

Moniteur des Branches Suisse

Satisfaction Client 2019 / 2020

Lauréat de la branche 2019 / 2020

ISTQ | Institut Suisse des Tests Qualité
Zurich
istq.ch

Lauréat de la branche Voiture & Transport

Branche	Lauréat	Score de Satisfaction Client (SSC)	Résultat
Service pneumatique	Pneu Egger	7,39	1ère Place
Service pneumatique	Migrol	7,23	Excellent
Service pneumatique	Adam Touring	7,15	Excellent
Garage	Garage plus	6,83	1ère Place
Garage	CarExpert	6,69	Top 3
Garage	le Garage	6,63	Top 3
Vente de pneumatique en ligne	reifendirekt.ch	7,76	1ère Place
Vente de pneumatique en ligne	pneu-egger.ch	7,41	Top 3
Vente de pneumatique en ligne	pneuexperte.ch	7,05	Top 3
Station-essence	Coop Pronto	7,97	1ère Place
Station-essence	Migrol	7,75	Top 3
Station-essence	Agrola	7,25	Top 3

Lauréat de la branche Santé

Branche	Lauréat	Score de Satisfaction Client (SSC)	Résultat
Pharmacie en ligne	zurrose.ch	8,11	1ère Place
Pharmacie en ligne	amavita.ch	7,94	Top 3
Pharmacie en ligne	onlineapotheke.ch	7,86	Top 3
Opticien (Filiale)	Fielmann	7,65	1ère Place
Opticien (Filiale)	Visilab	7,21	Excellent
Opticien (Filiale)	Mc Optic	6,98	Excellent
Appareils auditifs, prothèses auditives	Neuroth	7,38	1ère Place
Appareils auditifs, prothèses auditives	Amplifon	7,11	Excellent
Opticien en ligne	visilab.ch	7,20	1ère Place
Opticien en ligne	mcoptic.ch	6,98	Top 3

Lauréat de la branche Banques & Assurances (1)

Branche	Lauréat	Score de Satisfaction Client (SSC)	Résultat
Sociétés de fonds communs de placement	Raiffeisen	7,25	1ère Place
Sociétés de fonds communs de placement	UBS	6,71	Top 3
Sociétés de fonds communs de placement	Berner Kantonalbank	6,66	Top 3
Sociétés de fonds communs de placement	Swisscanto	6,53	Top 5
Sociétés de fonds communs de placement	Pictet Asset Management	6,52	Top 5
Banques cantonales	Zürcher Kantonalbank	7,50	1ère Place
Banques cantonales	Berner Kantonalbank	7,12	Top 3
Banques cantonales	Aargauische Kantonalbank	7,11	Top 3
Banques cantonales	Basellandschaftliche Kantonalbank	7,03	Top 5
Banques cantonales	Graubündner Kantonalbank	6,86	Top 5
Banques cantonales	St. Galler Kantonalbank	6,84	Excellent
Banques cantonales	Luzerner Kantonalbank	6,83	Excellent
Assurance santé complémentaire	Swica Krankenversicherung AG	7,24	1ère Place
Assurance santé complémentaire	Helsana Zusatzversicherungen AG	7,03	Top 3
Assurance santé complémentaire	CSS Versicherung AG	6,94	Top 3
Assurance santé complémentaire	Sanitas Privatversicherungen AG	6,72	Excellent

Lauréat de la branche Banques & Assurances (2)

Branche	Lauréat	Score de Satisfaction Client (SSC)	Résultat
Assurance vie	Schweizerische Mobiliar Lebensversicherungs-Gesellschaft AG	7,39	1ère Place
Assurance vie	AXA Leben AG	6,88	Top 3
Assurance vie	Swiss Life AG	6,83	Top 3
Assurance vie	Zürich Lebensversicherungs- Gesellschaft AG	6,66	Excellent
Banques nationales	Raiffeisen	7,57	1ère Place
Banques nationales	Migros Bank	7,17	Top 3
Banques nationales	PostFinance	6,98	Top 3
Banques nationales	Bank Cler	6,49	Top 5
Banques nationales	Valiant Bank AG	6,41	Top 5
Crédit de paiement échelonné	migrosbank.ch	7,11	1ère Place
Crédit de paiement échelonné	bank-now.ch / credit-now.ch	6,14	Excellent
Intermédiaire crédit particulier	Cashgate cashgate.ch	6,62	1ère Place

Lauréat de la branche Alimentation (1)

Branche	Lauréat	Score de Satisfaction Client (SSC)	Résultat
Magasin d'alimentation en ligne	LeShop.ch	7,69	1ère Place
Magasin d'alimentation en ligne	coopathome.ch	7,55	Excellent
Chocolatiers	Läderach	8,42	1ère Place
Chocolatiers	Confiserie Bachmann	7,87	Excellent
Chocolatiers en ligne	lindt.ch	8,14	1ère Place
Chocolatiers en ligne	spruengli.ch	8,09	Top 3
Chocolatiers en ligne	laederach.com	8,05	Top 3
Vendeur de vitamines en ligne	nu3.ch	7,84	1ère Place
Vendeur de vitamines en ligne	vitaminplus.ch	6,99	Excellent
Chaînes de boulangerie	JOWA	7,72	1ère Place
Chaînes de boulangerie	Steiner Beck	7,71	Excellent
Chaînes de boulangerie	Brezelkönig	7,64	Excellent
Magasin de proximité	Migrolino	7,99	1ère Place
Magasin de proximité	Coop to go	7,71	Excellent
Épicerie fine en ligne	foodist.ch	6,88	1ère Place

Lauréat de la branche Alimentation (2)

Branche	Lauréat	Score de Satisfaction Client (SSC)	Résultat
Détaillant alimentaire	Migros	8,47	1ère Place
Détaillant alimentaire	Coop	8,10	Top 3
Détaillant alimentaire	Landi	7,71	Top 3
Détaillant alimentaire	Denner	7,49	Excellent
Boutique bio en ligne	green-shop.ch	7,31	1ère Place
Boutique bio en ligne	evas-apples.ch	7,29	Excellent
Boutique d'épice en ligne	gwuerzhuesli.ch	8,35	1ère Place
Boutique de thé en ligne	teehaus.ch	7,99	1ère Place
Boutique de thé en ligne	london-tea.ch	7,48	Excellent
Boutique de station-essence	Migrolino	8,10	1ère Place
Boutique de station-essence	Coop Pronto	8,07	Top 3
Boutique de station-essence	Migrol Shops	7,92	Top 3

Lauréat de la branche Voyage

Branche	Lauréat	Score de Satisfaction Client (SSC)	Résultat
Portail de croisiériste	cruisecenter.ch	6,57	1ère Place
Portail de croisiériste	cruisetour.ch	6,35	Top 3
Portail de croisiériste	e-hoi.ch	6,33	Top 3
Agence de voyage	Kuoni	7,49	1ère Place
Agence de voyage	HotelPlan	7,36	Top 3
Agence de voyage	TUI	7,29	Top 3
Agence de voyage	FTI Touristik	7,20	Top5
Agence de voyage	Globetrotter	7,17	Top5
Agence de voyage	Helvetic Tours	7,16	Excellent
Agence de voyage - Supermarché	Migros Ferien	7,35	1ère Place
Agence de croisière fluviale	Excellence	7,79	1ère Place
Intermédiaire en croisière fluviale	Reisebüro Mittelthurgau	7,76	1ère Place
Croisiériste	MSC	7,61	1ère Place
Croisiériste	Aida	7,20	Excellent
Portails de voyage à la dernière minute	lastminute.ch	7,28	1ère Place
Portails de réservation de voyage	hotelplan.ch	7,44	1ère Place
Portails de réservation de voyage	holidaycheck.ch	7,29	Excellent

Lauréat de la branche Shopping, Mode & Lifestyle (1)

Branche	Lauréat	Score de Satisfaction Client (SSC)	Résultat
Centre commercial	Glattzentrum, Wallisellen (ZH)	7,58	1ère Place
Centre commercial	Sihlcity, Zürich	7,39	Top 3
Centre commercial	Shopping Arena, St. Gallen	7,37	Top 3
Centre commercial	Emmencenter, Emmen	7,34	Top 5
Centre commercial	Shopyland, Schönbühl	7,29	Top 5
Magasin de chaussures en ligne	dosenbach.ch	7,98	1ère Place
Magasin de chaussures en ligne	ochsner-shoes.ch	7,61	Top 3
Magasin de chaussures en ligne	ch-de.voegele-shoes.com	7,50	Top 3
Vente par correspondance en ligne	brack.ch	7,89	1ère Place
Vente par correspondance en ligne	interdiscount.ch	7,81	Top 3
Vente par correspondance en ligne	galaxus.ch	7,76	Top 3
Magasin d'habits pour enfants en ligne	tausendkind.ch	7,65	1ère Place
Bijoux fantaisie en ligne	bijouteria.ch	7,70	1ère Place
Bijoux fantaisie en ligne	urech.com	7,48	Excellent
Magasin de vêtements en ligne	zalando.ch	7,93	1ère Place
Magasin de vêtements en ligne	espritshop.ch	7,50	Top 3
Magasin de vêtements en ligne	lehner-versand.ch	7,45	Top 3
Magasin de vêtements en ligne	jelmoli-shop.ch	7,39	Top 5
Magasin de vêtements en ligne	globus.ch	7,38	Top 5
Magasin de vêtements en ligne	angela-bruderer.ch	7,34	Excellent

Lauréat de la branche Shopping, Mode & Lifestyle (2)

Branche	Lauréat	Score de Satisfaction Client (SSC)	Résultat
Joallerie en ligne	rhomborg.ch	7,40	1ère Place
Joallerie en ligne	christ-swiss.ch	7,40	Top 3
Joallerie en ligne	schmuck.ch	6,70	Top 3
Streetwear & Boardshops en ligne	doodah.ch	7,13	1ère Place
Streetwear & Boardshops en ligne	metroboutique.ch	7,11	Excellent
Magasin de sneakers en ligne	vans.ch	7,90	1ère Place
Magasin de sneakers en ligne	vans.ch	7,90	1ère Place
Magasin de sneakers en ligne	vans.ch	7,90	1ère Place
Magasin de jeans (Filiale)	Levis	7,83	1ère Place
Magasin de jeans (Filiale)	Blackout	7,05	Excellent
Boutique de lingerie	Calida	8,01	1ère Place
Boutique de lingerie	Beldona	7,90	Excellent
Magasin de jeans (en ligne)	jeans.ch	7,35	1ère Place
Magasin de jeans (en ligne)	jeans-factory.ch	6,97	Excellent
Magasin de chaussures	Dosenbach	7,72	1ère Place
Magasin de chaussures	Ochsner	7,68	Excellent
Magasin de chaussures	Voegele	7,39	Excellent
Livraison de fleurs en ligne	fleurop.ch	8,02	1ère Place
Livraison de fleurs en ligne	flower24.ch	6,91	Excellent
Coiffure	haar-werk	6,40	1ère Place

Lauréat de la branche Shopping, Mode & Lifestyle (3)

Branche	Lauréat	Score de Satisfaction Client (SSC)	Résultat
Coiffure	Hairstylist Pierre	6,36	Top 3
Coiffure	Gidor Coiffure	6,28	Top 3
Boutique de cosmétique (Filiale)	The Body Shop	7,52	1ère Place
Boutique de cosmétique (Filiale)	Marionnaud	7,51	Excellent
Joailliers	Bucherer	7,89	1ère Place
Joailliers	Juwelier Christ	7,59	Top 3
Joailliers	Swarovski	7,50	Top 3
Magasin de lentilles de contact en ligne	mrlens.ch	6,86	1ère Place
Magasin de lentilles de contact en ligne	lensvision.ch	6,80	Top 3
Magasin de lentilles de contact en ligne	discountlens.ch	6,72	Top 3
Détaillant prêt-à-porter	C&A	7,15	1ère Place
Détaillant prêt-à-porter	H&M	6,99	Top 3
Détaillant prêt-à-porter	PKZ	6,95	Top 3
Détaillant prêt-à-porter	Globus	6,88	Excellent
Magasin de montres en ligne	uhren-shop.ch	6,58	1ère Place
Magasin de montres en ligne	uhrenschmuck24.ch	6,52	Excellent

Lauréat de la branche Sport, Loisirs & Détente

Branche	Lauréat	Score de Satisfaction Client (SSC)	Résultat
Prestataire de cadeaux d'exception	mydays.ch	7,53	1ère Place
Prestataire de cadeaux d'exception	weekend4two.ch	7,39	Excellent
Magasin de cadeaux en ligne	geschenkparadies.ch	8,08	1ère Place
Magasin de cadeaux en ligne	geschenkidee.ch	8,03	Top 3
Magasin de cadeaux en ligne	monsterzeug.ch	7,96	Top 3
Magasin de jouets en ligne	pastorini.ch	7,63	1ère Place
Magasin de jouets en ligne	spielzeug24.ch	7,43	Excellent
Online Ticketshops	ticketcorner.ch	8,11	1ère Place
Magasin de sport en ligne	ochsnersport.ch	7,96	1ère Place
Magasin de sport en ligne	sportxx.ch	7,96	Top 3
Magasin de sport en ligne	sportscheck.ch	7,50	Top 3
Magasin de vélo en ligne	veloplus.ch	7,74	1ère Place
Magasin de vélo en ligne	bikester.ch	7,24	Excellent
Magasin de vélo en ligne	bikeworld.ch	7,01	Excellent
Magasin outdoor en ligne	transa.ch	7,94	1ère Place
Magasin outdoor en ligne	campz.ch	7,90	Top 3
Magasin outdoor en ligne	jack-wolfskin.ch	7,85	Top 3
Magasin de sport	Ochsner Sport	7,86	1ère Place
Magasin de sport	SportXX	7,86	Excellent
Magasin de sport	Mammut	7,51	Excellent
Magasin de jouets (Filiale)	Franz Carl Weber	7,67	1ère Place

Lauréat de la branche Technologie & Communication

Branche	Lauréat	Score de Satisfaction Client (SSC)	Résultat
Achat et Vente de Natel en ligne	revendo.ch	7,32	1ère Place
Achat et Vente de Natel en ligne	mobilezone.ch	7,08	Excellent
Magasin d'électronique en ligne	digitec.ch	8,12	1ère Place
Magasin d'électronique en ligne	melectronics.ch	7,93	Top 3
Magasin d'électronique en ligne	microspot.ch	7,77	Top 3
Librairie en ligne	exlibris.ch	8,25	1ère Place
Librairie en ligne	orellfuessli.ch	8,23	Top 3
Librairie en ligne	weltbild.ch	7,84	Top 3
Papeterie en ligne	officeworld.ch	8,09	1ère Place
Papeterie en ligne	iba.ch	7,76	Excellent
Papeterie en ligne	postshop.ch	7,73	Excellent
Accessoires Natel en ligne	apfelkiste.ch	8,34	1ère Place
Accessoires Natel en ligne	mobile-universe.ch	7,80	Excellent
Magasin d'électroménager en ligne	nettoshop.ch	7,69	1ère Place
Magasin d'électroménager en ligne	frankenspalter.ch	6,58	Top 3
Magasin d'électroménager en ligne	super-discount.ch	6,52	Top 3
Autres opérateurs mobiles	m-budget.migros.ch	7,12	1ère Place
Autres opérateurs mobiles	coopmobile.ch	6,42	Top 3
Autres opérateurs mobiles	quickline.ch	6,26	Top 3
Autres opérateurs mobiles	aldi-mobile.ch	6,05	Excellent
Autres opérateurs mobiles	yallo.ch	5,97	Excellent
Librairie	Orell Füssli	8,17	1ère Place

Lauréat de la branche Habiter & Vivre (1)

Branche	Lauréat	Score de Satisfaction Client (SSC)	Résultat
Salle de bain	Sanitas Troesch	7,61	1ère Place
Salle de bain	SABAG	7,51	Top 3
Salle de bain	Richner	7,41	Top 3
Extérieur & Jardin en ligne	wyssgarten.ch	7,47	1ère Place
Extérieur & Jardin en ligne	gartencenter.ch	7,43	Excellent
Cuisine	Sanitas Troesch	7,81	1ère Place
Cuisine	Herzog Küchen	7,53	Top 3
Cuisine	Alpnachküchen	7,33	Top 3
Magasin de lumaires en ligne	lumimart.ch	7,64	1ère Place
Magasin de luminaires en ligne	lampenwelt.ch	7,48	Top 3
Magasin de luminaires en ligne	leuchtenwelt.ch	6,33	Top 3
Magasin d'ameublement en ligne	ikea.com	8,00	1ère Place
Magasin d'ameublement en ligne	micasa.ch	7,71	Top 3
Magasin d'ameublement en ligne	toptip.ch / livique.ch	7,55	Top 3
Magasin d'ameublement en ligne	pfister.ch	7,45	Excellent
Magasin de mobilier de jardin en ligne	hunn.ch	7,33	1ère Place
Magasin de mobilier de jardin en ligne	gartenmoebel.ch	7,08	Excellent
Magasin de mobilier de jardin en ligne	rattanshop.ch	7,04	Excellent
Animalerie en ligne	zooplus.ch	8,36	1ère Place
Salle de bain	Sanitas Troesch	7,61	1ère Place

Lauréat de la branche Habiter & Vivre (2)

Branche	Lauréat	Score de Satisfaction Client (SSC)	Résultat
Animalerie en ligne	fressnapf.ch	8,10	Top 3
Animalerie en ligne	qualipet.ch	8,05	Top 3
Magasin de décoration et d'ameublement en ligne	impressionen.ch	7,65	1ère Place
Magasin de décoration et d'ameublement en ligne	beliani.ch	7,46	Top 3
Magasin de décoration et d'ameublement en ligne	manufactum.ch	7,44	Top 3
Jardinerie en ligne	biogarten.ch	7,92	1ère Place
Jardinerie en ligne	baldur-garten.ch	6,81	Excellent
Animalerie (Filiale)	Qualipet	7,73	1ère Place
Animalerie (Filiale)	Fressnapf	7,71	Excellent
Déco & Intérieur (Filiale)	Depot	7,83	1ère Place
Déco & Intérieur (Filiale)	Cachet	7,44	Excellent
Magasin de puériculture en ligne	4mybaby.ch	8,12	1ère Place
Magasin de puériculture en ligne	baby-walz.ch	8,07	Top 3
Magasin de puériculture en ligne	babyjoe.ch	7,80	Top 3
Droguerie	Drogerie Müller	8,24	1ère Place
Droguerie	Dropa	8,05	Top 3
Droguerie	NaturDroguerie	7,34	Top 3
Magasin de photo en ligne	ifolor.ch	8,49	1ère Place
Magasin de photo en ligne	cewe-fotobuch.ch	7,94	Top 3
Magasin de photo en ligne	smartphoto.ch	7,90	Top 3

Lauréat de la branche Habiter & Vivre (3)

Branche	Lauréat	Score de Satisfaction Client (SSC)	Résultat
Magasin de posters en ligne	myposter.ch	8,05	1ère Place
Droguerie en ligne	mueller.ch	7,80	1ère Place
Droguerie en ligne	drogi.ch	7,35	Excellent
Droguerie en ligne	puravita.ch	7,28	Excellent
Marques de nourriture pour animaux	Purina	7,40	1ère Place
Marques de nourriture pour animaux	Purina	7,40	1ère Place
Marques de nourriture pour animaux	Purina	7,40	1ère Place
Marques de nourriture pour animaux	Royal Canine	7,40	Top 3
Marques de nourriture pour animaux	Royal Canine	7,40	Top 3
Marques de nourriture pour animaux	Hill's	7,22	Top 3
Marques de nourriture pour animaux	Hill's	7,22	Top 3
Marques de nourriture pour animaux	Navita	7,18	Excellent
Service d'impression en ligne	vistaprint.ch	7,66	1ère Place
Service d'impression en ligne	flyerline.ch	7,03	Top 3
Service d'impression en ligne	onlineprinters.ch	6,85	Top 3

L'ISTQ en bref

L'Institut Suisse des Tests Qualité (ISTQ) poursuit 2 objectifs:

- Accompagner les consommateurs dans leurs décisions - sur la base d'analyses objectives
- Aider les entreprises à améliorer la qualité de leur conseil et de leurs services - sur la base de comparaisons concurrentielles objectives.

La méthodologie de recherche est choisie en fonction des objets testés. D'une part, des méthodes de test objectives sont utilisées, par exemple des tests selon des procédures uniformes, des analyses de laboratoire et des évaluations mystère. Des méthodes subjectives sont également utilisées, telles que des enquêtes représentatives auprès des clients ou des acteurs du marché.

L'ISTQ est totalement indépendant des entreprises testées et mène toutes les enquêtes en toute neutralité sur la base de critères développés par des experts.