

Communiqué de presse

Comparis publie les notes de satisfaction client 2023

6 compagnies d'assurance maladie se partagent la première place

Exercice renouvelé en 2023 : les consommateurs ont une nouvelle fois sélectionné les meilleurs établissements hypothécaires et compagnies d'assurance, leur attribuant la note Comparis. Six assureurs sont en tête du classement des caisses maladie : Agrisano, Aquilana, Concordia, Sanitas, Swica-Provita et Swica. Concernant l'assurance auto, ce sont les personnes assurées à la Mobilière et à la Vaudoise les plus satisfaites. L'assurance ménage la mieux notée reste La Mobilière. Les établissements hypothécaires les mieux notés sont la Banque Cantonale des Grisons et la Banque Cantonale de Thurgovie. Tels sont les résultats de l'enquête représentative de comparis.ch conduite annuellement.

Zurich, le 8 juin 2023 – Une fois par an, le comparateur en ligne comparis.ch s'enquiert de la satisfaction des Suissesses et des Suisses vis-à-vis de leur caisse maladie, de leur assurance auto, de leur assurance ménage et responsabilité civile privée ainsi que de leur établissement hypothécaire. Pour ce faire, Comparis réalise un sondage représentatif et enquête sur différentes dimensions de la satisfaction client. Ce sondage constitue la base de la Note Comparis.

Les mêmes dimensions sont relevées pour tous les produits, à savoir le rapport qualité/prix, les prestations : qualité et service, l'information/communication/transparence, la praticité des canaux et points de contact, l'innovation et la satisfaction globale.

Caisse maladie

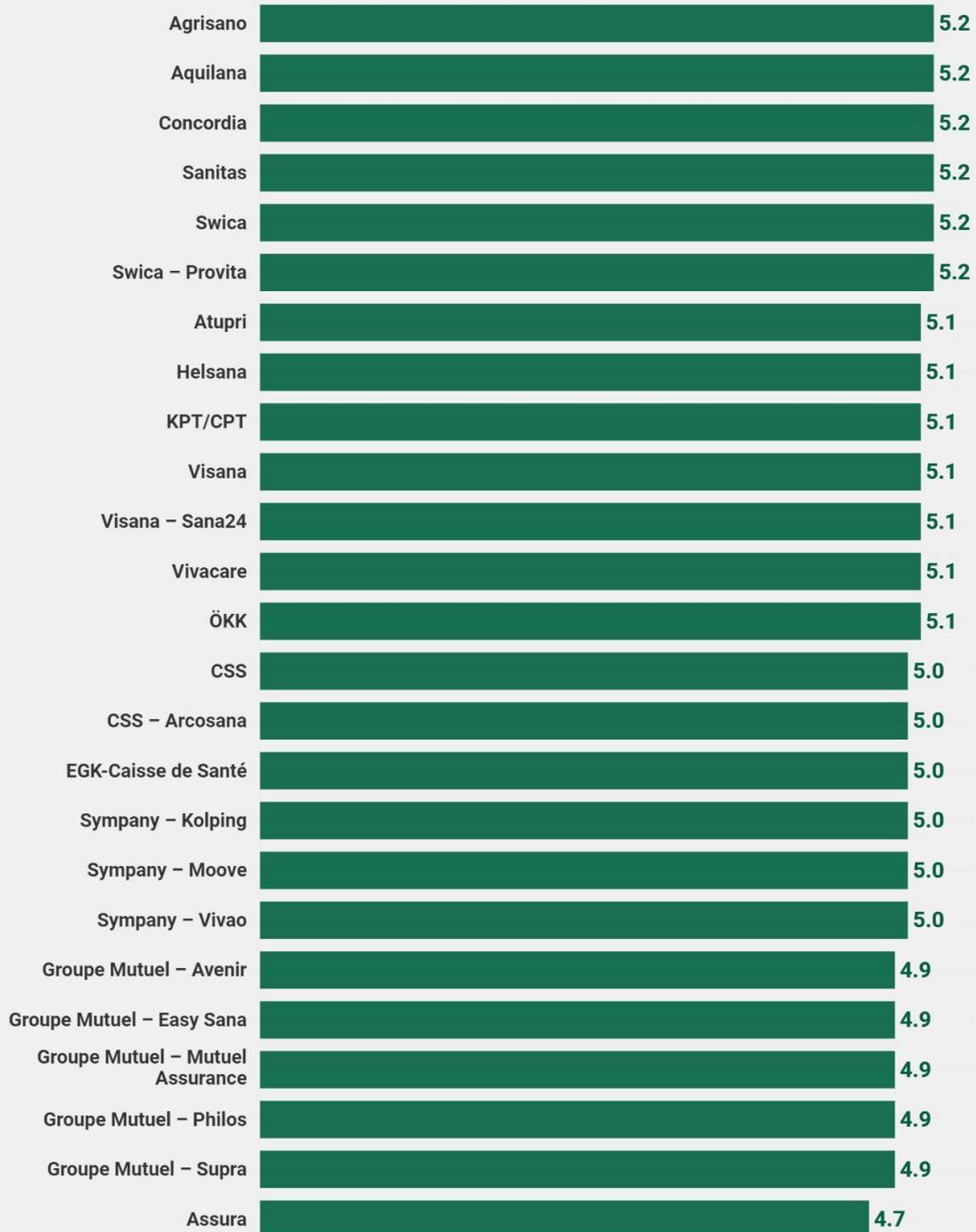
En 2023, six assureurs-maladie ont obtenu une évaluation globale de 5,2 pour leur assurance de base obligatoire : Agrisano (année précédente 5,0), Aquilana (année précédente 5,2), Concordia (année précédente 5,0), Sanitas (année précédente 5,0), Swica-Provita (année précédente 5,1) et Swica (année précédente 5,1).

Sept caisses maladie occupent la deuxième place avec une note de 5,1 : Atupri (année précédente 4,8), Helsana (année précédente 5,0), CPT (année précédente 5,1), ÖKK (année précédente 4,9) et le groupe Visana (année précédente 5,1) avec Visana, Visana – Sana24 et Visana – Vivacare.

La troisième place avec une note de 5,0 revient aux cinq assureurs CSS (année précédente 4,9), EGK-Caisse de Santé (année précédente 4,9) et aux trois assurances Sympany (année précédente 5,0) Kolping, Moove et Vivao. L'évaluation a porté sur 25 caisses maladie, qui ont obtenu des notes allant de 4,7 (Assura) à 5,2.

Assurance maladie de base

Notes Comparis des prestataires de l'assurance de base



Source : enquête représentative réalisée par l'institut de sondage et d'études de marché innofact (3500 personnes interrogées, mars 2023).

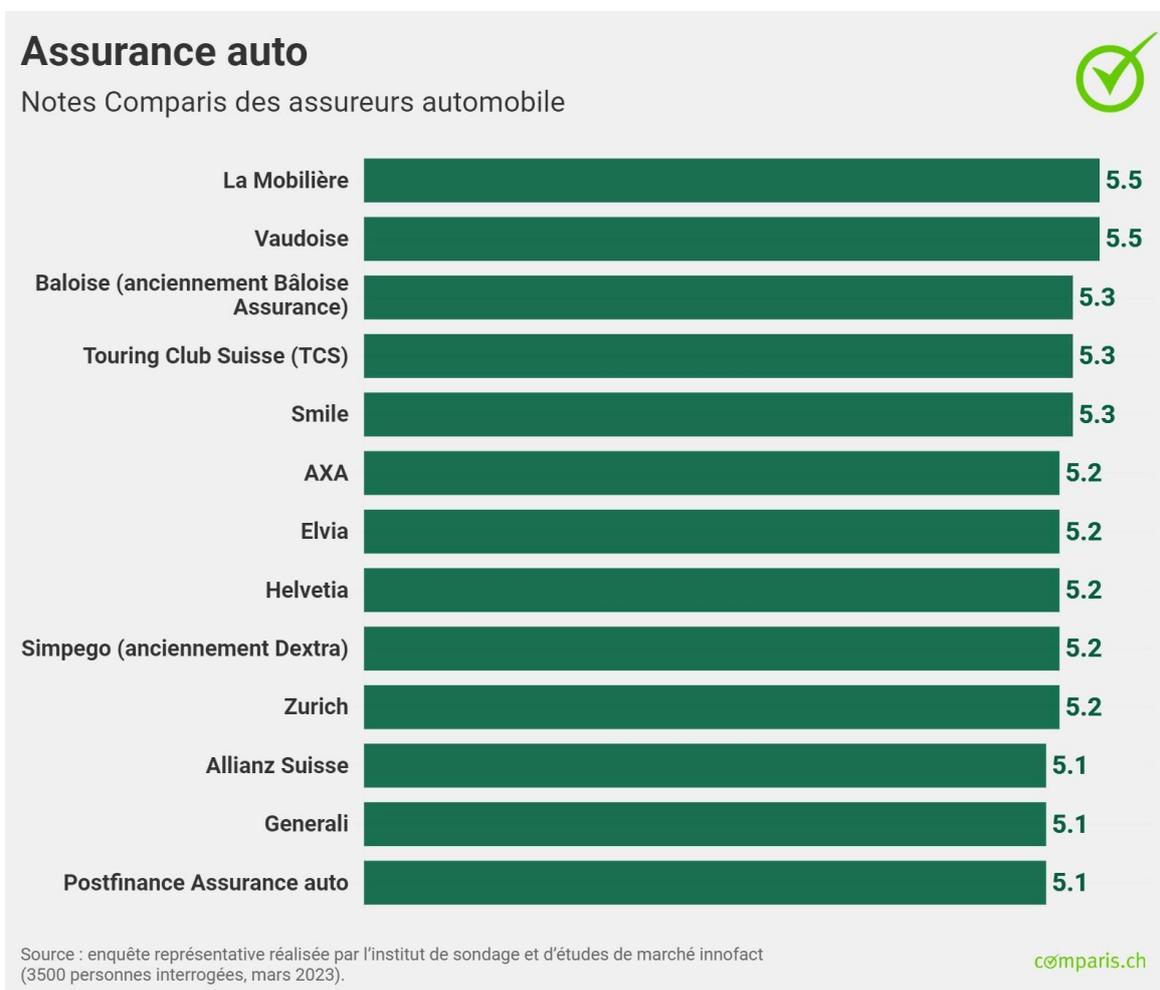
comparis.ch

[Vers le graphique \(code d'intégration en annexe\)](#)

La Mobilière et Vaudoise sont les assureurs auto les mieux notés

Vaudoise (année précédente 5,2) partage la tête du classement des assurances auto avec La Mobilière (année précédente 5,4) avec une note de 5,5. En deuxième position, on trouve Baloise Assurance avec 5,3 (année précédente 5,2), Smile (année précédente 5,1) et le Touring Club Suisse (année précédente 5,2).

Les cinq prestataires suivants complètent le podium avec la note de 5,2 : AXA (année précédente 5,1), Elvia by Allianz (année précédente 5,0), Helvetia (année précédente 5,1), Simpego (année précédente 5,1) et Zurich (année précédente 5,1). L'évaluation a porté sur 13 assureurs automobile, qui ont obtenu une note de 5,1 (Post Finance) à 5,5.



[Vers le graphique \(code d'intégration en annexe\)](#)

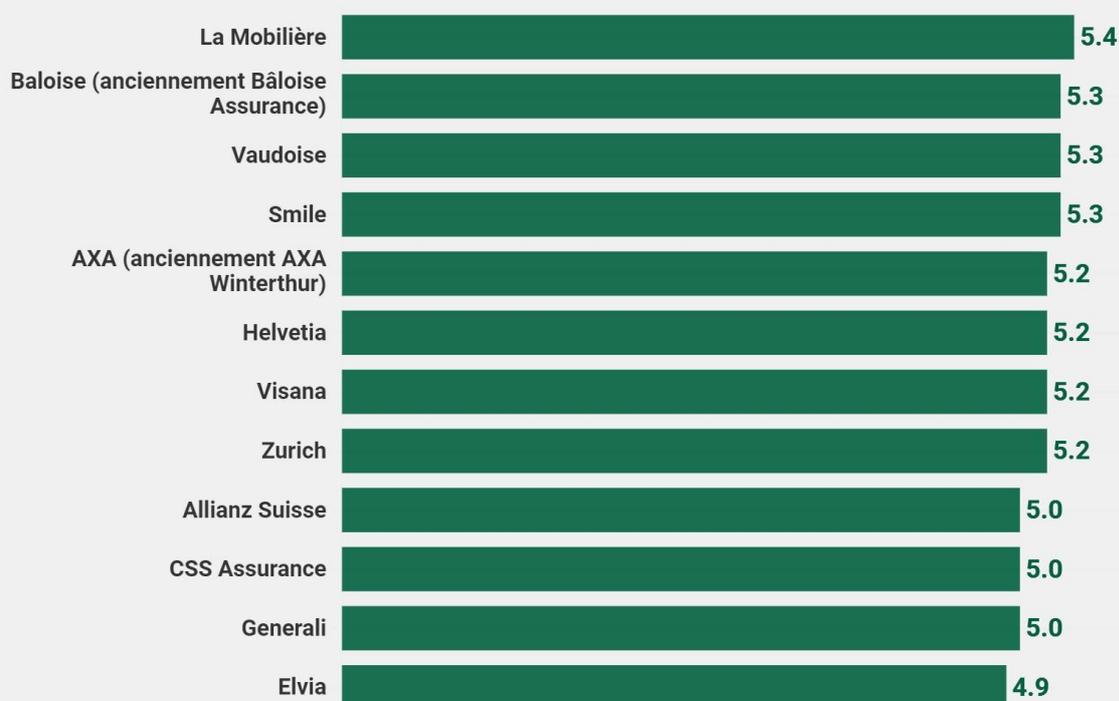
Assurance ménage et RC privée : La Mobilière reste en tête

Avec une note globale de 5,4, La Mobilière domine la catégorie assurance ménage et responsabilité civile privée (année précédente 5,3). Les trois assureurs Baloise (année précédente 5,1), Smile (année précédente 5,0) et Vaudoise (année précédente 5,1) se partagent la deuxième place avec une note de 5,3.

La troisième place revient à AXA (année précédente 5,0), Helvetia (année précédente 5,1), Visana (année précédente 5,2) et Zurich (année précédente 5,0) avec une note de 5,2. L'évaluation a porté sur 12 prestataires d'assurance ménage et RC privée.

Assurance ménage et responsabilité civile privée

Notes Comparis des prestataires d'assurance ménage et responsabilité civile privée



Source : enquête représentative réalisée par l'institut de sondage et d'études de marché innofact (3500 personnes interrogées, mars 2023).

comparis.ch

[Vers le graphique \(code d'intégration en annexe\)](#)

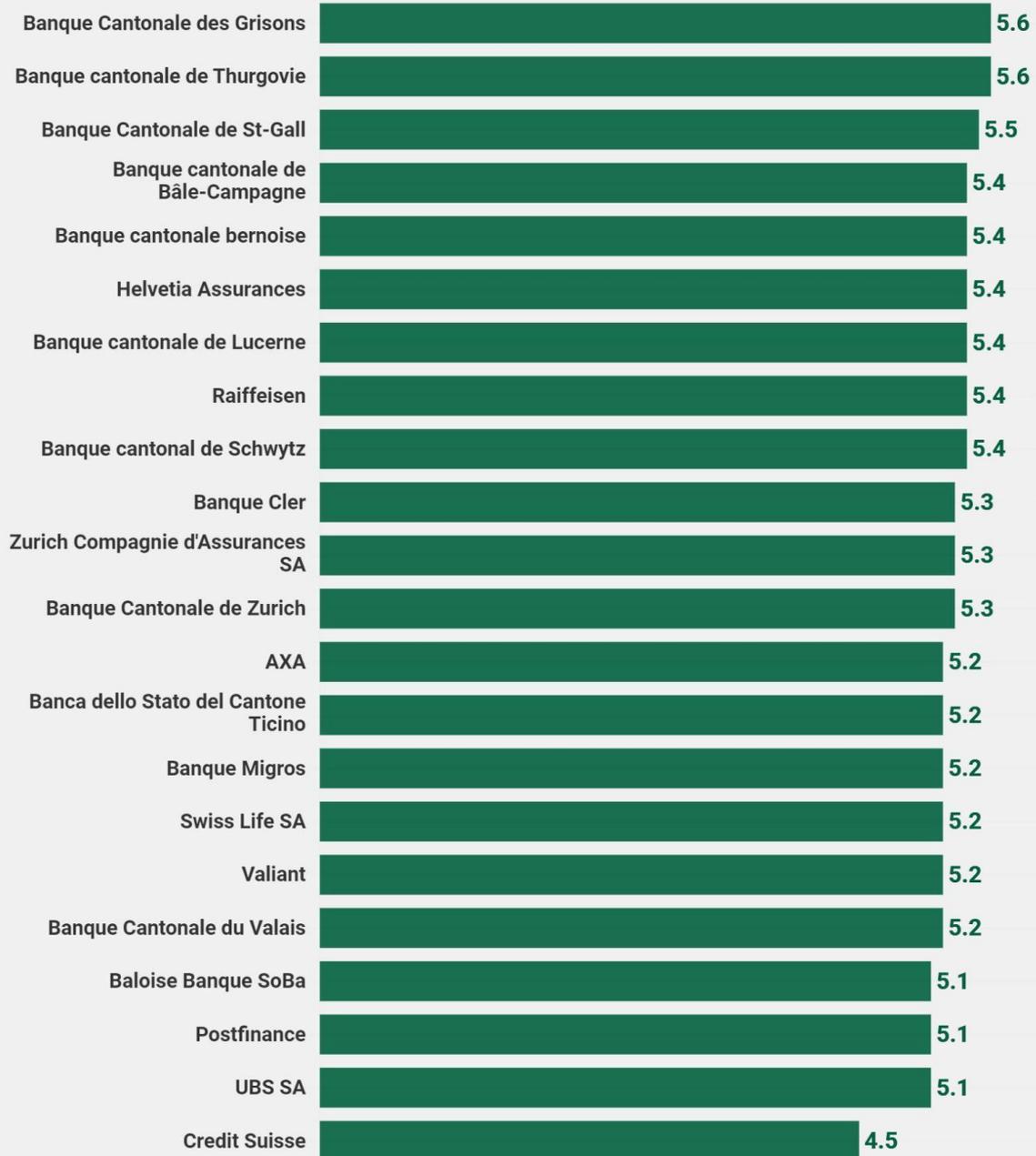
Prestataires hypothécaires : la Banque Cantonale des Grisons et la Banque Cantonale de Thurgovie se partagent la première place

La satisfaction client des établissements hypothécaires a également été étudiée. Avec une note de 5,6, la Banque Cantonale des Grisons (année précédente 5,3) et la Banque Cantonale de Thurgovie (année précédente 5,4) se classent en tête. La Banque Cantonale de St-Gall arrive en deuxième position (année précédente 5,3).

La troisième place, avec la note de 5,4, est occupée par les six établissements hypothécaires suivants : Banque cantonale de Bâle-Campagne (année précédente 5,2), Banque cantonale bernoise (année précédente 5,3), Helvetia Assurances (année précédente 4,8), Banque cantonale de Lucerne (année précédente 5,4), Raiffeisen (année précédente 5,3) et Banque cantonale de Schwytz (aucune note l'année précédente). L'évaluation a porté sur 22 établissements hypothécaires, qui ont obtenu des notes de 4,5 (Credit Suisse) à 5,6.

Hypothèques

Notes Comparis des établissements hypothécaires.



Source : enquête représentative réalisée par l'institut de sondage et d'études de marché innofact (3500 personnes interrogées, mars 2023).

comparis.ch

[Vers le graphique \(code d'intégration en annexe\)](#)

Méthode

comparis.ch effectue chaque année un sondage sur la satisfaction client à l'égard de différents prestataires dans les catégories assurance maladie de base, assurance automobile, assurance ménage et responsabilité civile ainsi que dans la catégorie hypothèques. L'enquête est menée conjointement avec Intervista. En mai 2023, 3500 personnes de Suisse alémanique, de Suisse romande et du Tessin ont été interrogées en ligne par l'institut de sondage Intervista, livrant au total 21 000 évaluations sur des assureurs (chaque personne pouvant donner son avis sur un prestataire dans chaque catégorie).

comparis.ch attribue les notes suivant le système de notation scolaire suisse dans lequel 6 correspond à la meilleure note et 1 à la plus mauvaise. Les dimensions suivantes sont évaluées pour tous les produits : 1 rapport qualité/prix, 2 prestations : qualité et service, 3 informations/communication/transparence, 4 praticabilité des canaux et points de contact, 5 satisfaction globale. Une valeur moyenne pondérée est calculée à partir des critères 1 à 4 plus 5.

Pour plus d'informations :

Andrea Auer

Porte-parole

Téléphone +41 79 456 73 00

Courriel : media@comparis.ch

[comparis.ch](https://www.comparis.ch)

Annexe

Code d'intégration de l'infographie

« Assurance maladie de base »

```
<iframe src='https://flo.uri.sh/visualisation/14044934/embed' title='Interactive or visual content'  
class='flourish-embed-iframe' frameborder='0' scrolling='no' style='width:100%;height:600px;'  
sandbox='allow-same-origin allow-forms allow-scripts allow-downloads allow-popups allow-  
popups-to-escape-sandbox allow-top-navigation-by-user-activation'></iframe>
```

« Assurance auto »

```
<iframe src='https://flo.uri.sh/visualisation/14044859/embed' title='Interactive or visual content'  
class='flourish-embed-iframe' frameborder='0' scrolling='no' style='width:100%;height:600px;'  
sandbox='allow-same-origin allow-forms allow-scripts allow-downloads allow-popups allow-  
popups-to-escape-sandbox allow-top-navigation-by-user-activation'></iframe>
```

« Assurance ménage et responsabilité civile privée »

```
<iframe src='https://flo.uri.sh/visualisation/14044821/embed' title='Interactive or visual content'  
class='flourish-embed-iframe' frameborder='0' scrolling='no' style='width:100%;height:600px;'  
sandbox='allow-same-origin allow-forms allow-scripts allow-downloads allow-popups allow-  
popups-to-escape-sandbox allow-top-navigation-by-user-activation'></iframe>
```

« Hypothèques »

```
<iframe src='https://flo.uri.sh/visualisation/14044662/embed' title='Interactive or visual content'  
class='flourish-embed-iframe' frameborder='0' scrolling='no' style='width:100%;height:600px;'  
sandbox='allow-same-origin allow-forms allow-scripts allow-downloads allow-popups allow-  
popups-to-escape-sandbox allow-top-navigation-by-user-activation'></iframe>
```

À propos de comparis.ch

Avec plus de 80 millions de visites par an, comparis.ch compte parmi les sites Internet les plus consultés de Suisse. L'entreprise compare les tarifs et les prestations des caisses maladie, des assurances, des banques et des opérateurs télécom. Elle présente aussi la plus grande offre en ligne de Suisse pour l'automobile et l'immobilier. Avec ses comparatifs détaillés et ses analyses approfondies, elle contribue à plus de transparence sur le marché. comparis.ch renforce ainsi l'expertise des consommatrices et des consommateurs à la prise de décision. L'entreprise a été fondée en 1996 par l'économiste Richard Eisler.