

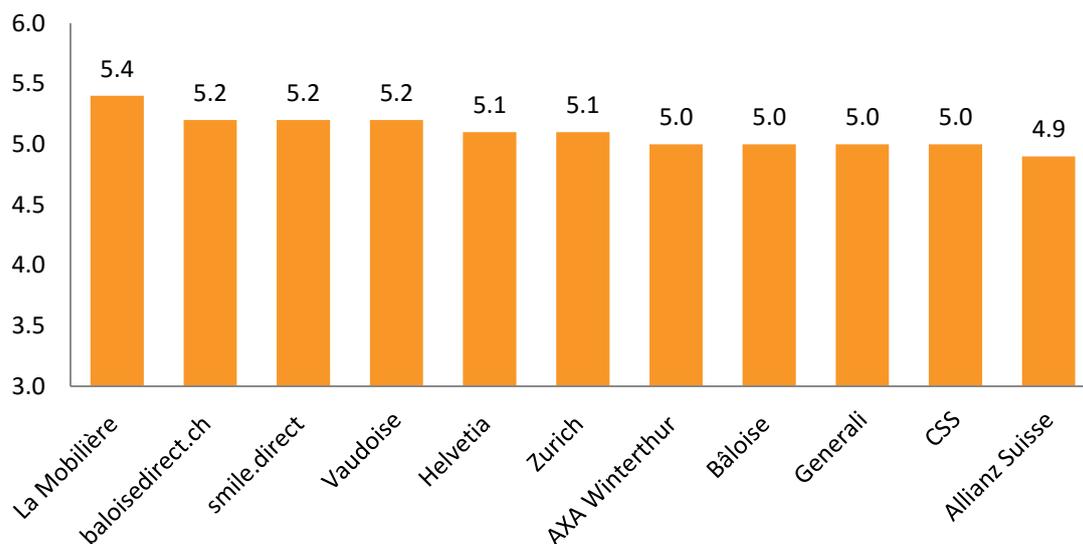
bonus.ch sur les assurances-ménage : les assurances en ligne ont la cote

Les Suisses se déclarent être satisfaits de leur assurance-ménage. Cette année, ce sont deux assureurs en ligne qui se classent dans le top 3 des assurances préférées des Suisses.

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 1200 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", les Suisses restent satisfaits de leur assurance-ménage. Depuis quatre ans, on retrouve La Mobilière en première place - cette année tout comme l'an dernier, - la note de 5.4, "bien". Elle est suivie de près par baloisedirect.ch, smile.direct et Vaudoise qui obtiennent la note de 5.2 "bien" puis par Helvetia et Zurich qui arrivent troisièmes avec la note de 5.1, "bien".

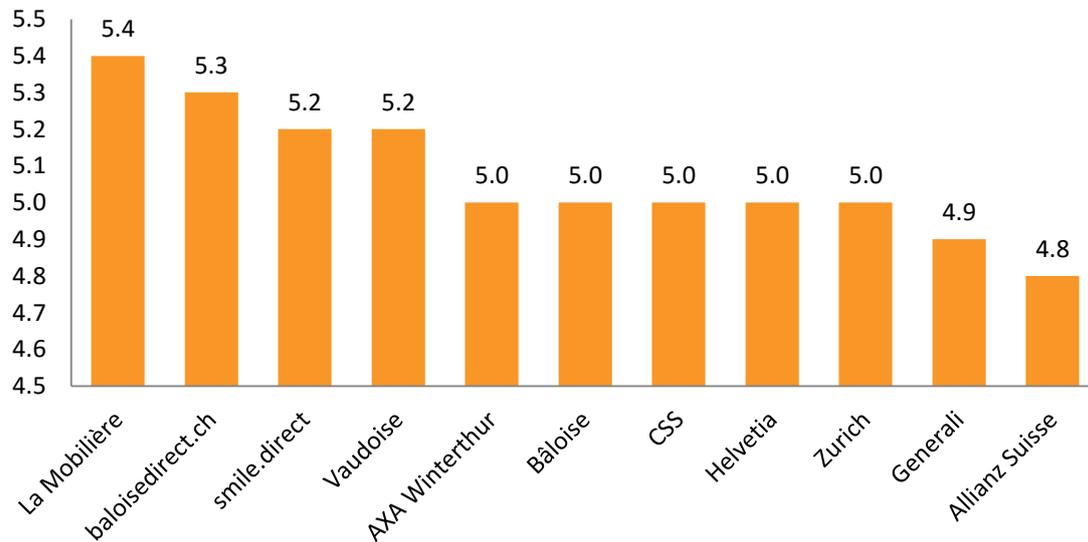
Avec deux assureurs internet sur le podium, on peut constater que les produits d'assurance en ligne, par rapport aux autres assurances, offrent la même qualité de prestations et de service client. De plus, dans la majorité des cas, les primes des offres en ligne sont plus avantageuses.



Le rapport prix-prestations obtient une moyenne générale de 5.0, "bien", soit 0.1 de plus que l'année dernière. La disponibilité et sympathie des collaborateurs augmente également de 0.1 et obtient la note de 5.2, "bien". Les autres catégories, telles que la gestion des sinistres (5.2), la clarté des informations transmises (5.1) et le professionnalisme des collaborateurs (5.1) obtiennent les mêmes notes que l'année passée.

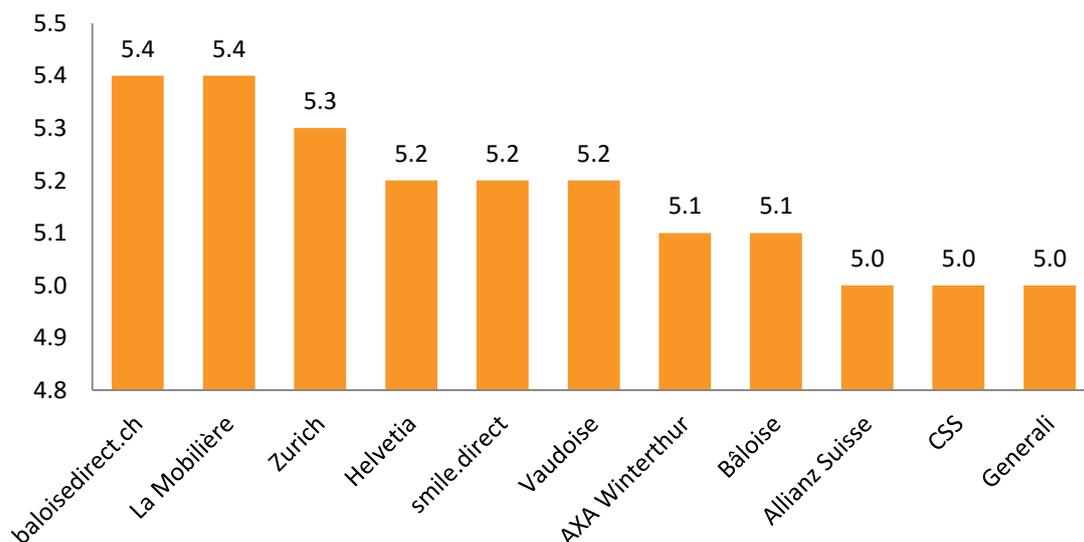
Clarté des informations transmises - moyenne suisse

Concernant la clarté des informations transmises (offre, police, courriers,...), La Mobilière est, pour la troisième année consécutive, à la première place avec la note de 5.4. Elle est talonnée par baloisedirect.ch (5.3) puis par smile.direct et Vaudoise qui obtiennent la moyenne de 5.2.



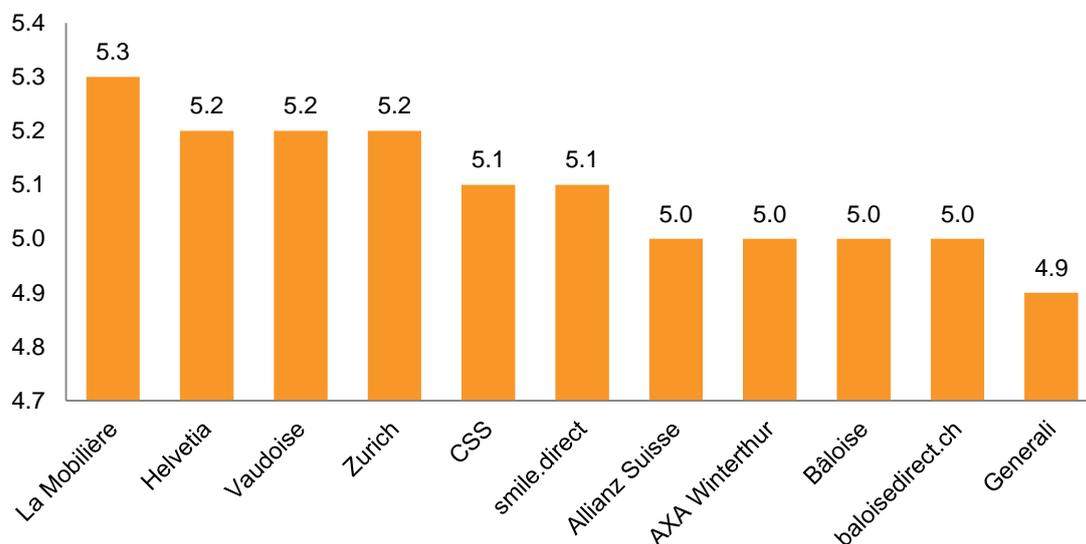
Disponibilité et sympathie des collaborateurs - moyenne suisse

baloisedirect.ch et La Mobilière obtiennent, cette année, à égalité, la mention "bien" avec une note de 5.4. Elles sont suivies de près par Zurich qui arrive deuxième avec la note de 5.3 puis par Helvetia, smile.direct et Vaudoise qui obtiennent la note de 5.2.



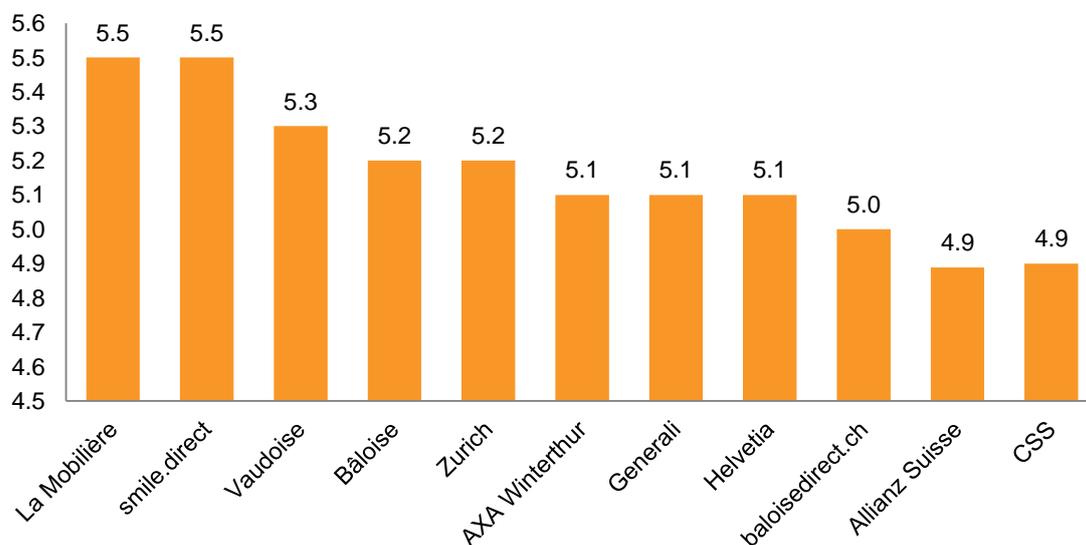
Professionnalisme des collaborateurs - moyenne suisse

Le professionnalisme des collaborateurs obtient la note globale de 5.1. En tête du classement, La Mobilière avec la note de 5.3 puis Helvetia, Vaudoise et Zurich avec la note de 5.2 et enfin CSS et smile.direct avec 5.1.



Traitement des sinistres - moyenne suisse

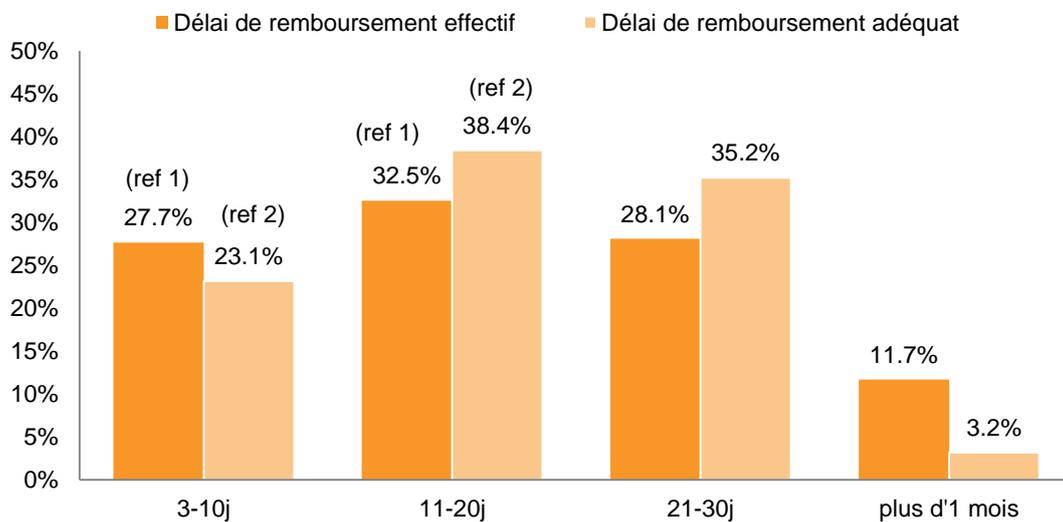
Le traitement des sinistres, c'est le moment où l'assureur fait ses preuves. Tant qu'il n'a subi aucun sinistre, l'assuré paie ses primes en espérant que la compagnie d'assurance garantira un remboursement efficace en cas de problème. Il ne peut constater ce qu'il en est vraiment que lorsqu'un sinistre a effectivement lieu. Dans notre enquête, en ce qui concerne la gestion des sinistres (lisibilité des décomptes, rapidité des remboursements, etc.), ce sont La Mobilière et smile.direct qui se positionnent premières avec 5.5, mention "très bien". Vaudoise se classe deuxième avec 5.3 et Bâloise et Zurich troisièmes, avec la note de 5.2.



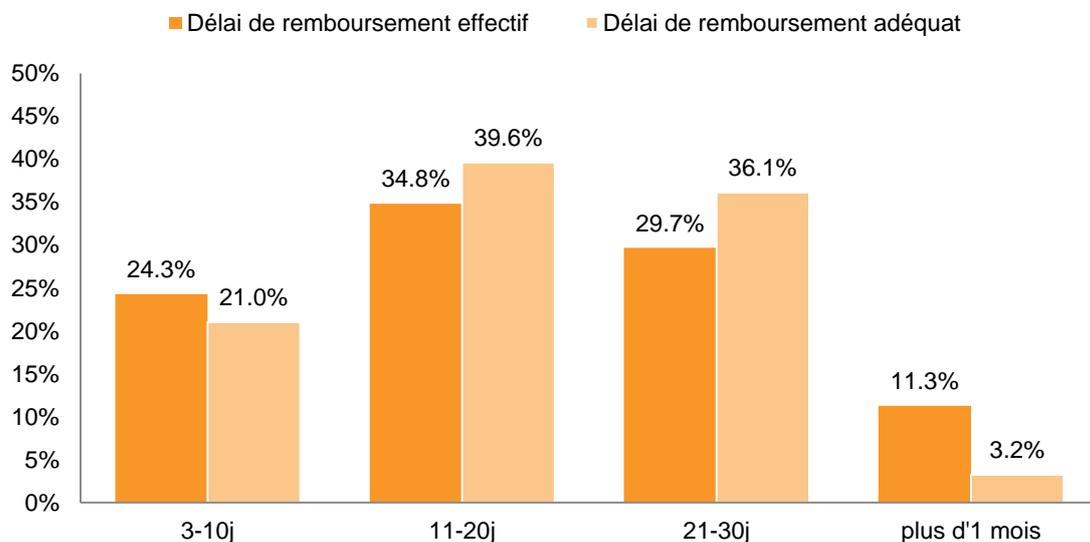
Délai de remboursement

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 (60.2%) (ref 1) du pourcentage d'utilisateurs qui indiquent ce délai comme souhaité, un pourcentage qui dépasse 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 11.7% à affirmer que celui-ci est le délai effectif pour un remboursement dans leur cas.

En 2016

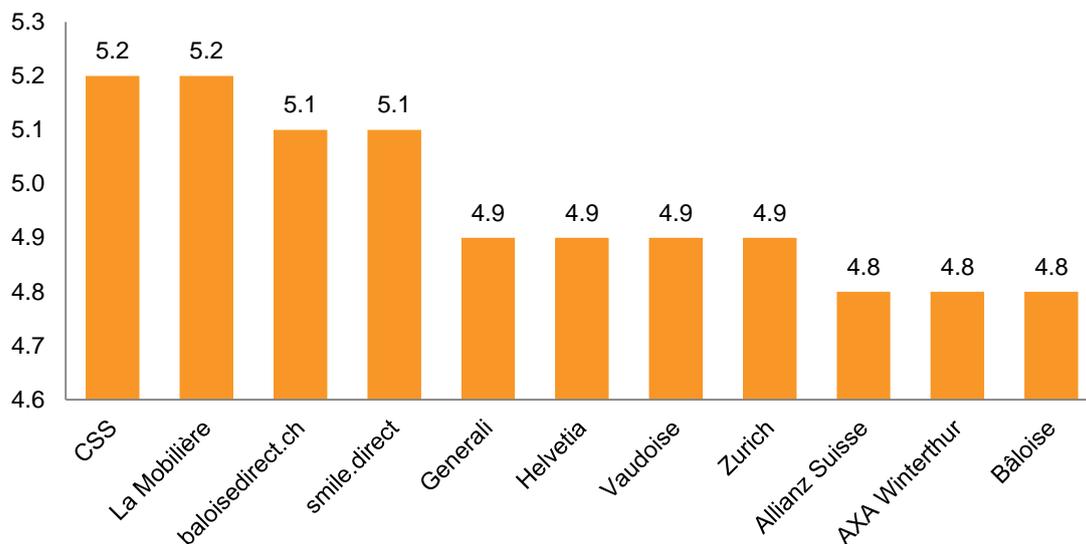


En 2015



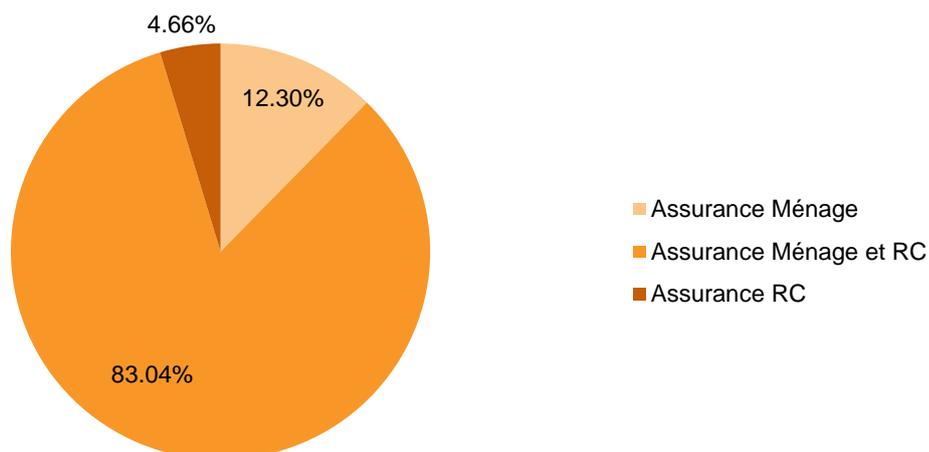
Rapport prix-prestations - moyenne suisse

Cette année, la catégorie prix-prestations obtient la note globale de 5.0 ("bien"). En tête du classement, nous retrouvons CSS et La Mobilière avec 5.2. Avec une note de 5.1, ce sont deux assureurs internet, baloisedirect.ch et smile.direct, qui se placent au deuxième rang de cette catégorie. Generali, Helvetia, Vaudoise et Zurich ferment la marche avec la note de 4.9.



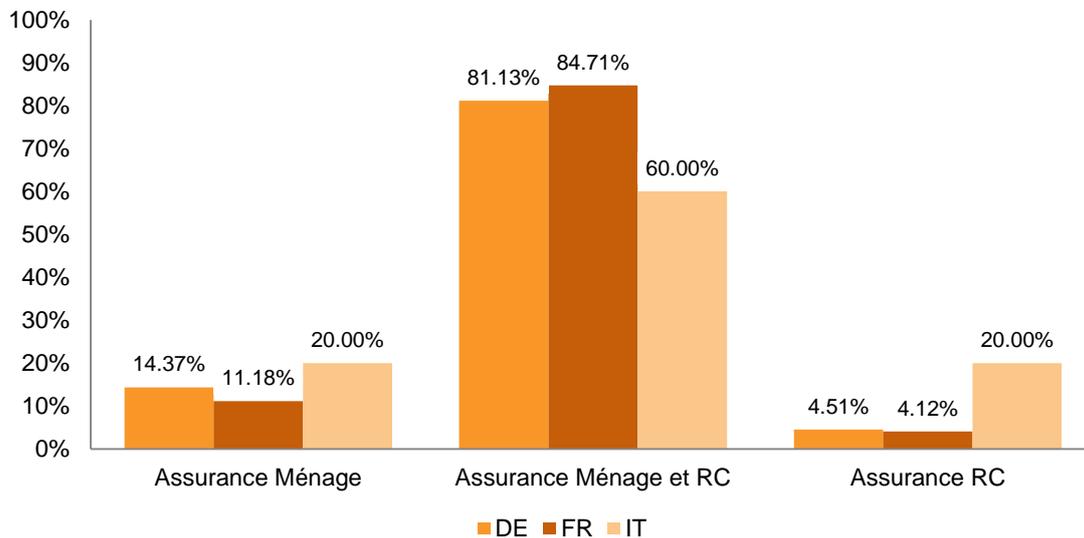
Assurance ménage et RC - moyenne suisse

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.



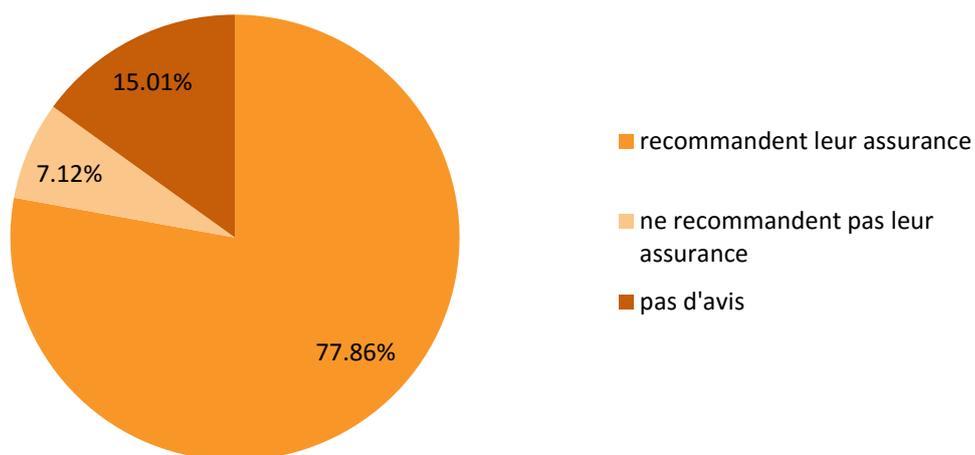
Assurance ménage et RC - par région

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 60% au Tessin.



Les Suisses recommandent-ils leur assurance ?

Plus de trois quarts des sondés, soit 77.86%, 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



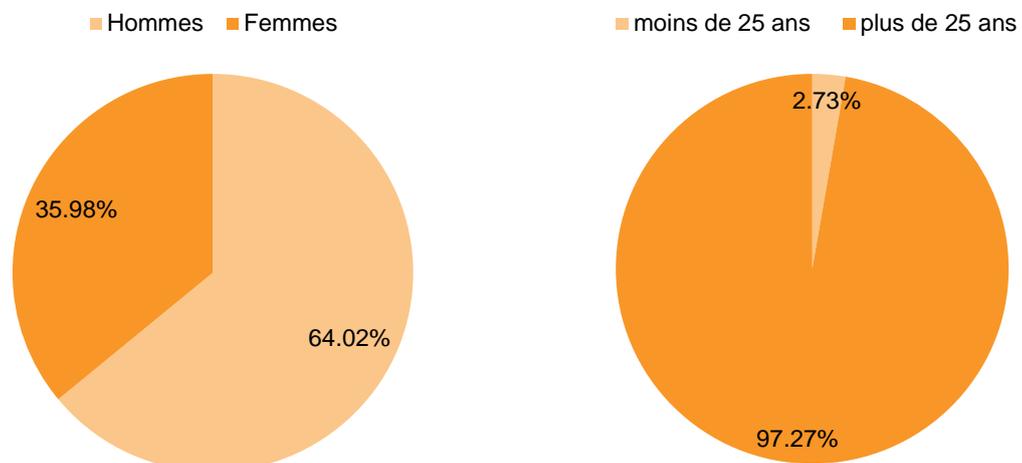
Différences régionales

Concernant les différences régionales, cette année encore, ce sont les Tessinois qui se montrent les plus critiques en attribuant une note globale de 5.0 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 : 27% d'entre eux considèrent qu'un remboursement entre 3 et 10 jours est approprié, contre 18% pour la Suisse allemande et 26% pour la Suisse romande.

À noter que les plus satisfaits de leur assurance sont les germanophones : 81.13% d'entre eux recommandent leur assurance actuelle à un proche.

Autres données relatives à l'échantillon



Récapitulatif des notes

Note globale

Assureur	Note 2016
La Mobilière	5.4
baloisedirect.ch	5.2
smile.direct	5.2
Vaudoise	5.2
Helvetia	5.1
Zurich	5.1
AXA Winterthur	5.0
Bâloise	5.0
CSS	5.0
Generali	5.0
Allianz Suisse	4.9
Moyenne	5.1

Clarté des informations transmises

Assureur	Note 2016
La Mobilière	5.4
baloisedirect.ch	5.3
smile.direct	5.2
Vaudoise	5.2
AXA Winterthur	5.0
Bâloise	5.0
CSS	5.0
Helvetia	5.0
Zurich	5.0
Generali	4.9
Allianz Suisse	4.8
Moyenne	5.1

Disponibilité et sympathie des collaborateurs

Assureur	Note 2016
baloisedirect.ch	5.4
La Mobilière	5.4
Zurich	5.3
Helvetia	5.2
smile.direct	5.2
Vaudoise	5.2
AXA Winterthur	5.1
Bâloise	5.1
Allianz Suisse	5.0
CSS	5.0
Generali	5.0
Moyenne	5.2

Professionalisme des collaborateurs

Assureur	Note 2016
La Mobilière	5.3
Helvetia	5.2
Vaudoise	5.2
Zurich	5.2
CSS	5.1
smile.direct	5.1
Allianz Suisse	5.0
AXA Winterthur	5.0
Bâloise	5.0
baloisedirect.ch	5.0
Generali	4.9
Moyenne	5.1

Gestion des sinistres

Assureur	Note 2016
La Mobilière	5.5
smile.direct	5.5
Vaudoise	5.3
Bâloise	5.2
Zurich	5.2
AXA Winterthur	5.1
Generali	5.1
Helvetia	5.1
baloisedirect.ch	5.0
Allianz Suisse	4.9
CSS	4.9
Moyenne	5.2

Rapport prix-prestations

Assureur	Note 2016
CSS	5.2
La Mobilière	5.2
baloisedirect.ch	5.1
smile.direct	5.1
Generali	4.9
Helvetia	4.9
Vaudoise	4.9
Zurich	4.9
Allianz Suisse	4.8
AXA Winterthur	4.8
Bâloise	4.8
Moyenne	5.0

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 2016 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
CEO
Avenue de Beaulieu 33
1004 Lausanne
021.312.55.91
ducret(a)bonus.ch

Lausanne, le 3 mai 2016