

comparis.ch: sondage 2006 sur la satisfaction des clients des assurances automobiles

Les assurances automobile sur la bonne voie

Les petites s'en tirent avec des lauriers : cette année, l'assurance automobile qui affiche le meilleur taux d'assurés satisfaits est à nouveau Alba ; arrive ensuite Auto TCS, à la deuxième place. C'est ce que montre un sondage réalisé auprès de plus de 6 200 internautes du comparateur sur internet, comparis.ch, portant sur la satisfaction des clients des assurances automobile. La Mobilière arrive en troisième position et Generali se retrouve en dernière place. Neuf compagnies obtiennent un "Bien" et cinq un "Assez bien".

Zurich, le 8 novembre 2006 - Aucune des 14 grandes assurances automobile de Suisse ne se voit attribuer de mauvaises notes de la part de ses assurés. Tel est le résultat du sondage effectué par le comparateur sur internet, comparis.ch. 6 276 internautes de comparis.ch ont transcrit sous forme de notes leur satisfaction par rapport à leur assurance automobile, la compétence des collaborateurs et collaboratrices de leur compagnie, la facilité à la joindre par téléphone et sa gestion des sinistres. Ils ont également dû indiquer ce qu'ils pensaient du montant de leur prime et s'ils recommanderaient leur compagnie d'assurances. En analysant statistiquement ces réponses, comparis.ch a établi un hit parade annuel des assurances automobile.

Les assurances automobile obtiennent des notes entre 4,7 et 5,3. La moyenne pondérée des 14 compagnies est de 4,9. L'échelle de notation s'étend de 1 à 6 ; la meilleure note est 6, la plus mauvaise 1. Une note de 5,5 et plus équivaut à "Très bien" ; 5 et plus à "Bien", 4,5 et plus à "Assez bien", 4 et plus à "Moyen". Enfin, toutes les notes audessous de 4 correspondent à "Insuffisant".

Petite compagnie, grande satisfaction

C'est une des plus petites qui s'est frayé une fois de plus un chemin en tête du classement : avec une note globale de 5,3, Alba est la compagnie d'assurances ayant le plus fort taux d'assurés satisfaits. Tandis que ces deux dernières années, Alba devait partager la première place du classement avec Auto TCS, cette année, elle est la seule à occuper la première position. L'assureur direct Auto TCS se place "seulement" en deuxième position avec une note de 5,2. Alba a mérité la première place du classement car elle a obtenu la meilleure note dans quatre domaines sur cinq. Alba a même réussi à obtenir "Très bien" en matière de gestion des sinistres et de disponibilité téléphonique.

En matière de service, la Mobilière a manifestement fait des efforts car ses clientes et clients sont plus satisfaits cette année que l'an dernier. Pour la première fois depuis que comparis.ch a commencé à évaluer la satisfaction des assurés, en 2004, une des grandes compagnies d'assurances se trouve sur le podium. Troisième place donc pour la Mobilière, avec une note globale de 5,1. La Mobilière a aussi obtenu une très bonne note pour sa gestion des sinistres. Helvetia et l'assureur direct Zuritel ont eu une aussi bonne note globale que la Mobilière. Le troisième assureur direct - Coop - rafle aussi une bonne note, tout comme la Vaudoise, la Winterthur - leader du marché - et la Zurich (5,0 pour chacune).

Les autres compagnies passent le test avec un "Assez bien": Allianz Suisse (4,9), Axa (4,9), Nationale (4,9), Bâloise (4,8) et, en dernière position, Generali (4,7). La Vaudoise aussi compte parmi les gagnantes car en 2005, elle était dernière ex aequo avec Generali. En revanche, Generali continue de rouler frein à main serré et demeure la lanterne rouge du classement.

Les 14 compagnies d'assurances évaluées ont chacune obtenu seulement un "Assez bien" pour le montant de ses primes. C'est Auto TCS qui réussit le mieux : des primes bon marché rendent les clientes et clients satisfaits. C'est ce qui ressort de la bonne note globale obtenue par le Auto TCS.

Preuve de confiance des assurés

L'assuré satisfait recommande sa compagnie d'assurances. Alba caracole là encore en tête : 97 % des participants assurés chez Alba recommanderaient cette compagnie. Ce sont 6 points de plus par rapport à l'an dernier. Auto TCS (96%), Züritel (95%), Coop (93%) et Helvetia (91%) décrochent aussi des résultats de rêve. Les plus faibles taux de recommandation ont été obtenus par Generali et AXA, avec 76 %.

Puisqu'en matière de satisfaction des assurés aucune des 14 compagnies d'assurances n'a de mauvais résultats et que les couvertures d'assurance sont à peine différenciées, faire attention aux primes s'avère rentable dès lors qu'il s'agit de chercher un nouvel assureur.

Pour de plus amples informations :

Martin Scherrer
Chef du service Banques et Assurances
Téléphone : 044 360 52 62
E-Mail : media@comparis.ch
Internet : www.comparis.ch

Le hit parade des assurances automobile de comparis.ch

Sondage 2006 sur la satisfaction des assurés

Assurance	Appréciation 2006	Note 2006	Classement 2006	Classement 2005	Variation
Alba	Bien	5.3	1	1	-
Auto TCS	Bien	5.2	2	1	-1
Mobiliere	Bien	5.1	3	6	+3
Helvetia	Bien	5.1	3	5	+2
Zuritel	Bien	5.1	3	3	-
Coop	Bien	5.0	6	3	-3
Winterthur	Bien	5.0	6	6	-
Vaudoise	Bien	5.0	6	12	+6
Zurich	Bien	5.0	6	6	-
Allianz Suisse	Assez bien	4.9	10	6	-4
AXA	Assez bien	4.9	10	-	-
Nationale	Assez bien	4.9	10	10	-
Baloise	Assez bien	4.8	13	10	-3
Generali	Assez bien	4.7	14	12	-2

Source: comparis.ch

Taux de recommandation

Assurance	Taux de recommandation		Variation
	2006	2005	
Alba	97%	91%	+6%
Auto TCS	96%	95%	+1%
Zuritel	95%	94%	+1%
Coop	93%	96%	-3%
Helvetia	91%	89%	+2%
Mobiliere	89%	86%	+3%
Winterthur	88%	87%	+1%
Allianz Suisse	86%	86%	-
Zurich	85%	86%	-1%
Vaudoise	85%	81%	+4%
Nationale	82%	79%	+3%
Baloise	79%	82%	-3%
Generali	76%	75%	+1%
AXA	76%	-	-

Source: comparis.ch