

15.09.2009 – 07:50 Uhr

bonus.ch: enquête de satisfaction sur les caisses-maladie

Lausanne (ots) -

Les assurés suisses sont généralement satisfaits de leur caisse-maladie. Toutefois, plus que la qualité des services, c'est le niveau de la prime qui détermine si les assurés vont rester fidèles à leur assurance ou plutôt changer pour la concurrence.

Cet été, le site de comparaison bonus.ch, a mené, auprès de ses utilisateurs, une enquête qui portait sur la satisfaction des assurés quant à la qualité des services proposés par leur caisse-maladie. Au total, 3700 personnes ont évalué leur assureur par rapport à la clarté des informations transmises, la compréhensibilité des décomptes, la rapidité du remboursement et le service clientèle. Les réponses ont ensuite été converties en une note sur la base d'une échelle de 1 à 6, 6 étant la meilleure.

Le résultat est positif : aucune des caisses-maladie évaluées dans cette étude n'a reçu une mauvaise note. En moyenne, les assurés ont attribué la mention "bien" à leur assurance-maladie.

L'enquête* met en évidence les tendances suivantes:

1. Informations transmises

Trois quarts des participants jugent la clarté des informations transmises par leur assurance, telles que l'offre, la police, les conditions générales, les courriers, etc., "bien" ou même "très bien". Environ 30% des participants au sondage ont changé de caisse-maladie l'année passée et la moitié d'entre eux jugent la clarté de l'offre que leur nouvelle assurance leur avait adressée "bien". La meilleure note dans cette catégorie a été remportée par l'assurance AMB avec 5.6.

2. Décomptes et remboursement

Environ 70% des participants trouvent les décomptes transmis par leur assureur clairs. La majorité indique un délai de remboursement habituel de 11 - 30 jours. Un assuré sur deux exprime un délai de 11 - 20 jours comme adéquat. Pour la plupart des caisses-maladie, un remboursement dans les 3 semaines, pourrait ainsi augmenter le taux de satisfaction de leur clientèle. Les meilleures évaluations pour la qualité des prestations ont été attribuées à Galenos et Sumiswalder, les deux caisses ont reçu la note 5.4 de la part de leurs clients.

3. Service à la clientèle

Majoritairement, les assurés jugent les collaborateurs du service clientèle de leur caisse-maladie à la fois sympathique et professionnel, ce qui se traduit par des très bonnes évaluations. Les assurés de Sumiswalder et de AMB se montrent particulièrement satisfaits du service clientèle de leur caisse et leur accordent la mention "très bien". La note moyenne attribuée au service contentieux est "bien".

Selon la partie comportementale de l'étude**, les assurés des caisses-maladie d'une moyenne à petite taille, attachent généralement plus d'importance à la qualité des services de son assurance qu'au niveau des primes qu'elle pratique. Ils sont d'une grande loyauté envers leur assureur et lui attribuent de très bonnes notes. Proportionnellement, plus de mouvement était observé parmi les personnes assurées auprès des grandes caisses-maladie et celles faisant partie d'un grand groupe d'assurances, malgré le fait que leurs assurés se disent majoritairement satisfaits de la qualité de

leurs services.

Au total, 58% des personnes interrogées, trouvent la qualité des services offerts par leur caisse-maladie "bien" ou même "très bien". Généralement, les femmes attribuent des meilleures notes que les hommes.

Au niveau régional, on observe, que les romands attribuent les moins bonnes notes. Outre-Sarine, les assurés apprécient les caisses à taille humaine et la proximité, ce qui se montre par de très bonnes notes, et ce sont la KPT et l'ÖKK dont la qualité des services a été qualifié comme "très bien" le plus souvent. Les assurés des cantons Nidwald, Schaffhouse, Schwyz, Obwald, Soleure et Zoug se montrent particulièrement satisfaits de leur caisse-maladie.

Les plus mauvaises notes ont été données par les personnes n'ayant pas changé de caisse-maladie l'an dernier. Pour la moitié d'entre elles, la raison principale de rester assuré auprès de la même caisse-maladie était le niveau de la prime, mais plus de 10% affirment ne pas avoir changé d'assurance en raison de craintes de difficultés administratives.

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 personne désirant comparer les différents prestataires peut encore mieux s'orienter à l'aide de la note de qualité qui sera affichée pour chacune des caisses évaluées lors de l'enquête de satisfaction.

*Tableaux et graphiques détaillés :

http://www.bonus.ch/Donnees/News-Sources/2009/Pdf/CompNote_FR.pdf

**Primes-maladie 2010 : Comment les Suisses vont-ils réagir face à la hausse massive annoncée ?

<http://www.bonus.ch/News/Assurance-sante/Primes-maladie-2010-comment-les-suissees-vont-ils-reagir-face-a-la-hausse-massive.aspx>

Contact:

bonus.ch S.A.
Monsieur Patrick Ducret
Directeur
Ch. de Rovéréaz 5
1012 Lausanne
Tél.: +41/21/312'55'91
E-Mail: ducret@bonus.ch

Diese Meldung kann unter <https://www.presseportal.ch/fr/pm/100008668/100589851> abgerufen werden.