



Zurich, le 19 août 2003

Communiqué de presse disponible pour une publication immédiate

Caisses-maladie : sondage sur la satisfaction des assurés

Les petites caisses ont une forte côte d'amour

La dernière enquête du site internet comparatif, comparis.ch, sur la satisfaction des assurés des caisses-maladie est là : les petites caisses se placent tout en haut sur l'échelle de satisfaction de leurs clients tandis que les grosses caisses occupent les places de derrière dans le classement. Dans la pratique cependant, trois assurés sur quatre recommanderaient leur caisse.

Comme lors des années antérieures, le site internet comparatif, comparis.ch, a effectué un sondage auprès de ses internautes pour connaître le degré de satisfaction des assurés quant à leur caisse-maladie. Presque 6 000 personnes ont ainsi donné leur avis sur le service client, l'efficacité du système de décompte et la qualité de l'information à la clientèle de leur caisse-maladie.

Les petites caisses ont bien digéré l'augmentation du nombre de leurs affiliés

La caisse Sumiswalder a défendu sa position de tête grâce à la très bonne note reçue par son système de décompte et à son bon positionnement sur les autres critères d'évaluation. Un résultat étonnant quand on pense que le nombre des affiliés de la petite caisse s'est accru de presque 60 % l'an dernier pour atteindre environ 22 000 aujourd'hui. Les résultats de la caisse Malters sont encore plus surprenants : à partir de janvier 2002, la petite caisse régionale a quasiment doublé le nombre de ses affiliés en l'espace d'un an. Elle gère aujourd'hui plus de 10 000 affiliés et est remontée sur l'échelle de satisfaction, passant d'une évaluation moyenne à la deuxième place. Ces exemples montrent que beaucoup de petites caisses proposant des prix avantageux ont pu faire face à la forte augmentation du nombre de leurs assurés sans que cela ne porte préjudice à la qualité de leur service.

L'impact des articles de presse négatifs

Le dépôt d'une plainte contre la KBV pour fausses informations sur le nombre de ses affiliés dépassant 91 ans et l'augmentation de prime extraordinaire mi 2003 chez la caisse Panorama ont fait la une de la presse. Ces informations négatives ne sont pas restées sans effets : la KBV a perdu sa deuxième place de l'an dernier pour se retrouver maintenant légèrement au-dessus la moyenne, la Panorama quant à elle a dégringolé de sa position moyenne de l'an passé pour se retrouver à la troisième place en fin de classement. L'augmentation de prime

exceptionnelle d'Intras début octobre a également eu un effet négatif sur la satisfaction des assurés : l'Intras a reculé de 5 places.

Différentes raisons se trouvent à l'origine des mauvaises notes

Le classement du sondage de comparis.ch sur la satisfaction des assurés fait clairement ressortir que les grosses caisses ont tendance à avoir de plus mauvaises notes que les petites. Il est à supposer que les caisses leaders du marché, souvent chères aussi, font naître des attentes particulièrement élevées chez leurs affiliés en investissant beaucoup en publicité et en marketing. Les assurés réagiraient ainsi de façon plus sensible si, dans leurs échanges avec leur caisse-maladie, ils ne percevaient pas la qualité de service promise sur les affiches publicitaires

La caisse-maladie Supra est, elle, toujours ballottée : avec une note de 1,8 (correspondant à peine à « moyen »), elle est reléguée à la fin du classement. En revanche, toutes les autres caisses fournissent un service noté entre 2,8 et 3,8 par les assurés, soit estimé entre « bien » (3) et « très bien » (4).

Les assurés sont fidèles

Malgré les hausses de prime annuelles récurrentes, la plupart des assurés sont plus que satisfaits de leur caisse. Comment expliquer sinon que chez 28 caisses sur 32, au moins trois quarts des assurés recommanderaient leur caisse?

Les détails des notes sur la satisfaction des assurés pour chaque caisse peuvent être consultés sur www.comparis.ch, sur les pages de résultat du comparatif d'assurance-maladie.

Pour de plus amples informations :

Richard Eisler,

P.D.G.

Tél. 01 360 52 62

Fax 01 360 52 72

E-mail: info@comparis.ch

Internet: www.comparis.ch

Sondage comparis.ch 2003 sur la satisfaction client par rapport aux caisses-maladie

Question n°1 : Que pensez-vous de la compétence et de la disponibilité des collaborateurs de votre caisse-maladie ?

Question n°2 : Etes-vous satisfait des décomptes de votre caisse-maladie ?

Question n°3 : Est-ce que les informations client ont claires et compréhensibles ?

Question n°4 : Recommanderiez-vous votre caisse à un(e) ami(e) ?

Caisses-maladie	Note moyenne questions 1 à 3	question 4
SUMISWALDER KK	3.8	100%
KK MALTERS	3.7	100%
GALENOS	3.6	92%
KOLPING	3.6	84%
BKK HEERBRUGG	3.6	94%
AQUILANA	3.5	92%
ATUPRI	3.4	90%
EIDGENÖSSISCHE (EGK)	3.4	91%
KBV	3.4	89%
PROVITA	3.4	92%
KPT	3.3	91%
SANITAS	3.3	86%
KK BIRCHMEIER	3.3	88%
VISANA	3.2	80%
SWICA	3.2	89%
INTRAS	3.2	76%
WINCARE	3.2	86%
ÖKK	3.2	91%
PROGRES	3.2	92%
GROUPE MUTUEL	3.2	85%
ACCORDA	3.2	77%
INNOVA	3.2	82%
AGRISANO	3.2	90%
CONCORDIA	3.1	86%
KK LUZERNER HINTERLAND	3.1	84%
PHILOS	3.1	86%
CSS	3.1	82%
SLKK	3.0	74%
HELSANA	2.9	72%
PANORAMA (PKK)	2.9	64%
ASSURA	2.8	78%
SUPRA	1.8	25%

Echelle de notation :

Excellent 5; très bon 4; bon 3; moyen 2; insuffisant 1

Source : comparis.ch