

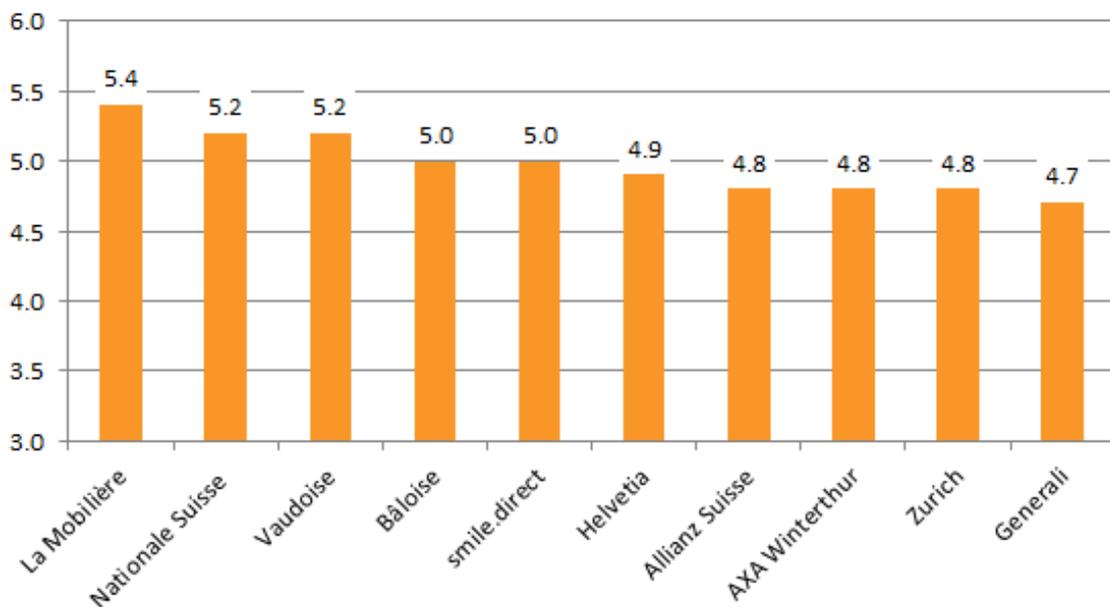
bonus.ch : enquête de satisfaction 2014 sur les assurances ménage et RC

Tout comme l'an passé, les Suisses déclarent être satisfaits de leur assurance ménage et responsabilité civile. La note moyenne tout assureur confondu est de 5.0 ("bien"), la même que lors du sondage 2013

bonus.ch, le portail de comparaison, a mené une enquête de satisfaction sur les assurances ménage et RC auprès de ses utilisateurs. Plus de 1300 personnes ont évalué leur assurance sur la base des 5 critères suivants : clarté des informations transmises, disponibilité et sympathie des collaborateurs, professionnalisme des collaborateurs, gestion des sinistres et rapport prix-prestations. Les réponses obtenues ont été converties en une note comprise entre 1 et 6, 6 correspondant à la meilleure. À noter également que les Suisses romands sont les plus satisfaits de leur assurance ménage et RC : la note moyenne de cette région linguistique est de 5.1. Les Suisses alémaniques ont, quant à eux, attribué la note moyenne de 4.9 à leur assurance. Pour finir, ce sont les Tessinois qui ont jugé le plus sévèrement en attribuant une note de 4.6.

Satisfaction globale – moyenne suisse

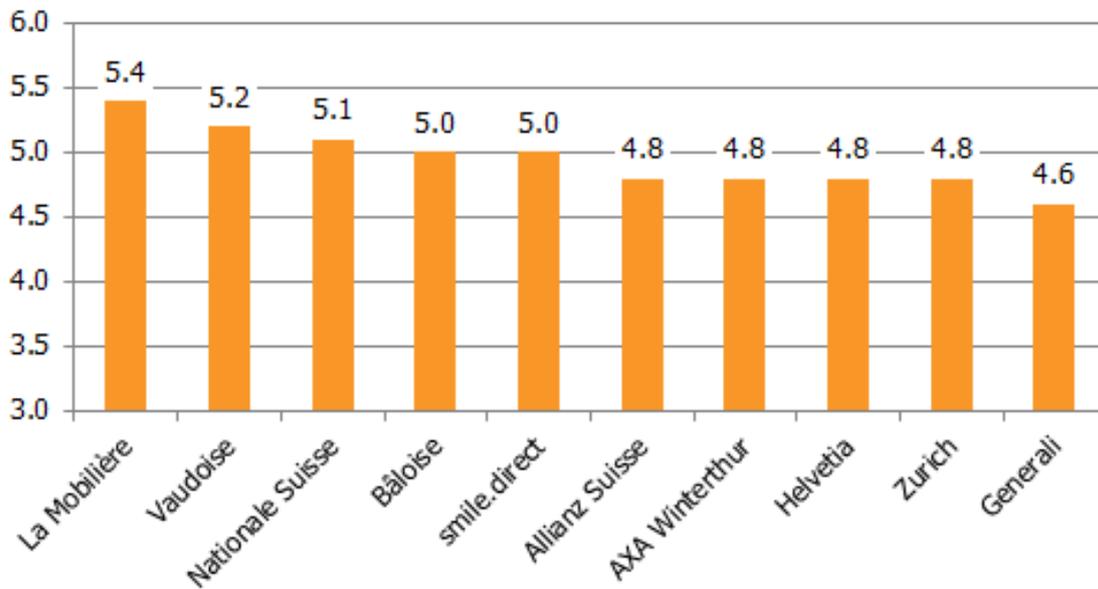
Cette année, c'est à nouveau la Mobilière qui décroche la 1^{ère} place du classement général avec la note 5.4. À noter qu'elle remporte la 1^{ère} place dans toutes les différentes catégories de l'enquête. Ces bonnes notes se reflètent également au niveau de la recommandation que les assurés en font : 89% d'entre eux la recommanderaient à un ami. En deuxième position, nous retrouvons Nationale Suisse et Vaudoise qui obtiennent la note de 5.2 ("bien"). Sur la troisième marche du podium, Bâloise et smile.direct affichent une note de 5.0. Il est intéressant de constater que toutes les compagnies d'assurance se sont vues attribuer des notes se situant entre 4.7 et 5.4 ("assez bien" à "bien"), ce qui démontre la satisfaction globale des assurés suisses en ce qui concerne l'assurance ménage et RC.



Le paramètre concernant la gestion des sinistres obtient la meilleure note moyenne de 5.1. Les catégories clarté des informations transmises, disponibilité et sympathie des collaborateurs ainsi que le professionnalisme des collaborateurs obtiennent la note de 5.0. Pour finir, la catégorie rapport prix-prestations obtient la note de 4.9.

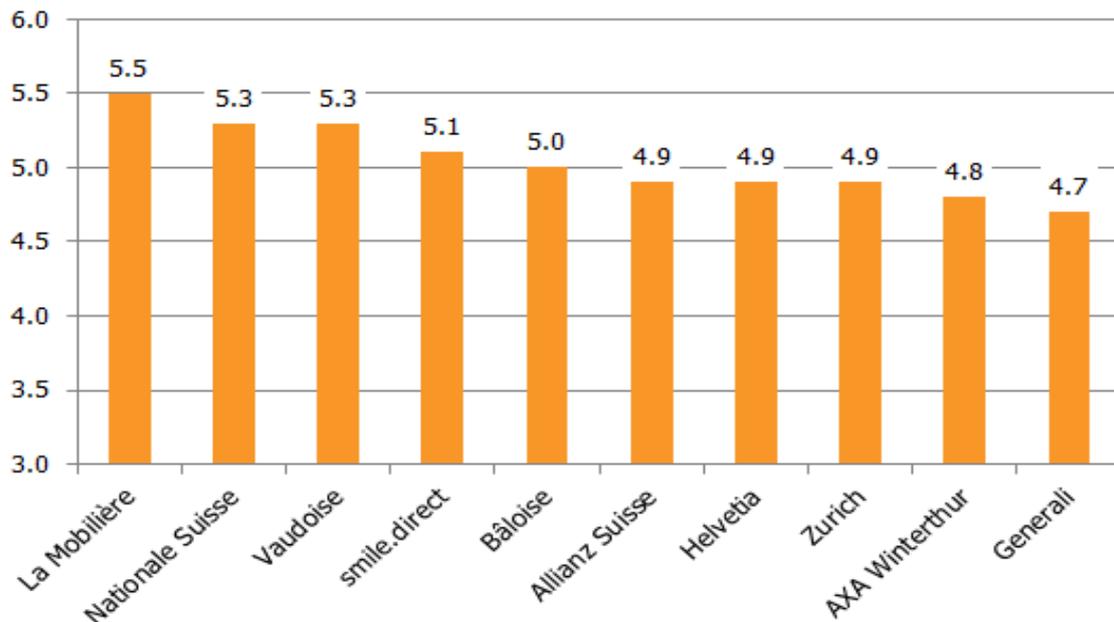
Clarté des informations transmises – moyenne suisse

Concernant la clarté des informations transmises (offre, police, courriers,...), la Mobilière est devant avec la note de 5.4 suivie par Vaudoise (5.2) et Nationale Suisse (5.1). À noter la légère augmentation de la Mobilière et Nationale Suisse qui ont gagné 0.1 point par rapport à 2013. Quant à Vaudoise, elle obtient la même note.



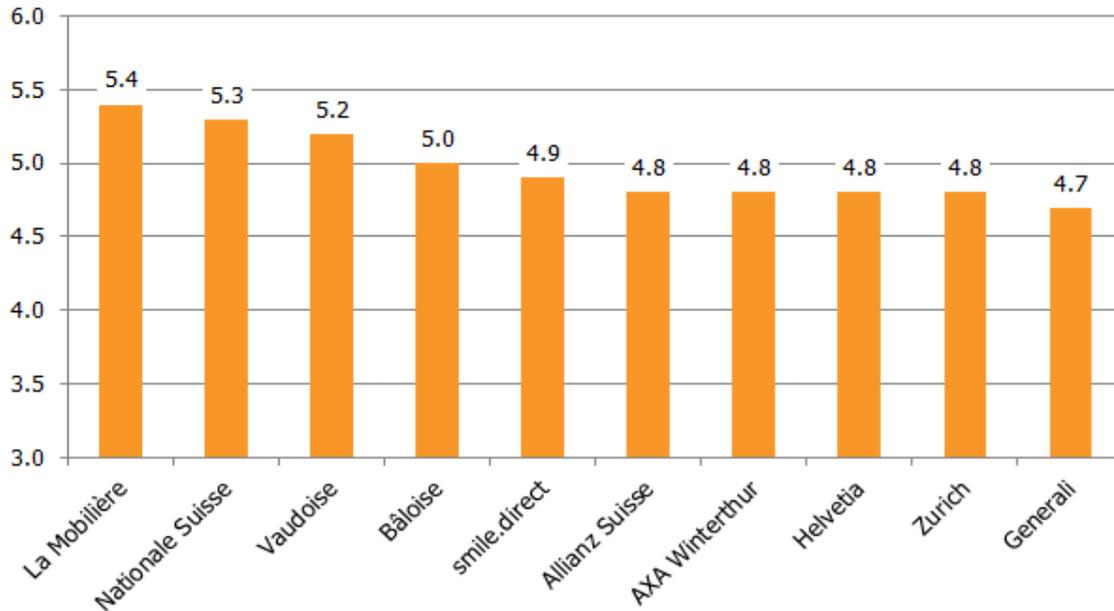
Disponibilité et sympathie des collaborateurs – moyenne suisse

La Mobilière obtient la mention "très bien" avec une note de 5.5. Elle est suivie de près par Nationale Suisse et Vaudoise qui se classent secondes avec 5.3 puis smile.direct en 3^{ème} position avec 5.1.



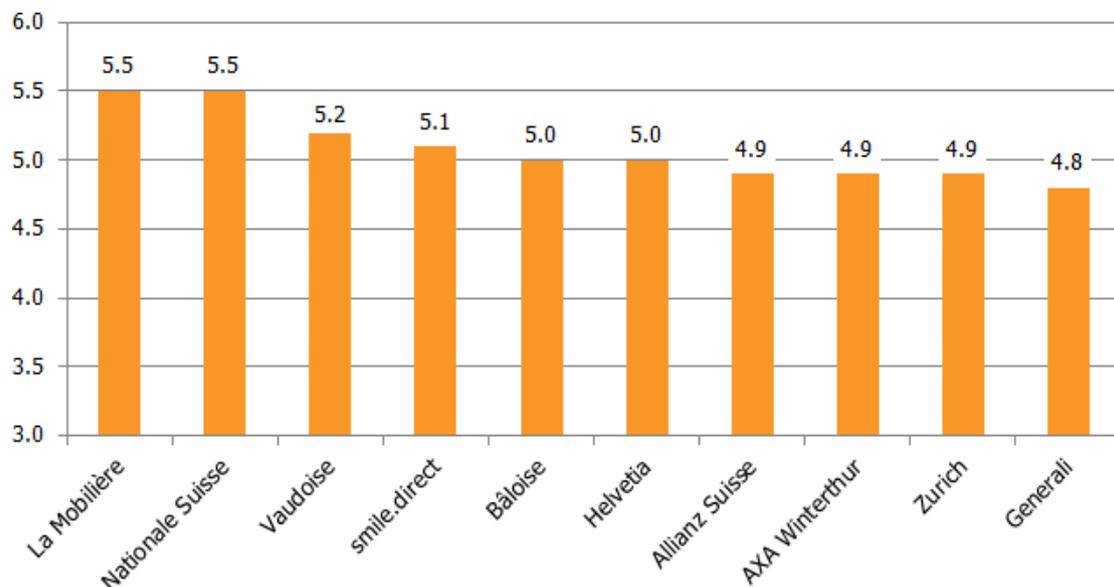
Professionnalisme des collaborateurs – moyenne suisse

Le professionnalisme des collaborateurs obtient une note moyenne de 5.0. La Mobilière se voit attribuer la très bonne note de 5.4. Nationale Suisse se classe seconde avec 5.3 et Vaudoise 3^{ème} avec 5.2.



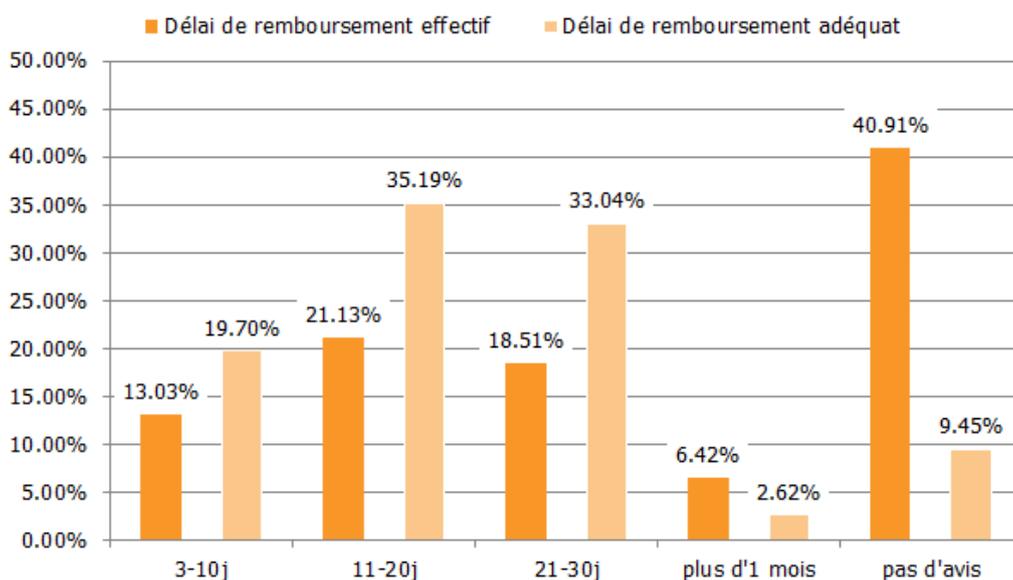
Traitement des sinistres – moyenne suisse

Le traitement des sinistres, c'est le moment où l'assureur fait ses preuves. Tant qu'il n'a subi aucun sinistre, l'assuré paie ses primes en espérant que la compagnie d'assurance garantira un remboursement efficace en cas de problème. Il ne peut constater ce qu'il en est vraiment que lorsqu'un sinistre a effectivement lieu. Dans notre sondage, en ce qui concerne la gestion des sinistres (lisibilité des décomptes, rapidité des remboursements, etc.), ce sont la Mobilière et Nationale Suisse qui se positionnent premières avec 5.5, Vaudoise se classe seconde avec 5.2 et smile.direct 3^{ème} avec 5.1.



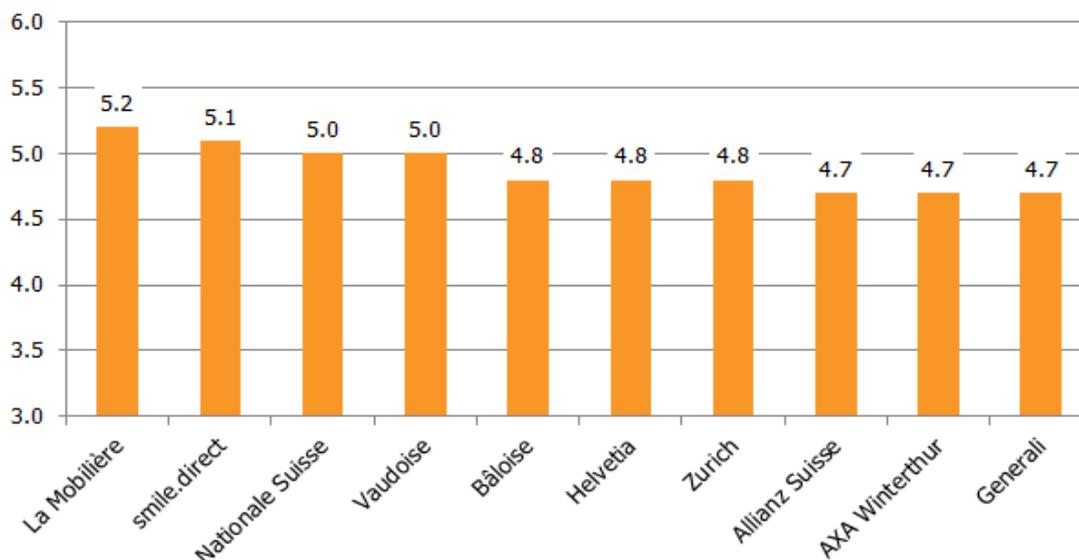
Délai de remboursement

Les assurés ayant répondu au sondage ont également été invités à indiquer quel délai leur paraissait adéquat pour le remboursement des sinistres. La quasi-totalité des répondants n'accepte pas que l'attente pour un remboursement dure plus d'un mois. 33.04% des participants jugent comme adéquat un délai de remboursement de 21-30 jours, alors que seulement 18.51% des sondés affirment effectivement être remboursés dans les limites de ce délai. Nous pouvons également constater que les exigences des assurés ont légèrement augmenté par rapport à 2013. Cette année, ce sont 35.19% des sondés qui considèrent que le délai de remboursement adéquat se situe entre 11 et 20 jours contre 33.77% l'an dernier. Ils étaient 18.56% à considérer que le délai adéquat était de 3 à 10 jours contre 19.70% cette année.



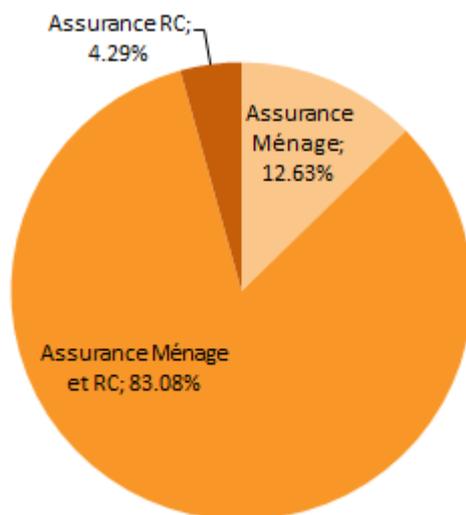
Rapport prix-prestations – moyenne suisse

C'est la catégorie prix-prestations qui obtient la plus mauvaise note du sondage avec 4.9 ("assez bien"). En tête du classement nous retrouvons une fois de plus la Mobilière avec 5.2. smile.direct se retrouve seconde avec 5.1. Nationale Suisse et Vaudoise se partagent la 3^{ème} marche du podium avec 5.0.



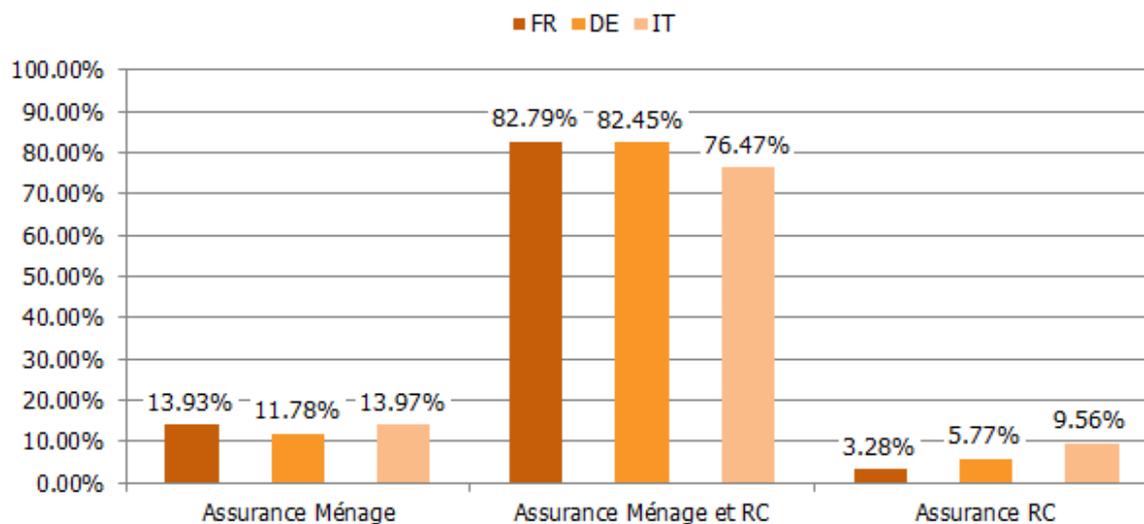
Assurance ménage et RC – moyenne suisse

Ce ne sont pas moins de 83% des Suisses qui ont contracté une couverture d'assurance ménage et de responsabilité civile auprès du même assureur. Presque 3% de plus que l'an passé.



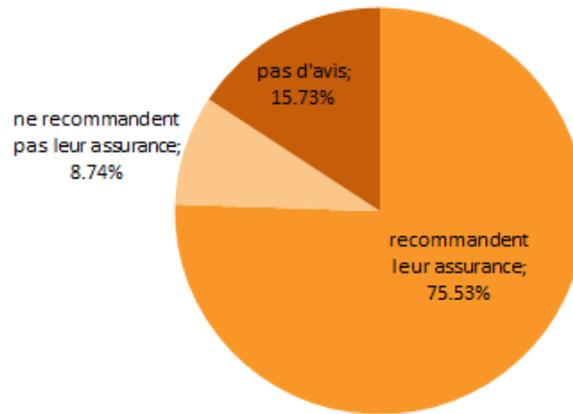
Assurance ménage et RC – par région

En Suisse romande et en Suisse alémanique ce sont plus de 80% des assurés qui ont souscrit une police RC et une assurance ménage auprès de la même compagnie contre seulement 76.47% au Tessin.

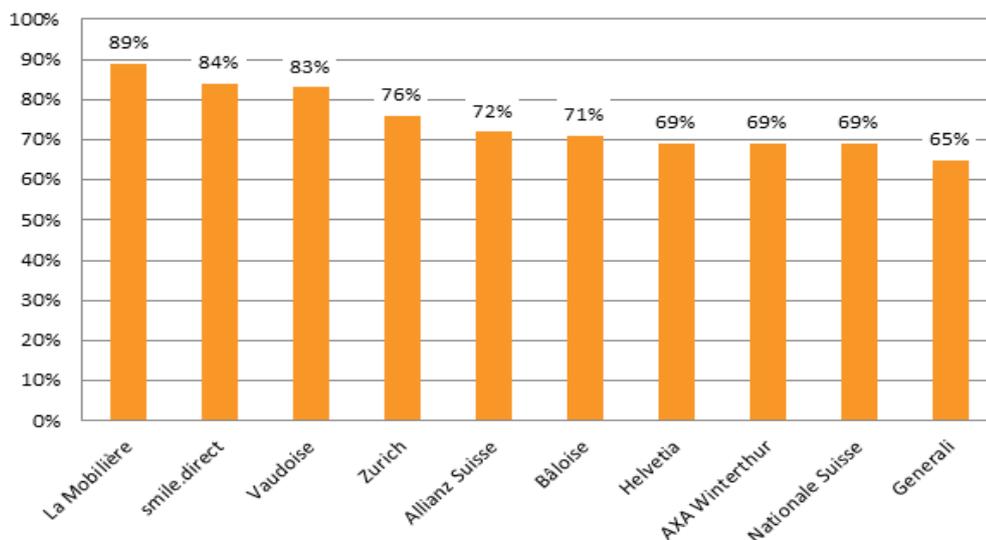


Les Suisses recommandent-ils leur assurance ?

Plus de trois quarts des sondés, soit 75.53%, ont indiqué recommander leur propre assureur auprès de leur entourage, ce qui démontre leur pleine satisfaction.



Les assurances les plus recommandées



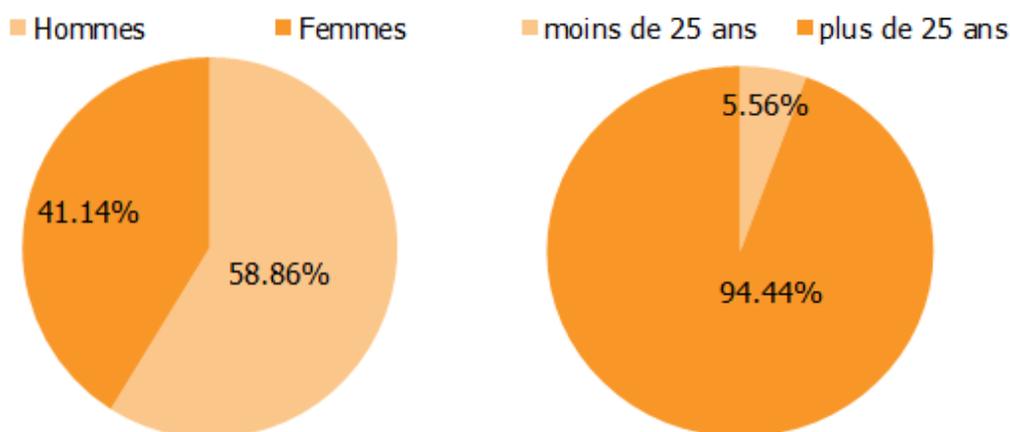
Différences régionales

Concernant les différences régionales, ce sont les Tessinois qui se montrent les plus critiques en attribuant une note globale de 4.6 aux assureurs tandis que les Suisses alémaniques leur ont attribué 4.9 et les Suisses romands 5.1. Nous pouvons également relever que c'est dans la catégorie professionnalisme des collaborateurs que la notation était la plus stricte de la part des Suisses italiens avec 4.5.

Les sondés des différentes régions linguistiques se différencient également quant à leur estimation du délai adéquat de remboursement. Les Tessinois s'avèrent à nouveau les plus exigeants : presque 26% d'entre eux considèrent un remboursement entre 3 et 10 jours est approprié, contre 17.09% chez les Suisses alémaniques et 20.37% chez les Romands.

À noter que les plus satisfaits de leur assurance sont les Suisses alémaniques. 78% d'entre eux recommanderaient leur assurance actuelle à un ami.

Autres données relatives à l'échantillon



Récapitulatif des notes

Note globale

Assureur	Note 2014
La Mobilière	5.4
Nationale Suisse	5.2
Vaudoise	5.2
Bâloise	5.0
smile.direct	5.0
Helvetia	4.9
Allianz Suisse	4.8
AXA Winterthur	4.8
Zurich	4.8
Generali	4.7
Moyenne	5.0

Clarté des informations transmises

Assureur	Note 2014
La Mobilière	5.4
Vaudoise	5.2
Nationale Suisse	5.1
Bâloise	5.0
smile.direct	5.0
Allianz Suisse	4.8
AXA Winterthur	4.8
Helvetia	4.8
Zurich	4.8
Generali	4.6
Moyenne	5.0

Disponibilité et sympathie des collaborateurs

Assureur	Note 2014
La Mobilière	5.5
Nationale Suisse	5.3
Vaudoise	5.3
smile.direct	5.1
Bâloise	5.0
Allianz Suisse	4.9
Helvetia	4.9
Zurich	4.9
AXA Winterthur	4.8
Generali	4.7
Moyenne	5.0

Professionalisme des collaborateurs

Assureur	Note 2014
La Mobilière	5.4
Nationale Suisse	5.3
Vaudoise	5.2
Bâloise	5.0
smile.direct	4.9
Allianz Suisse	4.8
AXA Winterthur	4.8
Helvetia	4.8
Zurich	4.8
Generali	4.7
Moyenne	5.0

Gestion des sinistres

Assureur	Note 2014
La Mobilière	5.5
Nationale Suisse	5.5
Vaudoise	5.2
smile.direct	5.1
Bâloise	5.0
Helvetia	5.0
Allianz Suisse	4.9
AXA Winterthur	4.9
Zurich	4.9
Generali	4.8
Moyenne	5.1

Rapport prix-prestations

Assureur	Note 2014
La Mobilière	5.2
smile.direct	5.1
Nationale Suisse	5.0
Vaudoise	5.0
Bâloise	4.8
Helvetia	4.8
Zurich	4.8
Allianz Suisse	4.7
AXA Winterthur	4.7
Generali	4.7
Moyenne	4.9

Comparatif d'assurance ménage et RC sur bonus.ch

bonus.ch propose un comparatif des primes des différents assureurs ménage et responsabilité civile. L'utilisateur a la possibilité de demander une offre directement en ligne auprès de la compagnie de son choix. Les notes d'évaluation obtenues suite à l'enquête de satisfaction 2014 sont également disponibles sur notre portail.

Accès direct aux notes de satisfaction des assureurs ménage et RC:

<http://www.bonus.ch/Assurance-menage-RC/Assurance-menage-et-RC-enquete-note-satisfaction.aspx>

Accès direct au comparatif assurance ménage et RC:

<http://www.bonus.ch/Assurance-menage-RC/Assurance-menage-responsabilite-civile-RC.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 13 août 2014