

20.05.2015 – 07:50 Uhr

## bonus.ch : hausse de la satisfaction des Suisses pour leur assurance-ménage et RC

Lausanne (ots) -

Avec une moyenne générale de 5.1 tout assureur confondu, la satisfaction des Suisses pour leur assurance-ménage et RC continue de progresser par rapport à l'année passée.

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 1300 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 5.1 de moyenne générale, mention "bien", on peut observer que la satisfaction des Suisses est en hausse par rapport à l'année passée (5.0). Ce sont les Tessinois qui se montrent les plus critiques en attribuant une note globale de 4.9 aux assureurs tandis que les régions germanophones et francophones leur ont attribué la note de 5.1.

Depuis 2013, La Mobilière conserve la première place. Tout comme l'an dernier, elle reste au premier rang dans toutes les catégories exceptée celle du rapport prix-prestations, pour laquelle les sondés préfèrent smile.direct. Cette assurance, Vaudoise et CSS obtiennent respectivement les notes de 5.3 et de 5.2, décrochant ainsi les deuxième et troisième places du classement.

Ces résultats, qui démontrent l'entière satisfaction des Suisses, se reflètent également dans le pourcentage d'utilisateurs qui recommandent leur assureurs à leur entourage, un pourcentage qui s'élève à plus de trois-quarts des sondés cette année. Et pour La Mobilière, ce sont même neuf personnes sur dix qui la recommandent.

La quasi-totalité des répondants n'accepte pas que l'attente pour un remboursement des sinistres dure plus d'un mois. Par rapport à l'année dernière, on constate que le pourcentage d'utilisateurs pour qui le délai effectif de remboursement est de 20 jours maximum est au plus près (59.1%) du délai souhaité par les sondés. Celui-ci, identique à l'an passé, frôle toujours la barre des 61%. Au-delà de 30 jours de remboursement, seuls 3.2% des sondés jugent le délai adéquat alors qu'ils sont 11.3% à affirmer que celui-ci est le délai effectif pour un remboursement dans leur cas.

Quant à l'utilisation du comparatif des primes d'assurance-ménage sur la plateforme bonus.ch, on constate une augmentation de trafic de plus de 70% par rapport à l'année passée. Le pourcentage de demandes d'offres en ligne sur bonus.ch est également en hausse de 20%. Enfin, en ce qui concerne le profil des utilisateurs, on note que c'est la tranche d'âge des 30-40 ans qui est la plus active. Tout comme l'an dernier, les hommes utilisent légèrement plus le comparateur avec une part de 56%.

Analyse détaillée par assureur, questions et sous-questions : [http://www.bonus.ch/RDP-20150520\\_FR.pdf](http://www.bonus.ch/RDP-20150520_FR.pdf)

Accès aux notes de satisfaction des assureurs ménage et RC : <http://www.bonus.ch/zr6SUL9.aspx>

Pour plus d'informations :

bonus.ch SA  
Patrick Ducret  
Directeur  
Avenue de Beaulieu 33  
1004 Lausanne  
021 312 55 91  
ducret(a)bonus.ch

Lausanne, le 20 mai 2015