

29.04.2008 - 09:24 Uhr

## comparis.ch : enquête de satisfaction Assurances ménage et responsabilité civile privée 2008 - Une des petites s'en sort comme une grande

Zürich (ots) -

- Indication: Des informations complémentaires peuvent être téléchargées en format pdf sous:  
<http://presseportal.ch/fr/pm/100003671> -

Les internautes de comparis.ch, le comparateur sur internet, sont tous satisfaits de leurs assurances ménage et responsabilité civile. Alba est en tête du classement, comme au cours des deux années précédentes. Un «Très bien» (note globale de 5,5) a été attribué pour la première fois. La Mobilière, smile.direct, Visana, Zurich Connect, Vaudoise, Allianz Suisse et la nouvelle arrivée CSS ont décroché un «Bien». La dernière place est occupée par Generali, tout comme ces dernières années. Dans l'ensemble, la satisfaction de clients a légèrement augmenté.

Les assurés sont en grande partie satisfaits de leurs assurances ménage et responsabilité civile privée. C'est ce que montre l'enquête de satisfaction réalisée par le site comparis.ch. Toutes les compagnies d'assurance ont obtenu au moins un «Assez bien» ou un «Bien» de la part leurs clients, une compagnie a même décroché un «Très bien». Dans l'ensemble, la satisfaction a légèrement augmenté par rapport à l'an dernier.

Environ 2 500 internautes de comparis.ch ont participé à l'enquête menée en avril 2008. Le niveau de satisfaction lié au montant des primes ainsi qu'à la compréhensibilité des informations délivrées aux clients a été mesuré, tout comme celui lié à la compétence des collaborateurs et aux possibilités de contacter l'assurance. En outre, les personnes interrogées ont fourni des renseignements sur la rapidité et la mansuétude avec lesquelles les assurances géraient les sinistres. Puis comparis.ch a analysé les résultats et attribué des notes s'inspirant du système scolaire : ainsi, une note entre 5,5 et 6 correspond à «Très bien», 5 et plus à «Bien», 4,5 et au-delà à «Assez bien», 4 et plus à «Moyen». Les notes inférieures à 4 sont qualifiées d'«insuffisantes». Comme la plupart des ménages ont une assurance responsabilité civile et une assurance ménage combinée, la note obtenue vaut pour ces deux types d'assurance.

Alba est la seule à avoir décroché la note «Très bien»  
Quatorze compagnies d'assurances représentant ensemble plus de 90 % de parts, ont ainsi été évaluées. Comme l'an dernier, aucun «Moyen» ou même «Insuffisant» n'a été attribué - toutes les assurances ont obtenu au moins «Assez bien» ou «Bien». Par contre cette année, une assurance a obtenu «Très bien» ; c'est pour la première fois. La note moyenne pondérée pour toutes les compagnies d'assurance est de 5,0, soit légèrement en hausse depuis l'an dernier (4,9). Seule une compagnie (Allianz Suisse) a enregistré une baisse de 0,1 point, toutes les autres étant restées au même niveau ou ayant gagné entre 0,1 ou 0,2 point de en satisfaction.

Alba - une des plus petites compagnies de la branche, avec environ 1 % de parts de marché - a été notée 5,5 par ses clients («Très bien») et rafle la première place cette année encore. Par ailleurs, la mention «Bien» a été obtenue par six compagnies : La Mobilière, smile.direct, Visana, Zurich Connect, Vaudoise, Allianz Suisse et la nouvelle arrivée CSS. La CSS tout comme Visana a investi le segment de l'assurance ménage - et cela, d'après l'enquête, à la grande satisfaction de ses clients.

Generali ferme encore la marche

Six compagnies d'assurance ont obtenu de leurs clients une note entre 4,9 et 4,7 («Assez bien»): AXA Winterthur, Helvetia, Bâloise, Nationale Suisse, Zurich et Generali. Cette dernière occupe de nouveau la dernière place du classement 2008 même si elle a réussi à améliorer sa note globale (4,7 contre 4,5 en 2007). D'autre part, si Axa et Winterthur figuraient séparément dans le classement 2007, elles font l'objet d'une évaluation commune cette année, pour la première fois. Leur note (4,9) est légèrement plus basse qu'en 2007 (5,0 et 4,9). AXA Winterthur occupe donc la neuvième place cette année, contre respectivement la sixième et la huitième l'an dernier.

L'analyse critère par critère montre que c'est surtout pour le coeur même de leur activité que les assurances ont pu engranger des points lors de l'enquête de satisfaction : la gestion des sinistres. Sur ce point, trois assurances ont obtenu un «Très bien» (Alba, La Mobilière et Visana), et seules deux compagnies sont tout juste passées à côté du «Bien» avec une note de 4,9 (AXA Winterthur) et de 4,8 (Generali). Les mesures de satisfaction liées à la facilité de contacter la compagnie d'assurance et à la compétence de ses collaborateurs livrent une image hétérogène : les notes se situent entre 4,8 et 5,6. Comme toujours, le montant des primes suscite de moins bonnes notes : sur cette question, seules trois assurances s'en sortent avec une «bonne» note, à savoir smile.direct, Zurich Connect (5,1 toutes les deux) et Alba (5,0). Et trois compagnies n'ont pas réussi à faire mieux que «Moyen» : Bâloise et Nationale Suisse (4,4 chacune) ainsi que la Zurich (4,3).

Contact:

Martin Scherrer  
Chief Operating Officer  
Téléphone : 044 360 52 62  
Courriel : [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/100003671/100560240> abgerufen werden.