Suisse occidentale sont en moyenne moins satisfaits de leur caisse que les assurés du reste du pays. En dehors des cantons du Jura et de Fribourg, les caisses maladie recueillent une note inférieure à la moyenne suisse dans tous les cantons de Suisse occidentale.

Or le niveau de satisfaction reflète le niveau des primes maladie dans la majeure partie des cas. Ainsi, les assurés des cantons où les primes sont basses affichent une plus grande satisfaction que ceux

des cantons où les primes sont élevées, même si on compte aussi quelques exceptions. Les assurés de Bâle-Ville paient ainsi les primes les plus chères de toute la Suisse, et font pourtant partie des assurés les plus contents. De même, les primes maladie du canton du Valais sont dans les plus basses de Suisse et pourtant, seuls les Genevois sont moins satisfaits que les Valaisans. Et pour une bonne raison : à Genève, le montant des primes est le deuxième plus élevé de Suisse.

Parmi les 20 plus grandes caisses, c'est ÖKK qui s'en tire le mieux

Comme l'an dernier déjà, aucune des caisses maladie comptant le plus d'assurés n'a obtenu la note « Très bien » (cf. tableau 2). Parmi les grandes caisses, c'est ÖKK qui décroche la première place cette année, avec 5,2. Elle succède ainsi à Provita qui sort du cercle des 20 plus grandes caisses maladie. La deuxième place est ensuite occupée par trois caisses ex-aequo : Agrisano, Swica et Vivao Sympany. Les assurés les moins satisfaits sont ceux de Helsana. Celle-ci se retrouve, comme l'an dernier déjà, à la traîne du classement des 20 plus grandes caisses maladie.

En termes de satisfaction, ce sont les caisses qui ne font pas partie des 20 plus grandes qui obtiennent les meilleurs résultats. Ainsi, la caisse Sumiswalder rafle la meilleure note de toutes, « Très bien » (5,6), et en deuxième place arrive Provita, avec 5,4.

(1) Cf. Communiqué de presse du 17 mars 2009 sur le nombre d'assurés à avoir changé de caisse. Disponible sur : http://www.comparis.ch/comparis/press/communiqu.aspx?ID=PR_Comm_communique_090317

Contact:

Richard Eisler

P.D.G.

Téléphone : 044 360 34 00

Courriel : media@comparis.ch

Internet : www.comparis.ch

Diese Meldung kann unter <https://www.presseportal.ch/fr/pm/100003671/100584347> abgerufen werden.