

Sondage bonus.ch assurance auto : les assurés sont satisfaits et fidèles pendant au moins 5 ans

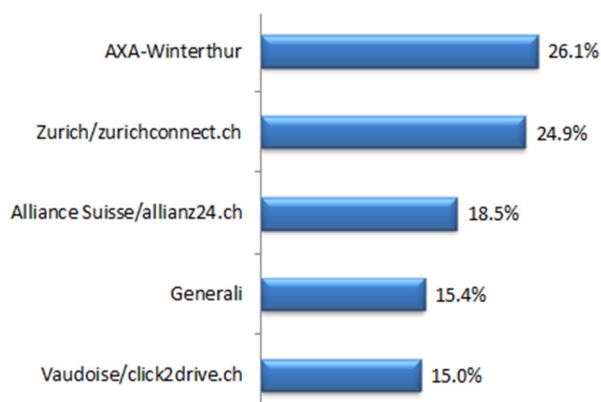
En matière d'assurance auto, les assurés suisses se montrent peu enclins au changement. La plupart restent fidèles à la même compagnie pendant plus de cinq ans. Les assurés sont-ils satisfaits de leur prestataire ? Qu'est-ce qui motive la fidélité à une assurance auto ? Quels sont les facteurs qui incitent à opter pour un changement ?

Le portail de comparaison bonus.ch a récemment mené un sondage sur le thème de l'assurance auto afin de mieux comprendre le comportement des assurés suisses. Plus de 1600 personnes ont répondu à des questions concernant notamment leur assurance auto actuelle, la durée de leur affiliation auprès de celle-ci, les raisons de leur fidélité à leur assureur et leur degré de satisfaction vis-à-vis des primes et prestations de celui-ci. Voici les résultats de l'enquête :

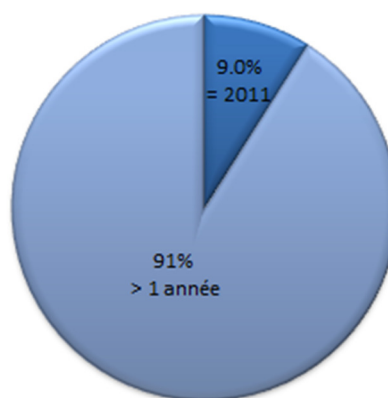
Depuis combien de temps êtes-vous affilié auprès de votre assureur actuel ?

70% des participants au sondage sont actuellement assurés auprès d'une de ces cinq assurances auto : AXA-Winterthur, Zurich, Alliance, Generali et Vaudoise. À la question concernant leur durée d'affiliation, les participants répondent de manière quasi unanime : 91% d'entre eux ont la même assurance auto depuis plus d'une année ! Seuls 9% des sondés ont souscrit leur assurance actuelle en ce début 2011.

Les « top 5 » des assureurs

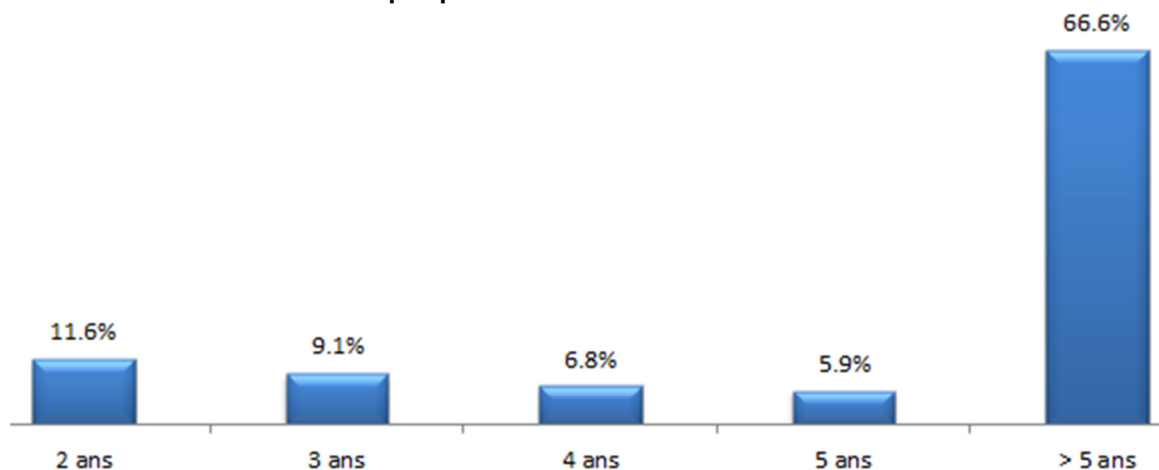


Depuis quand assuré?



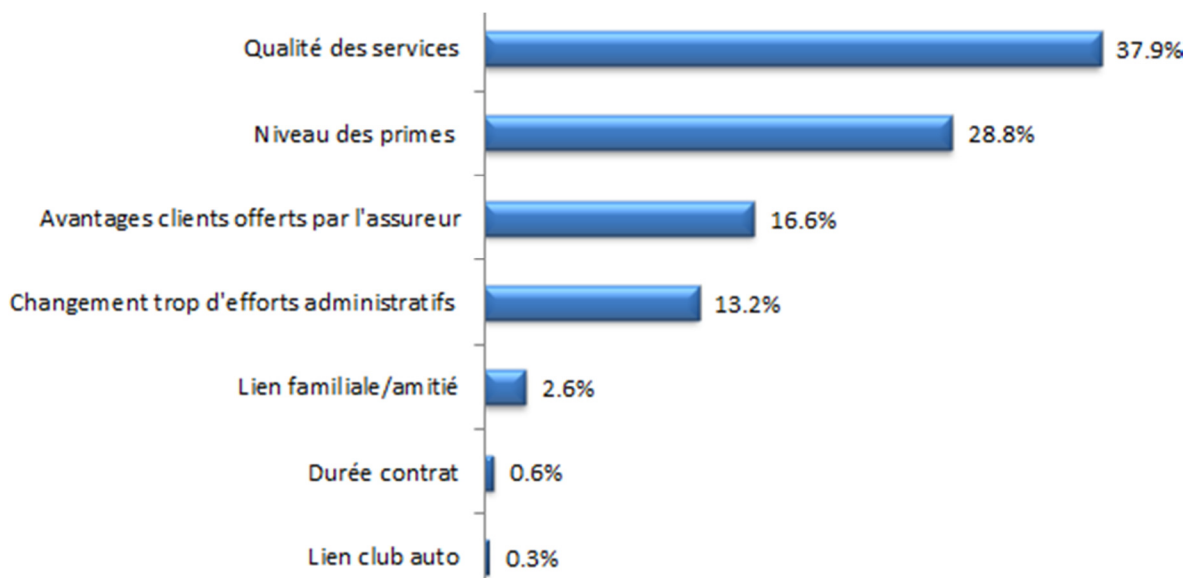
Les chiffres sont encore plus significatifs si l'on considère les données sur la durée d'affiliation : près de 70% des personnes interrogées sont en effet fidèles à leur assurance auto depuis plus de 5 ans !

Depuis plus d'une année : combien d'années ?



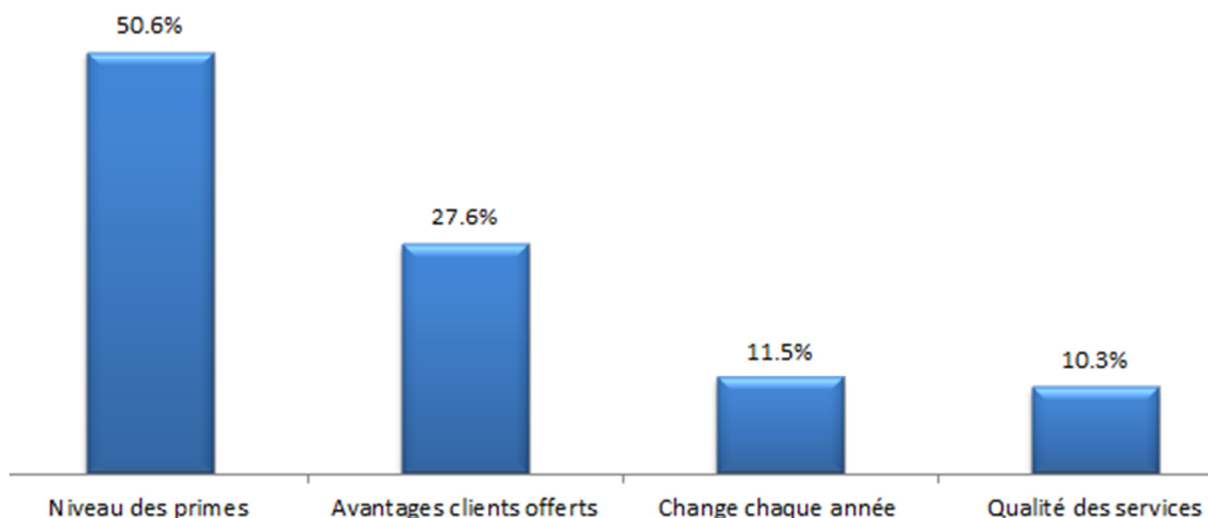
Pour quelle raison principale êtes-vous resté affilié à votre assurance auto ?

La qualité des services apparaît aux yeux de 38% des sondés comme un critère fondamental pour rester fidèles à leur assurance auto, surpassant même le niveau de la prime, qui est la principale raison de fidélité pour 28.8% des personnes interrogées. Les avantages clients proposés par l'assureur sont privilégiés par 16.6% des participants au sondage. Il est à observer que, encore aujourd'hui, plus d'un assuré sur dix ne change pas de prestataire par crainte de la complexité des procédures administratives.



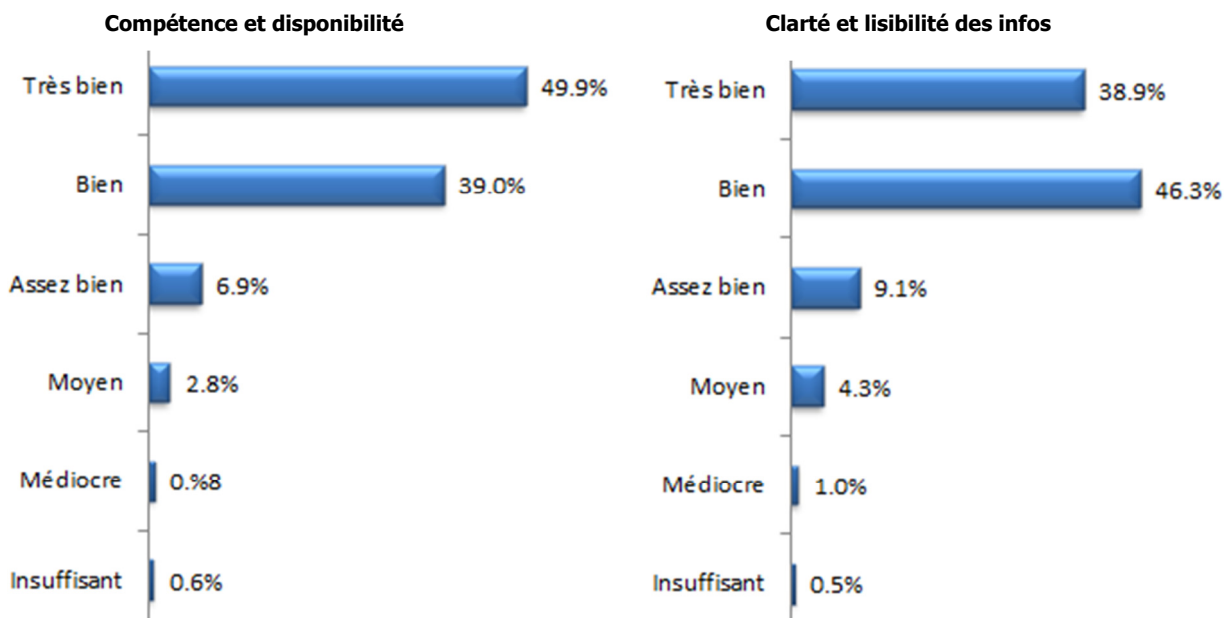
Pour quelle raison principale avez-vous changé d'assurance auto l'année passée?

Si une bonne qualité des services incite à rester fidèle à son assurance auto, une prime plus basse demeure le moteur du changement auprès des assurés : c'est sur la base de ce critère que la moitié des sondés qui ont changé d'assureur affirme avoir pris sa décision. Il est vraisemblable que ce même facteur, à savoir le niveau de la prime, influence également les 10% d'assurés qui disent changer de compagnie chaque année, montrant ainsi leur préférence pour des contrats de courte durée. Presqu'un tiers des participants a opté pour un changement en tenant compte principalement des avantages offerts par le nouvel assureur, alors que la qualité des services promise, qui reste à prouver auprès d'une nouvelle compagnie, occupe la dernière place parmi les raisons du changement.

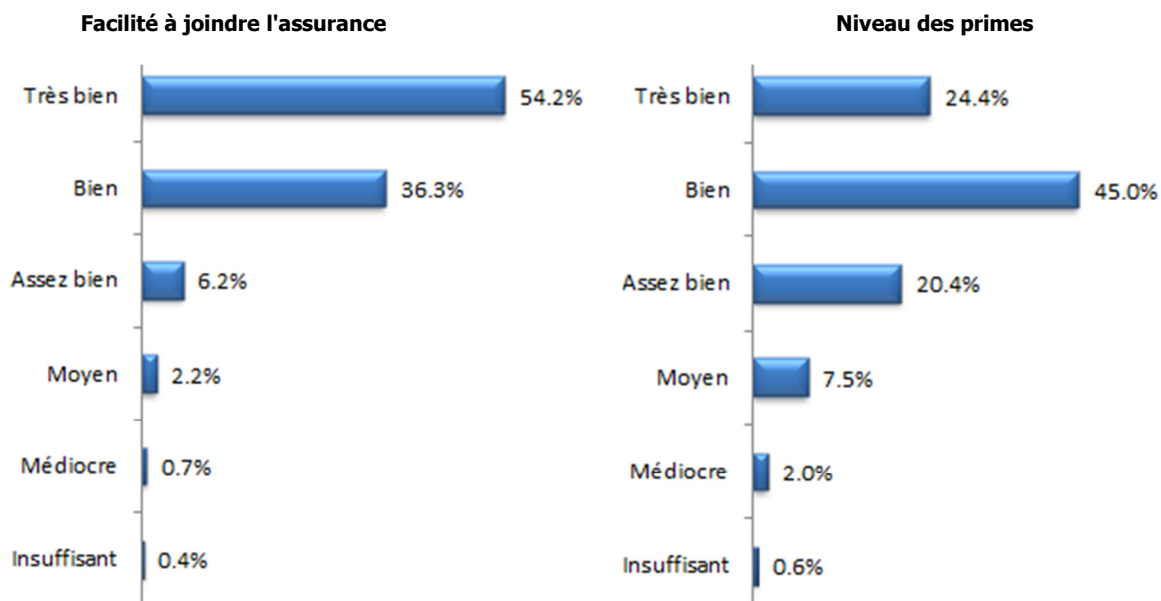


Quel est votre degré de satisfaction vis-à-vis de votre assurance auto ?

L'enquête le montre bien : les assurés suisses sont satisfaits de leur assurance auto ! La compétence et la disponibilité des collaborateurs de la compagnie sont évaluées avec la note « très bien » par un sondé sur deux et avec la note « bien » pour 40% des participants. Bien que satisfaisant, le degré de clarté des informations et des communications destinées à la clientèle est en revanche jugé avec la note « bien » par la moitié des sondés, alors que la mention « très bien » est décernée par 40% d'entre eux. Il existe donc un potentiel d'amélioration pour la plupart des assureurs en ce qui concerne ce facteur.

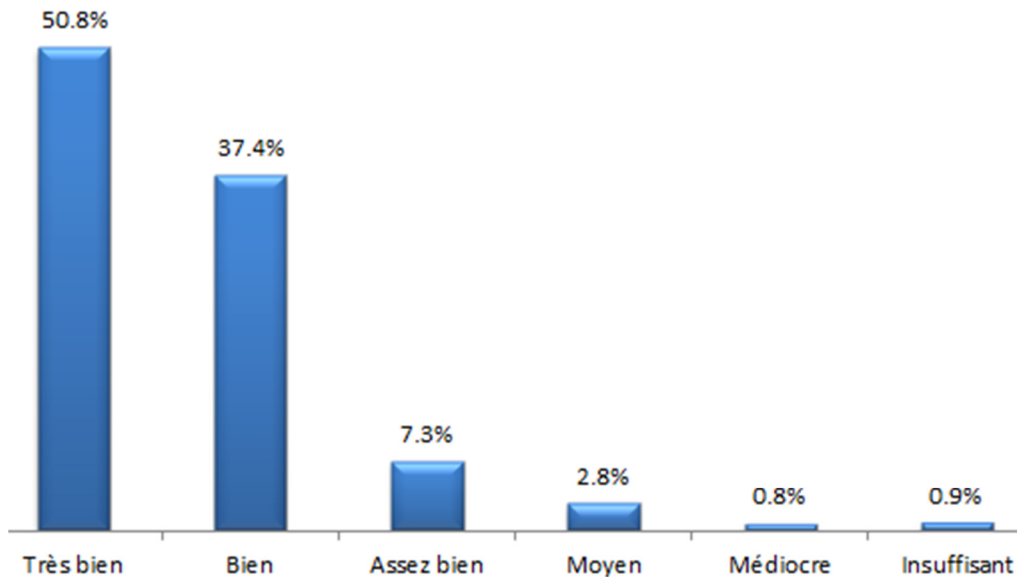


Près de 90% des sondés n'ont aucune difficulté à communiquer avec leur assureur. La facilité de contact obtient la note « très bien » auprès d'un sondé sur deux et « bien » auprès de 40% des participants. Comme il était prévisible, la prime d'assurance à payer n'est pas aussi bien notée : pour 75% des personnes interrogées elle est, en effet, moins qu'optimale. « Bien », « assez bien » et « moyen » sont les évaluations les plus souvent attribuées à ce facteur. Près d'un quart des sondés attribue tout de même un « très bien » à son assurance auto concernant le niveau de la prime demandée.



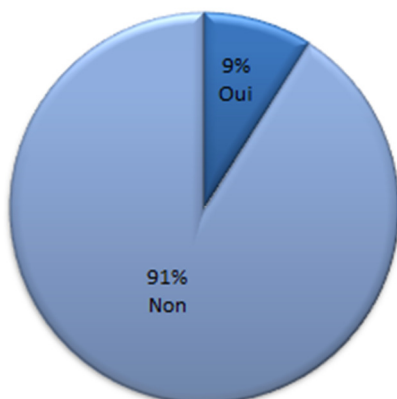
Gestion des sinistres

Les assurés interrogés lors de notre enquête se montrent globalement très satisfaits de la gestion des sinistres par leur assurance auto. La moitié de l'échantillon estime même que les sinistres sont « très bien » gérés, alors que « bien » est la note pour 37.4% des participants au sondage. Les assurés interrogés donnant un jugement négatif sur ce facteur sont moins de 2% de notre échantillon.

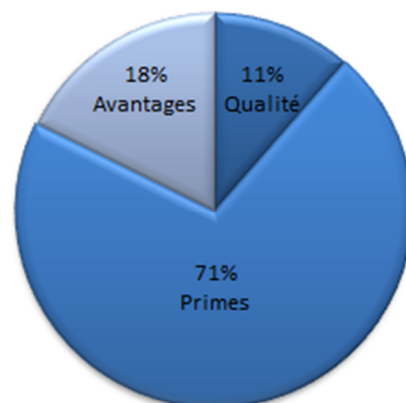


Au vu des évaluations très positives des participants au sondage, il n'est guère étonnant que ceux-ci ne manifestent que peu d'envie de changer d'assurance auto à l'avenir. Ainsi, 91.5% des personnes interrogées affirment ne pas prévoir de passer à un autre assureur pour le moment. Parmi les assurés qui, en revanche, envisagent ce passage, le niveau des primes demeure le critère d'élection dans la prise de décision, suivi encore une fois par les avantages clients. La qualité des services intéresse un peu plus de 10% des interrogés désirant changer d'assureur.

Prévoit de changer ?

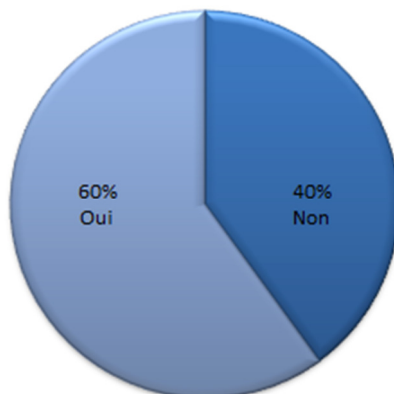


Critère pour changer ?



Pensez-vous qu'il est possible de changer d'assurance auto en ligne ?

Les assurés en Suisse se montrent en majorité ouverts aux outils en ligne qui facilitent le passage d'un assureur à l'autre : 60.4% des participants au sondage envisagent la possibilité d'effectuer le changement sur Internet. Toutefois, un nombre encore important de personnes - presque 40% des participants à l'enquête - ne souhaite pas se servir de ce moyen. Les raisons de cette hésitation face au changement d'assurance sur le web restent à explorer.



Conclusions

En Suisse, les assurés sont en grande majorité fidèles à leur assurance auto. Deux assurés sur trois parmi les participants à l'enquête de bonus.ch n'ont pas changé d'assureur dans les derniers cinq ans. AXA-Winterthur, Zurich, Alliance Suisse, Generali et Vaudoise click2drive.ch assurent à elles seules plus de deux tiers de notre échantillon. Contrairement à ce que l'on pourrait croire, c'est la qualité des prestations de l'assureur qui détermine, pour la plupart des sondés, la fidélité à un assureur. Toutefois, une prime plus basse a été la principale motivation pour la moitié des assurés ayant opté pour le changement.

La qualité des services, la facilité de contact et le traitement des sinistres sont évalués très positivement par les participants au sondage. Les assureurs sont en revanche un peu moins bien notés quant à la clarté des communications qu'ils adressent aux assurés : les résultats du sondage suggèrent qu'il existe une marge d'amélioration sur ce point. Le niveau de prime est qualifié de « très bien » seulement par un quart des participants au sondage.

Le délai de résiliation pour les contrats d'assurance auto est au 30 septembre prochain. Le niveau de la prime proposée par les différents assureurs est certes un critère à prendre en considération dans la prise de décision concernant un éventuel changement d'assurance. Mais il est tout aussi important de réévaluer ses conditions contractuelles pour s'assurer qu'elles correspondent encore à sa situation personnelle. Selon ses exigences, il peut être utile de ne pas s'engager sur des contrats de trop longue durée.

Pour plus de 13% des assurés de notre échantillon, les difficultés administratives réelles ou présumées sont un obstacle au changement. Il existe toutefois désormais des outils en ligne, conçus pour faciliter la prise de décision et l'éventuel changement. Pour aider tout assuré confronté aux démarches courantes lors d'un changement d'assurance ou désireux simplement de faire une idée, bonus.ch met gratuitement à disposition sa rubrique « assurance auto », avec un comparatif des primes, le détail des types d'assurance et des astuces pour économiser.

Lien vers la rubrique assurance auto : <http://www.bonus.ch/zrUVXWS.aspx>

Pour plus d'informations :

bonus.ch S.A.
Eileen-Monika Schuch
Marketing and Sales Manager
Avenue de Beaulieu 33
1004 Lausanne
021.312.55.91
schuch@bonus.ch

Lausanne, le 11 août 2011