

01.06.2010 - 07:59 Uhr

comparis.ch : enquête de satisfaction des caisses maladie 2010 - Satisfaction pratiquement identique malgré le choc des primes

Zürich (ots) -

Remarque : Les résultats du sondage peuvent être téléchargés en format pdf sur www.presseportal.ch/fr/pm/100003671

En dépit de l'augmentation massive des primes intervenue l'automne dernier, les assurés sont toujours aussi satisfaits de leur caisse maladie. C'est ce que révèle l'enquête de satisfaction de comparis.ch, le comparateur sur internet. Les plus satisfaits sont les assurés des cantons de Lucerne, Saint-Gall et Thurgovie, tandis que les plus mécontents sont ceux des cantons de Genève, Fribourg et Neuchâtel. Avec 5,3, Agrisano est la mieux notée des 20 caisses les plus importantes.

L'automne dernier, les primes des caisses maladie ont subi une très forte augmentation, comme cela n'avait plus été le cas depuis des années. Pourtant, cette hausse massive n'a exercé aucune influence négative sur la satisfaction des assurés. Ceux-ci sont, en moyenne, aussi satisfaits de leur caisse maladie que l'année dernière ou presque. C'est ce que révèle l'enquête de satisfaction réalisée par comparis.ch, le comparateur sur internet. Au mois de mai, plus de 3 500 internautes ont ainsi évalué l'amabilité et la compétence des collaborateurs, la clarté des informations ainsi que la qualité des décomptes de leur caisse maladie. Les notes obtenues pour chaque question ont ensuite servi à calculer une note globale. Le barème utilisé correspond à celui du système scolaire : 5,5 à 6 équivaut à « Très bien », 5 et plus à « Bien », 4,5 et plus à « Assez bien », 4 et au-delà à « Moyen ». Les notes inférieures à 4 sont jugées « Insuffisantes ».

La moyenne de toutes les caisses évaluées - pondérée en fonction du nombre d'assurés - s'élève à 4,9, ce qui correspond à « Assez bien ». Au cours des trois années précédentes, la note attribuée par les assurés avait été légèrement inférieure (4,8) alors que les caisses maladie avaient été aussi bien notées en 2004 et en 2006 qu'en 2010. « La légère hausse de la satisfaction indique que les assurés soutiennent le système dans sa forme actuelle. Au lieu de tenir les caisses pour responsables de l'augmentation des primes en leur attribuant une mauvaise note, ils évaluent sereinement leurs services effectifs » commente Richard Eisler, PDG de comparis.ch, le comparateur sur internet.

Les Romands sont les moins satisfaits

Des différences ressortent en fonction des cantons (cf. tableau 1).

Les plus satisfaits sont les assurés des cantons de Lucerne, Saint-Gall et Thurgovie. Ils attribuent 5,1 à tous les services de leur caisse, tandis que les moins satisfaits sont les Genevois. Néanmoins, avec une note de 4,5, ils estiment encore que les services de leur caisse sont « Assez bien ». A noter : les trois dernières places du classement sont occupées exclusivement par des cantons de Suisse romande, là où les assurés comptent parmi les plus mécontents.

Nouveau numéro un parmi les 20 caisses les plus importantes

Une nouvelle championne de la satisfaction des assurés fait son apparition parmi les 20 caisses maladie les plus importantes : avec 5,3, Agrisano est la nouvelle caisse à avoir la meilleure note (cf. tableau 2). Elle prend la place de ÖKK sur la plus haute marche du podium. Par rapport à l'année dernière, ÖKK se voit attribuer une note inférieure de 0,2 point. La EGK-Caisse de santé et Swica occupent la deuxième place ex-æquo. Progrès et le Groupe Mutuel se classent tout en bas du tableau avec une note de 4,6. Une bonne

nouvelle cependant : sur ces 20 caisses, 12 sont mieux notées que l'année précédente. Et seules quatre caisses se sont vues attribuer une plus mauvaise note que l'année d'avant.

Contact:

Richard Eisler

PDG

Téléphone : 044 360 34 00

Courriel : media@comparis.ch

Internet : <http://fr.comparis.ch/krankenkassen>

Diese Meldung kann unter <https://www.presseportal.ch/fr/pm/100003671/100604620> abgerufen werden.