

Communiqué de presse

Comparis publie les résultats 2024 de son nouveau label de satisfaction clientèle

Label Comparis : victoire de la Mobilière dans deux catégories

Exercice renouvelé en 2024 : les consommatrices et les consommateurs ont une nouvelle fois sélectionné les meilleurs établissements hypothécaires et compagnies d'assurance, leur attribuant la note Comparis. Depuis près de 20 ans, Comparis crée de la transparence et permet de comparer avec un système de notation éprouvé. Cette année, Comparis introduit pour la première fois un label de qualité développé sur cette base, le label Comparis, attribué en fonction de la satisfaction clientèle. Il se décline en trois versions : platine, or et argent. ÖKK arrive en tête du classement des assurances maladie. En matière d'assurance automobile, c'est chez la Mobilière que la clientèle trouve le plus haut niveau de satisfaction. La Mobilière arrive également en tête dans la catégorie assurance inventaire du ménage et responsabilité civile privée. Raiffeisen et la banque cantonale de Saint-Gall arrivent en tête du classement des établissements hypothécaires. Au titre de cette performance, ces prestataires reçoivent le label d'or. En 2024, la plus haute distinction, le label platine, n'a été décerné dans aucune catégorie.

Zurich, le 2 juillet 2024 – Une fois par an, le comparateur en ligne comparis.ch s'enquiert de la satisfaction des Suissesses et des Suisses à l'égard de leur assurance maladie, de leur assurance inventaire du ménage et responsabilité civile privée, de leur assurance automobile et de leur établissement hypothécaire. Pour ce faire, Comparis réalise un sondage indépendant auprès d'un panel représentatif et enquête sur différents critères de la satisfaction clientèle. Cette année, un panel inédit élargi à 4500 personnes a été interrogé. Pour une meilleure transparence, le label d'argent est désormais décerné à partir de la note de 5, le label d'or, de 5,2 à 5,4 et le label de platine, à partir de 5,5. En 2024, aucune entreprise n'a reçu le label de platine.

Les mêmes critères sont évalués pour tous les produits, à savoir 1) le rapport qualité-prix, 2) la qualité et le service, 3) la communication et la transparence, et 4) les points de contact et les échanges. Pour chacun de ces aspects, les entreprises qui obtiennent la meilleure note reçoivent désormais une distinction supplémentaire.

Victoire d'ÖKK dans la catégorie des assurances maladie

En 2024, ÖKK a obtenu la meilleure évaluation pour son assurance de base obligatoire et se voit ainsi décerner le label d'or (note actuelle : 5,2, note l'année précédente : 5,1). La 2^e place est occupée par Swica (note actuelle : 5,1, note l'année précédente : 5,2), qui a reçu le label d'argent. Se hissent à la 3^e place, toujours dans la catégorie argent, Agrisano (note actuelle : 5,0, note l'année précédente : 5,2), Aquilana (note actuelle : 5,0, note l'année précédente : 5,2), Concordia (note actuelle : 5,0, note l'année précédente : 5,2), Helsana (note actuelle : 5,0, note l'année précédente : 5,2), KPT (note actuelle : 5,0, note l'année précédente : 5,1), Sana24 (note actuelle : 5,0, note l'année précédente : 5,1), Visana (note actuelle : 5,0, note l'année précédente : 5,1) et Vivacare (note actuelle : 5,0, note l'année précédente : 5,1).

Entreprises victorieuses dans chacun des critères pris séparément : qualité et service : ÖKK ; communication et transparence : ÖKK ; points de contact et échanges : ÖKK. Pour le critère

rapport qualité-prix, aucune des entreprises visées par le sondage n'a obtenu une note supérieure à 5.

L'évaluation a porté sur 21 caisses maladie, qui ont obtenu des notes allant de 4,6 (Assura) à 5,2 (ÖKK).

Assurance maladie de base		
Labels et notes Comparis des prestataires d'assurance de base		
Opérateur	Label	Note Comparis
ÖKK	Or	5.2
Swica	Argent	5.1
Agrisano	Argent	5.0
Aquilana	Argent	5.0
Concordia	Argent	5.0
Helsana	Argent	5.0
KPT	Argent	5.0
Visana – Sana24	Argent	5.0
Visana	Argent	5.0
Visana – Vivacare	Argent	5.0
Atupri	-	4.9
CSS	-	4.9
EGK-Caisse de Santé	-	4.9
Sanitas	-	4.9
Sympany	-	4.9
Groupe Mutuel – Avenir	-	4.8
Groupe Mutuel – Easy Sana	-	4.8
Groupe Mutuel – Mutuel Assurance	-	4.8
Groupe Mutuel – Philos	-	4.8
Groupe Mutuel – Supra	-	4.8
Assura	-	4.6

Source : enquête représentative réalisée par l'institut de sondage et d'études de marché Innofact (4500 personnes interrogées, mai 2024). [comparis.ch](https://www.comparis.ch)

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

La Mobilière sacrée meilleure assurance automobile

En 2024, la Mobilière a obtenu la meilleure note pour son assurance automobile et décroche ainsi le label d'or (note actuelle : 5,4, note l'année précédente : 5,5). La 2^e place est occupée par Vaudoise, qui se positionne également dans la catégorie or (note actuelle : 5,3, note l'année précédente : 5,5). Les prestataires Baloise (note actuelle : 5,2, note l'année précédente : 5,3) et Smile (note actuelle : 5,2, note l'année précédente : 5,3) se partagent la 3^e place et remportent tous deux le label d'or.

La Mobilière s'est également vu attribuer les meilleures notes pour chaque critère pris séparément, remportant toutes les victoires.

L'évaluation a porté sur 12 assureurs automobiles, qui ont obtenu des notes de 5,0 (Simpego) à 5,4 (la Mobilière).

Assurance auto 		
Labels et notes Comparis des assureurs automobile		
Opérateur	Label	Note Comparis
La Mobilière	Or	5.4
Vaudoise	Or	5.3
Baloise (anciennement Bâloise Assurance)	Or	5.2
Smile	Or	5.2
AXA	Argent	5.1
Allianz Suisse	Argent	5.1
Elvia	Argent	5.1
Helvetia	Argent	5.1
Touring Club Suisse (TCS)	Argent	5.1
Zurich	Argent	5.1
Generali	Argent	5.0
Simpego (anciennement Dextra)	Argent	5.0

Source : enquête représentative réalisée par l'institut de sondage et d'études de marché Innofact (4500 personnes interrogées, mai 2024). [comparis.ch](https://www.comparis.ch)

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

Assurance inventaire du ménage et RC privée : la Mobilière toujours en tête

En 2024, la Mobilière a obtenu la meilleure note pour son assurance inventaire du ménage et responsabilité civile privée et décroche ici aussi le label d'or (note actuelle : 5,3, note l'année précédente : 5,4). Le 2^e place – également dans la catégorie or – est occupée par Vaudoise (note actuelle : 5,2, note l'année précédente : 5,3). Axa (note actuelle : 5,1, note l'année précédente : 5,2) et Helvetia (note actuelle : 5,1, note l'année précédente : 5,2) occupent la 3^e place du classement et se positionnent dans la catégorie argent.

Entreprises victorieuses dans chacun des critères pris séparément : rapport qualité-prix : la Mobilière et Smile ; qualité et service : la Mobilière ; communication et transparence : la Mobilière ; points de contact et échanges : la Mobilière.

L'évaluation a porté sur 12 assureurs inventaire du ménage et responsabilité civile privée, qui ont obtenu des notes allant de 4,8 (Elvia) à 5,3 (la Mobilière).

Opérateur	Label	Note Comparis
La Mobilière	Or	5.3
Vaudoise	Or	5.2
AXA	Argent	5.1
Helvetia	Argent	5.1
Zurich	Argent	5.1
Smile	Argent	5.1
Allianz Suisse	Argent	5.0
Baloise (anciennement Bâloise Assurance)	Argent	5.0
Generali	Argent	5.0
Visana	Argent	5.0
CSS	-	4.8
Elvia	-	4.8

Source : enquête représentative réalisée par l'institut de sondage et d'études de marché Innofact (4500 personnes interrogées, mai 2024). 

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

Hypothèques : Raiffeisen et la banque cantonale de Saint-Gall se partagent la première place

En 2024, ce sont Raiffeisen (note actuelle : 5,3, note l'année précédente : 5,4) et la banque cantonale de Saint-Gall (note actuelle : 5,3, note l'année précédente : 5,5) qui obtiennent la meilleure note pour leurs prêts hypothécaires. Ces prestataires remportent le label d'or. La banque cantonale d'Argovie (note actuelle : 5,2, note l'année précédente : n. a.) et la banque cantonale de Bâle-Campagne (note actuelle : 5,2, note de l'année précédente : 5,4) se partagent la 2^e place, elles aussi dans la catégorie or. La banque cantonale bernoise (note actuelle : 5,1, note l'année précédente : 5,4) et la banque cantonale de Zurich (note actuelle : 5,1, note l'année précédente : 5,3) occupent la 3^e place du classement et se positionnent dans la catégorie argent.

Entreprises victorieuses dans chacun des critères pris séparément : rapport qualité-prix : banque cantonale de Saint-Gall ; qualité et service : banque cantonale de Saint-Gall ; communication et transparence : banque cantonale de Saint-Gall et Raiffeisen ; points de contact et échanges : banque cantonale d'Argovie, Raiffeisen et banque cantonale de Bâle-Campagne.

L'évaluation a porté sur 13 établissements hypothécaires, qui ont obtenu des notes de 4,9 (Credit Suisse et Postfinance) à 5,3 (Raiffeisen et banque cantonale de Saint-Gall).

Hypothèques		
Labels et notes Comparis des établissements hypothécaires		
Opérateur	Label	Note Comparis
Raiffeisen	Or	5.3
Banque cantonale de St-Gall	Or	5.3
Banque cantonale d'Argovie	Or	5.2
Banque cantonale de Bâle-Campagne	Or	5.2
Banque cantonale bernoise	Argent	5.1
Banque cantonale de Zurich	Argent	5.1
AXA	Argent	5.0
Banque cantonale de Lucerne	Argent	5.0
Banque Migros	Argent	5.0
UBS	Argent	5.0
Banque cantonale du Valais	Argent	5.0
Credit Suisse	-	4.9
Postfinance	-	4.9

Source : enquête représentative réalisée par l'institut de sondage et d'études de marché Innofact (4500 personnes interrogées, mai 2024). [comparis.ch](https://www.comparis.ch)

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

Méthode

comparis.ch effectue annuellement un sondage indépendant sur la satisfaction des clientes et des clients à l'égard des prestataires d'assurance dans les catégories assurance maladie de base, assurance automobile, assurance inventaire du ménage et responsabilité civile privée ainsi que dans la catégorie hypothèques.

L'enquête est menée auprès d'un panel représentatif de l'institut de sondage Innofact qui, en mai 2024, a interrogé en ligne 4500 personnes de Suisse alémanique, de Suisse romande et du Tessin.

Ont été évalués les critères suivants : 1) le rapport qualité-prix, 2) les points de contact et les échanges, 3) la qualité et le service et 4) l'information et la transparence. Chaque participant·e a accordé une note comprise entre 1 (la plus basse) et 6 (excellent). La satisfaction globale à l'égard de l'entreprise est également évaluée – toujours sur une échelle de 1 à 6. Une valeur moyenne pondérée a été calculée à partir de ces quatre critères et de la satisfaction globale.

Le nouveau label Comparis récompense les prestataires ayant obtenu les meilleures évaluations :

Prestataires ayant obtenu une note Comparis de 5,5 ou plus : platine

Prestataires ayant obtenu une note Comparis de 5,2 à 5,4 : or

Prestataires ayant obtenu une note Comparis de 5,0 à 5,1 : argent

En outre, les entreprises affichant les meilleurs résultats pour chacun des quatre critères pris séparément sont récompensées.

Pour plus d'informations :

Adi Kolecic

Porte-parole

Téléphone : +41 44 360 53 91

Courriel : media@comparis.ch

fr.comparis.ch

Annexe

Codes d'intégration des graphiques

« Assurance maladie de base »

iframe:

```
<iframe src='https://flo.uri.sh/visualisation/18537389/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>
```

script:

```
<div class="flourish-embed flourish-table" data-src="visualisation/18537389?1068018"><script src="https://public.flourish.studio/resources/embed.js"></script></div>
```

« Assurance automobile »

iframe:

```
<iframe src='https://flo.uri.sh/visualisation/18537653/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>
```

script:

```
<div class="flourish-embed flourish-table" data-src="visualisation/18537653?1068018"><script src="https://public.flourish.studio/resources/embed.js"></script></div>
```

« Assurance ménage et responsabilité civile privée »

iframe:

```
<iframe src='https://flo.uri.sh/visualisation/18537847/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>
```

script:

```
<div class="flourish-embed flourish-table" data-src="visualisation/18537847?1068018"><script src="https://public.flourish.studio/resources/embed.js"></script></div>
```

« Hypothèques »

iframe:

```
<iframe src='https://flo.uri.sh/visualisation/18539568/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>
```

script:

```
<div class="flourish-embed flourish-table" data-src="visualisation/18539568?1068018"><script src="https://public.flourish.studio/resources/embed.js"></script></div>
```

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 de télécommunications. 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. Il s'agit d'une société privée. Aujourd'hui encore, Comparis appartient majoritairement à son fondateur. Aucune autre entreprise ni l'État ne détient de participation dans Comparis.