

07.09.2011 - 07:45 Uhr

Assurance maladie: les assurés se montrent un peu moins enthousiastes qu'en 2010

Lausanne (ots) -

Malgré l'augmentation des primes en 2011, les assurés en Suisse se montrent satisfaits de leur caisse-maladie. Toutefois, par rapport à l'année 2010, l'enthousiasme paraît diminuer. Quel est le résultat du sondage de satisfaction? Quels assureurs ont obtenu les meilleures notes?

Le portail de comparaison bonus.ch a mené, en juillet 2011, une enquête de satisfaction au sujet de l'assurance maladie. Plus de 3'200 assurés ont répondu à des questions sur la qualité des services de leur caisse-maladie, la clarté des informations transmises et des décomptes, la rapidité dans les remboursements et la qualité du service clients. En fonction des réponses, un classement avec des notes allant de 1 à 6 a été établi, 6 étant la meilleure note. Le sondage met en évidence les tendances suivantes:

Transmission des informations

Les participants au sondage de bonus.ch se montrent pour la plupart satisfaits de leur assureur en ce qui concerne la clarté des informations transmises par celui-ci. Une légère tendance à la baisse est toutefois à observer en ce qui concerne la satisfaction des clients sur ce point. Le taux de notes «bien» a reculé d'environ 5%, alors que les jugements «satisfaisant» et «passable» sont plus fréquents par rapport à 2010. La plupart des sondés ayant changé d'assurance maladie pour 2011 se montrent satisfaits de la clarté de l'offre qui leur a été transmise par le nouvel assureur. Toutefois, la quantité d'assurés qui ont jugé l'offre «très bien» a fléchi de presque 6% depuis 2009. Les assureurs les mieux notés dans la catégorie «clarté des informations transmises» sont Kolping avec une note de 5.83, Provita avec 5.18 et KPT, à la troisième place avec 5.13.

Décomptes et remboursements

Par rapport à 2010, environ 3% de moins de participants au sondage attribuent la note «très bien» à leur caisse-maladie en ce qui concerne le critère de la clarté des décomptes. Il faut noter que les évaluations de l'année en cours sont similaires à celles de 2009, ce qui équivaut à un retour en arrière, une baisse de la satisfaction globale sur ce point. Les délais de remboursement déclarés par les participants au sondage sont globalement comparables aux délais enregistrés en 2010 et 2009. Cette année, nous pouvons observer que près de 16% des assurés représentés dans notre échantillon doivent attendre plus d'un mois pour être remboursés. La rapidité dans les procédures de remboursement reste donc un défi pour la plupart des assureurs. Kolping (5.65), Vivacare (5.05) et Fonction Publique (GM) avec 4.95 obtiennent les meilleures notes dans cette catégorie.

Service à la clientèle

Le sondage montre que la plupart des assurés entretiennent de bonnes relations avec les collaborateurs de leur caisse-maladie. La disponibilité et la courtoisie de ceux-ci sont évaluées très positivement ou positivement par presque 70% des sondés, un pourcentage qui est toutefois en légère diminution par rapport à l'année passée. Plus de 17% des personnes qui ont répondu au sondage ont déjà eu un retard dans le paiement de leur facture. Les utilisateurs qui ont dû faire appel au service contentieux se déclarent en grande partie satisfaits de celui-ci. Dans la catégorie «service à la clientèle», les assureurs ayant obtenu les meilleures évaluations sont Kolping avec une note de 5.83, Concordia avec 5.09 et Fonction Publique (GM) avec 5.00.

Le classement par assureur

La plupart des caisses-maladie ont reçu l'appréciation «satisfaisant». Fonction Publique, Provita et Galenos ont reçu l'évaluation «bon». La première place du classement est décernée à Kolping, qui, globalement, a amélioré son score de 0.7 points par rapport à 2009. Nous observons cependant que, malgré des évaluations globalement positives, nombre de caisses sont en léger recul quant au degré de satisfaction de leurs assurés.

Le classement par canton

Le canton d'Uri est celui qui présente, cette année, le plus grand nombre d'assurés satisfaits de leur caisse-maladie. les Grisons et le canton de Nidwald remontent, en gagnant respectivement la deuxième et troisième position. Un fait remarquable: il y a plus de cantons de langue allemande que de cantons romands ou italiens parmi ceux qui ont reçu les meilleures évaluations. En outre, dans beaucoup de cantons on assiste à une diminution du

degré de satisfaction par rapport à 2010.

Les premières primes pour 2012 sont maintenant disponibles. Pour faciliter la comparaison des caisses-maladie, bonus.ch met à disposition un comparatif neutre basé sur les primes de toutes les assurances-maladie suisses. Désormais, la note de chaque caisse évaluée à la suite de l'enquête de satisfaction sera également affichée dans notre comparatif pour aider le consommateur à mieux s'orienter.

Lien vers la rubrique assurance maladie:

<http://www.bonus.ch/zrEUJAA.aspx>

Tableaux et graphiques détaillés:

http://www.bonus.ch/RDP-20110907_FR.pdf

Contact:

bonus.ch SA
Patrick Ducret, Directeur
Avenue de Beaulieu 33
1004 Lausanne
Tél.: +41/21/312'55'91
E-Mail: ducret@bonus.ch

Diese Meldung kann unter <https://www.presseportal.ch/fr/pm/100008668/100703440> abgerufen werden.