bonus.ch

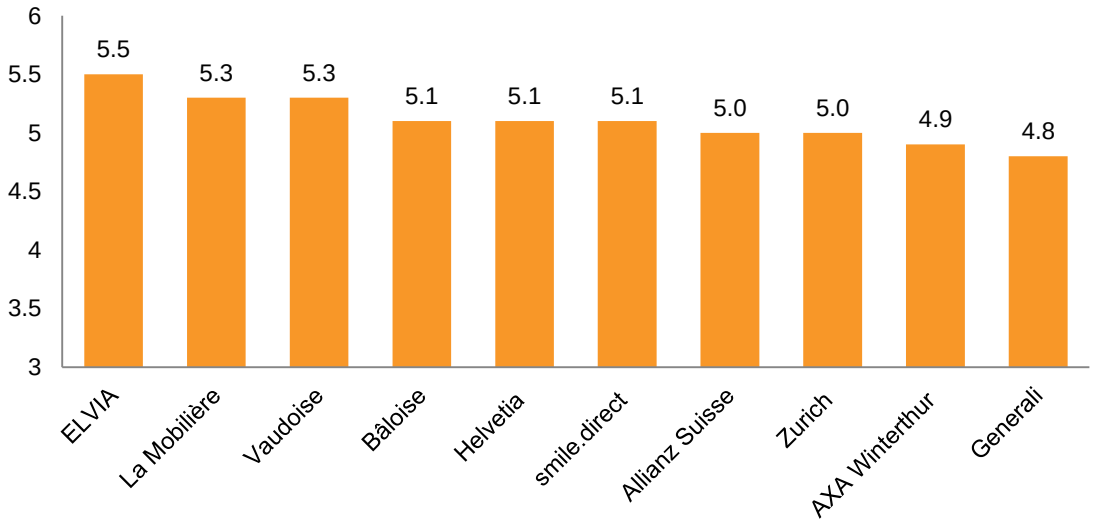
bonus.ch sur les assurances-ménage : les Suisses satisfaits et moins sévères quant au niveau des primes

Les Suisses sont toujours satisfaits de leur assurance-ménage. Les prestations correspondent aux attentes des consommateurs et les primes semblent s'adapter aux exigences de la population.

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 1000 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 une moyenne générale identique depuis 3 ans, mention "bien", les Suisses montrent toujours une grande satisfaction quant à leur assurance-ménage. On constate, tout de même, que les assurés de la Suisse italienne restent plus sévères que les Suisses romands et les Suisses alémaniques. Ils attribuent la note de 4.9 contre respectivement 5.2 et 5.1.

Cette année, c'est ELVIA qui décroche la première place du classement général avec la note de 5.5 et la mention "très bien". Elle décroche également les meilleures notes dans toutes les catégories de l'enquête, à savoir la clarté des informations, la disponibilité et sympathie des collaborateurs, le professionnalisme de ceux-ci, la gestion des sinistres et le rapport prix-prestations. Avec la note de 5.3, La Mobilière arrive sur la 2ème marche du podium à égalité avec Vaudoise. Elles sont suivies par Bâloise, Helvetia et smile.direct qui obtiennent la note de 5.1, mention "bien".



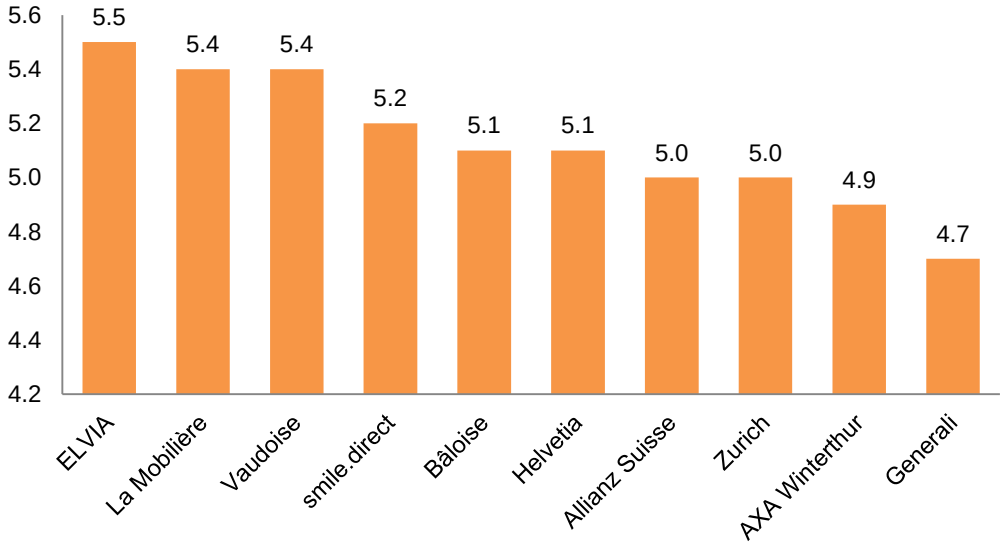
La moyenne générale du rapport prix-prestations augmente de 0.1 par rapport à l'année passée et cette catégorie passe donc à la mention "bien". S'agissant de la catégorie avec la moins bonne note, on peut en déduire que les consommateurs sont satisfaits de leur prime mais ne seraient pas contre des primes plus avantageuses.

Toutes les autres catégories conservent la mention "bien". Les catégories de la disponibilité et sympathie des collaborateurs et de la gestion des sinistres obtiennent la note de 5.2. La clarté des informations transmises et le professionnalisme des collaborateurs ont la note de 5.1.

bonus.ch

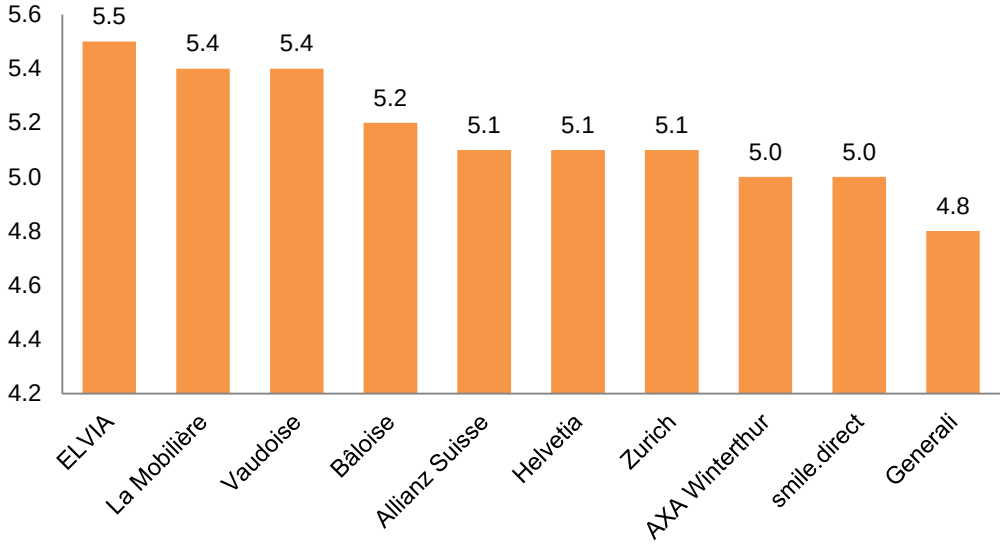
Clarté des informations transmises - moyenne suisse

Concernant la clarté des informations transmises (offre, police, courriers...), ELVIA se positionne en première place avec la note de 5.5. La Mobilière et Vaudoise sont à égalité avec la note de 5.4; vient ensuite smile.direct à la troisième place avec la note de 5.2.



Disponibilité et sympathie des collaborateurs - moyenne suisse

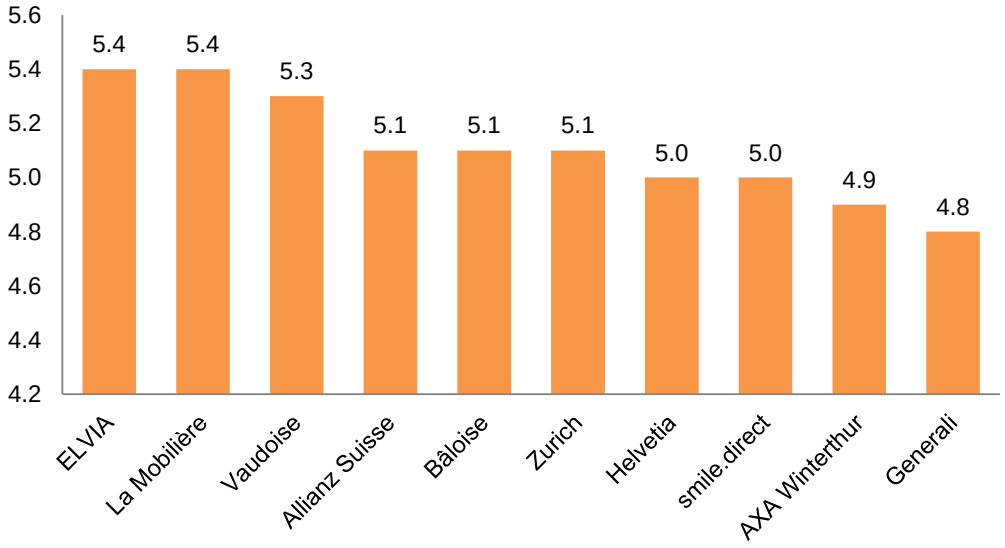
ELVIA obtient la meilleure note (5.5), mention "très bien", suivie de près par ses concurrents, La Mobilière et Vaudoise, avec une moyenne de 5.4.



bonus.ch

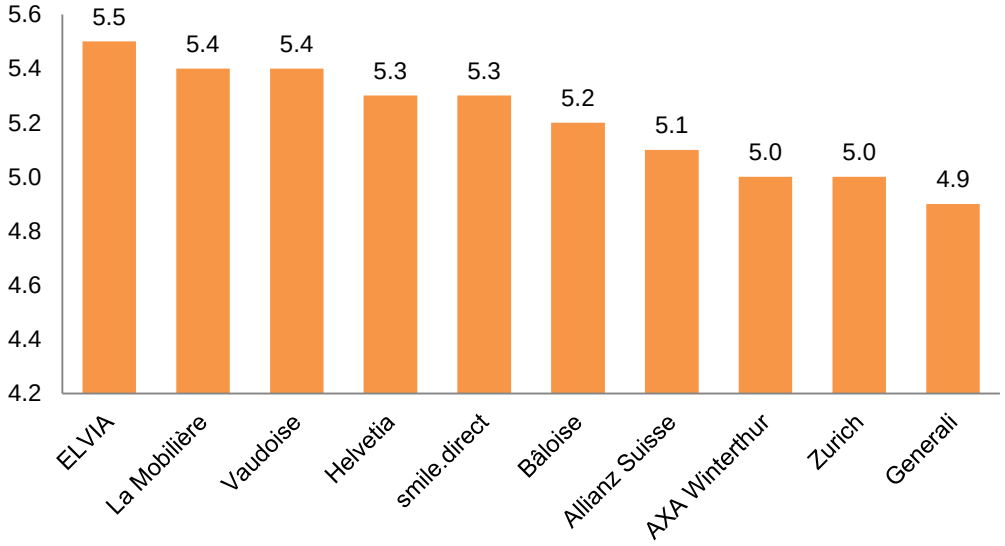
Professionnalisme des collaborateurs - moyenne suisse

La catégorie professionnalisme des collaborateurs obtient la note globale de 5.1. C'est à nouveau ELVIA qui se classe en tête à égalité avec La Mobilière avec la note de 5.4. Vient ensuite Vaudoise avec la note de 5.3.



Traitement des sinistres - moyenne suisse

Le traitement des sinistres, c'est le moment où l'assuré attend le plus de son assurance. Il espère que la compagnie d'assurance garantira un remboursement efficace suite au paiement de ses primes. Dans notre enquête, en ce qui concerne la gestion des sinistres (lisibilité des décomptes, rapidité des remboursements, etc.), c'est ELVIA qui se positionne à la première place avec 5.5, mention "très bien". La Mobilière et Vaudoise se classent deuxièmes avec 5.4 et Helvetia et smile.direct troisièmes, avec la note de 5.3.

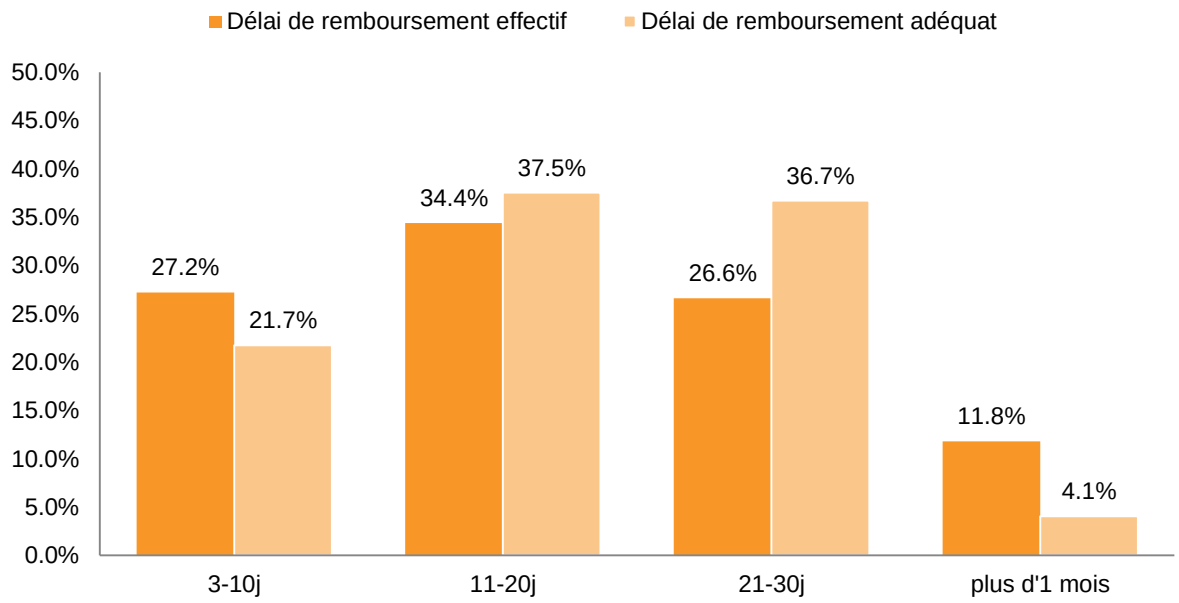


bonus.ch

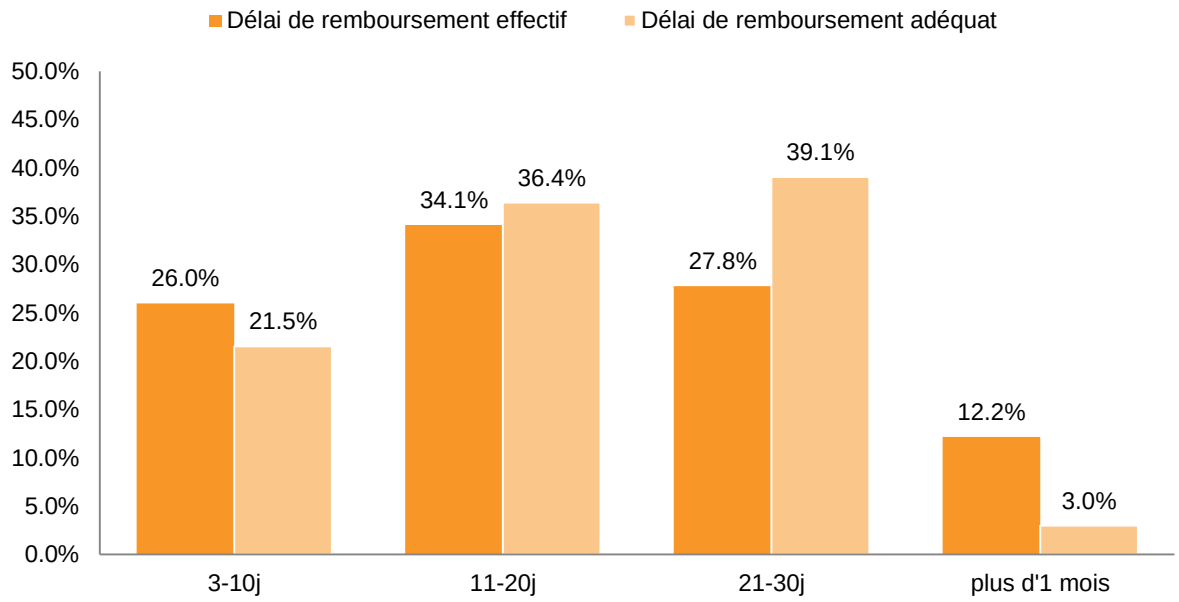
Délai de remboursement

La quasi-totalité des sondés accepte un délai de remboursement allant jusqu'à 30 jours maximum (95.5%). On constate que le délai de remboursement effectif de 20 jours maximum (61.6%) est relativement proche du délai souhaité (59.3%). Le délai de remboursement effectif correspond donc aux attentes des personnes interrogées.

En 2018



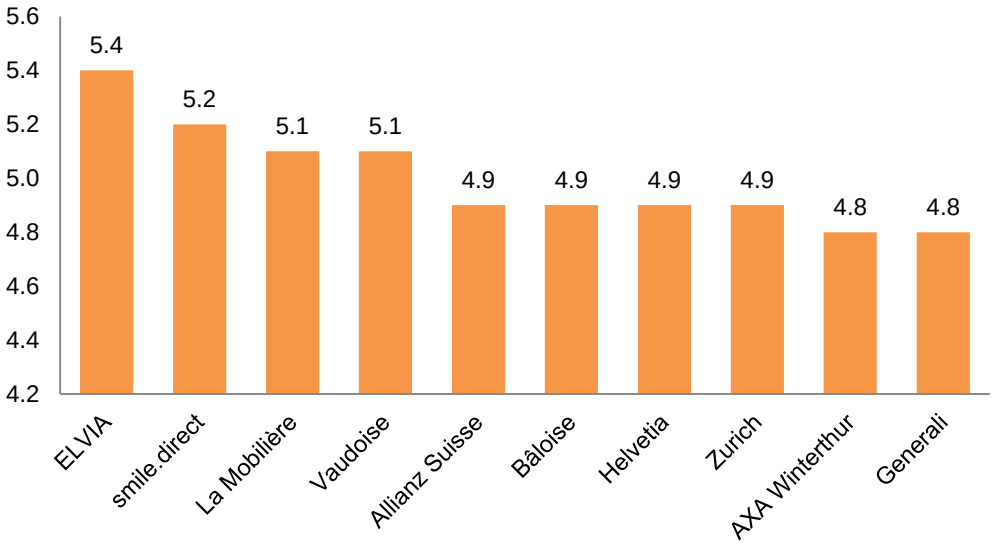
En 2017



bonus.ch

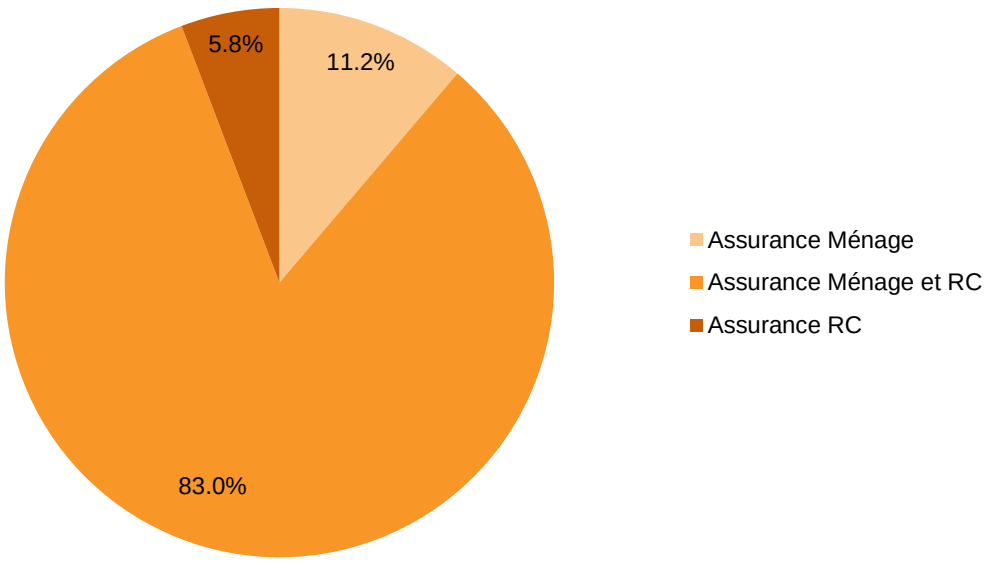
Rapport prix-prestations - moyenne suisse

Contrairement à l'année passée, la catégorie du rapport prix-prestations obtient la note moyenne de 5 et passe donc de la mention "assez bien" à "bien". C'est 0.1 de plus par rapport à 2017. Cette catégorie reste, malgré tout, le critère le moins bien noté. La clarté des informations et la disponibilité et sympathie des collaborateurs augmentent leur moyenne de 0.1 et obtiennent la note de 5.1 et 5.2. Pour les catégories du professionnalisme des collaborateurs et de la gestion des sinistres, la moyenne est la même qu'en 2017, avec 5.1 et 5.2.



Assurance ménage et RC - moyenne suisse

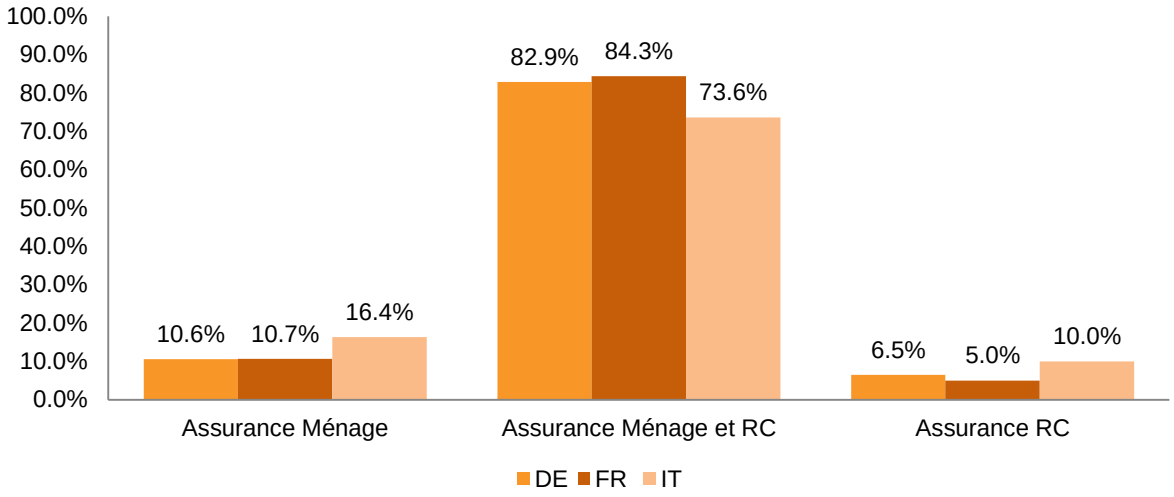
83% des sondés indiquent qu'ils souscrivent leur assurance-ménage et leur responsabilité civile auprès du même assureur. Le fait que ces deux produits soient fortement liés, le cumul des primes et la fidélité des assurés rendent le regroupement de ces deux assurances intéressant pour les assureurs.



bonus.ch

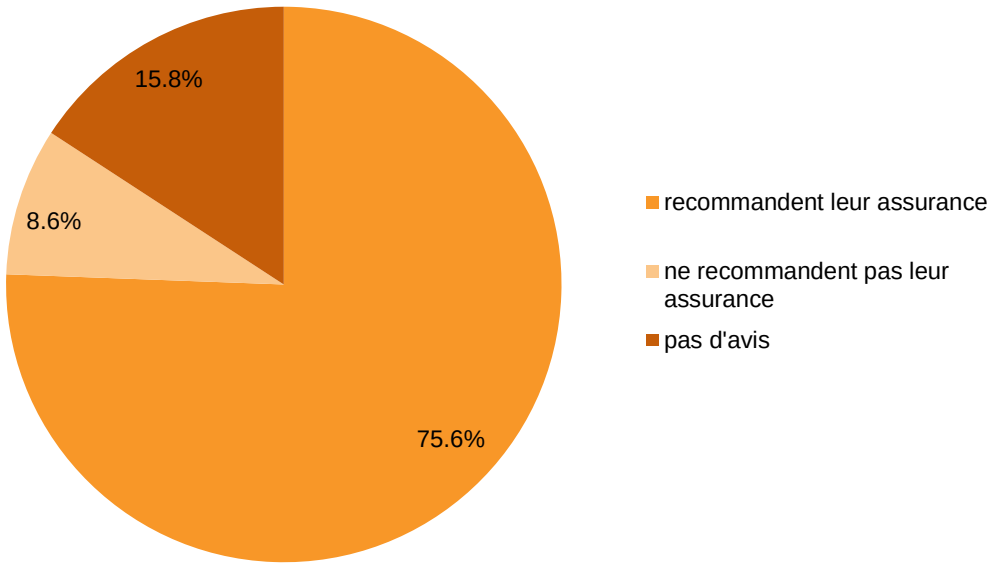
Assurance ménage et RC - par région

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 73.6% en Suisse italienne.



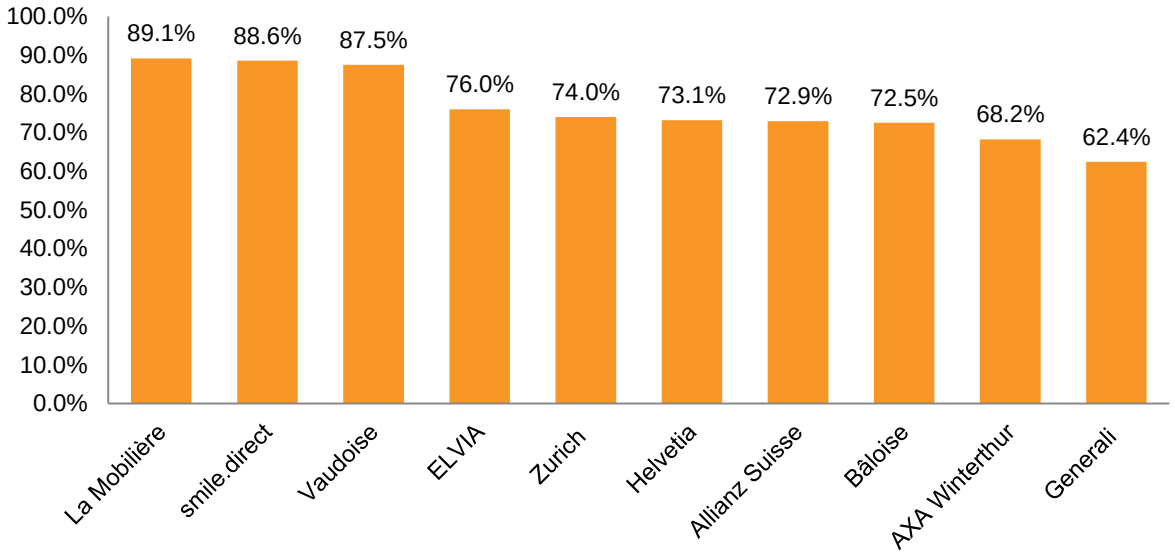
Les Suisses recommandent-ils leur assurance ?

En règle générale, les résultats montrent que les Suisses continuent d'être satisfaits de leur assurance-ménage. 75.6% des sondés recommandent leur prestataire. Ce taux a légèrement diminué par rapport à l'an passé (76.7%). En région italienne, près de 80% des sondés recommanderaient leur assurance auprès de leur entourage.



bonus.ch

Assurances les plus recommandées



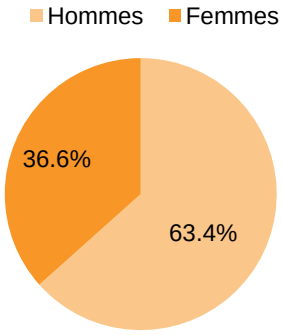
Différences régionales

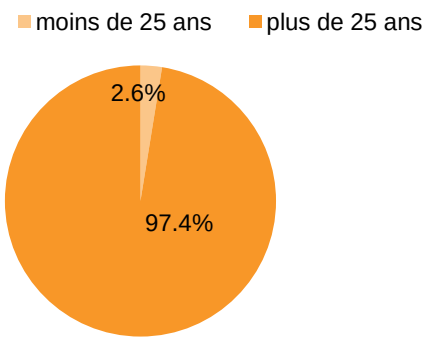
Au sujet des différences régionales, c'est une nouvelle fois les Suisses italiens qui se montrent les plus critiques en attribuant une note globale de 4.9 aux assureurs alors que les régions germanophones et francophones leur ont attribué les notes de 5.2 et 5.1.

Les interrogés des différentes régions linguistiques se différencient également quant à leur estimation du délai adéquat de remboursement. Cette année encore, les Suisses italiens et les francophones jugent plus sévèrement : respectivement 24.5% et 22.5% d'entre eux considèrent qu'un remboursement entre 3 et 10 jours est approprié, contre 17.1% pour la Suisse allemande.

À la grande surprise, c'est les Suisses italiens qui sont le plus satisfait de leur assurance. 79.1% d'entre eux recommandent leur assurance actuelle à leur proche contre 75.9% pour les germanophones et 75.2% pour les francophones.

Autres données relatives à l'échantillon





bonus.ch

Récapitulatif des notes

Note globale

Assureur	Note 2018
ELVIA	5.5
La Mobilière	5.3
Vaudoise	5.3
Bâloise	5.1
Helvetia	5.1
smile.direct	5.1
Allianz Suisse	5.0
Zurich	5.0
AXA Winterthur	4.9
Generali	4.8
Moyenne	5.1

Clarté des informations transmises

Assureur	Note 2018
ELVIA	5.5
La Mobilière	5.4
Vaudoise	5.4
smile.direct	5.2
Bâloise	5.1
Helvetia	5.1
Allianz Suisse	5.0
Zurich	5.0
AXA Winterthur	4.9
Generali	4.7
Moyenne	5.1

Disponibilité et sympathie des collaborateurs

Assureur	Note 2018
ELVIA	5.5
La Mobilière	5.4
Vaudoise	5.4
Bâloise	5.2
Allianz Suisse	5.1
Helvetia	5.1
Zurich	5.1
AXA Winterthur	5.0
smile.direct	5.0
Generali	4.8
Moyenne	5.2

Professionnalisme des collaborateurs

Assureur	Note 2018
ELVIA	5.4
La Mobilière	5.4
Vaudoise	5.3
Allianz Suisse	5.1
Bâloise	5.1
Zurich	5.1
Helvetia	5.0
smile.direct	5.0
AXA Winterthur	4.9
Generali	4.8
Moyenne	5.1

Gestion des sinistres

Assureur	Note 2018
ELVIA	5.5
La Mobilière	5.4
Vaudoise	5.4
Helvetia	5.3
smile.direct	5.3
Bâloise	5.2
Allianz Suisse	5.1
AXA Winterthur	5.0
Zurich	5.0
Generali	4.9
Moyenne	5.2

Rapport prix-prestations

Assureur	Note 2018
ELVIA	5.4
smile.direct	5.2
La Mobilière	5.1
Vaudoise	5.1
Allianz Suisse	4.9
Bâloise	4.9
Helvetia	4.9
Zurich	4.9
AXA Winterthur	4.8
Generali	4.8
Moyenne	5.0

Comparatif d'assurance ménage et RC sur bonus.ch

L'utilisation du comparatif des primes d'assurance-ménage sur le site internet de bonus.ch ne cesse d'augmenter et connait une croissance continue depuis ses débuts.

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 2018 sont également disponibles sur notre portail.

Accès direct aux notes de satisfaction des assureurs-ménage et RC :
https://www.bonus.ch/Assurance-menage-RC/Assurance-menage-et-RC-enquete-note-satisfaction.aspx

Accès direct au comparatif des primes assurance-ménage et RC :
https://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 16 mai 2018