

02.09.2010 – 07:45 Uhr

bonus.ch: enquête de satisfaction sur les caisses-maladie 2010

Lausanne (ots) -

Les tendances relevées en 2009 se confirment. Malgré la hausse massive des primes en 2010, les assurés se disent satisfaits de leur caisse-maladie. Le niveau de la prime demeure le facteur déterminant dans la fidélisation des assurés.

C'est le résultat de l'enquête menée par le site de comparaison bonus.ch auprès de ses utilisateurs. Interrogées à propos de la qualité des services proposés par leur caisse-maladie, plus de 5000 personnes ont évalué leur assureur sur les points suivants: clarté des informations transmises, facilité de compréhension des décomptes, rapidité du remboursement, service clientèle. Les réponses ont été converties en une note comprise entre 1 et 6, 6 étant la meilleure note. L'enquête* met en évidence les tendances suivantes:

1. Informations transmises

Trois quarts des participants au sondage jugent «bien» voir «très bien» la clarté des informations transmises par l'assureur (offre, police, conditions générales, courriers divers). 30% des participants ont changé de caisse-maladie l'année passée. La moitié d'entre eux juge la clarté de l'offre adressée par la nouvelle caisse «bien». Cette année, c'est Provita qui obtient la meilleure note dans cette catégorie avec 5.21.

2. Décomptes et remboursement

Par rapport à 2009, on relève une augmentation de 5% du taux de satisfaction des assurés quant à la clarté des décomptes qu'ils ont reçus. Les tendances demeurent en revanche inchangées en ce qui concerne l'évaluation des délais de remboursement: un délai de 11 à 20 jours est jugé adéquat par un assuré sur deux. Pour la plupart des caisses-maladie, un remboursement dans les 3 semaines signifierait donc un taux de satisfaction plus élevé. Kolping est la meilleure caisse dans cette catégorie avec une note de 5.10.

3. Service clients

Les données récoltées sur la satisfaction par rapport à la qualité des prestations du service clientèle le montrent: la sympathie et le professionnalisme des collaborateurs ne sont pas remis en cause. Les évaluations sont très positives pour une majorité d'assurés et c'est Provita qui se place en tête de liste avec une note de 5.27. «Bien» est la mention moyenne attribuée au service contentieux.

4. Assurances complémentaires hospitalières

60% des sondés ont une assurance complémentaire hospitalière. 39.6% d'entre eux ont attribué la mention «bien» au rapport qualité-prix de leur complémentaire. On relève dans ce cas aussi une hausse du taux de satisfaction des assurés par rapport à l'année dernière. C'est l'assureur Wincare du groupe Sanitas qui est le premier de ce classement.

Satisfaction générale: les tendances

L'étude de bonus.ch met en relief la nette augmentation du taux de satisfaction générale en dépit de la hausse des primes en 2010. Plus de 65% des personnes interrogées se montrent en effet satisfaites ou très satisfaites de leur caisse contre 58% l'an passé, les meilleures notes étant attribuées par les femmes. Les tendances régionales se confirment, avec des notes inférieures en Suisse romande. Les cantons de Schwyz et Obwald sont ceux qui comptent le plus d'assurés

satisfaits de leur caisse, suivis d'Appenzell Rhodes-Intérieures, d'Uri et des Grisons. Parmi les préférées des alémaniques figurent les petites caisses, comme le montrent les très bons résultats de Kolping et Provita au niveau de la qualité du service-client. Enfin, les moins bonnes notes ont été attribuées par les assurés n'ayant pas changé de caisse-maladie l'an dernier. Près de la moitié d'entre eux est restée fidèle à sa caisse en raison du niveau de la prime. L'étude montre également que la plupart des assurés ayant fait le pas en 2009 pour un modèle de réseau de soins tel que le modèle PPO-Light sont revenus en 2010 vers des caisses proposant une plus grande flexibilité dans le choix du médecin de famille.

*Tableaux et graphiques détaillés:

www.bonus.ch/Donnees/News-Sources/2010/Pdf/CommPresse20100902_FR.pdf

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.

Contact:

bonus.ch S.A.
Mr. 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/100008668/100609606> abgerufen werden.