25.08.2015 – 08:30 Uhr

bonus.ch : enquête de satisfaction 2015 sur les caisses-maladie - Hausse de la satisfaction des assurés

Lausanne (ots) -

Pour la troisième année consécutive, les Suisses sont, de manière générale, satisfaits de leur caisse-maladie. Cette année, la note moyenne de satisfaction est de 5.03 ("bien"). Une légère progression de 0.06 point par rapport à l'année dernière, ce qui conforte la satisfaction constatée ces dernières années.

bonus.ch, le site comparateur, a mené une enquête de satisfaction sur les caisses-maladie auprès de ses utilisateurs. Plus de 2'300 personnes ont évalué leur assureur sur les points suivants : clarté des informations transmises, traitement des prestations 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 ÖKK qui décroche la 1ère place du classement général. Avec une note de 5.4, "bien", la compagnie progresse de 0.2 point par rapport à 2014. En seconde position, à égalité avec la note de 5.2, nous retrouvons les assureurs Arcosana, Atupri, Sanitas, SWICA, Visana et Vivao Sympany. Pour finir, ce ne sont pas moins de quatre assurances qui se partagent la troisième marche du podium avec la note de 5.1 : Agrisano, CONCORDIA, KPT/CPT et sana24.

En ce qui concerne les disparités régionales, on relève que ce sont les Suisses-allemands qui sont les plus satisfaits de leur caisse-maladie avec 73% de mention "bien" à "très bien", tandis que les Suisses romands et les Tessinois n'attribuent que 65.7% de mention "bien" à "très bien". On note aussi des disparités à propos des délais de remboursement. Les Tessinois sont les plus exigeants avec 34.1% à estimer que le délai adéquat se situe entre 3 et 10 jours, contre 20.2% en Suisse-allemande et 22.5% en Suisse romande.

Parmi les trois catégories évaluées, c'est le traitement des prestations qui a obtenu la meilleure note globale avec 5.1, "bien". Arrivent en première place sana24 et Visana avec la note de 5.4 "bien". Ils sont suivis de près par quatre assureurs (5.3) qui se classent deuxièmes : Atupri, ÖKK, SWICA et Vivao Sympany. Arcosana et Sanitas ferment la marche du podium avec la note de 5.2. Quant aux deux autres catégories, le service client et la clarté des informations transmises, elles obtiennent toutes deux la note globale de 5.0, "bien".

En ce qui concerne les changements de caisse-maladie, 12.7% des sondés ont précisé avoir changé d'assurance-maladie de base en début d'année, chiffre légèrement plus élevé que l'an passé (10,9%). Cette année la hausse des primes est estimée entre 3% et 4%. On peut donc en déduire que le taux de changement sera identique à l'année dernière.

Analyse détaillée, tableaux et graphiques : http://www.bonus.ch/RDP-20150825_FR.pdf

Accès aux notes de satisfaction des caisses-maladie : <http://www.bonus.ch/zr7SWJJ.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

Lausanne, le 25 août 2015