



LABEL  
**EXCELLENCE**

[www.label-excellence.com](http://www.label-excellence.com)

# MÉTHODOLOGIE D'ÉVALUATION



## Assurance Auto

### AVERTISSEMENTS

*Ce comparatif recense exclusivement des contrats d'assurance Automobile en cours de commercialisation. Il a été réalisé en fonction de la documentation (conditions générales, documentation commerciale, notice d'assistance et devis tarifaires) en notre possession, lors de son édition. Les caractéristiques des contrats d'assurance Automobile présentés ici sont d'ailleurs susceptibles d'avoir évolué depuis la parution.*

*Les divers contrats d'assurance Automobile du marché sont le sujet d'évolutions, d'améliorations et d'innovations constantes. Notre méthode de notation s'appuyant essentiellement sur la comparaison des caractéristiques d'un contrat par rapport à celles de l'ensemble des contrats de son marché à un moment T, les contrats dont les caractéristiques n'ont pas été améliorées d'une année sur l'autre, courent le risque de se voir mécaniquement attribuer des notes inférieures à celles de l'année précédente.*

# MÉTHODOLOGIE D'ÉVALUATION ASSURANCE AUTO

Au sein d'un contrat d'assurance Automobile, plusieurs niveaux de garanties sont accessibles. Nous avons choisi de comparer pour chaque contrat, une formule « tiers simple », une formule « tiers étendu » et une formule « tous risques ». La note obtenue par chaque formule est une moyenne pondérée des notes intermédiaires décrites ci-dessous. La note obtenue par le contrat est le résultat de l'addition des notes des trois formules analysées. Les contrats dont la note globale figure en tête du marché se voient attribuer le Label d'Excellence de notre rédaction.

## DÉFENSE/PROTECTION DU CONDUCTEUR

(≈ 29 % de la note globale pour la formule « tiers simple » et ≈ 5 % pour les formules « tiers étendu » et « tous risques »)

**Formules concernées :** Toutes

### Franchise prêt de volant

En l'absence de franchises spécifiques « prêt de volant » et « prêt de volant si novice », des points sont attribués.

### Défense - Recours

Nous notons les seuils d'intervention amiable et judiciaire ainsi que les plafonds d'intervention.

Les seuils d'intervention sont positionnés sur le marché. Plus ils sont réduits et meilleures sont les notes.

Les plafonds de prise en charge sont analysés via deux simulations : intervention pour un sinistre de 10 000 € sur 1 an et pour deux sinistres de 10 000 € sur 1 an. Nous déterminons les plafonds de prise en charge en défense et en recours pour ces deux sinistres et positionnons les résultats sur le marché. Plus les plafonds sont élevés, plus les notes sont importantes.

La note globale « Défense - Recours » est une moyenne des notes obtenues pour les seuils et les plafonds d'intervention.

### Protection du Conducteur

**Inclusion de la garantie :** si la protection du conducteur est proposée en inclusion, des points sont attribués.

**Étendue de la garantie :** si plusieurs options sont accessibles, nous déterminons les plafonds d'indemnisation les plus élevés accessibles pour le décès et l'invalidité et également le seuil d'AIPP le plus bas. Ces plafonds maximaux et seuils minimaux sont ensuite positionnés sur le marché. Plus les plafonds sont élevés, plus les notes sont importantes. À l'inverse, plus le seuil d'AIPP est réduit, meilleure est la note.

Nous déterminons également si l'assistance d'une Tierce personne est prise en charge. Dans l'affirmative, nous attribuons également des points.

La note étendue de la garantie est une moyenne pondérée des notes « Plafond en cas de décès », « Seuil d'AIPP », « Plafond d'AIPP » et « Assistance d'une Tierce personne ».

**Limitations de garantie :** des points sont attribués si l'indemnisation n'est pas limitée en cas de conduite d'un enfant mineur, de conduite sans ceinture de sécurité et enfin en cas de conduite sous l'emprise d'alcool, de stupéfiants ou de drogue.

La note globale « Protection du conducteur » est une moyenne pondérée des notes « Inclusion de la garantie », « Étendue de la garantie » et « Limitation de garantie ».

La note globale « Défense/Protection du conducteur » est une moyenne pondérée des notes « Franchise prêt de volant », « Défense Recours » et « Protection du conducteur ».

## DOMMAGES AU VÉHICULE

(≈ 15 % de la note globale pour les formules « tiers étendu » et « tous risques »)

**Formules concernées :** Tiers étendu et Tous risques

Nous considérons les garanties couvertes uniquement lorsque les documents en notre possession en font mention spécifiquement.

### Bris de glace

**Franchises :** nous déterminons si des franchises en cas de remplacement et en cas de réparation sont imposées. En l'absence, des points sont attribués.

**Étendue de la couverture :**

Des points sont attribués si les éléments suivants sont couverts :

- Pare-brise
- Glaces latérales
- Glaces arrière
- Miroirs rétroviseurs extérieurs
- Bloc optique avant (feux avant)
- Clignotants avant en dehors du bloc optique
- Bloc optique arrière (feux arrière)
- Clignotants arrière en dehors du bloc optique
- Toit ouvrant
- Pavillons en verre

La note globale « Bris de glace » est une moyenne pondérée des notes « Franchises » et « Étendue de la garantie ».

### Vol

**Étendue de la couverture :**

Des points sont attribués si les éléments suivants sont couverts :

- Vol avec violence physique
- Vol avec menace de violence
- Vol suite à perte/vol des clés
- Vol par abus de confiance (prêt des clés en vue de la vente)
- Vol suite à transaction avec faux chèques de banque ou volés (escroquerie)
- Vol si clés dans le véhicule
- Vol isolé des roues

La note globale « Dommages aux véhicules » est une moyenne pondérée des notes « Bris de glace » et « Vol ».

## LES GARANTIES DE CONFORT

(≈ 6,5 % de la note globale pour les formules « tiers simple » et « tiers étendu », et ≈ 9,5 % pour la formule « tous risques »)

**Formules concernées :** Toutes

Outre la couverture des principaux risques (bris, vol, incendie, tempête), des garanties annexes dites de confort peuvent être proposées par la formule choisie. Notre attention s'est portée sur les six garanties décrites ci-dessous.

## Éléments transportés dans le véhicule

**Accessoires Hors-série** : si les accessoires hors-série sont couverts en inclusion des points sont attribués. Nous déterminons ensuite le plafond maximum de couverture accessible sur la formule (en inclusion ou en option) et positionnons le résultat sur le marché. Plus le plafond est élevé, meilleure est la note. La note globale « Accessoires Hors-série » est une moyenne pondérée des notes « Inclusion » et « Plafond ».

**Contenu Privé** : si le contenu privé est couvert en inclusion des points sont attribués. Nous déterminons ensuite le plafond maximum de couverture accessible sur la formule (en inclusion ou en option) et positionnons le résultat sur le marché. Plus le plafond est élevé, meilleure est la note. La note globale « Contenu Privé » est une moyenne pondérée des notes « Inclusion » et « Plafond ».

**Éléments couverts** : nous analysons les éléments couverts au titre des « Accessoires Hors-série » ou au titre du « Contenu Privé ».

Des points sont attribués pour chaque élément couvert :

- Système de protection du véhicule
- Éléments d'embellissement du véhicule (tuning)
- Autoradio nomade
- Système GPS nomade
- Effets personnels
- Bagages
- Animaux domestiques

La note globale « Éléments transportés dans le véhicule » est une moyenne pondérée des notes « Accessoires Hors-série », « Contenu privé » et « Éléments couverts ».

## Le véhicule de remplacement

**Inclusion de la prestation** : si le véhicule de remplacement est couvert en inclusion, des points sont attribués.

**Étendue de la prestation** : nous déterminons les durées de prises en charge maximales accessibles sur la formule (en inclusion ou en option) en cas de panne, d'accident et de vol et positionnons les résultats sur le marché. Plus les durées de prises en charge sont longues, meilleures sont les notes.

Nous analysons également la catégorie du véhicule de remplacement proposée (la plus haute en option ou en inclusion) et attribuons des notes en fonction de la catégorie. Plus la catégorie du véhicule est importante, meilleure est la note.

La note globale « Étendue de la prestation » est une moyenne pondérée des notes associées aux durées maximales en cas de panne, en cas d'accident, en cas de vol et de la note « Catégorie du véhicule de remplacement ».

La note globale « Véhicule de remplacement » est une moyenne pondérée des notes « Inclusion de la prestation » et « Étendue de la prestation ».

## La garantie mécanique

**Accessibilité** : des points sont attribués lorsque la garantie est proposée. De plus, les points sont majorés si la garantie est incluse dans la formule.

**Périmètre de couverture** : si la garantie prend en charge les pièces et la main d'œuvre, le maximum de points est attribué. Moins de points sont attribués si seule la main d'œuvre est prise en charge. Enfin, un minimum de points est attribué si seules les pièces sont prises en charge. À noter que nous considérons pour cette note, le niveau maximum de couverture accessible (inclusion ou option).

### Éléments couverts :

Des points sont attribués pour chacun des éléments couverts. Est considéré, le niveau maximum de couverture accessible (inclusion ou option) :

- Boite de vitesse
- Pont
- Climatiseur
- Embrayage
- Système de freinage

La note globale « Garantie mécanique » est une moyenne pondérée des notes « Accessibilité », « Périmètre de couverture » et « Éléments couverts ».

## La protection juridique

**Accessibilité** : des points sont attribués lorsque la garantie est proposée. De plus, les points sont majorés si la garantie est incluse dans la formule.

**Litiges couverts** : des points sont attribués pour chaque litige couvert. À noter qu'une fois encore nous considérons le niveau maximum accessible sur la formule.

### Les litiges analysés :

- Litiges liés à l'achat du véhicule
- Litiges liés à la vente du véhicule
- Litiges liés au contrôle technique du véhicule
- Litiges avec le garagiste suite à des réparations sur le véhicule

La note globale « Protection juridique » est une moyenne pondérée des notes « Accessibilité » et « Litiges couverts ».

## INDEMNISATION

(≈ 30 % de la note globale pour les formules « tiers étendu » et « tous risques »)

### Indemnisation en inclusion

Formules concernées : Tiers étendu et Tous risques  
Afin de comparer au mieux le niveau d'indemnisation, nous déterminons 4 profils d'assurés et simulons un sinistre total sur chaque véhicule après 1 an, 2 ans, 3 ans et 8 ans.

### Les profils utilisés sont les suivants :

- **Profil 1** : Jeune homme 25 ans, permis avec conduite accompagnée, 12 000 km parcourus par an – CRM 0.85 – stationnement sur voie publique; Véhicule de plus de 2 ans RENAULT – TWINGO III – 1,0 SCE 70 LIFE/16 Janvier 2015/Berline 5 portes Puissance administrative : 4 cv/Essence.
- **Profil 2** (présenté dans les fiches) : Femme célibataire de 35 ans, cadre du secteur privé assuré depuis 10 ans sans sinistre, 7 000 km parcourus par an (trajet privé/travail) – CRM 0.64 – stationnement en parking clos. Véhicule : RENAULT – CLIO IV – IV 1,5 DCI 90 ZEN/16 Janvier 2015/Berline 5 portes/Puissance administrative : 4 CV/Gasoil.
- **Profil 3** (présenté dans les fiches) : Homme marié de 42 ans, cadre du secteur privé, 15 000 km parcourus par an – CRM 0.50 (depuis 5 ans) – stationnement en parking clos. Véhicule : PEUGEOT – 308 II – 1,6 BLUE HDI 120 ACTIVE – 16 janvier 2019/ Berline 5 portes/ Puissance administrative : 5 CV/ Gasoil.
- **Profil 4** : Homme retraité fonctionnaire de 65 ans, 9 000 km parcourus par an – CRM 0.50 (depuis 10 ans) – stationnement en parking clos. Véhicule : PEUGEOT – 3008 II – 1,5 BLUE HDI 130 ACTIVE – 16 janvier 2017/4x4/Puissance administrative : 6 CV/Gasoil.

Pour chaque profil de simulation, nous déterminons le montant de l'indemnisation en fonction de la valeur d'achat du véhicule et de la base d'indemnisation proposée par l'acteur après 1 an, après 2 ans, après 3 ans et après 8 ans (valeur à neuf, valeur argus, valeur à dire d'expert, valeur majorée ou valeur minimale d'indemnisation).

### Nous partons du postulat suivant :

Si le contrat s'appuie sur une valeur à dire d'expert, la dépréciation en fonction de l'âge du véhicule est la suivante :

- **Après 1 an** : - 20 % par rapport à la valeur d'achat
- **Après 2 ans** : - 35 % par rapport à la valeur d'achat
- **Après 3 ans** : - 40 % par rapport à la valeur d'achat
- **Après 8 ans** : - 80 % par rapport à la valeur d'achat

Si le contrat s'appuie sur une valeur argus, la dépréciation en fonction de l'âge du véhicule est la suivante :

- **Après 1 an** : - 30 % par rapport à la valeur d'achat
- **Après 2 ans** : - 45 % par rapport à la valeur d'achat
- **Après 3 ans** : - 50 % par rapport à la valeur d'achat
- **Après 8 ans** : - 90 % par rapport à la valeur d'achat

Pour chaque profil de simulation, l'indemnisation proposée pour 1 an est positionnée sur le marché en fonction du niveau de la formule (Tiers étendu ou Tous risques). Plus l'indemnisation est élevée, plus la note est élevée. La même opération est reproduite après 2 ans, après 3 ans et après 8 ans. La note finale d'un profil est une moyenne des 4 notes citées ci-dessus.

La note globale « Indemnisation en inclusion » est une moyenne des notes obtenues sur chaque profil.

## Indemnisation en option

### Formules concernées : Tiers étendu et Tous risques

Nous effectuons les mêmes simulations pour un sinistre après 2 ans, après 3 ans et après 8 ans et appliquons exactement la même méthodologie que pour la note « Indemnisation en inclusion ». Pour déterminer l'indemnisation, nous partons du postulat que notre assuré souscrit à la meilleure option d'indemnisation si plusieurs niveaux sont proposés.

La note globale « Indemnisation » est une moyenne pondérée des notes « Indemnisation en inclusion » et « Indemnisation en option ».

## POSITIONNEMENT TARIFAIRE

(≈ 38 % de la note globale pour les formules « tiers simple » et ≈ 20 % pour les formules « tier étendu » et « tous risques »)

### Formules concernées : Toutes

#### Formule Tiers simple

Les dommages n'étant pas couverts sur les formules Tiers simple, nous calculons pour chaque profil l'impact de frais annuels pour l'assuré (cotisation + coût par quittance + frais de dossier). Pour chaque profil, le résultat obtenu est positionné sur le marché. Plus la cotisation est minime, plus la note est élevée.

La note globale « Positionnement tarifaire » est une moyenne des notes profils.

#### Formule Tiers étendu et Tous risques

Il s'agit de déterminer le rapport qualité – prix formule par formule pour ensuite déterminer le rapport qualité – prix du contrat. Pour ce faire, nous reprenons les profils de simulation utilisés pour l'indemnisation et comparons l'indemnisation obtenue par l'assuré en inclusion après 1 an, 2 ans, 3 ans et 8 ans (moins les éventuelles franchises à charge) à la somme déboursée par l'assuré (cotisation annuelle + coût par quittance et éventuellement frais de dossier) :

*Formule de calcul = Indemnisation – Somme déboursée*

Sur chaque profil et pour chaque durée (1, 2, 3 et 8 ans), nous positionnons le différentiel obtenu (positif ou négatif) sur le marché par rapport aux concurrents. Plus la différence entre l'indemnisation et le prix payé est importante et positive, plus la note est élevée. Pour chaque profil nous obtenons 4 notes que nous additionnons ensuite et divisons par 4 pour obtenir une note profil.

La note globale « Positionnement tarifaire » est une moyenne des notes profils. En l'absence de simulations tarifaires disponibles pour le(s) profil(s) simulé(s), nous lui attribuons la note la plus basse de notre banc d'essai.

## ASSISTANCE

(= 26 % de la note globale pour la formule « tiers simple » et ≈ 13 % pour les formules « tiers étendu » et « tous risques »)

### Formules concernées : Toutes

Pour établir la qualité de l'assistance, nous étudions à la fois les franchises kilométriques et les prestations proposées.

## Franchises kilométriques

**Franchise kilométrique en cas de panne** : nous positionnons la franchise kilométrique imposée par défaut en cas de panne sur le marché. Plus la franchise est réduite, plus la note est élevée. Si la franchise zéro kilomètre en cas de panne est proposée en option, des points sont également accordés.

**Franchise kilométrique en cas d'accident, vol ou incendie** : nous positionnons la franchise kilométrique imposée par défaut en cas d'accident, vol ou incendie sur le marché. Plus la franchise est réduite, plus la note est élevée.

**Franchise kilométrique pour l'assistance aux personnes** : nous positionnons la franchise kilométrique imposée par défaut sur le marché. Plus la franchise est réduite, plus la note est élevée.

La note « Franchises kilométriques » est une moyenne pondérée des notes « Franchise en cas de panne », « Franchise en cas d'accident, vol ou incendie » et « Franchise pour l'assistance aux personnes ».

## Prestations proposées

Pour chaque prestation proposée, des points sont attribués. Nous analysons les prestations suivantes :

### Assistance aux personnes

- Assistance médicale
- Assistance psychologique
- Rapatriement du blessé
- Retour des accompagnants
- Envoi d'un proche
- Accompagnement des enfants
- Prolongation de séjour
- Chauffeur de remplacement
- Transmission de messages
- Envoi de médicaments
- Remboursement des frais médicaux
- Avance des frais d'hospitalisation
- Avance suite perte/vol des moyens de paiement ou des papiers
- Avance sur caution pénale

### Assistance en cas de décès

- Rapatriement du corps
- Frais de cercueil
- Aide aux formalités décès
- Accompagnement des enfants
- Retour des accompagnants
- Retour anticipé suite au décès ou à l'hospitalisation d'un membre de la famille

### Assistance aux véhicules

- Dépannage – Remorquage
- Récupération du véhicule
- Frais de gardiennage
- Envoi de pièces détachées
- Poursuite du voyage
- Frais d'hébergement
- Retour au domicile
- Frais d'abandon du véhicule

### Autres services

- Assistance en cas d'erreur de carburant
- Assistance en cas de crevaison
- Assistance si clefs laissées dans le véhicule
- Assistance si clefs perdues ou volées

La note globale « Assistance » est une moyenne pondérée des notes « Franchises kilométriques », « Assistance aux personnes », « Assistance en cas de décès », « Assistance au véhicule » et « Autres services ».

## Note globale de la formule

Les notes globales « Formules » sont déterminées comme suit :

### Coefficient des notes intermédiaires selon la formule

	TIERS SIMPLE	TIERS ÉTENDU	TOUS RISQUES
DÉFENSE/PROTECTION DU CONDUCTEUR	4,5	4,5	4,5
DOMMAGES AUX VÉHICULE	-	4,5	4,5
GARANTIES DE CONFORT	1	2	3
INDEMNISATION	-	9	9
TARIFS	6	6	6
ASSISTANCE	4	4	4

La note finale du contrat est le résultat de l'addition des notes « Formules » divisées par trois avec un coefficient de 1 pour la formule Tiers simple, de 1,5 pour la formule Tiers étendu et de 2 pour la formule Tous risques.