

**Tableau : Enquête de satisfaction client à l'égard des caisses maladie 2013 –  
Hit-parade des 20 caisses maladie comptant le plus grand nombre d'assurés \***

Assureur	Note 2013	Note 2012
Swica	5,3 – bien	5,3 – bien
Visana	5,2 – bien	5,2 – bien
KPT / CPT	5,1 – bien	5,1 – bien
ÖKK	5,1 – bien	5,0 – bien
Helsana	5,0 – bien	4,7 – assez bien
Concordia	5,0 – bien	5,0 – bien
Avanex	5,0 – bien	4,9 – assez bien
Sansan	5,0 – bien	4,8 – assez bien
Atupri	5,0 – bien	4,9 – assez bien
Sanitas	4,9 – assez bien	4,8 – assez bien
EGK Caisse de santé	4,9 – assez bien	4,2 – moyen
Progrès	4,9 – assez bien	4,8 – assez bien
CSS	4,8 – assez bien	4,7 – assez bien
Vivao Sympany	4,8 – assez bien	4,8 – assez bien
Mutuel Assurances	4,6 – assez bien	4,7 – assez bien
Avenir	4,6 – assez bien	4,5 – assez bien
Easy Sana	4,5 – assez bien	4,7 – assez bien
Assura	4,4 – moyen	4,5 – assez bien
Philos	4,4 – moyen	4,6 – assez bien
Intras	4,3 – moyen	Aucune évaluation

Source : comparis.ch

\* Nombre d'assurés selon statistique officielle de l'Office fédéral de la santé publique. Wincare n'ayant pas obtenu assez d'évaluations cette année, elle ne figure pas dans ce classement. En revanche, ÖKK l'a réintégré.

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.

#### Pour de plus amples informations :

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)

[www.comparis.ch](http://www.comparis.ch)