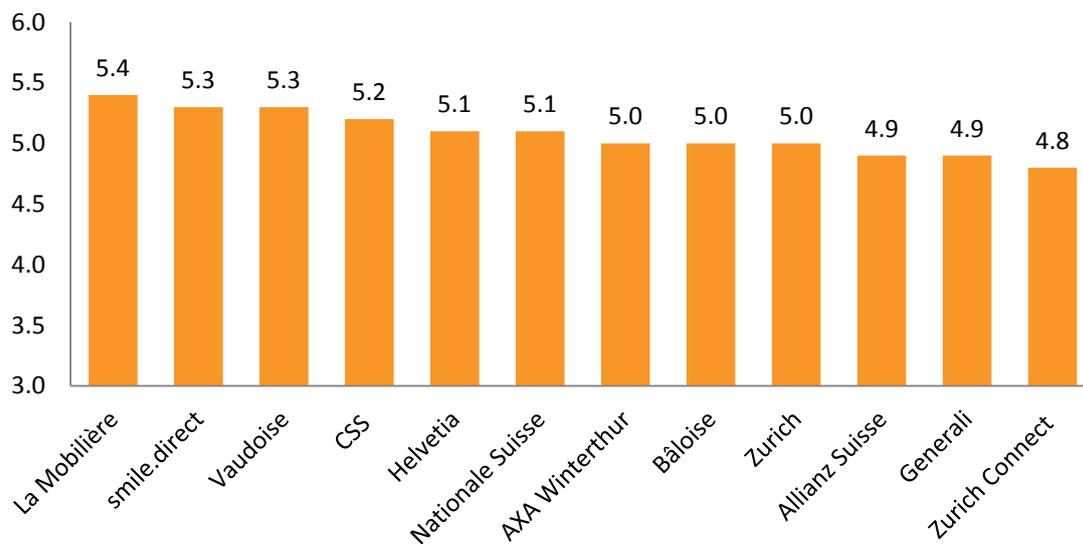


bonus.ch : hausse de la satisfaction des Suisses pour leur assurance-ménage et RC

Avec une moyenne générale de 5.1 tout assureur confondu, la satisfaction des Suisses pour leur assurance-ménage et RC continue de progresser par rapport à l'année passée.

Comme chaque année bonus.ch, le portail de comparaison en ligne, a mené une enquête de satisfaction sur les assurances-ménage et RC auprès de ses utilisateurs. Plus de 1300 personnes ont attribué une note d'évaluation à leur assureur respectif sur la base de 5 critères : la clarté des informations transmises, la disponibilité et la sympathie des collaborateurs, leur professionnalisme, la gestion des sinistres et le rapport prix-prestations. Les réponses obtenues ont été converties en une note de 1 à 6, 6 étant la meilleure note.

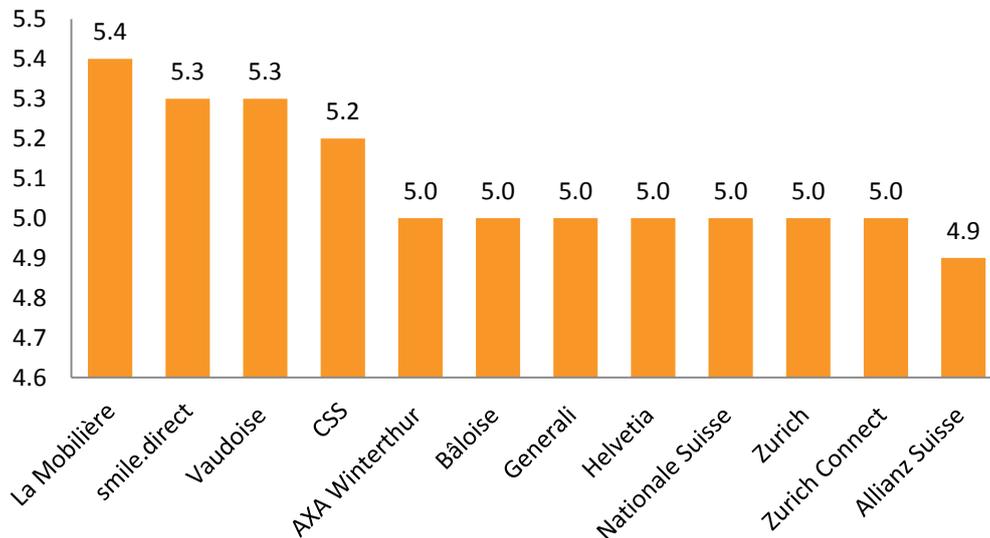
Avec 5.1 de moyenne générale, mention "bien", on peut observer que la satisfaction des Suisses est en hausse par rapport à l'année passée (5.0). Depuis 2013, La Mobilière conserve la première place. Tout comme l'an dernier, elle reste au premier rang dans toutes les catégories exceptée celle du rapport prix-prestations, pour laquelle les sondés préfèrent smile.direct. Cette assurance, Vaudoise et CSS obtiennent respectivement les notes de 5.3 et de 5.2, décrochant ainsi les deuxièmes et troisièmes places du classement.



Le paramètre concernant la gestion des sinistres obtient la meilleure note moyenne de 5.2, soit aussi 0.1 point de plus que l'année passée. Les catégories clarté des informations transmises, disponibilité et sympathie des collaborateurs ainsi que le professionnalisme des collaborateurs sont aussi majorés de 0.1 point (5.1). Pour finir, la catégorie rapport prix-prestations obtient la note de 4.9, la seule moyenne qui reste identique.

Clarté des informations transmises – moyenne suisse

Concernant la clarté des informations transmises (offre, police, courriers,...), La Mobilière est à nouveau devant avec la note de 5.4 suivie par smile.direct et Vaudoise (5.3) et CSS avec la moyenne de 5.2.



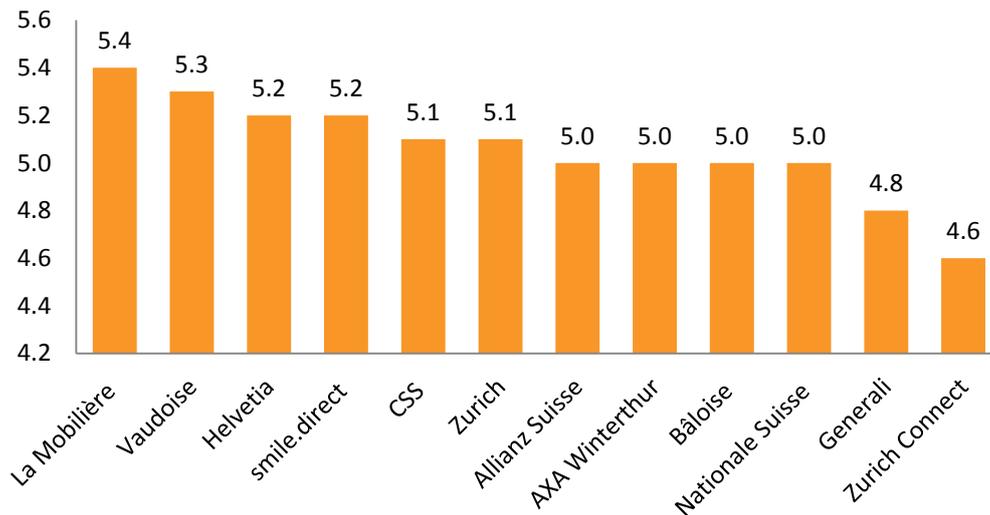
Disponibilité et sympathie des collaborateurs – moyenne suisse

La Mobilière et Vaudoise obtiennent la mention "bien" avec une note de 5.4. Elles sont suivies de près par CSS et smile.direct qui décrochent le deuxième rang avec la note de 5.3 puis de Nationale Suisse qui obtient la note de 5.2.



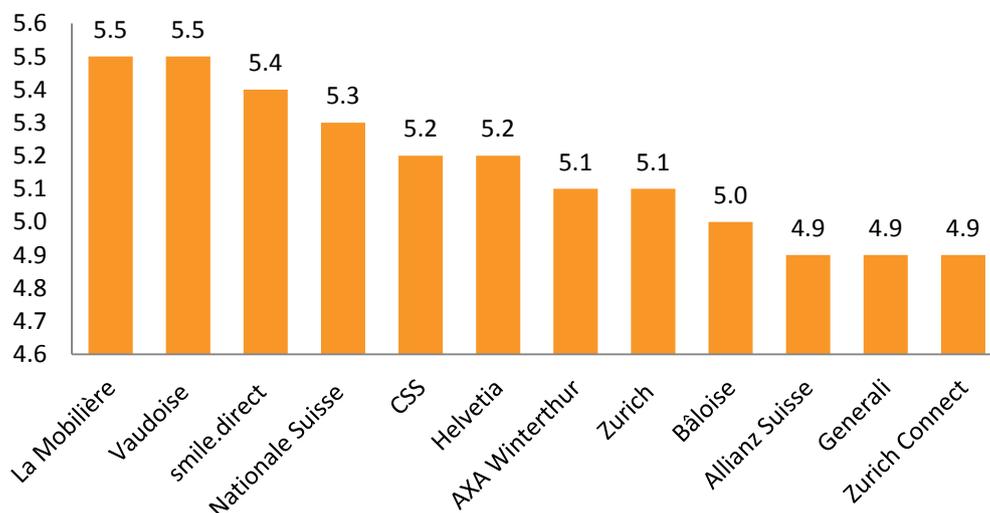
Professionnalisme des collaborateurs – moyenne suisse

Le professionnalisme des collaborateurs obtient une note moyenne de 5.1. La Mobilière reste à la première place en décrochant à nouveau la note de 5.4. Vaudoise, Helvetia et smile.direct obtiennent respectivement les notes de 5.3 et de 5.2, décrochant ainsi les deuxième et troisième places du classement.



Traitement des sinistres – moyenne suisse

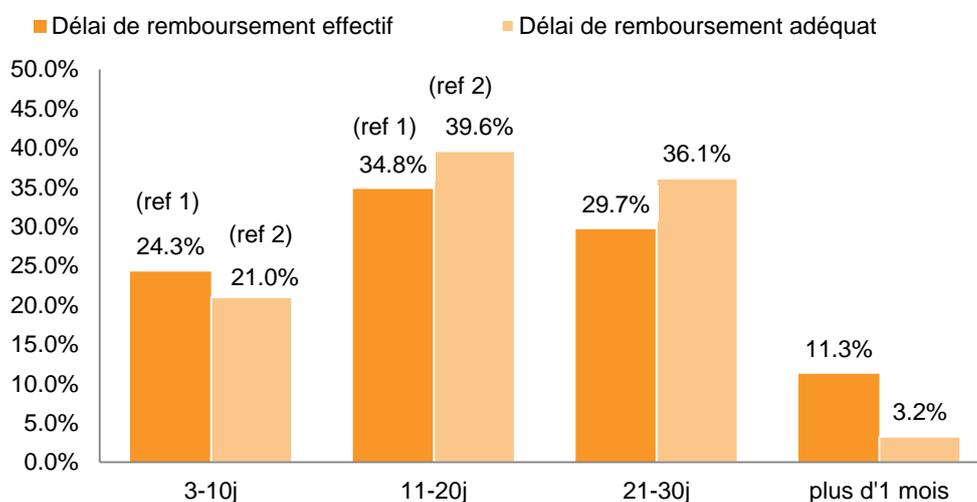
Le traitement des sinistres, c'est le moment où l'assureur fait ses preuves. Tant qu'il n'a subi aucun sinistre, l'assuré paie ses primes en espérant que la compagnie d'assurance garantira un remboursement efficace en cas de problème. Il ne peut constater ce qu'il en est vraiment que lorsqu'un sinistre 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 Vaudoise qui se positionnent premières avec 5.5, mention "très bien", smile.direct se classe deuxième avec 5.4 et Nationale Suisse troisième avec la note de 5.3.



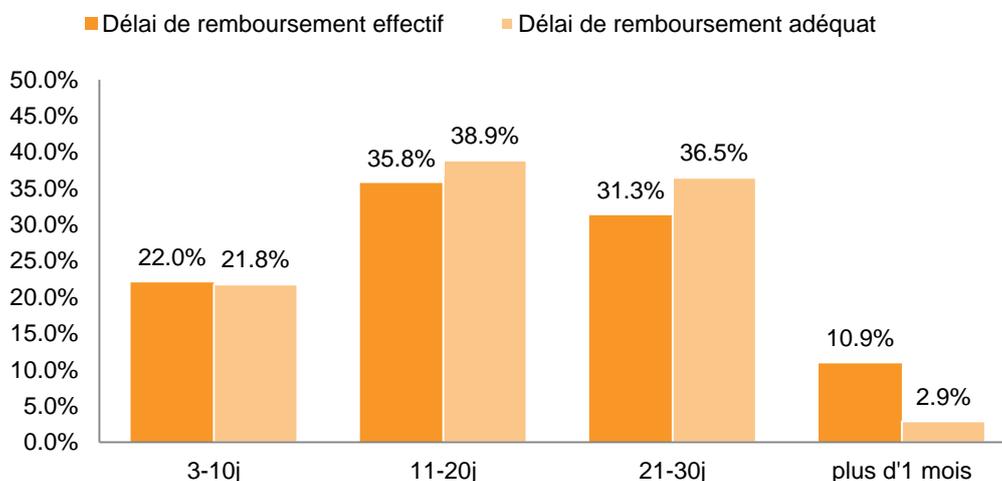
Délai de remboursement

La quasi-totalité des répondants n'accepte pas que l'attente pour un remboursement des sinistres dure plus d'un mois. Par rapport à l'année dernière, on constate que le pourcentage d'utilisateurs pour qui le délai effectif de remboursement est de 20 jours maximum est au plus près (59.1%) (ref 1) du délai souhaité par les sondés. Celui-ci, identique à l'an passé, frôle toujours la barre des 61% (ref 2). Au-delà de 30 jours de remboursement, seuls 3.2% des sondés jugent le délai adéquat alors qu'ils sont 11.3% à affirmer que celui-ci est le délai effectif pour un remboursement dans leur cas.

En 2015

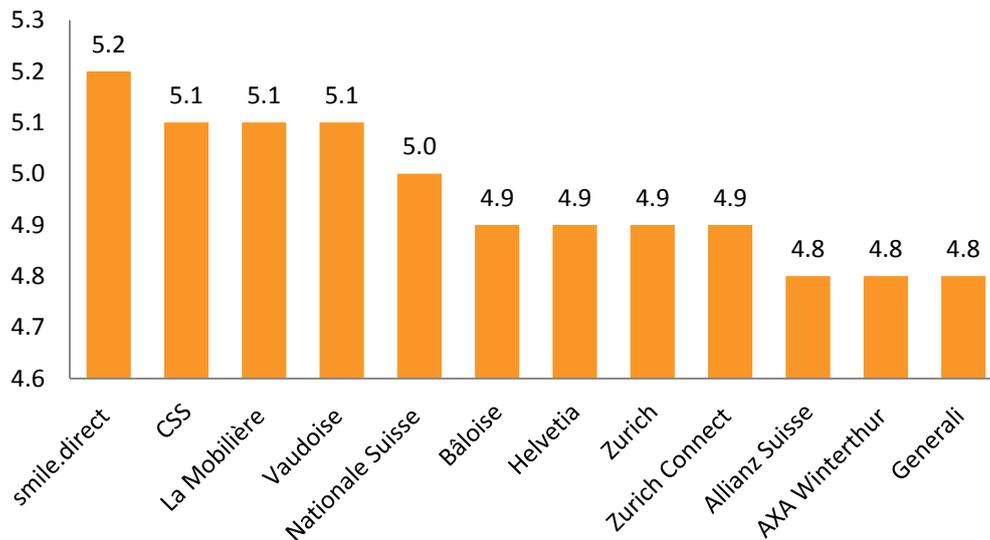


En 2014



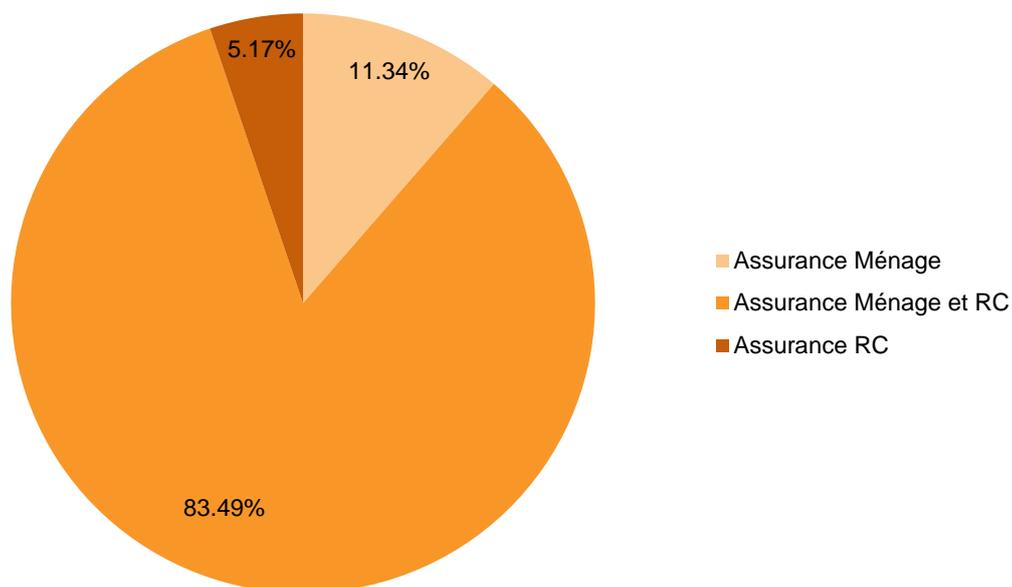
Rapport prix-prestations – moyenne suisse

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 smile.direct avec 5.2. La Mobilière se retrouve deuxième avec CSS et Vaudoise en décrochant la note de 5.1. Nationale Suisse obtient la note de 5.0 et se qualifie à la troisième place.



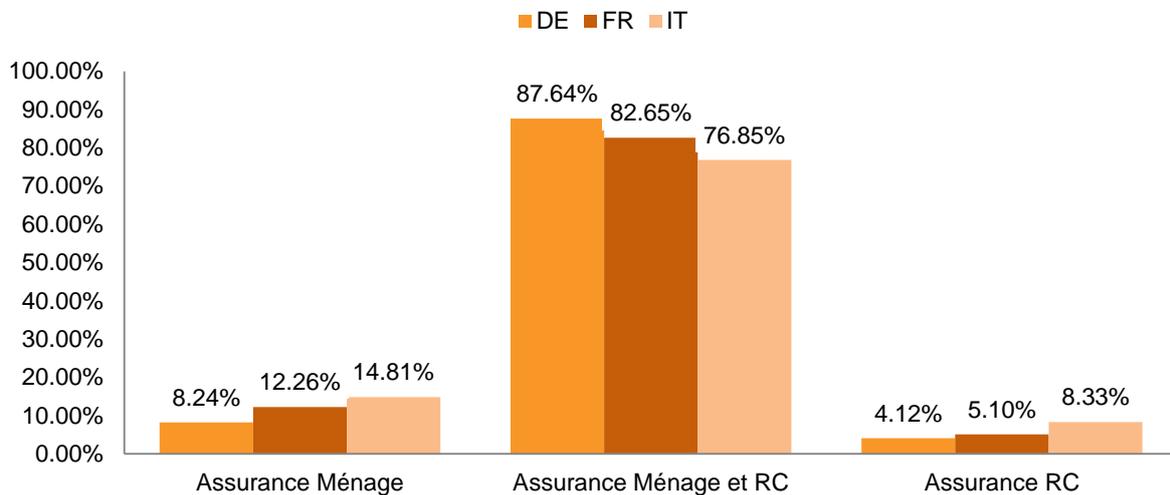
Assurance ménage et RC – moyenne suisse

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. Une légère augmentation de 0.4% par rapport à l'année dernière.



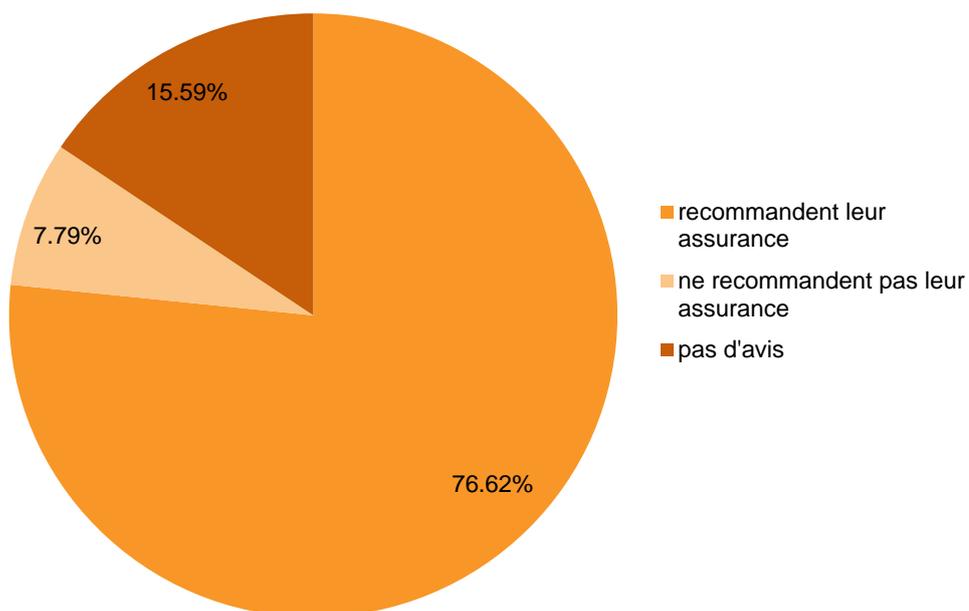
Assurance ménage et RC – par région

En Suisse romande et en Suisse allemande, ce sont plus de 80% des assurés qui ont souscrit une police RC et une assurance ménage auprès de la même compagnie contre 76.85% au Tessin.

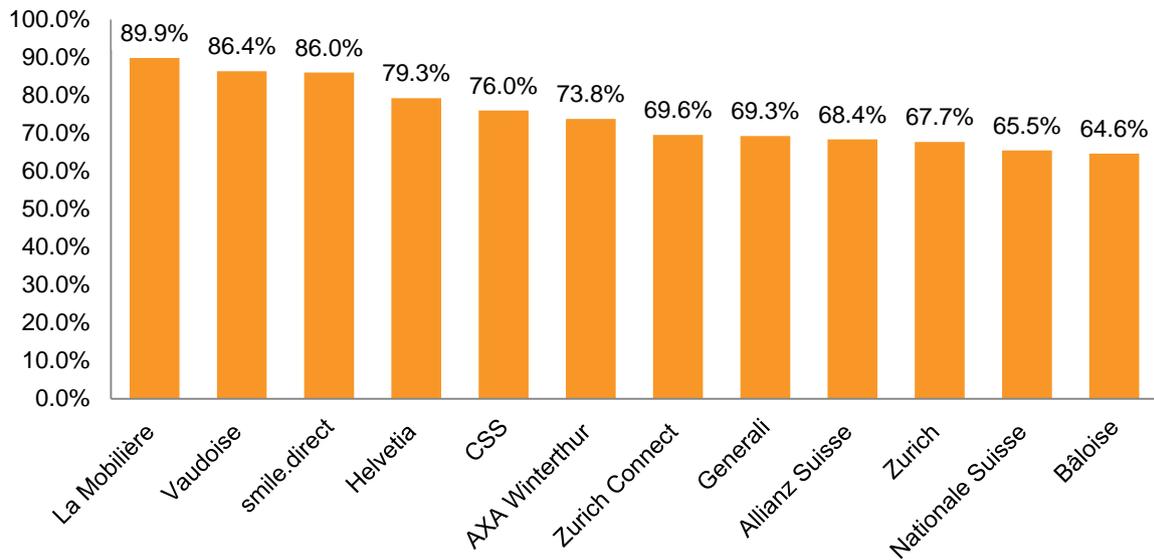


Les Suisses recommandent-ils leur assurance ?

Plus de trois quarts des sondés, soit 76.62%, ont indiqué recommander leur propre assureur auprès de leur entourage, ce qui démontre leur pleine satisfaction. Et pour La Mobilière, ce sont même neuf personnes sur dix qui la recommandent.



Assurances les plus recommandées



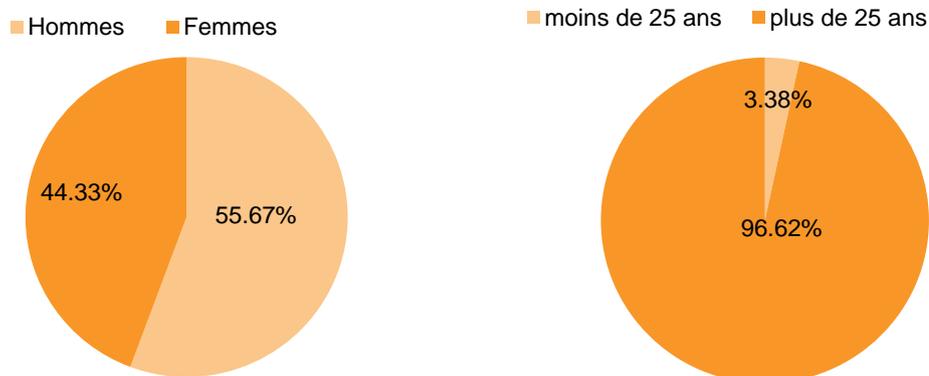
Différences régionales

Concernant les différences régionales, ce sont les Tessinois qui se montrent les plus critiques en attribuant une note globale de 4.9 aux assureurs tandis que les régions germanophones et francophones leur ont attribué la note de 5.1.

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 : 24.1% d'entre eux considèrent qu'un remboursement entre 3 et 10 jours est approprié, contre 21.3% pour la Suisse allemande et 20.1% pour la Suisse romande.

À noter que les plus satisfaits de leur assurance sont les germanophones : 78.02% d'entre eux recommandent leur assurance actuelle à un proche.

Autres données relatives à l'échantillon



Récapitulatif des notes

Note globale

Assureur	Note 2015
La Mobilière	5.4
smile.direct	5.3
Vaudoise	5.3
CSS	5.2
Helvetia	5.1
Nationale Suisse	5.1
AXA Winterthur	5.0
Bâloise	5.0
Zurich	5.0
Allianz Suisse	4.9
Generali	4.9
Zurich Connect	4.8
Moyenne	5.1

Clarté des informations transmises

Assureur	Note 2015
La Mobilière	5.4
smile.direct	5.3
Vaudoise	5.3
CSS	5.2
AXA Winterthur	5.0
Bâloise	5.0
Generali	5.0
Helvetia	5.0
Nationale Suisse	5.0
Zurich	5.0
Zurich Connect	5.0
Allianz Suisse	4.9
Moyenne	5.1

Disponibilité et sympathie des collaborateurs

Assureur	Note 2015
La Mobilière	5.4
Vaudoise	5.4
CSS	5.3
smile.direct	5.3
Nationale Suisse	5.2
Allianz Suisse	5.1
AXA Winterthur	5.1
Helvetia	5.1
Zurich	5.1
Bâloise	5.0
Zurich Connect	4.9
Generali	4.8
Moyenne	5.1

Professionalisme des collaborateurs

Assureur	Note 2015
La Mobilière	5.4
Vaudoise	5.3
Helvetia	5.2
smile.direct	5.2
CSS	5.1
Zurich	5.1
Allianz Suisse	5.0
AXA Winterthur	5.0
Bâloise	5.0
Nationale Suisse	5.0
Generali	4.8
Zurich Connect	4.6
Moyenne	5.1

Gestion des sinistres

Assureur	Note 2015
La Mobilière	5.5
Vaudoise	5.5
smile.direct	5.4
Nationale Suisse	5.3
CSS	5.2
Helvetia	5.2
AXA Winterthur	5.1
Zurich	5.1
Bâloise	5.0
Allianz Suisse	4.9
Generali	4.9
Zurich Connect	4.9
Moyenne	5.2

Rapport prix-prestations

Assureur	Note 2015
smile.direct	5.2
CSS	5.1
La Mobilière	5.1
Vaudoise	5.1
Nationale Suisse	5.0
Bâloise	4.9
Helvetia	4.9
Zurich	4.9
Zurich Connect	4.9
Allianz Suisse	4.8
AXA Winterthur	4.8
Generali	4.8
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 2015 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 des primes 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 20 mai 2015