

Assurance auto : Des assurés peu satisfaits

L'assurance auto représente un marché important. Avec 40 millions de véhicules en circulation (mais près de 750 000 non couverts), l'assurance automobile en France représente un chiffre d'affaires de plus de 16 milliards d'euros, un montant en hausse constante depuis 2010. Il faut dire que le marché de l'assurance auto a su s'adapter au contexte actuel : facilités de résiliation, services en ligne, etc. Mais qu'en est-il du rapport entre l'assureur et l'assuré ? A-t-il évolué et si oui, est-il allé dans le bon sens ?

[Minute-auto.fr](#) tenait à en avoir le cœur net et a interrogé un panel de 1249 assurés au cours du mois de décembre 2016.

L'assurance auto, encore trop chère et trop peu transparente

Premièrement, est-ce que les assurés sont satisfaits de leur couverture ? Pas vraiment. 83% d'entre eux considèrent que les tarifs sont encore trop élevés, là où trois quarts des sondés regrettent le manque de transparence de leurs contrats. On apprend aussi que la majorité a souscrit à l'assurance corporelle du conducteur ainsi qu'à l'assurance bris de glace (plus de 75% dans les deux cas). L'assistance zéro kilomètre a également attiré l'attention de plus d'un assuré sur deux (59%). En revanche, la garantie panne mécanique concerne moins d'un quart des sondés.

Reste que si leur assurance ne leur convient pas, ils peuvent la résilier au bout d'un an de cotisation sans justification. C'est ce permet la loi Hamon depuis mars 2014, ce dont 63% des assurés interrogés sont au courant. Cependant, si 81% d'entre eux ont changé d'assurance cette année, 24% seulement l'ont fait grâce à cette loi.

Pour changer d'assurance, les comparateurs en ligne sont des outils très bien médiatisés et désormais largement utilisés. 76% des assurés s'en servent pour trouver leur assurance. On note d'ailleurs que l'outil concerne davantage les jeunes conducteurs que les conducteurs expérimentés : 45% des 18-29 ans s'en servent contre 22% seulement des plus de 30 ans.

L'assurance en ligne, source de méfiance... et d'économie !

Il y a sans doute deux raisons à cela : la première étant qu'Internet inspire la méfiance pour beaucoup. Cela s'est vérifié au cours de l'enquête, au moment où les assurés ont été interrogés sur leur rapport avec l'assurance en ligne. 73% préfèrent s'adresser aux assureurs ayant pignon sur rue au lieu de confier leur voiture aux assureurs en ligne. Aussi, 58% des personnes interrogées avouent avoir peur pour leur vie privée, d'où leur réticence à s'engager en ligne.

La deuxième, c'est que ces services en ligne n'ont pas encore fait leur nid dans la conscience collective. Seuls 24% des sondés avouent être au courant de l'existence d'une assurance connectée et 32% ignorent qu'il est désormais possible de remplir un constat amiable en ligne. Pour rappel, 24 000 personnes ont déjà choisi ce mode de transmission aux assureurs.

Néanmoins, sur les 9% qui ont accordé leur confiance à l'assurance en ligne, on distingue une écrasante majorité d'assurés satisfaits : 87% ont fait des économies et 85% sont satisfaits. Une satisfaction qui fait écho à l'étude du cabinet Deloitte : d'ici à 2020, l'assurance automobile connectée en Europe devrait dépasser les 15 milliards d'euros, soit 17 % du marché.

A propos de l'enquête :

Cette enquête a été réalisée par <http://minute-auto.fr> en Décembre 2016 en interrogeant un panel de 1249 français (649 hommes et 603 femmes qui ont une assurance auto).

Infographie à télécharger :

