

Sondage bonus.ch assurance auto : les assureurs suisses gèrent bien les sinistres

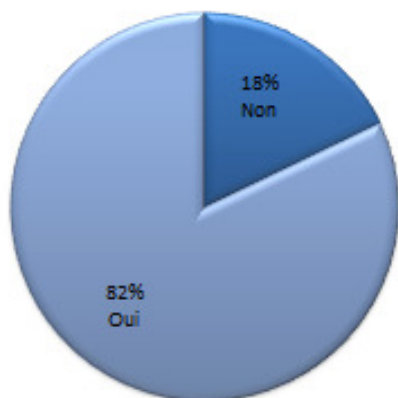
Globalement, les assurés suisses sont très satisfaits de la manière dont leur assurance auto gère les sinistres. Ceci est confirmé par un sondé sur deux. Qui sont les assureurs qui excellent en la matière ? Quelles sont les attentes des assurés vis-à-vis de leur prestataire lors d'un sinistre ?

Le portail de comparaison bonus.ch a récemment mené un sondage sur le thème de l'assurance auto auprès de 1600 assurés. Les questions portaient, entre autres, sur leur satisfaction quant à la gestion des sinistres auprès de leur assurance auto actuelle et sur la durée de leur affiliation auprès de celle-ci. Voici les résultats de l'enquête:

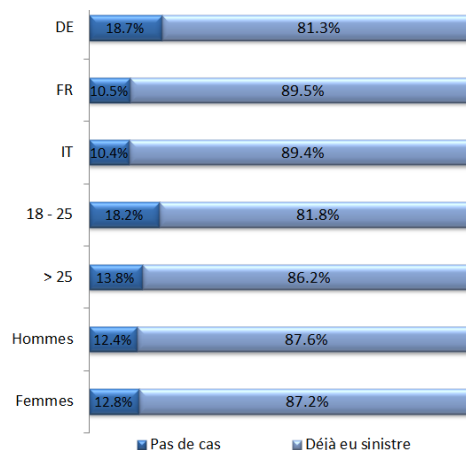
Avez-vous déjà eu un sinistre ?

82% des personnes interrogées affirment avoir déjà eu un sinistre, tandis que 18% n'ont pas encore dû faire appel à leur assurance auto pour cette raison. Alors que parmi les sondés de Suisse alémanique, 81.3% ont déjà eu un sinistre, en Suisse romande et dans les régions italophones, ce pourcentage est sensiblement plus élevé : 90% des sondés de ces deux régions déclarent avoir déjà été impliqués dans un sinistre. Les conducteurs suisses-allemands seraient-ils plus prudents au volant que leurs homologues francophones et italophones ?

Déjà eu un sinistre ?



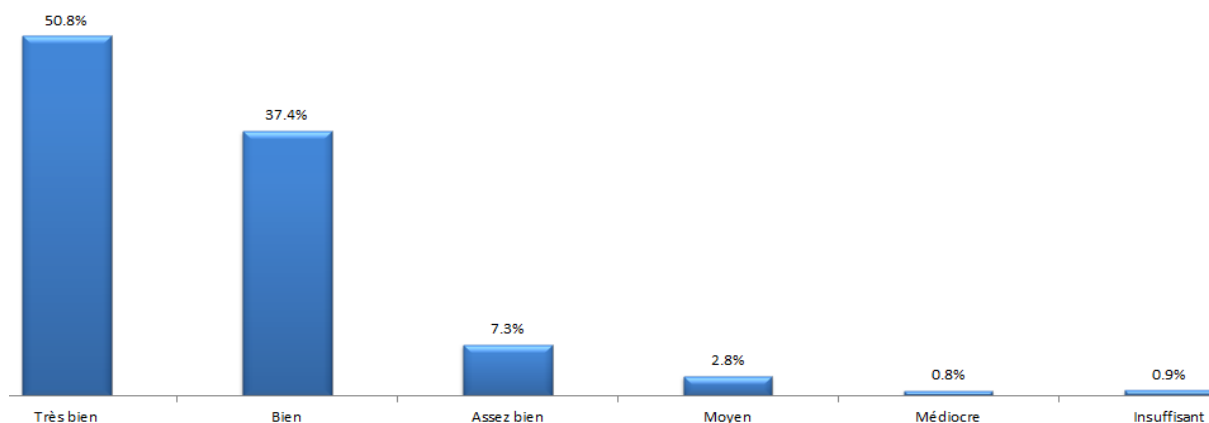
Région linguistique, âge et sexe des sondés



Quoi qu'il en soit, le taux de sinistres s'avère cohérent avec le niveau des primes, souvent moins élevé outre-Sarine. Contrairement à ce que l'on pourrait penser, le pourcentage de participants ayant déjà eu un sinistre est légèrement supérieur chez les sondés âgés de 25 ans et plus (86.2%) que dans la tranche d'âge 18-25 ans (81.8%). Mais surtout, contre toute idée reçue, le pourcentage d'assurés hommes qui déclarent avoir un antécédent dans ce sens est quasiment identique au pourcentage de femmes : 88% ayant déjà eu un sinistre contre 12% sans antécédents dans les deux cas.

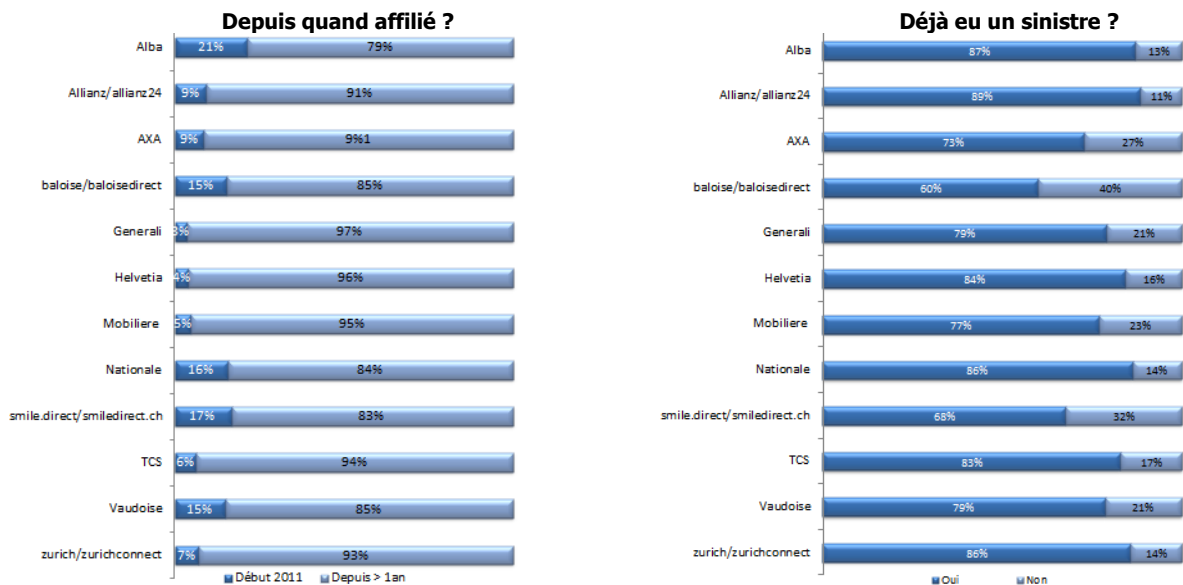
Comment jugez-vous la gestion du sinistre par votre assureur ?

Pour la grande majorité, les sondés se montrent satisfaits de la manière dont leur assurance auto a géré le sinistre dans lequel ils ont été impliqués. Un assuré sur deux juge le traitement de celui-ci « très bien », près de 40% lui attribuent la note « bien ». En parallèle, moins de 1% des participants au sondage associent l'adjectif « insuffisant » à la gestion du sinistre par leur assureur.



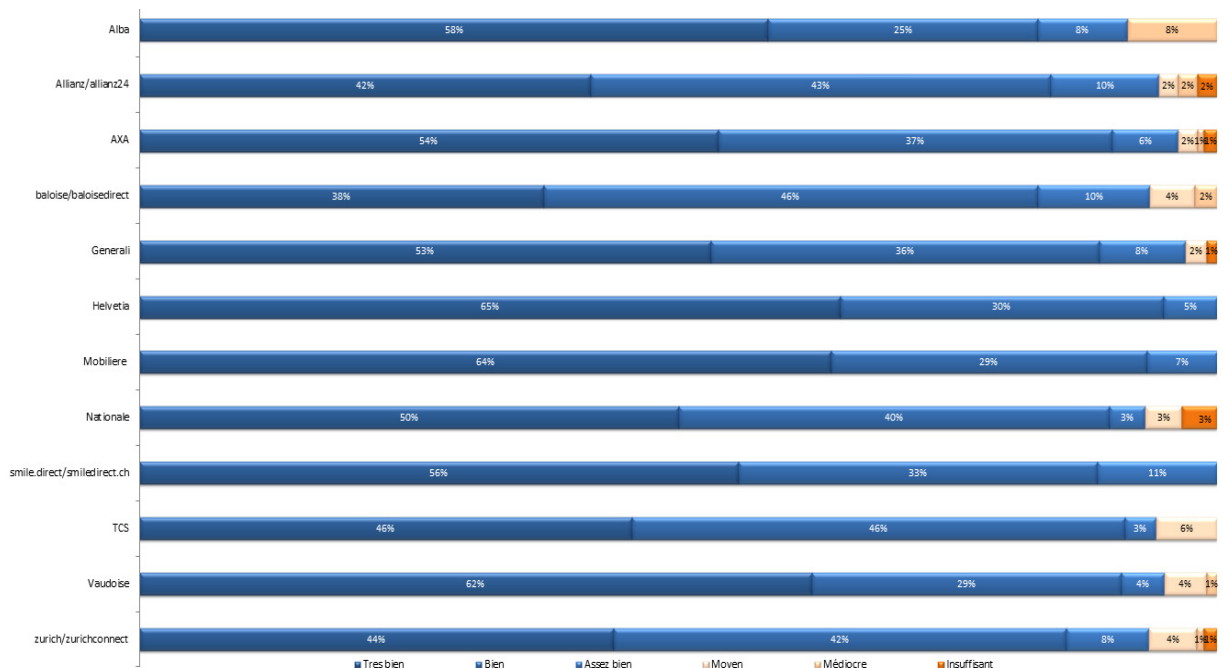
Depuis quand êtes affilié à votre assurance auto ? Avez-vous déjà eu un sinistre ?

Notre sondage montre que les assurés suisses restent, pour la grande majorité, affiliés à leur assurance auto pour plus d'une année. 70% des sondés sont fidèles à leur prestataire depuis 5 ans au moins. Huit assurés sur dix ont déjà eu un sinistre, mais dans la majorité des cas cela ne les a pas poussés à changer d'assurance. Avec 97%, Generali compte le plus grand nombre d'assurés fidèles depuis plus d'une année parmi les sondés. Elle est suivie de près par Helvetia avec 96% et par la Mobilière avec 95%. L'assureur Alba enregistre quant à lui la plus forte croissance du nombre d'assurés parmi les participants à l'enquête en début 2011. Parmi les sondés, les assurés d'Allianz/allianz24.ch sont les plus nombreux à avoir déjà eu un sinistre, avec 89%. Baloise/baloisedirect.ch affiche en revanche le nombre le moins élevé d'assurés ayant déjà eu un sinistre parmi tous les assureurs représentés dans notre sondage, avec 40% seulement.



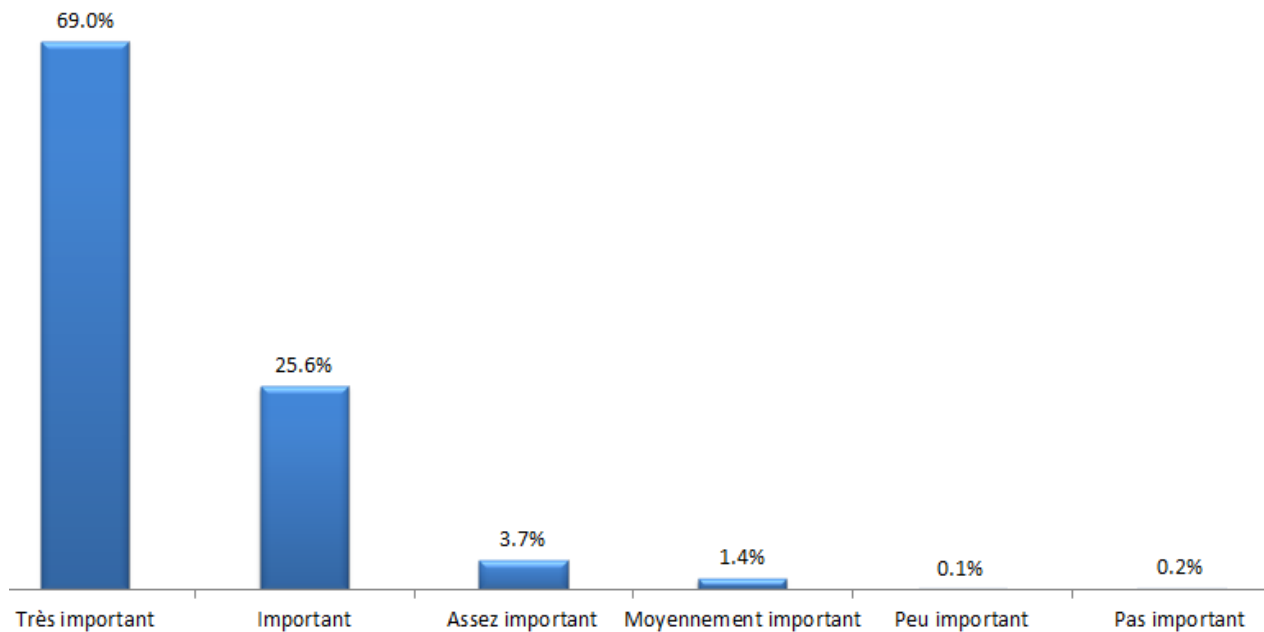
Quel est votre degré de satisfaction par rapport au traitement du sinistre ?

Bien que les assurés représentés par notre échantillon se montrent pour la grande majorité satisfaits de la gestion des sinistres auprès de leur assurance auto, le degré de satisfaction varie considérablement d'un assureur à l'autre. Helvetia remporte la médaille d'or dans la catégorie avec le plus grand nombre d'assurés satisfaits : 65% des sondés actuellement affiliés à cet assureur jugent « très bien » le traitement de leur sinistre. Avec 64%, la Mobilière suit de près et la troisième place du podium est occupée par la Vaudoise, à laquelle 62% assurés parmi nos sondés qui ont déjà eu un sinistre décernent la mention « très bien ».

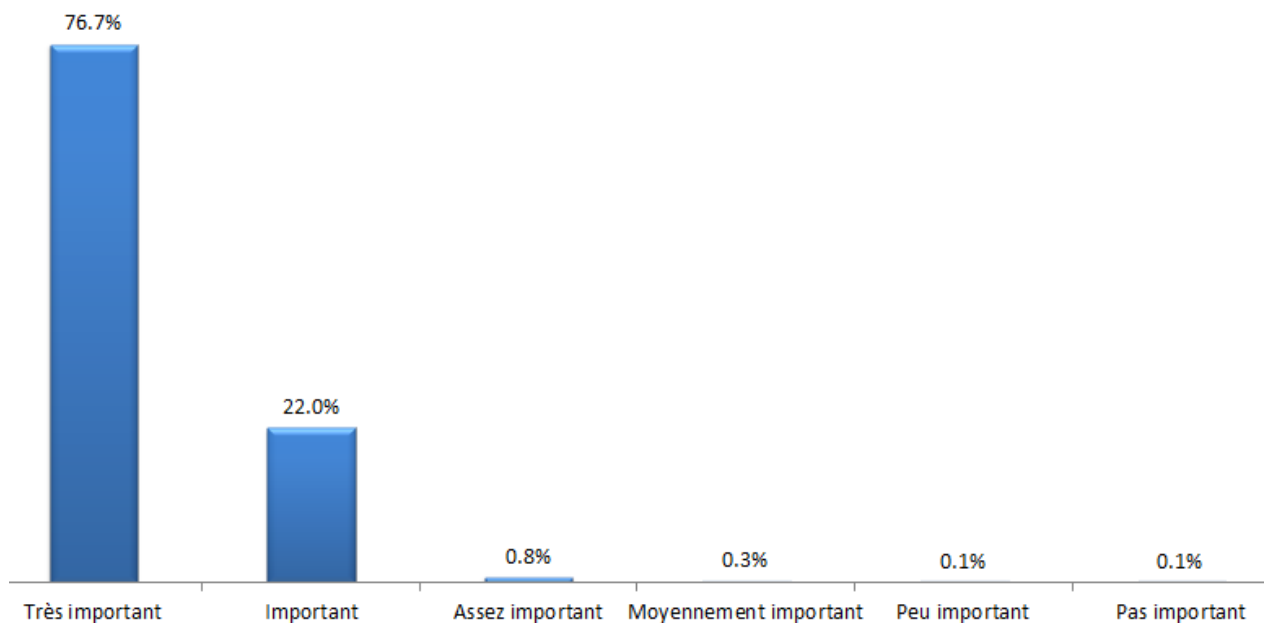


Quelle importance ont pour vous l'accessibilité et la rapidité ?

Pour près de 70% des sondés il est très important qu'en cas de sinistre leur assurance auto soit joignable à tout moment. Il s'agit même d'un critère de satisfaction primordial : 69% des sondés considèrent « très important » et 25% « important » de pouvoir prendre contact avec leur assurance en tout temps.



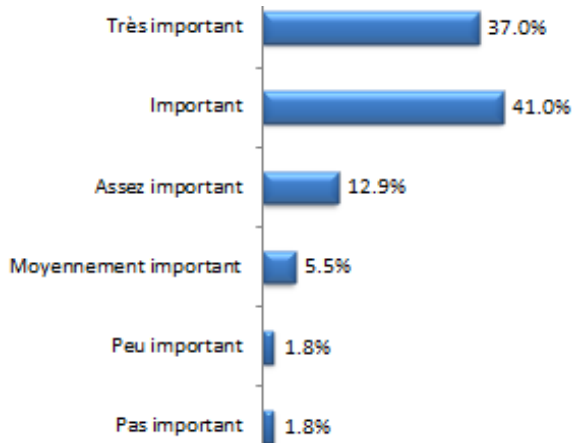
Un traitement rapide et non bureaucratique est également très important pour 77% des personnes interrogées, important pour 22% d'entre elles.



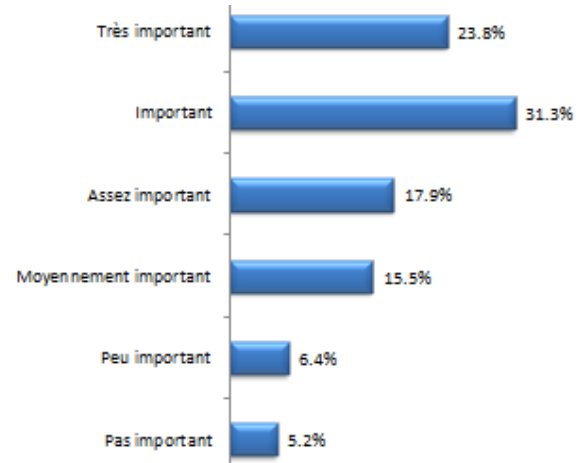
Quelle importance a pour vous la possibilité de régler un sinistre par téléphone ou par Internet ?

Sept sondés sur dix jugent importante, voire très importante, la possibilité de régler leur sinistre par téléphone. Pouvoir régler leur sinistre directement par Internet est très important pour près d'un quart des personnes interrogées. Dans cette catégorie, les attributs « pas important » ou « peu important » sont décernés par un pourcentage de sondés plus élevé par rapport à la catégorie concernant la possibilité de régler un sinistre par téléphone. Ce décalage s'explique peut-être par le besoin d'un interlocuteur humain lors d'un accident, qui représente souvent un moment de difficulté, voire de détresse.

Possibilité de régler un sinistre par téléphone



Possibilité de régler un sinistre online



Conclusions

Parmi les participants à notre sondage sur l'assurance auto, la grande majorité des assurés a déjà vécu un sinistre automobile. Les principaux assureurs suisses semblent être très compétents dans la gestion de ce type d'événement. La plupart des sondés s'estiment en effet satisfaits de la gestion de leur cas : dans une grande majorité, le sinistre subi n'a pas été l'occasion d'un changement d'assureur, alors que la loi le permet. Le « champion » dans la gestion des sinistres parmi nos sondés s'avère être Helvetia, alors qu'une marge d'amélioration existe pour d'autres compagnies. Quant aux critères déterminants dans la satisfaction des clients, les assurés interrogés donnent pour la plupart une grande importance à la possibilité de contacter leur assureur en tout temps, ainsi qu'à une gestion du sinistre qui soit rapide et exempte de difficultés administratives et bureaucratiques. Ils semblent pour la plupart très attachés à la possibilité de résoudre les questions liées au règlement d'un éventuel sinistre par un simple coup de fil.

Beaucoup ne le savent peut-être pas, mais le sinistre figure parmi les cas dans lesquels l'assuré a la possibilité de résilier son assurance auto avant la fin de l'année d'assurance sans frais supplémentaires. Une telle circonstance peut donc représenter l'occasion de revoir son contrat d'assurance, de réévaluer ses exigences en matière d'assurance auto, de comparer les différents prestataires et de changer d'assureur le cas échéant.

Pour aider tout assuré confronté aux démarches courantes lors d'un changement d'assurance ou désirent simplement se 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 SA
Eileen-Monika Schuch
Marketing and Sales Manager
Avenue de Beaulieu 33
1004 Lausanne
021.312.55.91
schuch@bonus.ch

Lausanne, le 18 août 2011