

bonus.ch sur les assurances auto : près de 2/3 de la population suisse est favorable à une prime au kilométrage

Alors que l'assurance aux kilomètres tarde à démarrer en Suisse, près de 2/3 des assurés sont pourtant favorables à ce système de prime. Un ratio qui grimpe même à plus de 72% en enlevant les répondants qui se sont déclarés sans avis. Des différences importantes entre les régions linguistiques sont à relever.

Chaque année, le comparateur en ligne bonus.ch dresse un état des lieux sur les assurances auto en Suisse. Plus de 1'150 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

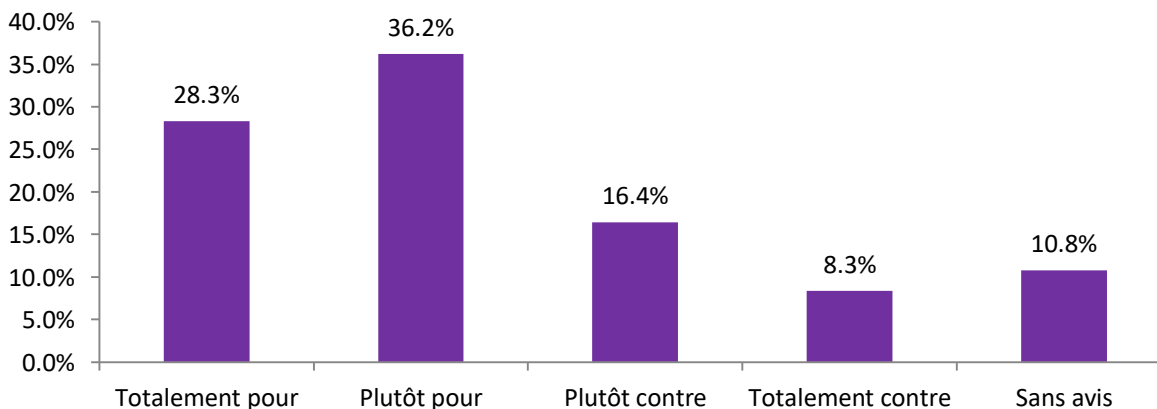
Les réponses ont été converties en une note comprise entre 1 et 6, la meilleure note étant 6. Voici les principaux constats qui ressortent de l'enquête.

Assurance auto au kilométrage : un fort intérêt de la population suisse

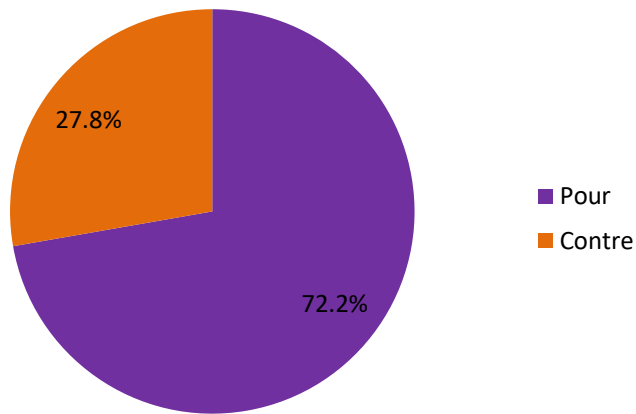
Payer sa prime d'assurance auto en fonction du nombre de kilomètres parcourus chaque année, est-ce possible en Suisse ? Ce concept venu des Etats-Unis se développe progressivement en Europe, notamment en Allemagne, mais peine à démarrer en Suisse. A l'exception d'une ou deux assurances qui tentent de lancer ce système, aucun prestataire n'a pour l'heure véritablement proposé un projet finalisé.

Pourtant, l'enquête de bonus.ch démontre un fort intérêt des assurés pour la prime auto au kilométrage. Ainsi, près de 2/3 de la population suisse se déclarent favorables à ce genre de système.

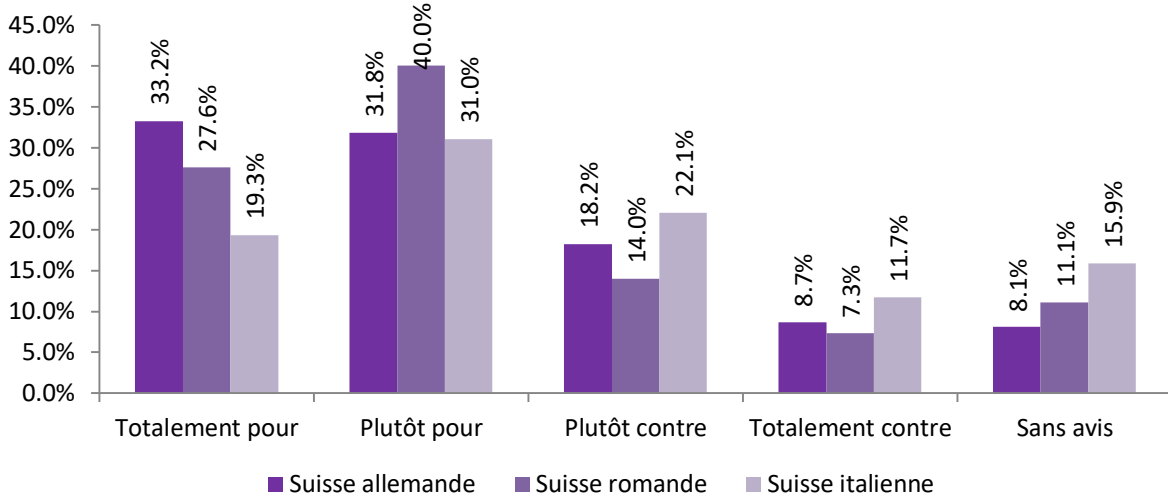
Que pensez-vous d'une prime d'assurance auto calculée en fonction du nombre de kilomètres parcourus ?



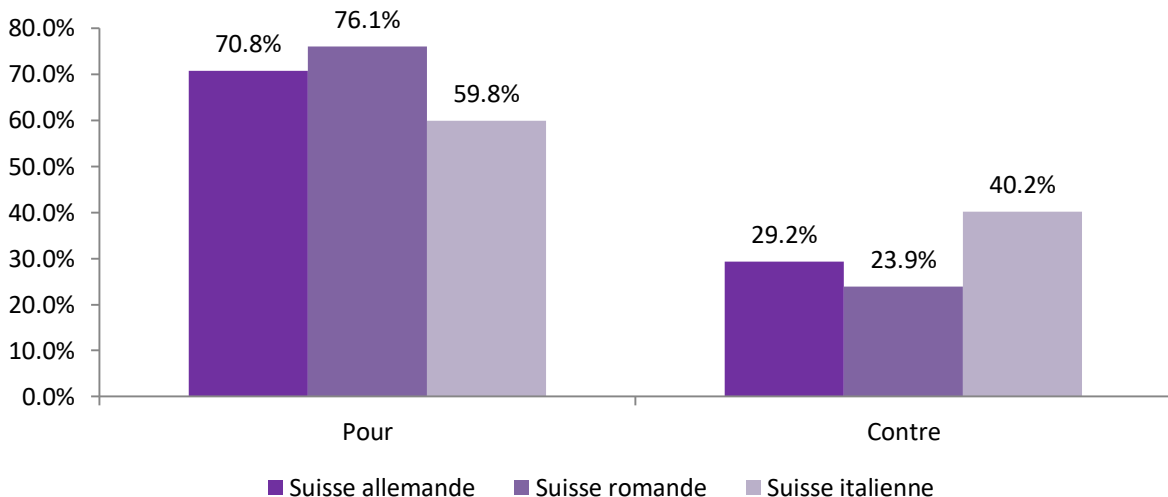
Les résultats sont encore plus marqués en faisant abstraction des internautes qui n'ont pas d'avis sur la question, puisque le ratio d'assurés favorables à cette nouvelle technologie atteint alors les 3/4 !



Les Suisses allemands et les Suisses romands sont ceux qui affichent le plus grand intérêt pour cette prime au kilométrage. Du côté des Suisses italiens, les avis sont plus partagés.

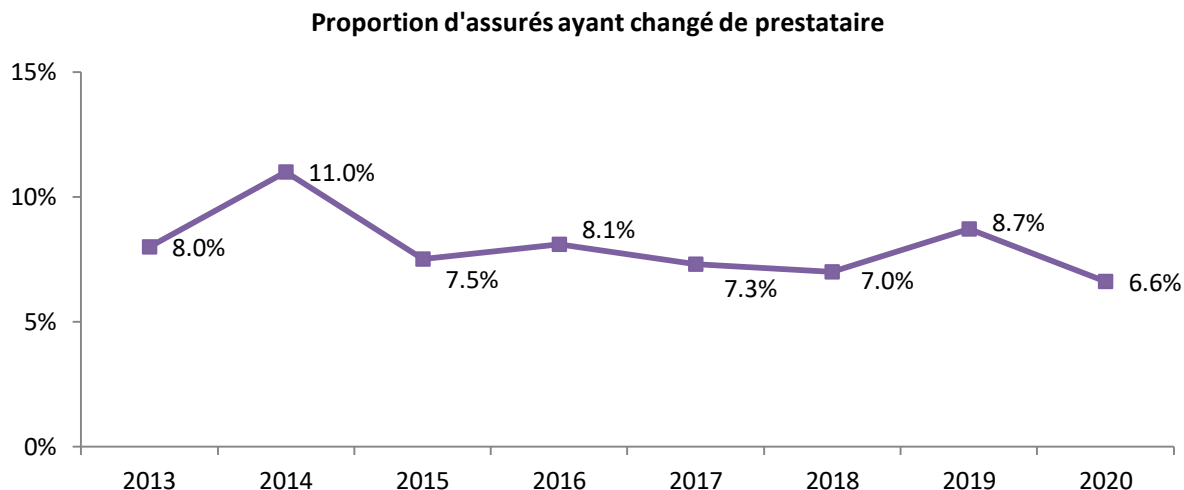


En se concentrant sur les personnes qui ont tranché sur la question, il en ressort notamment que plus de 76% des Suisses romands sont en faveur du système kilométrique.

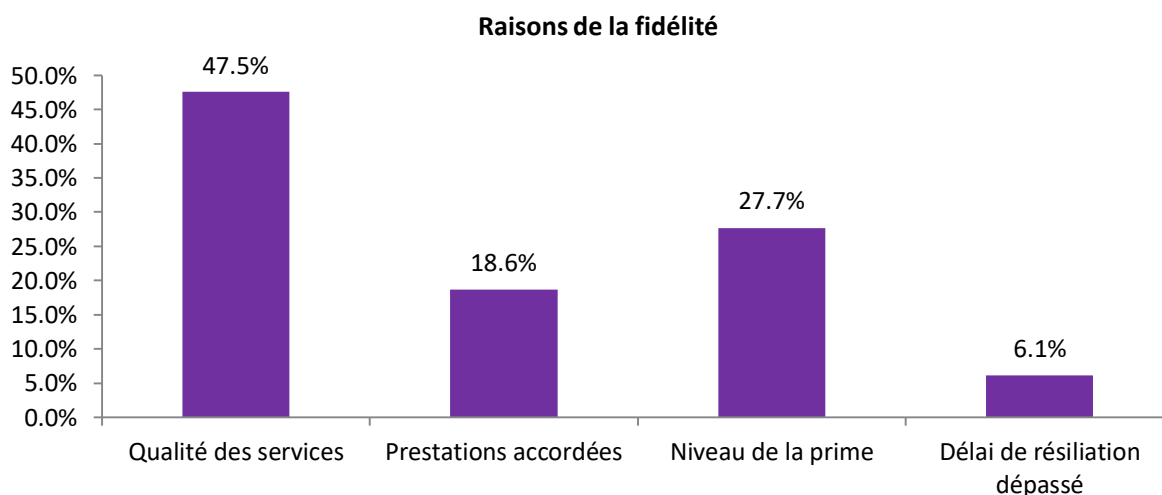


Changement d'assurance : un record de fidélité en 2020

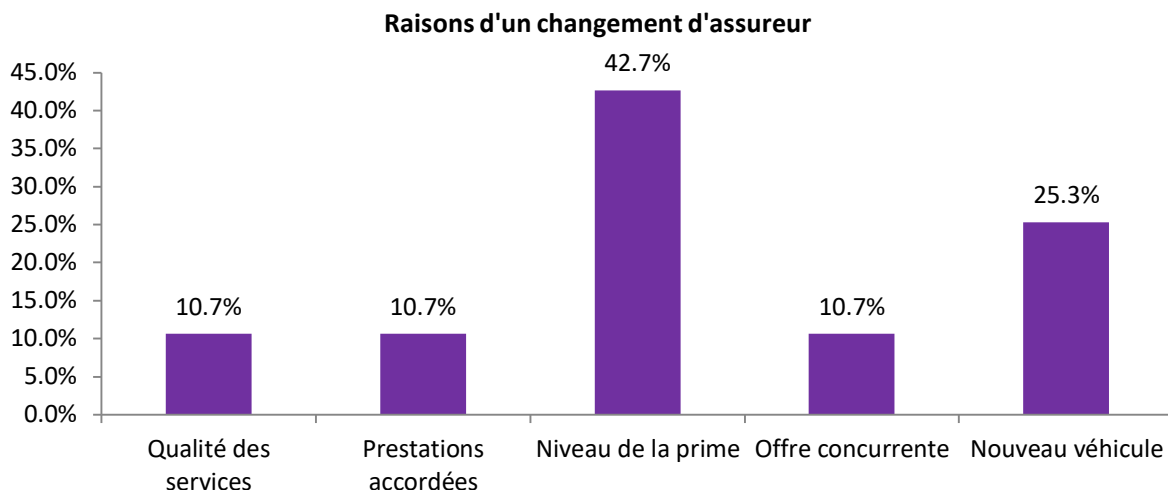
En 2020, la population suisse affiche un taux de fidélité jamais atteint. Alors que seulement 8.7% des assurés avaient changé d'assurance auto en 2019, ce taux a baissé à 6.6%. Plus de 93% des répondants ont donc conservé le même prestataire depuis au moins une année, ceci malgré un secteur toujours plus concurrentiel, marqué par une forte digitalisation et un nombre d'offres en perpétuelle croissance.



La qualité des services (47.5%) reste la raison principale de fidélité, suivie du niveau de la prime (27.7%), des prestations accordées (18.6%) et d'un dépassement du délai de résiliation (6.1%).



Au contraire, le niveau des primes (42.7% en 2020, contre 36.5% en 2019) et l'acquisition d'un nouveau véhicule (25.3% contre 23.5%) sont les deux raisons principales d'un changement d'assurance.

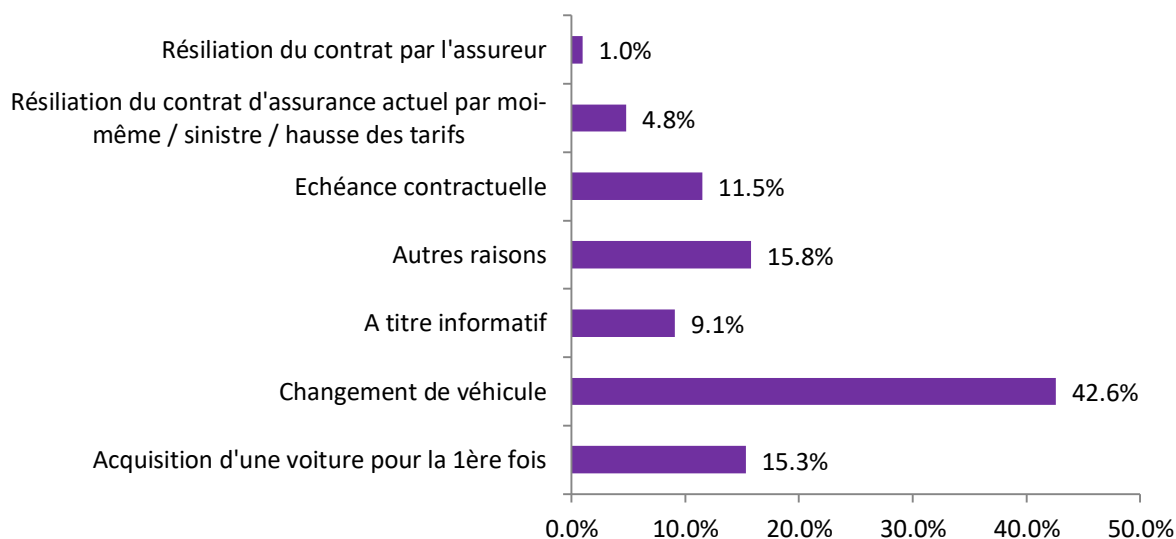


Source : sondage de satisfaction 2020 sur les assurances-auto

Le rapport qualité-prix est logiquement un élément déterminant pour les assurés suisses. Il conditionne largement la fidélité et gagne en importance au fil du temps. Ainsi, la fréquentation et le nombre de calculs de primes sont en constante augmentation sur bonus.ch. Depuis le lancement du comparateur, plus de 4.5 millions de primes ont d'ores et déjà été calculées. Quoiqu'il en soit, il est indispensable de réévaluer sa situation personnelle et de l'adapter le cas échéant lorsque son contrat arrive à échéance. Pour l'assurance auto, il est par exemple vivement recommandé de revoir l'utilité d'une casco complète sur une voiture de plus de sept ans. En ajustant sa couverture d'assurance en fonction de son profil et de ses besoins, il est possible d'économiser des sommes conséquentes.

Raisons des demandes d'offres d'assurance auto sur bonus.ch

La raison principale d'une demande d'offre reste majoritairement liée à l'achat d'un nouveau véhicule (57.9%). À peine plus d'un assuré sur dix a profité de l'échéance de son contrat pour reconsidérer son assurance.

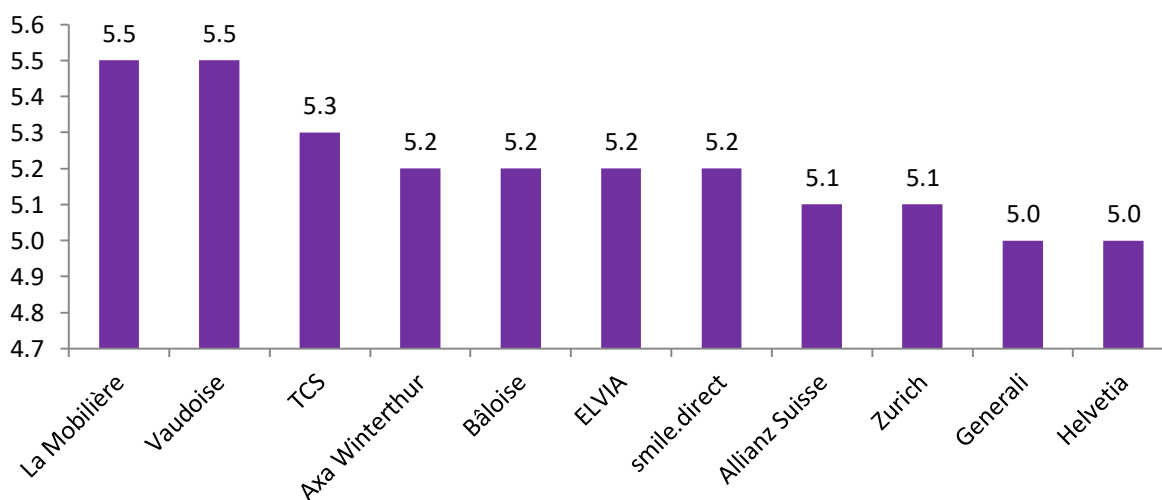


Source : suivi des demandes d'offres effectuées via le comparateur de bonus.ch

Satisfaction globale 2020 - moyenne suisse

Dans son ensemble, la population suisse est satisfaite de son assurance auto. Pour la 3^{ème} année de suite, la note de satisfaction globale est de 5.2, mention "bien". Preuve de l'intense concurrence du secteur, les écarts de note entre les différents assureurs sont une fois de plus relativement faibles.

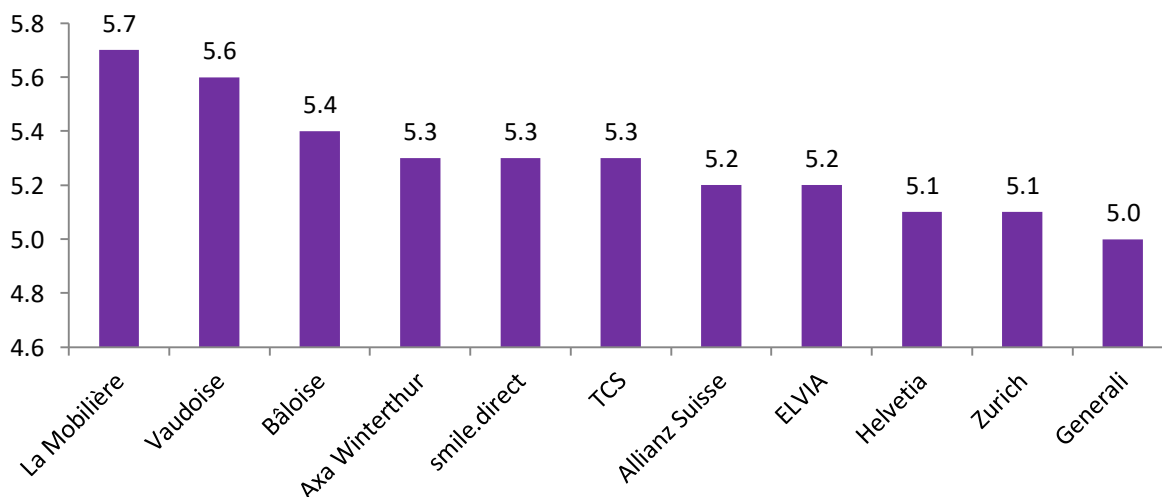
La Mobilière et Vaudoise sont les assurances les plus appréciées en 2020 ! Elles obtiennent la note de 5.5, mention "très bien". Le TCS occupe seul la 2^{ème} place avec la moyenne générale de 5.3, mention "bien". La 3^{ème} place, avec la note de 5.2, est partagée par quatre assureurs : Axa Winterthur, Bâloise, ELVIA et smile.direct.



1. Gestions des contrats

La première catégorie s'intéresse à la clarté des informations transmises par l'assurance (offre, police, conditions générales, courriers, etc.). Dans ce domaine, la moyenne générale est en légère augmentation (+0.1 point) par rapport à 2019 et atteint la note de 5.3.

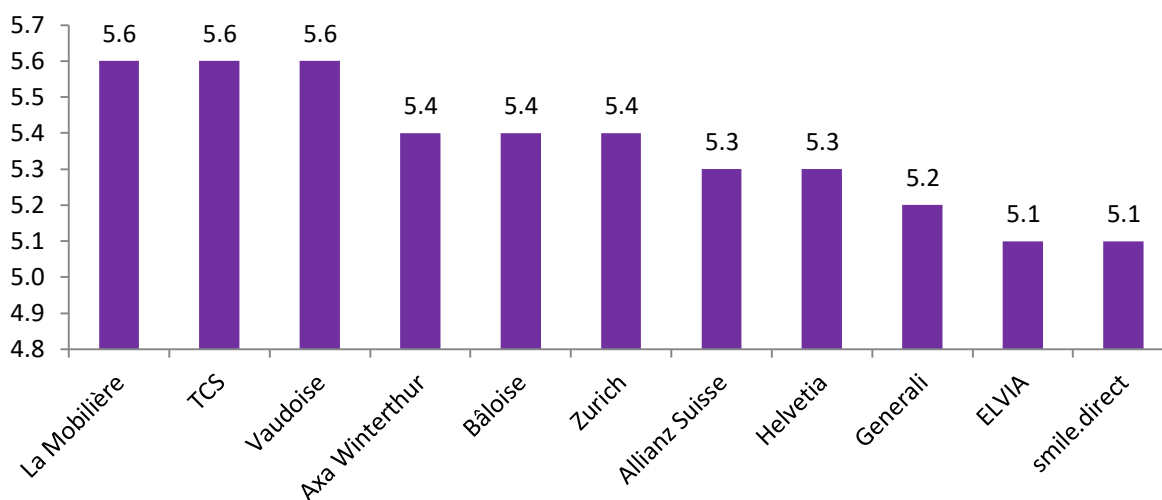
La Mobilière est proche de l'excellence dans cette catégorie avec la note de 5.7. Vaudoise se distingue également avec la note de 5.6. Les deux assureurs décrochent donc la mention "très bien". Pour compléter ce podium, Bâloise prend la 3^{ème} position avec la moyenne de 5.4.



2. Traitement des sinistres

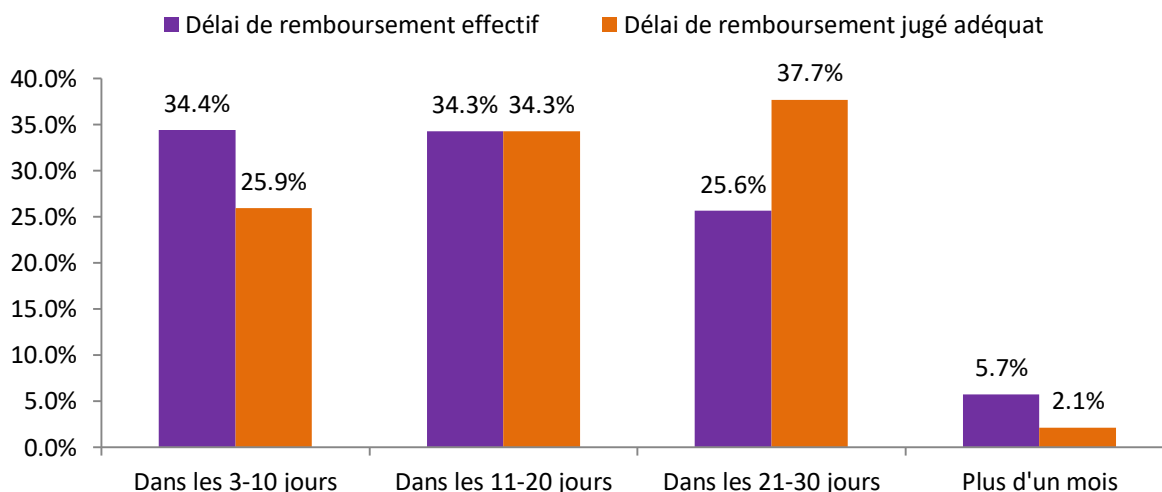
Le traitement des sinistres est un point essentiel dans le rapport entre une assurance et un assuré. C'est précisément au moment où un sinistre survient que l'assuré constate si son assurance lui garantit ou non un remboursement efficace en cas de problème.

Au vu des résultats, les assureurs semblent bien répondre aux attentes de leurs clients. Cette catégorie obtient en effet la note moyenne de 5.4. Trois assurances se partagent la tête du classement avec la note de 5.6. Il s'agit de la Mobilière, du TCS et de Vaudoise. Derrière, Axa Winterthur, Bâloise et Zurich (5.4) montent sur la seconde marche du podium. Avec la moyenne de 5.3, Allianz Suisse et Helvetia s'emparent de la 3^{ème} place.



3. Délai de remboursement

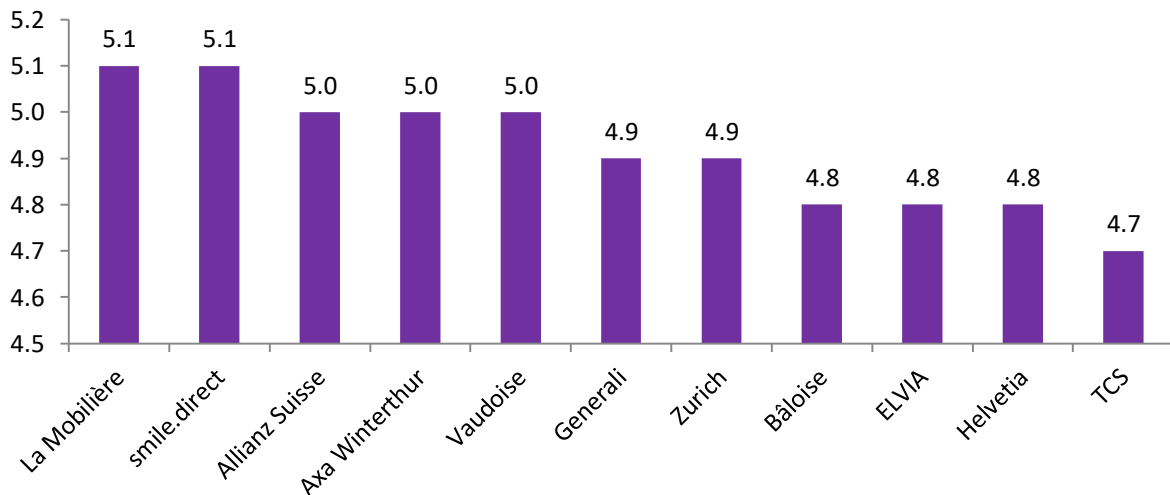
Dans cette rubrique, il est question de comparer le délai effectif de remboursement du sinistre par l'assurance avec le délai jugé adéquat par les assurés. Résultat : les attentes du client sont globalement dépassées, puisque le remboursement se fait généralement plus rapidement qu'espéré. Ainsi, alors que 60.2% des sondés sont satisfaits d'un remboursement dans les 20 jours, 68.7% déclarent avoir été remboursés dans ce laps de temps.



4. Rapport prix - prestations

Une fois encore, c'est la catégorie du rapport prix - prestations qui obtient la moins bonne note. Comme lors de ces deux dernières années, les assurés suisses accordent une moyenne de 4.9, mention "assez bien".

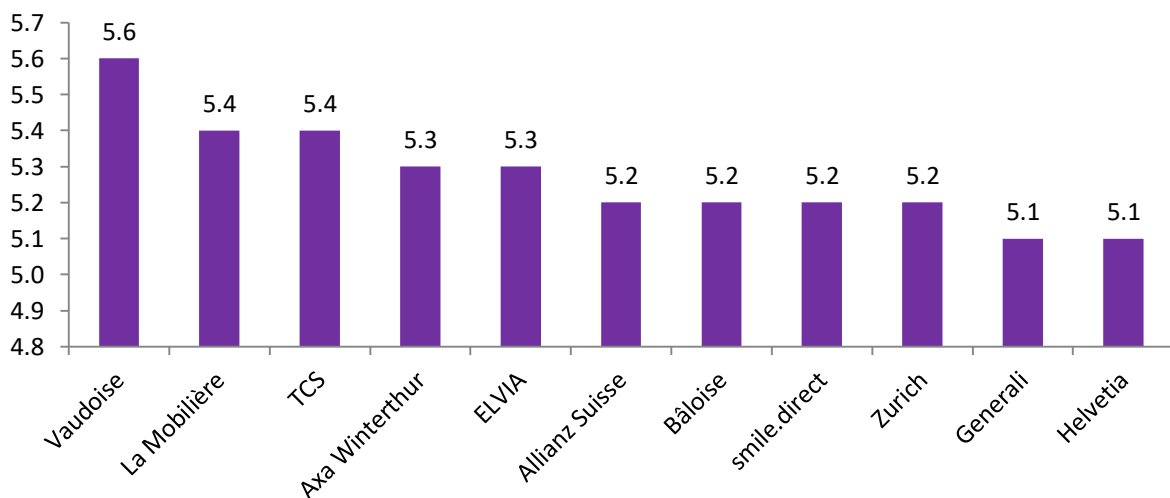
Comme c'est le cas depuis plusieurs années, smile.direct enregistre la meilleure note (5.1) dans cette rubrique. Une 1^{ère} place partagée avec la Mobilière. Allianz Suisse, Axa Winterthur et Vaudoise se positionnent sur la 2^{ème} marche avec la note de 5.0, tandis que Generali et Zurich (4.9) se classent 3^{èmes}.



5. Service client

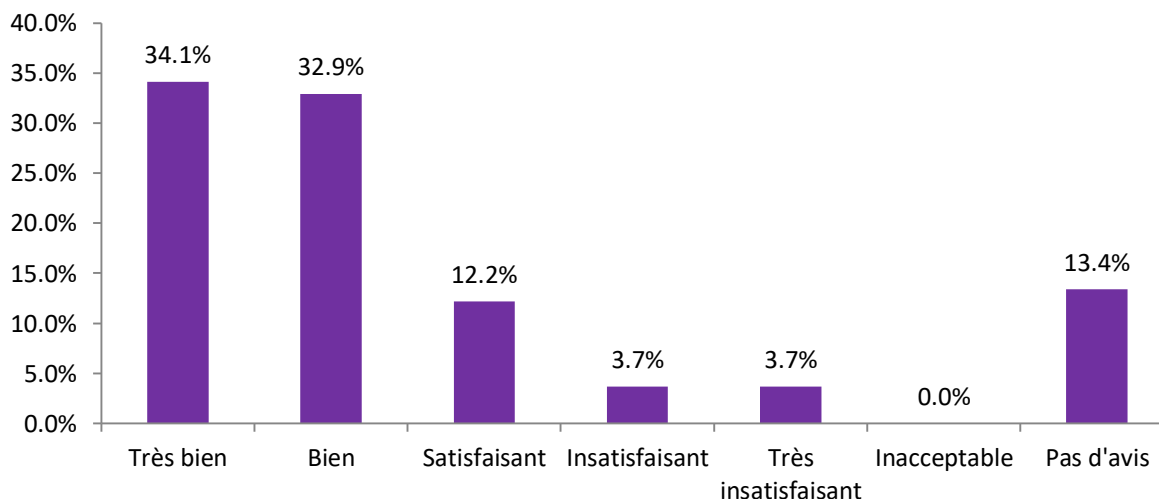
La catégorie du service client regroupe la disponibilité, le professionnalisme et la sympathie des collaborateurs. En 2020, elle décroche la note moyenne de 5.3 (+0.1 point par rapport à 2019).

Cette année, c'est Vaudoise (5.6, mention "très bien") qui est la plus appréciée pour son service client. Suivent la Mobilière et le TCS (5.4), puis Axa Winterthur et ELVIA (5.3).



Service du contentieux

7.8% des répondants déclarent avoir déjà eu un retard de paiement de leur prime. Parmi ceux-ci, seuls 7.4% n'ont pas été satisfaits du traitement de leur dossier. Au contraire, 67% le jugent comme "très bien" ou "bien".



Différences entre les régions linguistiques

Tandis que les Suisses allemands (5.3) et les Suisses romands (5.2) s'accordent sur la mention "bien", les Suisses italiens sont les plus difficiles à satisfaire et attribuent la note moyenne générale de 4.9, mention "assez bien". Cette tendance se confirme dans les différentes catégories de l'enquête, comme le montre le tableau ci-dessous.

Les notes moyennes ont été regroupées 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

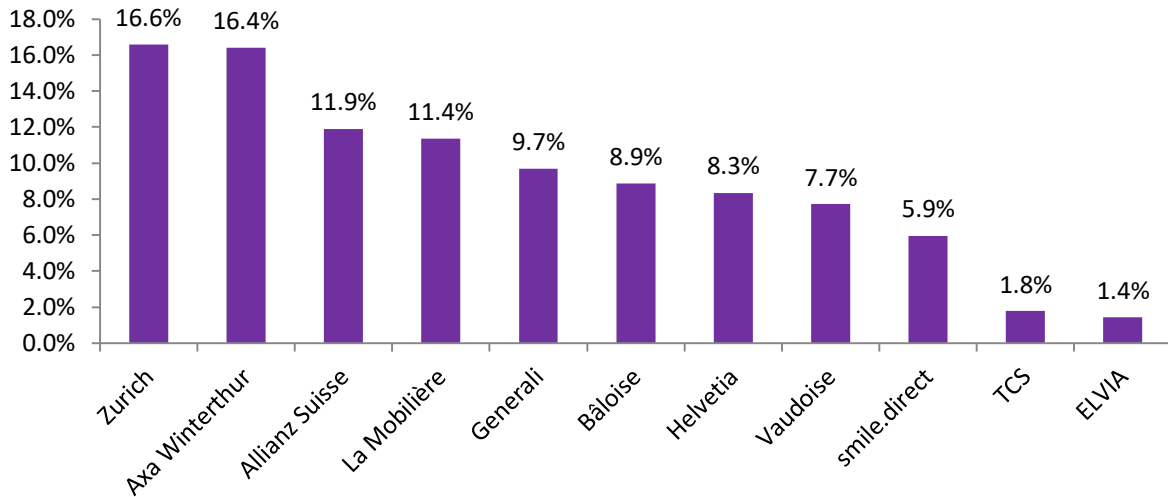
Notes moyennes par catégorie	Suisse allemande	Suisse romande	Suisse italienne
Gestion des contrats	5.3	5.3	5.1
Prestations	5.1	5.1	4.8
Service client	5.4	5.3	4.9

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

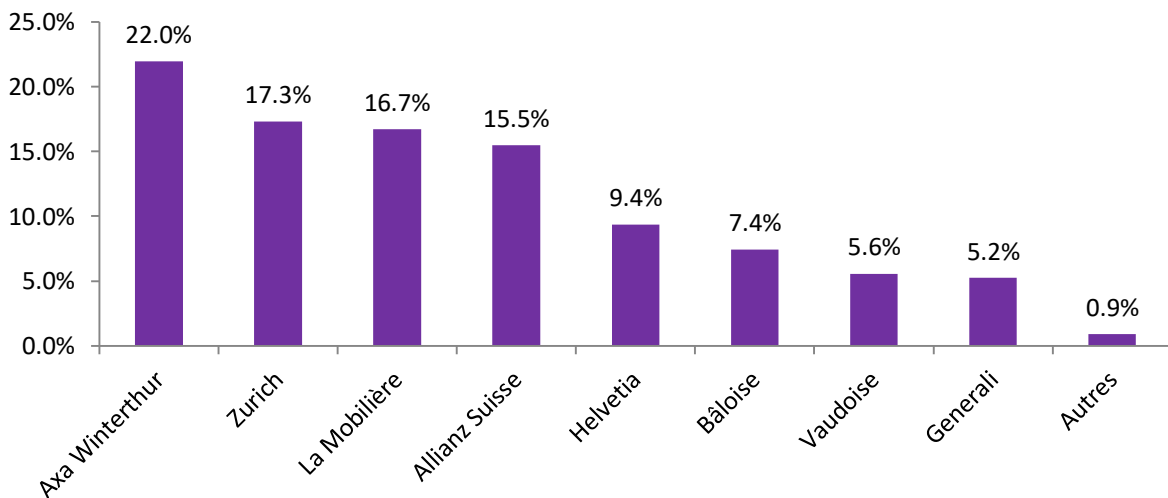
L'ASA (Association Suisse d'Assurances) et la FINMA publient des statistiques concernant les parts de marché des assureurs en Suisse, mais celles-ci sont disponibles avec plusieurs mois de retard dans le meilleur des cas. Les graphiques ci-dessous présentent respectivement les parts de marché des assurances véhicules à moteur (particuliers et entreprises) en 2018 selon l'ASA et les parts de marché observées en 2020 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 2020



Parts de marché assurance - auto 2018 (source : ASA)



Récapitulatif des notes par catégorie

Gestion des contrats		Prestations		Service client	
Assureurs	2020	Assureurs	2020	Assureurs	2020
La Mobilière	5.7	La Mobilière	5.3	Vaudoise	5.6
Vaudoise	5.6	Vaudoise	5.2	La Mobilière	5.4
Bâloise	5.4	smile.direct	5.1	TCS	5.4
Axa Winterthur	5.3	TCS	5.1	Axa Winterthur	5.3
smile.direct	5.3	Allianz Suisse	5.0	ELVIA	5.3
TCS	5.3	Axa Winterthur	5.0	Allianz Suisse	5.2
Allianz Suisse	5.2	Bâloise	5.0	Bâloise	5.2
ELVIA	5.2	ELVIA	5.0	smile.direct	5.2
Helvetia	5.1	Generali	5.0	Zurich	5.2
Zurich	5.1	Zurich	5.0	Generali	5.1
Generali	5.0	Helvetia	4.9	Helvetia	5.1
Moyenne	5.3	Moyenne	5.1	Moyenne	5.3

Note globale

Note globale - comparaison 2019/2020

Assureur	2020	2019	Différence
La Mobilière	5.5	5.5	0.0
Vaudoise	5.5	5.4	0.1
TCS	5.3	5.1	0.2
Axa Winterthur	5.2	5.3	-0.1
Bâloise	5.2	5.2	0.0
ELVIA	5.2	5.0	0.2
smile.direct	5.2	5.2	0.0
Allianz Suisse	5.1	5.1	0.0
Zurich	5.1	5.1	0.0
Generali	5.0	5.0	0.0
Helvetia	5.0	5.0	0.0
Note moyenne	5.2	5.2	



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

Place Chauderon 20b

1003 Lausanne

021.312.55.91

ducret(a)bonus.ch

Lausanne, le 27 août 2020