

Etude sur la qualité des prestations de services de diverses catégories en Belgique

En collaboration avec



guides-123.be

Introduction

- En juillet 2009 et en collaboration avec Leuvenresearch.be, nous avons mené une enquête pour recueillir les données sur la qualité des services offerts dans un large éventail de catégories.
- L'objectif de cette étude est de fournir aux consommateurs une information juste et objective dans un vaste nombre de catégories. Nous espérons que vous serez en mesure d'utiliser cette information pour choisir le meilleur fournisseur ou prestataire pour vous.
- A ce jour, nous avons recueilli les informations de 2012 consommateurs néerlandophones.

• Méthodologie (1)

Nous avons recueilli les données pour les catégories de produits suivantes :

1. Gsm
2. Carte de crédit
3. Assurance vie
4. Prêt
5. Assurance voiture
6. Internet
7. Electricité
8. Crédit logement
9. Epargne
10. Assurance habitation
11. Télévision

Et avons posé les questions suivantes
(A droite de cette liste)

1. Quel est votre fournisseur de XXX?
Inscrivez ici un seul opérateur, même si cela s'applique à plusieurs marques.

2. Comment évalueriez-vous votre fournisseur de XXX sur les points suivants?

	Mauvais	Raisnable	Neutre	Bon	Excellent
Qualité générale	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Service clients	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Courtoisie/amabilité	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Rapport qualité/prix	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

3. Pouvez-vous donner un élément positif de ce fournisseur de XXX?

4. Pouvez-vous donner un élément négatif de ce fournisseur de XXX?

5. Conseilleriez-vous ce fournisseur de XXX à vos amis/vos connaissances/votre famille?
 Sûrement pas Peut-être Probablement Absolument

6. Avez-vous quelques conseils ou remarques que vous souhaiteriez communiquer aux autres consommateurs concernant ce fournisseur de XXX?

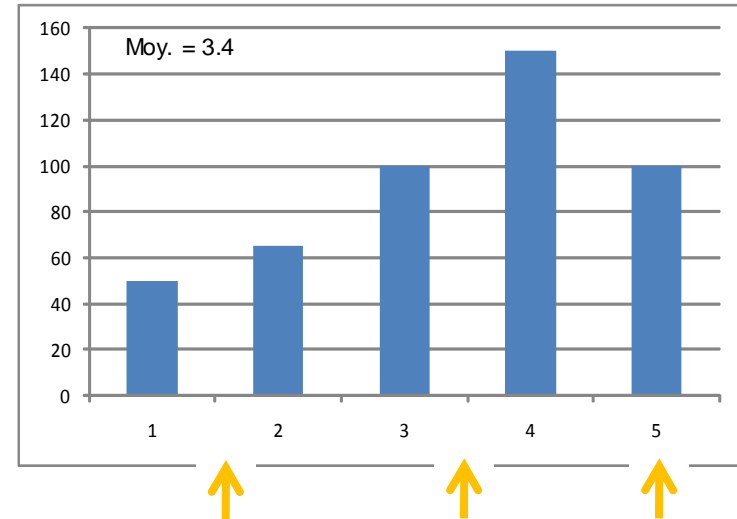
• Méthodologie (2)

Pour rendre les évaluations les plus utiles possible, nous avons convertis les scores bruts en évaluations sous forme d'étoiles.

1 étoile	Mauvais
2 étoiles	En-dessous de la moyenne
3 étoiles	Moyenne
4 étoiles	Au-dessus de la moyenne
5 étoiles	Excellent

• **Un exemple simple** : Supposons que vous vouliez acheter une voiture de luxe. Vous avez cinq marques qui vous offrent une belle voiture de luxe avec aucunes différences significatives dans les prix parmi ces marques. Comment choisissez-vous la meilleure voiture parmi les cinq proposées ? Voici où le concept des évaluations sous forme d'étoiles vient vous éclairer. Il s'agit de standardiser les voitures sur une base commune (dans ce cas, le prix) et évaluer les voitures sur base de leurs performances (par exemple : est-ce que la performance d'une voiture particulière en vaut le prix ?)

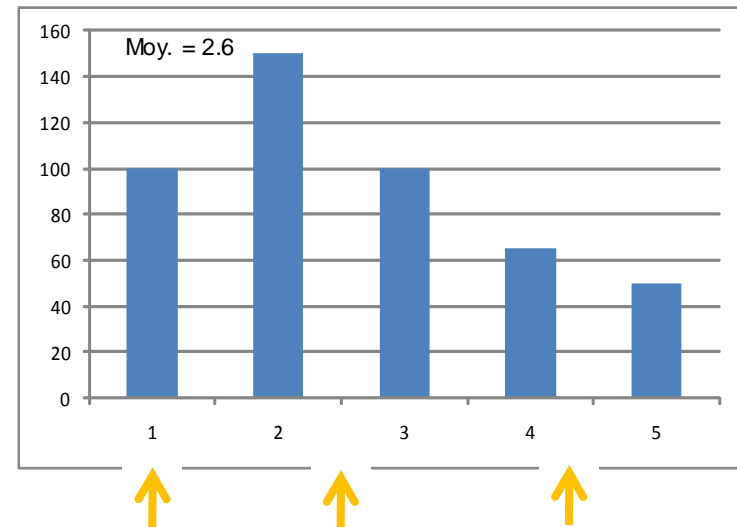
Cela signifie que l'évaluation sous formes d'étoiles évalue toujours la qualité relative des différents fournisseurs.



Etoile 1

Etoile 3

Etoile 5



Etoile 1

Etoile 3

Etoile 5

Comparer les assurances auto

Nombre de réponses: 811

Nom de l'entreprise	Nombre de réponses	appréciation moyenne (en étoiles)							
		Recommander à un ami	Qualité générale	Services à la clientèle	Courtoisie / convivialité	Disponibilité	Connaissances du personnel	Taux	Rapport qualité / prix
Actel	10	3.7	3.4	3.5	3.6	3.2	3.3	3.5	4.2
Allianz Belgium	15	4.0	3.8	3.8	3.8	3.7	3.9	4.1	4.0
Amazon Insurance	2	4.2	3.6	4.4	4.3	3.8	3.6	3.7	4.0
Argenta	17	3.4	3.3	3.7	3.6	3.1	3.3	3.7	3.6
AXA Belgium	142	3.6	3.6	3.7	3.7	3.7	3.7	3.6	3.6
De Verenigde Verzekerden	18	3.9	3.4	3.8	3.6	3.8	3.7	3.7	3.3
Delta Lloyd Life	2	2.1	2.0	2.3	2.1	3.1	3.6	3.1	2.2
Dexia Insurance Belgium	19	3.6	3.5	3.7	3.6	3.7	3.4	3.7	3.7
Ethias	98	4.0	3.8	3.6	3.5	3.3	3.5	3.8	3.9
FIDEA	14	3.4	3.1	3.5	3.6	3.6	3.5	3.1	3.5
Fortis Insurance Belgium	97	3.4	3.4	3.5	3.5	3.6	3.4	3.6	3.4
FB Verzekeringen	6	3.7	3.8	3.9	3.8	4.4	3.6	3.7	3.2
Generali Belgium	17	3.8	3.4	3.7	3.9	3.8	4.0	3.7	3.6
ING Non-life Belgium	8	3.7	3.4	3.3	3.3	3.5	3.4	3.4	4.1
KBC Verzekeringen	137	3.6	3.7	3.8	3.9	3.9	3.8	3.8	3.4
Mercator Verzekeringen	58	3.5	3.4	3.6	3.6	3.5	3.5	3.5	3.4
Nateus NV	23	3.8	3.7	3.6	3.3	3.4	3.5	3.4	3.9
Optimco	4	4.2	3.2	3.4	3.2	3.8	3.3	3.3	4.0
P&V Verzekeringen	17	4.2	4.0	4.1	4.0	4.1	4.0	3.8	4.1
Piette en Partners	3	4.0	4.1	3.2	3.2	4.4	3.2	4.1	4.3
Touring Verzekeringen	23	3.1	2.9	2.6	2.7	2.5	2.9	2.9	3.8
VIVIUM	23	3.6	3.7	4.0	3.9	3.8	3.7	3.8	3.7
Inter Partner Assistance	1	3.5	3.6	3.7	3.5	2.4	2.2	3.7	4.0
Justitia	1	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
C.D.A. Assurances	1	2.1	2.0	1.0	1.0	1.0	1.0	2.4	1.6
Partners Verzekeringen	1	4.9	3.6	3.7	3.5	3.8	3.6	4.9	5.0
Servis	1	3.5	3.6	3.7	3.5	3.8	3.6	4.9	5.0
FB Verzekeringen	2	3.5	2.3	3.0	2.8	3.7	3.6	3.1	3.4
DAS Rechtsbijstand	1	3.5	3.6	3.7	3.5	3.8	3.6	3.7	4.0
ERGO Life NV	2	4.9	5.0	5.0	5.0	5.0	5.0	4.3	4.5
Nationale Suisse Verzekeringen	3	3.5	3.1	3.2	3.5	3.3	3.1	4.1	3.5
Korfina Insurance	1	4.9	5.0	3.7	3.5	2.4	3.6	3.7	5.0
DVV verzekeringen	22	3.6	3.9	3.9	3.9	3.9	3.9	4.1	3.8
Federale verzekeringen	6	3.5	3.6	3.7	3.8	3.8	3.8	3.7	4.0
Corona Direct	3	3.0	3.1	3.2	3.0	3.3	3.1	2.8	4.3
Europese goederen en reisbagage	1	3.5	5.0	5.0	5.0	5.0	5.0	4.9	4.0
Ethias Gemeen Recht	1	4.9	3.6	5.0	5.0	5.0	3.6	4.9	5.0
Autres	11	3.7	3.3	3.2	3.7	3.2	3.5	3.6	4.0
Moyenne	811	3.6	3.6	3.6	3.6	3.6	3.6	3.6	3.6

Plus d'informations...

Pour recevoir de plus amples informations sur cette étude

Prenez contact avec :

Ilona Delmarle pour guides-123.be : ilona@webjuicer.be

Les résultats complets ainsi que les remarques des consommateurs seront bientôt publiés sur le site 18pourcent.be.