

bonus.ch sur les assurances auto : près de 3/4 de la population suisse ne prévoit pas d'acheter de voiture électrique

Alors que la voiture électrique fait débat, près de 75% de la population suisse n'envisage pas d'en acheter une. L'impact environnemental des batteries, le prix d'achat ou encore le manque de bornes de recharge sont les principaux points négatifs cités. L'essence reste le carburant préféré en Suisse (42%).

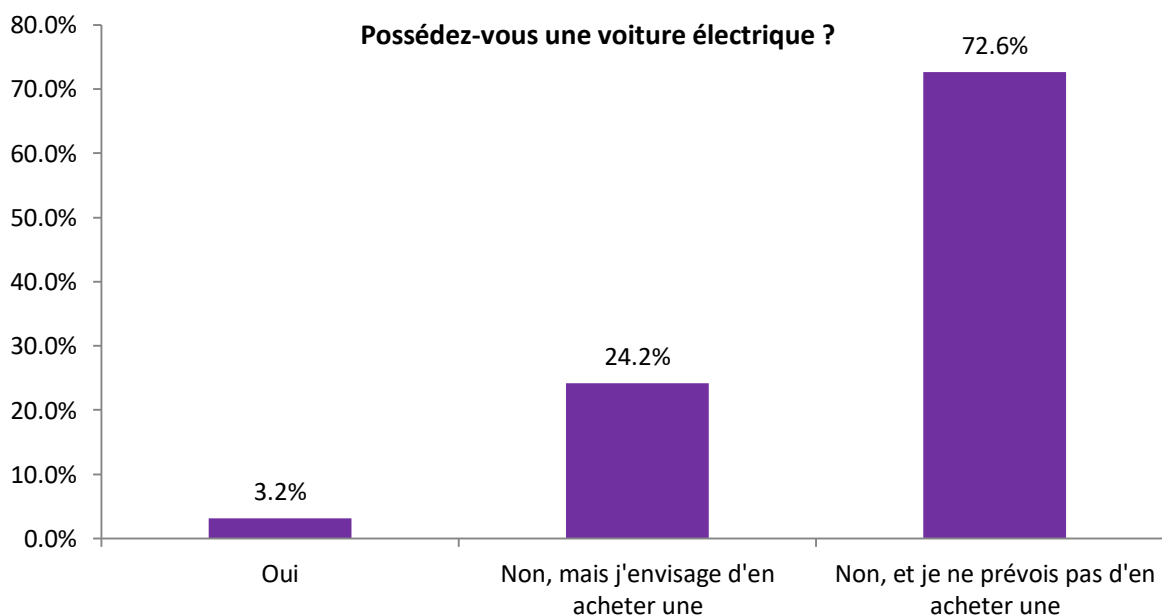
Chaque année, le comparateur en ligne bonus.ch dresse un état des lieux sur les assurances auto en Suisse. Plus de 1'150 utilisateurs ont pris le temps de répondre à une enquête regroupant les catégories suivantes :

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

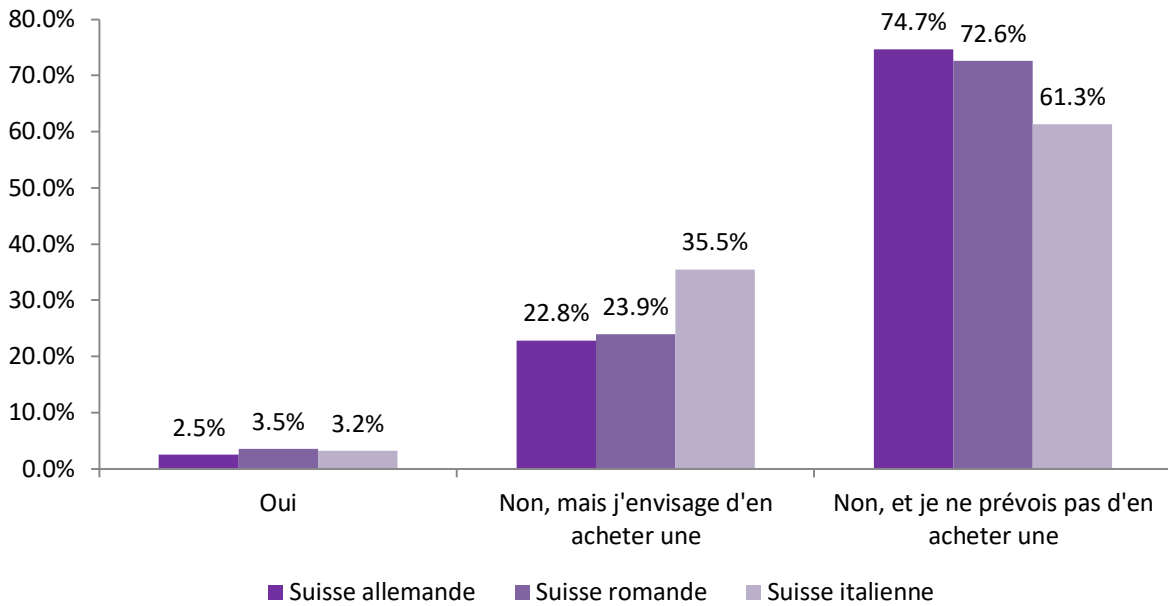
Les réponses ont été converties en une note comprise entre 1 et 6, la meilleure note étant 6. Voici les principaux constats qui ressortent de l'enquête.

Voiture électrique : le point en Suisse

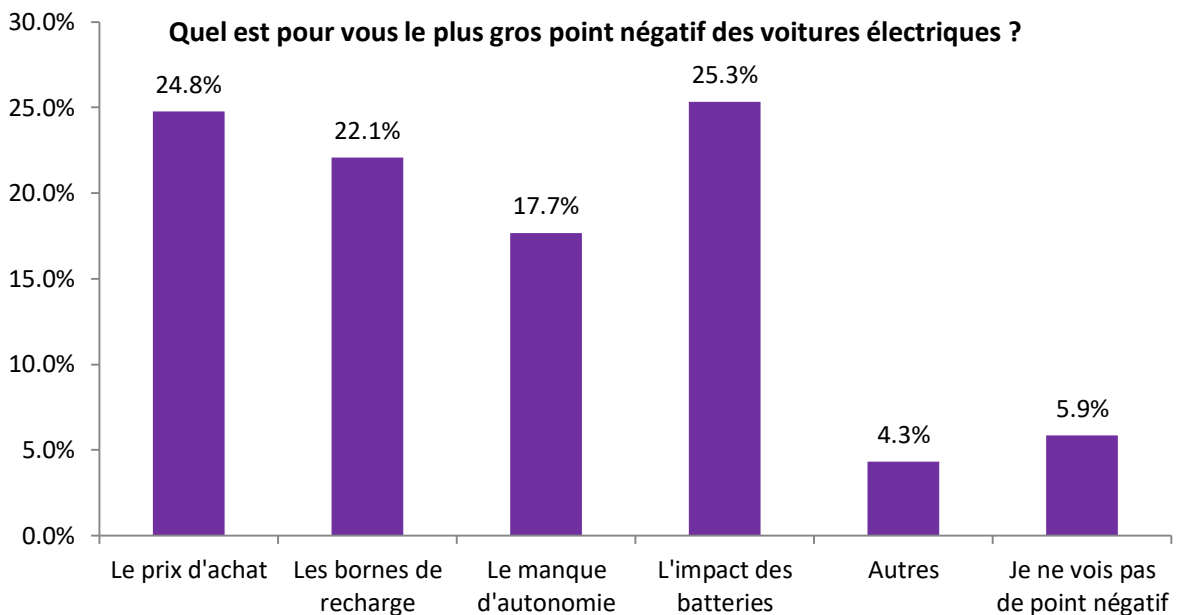
Si seulement 3.2% des sondés possèdent une voiture électrique, ils sont 24.2% à envisager d'en acquérir une. À l'inverse, 72.6% ne prévoient pas d'en acheter.



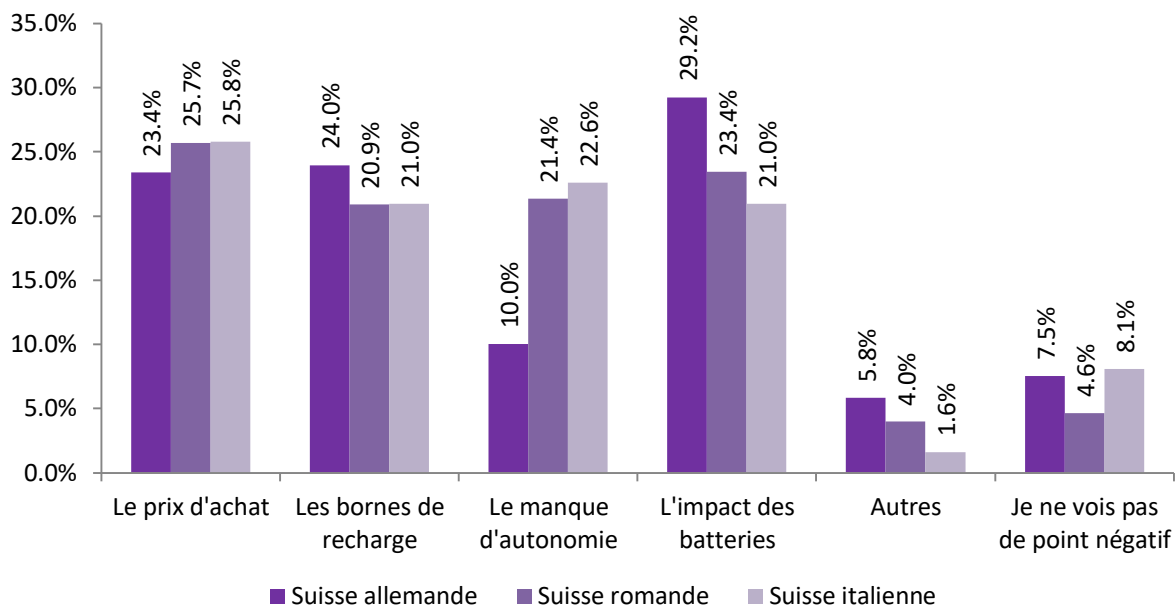
La Suisse italienne affiche l'intérêt le plus marqué, puisque 35.5% du panel annonce une intention d'achat d'une voiture électrique. Les Suisses allemands sont les plus réticents : seulement 2.5% d'entre eux ont une voiture électrique, tandis que 22.8% planifient d'en acquérir une.



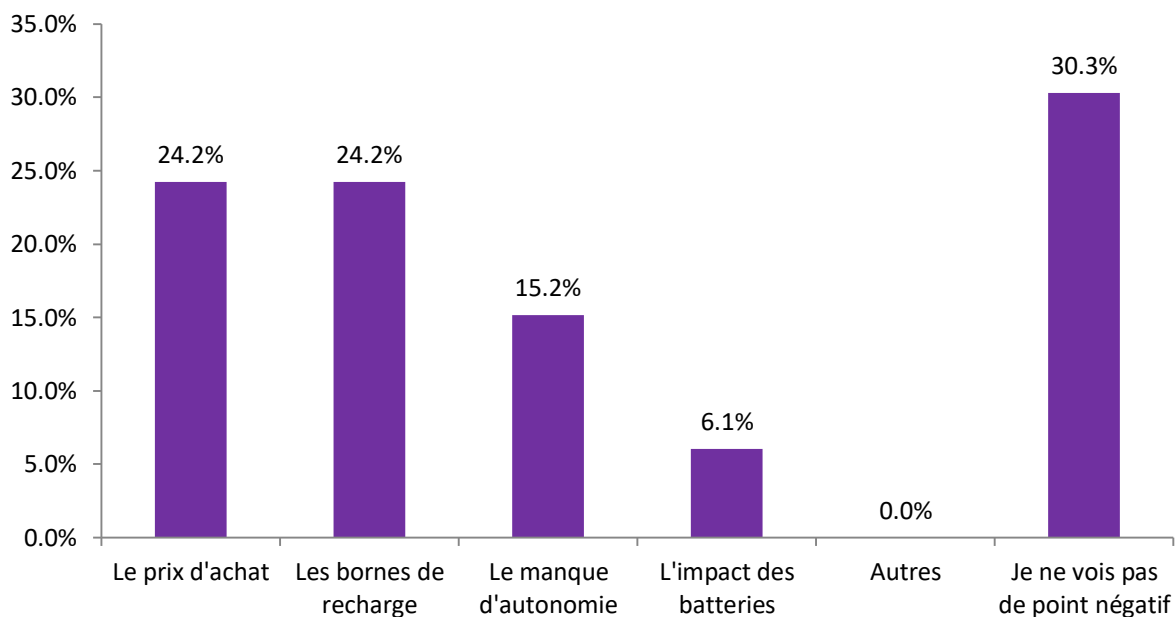
L'impact environnemental des batteries (25.3%), le prix d'achat (24.8%), le manque de bornes de recharge (22.1%) ou encore l'autonomie limitée (17.7%) sont les principaux éléments mis en avant comme frein à l'achat d'une voiture électrique.



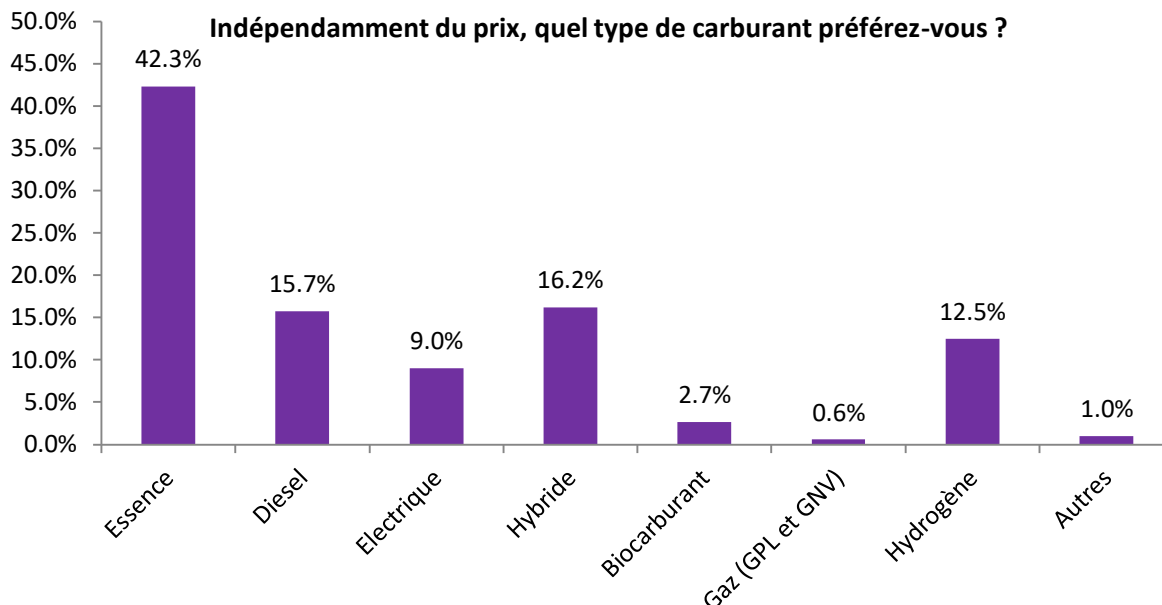
Pour les Suisses allemands, l'impact environnemental des batteries, en particulier lors du processus de fabrication, représente le plus gros point négatif des voitures électriques. Par rapport aux autres régions linguistiques, le manque d'autonomie a une importance moindre.



Ceux qui possèdent une voiture électrique mettent principalement en avant le prix d'achat et le manque de bornes de recharge comme contraintes. Ils sont néanmoins près d'un tiers à ne mentionner aucun élément négatif.

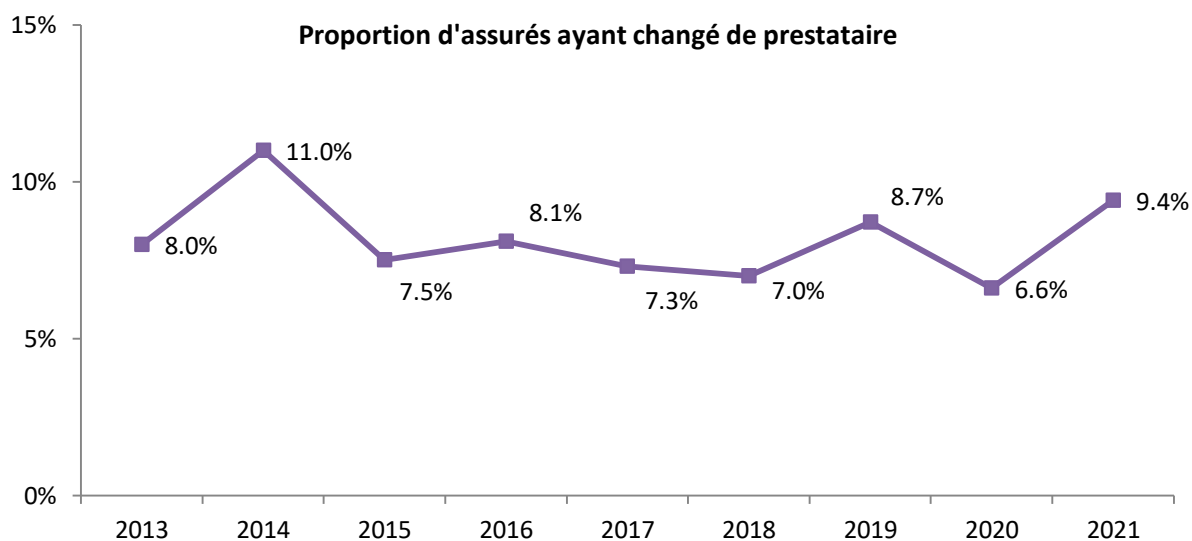


Indépendamment du prix (achat, utilisation, etc.), l'essence (42.3%) reste encore le carburant préféré en Suisse, devant l'hybride (16.2%), le diesel (15.7%) ou l'hydrogène (12.5%). L'électricité récolte seulement 9% des suffrages.

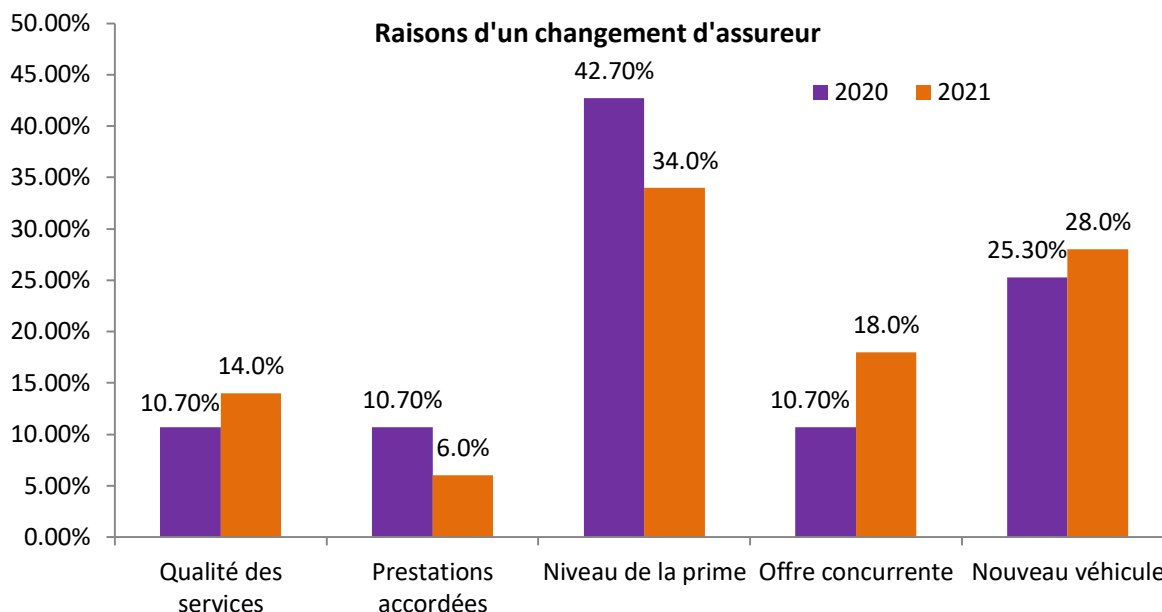


Changement d'assurance : des chiffres jamais atteints depuis 2014

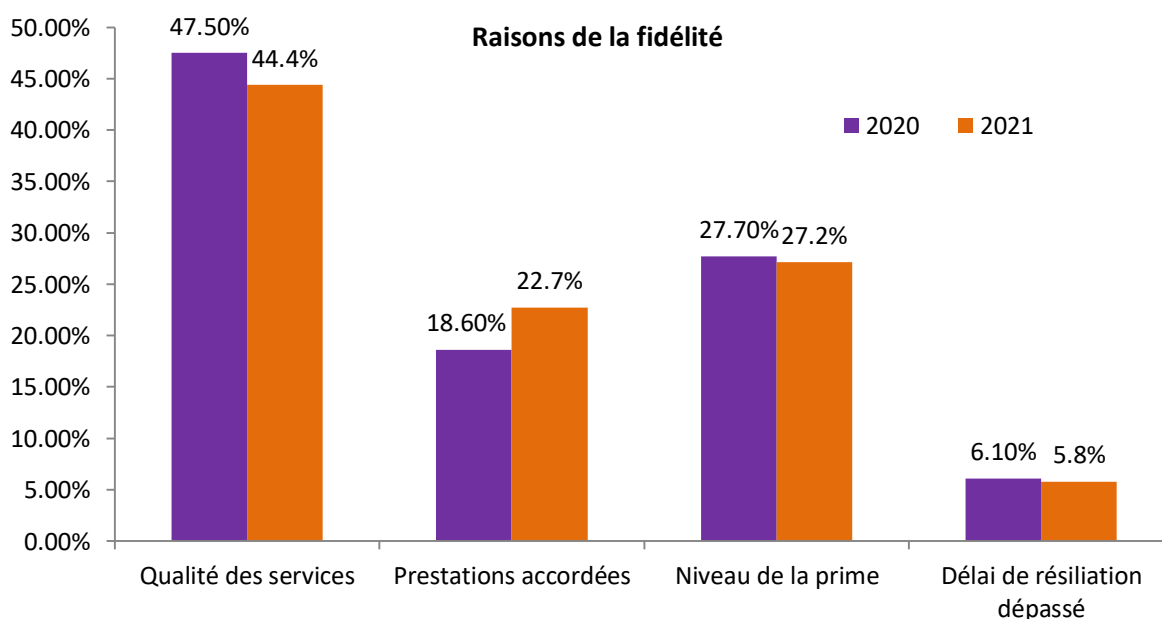
Alors qu'en 2020 la population suisse affichait un taux de fidélité record, les chiffres de 2021 sont bien différents. En effet, 9.4% des assurés ont changé de prestataire dans le courant de l'année. Un ratio jamais atteint depuis 2014 !



Un effet coronavirus ? Bien possible. En cette période de pandémie, les économies sont plus importantes que jamais. Quoi qu'il en soit, les sondés expliquent principalement leur changement par le niveau des primes (34%) et par l'achat d'un nouveau véhicule (28%). Il est également intéressant de constater que les offres de la concurrence ont un rôle particulièrement en vue cette année. Ainsi, 18% des répondants, contre 10.7% en 2020, désignent les offres concurrentes comme raison principale du choix d'un nouvel assureur. Un ratio jamais atteint depuis 2017.



La qualité des services (44.4%) reste la raison principale de fidélité, suivie du niveau de la prime (27.2%), des prestations accordées (22.7%) et d'un dépassement du délai de résiliation (5.8%).



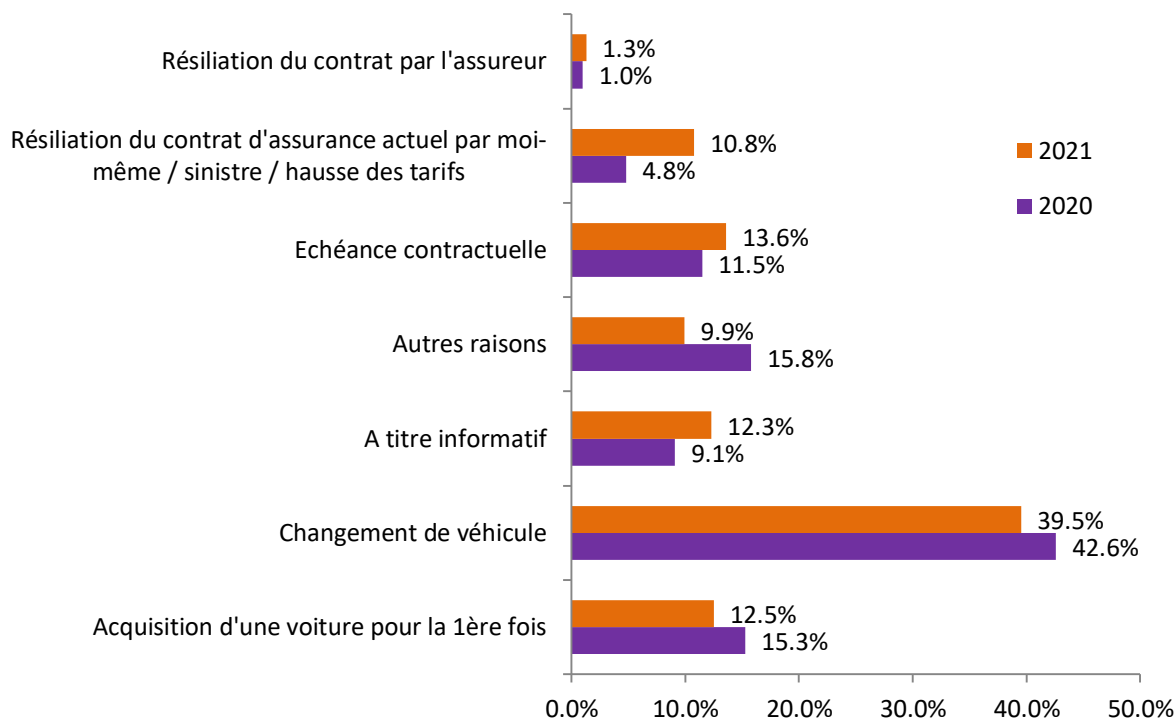
Source : sondage de satisfaction 2021 sur les assurances-auto

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 5.3 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 (52%). Seulement 13.6% des sondés profitent de l'échéance de leur contrat pour reconsidérer leur assurance.

Il est par contre intéressant de constater que le pourcentage de résiliation par l'assuré a plus que doublé par rapport à l'année dernière, passant de 4.8% à 10.8% ! Un signe que les assurés n'hésitent pas à réagir aux offres dynamiques du marché.



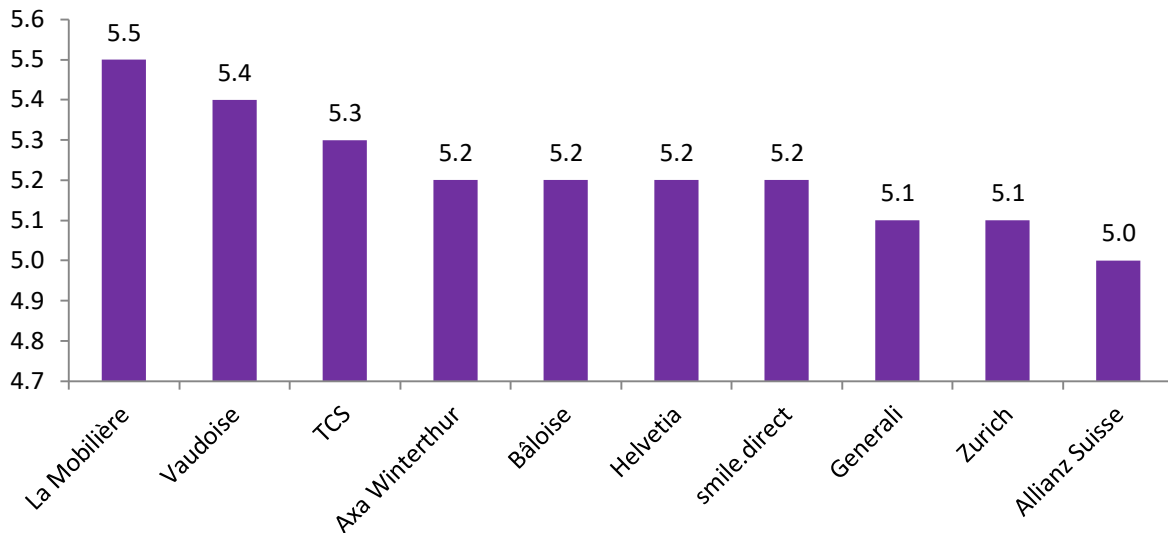
Source : suivi des demandes d'offres effectuées via le comparateur de bonus.ch

Satisfaction globale 2021 - moyenne suisse

La population suisse est satisfaite de son assurance auto ! Pour la 4^{ème} année consécutive, la note de satisfaction moyenne est de 5.2 sur 6, mention "bien". Les écarts de note entre les différents prestataires sont une fois encore relativement faibles, preuve de l'intense concurrence qui règne sur le marché de l'assurance auto en Suisse.

Voilà 10 ans que la Mobilière termine à la 1^{ère} place des enquêtes de satisfaction de bonus.ch sur l'assurance auto ! Elle obtient cette année encore la meilleure note globale (5.5, mention "très bien").

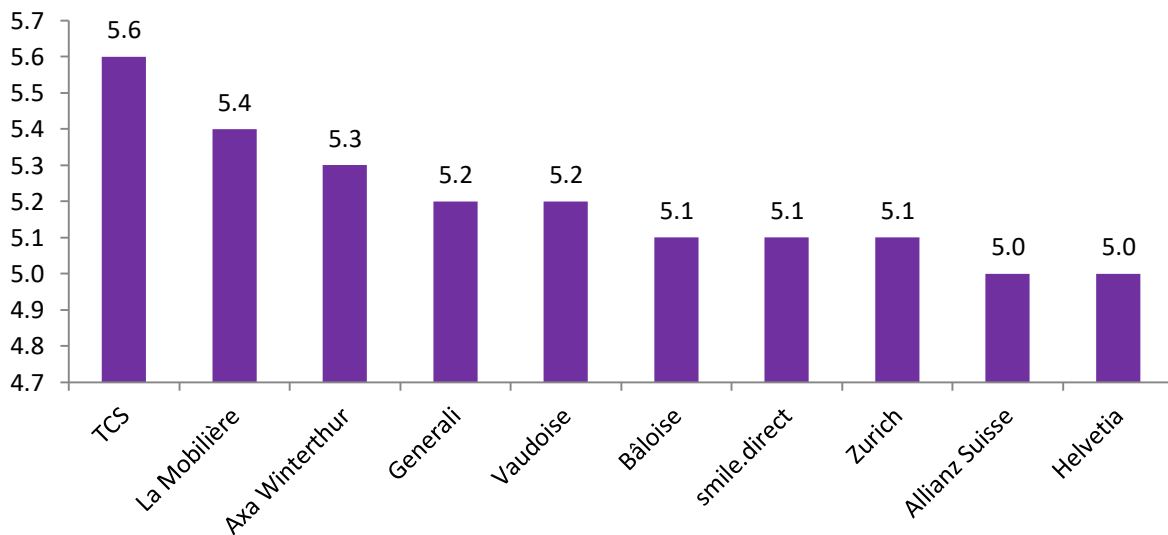
Vaudoise occupe la 2^{ème} position avec la moyenne générale de 5.4, tandis que le TCS se classe 3^{ème} avec la note de 5.3. Ces deux assurances décrochent ainsi la mention "bien".



1. Gestions des contrats

La première catégorie s'intéresse à la clarté des informations transmises par l'assurance (offre, police, conditions générales, courriers, etc.). En 2021, la catégorie de gestion des contrats obtient la note moyenne de 5.2, mention "bien".

Le TCS termine en tête de cette catégorie avec la note de 5.6, mention "très bien". Vaudoise (5.4) et Axa Winterthur (5.3) complètent le podium avec la mention "bien".

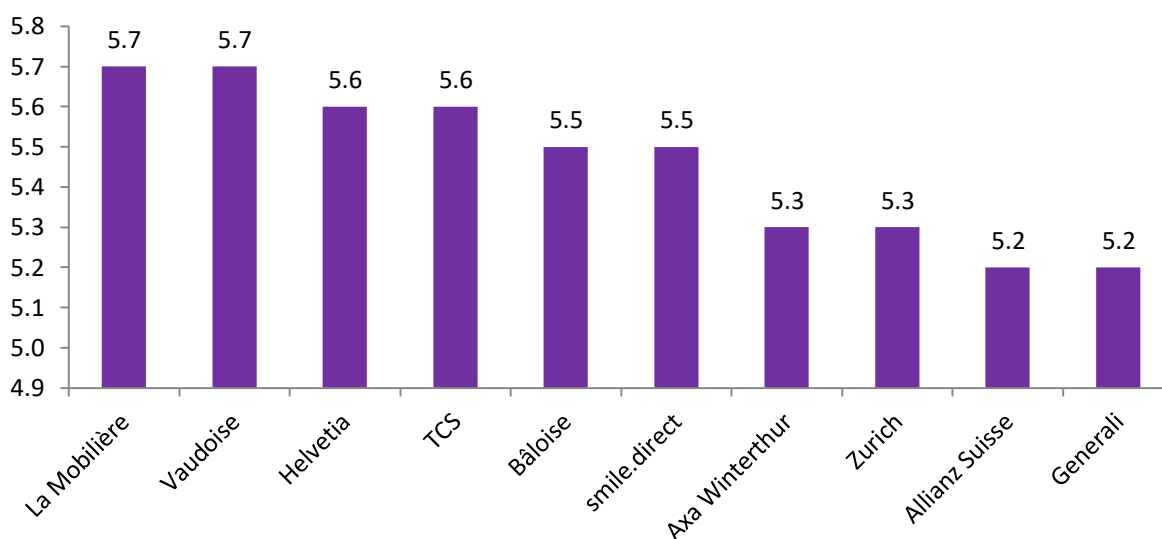


2. Traitement des sinistres

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.

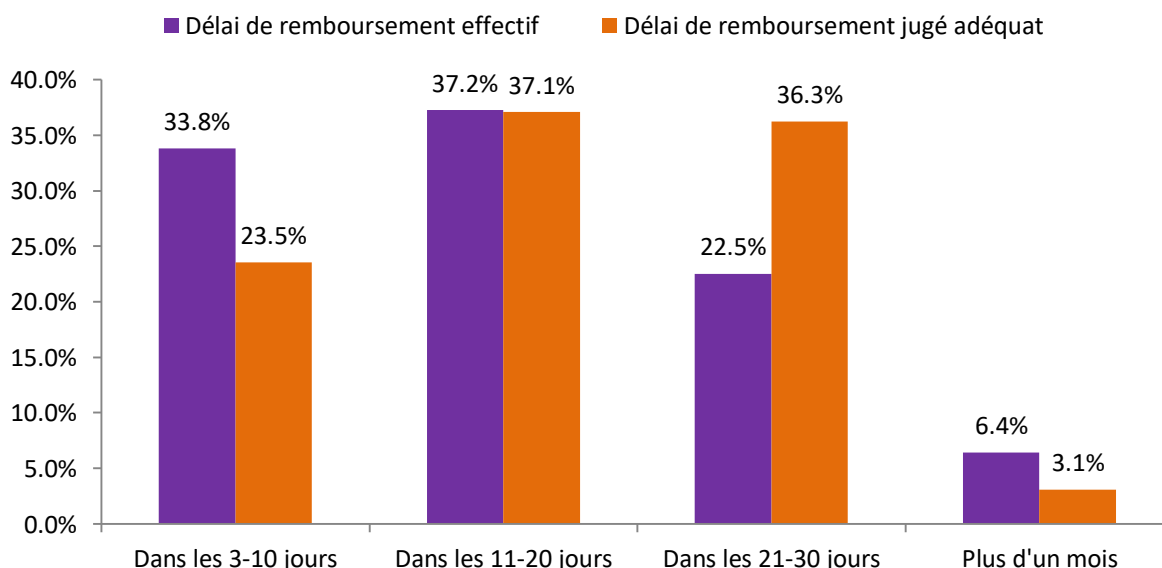
Au vu des résultats, les assureurs semblent bien répondre aux attentes de leurs clients. Cette catégorie obtient en effet la note moyenne de 5.5, mention "très bien".

Deux assurances se partagent la tête du classement avec la note de 5.7. Il s'agit de la Mobilière et de Vaudoise. Derrière, Helvetia et TCS (5.6) montent sur la seconde marche du podium. Avec la moyenne de 5.5, Bâloise et smile.direct s'emparent de la 3^{ème} place.



3. Délai de remboursement

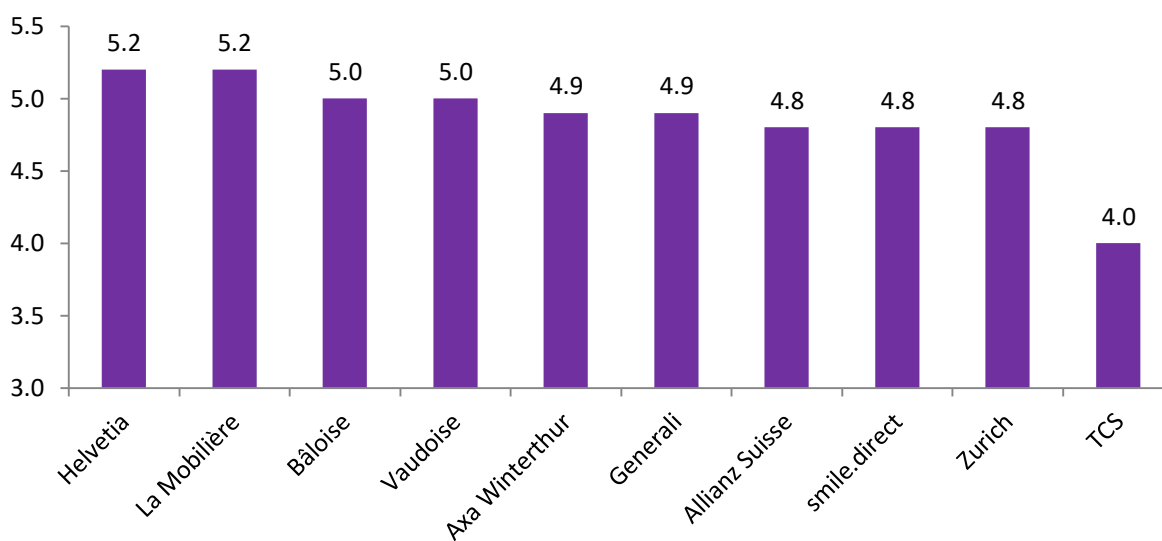
Dans cette rubrique, il est question de comparer le délai effectif de remboursement du sinistre par l'assurance avec le délai jugé adéquat par les assurés. Résultat : les attentes du client sont globalement dépassées, puisque le remboursement se fait généralement plus rapidement qu'espéré. Ainsi, alors que 60.6% des sondés sont satisfaits d'un remboursement dans les 20 jours, 71% 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 trois dernières années, les assurés suisses accordent une moyenne de 4.9, mention "assez bien".

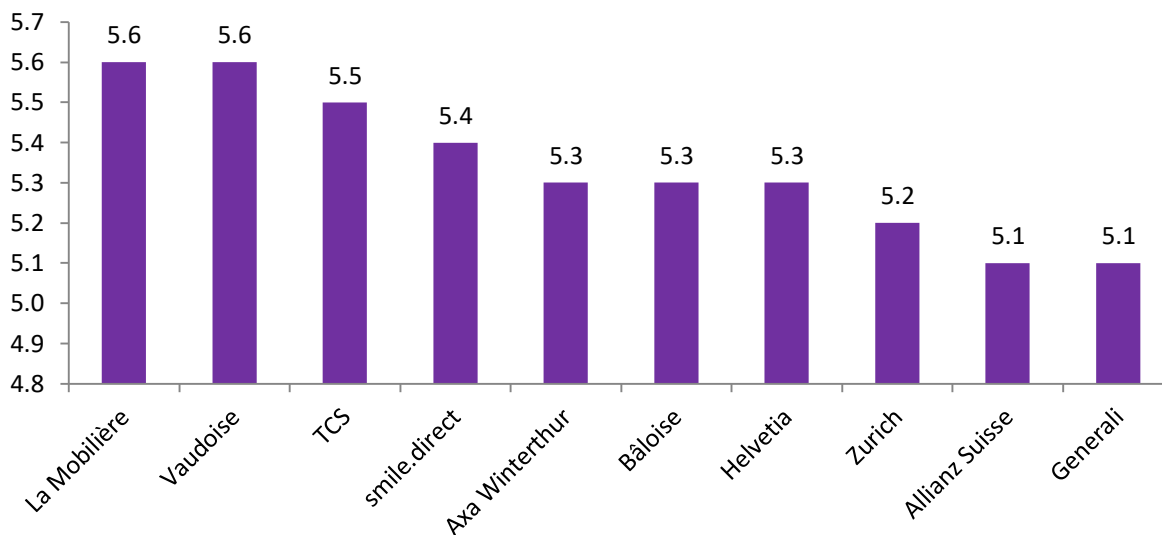
Helvetia et la Mobilière se partagent la tête du classement de cette rubrique prix - prestations avec la note moyenne de 5.2. Sur la 2^{ème} marche du podium, Bâloise et Vaudoise sont à égalité avec la note globale de 5.0. Axa Winterthur et Generali sont juste derrière (4.9).



5. Service client

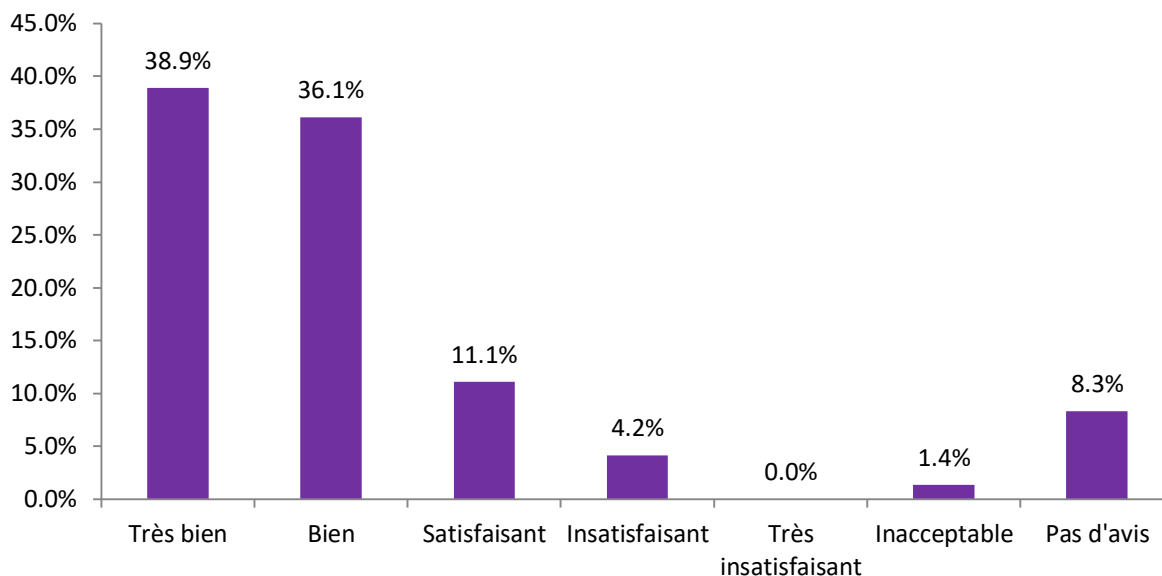
La catégorie du service client regroupe la disponibilité, le professionnalisme et la sympathie des collaborateurs. En 2021, elle décroche la note moyenne de 5.3.

Cette année, ce sont la Mobilière et Vaudoise (5.6, mention "très bien") qui sont les plus appréciées pour leur service client. Suivent le TCS (5.5) et smile.direct (5.4).



Service du contentieux

6.9% des répondants déclarent avoir déjà eu un retard de paiement de leur prime. Parmi ceux-ci, seuls 5.6% n'ont pas été satisfaits du traitement de leur dossier. Au contraire, 75% 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 4.8, 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 :

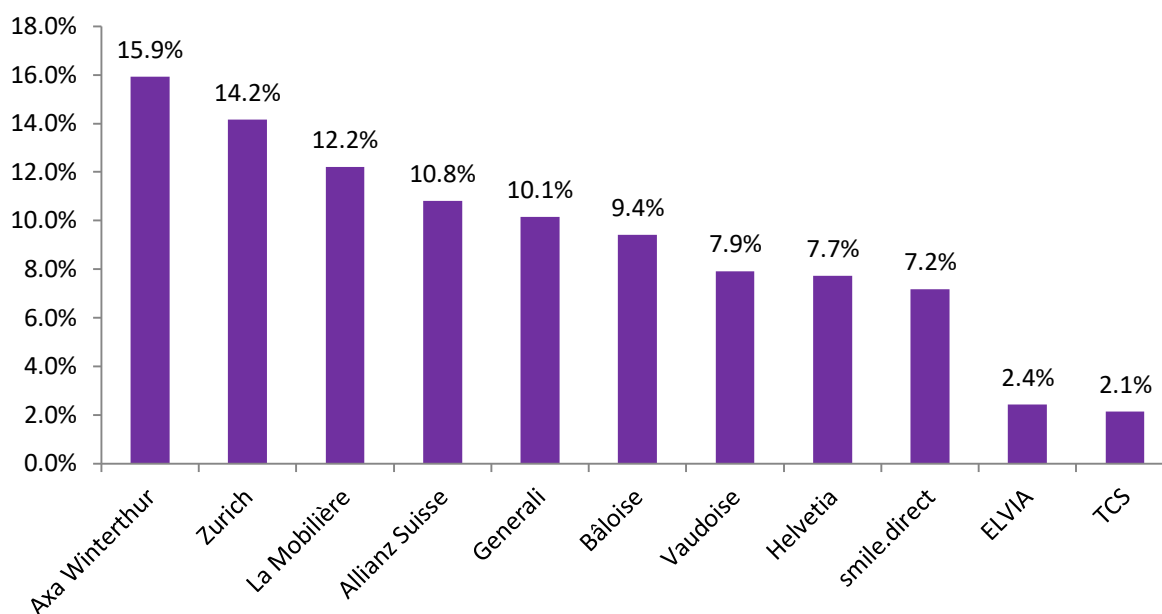
1. Gestion des contrats : clarté des informations transmises (offre, police, CGA, courriers, etc.)
2. Prestations : traitement des sinistres, délai de remboursement, rapport prix-prestations
3. Service client : disponibilité, sympathie et professionnalisme des collaborateurs

Notes moyennes par catégorie	Suisse allemande	Suisse romande	Suisse italienne
Gestion des contrats	5.2	5.2	4.8
Prestations	5.2	5.1	4.8
Service client	5.4	5.3	4.9

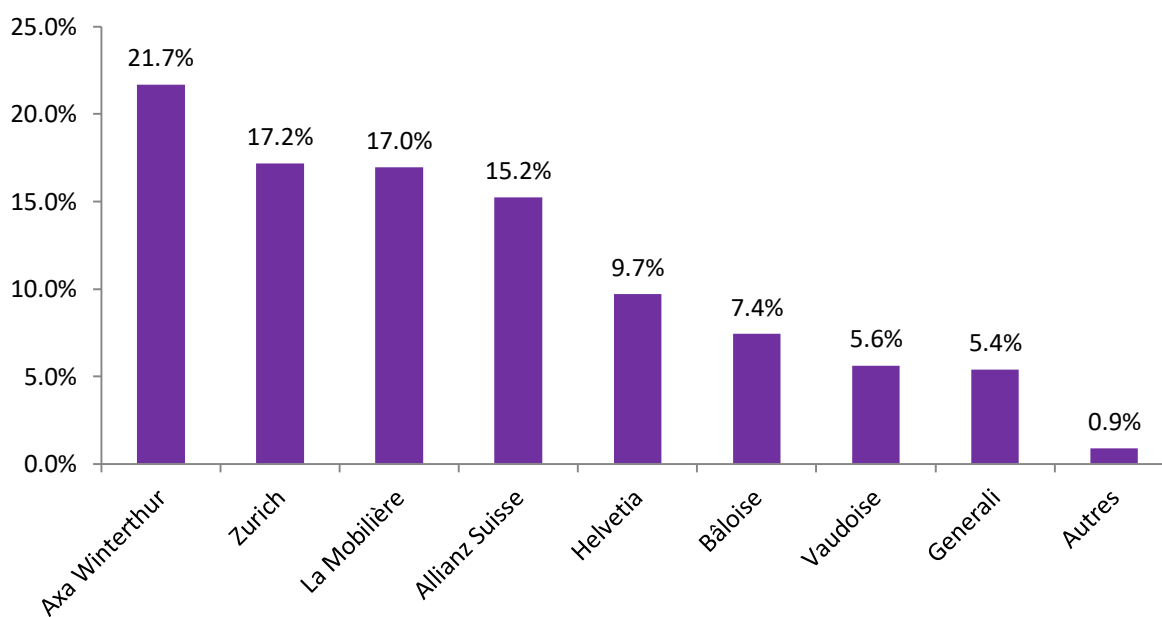
L'échantillon de l'enquête se rapproche de la distribution réelle des parts de marché des assurances auto suisses

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 2019 selon l'ASA et les parts de marché observées en 2021 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 2021



Parts de marché assurance - auto 2019 (source : ASA)



Récapitulatif des notes par catégorie

Gestion des contrats		Prestations		Service client	
Assureurs	2021	Assureurs	2021	Assureurs	2021
TCS	5.6	La Mobilière	5.4	La Mobilière	5.6
La Mobilière	5.4	Vaudoise	5.3	Vaudoise	5.6
Axa Winterthur	5.3	Helvetia	5.2	TCS	5.5
Generali	5.2	smile.direct	5.2	smile.direct	5.4
Vaudoise	5.2	Bâloise	5.1	Axa Winterthur	5.3
Bâloise	5.1	Axa Winterthur	5.0	Bâloise	5.3
smile.direct	5.1	Generali	5.0	Helvetia	5.3
Zurich	5.1	Zurich	5.0	Zurich	5.2
Allianz Suisse	5.0	Allianz Suisse	4.9	Allianz Suisse	5.1
Helvetia	5.0	TCS	4.9	Generali	5.1
Moyenne	5.2	Moyenne	5.1	Moyenne	5.3

Note globale

Note globale - comparaison 2020/2021

Assureur	2021	2020	Différence
La Mobilière	5.5	5.5	0.0
Vaudoise	5.4	5.5	-0.1
TCS	5.3	5.3	0.0
Axa Winterthur	5.2	5.2	0.0
Bâloise	5.2	5.2	0.0
Helvetia	5.2	5.0	0.2
smile.direct	5.2	5.2	0.0
Generali	5.1	5.0	0.1
Zurich	5.1	5.1	0.0
Allianz Suisse	5.0	5.1	-0.1
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 17 août 2021