

Auto : les assurances online ont la cote mais représentent encore moins de 15% du total du marché

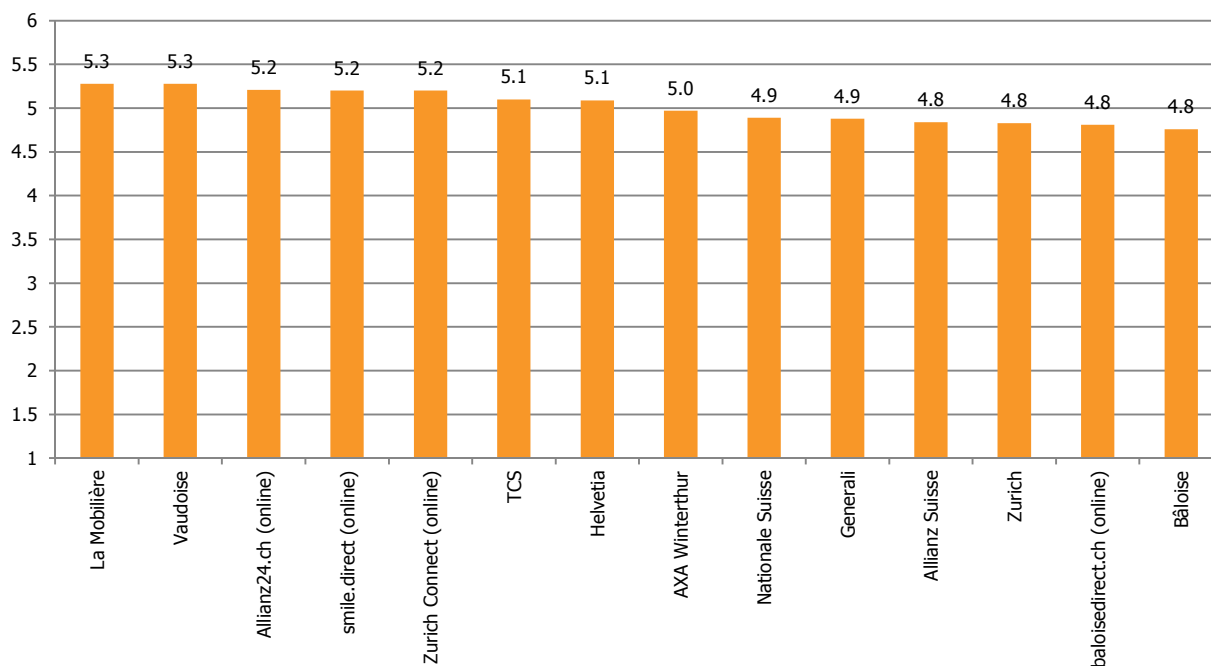
Le marché des assurances auto, très concurrentiel, fait souvent parler de lui. Désormais, il vaut la peine de reconsidérer le choix de l'assureur auto au moins à chaque changement de véhicule, sinon à chaque échéance contractuelle. Plusieurs assureurs suisses proposent des marques d'assurance auto actives uniquement sur Internet. 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 1'500 personnes ont fourni leur évaluation concernant notamment la clarté des informations transmises, la gestion des sinistres et le service à la clientèle. Les réponses ont été converties en une note comprise entre 1 et 6, 6 étant la meilleure. Cette enquête fait suite à des enquêtes similaires réalisées en 2011 et 2010. Voici les constats principaux qui en ressortent :

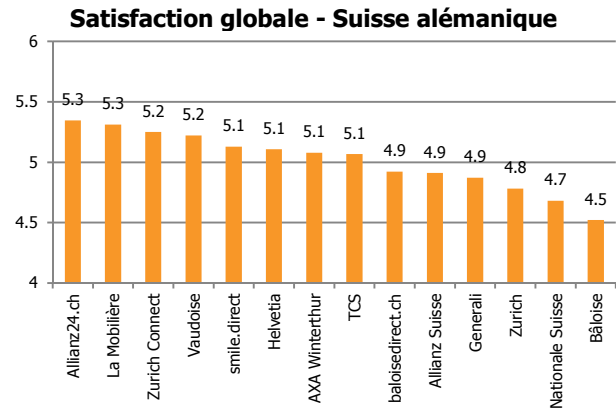
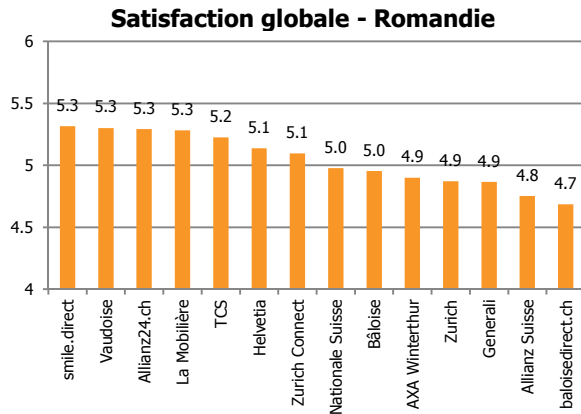
La Vaudoise et la Mobilière, assureurs préférés des Suisses, devancent en tête trois assureurs Internet

Ce sont la Vaudoise et la Mobilière, ex aequo, qui remportent la meilleure évaluation du sondage, avec une note de 5.3. Ils sont suivis par trois assureurs Internet, également à égalité avec 5.2 : Allianz24.ch, smile.direct et Zurich Connect. En Suisse alémanique, Allianz24.ch (avec cependant un petit nombre de répondants) se classe première, devant la Mobilière, Zurich Connect et la Vaudoise. En Romandie, smile.direct devance la Vaudoise, suivie par Allianz24.ch et la Mobilière. Le quatuor de tête a cependant des scores très proches.

Relevons encore que tous les assureurs obtiennent des notes "bien" (entre 5.0 et 5.4) ou "assez bien" (de 4.5 à 4.9). Le niveau de satisfaction est donc assez proche. Cependant, comme les années précédentes, aucun assureur ne s'est vu décerner une note "très bien" par ses clients. Avec une moyenne de 4.9, le degré de satisfaction relevé pour les Suisses italophones est inférieur à celui des autres communautés linguistiques (5.0 en moyenne).

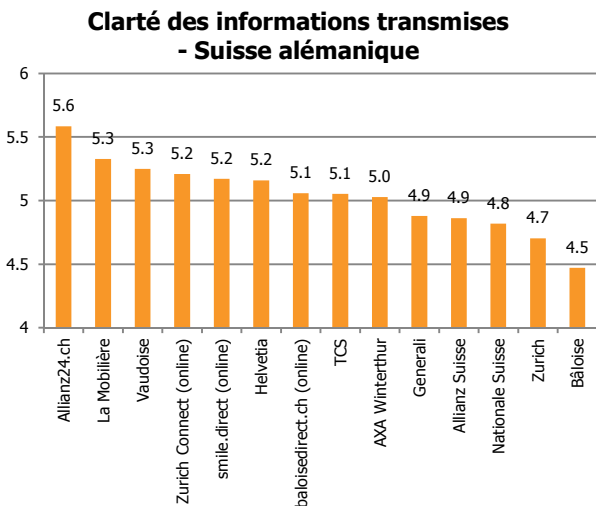
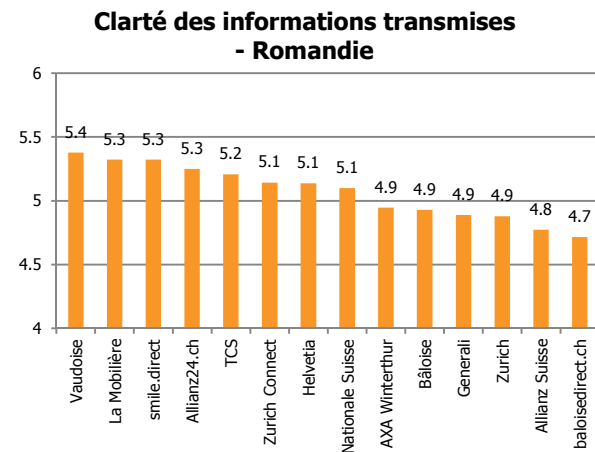
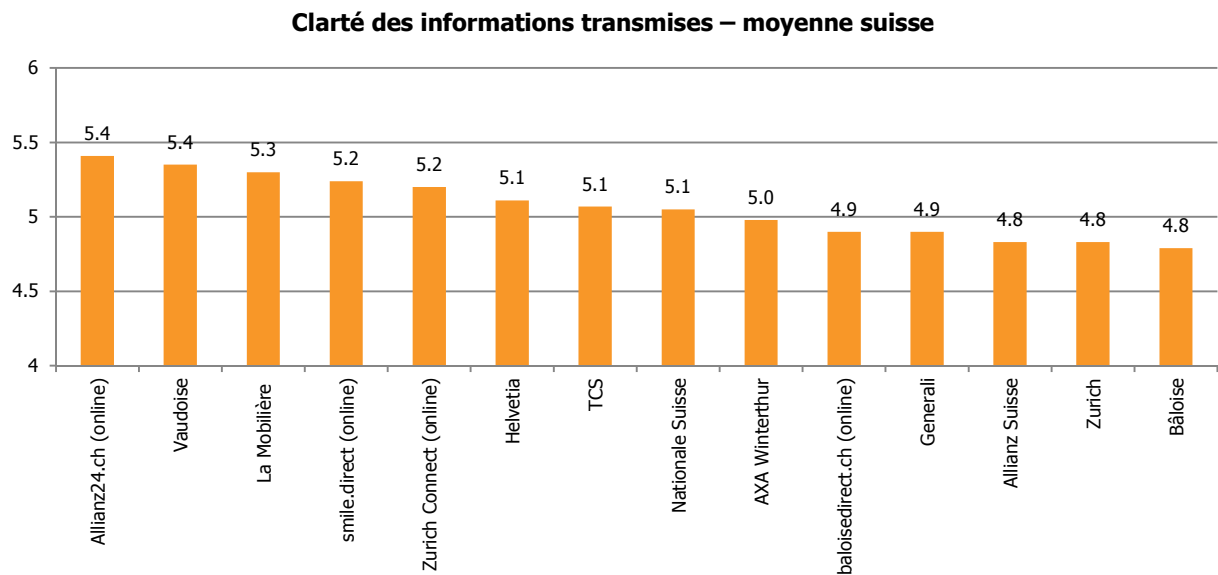
Satisfaction globale – moyenne suisse





Clarté des informations : degré de satisfaction variable selon les assureurs

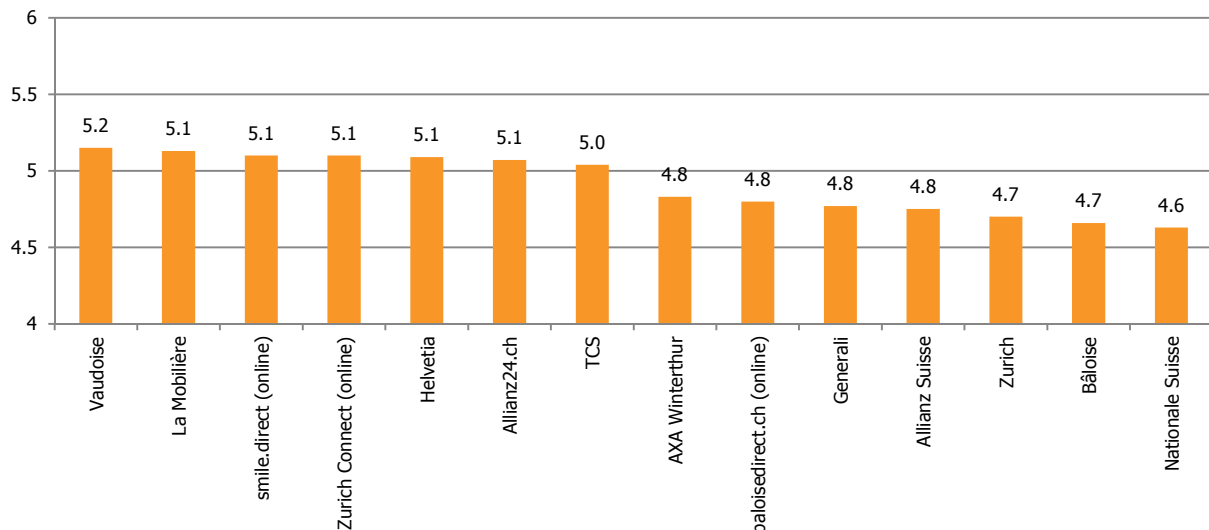
En ce qui concerne la clarté des informations transmises (offre, police, CGA, courriers...), Allianz24.ch est premier, devant la Vaudoise, la Mobilière et smile.direct. Remarquons que Allianz24.ch, Vaudoise et Mobilière récoltent env. 50% d'évaluations "très bien", alors que ce pourcentage tombe à moins de 25% chez les certains assureurs. En Romandie, la Vaudoise se classe première, devant la Mobilière, smile.direct et Allianz24.ch. En Suisse alémanique, Allianz24.ch est suivie de la Mobilière, la Vaudoise, Zurich Connect et smile.direct.



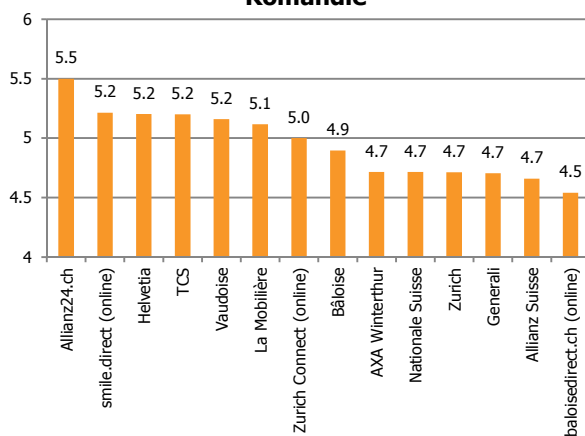
La Vaudoise première en Suisse dans la gestion des sinistres : la possibilité de déclarer un sinistre en agence a convaincu les Suisses

Le traitement de sinistres, c'est le moment où l'assureur fait ses preuves. Tant que l'assuré n'a subi aucun sinistre, il a payé ses primes en espérant que l'assureur garantirait un remboursement efficace en cas de sinistre. Il constate ce qu'il en est vraiment lorsque le sinistre survient. Dans notre sondage, en ce qui concerne la gestion des sinistres (lisibilité des décomptes, rapidité des remboursements, etc.), c'est la Vaudoise qui est seule en tête, devant la Mobilière, smile.direct, Zurich Connect, Helvetia et Allianz24.ch, tous avec des scores très proches. Remarquons que la Vaudoise et la Mobilière sont à notre connaissance les seuls assureurs qui rendent possible la déclaration d'un sinistre en agence, et au moins une partie de ces sinistres y est traitée directement. Ces deux assureurs récoltent plus de 60% d'évaluations "très bien". L'efficacité, la possibilité de s'adresser à une agence de proximité et le confort qui y est lié ont visiblement convaincu les Suisses. En Romandie, Allianz 24.ch est premier, devant smile.direct, Helvetia, TCS, la Vaudoise et la Mobilière. En Suisse alémanique, la Mobilière est première, suivie par Zurich Connect, la Vaudoise, Allianz24.ch et Helvetia, toutes avec des scores très proches.

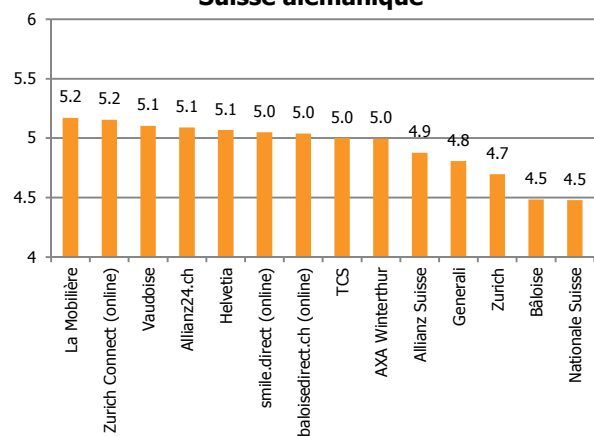
Traitement des sinistres – moyenne suisse



Traitement des sinistres - Romandie

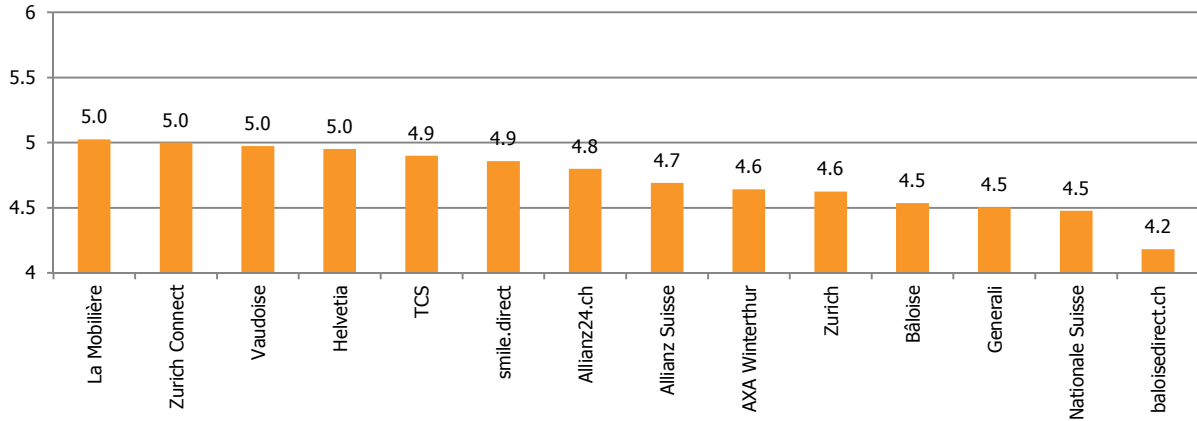


Traitement des sinistres - Suisse alémanique

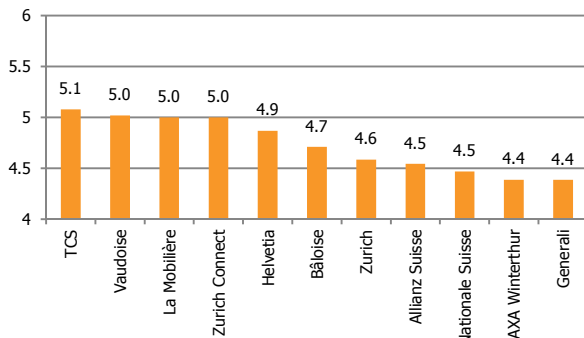


Le délai de remboursement figure parmi les critères permettant d'évaluer la gestion des sinistres. La Mobilière, Zurich Connect, la Vaudoise et Helvetia s'en sortent le mieux, à quasi-égalité. Relevons encore la bonne évaluation d'AXA Winterthur en Suisse alémanique, alors que celle en Romandie est plutôt mitigée. En Romandie, par contre, c'est le TCS qui obtient le meilleur score.

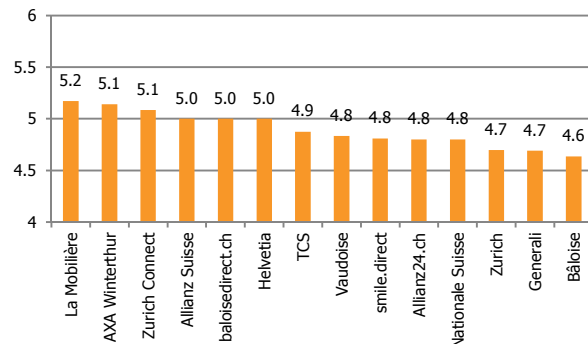
Délai de remboursement



Délai de remboursement - Romandie

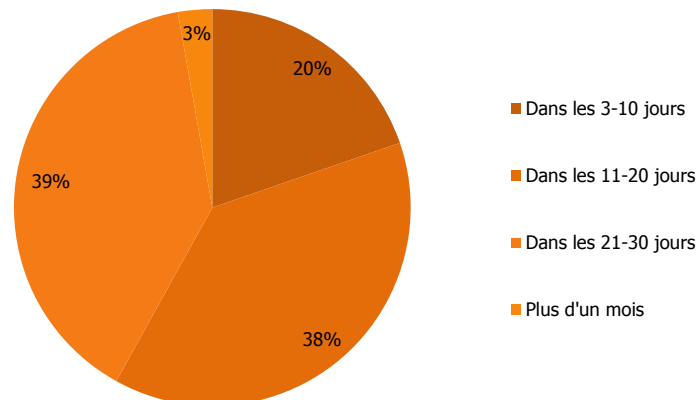


Délai de remboursement - Suisse alémanique



Les assurés qui ont répondu au sondage ont également été invités à indiquer quel délai leur paraissait adéquat pour le remboursement des sinistres. La quasi-totalité des répondants n'acceptent pas que l'attente pour un remboursement dure plus d'un mois. Un assuré sur cinq souhaite être remboursé dans les dix jours, alors que deux sur cinq jugent un délai de 20 jours suffisant. Ces exigences sont semblables quelle que soit la zone linguistique, les alémaniques étant un peu plus exigeants que les latins.

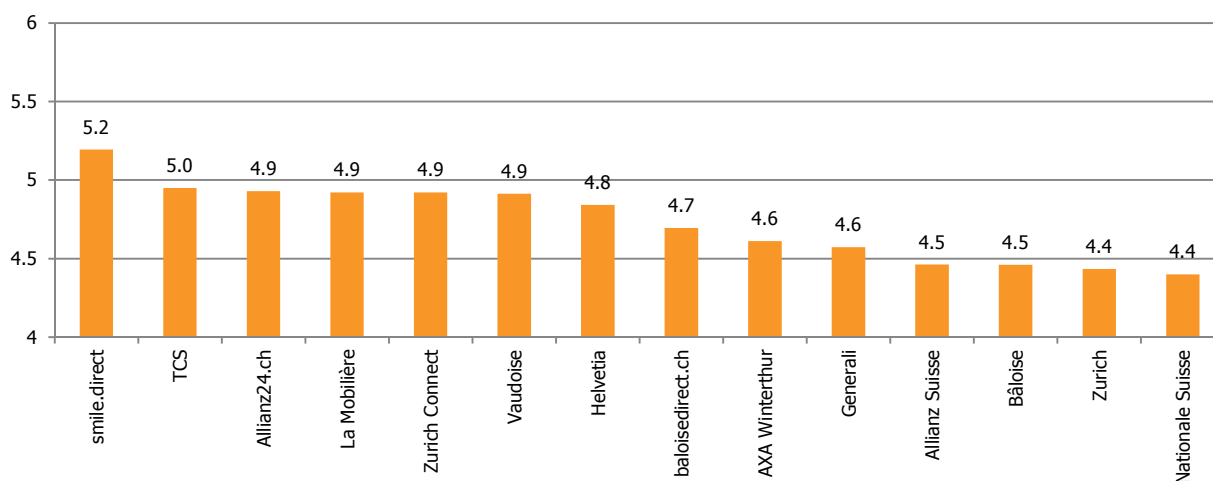
Délai de remboursement jugé adéquat



smile.direct présente le meilleur rapport qualité-prix

Les répondants au sondage étaient également appelés à se prononcer sur leur perception du rapport prix-prestations, c'est à dire l'évaluation du niveau de la prime d'assurances par rapport à la qualité des services proposés. Dans les deux zones linguistiques, c'est smile.direct qui obtient la meilleure note, bien devant les autres assureurs. Il est suivi par le TCS, puis par Allianz24.ch, la Mobilière, Zurich Connect et la Vaudoise, à quasi-égalité. Ces assureurs se retrouvent en tête du classement quelle que soit la langue, à la différence que l'Helvetia obtient la deuxième place en Romandie. smile.direct et Allianz24.ch récoltent plus de 35% d'évaluations "très bien", alors que les derniers du classement en ont moins de 15%, voire même 10%.

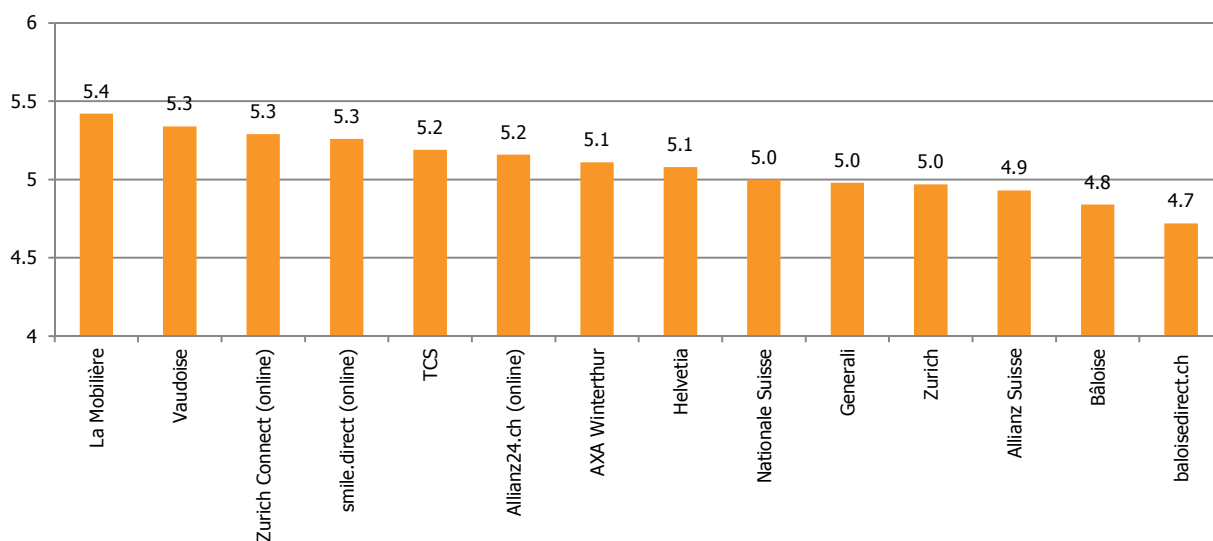
Rapport prix-prestations

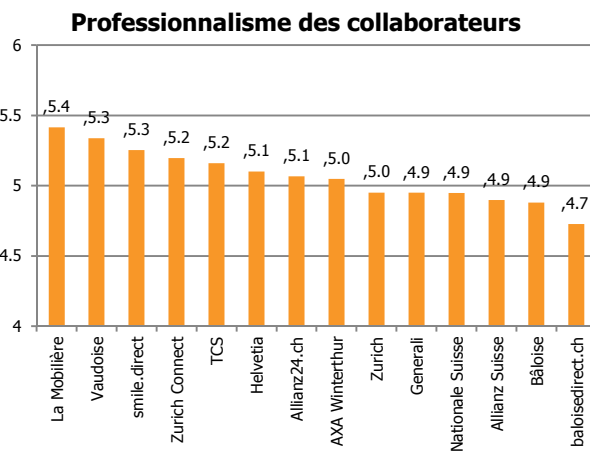
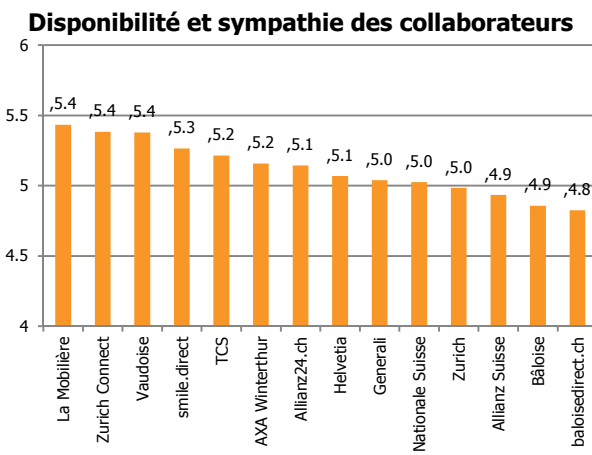
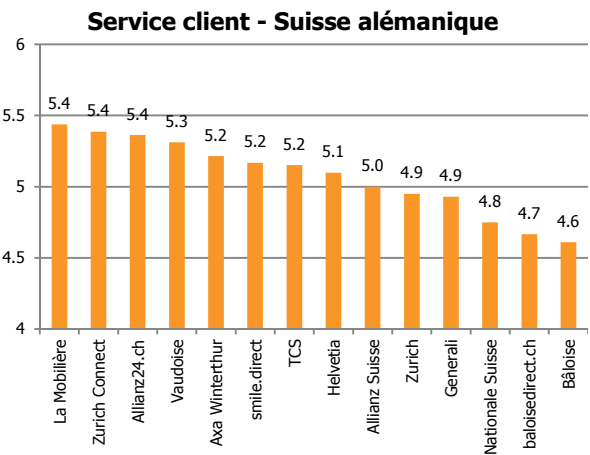
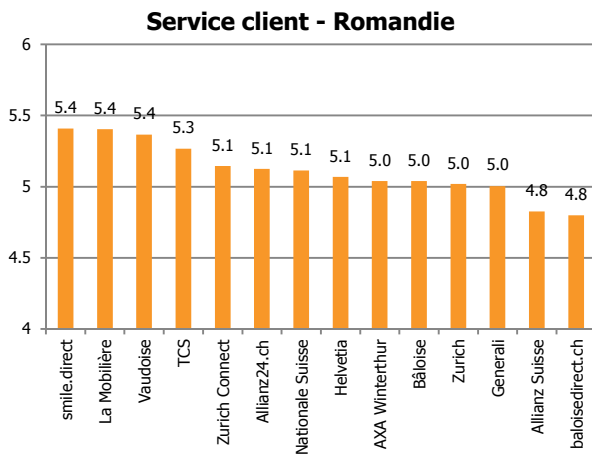


La Mobilière, puis la Vaudoise: meilleur service client

C'est la Mobilière qui est évaluée première pour le service client, quelle que soit la langue du répondant. Elle est suivie par la Vaudoise, puis par Zurich Connect, smile.direct, et ensuite le TCS et Allianz24.ch. Ces assureurs se retrouvent en tête aussi bien en Romandie qu'en Suisse alémanique. Cela concerne également les questions détaillées ayant servi à l'établissement de cette note : la disponibilité et sympathie des collaborateurs ainsi que leur professionnalisme.

Service client

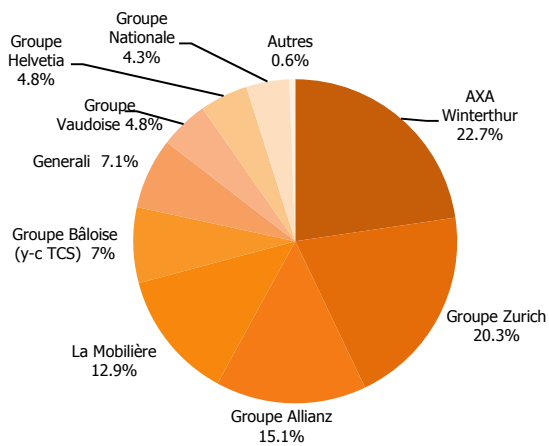




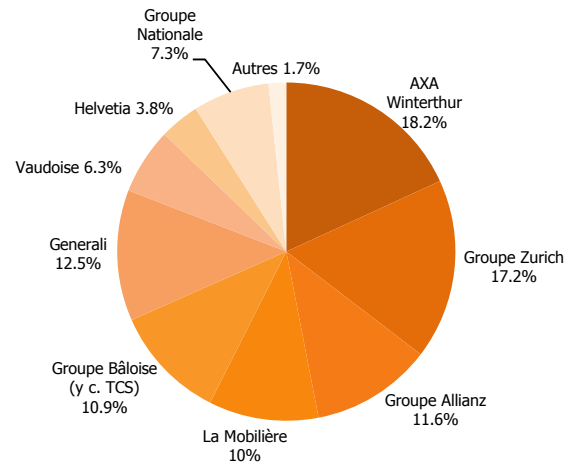
L'enquête reflète bien la répartition du marché des assurances auto entre les assureurs

L'ASA (Association Suisse d'Assurances) et la FINMA publient des statistiques concernant les parts de marché des assureurs en Suisse, mais celles-ci sont disponibles avec plusieurs mois de retard au moins. Les graphiques ci-dessous présentent respectivement les parts de marché des assurances véhicules à moteur (particuliers et entreprises) en 2010 selon l'ASA et les parts de marché observées en 2012 selon l'enquête de bonus.ch. Si l'on tient compte du décalage de presque deux ans entre les deux relevés, ainsi que du fait que l'enquête de bonus.ch concerne uniquement les assurances auto détenues par les personnes privées, on peut affirmer que l'échantillon concerné par l'enquête correspond bien à la répartition du marché suisse. Les deux assureurs les plus représentés sont AXA Winterthur et Zurich (y compris l'assureur Internet Zurich Connect). Si les volumes d'affaire par groupe d'assurance sont rendus publics, aucune donnée n'est disponible quant à la répartition du marché pour chacune des zones linguistiques. De même, aucun chiffre n'est publié concernant la part du marché commercialisée par Internet. Notre enquête permet de s'en faire une certaine idée.

Parts de marché ass. auto 2010 (source: ASA)



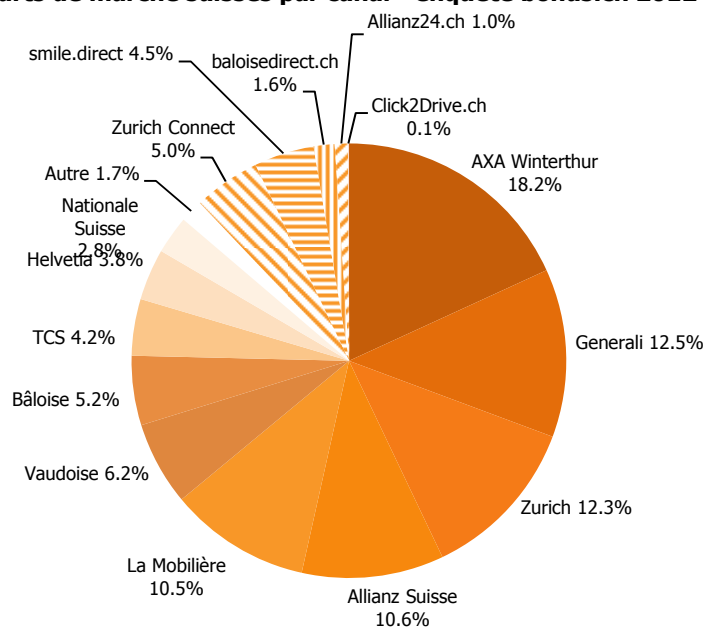
Parts de marché - enquête bonus.ch 2012



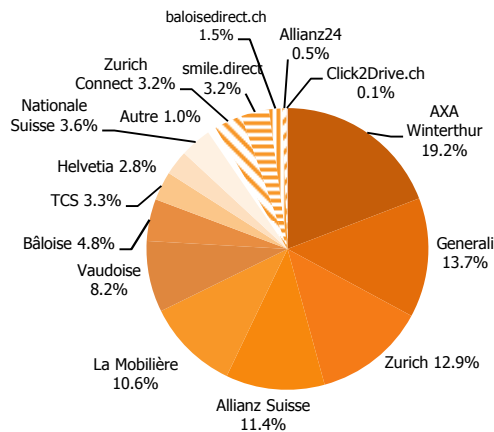
Assurance auto : Internet n'en est qu'à ses débuts, mais la Suisse alémanique est en avance sur la Romandie

Dans notre sondage, la part de marché totale des 5 marques d'assurance Internet (Allianz24.ch, baloisedirect.ch, Click2Drive.ch by Vaudoise, smile.direct et Zurich Connect) est de 12% au total. De plus, il faudrait y ajouter les contrats d'assurance auto commercialisés sur Internet par AXA Winterthur, Generali, Helvetia, la Mobilière et le TCS en parallèle avec la distribution par les autres canaux. Cependant, le sondage a été réalisé sur Internet, auprès d'un public affiné à ce canal de vente. On peut donc affirmer que le canal Internet est encore largement minoritaire dans la commercialisation des assurances auto et que sans aucun doute moins de 15% des Suisses ont conclu leur assurance auto à travers Internet. C'est peu, alors que les assurances auto sont disponibles sur Internet en Suisse depuis plus de 10 ans. La progression est lente. On observe cependant de fortes différences entre la Suisse alémanique et la Romandie : alors que la part des assureurs Internet mesurée par le sondage est inférieure à 9% en Romandie, elle dépasse 18% en Suisse alémanique. On peut donc constater que la Suisse alémanique est en avance dans ce secteur. Sur les graphiques ci-dessous, les parts de marché correspondant aux assureurs Internet ont été hachurées.

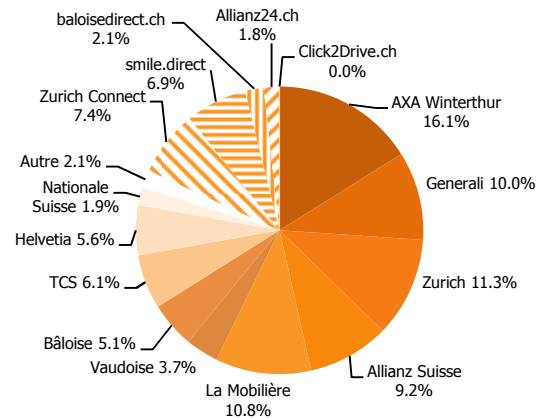
Parts de marché suisses par canal - enquête bonus.ch 2012



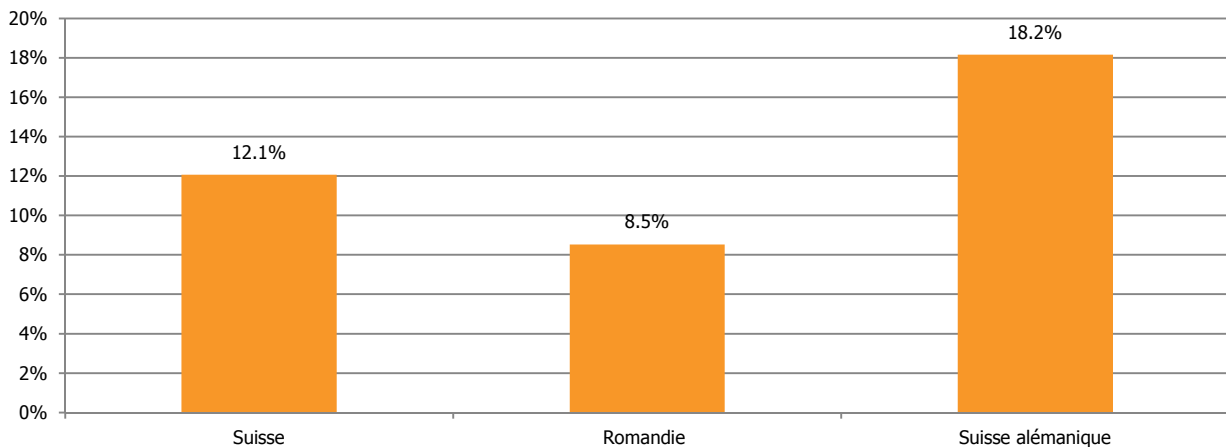
Parts de marché en Suisse romande par canal - enquête bonus.ch 2012



Parts de marché en Suisse alémanique par canal - enquête bonus.ch 2012



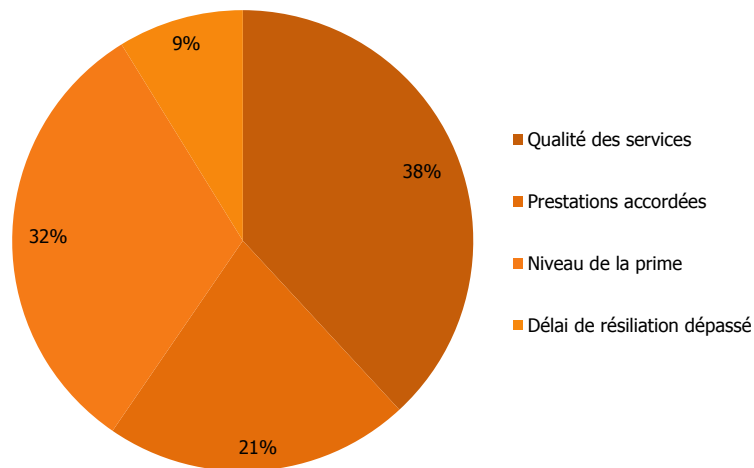
Part de marché des assureurs Internet



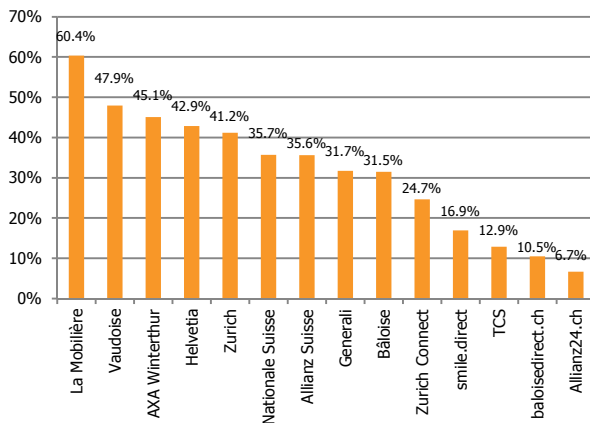
Les clients changent d'assureur à cause des prix bas, mais un service de qualité les incite à rester fidèles

Dans notre sondage, réalisé au mois d'avril, 9% environ des répondants affirmaient être affiliés auprès de leur assurance auto depuis le début de l'année ou avoir souscrit en cours d'année 2012. Parmi les raisons invoquées pour rester affiliés auprès de leur assureur par les 91% des répondants qui ont déjà été clients de leur assurance en 2011, presque 40% citent la qualité des services. Ce pourcentage dépasse même 40% chez les Romands, alors qu'il est de 30% en Suisse alémanique. Un peu plus de 30% invoquent le niveau favorable de la prime, quelle que soit leur zone linguistique. Les prestations accordées constituent une incitation à la fidélité pour un répondant sur cinq, alors que moins d'un répondant sur dix admet avoir laissé passer le délai de résiliation sans agir, sans indiquer d'autres raisons pour sa fidélité. La qualité des services est la raison invoquée par plus de 45% des clients de la Mobilière, la Vaudoise et AXA Winterthur. Par contre, elle est citée par moins de 20% des clients des assureurs directs, tels que smile.direct, baloisdirect, TCS ou Allianz24.ch. À l'opposé, les clients de ces assureurs sont plus de 60% à invoquer le niveau de primes, alors que ce pourcentage tombe à moins de 20% chez les clients de la Vaudoise et de la Mobilière.

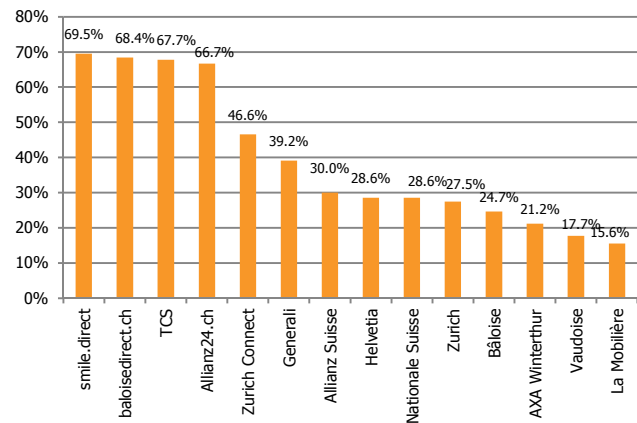
Raisons pour rester fidèle à l'assureur auto



Raisons pour rester : qualité des services



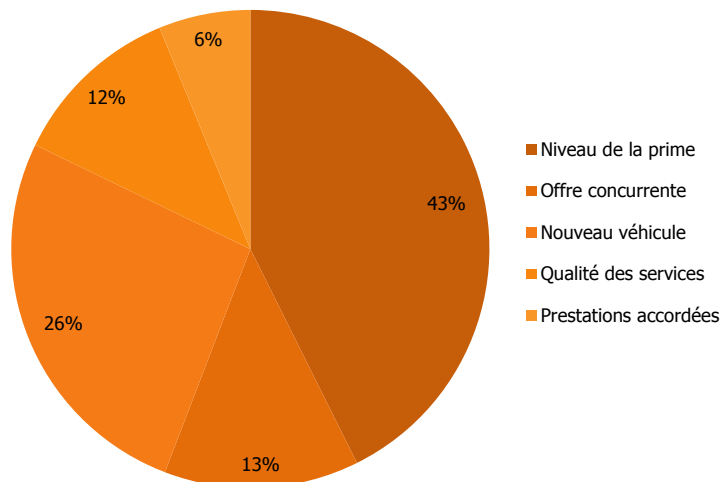
Raisons pour rester : niveau de la prime



Quant aux raisons invoquées pour le choix d'un nouvel assureur, 40% des Romands et plus de 50% des Alémaniques invoquent le prix. De plus, 13% des assurés citent l'offre d'un concurrent. Un assuré sur quatre cite le changement de véhicule comme la raison de changer d'assureur. C'est le changement d'auto, en effet, qui pousse souvent à demander des offres comparatives. Par contre, la qualité des services n'est citée que par 12%, et les prestations accordées par 6% des assurés.

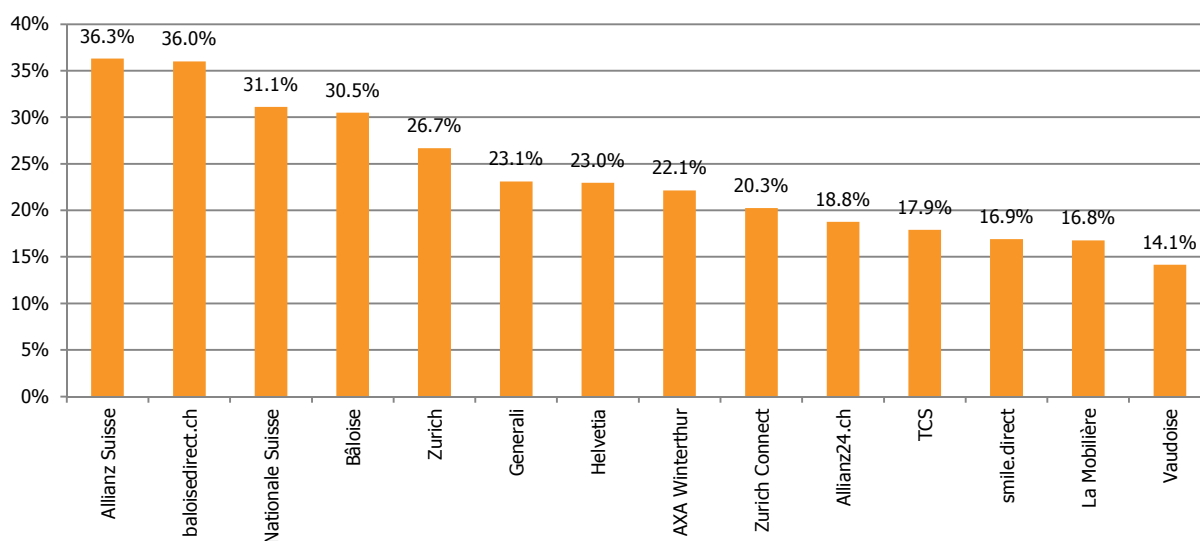
Conclusion : c'est le prix seul qui joue un rôle crucial dans la décision de changer d'assureur.

Raison du choix d'un nouvel assureur



Finalement, un assuré sur quatre affirme son intention de changer d'assurance auto en 2012. Ce taux, en légère progression en comparaison avec l'enquête 2011, grimpe même à 29% en Suisse alémanique, alors qu'il est plus bas au Tessin et en Romandie. Ce sont les clients de la Vaudoise et de la Mobilière qui sont les moins nombreux à déclarer une telle intention. C'est compréhensible, au vu du haut niveau de satisfaction manifesté par les clients de ces compagnies. Cependant, les clients des assureurs directs tels que smile.direct, le TCS ou Allianz24.ch sont également moins de 20% à vouloir changer d'assureur. Ceci tendrait à contredire l'idée reçue selon laquelle les clients des assurances Internet seraient moins fidèles que les autres. Dans l'ensemble, le taux d'assurés Internet déclarant l'intention de changer d'assurance auto est même inférieur à celui observé chez les assureurs traditionnels. Nos répondants assurés par Internet estiment sans doute avoir trouvé l'assureur leur proposant un niveau de prime optimal.

Intention de changer d'assurance auto, selon assureur actuel



Conclusions

La Mobilière et la Vaudoise sont les assureurs préférés des Suisses. Ces deux compagnies se retrouvent en tête des différentes évaluations, qu'il s'agisse de la satisfaction globale, du traitement des sinistres (1^e Vaudoise, 2^e Mobilière), le service client (1^e Mobilière, 2^e Vaudoise) ou encore la clarté des informations transmises (2^e Vaudoise, 3^e Mobilière). Les deux assureurs sont suivis de près par trois assureurs actifs sur Internet, à savoir Allianz24.ch, smile.direct et Zurich Connect. On retrouve ces cinq marques d'assurance auto en tête dans quasiment tous les classements, aussi bien en Romandie qu'en Suisse alémanique. Les autres assureurs auto suisses ne sont classés qu'ensuite.

Une exception à cette image générale: pour ce qui est du rapport prix-prestations, c'est l'assureur Internet smile.direct, propriété du groupe Nationale Suisse, qui est classé premier, et cela dans les deux zones linguistiques. Il est suivi par les autres assureurs Internet ainsi que par la Mobilière et la Vaudoise à quasi-égalité. Visiblement, la politique de proximité pratiquée par la Mobilière et la Vaudoise, avec la possibilité de déclaration de sinistres auto en agence, constitue un point fort pour les clients. Par contre, le rapport prix-prestations favorable proposé par les assureurs Internet fait qu'ils devancent les autres assureurs suisses.

Un assuré suisse sur quatre affirme son intention de changer d'assurance auto en 2012. Sans surprise, les pourcentages les plus bas sont observés auprès des clients de la Vaudoise et de la Mobilière, puis auprès de ceux des assureurs Internet.

Parmi les clients ayant changé d'assurance auto récemment, le prix est de loin le premier critère cité, même si le changement de voiture déclenche souvent le processus de comparaison. Quant aux clients restés fidèles à leur assureur, ils invoquent le plus souvent la qualité des services pour justifier leur fidélité. Une exception cependant : c'est le niveau de primes, et non pas la qualité des services, qui est cité de loin en premier chez les assureurs Internet.

Si les parts de marché dans l'assurance auto sont rendues publiques, aucune information n'existe concernant les ventes sur Internet ou les ventes dans chacune des zones linguistiques. L'échantillon des répondants à l'enquête représente bien la répartition du marché suisse des assurances auto : ses résultats peuvent donc être utilisés pour d'autres estimations. Ils permettent d'affirmer que les assurances auto vendues sur Internet représentent encore moins de 15% du total des assurances auto suisses, et que leur pénétration en Suisse alémanique est double de celle observée en Romandie.

bonus.ch propose un comparatif des primes des différents assureurs auto comprenant également les compagnies offrant des polices en ligne. L'utilisateur a la possibilité de demander une offre auprès de la compagnie de son choix directement en ligne. Les notes d'évaluation obtenues suite à l'enquête de satisfaction 2012 sont également disponibles sur notre portail.

Accès direct aux notes de satisfaction des assureurs auto : <http://www.bonus.ch/Assurance-auto/Assureurs-automobile-enquete-note-satisfaction.aspx>

Accès direct au comparatif des primes d'assurance auto : <http://www.bonus.ch/Assurance-auto/Primes-assurance-auto-comparaison.aspx>

Pour plus d'informations :

bonus.ch SA
Patrick Ducret
Directeur
Avenue de Beaulieu 33
1004 Lausanne
021.312.55.91
ducret(a)bonus.ch

Lausanne, le 8 mai 2012