COMMUNIQUÉ DE PRESSE

Thématiques : étude, assurance automobile, infographie

Assurance bashing

Les résultats surprenants de l'étude de L'olivier – assurance auto

Paris, le 6 juillet 2016 : **Voleurs, menteurs, trop chers, injoignables… Voici les clichés les plus répandus sur les assureurs automobile. L'olivier – assurance auto n'a pas hésité à poser les questions qui fâchent afin de mieux connaître les attentes des consommateurs grâce à une enquête menée fin mai avec l'institut de sondage YouGov.**

- **Une relation sereine avec les assureurs auto (77% des Français sont satisfaits de leur assureur automobile)**
- **Des consommateurs de plus en plus avertis : 35% déclarent que comme tout autre produit, il faut se renseigner avant d'acheter**
- **Le prix reste au cœur des préoccupations : 75% des interrogés seraient plus satisfaits « si les tarifs étaient moins élevés »**

Cliché or not cliché ? Seuls 5% des Français qualifient leur assureur de voleur

Surprise ! **43% des Français considèrent leur assureur auto comme un accompagnateur**. Pour 11% des interrogés ayant souscrit une assurance en ligne, il s'agit même d'un facilitateur. On est bien loin des qualificatifs **« voleur » (5%), « manipulateur » (5%), « menteur » (3%)** que l'on entend souvent lorsqu'il s'agit d'assurance.

Bien avant les questions de prix et de budget, **avoir une assurance auto c'est avant tout « rouler l'esprit tranquille » (40%)** et **« en toute légalité » (37%)** et non pas **« avec un trou dans le portefeuille » (6%).**

Les Français seraient-ils finalement satisfaits de leur assureur auto ?

Plus des **¾ des Français ayant souscrit à une assurance automobile se disent satisfaits** (77% dont 30% se déclarant tout à fait satisfaits). En effet, 68% d'entre eux emploient des qualificatifs positifs à l'égard de leur assureur auto et **29% des interrogés déclarent n'avoir aucun reproche à leur faire.**

Les moins satisfaits se situent dans la tranche d'âge 18 à 24 ans (9%), ce qui peut s'expliquer par des primes annuelles plus élevées dues à leur statut de jeune conducteur.

Pour autant, tout n'est pas rose…
Que leur reproche-t-on ?

Tout est une question de budget. **Une grande majorité des interrogés (75%) seraient plus satisfaits « si les tarifs étaient moins élevés ». 36% des sondés reprochent même à leur assureur d'augmenter leurs tarifs d'année en année**. Viennent ensuite **« les franchises trop élevées » pour près d'1/3 des Français** (31%). Ce dernier chiffre témoigne de l'attachement persistant des assurés au montant de leurs franchises, « pas forcément le meilleur calcul à faire quand on sait que peu d'assurés se trouvent confrontés à cette dépense », explique Sophie Neyraud, responsable sinistres chez L'olivier – assurance auto.

Tarification et service client, quelles perspectives d'amélioration ?

Les interrogés aimeraient que leur conseiller :

- **soit plus facilement joignable pour 68%**
- **traite leur dossier plus rapidement pour 66%**
- **conseille mieux sur le type d'assurance automobile à choisir pour 66%**

Une demande croissante pour un service client plus disponible qui semble être entendue par les nouveaux acteurs du marché. En effet, les assurances en ligne sont de plus en plus nombreuses à être ouvertes le samedi.

« Notre structure et notre organisation nous permettent de travailler de manière agile et d'innover sans cesse. C'est pourquoi il nous est plus facile de proposer des tarifs et des offres attractifs. Pour autant, chez L'olivier – assurance auto, nous entendons contrecarrer l'idée selon laquelle la qualité de service ferait défaut aux assureurs en ligne grâce à notre service client internalisé 100% basé en France » **explique Pascal Gonzalvez, Directeur Général de L'olivier – assurance auto.**

Quels sont les indispensables pour bien choisir son assurance auto ?

- Un service client disponible quand vous l'êtes aussi,
- Un contrat et des conditions générales clairs et lisibles pour comprendre ce qui est couvert ou non afin d'éviter les surprises,
- Remettre en question son niveau de couverture régulièrement : l'ancienneté de votre véhicule et l'évolution de sa cote Argus peuvent justifier une réévaluation de votre contrat

- Comparer les franchises et faire le calcul : il est peut-être intéressant de consentir à des franchises plus élevées en échange d'une cotisation annuelle nettement plus attractive,

Il semblerait que les idées reçues concernant les assureurs auto ne soient en réalité que des préjugés ayant la vie dure. En effet, les Français sont en majorité contents de leur assureur auto et malgré les reproches leur étant adressés, cela n'entache en rien la satisfaction globale des assurés. Cependant, il est important pour les assureurs automobiles d'innover sur marché en pleine mutation. **Les assurances en ligne pourraient représenter le futur de l'assurance auto. En effet, près d'1/3 des Français voient en ce nouvel acteur un moyen de bénéficier davantage de liberté et d'innovation** (32%)**. Pour ceux qui ont déjà expérimenté l'assurance en ligne, cette affirmation se confirme pour 50% d'entre eux !**

Méthodologie :

L'enquête a été réalisée sur 1 002 personnes représentatives de la population nationale française âgée de 18 ans et plus. Le sondage a été effectué en ligne, sur le panel propriétaire YouGov France, du 27 au 30 mai 2016, selon la méthode des quotas.

Répartition : 1 002 personnes dont

- 857 assurés ou ayant déjà possédé une assurance
- 145 non assurés
- 486 hommes
- 516 femmes

Les résultats complets de l'étude sont à votre disposition sur simple demande.

A propos de L'olivier – assurance auto
Lancée en France en 2011, L'olivier – assurance auto souhaite bousculer le marché en proposant des services de qualité à des prix attractifs et adaptés au profil de chaque conducteur. Cette entreprise aux accents de start-up 100% basée en France remporte en 2016 la 19e place au classement Great Place To Work des entreprises de moins de 500 salariés où il fait bon travailler en France. L'olivier – assurance auto appartient au groupe Admiral, leader sur le marché européen des assurances en ligne.
https://www.lolivier.fr
https://www.facebook.com/lolivier.assurance.auto
https://www.linkedin.com/company/lolivier-assurance-auto

516 116 163 162 170 391