



## comparis.ch: enquête de satisfaction 2008 sur les assurances automobile

### A deux sur la première marche du podium

**Les Suissesses et les Suisses sont satisfaits de leur assurance automobile. C'est ce que montre l'enquête de satisfaction annuelle de comparis.ch, le comparateur sur internet. Les nouveautés de cette année, c'est Alba et La Mobilière en tête ex-aequo tandis que les leaders du marché, AXA Winterthur et Zurich se démènent dans la deuxième moitié du classement. La lanterne rouge revient à Generali, comme les années précédentes.**

Zurich, le 22 mai 2008 – Une des enquêtes présentées la semaine dernière par comparis.ch le comparateur sur internet, a montré en autres que les assureurs ne respectaient pas toujours les souhaits des clients lorsqu'ils établissaient des offres. Cette enquête portait sur le potentiel d'économies de ceux qui souscrivent un nouveau contrat d'assurance automobile<sup>1</sup>. N'empêche : l'enquête de satisfaction réalisée chaque année par comparis.ch révèle que les assurés sont en grande partie satisfaits de leur assureur. Ainsi, parmi les treize assurances testées, huit ont obtenu la note "Bien", tandis que cinq ont été jugées "Assez bien" par leurs clients. A l'origine de cette enquête, plus de 3 000 internautes de comparis.ch, notant chacun leur assurance sur la base des critères suivants : compétence et disponibilité téléphonique des collaborateurs de la compagnie d'assurance, facilité à comprendre les informations diffusées à la clientèle et montant des primes. Ces internautes pouvaient également indiquer si les compagnies géraient rapidement et avec mansuétude les sinistres ou non. A savoir enfin, les 13 assurances automobile testées regroupaient à elles toutes 99 % de parts de marché.

Les internautes de comparis.ch ayant participé à l'enquête ont été sélectionnés de façon aléatoire puis contactés. Il ne leur était possible d'évaluer qu'une seule assurance. comparis.ch a ensuite analysé statistiquement les résultats et attribué des notes. Ces notes permettent ainsi d'établir un classement annuel des assurances automobile. La notation utilisée correspond à celle du système scolaire : 5,5 à 6 équivaut à «Très bien», 5 et plus à «Bien», 4,5 et plus à «Assez bien», 4 et au-dessus à «Moyen». Les notes inférieures à 4 sont jugées «Insuffisantes».

### Deux assureurs premiers ex-aequo

Cette année, deux assureurs se partagent la première place du classement de Comparis sur la satisfaction : La Mobilière et Alba, avec chacune la note globale de 5,3 (cf. tableau). Cette dernière – une des plus petites du secteur avec 1 % de part de marché – était déjà la première du classement ces dernières années. Les deux assureurs directs smile.direct et Zurich Connect (5,2 tous les deux) ainsi que Auto TCS (5,1), Helvetia (5,1), AXA Winterthur (5,0) et Vaudoise (5,0) obtiennent eux aussi un «Bien», tandis qu'Allianz Suisse (4,9), Zurich (4,9), Nationale Suisse (4,8), Bâloise (4,7) et Generali (4,6) s'en sortent seulement avec un «Assez bien». A l'exception de la Zurich, ces compagnies d'assurance ont enregistré lors de l'enquête une baisse de 0,1 à 0,2 point en matière de satisfaction globale. Enfin, c'est Generali qui arrive en queue de classement cette année encore. Mais dans l'ensemble, la satisfaction des clients des assurances automobile est restée stable. Sur treize compagnies testées, six se classent aussi bien que l'an dernier, cinq moins bien et deux seulement réussissent à faire mieux. La note moyenne pondérée s'établit comme l'an dernier à 5,0.

### Le niveau de satisfaction bute sur le montant des primes

L'analyse par critère révèle que les clients et les clients interrogés ont attribué les meilleures notes à la gestion des sinistres. Pour ce critère, l'enquête a même enregistré trois «Très bien» avec 5,6 (Alba, Helvetia, La Mobilière). Parallèlement, la note 5,5 a été attribuée deux fois à la question portant sur la compétence des collaborateurs (Alba, La Mobilière) et sur la facilité de joindre ces collaborateurs (Helvetia, La Mobilière). Les plus mauvaises notes concernaient le montant des primes – c'est peu surprenant. Sur ce point, seule smile.direct (anciennement assurance directe de Coop), s'en est sortie avec un «Bien» (5,1), toutes les autres compagnies ne dépassant pas le «Assez bien» voire même le «Moyen» – ou comme pour Nationale Suisse, l'«Insuffisant» avec 3,9.

Considérant que les assureurs ne respectent pas toujours les souhaits des clients lorsqu'ils établissent des offres, ce haut niveau de satisfaction globale est surprenant. «Les clients auraient bien de la peine à être aussi satisfaits, s'ils réalisaient à quel point les assurances font fi de leurs souhaits». C'est ainsi que Richard Eisler, le P.D.G. de comparis.ch, s'explique le paradoxe entre les résultats des deux enquêtes. Mais «tant que les clients ne vérifieront pas si l'offre qu'ils reçoivent correspond à leur demande, les compagnies d'assurances ne changeront pas de façon de faire», conclut R. Eisler.

Pour de plus amples informations :

Richard Eisler  
P.D.G.  
Téléphone: 044 360 52 62  
Courriel : [media@comparis.ch](mailto:media@comparis.ch)  
Internet : [www.comparis.ch](http://www.comparis.ch)

<sup>1</sup> Cf. communiqué du 13 mai 2008 «Prime d'assurance auto : surcoût de 200 millions de francs pour les nouveaux acquéreurs» : [http://www.comparis.ch/comparis/press/communique.aspx?ID=PR\\_Comm\\_communique\\_0805013](http://www.comparis.ch/comparis/press/communique.aspx?ID=PR_Comm_communique_0805013)

## Résultats de l'enquête de satisfaction – Hit-parade des assurances automobile 2008

Assureur	Note 2008	Note 2007	Variation
Alba	5.3: Bien	5.4: Bien	-0.1
La Mobilière	5.3: Bien	5.2: Bien	+0.1
smile.direct (anciennement Coop)	5.2: Bien	5.0: Bien	+0.2
Zurich Connect (anciennement Züritel)	5.2: Bien	5.2: Bien	--
Auto TCS	5.1: Bien	5.1: Bien	--
Helvetia	5.1: Bien	5.1: Bien	--
AXA Winterthur*	5.0: Bien	5.0: Bien	--
Vaudoise	5.0: Bien	5.0: Bien	--
Allianz Suisse	4.9: Assez bien	5.0: Bien	-0.1
Zurich	4.9: Assez bien	4.9: Assez bien	--
Nationale Suisse	4.8: Assez bien	4.9: Assez bien	-0.1
Bâloise	4.7: Assez bien	4.9: Assez bien	-0.2
Generali	4.6: Assez bien	4.7: Assez bien	-0.1

Source: comparis.ch

\* En 2007, AXA (5,1) et Winterthur (5,0) avaient été notées séparément.