

## bonus.ch sur l'automobile : malgré un marché en hausse, les voitures électriques peinent encore à convaincre la population suisse, notamment du côté alémanique

Le marché de l'électrique a connu une nette expansion en 2021 et en début d'année 2022. Pourtant, sur fond de débat écologique, la voiture électrique peine encore à convaincre à large échelle. Les Suisses allemands sont les plus réticents. Près de 3/4 d'entre eux ne prévoient pas d'acheter un modèle électrique.

Chaque année, le comparateur en ligne bonus.ch dresse un état des lieux sur les assurances auto en Suisse. Plus de 1'250 utilisateurs ont pris le temps de répondre à une enquête regroupant les catégories suivantes :

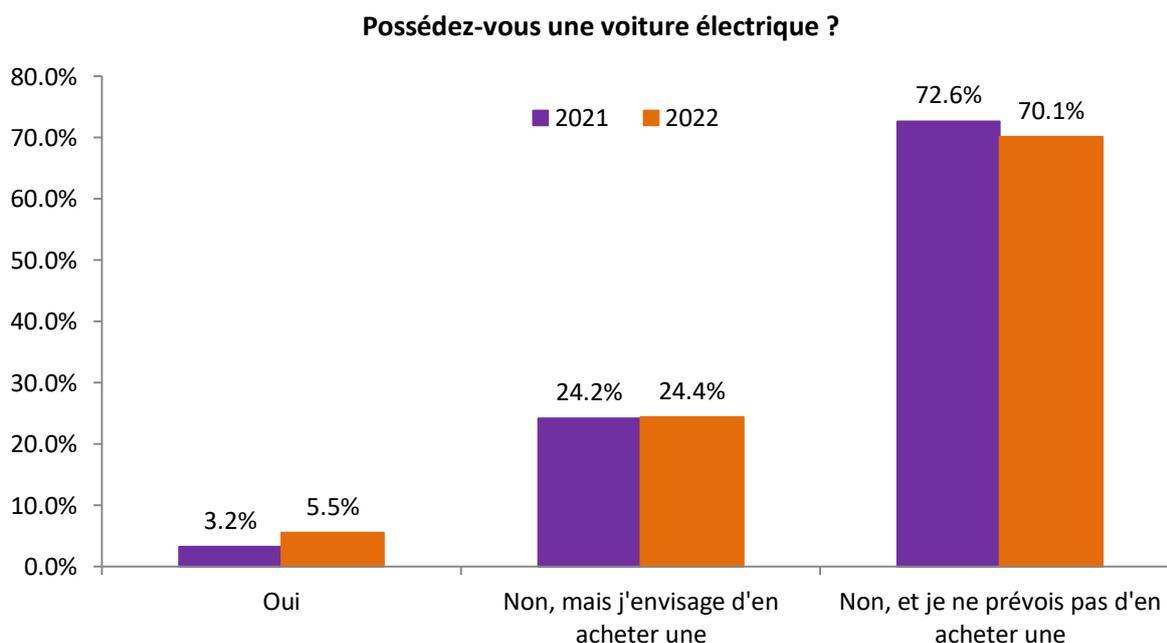
1. clarté des informations transmises
2. gestion des sinistres
3. délai de remboursement
4. rapport prix-prestations
5. service à la clientèle

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

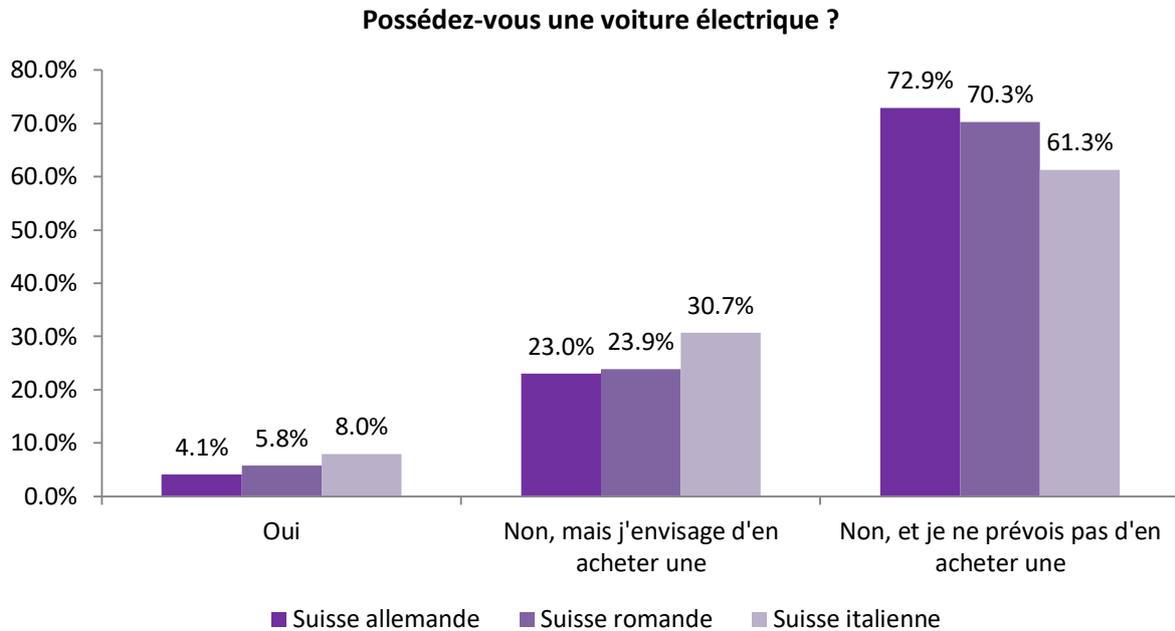
Dans notre enquête de 2021, 3.2% des répondants étaient en possession d'une voiture électrique. Cette année, ce chiffre est passé à 5.5%. Une hausse qui rejoint les données de l'Office fédéral de la statistique (OFS), avec une augmentation moyenne d'environ 60% pour les nouvelles mises en circulation sur cette même période.

Près d'un quart des sondés ont l'intention d'acquérir une voiture électrique. À l'inverse, 70.1% ne prévoient pas d'en acheter.



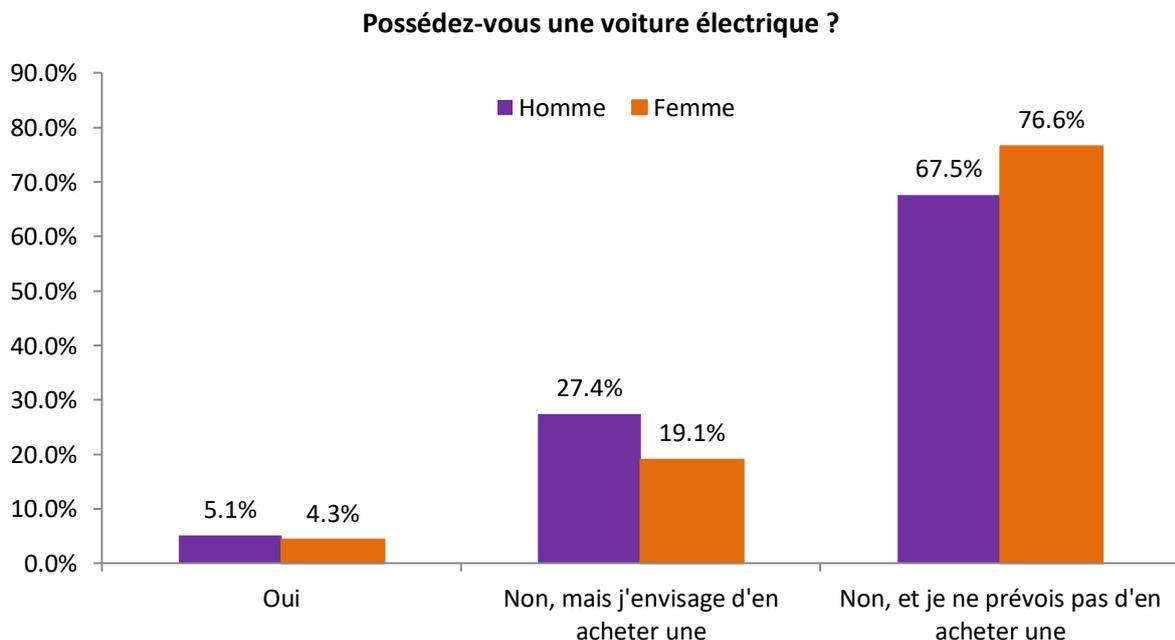
## Voiture électrique : différences selon les régions

Les Suisses alémaniques sont les plus réticents sur le sujet de l'électrique. Seulement 4.1% d'entre eux possèdent une voiture de ce type. En proportion, c'est près de deux fois moins que les Suisses italiens. Ces derniers sont par ailleurs ceux qui affichent la plus grande intention d'achat, puisque 30.7% envisagent l'acquisition d'une voiture électrique.



## Voiture électrique : différences selon le genre

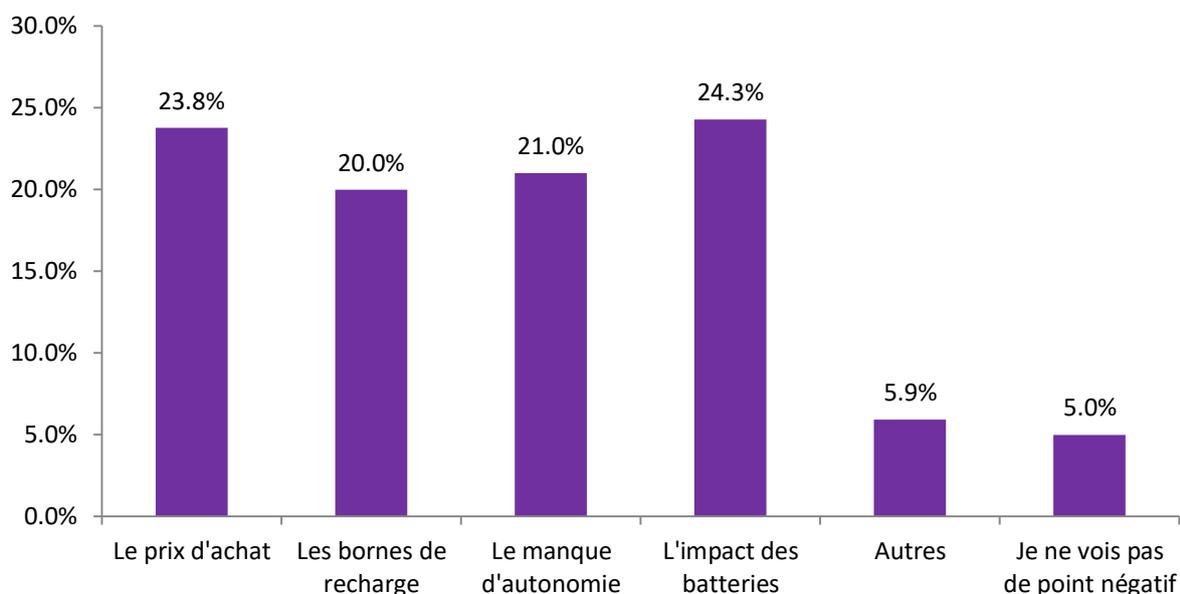
Les hommes montrent un intérêt plus marqué pour les voitures électriques, que ce soit au niveau de la possession (5.1% contre 4.3% chez les femmes) ou de la volonté d'un futur achat (27.4% contre 19.1%).



## Voiture électrique : points négatifs

La question de l'écologie est au centre du débat. Or, pour 24.3% des sondés, l'impact environnemental des batteries (notamment à la fabrication) constitue le principal point négatif des voitures électriques. Les autres éléments mis en avant sont le prix d'achat (23.8%), l'autonomie limitée (21.0%) et le manque de bornes de recharge (20.0%).

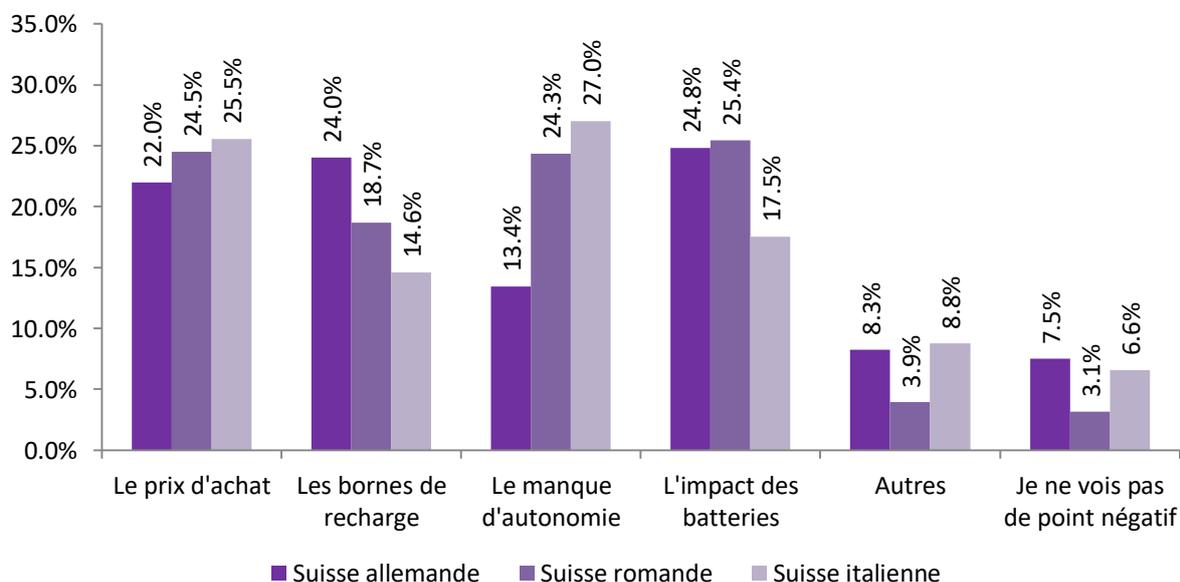
### Quel est pour vous le plus gros point négatif des voitures électriques ?



## Voiture électrique : points négatifs selon les régions

Si les Alémaniques et les Romands mettent en avant l'impact des batteries à environ 25%, les Suisses italiens sont plus sur la retenue (17.5%) concernant ce point. Ces derniers considèrent avant tout le manque d'autonomie (27%) comme frein principal à l'achat d'une voiture électrique.

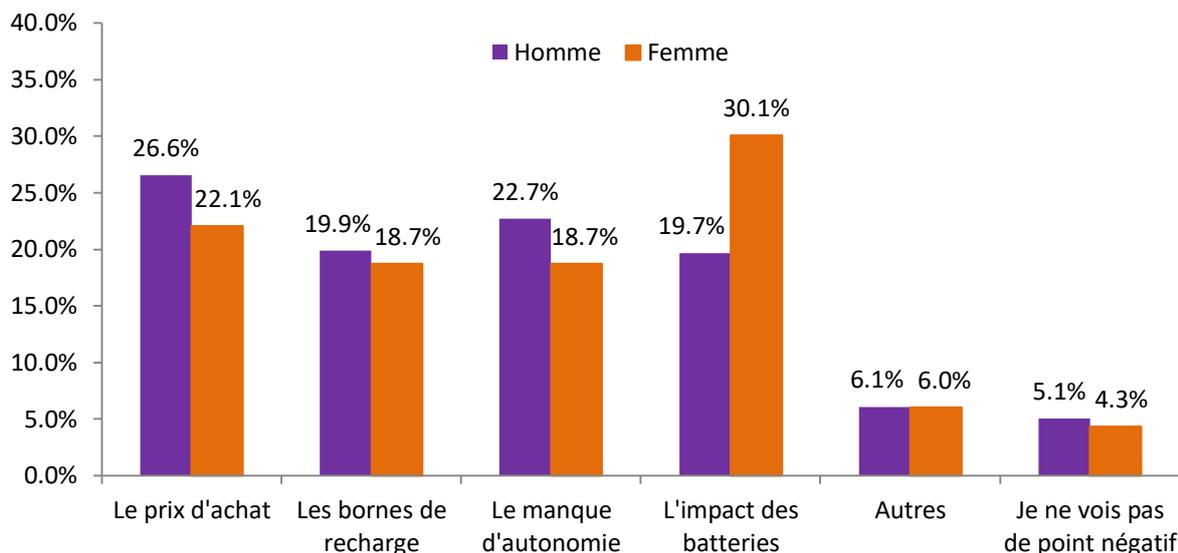
### Quel est pour vous le plus gros point négatif des voitures électriques ?



## Voiture électrique : points négatifs selon le genre

Entre les hommes et les femmes, la question de l'écologie est également le principal élément de discord. Du côté féminin, l'impact des batteries est de loin le premier point négatif cité (30.1%), tandis que du côté masculin il se classe en 4<sup>ème</sup> position (19.7%), nettement derrière le prix d'achat (26.6%).

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

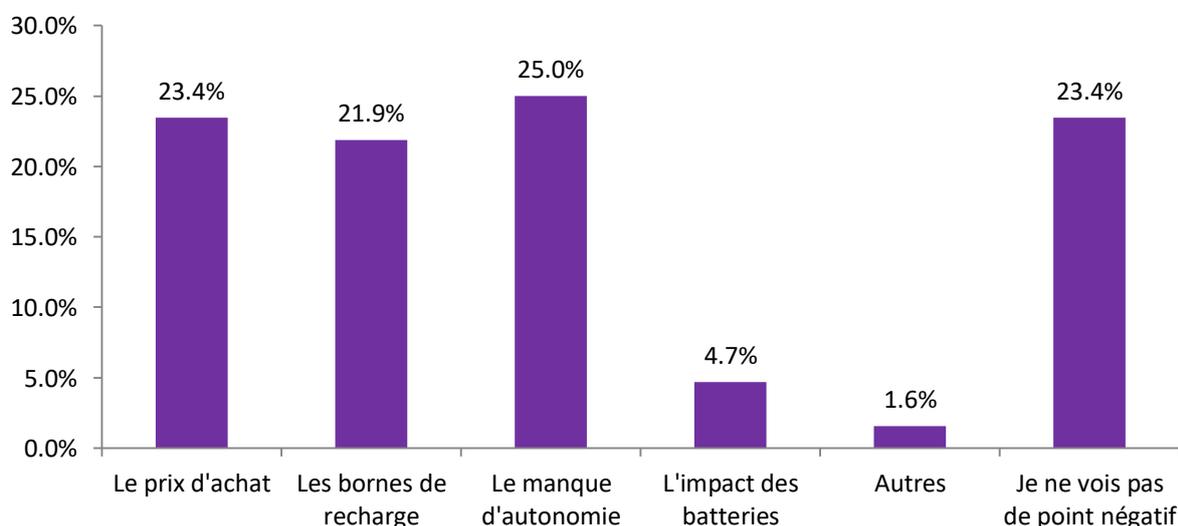


## Voiture électrique : points négatifs selon l'intérêt

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 4.7% de ceux qui ont une voiture électrique jugent l'impact des batteries comme le principal élément négatif, contre 13.8% pour les sondés qui envisagent une acquisition future et 29.5% pour ceux qui ne prévoient pas d'achat.

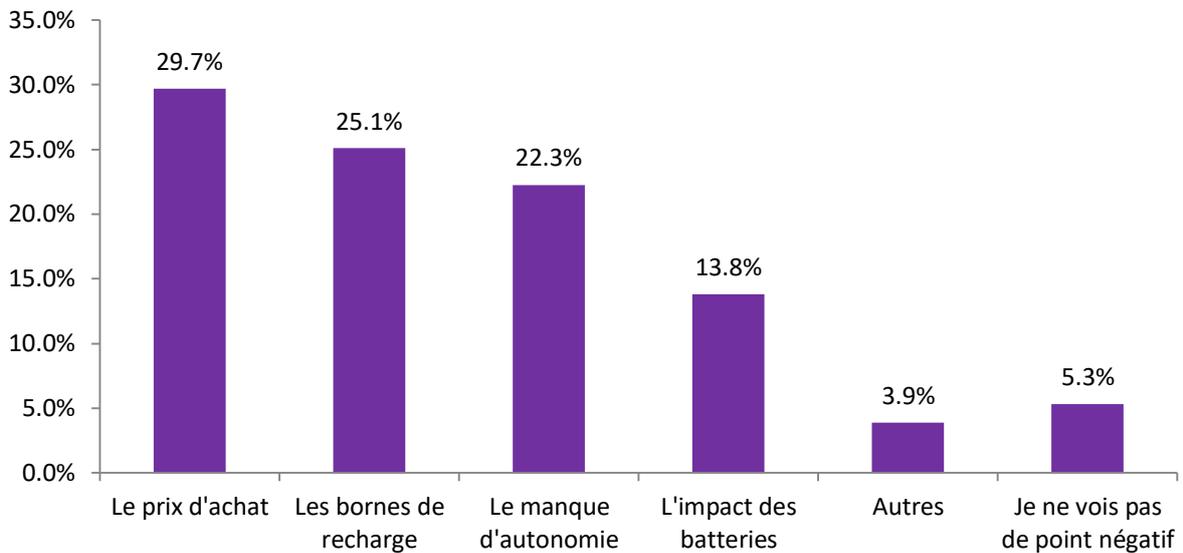
*En possession d'une voiture électrique :*

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



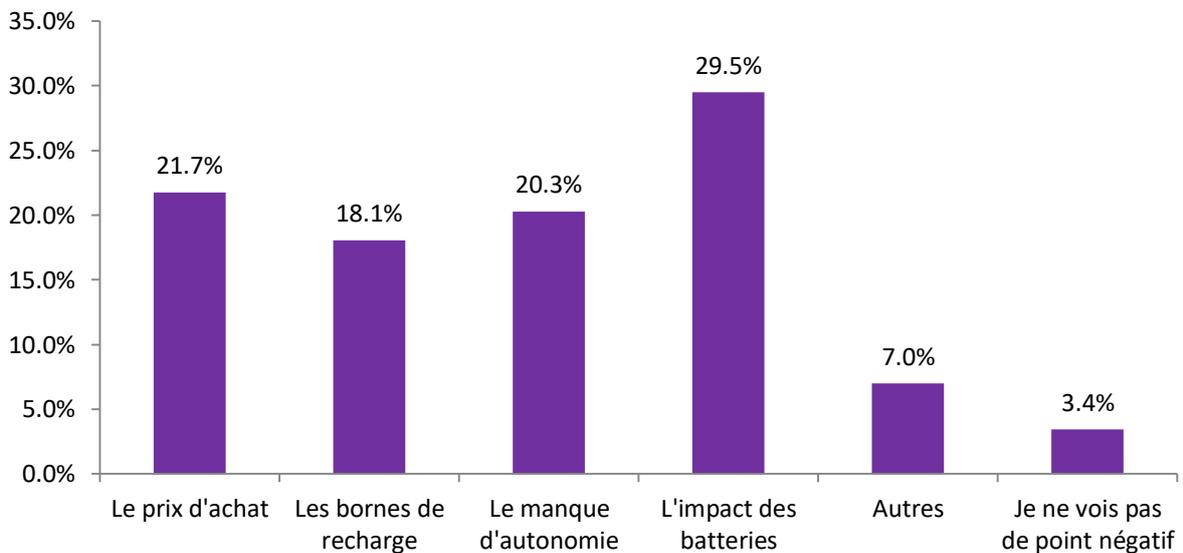
Intention d'achat :

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



Pas de prévision d'achat :

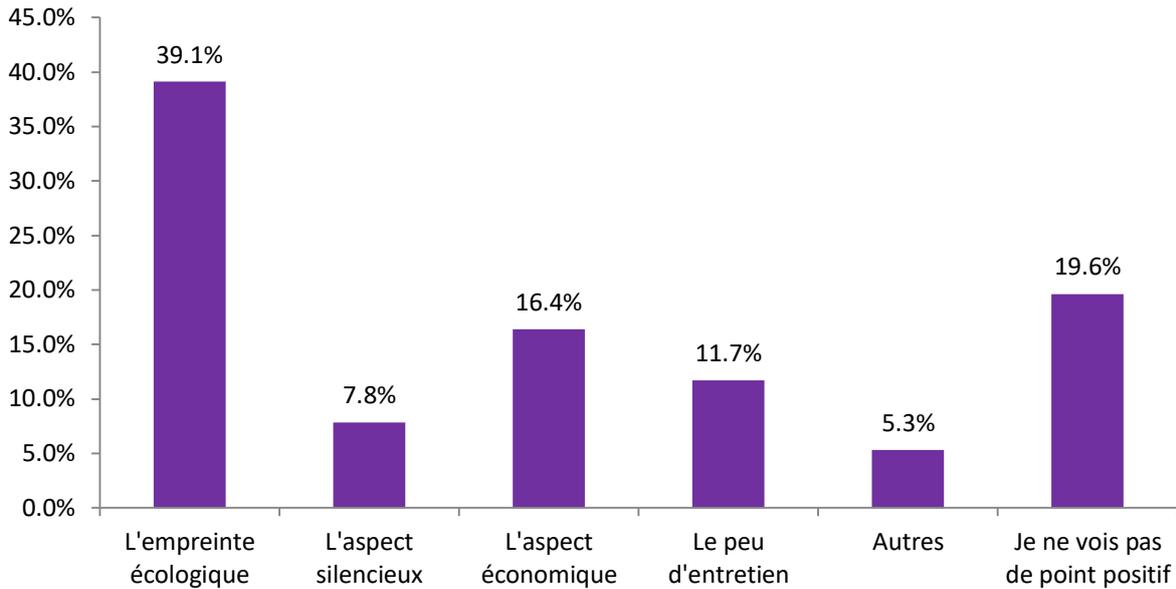
## Quel est pour vous le plus gros point négatif des voitures électriques ?



### Voiture électrique : points positifs

Pour 39.1% des sondés, le principal point positif de la voiture électrique est l'aspect écologique (moins polluant que les autres carburants). Les autres avantages mentionnés sont le côté économique (moins cher à l'utilisation) à 16.4%, le peu d'entretien requis (simplicité et fiabilité du système) à 11.7% et finalement le caractère silencieux (moins de nuisance sonore) à 7.8%. À l'inverse, 19.6% des répondants ne voient aucun point positif.

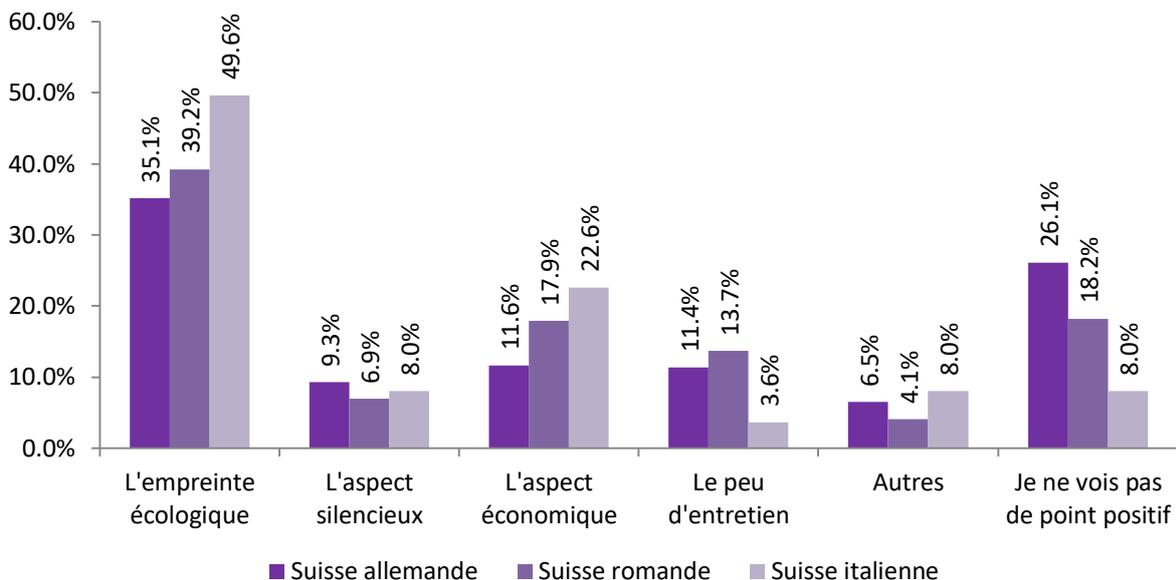
## Quel est pour vous le plus gros point positif des voitures électriques ?



## Voiture électrique : 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 49.6% en Suisse italienne, ce ratio diminue à 35.1% du côté alémanique. À noter par ailleurs que dans cette dernière région, ils sont plus d'un quart à ne trouver aucun point positif à la voiture électrique.

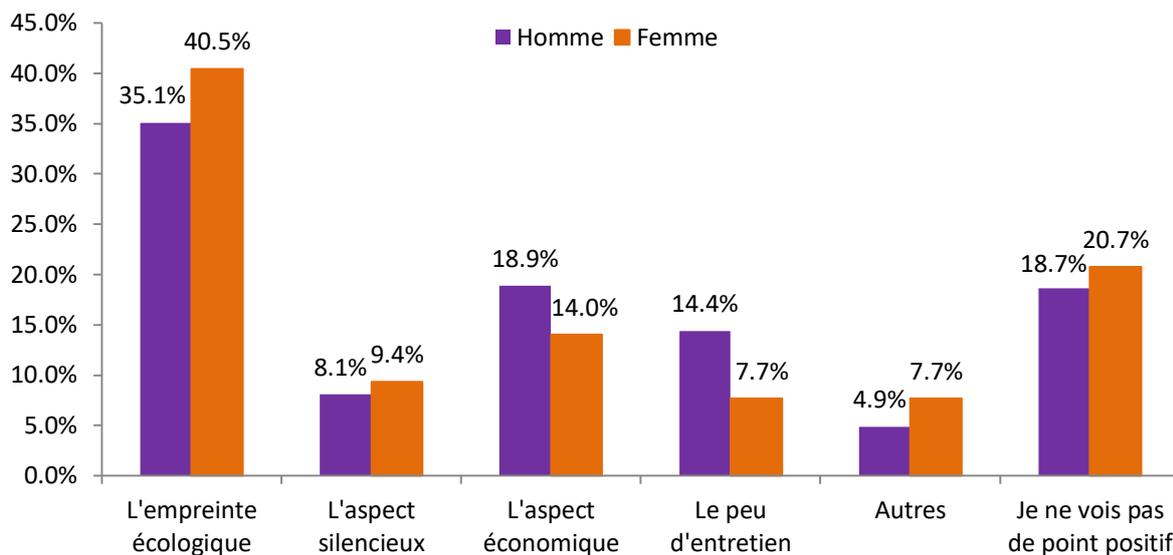
## Quel est pour vous le plus gros point positif des voitures électriques ?



## Voiture électrique : points positifs selon le genre

Entre hommes et femmes, les points de vue sont assez similaires en ce qui concerne les avantages de la voiture électrique. Côté féminin, la sensibilité à l'empreinte écologique est plus marquée (40.5% contre 35.1%), tandis que les aspects économiques (14.0% contre 18.9%) et d'entretien (7.7% contre 14.4%) sont moins relevés.

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

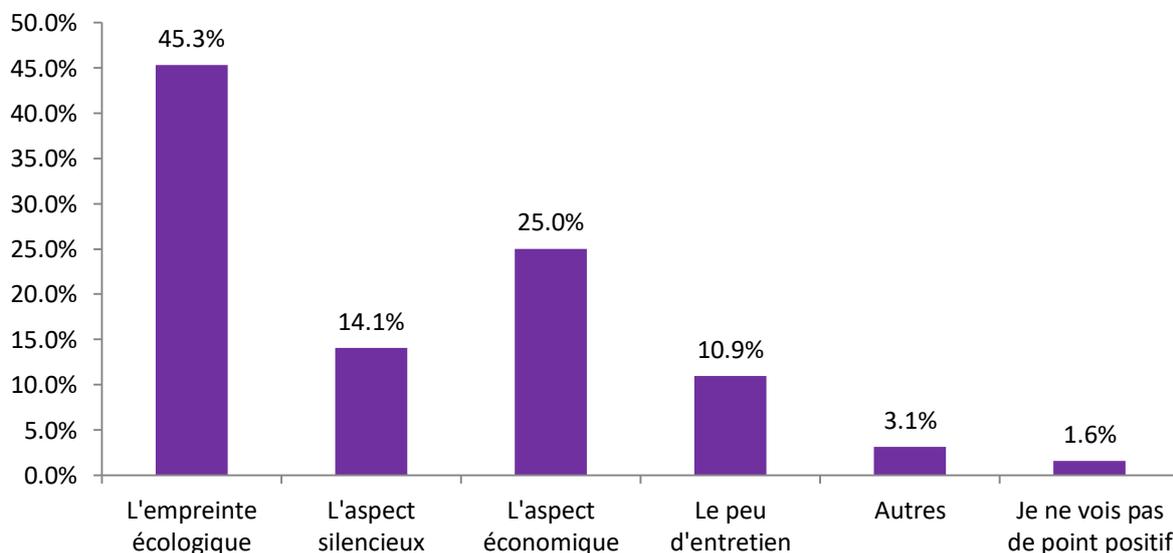


## Voiture électrique : points positifs selon l'intérêt

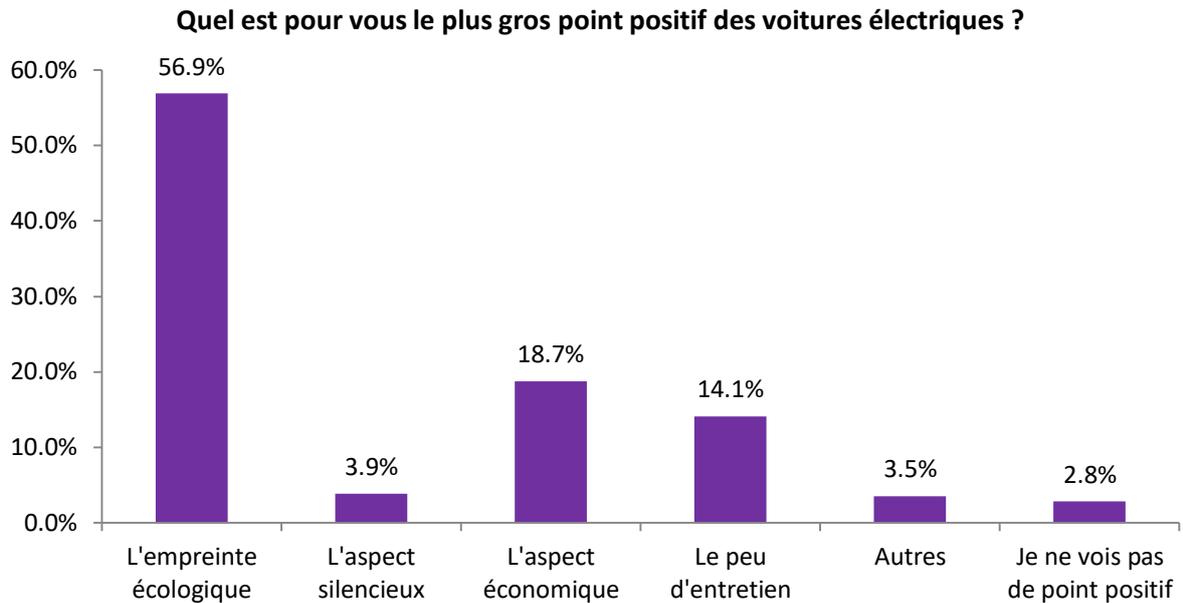
En fonction de l'intérêt des sondés pour les voitures électriques, les opinions sont très divergentes, notamment au niveau de l'empreinte écologique. Ainsi, 56.9% des sondés qui envisagent une acquisition future mentionnent l'aspect moins polluant de la voiture électrique comme principal point positif. Au contraire, ce taux diminue à 32.4% parmi ceux qui n'ont pas d'intention d'achat.

*En possession d'une voiture électrique :*

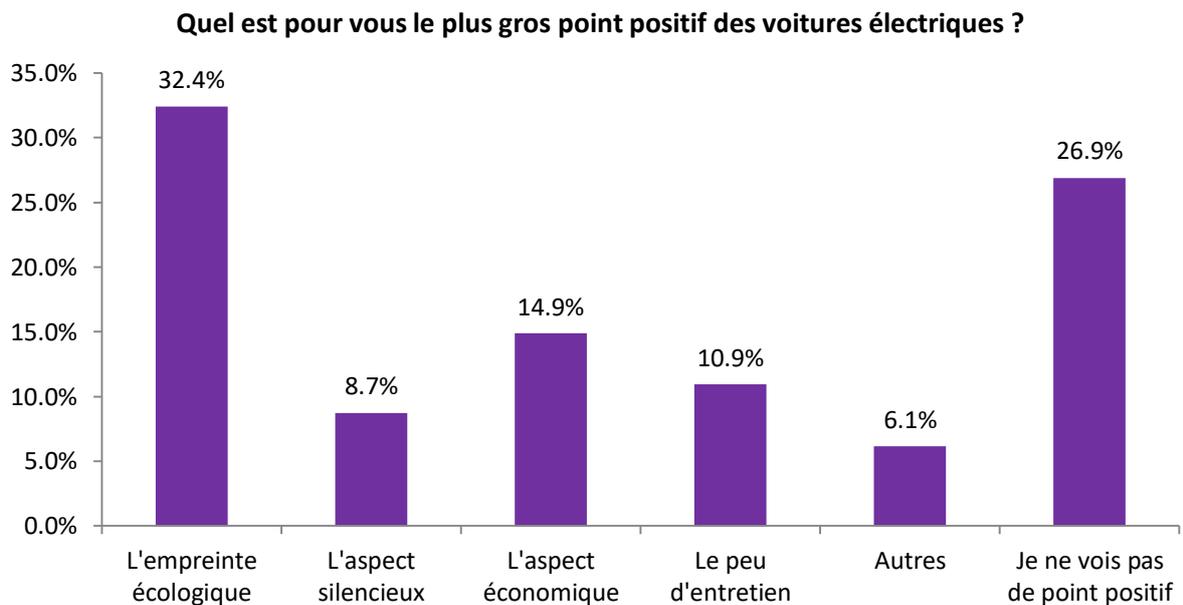
### Quel est pour vous le plus gros point positif des voitures électriques ?



Intention d'achat :

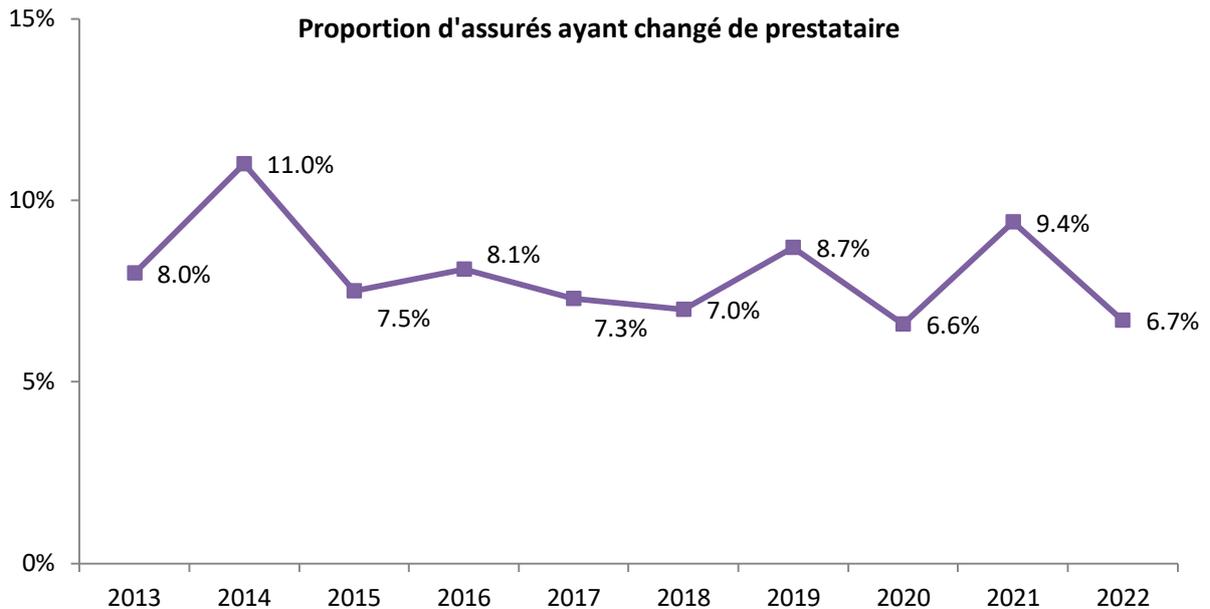


Pas de prévision d'achat :



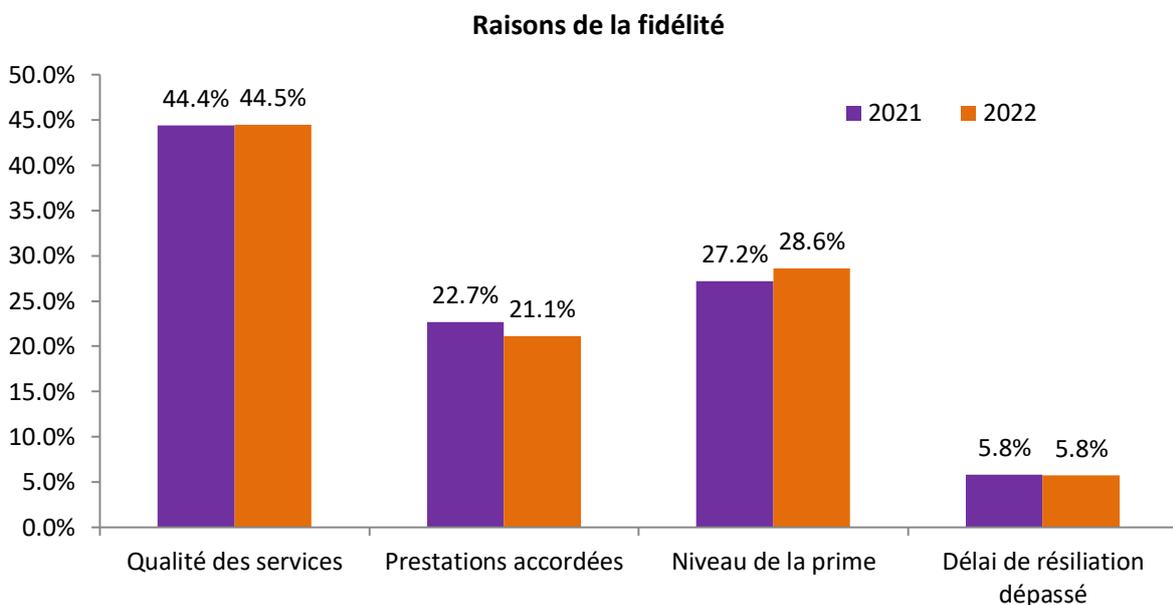
## Assurance auto : une fidélité historiquement élevée

Au cours de la dernière année, les assurés ont été peu enclins au changement. Seulement 6.7% d'entre eux se sont tournés vers un autre prestataire. Un taux de fidélité historiquement élevé. En comparaison, ce ratio atteignait 9.4% en 2021.



## Assurance auto : raisons de la fidélité

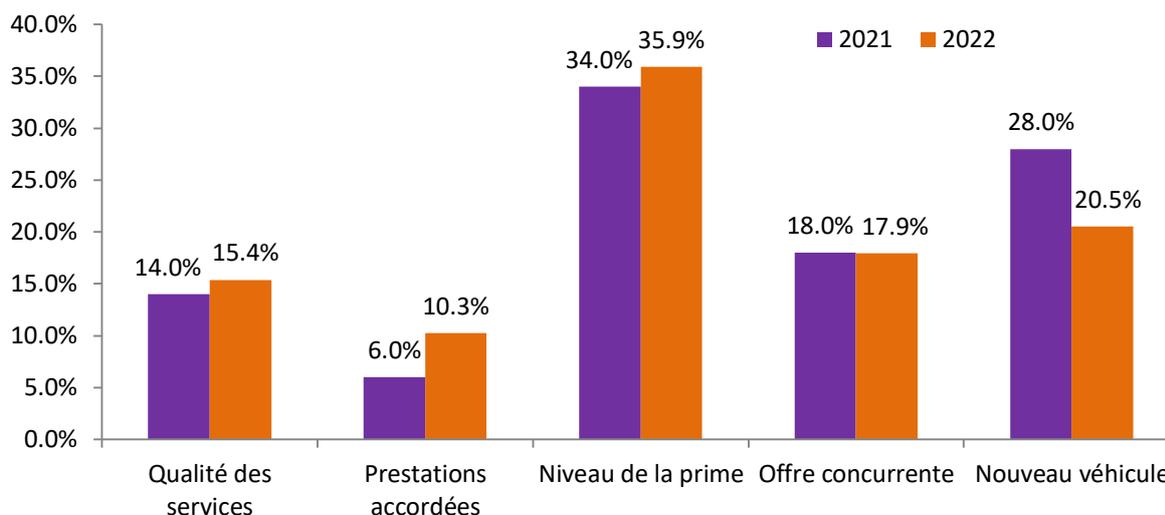
La qualité des services (44.5%) reste la raison principale de fidélité, suivie du niveau de la prime (28.6%), des prestations accordées (21.1%) et d'un dépassement du délai de résiliation (5.8%).



## Assurance auto : raisons du changement

Les sondés expliquent principalement leur changement par le niveau des primes (35.9%) et par l'achat d'un nouveau véhicule (20.5%). Il est également intéressant de constater que les offres de la concurrence ont un rôle particulièrement en vue cette année (17.9%).

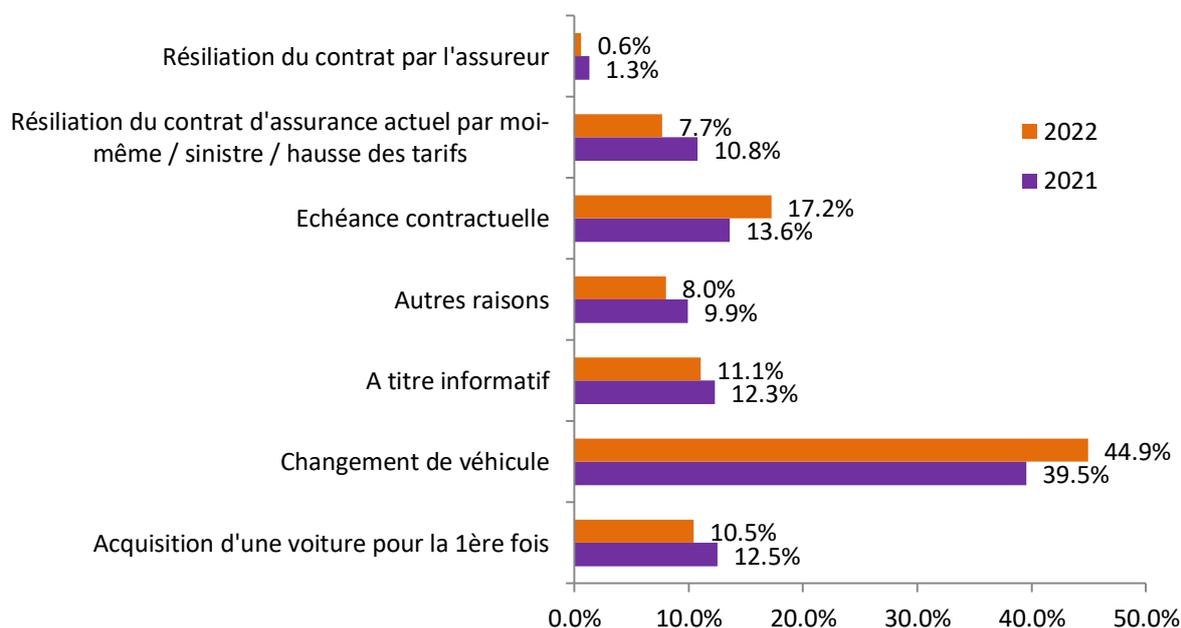
## Raisons d'un changement d'assureur



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 millions de primes ont d'ores et déjà été calculées. Quoi qu'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 (55.4%). Seulement 17.2% des sondés profitent de l'échéance de leur contrat pour reconsidérer leur assurance.



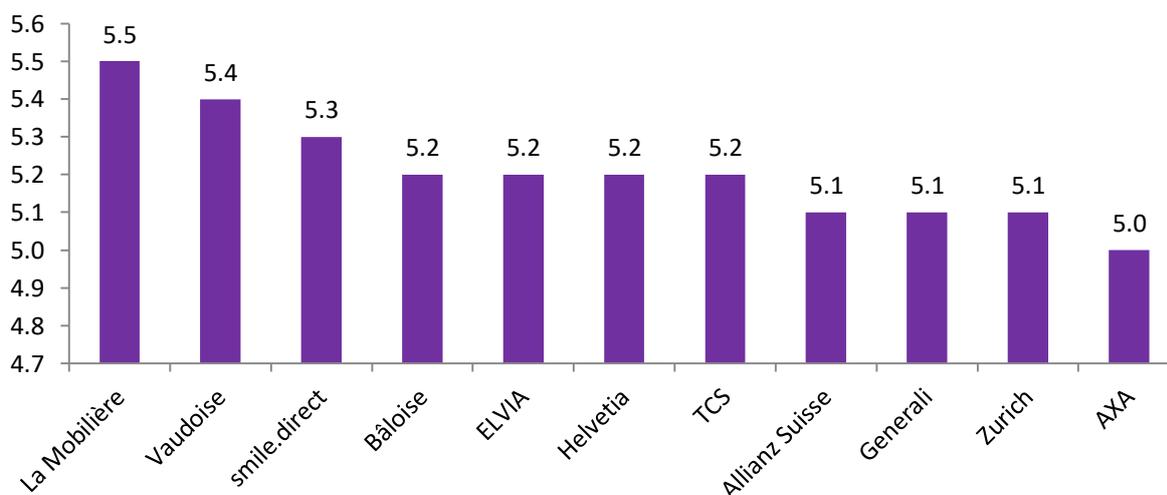
Source : suivi des demandes d'offres effectuées via le comparateur de bonus.ch

## Satisfaction globale 2022 - moyenne suisse

La population suisse est satisfaite de son assurance auto. Pour la 5<sup>ème</sup> année consécutive, 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.

Voilà 11 ans que la Mobilière termine à la 1<sup>ère</sup> place des enquêtes de satisfaction de bonus.ch sur l'assurance auto. Elle obtient cette année encore la meilleure note globale (5.5, mention "très bien").

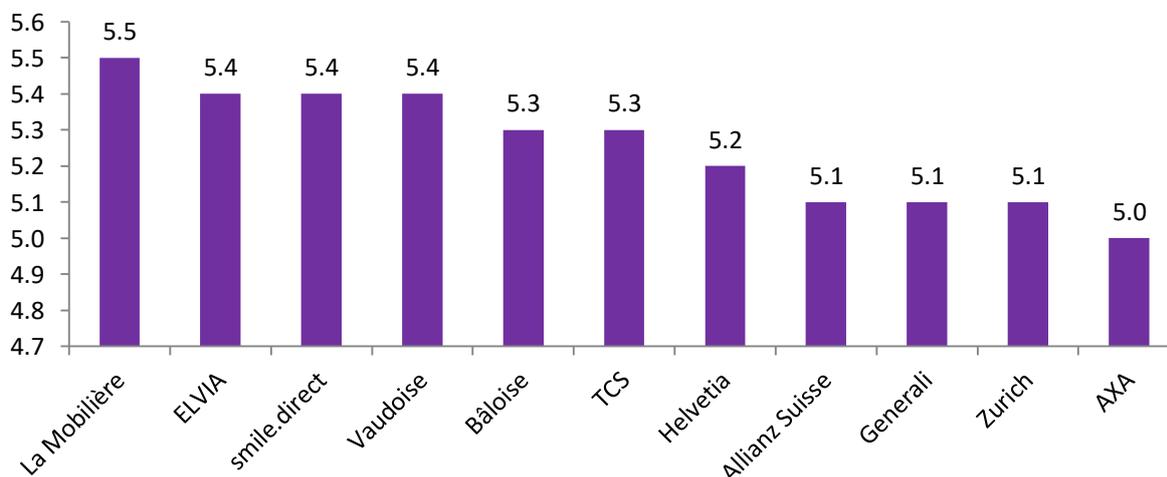
Vaudoise occupe la 2<sup>ème</sup> position avec la moyenne générale de 5.4, tandis que smile.direct se classe 3<sup>ème</sup> avec la note de 5.3. Ces deux assurances décrochent ainsi la mention "bien".



### 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 2022, la catégorie de gestion des contrats obtient la note moyenne de 5.3, mention "bien".

La Mobilière termine en tête de cette catégorie avec la note de 5.5, mention "très bien". Trois assureurs (ELVIA, smile.direct et Vaudoise) se partagent la 2<sup>ème</sup> place avec une moyenne de 5.4, tandis que Bâloise et TCS complètent le podium (5.3).

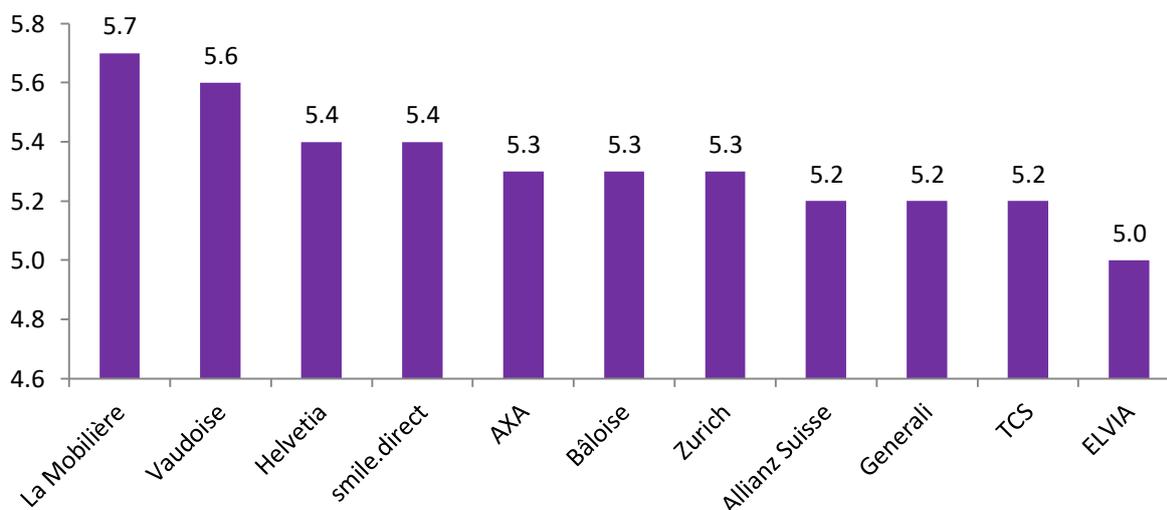


## 2. Traitement des sinistres

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.

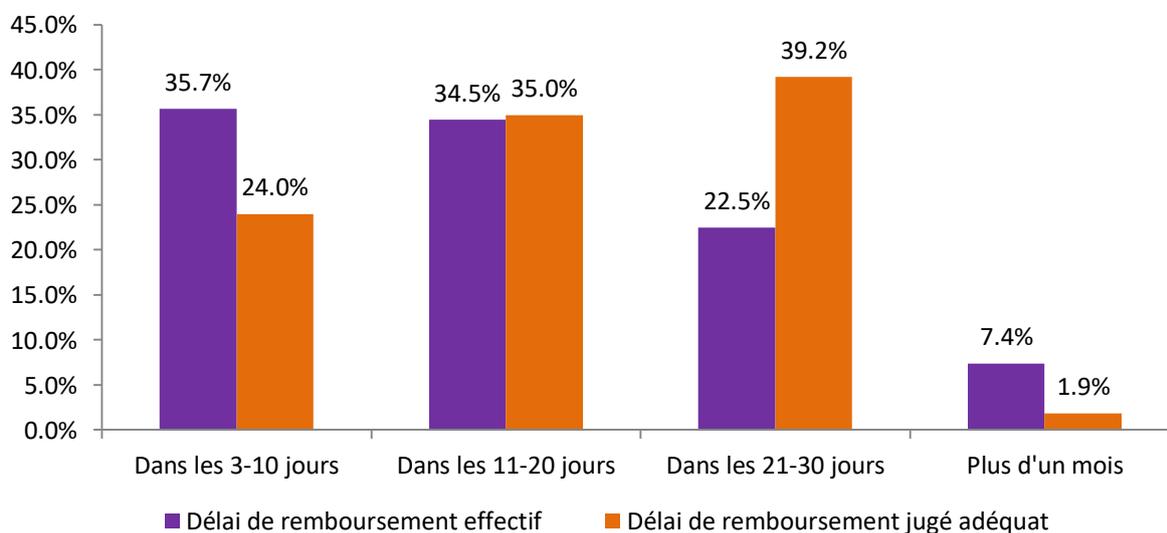
Au vu des résultats, les assureurs semblent bien répondre aux attentes de leurs clients. Cette catégorie obtient en effet la note moyenne de 5.3, mention "bien".

La Mobilière est en tête de ce classement avec la note de 5.7, mention "très bien". Vaudoise (5.6) monte sur la seconde marche du podium. Avec la moyenne de 5.4, Helvetia et smile.direct s'emparent de la 3<sup>ème</sup> place.



## 3. Délai de remboursement

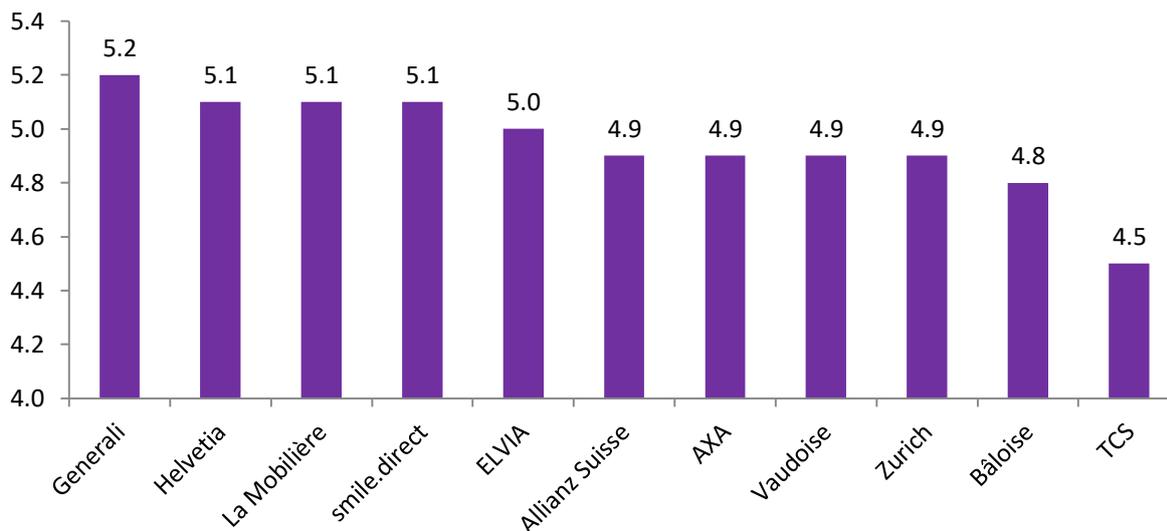
Dans cette rubrique, il est question de comparer le délai effectif de remboursement du sinistre par l'assurance avec le délai jugé adéquat par les assurés. Résultat : les attentes du client sont globalement dépassées, puisque le remboursement se fait généralement plus rapidement qu'espéré. Ainsi, alors que 59% des sondés sont satisfaits d'un remboursement dans les 20 jours, 70.2% 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. Comme lors de ces quatre dernières années, les assurés suisses accordent une moyenne de 4.9, mention "assez bien".

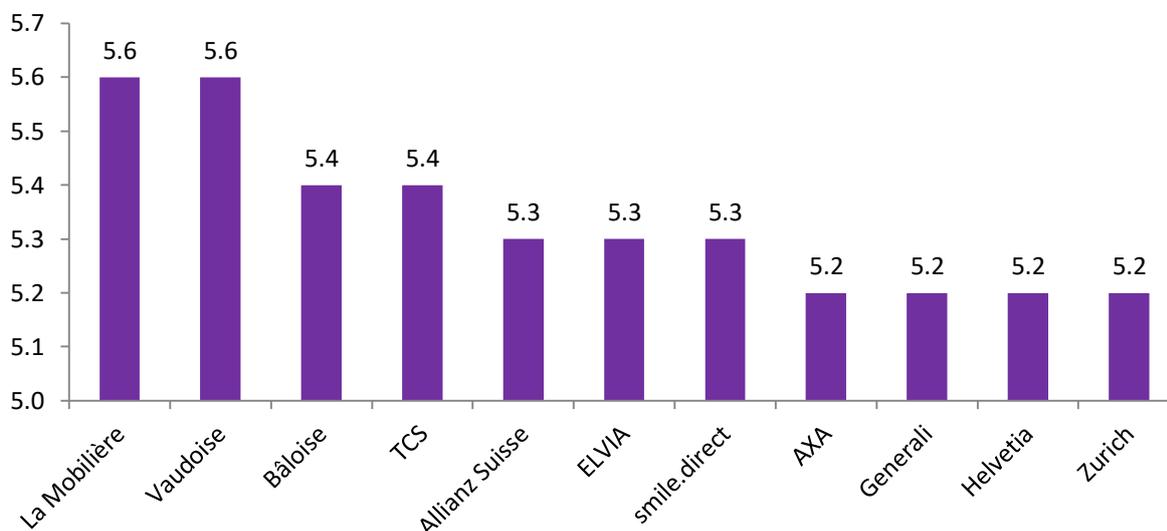
Generali obtient la meilleure note dans cette catégorie avec 5.2. Sur la 2<sup>ème</sup> marche du podium, Helvetia, la Mobilière et smile.direct sont à égalité avec la note globale de 5.1. ELVIA est juste derrière (5.0).



## 5. Service client

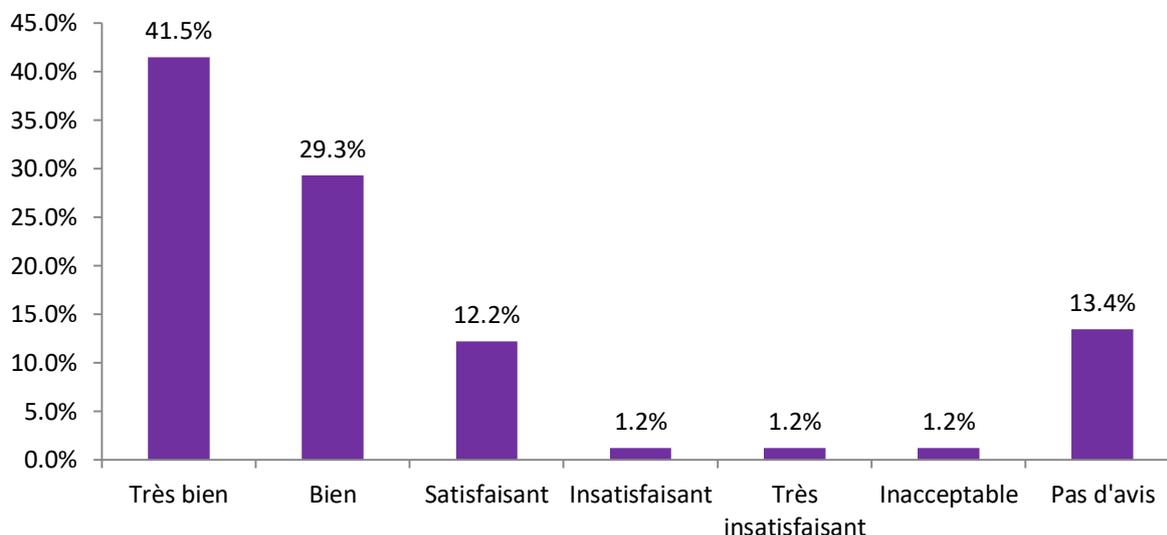
La catégorie du service client regroupe la disponibilité, le professionnalisme et la sympathie des collaborateurs. En 2022, elle décroche la note moyenne de 5.3.

Cette année, ce sont la Mobilière et Vaudoise (5.6, mention "très bien") qui sont les plus appréciées pour leur service client. Bâloise et TCS obtiennent la note de 5.4, alors qu'Allianz, ELVIA et smile.direct complètent le podium avec une moyenne de 5.3.



## Service du contentieux

7.1% des répondants déclarent avoir déjà eu un retard de paiement de leur prime. Parmi ceux-ci, seuls 3.6% n'ont pas été satisfaits du traitement de leur dossier. Au contraire, 70.8% 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 4.8, 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	5.3	5.2	4.8
Prestations	5.2	5.0	4.7
Service client	5.4	5.3	4.9

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

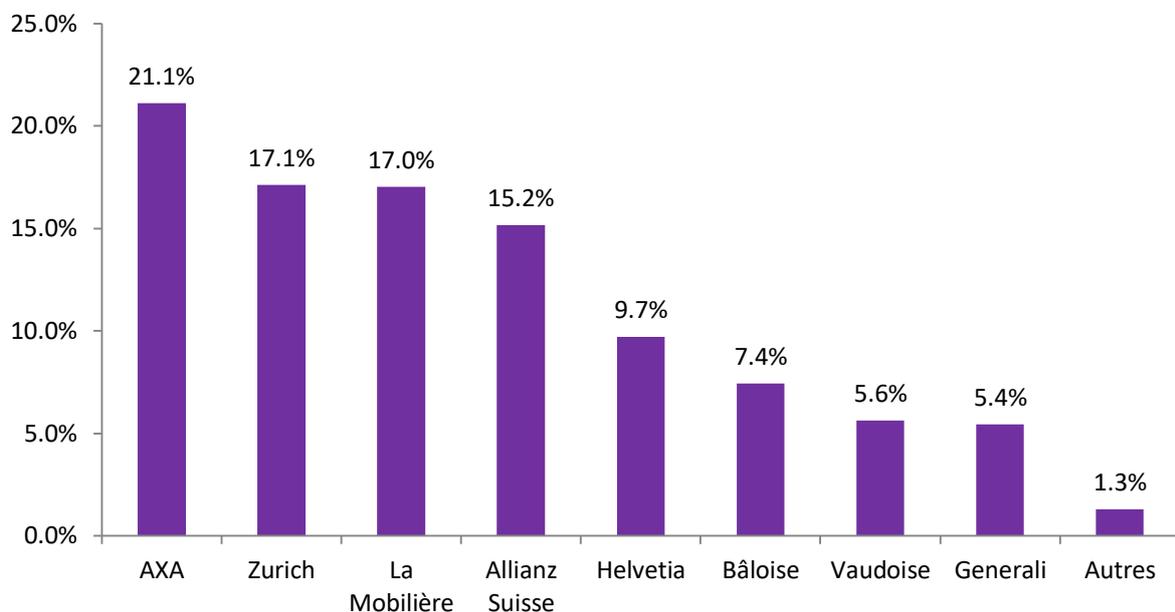
L'ASA (Association Suisse d'Assurances) et la FINMA publient des statistiques concernant les parts de marché des assureurs en Suisse, mais celles-ci sont disponibles avec plusieurs mois de retard dans le meilleur des cas. Les graphiques ci-dessous présentent respectivement les parts de marché des assurances véhicules à moteur (particuliers et entreprises) en 2020 selon l'ASA et les parts de marché observées en 2022 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 2022



## Parts de marché assurance - auto 2020 (source : ASA)



## Récapitulatif des notes par catégorie

Gestion des contrats		Prestations		Service client	
Assureurs	2022	Assureurs	2022	Assureurs	2022
La Mobilière	5.5	La Mobilière	5.3	La Mobilière	5.6
ELVIA	5.4	smile.direct	5.3	Vaudoise	5.6
smile.direct	5.4	Vaudoise	5.2	Bâloise	5.4
Vaudoise	5.4	Generali	5.1	TCS	5.4
Bâloise	5.3	Helvetia	5.1	Allianz Suisse	5.3
TCS	5.3	Allianz Suisse	5.0	ELVIA	5.3
Helvetia	5.2	Bâloise	5.0	smile.direct	5.3
Allianz Suisse	5.1	ELVIA	5.0	AXA	5.2
Generali	5.1	Zurich	5.0	Generali	5.2
Zurich	5.1	AXA	4.9	Helvetia	5.2
AXA	5.0	TCS	4.8	Zurich	5.2
<b>Moyenne</b>	<b>5.3</b>	<b>Moyenne</b>	<b>5.1</b>	<b>Moyenne</b>	<b>5.3</b>

## Note globale

### Note globale - comparaison 2021/2022

Assureur	2022	2021	Différence
La Mobilière	5.5	5.5	0.0
Vaudoise	5.4	5.4	0.0
smile.direct	5.3	5.2	0.1
Bâloise	5.2	5.2	0.0
ELVIA	5.2	-	-
Helvetia	5.2	5.2	0.0
TCS	5.2	5.3	-0.1
Allianz Suisse	5.1	5.0	0.1
Generali	5.1	5.1	0.0
Zurich	5.1	5.1	0.0
AXA	5.0	5.2	-0.2
<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 21 juin 2022