

**bonus.ch sur l'automobile : 71% de la population suisse ne prévoit pas d'acheter de voiture électrique, tandis que 22% envisage une acquisition et que 7% en a déjà une**

*Le marché des voitures électriques poursuit son développement en Suisse, mais pourrait bien ralentir sa croissance alors que les mesures d'encouragement se raréfient et que le Conseil fédéral a décidé de supprimer l'exonération de taxation. Près de 3/4 de la population suisse n'envisage pas d'acheter un véhicule électrique.*

Chaque année, le comparateur en ligne bonus.ch dresse un état des lieux sur les assurances auto en Suisse. Plus de 2'900 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**

En Suisse, le marché des voitures électriques continue sa croissance. L'an dernier, parmi l'ensemble des nouvelles immatriculations des véhicules de tourisme, 17.7% étaient entièrement électriques (contre 13.2% en 2021).

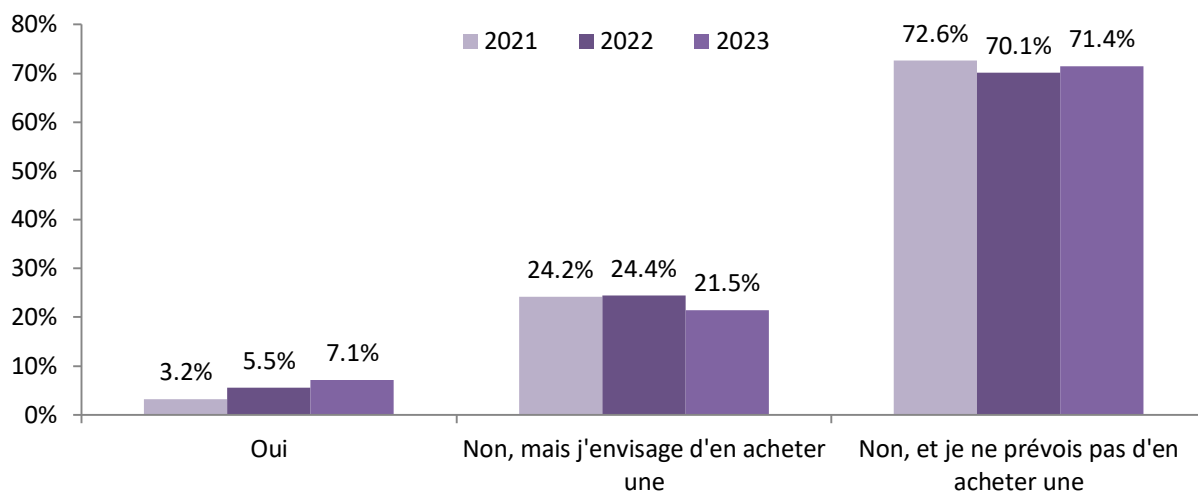
Ce développement a notamment été boosté par les aides publiques, mais pourrait bien être ralenti par les nouvelles mesures du Conseil fédéral, qui a décidé de supprimer l'exonération d'impôt pour les véhicules électriques. À partir de 2024, ceux-ci seront ainsi soumis à l'impôt ordinaire de 4%.

En plus de cette décision, les mesures d'encouragement ont désormais tendance à disparaître. En fonction des cantons, les subventions directes à l'achat d'un modèle rechargeable se font de plus en plus rares ou ont été totalement supprimées.

Ces nouvelles dispositions risquent d'impacter les intentions d'achat de la population suisse, qui peine déjà à être convaincue par le modèle électrique. En 2023, ce sont ainsi 71% des sondé(e)s qui ne prévoient pas d'acheter de voiture rechargeable, contre 22% qui envisagent une acquisition et 7% qui possèdent déjà un véhicule électrique.

Ces chiffres ont peu évolué depuis 2021. Les personnes en possession d'un modèle électrique sont passées de 3.2% en 2021, à 5.5% en 2022 et à 7.1% en 2023. À l'inverse, le ratio de la population n'ayant pas d'intention d'achat est resté au-dessus de 70%.

## Possédez-vous une voiture électrique ?

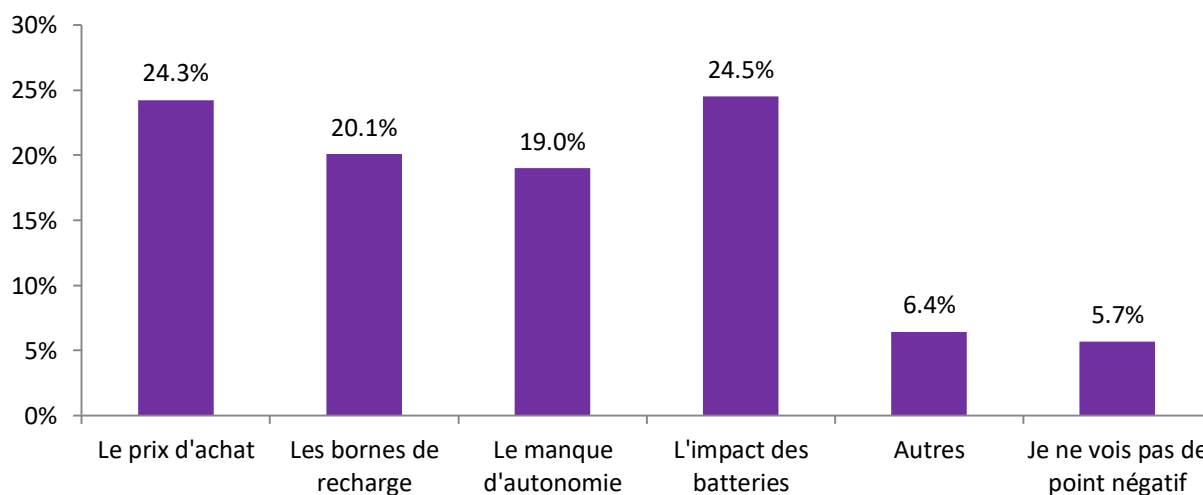


### Voiture électrique : points négatifs

La soumission à l'impôt ordinaire dès 2024 et le manque de soutien financier pourraient avoir des répercussions négatives sur l'intention d'achat d'un modèle électrique, dans la mesure où près d'un quart des répondant(e)s mentionnent le prix d'achat comme plus gros point négatif.

La question de l'écologie est évidemment au cœur du débat. Ainsi, l'impact environnemental des batteries (notamment à la fabrication) constitue le principal désavantage pour 25% des sondé(e)s. Les autres éléments négatifs mis en avant sont le manque de bornes de recharge (20%) et l'autonomie limitée (19%).

### Quel est pour vous le plus gros point négatif des voitures électriques ?

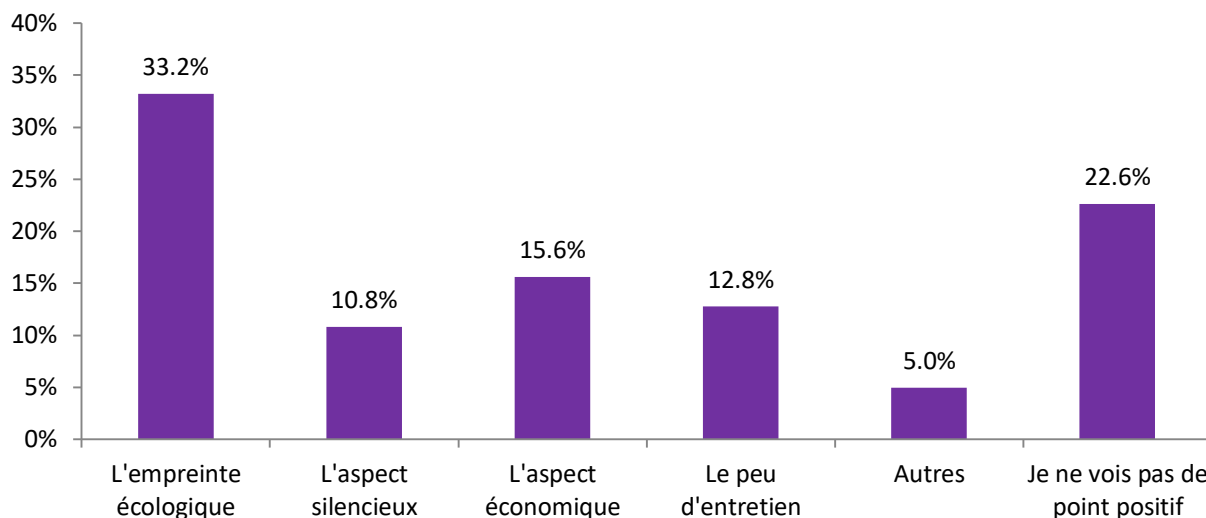


### Voiture électrique : points positifs

L'empreinte écologique reste le principal point positif (33%) mis en avant par les sondé(e)s, même si ce ratio est en baisse par rapport à l'an dernier (39%). Les autres avantages mentionnés sont le côté économique (moins cher à l'utilisation) à 16%, le peu d'entretien requis (simplicité et fiabilité du système) à 13% et finalement le caractère silencieux (moins de nuisance sonore) à 11%.

Le pourcentage de personnes ne voyant pas de point positif à la voiture électrique est en hausse par rapport à 2022 (23% contre 20%).

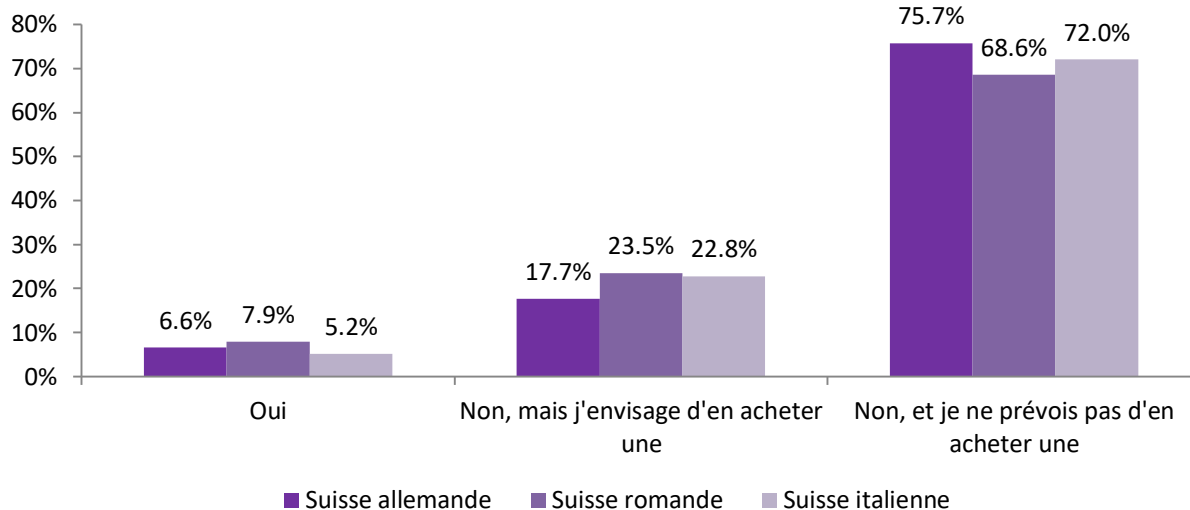
## Quel est pour vous le plus gros point positif des voitures électriques ?



## Voiture électrique : différences selon les régions

Les Suisses romands affichent le plus grand intérêt pour les voitures électriques, puisque 7.9% d'entre eux en possèdent une et 23.5% indiquent une intention d'achat. À l'inverse, les Suisses allemands semblent les plus réticents, avec près de 76% qui ne prévoient pas d'acheter de modèle rechargeable.

## Possédez-vous une voiture électrique ?

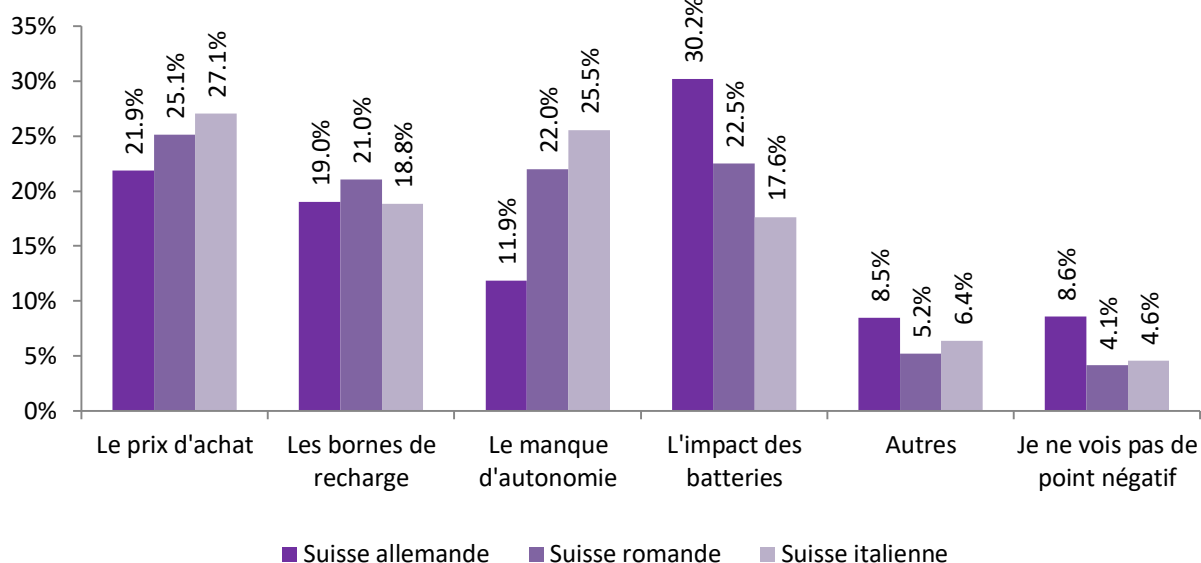


## Points négatifs selon les régions

Les voitures électriques soulèvent de nombreuses questions, notamment, comme mentionné plus haut, sur le sujet clivant de l'écologie. C'est du côté alémanique que les doutes les plus importants sont émis à propos de leur impact climatique, puisque 30% des sondé(e)s mentionnent les batteries comme principal point négatif, contre 23% en Suisse romande et 18% en Suisse italienne.

À noter également que plus d'un quart des italophones trouvent que le manque d'autonomie constitue le principal défaut, alors que ce pourcentage atteint à peine 12% en Suisse allemande.

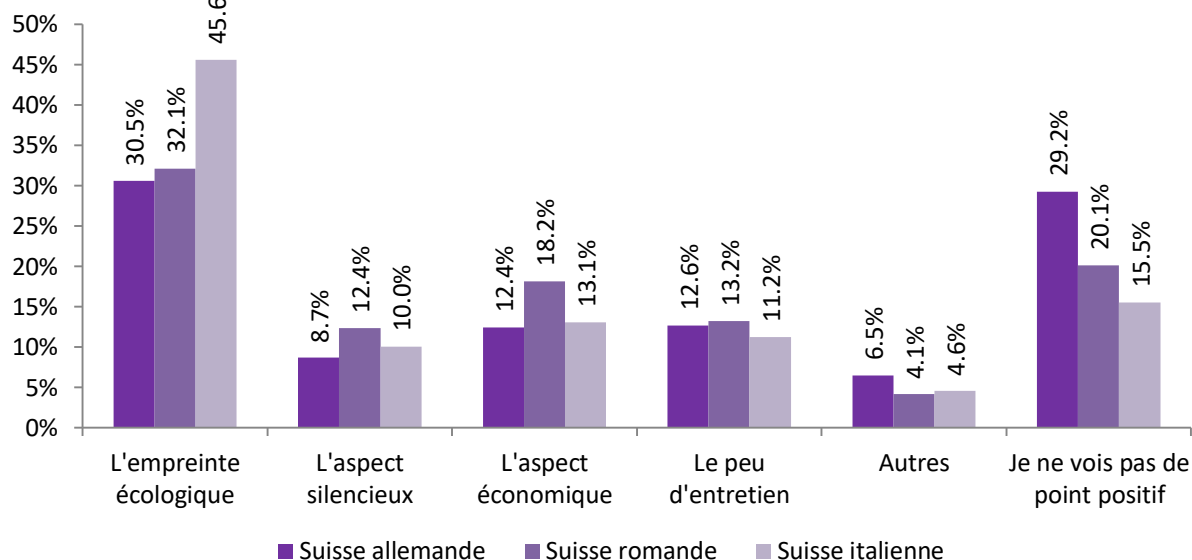
## Quel est pour vous le plus gros point négatif des voitures électriques ?



## Points positifs selon les régions

Peu importe la région linguistique, l'empreinte écologique est le principal point positif mis en avant. Elle l'est par contre à des degrés différents : de 46% en Suisse italienne, ce ratio diminue à 31% du côté alémanique. À noter par ailleurs que dans cette dernière région, ils sont près de 30% à ne trouver aucun point positif à la voiture électrique, contre 20% en Suisse romande et 16% du côté italophone.

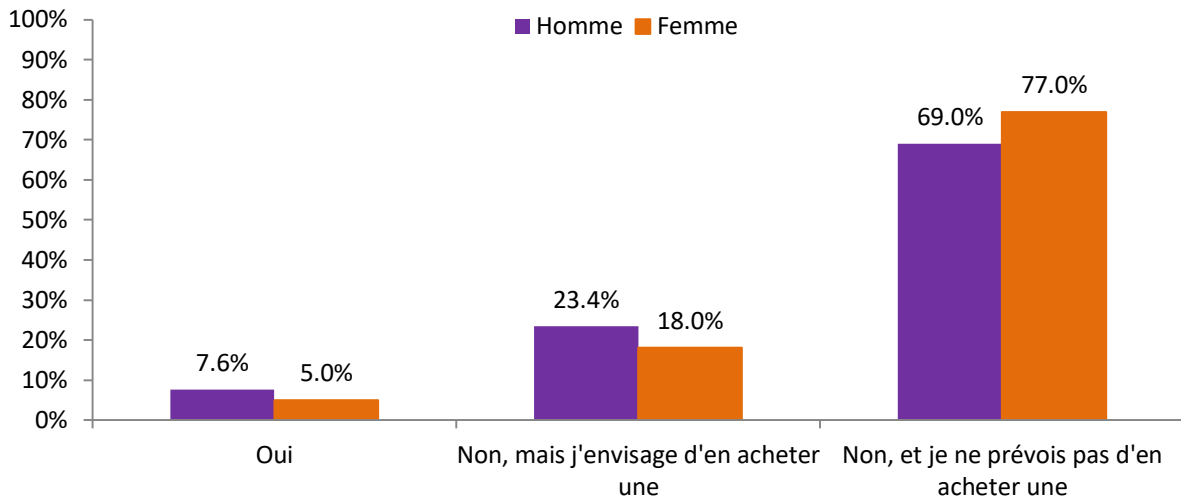
## Quel est pour vous le plus gros point positif des voitures électriques ?



## Voiture électrique : différences selon le genre

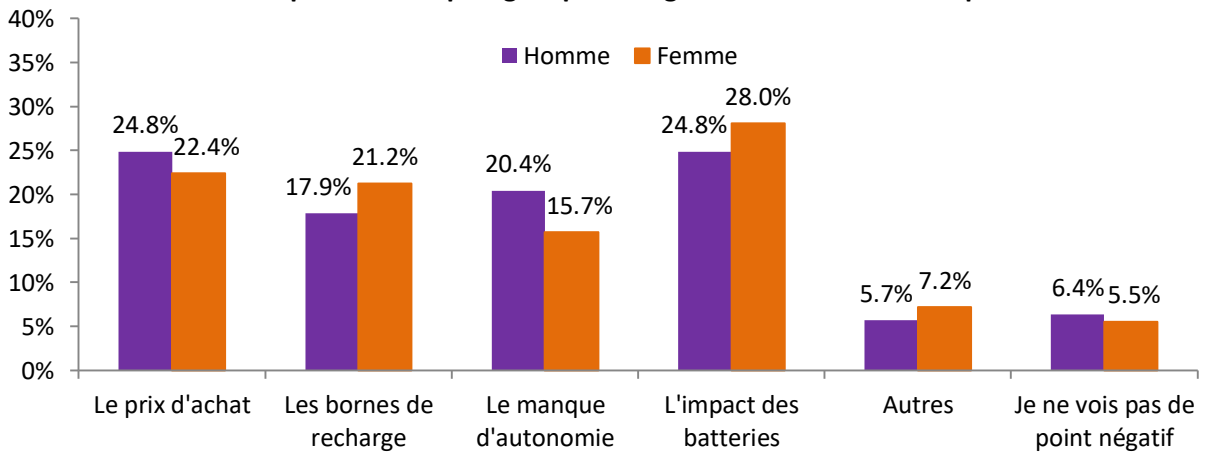
Les hommes montrent un intérêt plus marqué pour les voitures électriques, que ce soit au niveau de la possession (7.6% contre 5.0% chez les femmes) ou de la volonté d'un futur achat (23.4% contre 18.0%).

## Possédez-vous une voiture électrique ?



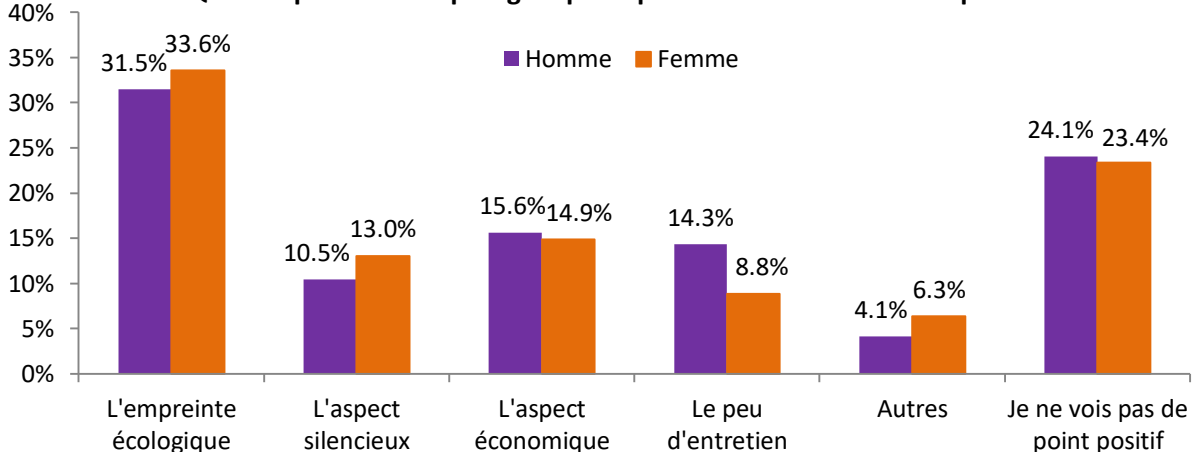
## Points négatifs selon le genre

### Quel est pour vous le plus gros point négatif des voitures électriques ?



## Points positifs selon le genre

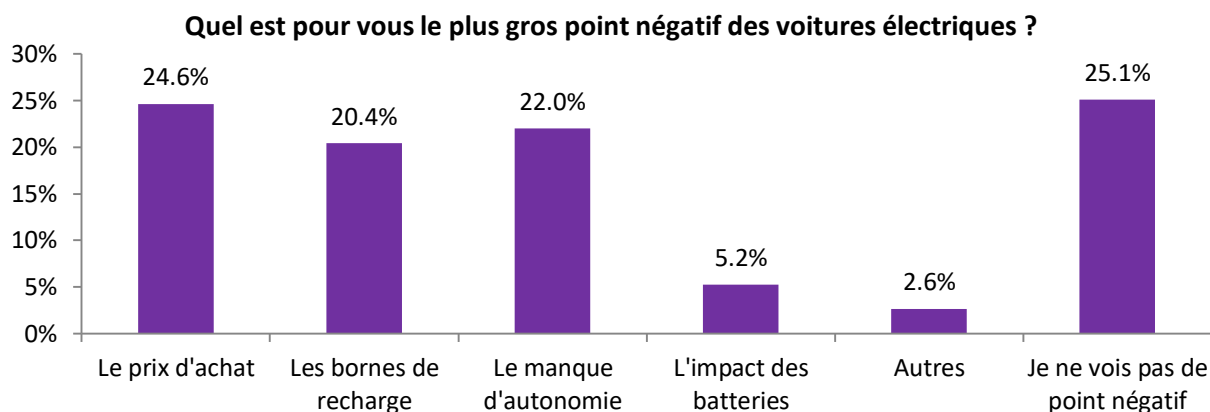
### Quel est pour vous le plus gros point positif des voitures électriques ?



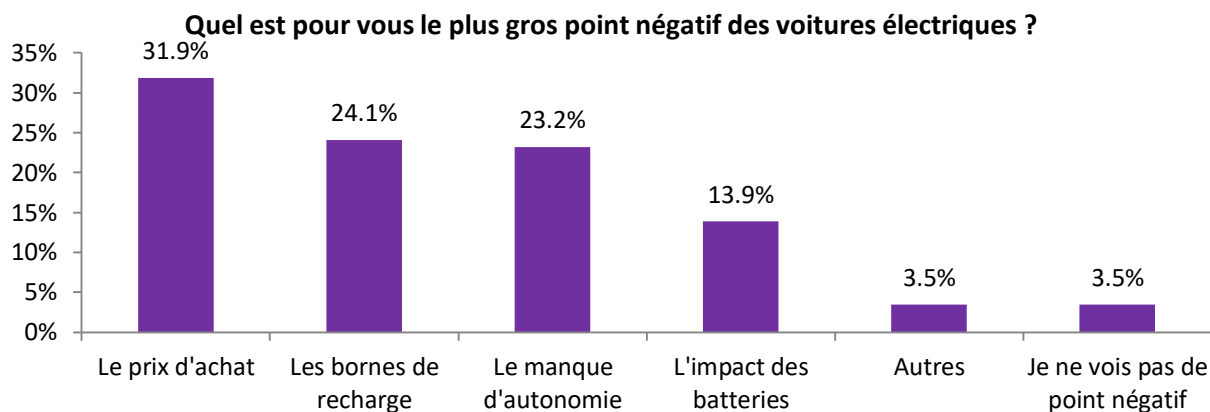
## Voiture électrique : points négatifs selon l'intérêt

Une comparaison selon les trois statuts différents (en possession d'une voiture électrique, intention d'achat et pas de volonté d'acquisition) permet de mettre en avant les grandes divergences d'opinions, notamment au sujet de l'écologie. Ainsi, seulement 5% de ceux qui ont une voiture électrique jugent l'impact des batteries comme le principal élément négatif, contre 14% pour les sondés qui envisagent une acquisition future et 30% pour ceux qui ne prévoient pas d'achat.

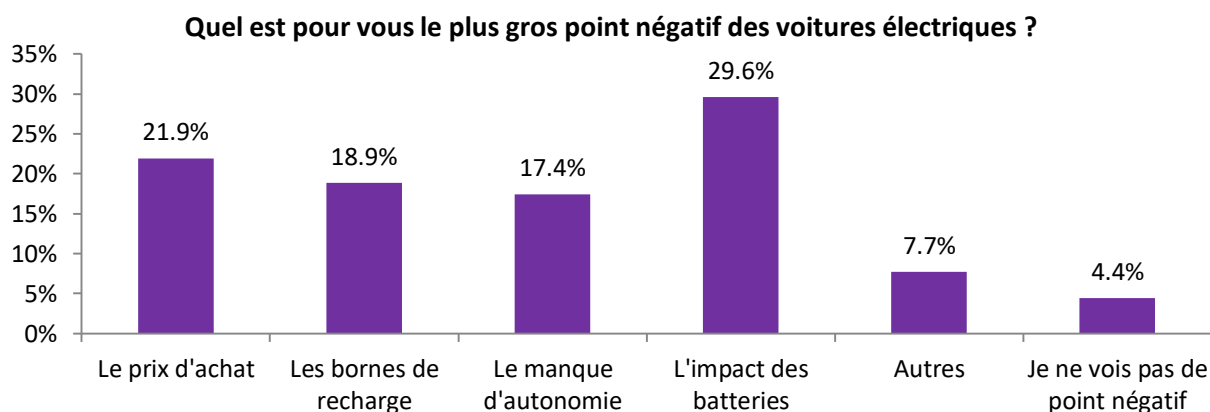
*En possession d'une voiture électrique :*



*Intention d'achat :*



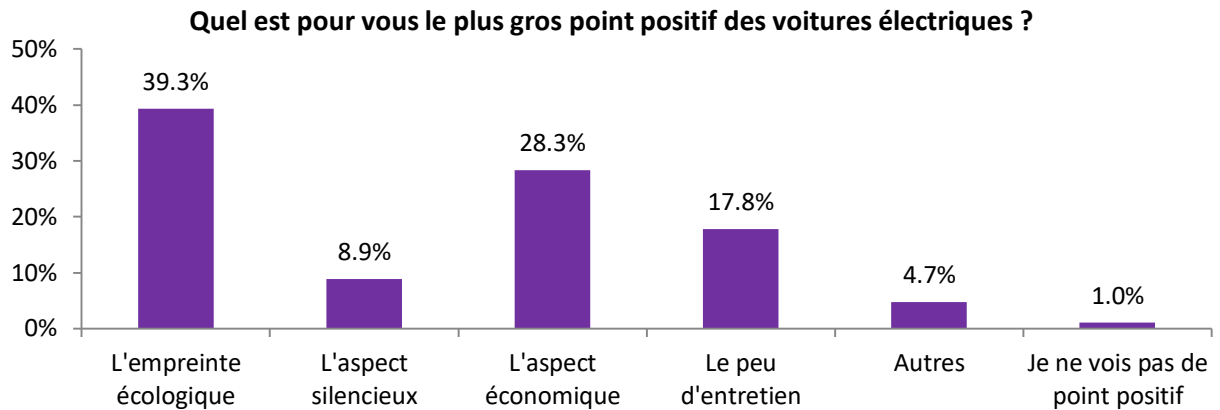
*Pas de prévision d'achat :*



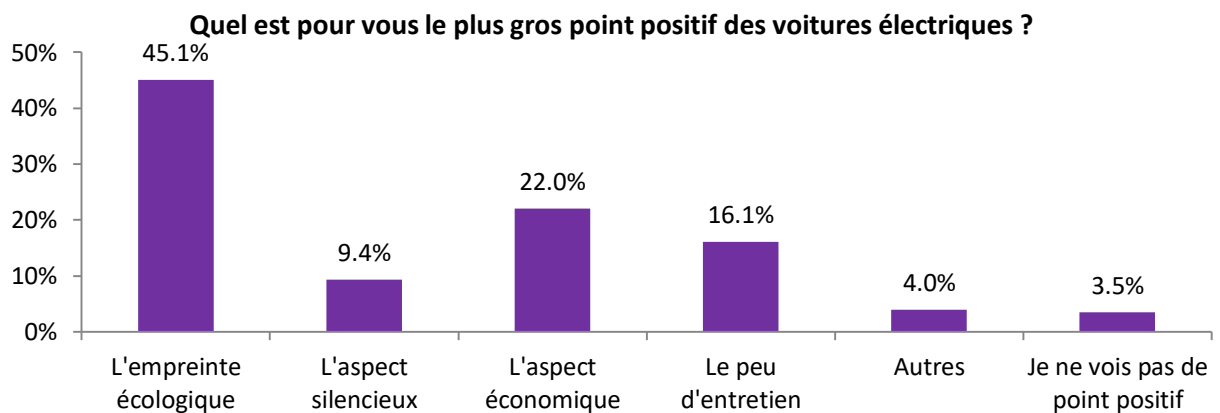
## Voiture électrique : points positifs selon l'intérêt

En fonction de l'intérêt des sondés pour les voitures électriques, les opinions sont très divergentes, notamment au niveau de l'empreinte écologique. Ainsi, 45% des sondés qui envisagent une acquisition future mentionnent l'aspect moins polluant de la voiture électrique comme principal point positif. Au contraire, ce taux diminue à 29% parmi ceux qui n'ont pas d'intention d'achat.

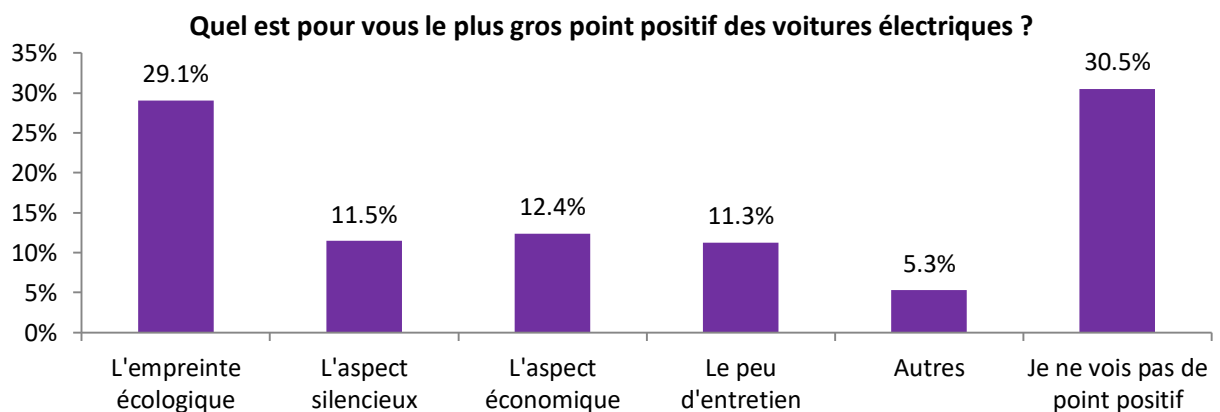
*En possession d'une voiture électrique :*



*Intention d'achat :*

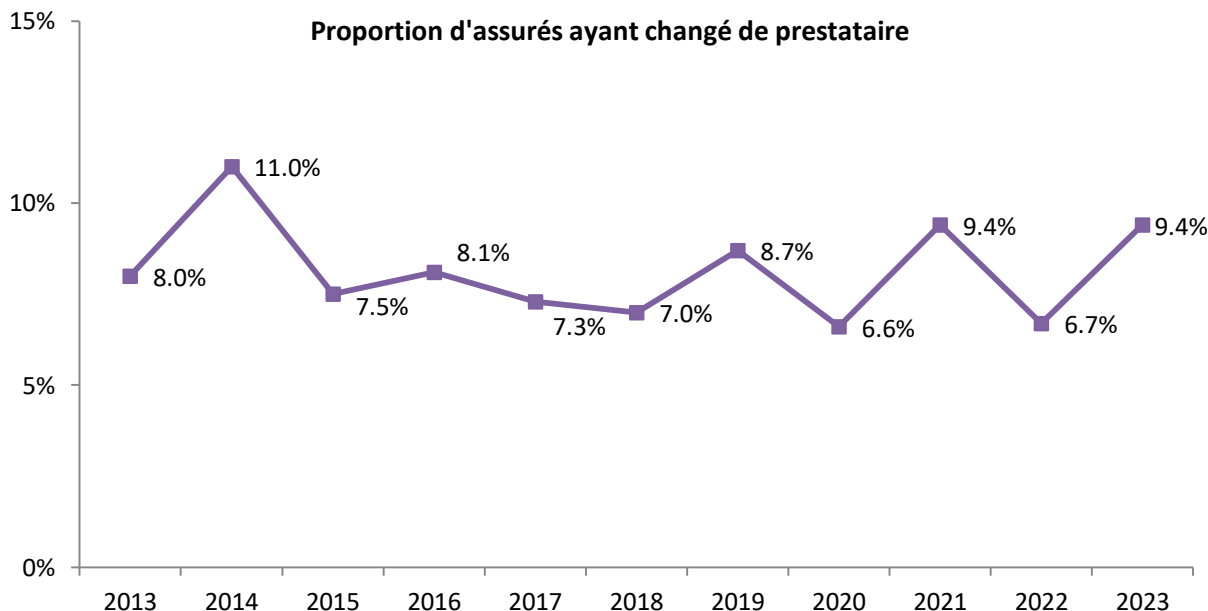


*Pas de prévision d'achat :*



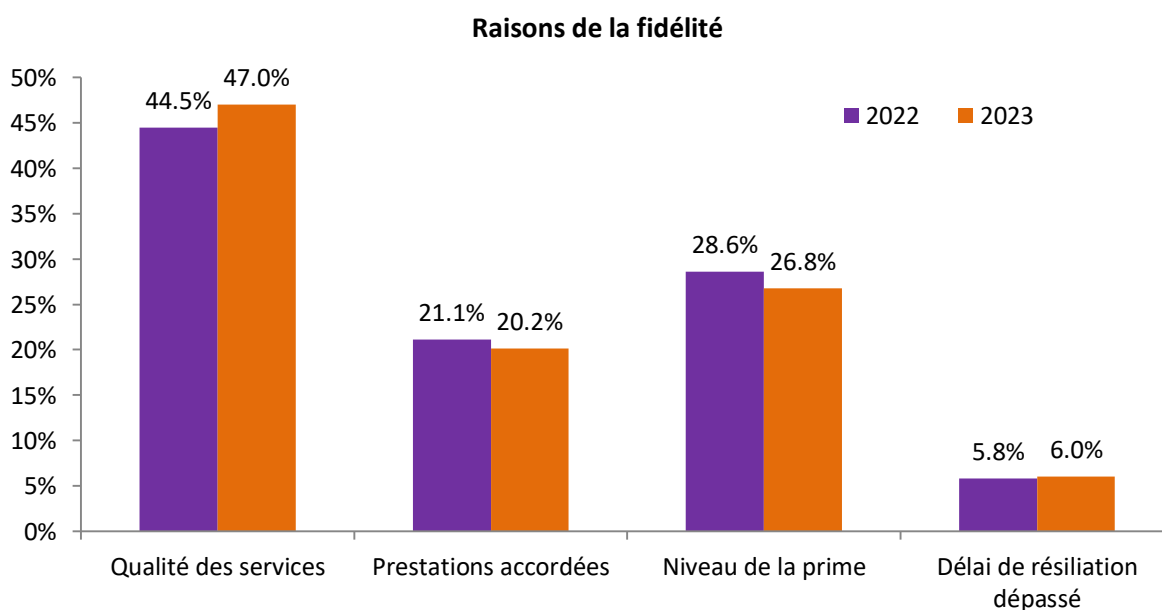
## Assurance auto et fidélité : 9.4% des assuré(e)s ont changé de prestataire en 2023

Au cours de la dernière année, un peu moins de 10% des assuré(e)s ont opté pour un changement de prestataire. Un pourcentage plutôt élevé par rapport aux chiffres de ces dernières années et notamment de 2022 (seulement 6.7% de changement).



## Assurance auto : raisons de la fidélité

La qualité des services (47%) reste la raison principale de fidélité, suivie du niveau de la prime (27%), des prestations accordées (20%) et d'un dépassement du délai de résiliation (6%).

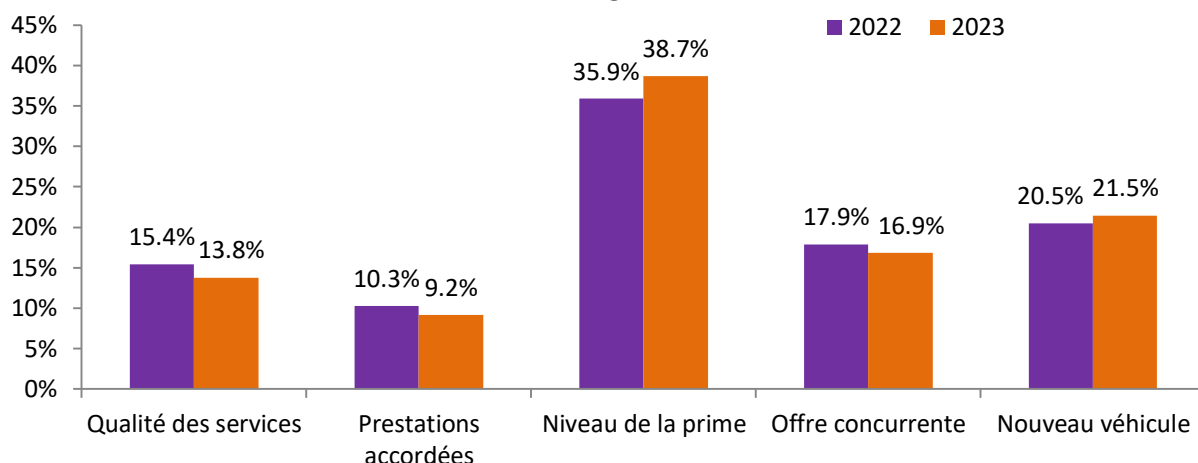


## Assurance auto : raisons du changement

Les sondés expliquent principalement leur changement par le niveau des primes (39%), par l'achat d'un nouveau véhicule (22%) et par les offres de la concurrence (17%).



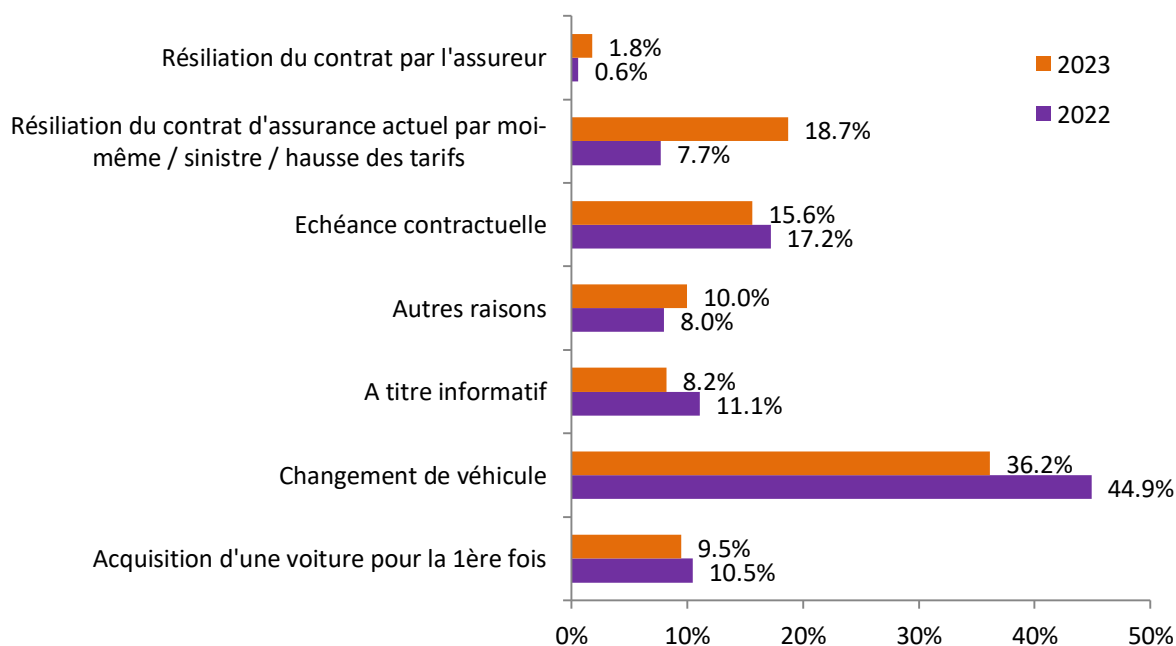
## Raisons d'un changement d'assureur



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 6.8 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 (46%). Seulement 16% des sondés profitent de l'échéance de leur contrat pour reconsidérer leur assurance. Au cours de la dernière année, 19% des assuré(e)s ont sollicité une proposition d'assurance après une résiliation du contrat par eux-mêmes, suite à un sinistre ou à une hausse des tarifs. Une grande nouveauté, puisque ce chiffre atteignait à peine 8% en 2022.



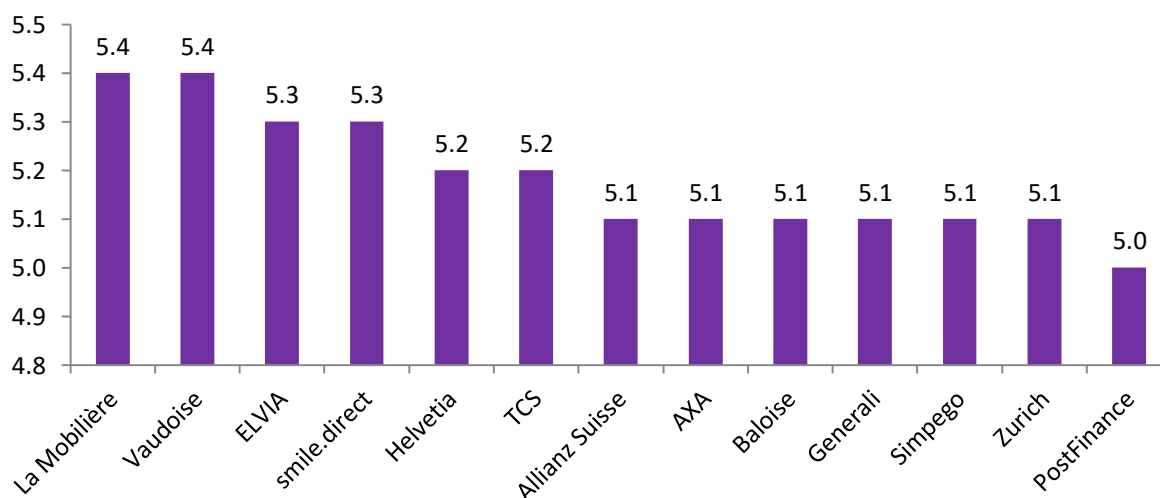
Source : suivi des demandes d'offres effectuées via le comparateur de bonus.ch

## Satisfaction globale 2023 - moyenne suisse

La population suisse est globalement satisfaite de son assurance auto. En 2023, 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.

Cette année, la Mobilière et Vaudoise sont les assurances auto les plus appréciées. Elles obtiennent la note globale de 5.4, mention "bien".

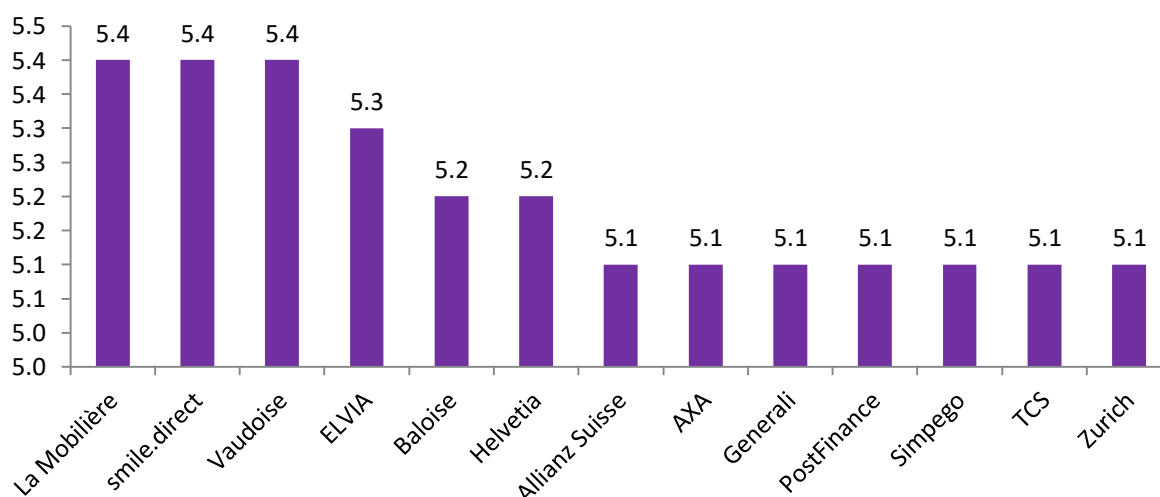
ELVIA et smile.direct occupent la 2<sup>ème</sup> place de ce classement général avec la note de 5.3, tandis que Helvetia et TCS complètent le podium (5.2).



### 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 2023, la catégorie de gestion des contrats obtient la note moyenne de 5.2, mention "bien".

Pour cette catégorie, ce ne sont pas moins de trois assureurs qui se partagent la tête du classement avec la note de 5.4 : la Mobilière, smile.direct et Vaudoise.



## 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.

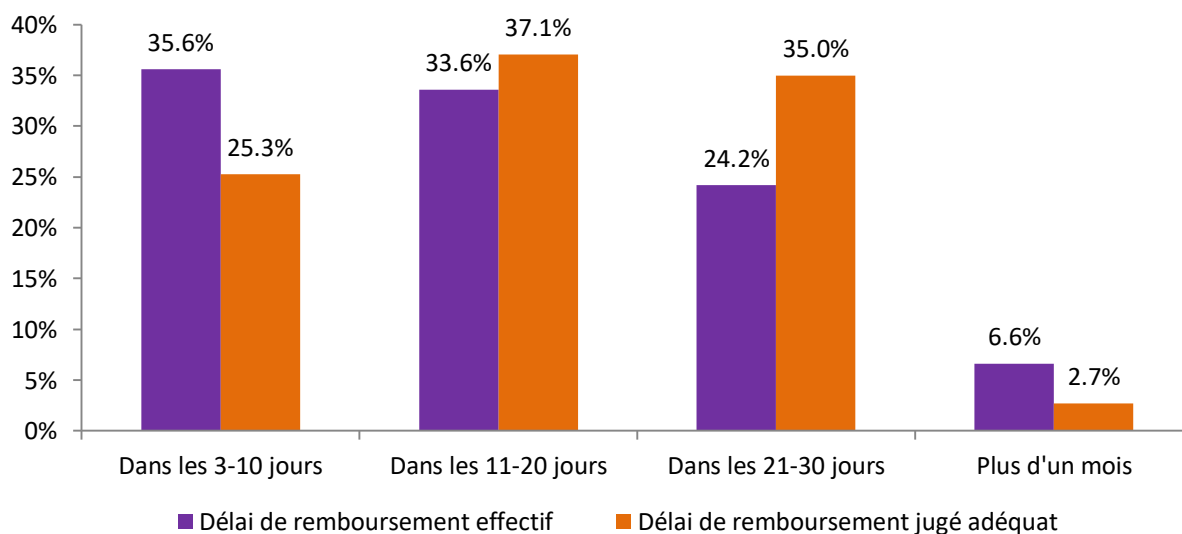
Au vu des résultats, les assureurs semblent bien répondre aux attentes de leurs clients. Cette catégorie obtient en effet la note moyenne de 5.3, mention "bien".

La Mobilière est cette fois-ci seule en tête de ce classement avec la note de 5.6, mention "très bien".



## 3. Délai de remboursement

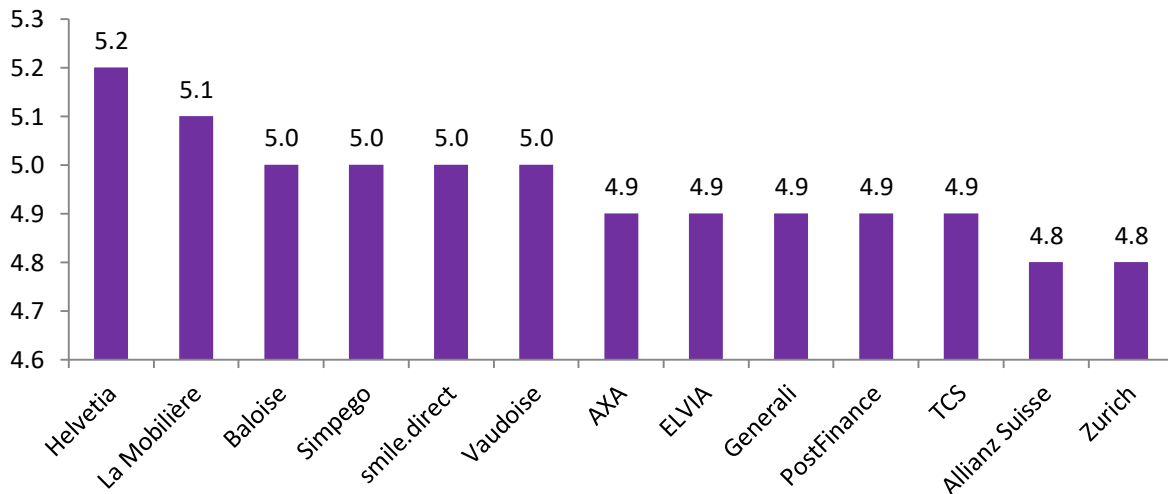
Dans cette rubrique, il est question de comparer le délai effectif de remboursement du sinistre par l'assurance avec le délai jugé adéquat par les assurés. Résultat : les attentes du client sont globalement dépassées, puisque le remboursement se fait généralement plus rapidement qu'espéré. Ainsi, alors que 62% des sondés sont satisfaits d'un remboursement dans les 20 jours, 69% 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. Néanmoins, une amélioration est à signaler cette année, puisque la note moyenne est de 5.0 (+0.1 par rapport à 2022).

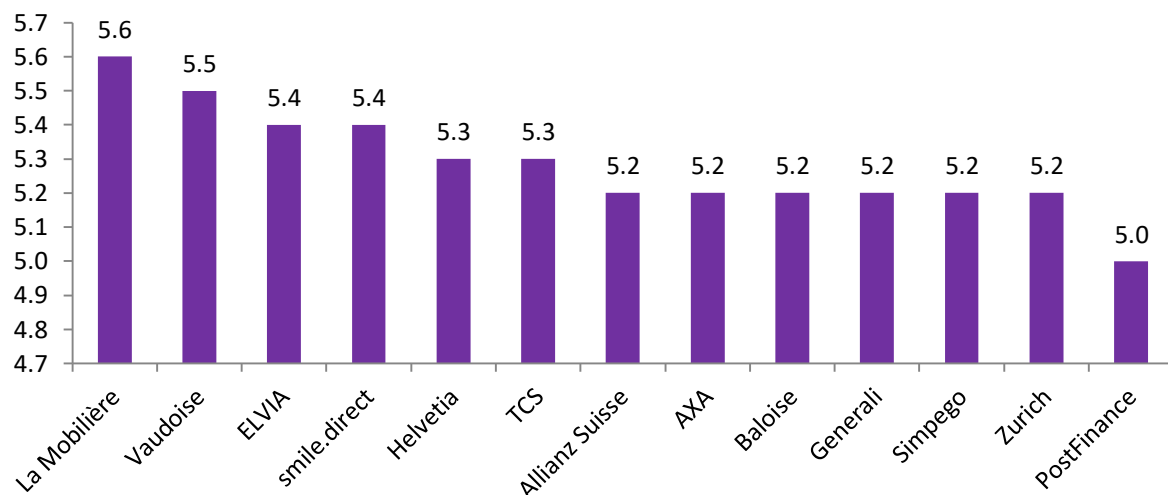
Helvetia obtient la meilleure note dans cette catégorie avec 5.2.



## 5. Service client

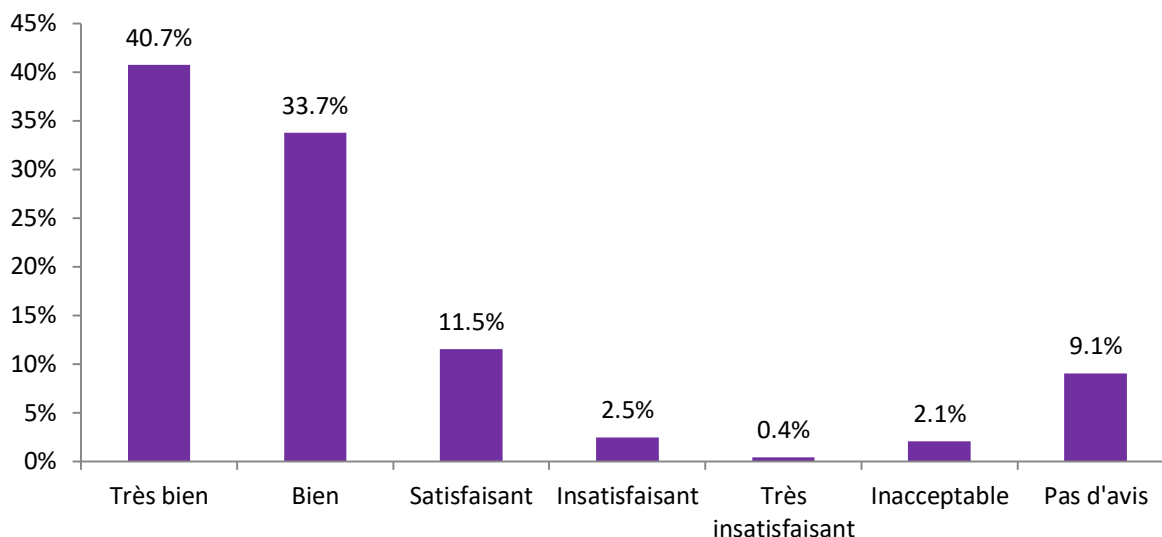
La catégorie du service client regroupe la disponibilité, le professionnalisme et la sympathie des collaborateurs. En 2023, elle décroche la note moyenne de 5.3.

La Mobilière se démarque une fois encore en décrochant la note de 5.6, mention "très bien". À noter que Vaudoise obtient également la mention la plus élevée avec la note de 5.5.



## Service du contentieux

9% des répondants déclarent avoir déjà eu un retard de paiement de leur prime. Parmi ceux-ci, seuls 5% n'ont pas été satisfaits du traitement de leur dossier. Au contraire, 74% 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 :

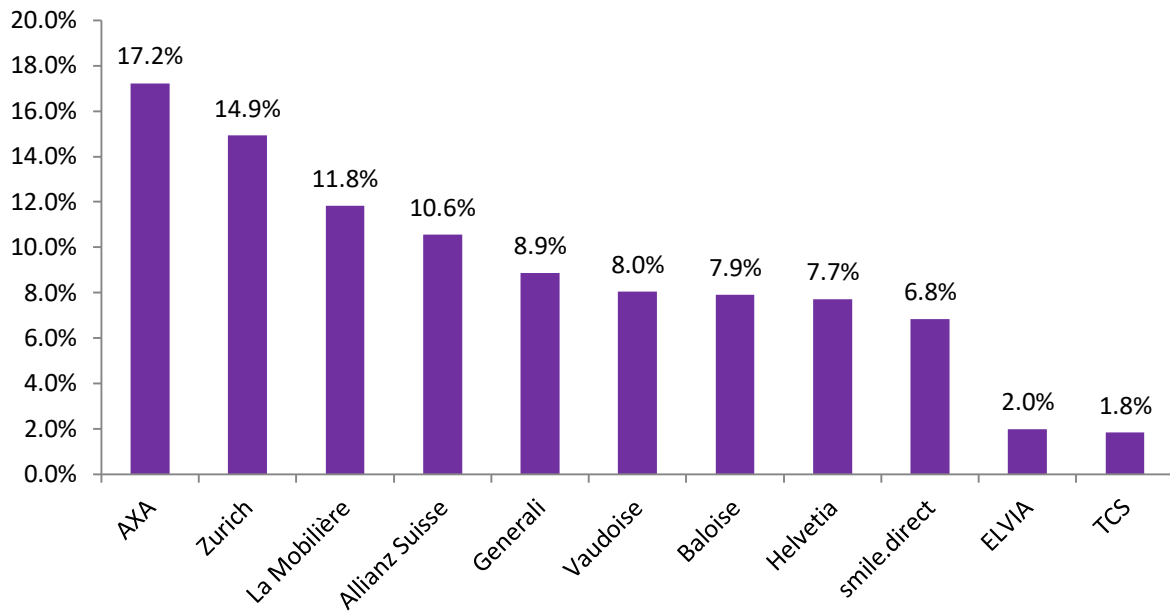
1. Gestion des contrats : clarté des informations transmises (offre, police, CGA, courriers, etc.)
2. Prestations : traitement des sinistres, délai de remboursement, rapport prix-prestations
3. Service client : disponibilité, sympathie et professionnalisme des collaborateurs

Notes moyennes par catégorie	Suisse allemande	Suisse romande	Suisse italienne
Gestion des contrats	5.2	5.2	4.9
Prestations	5.2	5.1	4.8
Service client	5.4	5.3	5.0

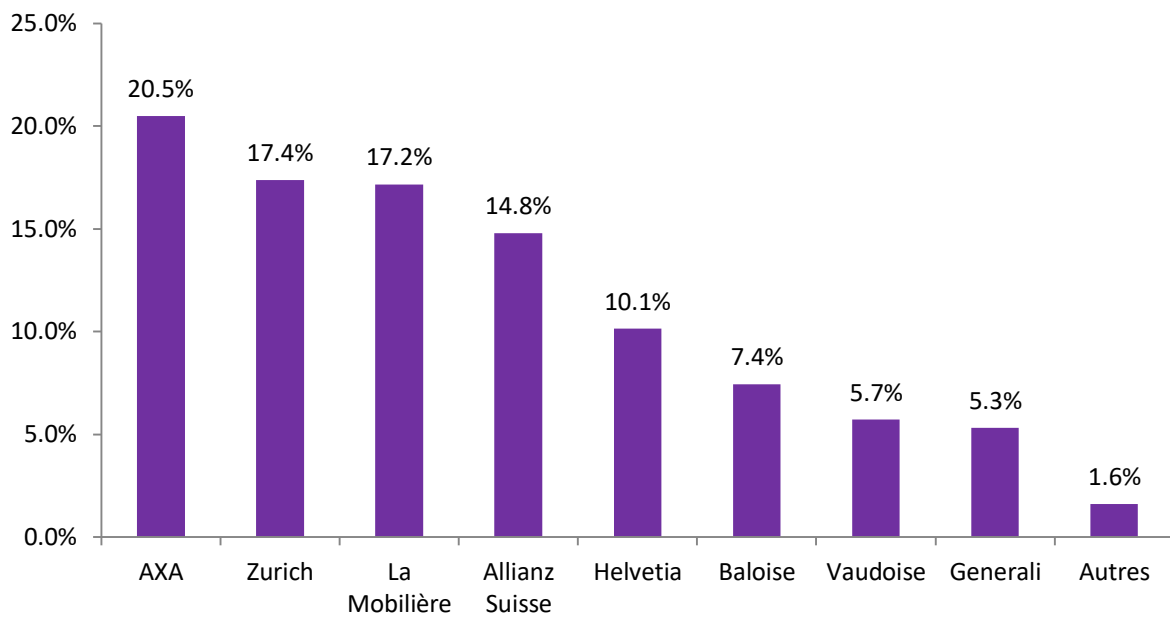
## L'échantillon de l'enquête se rapproche de la distribution réelle des parts de marché des assurances auto suisses

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 2021 selon l'ASA et les parts de marché observées en 2023 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 2023



## Parts de marché assurance - auto 2021 (source : ASA)



## Récapitulatif des notes par catégorie

Gestion des contrats		Prestations		Service client	
Assureurs	2023	Assureurs	2023	Assureurs	2023
La Mobilière	5.4	La Mobilière	5.3	La Mobilière	5.6
smile.direct	5.4	Helvetia	5.2	Vaudoise	5.5
Vaudoise	5.4	smile.direct	5.2	ELVIA	5.4
ELVIA	5.3	Vaudoise	5.2	smile.direct	5.4
Baloise	5.2	ELVIA	5.1	Helvetia	5.3
Helvetia	5.2	Simpego	5.1	TCS	5.3
Allianz Suisse	5.1	TCS	5.1	Allianz Suisse	5.2
AXA	5.1	AXA	5.0	AXA	5.2
Generali	5.1	Baloise	5.0	Baloise	5.2
PostFinance	5.1	Allianz Suisse	4.9	Generali	5.2
Simpego	5.1	Generali	4.9	Simpego	5.2
TCS	5.1	PostFinance	4.9	Zurich	5.2
Zurich	5.1	Zurich	4.9	PostFinance	5.0
<b>Moyenne</b>	<b>5.2</b>	<b>Moyenne</b>	<b>5.1</b>	<b>Moyenne</b>	<b>5.3</b>

## Note globale

### Note globale - comparaison 2022/2023

Assureur	2023	2022	Différence
La Mobilière	5.4	5.5	-0.1
Vaudoise	5.4	5.4	0.0
ELVIA	5.3	5.2	0.1
smile.direct	5.3	5.3	0.0
Helvetia	5.2	5.2	0.0
TCS	5.2	5.2	0.0
Allianz Suisse	5.1	5.1	0.0
AXA	5.1	5.0	0.1
Baloise	5.1	5.2	-0.1
Generali	5.1	5.1	0.0
Simpego	5.1	-	-
Zurich	5.1	5.1	0.0
PostFinance	5.0	-	-
<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

Place Chauderon 20b

1003 Lausanne

021.312.55.91

ducret(a)bonus.ch

Lausanne, le 23 mai 2023