

12.05.2009 – 07:22 Uhr

comparis.ch: les personnes changeant d'assurance automobile - Les Suisses sont satisfaits de leur assurance auto et y sont fidèles

Zürich (ots) -

Remarque : le tableau "Exploitation du sondage de satisfaction des clients" peut être téléchargé en format pdf sur www.presseportal.ch/fr/pm/100003671.

5,1 % des propriétaires suisses de véhicules ont changé d'assurance auto l'année dernière. C'est ce que révèle un sondage représentatif réalisé pour le compte du comparateur Internet comparis.ch. Comparé aux pays européens voisins, la proportion de personnes changeant d'assurance est plutôt faible, principalement à cause des contrats pluriannuels que les assureurs proposent à leurs clients pour « s'attacher » leur fidélité. Malgré tout, les automobilistes suisses sont satisfaits de leur assurance.

Un propriétaire de véhicule sur vingt a changé d'assurance automobile l'an passé. Tel est le résultat d'un sondage représentatif réalisé par l'institut d'étude de marché GfK Hergiswil pour le comparateur Internet comparis.ch portant sur 6000 personnes de 18 à 75 ans, domiciliées en Suisse et interrogées par téléphone en février-mars. Parmi les personnes interrogées, 4773 ont déclaré posséder une voiture et 244 d'entre elles, soit 5,1%, ont répondu « Oui » à la question de savoir si elles avaient changé d'assurance automobile l'an dernier.

Un fait marquant mais non surprenant : les jeunes automobilistes changent proportionnellement plus fréquemment d'assurance que les autres tranches d'âges. Selon le sondage, 7,8% des personnes interrogées de 26 à 35 ans ont en effet changé d'assureur contre 4,6% pour les 36-45 ans. Chez les 46 à 55 ans et les 56 à 65 ans, ils n'étaient plus que de 4,1% et de 3,7%, respectivement. Quant aux personnes de 66 ans et plus, seuls 2,1% des propriétaires de voiture ont changé d'assurance automobile.

Un quota de changement inférieur à l'UE
Par rapport à l'UE, le taux de changement en Suisse est faible. Selon un sondage Eurobaromètre publié en janvier (1), un quart des assurés de l'UE ont changé d'assurance automobile au cours des deux dernières années. Les propriétaires de voiture au Royaume-Uni figurent en tête avec 46% qui ont déclaré avoir changé de prestataire d'assurance durant ces deux dernières années. La raison est simple: il est plus facile et plus rapide de résilier un contrat d'assurance dans l'UE qu'en Suisse. Richard Eisler, directeur du comparateur Internet comparis.ch, résume la situation en Suisse: « Les automobilistes suisses sont souvent liés par des contrats pluriannuels qui les empêchent d'en changer ». Si l'assuré n'insiste pas sur une clause contractuelle spécifique, changer d'assurance en Suisse n'est possible qu'à l'expiration du contrat, en changeant de véhicule ou de support, ou en cas de sinistre. « Seul un droit de résiliation annuel ou des contrats d'une durée d'un an autorisent un changement de contrat à l'année » explique M. Eisler.

Le sondage Eurobaromètre montre aussi clairement qu'un changement d'assurance est généralement financièrement intéressant. 85% des personnes ayant changé d'assurance ont indiqué que les primes de leur nouvelle assurance étaient moins chères, contre 3% qui affirment payer plus. Le comparateur Internet comparis.ch a également révélé plusieurs fois dans le passé qu'il était possible d'épargner de l'argent en changeant d'assurance automobile. (2)

Les conducteurs sont globalement satisfaits de leur assurance

Malgré la restriction imposée pour changer d'assurance, les assurés sont majoritairement satisfaits de leur prestataire d'après le sondage annuel de satisfaction des clients du comparateur Internet comparis.ch. En effet, 10 prestataires sur 14 évalués reçoivent une note « bien » (cf. tableau). Les prestations des quatre autres assurances restent cependant « assez bien » d'après leurs clients. Plus de 2000 utilisateurs et utilisatrices de comparis.ch ont fourni des renseignements sur leur assurance automobile. Seuls les critères suivants étaient évalués: compétence et disponibilité des assureurs, de l'intelligibilité des informations fournies, ainsi que la hauteur des primes. De plus, les utilisateurs pouvaient noter la rapidité et le comportement des assurances pour gérer les sinistres. Les notes correspondent au barème scolaire: 5,5 à 6 signifie « très bien », 5 « bien », 4,5 et au-dessus « assez bien », 4 et plus « moyen ». Les notes inférieures à 4 sont « insuffisantes ».

Deux assurances se partageaient la première place l'an dernier contre trois cette année: avec une note de 5,4, Alba, Allianz24.ch et smile.direct se démarquent, ne manquant la note « très bien » que de peu. Alba figurait déjà en tête du classement l'an dernier et a même légèrement progressé. Les utilisateurs de comparis.ch ont donné une appréciation « assez bien » aux prestations de Basler (4,9), Auto TCS (4,9), Generali (4,8) et Nationale Suisse (4,7). Le mauvais classement de Nationale Suisse s'explique par ses primes élevées d'après ses clients (Note 4).

(1) Source:

http://ec.europa.eu/consumers/strategy/docs/FL243_Analytical%20report_Final.pdf
(état: 11 mai 2009)

(2) Cf. communication médias du 1er septembre 2008 sur l'évolution des primes dans les assurances automobiles. Document disponible sur:
www.comparis.ch/comparis/press/communique.aspx?ID=PR_Comm_communique_080901

Contact:

Richard Eisler
P.D.G.
Téléphone: 044 360 34 00
Courriel: media@comparis.ch
www.comparis.ch

Diese Meldung kann unter <https://www.presseportal.ch/fr/pm/100003671/100582946> abgerufen werden.