

## bonus.ch sur les assurances auto : les Suisses satisfaits, mais exigeants par rapport aux primes et à la qualité des services

En 2019, les Suisses restent fidèles à leurs assurances auto. Satisfaits des prestations, ils sont néanmoins sensibles à la qualité des services et portent une attention toute particulière au niveau des primes. Ce sont d'ailleurs les deux principaux éléments qui poussent les assurés à changer de prestataire ou, au contraire, à conserver le même.

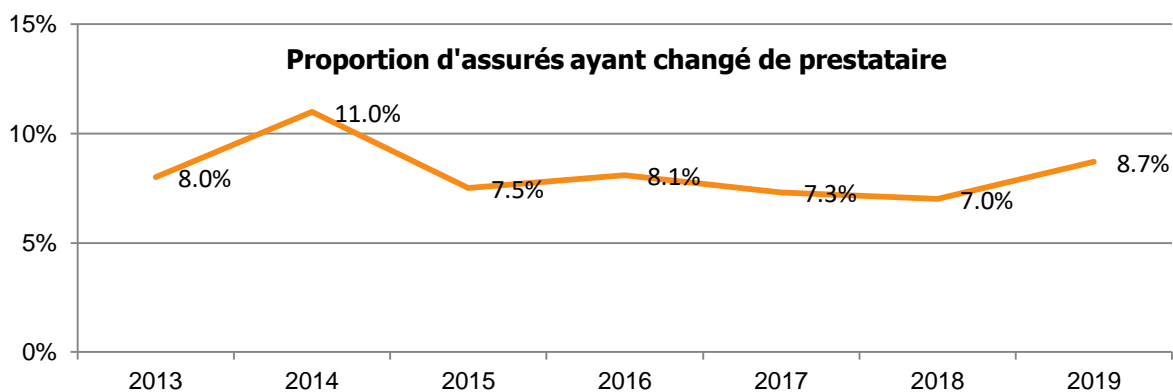
Chaque année, le comparateur en ligne bonus.ch dresse un état des lieux sur les assurances auto en Suisse. Plus de 1'000 utilisateurs ont pris le temps de répondre à une enquête regroupant les catégories suivantes :

1. clarté des informations transmises
2. gestion des sinistres
3. délai de remboursement
4. rapport prix-prestations
5. service à la clientèle

Les réponses ont été converties en une note comprise entre 1 et 6, la meilleure note étant 6. Voici les principaux constats qui ressortent de l'enquête.

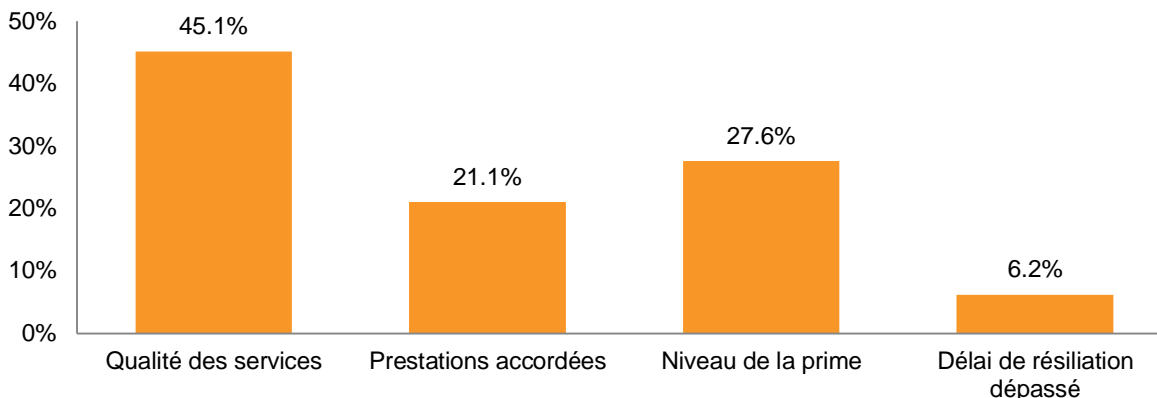
### Fidélité vs changement d'assureur : les raisons

En 2019, seulement 8.7% des Suisses ont changé d'assureur. Même si ce chiffre est en légère augmentation par rapport à 2018, il reste pour la cinquième année consécutive en-dessous de la barre des 10%. Globalement, les assurés sont donc fidèles à leur prestataire et ne ressentent pas le besoin de changement, malgré un marché toujours plus concurrentiel, poussé par la digitalisation du secteur.



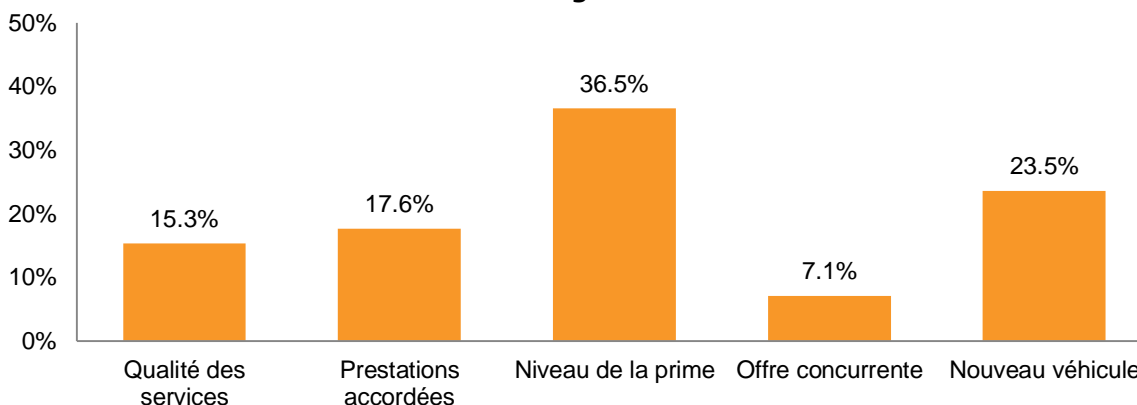
La qualité des services (45.1%) est la raison principale qui pousse les assurés à conserver le même assureur. Les autres critères sont le niveau des primes (27.6%), les prestations accordées (21.1%) et le dépassement du délai de résiliation (6.2%).

## Raisons de la fidélité



À l'inverse, le changement d'assureur s'explique principalement par le niveau des primes (36.5%) ou par l'acquisition d'un nouveau véhicule (23.5%).

## Raisons d'un changement d'assureur

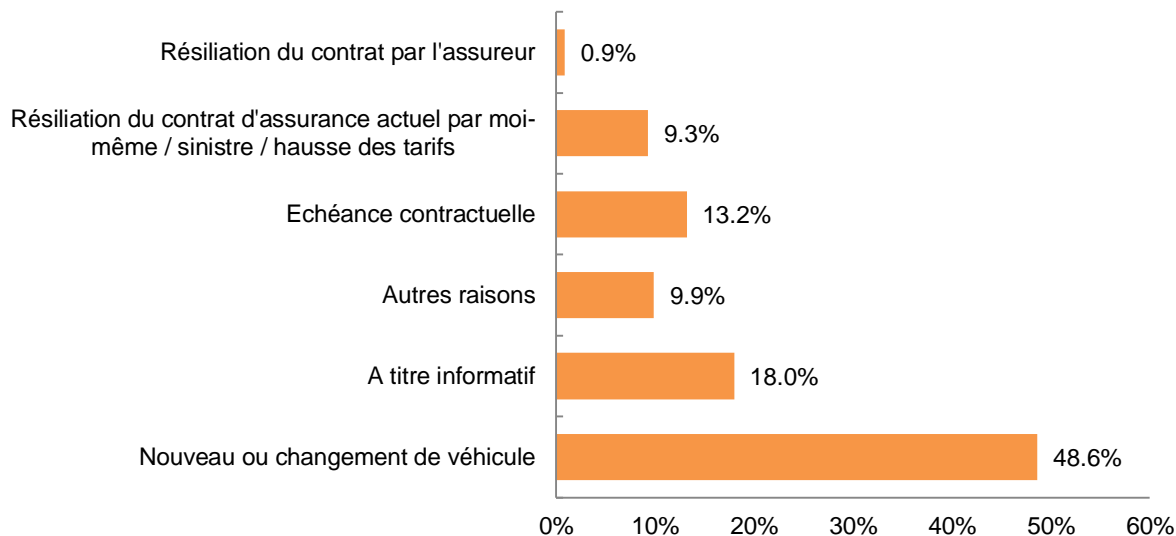


Source : sondage de satisfaction 2019 sur les assurances-auto

Le rapport qualité-prix constitue un élément essentiel pour les Suisses. Il prend même de plus en plus d'importance au fil du temps. On en veut pour preuve la hausse constante de la fréquentation et du nombre de calculs de primes sur le portail de bonus.ch. À ce jour, depuis le lancement du comparateur, plus de 3.8 millions de primes ont été calculées. Une chose est sûre, il est primordial de réévaluer sa situation, puis de l'adapter si nécessaire, lorsque son contrat arrive à échéance. Il est conseillé, par exemple, de revoir l'utilité d'une casco complète sur un véhicule de plus de sept ans. En mettant régulièrement à jour son contrat selon ses besoins, il est possible de réaliser des économies non négligeables.

## Motivations des demandes d'offres d'assurances auto sur bonus.ch

Comme l'an dernier, la motivation principale pour procéder à une demande d'offre est liée à l'achat d'un nouveau véhicule. Néanmoins, le ratio a considérablement baissé, passant de 74.5% en 2018 à 48.6% en 2019. À en croire les résultats, les Suisses sont par contre plus attentifs aux délais du contrat. Ainsi, 13.2%, contre 6.4% seulement l'année dernière, ont profité de l'échéance pour reconsidérer leur contrat d'assurance.

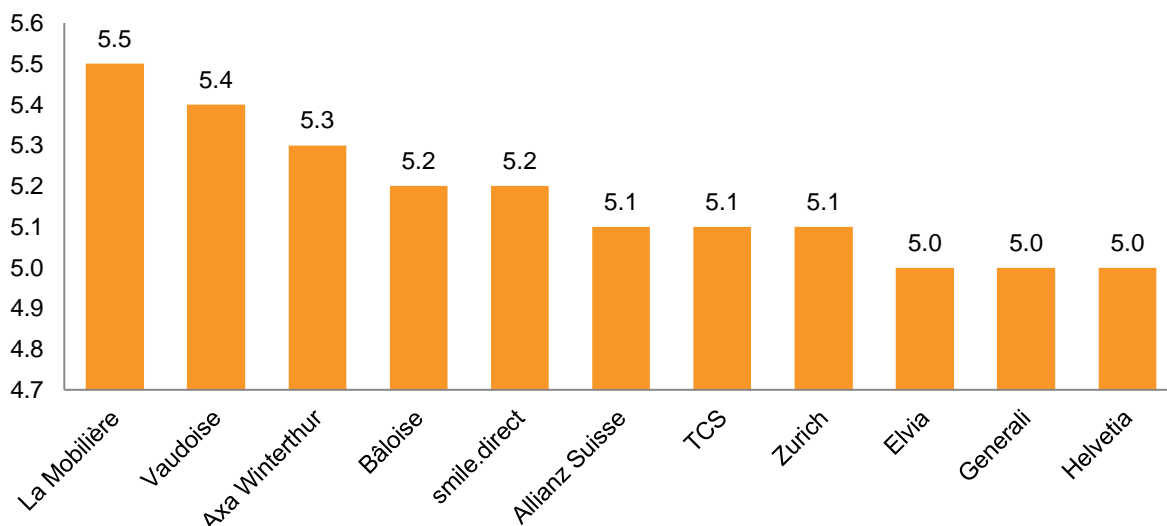


Source : suivi des demandes d'offres effectuées via le comparateur de bonus.ch

## Satisfaction globale - moyenne suisse

Par rapport à l'année dernière, la moyenne reste identique en ce qui concerne la note globale de satisfaction. Elle se monte à 5.2, ce qui correspond à la mention "bien". L'intense concurrence régnant sur le marché des assurances auto se ressent dans ces chiffres, puisque les écarts de note entre les différents prestataires sont une fois encore relativement faibles.

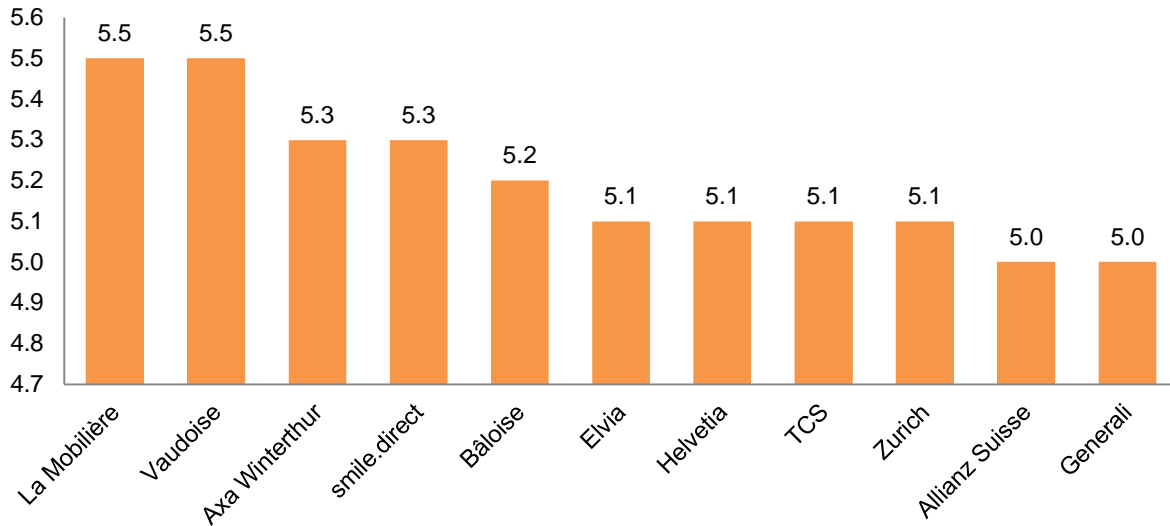
La Mobilière reste pour sa part indétrônable ! Pour la 7<sup>ème</sup> année consécutive, elle récolte la meilleure note de Suisse (5.5). Mieux, sa légère hausse en comparaison de 2018 (+ 0.1) lui permet de décrocher l'appréciation "très bien". Déjà deuxième l'an dernier, Vaudoise est juste derrière avec la note de 5.4 "bien". Axa Winterthur complète ce podium (5.3).



### 1. Gestions des contrats

La première catégorie concerne la clarté des informations transmises par l'assurance (offre, police, conditions générales, courriers, etc.). Comme en 2018, la note moyenne est de 5.2, ce qui indique que les assureurs répondent bien aux attentes des Suisses.

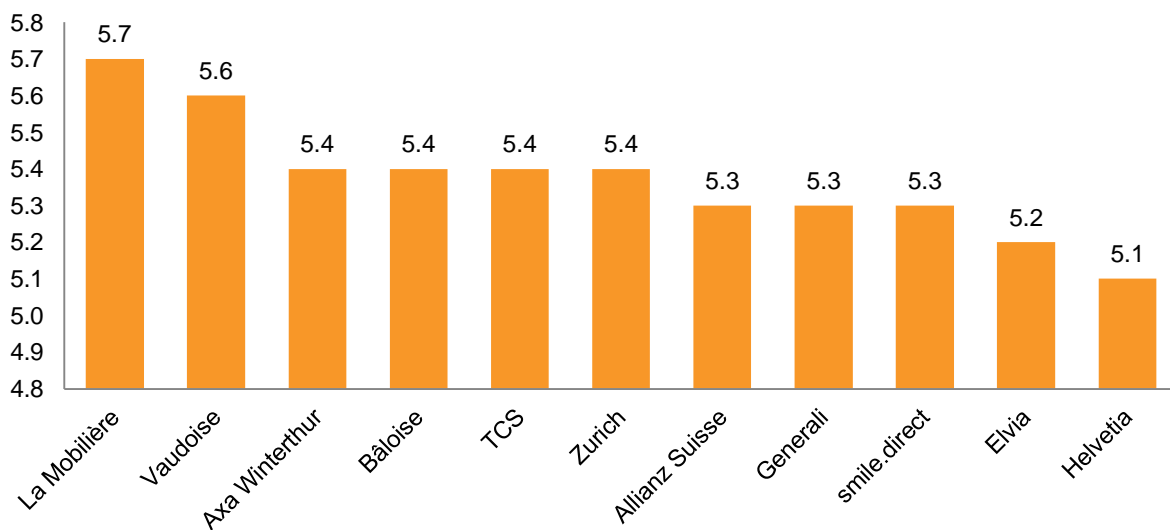
La Mobilière est en tête dans cette catégorie, comme elle en a l'habitude depuis 2015. Mais elle n'est pas seule cette fois-ci, puisque Vaudoise grimpe également sur la plus haute marche du podium avec la note de 5.5 ("très bien"). Derrière, on retrouve Axa Winterthur et smile.direct à égalité (5.3), tandis que Bâloise est 3<sup>ème</sup> avec la note de 5.2.



## 2. Traitement des sinistres

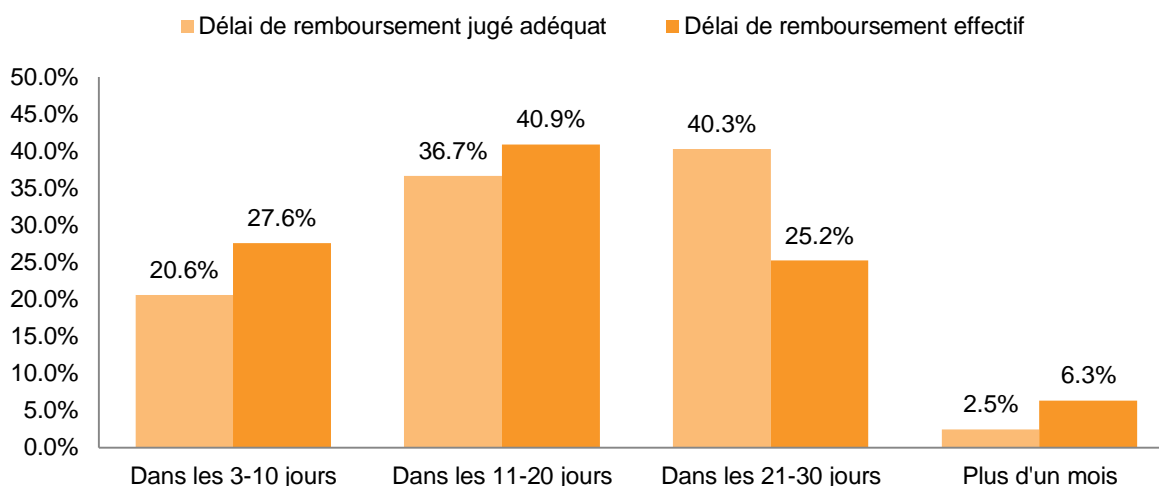
Élément primordial dans une assurance auto, le traitement des sinistres est une étape clé dans le rapport entre une assurance et un assuré. C'est précisément au moment où un sinistre survient que l'assuré constate si son assurance lui garantit ou non un remboursement efficace en cas de problème.

En analysant les résultats de notre enquête, on constate que les assureurs s'en sortent de belle manière dans ce domaine, puisque la moyenne générale est de 5.4. Une fois de plus, la Mobilière sort du lot et affiche l'excellente note de 5.7. Derrière, on retrouve Vaudoise (5.6), suivie d'un joli tir groupé de Axa Winterthur, Bâloise, TCS et Zurich, qui obtiennent toutes la note de 5.4.



### 3. Délai de remboursement

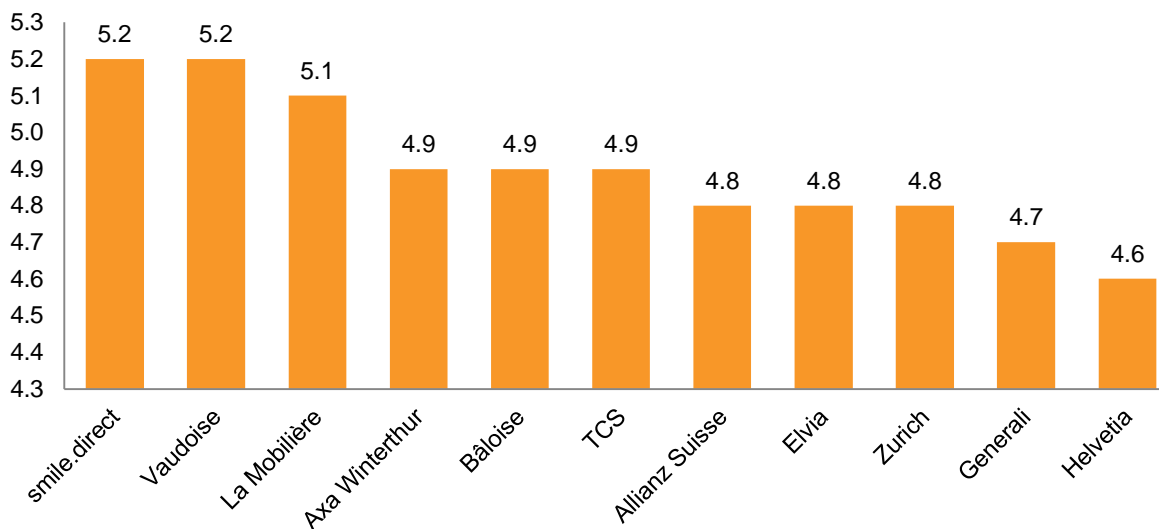
Pour cette rubrique, nous avons décidé de confronter le délai effectif du remboursement du sinistre par l'assurance avec le délai que les assurés jugent adéquat. Globalement, on note que les prestataires sont efficaces dans ce domaine. Plus de la moitié des sondés (57.3%) indiquent qu'un délai allant jusqu'à 20 jours est convenable, alors qu'en parallèle 68.5% déclarent avoir été remboursés dans ce laps de temps.



### 4. Rapport prix - prestations

C'est concernant l'évaluation du niveau de la prime d'assurance par rapport à la qualité des services proposés que les Suisses sont les plus sévères. Comme en 2018, ils accordent la note moyenne de 4.9 (mention "assez bien").

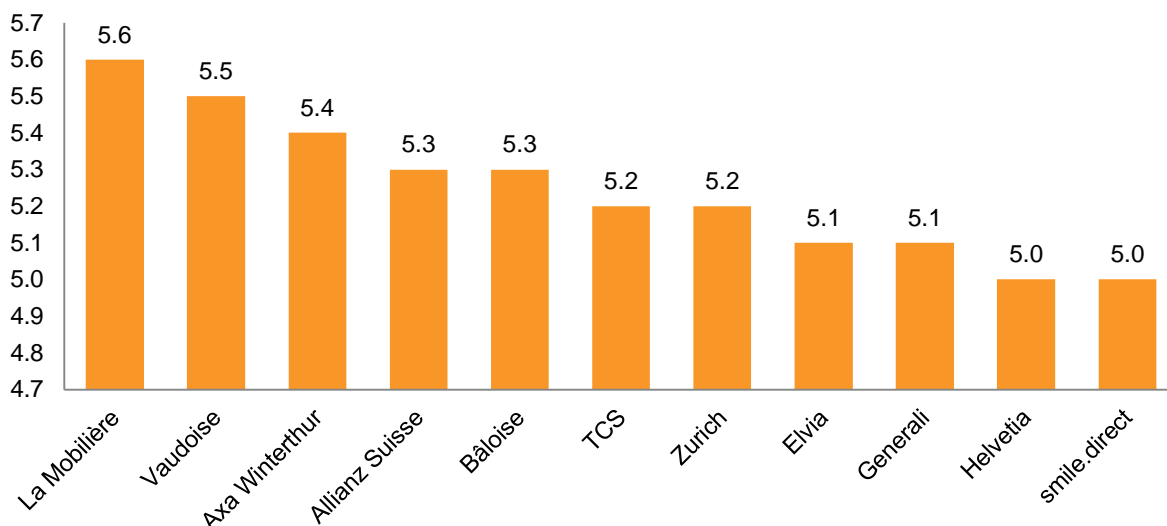
Sur la plus haute marche du podium, on retrouve deux assurances à égalité avec la note de 5.2 : smile.direct, qui obtient ce résultat pour la 3<sup>ème</sup> année de suite, et Vaudoise. La Mobilière suit juste derrière (5.1), tandis que Axa Winterthur, Bâloise et TCS se partagent le 3<sup>ème</sup> rang avec la note de 4.9.



## 5. Service client

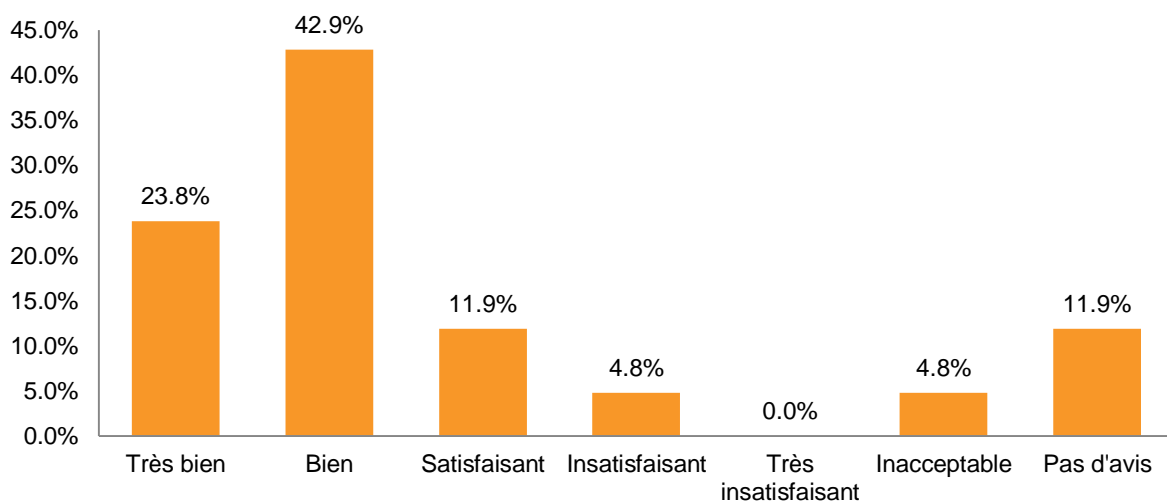
Cette catégorie concerne notamment le professionnalisme, la disponibilité et la sympathie des collaborateurs des assurances. Elle obtient la note moyenne de 5.2.

Comme l'an dernier, c'est la Mobilière qui décroche la meilleure note (5.6). Vaudoise (5.5) et Axa Winterthur (5.4) complètent le trio de tête.



## Service du contentieux

Parmi l'ensemble des sondés, 4.4% ont déclaré avoir déjà eu un retard de paiement de leur prime. Pour 21.5% d'entre eux, le service de contentieux n'a pas été à la hauteur de leurs attentes, tandis que les autres jugent le traitement de leur dossier de "satisfaisant" à "très bien".



## Différences entre les régions linguistiques

Si Suisses romands et Suisses allemands sont souvent sur la même longueur d'onde au niveau des notes attribuées, les Suisses italiens se démarquent et se montrent bien plus sévères et exigeants. Comme note moyenne globale, ils attribuent un 4.8 aux assurances auto suisses, équivalent tout de même à la mention "assez bien". Côté Suisse francophone et alémanique, la note se monte à 5.2.

Cette tendance se retrouve également dans chacune des rubriques de notre enquête, comme on peut le constater avec le tableau ci-dessous.

Nous avons regroupé les notes moyennes dans trois catégories différentes :

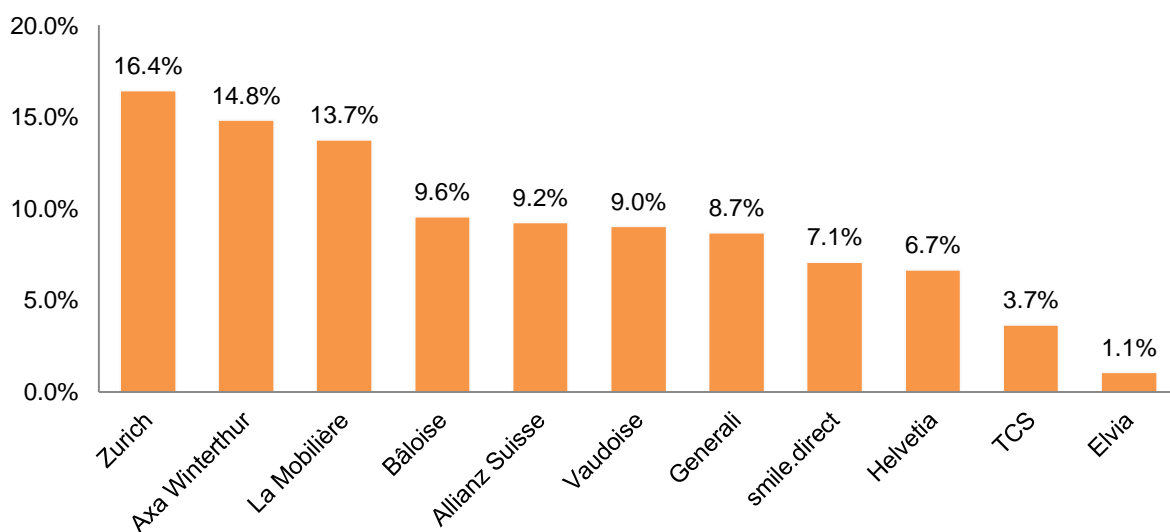
1. Gestion des contrats : clarté des informations transmises (offre, police, CGA, courriers, etc.)
2. Prestations : traitement des sinistres, délai de remboursement, rapport prix-prestations
3. Service client : disponibilité, sympathie et professionnalisme des collaborateurs

Notes moyennes	FR	DE	IT
Gestion contrats	5.3	5.2	4.9
Prestations	5.1	5.1	4.8
Service client	5.3	5.3	4.8

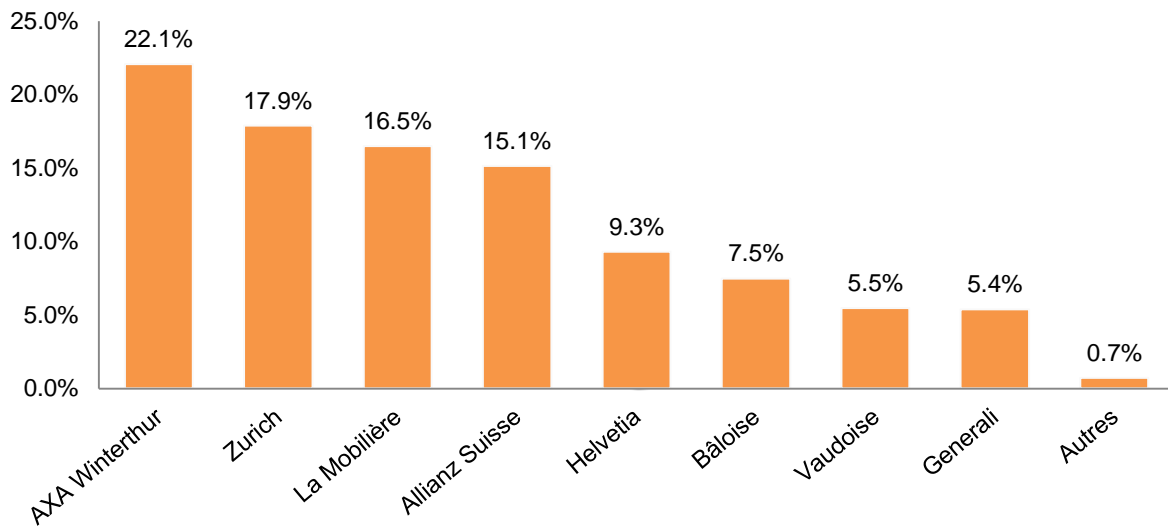
## L'échantillon de l'enquête se rapproche de la distribution réelle des parts de marché des assurances auto suisses

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 2017 selon l'ASA et les parts de marché observées en 2019 selon l'enquête de bonus.ch. Si l'on tient compte du décalage de presque deux ans entre les deux relevés, et 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 se rapproche de la répartition réelle du marché suisse. Si les volumes d'affaires par groupe d'assurance sont rendus publics, aucun chiffre n'est publié concernant la part du marché commercialisée par Internet. Notre enquête permet de s'en faire une certaine idée.

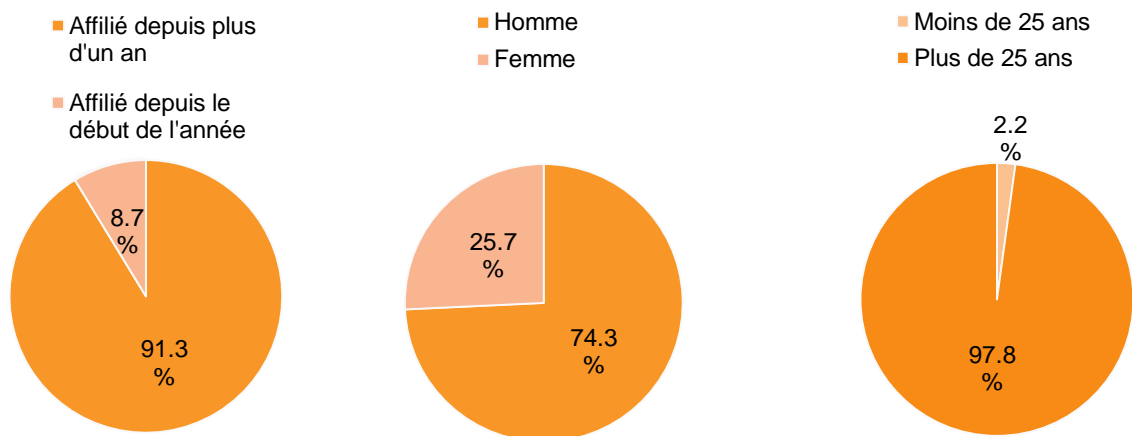
### Parts de marché - enquête bonus.ch 2019



## Parts de marché assurance - auto 2017 (source : ASA)



## Autres données relatives à l'échantillon





## Récapitulatif des notes par catégorie

Gestion des contrats		Prestations		Service client	
Assureur	2019	Assureur	2019	Assureur	2019
La Mobilière	5.5	La Mobilière	5.3	La Mobilière	5.6
Vaudoise	5.5	smile.direct	5.2	Vaudoise	5.5
Axa Winterthur	5.3	Vaudoise	5.2	Axa Winterthur	5.4
smile.direct	5.3	Axa Winterthur	5.1	Allianz Suisse	5.3
Bâloise	5.2	TCS	5.1	Bâloise	5.3
Elvia	5.1	Bâloise	5.0	TCS	5.2
Helvetia	5.1	Zurich	5.0	Zurich	5.2
TCS	5.1	Allianz Suisse	4.9	Elvia	5.1
Zurich	5.1	Elvia	4.9	Generali	5.1
Allianz Suisse	5.0	Generali	4.9	Helvetia	5.0
Generali	5.0	Helvetia	4.7	smile.direct	5.0
<b>Note moyenne</b>	<b>5.2</b>	<b>Note moyenne</b>	<b>5.0</b>	<b>Note moyenne</b>	<b>5.2</b>

## Note globale

### Note globale - comparaison 2018/2019

Assureur	2019	2018	Différence
La Mobilière	5.5	5.4	0.1
Vaudoise	5.4	5.3	0.1
Axa Winterthur	5.3	5.3	0.0
Bâloise	5.2	5.1	0.1
smile.direct	5.2	5.2	0.0
Allianz Suisse	5.1	5.2	-0.1
TCS	5.1	5.2	-0.1
Zurich	5.1	5.1	0.0
Elvia	5.0	4.9	0.1
Generali	5.0	5.0	0.0
Helvetia	5.0	5.3	-0.3
<b>Note moyenne</b>	<b>5.2</b>	<b>5.2</b>	

## **Comparatif d'assurance auto sur bonus.ch**

Accès direct aux notes de satisfaction des assureurs auto :

<https://www.bonus.ch/Assurance-auto/Assureurs-automobile-enquete-note-satisfaction.aspx>

Accès direct au comparatif des primes d'assurance auto :

<https://www.bonus.ch/Assurance-auto/Primes-assurance-auto-comparaison.aspx>

Pour plus d'informations :

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

Lausanne, le 13 août 2019