

02.07.2019 – 07:50 Uhr

## **bonus.ch sur les assurances-ménage : la satisfaction des Suisses se renforce encore un peu plus en 2019**

*Lausanne (ots) -*

Les Suisses sont globalement de plus en plus satisfaits de leur assurance-ménage. À en croire leurs déclarations, les différentes prestations répondent à leurs besoins et à leurs attentes, de même que le niveau des primes, qui semble bien leur convenir.

Depuis 2013, le comparatif en ligne bonus.ch offre annuellement aux Suisses la possibilité de s'exprimer sur leur assurance-ménage en leur proposant de répondre à un sondage regroupant 5 catégories différentes : la clarté des informations transmises, la disponibilité et la sympathie des collaborateurs, le professionnalisme, la gestion des sinistres et le rapport prix-prestations. Cette année encore, l'enquête de satisfaction a rencontré un franc succès, puisque plus de 1'700 personnes ont pris le temps de donner leur avis sur leur assureur respectif. Les réponses récoltées ont été notées sur une échelle de 1 à 6, 6 représentant la meilleure note.

Alors que depuis 4 ans la moyenne générale était restée constante (note de 5.1, mention "bien"), on remarque en 2019 que la satisfaction a légèrement augmenté (0.1) pour atteindre 5.2. Les Tessinois restent encore et toujours les plus durs à contenter, puisqu'ils octroient un 4.9 de moyenne, contre 5.1 pour les Suisses alémaniques et 5.2 pour les Romands.

Si ELVIA occupait la première place l'an passé avec une note de 5.5 (mention "très bien"), on retrouve cette année 3 assurances à égalité sur la plus haute marche du podium avec une moyenne de 5.3 : Bâloise, la Mobilière et Vaudoise. Pour sa part, ELVIA est juste derrière avec 5.2, suivie par le peloton constitué d'Allianz Suisse, d'AXA Winterthur, de Helvetia, de smile.direct et de Zurich (note de 5.1).

La catégorie du rapport prix-prestations nous intéresse tout particulièrement, puisqu'elle permet de nous pencher sur l'aspect des primes. Même s'il s'agit de la rubrique avec la note la plus basse, on remarque qu'elle confirme sa légère progression de l'année dernière (augmentation de 0.1 entre 2017 et 2018), puisqu'elle garde la note de 5.0 et donc la mention "bien". Les autres catégories conservent également la mention "bien", avec une note de 5.2 pour la clarté des informations transmises, la disponibilité et la sympathie des collaborateurs, ainsi que leur professionnalisme. De son côté, la gestion des sinistres décroche la moyenne de 5.3.

À travers ces résultats, on remarque donc que les Suisses sont globalement plus que satisfaits de leur assurance-ménage. Ainsi, à la question de savoir s'ils recommanderaient leur assurance à une connaissance, 78.4% ont répondu par l'affirmative, tandis que 14.8% sont sans avis. Seuls 6.8% ont indiqué qu'ils ne la conseilleraient pas.

84.9% des sondés déclarent qu'ils souscrivent leur assurance-ménage et leur responsabilité civile auprès du même assureur. Le fait que ces deux produits soient fortement liés, le cumul des primes et la fidélité des assurés rendent le regroupement de ces deux assurances intéressant pour les assureurs.

Analyse détaillée par assureur, questions et sous-questions de l'enquête : <https://www.bonus.ch/Pdf/2019/Assurance-menage.pdf>

Accès aux notes de satisfaction des assureurs ménage et RC : <https://www.bonus.ch/zr36W5T.aspx>

Accès direct au comparatif des primes assurance-ménage et RC : <https://www.bonus.ch/zrG34FT.aspx>

Pour plus d'informations :

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

Lausanne, le 2 juillet 2019