

29.04.2009 - 09:57 Uhr

## comparis.ch - Enquête de satisfaction assurances ménage et responsabilité civile 2009 - Grandes ou petites, elles apportent toutes satisfaction

Zürich (ots) -

Information: Le tableau "Enquête de satisfaction - Assurances ménage et responsabilité civile 2009" peut être téléchargé en format pdf sous: [www.presseportal.ch/fr/pm/100003671](http://www.presseportal.ch/fr/pm/100003671).

Les assurés sont satisfaits de leurs assurances ménage et responsabilité civile privée. C'est ce que montre l'enquête de satisfaction réalisée annuellement par comparis.ch, le comparateur sur internet. Cette année, l'enquête a pu porter sur 13 compagnies d'assurance. Parmi elles, six ont obtenu la note « Bien » et sept « Assez bien ». Contrairement à l'an dernier, aucune compagnie n'a décroché de « Très bien ».

Les participants à l'enquête, internautes de comparis.ch, ont été sélectionnés de façon aléatoire et ont ensuite reçu un courriel. Une seule participation par personne était possible. Quelques 1 500 personnes ont ainsi donné leur avis sur la compétence des collaborateurs de leur assurance et les possibilités de la contacter. De plus, comparis.ch a aussi voulu savoir si les informations délivrées aux clients étaient compréhensibles et si les compagnies géraient les sinistres rapidement et avec bienveillance ou non. Et enfin ce que les assurés pensaient de leur prime : plutôt élevée ou plutôt basse ?

Puis comparis.ch a analysé les résultats et attribué des notes s'inspirant du système scolaire : une note entre 5,5 et 6 correspond ainsi 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.

Toujours la même compagnie en tête, depuis le début

Depuis que Comparis réalise une enquête de satisfaction sur les assurances ménage et responsabilité civile, c'est-à-dire depuis 2006, la suprématie d'Alba reste incontestée : elle remporte d'ailleurs un 5,4 cette année, soit un « Bien ». La Mobilière et smile.direct se partagent ensuite la deuxième place, avec 5,2. En matière d'assurances ménage et responsabilité civile, le niveau de satisfaction des assurés des grandes caisses et d'une des plus petites est donc resté identique par rapport à l'an dernier.

La Bâloise, CSS et Vaudoise ont aussi décroché un « Bien ». Par rapport à 2008, la Bâloise a même engrangé 0,3 point de plus - faisant ainsi figure de gagnante de l'année. Les autres assurances s'en sont tirées avec un « Assez bien », la plupart ratant de peu le « Bien ». Ainsi, les internautes de comparis.ch ont attribué la note 4,9 à Allianz, AXA Winterthur, Helvetia, Nationale Suisse, Zurich et Zurich Connect. Cette dernière - l'assurance directe de la Zurich - est aussi la perdante de l'année en enregistrant une baisse de 0,3 point. Enfin, la fin du classement n'apporte pas de grande nouveauté cette année : les clients les moins satisfaits de leur assurance sont ceux de Generali quoique cet assureur remporte tout de même la note globale tout à fait honorable de 4,7.

Les notes prises une à une révèlent les forces et les faiblesses des assureurs : ainsi, Alba, La Mobilière et Vaudoise gèrent très bien les sinistres (toutes ont obtenu des notes supérieures à 5,5). Aux yeux des internautes de Comparis, c'est Alba (5,6) qui peut se

prévaloir d'avoir les collaborateurs les plus compétents et les plus aimables, suivie par La Mobilière (5,4), CSS et smile.direct (5,3 toutes les deux). Et smile.direct est aussi l'assureur le plus facile à joindre, suivi de Bâloise et La Mobilière. On note aussi que des améliorations pourraient être apportées en matière d'information à la clientèle : les notes s'étagent entre 4,8 (Allianz Suisse, Generali, Helvetia et Zurich Connect) et 5,4 (Alba). Mais c'est le montant des primes qui reste encore et toujours la pierre d'achoppement : les notes allant de « Moyen » (Generali avec 4,2) à « Bien » (smile.direct avec 5,1).

Contact:

Martin Scherrer  
Chief Operating Officer  
Téléphone : 044 360 34 00  
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/100003671/100582118> abgerufen werden.