

11.08.2011 - 07:45 Uhr

Sondage bonus.ch sur l'assurance auto: les assurés sont satisfaits et fidèles pendant au moins 5 ans

Lausanne (ots) -

En matière d'assurance auto, les assurés suisses se montrent peu enclins au changement. La plupart restent fidèles à la même compagnie pendant plus de cinq ans. Les assurés sont-ils satisfaits de leur prestataire? Qu'est-ce qui motive la fidélité à une assurance auto? Quels sont les facteurs qui incitent à opter pour un changement?

Le portail de comparaison bonus.ch a récemment mené un sondage sur le thème de l'assurance auto afin de mieux comprendre le comportement des assurés en Suisse. Plus de 1600 personnes ont répondu à des questions concernant notamment leur assurance auto actuelle, la durée de leur affiliation auprès de celle-ci, les raisons de leur fidélité à leur assureur et leur degré de satisfaction vis-à-vis des primes et prestations de celui-ci. Voici les résultats de l'enquête:

Assurance auto: 70% des sondés ne l'ont quittée depuis 5 ans au moins

70% des participants au sondage sont actuellement assurés auprès d'une de ces cinq assurances auto: AXA-Winterthur, Zurich, Alliance, Generali et Vaudoise. À la question concernant leur durée d'affiliation, les participants répondent de manière quasi unanime: 91% d'entre eux ont la même assurance auto depuis plus d'une année! Les chiffres sont encore plus significatifs si l'on considère les données sur la durée d'affiliation: près de 70% des personnes interrogées sont en effet fidèles à leur assurance auto depuis plus de 5 ans!

La qualité des services: un critère de fidélité plus important que la prime

La qualité des services apparaît aux yeux de 38% des sondés comme un critère fondamental pour rester fidèles à leur assurance auto, surpassant même le niveau de la prime, qui est la principale raison de fidélité pour 28.8% des personnes interrogées. Les avantages clients proposés par l'assureur sont privilégiés par 16.6% des participants au sondage. Il est à observer que, encore aujourd'hui, plus d'un assuré sur dix ne change pas de prestataire par crainte de la complexité des procédures administratives.

La perspective d'une prime plus basse incite au changement

Si une bonne qualité des services incite à rester fidèle à son assurance auto, une prime plus basse demeure le déclencheur auprès des assurés: c'est sur la base de ce critère que la moitié des sondés qui ont changé d'assureur affirme avoir pris sa décision. Un assuré sur dix change de compagnie chaque année, montrant ainsi sa préférence pour des contrats de courte durée. Presqu'un tiers des participants a opté pour un changement en tenant compte principalement des avantages offerts par le nouvel assureur, alors que la qualité des services promise, qui reste à prouver auprès d'une nouvelle compagnie, occupe la dernière place parmi les raisons du changement.

Les assurés se montrent très satisfaits des services, un peu moins des primes

L'enquête le montre bien: les assurés suisses sont satisfaits de leur assurance auto! La compétence et la disponibilité des collaborateurs de la compagnie sont évaluées avec la note «très bien» par un sondé sur deux et avec la note «bien» pour 40% des participants. Bien que satisfaisant, le degré de clarté des informations est en revanche jugé seulement avec la note «bien» par la moitié des sondés. Il existe donc un potentiel d'amélioration pour la plupart des assureurs en ce qui concerne ce facteur. La facilité de contact obtient la note «très bien» auprès d'un sondé sur deux et «bien» auprès de 40% des participants, alors que la prime d'assurance à payer n'est pas aussi bien notée: pour 75% des personnes interrogées elle est, en effet, moins qu'optimale.

Pour 91% des sondés, un changement d'assureur n'est pas envisagé

Au vu des évaluations très positives des participants au sondage, il n'est guère étonnant que ceux-ci ne manifestent que peu d'envie de changer d'assurance auto à l'avenir. Ainsi, 91.5% des personnes interrogées affirment ne pas prévoir de passer à un autre assureur pour le moment. Parmi les assurés qui, en revanche, envisagent ce passage, le niveau de la prime demeure le critère de choix principal dans la prise de décision. Les participants au sondage se montrent en majorité ouverts aux outils en ligne qui facilitent le passage d'un assureur à l'autre: 60.4% des participants au sondage envisagent la possibilité d'effectuer le changement sur Internet.

Le délai de résiliation pour les contrats d'assurance auto est au 30 septembre prochain. Le niveau de la prime proposée par les différents assureurs est certes un critère à prendre en considération dans la prise de décision concernant un éventuel changement d'assurance. Mais il est tout aussi important de réévaluer ses conditions contractuelles pour s'assurer qu'elles correspondent encore à sa situation personnelle. Selon ses exigences, il peut être utile de ne pas s'engager sur des contrats de trop longue durée.

Pour plus de 13% des assurés de notre échantillon, les difficultés administratives réelles ou présumées sont un obstacle au changement. Il existe toutefois désormais des outils en ligne, conçus pour faciliter la prise de décision et l'éventuel changement. Pour aider tout assuré confronté aux démarches courantes lors d'un changement d'assurance ou désirant simplement se faire une idée, bonus.ch met gratuitement à disposition sa rubrique «assurance auto», avec un comparatif des primes, le détail des types d'assurance et des astuces pour économiser.

Lien vers la rubrique assurance auto:

<http://www.bonus.ch/zrUVXWS.aspx>

Tableaux et graphiques détaillés:

http://www.bonus.ch/RDP-20110811_FR.pdf

Contact:

bonus.ch S.A.
Eileen-Monika Schuch
Marketing and Sales Manager
Avenue de Beaulieu 33
1004 Lausanne
Tél.: +41/21/312'55'91
E-Mail: schuch@bonus.ch

Diese Meldung kann unter <https://www.presseportal.ch/fr/pm/100008668/100702073> abgerufen werden.