

09.05.2023 – 07:50 Uhr

## bonus.ch - Assurance ménage et loyer : satisfaction record, 65% des assuré(e)s exposé(e)s à la sous-assurance, 83% des demandes de baisse de loyer acceptées



Lausanne (ots) -

*La population suisse n'a jamais été aussi satisfaite de son assurance ménage. Près de deux tiers des assuré(e)s n'adaptent pas la somme de leur couverture annuellement et s'exposent donc à la sous-assurance. Seulement 15% des sondé(e)s ont déjà fait une demande de baisse de loyer, alors que 83% des requêtes sont acceptées.*

Voici les principaux constats qui ressortent de l'enquête annuelle de bonus.ch sur l'assurance ménage en Suisse. Cette année, ce sont près de 1700 personnes qui ont donné leur avis sur leur assureur respectif à propos des 5 catégories suivantes : la clarté des informations transmises, la disponibilité et la sympathie des collaborateurs, le professionnalisme, la gestion des sinistres et le rapport prix-prestations. Les réponses récoltées ont été notées sur une échelle de 1 à 6, 6 représentant la meilleure note.

### Notes de satisfaction 2023 des assurances ménage

Depuis le début des enquêtes en 2013, jamais les assurances ménage n'avaient obtenu une note de satisfaction moyenne aussi élevée (5.3 sur 6, mention "bien"). Cette année, les Suisses alémaniques et les Suisses romands s'accordent (5.3), tandis que les Suisses italiens restent les plus sévères (4.9, mention "assez bien").

Comme l'an dernier, la Mobilière et smile.direct sont les assurances RC-ménage les plus appréciées de Suisse, avec la note générale de 5.4. Helvetia et Vaudoise se partagent la 2ème place du classement avec la note globale de 5.3. Allianz, Baloise, Generali et Zurich réalisent un tir groupé et complètent le podium (5.2).

### Les assuré(e)s recommandent-ils leur assurance ?

Autre indicateur de la satisfaction croissante des assuré(e)s, le pourcentage record de personnes qui recommanderaient leur assurance à un(e) ami(e). De 79% en 2022, ce chiffre est passé à 82% en 2023. Seulement 6.7% des sondé(e)s indiquent qu'ils ne conseilleraient pas leur prestataire, tandis que 11.3% sont sans avis.

En ce qui concerne les assureurs les plus recommandés, le classement suit de près la logique des notes de satisfaction. Ainsi, le quatuor de tête est identique : la Mobilière (91.1% de recommandation), smile.direct (90.0%), Helvetia (85.4%) et Vaudoise (85.0%).

### Ménage et risque de sous-assurance

65% des sondé(e)s déclarent ne pas adapter annuellement le montant de la couverture de leur assurance ménage en fonction de leurs biens mobiliers, s'exposant ainsi à un risque de sous-assurance en cas de sinistre.

Les Suisses allemands se mettent le plus en danger, puisque 71% d'entre eux n'ajustent pas annuellement la somme de leur assurance ménage. Les Suisses italiens sont les plus méticuleux : 45% réévaluent leurs biens mobiliers d'année en année. Ce chiffre atteint 39% en Romandie.

Les différences sont également marquées d'un assureur à l'autre. Les clients de Helvetia (41% d'adaptation) ou de la Mobilière (40%) sont les plus assidus, tandis que ce taux chute à 26% auprès de Zurich.

## Baisse de loyer en Suisse

En Suisse, le taux d'intérêt de référence hypothécaire sert de base à l'adaptation du prix des loyers. En cas de baisse, les locataires ont la possibilité de demander une diminution de loyer à leur bailleur. Or, ce taux n'a cessé de décroître depuis 2008, passant de 3.5% à 1.25% (dernière mise à jour en date 01.03.2023).

Pourtant, seulement 15% des sondé(e)s ont déjà adressé une requête dans ce sens à leur gérance. 36% n'ont pas la possibilité de le faire (propriétaires, loyers subventionnés ou indexés, coopératives, etc.), alors que 16% ignoraient la possibilité de demander une baisse de loyer.

Parmi celles et ceux qui ont demandé une baisse de loyer, ce ne sont pas moins de 83% des requêtes qui ont été acceptées. Du côté alémanique, ce taux atteint même 86%, contre 83% en Romandie et 63% en Suisse italienne.

Analyse détaillée par assureur, questions et sous-questions de l'enquête :

<https://www.bonus.ch/Pdf/2023/Assurance-menage.pdf>

Accès aux notes de satisfaction des assureurs ménage et RC :

<https://www.bonus.ch/zrKAUN7.aspx>

Accès direct au comparatif des primes assurance-ménage et RC :

<https://www.bonus.ch/zr52HJ1.aspx>

Pour plus d'informations :

bonus.ch SA  
Patrick Ducret  
CEO  
Place Chauderon 20b  
1003 Lausanne  
021.312.55.91  
ducret(a)bonus.ch

## Medieninhalte



*Assurance ménage et loyer / Texte complémentaire par ots et sur [www.presseportal.ch/fr/nr/100008668](http://www.presseportal.ch/fr/nr/100008668) / L'utilisation de cette image à des fins éditoriales est autorisée et gratuite, pourvu que toutes les conditions d'utilisation soient respectées. La publication doit inclure le crédit de l'image.*

Diese Meldung kann unter <https://www.presseportal.ch/fr/pm/100008668/100906329> abgerufen werden.