

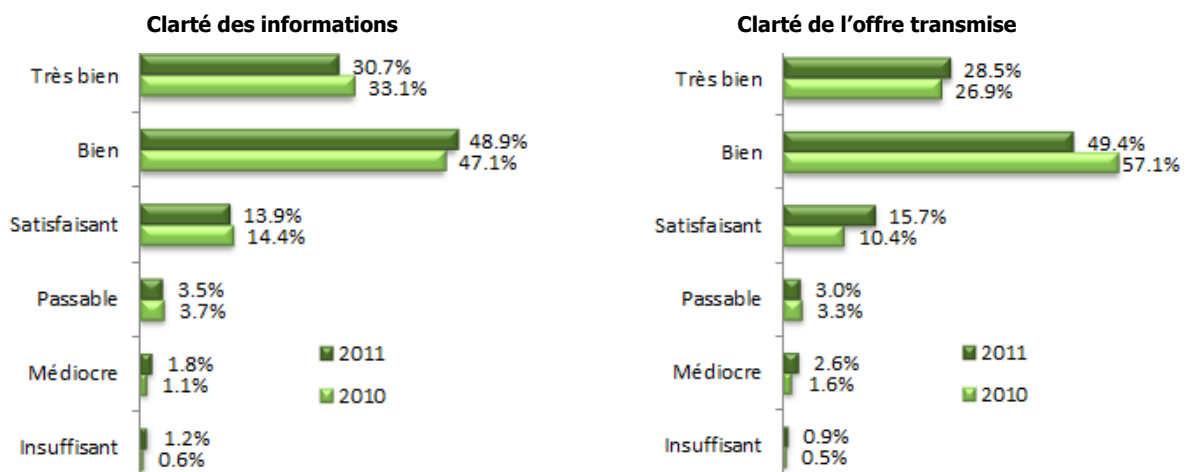
bonus.ch : enquête de satisfaction sur les assurances auto 2011

Les Suisses sont des clients fidèles, en tout cas en ce qui concerne l'assurance auto ! C'est ce que révèle une récente étude menée par bonus.ch auprès de ses utilisateurs. Seuls 9% des participants ont changé d'assurance auto au début de cette année. Quelles sont les raisons qui poussent les assurés à rester fidèles à leur prestataire ou, au contraire, à en choisir un autre ? Une fois la décision prise, est-on satisfait de son choix ?

bonus.ch, le portail de comparaison, a récemment mené une enquête de satisfaction sur l'assurance auto auprès de ses utilisateurs. Interrogées à propos de la qualité des services proposés par leur assurance auto, plus de **2'500 personnes** ont évalué leur assureur sur les points suivants : clarté des informations transmises, gestion des sinistres, rapidité du remboursement et service à la clientèle. Les réponses ont été converties en une note comprise entre 1 et 6, 6 étant la meilleure. Les résultats de l'enquête sont positifs : la majorité des assurés, comme c'était déjà le cas l'année dernière, attribue la mention « **bien** » à son assurance auto. L'enquête met en évidence les tendances suivantes :

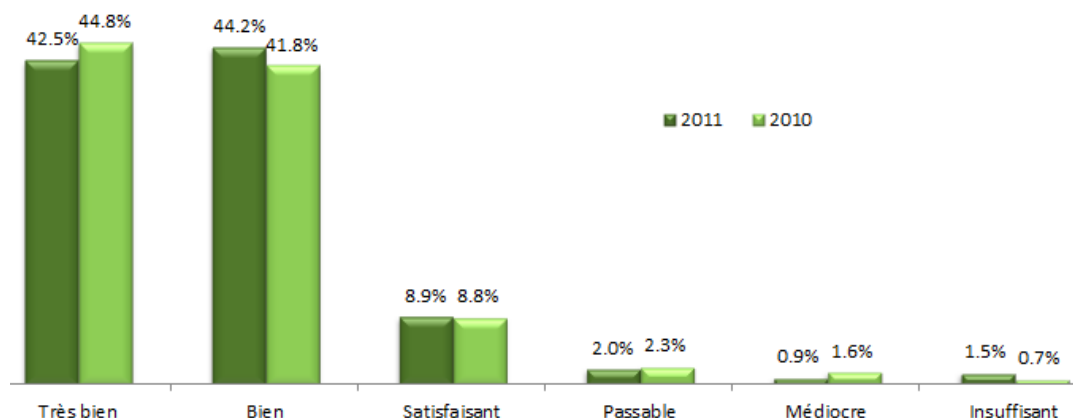
1. Informations transmises

Près de **80%** des participants au sondage jugent « **bien** » voire « **très bien** » la clarté des informations transmises par l'assureur en ce qui concerne la police d'assurance, les conditions générales et les courriers. Petit bémol : globalement, de très bonnes notes sont moins souvent décernées dans cette catégorie qu'en 2010 ! Ainsi, la mention « très bien » est en régression (avec -2.4%), contrairement à la mention « bien » qui est, elle, plus souvent attribuée que l'année passée (+1.8%). Cette année les moins bonnes notes, telles que « médiocre » et « insuffisant » ont également été plus souvent attribuées. La même tendance se retrouve dans des évaluations de la clarté de l'offre de la part des sondés ayant souscrit une nouvelle assurance auto en début d'année : une baisse considérable pour la mention « bien » (-7.7%) et une augmentation des mentions « satisfaisant » (+5.3%), « médiocre » (+1.0%) et même « insuffisant » (+0.4 %). Cependant, pour 28.5% des sondés, la clarté de l'offre qu'ils ont reçue de leur nouvel assureur était « très bien », ce qui signifie une amélioration de ce pourcentage (+1.6%) par rapport à 2010. Comme en 2010, c'est **smile-direct.ch** qui obtient la meilleure note dans cette catégorie avec **5.40**. Il est suivi de très près par **La Mobilière** et **Alba (récemment intégré par Helvetia)**, tous deux avec la note **5.30**, et **baloisedirect.ch**, qui obtient la note de **5.13**.

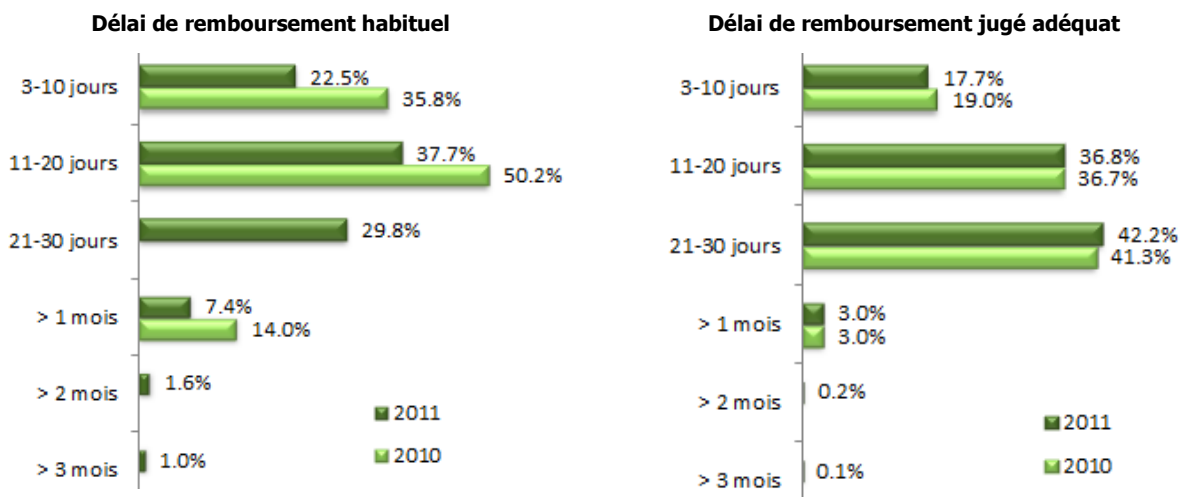


2. Sinistres et remboursement

En ce qui concerne la gestion des sinistres, la grande majorité des personnes interrogées, soit plus de 80%, se dit satisfaite de son assurance automobile. En effet, **42.5%** attribuent la note « **très bien** » et **44.2%** la mention « **bien** » à leur assureur. Cette année, le pourcentage des personnes jugeant « insuffisante » la gestion des sinistres de la part de leur prestataire s'élève à 1.5%, contre moins de 1% en 2010.

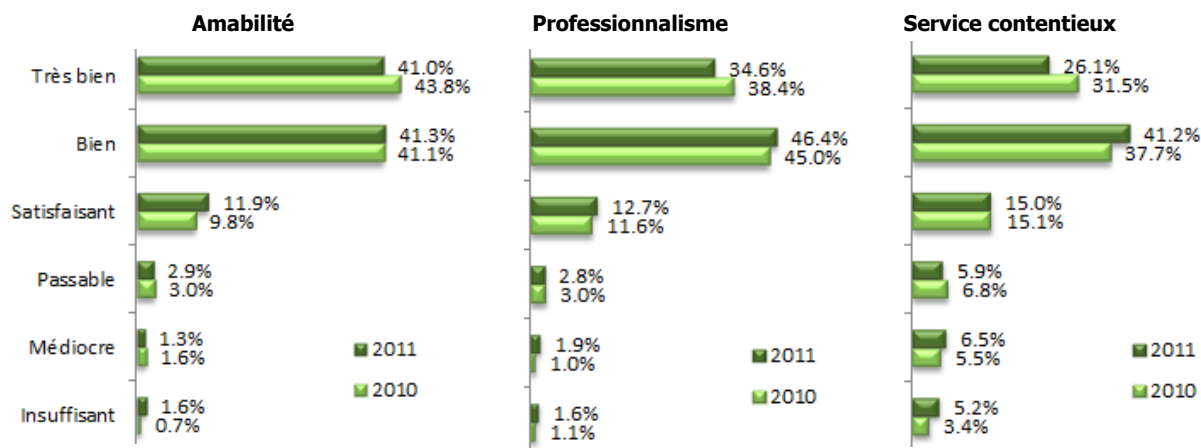


En ce qui concerne l'évaluation des délais de remboursement, près de **40%** des assurés indiquent un **délai habituel** de **11 à 20 jours**, alors qu'environ 30% doivent attendre 21 à 30 jours pour être remboursés. Seuls 22.5% obtiennent leur remboursement dans les 3 à 10 jours. Depuis 2010, la réactivité des assureurs en ce qui concerne les remboursements serait donc en baisse : l'année passée, encore un assuré sur deux indiquait un délai de remboursement habituel de 11 à 20 jours et plus de 35% un délai de 3 à 10 jours ! Ceci ne semble toutefois pas déranger les assurés, car pour **plus de 42%** des sondés, le délai jugé **adéquat** est de **21 à 30 jours**. Cependant, pour certains assureurs, la garantie d'un remboursement dans les trois semaines représente tout de même un potentiel d'amélioration. **Alba** est la meilleure assurance dans cette catégorie avec une note de **5.29**, suivie par smile-direct.ch (5.28) et par La Mobilière (5.13).



3. Service clients

Les données récoltées sur la satisfaction par rapport aux prestations du service clientèle montrent que la sympathie et le professionnalisme des collaborateurs ne sont pas remis en question. Les évaluations sont très positives pour une majorité d'assurés et c'est l'assurance **Alba** qui se place en tête de liste avec une note de **5.45**. Elle est suivie de très près par La Mobilière (5.38) et smile-direct.ch (5.32). Comme l'année passée, « **bien** » est la mention la plus souvent attribuée au service contentieux, mais l'on observe une régression considérable du pourcentage de sondés ayant attribué la mention « très bien » : -5.4% par rapport à 2010.

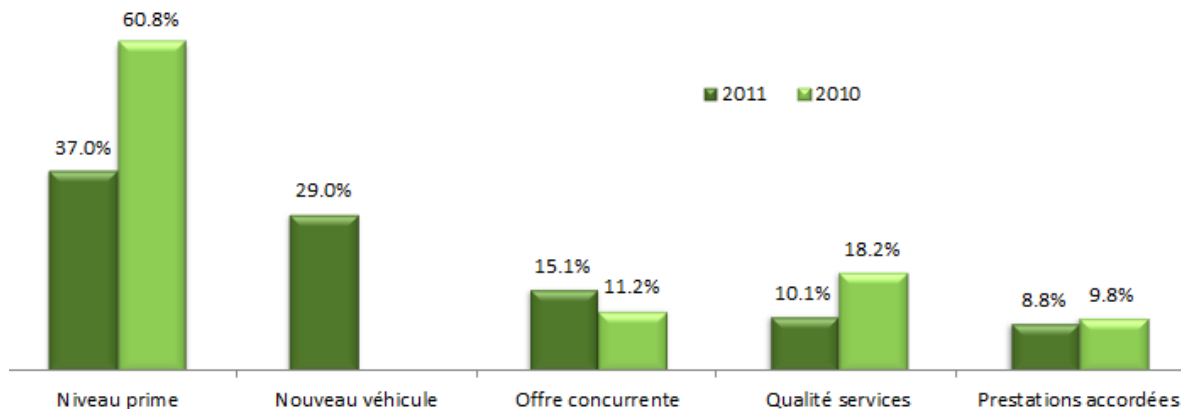


4. Les raisons d'un changement d'assurance

Seuls 9% des sondés disent avoir changé d'assureur auto pour 2011. Pour près de 40% d'entre eux, la raison principale était le niveau de prime. Pour environ 30%, l'acquisition d'une nouvelle voiture a été une raison de changer d'assurance*. Une offre plus intéressante auprès de la concurrence aurait poussé 15% des sondés à changer de prestataire. Contrairement à 2010, la qualité des services et les prestations accordées par le nouvel assureur semblent avoir perdu en importance dans le choix d'un changement.

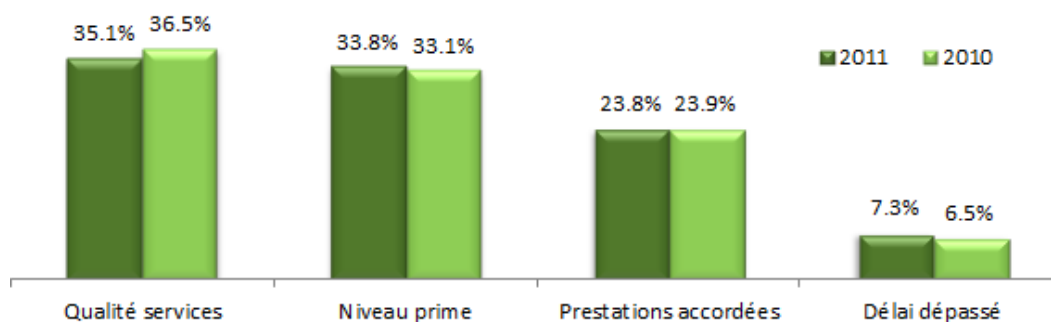
*La même étude avait été effectuée en 2010, mais sans l'ajout d'une option « nouveau véhicule » parmi les raisons du changement. Cette option a été rajoutée en 2011. (voir graphique ci-dessous).

Raison principale du choix d'un nouvel assureur



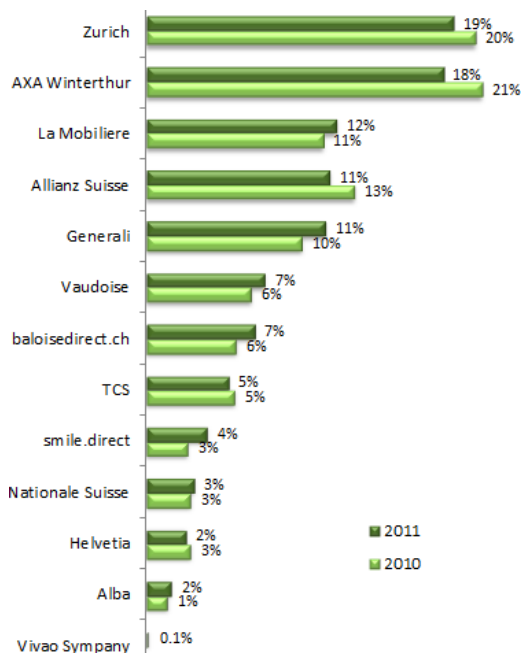
7.3% des personnes interrogées sont restées assurées auprès de leur prestataire, car elles n'ont pas effectué la résiliation dans les délais. C'est une légère augmentation du pourcentage (+0.8%) par rapport à 2010, sans doute due au fait qu'encore trop peu d'assurés connaissent les délais de résiliation : beaucoup ne peuvent donc pas profiter de l'occasion pour réévaluer leur assurance auto. 35.1% des assurés n'ayant pas changé affirment rester fidèles à leur assurance principalement pour la qualité des services.

Raison principale de rester auprès de son assureur

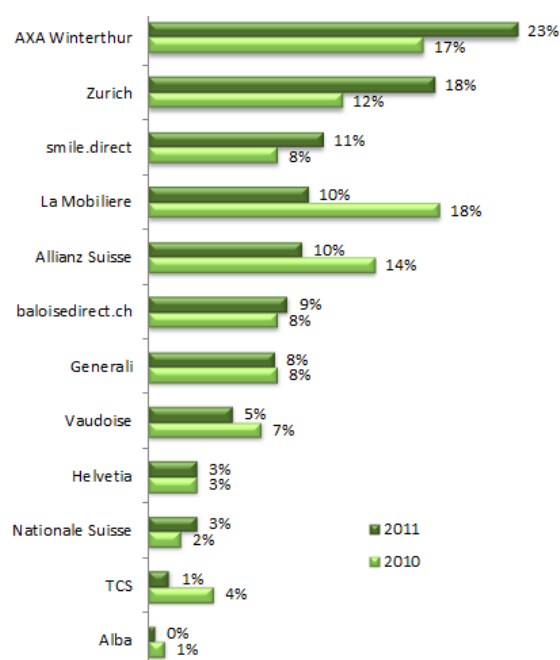


Avec **19%**, **Zurich** compte le plus grand nombre de clients fidèles parmi les personnes sondées, suivie par Axa Winterthur (18%) et La Mobilière (12%). **Axa Winterthur** compte le plus grand nombre de nouveaux assurés parmi les participants au sondage avec **23%**, suivie de près par Zurich (18%) et smile.direct (11%).

Assuré auprès du même prestataire depuis plus d'une année



Assuré auprès de cet assureur depuis le début / courant de cette année



5. Le ranking 2011

Aucune des assurances auto évaluées dans cette étude n'a reçu une note en dessous de 4.5. Cette année, le trio de tête se compose d'**Alba** avec **5.34**, suivie par **smile-direct.ch (5.33)** et **La Mobilière (5.27)**. On observe des différences entre les régions linguistiques : les assureurs sont, en moyenne, moins bien notés en Suisse romande qu'en Suisse alémanique. Le canton de **Zoug** compte le plus d'assurés satisfaits de leur assurance auto. Les cantons d'Uri et de Schwyz se situent respectivement à la 2ème et 3ème place du classement.

Classement par Note 2011

Assureur	2011	2010	Différence
Alba	5.34	5.28	+0.06
smile-direct.ch	5.33	5.24	+0.09
La Mobilière	5.27	5.26	+0.01
Vaudoise	5.07	5.10	-0.03
zurichconnect.ch	5.05	5.12	-0.07
Nationale Suisse	4.99	4.97	+0.02
allianz24.ch	4.97	5.23	-0.26
smile.direct	4.97	5.03	-0.06
AXA Winterthur	4.95	4.98	-0.03
baloisedirect.ch	4.95	4.92	+0.03
Helvetia	4.94	5.02	-0.08
TCS	4.93	5.02	-0.09
Allianz Suisse	4.87	5.04	-0.17
Baloise	4.87	n.a.	n.a.
Generali	4.81	4.93	-0.12
Zurich	4.80	4.95	-0.15

Classement par canton (Note 2011)

Canton	2011	2010	Différence
ZG	5.27	5.29	-0.02
UR	5.24	5.06	+0.18
SZ	5.14	4.95	+0.19
AG	5.13	4.98	+0.15
GL	5.11	5.00	+0.11
JU	5.10	5.08	+0.02
OW	5.06	4.91	+0.15
BL	5.05	5.04	+0.01
VS	5.05	5.13	-0.08
ZH	5.05	4.98	+0.07
BE	4.97	5.15	-0.18
SG	4.96	5.00	-0.04
SH	4.95	4.90	+0.05
SO	4.91	4.94	-0.03
GR	4.89	5.11	-0.22
LU	4.88	5.15	-0.27
AR	4.87	5.48	-0.61
NE	4.86	4.90	-0.04
TG	4.83	5.15	-0.32
VD	4.82	4.98	-0.16
TI	4.81	4.96	-0.15
FR	4.74	5.22	-0.48
GE	4.63	4.99	-0.36
NW	4.51	4.88	-0.37
BS	4.21	5.00	-0.79

Les assurances auto et les cantons pour lesquels le taux de participation au sondage était trop faible pour être représentatif ne sont pas affichés.

* Pour obtenir la note bonus.ch, les notes pour chaque sous-question ont été additionnées et pondérées en fonction du nombre de réponses. La note bonus.ch se base sur une échelle de 1 à 6.

- 6.0 – 5.5 = très bien
- 5.4 – 5.0 = bien
- 4.9 – 4.5 = satisfaisant
- 4.4 – 4.0 = suffisant
- < 4 = insuffisant

6. Classement par sous-catégorie

Par rapport à 2010, smile-direct.ch a obtenu une meilleure note de la part de ses assurés dans toutes les catégories. L'amélioration des notes la plus remarquable est à constater dans le classement des notes pour la qualité des informations transmises. En ce qui concerne le service à la clientèle, seuls smile-direct.ch, baloisedirect.ch et la Nationale Suisse ont obtenu une meilleure note qu'en 2010.

Informations transmises

Assureur	2011	2010	Différence
smile-direct.ch	5.40	5.32	+0.08
Alba	5.30	5.19	+0.11
La Mobilière	5.30	5.26	+0.04
baloisedirect.ch	5.13	4.91	+0.22
Vaudoise	5.12	5.11	+0.01
smile.direct	5.10	5.05	+0.05
zurichconnect.ch	5.06	5.14	-0.08
allianz24.ch	5.05	5.18	-0.13
Nationale Suisse	5.01	5.04	-0.03
TCS	4.99	5.15	-0.16
Axa Winterthur	4.96	4.97	-0.01
Helvetia	4.94	5.05	-0.11
Baloise	4.90	n.a.	n.a.
Allianz Suisse	4.89	5.11	-0.22
Generali	4.80	4.90	-0.10
Zurich	4.77	5.00	-0.23

Prestations offertes

Assureur	2011	2010	Différence
Alba	5.29	5.16	+0.13
smile-direct.ch	5.28	5.21	+0.07
La Mobilière	5.13	5.08	+0.05
zurichconnect.ch	4.98	5.02	-0.04
Helvetia	4.93	4.87	+0.06
Nationale Suisse	4.89	4.88	+0.01
Vaudoise	4.87	4.94	-0.07
smile.direct	4.85	5.02	-0.17
allianz24.ch	4.81	5.19	-0.38
TCS	4.81	4.87	-0.06
Baloise	4.79	n.a.	n.a.
Axa Winterthur	4.78	4.83	-0.05
Allianz Suisse	4.76	4.85	-0.09
Generali	4.74	4.79	-0.05
Zurich	4.68	4.84	-0.16
baloisedirect.ch	4.66	4.83	-0.17

Service clients

Assureur	2011	2010	Différence
Alba	5.45	5.50	-0.05
La Mobilière	5.38	5.44	-0.06
smile-direct.ch	5.32	5.18	+0.14
Vaudoise	5.22	5.24	-0.02
zurichconnect.ch	5.12	5.21	-0.09
Axa Winterthur	5.10	5.15	-0.05
baloisedirect.ch	5.07	5.01	+0.06
allianz24.ch	5.06	5.32	-0.26
Nationale Suisse	5.06	4.98	+0.08
TCS	4.99	5.03	-0.04
Allianz Suisse	4.97	5.17	-0.20
Zurich	4.97	5.03	-0.06
Helvetia	4.96	5.15	-0.19
smile.direct	4.96	5.02	-0.06
Baloise	4.93	n.a.	n.a.
Generali	4.87	5.09	-0.22

7. Conclusion

L'étude de bonus.ch montre qu'en moyenne, les assurés ont attribué la mention « **bien** » à leur assurance auto. Certaines tendances régionales se révèlent, avec des notes inférieures en Suisse romande par rapport à la Suisse alémanique. Le canton de **Zoug** est celui qui compte le plus d'assurés satisfaits de leur assurance auto, suivi d'Uri et de Schwyz.

La grande majorité des assurés, soit **91%**, est fidèle à son assurance auto depuis plus d'une année. Pour **35.1%** la raison principale est la **qualité des services** et pour **33.8%** le **niveau de la prime** proposée par leur assureur actuel. Seulement 9% des personnes interrogées affirment avoir changé d'assurance auto en 2011. Lors d'une étude comportementale menée par bonus.ch au sujet du changement d'assurance auto, la proportion entre les sondés qui prévoyaient de changer d'assurance auto pour l'année suivante et ceux qui disaient vouloir rester fidèles à leur prestataire était identique : 91% des personnes ont dit vouloir rester fidèles, alors que 9% prévoyaient de changer d'assureur pour 2012**.

Pour faciliter la comparaison des assurances auto, bonus.ch met à disposition un comparatif des primes neutre basé sur trois profils types d'assurés pour toutes les assurances auto suisses, ainsi qu'un calculateur de primes qui comprend, pour l'instant, les assureurs baloisedirect.ch, Generali, smile.direct et Vaudoise Click2Drive.ch. Désormais, la note de chaque assurance évaluée à la suite de l'enquête de satisfaction sera également publiée pour aider le consommateur à mieux s'orienter.

Accès direct aux notes de l'enquête de satisfaction des assureurs auto : <http://www.bonus.ch/zrCPUSE.aspx>

**Etude comportementale sur l'assurance auto : <http://www.bonus.ch/zrV58AF.aspx>

Pour plus d'informations :

bonus.ch SA
Eileen-Monika Schuch
Marketing and Sales Manager
Av. de Beaulieu 33
1004 Lausanne
021.312.55.91
schuch@bonus.ch

Lausanne, le 16 novembre 2011