31.05.2011 – 14:34 Uhr

comparis.ch : enquête de satisfaction sur les caisses maladie 2011 - La satisfaction des clients résiste à la crise

Zürich (ots) -

Remarque : les tableaux « Satisfaction des clients et hausse des primes de 2007 à 2011 » et « Enquête de satisfaction 2011 - hit-parade des 20 caisses maladie comptant le plus grand nombre d'assurés » peuvent être téléchargés en format pdf sur www.presseportal.ch/fr/pm/100003671.

La hausse considérable des primes a peu d'influence sur la satisfaction des clients des caisses maladie. C'est ce que montre l'enquête de satisfaction actuelle sur les caisses maladie de comparis.ch, le comparateur sur internet. Malgré une hausse massive des primes, la satisfaction des clients n'a guère changé au cours les deux dernières années.

Ces deux dernières années, les primes des caisses maladie ont en moyenne énormément augmenté: 8,6 % en prévision de cette année et 11,5 % en prévision de l'année 2010. Selon Santésuisse, l'association faîtière de la branche de l'assurance-maladie sociale, une hausse supérieure à la moyenne des primes due à l'introduction du nouvel financement d'hôpitaux nous menace cette année encore. Ces hausses massives des deux dernières années n'ont eu toutefois aucune influence négative sur la satisfaction des assurés avec leur caisse maladie. C'est ce que montre l'enquête de satisfaction actuelle de comparis.ch, le comparateur sur internet. Au cours de ces deux années, les assurés ont évalué leur caisse maladie pratiquement aussi positivement que dans les années précédentes qui avaient enregistré une hausse bien plus modérée.

Dans le cadre de l'enquête, plus de 5 200 internautes de comparis.ch ont évalué en mai 2011 la gentillesse et la compétence des collaborateurs, la lisibilité des informations fournies aux clients et la qualité des décomptes de leurs caisses maladie. comparis.ch a calculé une note globale du total des notes attribuées dans les différentes catégories. Les notes attribuées sont inspirées de celles du système scolaire : « Très bien » correspond ainsi à 5,5 - 6, « Bien » à 5 et plus, « Assez bien » à 4,5 et plus, « Moyen » à 4 - 4,5. Les notes inférieures à 4 sont jugées « Insuffisant ».

Pondérée selon le nombre d'assurés, la note globale de toutes les caisses maladie évaluées s'élève à 4,8, ce qui correspond à la mention « Assez bien ». L'année dernière, les assurés ont évalué leurs caisses maladie en moyenne avec la note 4,9, ce qui montre juste une légère détérioration. En tout, la satisfaction est restée très stable (voir tableau 1). Ce qui est surtout frappant, c'est que les hausses des primes très variables n'ont aucune influence sur la satisfaction. « Bien que la hausse des primes autour de 10 % ne fasse plaisir à aucun des assurés, la satisfaction générale avec la caisse maladie personnelle ne subit pas de changements », explique Jonas Grossniklaus, expert en assurance maladie chez comparis.ch, au sujet des résultats de l'enquête. Les caisses maladie peuvent se réjouir de cette nouvelle, qui montre bien qu'un bon service client en vaut toujours la peine.

Agrisano nouveau leader des 20 plus grandes caisses maladie

Dans le cadre de l'enquête de satisfaction, un nouveau leader se trouve à la tête des 20 plus grandes caisses maladie (voir tableau 2). En 2011, Agrisano obtient la meilleure note avec 5,3. La caisse maladie de l'agriculture refoule la EGK et la Swica hors des premiers rangs du classement. Swica a obtenu la même note que l'année précédente avec 5,2 et partage ainsi le deuxième rang avec KPT et Visana. Par contre, EGK doit se contenter d'un placement à la fin de la première moitié du classement. Tout à la fin du tableau des 20 plus grandes caisses maladie se trouvent Intras (note 4,2) et Helsana (note 4,4). Ces deux caisses maladie y ont laissé des plumes, mais elles reçoivent toutefois une mention « Moyen » de leurs clients.

De toutes les caisses maladie, ce sont Innova, Kolping et Provita qui ont eu les meilleures évaluations. Toutes les trois ne font pas partie du groupe des 20 plus grandes caisses maladie et obtiennent la note 5,4 de leurs clients. Ce n'est que de justesse qu'elles ratent la mention « Très bien ».

Contact:

Jonas Grossniklaus
Expert en assurance maladie
Téléphone : 044 360 34 00

Courriel : media@comparis.ch
http://fr.comparis.ch/krankenkassen

Diese Meldung kann unter https://www.presseportal.ch/fr/pm/100003671/100626094 abgerufen werden.