

bonus.ch : enquête de satisfaction sur les assurances auto 2013

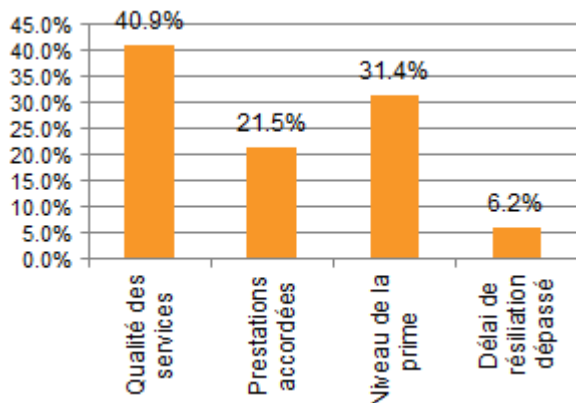
Les Suisses sont satisfaits de leur assureur auto : à l'issue de l'enquête de bonus.ch, la note moyenne tout assureur confondu est de 5.1 (« bien ») pour 2013, en progression de 0.1 points par rapport à 2012. Cette appréciation est bien supérieure à celle de la branche de l'assurance-maladie, dont la note moyenne se situe à 4.7 (« assez bien »).

bonus.ch, le site comparateur, a mené une enquête de satisfaction sur le thème de l'assurance auto auprès de ses utilisateurs. Plus de 1'800 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 note. Cette enquête fait suite à des enquêtes similaires réalisées en 2012 et 2011. Cette année, la plupart des assurés ont manifesté leur satisfaction en attribuant la mention « bien » à leur assurance auto. Voici les constats principaux qui ressortent de l'enquête :

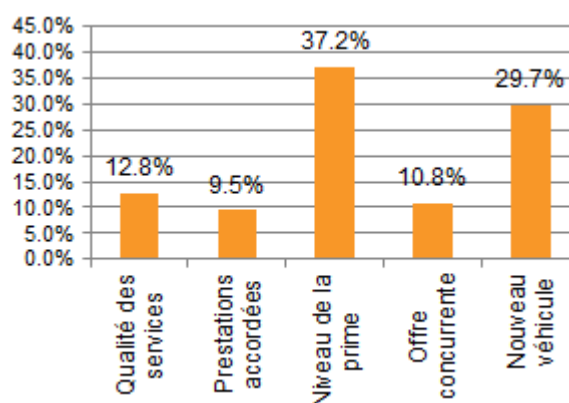
Les clients changent d'assureur à cause des prix bas, mais un service de qualité les incite à rester fidèles

Les assurés suisses sont fidèles à leur prestataire : seuls 8% des utilisateurs qui ont répondu à notre sondage ont indiqué avoir changé d'assureur auto au début de cette année. Pour près de 40% d'entre eux, la raison principale était le niveau de la prime. Pour environ 30%, l'acquisition d'un nouveau véhicule a été la raison du changement.

Raison principale de rester affilié auprès de son assureur



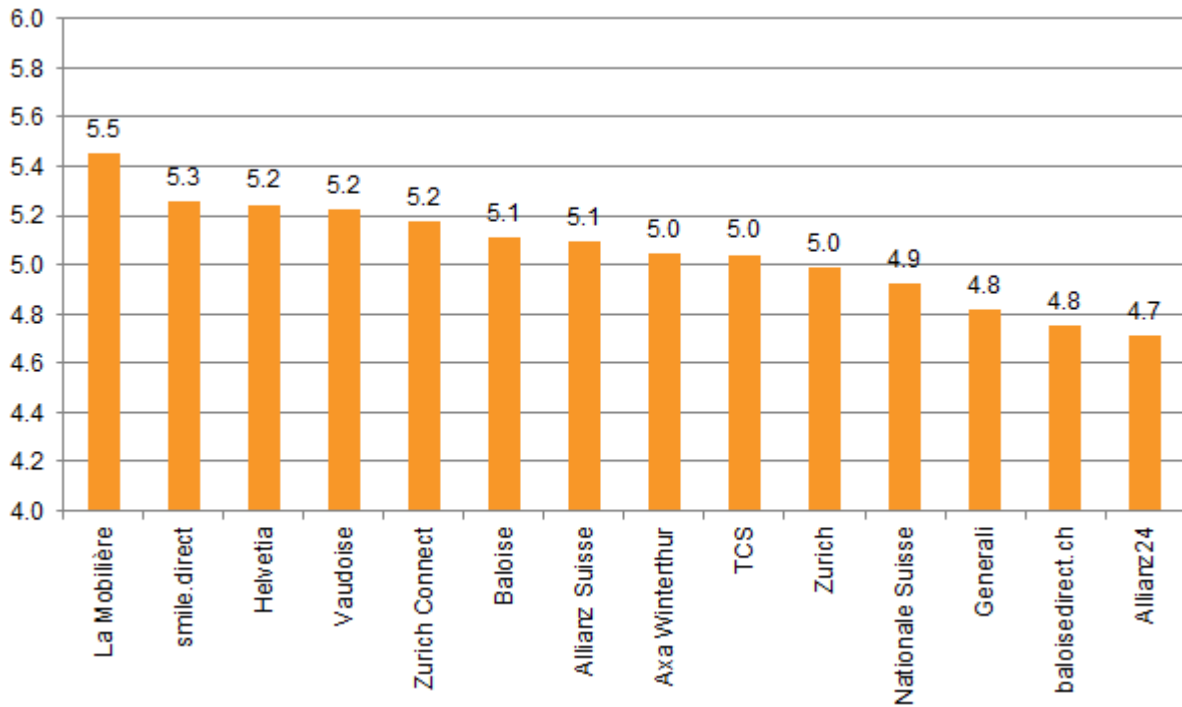
Raison principale du choix d'un nouvel assureur



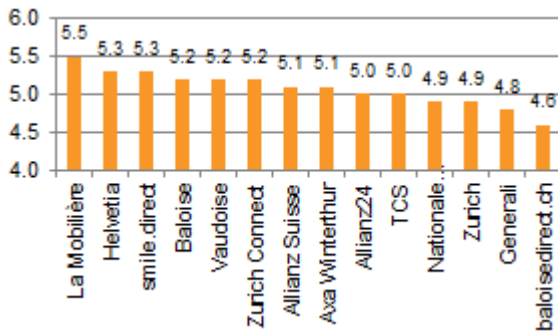
Parmi les personnes n'ayant pas changé d'assureur cette année, 40.9% affirment rester fidèles à leur assurance principalement pour la qualité de ses services.

Satisfaction globale – moyenne suisse

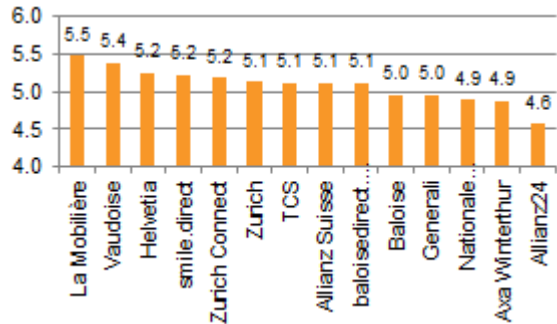
Avec une note de 5.5, « très bien », la Mobilière est l'assureur préféré des Suisses. Elle est suivie de smile.direct, qui affiche une note de 5.3 (« bien »). Sur la troisième marche du podium, on trouve à égalité les assureurs Helvetia, Vaudoise et Zurich Connect avec une note de 5.2. Deux de ces cinq compagnies sont donc des assureurs Internet. Cependant, bien qu'en progression de 1.4% par rapport à 2012, cette catégorie ne représente encore que moins de 15% du marché. Il est intéressant de constater que toutes les compagnies ont obtenu des notes se situant entre 4.7 et 5.5 (« assez bien » à « très bien »), ce qui démontre clairement la satisfaction globale des assurés en ce qui concerne l'assurance auto.



Satisfaction globale – Romandie



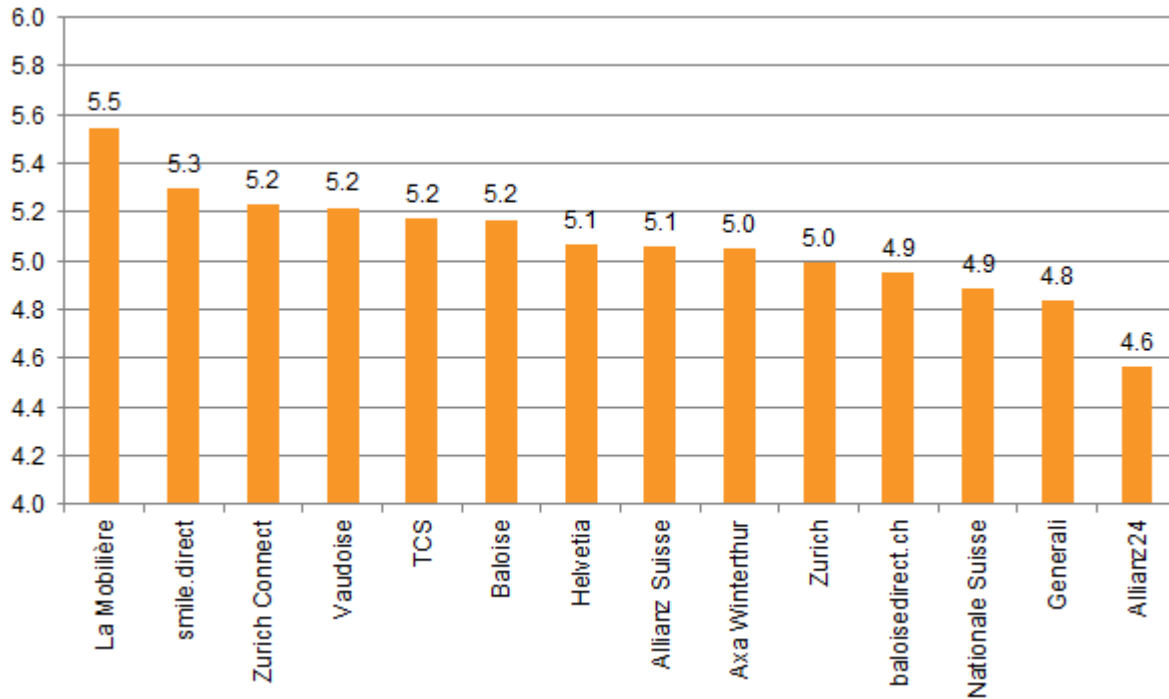
Satisfaction globale – Suisse alémanique



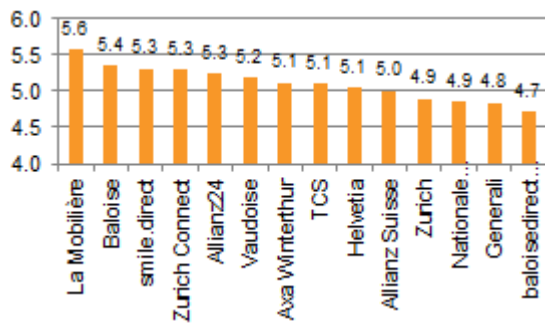
Clarté des informations : degré de satisfaction variable selon les assureurs

En ce qui concerne la clarté des informations transmises (offre, police, CGA, courriers...), La Mobilière est première, devant smile.direct, Zurich Connect et Vaudoise.

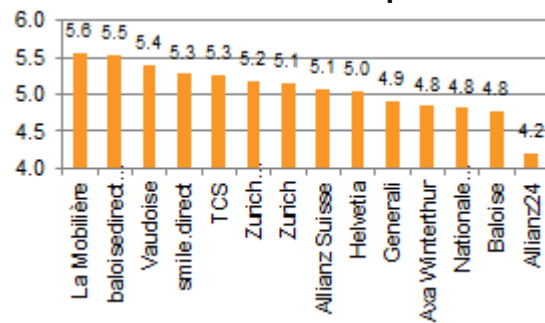
Clarté des informations transmises – moyenne suisse



Clarté des informations transmises - Romandie



Clarté des informations transmises - Suisse alémanique

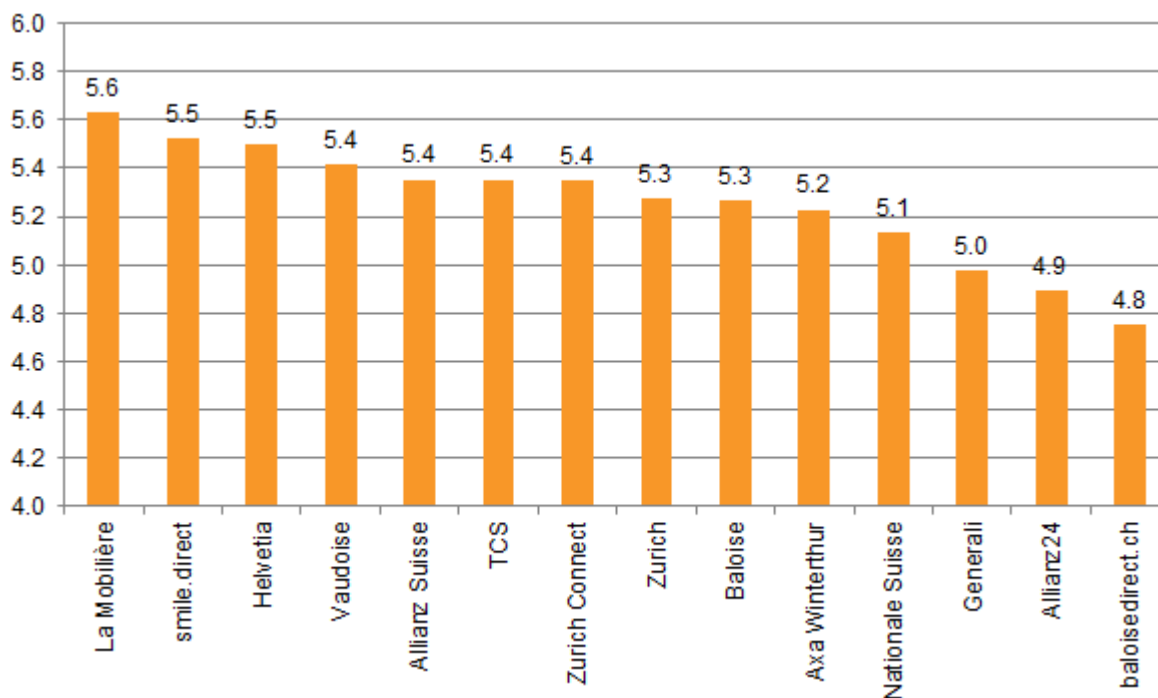


La gestion des sinistres obtient la meilleure note !

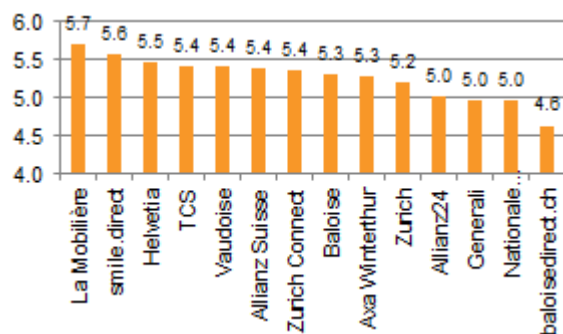
Cette année, c'est le paramètre concernant la gestion des sinistres qui obtient la meilleure note moyenne, à savoir 5.3 (« bien »). Vient ensuite le service client avec 5.2. À l'opposé, les participants n'attribuent qu'une note moyenne de 4.7 (« assez bien ») au délai de remboursement, ceci bien que les remboursements effectifs aient lieu en moyenne dans un délai jugé acceptable par les assurés.

Le traitement des sinistres, c'est le moment où l'assureur fait ses preuves. Tant qu'il n'a subi aucun sinistre, l'assuré paie ses primes en espérant que la compagnie d'assurance garantira un remboursement efficace en cas de problème. Il ne peut constater ce qu'il en est vraiment que lorsqu'un sinistre a effectivement lieu. Dans notre sondage, en ce qui concerne la gestion des sinistres (lisibilité des décomptes, rapidité des remboursements, etc.), c'est la Mobilière qui est seule en tête, devant smile.direct et Helvetia. Tant en Romandie qu'en Suisse alémanique, on retrouve dans le « top 3 » respectivement La Mobilière, smile.direct et Helvetia.

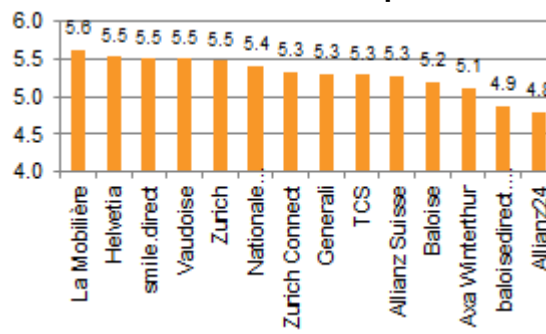
Traitement des sinistres – moyenne suisse



Traitement des sinistres - Romandie

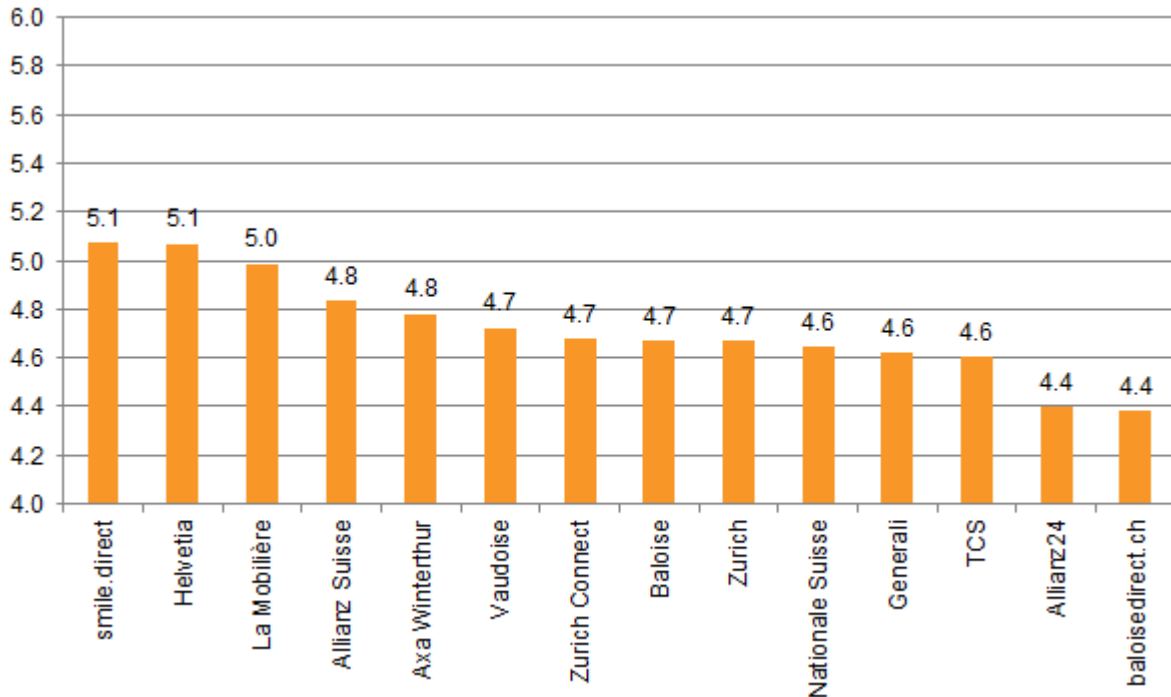


Traitement des sinistres - Suisse alémanique

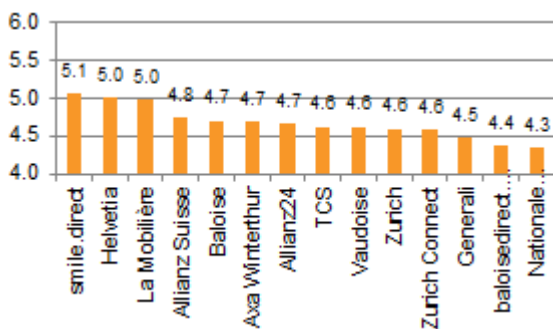


Délai de remboursement

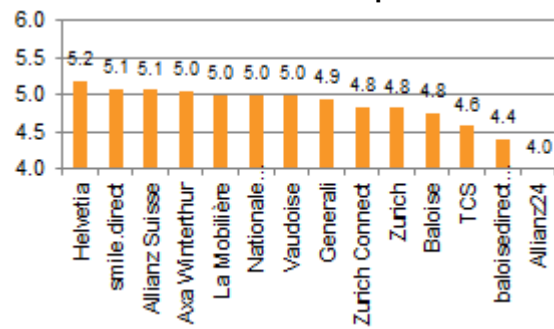
Le délai de remboursement figure parmi les critères permettant d'évaluer la gestion des sinistres. smile.direct, Helvetia et La Mobilière s'en sortent le mieux, à quasi-égalité. On remarquera que les sondés suisses alémaniques se montrent moins critiques que les romands en ce qui concerne ce paramètre.



Délai de remboursement
- Romandie

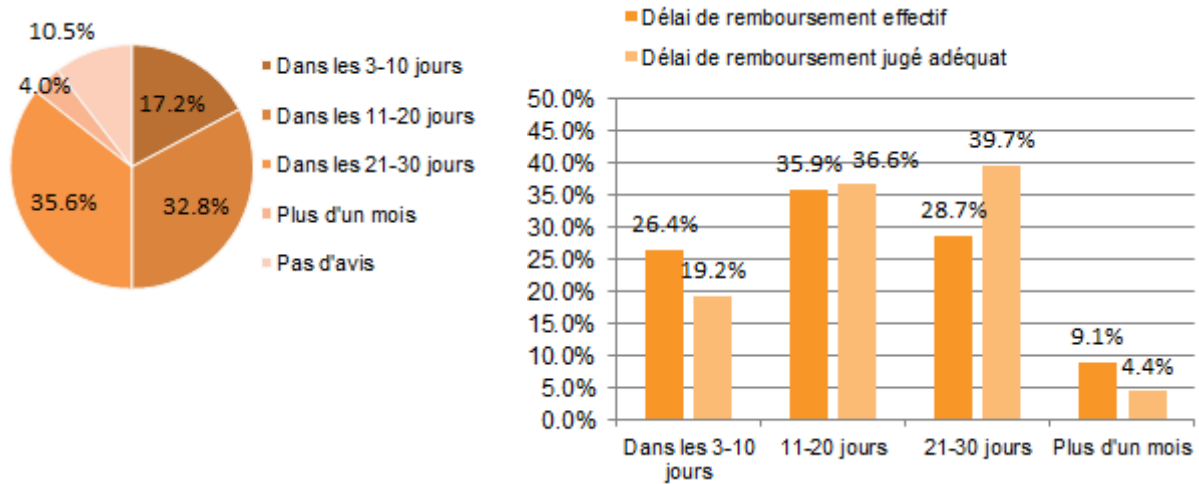


Délai de remboursement
- Suisse alémanique



Délai de remboursement jugé adéquat

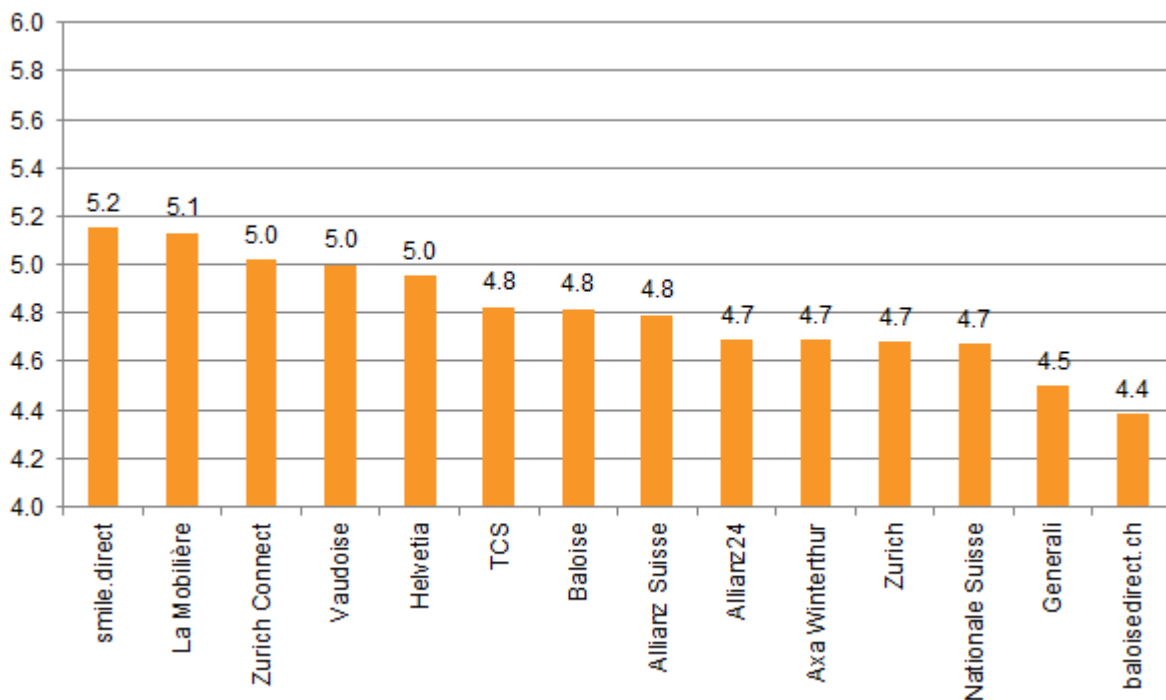
Les assurés qui ont répondu au sondage ont également été invités à indiquer quel délai leur paraissait adéquat pour le remboursement des sinistres. La quasi-totalité des répondants n'accepte pas que l'attente pour un remboursement dure plus d'un mois. Près d'un assuré sur cinq souhaite être remboursé dans les dix jours, alors qu'un tiers juge un délai de 20 jours suffisant.



Tout comme l'an dernier, smile.direct présente le meilleur rapport qualité-prix

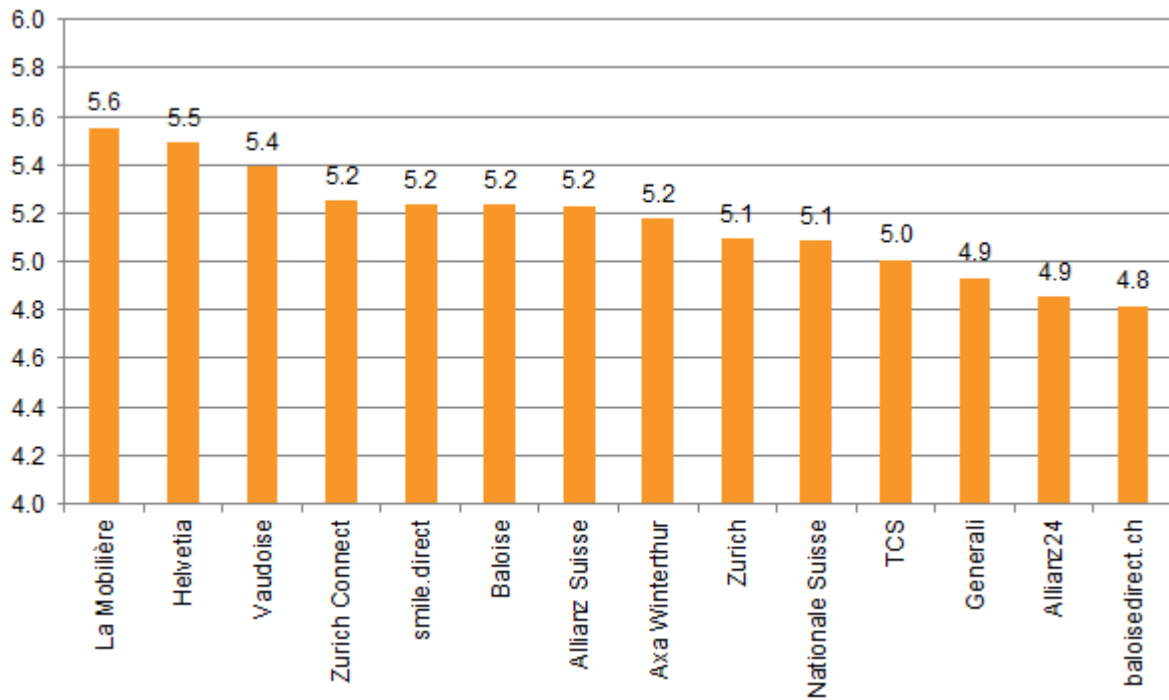
Les répondants au sondage étaient également appelés à se prononcer sur leur perception du rapport prix-prestations, à savoir leur évaluation du niveau de la prime d'assurance par rapport à la qualité des services proposés. Dans les deux zones linguistiques, c'est smile.direct qui obtient la meilleure note, suivi par La Mobilière, Zurich Connect, la Vaudoise et Helvetia à quasi-égalité.

Rapport prix-prestations

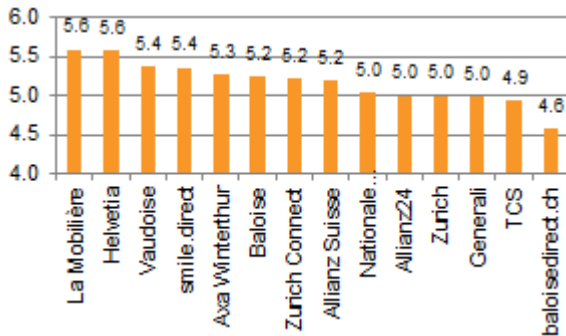


Service client : La Mobilière et Helvetia obtiennent la mention « très bien »

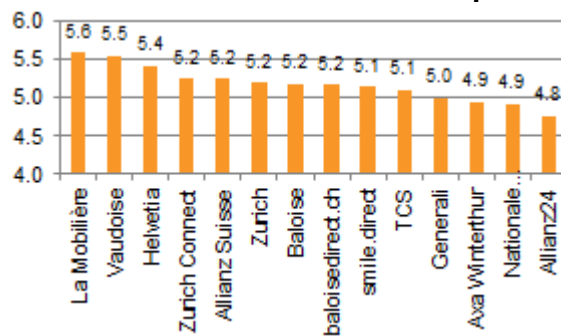
C'est la Mobilière qui est évaluée première pour le service client. Elle est suivie par Helvetia et la Vaudoise. Ces assureurs se retrouvent en tête aussi bien en Romandie qu'en Suisse alémanique. Cela concerne également les questions plus détaillées ayant servi à l'établissement de cette note : la disponibilité et sympathie des collaborateurs ainsi que leur professionnalisme.



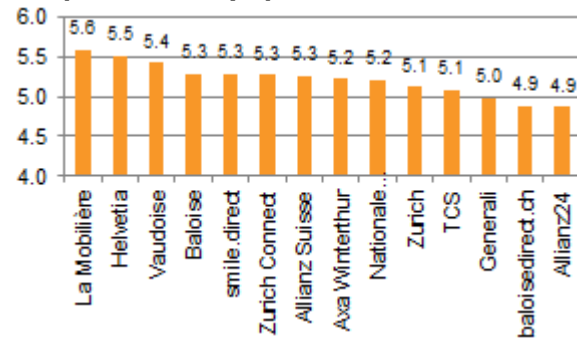
Service client - Romandie



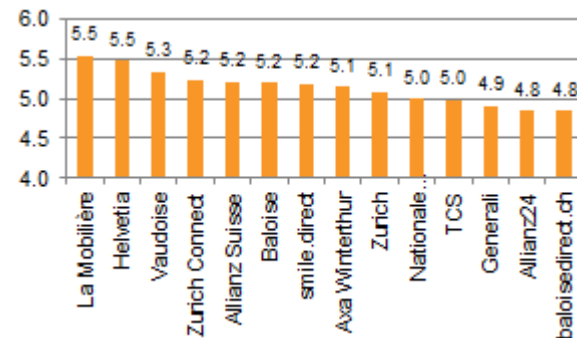
Service client - Suisse alémanique



Disponibilité et sympathie des collaborateurs

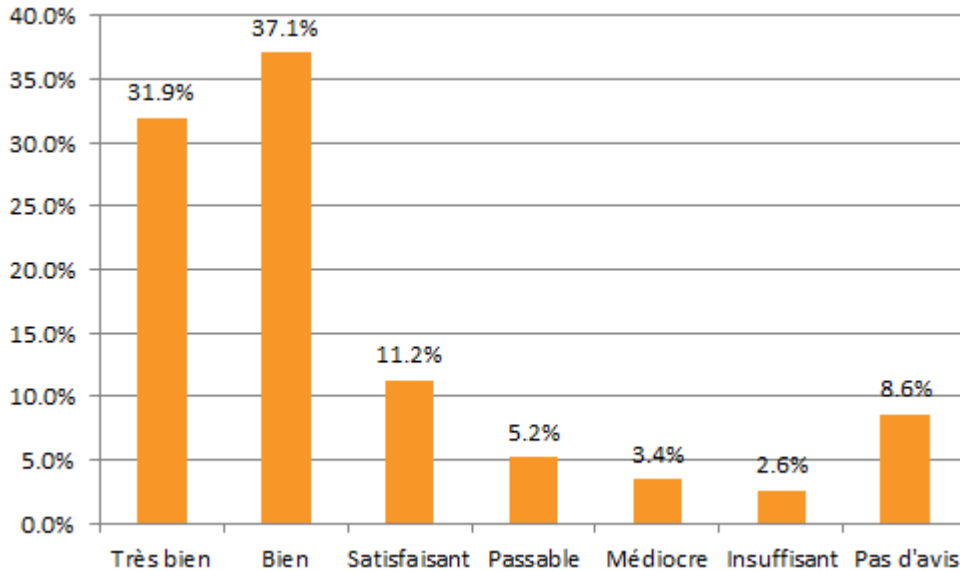


Professionnalisme des collaborateurs



Service du contentieux

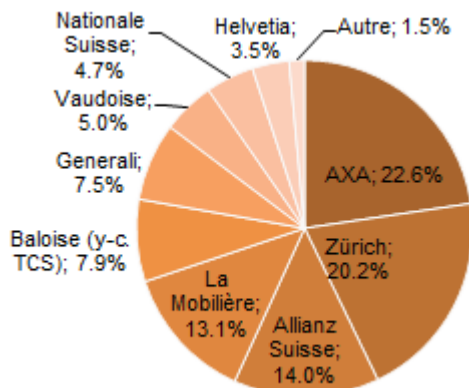
6 % des participants ont indiqué avoir eu une fois un retard dans le paiement de leur prime. Parmi les assurés ayant été en relation avec le service du contentieux de leur assureur, près de 70 % jugent le traitement de leur dossier « bien » à « très bien ».



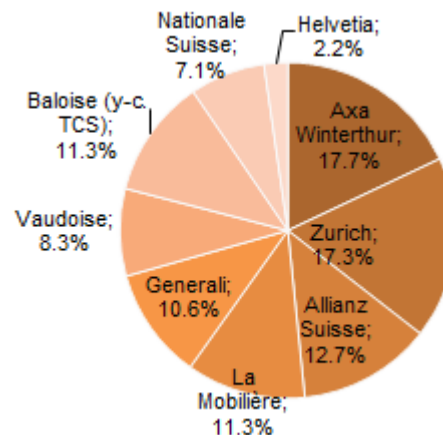
L'enquête reflète bien la répartition du marché des assurances auto entre les assureurs

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 dans le meilleur des cas. Les graphiques ci-dessous présentent respectivement les parts de marché des assurances véhicules à moteur (particuliers et entreprises) en 2011 selon l'ASA et les parts de marché observées en 2013 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. Si les volumes d'affaires 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 2011 (source : ASA)



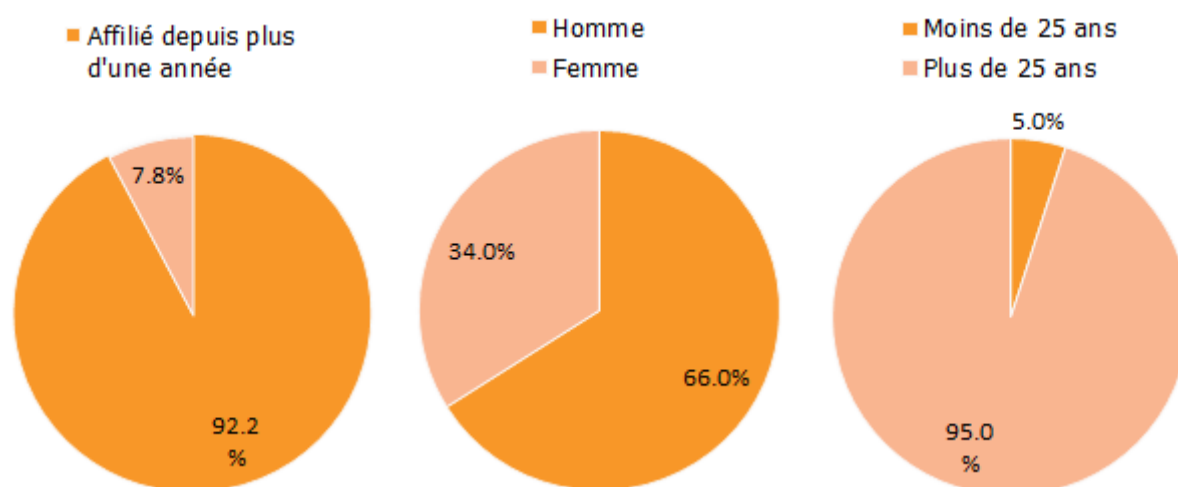
Parts de marché - enquête bonus.ch 2013



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 des 5 marques d'assurance Internet (Allianz24.ch, baloisedirect.ch, Click2Drive.ch by Vaudoise, smile.direct et Zurich Connect) est de 13.5% 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.

Autres données relatives à l'échantillon



Récapitulatif des notes – comparaison 2012 / 2013

Note globale

Assureur	Note 2013	Note 2012
La Mobilière	5.5	5.3
smile.direct	5.3	5.2
Helvetia	5.2	5.1
Vaudoise	5.2	5.3
Zurich Connect	5.2	5.2
Baloise	5.1	4.8
Allianz Suisse	5.1	4.8
Axa Winterthur	5.0	5.0
TCS	5.0	5.1
Zurich	5.0	4.8
Nationale Suisse	4.9	4.9
Generali	4.8	4.9
baloisedirect.ch	4.8	4.8
Allianz24	4.7	5.2
Note moyenne	5.1	5.0

Clarté des informations transmises

Assureur	Note 2013	Note 2012
La Mobilière	5.5	5.3
smile.direct	5.3	5.2
Baloise	5.2	4.8
TCS	5.2	5.1
Vaudoise	5.2	5.4
Zurich Connect	5.2	5.2
Allianz Suisse	5.1	4.8
Helvetia	5.1	5.1
Axa Winterthur	5.0	5.0
Zurich	5.0	4.8
baloisedirect.ch	4.9	4.9
Nationale Suisse	4.9	5.1
Generali	4.8	4.9
Allianz24	4.6	5.4
Note moyenne	5.1	5.1

Gestion des sinistres

Assureur	Note 2013	Note 2012
La Mobilière	5.6	5.4
smile.direct	5.5	5.1
Helvetia	5.5	5.5
Vaudoise	5.4	5.6
Allianz Suisse	5.4	5.1
TCS	5.4	5.3
Zurich Connect	5.4	5.4
Zurich	5.3	5.1
Baloise	5.3	5.0
Axa Winterthur	5.2	5.2
Nationale Suisse	5.1	5.0
Generali	5.0	5.2
Allianz24	4.9	5.4
baloisedirect.ch	4.8	5.4
Note moyenne	5.3	5.3

Délai de remboursement

Assureur	Note 2013	Note 2012
smile.direct	5.1	4.9
Helvetia	5.1	5.0
La Mobilière	5.0	5.0
Allianz Suisse	4.8	4.7
Axa Winterthur	4.8	4.6
Vaudoise	4.7	5.0
Zurich Connect	4.7	5.0
Baloise	4.7	4.5
Zurich	4.7	4.6
Nationale Suisse	4.6	4.5
Generali	4.6	4.5
TCS	4.6	4.9
Allianz24	4.4	4.8
baloisedirect.ch	4.4	4.2
Note moyenne	4.7	4.7

Rapport prix-prestations

Assureur	Note 2013	Note 2012
smile.direct	5.2	5.2
La Mobilière	5.1	4.9
Zurich Connect	5.0	4.9
Vaudoise	5.0	4.9
Helvetia	5.0	4.8
TCS	4.8	5.0
Baloise	4.8	4.5
Allianz Suisse	4.8	4.5
Allianz24	4.7	4.9
Axa Winterthur	4.7	4.6
Zurich	4.7	4.4
Nationale Suisse	4.7	4.4
Generali	4.5	4.6
baloisedirect.ch	4.4	4.7
Note moyenne	4.8	4.7

Service client

Assureur	Note 2013	Note 2012
La Mobilière	5.6	4.4
Helvetia	5.5	5.1
Vaudoise	5.4	5.3
Zurich Connect	5.2	5.3
smile.direct	5.2	5.3
Baloise	5.2	4.8
Allianz Suisse	5.2	4.9
Axa Winterthur	5.2	5.1
Zurich	5.1	5.0
Nationale Suisse	5.1	5.0
TCS	5.0	5.2
Generali	4.9	5.0
Allianz24	4.9	5.2
baloisedirect.ch	4.8	4.7
Note moyenne	5.2	5.0

Comparatif d'assurance auto sur bonus.ch

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 directement en ligne auprès de la compagnie de son choix. Les notes d'évaluation obtenues suite à l'enquête de satisfaction 2013 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 18 avril 2013