

27.03.2013 – 08:03 Uhr

## comparis.ch sur la satisfaction de la clientèle à l'égard des caisses maladie - Malgré la critique publique, les assurés sont contents

Zürich (ots) -

Remarque : le tableau «satisfaction client à l'égard des caisses maladie 2013» peut être téléchargé en format pdf sur [www.presseportal.ch/fr/pm/100003671](http://www.presseportal.ch/fr/pm/100003671).

Les assurés sont satisfaits de leurs caisses maladie, et ce malgré le fait que celles-ci ont été vivement critiquées publiquement ces derniers mois. C'est ce qui ressort de l'enquête de satisfaction menée chaque année par comparis.ch, le comparateur sur Internet. Avec la bonne note de 5,3, Swica ressort vainqueur des 20 plus grandes caisses maladie. Les petites et moyennes caisses maladie ont quant à elles réussi à marquer encore davantage de points auprès de leurs assurés. Aquilana a même obtenu la mention très bien.

Les assurés suisses sont contents de leur caisse maladie. Résumé du sondage relatif à la satisfaction de la clientèle mené par comparis.ch, à la mi mars 2013 auprès de 5200 assurés : les 20 caisses maladie dotées du plus grand nombre d'affiliés ont, sans exception, obtenu la mention bien ou assez bien. Les clients font très bien la différence entre échec de négociations de tarifs avec les hôpitaux, harcèlement téléphonique dans le cadre de la prospection et qualité du service de leur assureur. Par rapport aux années précédentes, les résultats de l'enquête pointent vers une satisfaction stable, voire en légère croissance. La moyenne pondérée de la totalité des caisses maladie examinées est passée de la note 4,7 l'an dernier à 4,9 cette fois-ci.

Suite à la mauvaise notation obtenue l'an dernier en raison de sa hausse de primes en cours d'année, EGK s'est à nouveau vu conférer une assez bonne évaluation cette année, avec la note de 4,9. Parmi les 20 caisses maladie comptant le plus d'adeptes, les assurés trouvent que c'est la Swica de Winterthur qui a le mieux travaillé. À noter que 8 autres de ces assureurs ont également reçu une bonne note (cf. tableau).

Des petits qui font preuve de grandeur Les meilleurs services ont été fournis par Aquilana. En effet, elle a été la seule de tous les assureurs évalués à recevoir la mention très bien (5,5). Et les places deux à quatre sont également occupées par des petites et moyennes caisses maladie (en termes de nombre de personnes affiliées) : Provita, Krankenkasse Luzerner Hinterland et Galenos.

Felix Schneuwly, expert en assurance maladie auprès de comparis.ch, commente l'excellent résultat d'Aquilana ainsi que la bonne performance des autres petites et moyennes caisses maladie comme suit : « Le contentement de la clientèle ne dépend pas du nombre d'affiliés et ne s'obtient pas non plus via un budget publicitaire élevé, mais bel et bien en faisant preuve de proximité avec la clientèle ».

Le potentiel d'amélioration subsiste Malgré la satisfaction élevée réjouissante envers les caisses maladie ayant fait l'objet du sondage, un potentiel d'amélioration fondamental subsiste en termes de proximité avec la clientèle ou de qualité des décomptes. Quant aux personnes assurées auprès d'Intras, elles se sont révélées moins comblées que l'an dernier (note : 4,3).

Fait marquant dans les résultats : les écarts relativement élevés entre les mentions « très bien » (note : 5,5) et « moyen » (note : 4,3). D'après Felix Schneuwly : « L'ampleur des primes n'est pas le seul critère de taille dans le choix d'une caisse maladie. La satisfaction des clients à l'égard des prestations fournies fait également jouer la concurrence ».

Pour afficher le résultat de toutes les caisses maladie en concours : <http://fr.comparis.ch/krankenkassen/umfrage/hitlist.aspx>

### Enquête de satisfaction client

comparis.ch évalue la satisfaction de la clientèle à l'égard des établissements financiers, des assureurs, des caisses maladie et des opérateurs téléphoniques dans le cadre d'enquêtes annuelles. Lors de chaque sondage, des milliers d'utilisateurs de comparis.ch s'expriment sur différents critères, à partir desquels une note d'ensemble est ensuite calculée. Le barème y relatif correspond à celui du système scolaire suisse : les notes entre 5,5 et 6 correspondent à « Très bien », celles entre 5 et 5,4 à « Bien », celles entre 4,5 et 4,9 à « Assez Bien », celles entre 4 et 4,4 à « Moyen » et enfin celles entre 1 et 3,9 à « Insuffisant ».

Les critères suivants ont été pris en compte dans le cadre de l'enquête de satisfaction à l'égard des caisses maladie : amabilité et compétence des collaborateurs, lisibilité des informations fournies aux clients et qualité des décomptes de la caisse maladie en question.

Contact:

Felix Schneuwly  
expert en assurance maladie  
Portable : 079 600 19 12  
Tél. : 044 360 34 00  
E-mail : [media@comparis.ch](mailto:media@comparis.ch)  
<http://fr.comparis.ch/krankenkassen>

Diese Meldung kann unter <https://www.presseportal.ch/fr/pm/100003671/100735358> abgerufen werden.