

25.06.2014 – 07:50 Uhr

bonus.ch : enquête de satisfaction 2014 sur les caisses-maladie - les assurés sont satisfaits

Lausanne (ots) -

Tout comme l'an passé, les Suisses sont, de manière générale, satisfaits de leur caisse-maladie : la note moyenne de satisfaction est de 4.97 ("assez bien"). Une légère progression de 0.03 point par rapport à l'année dernière, ce qui conforte les résultats de 2013.

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.

Cette année c'est Sana24 qui décroche la 1ère place du classement général. Sa progression de 0.4 point par rapport à 2013 lui permet d'obtenir la note de 5.4. En seconde position, à égalité avec la note de 5.3, nous retrouvons les assureurs Agrisano et SWICA. Pour finir, ce ne sont pas moins de quatre assurances qui se partagent la troisième marche du podium grâce à la note de 5.2 : Atupri, KPT-CPT, OEKK et Vivacare.

En ce qui concerne les différences régionales, ce sont les tessinois et les alémaniques qui sont les plus généreux quant aux notes décernées à leur assurance, avec en tête du classement la note de 5.3 pour OEKK chez les suisses allemands et SWICA chez les tessinois. Ils sont paradoxalement les plus sévères en octroyant respectivement les notes de 4.1 et 4.2 en queue de classement. Les romands se montrent moins généreux avec la note de 5.1 pour les trois assureurs en tête (SWICA, Concordia et Atupri) mais ne descendent pas en dessous de 4.5. Concernant le délai de remboursement jugé adéquat, ce sont les tessinois les plus exigeants. Ils sont 32,5% à désirer un remboursement entre 3 et 10 jours, contre 22,3% au en Suisse romande et 19% en Suisse allemande.

Les sondés ont également été amenés à se prononcer sur les assurances complémentaires. 57,9% des assurés ont indiqué avoir une assurance complémentaire, souscrite auprès de la même caisse-maladie pour 35,9% d'entre eux. L'appréciation du rapport qualité-prix a été plus favorable cette année : 41,1% des assurés ont attribué la mention "très bien" ou "bien" à leur assureur contre 38,6% en 2013. La catégorie des complémentaires est celle jugée le plus sévèrement par les assurés. Aucun assureur n'a obtenu la note de 5.0 "bien" et presque la moitié d'entre eux ont obtenu une note en dessous de la mention "assez bien". La moyenne générale de 4.4 est la plus basse du sondage.

Notre sondage 2014 conforte donc majoritairement les résultats 2013 : les assurés sont satisfaits de leur caisse maladie. En cette année de votation sur la caisse maladie unique, la satisfaction des assurés envers leur assurance est d'autant plus cruciale qu'elle tiendra une place non négligeable dans le vote du 28 septembre. 10,9% des sondés ont précisé avoir changé d'assurance maladie de base en début d'année, chiffre légèrement plus élevé que l'an passé avec 10,4%. Un système de concurrence qui semble donc être apprécié et jugé utile par les assurés.

Analyse détaillée par assureur, questions, sous-questions, tableaux et graphiques : http://www.bonus.ch/RDP-20140626_FR.pdf

Accès aux notes de satisfaction des caisses-maladie :
<http://www.bonus.ch/zr5GQQW.aspx>

Pour plus d'informations :
bonus.ch SA

Patrick Ducret

Directeur

Avenue de Beaulieu 33

1004 Lausanne

021.312.55.91

ducret(a)bonus.ch

Diese Meldung kann unter <https://www.presseportal.ch/fr/pm/100008668/100758239> abgerufen werden.