

21.08.2002 - 11:30 Uhr

## Les caisses plus chères ne sont pas meilleures

Zurich (ots) -

Satisfaction des clients des caisses-maladie

Le site comparatif sur internet, comparis.ch, a enquêté sur la satisfaction des clients des caisses-maladie. Un enseignement clair se dégage du sondage portant sur plus de 50 000 assurés : un bon service client et des clients satisfaits ne sont pas une question de prix. L'exemple le plus parlant est celui de la caisse-maladie SUPRA, faisant partie des caisses les plus chères et se retrouvant pourtant à la dernière place, loin derrière les autres.

Pour la troisième fois déjà cette année, le site comparatif sur internet, comparis.ch, a sondé les abonnés à sa newsletter électronique pour savoir s'ils étaient satisfaits de leur caisse-maladie. L'enquête a porté sur la compétence et le comportement du service client, la rapidité d'établissement des décomptes et la qualité des renseignements dispensés aux clients.

De petites caisses sont en tête

Ce sont les petites caisses Sumiswald, KBV, BKK Heerburg et Provita qui ont reçu les meilleures notes. Leur classement en tête n'est pas seulement dû à leurs primes peu chères mais aussi et essentiellement à la qualité supérieure de leur service. Le contact direct avec le service client de la caisse-maladie sert de baromètre de satisfaction pour beaucoup d'assurés. Une voix agréable au téléphone, des informations fondées et le tour est joué. Pour des assurés que la caisse doit rembourser, ce qui compte d'abord, c'est la rapidité d'établissement des décomptes, comme le montre les fréquents compliments sur les petites caisses dans le sondage. Les grosses caisses comptant plusieurs centaines de milliers d'assurés ont plus de difficultés avec le contact client direct et la rapidité de traitement des demandes - d'où les notes plus basses attribuées par les sondés.

Désastre pour la caisse-maladie SUPRA

Pour la caisse-maladie SUPRA, c'est le désastre complet. Déjà reléguée il y a un an à la dernière place, la caisse fortement implantée en Suisse romande et dans la ville de Zürich a bu le bouillon. Aujourd'hui, 10 % des assurés recommanderaient cette caisse à leur meilleur ami - totalement à l'opposé de la concurrence où 80 % des assurés se portent garants de leur caisse.

En changeant leur système de décompte des médicaments - depuis le début de l'année, les assurés SUPRA doivent payer les médicaments en liquide à la pharmacie - et en augmentant de façon imprévue les primes au milieu de l'année, la caisse autrefois appréciée a perdu toute la sympathie de ses clients. Beaucoup d'assurés SUPRA attendent depuis des mois le remboursement de sommes avancées et en arrivent à être aux abois sur le plan financier. Le service client fonctionnant à peine encore est un indice supplémentaire du délabrement financier de la caisse clouée au pilori.

Plus de satisfaction et des primes plus basses en changeant de

## caisse

La majeure partie des 5 000 assurés ayant répondu aux questions de comparis.ch sur la satisfaction client donnent de bonnes notes, voire de très bonnes notes à leur caisse. C'est réjouissant et cela indique clairement qu'en Suisse, les assurés sont satisfaits de leur caisse. Si ce n'est pas le cas, l'assuré a la possibilité de changer de caisse grâce à la liberté d'affiliation prévue dans la loi sur l'assurance-maladie (LAMal). Cette disposition fondamentale et positive devrait être dans tous les esprits exigeant la réforme de la LAMal actuelle. Une caisse unique, comme il a récemment été proposé en Romandie, volerait aux assurés leur liberté de choix actuelle.

Pour connaître la qualité du service de votre caisse-maladie, il faut consulter les résultats du sondage dans le comparatif des caisses-maladie de comparis.ch. Certains assurés pourront alors s'étonner de constater qu'ils peuvent bénéficier d'un meilleur service client tout en payant moins pour leurs primes.

Sondage de comparis.ch sur la satisfaction des clients des caisses-maladie en 2002

Dépouillement des réponses portant sur l'assurance de base

"Recommanderaient leur Caisse-maladie" Moyenne des notes 2002

| Caisse-maladie                                     |     |     |  |
|----------------------------------------------------|-----|-----|--|
| SUMISWALDER KK                                     | 96% | 3.9 |  |
| KBV                                                | 94% | 3.8 |  |
| BKK HEERBRUGG                                      | 97% | 3.6 |  |
| PROVITA                                            | 97% | 3.6 |  |
| AQUILANA                                           | 91% | 3.5 |  |
| ATUPRI - KRANKENKASSE SBB                          | 91% | 3.5 |  |
| GALENOS                                            | 98% | 3.5 |  |
| INTRAS                                             | 90% | 3.5 |  |
| EIDGENÖSSISCHE                                     | 91% | 3.4 |  |
| KK LU-HINTERLAND                                   | 89% | 3.3 |  |
| KPT                                                | 91% | 3.3 |  |
| SANITAS                                            | 85% | 3.3 |  |
| AGRISANO                                           | 93% | 3.2 |  |
| CONCORDIA                                          | 77% | 3.2 |  |
| INNOVA                                             | 80% | 3.2 |  |
| ÖKK                                                | 92% | 3.2 |  |
| PANORAMA (PKK)                                     | 94% | 3.2 |  |
| SLKK                                               | 93% | 3.2 |  |
| WINCARE                                            | 82% | 3.2 |  |
| PHILOS                                             | 84% | 3.1 |  |
| PROGRÈS                                            | 84% | 3.1 |  |
| SWICA                                              | 80% | 3.1 |  |
| CSS                                                | 77% | 3.0 |  |
| GROUPE MUTUEL                                      | 81% | 3.0 |  |
| VISANA                                             | 69% | 3.0 |  |
| ASSURA                                             | 74% | 2.8 |  |
| HELSANA                                            | 60% | 2.7 |  |
| SUPRA                                              | 13% | 1.9 |  |
| Total des caisses avec plus de 25 réponses en 2002 | 82% | 3.2 |  |
| Total des autres caisses                           | 88% | 3.4 |  |
| Total général                                      | 85% | 3.3 |  |

## Echelle des notes

|             |   |
|-------------|---|
| excellent   | 5 |
| très bien   | 4 |
| bien        | 3 |
| moyen       | 2 |
| insuffisant | 1 |

ots Originaltext : Comparis SA  
Internet : [www.newsaktuell.ch](http://www.newsaktuell.ch)

### Contact:

Comparis SA  
Stampfenbachstr.48  
8006 Zurich  
Richard Eisler  
P.D.G.  
Tél. +41/1/360'52'62  
Fax +41/1/360'52'72  
mailto: [info@comparis.ch](mailto:info@comparis.ch)  
Internet: <http://www.comparis.ch>  
[ 007 ]

Diese Meldung kann unter <https://www.presseportal.ch/fr/pm/100003671/100019362> abgerufen werden.