

bonus.ch sur les assurances-ménage : la satisfaction des Suisses se renforce encore un peu plus en 2019

La tendance se confirme depuis 2013 : les Suisses sont globalement de plus en plus satisfaits de leur assurance-ménage. À en croire leurs déclarations, les différentes prestations répondent à leurs besoins et à leurs attentes, de même que le niveau des primes, qui semble bien leur convenir.

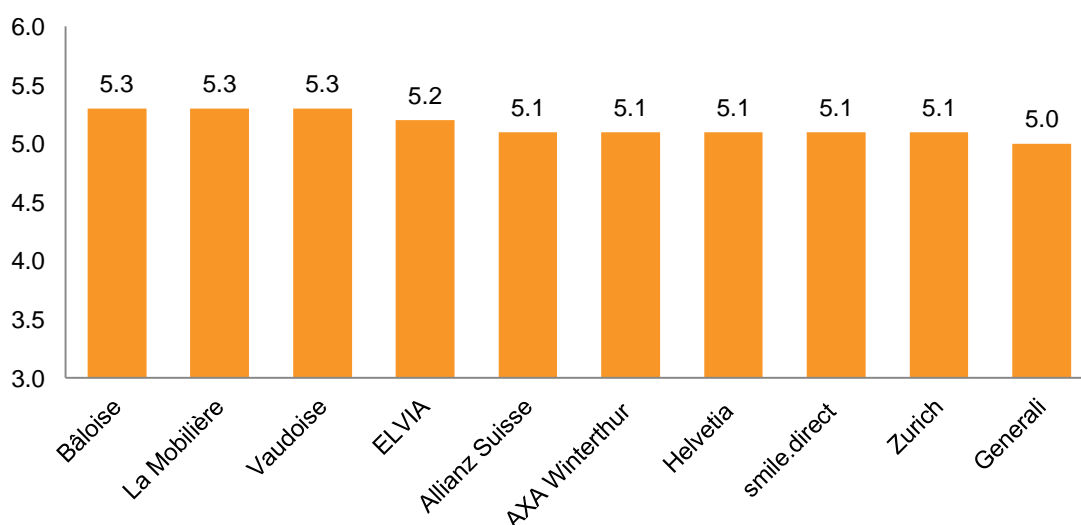
Depuis 2013, le comparatif en ligne bonus.ch offre annuellement aux Suisses la possibilité de s'exprimer sur leur assurance-ménage en leur proposant de répondre à un sondage regroupant 5 catégories différentes :

1. La clarté des informations transmises
2. La disponibilité et la sympathie des collaborateurs
3. Le professionnalisme
4. La gestion des sinistres
5. Le rapport prix-prestations

Cette année encore, l'enquête de satisfaction a rencontré un franc succès, puisque plus de 1'700 personnes ont pris le temps de donner leur avis sur leur assureur respectif. Les réponses récoltées ont été notées sur une échelle de 1 à 6, 6 représentant la meilleure note.

Alors que depuis 4 ans la moyenne générale était restée constante (note de 5.1, mention "bien"), on remarque en 2019 que la satisfaction a légèrement augmenté (0.1) pour atteindre 5.2. Les Suisses italiens restent encore et toujours les plus durs à contenter, puisqu'ils octroient un 4.9 de moyenne, contre 5.1 pour les Suisses alémaniques et 5.2 pour les Romands.

Si ELVIA occupait la première place l'an passé avec la mention "très bien" et une note de 5.5, on retrouve cette année 3 assurances à égalité sur la plus haute marche du podium avec une moyenne de 5.3 : Bâloise, la Mobilière et Vaudoise. Pour sa part, ELVIA est juste derrière avec 5.2, suivie par le peloton constitué d'Allianz Suisse, d'AXA Winterthur, de Helvetia, de smile.direct et de Zurich (note de 5.1).



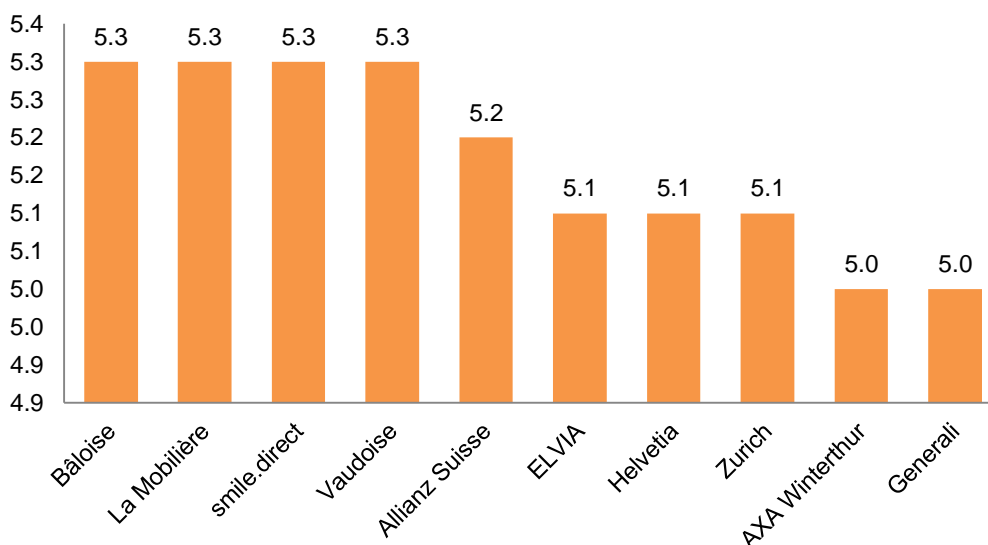
La catégorie du rapport prix-prestations nous intéresse tout particulièrement, puisqu'elle permet de nous pencher sur l'aspect des primes. Même s'il s'agit de la rubrique avec la note la plus basse, on remarque qu'elle confirme sa légère progression de l'année dernière (augmentation de 0.1 entre 2017 et 2018), puisqu'elle garde la note de 5.0 et donc la mention "bien". Les consommateurs sont toujours plus exigeants lorsque l'aspect financier est engagé. Nul doute qu'une politique de prix plus attrayante de la part des assureurs ne serait pas de refus.

Les autres catégories conservent également la mention "bien", avec une note de 5.2 pour la clarté des informations transmises, la disponibilité et la sympathie des collaborateurs, ainsi que leur professionnalisme. De son côté, la gestion des sinistres décroche la moyenne de 5.3. Voyons tout ceci un peu plus en détail :

1. Clarté des informations transmises - moyenne suisse

Cette catégorie concerne le degré de compréhensibilité des différentes informations transmises par l'assurance au client, tels les offres, les contrats, les conditions générales ou encore les courriers. En tête du classement, on retrouve 4 assureurs avec la note moyenne de 5.3. Il s'agit de Bâloise, la Mobilière, smile.direct et Vaudoise. Allianz Suisse (5.2) est seule sur la deuxième marche, tandis qu'ELVIA, Helvetia et Zurich se partagent la troisième place (5.1).

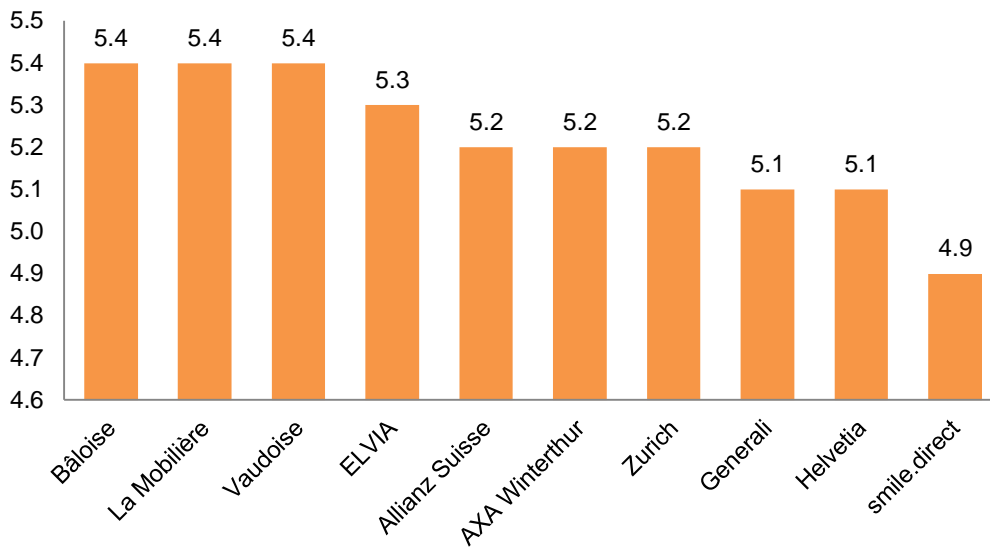
On note également une certaine disparité entre les régions linguistiques. Alors que la moyenne en Romandie est de 5.2, elle n'atteint "que" 4.8 en Suisse italienne. Pour une même assurance, les différences sont parfois marquées, comme c'est le cas pour Bâloise par exemple (5.4 pour les francophones contre 4.9 pour les italophones).



2. Disponibilité et sympathie des collaborateurs - moyenne suisse

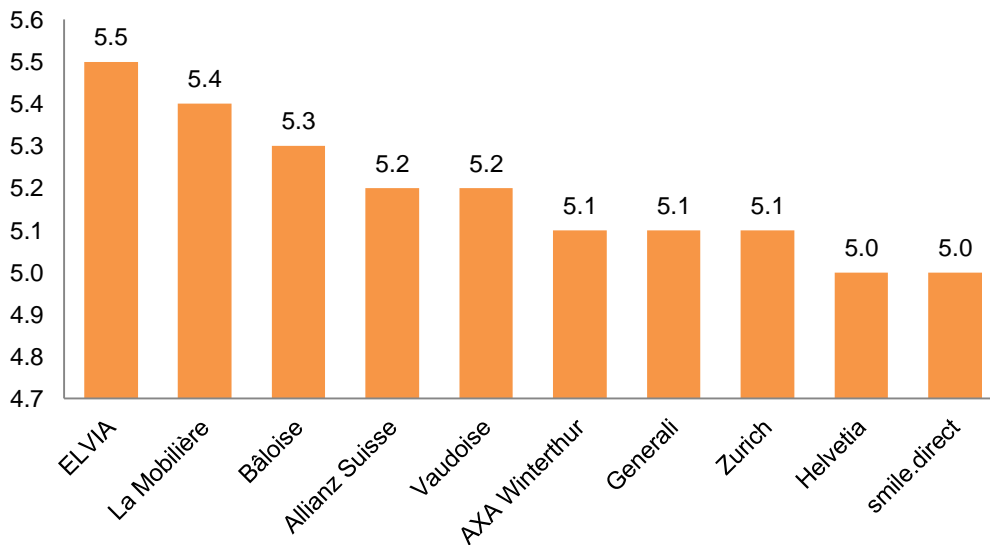
Pour cette première catégorie du "service clients", Bâloise, la Mobilière et Vaudoise se démarquent et obtiennent la meilleure note (5.4). Juste derrière, ELVIA (5.3) ; Allianz Suisse, AXA Winterthur et Zurich (tous 5.2) suivent de près.

Là aussi, les Suisses italiens sont plus sévères et décernent la mention "assez bien" avec une note moyenne de 4.9, alors que les Suisses romands et alémaniques sont plus généreux avec respectivement 5.3 et 5.2 de moyenne.



3. Professionnalisme des collaborateurs - moyenne suisse

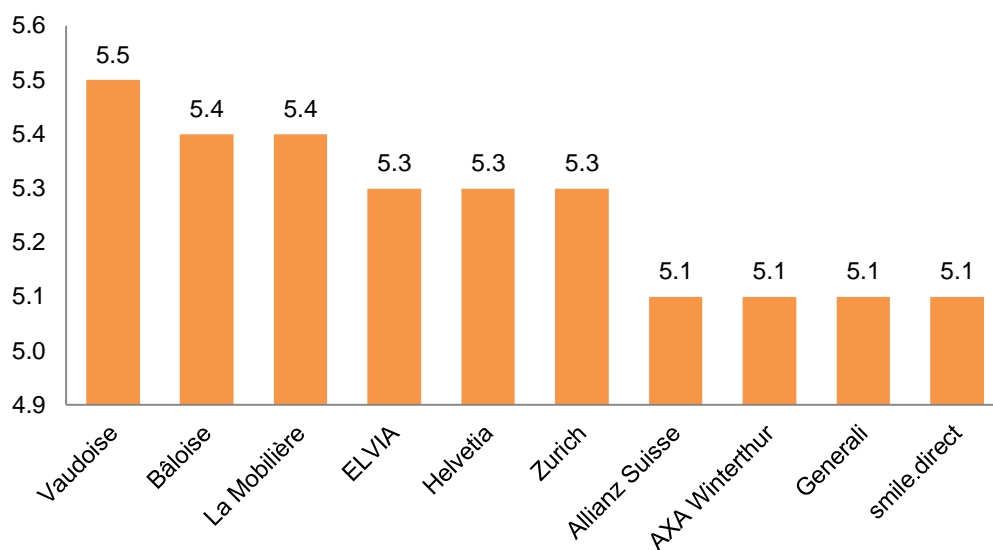
Comme l'année dernière, c'est ELVIA qui ressort en tête de cette catégorie et qui décroche même la mention "très bien" avec la note de 5.5. La Mobilière prend la 2^{ème} place (5.4) et Bâloise se classe 3^{ème} (5.3).



4. Traitement des sinistres - moyenne suisse

Catégorie incontournable, la gestion des sinistres est sans doute le service pour lequel l'assuré a le plus d'attente et de besoins. Par définition, il se trouve dans une situation délicate et s'attend donc à recevoir un soutien aussi bien financier que moral. Avant tout, il souhaite une gestion du dossier rapide et efficace avec un remboursement dans les meilleurs délais.

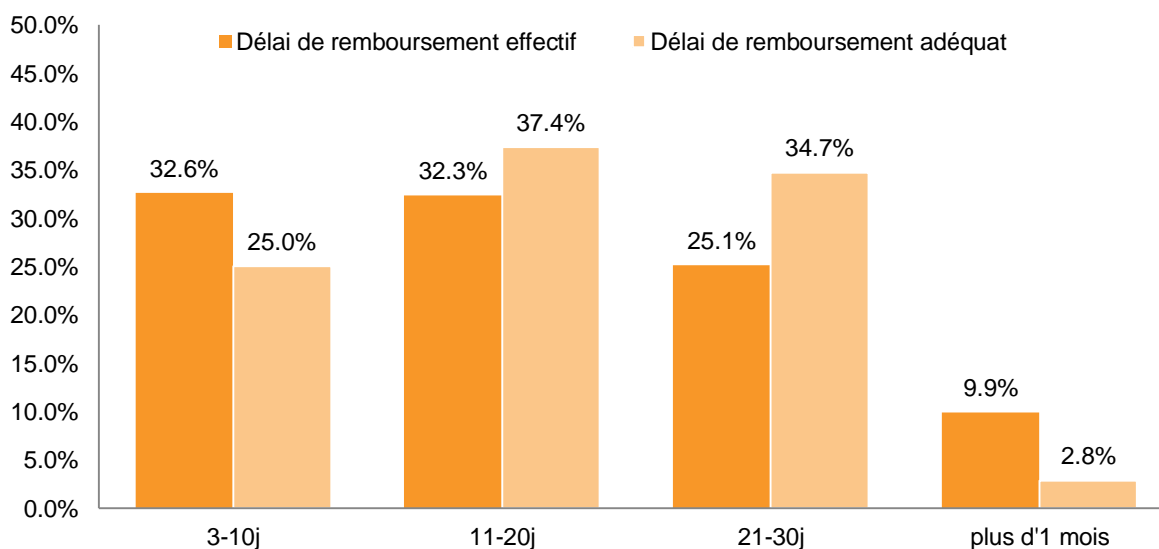
Dans ce domaine, les assurés semblent plus que satisfaits, puisque la note globale se monte à 5.3. Vaudoise tire son épingle du jeu et remporte la mention "très bien" avec une moyenne de 5.5. Juste derrière, on retrouve Bâloise et la Mobilière, à égalité avec 5.4. Suivent ELVIA, Helvetia et Zurich, qui ont toutes reçu la note de 5.3.



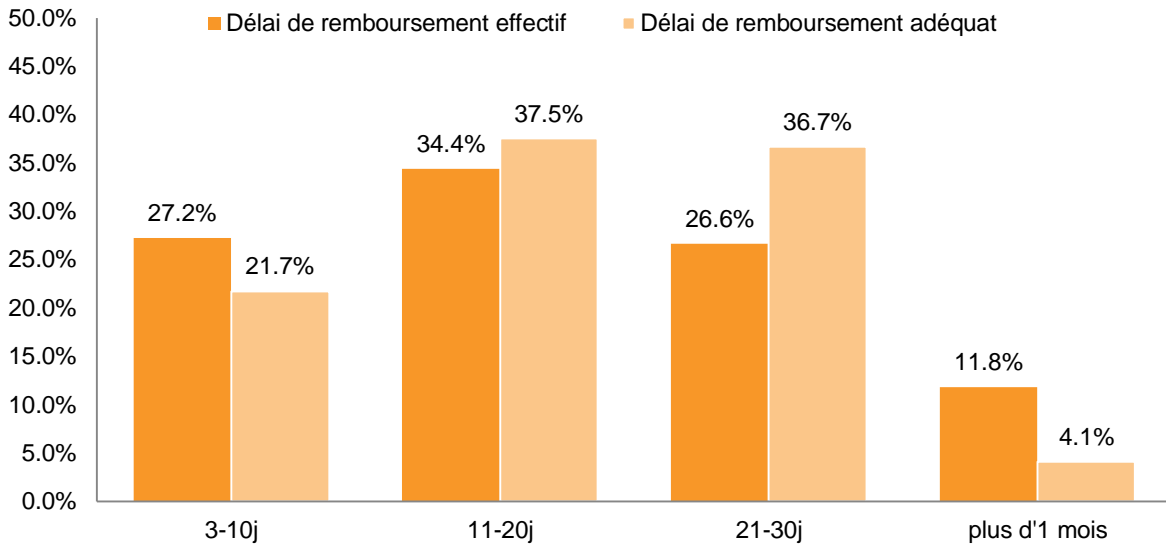
4.1 Délai de remboursement

Le remboursement effectif correspond bien aux attentes des personnes interrogées. En effet, 62.4% de ces dernières jugent comme adéquate une durée de 20 jours maximum. Dans la réalité, les assurances qui respectent ce délai sont 64.9%.

En 2019

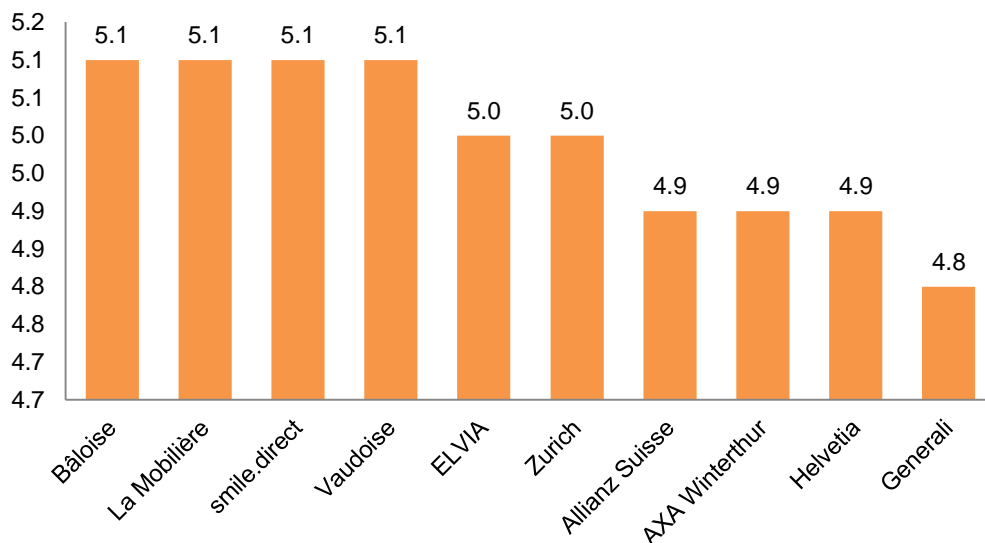


En 2018



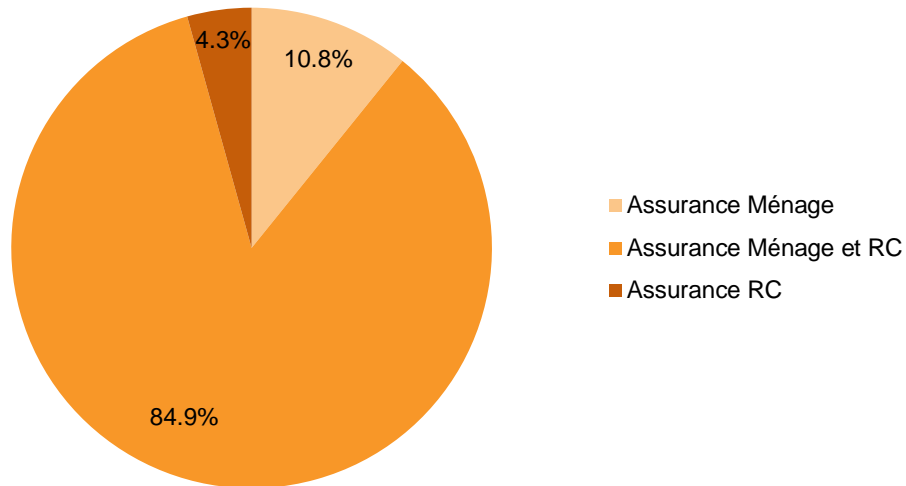
5. Rapport prix-prestations - moyenne suisse

Par rapport à la qualité des services proposés par l'assureur, les assurés semblent globalement satisfaits du prix des primes. Même si cette catégorie reçoit la note la plus basse de notre sondage, elle conserve sa mention "bien" obtenue l'année dernière avec la note moyenne de 5.0. Bâloise, la Mobilière, smile.direct et Vaudoise sortent légèrement du lot avec la note de 5.1. On remarque toutefois que ce domaine est assez homogène, non seulement entre les différents prestataires, mais également en termes de région linguistique.



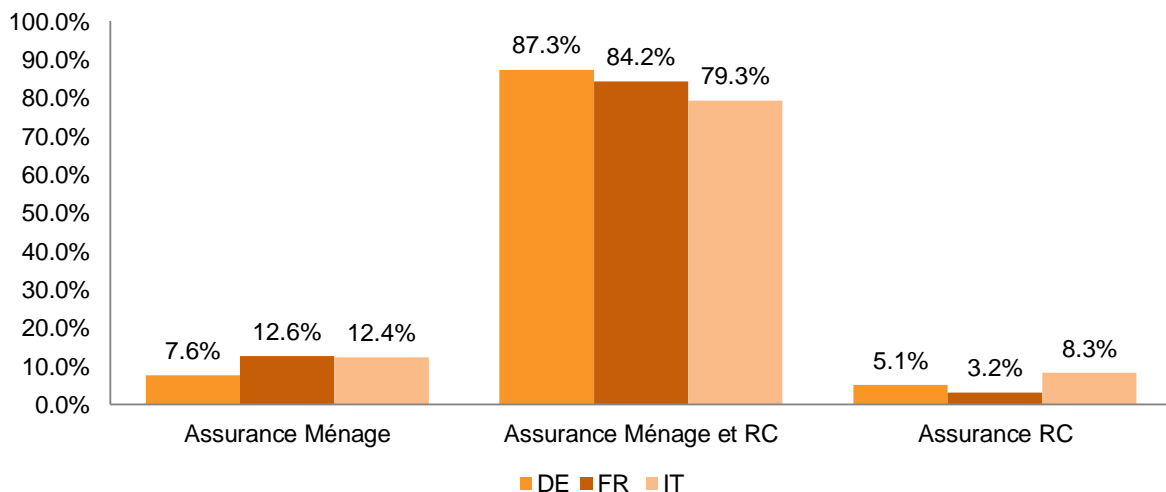
Assurance ménage et RC - moyenne suisse

84.9% des sondés déclarent 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.



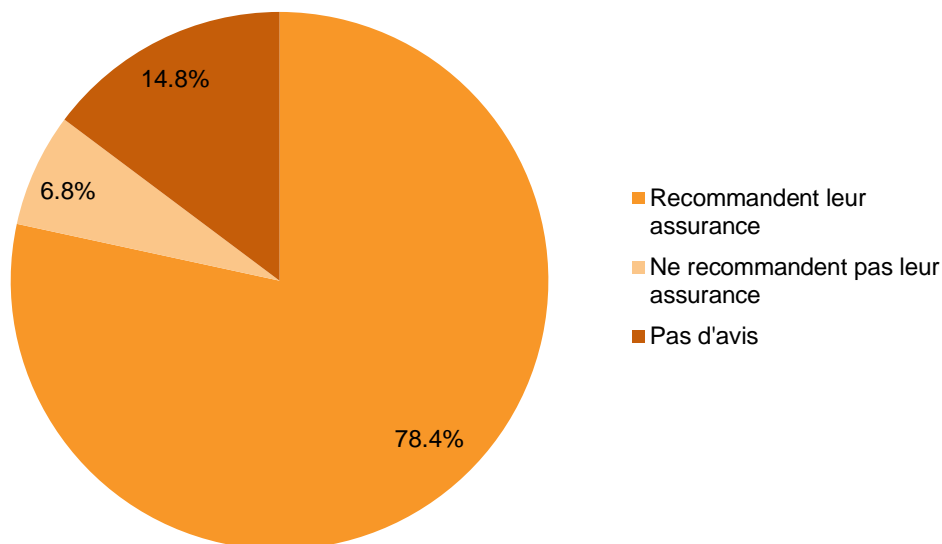
Assurance ménage et RC - par région

D'une région à l'autre, les chiffres sont très similaires. En Suisse romande et en Suisse allemande, ce sont plus de 84% des assurés qui ont souscrit une police RC et une assurance ménage auprès de la même compagnie contre un peu moins de 80% en Suisse italienne.

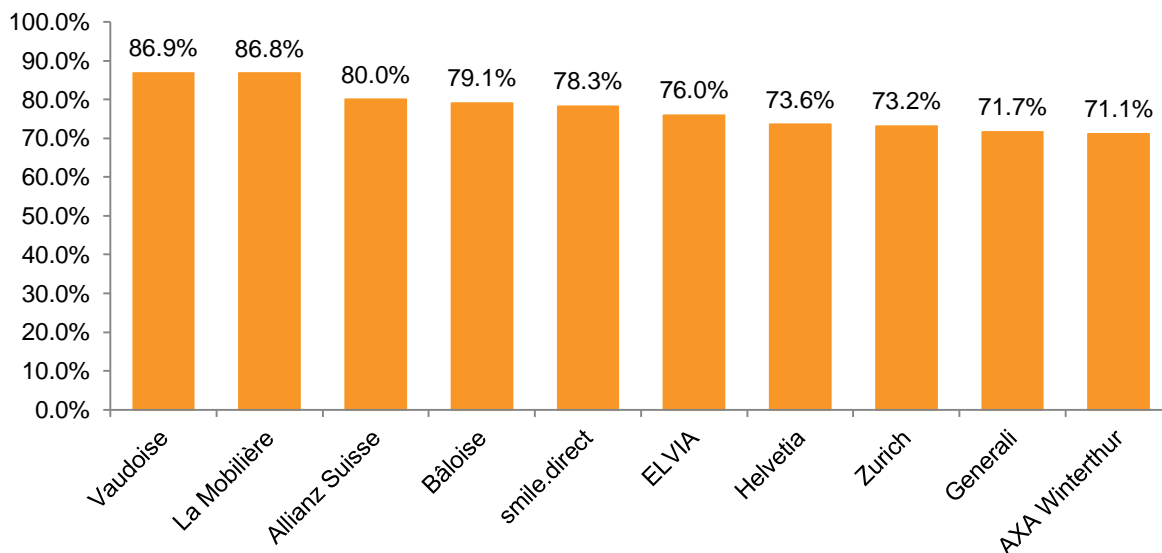


Les Suisses recommandent-ils leur assurance ?

À travers ces résultats, on remarque donc que les Suisses sont globalement contents de leur assurance-ménage. Ainsi, à la question de savoir s'ils recommanderaient leur assurance à une connaissance, 78.4% ont répondu par l'affirmative, tandis que 14.8% sont sans avis. Seuls 6.8% ont indiqué qu'ils ne la conseilleraient pas.

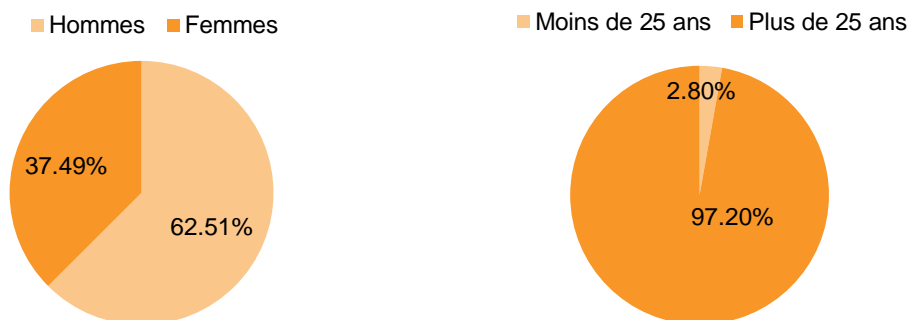


Assurances les plus recommandées



Autres données relatives à l'échantillon

Comme en 2018, les hommes représentent près de 2/3 de l'échantillon ayant répondu à notre sondage, tandis qu'une majorité écrasante de celui-ci est constituée d'individus de plus de 25 ans.



Récapitulatif des notes

Note globale

Assureur	Note 2019
Bâloise	5.3
La Mobilière	5.3
Vaudoise	5.3
ELVIA	5.2
Allianz Suisse	5.1
AXA Winterthur	5.1
Helvetia	5.1
smile.direct	5.1
Zurich	5.1
Generali	5.0
Moyenne	5.2

Clarté des informations transmises

Assureur	Note 2019
Bâloise	5.3
La Mobilière	5.3
smile.direct	5.3
Vaudoise	5.3
Allianz Suisse	5.2
ELVIA	5.1
Helvetia	5.1
Zurich	5.1
AXA Winterthur	5.0
Generali	5.0
Moyenne	5.2

Disponibilité et sympathie des collaborateurs

Assureur	Note 2019
Bâloise	5.4
La Mobilière	5.4
Vaudoise	5.4
ELVIA	5.3
Allianz Suisse	5.2
AXA Winterthur	5.2
Zurich	5.2
Generali	5.1
Helvetia	5.1
smile.direct	4.9
Moyenne	5.2

Professionnalisme des collaborateurs

Assureur	Note 2019
ELVIA	5.5
La Mobilière	5.4
Bâloise	5.3
Allianz Suisse	5.2
Vaudoise	5.2
AXA Winterthur	5.1
Generali	5.1
Zurich	5.1
Helvetia	5.0
smile.direct	5.0
Moyenne	5.2

Gestion des sinistres

Assureur	Note 2019
Vaudoise	5.5
Bâloise	5.4
La Mobilière	5.4
ELVIA	5.3
Helvetia	5.3
Zurich	5.3
Allianz Suisse	5.1
AXA Winterthur	5.1
Generali	5.1
smile.direct	5.1
Moyenne	5.3

Rapport prix-prestations

Assureur	Note 2019
Bâloise	5.1
La Mobilière	5.1
smile.direct	5.1
Vaudoise	5.1
ELVIA	5.0
Zurich	5.0
Allianz Suisse	4.9
AXA Winterthur	4.9
Helvetia	4.9
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 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 2019 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 2 juillet 2019