



# Les Assurances de Confiance 2019

Étude consommateur au sujet des produits d'assurance

Paris, le 25 janvier 2019

# Les Assurances de Confiance 2019

En bref

## CONTEXTE

Pour la première fois, l'Index Confiance s'est penché sur les produits d'assurance.

Pour cela, un large panel en ligne de consommateurs français a été interrogé, afin de définir quelles sont selon eux les assurances de confiance sur 20 catégories (suivant la taille de la catégorie, 3, 5 ou 10 assurances ont été primées).

## MÉTHODOLOGIE

Pour chaque catégorie, une liste des assurances les plus importantes sur le marché français a été établie.

Les critères suivants ont été évalués:

**NPS\* / Gestion des sinistres /  
Qualité du conseil / Service client /  
Rapport qualité-prix /  
Transparence**

## RÉSULTATS

**La MACIF** est le nom le plus présent dans notre classement: primé dans 12 catégories sur 20.

La meilleure note de toute l'enquête a été attribuée à **Thélem Assurances**: 9,19/10 dans la catégorie « Assurance habitation multirisque (propriétaire) ». Thélem Assurances a en effet obtenu d'excellentes notes, notamment en Qualité du conseil.

**EN TOUT 131 PRODUITS D'ASSURANCE ONT ÉTÉ PRIMÉS**

# Classement par catégorie

Transports (1/2)

## Assurances automobile au tiers

Classement	Marque	Score
★★★★★	Pacifica (Crédit Agricole)	8,29
★★★★★	Allianz	8,27
★★★★★	MAAF	8,27
★★★★★	Matmut	8,26
★★★★★	MACIF	8,22
★★★★	MMA	7,91
★★★★	MAIF	7,90
★★★★	GMF	7,87
★★★★	Groupama	7,80
★★★★	Assurances du Crédit Mutuel	7,42

Critère d'évaluation	Marque
Rapport qualité-prix	MAAF
Gestion des sinistres	Allianz
Qualité du conseil	Pacifica (Crédit Agricole)
Service client	Allianz
Transparence	Allianz

## Assurances automobiles tous risques

Classement	Marque	Score
★★★★★	MAIF	8,61
★★★★★	MAAF	8,43
★★★★★	MACIF	8,40
★★★★★	Groupama	8,27
★★★★	Matmut	8,19
★★★★	GMF	8,13
★★★★	MACSF	8,03
★★★★	MMA	7,88
★★★★	Pacifica (Crédit Agricole)	7,79
★★★★	Thélem Assurances	7,59

Critère d'évaluation	Marque
Rapport qualité-prix	MACSF
Gestion des sinistres	MACSF
Qualité du conseil	Groupama
Service client	Thélem Assurances
Transparence	MACSF

# Classement par catégorie

Transports (2/2)

## Assurances moto

Classement	Marque	Score
★★★★★	AMF Assurances	8,35
★★★★★	GMF	8,32
★★★★★	MMA	8,23
★★★★	Assurances du Crédit Mutuel	7,98
★★★★	Mutuelle des Motards	7,97

Critère d'évaluation	Marque
Rapport qualité-prix	Assurances du Crédit Mutuel
Gestion des sinistres	GMF
Qualité du conseil	Assurances du Crédit Mutuel
Service client	MMA
Transparence	Assurances du Crédit Mutuel

## Assurance caravanes ou camping-car

Classement	Marque	Score
★★★★★	GMF	9,01
★★★★★	MAAF	8,83
★★★★	MAIF	8,18

Critère d'évaluation	Marque
Rapport qualité-prix	MAAF
Gestion des sinistres	GMF
Qualité du conseil	GMF
Service client	GMF
Transparence	GMF

# Classement par catégorie

Loisirs

## Assurances activités sportives

Classement	Marque	Score
★★★★	Allianz	8,10
★★★★	MAE	8,09
★★★★	AXA	7,74

Critère d'évaluation	Marque
Rapport qualité-prix	MAE
Gestion des sinistres	MAE
Qualité du conseil	AXA
Service client	AXA
Transparence	MAE

## Assurances pour appareils nomades

Classement	Marque	Score
★★★★	GMF	7,73
★★★★	Assurances du Crédit Mutuel	7,70
★★★★	Pacifica (Crédit Agricole)	7,65

## Assurances animaux de compagnie

Classement	Marque	Score
★★★★	Assur O'Poil	7,95
★★★★	La Banque Postale Assurance	7,86
★★★★	SantéVet	7,52

Critère d'évaluation	Marque
Rapport qualité-prix	La Banque Postale Assurance
Gestion des sinistres	SantéVet
Qualité du conseil	La Banque Postale Assurance
Service client	Assur O'Poil
Transparence	La Banque Postale Assurance

Critère d'évaluation	Marque
Rapport qualité-prix	Pacifica (Crédit Agricole)
Gestion des sinistres	Assurances du Crédit Mutuel
Qualité du conseil	Pacifica (Crédit Agricole)
Service client	Pacifica (Crédit Agricole)
Transparence	GMF

# Classement par catégorie

Habitat (1/3)

## Assurances habitation multirisque (locataire)

Classement	Marque	Score
★★★★★	AGPM	8,82
★★★★★	Mutuelle de Poitiers Assurances	8,39
★★★★★	Aviva	8,29
★★★★★	MACIF	8,22
★★★★★	Carrefour Assurance	8,19
★★★★★	MAAF	8,17
★★★★★	GMF	8,16
★★★★★	Pacifica (Crédit Agricole)	8,13
★★★★★	CIC Assurance	8,13
★★★★★	Assurances du Crédit Mutuel	8,10

Critère d'évaluation	Marque
Rapport qualité-prix	Carrefour Assurance
Gestion des sinistres	CIC Assurance
Qualité du conseil	Aviva
Service client	AGPM
Transparence	AGPM

## Assurances habitation multirisque (propriétaire)

Classement	Marque	Score
★★★★★	Thélem Assurances	9,19
★★★★★	Mutuelle de Poitiers Assurances	8,47
★★★★★	MAIF	8,39
★★★★★	MAAF	8,23
★★★★★	MACIF	8,22
★★★★★	GMF	8,17
★★★★★	Groupama	8,15
★★★★★	Aviva	8,12
★★★★★	Assurances du Crédit Mutuel	8,04
★★★★★	Matmut	8,03

Critère d'évaluation	Marque
Rapport qualité-prix	Thélem Assurances
Gestion des sinistres	Mutuelle de Poitiers Assurances
Qualité du conseil	Thélem Assurances
Service client	Thélem Assurances
Transparence	Thélem Assurances

# Classement par catégorie

Habitat (2/3)

## Assurances résidence secondaire

Classement	Marque	Score
★★★★★	MACIF	8,33
★★★★★	Groupama	8,27
★★★★	MAAF	8,19

Critère d'évaluation	Marque
Rapport qualité-prix	MACIF
Gestion des sinistres	MACIF
Qualité du conseil	MAAF
Service client	Groupama
Transparence	Groupama

## Assurances logement étudiant

Classement	Marque	Score
★★★★★	MAIF	8,36
★★★★★	Pacifica (Crédit Agricole)	8,24
★★★★	MACIF	7,70

Critère d'évaluation	Marque
Rapport qualité-prix	MAIF
Gestion des sinistres	MAIF
Qualité du conseil	MAIF
Service client	MAIF
Transparence	MAIF

# Classement par catégorie

Habitat (3/3)

## Assurances propriétaire non occupant

Classement	Marque	Score
★★★★★	MACIF	8,40
★★★★★	MAAF	8,25
★★★★	MAIF	8,19
★★★★	Matmut	8,18
★★★★	Groupama	8,13

Critère d'évaluation	Marque
Rapport qualité-prix	MACIF
Gestion des sinistres	Groupama
Qualité du conseil	MATMUT
Service client	MATMUT
Transparence	MAAF

## Assurances emprunteur

Classement	Marque	Score
★★★★	MGEN	8,10
★★★★	Banque Populaire	8,04
★★★★	MACIF	7,32
★★★★	LCL Assurance	7,23
★★★★	CIC Assurance	7,10

Critère d'évaluation	Marque
Rapport qualité-prix	Banque Populaire
Gestion des sinistres	MGEN
Qualité du conseil	Banque Populaire
Service client	MACIF
Transparence	MGEN



# Classement par catégorie

Santé

## Complémentaires santé actif

Classement	Marque	Score
★★★★★	GMF	8,42
★★★★★	Pacifica (Crédit Agricole)	8,18
★★★★★	Pro BTP	8,06
★★★★★	Assurances du Crédit Mutuel	7,71
★★★★★	Unéo	7,68
★★★★★	AXA	7,62
★★★★★	Allianz	7,61
★★★★★	Via Santé	7,47
★★★★★	Harmonie Mutuelle	7,45
★★★★★	Gan Assurances	7,42

Critère d'évaluation	Marque
Rapport qualité-prix	GMF
Gestion des sinistres	Gan Assurances
Qualité du conseil	GMF
Service client	GMF
Transparence	GMF

## Complémentaires santé retraité

Classement	Marque	Score
★★★★★	Pacifica (Crédit Agricole)	9,09
★★★★★	Assurances du Crédit Mutuel	8,57
★★★★★	Pro BTP	8,56
★★★★★	MACIF	8,39
★★★★★	Via Santé	8,36
★★★★★	Malakoff Médéric	8,23
★★★★★	Unéo	8,19
★★★★★	Mutuelle Intégrance	8,11
★★★★★	MMA	8,02
★★★★★	Harmonie Mutuelle	7,99

Critère d'évaluation	Marque
Rapport qualité-prix	Pacifica (Crédit Agricole)
Gestion des sinistres	MACIF
Qualité du conseil	Pacifica (Crédit Agricole)
Service client	Pacifica (Crédit Agricole)
Transparence	Pacifica (Crédit Agricole)

# Classement par catégorie

Prévoyance (1/3)

## Assurances décès

Classement	Marque	Score
★★★★★	Pacifica (Crédit Agricole)	8,61
★★★★★	CIC Assurance	8,40
★★★★★	MAIF	8,30
★★★★★	Generali	8,27
★★★★	LCL Assurance	8,10
★★★★	Groupama	8,02
★★★★	MACIF	7,93
★★★★	BNP Paribas	7,86
★★★★	AXA	7,86
★★★★	AGPM	7,82

Critère d'évaluation	Marque
Rapport qualité-prix	Pacifica (Crédit Agricole)
Qualité du conseil	Pacifica (Crédit Agricole)
Service client	Pacifica (Crédit Agricole)
Transparence	Pacifica (Crédit Agricole)

## Garantie contre les accidents de la vie

Classement	Marque	Score
★★★★★	MAIF	8,82
★★★★★	Groupama	8,38
★★★★	MAAF	8,16
★★★★	GMF	8,08
★★★★	MMA	8,02
★★★★	MACIF	7,94
★★★★	Matmut	7,92
★★★★	La Banque Postale Assurance	7,87
★★★★	Pacifica (Crédit Agricole)	7,82
★★★★	AXA	7,79

Critère d'évaluation	Marque
Rapport qualité-prix	MAIF
Gestion des sinistres	MMA
Qualité du conseil	Groupama
Service client	MAIF
Transparence	MAIF

# Classement par catégorie

Prévoyance (2/3)

## Protection juridique

Classement	Marque	Score
★★★★★	MAIF	8,34
★★★★	Groupama	8,16
★★★★	MACIF	8,08
★★★★	Aviva	7,97
★★★★	AGPM	7,85
★★★★	MMA	7,78
★★★★	AXA	7,66
★★★★	Banque Populaire	7,14
★★★★	MAAF	7,07
★★★★	GMF	7,01

Critère d'évaluation	Marque
Rapport qualité-prix	MAIF
Gestion des sinistres	AGPM
Qualité du conseil	AGPM
Service client	Groupama
Transparence	MAIF

## Assurances obsèques

Classement	Marque	Score
★★★★★	GMF	8,63
★★★★★	Pacifica (Crédit Agricole)	8,30
★★★★★	MAIF	8,20
★★★★	Assurances du Crédit Mutuel	8,01
★★★★	AG2R La Mondiale	7,84

Critère d'évaluation	Marque
Rapport qualité-prix	GMF
Qualité du conseil	GMF
Service client	Assurances du Crédit Mutuel
Transparence	Assurances du Crédit Mutuel

# Classement par catégorie

Prévoyance (3/3)

## Assurances dépendance

Classement	Marque	Score
★★★★★	Assurances du Crédit Mutuel	8,87
★★★★	Allianz	7,54
★★★★	AXA	7,27

Critère d'évaluation	Marque
Rapport qualité-prix	Assurances du Crédit Mutuel
Gestion des sinistres	Allianz
Qualité du conseil	Assurances du Crédit Mutuel
Service client	Assurances du Crédit Mutuel
Transparence	Assurances du Crédit Mutuel

# Obtenez les résultats complets de l'Étude

Pour aller plus loin



## ANALYSE DÉTAILLÉE



Nous réalisons pour chacune des catégories étudiées une analyse de l'affinité, de la fidélité, de la qualité et de l'image des marques. Les résultats de ces analyses visent à apporter une meilleure compréhension du positionnement des marques.



## VOLONTÉ DE RECOMMANDER (NPS\*)



Le Net Promoter Score\* est un outil de mesure permettant de mesurer la volonté des clients à recommander une marque à un membre de leur famille ou à un ami proche. Le score est mesuré sur une échelle de 0 à 10.



## RÉSULTATS PAR PROFIL



Notre panel consommateur est diversifié et représentatif de la population française. Notre étude offre différentes clés d'analyse (âge, civilité, région) des résultats en fonction des profils sondés.



## FORMAT XLS/PPT



Vous disposerez de l'intégralité de vos résultats et de ceux de vos concurrents au format PPT et XLS afin de réaliser vos propres analyses.

# Vous souhaitez obtenir plus d'informations ?

Votre contact



## EWA GALEK

Directrice commerciale

L'Institut de la Satisfaction Client par Statista GmbH  
30-34, rue du Chemin Vert  
75011 Paris

**TEL** 01 76 36 24 37

**E-MAIL** [egalek@indexconfiance.fr](mailto:egalek@indexconfiance.fr)

[WWW.INDEX-CONFIANCE.FR](http://WWW.INDEX-CONFIANCE.FR)

# MENTIONS LÉGALES

**ISAC by Statista GmbH**  
20, rue Cambon  
75001 Paris  
France

**TEL** 01 76 36 24 37

**E-MAIL** [contact@indexconfiance.fr](mailto:contact@indexconfiance.fr)

**Tribunal chargé de la tenue du registre:** Tribunal d'instance de Cologne

**Numéro de registre:** HRB 87129

**Numéro de TVA:** DE258551386

**Gérants:** Dr. Friedrich Schwandt, Tim Kröger