

06.06.2007 - 12:19 Uhr

## comparis.ch : enquête de satisfaction sur l'assurance ménage et responsabilité civile 2007 - La moitié recueille un "Bien", l'autre moitié un "Assez bien"

Zurich (ots) -

- Indication: Le tableau récapitulatif des notes de l'Enquête de satisfaction sur les assurances ménage et responsabilité civile 2007 peut être téléchargé en format pdf sous:  
<http://www.presseportal.ch/fr/story.htx?firmaid=100003671> -

Les internautes de comparis.ch, le comparateur sur internet, sont globalement satisfaits de leur assurance ménage et responsabilité civile. Comme l'an passé déjà, Alba arrive en tête avec 5,3. Zuritel, Allianz, La Mobilière, Visana, Axa et Coop font aussi bonne figure avec un "Bien".

"Bien" ou au moins "assez bien", c'est ce que pensent les assurés de leur assurance ménage et responsabilité civile. Ce sont les conclusions d'une enquête de comparis.ch, le comparateur sur internet.

3 300 internautes de comparis.ch ont participé à l'enquête. Les points évalués ont été la compétence des collaborateurs de la compagnie d'assurance, la facilité pour joindre l'assurance au téléphone, le montant des primes et la clarté des informations données au client. Les personnes sondées devaient aussi indiquer si les compagnies d'assurance géraient rapidement ou non les sinistres déclarés et si elles étaient tatillonnes.

Les résultats ont été dépouillés et des notes attribuées. La notation utilisée est inspirée de celle du système scolaire : une note entre 5,5 et 6 correspond à "Très bien" ; 5 et plus à "Bien" ; 4,5 et plus à "Assez bien" ; 4 et plus à "Moyen". Toutes les notes au-dessous de 4 correspondent à "Insuffisant". Puisque la plupart des foyers souscrivent de façon combinée les assurances ménage et responsabilité civile, l'évaluation a aussi été faite de manière conjointe.

Aucune note insuffisante

14 compagnies d'assurance ont été évaluées, représentant ensemble 92 % de parts de marché. Le côté positif d'abord : aucun assureur ne s'est vu attribué de note insuffisante, que ce soit globalement ou pour les notes individuelles. Sept assureurs obtiennent la note globale "Bien": Alba, Zuritel, Allianz Suisse, La Mobilière, Visana, Axa et Coop. En 2006, seules trois compagnies avaient obtenu une note de 5 et plus et donc l'appréciation "Bien" : Alba, La Mobilière et Zuritel. En 2007, pour sept compagnies, la satisfaction des clients s'établit à "Assez bien" : Axa Winterthur (anciennement Winterthur), Helvetia, Vaudoise, Zurich, Bâloise, Nationale Suisse et Generali (cf. tableau).

Sept assureurs ont obtenu de meilleures notes que l'an dernier : Alba, Zuritel, Allianz Suisse, Axa, Coop, Axa Winterthur (anciennement Winterthur) et Vaudoise. En comparaison avec l'année passée, la Zurich, Bâloise et Nationale Suisse ont été plus mal notées. La Mobilière, Helvetia et Generali ont obtenu les mêmes notes qu'en 2006. Comme l'an dernier, la moyenne pondérée pour toutes les sociétés d'assurance s'établit à 4,9.

Il sera intéressant de voir si la fusion d'Axa et Winterthur et l'apparition sur le marché de la marque conjointe "Axa Winterthur" aura des répercussions sur la satisfaction des clients. Dans cette enquête, Axa et l'ancienne Winterthur ont été évaluées individuellement. Axa a obtenu la note 5,0 et donc un "Bien" mais

Winterthur, en revanche, a raté le "Bien" et n'a obtenu qu'un "Assez bien", avec 4,9.

#### Primes plus basses, meilleures notes

Cette année encore, Alba arrive en tête avec une note globale de 5,3. Les clients d'Alba apprécient avant tout la façon dont leur assureur gère les sinistres et lui donnent une note de 5,7 sur ce thème. Le savoir-faire des collaborateurs d'Alba est aussi très apprécié (5,5).

La Mobilière, le numéro 1 des assurances ménage et responsabilité civile a cette année encore décroché la troisième meilleure note avec 5,1. Elle est devancée par Zuritel. L'assureur direct, filiale de la Zurich, a obtenu ainsi 5,2. C'est avant tout pour sa facilité à être jointe par téléphone que la Zuritel a pu engranger des points (5,5). Mais c'est aussi dans l'ordre des choses parce que finalement, chez Zuritel, pratiquement tout se passe par téléphone. En dernière position arrive Generali, comme l'an dernier déjà.

Les plus mauvaises notes ont été attribuées en réponse à la question sur le montant des primes : les clientes et les clients trouvent que les primes sont trop chères. A l'exception de Visana et Zuritel, tous les autres assureurs ont simplement obtenu des notes entre "moyen ou assez bien" pour cette question. La recette pour augmenter la satisfaction des clients est donc de baisser les primes.

Pour de plus amples informations

Martin Scherrer

Chief Operating Officer

Téléphone : 044 360 52 62

E-mail : [media@comparis.ch](mailto:media@comparis.ch)

Internet : [www.comparis.ch](http://www.comparis.ch)

Diese Meldung kann unter <https://www.presseportal.ch/fr/pm/100003671/100535494> abgerufen werden.