06.06.2013 – 07:50 Uhr

# bonus.ch: enquête de satisfaction sur les caisses-maladie - malgré un contexte plus que difficile depuis 2012, les assurés sont satisfaits

*Lausanne (ots)* -

Les Suisses sont satisfaits de leur caisse-maladie: à l'issue de l'enquête de bonus.ch, la note moyenne tout assureur confondu est de 4.94 ("assez bien") pour 2013, en progression de 0.29 point par rapport à 2012.

bonus.ch, le site comparateur, a mené une enquête de satisfaction sur les caisses-maladie auprès de ses utilisateurs. Plus de 2'800 personnes ont évalué leur assureur sur les points suivants: clarté des informations transmises, traitement des prestations, rapidité du remboursement et service à la clientèle. Les réponses ont été converties en une note comprise entre 1 et 6, 6 étant la meilleure note.

Les assurés sont satisfaits de leur caisse-maladie malgré un contexte plus que difficile depuis 2012, marqué notamment par l'affaire EGK, les problèmes de faillite dans le domaine des assurances complémentaires, les primes-maladie payées en trop dans certains cantons, ainsi que le tout récent échec du contre-projet à l'initiative pour une caisse unique, lâché en consultation. À l'opposé, les hausses modérées des primes-maladie depuis 2011 ont sans doute joué un rôle non négligeable dans la progression de la satisfaction des assurés à l'égard de leur caisse-maladie.

Cette année, plus de la moitié des assureurs évalués obtiennent la mention "bien", contre moins d'un quart l'an dernier. Tout comme en 2012, la première place est décernée à Provita (5.4), qui, globalement, a amélioré son score de 0.3 point par rapport à l'année passée. Elle est suivie par les assureurs Vivacare et OEKK avec une note de 5.3. Sur la troisième marche du podium on trouve à égalité quatre assureurs: Concordia, SWICA, Atupri et Vivao Sympany, avec une note de 5.2.

Les sondés ont également été amenés à se prononcer sur les assurances complémentaires. 58.4% des assurés ont indiqué avoir une assurance complémentaire, souscrite auprès de la même caisse-maladie pour 55.5% d'entre eux. Tout comme l'an dernier, le rapport qualité-prix des complémentaires ne fait pas l'unanimité. Seuls 38.6% des assurés attribuent la mention "très bien" ou "bien" à leur assureur. Ce pourcentage varie considérablement d'une caisse à l'autre. Aucune assurance ne se voit décerner, globalement, la note "bien".

Compte tenu des variations non négligeables constatées dans les groupes d'évaluation - gestion du contrat, traitement des prestations et service clientèle - lors d'un changement de caisse-maladie il convient donc d'être attentif non seulement au niveau de la prime proposée par l'assureur, mais aussi à la qualité de ses prestations et à sa situation financière.

Analyse détaillée par assureur, questions, sous-questions, tableaux et graphiques:

http://www.bonus.ch/RDP-20130606_FR.pdf

Accès aux notes de satisfaction des caisses-maladie:

http://www.bonus.ch/zrMA9XV.aspx

Contact:

bonus.ch SA
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/100008668/100739083 abgerufen werden.