

8

# PARCOURS ANALYSÉS DE DEVIS-SOUSCRIPTION

Auto · MRH · Santé · Épargne  
Assurance Emprunteur



Allianz 



Groupama



# Etude Parcours Devis Souscription

Périmètre de l'étude : Auto / Habitation / Santé / Assurance Vie / Assurance Emprunteur

Les acteurs benchmarkés



AGIR CHAQUE  
JOUR DANS VOTRE  
INTÉRÊT



matmut

BANQUE  
POPULAIRE



ET CELUI  
DE LA SOCIÉTÉ



SOCIÉTÉ  
GÉNÉRALE



SwissLife



abeille  
ASSURANCES

SURAVENIR



AG2R LA MONDIALE



ASSURÉMENT HUMAIN



Groupama



HSBC



Eficiens a mené cette **étude qualitative** entre août et novembre 2022.

Le choix des marques étudiées s'est porté sur **les 20 premières marques assureurs et banques assureurs** selon le classement de l'**Argus de l'Assurance 2021** sur les produits **Auto, MRHabitation, Santé, Assurance Emprunteur et Assurance Vie**.

Lorsqu'il s'est agi de Groupes d'assurances, une ou plusieurs marques à l'intérieur du groupe ont été considérées (par exemple pour Covéa, BPCE, Société Générale).

Au total, ce sont 21 marques qui ont fait l'objet d'étude :

- 15 assureurs
- 6 banque assureurs

Un total de **48 devis et 19 souscriptions** (avant paiement) a été réalisé.

Un profil fictif de **persona** a été créé pour l'occasion, modifié dans certains cas pour pouvoir continuer le parcours (statut / profession notamment). Une messagerie email dédiée et un numéro de portable ont été mis à disposition.

Un véhicule réel a été utilisé pour l'étude Auto.

La **priorité** a été accordée aux vues **Desktop** même si le parcours a été en partie réalisé sur **smartphone** également pour **valider la note du responsive**.

La **notation** des meilleurs parcours a été consolidée et validée par plusieurs experts de l'agence. Elle est expliqué en page 5 de ce document.

# Executive summary 1/2

**Cette étude met en lumière le chemin qui reste à parcourir par les grands assureurs français pour arriver à une expérience prospect sans coutures.**

Même si certains parcours sont plutôt bien réussis, on est rarement dans la **connivence** (le conversationnel est encore peu utilisé), la **rapidité** (seul Boursorama propose un résultat en une page), l'efficacité.

A l'aune de cet exercice, on ne se demande plus pourquoi **les néo-assureurs connaissent un tel succès.**

En effet, faites l'expérience - comme nous - de réaliser un devis/souscription chez les acteurs traditionnels et vous comprendrez.

**Sur 21 marques** figurant dans les top 20 assureurs des catégories IARD et assurance de la personne, **seules 8 tirent** réellement **leur épingle du jeu** avec une expérience utilisateur à la hauteur.

Alors **peur** de dévoiler ses tarifs, de saper le travail du **réseau**, ou simplement trop **lent** à la mise en place de parcours simples et efficaces ?

Nous fournissons toujours la quasi-intégralité de nos **données personnelles** pour une simulation non personnalisée...

Depuis notre analyse du parcours Lemonade il y a un peu moins de 2 ans, il semblerait que l'écart n'ait pas été réellement comblé.

Au global, voici le résultat pour chaque produit :

> En **Auto**, **2/3 des assureurs** (14/21) proposent un parcours devis.

9/21 proposent la souscription en ligne dont 4 banques assureurs qui la réservent néanmoins à leurs clients.

C'est le parcours le plus riche même si le déroulé est très peu original de marque à marque, passant souvent d'une simulation puis un devis « personnalisé » à la souscription.

> **Santé** : 13/21 ont un parcours devis.

9/21 proposent la souscription en ligne dont 1 banque assureur qui réserve cela à ses clients.

> **MRH** : 14/21 offrent un parcours devis.

8/21 proposent la souscription en ligne dont 2 banques assureurs qui réservent cela à leurs clients.

# Executive summary 2/2

> Pour ce qui est de l'**assurance emprunteur**, l'expérience est encore très partiellement digitale.

6/21 marques proposent un devis.

Pour les banques, ce n'est pas un produit à par entière car sans doute non dissocié et traité avec l'emprunt.

> L'**assurance vie** n'est pas un sujet géré en ligne.

Au mieux, un simulateur d'épargne est à disposition (2/21).

Suite aux devis, nous avons reçu :

- 35 appels
- 9 messages vocaux dont 4 réels et 5 automatiques
- 2 SMS
- 55 emails

Il est donc à noter que l'**email** reste un levier fort de communication même s'il est visiblement toujours considéré « **de gestion** » par les assureurs qui manquent à beaucoup de leurs devoirs :

> donner un vrai nom à l'expéditeur (pas un noreply ou un webmaster) pour donner **confiance**

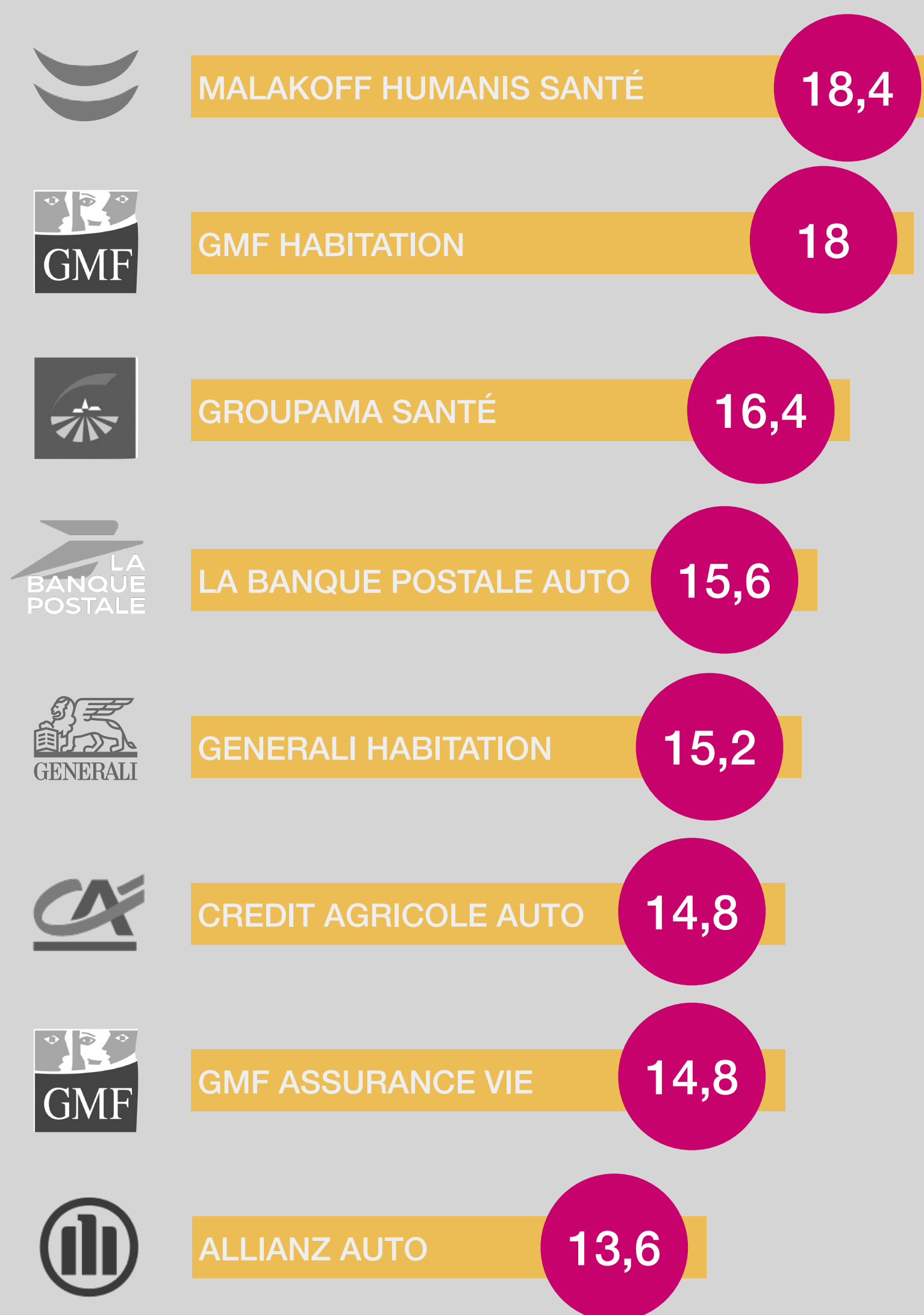
> proposer une **incentive** parlante pour favoriser la transformation et ne pas pousser le réseau à tout prix (« bonne nouvelle, un agent va vous rappeler »)

A noter également que 3 assureurs nous ont contraint à la **création d'un compte dans un espace client** (alors que nous ne sommes pas encore client). Cette démarche est plutôt lourde et engageante alors qu'on ne souhaite qu'initier une relation, trouver un prix, comparer des offres.

Au final, c'est **Malakoff Humanis** qui gagne la **première place de notre classement** avec son parcours santé. L'expérience est facile et valorise le tout en ligne. De plus, le travail commercial de suivi téléphonique est également impressionnant.

La **deuxième place** est attribuée à **GMF** qui montre ses forces digitales sur l'ensemble de ses produits, notamment l'habitation et l'auto. Tout en faisant montre d'une réelle sobriété de design, elle reprend les codes conversationnels à la mode avec simplicité pour une expérience engageante et claire. Malheureusement, la complétion du parcours en ligne semble souvent compromise par l'intervention prioritaire du plateau ou du réseau.

# Le Top 8 des parcours devis/souscription en ligne



La notation est le résultat d'une évaluation de 5 critères sur une échelle de 1 à 5, 1 étant la note la plus faible, 5, la plus élevée.

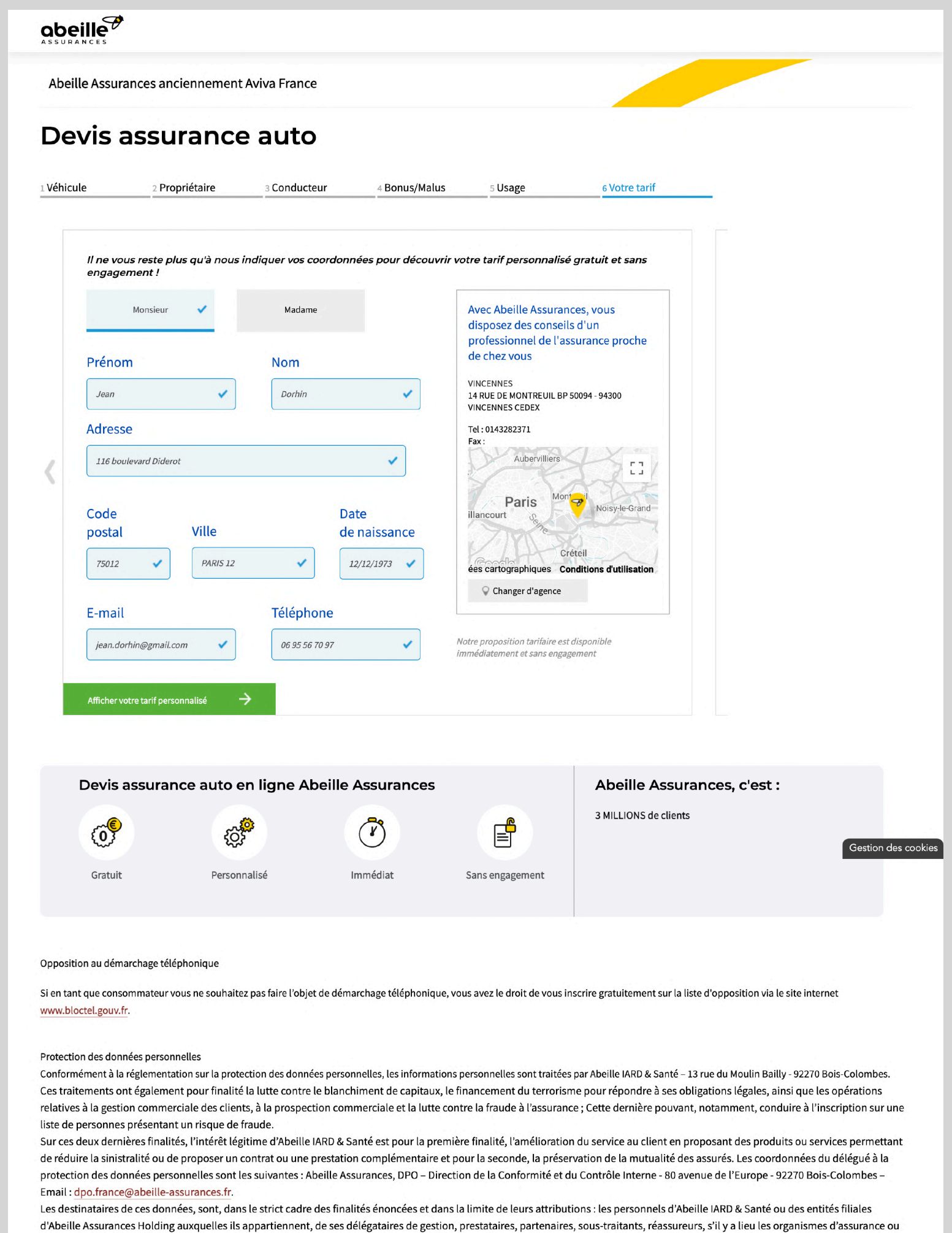
Voici la liste des critères :

- qualité du design / DA
- ergonomie générale
- qualité du rédactionnel
- prise en compte du responsive
- compacité du parcours

## Top

### Abeille Assurances

Pour des marques moins connues ou quand on est réellement prospect, la carte avant le résultat du devis peut rassurer ou donner l'idée d'aller chercher plus de renseignements en direct si on le souhaite.



**Devis assurance auto**

1 Véhicule 2 Propriétaire 3 Conducteur 4 Bonus/Malus 5 Usage 6 **Votre tarif**

*Il ne vous reste plus qu'à nous indiquer vos coordonnées pour découvrir votre tarif personnalisé gratuit et sans engagement !*

Monsieur  Madame

Prénom: Jean  Nom: Dorhin

Adresse: 116 boulevard Diderot

Code postal: 75012  Ville: PARIS 12  Date de naissance: 12/12/1973

E-mail: jean.dorhin@gmail.com  Téléphone: 06 95 56 70 97

**Avec Abeille Assurances, vous disposez des conseils d'un professionnel de l'assurance proche de chez vous**

VINCENNES  
14 RUE DE MONTREUIL BP 50094 - 94300  
VINCENNES CEDEX  
Tel : 0143282371  
Fax :

Notre proposition tarifaire est disponible immédiatement et sans engagement

**Devis assurance auto en ligne Abeille Assurances**

Gratuit Personnalisé Immédiat Sans engagement

**Abeille Assurances, c'est :**  
3 MILLIONS de clients

Opposition au démarchage téléphonique

Si en tant que consommateur vous ne souhaitez pas faire l'objet de démarchage téléphonique, vous avez le droit de vous inscrire gratuitement sur la liste d'opposition via le site internet [www.biocetel.gouv.fr](http://www.biocetel.gouv.fr).

Protection des données personnelles

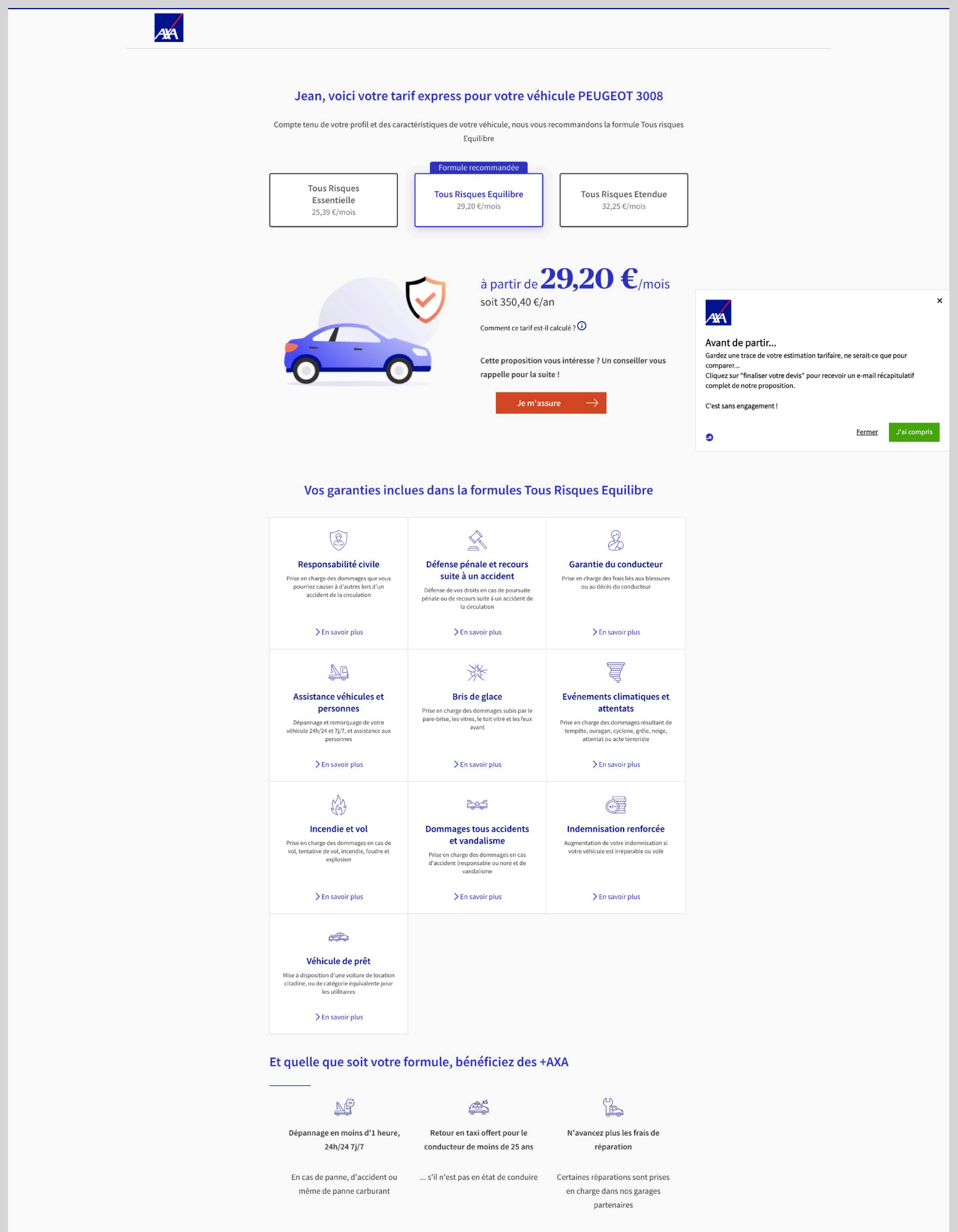
Conformément à la réglementation sur la protection des données personnelles, les informations personnelles sont traitées par Abeille IARD & Santé - 13 rue du Moulin Bailly - 92270 Bois-Colombes. Ces traitements ont également pour finalité la lutte contre le blanchiment de capitaux, le financement du terrorisme pour répondre à ses obligations légales, ainsi que les opérations relatives à la gestion commerciale des clients, à la prospection commerciale et la lutte contre la fraude à l'assurance ; Cette dernière pouvant, notamment, conduire à l'inscription sur une liste de personnes présentant un risque de fraude.

Sur ces deux dernières finalités, l'intérêt légitime d'Abeille IARD & Santé est pour la première finalité, l'amélioration du service au client en proposant des produits ou services permettant de réduire la sinistralité ou de proposer un contrat ou une prestation complémentaire et pour la seconde, la préservation de la mutualité des assurés. Les coordonnées du délégué à la protection des données personnelles sont les suivantes : Abeille Assurances, DPO - Direction de la Conformité et du Contrôle Interne - 80 avenue de l'Europe - 92270 Bois-Colombes - Email : [dpo.france@abeille-assurances.fr](mailto:dpo.france@abeille-assurances.fr).

Les destinataires de ces données, sont, dans le strict cadre des finalités énoncées et dans la limite de leurs attributions : les personnels d'Abeille IARD & Santé ou des entités filiales d'Abeille Assurances Holding auxquelles ils appartiennent, de ses délégataires de gestion, prestataires, partenaires, sous-traitants, réassureurs, s'il y a lieu les organismes d'assurance ou

### AXA Auto

Un affichage de garanties très clair.



**Jean, voici votre tarif express pour votre véhicule PEUGEOT 3008**

Compte tenu de votre profil et des caractéristiques de votre véhicule, nous vous recommandons la formule Tous Risques Equilibre

Tous Risques Essentielle 25,39 €/mois

**Formule recommandée**  
Tous Risques Equilibre 29,20 €/mois

Tous Risques Eteendue 32,25 €/mois

à partir de **29,20 €**/mois  
soit 350,40 €/an

Comment ce tarif est-il calculé ?

Cette proposition vous intéresse ? Un conseiller vous rappelle pour la suite !

**Vos garanties incluses dans la formule Tous Risques Equilibre**

<b>Responsabilité civile</b> Prise en charge des dommages que vous pouvez causer à d'autres lors d'un accident de la circulation	<b>Défense pénale et recours suite à un accident</b> Défense de vos droits en cas de poursuite pénale ou de recours suite à un accident de la circulation	<b>Garantie du conducteur</b> Prise en charge des frais liés aux blessures ou au décès du conducteur
<b>Assistance véhicules et personnes</b> Dépannage et remorquage de votre véhicule 24h/24 et 7j/7, et assistance aux personnes	<b>Bris de glace</b> Prise en charge des dommages subis par le pare-brise, les vitres, le toit vitré et les feux avant	<b>Evénements climatiques et attentats</b> Prise en charge des dommages résultant de tempêtes, ouragans, cyclones, grêle, neige, attentats ou actes terroristes
<b>Incendie et vol</b> Prise en charge des dommages en cas de vol, tentative de vol, incendie, foudre et explosion	<b>Dommages tous accidents et vandalisme</b> Prise en charge des dommages en cas d'accident (responsable ou non) et de vandalisme	<b>Indemnisation renforcée</b> Augmentation de votre indemnisation si votre véhicule est réparable ou volé
<b>Véhicule de prêt</b> Mise à disposition d'une voiture de location (citadine, ou de catégorie équivalente) pour les utilisateurs		

**Et quelle que soit votre formule, bénéficiez des +AXA**

- Dépannage en moins de 1 heure, 24h/24 7j/7  
En cas de panne, d'accident ou même de panne carburant
- Retour en taxi offert pour le conducteur de moins de 25 ans  
... s'il n'est pas en état de conduire
- N'advancez plus les frais de réparation  
Certaines réparations sont prises en charge dans nos garages partenaires

## Top 😊

### Crédit Agricole prêt immo

La colonne verte est vraiment utile lors de ce parcours alors qu'on déplore le rôle de placeholder / rappel réseau dans les parcours habitation et auto. Ici, c'est une information par écran, utile qui plus est.

### Generali Emprunteur

A défaut de simulateur ou de devis, les exemples choisis sont plutôt parlants et bien présentés.



# Top

## Boursorama Auto

Un devis immédiat suite au remplissage du formulaire sur la même page assurances

**Simulez votre Assurance Auto**

Pour savoir si l'offre Carapass est faite pour vous, réalisez une simulation en quelques clics en saisissant le numéro d'immatriculation ou en renseignant les critères de votre véhicule.

**Simulez votre Assurance Auto**

Plaque d'immatriculation  Critères du véhicule

Code postal: 75012 Ville: PARIS Date de naissance: 12/12/1973

Plaque d'immatriculation: EW98IVQ Version du véhicule: 1.5 BLUE HDI 130 ALLURE - VEHICULE TG Date d'obtention du permis: 01/05/1992

Catégorie socioprofessionnelle: Cadres et prof. intellectuelles du secteur j Bonus: 0.5 (0.5 soit 50% de bonus) Durée de détention du bonus: 3 ans et plus

**Calculer**

Les informations recueillies par Boursorama en sa qualité d'intermédiaire en assurance sont transmises à SOGESSUR en tant qu'assureur pour obtenir une simulation de tarif.  
Vos données ne sont pas conservées. Cette simulation est purement indicative et ne représente pas un engagement contractuel de la part de Boursorama et de l'assureur.

	Offre Tiers	Complément Tous Risques
Forfait annuel	361,08 € Soit 32,83 € prélevés sur 11 mois	973,42 € Soit 87,96 € prélevés sur 11 mois
Tarif au km	0,0273 € par km	0,0772 € par km

**Ouvrez votre compte bancaire**

## Swisslife Santé

Un tableau de garantie exprimé en € ou avec des exemples et % de garanties

Réaliser votre devis en ligne

SwissLife Santé Particuliers - H8D8O4M8P2  
Cotisation mensuelle : 114,96 €

Afin de vous éclairer pour faire votre choix d'assurance complémentaire santé en toute connaissance de cause SwissLife vous permet d'afficher à votre convenance :  
- soit le tableau des garanties, exprimés en % de remboursement de votre régime obligatoire  
- soit des exemples de remboursements, exprimés en euros de votre reste à charge, après remboursement de la SS et de Swiss Life

Vous pouvez afficher l'un ou l'autre en cliquant sur les boutons « Exemples de remboursements » ou « Tableau de garanties complet ».

Exemples de remboursements  Tableau de garanties complet

» Hospitalisation  
Cliquez ici pour voir le détail des garanties

	Niveau 1	Niveau 2	Niveau 3	Niveau 4	Niveau 5	Niveau 6	Niveau 7	Niveau 8	Niveau 9
Honoraires dans le cadre de l'OPTAM (1)	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Chirurgie - Obstétrique	100%	100%	125%	150%	175%	200%	250%	300%	400% (5)
Anesthésie	100%	100%	125%	150%	175%	200%	250%	300%	400% (5)
Chirurgie - Obstétrique	100%	100%	105%	130%	155%	180%	200%	200%	200% (5)
Anesthésie	100%	100%	105%	130%	155%	180%	200%	200%	200% (5)
- Chambre particulière - durée illimitée (1) - forfait par jour et par assuré	-	40€	45€	50€	55€	65€	80€	100€	135€ (5)

» Dentaire  
Cliquez ici pour voir le détail des garanties

	Niveau 1	Niveau 2	Niveau 3	Niveau 4	Niveau 5	Niveau 6	Niveau 7	Niveau 8	Niveau 9
Soins et prothèses 100% Santé	-	-	-	-	-	-	-	-	-
- Actes prothétiques entrant dans le cadre du panier de soins 100% Santé* sans reste à charge pour l'assuré	Rbt intégral	Rbt intégral	Rbt intégral	Rbt intégral	Rbt intégral	Rbt intégral	Rbt intégral	Rbt intégral	Rbt intégral

» Optique  
Cliquez ici pour voir le détail des garanties

	Niveau 1	Niveau 2	Niveau 3	Niveau 4	Niveau 5	Niveau 6	Niveau 7	Niveau 8	Niveau 9
Équipements 100% Santé* - Aménagement 1 moisure et	-	-	-	-	-	-	-	-	-

Réaliser votre devis en ligne

SwissLife Santé Particuliers - H8D8O4M8P2  
Cotisation mensuelle : 114,96 €

Afin de vous éclairer pour faire votre choix d'assurance complémentaire santé en toute connaissance de cause SwissLife vous permet d'afficher à votre convenance :  
- soit le tableau des garanties, exprimés en % de remboursement de votre régime obligatoire  
- soit des exemples de remboursements, exprimés en euros de votre reste à charge, après remboursement de la SS et de Swiss Life

Vous pouvez afficher l'un ou l'autre en cliquant sur les boutons « Exemples de remboursements » ou « Tableau de garanties complet ».

Exemples de remboursements  Tableau de garanties complet

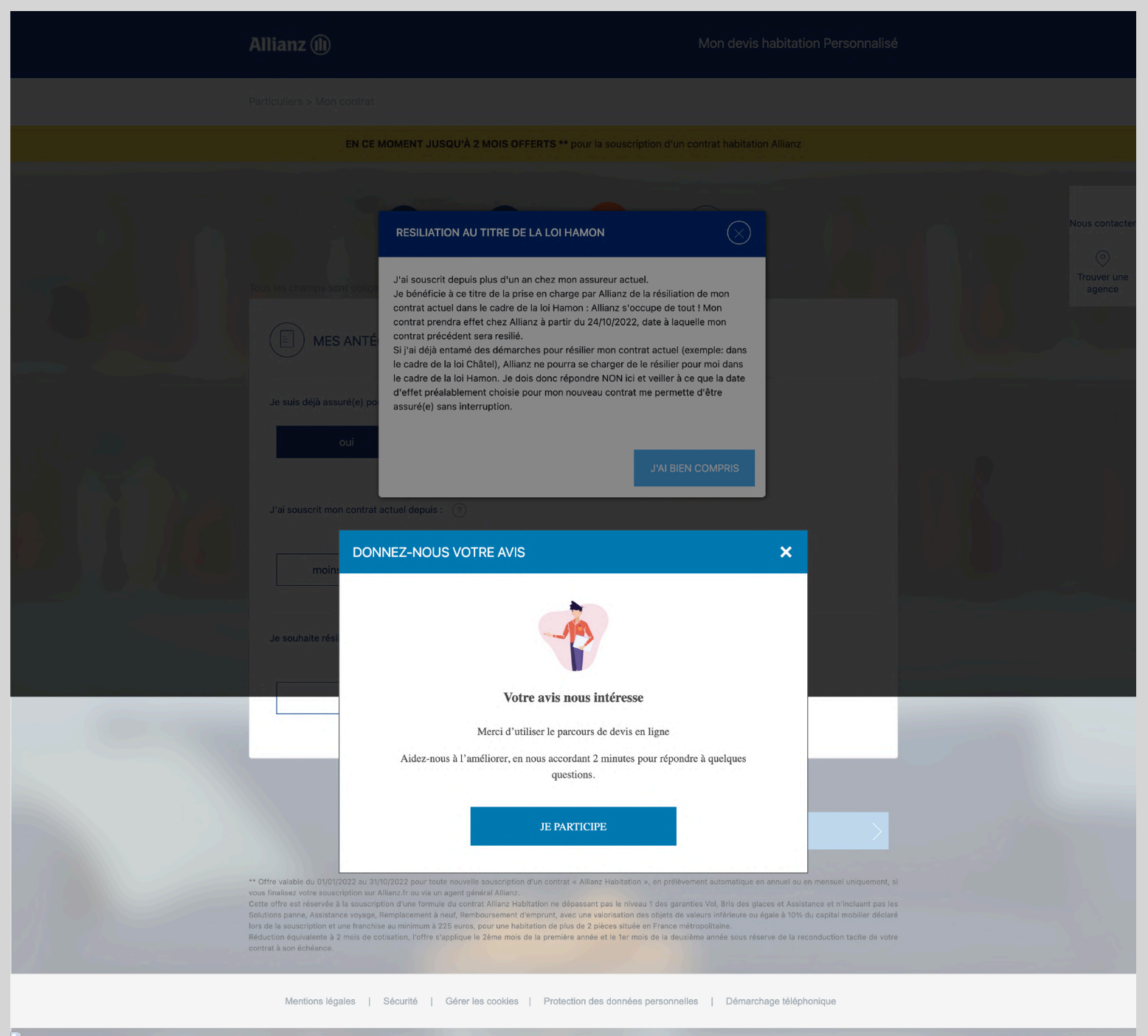
Hospitalisation

	Reste à charge en niveau 1	Reste à charge en niveau 2	Reste à charge en niveau 3	Reste à charge en niveau 4	Reste à charge en niveau 5	Reste à charge en niveau 6	Reste à charge en niveau 7	Reste à charge en niveau 8	Reste à charge en niveau 9
Honoraires du chirurgien avec dépassement d'honoraires maîtrisés (adhésion à un OPTAM, l'OPTAM ou l'OPTAM-CD) en clinique pour une opération chirurgicale de la cataracte. Dépense : 355 € (prix moyen national) BRSS : 271,70 € Remboursement Sécurité Sociale : 247,70 €	84 €	84 €	16 €	0 €	0 €	0 €	0 €	0 €	0 €
Honoraires du chirurgien avec dépassement d'honoraires libres (adhésion à un OPTAM, l'OPTAM ou l'OPTAM-CD) en clinique pour une appendicectomie, par colioscopie ou par laparoscopie avec préparation par colioscopie. Dépense : 250 € (prix moyen national) BRSS : 182,88 € Remboursement Sécurité Sociale : 150,31 €	63 €	63 €	16 €	0 €	0 €	0 €	0 €	0 €	0 €
Honoraires du chirurgien avec dépassement d'honoraires libres (non adhésion à un OPTAM, l'OPTAM ou l'OPTAM-CD) en clinique pour une opération chirurgicale de la cataracte. Dépense : 447 € (prix moyen national) BRSS : 271,70 € Remboursement Sécurité Sociale : 247,70 €	176 €	176 €	162 €	94 €	26 €	0 €	0 €	0 €	0 €

## Flop 🙄

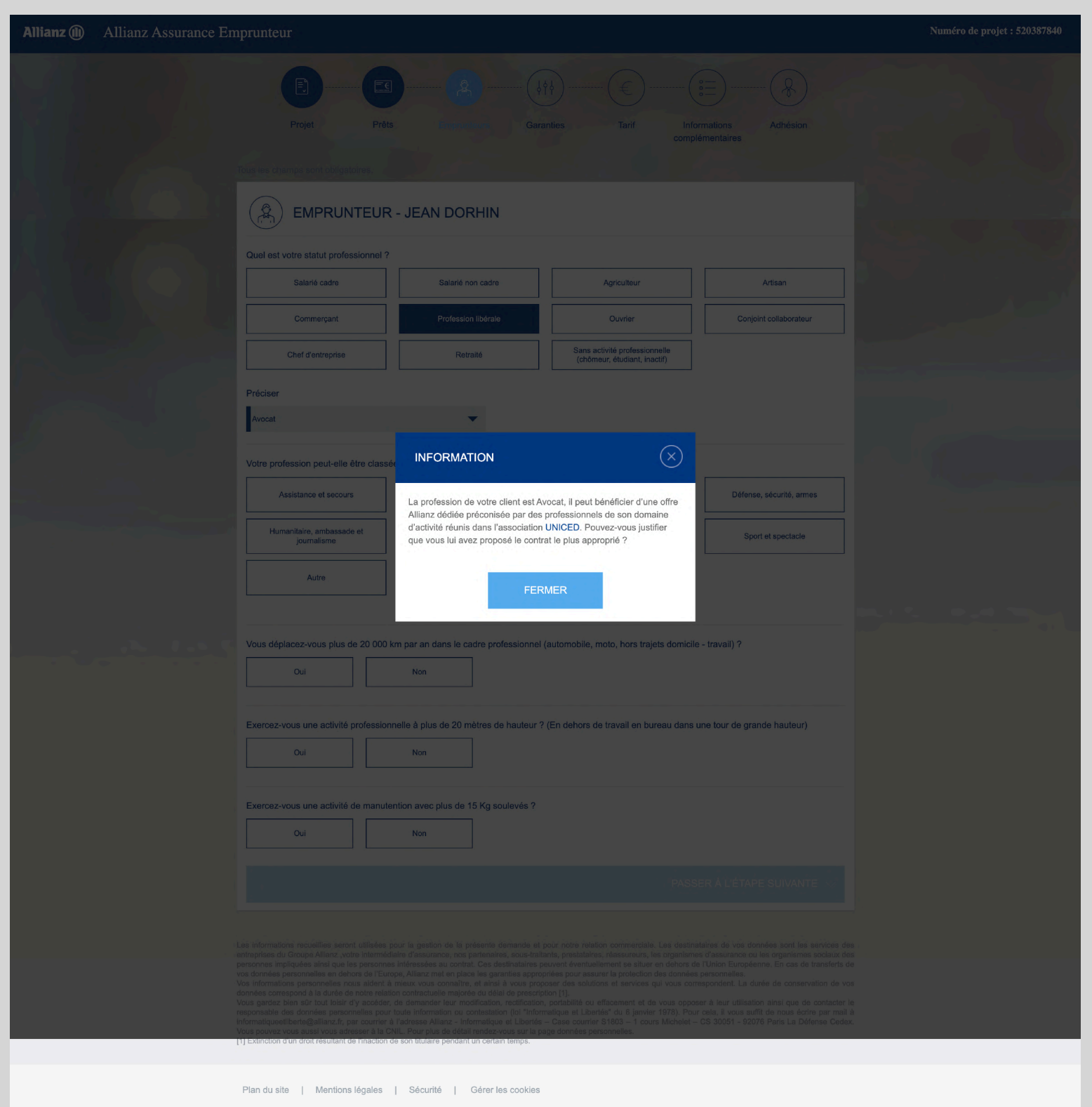
### Allianz MRH

Le pop-up questionnaire sur la satisfaction sur le devis en plein devis, bien avant le résultat !



### Allianz Emprunteur

Euh, moi je suis le client et non pas un de vos agents. L'outil en ligne n'est clairement pas destiné à l'utilisateur final !



## Flop 🙄

### Matmut MRH

Aller si loin dans le parcours sans jamais fournir son numéro de rue ! Pour le moins étonnant...

Particuliers

Rechercher un produit, un conseil...

Le Groupe Matmut | Nos Agences | Mon Espace Personnel

Matmut MA VALEUR SÛRE

AUTO MOTO

HABITATION

SANTÉ PRÉVOYANCE

PROMO ACCIDENTS DE LA VIE LOISIRS

PROMO ÉPARGNE CRÉDITS

**DEVIS ASSURANCE HABITATION**  
VOTRE SOUSCRIPTION EN LIGNE

1 Informations personnelles | 2 Informations complémentaires | 3 Récapitulatif | 4 Signature électronique | 5 Paiement | 6 Confirmation

Adresse exacte du bien à assurer

Bâtiment

Rue \* BOULEVARD DIDEROT

Code postal \* 75012 PARIS

Date de prise d'effet souhaitée (effective à la validation de l'étape paiement) : \*

Immédiate | Autre

Vous serez couvert, à la date souhaitée au terme du processus de souscription. Vous recevrez alors votre contrat par email.

Suivant

Nous contacter | Accessibilité | Agences Matmut | Plan du Site | Mentions légales | Protection des données personnelles | Gestion des cookies | Besoin d'aide ?

### Crédit Agricole MRH

La validation par SMS anti-robot afin de recevoir son devis est une rupture de parcours importante (d'autant plus qu'elle n'a pas fonctionné initialement lors de notre test). On sent la précaution d'une autre époque.

AGRI CHAQUE JOUR DANS VOTRE INTÉRÊT

Vous êtes un particulier

Rechercher une thématique, un produit...

NOUS CONTACTER | OUVRIR UN COMPTE | MON ESPACE

COMPTES & CARTES | ÉPARGNER | S'ASSURER | EMPRUNTER | SIMULATION & DEVIS | NOS CONSEILS

Accueil > Simulation & Devis > Assurance > Devis Assurance habitation

**Devis**

**DEVIS ASSURANCE HABITATION**

Découvrez grâce à notre outil de simulation l'assurance habitation qui correspond à vos besoins tout en maîtrisant votre budget, que vous soyez propriétaire ou locataire, vivant en appartement ou en maison, pour votre résidence principale ou votre résidence secondaire.

< Retour

Afin de vérifier que vous n'êtes pas un robot, veuillez renseigner votre numéro de téléphone pour accéder à votre tarif :

Numéro de téléphone

0695567097

Valider

Conformément au souhait que vous avez exprimé, ce numéro de téléphone ne sera utilisé que dans le cadre de l'envoi du SMS, afin de nous assurer que vous êtes bien à l'origine de cette demande de devis

Politique de cookies

**NOS AUTRES SOLUTIONS POUR PROTÉGER VOTRE HABITATION**

**Télesurveillance Ma Protection Maison**  
Prenez la protection de votre domicile en main

**Assurance Garantie Locative**  
L'assurance de percevoir les revenus de votre investissement locatif.

DÉCOUVRIR | DÉCOUVRIR

f | t | y | i

# Parcours Devis Souscription

L'assurance Santé par Malakoff Humanis



**Malakoff Humanis** est un acteur d'héritage historique entre Malakoff issu de la création d'un syndicat d'assurance dans les mines et la métallurgie au début du XXème siècle et Humanis, fondé sur la caisse de retraite des commis d'agents de change en 1878. Depuis le début basé sur la **santé et la prévoyance**, le groupe est finalement rassemblé en 2019 et dévoile l'identité qu'on lui connaît aujourd'hui en 2020.

Au sein du public, cette entité garde une très forte **connotation entreprise** qui se ressent un peu sur l'intitulé de ses produits ou de certains rédactionnels.

Aujourd'hui, l'assureur est **2ème** au classement de l'Argus de l'assurance en ce qui concerne l'**assurance Santé** (classement selon le chiffre d'affaires réalisé).

Malakoff Humanis permet à ses prospects et clients de réaliser l'intégralité du parcours devis+souscription en ligne.

Alors concrètement, **ça se passe comment ?**

On vous laisse découvrir le parcours à travers ces différentes captures d'écrans commentées. Et puisqu'on ne fait pas les choses à moitié chez Eficiens, on a testé le parcours pour de vrai !

# Un devis accessible depuis la home



PC

malakoff humanis Particuliers Entreprises Indépendants Experts comptables Courtiers Notre groupe Besoin d'aide ? Espace client

**Nouveau**  
Mutuelle santé individuelle : Bénéficiez de 2 mois de cotisations à 50%\*  
J'en profite

Mutuelle santé, prévoyance, épargne, retraite  
**Malakoff Humanis, à vos côtés à chaque moment de votre vie**  
Découvrez nos solutions

**Poké : La nouvelle mutuelle entreprise 100% digitale**  
Découvrir

Plus de **40%** de salariés arrêtés chaque année  
**Baromètre absentéisme 2022 : l'absentéisme à la hausse**  
Lire la suite

**Retraités : votre retraite Agirc-Arrco revalorisée de 5,12%**  
Lire la suite

**Pour vous satisfaire, nous avons fait des choix**

- Faire simple**  
C'est vous faire gagner du temps, par exemple en vous permettant d'envoyer votre facture en 2 clics.
- Vous proposer de nombreux services**  
C'est répondre concrètement à vos besoins, par exemple avec des téléconsultations gratuites.
- Allier digital et humain**  
C'est se renouveler en permanence par exemple en vous proposant des services de prévention en ligne.
- En respectant nos engagements**  
Notre groupe agit pour faire progresser la protection sociale en réduisant son impact environnemental.

**Découvrez nos solutions**

- Prendre soin de vous et de vos proches**  
Découvrir
- Apporter conseils et expertise à votre entreprise**  
Découvrir
- Accompagner les personnes vulnérables**  
Découvrir



Pour débiter ce test, nous avons engagé un parcours de réalisation de devis classique.

Le devis est **accessible en 1 clic** depuis la home, qu'elle soit desktop ou mobile.

Le **bandeau offre** est très visible sur les deux plateformes.

Le positionnement humain n'est pas porté que par le nom de l'assureur mais bien par le mission statement qui pose clairement les produits vie comme focus de la marque.

Par contre, le devis n'est pas re-proposé ailleurs sur la page.



Mobile

18:28 malakoff humanis Menu

**Nouveau**  
Mutuelle santé individuelle : Bénéficiez de 2 mois de cotisations à 50%\*  
J'en profite

Mutuelle santé, prévoyance, épargne, retraite  
**Malakoff Humanis, à vos côtés à chaque moment de**  
Nous contacter

malakoffhumanis.com

Site testé : <https://www.malakoffhumanis.com/>  
sur PC - Chrome / MacOS Monterey 12.6  
sur iPhone Xs / iOS 16.0.2  
Date : 20/09 et 4/11/2022

# Etape 0 - Home Santé



PC

**malakoff humanis** Particuliers Entreprises Indépendants Experts comptables Courtiers Notre groupe Besoin d'aide ? Espace client

Accueil > Particuliers > Mutuelle

## Mutuelle santé Tout savoir sur les garanties, les avantages, l'adhésion...



### La Mutuelle : qu'est-ce que c'est ?

En France, lorsque vous vous soignez, l'Assurance Maladie, aussi appelée Sécurité Sociale, rembourse une partie de vos dépenses en santé. Des frais restent donc à votre charge. Pour les limiter, il est indispensable de souscrire une assurance complémentaire santé auprès d'un organisme : mutuelle, compagnie d'assurance, institut de prévoyance...

Dans le langage courant, on parle souvent de « mutuelle santé » pour désigner ce qui est en réalité une complémentaire santé.

Se doter d'une mutuelle ou complémentaire santé c'est :

- Limiter son reste à charge grâce à un remboursement partiel ou total de ses dépenses en santé\*
- Bénéficier d'une participation aux actes non remboursés par l'Assurance maladie comme les médecines douces, les dépassements d'honoraires de certains praticiens, certains médicaments, etc\*
- Éviter les avances de frais grâce au tiers payant
- Protéger sa famille (enfants et/ou conjoint) si le contrat le permet (cf. les garanties prévues au contrat)

[Découvrez notre offre mutuelle santé](#) [Votre devis personnalisé en 5 minutes](#)

### Qui peut bénéficier d'une mutuelle et comment ?

Tout le monde peut souscrire une mutuelle. La souscription peut se faire à titre individuel (vous payez vous-même vos cotisations) ou à titre collectif dans le cadre d'un contrat mis en place par l'entreprise dans laquelle vous travaillez (l'employeur participe au paiement des cotisations). Dans les deux cas, le contrat de complémentaire santé peut couvrir votre famille comme votre conjoint et/ou vos enfants qui deviennent alors des ayants-droits.

#### Vous n'êtes pas salarié du secteur privé ?

Que vous soyez étudiant, sans emploi, retraité, vous pouvez souscrire une complémentaire santé ou mutuelle à titre individuel. Vous avez ainsi le choix de la compagnie et du niveau de couverture qui correspond au mieux à vos besoins et à votre budget.

Chez Malakoff Humanis, on a conçu, spécialement pour vous et avec vous, le **Pack santé particulier**.

Grâce à lui, en plus de bonnes garanties modulables selon vos besoins, vous accédez à de nombreux services qui :

- vous facilitent l'accès aux soins
- vous aident à maîtriser votre budget
- et vous accompagnent en cas de coups durs

Et à partir de la 3ème et de la 5ème année d'adhésion, on récompense votre fidélité en améliorant vos remboursements !

#### Vous êtes salarié d'une entreprise du secteur privé ?

Depuis 2016, votre employeur est dans l'obligation de vous proposer une **mutuelle d'entreprise / Mutuelle santé collective obligatoire** dont il prend en charge la cotisation à hauteur de minimum 50%.

La mutuelle entreprise vous permet de bénéficier :

- d'une couverture à moindre coût
- de prestations négociées à l'échelle collective
- d'une couverture familiale lorsque le contrat le prévoit

Vous pouvez toutefois **refuser d'adhérer** à cette mutuelle d'entreprise en invoquant ce qu'on appelle des dispenses « de droit », ou des dispenses « simples ».

Et lorsque vous quittez l'entreprise, dans certains cas et toujours selon votre contrat, vous pouvez bénéficier de la portabilité de votre complémentaire santé. C'est-à-dire que vous continuez d'être couvert pour vos frais de santé, pendant une période donnée.

### Que rembourse une Mutuelle ?



Dans le cas où le bandeau offre n'est plus présent sur la home, l'internaute est confronté à cette page très **verbeuse** sur la mutuelle santé.

**Le CTA devis** y trouve une place de choix avec une promesse de réalisation en 5 minutes qui est plutôt standard.

# Etape 1 - Devis



PC

**malakoff humanis** 0 800 00 27 27 Service à votre écoute [Reprendre plus tard](#)

## Parlez-nous de votre situation

[Précédent](#)

Vous n'êtes pas encore client ?  
Découvrez la formule adaptée à vos besoins.

[Continuer](#)

2/7 **Vous situation**

- Bénéficiaire du contrat  
Vous seul
- Votre besoin

**malakoff humanis** 0 800 00 27 27 Service à votre écoute [Reprendre plus tard](#)

## Définissez votre besoin

Êtes-vous déjà client du groupe Malakoff Humanis ?  
Afin de vous identifier, renseignez votre numéro d'adhérent figurant sur votre carte de membre composé de 8 ou 9 chiffres.

Où trouver mon numéro d'adhérent ?

**Malakoff Humanis** Radiance Mutuelle

**malakoff humanis** Malakoff Humanis  
DUPONT Aika  
Détail de la carte : 12456789012345 0161801 010123 317221

Numéro adhérent

[Continuer](#)

[Politique de protection des données](#) [Cookies](#) [Mentions légales et CGU](#)  
This site is protected by reCAPTCHA and the Google [Privacy Policy](#) and [Terms of Service](#) apply

[Continuer](#) ou appuyer sur Entrer

**malakoff humanis** 0 800 00 27 27 Service à votre écoute [Reprendre plus tard](#)

## Définissez votre besoin

[Précédent](#)

Quels sont vos postes de soins prioritaires ?  
Classer les de 1 à 4 (1 étant le plus important) en cliquant dessus

Réinitialiser le classement

- 1 **Le dentaire**
- 2 **Les soins courants et aides auditives**
- 3 **L'hospitalisation**
- 4 **L'optique**

[Continuer](#) ou appuyer sur Entrer

**malakoff humanis** 0 800 00 27 27 Service à votre écoute [Reprendre plus tard](#)

1/7 **Vous besoin**

- Couverture  
Complète
- Votre formule
- Vos informations contractuelles

**malakoff humanis** 0 800 00 27 27 Service à votre écoute [Reprendre plus tard](#)

## Définissez votre besoin

[Précédent](#)

De quels types de verres avez-vous besoin ?

Vous avez des corrections différentes dans votre foyer ?  
Nous vous conseillons de vous baser sur la correction la plus importante. Toutefois si vous avez des écarts importants, n'hésitez pas à [prendre contact avec un de nos conseillers](#).

**Simple** **Progressifs** **Je n'ai pas de lunettes**

[Politique de protection des données](#) [Cookies](#) [Mentions légales et CGU](#)  
This site is protected by reCAPTCHA and the Google [Privacy Policy](#) and [Terms of Service](#) apply

**malakoff humanis** 0 800 00 27 27 Service à votre écoute [Reprendre plus tard](#)

6/8 **Vous besoin**

- Couverture  
Complète
- Priorisation  
dentaire - Soins et audition - hospitalisation - optique
- Dentaire  
Prothèses : oui
- Soins courant et auditif  
Intermédiaire
- Hospitalisation  
Intermédiaire
- Votre formule
- Vos informations contractuelles

[Politique de protection des données](#) [Cookies](#) [Mentions légales et CGU](#)  
This site is protected by reCAPTCHA and the Google [Privacy Policy](#) and [Terms of Service](#) apply

Malakoff Humanis - Tous droits réservés



Le prospect s'engage immédiatement dans un parcours **un peu fade** côté DA avec un certain nombre de couleurs.

Les questions sont **simples**, le déroulé également et on est **rassuré** pas les bandeaux bleus explicatifs en dessous des questions.

A droite, un **encart récapitulatif très réussi** nous rappelle nos réponses.

Au total, nous répondrons à **13 questions** dans un déroulé fluide même si classique (écran après écran).



# Etape 1 - Résultats devis



PC

**malakoff humanis** 0 800 00 27 27 Services à votre écoute Reprendre plus tard

Précédent

## Vos garanties et avantages

Découvrez les garanties et les principaux avantages inclus dans la formule que nous vous recommandons, en fonction de vos besoins. Pour recevoir la proposition et consulter le détail de votre tableau de garanties et vos exemples de remboursements, poursuivez votre parcours.

	Dentaire	Couverture renforcée	●●●●
	Soins courants aide auditive	Couverture modérée	●●●●
	Hospitalisation	Couverture renforcée	●●●●
	Optique	Couverture modérée	●●●●
	Option Confort	Couverture renforcée	●●●●

**Nous vous recommandons**

### INTEGRAL ECO Soins courants et audio + Optique Confort

Bénéficiez de 2 mois de cotisations santé à 50% !

**109,80 €/mois** pour vous  
soit un total de **1317,80 € /an**

Cette formule couvre l'ensemble des postes en santé. Votre reste à charge sur les dépassements d'honoraires et les frais non pris en charge par la Sécurité sociale (chambre particulière, médecine additionnelle...) est minimisé voire supprimé. Vos équipements et soins 100% Santé (optique, dentaire et audioprothèses) sont intégralement remboursés.

[Recevoir le détail de cette formule](#)

[Comparer avec une formule plus économique](#)

## Un accompagnement de tous les instants

Pas d'avance de frais avec la carte de tiers-payant

Avec l'application Malakoff Humanis, j'accède à ma carte de tiers payant depuis mon mobile

Créer votre contrat via votre espace client

[Découvrir tous les avantages \(pdf\)](#)

Un soutien en cas de coups durs

**malakoff humanis**

Précédent

## Vos garanties et avantages

Découvrez les garanties et les principaux avantages inclus dans la formule que nous vous recommandons, en fonction de vos besoins. Pour recevoir la proposition et consulter le détail de votre tableau de garanties et vos exemples de remboursements, poursuivez votre parcours.

	Dentaire	Couverture renforcée	●●●●
	Soins courants aide auditive	Couverture modérée	●●●●
	Hospitalisation	Couverture renforcée	●●●●
	Optique	Couverture modérée	●●●●
	Option Confort	Couverture renforcée	●●●●

## Un accompagnement de tous les instants

Pas d'avance de frais avec la carte de tiers-payant

Avec l'application Malakoff Humanis, j'accède à ma carte de tiers payant depuis mon mobile

Créer votre contrat via votre espace client

### Recevoir cette proposition

Renseignez vos coordonnées ci-dessous et on se charge du reste !

M.  Mme.

Nom

Nom de naissance si différent

Prénom

Adresse email

Téléphone

En cochant cette case, j'accepte de recevoir par voie électronique des informations concernant les offres de produits et services de Malakoff Humanis, de ses filiales et de ses affiliés.

[Recevoir cette proposition](#)

Vos informations ont bien été enregistrées !

### Avez-vous besoin d'une garantie Blessures & Décès accidentels pour vous seul en complément de votre garantie Santé ?

**Un mois de cotisation offert\* sur les deux contrats "Santé" et "Blessures & Décès accidentels" si vous les souscrivez simultanément !**

Si vous souhaitez couvrir toute votre famille ou avez d'autres besoins en termes de garanties Blessures et/ou Décès, parlez-en à votre conseiller !

[Découvrir](#) [Non merci](#)

\*Si vous êtes nouveau client, vous bénéficiez :  
- d'une réduction de 1 mois de cotisation sur la garantie « Blessures & Décès accidentels » (Formule Blessures 4000 à 9,96€/mois)  
- d'une réduction de 50% sur 2 mois consécutifs de cotisations santé à condition de :  
- souscrire simultanément le contrat « Pack Santé Particuliers » et la garantie « Blessures & Décès accidentels » (Formule Blessures 4000 à 9,96€/mois) assurée par AUXIA et AUXIA ASSISTANCE (1) et distribués par l'ASSOCIATION DE MOYENS ASSURANCE DE PERSONNES (2) et RADIANCE MUTUELLE (3)  
- transmettre les dossiers d'adhésion/souscription accompagnés des pièces justificatives des deux contrats dans les 30 jours suivant la signature des bulletins. La réduction concernera les deux mois de cotisation santé suivant l'expiration du délai de renonciation de 30 jours prévus aux contrats. Vous constaterez l'application de cette réduction tarifaire lors de vos premières échéances de cotisation.  
(1) AUXIA : SA au capital de 74 545 776 € - Entreprise régie par le Code des assurances - Siège social : 21 rue Laffitte 75009 Paris 402 088 476 RCS Paris ; AUXIA ASSISTANCE : SA au capital de 1780 000 € - Entreprise régie par le Code des assurances - Siège social : 21 rue Laffitte 75009 Paris - 351 733 781 RCS Paris  
(2) ASSOCIATION DE MOYENS ASSURANCE DE PERSONNES : Association régie par la loi du 1er juillet 1901 - N° Orlès 5000081 - Siège : 21 rue Laffitte, 75009 Paris - N° SIREN 840 550 300  
(3) RADIANCE MUTUELLE, mutuelle soumise aux dispositions du livre II du code de la mutualité, inscrite au répertoire SIREN sous le numéro 483 747 333 - Siège social : 95 rue Vendôme, 69008 Lyon



Le résultat est clair avec une partie détaillée et **visuelle** à gauche et un tarif dont les avantages sont **rédigés** à droite.

L'**accompagnement** évoqué avec les pictos en dessous du résultat est également rassurant, précis et met en avant la **modernité de la gestion**.

L'encart de droite cède sa place à des écrans de type formulaire (recevoir l'offre, ou cross-sell).

L'**espace** de la page est **bien utilisé** et l'effet d'opacité utilisé à bon escient.

# Etape 2 - Souscription



PC

**malakoff humanis** 0 800 00 27 27 [Service à votre écoute](#) [Avancement sauvegardé](#)

## Editez vos documents contractuels

[Précédent](#)

Quelle est votre adresse ?

116 boulevard diderot

Complément d'adresse

Paris

[Continuer](#) ou appuyer sur Entrer

**malakoff humanis** 0 800 00 27 27 [Service à votre écoute](#) [Avancement sauvegardé](#)

## Editez vos documents contractuels

[Précédent](#)

[Edition de vos documents contractuels](#)

[Pièces justificatives](#)

[Signature](#)

Quelle est la référence de votre contrat actuel ?

Référence de votre contrat actuel

Vous ne trouvez pas votre numéro de contrat ? Nous vous invitons à [contacter nos conseillers](#).

[Continuer](#) ou appuyer sur Entrer

Politique de protection des données Cookies Mentions légales et CGU  
This site is protected by reCAPTCHA and the Google [Privacy Policy](#) and [Terms of Service](#) apply

**malakoff humanis** 0 800 00 27 27 [Service à votre écoute](#) [Avancement sauvegardé](#)

## Editez vos documents contractuels

[Précédent](#)

[Edition de vos documents contractuels](#)

[Pièces justificatives](#)

Votre adresse  
116 boulevard diderot

Votre situation  
Célibataire  
Salarié(e)

Informations de paiement  
Prélèvement  
Fréquence Mensuelle

Résiliez votre ancien contrat  
AXA FRANCE IARD

[Continuer](#) ou appuyer sur Entrer

**malakoff humanis**

## Editez vos documents

[Précédent](#)

[Edition de vos documents contractuels](#)

[Pièces justificatives](#)

ça y est, vos documents contractuels sont prêts !

**Gagnez du temps en souscrivant en ligne dès maintenant,**

C'est simple, rapide et sécurisé ! Signez vos documents contractuels électroniquement. Des exemplaires signés vous seront transmis par email, et leur prise en charge par nos équipes sera plus rapide.

[Signer électroniquement](#)

Vous préférez signer vos documents contractuels sur papier et fournir vos justificatifs non numérisés ? Si oui, expédiez-les complétés et signés par courrier. Vous retrouverez les étapes à suivre par email.

[Récupérer mes documents contractuels](#)

Politique de protection des données Cookies Mentions légales et CGU  
This site is protected by reCAPTCHA and the Google [Privacy Policy](#) and [Terms of Service](#) apply




La souscription s'enchaîne tout **naturellement** sur le même modèle - partie de gauche pour les questions, partie de droite pour le résumé ou l'information. Au bout de 7 questions, nous nous arrêtons à la fourniture des coordonnées bancaires.

A la différence d'autres parcours, pas d'impression de redite sur la capture des données personnelles.

**Les bénéfices de la souscription en ligne sont bien mis en avant.** C'est sans doute une **exception** dans l'étude où au global ce canal est plutôt caché ou terminé abruptement au profit du réseau ou des plateaux.

EMAIL

Vos formules



Jean Dorhin,

vous trouverez vos propositions commerciales en pièce jointe.

[Poursuivre ma souscription en ligne](#)

**Ma proposition santé**

La formule INTEGRAL ECO	<b>109,8 €/mois pour vous</b>
Soins courants et audio +	Soit un total de 1 317,6
Optique option CONFORT	€/an

**Vos documents**

- Fiche information et conseil Santé
- Proposition commerciale Santé
- IPID Santé
- Règlement Mutualiste santé
- Statuts de la mutuelle Santé
- Annexe frais de gestion Santé
- Notice d'assistance Santé
- Notice d'information sport sur ordonnance Santé
- Conditions Générales deuxième avis.fr Santé

[Adapter mes besoins et recevoir une nouvelle offre](#)

ⓘ Pour rappel, si vous êtes sous protection juridique (tutelle, curatelle, sauvegarde de justice, habilitation familiale etc.), faites le point avec un conseiller.

**Et ensuite ?**

**Finalisez votre souscription en ligne avant le 29 septembre 2022**


- Complétez vos informations personnelles
- Ajoutez un moyen de paiement
- Transmettez vos pièces justificatives
- Signez en ligne

ⓘ **Gagnez du temps et préparez vos pièces justificatives indispensables :**

- Une pièce d'identité en cours de validité (carte identité ou passeport)
- Votre relevé d'identité bancaire (RIB au nom de l'assuré principal)
- Une attestation de droits Sécurité sociale pour vous (Attention : votre carte vitale n'est pas une attestation de droits ; pour obtenir votre attestation, rdv sur [ameli.fr](http://ameli.fr))

**Pensez à bien vérifier la netteté des documents que vous nous transmettez !**

[Poursuivre ma souscription en ligne](#)



**Besoin d'aide ? Nos conseillers sont toujours là près de vous**

**0 800 00 27 27**  
Service et appel gratuit

Du lundi au jeudi de 09h00 à 19h00  
le vendredi de 09h00 à 18h00

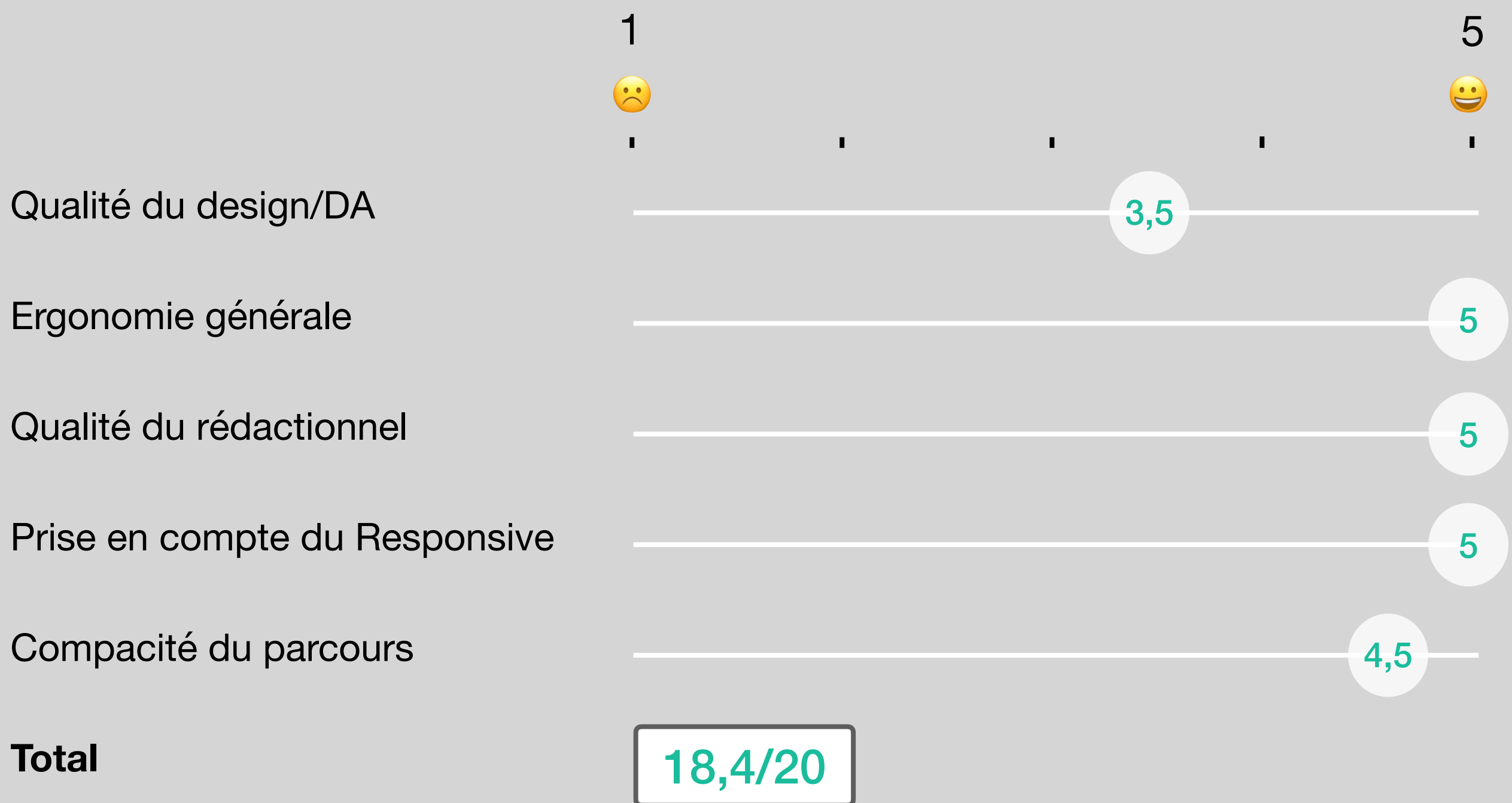
Nous vous remercions de votre confiance et restons à votre disposition pour tout complément d'information.  
A très bientôt,  
L'équipe **Malakoff Humanis**



Nous avons reçu 1 **email** dans la foulée de la demande de devis avec 4 pièces jointes dont le **récapitulatif du devis et l'IPID** et les conditions générales.

Nous avons reçu **4 appels** d'un commercial sur-motivé pour nous proposer une offre de 4 mois offerts.

# La note du parcours devis/souscription



Etude qualitative menée entre août et octobre 2022 sur les 20 premières marques assureurs et banques assureurs selon le classement de l'Argus de l'Assurance. Un total de 48 devis et 19 souscriptions (avant paiement) a été réalisé.

# Parcours Devis Souscription

L'assurance Habitation par GMF



ASSURÉMENT HUMAIN



La **Garantie Mutuelle des Fonctionnaires** (GMF) est fondée en 1934 par des fonctionnaires et pour des **fonctionnaires**.

En 2005, la GMF rejoint le groupe COVEA.

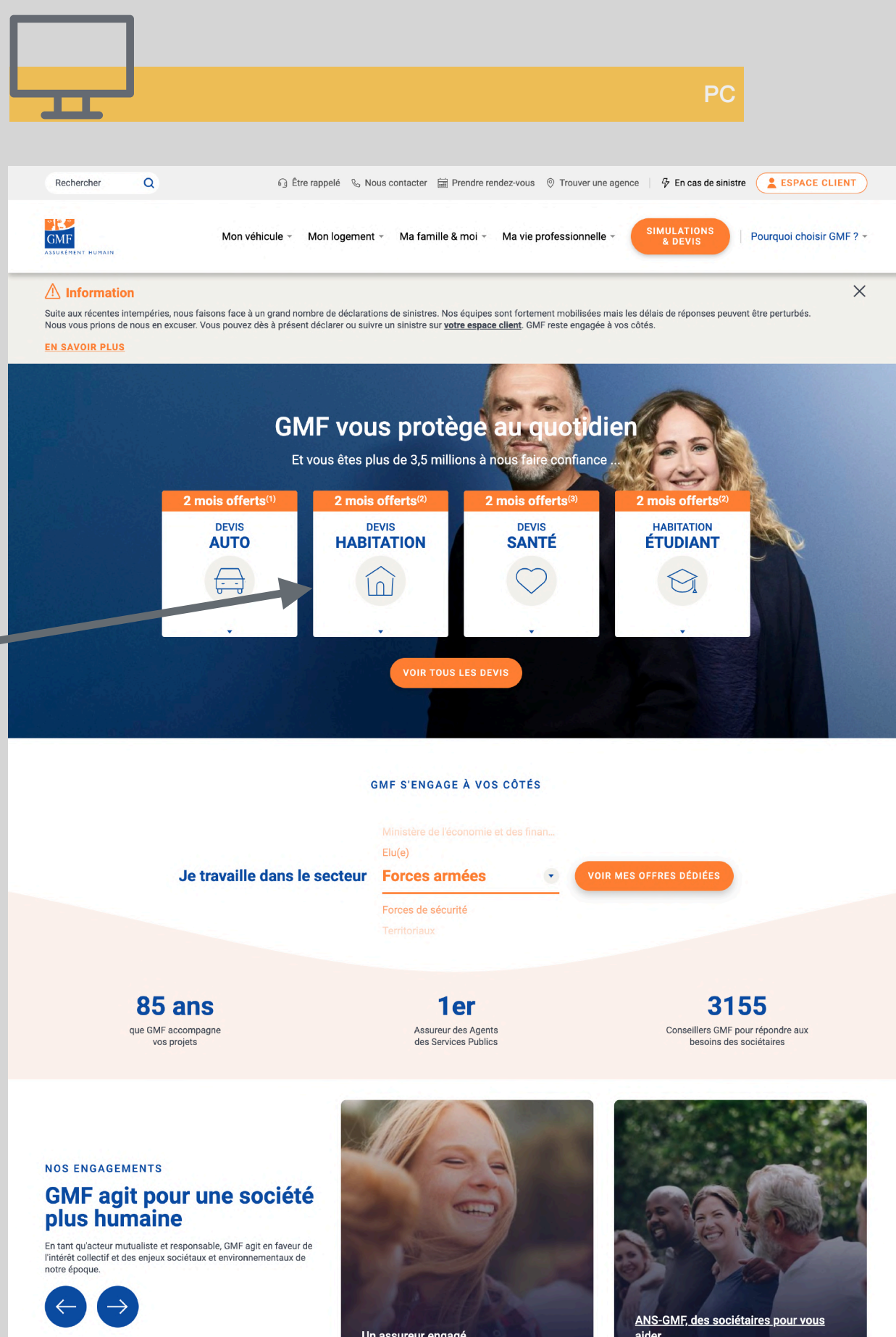
Aujourd'hui, l'assureur COVEA figure en **tête du classement** de l'Argus de l'assurance en ce qui concerne l'**assurance Habitation** (classement selon le chiffre d'affaires réalisé).

La GMF offre un parcours devis+souscription intégralement réalisable en ligne.

Alors concrètement, **ça se passe comment ?**

On vous laisse découvrir le parcours à travers ces différentes captures d'écrans commentées. Et puisqu'on ne fait pas les choses à moitié chez Eficiens, on a testé le parcours pour de vrai !

# Un devis accessible depuis la home



Pour débiter ce test, nous avons engagé un parcours de réalisation de devis classique.

A noter que ce produit est **accessible en 1 clic** depuis la home, qu'elle soit desktop ou mobile.

L'**offre** des 2 mois offerts attire légèrement l'oeil car elle est la même sur l'ensemble des produits donc non discriminante.

Les deux versions sont exactement similaires et assez peu innovantes ou sans incitation particulière.

Site testé : <https://www.gmf.fr/>  
sur PC - Chrome / MacOS Monterey 12.6  
sur iPhone Xs / iOS 16.0.2  
Date : 05/10 et 28/10/2022

# Etape 0 - Home devis



PC

Rechercher  [Être rappelé](#) [Nous contacter](#) [Prendre rendez-vous](#) [Trouver une agence](#) [En cas de sinistre](#) [ESPACE CLIENT](#)

**GMF** ASSUREMENT HUMAIN [Mon véhicule](#) [Mon logement](#) [Ma famille & moi](#) [Ma vie professionnelle](#) [SIMULATIONS & DEVIS](#) [Pourquoi choisir GMF ?](#)

Assurance Habitation > Faire un devis Assurance habitation

**2** En ce moment **mois offerts<sup>(1)</sup>**

## Obtenez votre devis d'assurance habitation en 3 minutes

Renseignez vos informations, obtenez un tarif, souscrivez en ligne.

Quel type de logement souhaitez-vous assurer ?

[UNE MAISON](#) [UN APPARTEMENT](#)

**Elue meilleure assurance habitation étudiante et jeune actif par Selectra en 2022**

« Classement disponible sur le site internet Selectra, Meilleures assurances habitation pour étudiant : étude Selectra 2022 »

### Votre devis assurance habitation en 4 étapes

Un devis sur mesure qui protège votre logement

- Je prépare mes documents**  
Munissez-vous de la copie de votre contrat de bail si vous êtes locataire.
- J'obtiens une première estimation**  
En moins de 2 minutes, vous obtiendrez une première estimation de tarif pour assurer votre véhicule.
- Je précise mes besoins**  
Vous souhaitez avoir une formule premium avec le maximum de garantie ? Vous souhaitez souscrire à une formule qui couvre l'essentiel ? GMF est là pour vous accompagner.
- Je souscris en ligne**  
Le devis vous convient ? Choisissez votre date d'effet, payez en ligne et signez électroniquement votre contrat pour être assuré.

[FAIRE UN DEVIS HABITATION](#)

### Comment faire des économies sur son devis assurance habitation ?

- 7€ /mois<sup>(2)</sup>**  
**Garanties appareils nomades**  
Garanties appareils nomades pour toute la famille
- 30%<sup>(3)</sup>**  
**Avantages jeunes**  
30% de réduction pour les moins de 30 ans en formule Confort
- 5%<sup>(4)</sup>**  
**Bio Bonus**  
Si votre logement est économe en énergie

[FAIRE UN DEVIS HABITATION](#)

### FAQ Devis Assurance Habitation



La page d'accueil du devis perd la sobriété de la home. Apparaissent des **offres** en haut et en bas dans une couleur verte différente du orange de la home.

3 notions intéressantes sont mises en avant :  
- le **temps à passer** pour réaliser le devis  
- les **étapes** par lesquelles le prospect va passer  
- la mise en avant du **prix** jeune

Nous sommes donc sur une page **de réassurance** qui précise également le fait que la totalité du parcours pourra être effectuée en ligne.



# Etape 1 - Estimation



PC

Rechercher

Etre rappelé Nous contacter Prendre rendez-vous Trouver une agence En cas de sinistre ESPACE CLIENT

Mon véhicule - Mon logement - Ma famille & moi - Ma vie professionnelle - SIMULATIONS & DEVIS Pourquoi choisir GMF ?

Bonjour, je suis votre assistant GMF

En quelques questions, vous obtiendrez une 1ère estimation de tarif adapté à vos besoins pour assurer votre habitation.

Pour commencer, êtes-vous déjà sociétaire GMF ?

Non

Pouvez-vous m'indiquer le code postal de l'habitation à assurer ?

75012

Vous souhaitez un tarif pour

Une résidence principale

Dont vous êtes

Locataire / Occupant à titre gratuit

Le logement est

Un appartement

Combien de pièces possède-t-il ?

3

Merci ! Pour vous donner un tarif pour assurer votre bien, il me faut maintenant quelques informations vous concernant.

Pour en savoir plus sur les traitements de données à caractère personnel et sur la liste d'opposition au démarchage téléphonique mis en oeuvre par la GMF, rendez-vous dans les rubriques [Données personnelles](#) et [Mentions légales](#)

Quelle est votre date de naissance ?

12/12/1973

On y est presque. Etes-vous actif ou retraité du service public ?

Oui, en activité

Très bien. Merci de nous indiquer pour quelle fonction publique

Territoriale

Quelle est votre civilité ?

Monsieur

Quel est votre prénom ?

Jean

Et votre nom ?

Dorfin

Parfait, pour vous envoyer cette 1ère estimation de tarif, pouvez-vous saisir votre email ?

jean.dorfin@gmail.com

Acceptez-vous de recevoir des offres et informations commerciales par courrier électronique de la part de GMF ?

Non

A l'issue de votre demande de tarif, un conseiller GMF peut vous contacter pour ajuster votre besoin.

Pour cela, saisissez votre n° de téléphone

069567097

Acceptez-vous de recevoir des offres et informations commerciales par SMS de la part de GMF ?

Non

Très bien ! Je calcule une première estimation de tarif pour assurer votre habitation ...

<b>14,37 € PAR MOIS</b> 172,31 € PAR AN	<b>17,16 € PAR MOIS</b> 205,80 € PAR AN
<b>OFFRE ECO</b>	<b>OFFRE CONFORT</b>
✓ Assistance 24h/24	✓ Assistance 24h/24
✓ Incendie	✓ Incendie
✓ Dégât des eaux	✓ Dégât des eaux
...	✓ Vol et détériorations
	✓ Inondation
	...
<a href="#">EN SAVOIR PLUS</a>	<a href="#">EN SAVOIR PLUS</a>

Je peux transformer votre simulation de tarif en devis avec quelques questions supplémentaires. Cela vous permettra de choisir des garanties en accord avec vos besoins.

[JE VEUX POURSUIVRE EN DEVIS](#) [CELA ME CONVIENT POUR L'INSTANT](#)



Le déroulé des questions s'effectue de manière verticale sous forme de conversation. **16 questions** sont révélées l'une après l'autre.

Le fait de ne pas recharger la page allège le questionnaire qui reste très sobre et sans indication particulière. Au final, l'expérience utilisateur est qualitative car rythmée et sans accroc.

**Les première estimations** apparaissent à la suite et on explique que quelques questions supplémentaires permettront la réalisation d'un devis (estimation personnalisée).

# Etape 1 - Résultat estimation




PC

Rechercher  [Être rappelé](#) [Nous contacter](#) [Prendre rendez-vous](#) [Trouver une agence](#) [En cas de sinistre](#) [ESPACE CLIENT](#)

**GMF** AGENCEMENT HUMAIN [Mon véhicule](#) [Mon logement](#) [Ma famille & moi](#) [Ma vie professionnelle](#) **SIMULATIONS & DEVIS** [Pourquoi choisir GMF ?](#)

## Une première approche tarifaire pour assurer votre habitation

M DORRHIN JEAN Agent du service public territorial né le 12/12/1973



Vous êtes locataire / occupant à titre gratuit.  
Il s'agit d'une résidence principale dont le code postal est 75012.  
Votre logement est un appartement de 3 pièces.

Cette première estimation de tarif ne tient pas compte de l'intégralité des caractéristiques de votre logement (présence de dépendances, véranda, verrière, balcon, terrasse fermée, piscine, jacuzzi de plein air, jardin, insert/poêle à bois, installation photovoltaïque ou éolienne, ...). Par défaut, elle se base sur les informations suivantes : 17 251 € pour la valeur de vos biens mobiliers, 3 451 € pour vos objets de valeur.



Vous pouvez obtenir un tarif plus précis, ajuster la valeur de vos biens et ajouter des options en poursuivant vers un devis.

**JE VEUX PRÉCISER MON TARIF**

### Choix de mon assurance

Voir mon tarif : <input type="radio"/> ANNUEL <input checked="" type="radio"/> MENSUEL	OFFRE ECO 14,37 € /MOIS* <input type="radio"/> CHOISIR	OFFRE CONFORT 17,16 € /MOIS* <input checked="" type="radio"/> CHOISIR
<small>Cette simulation est établie à partir des éléments renseignés lors de la simulation. Elle ne saurait constituer un engagement contractuel de quelque nature que ce soit pour GMF.</small>		
<b>Garanties communes</b> <a href="#">+ Afficher ces garanties</a>	✓	✓
<b>Secours-Agression</b> <small>prise en charge du vol de vos biens mobiliers et objets de valeur à la suite d'une agression dont vous êtes victime en dehors de votre domicile</small>	✓ franchise 279€	✓ franchise 279€
<b>Bris de vitres</b>	✓ franchise 279€	✓ franchise 279€
<b>Dégât des eaux et gel</b>	✓ franchise 279€	✓ avec extension aux dommages occasionnés par les infiltrations au travers des murs extérieurs et des façades franchise 279€
<b>Incendie - événements annexes</b>	✓ franchise 279€	✓ avec extension aux dommages d'incendie de vos biens mobiliers situés en plein air dans la propriété franchise 279€
<b>Responsabilité civile du locataire</b>	✓ franchise 279€	✓ franchise 279€
<b>Tempête - Grêle - Neige</b>	✓ franchise 445€	✓ avec extension aux frais d'abattage des arbres en tempête franchise 445€
<b>Vol et détériorations</b>	✓ <small>limité aux détériorations immobilières sans vol et sans extension</small> franchise 279€	✓ avec extension aux biens immobiliers extérieurs (volets, portail, ...) franchise 279€ plafond de garantie : 11501€
<b>Dommages électriques</b> <small>dommages matériels aux appareils électriques et électroniques et leurs accessoires</small>	✗	✓ franchise 279€
<b>Séjour Villégiature</b> <small>en cas d'occupation temporaire de locaux lors de séjours privés de moins de 100 jours consécutifs (location de vacances ou séjour chez des amis par exemple)</small>	✗	✓ franchise 279€
<b>Inondation</b>	✗	✓ franchise 380€
<b>Perte du contenu du congélateur / réfrigérateur</b> <small>dommages causés aux denrées alimentaires</small>	✗	✓ sans franchise plafond de garantie : 173€
	OFFRE ECO 14,37 € /MOIS* <input type="radio"/> CHOISIR	OFFRE CONFORT 17,16 € /MOIS* <input checked="" type="radio"/> CHOISIR

### Récapitulatif de ma simulation tarif habitation

Besoin d'un renseignement sur votre tarif assurance habitation ?  
 Contactez-nous, nous serons ravis de pouvoir vous aider et vous conseiller.  
 **GMF en ligne**  
0 970 809 809 \*  
\*11 non surtaxé du lundi au samedi de 8h à 20h

[ÊTRE RAPPELÉ PAR UN CONSEILLER](#)  
[PRENDRE RENDEZ-VOUS EN AGENCE](#)

<b>OFFRE CONFORT</b>	<b>20,48 € /MOIS</b>
Offre 2 mois HABITATION	-3,32 €
-3,32 € soit un total de :	<b>17,16 € /MOIS*</b>
<a href="#">REFAIRE UNE SIMULATION</a>	<a href="#">POURSUIVRE VERS UN DEVIS</a>



La première estimation tarifaire peut être passée en revue en mode **comparatif** entre les 2 résultats.

La présentation du tarif dans l'encadré est très claire. La possibilité de visualiser son tarif en mode annuel également.

On présente désormais la possibilité d'affiner vers un devis.

# Etape 2 - Devis



PC

Je veux poursuivre en devis

Très bien, on continue

Avez-vous un garage/box situé dans la même commune à une adresse différente pour votre utilisation personnelle en tant que locataire ?

Oui

Votre logement possède-t-il une ou des dépendances ?

Non

Quelle est la surface totale de vos dépendances y compris celle de votre garage/box ?

Jusqu'à 50m²

Avez-vous une véranda, verrière, balcon ou terrasse fermée ?

Non

Quel est le Diagnostic de Performance Energétique (DPE) de votre habitation ?

D, E, F ou G

[Modifier](#)

C'est parfait ! J'ai toutes les informations qu'il me faut pour vous proposer les offres qui correspondent.

Je calcule votre tarif ...

**14,37 € PAR MOIS**  
172,31 € PAR AN

### OFFRE ECO

- ✓ Assistance 24h/24
- ✓ Incendie
- ✓ Dégât des eaux
- ...

[EN SAVOIR PLUS](#)

Nous vous conseillons

**17,68 € PAR MOIS**  
212,12 € PAR AN

### OFFRE CONFORT

- ✓ Assistance 24h/24
- ✓ Incendie
- ✓ Dégât des eaux
- ✓ Vol et détériorations
- ✓ Inondation
- ...

[EN SAVOIR PLUS](#)

[JE VEUX VOIR LE DÉTAIL DE MES OFFRES](#)



5 questions subsidiaires sont posées, toujours en mode conversationnel.

**Les prix** apparaissent comme précédemment à la suite. Cette fois-ci, l'action suivante est une invitation à consulter le détail.

# Etape 2 - Devis -> comparatif formules



PC

Rechercher  [Être rappelé](#) [Nous contacter](#) [Prendre rendez-vous](#) [Trouver une agence](#) [En cas de sinistre](#) [ESPACE CLIENT](#)

**GMF** [Mon véhicule](#) [Mon logement](#) [Ma famille & moi](#) [Ma vie professionnelle](#) **SIMULATIONS & DEVIS** [Pourquoi choisir GMF ?](#)

## Les tarifs pour assurer votre résidence principale

Rappel de vos informations [+](#)

**UNE RÉSIDENCE PRINCIPALE**  
75012 - un appartement - 3 pièces - locataire / occupant à titre gratuit  
[SOUSCRIRE EN LIGNE](#)

### Informations tarifaires

Voir mon tarif :

Devis valable jusqu'au 05/11/2022. Le contrat doit prendre effet au plus tard le 05/01/2023.

	OFFRE ECO 16,16 € /MOIS* <input checked="" type="button" value="CHOISIR"/>	OFFRE CONFORT 19,73 € /MOIS* <input checked="" type="button" value="CHOISIR"/>
Niveau de franchise Choisissez votre niveau		
Valeur de vos biens mobiliers	5751 €	34502 €
Objets de valeur	non couvert	3451 €
Valeur du contenu des dépendances	non couvert	576 €
Garanties communes <a href="#">+ Afficher ces garanties</a>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Secours-Agression prise en charge du vol de vos biens mobiliers et objets de valeur à la suite d'une agression dont vous êtes victime en dehors de votre domicile	<input checked="" type="checkbox"/> franchise 279€	<input checked="" type="checkbox"/> franchise 279€
Bris de vitres	<input checked="" type="checkbox"/> franchise 279€	<input checked="" type="checkbox"/> franchise 279€
Dégât des eaux et gel	<input checked="" type="checkbox"/> franchise 279€	<input checked="" type="checkbox"/> avec extension aux dommages occasionnés par les infiltrations au travers des murs extérieurs et des façades franchise 279€
Incendie - événements annexes	<input checked="" type="checkbox"/> franchise 279€	<input checked="" type="checkbox"/> avec extension aux dommages d'incendie de vos biens mobiliers situés en plein air dans la propriété franchise 279€
Responsabilité civile du locataire	<input checked="" type="checkbox"/> franchise 279€	<input checked="" type="checkbox"/> franchise 279€
Tempête - Grêle - Neige	<input checked="" type="checkbox"/> franchise 445€	<input checked="" type="checkbox"/> avec extension aux frais d'abattage des arbres en tempête franchise 445€
Vol et détériorations	<input checked="" type="checkbox"/> limité aux détériorations immobilières sans vol et sans extension franchise 279€	<input checked="" type="checkbox"/> avec extension aux biens immobiliers extérieurs (volets, portail, ...) franchise 279€ plafond de garantie : 11501€
Dommages électriques dommages matériels aux appareils électriques et électroniques et leurs accessoires	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/> franchise 279€
Séjour Villégiature en cas d'occupation temporaire de locaux lors de séjours privés de moins de 100 jours consécutifs (location de vacances ou séjour chez des amis par exemple)	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/> franchise 279€
Inondation	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/> franchise 380€
Perte du contenu du congélateur / réfrigérateur dommages causés aux denrées alimentaires	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/> sans franchise plafond de garantie : 173€
	OFFRE ECO 16,16 € /MOIS* <input checked="" type="button" value="CHOISIR"/>	OFFRE CONFORT 19,73 € /MOIS* <input checked="" type="button" value="CHOISIR"/>

### Personnaliser mon assurance habitation et ajouter des options

<b>RÉÉQUIPEMENT À NEUF</b> indemnisation sans vétusté quel que soit l'âge des biens sinistrés et sans limite d'âge <input checked="" type="button" value="CHOISIR"/>	<b>TOUS RISQUES APPAREILS NOMADES</b> couverture du vol et du bris en tous lieux <input checked="" type="button" value="CHOISIR"/>	<b>AUTO PASS MOBILITÉ</b> Pour compléter l'assurance d'un véhicule pris en location (option destinée aux assurés ne bénéficiant pas d'un contrat Auto à la GMF). Disponible uniquement en agence
<b>PACK DÉMÉNAGEMENT</b> Pour prendre en charge pendant votre déménagement, les dommages aux biens, y compris le bris, la franchise du loueur d'utilitaire et la responsabilité civile des aides bénévoles. Disponible uniquement en agence	<b>ASSISTANCE AUX PERSONNES EN DÉPLACEMENT</b> Pour bénéficier d'une assistance (rapatriement médical, frais médicaux à l'étranger) à l'occasion de séjours privés de 90 jours consécutifs maximum dans le monde entier (option destinée aux assurés ne bénéficiant pas d'un contrat Auto à la GMF). Disponible uniquement en agence	

### Récapitulatif de ma situation tarif habitation

Besoin d'un renseignement sur votre tarif assurance habitation ? Contactez-nous, nous serons ravis de pouvoir vous aider et vous conseiller. <b>GMF en ligne</b> 0 970 809 809* * 07 non tarifié du lundi au samedi de 8h à 20h <a href="#">ÊTRE RAPPELÉ PAR UN CONSEILLER</a> <a href="#">PRENDRE RENDEZ-VOUS EN AGENCE</a>	<b>OFFRE CONFORT</b> 23,57 € /MOIS Offre 2 mois HABITATION -3,84 € -3,84 € soit un total de : <b>19,73 € /MOIS*</b> <a href="#">FAIRE UNE NOUVELLE DEMANDE DE TARIF</a> <a href="#">RECEVOIR MON DEVIS PAR EMAIL</a> <a href="#">SOUSCRIRE EN LIGNE</a>
---	---

### Documents légaux téléchargeables

[Conditions Générales](#) [Convention d'Assistance](#) [Document d'Information sur le produit d'assurance](#)



La **comparaison** des différentes formules est **claire**. Il y a suffisamment de détails. Le choix de nouvelles options en dessous du comparatif montre la **flexibilité de l'offre**.

Ensuite, les autres réseaux font leur apparition sans emphase - il est possible de contacter un conseiller, d'aller en agence, mais c'est bien le CTA Souscrire en ligne qui attire le plus l'attention.

A noter que les documents légaux sont également téléchargeables, et on peut les recevoir par mail.

# Etape 3 - Souscription



PC

GMF ASSUREMENT HUMAIN

1 Prérequis contractuels 2 Adresse 3 Situation personnelle 4 Coordonnées 5 Contrat 6 Paiement

Votre habitation est-elle déjà assurée ?

OUI NON

Votre contrat est

EN COURS RÉSILIÉ

Depuis combien de temps ?

PLUS D'UN AN MOINS D'UN AN

CONTINUER

CONTINUER

VOTRE DEMANDE N'A PU ABOUTIR

Nous sommes désolés mais nous ne pouvons donner suite à votre demande de souscription en ligne. Nous vous conseillons de prendre contact avec nous par téléphone ou en agence

GMF en ligne  
0 970 809 809 \*

Demander à être rappelé par un conseiller

Prendre rendez-vous avec votre conseiller

\* n° non surtaxé du lundi au samedi de 8h à 20h

Habitation Santé À propos de GMF

Assurance habitation Assurance santé complémentaire Nos valeurs

Devis assurance habitation Simulation assurance santé complémentaire Note modèle mutualité



Les **étapes** de la souscription revêtent sans doute la même forme que pour l'assurance auto. Néanmoins, 3 **questions subsidiaires** sont posées et les réponses résultent à abrégé le parcours pour passer sur un contact téléphonique ou agence.

# Éléments connexes

EMAIL



**Chèr(e) JEAN DORHIN**

Vous avez choisi d'interroger GMF le **05/10/2022** dans le but d'obtenir une première estimation d'assurance habitation.

Nous tenons d'abord à vous remercier de votre confiance, indispensable avant tout engagement de votre part.

Pour vous aider dans votre réflexion, retrouvez pendant 1 mois le détail de votre simulation grâce à ce lien :

[MA SIMULATION GMF](#)

Ce lien vous permet également d'aller plus loin dans votre projet en effectuant un devis personnalisé, en phase avec vos besoins spécifiques.

Enfin, pour répondre au mieux à vos attentes, un conseiller GMF est susceptible de vous appeler. En attendant, si vous avez une question importante, n'hésitez pas à nous contacter.


Nous espérons vous compter très prochainement parmi nos sociétaires.



Votre conseiller GMF

**BESOIN DE NOUS CONTACTER ?**

 <p><b>Besoin d'aide ?</b> Nous vous rappelons immédiatement.</p> <p><a href="#">ÊTRE RAPPELÉ</a></p>	 <p><b>GMF en ligne</b> <b>0 970 809 809</b></p> <p>(n° non surtaxé) Du lundi au samedi de 8h à 20h</p>	 <p><b>Prendre rendez-vous</b> avec un conseiller GMF</p> <p><a href="#">AGENCES GMF</a></p>
--	--	---

**GMF 1<sup>ER</sup> ASSUREUR  
DES AGENTS DU SERVICE PUBLIC**

Suivez nous :     



**Chèr(e) JEAN DORHIN**

Vous avez réalisé un devis d'assurance habitation le **05/10/2022** et nous vous remercions de votre confiance.

En attendant de prendre votre décision, vous pouvez consulter votre devis pendant 1 mois :




[MON DEVIS GMF](#)

Et pour répondre au mieux à vos attentes, un conseiller est également susceptible de vous appeler sous 24 heures.






**Vous souhaitez souscrire immédiatement notre assurance habitation ?**  
Laissez-vous guider !

Votre conseiller GMF

**BESOIN DE NOUS CONTACTER ?**

 <p><b>Besoin d'aide ?</b> Nous vous rappelons immédiatement.</p> <p><a href="#">ÊTRE RAPPELÉ</a></p>	 <p><b>GMF en ligne</b> <b>0 970 809 809</b></p> <p>(n° non surtaxé) Du lundi au samedi de 8h à 20h</p>	 <p><b>Prendre rendez-vous</b> avec un conseiller GMF</p> <p><a href="#">AGENCES GMF</a></p>
---	--	---

**GMF 1<sup>ER</sup> ASSUREUR  
DES AGENTS DU SERVICE PUBLIC**

Suivez nous :     

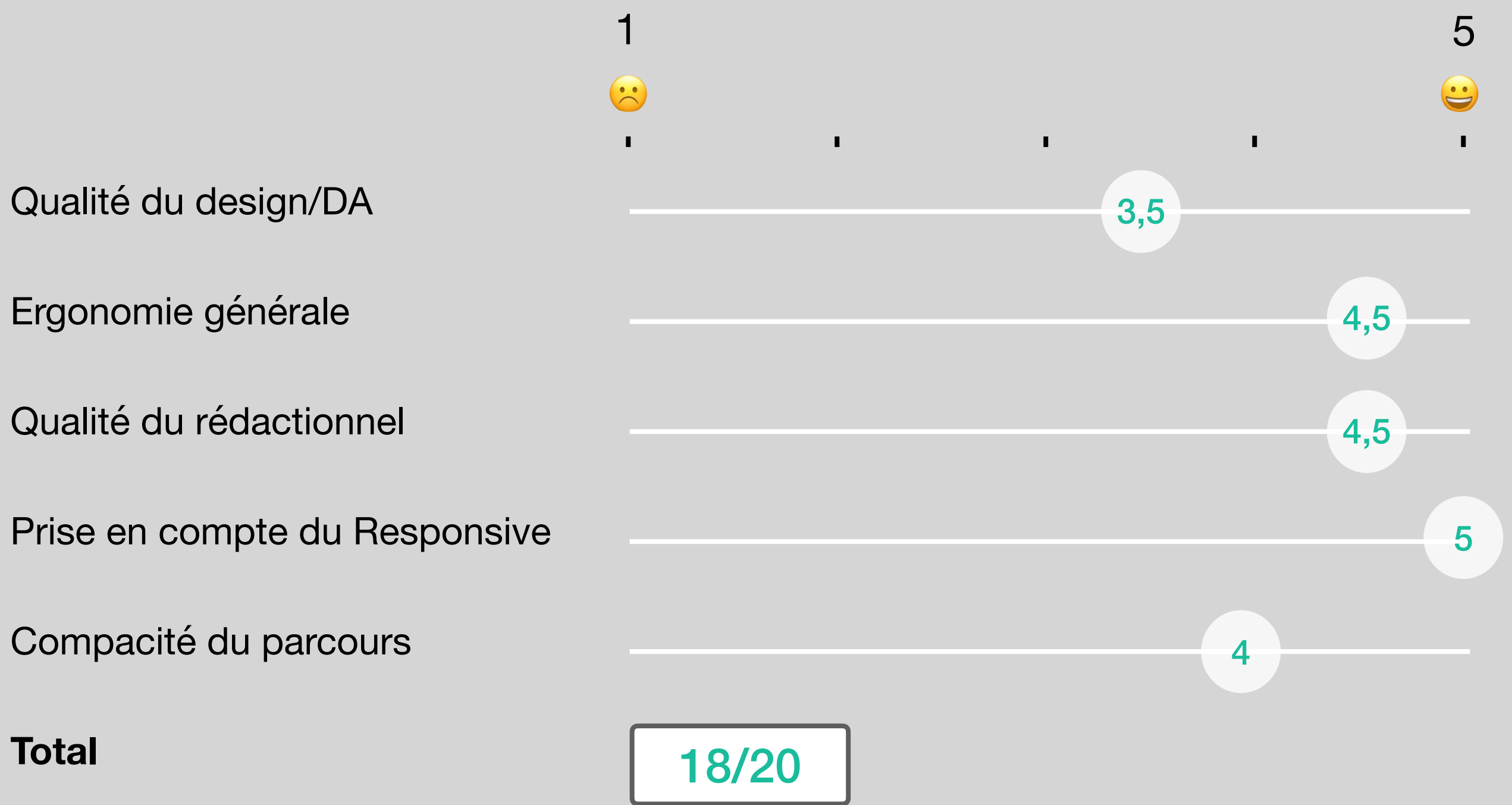


2 emails ont été reçus suite à la demande : un récapitulatif de la simulation, un du devis personnalisé. Pas de pièces jointes, le détail et les documents légaux dont l'IPID, les dispositions générales et les statuts de la GMF sont accessibles depuis la page en ligne.

Le design est sobre et efficace. La personnalisation au niveau de l'adressage est partielle et l'envoyeur est un noreply peu engageant.

Quant au téléphone, nous avons reçu un appel automatique ainsi qu'un appel réel pour la poursuite du devis.

# La note du parcours devis/souscription



Etude qualitative menée entre août et octobre 2022 sur les 20 premières marques assureurs et banques assureurs selon le classement de l'Argus de l'Assurance. Un total de 48 devis et 19 souscriptions (avant paiement) a été réalisé.

# Parcours Simulateur

L'Assurance Vie par GMF



ASSURÉMENT HUMAIN



La **Garantie Mutuelle des Fonctionnaires** (GMF) est fondée en 1934 par des fonctionnaires et pour des **fonctionnaires**.

En 2005, la GMF rejoint le groupe COVEA.

Aujourd'hui, l'assureur COVEA n'est pas classé dans les 20 têtes du classement de l'Argus de l'assurance en ce qui concerne l'**Assurance Vie**.

Néanmoins, la GMF est l'un des seuls assureurs à proposer un simulateur en ligne pour ce produit.

Alors concrètement, **ça se passe comment** ?

On vous laisse découvrir le parcours à travers ces différentes captures d'écrans commentées. Et puisqu'on ne fait pas les choses à moitié chez Eficiens, on a testé le parcours pour de vrai !

# La page assurance vie



PC

Rechercher

Être rappelé Nous contacter Prendre rendez-vous Trouver une agence En cas de sinistre ESPACE CLIENT

Mon véhicule Mon logement Ma famille & moi Ma vie professionnelle SIMULATIONS & DEVIS Pourquoi choisir GMF ?

Epargne Assurance Vie > Faire une simulation

## Faire une simulation MULTÉO

Avez-vous pris le temps de découvrir le contrat Multéo de la GMF sur [www.gmf.fr/multeo](http://www.gmf.fr/multeo) ?

Si oui, vous pouvez maintenant utiliser notre outil de simulation pour explorer différents exemples de répartition d'un investissement.

1. Choisissez un exemple de répartition  
2. Définissez les montants de l'investissement de départ et des versements annuels, ainsi que la durée de simulation  
3. Obtenez des résultats de la simulation, basés sur la performance passée du support en euros et des supports en Unités de Compte du contrat Multéo

**DÉMARRER UNE SIMULATION**

### A propos de cette simulation

Cette simulation est basée sur des performances passées du support en euros et des supports en Unités de Compte du contrat d'assurance vie Multéo. Les performances passées ne préjugent pas des performances futures.

Les montants investis sur les supports en Unités de Compte ne sont pas garantis mais sujets à des fluctuations à la hausse ou à la baisse dépendant en particulier de l'évolution des marchés financiers. Cet investissement peut entraîner un risque de perte en capital supporté par l'adhérent.

Nos Conseillers GMF sont à votre disposition pour toute question sur le contrat d'assurance vie Multéo et sur cette simulation.

### L'assurance vie à la GMF

- Un choix de supports d'investissement
- Un contrat personnalisable et évolutif
- Disponibilité de l'épargne

**Le choix de supports d'investissement du plus sécurisé au plus audacieux :**  
Multéo est un contrat d'assurance vie multisupports, qui propose un choix de supports d'investissement du plus sécurisé au plus audacieux, avec la possibilité déléguée à nos gestionnaires (selon les conditions, limites et exclusions de la notice d'information du contrat).

**Un contrat personnalisable et évolutif :**  
Selon votre besoin : effectuez de nouveaux versements, disposez de votre épargne en effectuant un rachat, ou réalisez des arbitrages entre les supports de v

**Disponibilité de votre épargne :**  
A tout moment, effectuez un rachat partiel ou total sur votre contrat d'assurance vie, sans pénalités de la part de GMF.



Mobile

Rechercher

Être rappelé Nous contacter Prendre rendez-vous Trouver une agence En cas de sinistre ESPACE CLIENT

Mon véhicule Mon logement Ma famille & moi Ma vie professionnelle SIMULATIONS & DEVIS Pourquoi choisir GMF ?

Epargne Assurance Vie > Faire une simulation

## Faire une simulation MULTÉO

Avez-vous pris le temps de découvrir le contrat Multéo de la GMF sur [www.gmf.fr/multeo](http://www.gmf.fr/multeo) ?

Si oui, vous pouvez maintenant utiliser notre outil de simulation pour explorer différents exemples de répartition d'un investissement.

**DÉMARRER UNE SIMULATION**



Pour ce produit, pas d'accès depuis la home de l'assureur. Pour autant, le **simulateur** est **visible** dès qu'on atterrit sur les pages liées à l'assurance vie avec un bouton bien mis en avant.

Desktop et mobile présente une expérience très similaire.

Site testé : <https://www.gmf.fr/>  
sur PC - Chrome / MacOS Monterey 12.6  
sur iPhone Xs / iOS 16.0.2  
Date : 05/10 et 31/10/2022

# Etape 1 - Simulateur profil



PC

Rechercher

Être rappelé | Nous contacter | Prendre rendez-vous | Trouver une agence | En cas de sinistre | [ESPACE CLIENT](#)

**GMF**  
ASSURÉMENT HUMAIN

Mon véhicule ▾ | Mon logement ▾ | Ma famille & moi ▾ | Ma vie professionnelle ▾ | **SIMULATIONS & DEVIS** | Pourquoi choisir GMF ? ▾

Bonjour, je suis votre assistant GMF.

L'assurance vie multisupport Multéo peut être une opportunité pour vous constituer une épargne, en répartissant votre investissement entre le support en euros et les supports en Unités de Compte.

Les supports en Unités de Compte offrent des perspectives de performance plus importantes sur le long terme, en contrepartie de l'acceptation d'un risque de perte en capital.

Pour cette raison, je souhaite donc vous exposer 3 exemples de répartition d'un investissement sur notre contrat Multéo :

● Support en euros  
● Support en Unités de Compte

CHOISIR CET EXEMPLE

● Support en euros  
● Support en Unités de Compte

CHOISIR CET EXEMPLE

● Support en euros  
● Support en Unités de Compte

CHOISIR CET EXEMPLE

→



Mobile

**GMF**  
ASSURÉMENT HUMAIN

investissement sur notre contrat Multéo :

● Support en euros  
● Support en Unités de Compte

CHOISIR CET EXEMPLE

→



La home du simulateur pose rapidement le débat avec **un argumentaire simple** pour présenter la demande de positionnement sur le profil d'épargnant.

Les **graphiques** permettent de comprendre visuellement la question posée. Côté vocabulaire, la prudence est de mise : on parle d'exemples.

La **barre grise** du bas est un peu dérangement. Le responsive est moyennement opérationnel sur ce simulateur avec une ancre sur les exemples qui nous empêche de lire le texte au dessus.

# Etape 2 - Simulateur données



PC

Rechercher

Être rappelé Nous contacter Prendre rendez-vous Trouver une agence En cas de sinistre **ESPACE CLIENT**

**GMF** ASSUREMENT HUMAIN

Mon véhicule Mon logement Ma famille & moi Ma vie professionnelle **SIMULATIONS & DEVIS** Pourquoi choisir GMF ?

Bonjour, je suis votre assistant GMF.

L'assurance vie multisupport Multéo peut être une opportunité pour vous constituer une épargne, en répartissant votre investissement entre le support en euros et les supports en Unités de Compte.

Les supports en Unités de Compte offrent des perspectives de performance plus importantes sur le long terme, en contrepartie de l'acceptation d'un risque de perte en capital.

Pour cette raison, je souhaite donc vous exposer 3 exemples de répartition d'un investissement sur notre contrat Multéo :

**JE VEUX VOIR L'EXEMPLE D'UN INVESTISSEMENT RÉPARTI À HAUTEUR DE 70% SUR LE SUPPORT EN EUROS ET DE 30% SUR UN SUPPORT EN UNITÉS DE COMPTE.**

Cette simulation est basée sur des performances passées du support en euros et des supports en unités de compte du contrat Multéo.

Choisissez le montant de l'investissement de départ :

**5 000 €**

La constitution d'une épargne passe aussi par des versements complémentaires. Ces versements peuvent être mensuels ou libres, quand bon vous semble .

Quel montant pourrait être versé par année pour alimenter le contrat ?

**3 000 €**

Le saviez-vous ?  
L'investissement dans le cadre d'un contrat d'assurance vie s'inscrit dans la durée, et nécessite d'envisager ce type de placement à moyen ou long terme. Néanmoins, le capital placé sur un contrat d'assurance vie reste toujours disponible.

Quelle durée d'investissement souhaitez-vous retenir pour cette simulation ?

**10 ans**

[Modifier](#)

Merci.  
Je vais maintenant vous présenter un résultat de simulation. J'en profite pour vous envoyer une documentation sur le contrat d'assurance vie Multéo.

Pour en savoir plus sur les traitements de données à caractère personnel et sur la liste d'opposition au démarchage téléphonique mis en œuvre par la GMF, rendez-vous dans les rubriques : [Données personnelles](#) et [Mentions légales](#).

Quelle est votre civilité ?



**L'accompagnement** amorcé sur le premier écran par l'assistant GMF continue. Le **parcours est personnalisé** - comme une **discussion** entre l'assistant et le prospect (je vs vous).

Les **(i)** permettent de répondre aux interrogations possibles de l'épargnant et les réponses apportées sont modifiables au fur et à mesure.

**L'expérience sur mobile n'est pas optimisée** car la largeur d'écran nécessite un recadrage à chaque fois pour valider sa réponse.

# Etape 3 - Simulateur résultat



PC

Rechercher  [Être rappelé](#) [Nous contacter](#) [Prendre rendez-vous](#) [Trouver une agence](#) [En cas de sinistre](#) [ESPACE CLIENT](#)

**GMF** ASSURANCE HUMAIN

Mon véhicule - Mon logement - Ma famille & moi - Ma vie professionnelle - **SIMULATIONS & DEVIS** Pourquoi choisir GMF ?

## RÉSULTATS DE SIMULATION

### Éléments de simulation sur le contrat Multéo :

- Versement initial : 5 000 €
- Versements complémentaires : 3 000 € par année
- Durée d'investissement : 10 ans, du 31/12/2010 au 31/12/2020

**Pour cette simulation :**  
Nous avons sélectionné 3 supports en Unités de Compte parmi les supports du contrat Multéo, afin de vous présenter 3 hypothèses d'évolution de l'épargne, selon la répartition d'investissement choisie, appliquée pour chaque versement effectué sur le contrat. **Les calculs sont basés sur les performances passées des supports en Unités de Compte et du support en euros du contrat. Les performances passées ne préjugent pas des performances futures.**

Les informations présentées dans le cadre de cette simulation sont données à titre indicatif et non contractuel. Les éléments retenus par l'assureur pour la simulation (répartition de l'investissement et supports choisis) ne constituent pas un conseil de la part de l'assureur. Un conseil adapté aux exigences du besoin du client est réalisé lors de l'adhésion au contrat d'assurance.

[> En savoir + sur les modalités de simulation](#)

Simulation pour un investissement de 20% sur un support en Unités de Compte | **Simulation pour un investissement de 30% sur un support en Unités de Compte** | Simulation pour un investissement de 40% sur un support en Unités de Compte

	Hypothèse 1	Hypothèse 2	Hypothèse 3
Montant total versé	32 000,00 €	32 000,00 €	32 000,00 €
Partie investie sur le support en euros	70 %	70 %	70 %
Part investie sur un support en Unités de Compte	30 % sur le support Covés Profil Dynamique C	30 % sur le support Covés Profil Offensif C	30 % sur le support Covés Actions Amérique A
Profil de risque et rendement du support	4/7	5/7	6/7
Montant de l'épargne acquise au terme de la simulation	36 140,82 €	37 123,06 €	42 654,09 €
Plus ou moins value au terme de la simulation	+ 4 140,82 €	+ 5 123,06 €	+ 10 654,09 €

Les performances passées ne préjugent pas des performances futures.

NB : Si les montants d'investissements l'avaient été à 100% sur le support en euros, le montant de l'épargne au bout de 10 ans s'éleverait à 35 192,54 €, soit plus value de 3 192,54 €

Visualisation de la simulation, tenant compte de l'investissement de départ et des versements annuels :  
L'évolution de cette courbe illustre pas la fluctuation à la hausse ou à la baisse des valeurs liquidatives des supports en Unités de Compte observée sur la période retenue.

Montant de l'épargne au terme de la simulation

31/12/2010 | 31/12/2020

[En savoir plus sur les modalités de simulation](#)

Les informations présentées dans le cadre de cette simulation sont données à titre indicatif et non contractuel.

Les montants investis sur les supports en Unités de Compte ne sont pas garantis mais sujets à des fluctuations à la hausse ou à la baisse dépendant en particulier de l'évolution des marchés financiers. Cet investissement peut entraîner un risque de perte en capital supporté par l'adhérent.

Le Document d'Informations Clés générique du contrat d'assurance vie MULTÉO et le guide de présentation des supports en vigueur sont consultables à tout moment sur le site internet [www.gmf.fr/multeo](http://www.gmf.fr/multeo).

**Un conseil pour votre épargne ?**  
**0 970 809 810 \***  
(\* n° non surtaxé)  
Du lundi au vendredi de 8h30 à 20h et le samedi de 8h30 à 14h

**Besoin d'aide ?**  
Nous vous rappelons immédiatement.

**ÊTRE RAPPELÉ**

**Prendre rendez-vous**  
avec un conseiller GMF

**PRENDRE RENDEZ-VOUS**

Vos données personnelles sont traitées par la GMF et le groupe Covés auquel elle appartient, responsables de traitement. Le groupe Covés est représenté par Covés, Société de Groupe d'Assurance Mutuelle, régie par le Code des assurances, RCS Paris 450 327 916, dont le siège social se situe 88-90 rue Saint-Lazare 75009 Paris. Pour obtenir des informations sur le groupe Covés, vous pouvez consulter le site <https://www.coves.fr>

Vos données personnelles sont collectées et traitées pour permettre de réaliser des opérations de prospection commerciale et vous proposer le service ou le produit le plus adapté à vos besoins. Vous disposez d'un droit d'accès, de modification, d'effacement, de limitation du traitement de vos données personnelles et de opposition à la prospection commerciale. Vous pouvez exercer vos droits auprès du Délégué à la Protection des données à l'adresse suivante : GMF - Protection des données personnelles - 45930 ORLEANS Cedex 02, ou [protectiondesdonnees@gmf.fr](mailto:protectiondesdonnees@gmf.fr). Les informations complémentaires sur vos droits et le traitement de vos données personnelles sont disponibles sur le site [gmf.fr](http://gmf.fr), page « Données personnelles ».

En application des dispositions du Code de la Consommation, les consommateurs peuvent s'inscrire gratuitement sur le registre d'opposition au démarchage téléphonique sur [www.bloctel.gouv.fr](http://www.bloctel.gouv.fr). Dans ce cas, nous ne pourrions pas les démarcher par téléphone sauf s'ils nous ont communiqué leur n° de téléphone afin d'être recontactés ou sauf s'ils sont titulaires auprès de nous d'un contrat en vigueur.



L'effort de rendu pour un sujet complexe est louable.

**Se donner une idée** des rendements et commencer à se poser les bonnes questions sont l'objectif de cet exercice qui normalement attise la curiosité et poussera l'épargnant à en savoir plus.

EMAIL

Toute l'expertise GMF pour préparer dès aujourd'hui vos projets de demain.

Si cet email ne s'affiche pas correctement vous pouvez le visualiser [grâce à ce lien](#).  
Merci de ne pas répondre à cet email, aucune demande ne sera prise en compte. Pour nous contacter, [suivez ce lien](#)



Chère Madame, Cher Monsieur,

Vous avez fait il y a quelques semaines un premier pas important : vous avez sollicité l'expertise de la GMF pour un projet d'épargne avec le contrat d'assurance vie multisupport Multéo. Si vous adhérez à ce contrat, vous bénéficierez à la fois des avantages de l'assurance vie et de la possibilité de diversifier votre épargne grâce aux différents supports d'investissement proposés au sein de ce contrat.

**Et surtout, en vous tournant vers l'expertise GMF pour vos projets d'épargne, vous avez fait le bon choix !**

Pour aller plus loin et finaliser votre projet, c'est simple et rapide :

► JE PRENDS RENDEZ-VOUS AVEC UN CONSEILLER GMF PROCHE DE CHEZ MOI

LE CONTRAT D'ASSURANCE VIE GMF MULTÉO, C'EST :

<p><b>UNE FISCALITÉ PRIVILÉGIÉE</b> En cas de retrait après 8 ans<sup>(1)</sup></p>	<p><b>LE LIBRE CHOIX DU OU DES BÉNÉFICIAIRES</b> qui percevront l'épargne constituée sur le contrat à votre décès</p>	<p><b>DES VERSEMENTS À VOTRE RYTHME,</b> ponctuels et/ou réguliers, et sans limite</p>
---	---	--

- JE PRENDS RENDEZ-VOUS EN LIGNE**
- JE SOUHAITE ÊTRE RAPPELÉ(E) PAR UN CONSEILLER**
- JE TROUVE L'AGENCE GMF LA PLUS PROCHE DE CHEZ MOI**
- J'APPELLE LE 0970 809 810**  
(n° non surtaxé) Du lundi au vendredi de 8h30 à 20h et le samedi de 8h30 à 14h.

Le Document d'Informations Clés générique du contrat d'assurance vie Multéo et le guide de présentation des supports en vigueur sont consultables à tout moment sur le site internet [www.gmf.fr/multeo](http://www.gmf.fr/multeo)

**GMF 1<sup>er</sup> ASSUREUR DES AGENTS DU SERVICE PUBLIC**

Document à caractère publicitaire

(1) En cas de rachat à compter du 6<sup>ème</sup> anniversaire du contrat : les produits (ou plus-values) bénéficient d'un abattement annuel de 4 600 euros pour une personne seule ou de 9 200 euros pour un couple soumis à imposition commune, tous contrats d'assurance vie et de capitalisation confondus, appliqué en priorité sur les produits des primes versées avant le 27/09/2017. Au-delà de cet abattement, sauf cas particuliers, les produits sont soumis à fiscalité, selon la législation en vigueur. Dans tous les cas, les produits du contrat sont soumis aux prélèvements sociaux.

GMF Vie - Société anonyme au capital de 186 966 736 euros entièrement versé - Entreprise régie par le Code des assurances - 315 814 806 - R.C.S. Pontoise - Siège social : 1 rue Raoul Dautry, CS 40003 - 95122 Ermont Cedex  
Tél. 0 970 809 809 (numéro non surtaxé) - Internet : [www.gmf.fr](http://www.gmf.fr)

Si vous ne souhaitez plus recevoir d'informations commerciales par email de la part de GMF, merci de vous rendre [sur cette page](#).



1 **email** a été reçu suite à la simulation. Son objet :  
**Merci d'avoir fait le 1er pas !**

En effet, comme évoqué précédemment, sur ce type de sujet, le parcours peut être long là où la banque transforme plus rapidement.

De fait, la prochaine action recommandée réside bien dans l'approche terrain et la **prise de contact avec le réseau local**.

# La note du parcours simulateur



Etude qualitative menée entre août et octobre 2022 sur les 20 premières marques assureurs et banques assureurs selon le classement de l'Argus de l'Assurance. Un total de 48 devis et 19 souscriptions (avant paiement) a été réalisé.

# Parcours Devis Souscription

L'assurance Auto par GMF



ASSURÉMENT HUMAIN





La **Garantie Mutuelle des Fonctionnaires** (GMF) est fondée en 1934 par des fonctionnaires et pour des **fonctionnaires**.

En 2005, la GMF rejoint le groupe COVEA.

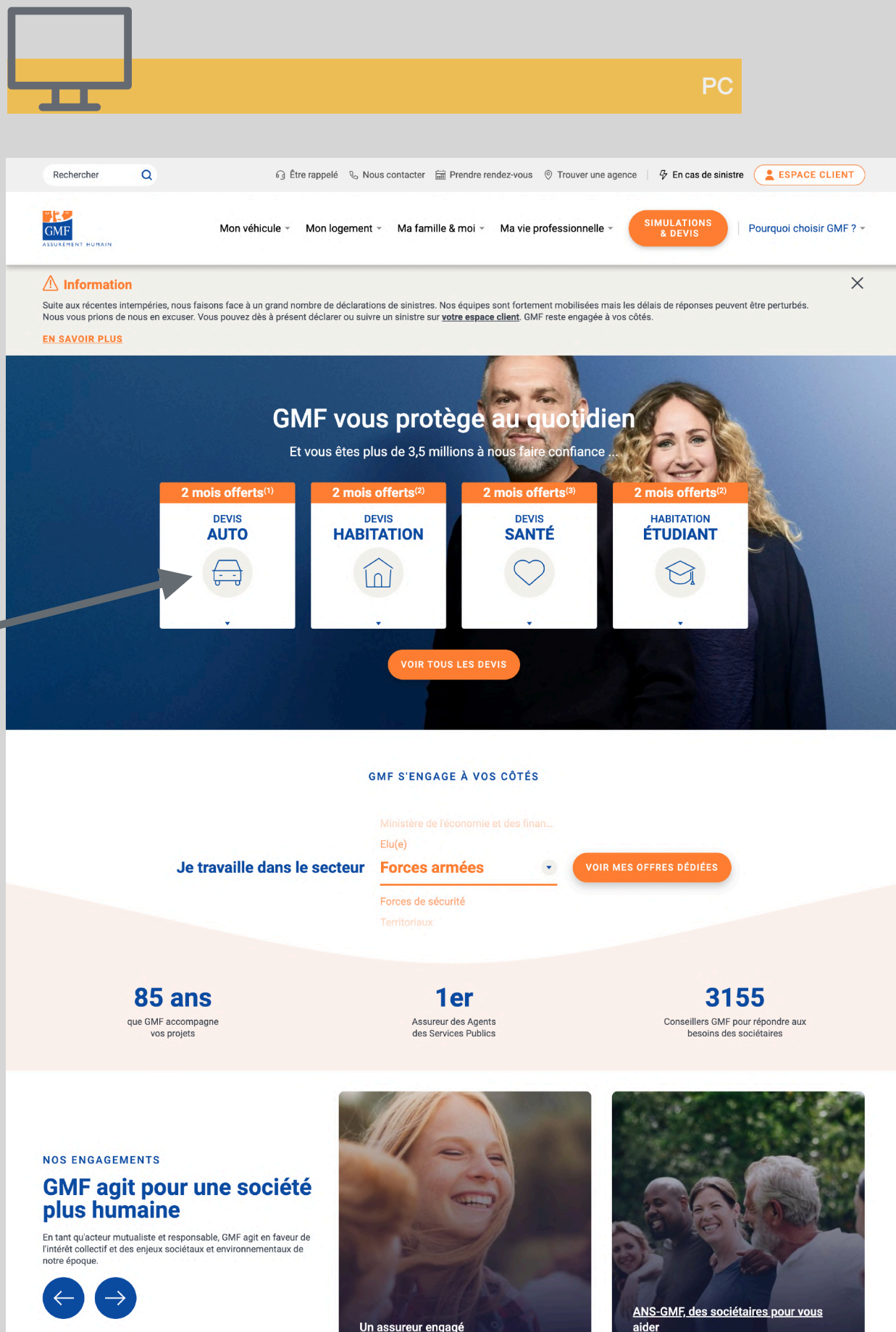
Aujourd'hui, l'assureur COVEA figure en **tête du classement** de l'Argus de l'assurance en ce qui concerne l'**assurance Auto** (classement selon le chiffre d'affaires réalisé).

La GMF ayant eu pour raison d'être initiale l'assurance des véhicules terrestres à moteur, elle offre un parcours devis+souscription intégralement réalisable en ligne.

Alors concrètement, **ça se passe comment ?**

On vous laisse découvrir le parcours à travers ces différentes captures d'écrans commentées. Et puisqu'on ne fait pas les choses à moitié chez Eficiens, on a testé le parcours pour de vrai !

# Un devis accessible depuis la home



Pour débiter ce test, nous avons engagé un parcours de réalisation de devis classique.

A noter que ce produit est **accessible en 1 clic** depuis la home, qu'elle soit desktop ou mobile.

L'**offre** des 2 mois offerts attire légèrement l'oeil car elle est la même sur l'ensemble des produits donc non discriminante.

Les deux versions sont exactement similaires, claires mais assez peu innovantes ou sans incitation particulière.

Site testé : <https://www.gmf.fr/>  
sur PC - Chrome / MacOS Monterey 12.6  
sur iPhone Xs / iOS 16.0.2  
Date : 05/10 et 28/10/2022

# Etape 0 - Home devis

PC

Rechercher

Être rappelé | Nous contacter | Prendre rendez-vous | Trouver une agence | En cas de sinistre | ESPACE CLIENT

Mon véhicule | Mon logement | Ma famille & moi | Ma vie professionnelle | SIMULATIONS & DEVIS | Pourquoi choisir GMF ?

Assurance Auto > Faire une simulation Assurance Auto

## Obtenez votre devis d'assurance auto en 3 minutes

2 En ce moment mois offerts<sup>(1)</sup>

Renseignez vos informations, obtenez un tarif, souscrivez en ligne.

Quel type de véhicule souhaitez-vous assurer ?

J'ASSURE UNE VOITURE QUE JE POSSÈDE DÉJÀ | J'ASSURE UNE VOITURE QUE JE VAIS ACHETER

### Votre devis assurance auto en 4 étapes

Un devis sur mesure qui protège votre véhicule, son conducteur et ses passagers

- Je prépare mes documents**  
Munissez-vous de votre carte grise et des informations de votre véhicule pour les avoir à disposition.
- J'obtiens une première estimation**  
En moins de 2 minutes, vous obtenez une première estimation de tarif pour assurer votre véhicule.
- Je précise mes besoins**  
Répondez à quelques questions supplémentaires et affinez votre tarif en accord avec vos besoins. Vous n'avez plus qu'à choisir vos options pour adapter votre niveau de couverture.
- Je souscris en ligne**  
Le devis vous convient ? Choisissez votre date d'effet, payez en ligne, et soyez couvert par un contrat établi pour une durée temporaire de 30 jours.

FAIRE UN DEVIS AUTO

*Isabelle, infirmière, utilise les transports en commun la semaine et sa voiture le weekend. C'est pourquoi GMF fait baisser le prix de son assurance auto.*

Et en ce moment chez GMF, 2 mois offerts<sup>(2)</sup> la première année pour toute souscription d'un contrat d'assurance AUTO jusqu'au 31 octobre 2022.  
GMF 1er assureur des agents du service public.

FAIRE UN DEVIS AUTO

### Comment faire des économies sur son devis assurance auto ?

- 10%**<sup>(3)</sup> Agents du service public  
La première année, 10 % de réduction sur votre devis d'assurance auto.
- 15%**<sup>(4)</sup> Bonus Petit rouleur  
15 % de réduction si vous roulez moins de 5 000 km/an.
- 10%**<sup>(5)</sup> Eco-Pass  
10 % de réduction si vous utilisez régulièrement les transports en commun.
- 10%**<sup>(6)</sup> Bio Bonus  
Jusqu'à 10% de réduction pour les détenteurs d'un véhicule propre.

FAIRE UN DEVIS AUTO



La page d'accueil du devis perd la sobriété de la home. Apparaissent des **offres** en haut et en bas dans une couleur bleue différente du orange de la home.

2 notions intéressantes sont mises en avant :  
- le **temps à passer** pour réaliser le devis  
- les **étapes** par lesquelles le prospect va passer

Nous sommes donc sur une page **de réassurance** qui précise également le fait que la totalité du parcours pourra être effectuée en ligne.

# Etape 1 - Estimation



PC

Rechercher

Être rappelé Nous contacter Prendre rendez-vous Trouver une agence En cas de sinistre ESPACE CLIENT

Mon véhicule Mon logement Ma famille & moi Ma vie professionnelle SIMULATIONS & DEVIS Pourquoi choisir GMF ?

Bonjour ! Je suis votre assistant GMF.

En quelques questions, vous obtiendrez une 1ère estimation de tarif adapté à vos besoins pour assurer votre véhicule.

Pour commencer, êtes-vous déjà sociétaire GMF ?

Non

Très bien ! Pour aller plus vite, pouvez-vous saisir l'immatriculation de la voiture à assurer ?

EW981VQ

J'ai trouvé ces véhicules, choisissez celui qui vous correspond.

PEUGEOT 3008 II BLUEHDI 130 ALLURE

Parfait ! Maintenant, j'ai besoin de connaître un peu mieux l'usage que vous avez de ce véhicule.

Roulez-vous + de 5000 km par an ?

Oui

Pouvez-vous m'indiquer le code postal où le véhicule est habituellement stationné ?

75012

Merci ! Pour vous donner un tarif auto, il me faut maintenant quelques informations vous concernant.

Pour en savoir plus sur les traitements de données à caractère personnel et sur la liste d'opposition au démarchage téléphonique mis en oeuvre par la GMF, rendez-vous dans les rubriques [Données personnelles](#) et [Mentions légales](#).

Quelle est votre civilité ?

Monsieur

Quel est votre prénom ?

Jean

Et votre nom ?

Dorhin

Il me faut aussi votre date de naissance pour ajuster votre tarif auto (ex : 01/01/1980).

12/12/1973

On y est presque. Êtes-vous actif ou retraité du service public ?

Oui, en activité

Très bien. Merci de nous indiquer pour quelle fonction publique vous travaillez.

Autre fonction publique

Parfait, pour vous envoyer cette 1ère estimation de tarif, pouvez-vous saisir votre email ?

jean.dorhin@gmail.com

Acceptez-vous de recevoir des offres et informations commerciales par courrier électronique de la part de GMF ?

Non

A l'issue de votre demande de tarif, un conseiller GMF peut vous contacter pour ajuster votre besoin.

Pour cela, saisissez votre n° de téléphone

069567097

Acceptez-vous de recevoir des offres et informations commerciales par SMS de la part de GMF ?

Non

Très bien ! Je calcule une première estimation de tarif pour assurer votre voiture ...

<b>27,11 € PAR MOIS</b> 325,35 € PAR AN <b>FORMULE ECO</b> <ul style="list-style-type: none"><li>✓ Assistance 24h/24 7j/7</li><li>✓ Bris de Pare-brise</li><li>✓ Vol Total</li><li>✓ Dommages en déplacement</li><li>...</li></ul> <a href="#">EN SAVOIR PLUS</a>	<b>33,19 € PAR MOIS</b> 398,34 € PAR AN <b>FORMULE CONFORT</b> <ul style="list-style-type: none"><li>✓ Assistance 24h/24 7j/7</li><li>✓ Bris de glace</li><li>✓ Vol Total et Tentative</li><li>✓ Tous Dommages</li><li>...</li></ul> <a href="#">EN SAVOIR PLUS</a>
---	---

Je peux transformer votre simulation de tarif en devis avec quelques questions supplémentaires. Cela vous permettra de choisir des garanties en accord avec vos besoins.

[JE VEUX POURSUIVRE EN DEVIS](#) [CELA ME CONVIENT POUR L'INSTANT](#)



Le déroulé des questions s'effectue de manière verticale. **18 questions** sont révélées l'une après l'autre, suite à la réponse fournie.

Le fait de ne pas recharger la page allège le questionnaire qui reste très sobre et sans indication particulière. Au final, l'expérience utilisateur est qualitative car rythmée et sans accroc.

**Les première estimations** apparaissent à la suite et on explique que quelques questions supplémentaires permettront la réalisation d'un devis (estimation personnalisée). Cette dualité, retrouvée dans bon nombre de parcours est assez dommage. En effet, bon nombre de données personnelles viennent déjà d'être fournies. Alors que va-t-on devoir fournir de plus ?

# Etape 2 - Devis



PC

Rechercher  [Être rappelé](#) [Nous contacter](#) [Prendre rendez-vous](#) [Trouver une agence](#) [En cas de sinistre](#) [ESPACE CLIENT](#)

**GMF** ASSUREMENT HUMAIN [Mon véhicule](#) [Mon logement](#) [Ma famille & moi](#) [Ma vie professionnelle](#) [SIMULATIONS & DEVIS](#) [Pourquoi choisir GMF ?](#)

D'accord, avez-vous été assuré(e) sans interruption ces 3 dernières années ?

Je considère que vous êtes le conducteur principal. Y aura-t-il un conducteur secondaire ?

Quel usage avez-vous de votre véhicule ?

Avez-vous un abonnement de transport en commun annuel, nominatif et payant ?

Ce véhicule est-il assuré auprès d'un autre assureur ?

Quel est son lieu de stationnement habituel ?

Est-il clos et couvert ?

Merci. Maintenant, nous avons besoin de précisions vous concernant.

À quelle date avez-vous eu votre permis (ex : 01/1985) ?

Avez-vous obtenu dans le cadre de la conduite accompagnée ?

Quelle est votre situation familiale ?

Quel est votre bonus / malus ?

Depuis combien d'années avez-vous un bonus à 50% ?

Très bien ! Combien de sinistres avez-vous déclaré à votre assureur ces 3 dernières années ?

C'est parfait ! J'ai toutes les informations qu'il me faut pour vous proposer les offres qui correspondent.

Je calcule votre tarif ...

Nous vous conseillons

<b>25,86 € PAR MOIS</b> 310,30 € PAR AN <b>FORMULE ECO</b> ✓ Assistance 24h/24 7j/7 ✓ Bris de Pare-brise ✓ Vol Total ✓ Dommages en déplacement ... <input type="button" value="EN SAVOIR PLUS"/>	<b>31,66 € PAR MOIS</b> 379,92 € PAR AN <b>FORMULE CONFORT</b> ✓ Assistance 24h/24 7j/7 ✓ Bris de glace ✓ Vol Total et Tentative ✓ Tous Dommages ... <input type="button" value="EN SAVOIR PLUS"/>	<b>42,27 € PAR MOIS</b> 507,21 € PAR AN <b>FORMULE CONFORT +</b> ✓ Assistance 24h/24 7j/7 ✓ Bris de glace ✓ Vol Total et Tentative ✓ Tous Dommages ✓ ... <input type="button" value="EN SAVOIR PLUS"/>
--	--	--



Les précisions sont en fait **14 nouvelles questions** qui se déroulent sur le même principe que précédemment.

**A noter** une question différente des autres assureurs sur l'abonnement à un transport en commun (pour baisser la prime comme notifié sur la home devis)

Au final, 3 formules sont proposées avec un encadré plus soutenu pour la formule recommandée.

# Etape 2 - Devis -> comparatif formules



PC

Rechercher  Être rappelé Nous contacter Prendre rendez-vous Trouver une agence En cas de sinistre ESPACE CLIENT

Mon véhicule - Mon logement - Ma famille & moi - Ma vie professionnelle - SIMULATIONS & DEVIS Pourquoi choisir GMF ?

### Les tarifs pour assurer votre véhicule

Rappel de vos informations... +

**PEUGEOT 3008 II BLUEHD 130 ALLURE**  
Diesel - Break - 06 Chercheurs Fisciaux  
[SOUSCRIRE EN LIGNE](#)

#### Informations tarifaires

Voir mon tarif :	FORMULE ECO	FORMULE CONFORT	FORMULE CONFORT +
ANNUEL / MENSUEL Devis valable jusqu'au 05/11/2022. Le contrat doit prendre effet au plus tard le 05/07/2023.	25,86 € /MOIS	31,66 € /MOIS	42,27 € /MOIS
Niveau de franchise Choisissez votre niveau			
Garanties communes + Afficher ces garanties	✓	✓	✓
Assistance 24h/24 7j/7	0 km pour accident	0 km pour accident, panne et vol	0 km pour accident, panne et vol
Garantie du conducteur	Jusqu'à 500 000 €	Jusqu'à 1 000 000 €	Jusqu'à 1 000 000 €
Incendie, Tempête, Attentats	franchise 480 €	franchise 480 €	franchise 480 €
Bris de glace	X	franchise 90 €	sans franchise
Remplacement du pare-brise si réparation, sans franchise	franchise 320 €	franchise 90 €	sans franchise
Vol du véhicule	franchise 480 €	franchise 480 €	franchise 480 €
Tentative de vol et vol des éléments	X	franchise 480 €	franchise 480 €
Domages en circulation	franchise 480 €	franchise 480 €	franchise 480 €
Tous dommages	X	franchise 480 €	franchise 480 €
Panne mécanique, électrique ou électronique	X	X	franchise 480 €
Capital garanti remplacement du véhicule détruit, volé ou irreparable	X	X	pendant 24 mois sans franchise
Objets transportés à concurrence de 300, 1 000, 2 000 ou 3 000 €	X	X	à concurrence de 900 € franchise 70 €
Extension prêt de véhicule jusqu'à 7 jours en cas de panne, 14 jours en cas d'accident et 42 jours en cas de vol	X	X	sans franchise

#### Personnaliser mon assurance auto et ajouter des options

Personnalisez votre assurance auto avec les options complémentaires à l'offre de votre choix. Des options Assurance AUTO PASS sur mesure pour adapter votre niveau de couverture à vos besoins.

<b>PANNE</b> en cas de panne mécanique, électrique ou électronique <a href="#">CHOISIR</a>	<b>OBJETS TRANSPORTÉS</b> à concurrence de 500, 1 000, 2 000 ou 3 000 € 500 € <a href="#">CHOISIR</a>	<b>CAPITAL GARANTI</b> si votre véhicule est volé ou inutilisable en cas de sinistre suivant son achat Pendant 24 mois <a href="#">CHOISIR</a>
<b>EXTENSION PRÊT DE VÉHICULE</b> en cas de panne (prêt jusqu'à 7 jours), accident (14 jours) et vol (42 jours) <a href="#">CHOISIR</a>	<b>AUTO PASS LOCATION</b> Louer votre véhicule sans pénaliser votre contrat en cas de sinistre Jusqu'à 30 jours / an <a href="#">CHOISIR</a>	<b>AUTO PASS MOBILITÉ</b> Un complément d'assurances si vous louez un véhicule <a href="#">CHOISIR</a>
<b>RACHAT FRANCHISE BRIS DE GLACE</b> 0€ à votre charge en cas de sinistre bris de glace <a href="#">CHOISIR</a>		

#### Récapitulatif de mon devis auto

Besoin d'un renseignement sur votre tarif assurance auto ? Contactez-nous, nous serons ravis de pouvoir vous aider et vous conseiller. <b>GMF en ligne</b> 0 970 809 809 * * n° non surtaxé du lundi au samedi de 8h à 20h <a href="#">ÊTRE RAPPELÉ PAR UN CONSEILLER</a> <a href="#">PRENDRE RENDEZ-VOUS EN AGENCE</a>	<b>FORMULE CONFORT</b> 37,99 € /MOIS Votre cotisation comprend déjà les avantages suivants : Bonus Plus : 15 % de réduction mutualiste acquise définitivement. Avantage Bon Conducteur : 21,15 % de réduction en plus de votre coefficient de réduction/majoration de 0,5. Offre 2 mois AUTO -6,33 € -6,33 € soit un total de : <b>31,66 € /MOIS*</b> <a href="#">FAIRE UNE NOUVELLE DEMANDE DE TARIF</a> <a href="#">RECEVOIR MON DEVIS PAR EMAIL</a> <a href="#">SOUSCRIRE EN LIGNE</a>
---	--

Documents légaux téléchargeables

[Conditions générales](#) [Document d'information sur le produit d'assurance](#) [Convention d'assistance](#)



La **comparaison** des différentes formules est **claire**.  
Il y a suffisamment de détails. Le choix de nouvelles options en dessous du comparatif montre la **flexibilité de l'offre**.

Ensuite, les autres réseaux font leur apparition sans emphase - il est possible de contacter un conseiller, d'aller en agence, mais c'est bien le CTA Souscrire en ligne qui attire le plus l'attention.

A noter que les documents légaux sont également téléchargeables, et on peut les recevoir par mail.

# Etape 3 - Souscription



PC

Rechercher  [Être rappelé](#) [Nous contacter](#) [Prendre rendez-vous](#) [Trouver une agence](#) [En cas de sinistre](#) [ESPACE CLIENT](#)

**GMF** ASSUREMENT HUMAIN [Mon véhicule](#) [Mon logement](#) [Ma famille & moi](#) [Ma vie professionnelle](#) **SIMULATIONS & DEVIS** [Pourquoi choisir GMF ?](#)

Accueil > Devis et simulations > Souscription Assurance Auto

VOTRE SOUSCRIPTION EN LIGNE

- 1** INFORMATIONS COMPLÉMENTAIRES
- 2 VOS DONNÉES PERSONNELLES
- 3 RECAPITULATIF DE VOTRE BESOIN
- 4 PAIEMENT

**1** INFORMATIONS COMPLÉMENTAIRES

**Date d'achat:** la date d'achat ne peut pas être supérieure à la date à laquelle vous souhaitez souscrire votre contrat. Avez-vous été dans l'une de ces situations ces 3 dernières années: à renseigner.

Tous les champs sont obligatoires

**VÉHICULE À ASSURER**

A quelle date souhaitez-vous souscrire votre contrat?

Immatriculation du véhicule:

Date d'achat:

Titulaire de la carte grise:

**LE CONDUCTEUR PRINCIPAL**

Date d'obtention du permis:

Ce véhicule est-il assuré ou remplace-t-il un véhicule assuré à la GMF ou la sauvegarde?

Votre contrat à la concurrence est:

L'assureur actuel:

Le contrat chez votre assurance actuel est-il en cours depuis plus d'1 an?

Date d'échéance principale de votre contrat en cours:

Avez-vous été au cours des 3 dernières années dans l'une de ces situations?

- D'un accident avec alcoolémie
- D'un accident avec usage de stupéfiants
- D'un délit de fuite après accident
- D'une invalidation, annulation ou suspension du permis
- D'une nullité d'un contrat d'assurance automobile pour
- Non, dans aucune de ces situations

Suivez-nous [f](#) [in](#) [t](#) [v](#)

☎ **0 970 809 809**  
n° non surtaxé. Du lundi au samedi de 8h à 20h

<b>Auto / moto</b>	<b>Habitation</b>	<b>Santé</b>
Assurance auto	Assurance habitation	Assurance santé complémentaire
Devis assurance auto	Devis assurance habitation	Simulation assurance santé complémentaire
Assurance moto	Prêt travaux	Assurance surcomplémentaire

Rechercher  [Être rappelé](#) [Nous contacter](#) [Prendre rendez-vous](#) [Trouver une agence](#) [En cas de sinistre](#) [ESPACE CLIENT](#)

**GMF** ASSUREMENT HUMAIN [Mon véhicule](#) [Mon logement](#) [Ma famille & moi](#) [Ma vie professionnelle](#) **SIMULATIONS & DEVIS** [Pourquoi choisir GMF ?](#)

Accueil > Devis et simulations > Souscription Assurance Auto

VOTRE SOUSCRIPTION EN LIGNE

- 1 INFORMATIONS COMPLÉMENTAIRES
- 2** VOS DONNÉES PERSONNELLES
- 3 RECAPITULATIF DE VOTRE BESOIN
- 4 PAIEMENT

Tous les champs sont obligatoires

**LE CONDUCTEUR PRINCIPAL**

Le conducteur principal est le souscripteur du contrat

**Vos Coordonnées**

Civilité:

Nom:

Prénom:

Téléphone:

Email:

Acceptez-vous de recevoir des informations et propositions commerciales de la GMF, de ses filiales ?

Vous êtes:

- Actif
- Autre fonction publique d'Etat (hors Education Nationale et Défense / Intérieur)
- Fonctionnaire ou assimilé

Si vous devez modifier les informations ci-dessus, le tarif peut être différent, vous devez faire un nouveau devis

Veillez préciser votre profession:

Veillez saisir votre catégorie:

**Votre adresse de domicile**  
(Nos contrats sont destinés aux personnes physiques domiciliées en France métropolitaine et dans les DOM).

Numéro et voie:

Appartement:

Bâtiment:

Lieu-dit:

Code postal:

Ville:

Pays:

**Votre adresse de stationnement**

L'adresse de stationnement est-elle identique à votre adresse de domicile?

[< ETAPE PRÉCÉDENTE](#) [Etape suivante >](#)

Vos données personnelles sont traitées par la GMF et le groupe Coviva auquel elle appartient, responsables de traitement. Le groupe Coviva est représenté par Coviva, Société de Groupe d'Assurance Mutuelle, régie par le Code des assurances, RCS Paris 450 527 916, dont le siège social se situe 86-89 rue Saint-Lazare 75009 Paris. Pour obtenir des informations sur le groupe Coviva, vous pouvez consulter le site <https://www.coviva.eu>.

Vos données personnelles sont collectées et traitées pour permettre de réaliser des opérations de prospection commerciale et vous proposer le service ou le produit le plus adapté à vos besoins. Vous disposez d'un droit d'accès, de rectification, d'effacement, de limitation du traitement de vos données personnelles et d'opposition à la prospection commerciale. Vous pouvez exercer vos droits auprès du Délégué à la Protection des données à l'adresse suivante: GMF - Protection des données personnelles - 45030 ORLÉANS Cedex 3, ou [protectiondesdonnees@gmf.fr](mailto:protectiondesdonnees@gmf.fr). Les informations complémentaires sur vos droits et le traitement de vos données personnelles sont disponibles sur le site [griff](#) page « Données personnelles ».

En application des dispositions du Code de la Consommation, les consommateurs peuvent s'inscrire gratuitement sur le registre d'opposition au démarchage téléphonique sur [www.Moctel.gouv.fr](http://www.Moctel.gouv.fr). Dans ce cas, nous ne pourrions pas les démarcher par téléphone sauf s'ils nous ont communiqué leur n° de téléphone afin d'être recontactés ou sauf s'ils sont titulaires auprès de nous d'un contrat en vigueur.

Suivez-nous [f](#) [in](#) [t](#) [v](#)

☎ **0 970 809 809**  
n° non surtaxé. Du lundi au samedi de 8h à 20h

[En cas d'urgence](#)



Les **étapes** de la souscription sont clairement précisées et la plupart des **informations déjà fournies** sont reprises pour validation.

# Etape 3 - Souscription



PC

Rechercher  [Être rappelé](#) [Nous contacter](#) [Prendre rendez-vous](#) [Trouver une agence](#) [En cas de sinistre](#) [ESPACE CLIENT](#)

**GMF ASSURÉMENT HUMAIN** Mon véhicule - Mon logement - Ma famille & moi - Ma vie professionnelle - **SIMULATIONS & DEVIS** Pourquoi choisir GMF ?

Accueil > Dévis et simulations > Souscription Assurance Auto

VOTRE SOUSCRIPTION EN LIGNE

1 INFORMATIONS COMPLÉMENTAIRES 2 VOS DONNÉES PERSONNELLES 3 RECAPITULATIF DE VOTRE BESOIN 4 PAIEMENT

**NOTRE CONSEIL**

Notre conseil consiste à proposer une offre d'assurance cohérente avec vos besoins. Compte tenu de vos déclarations et de vos réponses, nous vous avons conseillé en phase précontractuelle de souscrire la **Formule Confort**. Vous avez pris note de notre conseil et vous l'avez suivi.

▲ Dans la **Formule Confort**, vous ne bénéficiez pas des garanties et des options suivantes :

- AUTO PASS Mobilité
- Panne
- Extension prêt de véhicule
- Objets transportés
- Capital garanti
- AUTO PASS Location

DEVIS N° AU20221005HNIH4 ÉTABLI LE 05.10.2022

**VOTRE OFFRE CONSEILLÉE : FORMULE CONFORT**

**37.99 €/MOIS<sup>(1)</sup>**

Tout valide jusqu'au 05.11.2022. Le contrat doit prendre effet au plus tard le 05.01.2023.

VOS GARANTIES	FRANCHISES
Responsabilité civile	Sans
Défense pénale et Recours Suite à Accident	Sans
Insolvabilité des tiers	Sans
Garantie du conducteur	Plafond de garantie de 1 000 000 €
Assistance 7j/7 & 24h/24 Confort	0 Km pour pa
Catastrophes naturelles	Réglementaire
Catastrophes technologiques	Sans
Bris de glace Confort	90.00 €
Vol Confort	480.00 €
Incendie - Tempête - Attentats Confort	480.00 €
Domages accidentels Confort	480.00 €

PERSONNALISER VOTRE DEVIS...

Cotation annuelle TTC\*  
Offre 2 mois Auto

**VOTRE PREMIÈRE COTISATION TTC**  
**381.44 €**

[Valider](#)

Aucune Démarche pour la résiliation de votre contrat qui arrive à échéance, votre conseiller GMF s'occupe de tout, y compris l'envoi de la lettre recommandée.

- CONSULTER LES CONDITIONS GÉNÉRALES
- CONSULTER LA CONVENTION D'ASSISTANCE
- CONSULTER LE DOCUMENT D'INFORMATION SUR LE PRODUIT D'ASSURANCE

Rechercher  [Être rappelé](#) [Nous contacter](#) [Prendre rendez-vous](#) [Trouver une agence](#) [En cas de sinistre](#) [ESPACE CLIENT](#)

**GMF ASSURÉMENT HUMAIN** Mon véhicule - Mon logement - Ma famille & moi - Ma vie professionnelle - **SIMULATIONS & DEVIS** Pourquoi choisir GMF ?

Accueil > Dévis et simulations > Souscription Assurance Auto

VOTRE SOUSCRIPTION EN LIGNE

2 VOS DONNÉES PERSONNELLES 3 RECAPITULATIF DE VOTRE BESOIN 4 PAIEMENT 5 CONFIRMATION

Tous les champs sont obligatoires

**CONDITIONS DE VOTRE SOUSCRIPTION**

Le 05/10/2022

Votre demande de souscription d'assurance Auto est enregistrée dans le dossier n° AU20221005HNIH4

Conformément à l'article L112-2-1 du Code des assurances, le droit à renonciation prévu pour les contrats conclus à distance ne s'applique pas à la souscription d'un contrat d'assurance automobile obligatoire.

Ce contrat est établi pour une **durée temporaire de 30 jours** à compter de la date d'effet soit le 01/12/2022, sur les bases d'une cotation annuelle de 455,90 € TTC

Votre paiement en ligne de 88,68 € TTC est une avance forfaitaire sur une première cotation annuelle de 381,44 € TTC dont 1,52 € de droit d'entrée. Cette avance sera déduite de la cotisation qui vous sera réclamée lors de la transformation de ce contrat temporaire en contrat annuel.

Pour le transformer en contrat annuel, vous devez vous rendre dans une agence GMF avant le 01/12/2022 muni des pièces justificatives suivantes :

- un relevé d'informations de votre précédent assureur daté de moins de 3 mois et couvrant la période des 36 derniers mois (ou plusieurs relevés d'information en cas de pluralité d'assureurs sur la période),
- un justificatif attestant votre qualité Agents du service public
- votre permis de conduire (original) et les permis (originaux) de tous les conducteurs
- la carte grise
- un relevé d'identité bancaire (RIB)

**DOCUMENTS CONTRACTUELS**

La GMF vous invite à prendre connaissance dans le détail des conditions de vente que vous pourrez télécharger :

- QUI SOMMES-NOUS ?
- PAIEMENT SÉCURISÉ PAR CARTE BANCAIRE
- À VOTRE SERVICE
- LES STATUTS
- LES CONDITIONS GÉNÉRALES
- LA CONVENTION D'ASSISTANCE
- LE DOCUMENT D'INFORMATION SUR LE PRODUIT D'ASSURANCE

Je certifie avoir pris connaissance des Conditions Générales, Convention d'Assistance, Documents d'information sur le produit d'assurance et statuts

**ENVOI DE VOS DOCUMENTS CONTRACTUELS**

Souhaitez-vous recevoir vos Conditions particulières ?

Par mail à l'adresse suivante (votre carte verte vous sera toujours adressée à l'adresse de votre domicile) : jean.dorhin@gmail.com

Par courrier à l'adresse de votre domicile suivante : 116 BOULEVARD DIDEROT 75012 PARIS

Par courrier à une adresse occasionnelle. Cette adresse ne sera pas conservée.

[ÉTAPE PRÉCÉDENTE](#) [Payer](#)

Suivez-nous [f](#) [in](#) [v](#) [e](#)

☎ 0 970 809 809  
n° non surtaxé. Du lundi au samedi de 8h à 20h

📍 En cas d'urgence

Auto / moto	Habitation	Santé	À propos de GMF
Assurance auto	Assurance habitation	Assurance santé complémentaire	Nos valeurs
Devis assurance auto	Devis assurance habitation	Simulation assurance santé complémentaire	Note modèle mutualiste
Assurance moto	Prêt travaux	Assurance surcomplémentaire	Nos engagements RSE
Assurances auto par marque ou modèle	Assurance prêt immobilier	<b>Protection</b>	Nos actions de prévention
	Simulation assurance prêt immobilier	Assurance décès	GMF et le rugby
		Assurance accidents de la vie	Nos partenaires
		Assurance protection juridique	<b>Espace presse</b>
		Assurance scolaire	



Les dernières étapes avant paiement valident les informations fournies, et l'offre en résultant.

Elles mettent en avant les documents contractuels et les conditions de la réalisation de l'offre.

A noter qu'au final, il **faudra bien se rendre en agence pour valider l'offre** ! La souscription 100% en ligne devient caduque de ce fait.



# Éléments connexes

EMAIL



**GMF**  
ASSURÉMENT HUMAIN

Chèr(e) JEAN DORHIN

Vous avez choisi d'interroger GMF le 28/10/2022 dans le but d'obtenir une première estimation d'assurance auto pour votre PEUGEOT 3008.

Nous tenons d'abord à vous remercier de votre confiance, indispensable avant tout engagement de votre part.

Pour vous aider dans votre réflexion, retrouvez pendant 1 mois le détail de votre simulation grâce à ce lien :

**MA SIMULATION GMF**

Ce lien vous permet également d'aller plus loin dans votre projet en effectuant un devis personnalisé, en phase avec vos besoins spécifiques.

Enfin, pour répondre au mieux à vos attentes, un conseiller GMF est susceptible de vous appeler. En attendant, si vous avez une question importante, n'hésitez pas à nous contacter.

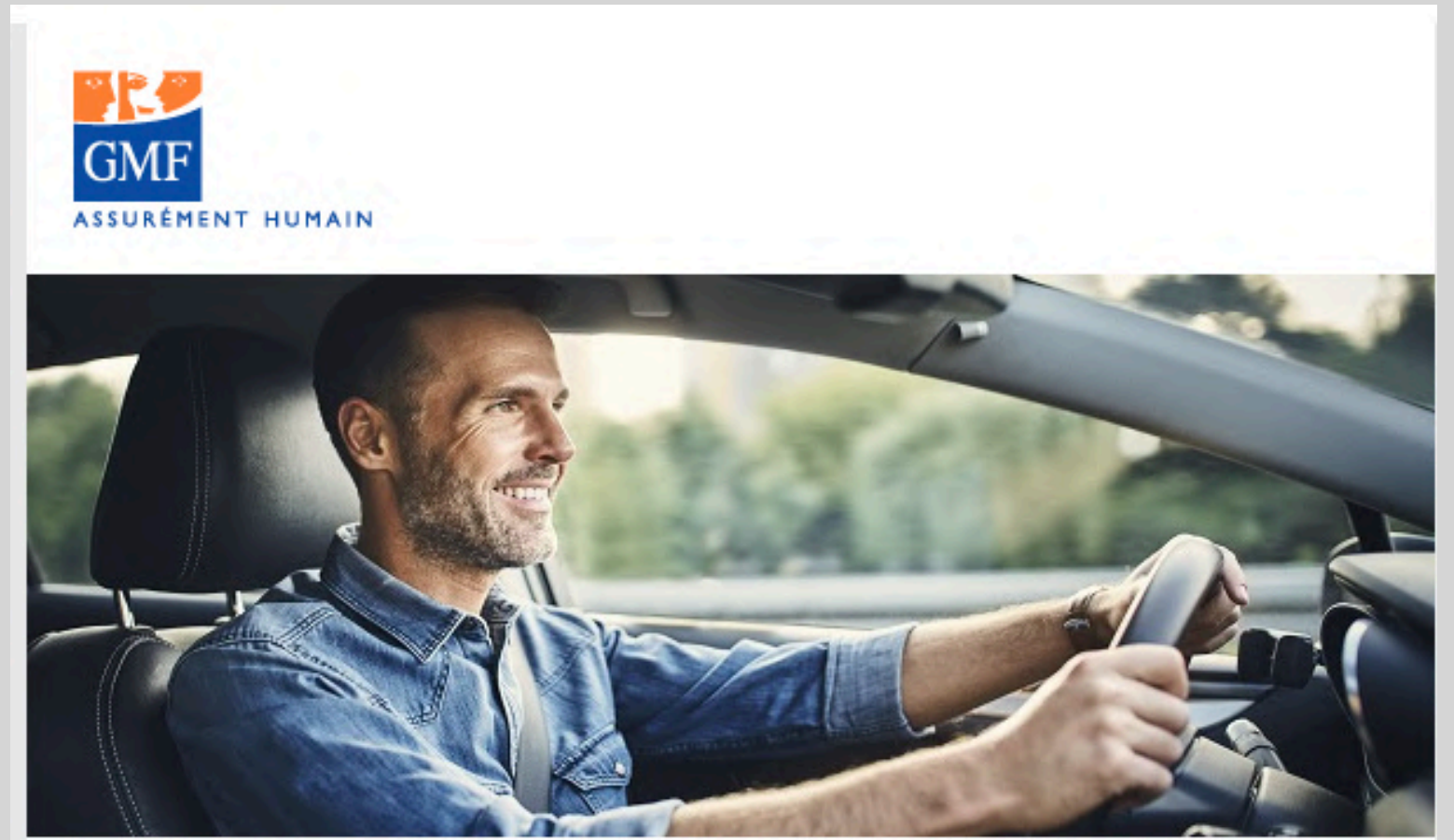
Nous espérons vous compter très prochainement parmi nos sociétaires.  
Votre conseiller GMF

**BESOIN DE NOUS CONTACTER ?**

 <p><b>Besoin d'aide ?</b> Nous vous rappelons immédiatement.</p> <p><b>ÊTRE RAPPELÉ</b></p>	 <p><b>GMF en ligne</b> <b>0 970 809 809</b> <small>(n° non surtaxé) Du lundi au samedi de 8h à 20h</small></p>	 <p><b>Prendre rendez-vous</b> avec un conseiller GMF</p> <p><b>AGENCES GMF</b></p>
---	--	--

**GMF 1<sup>ER</sup> ASSUREUR  
DES AGENTS DU SERVICE PUBLIC**

Suivez nous : 



**GMF**  
ASSURÉMENT HUMAIN

Chèr(e) JEAN DORHIN

vous avez réalisé un devis d'assurance auto le 28/10/2022 pour votre PEUGEOT 3008 et nous vous remercions de votre confiance.




En attendant de prendre votre décision, **vous pouvez consulter votre devis pendant 1 mois** en cliquant sur ce lien :

**MON DEVIS GMF**


**Vous souhaitez souscrire immédiatement notre assurance auto ?**  
Laissez-vous guider !

Votre conseiller GMF

**BESOIN DE NOUS CONTACTER ?**

 <p><b>Besoin d'aide ?</b> Nous vous rappelons immédiatement.</p> <p><b>ÊTRE RAPPELÉ</b></p>	 <p><b>GMF en ligne</b> <b>0 970 809 809</b> <small>(n° non surtaxé) Du lundi au samedi de 8h à 20h</small></p>	 <p><b>Prendre rendez-vous</b> avec un conseiller GMF</p> <p><b>AGENCES GMF</b></p>
--	--	--

**GMF 1<sup>ER</sup> ASSUREUR  
DES AGENTS DU SERVICE PUBLIC**

Suivez nous : 

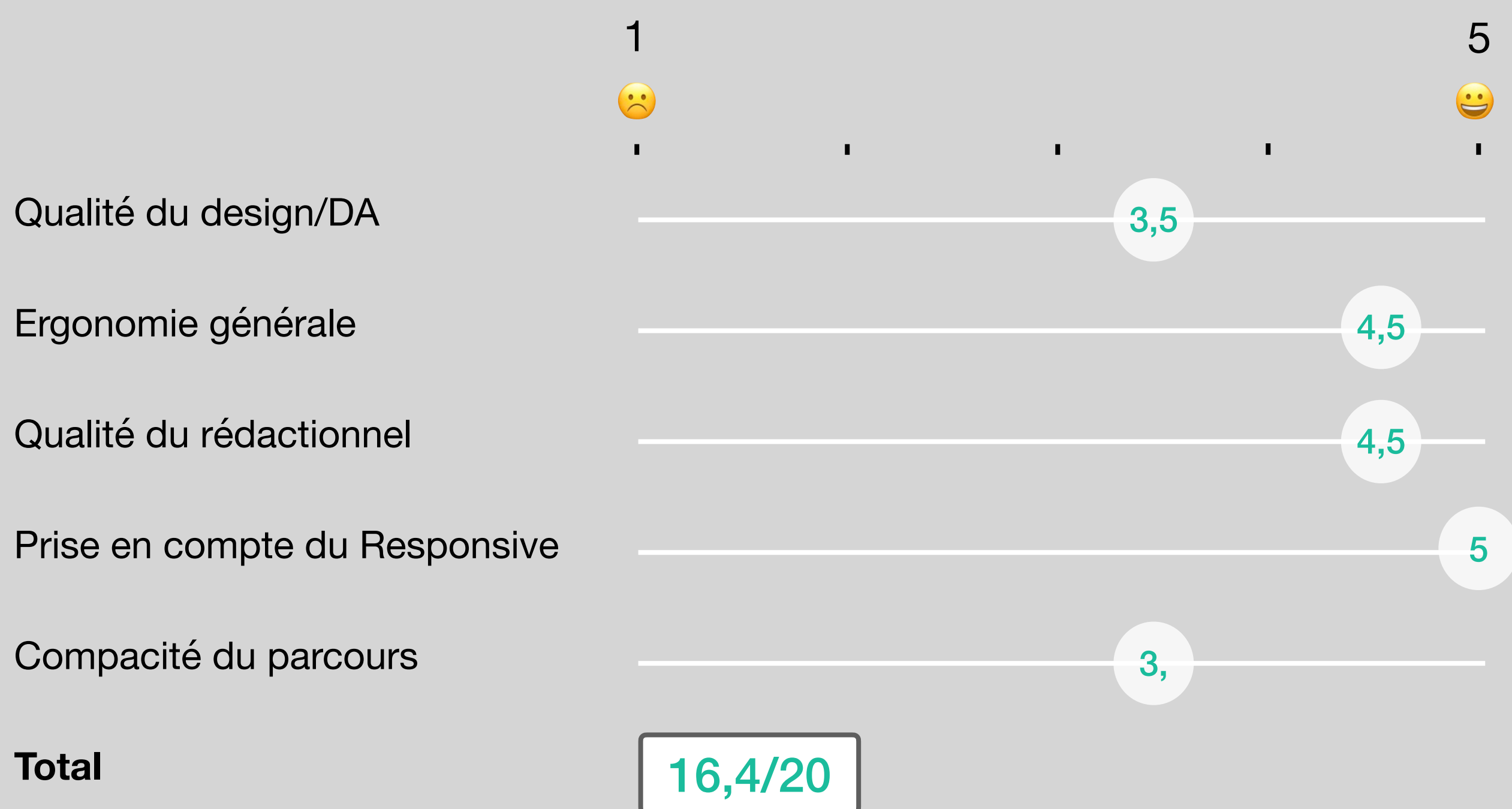


3 emails ont été reçus suite à la demande : un récapitulatif de la simulation, un du devis personnalisé avec l'IPID, les dispositions générales et les statuts de la GMF.

Le design est sobre et efficace. La personnalisation au niveau de l'adressage est partielle et le noreply est parfois assumé, parfois masqué par le nom gmfassurances.

Quant au téléphone, nous avons reçu un appel automatique ainsi qu'un appel réel pour la poursuite du devis.

# La note du parcours devis/souscription



Etude qualitative menée entre août et octobre 2022 sur les 20 premières marques assureurs et banques assureurs selon le classement de l'Argus de l'Assurance. Un total de 48 devis et 19 souscriptions (avant paiement) a été réalisé.

# Parcours Devis Souscription

L'assurance Santé par Groupama



**Groupama**

**Groupama** est un acteur historique de l'assurance depuis **1900** suite à la loi autorisant la création de caisses d'assurances mutuelles agricoles.

Aujourd'hui, l'assureur est **4ème** au classement de l'Argus de l'assurance en ce qui concerne l'**assurance Santé** (classement selon le chiffre d'affaires réalisé).

Le digital a connu plusieurs évolution chez Groupama avec la création en 2008 d'Amaguiz (filiale d'assurance directe) qui est désormais réintégrée au groupe. Aujourd'hui, Groupama permet à ses prospects et clients de réaliser l'intégralité du parcours devis+souscription en ligne.

Alors concrètement, **ça se passe comment ?**

On vous laisse découvrir le parcours à travers ces différentes captures d'écrans commentées. Et puisqu'on ne fait pas les choses à moitié chez Eficiens, on a testé le parcours pour de vrai !

# Un devis accessible depuis la home



PC



Mobile



Pour débiter ce test, nous avons engagé un parcours de réalisation de devis classique.

Le devis est **accessible en 1 clic** depuis la home, qu'elle soit desktop ou mobile.

Le **bandeau offre** est très visible sur les deux plateformes.

Ce qui est plus inhabituel est cette **nécessité de se positionner géographiquement** (entrée du code postal) pour pouvoir accéder au tarif. Dès lors que l'information est rentrée, nous sommes associés à une caisse ou un centre de traitement local.

Le texte accompagnant le CTA offre **une promesse claire** dans le temps (3 minutes), financièrement (gratuit) et dans son format (simulation).

Site testé : <https://www.groupama.fr/>  
sur PC - Chrome / MacOS Monterey 12.6  
sur iPhone Xs / iOS 16.0.2  
Date : 29/08 et 31/10/2022

# Etape 1 - Simulation



PC

**Besoin d'aide ?**

**Vous préférez être accompagné par un conseiller ?**

Appelez-nous au  
**02 72 24 52 79**  
Prix d'un appel local  
Du lundi au vendredi : 9h00 - 18h30  
Samedi : 8h30 - 12h30

Ou

[Un conseiller me rappelle](#)

[Je trouve une agence](#)

**Devis Santé**

**ASSURANCE SANTÉ**  
20 % OFFERTS SUR VOTRE NOUVEAU CONTRAT\*

**Bonjour et bienvenue sur notre devis santé.**  
Prenons quelques minutes pour définir ensemble la formule adaptée à vos besoins.

Qui souhaitez-vous protéger ?

Moi  Moi + Conjoint(e)

Souhaitez-vous assurer des enfants ?

— 0 +

**Limite d'âge de l'enfant pour l'assurer sur votre contrat**  
Pour que votre enfant soit couvert sur votre contrat santé à sa date de mise en place, il doit avoir moins de 22 ans.

[CONTINUER](#)

Gérer mes cookies - v0.10.0

**Groupama**

**Devis Santé**

**Groupama**

Votre avis compte pour nous !

Dites-nous pourquoi vous ne souhaitez pas poursuivre votre devis :

Je ne souhaite pas saisir mes informations personnelles

Je rencontre un problème technique qui ne me permet pas de continuer

Je ne souhaite pas réaliser un devis santé, c'est une erreur

Autre

[Suivant >](#)

Gérer mes cookies - v0.10.0



Le prospect s'engage immédiatement dans un parcours **accompagné - sur desktop - de la fameuse Cerise** qui restera avec sa proposition de contact téléphonique ou de rdv agence tout au long du devis. **Sur mobile, l'ensemble est plus sobre.**

**La bannière offre** apparaît sur la première page. C'est la même sur mobile et de fait a un rendu peu lisible.

La **barre de navigation** est présente sur DT comme sur mobile.

Les **encarts bleu** ciel proposent des explications sur les **informations** demandées de façon simple.

A noter que les **popup d'inaction et de sondage** arrivent trop rapidement et sont **intrusifs**.

# Etape 1 - Résultats



PC

Groupama

Besoin d'aide ?

Devis Santé

**Ma formule**  
Groupama Santé active  
69,64 €/mois

Afficher ma formule

Et recevoir mon devis par email

Changer de formule

Ma formule sélectionnée  
**Groupama Santé active**  
69,64 €/mois

CHANGER DE FORMULE

Soins courants  
Niveau 3

Optique et dentaire  
Niveau 1

Hospitalisation et Assistance  
Niveau 3

Votre devis vous a été envoyé par email  
Vous pouvez souscrire dès maintenant

Souscrire en ligne

Par téléphone au  
**02 72 24 52 79**  
Prix d'un appel local  
Du lundi au vendredi : 9h00 - 18h30  
Samedi : 8h30 - 12h30

Ou dans une agence proche de vous  
Être rappelé >  
Trouver une agence >

Exemples de remboursement

Exemple 1 Exemple 2

120,00€

Une séance chez l'ostéopathe à 60€ et achat patch anti tabac à 60€. Mon reste à charge 20€  
En savoir plus

Optique et dentaire

Sélectionnez le niveau de couverture

1 2 3  
RECOMMANDÉ POUR VOUS

Paniers 100% santé inclus dans l'offre

- Prise en charge intégrale des verres sélectionnés dans le réseau Sévèane
- Prise en charge renforcée des montures de lunette adulte/enfant
- Prise en charge renforcée orthodontie enfant
- Prise en charge renforcée sur les lentilles

Groupama

Besoin d'aide ?

Devis Santé

**Ma formule conseillée**  
Groupama Santé active  
69,23 €/mois

Afficher ma formule

Et recevoir mon devis par email

Changer de formule

à partir de 52,74€/mois

Vous préférez être accompagné par un conseiller ?

Appellez-nous au  
**02 72 24 52 79**  
Prix d'un appel local  
Du lundi au vendredi : 9h00 - 18h30  
Samedi : 8h30 - 12h30

Ou

Un conseiller me rappelle

Je trouve une agence

Les plus de Groupama

100% santé  
Prenez soin de vous avec votre complémentaire Santé, les médecines douces sont comprises dans votre contrat

Tarifs privilégiés  
Avec notre réseau Sévèane et le 100% santé, bénéficiez d'un équipement auditif ou optique sans reste à charge

Assistance  
Vous avez besoin d'une consultation avec un spécialiste ? un dermatologue par exemple ? Faites une consultation, rapidement et sans frais grâce à la téléconsultation incluse dans votre contrat

Composer votre formule selon vos besoins

Soins courants

Sélectionnez le niveau de couverture

1 2 3  
RECOMMANDÉ POUR VOUS

- Prise en charge des dépassements sur les consultations médecin généraliste/spécialiste
- Panier 100% santé audiologie inclus dans l'offre
- Médecine douce (ostéopathe, chiropracteur, ...)
- Pack prévention avec forfait vaccins/ moyen de contraception
- Téléconsultation avec des médecins généralistes/spécialistes

Exemples de remboursement

Exemple 1 Exemple 2

50,00€

Consultation spécialiste à 50€ dont 1€ de franchise (inclus dans le remboursement RO) Mon reste à charge 25€  
En savoir plus

Optique et dentaire

Sélectionnez le niveau de couverture

1 2 3  
RECOMMANDÉ POUR VOUS

- Paniers 100% santé inclus dans l'offre
- Prise en charge intégrale des verres sélectionnés dans le réseau Sévèane
- Prise en charge renforcée des montures de lunette adulte/enfant
- Forfait orthodontie enfant jusqu'à 387€
- Forfait jusqu'à 80€ pour les lentilles

Exemples de remboursement

Optique Dentaire

700,00€

Prix d'une paire lunettes avec des verres progressif (600€ pour les verres et 100€ avec réduction 20% pour la monture). Reste à charge 35€  
En savoir plus

Hospitalisation et Assistance

Sélectionnez le niveau de couverture

1 2 3  
RECOMMANDÉ POUR VOUS

- Prise en charge des dépassements d'honoraires de soins (chirurgien, anesthésiste)
- Forfait chambre particulière jusqu'à 60€ par jour
- Forfait lit et repas d'accompagnant jusqu'à 25€ par jour
- Forfait frais de télévision, téléphone, journaux jusqu'à 5€ par jour
- Assistance à domicile jusqu'à 30h et relai moi

Exemples de remboursement

Honoraires de soins Hospitalisation

1200,00€

Pour une opération chirurgicale d'une hernie discale pour un coût de 1200€. (OPTAM) Reste à charge 337,5€  
En savoir plus

Documents

Télécharger notre Document d'Information du Produit d'Assurance

Sur la base des premières informations fournies.  
Protégez votre famille  
**Garantie Accidents de la Vie**  
pour 9,96 €/mois

Je suis intéressé(e)

Retour

Gérer mes cookies - v0.10.0

Ma formule  
Groupama Santé active 69,23 €/mois

Souscrire en ligne  
Changer de formule



Promesse tenue !  
8 écrans plus tard, le tarif apparaît.

L'offre est bien mise en avant avec une pop-up simple et les modes de poursuite en n'oubliant aucun des canaux de souscription.

La formule peut-être **modifiée facilement** avec des options 1/2/3 et des **exemples de remboursement** qui aident à comprendre les bénéfices immédiatement.

Le cross-sell sur la GAV arrive en fin de parcours de manière un peu marquée mais on peut la délaissier rapidement.

# Etape 2 - Souscription



PC

**Groupama** Souscription assurance santé

1. Informations complémentaires 2. Récapitulatif 3. Paiement 4. Confirmation de mon contrat

**Sur le site sécurisé, je souscris mon assurance santé en ligne en 4 étapes :**

- Informations complémentaires :** Pour cette étape, j'ai besoin de l'attestation papier de ma carte Vitale. Je saisis les informations complémentaires nécessaires pour établir mon contrat provisoire : n° de sécurité sociale, n° d'organisme.
- Récapitulatif :** Je vérifie sur le récapitulatif de mon contrat provisoire l'ensemble des éléments saisis et des choix de garanties. Au besoin je les modifie. Je consulte les Conditions Générales et je valide l'ensemble de l'opération.
- Paiement :** Je souscris en m'identifiant avec mon code client ou en payant en ligne par carte bancaire : mes garanties sont valables 30 jours à compter de la date de prise d'effet que j'ai choisie et deviendront définitives selon certaines conditions\*.
- Confirmation de mon contrat.** Confirmation du paiement de **votre contrat et de vos garanties.**

**Nous contacter**

[Je contacte un conseiller](#)

[Un conseiller me rappelle immédiatement](#)

**Un conseiller me rappelle à l'heure de mon choix**

Du lundi au vendredi : 9h00 - 18h30  
Samedi : 8h30 - 12h30

**Je trouve une agence**

code postal

**Mes informations**

**Votre Formule** [Modifier](#)

- Formule Personnalisée
- Tarif 835,69 €
- Médecine de proximité niveau 3
- Optique et dentaire niveau 1
- Hospitalisation niveau 3

**Les Bénéficiaires**

- Moi : 12/12/1973

**Mes Coordonnées**

M Jean Dorhin  
116 BOULEVARD DIDEROT  
75012 PARIS  
jean.dorhin@gmail.com  
06 96 56 70 97

**Mes Besoins**

- Fréquences consultations :
- Niveau Remboursement Dentaires :
- Dépenses Lunettes :

**Qui sont les bénéficiaires ?**

Moi-même

Civilité  Madame  Mademoiselle  Monsieur

Nom Dorhin

Prenom Jean

Numéro de sécurité sociale

**Rappel de votre date d'effet :**

**Vos garanties prendront effet le : 01/09/2022**

Vos garanties sont valables pendant 30 jours à compter de la date d'effet choisie. Le contrat provisoire ainsi que les garanties choisies pourront devenir définitifs sous certaines conditions\*. Si ces conditions ne sont pas remplies, le contrat provisoire ainsi que les garanties prendront fin sans aucune formalité à l'issue de ces 30 jours.

**Date d'effet du contrat**

Elle est mise par défaut au 1er du mois suivant la date du jour. Une fois que vous aurez validé votre contrat un conseiller vous contactera pour vous confirmer la souscription et il pourra modifier cette date d'effet au besoin.

**Informations complémentaires sur le souscripteur**

Date de naissance  /  /

Code postal de naissance

Commune de naissance

Pays de naissance

Situation de famille

Profession

**Le paiement de mes cotisations**

Pour bénéficier à la date d'effet choisie, des garanties pour une durée de 30 jours, vous devez régler en ligne une cotisation forfaitaire par carte bancaire. Ce règlement correspond à un mois de couverture et s'effectuera après avoir validé le récapitulatif de votre contrat.

Je choisis la modalité de règlement de la cotisation annuelle de mon contrat définitif

Prélèvement annuel \*  Prélèvement mensuel \*

\* Si les conditions pour que votre contrat devienne définitif ne sont pas remplies, aucun prélèvement ne sera effectué.

Et j'indique les informations concernant le compte bancaire à prélever

IBAN (identifiant international de compte)

4 caractères 4 caractères 4 caractères 4 caractères 4 caractères 4 caractères 3 caractères

[CONTINUER MA SOUSCRIPTION](#)

\* Pour que votre contrat devienne définitif, faites-nous parvenir sous 30 jours les pièces justificatives suivantes : - exemplaire signé du contrat provisoire, - l'attestation papier de la carte Vitale, pour chaque bénéficiaire du contrat, - le mandat de prélèvement SEPA complété (uniquement si vous n'êtes pas encore client chez Groupama), accompagné du RIB correspondant.

Groupama dans ma région Le Groupe Nos autres sites

Mentions légales | Plan du site | Données personnelles | Cookies

Assurance Mutuelle santé Assurance auto Assurance santé Assurance habitation Crédit travaux

Devis complémentaire santé Devis assurance habitation Crédit auto Assurance vie Prêt personnel Devis assurance auto

Assurance en ligne Tous nos simulateurs Contacter Groupama Nos engagements vélo #24h dans la vraie vie Nous rejoindre

Application Groupama FAQ Gérer mes cookies



La première étape de la souscription est en **rupture de design et d'ergonomie importante** par rapport aux écrans précédents.

Pour autant, le déroulé est clair, la reprise d'informations fournies dans le coeur du formulaire et sur la droite rassurent car on arrive en 1 page directement au paiement.

A noter qu'on ne mentionne pas la signature électronique, seulement la confirmation de contrat, ce qui peut poser questions dans le processus.



# Eléments connexes

## EMAIL

**ASSURANCE SANTÉ**  
SUITE À VOTRE DEVIS, PROFITEZ  
DE VOS AVANTAGES GROUPAMA

**ÊTRE RAPPELÉ >**

**M. Dorhin,**

Suite à votre devis santé réalisé le 29/08/2022 sur Groupama.fr, vous hésitez encore ?

**En ce moment, profitez de notre offre exceptionnelle :**

**150€ offerts**  
pour tout nouveau contrat Santé\*

**ÊTRE RAPPELÉ >**

Pour profiter de vos avantages personnalisés, contactez votre conseiller :

  
**02 38 49 79 79**

Coût d'un appel local, du lundi au vendredi de 9h à 18h30 et le samedi de 8h30 à 12h30 (sauf jours fériés)

**Découvrez les points forts de l'assurance santé Groupama**

 <p><b>Tarifs et avantages négociés<sup>(1)</sup></b> chez nos partenaires santé : chirurgiens-dentistes, opticiens, audioprothésistes...</p>	 <p><b>Assistance à domicile en cas de pépin santé<sup>(2)</sup></b> même pour vos proches malades non assurés chez nous</p>	 <p><b>Séances de médecines douces remboursées<sup>(3)</sup></b> ostéopathe, homéopathe, acupuncteur...</p>
--	---	--

**JE DÉCOUVRE L'OFFRE >**

**Le saviez-vous ?**  
Vous bénéficiez de **6 téléconsultations médicales gratuites par an** et pour chaque personne de la famille assurée sur votre contrat santé Groupama.

[En savoir plus >](#)

**Une question ? Contactez un conseiller**

  
[Être rappelé par un conseiller](#)

  
[Trouver mon agence Groupama](#)

Suivez-nous    

Crédit photo : Aurélien Chauvaud

**Pour les conditions et les limites des garanties et des services présentés, se reporter au contrat ou voir auprès de votre conseiller Groupama.**

\*150 euros de réduction sur la cotisation de la première année d'assurance pour toute nouvelle souscription d'un contrat Groupama Santé Active ou Groupama Santé Active Senior entre le 29 août et le 31 décembre 2022 sous condition d'un montant minimum de prime annuelle variable selon les Caisses Régionales - Voir conditions en agence.

(1) Professionnels de santé appartenant au réseau Sévéane. Vous conservez l'entière liberté de choix de votre professionnel de santé.

(2) En cas d'immobilisation au domicile, médicalement justifiée, pour une durée de plus de 8 jours consécutifs ou suite à une hospitalisation de plus d'une journée ou en cas de décès d'un bénéficiaire assuré au contrat.

(3) Ostéopathie, étiothérapie, chiropraxie, hypnothérapie, acupuncture, homéopathie, psychothérapie et thérapie psychomotrice lorsque le praticien est un professionnel de santé inscrit au répertoire ADELI. Voir conditions en agence.

Groupama Paris Val de Loire - Caisse Régionale d'Assurances Mutuelles Agricoles Paris Val de Loire - Siège social : 1 bis avenue du Docteur Ténière - CS 90064 - 92184 Antony cedex - 382 285 260 RCS Nanterre - Entreprise régie par le Code des assurances et soumise à l'Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution située 4 place de Budapest - 75009 Paris. [www.groupama.fr](http://www.groupama.fr)

Si vous ne souhaitez plus recevoir d'emails de la part de Groupama, vous pouvez [vous désabonner](#)

**Groupama**  
la vraie vie s'assure ici

Devis Santé

**ASSURANCE SANTÉ**  
NOUS REMBOURSONS  
CHAQUE ANNÉE TOUTES LES  
COURONNES DENTAIRES  
DONT VOUS AVEZ BESOIN\*

**Votre avantage Groupama**  
20% offerts sur votre nouveau contrat\*  
Jusqu'au 31 décembre 2022

**Madame, Monsieur**

Vous trouverez ci-joint votre devis Santé Groupama valable 30 jours.

**Besoin d'aide ? Un conseiller est à votre disposition pour vous proposer notre meilleure offre**

 **02 72 24 52 79**

Du lundi au vendredi de 9h00 à 18h30, le samedi de 8h30 à 12h30  
(Sauf jours fériés. Prix d'un appel local ou gratuit selon votre abonnement.)

**LES POINTS FORTS**  
de l'assurance Santé Groupama

 <p><b>100% santé</b> Prenez soin de vous avec votre complémentaire Santé, les médecines douces sont comprises dans votre contrat</p>	 <p><b>Tarifs privilégiés</b> Avec notre réseau Sévéane et le 100% santé, bénéficiez d'un équipement auditif ou optique sans reste à charge</p>	 <p><b>Assistance</b> Vous avez besoin d'une consultation avec un spécialiste ? un dermatologue par exemple ? Faites une consultation, rapidement et sans frais grâce à la téléconsultation incluse dans votre contrat</p>
--	--	---

Découvrez également notre offre complémentaire

**Mauvaise chute, accident domestique ou sportif ?**  
La Garantie Accident de la Vie protège toute la famille au quotidien.

**Votre Garantie Accident de la Vie**  
dès **9,96 €** /mois pour 1 personne

**SIMULER MON TARIF**

**ASSURANCE Habitation**  
Réalisez en ligne gratuitement votre simulation pour obtenir le montant de nos formules.

**ASSURANCE Auto**  
Une offre pour rouler en toute sécurité.

**Votre avis compte pour nous !**  
Comment évalueriez-vous votre expérience du devis ?



**Être rappelé par un conseiller** **Trouver mon agence Groupama**

Groupama Paris Val de Loire

## SMS

**GROUPAMA**

jeudi 8 septembre

M. Dorhin, suite à votre devis Groupama, nous avons une bonne nouvelle ! Cliquez vite <https://groupama.io/ojA9on63> pour découvrir votre remise. STOP 36087

18:46



Nous avons reçu **3 emails** dans la foulée de la demande de devis dont 2 avec le **récapitulatif du devis et l'IPID** depuis le centre Val de Loire qui traite la RP. Nous en avons reçu un autre depuis [contact@groupama.fr](mailto:contact@groupama.fr). De quoi être un peu perdu car les # de téléphone différent.

Nous avons reçu 1 appel automatique suite au devis.

Le **SMS**, lui, se fait teaser avec une offre à consulter au clic...

# La note du parcours devis/souscription



Etude qualitative menée entre août et octobre 2022 sur les 20 premières marques assureurs et banques assureurs selon le classement de l'Argus de l'Assurance. Un total de 48 devis et 19 souscriptions (avant paiement) a été réalisé.

# Parcours Devis Souscription

L'assurance Auto par La Banque Postale



**La Banque Postale** est née le 1<sup>er</sup> janvier 2006, filiale à 100 % du groupe La Poste, dont elle a repris les services financiers. En 2010, l'activité d'assurance dommages est créée en partenariat avec Groupama.

Aujourd'hui, la banque assureur est **20ème** au classement de l'Argus de l'assurance en ce qui concerne l'**assurance Auto** (classement selon le chiffre d'affaires réalisé).

Si La Banque Postale permet à tout prospect de finaliser un devis en ligne, seuls ses clients pourront réaliser l'intégralité du parcours devis+souscription sur internet.

Alors concrètement, **ça se passe comment ?**

On vous laisse découvrir le parcours à travers ces différentes captures d'écrans commentées. Et puisqu'on ne fait pas les choses à moitié chez Eficiens, on a testé le parcours pour de vrai !

# Un devis accessible depuis la home



PC

home

home assurances



Mobile



Pour débiter ce test, nous avons engagé un parcours de réalisation de devis classique.

A noter que ce produit est **accessible en 4 clics** depuis la home, 5 clics pour le devis ou en 2 clics depuis la home assurances.

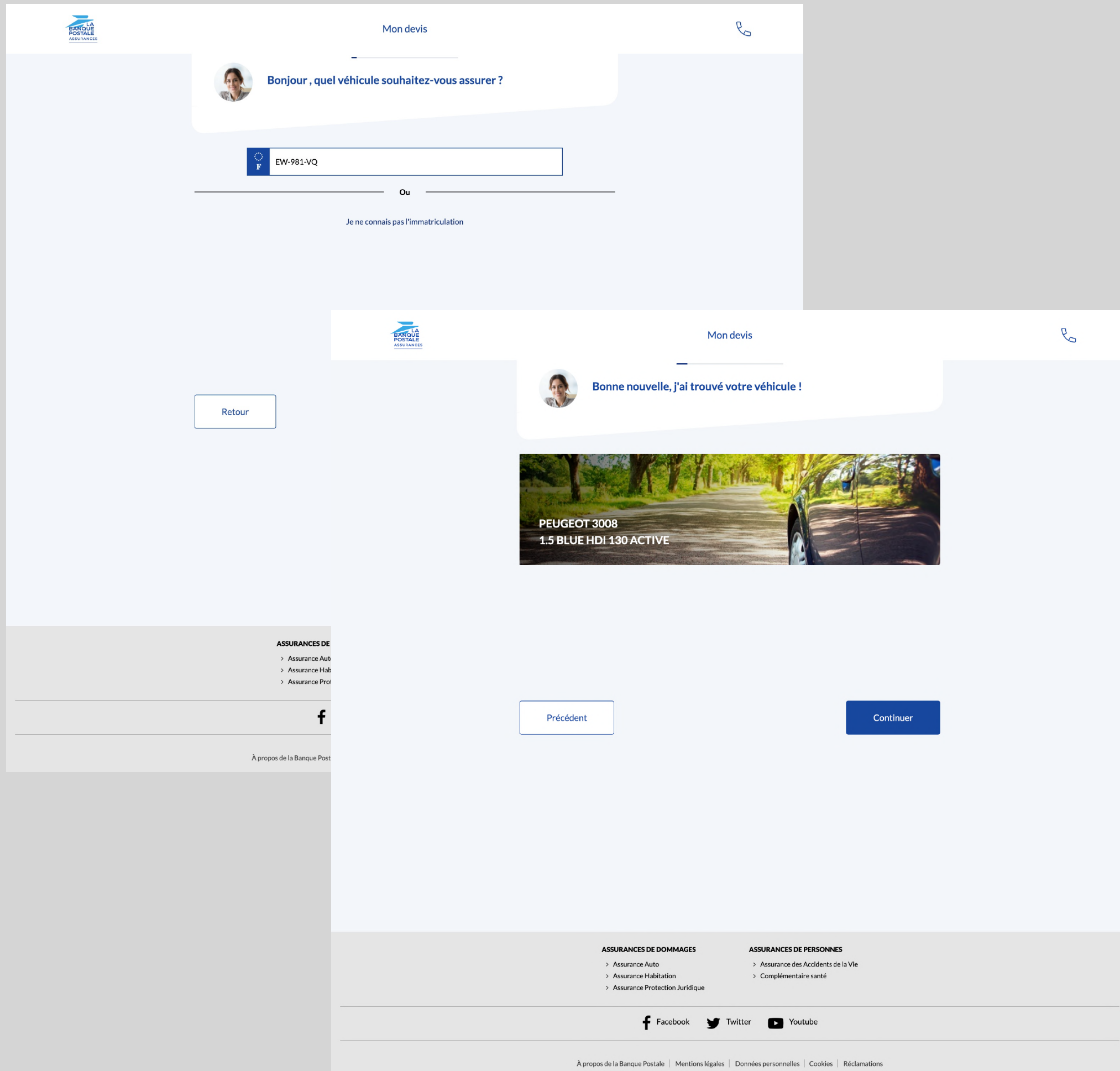
Très clairement, même si elle est positionnée en haut de la liste des assurances disponibles, ce n'est pas l'auto qui est mise en avant depuis la home mais plutôt l'habitation et le crédit.

Site testé : <https://www.labanquepostale.fr//>  
sur PC - Chrome / MacOS Monterey 12.6  
sur iPhone Xs / iOS 16.0.2  
Date : 03/10 et 31/10/2022

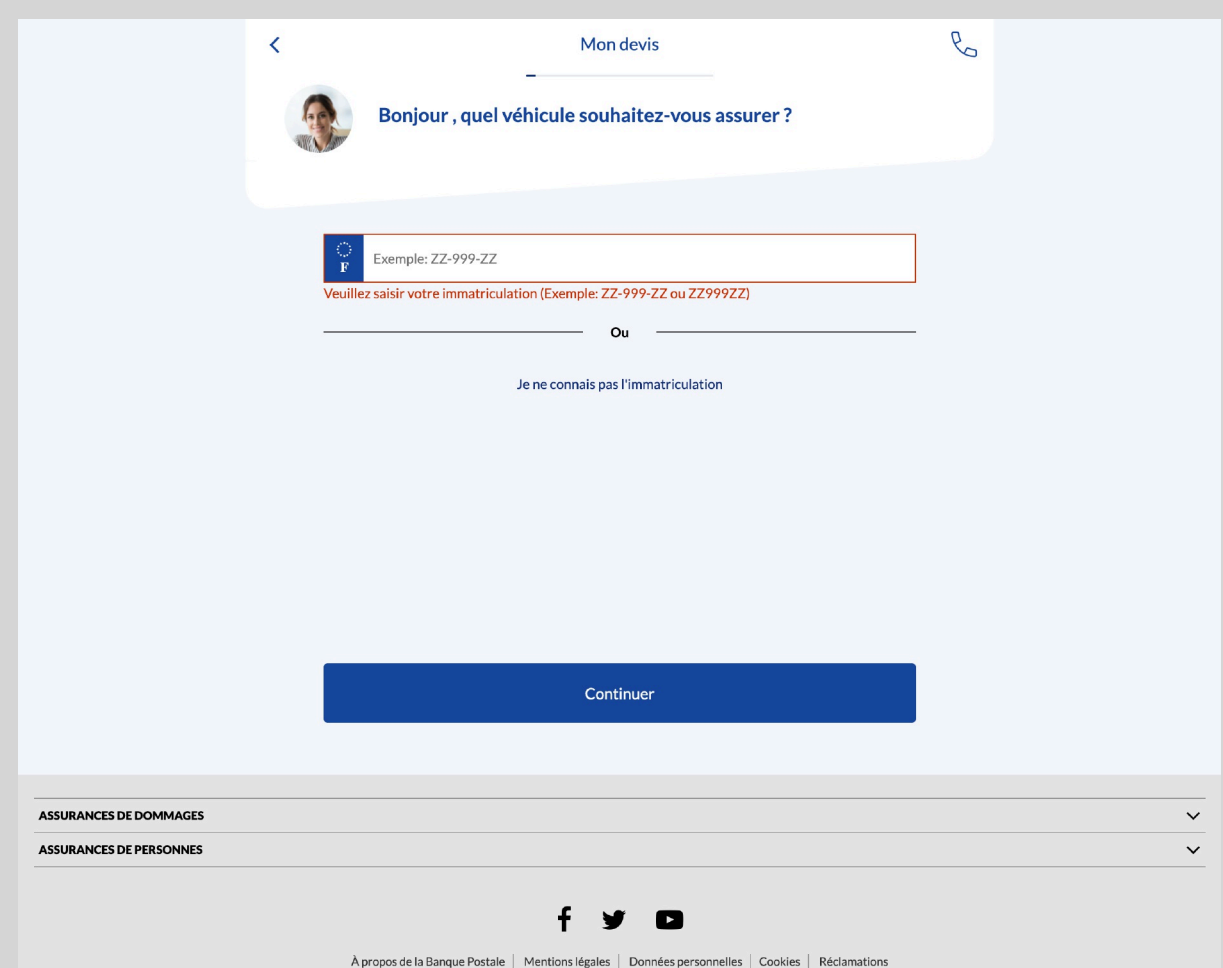
# Etape 1 - Estimation



PC



Mobile



Le prospect s'engage immédiatement dans un parcours « mon devis » qui n'est en fait qu'une **estimation**.

La barre de navigation témoigne du progrès et l'ensemble est assez fluide, presque sympathique grâce à la vignette arborant le visage, même si peu personnalisée.

La « **bonne nouvelle** » de l'écran 2 après un départ très abrupt sur la plaque d'immatriculation encourage à continuer.

Le design est très épuré, semblable à une **pop-in** où seuls logo, appel (# de téléphone ou rappel) et footer sont apparents sur PC. Sur mobile, le logo disparaît ! De fait, l'ensemble est plutôt conçu pour une expérience mobile first.

# Etape 1 - Résultat Estimation



PC

LA BANQUE POSTALE ASSURANCES

Mon devis

Voici les tarifs à partir desquels nous pourrions vous assurer !

Formule	<b>La moins chère</b>
<b>Tiers</b>	<b>26,71 €</b> <small>/mois TTC</small>
Formule	<b>50,35 €</b> <small>/mois TTC</small>
<b>Tiers + Dommages</b>	
Formule	<b>65,48 €</b> <small>/mois TTC</small>
<b>Tous Risques</b>	

[Comparer les formules >](#)

Précédent

Continuer mon devis

**ASSURANCES DE DOMMAGES**

- > Assurance Auto
- > Assurance Habitation
- > Assurance Protection Juridique

**ASSURANCES DE PERSONNES**

- > Assurance des Accidents de la Vie
- > Complémentaire santé

Facebook Twitter Youtube

[À propos de la Banque Postale](#) | [Mentions légales](#) | [Données personnelles](#) | [Cookies](#) | [Réclamations](#)



Après **12 écrans** et 11 questions, on arrive sur le premier résultat.

Cette première estimation coupe la série de questions.

L'affichage des tarifs de base est plutôt sympa car simple (et la possibilité de comparer en dessous est idéale)

En sélectionnant **Continuer mon devis**, on n'a aucune idée du temps à passer ensuite mais sans doute est-on accroché par le premier prix proposé.

# Etape 2 - Devis



PC

Mon devis

Quel est l'usage du véhicule ?

Privé

Privé + Travail

Privé + Travail + Déplacements pro

Comment choisir ?

Suivant

ASSURANCES DE DOMMAGES

ASSURANCES DE PERSONNES

f t y

À propos de la Banque Postale | Mentions légales | Données personnelles | Cookies | Réclamations

Mon devis

Disposez-vous déjà d'un contrat d'assurance Auto souscrit auprès de La Banque Postale Assurances IARD pour un autre véhicule ?

Oui

Non

Profitez de 5% de réduction sur le montant de votre prime annuelle d'Assurance Auto (hors options) lors de la souscription de chaque nouveau contrat d'Assurance Auto (à partir du 2ème véhicule assuré à La Banque Postale Assurances IARD), pour les contrats souscrits par vous ou votre conjoint/concubin.

Suivant

ASSURANCES DE DOMMAGES

ASSURANCES DE PERSONNES

f t y

À propos de la Banque Postale | Mentions légales | Données personnelles | Cookies | Réclamations



**5 écrans** supplémentaires seront à passer avant de finaliser le devis.

Ce qui est particulier pour La Banque Postale, c'est qu'il ne semble y avoir **aucune logique dans cette découpe de parcours**. Des infos personnelles ont déjà été demandées. Dans les 5 questions, 2 sont assez inédites (lieu de travail et d'autres véhicules assurés par LBP).

Mais, le parcours reste plaisant, **clair, sobre et justifié** (offre sur la dernière question).



# Etape 2 - Résultat devis



PC



Là encore, les formules sont clairement affichées.

Les **garanties sont exprimées simplement** et certains paramètres peuvent être modifiés pour un re-calculation immédiat.

La vignette « **recommandé** » attire l'œil en rappel jaune visible sans agressivité.

Par contre, on sent vraiment l'UX mobile car les boîtes précisant l'offre sont un peu pêle-mêle sur Desktop et le **bandeau portant le CTA est trop bas** (après le footer) alors qu'il est mieux placé en mobile.

# Etape 3 - Souscription



PC

Connexion

**Déjà client !**  
Vous possédez un compte bancaire La Banque Postale. Veuillez saisir vos identifiants bancaires.

Identifiant :  
  
 Mémoriser mon identifiant  
Mot de passe :

Activer la vocalisation

0		8
6	7	
3	5	4
9	1	2

VALIDER    EFFACER

Besoin d'aide?

Vous n'avez pas de compte mais un espace personnel Assurance La Banque Postale. Veuillez saisir vos identifiants.

**Pas encore client !**  
Veuillez créer un compte Assurance pour continuer.

Précédent

labanquepostale.fr

LA BANQUE POSTALE ASSURANCES

DEVIS AUTO    DEVIS HABITATION    DEVIS PROTECTION JURIDIQUE

JOINDRE UN CONSEILLER    MON COMPTE

BONJOUR JEAN

**VOS DEVIS** 2 Voir tous >

Auto - N°VA220275971 PEUGEOT 3008 EW-981-VQ FORMULE TOUS RISQUES 795,97 € / AN <a href="#">Souscrire ce devis</a>	Auto - N°VA220259146 PEUGEOT 3008 EW-981-VQ FORMULE TOUS RISQUES 810,68 € / AN <a href="#">Souscrire ce devis</a>
--	--

**CONTACTER UN CONSEILLER**

Une question concernant nos contrats d'assurance Auto, Habitation ou Protection Juridique ?

**02 28 09 43 60** Service gratuit + Prix appel

Du lundi au vendredi de 8h30 à 19h00 et le samedi de 9h00 à 13h00.

**RÉALISER UN NOUVEAU DEVIS**

Assurance auto    Assurance habitation    Protection juridique

**VOS COORDONNÉES**

Numéro de téléphone

**CONTACTER UN CONSEILLER**

Une question concernant nos contrats d'assurance Auto, Habitation ou Protection Juridique ?

**02 28 09 43 60** Service gratuit + Prix appel

Du lundi au vendredi de 8h30 à 19h et le samedi de 9h à 13h (coût d'un appel local depuis un poste fixe).

**AIDE**

Suite aux éléments que vous avez saisis, nous vous invitons à contacter un conseiller au

**02 28 09 42 24** Service gratuit + Prix appel



Le clic sur Souscrire en ligne nous amène à la **création d'un espace client**. C'est malin et l'espace en soi est correctement pensé.

Par contre, la **déception** est au rendez-vous quand une pop-up nous indique que notre dossier nécessite un appel. De fait, nous ne pouvons souscrire que si nous sommes déjà client de la banque.

EMAIL



## VOTRE DEVIS ASSURANCE AUTO

Référence : VA220275971 | Valable jusqu'au 30/11/2022



02 28 09 43 60\*

ÊTRE RAPPELÉ

SOUSCRIRE EN LIGNE

Jean,

Merci d'avoir réalisé un devis d'Assurance **AUTO** pour votre **PEUGEOT 3008** auprès de La Banque Postale Assurances IARD.

02 28 09 43 60\*

ÊTRE RAPPELÉ

SOUSCRIRE EN LIGNE

### VOS AVANTAGES



Nos conseillers s'occupent de la **Assistance 24h/24 et 7j/7** et suivi de résiliation de votre contrat actuel.



de l'arrivée de la **dépanneuse en cas de dépannage\*\***



Réseau national de réparateurs **Contrats et options modulables\*\*** agréés



### COMMENT SOUSCRIRE EN LIGNE ?

Vos devis sont disponibles dans votre Espace Personnel Assurances avec l'ensemble des documents utiles (Essentiel à Savoir, Document d'Information sur le Produit d'Assurances et les Conditions Générales). Vous avez la possibilité de souscrire vos devis en cours 100% en ligne\*\*\* ou auprès d'un conseiller.

Nous vous remercions pour votre confiance et restons à votre disposition pour toute question.

Votre chargé de clientèle

02 28 09 43 60\*

ÊTRE RAPPELÉ

SOUSCRIRE EN LIGNE

<b>DÉJÀ CLIENT DE LA BANQUE POSTALE ?</b> Connectez-vous depuis votre Espace Client sécurisé La Banque Postale***. <b>JE REJOINS MON ESPACE***</b>	<b>PAS ENCORE CLIENT DE LA BANQUE POSTALE ?</b> Téléchargez l'application*** La Banque Postale Assurances.  
--	---

**CONTACTER UN CONSEILLER**  
02 28 09 43 60\*

**TROUVER UN BUREAU DE POSTE**

 Facebook  Twitter  Youtube

\*Du lundi au vendredi de 8h30 à 19h00 et le samedi de 9h00 à 13h00. Coût d'un appel local depuis un poste fixe.  
\*\*Dans les limites et conditions prévues dans les Conditions Générales et Particulières du contrat d'Assurance Auto.  
\*\*\*Coût de connexion selon fournisseur d'accès

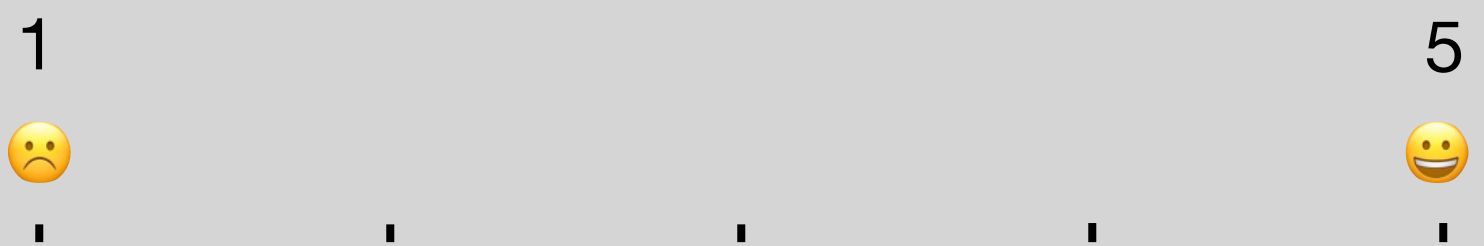
LA BANQUE POSTALE ASSURANCES IARD - S.A. au capital de 146 952 480€. Siège social : 30 Boulevard Gallieni 92130 - Issy les Moulineaux. RCS Nanterre 493 253 652. Entreprise régie par le Code des assurances.  
La Banque Postale Assurances IARD délègue la gestion des prestations d'assistance à Mutualde Assistance - 126 rue de la Piazza - CS 20010 - 93196 Noisy le Grand CEDEX. SA au capital de 12 558 240€ - Entreprise régie par le Code des Assurances. Soumise au contrôle de l'Autorité de Contrôle Prudential de Résolution - 4 Place de Budapest CS 92459, 75436 Paris Cedex 09 - 383 974 086 RCS Bobigny - TVA FR 31 383 974 086



Nous avons bien reçu un **email** dans la foulée de la demande de devis avec l'**IPID**. Toutes les autres informations sont consultables dans l'espace client.

Nous avons été appelés en **message automatique** qui nous demande de reprendre contact. (même pas de précision sur le type de devis qui a été demandé).

# La note du parcours devis/souscription



Qualité du design/DA

4,5

Ergonomie générale

4

Qualité du rédactionnel

4,5

Prise en compte du Responsive

4,5

Compacité du parcours

2

**Total**

**15,6/20**

Etude qualitative menée entre août et octobre 2022 sur les 20 premières marques assureurs et banques assureurs selon le classement de l'Argus de l'Assurance. Un total de 48 devis et 19 souscriptions (avant paiement) a été réalisé.

# Parcours Devis Souscription

L'assurance Habitation par GENERALI



GENERALI est un acteur austro-italien de l'assurance qui couvre la totalité des assurances depuis sa création en 1831. L'année suivante, il ouvre sa première agence en France.

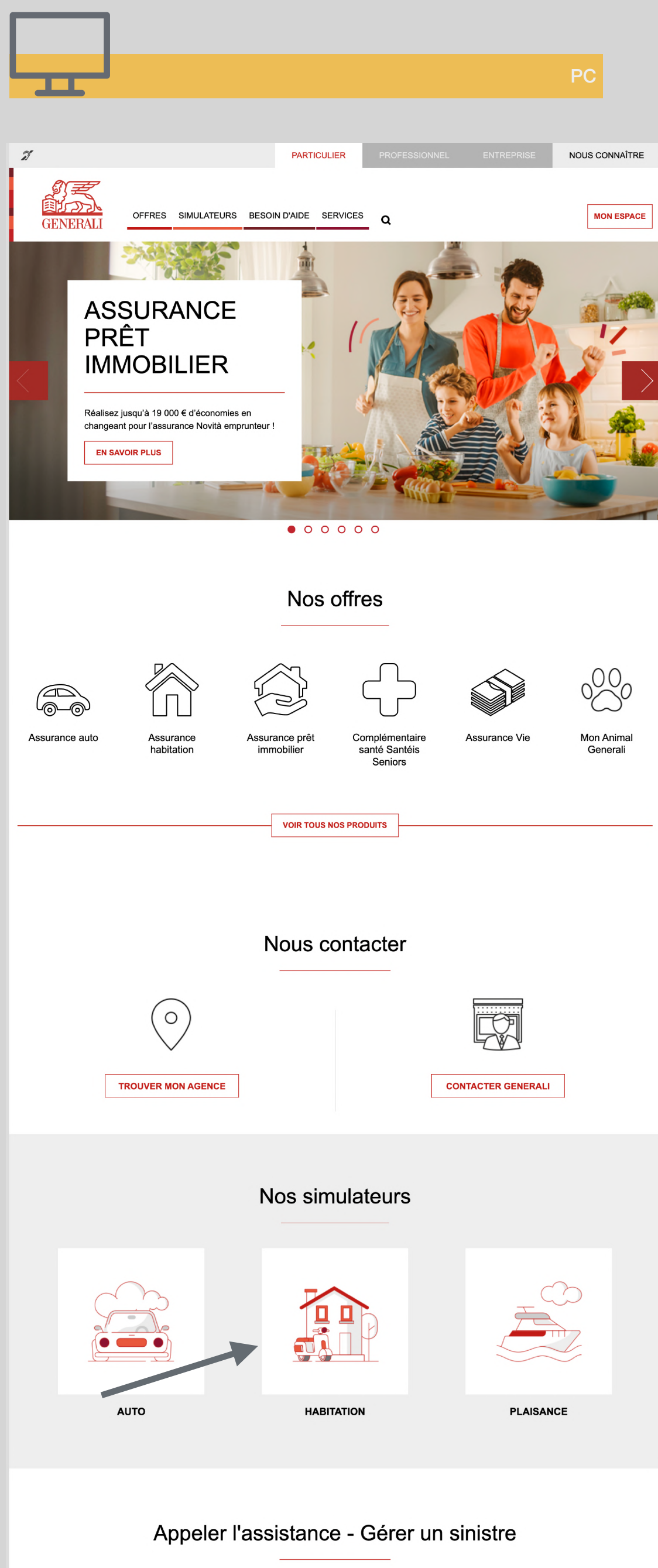
Aujourd'hui, l'assureur est **11ème** au **classement** de l'Argus de l'assurance en ce qui concerne l'**assurance Habitation** (classement selon le chiffre d'affaires réalisé).

Le parcours devis commence par un **simulateur** suivi d'un devis personnalisé et il est à noter que GENERALI ne permet que la réalisation du devis en ligne.

Alors concrètement, **ça se passe comment ?**

On vous laisse découvrir le parcours à travers ces différentes captures d'écrans commentées. Et puisqu'on ne fait pas les choses à moitié chez Eficiens, on a testé le parcours pour de vrai !

# Un devis accessible depuis la home



Pour débiter ce test, nous avons engagé un parcours de réalisation de devis classique.

A noter que ce produit et l'initiation du devis sont **accessibles en 1 clic** depuis la home, qu'elle soit desktop ou mobile.

Sur desktop, l'accès se fait soit par l'offre où on atterrit sur la page produit, soit par le **simulateur** qui est sans doute positionné un peu bas sur la page et qui initie directement le parcours.

Sur mobile, l'accès est beaucoup plus clair et propose soit le parcours via conseiller au téléphone, soit l'entrée dans le parcours via l'estimation express (autre appellation pour le simulateur)

Le rédactionnel est très simple voire **laconique** mais efficace.

Site testé : <https://www.generali.fr/>  
sur PC - Chrome / MacOS Monterey 12.6  
sur iPhone Xs / iOS 16.0.2  
Date : 07/09 et 25/10/2022

# Etape 1 - Offre



PC

**GENERALI** Être Contacté

● Votre logement    ● Vos coordonnées    ● Votre estimation

Bonjour ! Je suis Léo.  
En quelques questions, je vais vous proposer l'assurance qui vous convient le mieux et au meilleur prix.

Quelle est l'adresse du logement à assurer ?

L'adresse du logement à assurer  
116 BOULEVARD DIDEROT, 75012 PARIS ✓

*Protection des données personnelles. Cliquez pour en savoir plus.*

**SUIVANT**

**GENERALI** Être Contacté

● Votre logement    ● Vos coordonnées    ● Votre estimation

Parfait !

A quel étage se trouve votre appartement ?

**REZ-DE-CHAUSSÉE**    **PREMIER ÉTAGE**    **ÉTAGE INTERMÉDIAIRE**    **DERNIER ÉTAGE**

*Cas pour les appartements avec plusieurs étages. Cliquez pour en savoir plus.*

**RETOUR**    **SUIVANT**

Souhaitez-vous réaliser gratuitement un diagnostic personnalisé d'exposition aux risques ?



Nous vous proposons un service gratuit pour évaluer l'exposition aux risques climatiques, industriel et nucléaire de votre domicile. Obtenez votre diagnostic et des conseils de prévention personnalisés.

*En cliquant sur 'Oui', vous acceptez de recevoir par email le lien vers le service de diagnostic.*

OUI

NON

**RETOUR**

**SUIVANT**



Le prospect s'engage immédiatement dans un parcours en **3 étapes** (selon la barre de progression en haut) mais il aura au final **8 écrans de questions** auxquelles répondre.

En plein milieu du parcours, la proposition d'effectuer un **diagnostic d'exposition aux risques** est particulière et **perturbe le déroulé** du devis.

Les pages sont jolies et simples. Le petit perso Léo en haut se propose **d'accompagner le prospect** et le rédactionnel est plutôt **sympathique et encourageant** (parcours ponctué de Super ! Parfait !)



# Etape 1 - Résultat offre



PC

GENERALI

Votre logement Vos coordonnées Votre estimation

← **Modifier les paramètres** La prime est calculée sur la base de vos réponses.



C'est fait !

## Notre Offre Habitation

Pour un **appartement à un étage intermédiaire** dont vous êtes **locataire, composé de 3 pièces** et qui est **situé au 116 BOULEVARD DIDEROT, 75012 PARIS** est estimée

**à partir de 16,29 €/mois**



Nos conseillers sont disponibles du **lundi au vendredi de 8h à 19h** pour échanger avec vous et répondre à vos questions au [01 76 36 03 32](tel:0176360332)

APPELER

RECEVOIR L'OFFRE PAR EMAIL



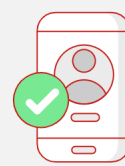
### Garanties et options à la carte

Des garanties essentielles (incendie, dégâts des eaux, etc.) ainsi que de nombreuses options (cave à vin, piscine, etc.).



### Une assistance à vos côtés 24 h / 24 et 7 j / 7

Suite à un sinistre (relogement, etc.) ou en cas de dépannage d'urgence (serrurerie, plomberie, etc.).



### Des services en ligne

Espace Client : déclaration et suivi de vos sinistres, attestations, signature électronique de votre contrat, etc.

## Ce pour quoi vous êtes assuré



### Protection des biens

Garanties de base

- ✓ Incendies et événements assimilés
- ✓ Dégâts des eaux
- ✓ Événements climatiques - Gel
- ✓ Vol vandalisme : détériorations immobilières
- ✓ Bris de glaces
- ✓ Catastrophes naturelles
- ✓ Attentats et actes de terrorisme
- ✓ Assistance



### Responsabilités

Garanties de base

- ✓ Responsabilité civile vie privée
- ✓ Responsabilité civile non occupant
- ✓ Défense pénale et recours suite à accident

PERSONNALISEZ VOTRE OFFRE



Le **résultat** proposé est **clair**. Les garanties sont bien mises en avant et les avantages produit également.

L'encart conseiller est **rassurant** et la possibilité de recevoir l'offre par email **intéressante**.

Par contre, comme chez les autres assureurs, la **personnalisation est un événement particulier**. En effet, le prospect s'engageant dans la réponse aux questions pense obtenir un devis et non pas une offre qu'il faut continuer de préciser...

D'ailleurs, le CTA « Personnalisez votre offre » n'est pas suffisamment proéminent.

# Etape 2 - Devis



PC

“ Bonjour, je suis Leo votre guide pour vous accompagner à obtenir votre tarif personnalisé ”

Commençons !

GENERALI

**Protection des données personnelles**  
Les données à caractère personnel recueillies dans le cadre de cette opération font l'objet d'un traitement dont les responsables de traitement sont Generali Vie et Generali IARD. Le traitement des données a pour finalité la réalisation de prospection commerciale, y compris de profilage et toutes mesures précontractuelles. Ces informations pourront également être utilisées pour la lutte contre la fraude à l'assurance et les études statistiques et actuarielles. Ces traitements ont comme base juridique l'intérêt légitime. Ces informations auront également pour finalité la lutte contre le blanchiment des capitaux et le financement du terrorisme ainsi que le respect des obligations réglementaires. Ces traitements ont comme base juridique le respect des obligations légales. Pour plus d'informations sur le traitement de vos données et sur vos droits, consultez le document « Information sur la protection des données personnelles » qui est mis à votre disposition sur ce lien : <https://www.generali.fr/donnees-personnelles>  
Dans les conditions prévues par la réglementation, vous disposez du droit de prendre connaissance des informations vous concernant et le cas échéant de demander à les corriger notamment en cas de changement de situation. Vous disposez également du droit de demander d'effacer ou de limiter l'utilisation de vos données notamment lorsque ces dernières ne sont plus nécessaires. Enfin, vous pouvez récupérer dans un format structuré les données que vous nous avez fournies lorsque ces dernières sont nécessaires au contrat ou lorsque vous avez consenti à l'utilisation de ces données. Vous pouvez vous opposer à l'utilisation de vos données personnelles notamment concernant la prospection commerciale. Vous pouvez exercer ces droits sur simple demande après avoir fourni une preuve de votre identité à l'adresse électronique [droitsacc@generali.fr](mailto:droitsacc@generali.fr) ou à l'adresse postale suivante Generali – Conformité - TSA 70100 75309 Paris Cedex 09.




Léo réapparaît et se (re)présente pour nous accompagner dans cette nouvelle étape. Cette **étrangeté** indique la **rupture du parcours** côté assureur au niveau marketing et sans doute technique et perturbe la fluidité ressentie par ailleurs.

# Etape 2 - Devis



PC

GENERALI  Me faire rappeler

“ Quelle est l'adresse du logement à assurer ? ”

N° et libellé de la voie  
116 boulevard Diderot


75012 PARIS

Valider

“ De quel type de logement s'agit-il ? ”


Appartement  Maison

“ Votre appartement est-il situé dans un château/manoir ? ”

 Aide


Oui  Non

“ Ce logement est-il classé ou inscrit (même partiellement) aux monuments historiques ? ”

 Aide

Oui  Non

“ Pour ce logement, êtes-vous ? ”


 Aide

Propriétaire  Locataire  Investisseur locatif

“ Ce logement est-il votre résidence principale ou secondaire ? ”

Principale  Secondaire


“ Quelle est la surface de ce logement ? ”

 Aide

La surface est de 65 m<sup>2</sup>

Suivant

“ A quel étage se situe cet appartement ? ”

 Aide

Rez-de-chaussée  Premier étage  Etage intermédiaire  Dernier étage




CQFD ! Cette fois, le déroulé du devis se passe en **mode conversationnel**.




Les **18 questions** se déroulent les unes après les autres avec des propositions de réponses en mode QCM. L'expérience est **fluide** mais **Léo** et le **réductionnel** sont **moins sympathiques** dans cette partie.

On pourrait seulement regretter le design de l'aide avec ce point d'interrogation répétitif qui prend une place importante dans la DA et sa verticalité.

“ De combien de pièces principales est constitué le logement ? ”


 Aide



Notre définition d'une pièce principale

 Salon, salle à manger, séjour	 Chambre, salle de jeu/sport, bureau, bibliothèque	 Véranda
1 pièce <input type="checkbox"/>	2 pièces <input checked="" type="checkbox"/>	0 véranda <input type="checkbox"/>

Suivant


“ Combien de cheminées ou foyers fermés y a-t-il dans le logement ? ”




 Aide

 Cheminée à foyer ouvert	 Foyer fermé - Insert, poêle à bois, etc.
0 cheminée <input type="checkbox"/>	0 foyer fermé <input type="checkbox"/>

Suivant


“ Ce logement dispose-t-il des installations suivantes ? ”

 Aide

 Installations extérieures	 Installations développement durable	 Piscine
--	--	--

Suivant


“ Quelle est la surface totale des caves/boxes/garages ? ”

 Aide

La surface est de 0 m<sup>2</sup>

Suivant

“ Souhaitez-vous assurer des dépendances à une autre adresse ? ”

 Aide

Oui  Non

“ Etes-vous déjà assuré pour ce logement ? ”

Oui  Non

“ Etes-vous assuré depuis plus d'un an ? ”

Oui  Non


“ Un contrat d'assurance de ce logement a-t-il été résilié par l'assureur au cours des 24 derniers mois ? ”

Oui  Non

“ Combien de sinistre(s) avez-vous déclaré(s) pour ce logement sur les 24 derniers mois ? ”

0  1  >1

“ A partir de quelle date envisagez-vous d'assurer votre logement ? ”

 Aide

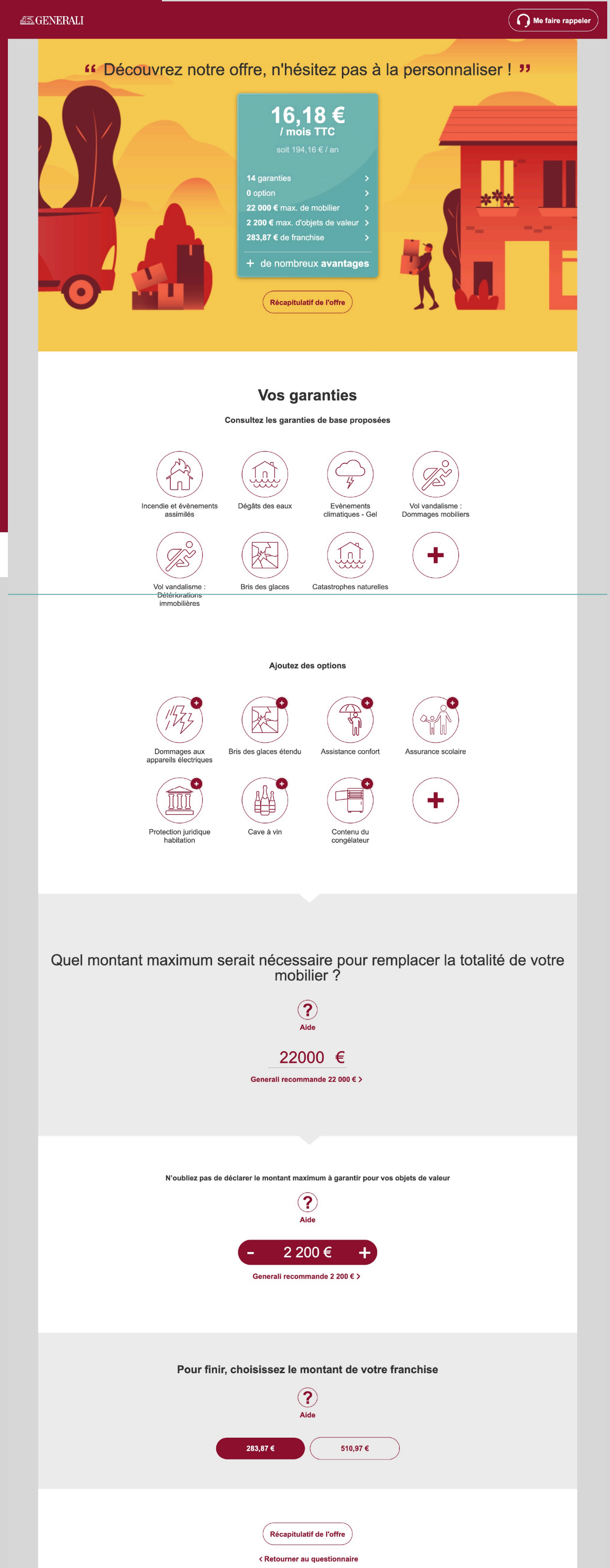
Je souhaite être assuré(e) à partir du 01 oct 2022

Obtenir un tarif

# Etape 2 - Résultat devis



PC



La petite **animation** de l'annonce des résultats est plaisante.

Par contre, en arrivant sur la page de résultat, le côté chaud et naïf de la DA est un peu étrange car non raccord avec les écrans précédents.

Enfin sur le fond, on nous propose encore de personnaliser l'offre. Le prospect peut alors se demander **quand cette personnalisation va cesser** et l'offre se finaliser.

Les « recommandations » GENERALI sont intéressantes.

# Etape 2 - Résultat devis



PC

**Voici le récapitulatif de votre tarif personnalisé\***

**Votre offre**

Date d'effet souhaitée **1 octobre 2022**

**Vos garanties de base**

- Incendie et événements assimilés
- Dégâts des eaux
- Evénements climatiques - Gel
- Vol vandalisme : Dommages mobiliers
- Vol vandalisme : Détériorations immobilières
- Bris des glaces
- Catastrophes naturelles
- Catastrophes technologiques
- Attentats et actes de terrorisme
- Assistance
- Responsabilité civile Vie Privée
- Responsabilité civile occupant
- Défense Pénale et Recours Suite à Accident
- Séjour - Voyage

**Les garanties optionnelles choisies**

[Ajouter](#)

**Les garanties optionnelles que vous ne souhaitez pas**

- Dommages aux appareils électriques
- Bris des glaces étendu
- Assistance confort
- Assurance scolaire
- Protection juridique habitation
- Cave à vin
- Contenu du congélateur
- Valeur de remplacement à neuf

**Votre franchise et vos montants max. garantis**

Montant max. garanti incendie - événements assimilés - événements climatiques et gel - catastrophes naturelles - catastrophes technologiques - attentats et actes de terrorisme	22 000 €
Montant max. garanti objets de valeur	2 200 €
Franchise	283,87 €

[Modifier](#)

**Votre logement et vos antécédents**

**Votre logement**

Adresse du logement  
**116 boulevard Diderot, 75012 PARIS**

Type de logement	Appartement
Château / Manoir	Non
Classé ou inscrit aux monuments historiques	Non
Type d'occupation	Locataire
Type de résidence	Principale
Surface	65 m2
Etage	Etage intermédiaire
Nombre de pièces	3
Nombre de foyers ouverts	0
Nombre de foyers fermés	0
Installations extérieures	Non
Installations développement durable	Non
Piscine	Non
Surface caves/boxes/garages	0 m2
Dépendances à une autre adresse	Non

**Vos antécédents**

Logement déjà assuré	Oui
Depuis combien de temps	Plus d'un an
Un contrat d'assurance de ce logement a été résilié par l'assureur	Non
Nombre de sinistres sur les 24 derniers mois	0

[Modifier](#)

Attention, un clic sur ce bouton va supprimer la personnalisation réalisée

[Imprimer](#)

[Retourner à l'offre](#)

CONDITIONS GÉNÉRALES | PRÉSENTATION DU PRODUIT

\* Informations et tarif non contractuels à caractère publicitaire qui devront être adaptés aux besoins du client en cas de souscription du contrat. Le présent document ne constitue en aucun cas un document d'information et de conseil au sens de l'article L221-12 de la Loi sur les Assurances. Les garanties peuvent donner lieu à exclusions, limitations et franchises. L'offre concerne le 0881. L'éligibilité et les conditions de garanties, reportez-vous aux conditions générales et particulières du contrat. La souscription d'un contrat ou de certaines garanties demeure soumise aux règles d'acceptation des risques de Generali. Les informations recueillies sont utilisées au traitement de votre demande. Elles sont transmises à l'assureur et ses mandataires. Conformément aux dispositions de la loi Informatique et Libertés du 6 janvier 1978 dans sa version modifiée, vous disposez d'un droit d'accès, de rectification, de suppression et d'opposition pour motif légitime sur l'ensemble des données vous concernant que vous pouvez exercer sur simple demande adressée à: Generali, Directeur de la Conformité - 11 boulevard Haussmann, 75011 Paris Cedex 08, ou par courriel à: [celexecutive@generali.fr](mailto:celexecutive@generali.fr)

GENERALI IARD  
SIS au capital de 84 630 300 euros - RCS PARIS 542 042 863. Entreprise régie par le Code des assurances.  
Siège social : 7 rue Pina-Wa - 75009 PARIS.  
Société appartenant au Groupe GENERALI, immatriculée au registre français des groupes d'assurances sous le numéro 026.

Notre offre **16,18 €**  
mois TTC



Me faire rappeler



Le récapitulatif de l'offre est **beaucoup plus sobre** que l'écran précédent.

Intéressant d'avoir la précision des garanties optionnelles non choisies mais est-ce vraiment judicieux eu égard à la place prise par cette liste ?

A l'issue du récapitulatif, on découvre que la **souscription à l'offre passe par un rappel téléphonique**, mode qui n'avait pas vraiment été abordé jusqu'ici.

EMAIL

Gmail - Retrouvez les avantages de l'offre L'Habitation Generali

25/10/2022 20:03



Jean Dorhin <jean.dorhin@gmail.com>

## Retrouvez les avantages de l'offre L'Habitation Generali

noreply@simulateur.generalif.fr <noreply@simulateur.generalif.fr>  
À : jean.dorhin@gmail.com

25 octobre 2022 à 19:12



Pour un appartement à un étage intermédiaire dont vous êtes locataire, composé de 3 pièces et qui est situé au 116 BOULEVARD DIDEROT, 75012 PARIS est estimée

à partir de 16,29 €/mois



Nos conseillers sont disponibles du lundi au vendredi de 8h à 19h pour échanger avec vous et répondre à vos questions au 01 76 36 03 32

<https://mail.google.com/mail/u/3/?ui=2&ik=a8706d262f&view=lg&permmsgid=msg-f%3A1747680448782345476&ser=1>

Page 1 sur 5

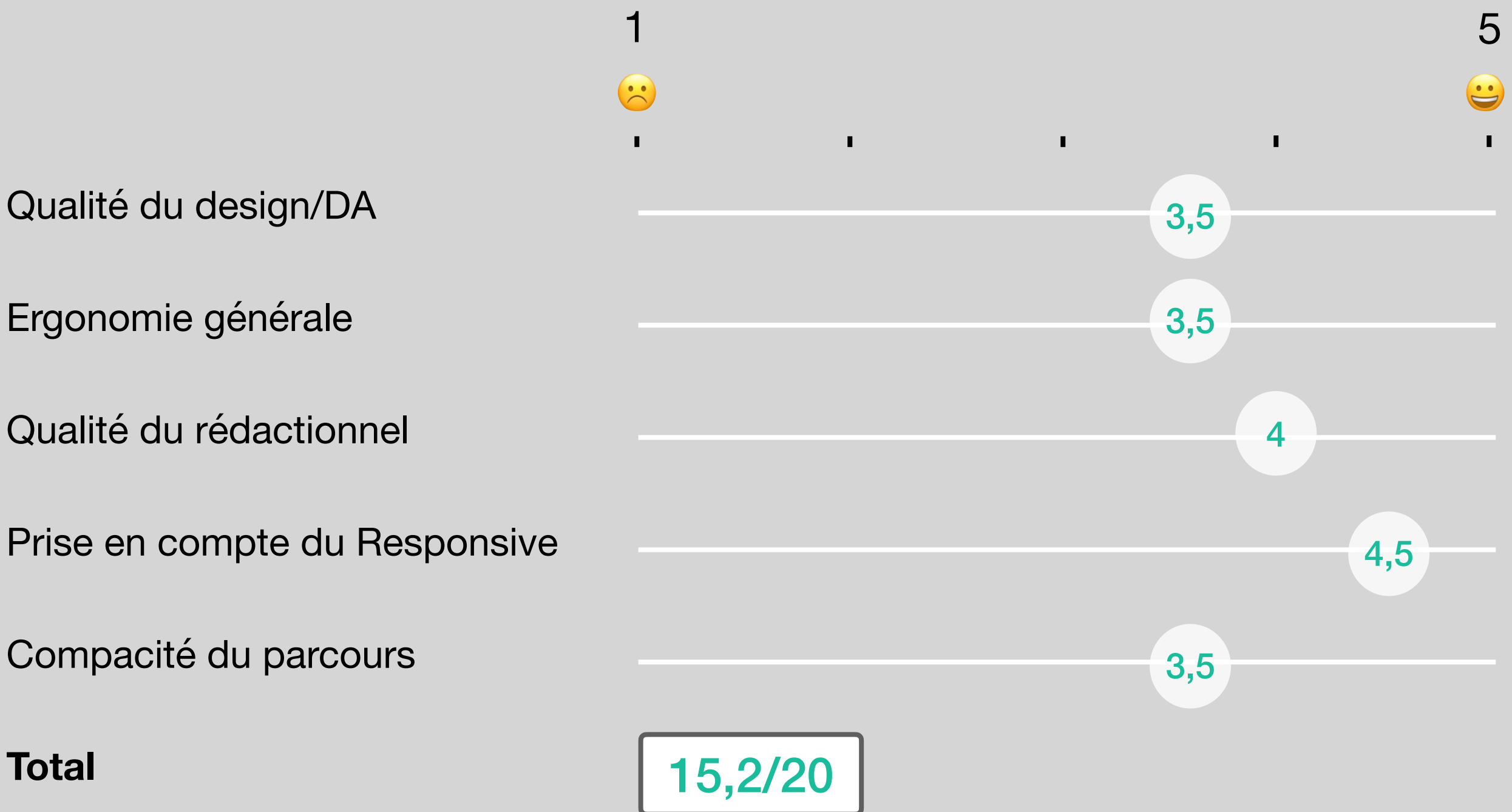


Nous avons bien reçu un email dans la foulée de la demande avec un tarif de base et le rappel des contacts.

Le design est humain et non une illustration naïve ou avec Léo comme vu pendant le parcours.

Nous n'avons pas été rappelés, ni reçu de SMS.

# La note du parcours devis/souscription



Etude qualitative menée entre août et octobre 2022 sur les 20 premières marques assureurs et banques assureurs selon le classement de l'Argus de l'Assurance. Un total de 48 devis et 19 souscriptions (avant paiement) a été réalisé.

# Parcours Devis Souscription

L'assurance Habitation par Crédit Agricole



Devis  
DEVIS  
ASSURANCE  
HABITATION



Le Crédit Agricole est une banque de référence en France. Elle naît en 1894 sous la 3ème République pour soutenir les petites exploitations agricoles familiales et s'assurer du vote paysan.

Presque un siècle plus tard en 1986, la banque se **diversifie** dans l'assurance en créant **Prédica** pour l'assurance vie et en 1990 **Pacifica** pour l'assurance dommage.

Aujourd'hui, la banque assureur est **2ème** au classement de l'Argus de l'assurance en ce qui concerne l'**assurance MRH** (classement selon le chiffre d'affaires réalisé).

Il est à noter qu'à l'instar de la plupart de ses collègues banques-assureurs, si l'intégralité du parcours devis+souscription peut être réalisé en ligne, la souscription est réservée aux clients de la banque.

Alors concrètement, **ça se passe comment ?**

On vous laisse découvrir le parcours à travers ces différentes captures d'écrans commentées. Et puisqu'on ne fait pas les choses à moitié chez Eficiens, on a testé le parcours pour de vrai !

# Un devis accessible depuis la home



PC



Mobile



Pour débiter ce test, nous avons engagé un parcours de réalisation de devis classique.

A noter que ce produit est **accessible en 2 clics** depuis la home desktop ou mobile.

Sur desktop, l'offre bancaire prévaut à moins qu'on ne fasse une recherche Google sur « Credit Agricole Assurance ». Cette dernière nous guide alors directement vers la catégorie assurance du site qui nous emmène ensuite sur une **page intermédiaire** nous proposant la MRH mais aussi l'assurance en co-location, en loyers impayés, d'immeuble ou encore la surveillance.

Le rédactionnel est simple et direct, les pictos standards. Tout semble assez charté même si des différences visuelles s'opèrent déjà entre les pages (pictos, couleurs).

Site testé : <https://www.credit-agricole.fr/>  
sur PC - Chrome / MacOS Monterey 12.6  
sur iPhone Xs / iOS 16.0.2  
Date : 06/09 et 25/10/2022

# Etape 1 - Devis

PC

AGIR CHAQUE JOUR DANS VOTRE INTERÊT  
ET CELUI DE LA SOCIÉTÉ

Vous êtes un particulier | Rechercher une thématique, un produit... | NOUS CONTACTER | OUVRIER UN COMPTE | MON ESPACE

COMPTE & CARTES | ÉPARGNER | S'ASSURER | EMPRUNTER | SIMULATION & DEVIS | NOS CONSEILS

Accueil > Simulation & Devis > Assurance > Devis Assurance habitation

## Devis

### DEVIS ASSURANCE HABITATION

Découvrez grâce à notre outil de simulation l'assurance habitation qui correspond à vos besoins tout en maîtrisant votre budget, que vous soyez propriétaire ou locataire, vivant en appartement ou en maison, pour votre résidence principale ou votre résidence secondaire.

**Charlotte**

Bonjour, je suis Charlotte. Permettez-moi de vous accompagner afin d'obtenir votre tarif d'assurance habitation en quelques minutes.

[Je suis client \(saisie simplifiée\)](#)

[Je poursuis sans me connecter](#)

Politique de cookies

**Assurance Habitation**  
Pour protéger votre logement, que vous soyez étudiant, locataire, propriétaire occupant ou...  
[EN SAVOIR PLUS](#)

Vous souhaitez échanger sur votre besoin d'assurer votre habitation ?  
[CONTACTER UN CONSEILLER](#)

#### NOS AUTRES SOLUTIONS POUR PROTÉGER VOTRE HABITATION

**Télesurveillance Ma Protection Maison**  
Prenez la protection de votre domicile en main  
[DÉCOUVRIR](#)

**Assurance Garantie Locative**  
L'assurance de percevoir les revenus de votre investissement locatif.  
[DÉCOUVRIR](#)

f t y i

Mobile

[Retour](#)

À quel étage se situe votre appartement ?

**i** Je vous entends, vous vous dites : "mais pourquoi cette question ?". Tout simplement car en fonction de votre localisation le risque n'est pas le même. On vous donnera un tarif vraiment personnalisé.

**Dernier étage**

**Etage intermédiaire** ✓

**Rez-de-chaussée**

credit-agricole.fr

[Retour](#)

Nous y sommes presque : de combien de pièces est composé votre appartement ?

**i** Vous devez certainement vous poser la question ! Sachez que toute pièce dont la surface au sol est inférieure ou égale à 7 m<sup>2</sup> ne doit pas être comptabilisée et une pièce de plus de 40 m<sup>2</sup> compte pour 2 pièces.

**Chambre / Bureau** - 0 +

**Salon / Séjour / Salle à manger** - 0 +

**Véranda / Bibliothèque** - 0 +

**Salle de sport / Jeux / Détente (ex : spa)** - 0 +

credit-agricole.fr

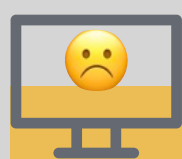


Le prospect s'engage immédiatement dans un parcours **humanisé** grâce au visuel de Charlotte qui accompagnera tout le devis.

Seul bémol sur la **compacité**. Rapidement, le choix du client / non client transforme le 2 min en quelques minutes et le parcours ne comporte pas de fil d'ariane. La sympathie compense la précision !

Le design est frais, l'UX en 3 temps « question - information/précision - réponse » (QCM, bouton ou champs à remplir) fonctionne bien. Sur mobile, on passe directement d'un écran à l'autre sans bouton supplémentaire ce qui conforte la sensation de **fluidité** de parcours.

# Etape 1 - Top et flop



PC

AGRI CHAQUE JOUR DANS VOTRE INTERET ET CELUI DE LA SOCIÉTÉ

Vous êtes un particulier Rechercher une thématique, un produit...

COMPTES & CARTES ÉPARGNER S'ASSURER EMPRUNTER SIMULATION & DEVIS NOS CONSEILS

Accueil > Simulation & Devis > Assurance > Devis Assurance habitation

## Devis

### DEVIS ASSURANCE HABITATION

Découvrez grâce à notre outil de simulation l'assurance habitation qui correspond à vos besoins tout en maîtrisant votre budget, que vous soyez propriétaire ou locataire, vivant en appartement ou en maison, pour votre résidence principale ou votre résidence secondaire.

< Retour

Afin de vérifier que vous n'êtes pas un robot, veuillez renseigner votre numéro de téléphone pour accéder à votre tarif :

Numéro de téléphone

0695567097

Valider

Conformément au souhait que vous avez exprimé, ce numéro de téléphone ne sera utilisé que dans le cadre de l'envoi du SMS, afin de nous assurer que vous êtes bien à l'origine de cette demande de devis

Politique de cookies

Assurance Habitation

Pour protéger votre logement, que vous soyez étudiant, locataire, propriétaire occupant ou...

EN SAVOIR PLUS

Vous souhaitez échanger sur votre besoin d'assurer votre habitation ?

CONTACTER UN CONSEILLER

#### NOS AUTRES SOLUTIONS POUR PROTÉGER VOTRE HABITATION

**Télésurveillance Ma Protection Maison**  
Prenez la protection de votre domicile en main

DECOUVRIR

**Assurance Garantie Locative**  
L'assurance de percevoir les revenus de votre investissement locatif.

DECOUVRIR

f t y i



Mobile

Menu CA Lock

< Retour

Possédez-vous un système de télésurveillance du Crédit Agricole (Nexecur) ?

**i** Bonne nouvelle ! Vous bénéficiez d'une **réduction de 5 %** sur votre cotisation d'assurance habitation et la **franchise vous est offerte** en cas de vol, si votre logement est protégé par la solution de télésurveillance Nexecur.

Oui Non

Politique de cookies

credit-agricole.fr



Comme chez beaucoup d'assureurs traditionnels, on entre au final dans un parcours assez long.

Il y a certaines **bonnes idées** même si elles rallongent le parcours - typiquement, l'**upselling** sur la télésurveillance (cf visuel mobile à droite).

Il y a de moins bonnes idées comme le remplissage de sa date de naissance avec un calendrier ou la validation par SMS pour recevoir son devis. Quelle **rupture de parcours** ! D'autant plus que nous n'avons reçu le SMS que 10 minutes après la validation (sans doute un problème technique), autant dire qu'on abandonne facilement. Par ailleurs, le desktop conserve la même bannière de gauche pendant tout le parcours. Là aussi, un **espace perdu** même si on sent le besoin de valoriser le réseau (mise en avant du « contacter un conseiller »).

Au total, il faudra **13 étapes** avant de finaliser le devis !

Mais, le parcours est assez plaisant, **clair, sobre et éducatif**.

# Etape 2 - Résultat



PC

AGRI CHAQUE JOUR DANS VOTRE INTERET ET CELUI DE LA SOCIÉTÉ

Vous êtes un particulier

Rechercher une thématique, un produit...

NOUS CONTACTER OUVRIR UN COMPTE MON ESPACE

COMPTES & CARTES ÉPARGNER S'ASSURER EMPRUNTER SIMULATION & DEVIS NOS CONSEILS

Accueil > Simulation & Devis > Assurance > Devis Assurance habitation

Devis

## DEVIS ASSURANCE HABITATION

Découvrez grâce à notre outil de simulation l'assurance habitation qui correspond à vos besoins tout en maîtrisant votre budget, que vous soyez propriétaire ou locataire, vivant en appartement ou en maison, pour votre résidence principale ou votre résidence secondaire.

Comparez nos formules

INITIALE LOCATAIRE	INTEGRALE LOCATAIRE
19,56€ /mois	41,04€ /mois
<a href="#">SOUSCRIRE</a>	<a href="#">SOUSCRIRE</a>

VOS GARANTIES

VOUS AVEZ BESOIN D'AUTRES OPTIONS ?

Assurance Habitation

Pour protéger votre logement, que vous soyez étudiant, locataire, propriétaire occupant ou...

[EN SAVOIR PLUS](#)

Vous souhaitez échanger sur votre besoin d'assurer votre habitation ?

[CONTACTER UN CONSEILLER](#)

Ces tarifs sont fournis à titre indicatif compte-tenu des informations que vous nous avez communiquées.

[Précédent](#)

AGRI CHAQUE JOUR DANS VOTRE INTERET ET CELUI DE LA SOCIÉTÉ

Vous êtes un particulier

Rechercher une thématique, un produit...

NOUS CONTACTER OUVRIR UN COMPTE MON ESPACE

COMPTES & CARTES ÉPARGNER S'ASSURER EMPRUNTER SIMULATION & DEVIS NOS CONSEILS

Accueil > Simulation & Devis > Assurance > Devis Assurance habitation

Devis

## DEVIS ASSURANCE HABITATION

Découvrez grâce à notre outil de simulation l'assurance habitation qui correspond à vos besoins tout en maîtrisant votre budget, que vous soyez propriétaire ou locataire, vivant en appartement ou en maison, pour votre résidence principale ou votre résidence secondaire.

Comparez nos formules

INITIALE LOCATAIRE	INTEGRALE LOCATAIRE
19,56€ /mois	41,04€ /mois
<a href="#">SOUSCRIRE</a>	<a href="#">SOUSCRIRE</a>

VOS GARANTIES

Garantie	Initiale Locataire	Intégrale Locataire
Niveau de professionnels	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Assistance	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Responsabilité civile Franchise 150€	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Sauvegarde de vos droits	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Incendie Franchise 150€	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Vandalisme, détériorations immobilières Franchise 150€	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Dégât des eaux Franchise 150€	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Gel Franchise 150€	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Bris de glace, vitrande, capteurs solaires Franchise 25€	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Tempête, grêle, neige Franchise 250€	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Evénements climatiques, inondation Franchise 300€	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Catastrophes naturelles Franchise 380€ pour les catastrophes naturelles	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Attaques matérielles Franchise 150€	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Protection corporelle de l'assuré	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Garantie sociale	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Vol Franchise 150€ (0€ si équipé de la télésurveillance hélioscur)	<input type="checkbox"/> +10,03 €	<input checked="" type="checkbox"/>
Équipement + Franchise de la garantie mise en jeu	<input type="checkbox"/> +10,44 €	<input checked="" type="checkbox"/>
Domages électriques Franchise 150€	<input checked="" type="checkbox"/> Inclus si Équipement + souscrit	<input checked="" type="checkbox"/>
Accès aux services à la personne	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Indemnisation à neuf	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>

Assurance Habitation

Pour protéger votre logement, que vous soyez étudiant, locataire, propriétaire occupant ou...

[EN SAVOIR PLUS](#)

Vous souhaitez échanger sur votre besoin d'assurer votre habitation ?

[CONTACTER UN CONSEILLER](#)

Assurance Habitation

Pour protéger votre logement, que vous soyez étudiant, locataire, propriétaire occupant ou...

[EN SAVOIR PLUS](#)

Vous souhaitez échanger sur votre besoin d'assurer votre habitation ?

[CONTACTER UN CONSEILLER](#)

étudiant, locataire, propriétaire occupant ou...

[EN SAVOIR PLUS](#)

Vous souhaitez échanger sur votre besoin d'assurer votre habitation ?

[CONTACTER UN CONSEILLER](#)

VOS AVEZ BESOIN D'AUTRES OPTIONS ?

Option	Initiale Locataire	Intégrale Locataire
Rachat de Franchise	<input type="checkbox"/> +3,5 €	<input type="checkbox"/> +3,5 €
Panne	<input type="checkbox"/> +3,5 €	<input type="checkbox"/> +3,5 €
Perte de données en ordinateur Franchise 25€	<input type="checkbox"/> +3,5 €	<input type="checkbox"/> +3,5 €
Pack Lésions Franchise de la garantie mise en jeu	<input type="checkbox"/> +3,5 €	<input type="checkbox"/> +3,5 €
Pack Jardin Franchise de la garantie mise en jeu	<input type="checkbox"/> +3,5 €	<input type="checkbox"/> +3,5 €
Pack Piscine Franchise de la garantie mise en jeu	<input type="checkbox"/> +3,5 €	<input type="checkbox"/> +3,5 €
Accord Familial Franchise 150€ (sauf dommages corporels)	<input type="checkbox"/> +3,5 €	<input type="checkbox"/> +3,5 €
Assistance matérielle Franchise 150€ (sauf dommages corporels)	<input type="checkbox"/> +3,5 €	<input type="checkbox"/> +3,5 €
Gardiennage de caravanes et/ou bateaux Franchise 150€	<input type="checkbox"/> +3,5 €	<input type="checkbox"/> +3,5 €
Clans dangereux Franchise 150€	<input type="checkbox"/> +3,5 €	<input type="checkbox"/> +3,5 €
Pensions d'équipés Franchise 150€	<input type="checkbox"/> +3,5 €	<input type="checkbox"/> +3,5 €
Pack Hébergement boatif Franchise 150€	<input type="checkbox"/> +3,5 €	<input type="checkbox"/> +3,5 €

INITIALE LOCATAIRE 19,56€ /mois [SOUSCRIRE](#)

INTEGRALE LOCATAIRE 41,04€ /mois [SOUSCRIRE](#)

Ces tarifs sont fournis à titre indicatif compte-tenu des informations que vous nous avez communiquées.

[Précédent](#)

AGRI CHAQUE JOUR DANS VOTRE INTERET ET CELUI DE LA SOCIÉTÉ

Vous êtes un particulier

Rechercher une thématique, un produit...

NOUS CONTACTER OUVRIR UN COMPTE MON ESPACE

COMPTES & CARTES ÉPARGNER S'ASSURER EMPRUNTER SIMULATION & DEVIS NOS CONSEILS

Accueil > Simulation & Devis > Assurance > Devis Assurance habitation

Devis

## DEVIS ASSURANCE HABITATION

Découvrez grâce à notre outil de simulation l'assurance habitation qui correspond à vos besoins tout en maîtrisant votre budget, que vous soyez propriétaire ou locataire, vivant en appartement ou en maison, pour votre résidence principale ou votre résidence secondaire.

Comparez nos formules

INITIALE LOCATAIRE	INTEGRALE LOCATAIRE
19,56€ /mois	41,04€ /mois
<a href="#">SOUSCRIRE</a>	<a href="#">SOUSCRIRE</a>

VOS GARANTIES

VOUS AVEZ BESOIN D'AUTRES OPTIONS ?

Assurance Habitation

Pour protéger votre logement, que vous soyez étudiant, locataire, propriétaire occupant ou...

[EN SAVOIR PLUS](#)

Vous souhaitez échanger sur votre besoin d'assurer votre habitation ?

[CONTACTER UN CONSEILLER](#)

Souscription immédiate réservée aux clients CREDIT AGRICOLE D'ILE DE FRANCE disposant d'un accès à notre banque en ligne.

[JE SUIS CLIENT](#) [JE NE SUIS PAS CLIENT](#)

Remarque: 04€

AGRI CHAQUE JOUR DANS VOTRE INTERET ET CELUI DE LA SOCIÉTÉ

Vous êtes un particulier

Rechercher une thématique, un produit...

NOUS CONTACTER OUVRIR UN COMPTE MON ESPACE

COMPTES & CARTES ÉPARGNER S'ASSURER EMPRUNTER SIMULATION & DEVIS NOS CONSEILS

Accueil > Parcours client Pacifica

Merci d'avoir effectué votre devis en ligne.

Pour concrétiser votre projet d'assurance, nous vous invitons à entrer en relation avec l'une de nos agences.

DES AGENCES PARTOUT EN FRANCE

5916 agences partout en France

[Retrouver toutes nos agences](#)

[Facebook](#) [Twitter](#) [YouTube](#) [Instagram](#)




La présentation du résultat laisse **perplexe** !

L'outil répète le tarif qui, au clic sur la flèche du haut s'ouvre sur les garanties et, sur la flèche du bas sur les options.

Ensuite, le clic sur l'un des 4 boutons SOUSCRIRE met fin à notre espoir de souscrire dans un parcours digital. **Réservé aux clients** !

Et le réseau revient en force...


EMAIL

 Gmail Jean Dorhin <jean.dorhin@gmail.com>

---

**Assurances Crédit Agricole - Votre devis vous attend**

pacifica\_noreply@ca-pacifica.fr <pacifica\_noreply@ca-pacifica.fr>  
Répondre à : CA-ASSURANCES@ca-pacifica.fr  
À : JEAN.DORHIN@gmail.com 8 septembre 2022 à 05:53





**Madame, Monsieur,**

**Merci pour l'intérêt que vous portez à notre Assurance Habitation. Celle-ci est spécialement adaptée à vos besoins.**

**Le tarif et l'ensemble des conditions sont garantis jusqu'au 07/10/2022.**

Vous souhaitez en savoir plus ?  
*Consultez les avis de nos clients !*



[Consulter](#) 

**Pour souscrire, nos conseillers sont disponibles du LUNDI au VENDREDI de 09h00 à 19h00 et le SAMEDI de 09h00 à 14h00. Ils seront heureux de répondre à toutes vos questions au 0800050617 (Service et appel gratuits).**

**Merci pour votre confiance. A très bientôt !**

**LE SAVIEZ-VOUS ?** Lors de votre souscription, nous prenons en charge sans frais la résiliation de votre contrat en cours auprès de votre assureur.

Ce message vous a été envoyé de manière automatique. Merci de ne pas y répondre.



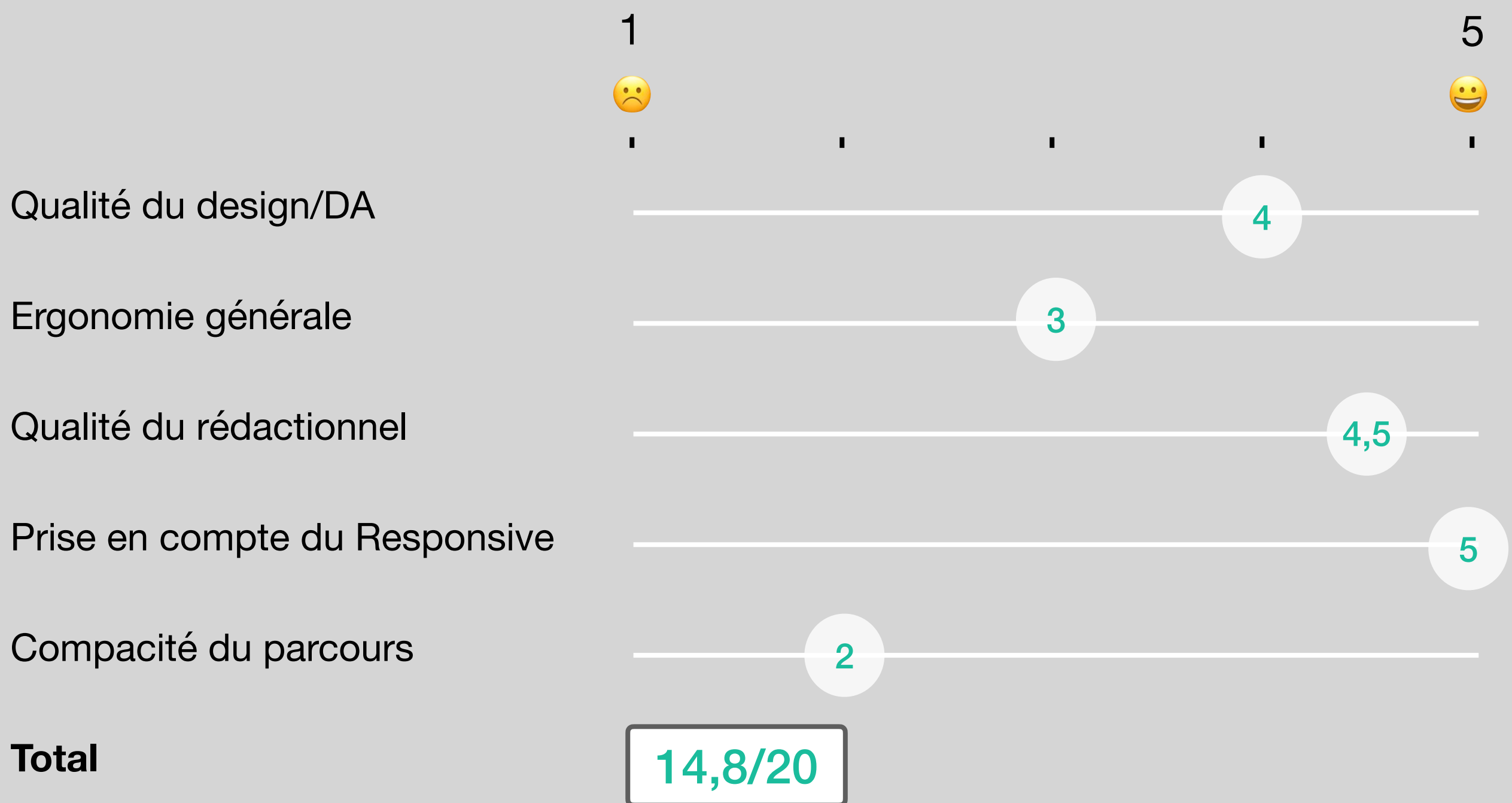
Nous avons bien reçu un **email** 2 jours suivant la demande de devis sans le récapitulatif du devis, l'IPID et les dispositions générales...

L'adresse d'envoi n'est pas connue - c'est Pacifica qui envoie et non Crédit Agricole, en noreply.

Le design est peu esthétique, tant au niveau de la graisse de police, que des couleurs ou des images/pictos. Pas de personnalisation au niveau de l'adressage.

Nous n'avons pas reçu de SMS ou été rappelés.

# La note du parcours devis/souscription



Etude qualitative menée entre août et octobre 2022 sur les 20 premières marques assureurs et banques assureurs selon le classement de l'Argus de l'Assurance. Un total de 48 devis et 19 souscriptions (avant paiement) a été réalisé.

# Parcours Devis Souscription

L'assurance Auto par Allianz



Tarif express auto  
en moins de 1 minute



Allianz est un acteur historique de l'assurance depuis 1890.

Aujourd'hui, l'assureur est **5ème** au classement de l'Argus de l'assurance en ce qui concerne l'**assurance Auto** (classement selon le chiffre d'affaires réalisé).

Les évolutions du parcours devis se sont succédées et il est à noter qu'Allianz permet à ses prospects et clients de réaliser l'intégralité du parcours devis+souscription en ligne.

Alors concrètement, **ça se passe comment ?**

On vous laisse découvrir le parcours à travers ces différentes captures d'écrans commentées. Et puisqu'on ne fait pas les choses à moitié chez Eficiens, on a testé le parcours pour de vrai !

# Un devis accessible depuis la home



PC

Particuliers | Professionnels | Allianz en France

Assistance Trouver une agence Espace client

Véhicules Habitation et emprunteur Santé et prévoyance Famille et loisirs Epargne et retraite Vos projets

## Préparer l'avenir

Anticiper, c'est la clé !

Prendre soin de sa santé, protéger ses proches, épargner : nous sommes à vos côtés.

C'EST PAR ICI

Obtenir un devis Rechercher une assurance Mes services client en ligne Nous contacter

**Assurance Auto**  
En ce moment, jusqu'à 2 mois offerts\*

**Assurance Habitation**  
En ce moment, jusqu'à 2 mois offerts\*

**Complémentaire santé**  
Un large choix de garanties pour vous et votre famille

**Assurance Professionnelle**  
Jusqu'à 3 mois offerts\* sur la multirisque pro

Devis auto Devis habitation Devis santé Devis pro



Mobile

16:30

Allianz

Assistance

## Assurance auto petits rouleurs

Moins vous roulez, moins vous payez

Avec le forfait kilométrique, économisez jusqu'à 25%\* sur votre assurance auto Allianz

OBTENIR UN TARIF EN 1 MIN

Obtenir un devis Rechercher une assurance Mes services client en ligne Nous contacter

AA allianz.fr



Pour débiter ce test, nous avons engagé un parcours de réalisation de devis classique.

A noter que ce produit est **accessible en 1 clic** depuis la home, qu'elle soit desktop ou mobile.

Sur desktop, c'est **l'offre** qui peut attirer l'oeil avec les 2 mois offerts.

Sur mobile, le visuel est directement raccord avec la campagne publicitaire en cours sur les petits rouleurs.

Le rédactionnel est simple et c'est dommage que la lisibilité pêche un peu sur mobile.

Le CTA texte « Obtenir un tarif en 1 min » offre **une promesse** que l'on espère tenue par la suite.

Site testé : <https://www.allianz.fr/>  
sur PC - Chrome / MacOS Monterey 12.6  
sur iPhone Xs / iOS 16.0.2  
Date : 16/09 et 20/10/2022

# Etape 1 - Tarif express



PC

**Allianz**

## Tarif express auto

en moins de 1 minute

EN CE MOMENT JUSQU'A 2 MOIS OFFERTS <sup>(1)</sup> pour la souscription d'un contrat auto Allianz

### MON VÉHICULE

Comment souhaitez-vous retrouver votre véhicule ?

Par immatriculation  Par marque et par modèle

Lieu de stationnement habituel  
(code postal Ex: 75016)

### LE CONDUCTEUR HABITUEL

Madame  Monsieur

Prénom \_\_\_\_\_ Nom de famille \_\_\_\_\_

Date de naissance  
(JJ-MM-AAAA)

Âge d'obtention du permis de conduire ⓘ

Coefficient de bonus/malus ⓘ

0.50 (50%)  
0.50 \_\_\_\_\_ 1.00

J'ai un coefficient supérieur à 1

Votre bonus déclaré est de : 50%

Téléphone mobile  
(Ex : 06060606)  
En renseignant votre numéro de mobile, vous acceptez d'être recontacté pour cette offre Allianz.

Adresse mail  
(monadresse@mail.com)

Acceptez-vous de recevoir les offres commerciales personnalisées par le groupe Allianz ?

Oui  Non

Nous collectons vos données personnelles pour vous recontacter dans le cadre de votre projet Auto. Pour en savoir plus sur la protection de vos données lien [en savoir plus](#).

[DÉCOUVRIR LES FORMULES](#)

**3700 garages partenaires**  
Aucun frais à avancer (sauf une franchise éventuelle)

**Zéro effort**  
Nous résilions votre ancien contrat pour vous

**24h/24 7j/7**  
Déclarez et suivez vos sinistres sur [allianz.fr](#)

(1) Offre "2 mois offerts": en ce moment, jusqu'à deux mois offerts pour tout contrat d'assurance auto Allianz, souscrit en prélèvement automatique mensuel ou annuel entre le 01/01/2022 et le 31/10/2022 : un mois de cotisation non prélevé à la souscription sur la cotisation annuelle de la première année, et un mois de cotisation non prélevé sur la cotisation annuelle de la deuxième année, sous condition du renouvellement tacite de votre contrat à son échéance annuelle. Elle ne concerne que les formules proposées en offre dite « packagée » et ne s'applique pas aux conducteurs Novices.  
Offre "Véhicule électrique": pour tout contrat d'assurance auto Allianz couvrant un véhicule hybride ou électrique, souscrit en prélèvement automatique annuel ou mensuel du 01/01/2019 au 31/12/2022 : un mois de cotisation non prélevé à la souscription sur la cotisation annuelle de la première année, et un mois de cotisation non prélevé sur la cotisation annuelle de la deuxième année, sous condition du renouvellement tacite de votre contrat.  
Votre accord vaut pour les offres commerciales du Groupe Allianz en France et ses partenaires pour les services, les produits d'assurance, bancaires et financiers, qu'ils distribuent. Ces destinataires se situent parfois en dehors de l'Union Européenne, en ce cas le Groupe Allianz prend les dispositions spécifiques pour assurer la protection des données. Le ciblage des offres commerciales peut être automatisé et basé sur des profils de Clients ou de prospects.  
Pour en savoir plus sur la protection de vos données, rendez-vous sur la page [données personnelles](#)

Mentions légales | Sécurité | Gérer les cookies | Protection des données personnelles | Démarchage téléphonique

Vous avez besoin d'aide ?

[Me faire rappeler](#)



Liza d'Allianz

Bienvenue sur le tarif auto express Allianz !

Ces premières questions vous permettent d'obtenir un **premier niveau de tarif**. Vous pouvez à tout moment **cliquer sur les bulles d'aide** ⓘ pour vous aider à répondre parfaitement à ces premières questions. C'est à vous !



Le prospect s'engage immédiatement dans un parcours **tarif express** qui n'est plus vraiment un devis mais garde la promesse de la minute.

Pas de barre de navigation, donc on imagine que le CTA « Découvrir les formules » mène directement au prix.

La page est épurée et le petit perso Liza sur la droite se propose **d'accompagner le prospect** et lui suggère des informations pédagogiques qui légitiment la demande de données personnelles notamment.

# Etape 1 - Résultats tarif express



PC

Allianz

## Tarif express auto

en moins de 1 minute

ESTIMATION DE VOTRE TARIF

Les tarifs proposés sont basés sur des hypothèses : voir le détail.  
Le tarif indicatif est basé sur la version suivante du véhicule : PEUGEOT 3008 VEHICULE TOUT CHEMIN

Vous avez besoin d'aide ?  
Me faire rappeler

Vous pouvez choisir l'une de ces 3 formules

Tiers	Intermédiaire	Tous risques
25 € / mois	34 € / mois	45 € / mois
290,80 € / an <sup>(1)</sup>	414,02 € / an <sup>(1)</sup>	542,06 € / an <sup>(1)</sup>
Détail des garanties	Détail des garanties	Détail des garanties

Récapitulatif de vos informations

Conducteur habituel  
Année de naissance: 12/12/1973  
Age d'obtention du permis: 19  
Bonus: 0,5 soit 50% de bonus

Véhicule  
Version: PEUGEOT 3008 VEHICULE TOUT CHEMIN GASOIL  
Lieu de stationnement habituel: 75012 PARIS

Modifier

EN CE MOMENT JUSQU'A 2 MOIS OFFERTS<sup>(2)</sup>  
pour la souscription d'un contrat auto Allianz

Comment voulez-vous poursuivre ?

Sur internet	Avec un conseiller	Avec un agent général	Recevoir le tarif par mail
Affiner mon tarif	Par téléphone	Proche de chez moi	Le tarif téléchargeable
POUR SUIVRE EN LIGNE	ÊTRE APPELÉ PAR UN CONSEILLER	RENCONTRER UN AGENT	RECEVOIR LE TARIF PAR MAIL

En poursuivant en ligne, en agence ou par téléphone, vous recevrez aussi votre devis par email.

3700 garages partenaires  
Aucun frais à avancer (sauf une franchise éventuelle)

Zéro effort  
Nous résilions votre ancien contrat pour vous

24h/24 7j/7  
Déclarez et suivez vos sinistres sur allianz.fr

Dispositions générales [PDF - 396 Ko] Fiche d'information produit [PDF - 50 Ko]

Allianz

## Tarif express auto

en moins de 1 minute

ESTIMATION DE VOTRE TARIF

Les tarifs proposés sont basés sur des hypothèses : voir le détail.  
Le tarif indicatif est basé sur la version suivante du véhicule : PEUGEOT 3008 VEHICULE TOUT CHEMIN

Vous avez besoin d'aide ?  
Me faire rappeler

Vous pouvez choisir l'une de ces 3 formules

Tiers	Intermédiaire	Tous risques
25 € / mois	34 € / mois	45 € / mois
290,80 € / an <sup>(1)</sup>	414,02 € / an <sup>(1)</sup>	542,06 € / an <sup>(1)</sup>
Détail des garanties	Détail des garanties	Détail des garanties

Récapitulatif de vos informations

Conducteur habituel  
Année de naissance: 12/12/1973  
Age d'obtention du permis: 19  
Bonus: 0,5 soit 50% de bonus

Véhicule  
Version: PEUGEOT 3008 VEHICULE TOUT CHEMIN GASOIL  
Lieu de stationnement habituel: 75012 PARIS

Modifier

EN CE MOMENT JUSQU'A 2 MOIS OFFERTS<sup>(2)</sup>  
pour la souscription d'un contrat auto Allianz

Comment voulez-vous poursuivre ?

Sur internet	Avec un conseiller	Avec un agent général	Recevoir le tarif par mail
Affiner mon tarif	Par téléphone	Proche de chez moi	Le tarif téléchargeable
POUR SUIVRE EN LIGNE	ÊTRE APPELÉ PAR UN CONSEILLER	RENCONTRER UN AGENT	RECEVOIR LE TARIF PAR MAIL

En poursuivant en ligne, en agence ou par téléphone, vous recevrez aussi votre devis par email.

3700 garages partenaires

Zéro effort

24h/24 7j/7



Promesse tenue !  
Le tarif apparaît rapidement.

L'offre est bien mise en avant et le « **comment voulez-vous poursuivre** » est plutôt sympa dans une optique de respecter les différents canaux de vente.

Dès lors qu'on clique « sur internet », on sait qu'on va affiner son tarif, recevoir le devis par mail, mais on perd la notion de temps de réalisation.

# Etape 2 - Devis



PC

**Allianz**

## Devis assurance auto

vosre devis en quelques minutes

EN CE MOMENT JUSQU'A 2 MOIS OFFERTS <sup>(1)</sup> pour la souscription d'un contrat auto Allianz

1 Vehicule 2 Conducteur 3 Tarif final

**Me revoilá !**  
Vous pouvez á tout moment cliquer sur les bulles d'aide pour répondre facilement á ces derniéres questions.  
C'est á vous !

**Vous avez besoin d'aide ?**  
Me faire rappeler

Quels sont vos civilités, nom et prénom ?

Madame Monsieur

Je m'appelle :

Prénom  
jean

Nom de famille  
dorhin

← RETOUR SUIVANT

(1) Offre "2 mois offerts" en ce moment, jusqu'à deux mois offerts pour tout contrat d'assurance auto Allianz, souscrit en prélevement automatique manuel ou annuel entre le 01/01/2022 et le 31/10/2022. Un mois de cotisation non prélevé á la souscription sur la cotisation annuelle de la premiére année, et un mois de cotisation non prélevé sur la cotisation annuelle de la deuxiéme année, sous condition du renouvellement tacite de votre contrat á son échéance annuelle. Elle ne concerne que les formules proposées en offre 0€ á parageage et ne s'applique pas aux conducteurs Neolux.  
Offre "Vehicule électrique" pour tout contrat d'assurance auto Allianz couvrant un vehicule hybride ou électrique, souscrit en prélevement automatique annuel ou mensuel du 01/01/2019 au 31/12/2022. Un mois de cotisation non prélevé á la souscription sur la cotisation annuelle de la premiére année, et un mois de cotisation non prélevé sur la cotisation annuelle de la deuxiéme année, sous condition du renouvellement tacite de votre contrat.  
Pour en savoir plus sur la protection de vos données, rendez-vous sur la page [données personnelles](#).

Mentions légales | Sécurité | Gérer les cookies | Protection des données personnelles | Démarchage téléphonique

Technologies d'aide á la conduite

Sont considérées comme technologies d'aide á la conduite les dispositifs suivants :

- systéme de freinage d'urgence autonome (exemple : AEB)
- dispositif de stationnement totalement automatique capable de gérer la direction comme l'accélération et le freinage, hors radar par ultrasons et/ou caméra de recul (exemple : City Park Full Automatic)
- régulateur de vitesse adaptatif avec fonction automatisée de freinage (exemple : ACC)

Confirmez-vous que votre vehicule dispose de l'une de ces technologies ?

Oui  non

VALIDER

LA LOI HAMON

J'ai souscrit depuis plus d'un an chez mon assureur actuel.  
Je bénéficie á ce titre de la prise en charge par mon nouvel assureur de la réhabilitation de mon contrat actuel dans le cadre de la loi Hamon.  
Mon contrat prendra effet chez Allianz á partir du 21/09/2022, date á laquelle mon contrat actuel sera résilié.

J'AI BIEN COMPRIS

Quel est le mois de votre contrat actuel se termine en :

Septembre

Quand avez-vous souscrit le contrat d'assurance qui couvre actuellement votre PEUGEOT 3008 ?

Il y a moins d'un an Il y a plus d'un an

Souhaitez-vous résilier votre contrat actuel dans le cadre de la loi Hamon ?

**Allianz**

## Devis assurance auto

vosre devis en quelques minutes

EN CE MOMENT JUSQU'A 2 MOIS OFFERTS <sup>(1)</sup> pour la souscription d'un contrat auto Allianz

1 Vehicule 2 Conducteur 3 Tarif final

Choisissez votre forfait en fonction du nombre de kilométre que vous parcourez dans l'année :

Les forfaits kilométriques (\*7000 km\* et \*9000 km\*) sont soumis á un contróle kilométrique.

Forfait - Moins de 7000 km Forfait - Moins de 9000 km Oui Sans forfait - kilométre illimité

Et précisez la nature de vos déplacements :

Privés Privés et professionnels Tous déplacements

← RETOUR SUIVANT

**Vous avez besoin d'aide ?**  
Me faire rappeler

**Me revoilá !**  
C'est quoi un contróle kilométrique ?  
Chaque année, nous vous demandons de déclarer votre kilométre via l'application "Mon Allianz Mobile".  
En contrepartie, une réduction sur votre tarif est appliquée si le forfait kilométrique est appliqué.

(1) Offre "2 mois offerts" en ce moment, jusqu'à deux mois offerts pour tout contrat d'assurance auto Allianz, souscrit en prélevement automatique manuel ou annuel entre le 01/01/2022 et le 31/10/2022. Un mois de cotisation non prélevé á la souscription sur la cotisation annuelle de la premiére année, et un mois de cotisation non prélevé sur la cotisation annuelle de la deuxiéme année, sous condition du renouvellement á date de votre contrat á son échéance annuelle. Elle ne concerne que les formules proposées en offre 0€ á parageage et ne s'applique pas aux conducteurs Neolux.  
Offre "Vehicule électrique" pour tout contrat d'assurance auto Allianz couvrant un vehicule hybride ou électrique, souscrit en prélevement automatique annuel ou mensuel du 01/01/2019 au 31/12/2022. Un mois de cotisation non prélevé á la souscription sur la cotisation annuelle de la premiére année, et un mois de cotisation non prélevé sur la cotisation annuelle de la deuxiéme année, sous condition du renouvellement tacite de votre contrat.  
Pour en savoir plus sur la protection de vos données, rendez-vous sur la page [données personnelles](#).

Mentions légales | Sécurité | Gérer les cookies | Protection des données personnelles | Démarchage téléphonique



On entre désormais dans un parcours beaucoup plus long. D'ailleurs, le bandeau du haut propose un devis en quelques minutes et la barre de progression est á géométrie variable.

Il faudra **14 étapes** avant de finaliser le devis !  
Mais, le parcours est assez plaisant, **clair, sobre et éducatif**.

# Etape 2 - Résultat devis



PC

Allianz

## Devis assurance auto

votre devis en quelques minutes

1 Véhicule 2 Conducteur 3 Tarif final

Vous pouvez choisir l'une de ces 3 formules :

JUSQU'A 2 MOIS OFFERTS (2)	JUSQU'A 2 MOIS OFFERTS (2)	JUSQU'A 2 MOIS OFFERTS (2)
<b>Tiers</b> 29,23 € / mois 350,74 € / an <sup>(1)</sup>	<b>Intermédiaire</b> 45,42 € / mois 550,94 € / an <sup>(1)</sup>	<b>Tous risques</b> 58,69 € / mois 703,88 € / an <sup>(1)</sup>
Détail des garanties	Détail des garanties	Détail des garanties

Vous avez besoin d'aide ?  
Me faire rappeler

Les d'Allianz  
**Me revolté !**  
N'oubliez pas qu'à tout moment vous pouvez cliquer sur les bulles d'aide pour vous aider à répondre parfaitement aux questions.

Formule sélectionnée :  
**Intermédiaire**

45,42 € / mois  
soit 550,94 € / an<sup>(1)</sup>  
Modifier mon devis

Vos choix de plafond et franchise

Plafond d'indemnisation :  
- liée à la garantie du conducteur : 500 000 € | 1 000 000 €

Franchise sur les garanties suivantes :  
- Atterris : 599 € | 649 € | 699 €  
- Vol, incendie, force de la nature

Votre option d'assistance

Assistance 25 km en cas de panne (par défaut dans ma formule)  
Nous vous dépannons si votre véhicule est immobilisé à plus de 25 km de votre domicile.

Assistance dépannage 0 km  
Nous vous venons en aide en cas de panne du véhicule sans franchise kilométrique par rapport au lieu de stationnement.

Pack Mobilité classique  
En plus du dépannage 0 km, nous vous prêtons un véhicule jusqu'à 30 jours selon l'événement garanti.

Vos options de formule

Protection juridique automobile  
En cas de litige avec un tiers sur un sinistre auto, nous vous assistons juridiquement dans vos démarches.

Votre formule sélectionnée

Intermédiaire  
45,42 € / mois  
550,94 € / an<sup>(1)</sup>

EN CE MOMENT JUSQU'A 2 MOIS OFFERTS (2)  
En souscrivant ce contrat auto.

Comment voulez-vous poursuivre ?

Sur internet  
En quelques minutes  
SOUSCRIRE EN LIGNE

Avec un conseiller  
Par téléphone  
ÊTRE APPELÉ PAR UN CONSEILLER

Avec un agent général  
Proche de chez moi  
RENCONTREZ UN AGENT

Recevoir le devis par mail  
Le tarif téléchargeable  
RECEVOIR PAR MAIL

En poursuivant en ligne, en agence ou par téléphone, vous recevrez aussi votre devis par email.

Jusqu'à 15% de réduction  
Grâce aux équipements d'aide à la conduite du véhicule

Une assistance adaptée  
Nous organisons le remorquage vers le garage le plus qualifié sans limitation de prise en charge

3700 garages partenaires  
Aucun frais à avancer (sauf une franchise éventuelle)

Dispositions générales (PDF - 396 Ko)  
Fiche d'information produit (PDF - 50 Ko)

Les éléments de cet écran ne sont fournis qu'à titre indicatif sous réserve de complément d'information pour modifier le prix et le détail des informations que vous nous avez indiquées.  
(1) Tarif TTC véhicule 30 jours comprenant pour les formules Intermédiaire et Tous risques, la contribution réglementaire attendue de 5,94 € payable en une seule fois.  
Ce tarif fait partie de la réduction officielle avec un maximum de 15% applicable sur le montant de votre cotisation assurance (hors garanties suivantes : Assistance, Protection du conducteur et options choisies). Ce tarif tient compte de la réduction Conducteur couple. En cas de vente à distance ou de démarchage, vous disposez d'un droit de rétractation d'une durée de 14 jours calendaires.



Là encore, le devis est clairement affiché. On regrette seulement que le tarif recommandé intermédiaire corresponde à la formule Tous risques du tarif express !

Les **garanties sont exprimées simplement** et certains paramètres peuvent être modifiés pour un re-calculation immédiat.

L'offre des 2 mois offerts est en rappel jaune visible sans agressivité.

Par contre, la poursuite déjà vue lors du tarif express pourrait être un peu plus dynamique et innovante.

# Etape 3 - Souscription



PC

**Allianz**

## Souscription assurance auto

En quelques minutes

1 Informations complémentaires 2 Récapitulatif 3 Paiement 4 Confirmation

Parfait jean, continuons ensemble pour quelques dernières questions.

**IMPORTANT :**  
pour obtenir rapidement votre Carte verte définitive, préparez et envoyez-nous les documents suivants :

- Pièce d'identité (carte d'identité nationale, passeport, titre de séjour, ...)
- Carte grise
- Permis de conduire
- RIB
- Le/les Relevé(s) d'information des 3 dernières années

**Vous avez besoin d'aide ?**

Me faire rappeler

**Formule : Intermédiaire**

**44,80 € /mois** 543,50 € /an (1)

Liza d'Allianz

Je suis toujours là !

Vous pouvez à tout moment cliquer sur les bulles d'aide (i) pour vous aider à répondre parfaitement à ces dernières questions. C'est à vous !

Les informations communiquées sur votre véhicule sont-elles exactes ?

Immatriculation: **EW981VQ**

Marque et modèle: **PEUGEOT - 3008 - VEHICULE TOUT CHEMIN - GASOIL - 2018**  
1.5 BLUE HDI 130 ALLURE

Oui Non

← RETOUR SUIVANT

(1) Tarif TTC valable 30 jours comprenant la contribution réglementaire attendants de 5,90 € payable en une seule fois.  
Pour en savoir plus sur la protection de vos données, rendez-vous sur la page [données personnelles](#).

Mentions légales | Sécurité | Gérer les cookies | Protection des données personnelles | Démarchage téléphonique



La première étape de la souscription est particulière car on est sur une validation des informations données précédemment.

Ensuite, l'expérience devient plus personnelle.

Par contre, la barre de progression qui a le mérite de formuler les étapes, est toujours peu précise et on a l'impression d'avancer lentement.

# Eléments connexes

## EMAIL

Votre devis d'assurance Auto Allianz N°AF405858630

Allianz <allianz@infos.allianz.fr> Se désabonner  
À moi

ven. 16 sept. 18:16

**Allianz**

Bonjour,

Avant tout, nous vous remercions d'avoir interrogé Allianz pour l'assurance auto de votre PEUGEOT 3008 le 16 septembre 2022 sur Allianz.fr.

Nous vous communiquons votre étude de besoins, ainsi que le document d'information sur le produit d'assurance auto et les Dispositions Générales.

En espérant vous compter très prochainement parmi nos clients auto.

Toujours à votre écoute,

Votre service clients Allianz

EN CE MOMENT JUSQU'À 2 MOIS OFFERTS (1)

Pour toute nouvelle souscription d'un contrat auto Allianz

**Les + de l'assurance Allianz \*\***

Chez Allianz, nous accompagnons les conducteurs qui se préoccupent de leur sécurité en choisissant des équipements d'aide à la conduite.

- 0 frais avancés dans 3950 garages agréés. Il y en a forcément un près de chez vous.
- En cas de pépin ? Nous prenons en charge le remorquage vers le garage le plus qualifié, en technologies avancées, pour réparer votre véhicule.
- Protection Juridique Automobile étendue (en option) : protégez vous face aux cyberrisques automobiles (piratage des données de votre véhicule?).

(1) Offre "2 mois offerts" : en ce moment, jusqu'à deux mois offerts pour tout contrat d'assurance auto Allianz, souscrit en prélèvement automatique mensuel ou annuel entre le 01/01/2022 et le 31/10/2022 : un mois de cotisation non prélevé à la souscription sur la cotisation annuelle de la première année, et un mois de cotisation non prélevé sur la cotisation annuelle de la deuxième année, sous condition du renouvellement tacite de votre contrat à son échéance annuelle. Elle ne concerne que les formules proposées en offre dite « packagée » et ne s'applique pas aux conducteurs Novices.

\*\*Dans les conditions, limites et exclusions du contrat d'assurance.

f i t y in

Allianz IARD Société anonyme au capital de 991.967.200 euros. 542 110 291 RCS Nanterre.

Entreprise régie par le Code des assurances. Siège social : 1, cours Michelet - CS 30051 - 92076 Paris La Défense Cedex

Ce message provient d'un automate, merci de ne pas y répondre.

D1DMANQAD4

3 pièces jointes • Analyse effectuée par Gmail

Etude\_de\_besoin...  
dispositions\_gen...  
document\_inform...

## SMS

lundi 26 septembre

Bonjour M DORHIN, suite à votre demande de devis d'assurance, je suis à votre disposition pour étudier votre projet. J'ai tenté de vous contacter depuis le N0142224916. Vous pouvez me joindre à votre convenance, demandez Masr, Merci Bien à vous, Allianz St Sulpice.

10:28



Nous avons bien reçu un **email** dans la foulée de la demande de devis avec le **récapitulatif du devis, l'IPID et les dispositions générales**.

Le design est très sobre voire un peu triste. Pas de personnalisation au niveau de l'adressage.

Quant au **SMS**, il nous pointe directement vers un **agent**. Nous n'avons pas été rappelés.



# La note du parcours devis/souscription



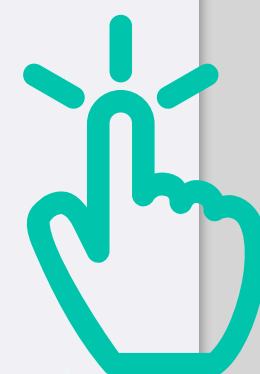
Etude qualitative menée entre août et octobre 2022 sur les 20 premières marques assureurs et banques assureurs selon le classement de l'Argus de l'Assurance. Un total de 48 devis et 19 souscriptions (avant paiement) a été réalisé.

## Les parcours devis-souscription, çà nous connaît !

Alan, Luko, Lemonade et maintenant Amazon placent la barre chaque fois un peu plus haut

Parlons-en ! Et faisons mieux ! [contact@eficiens.com](mailto:contact@eficiens.com) ou sur [LinkedIn](#)

Pour découvrir notre article sur les parcours devis-souscriptions : <https://www.eficiens.com/le-parcours-devis-souscription-en-assurance-et-mutuelles/>



# eficiens

Agence Digitale 100% Assurance

[www.eficiens.com](http://www.eficiens.com)