LIVRE BLANC I ASSURANCE-MUTUELLE

PARCOURS ANALYSÉS DE DEVIS-SOUSCRIPTION

Auto · MRH · Santé · Épargne Assurance Emprunteur

















Etude Parcours Devis Souscription

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

Les acteurs benchmarkés





































Groupama





Méthodologie

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 néoassureurs 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 »)

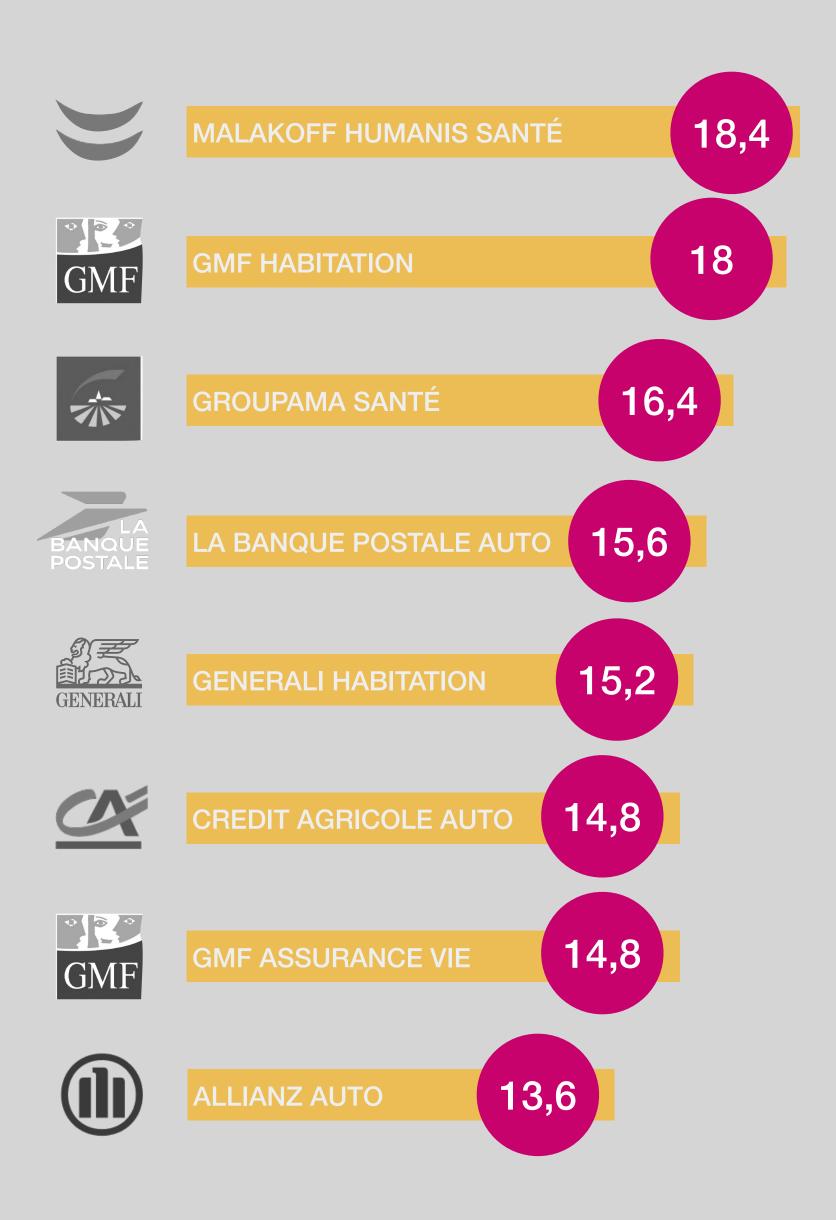
A noter également que 3 assureurs nous ont contraint à la **création d'un compte dans un espace client** (alors que nous ne sommes pas encore client). Cette démarche est plutôt lourde et engageante alors qu'on ne souhaite qu'initier une relation, trouver un prix, comparer des offres.

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

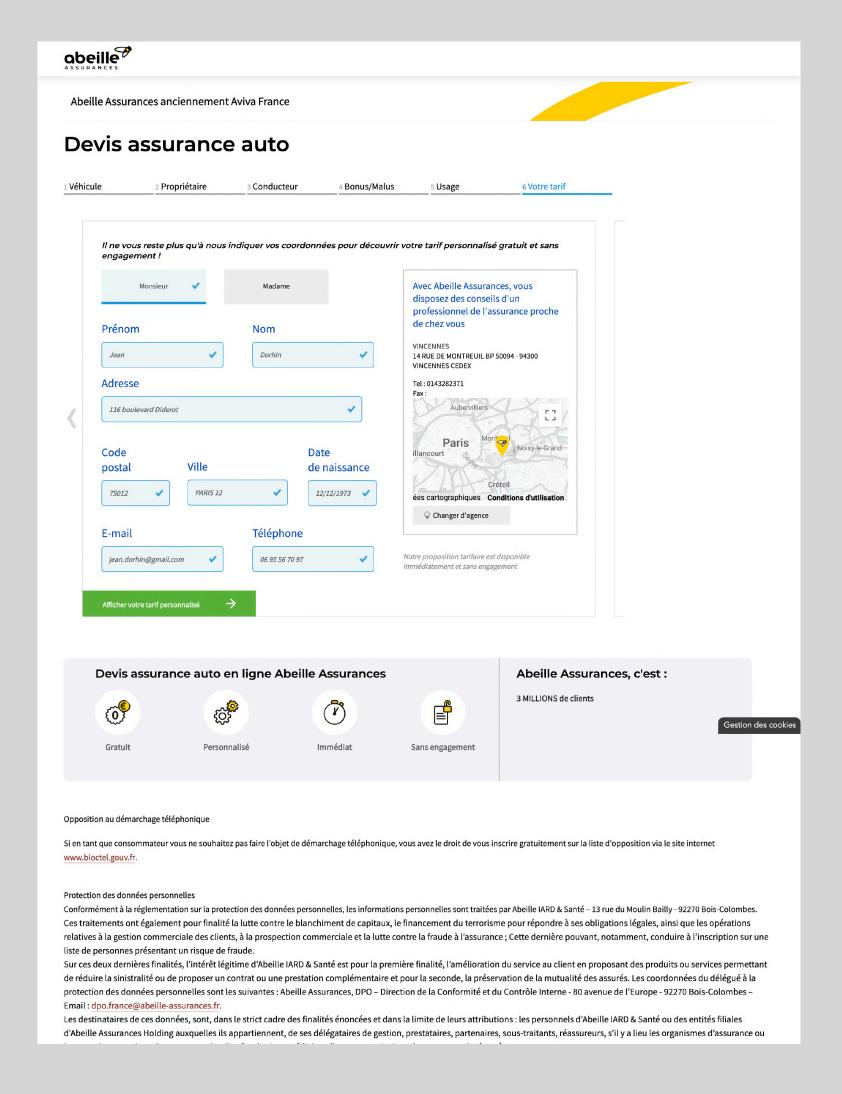






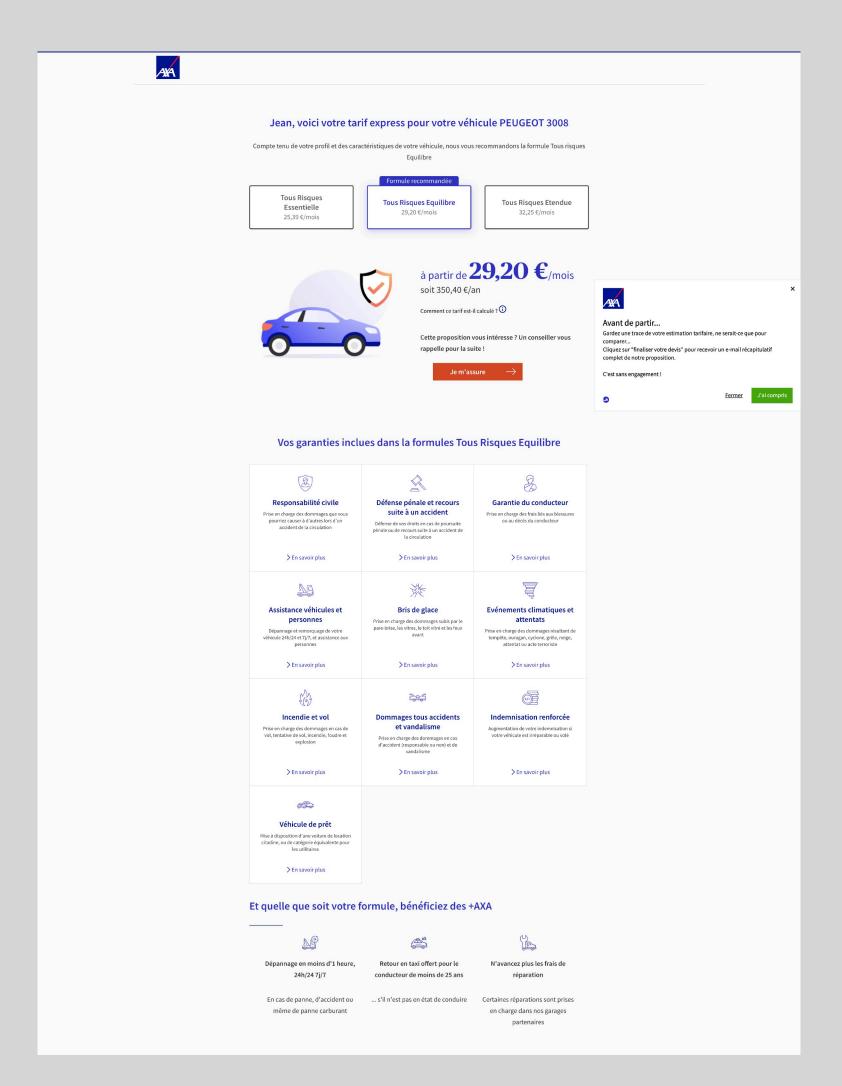
Abeille Assurances

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.



AXA Auto

Un affichage de garanties très clair.



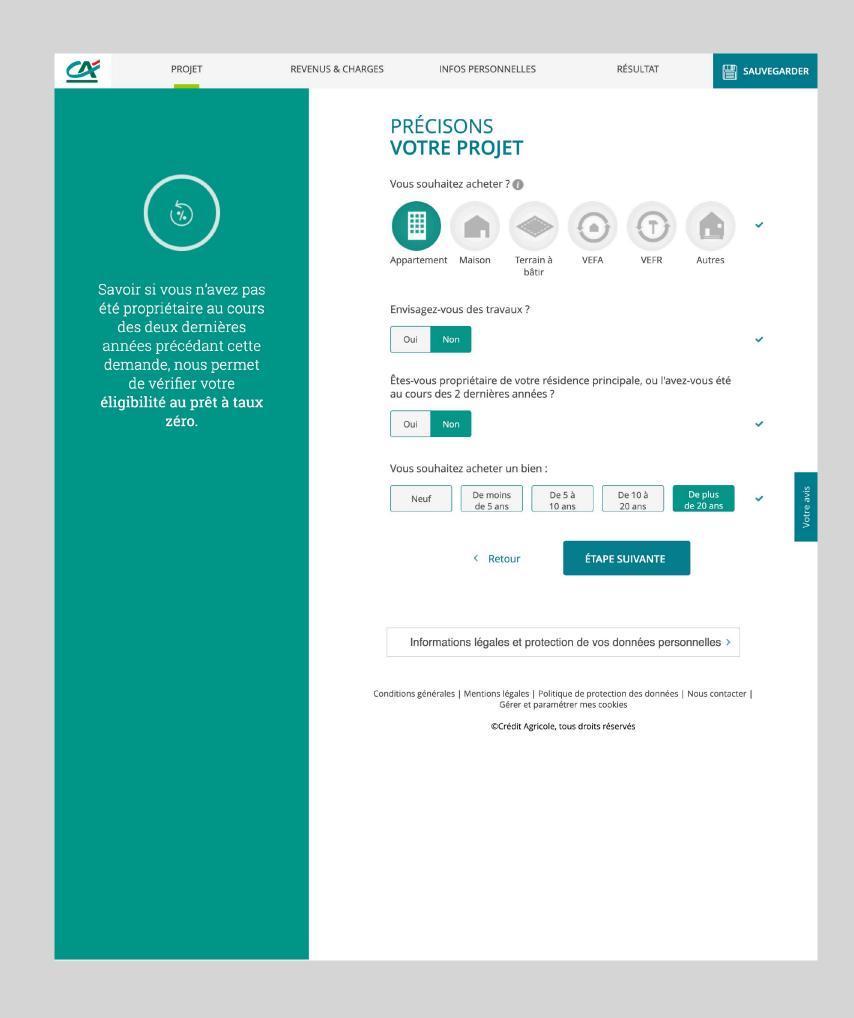
Top & Flop





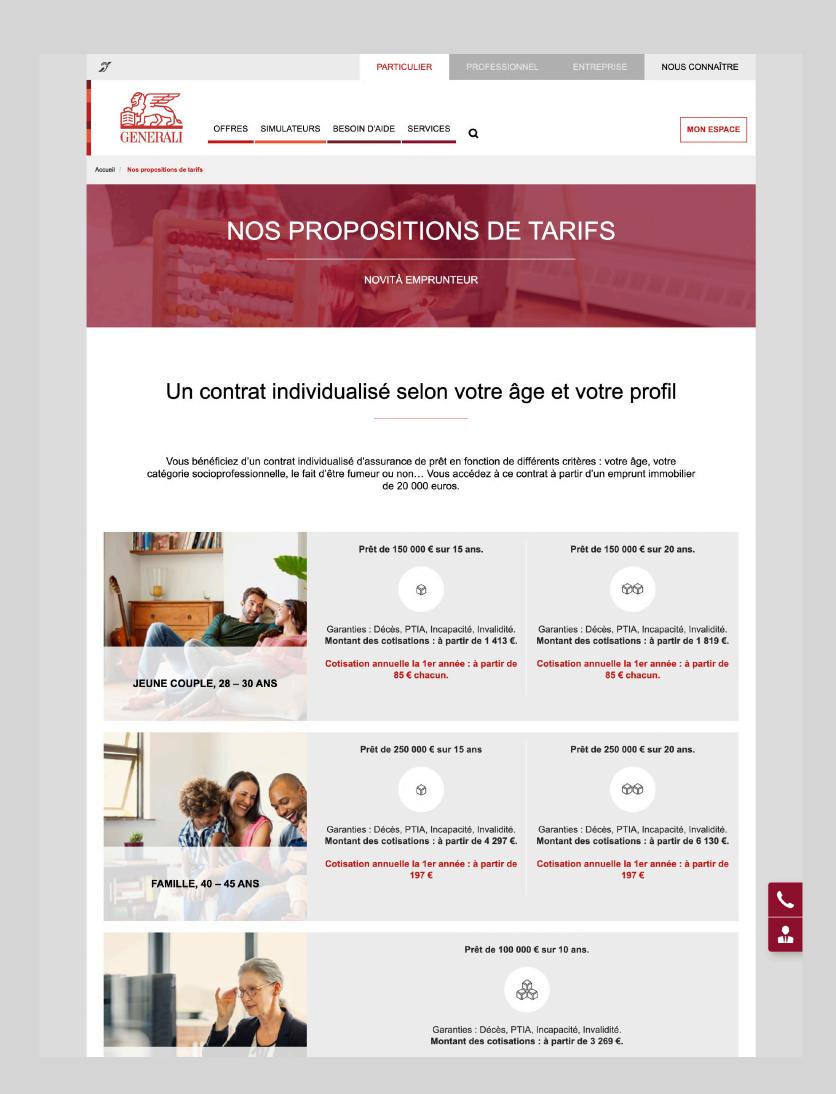
Crédit Agricole prêt immo

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.

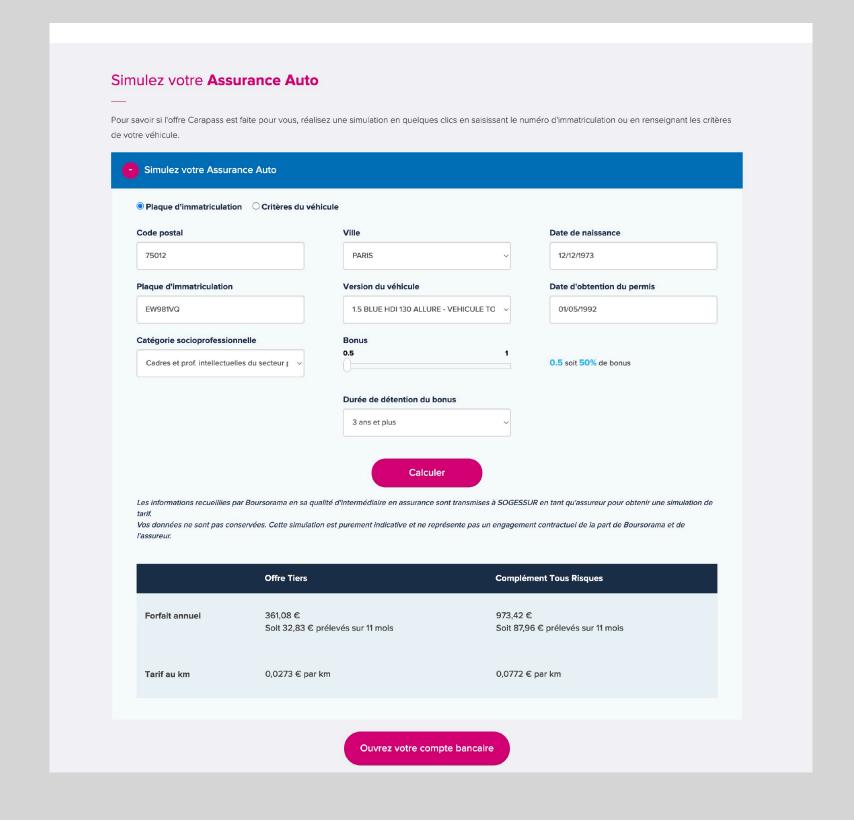






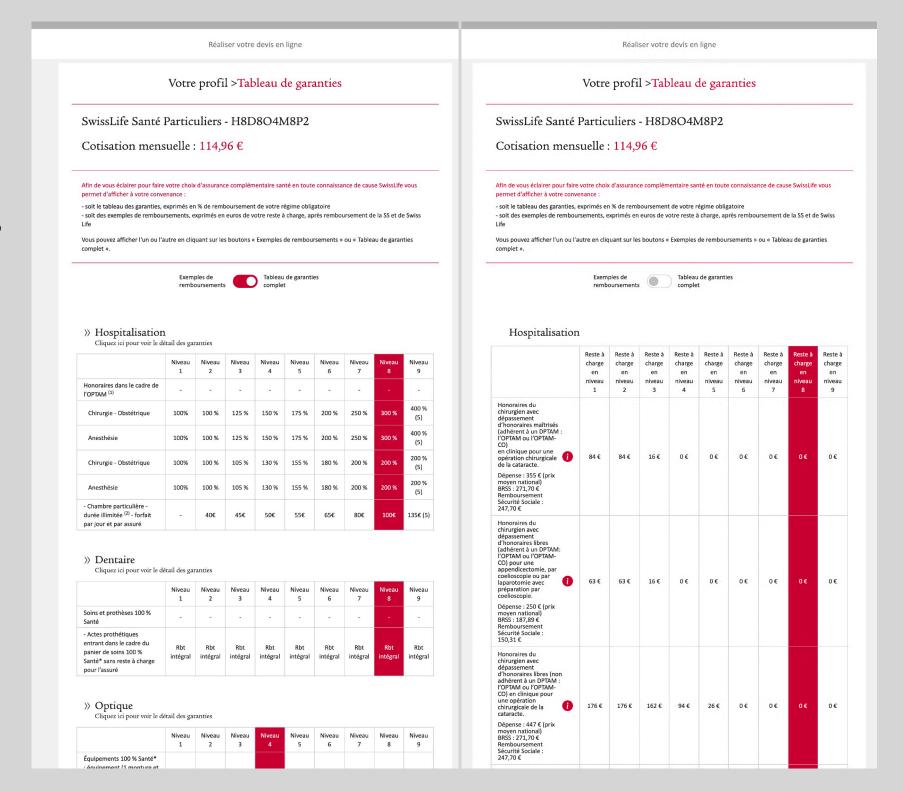
Boursorama Auto

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



Swisslife Santé

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



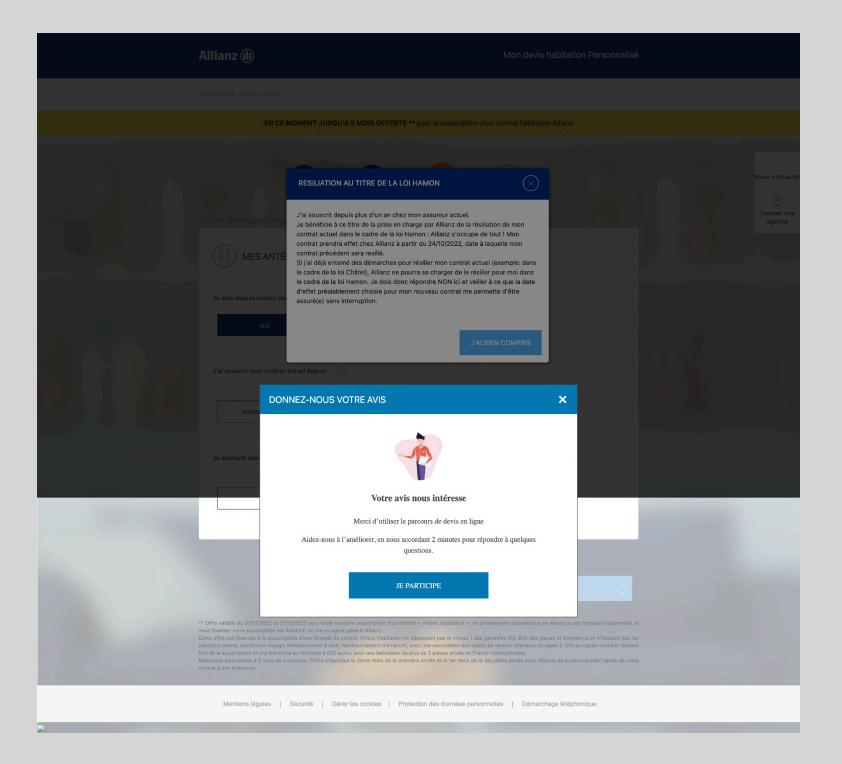
Top & Flop





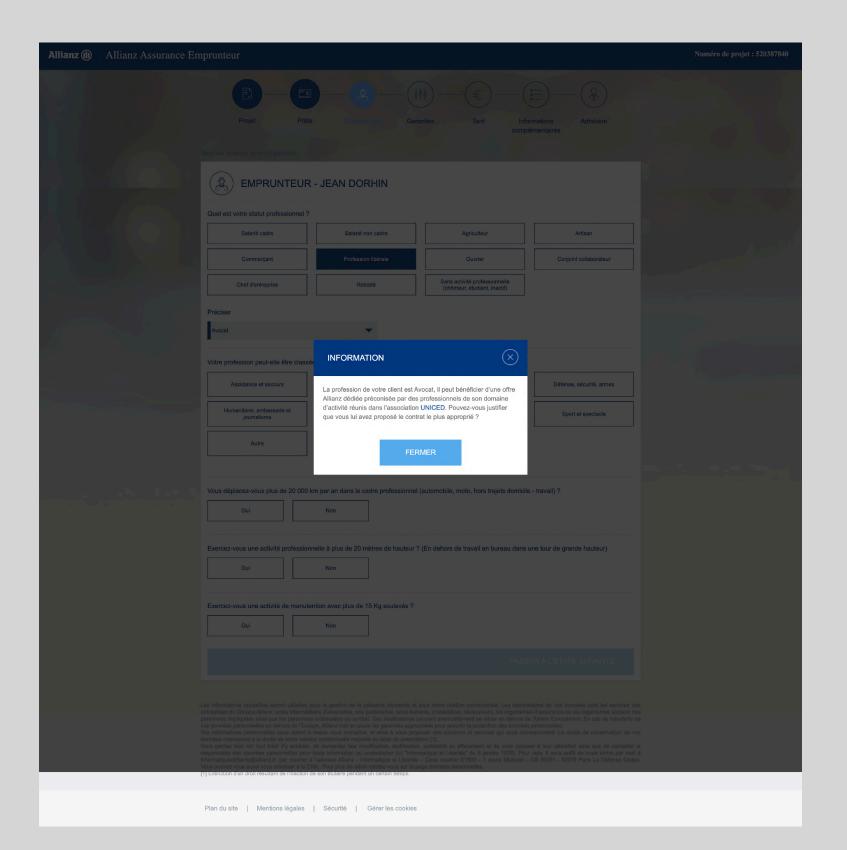
Allianz MRH

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!



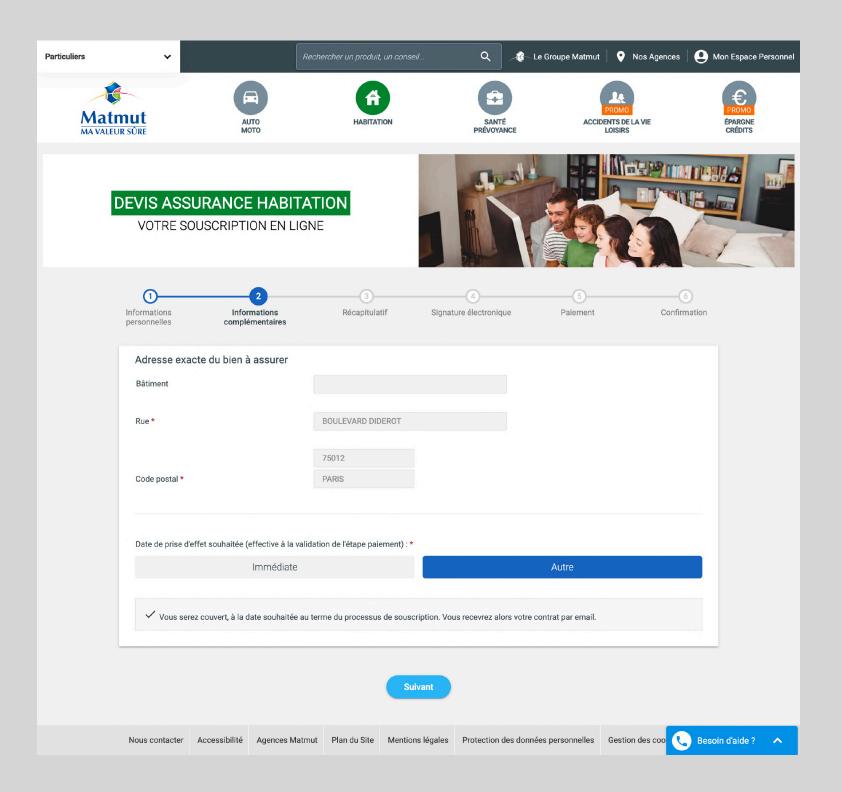
Top & Flop





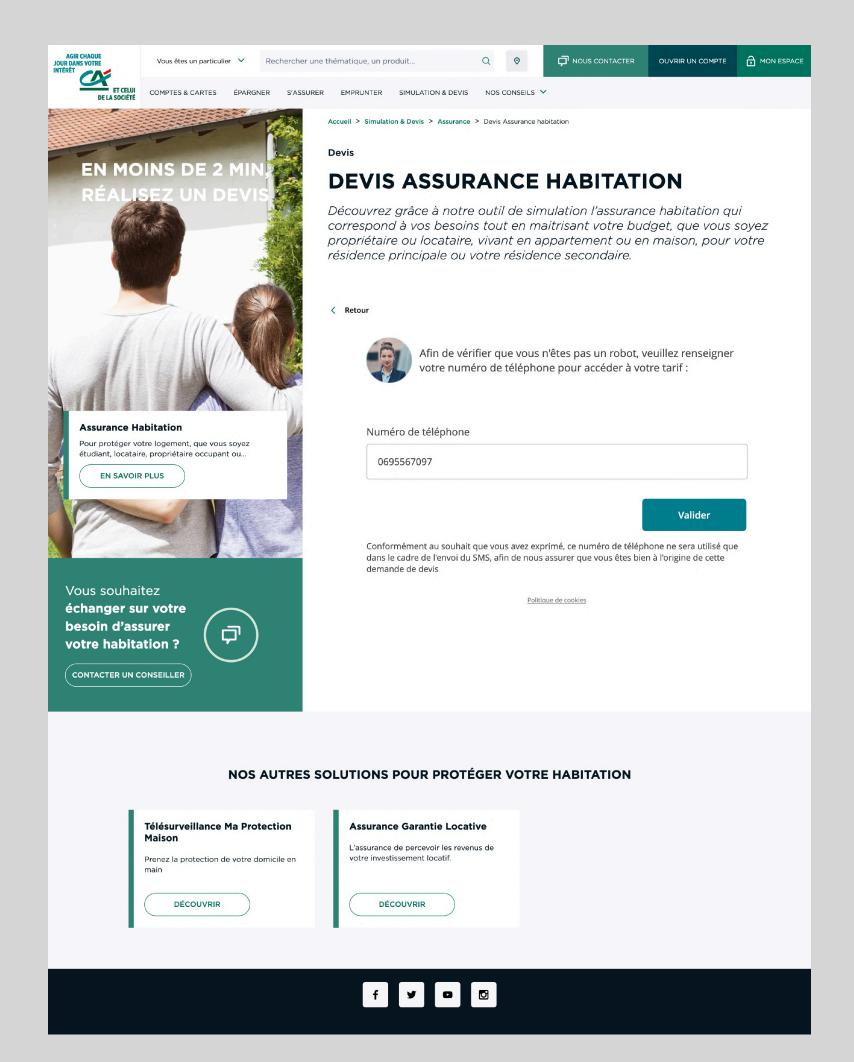
Matmut MRH

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



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.



Parcours Devis Souscription

L'assurance Santé par Malakoff Humanis





Enjeu

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 connait 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 ?

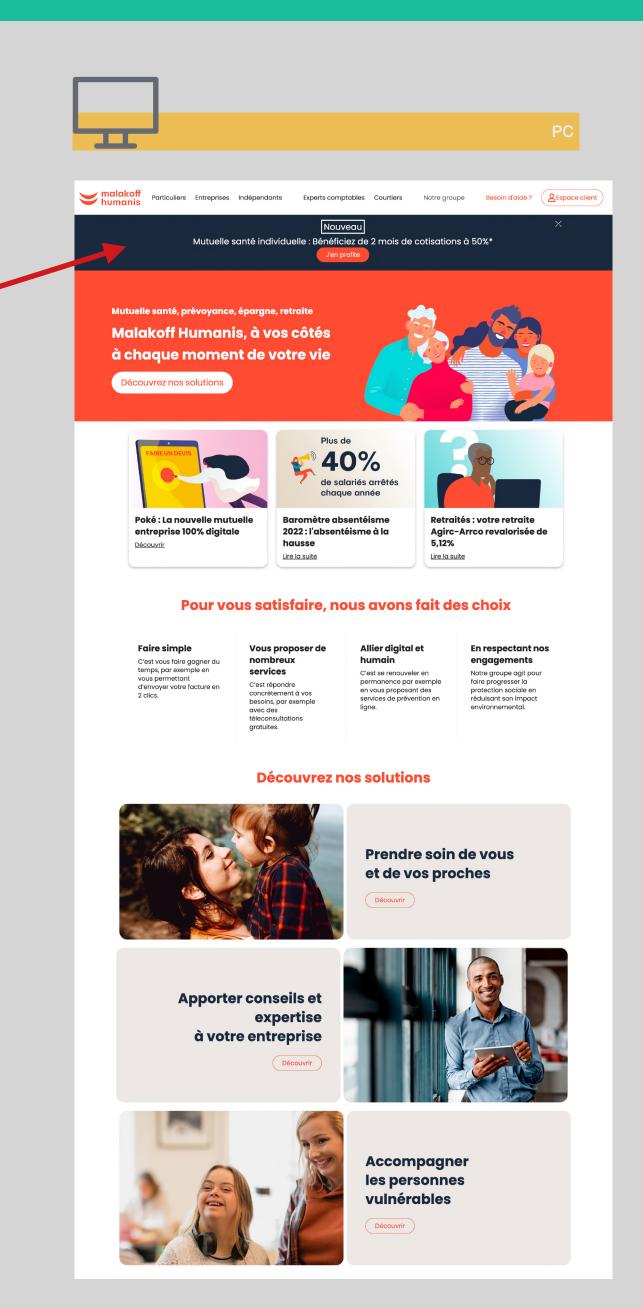
On vous laisse découvrir le parcours à travers ces différentes captures d'écrans commentées. Et puisqu'on ne fait pas les choses à moitié chez Eficiens, on a testé le parcours pour de vrai!

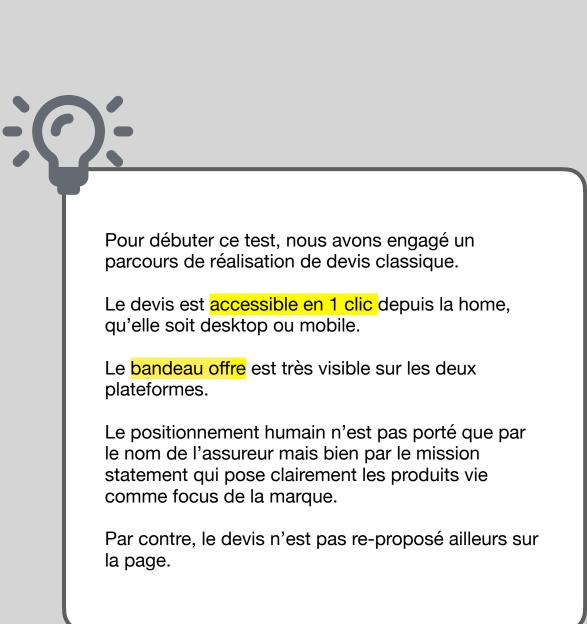
Site testé: https://www.malakoffhumanis.com/ sur PC - Chrome / MacOS Monterey 12.6 sur iPhone Xs / iOS 16.0.2

Date: 20/09 et 4/11/2022



Un devis accessible depuis la home



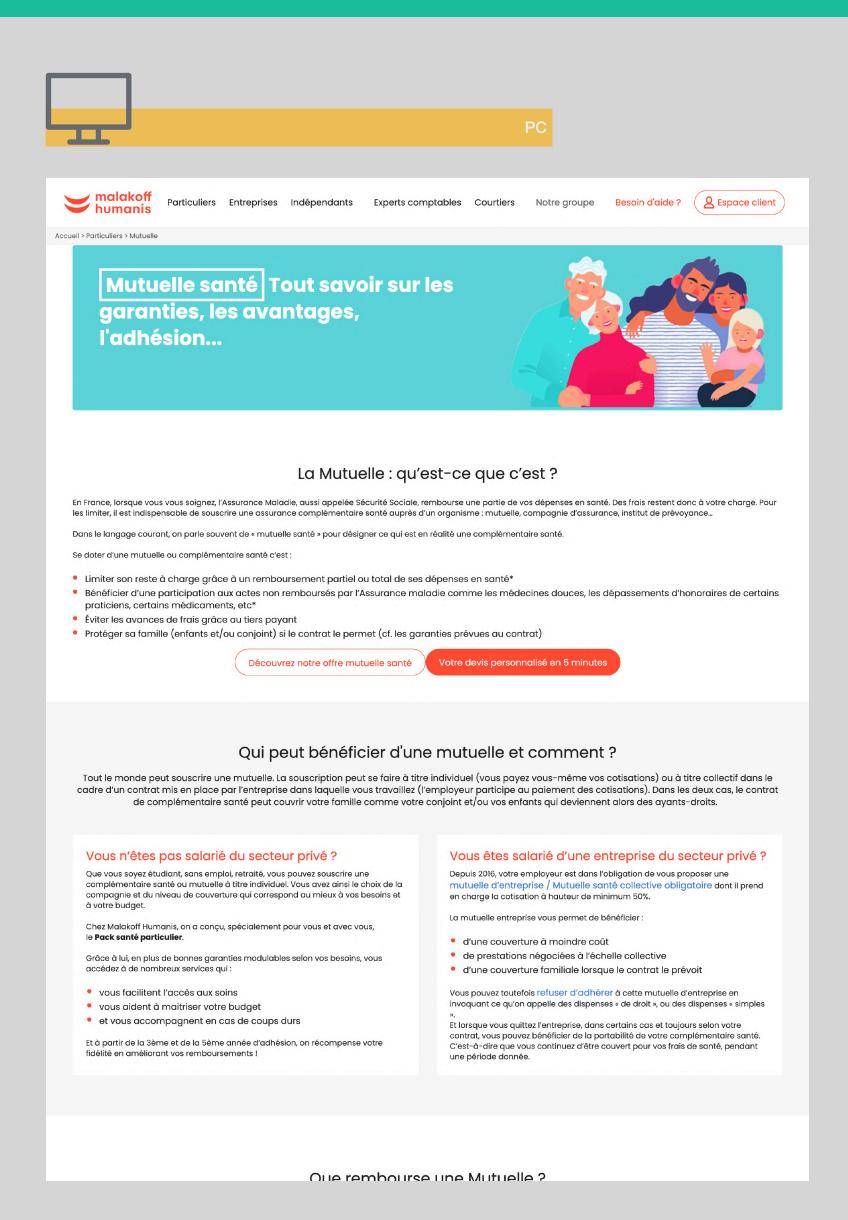




Site testé: https://www.malakoffhumanis.com/ sur PC - Chrome / MacOS Monterey 12.6

sur iPhone Xs / iOS 16.0.2 Date: 20/09 et 4/11/2022

Etape 0 - Home Santé

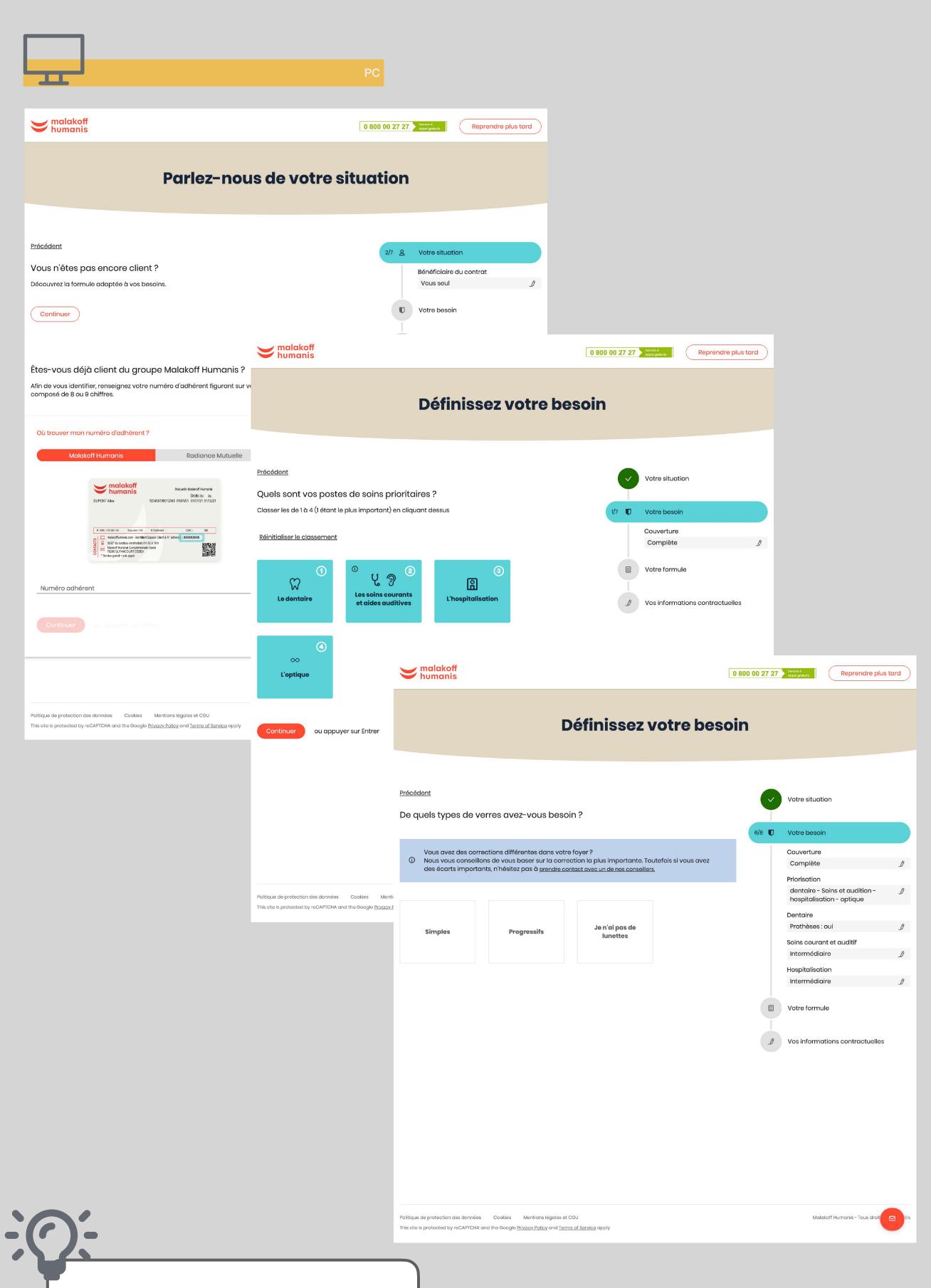




Dans le cas où le bandeau offre n'est plus présent sur la home, l'internaute est confronté à cette page très **verbeuse** sur la mutuelle santé.

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

Etape 1 - Devis



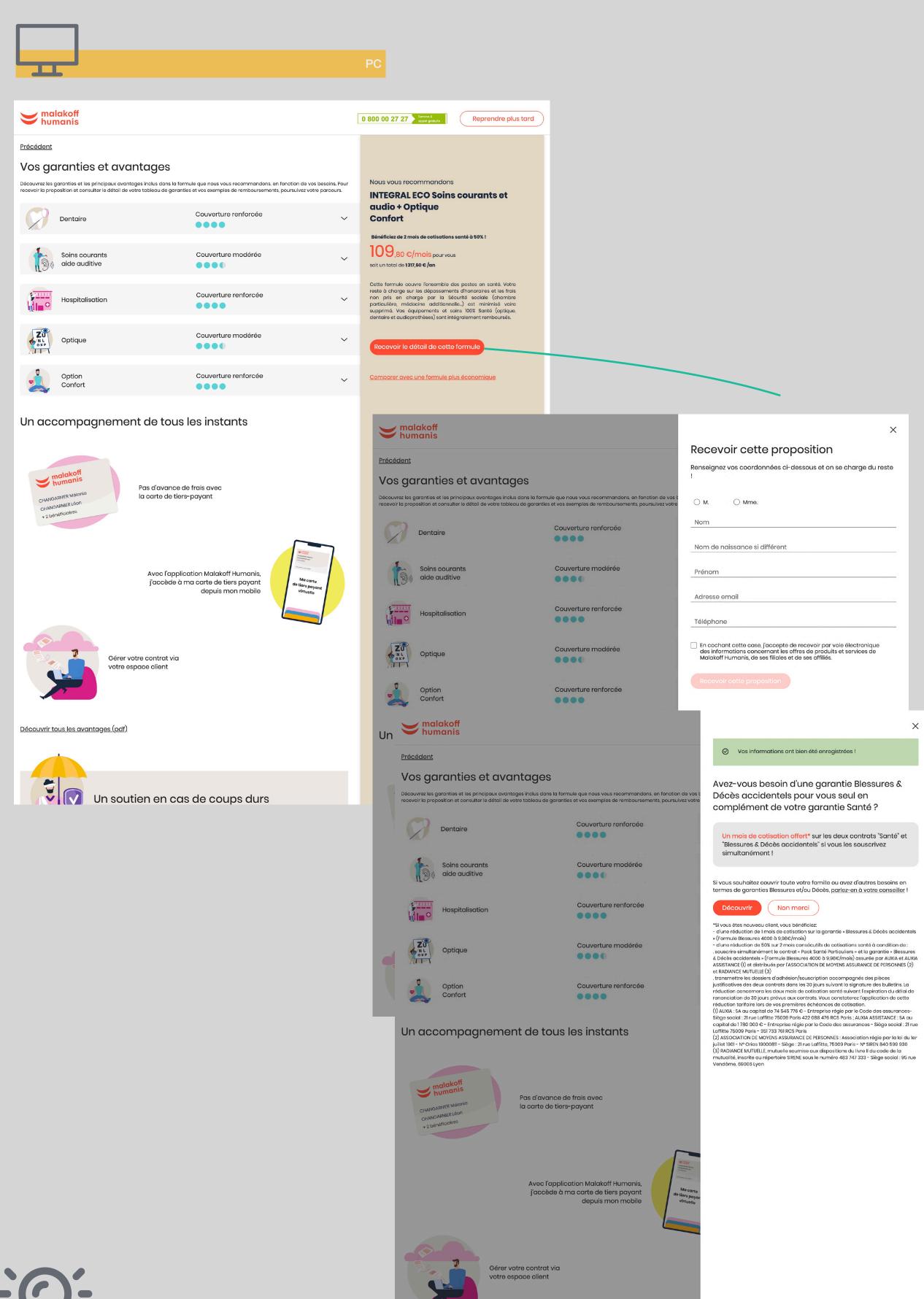
Le prospect s'engage immédiatement dans un parcours un peu fade côté DA avec un certain nombre de couleurs.

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





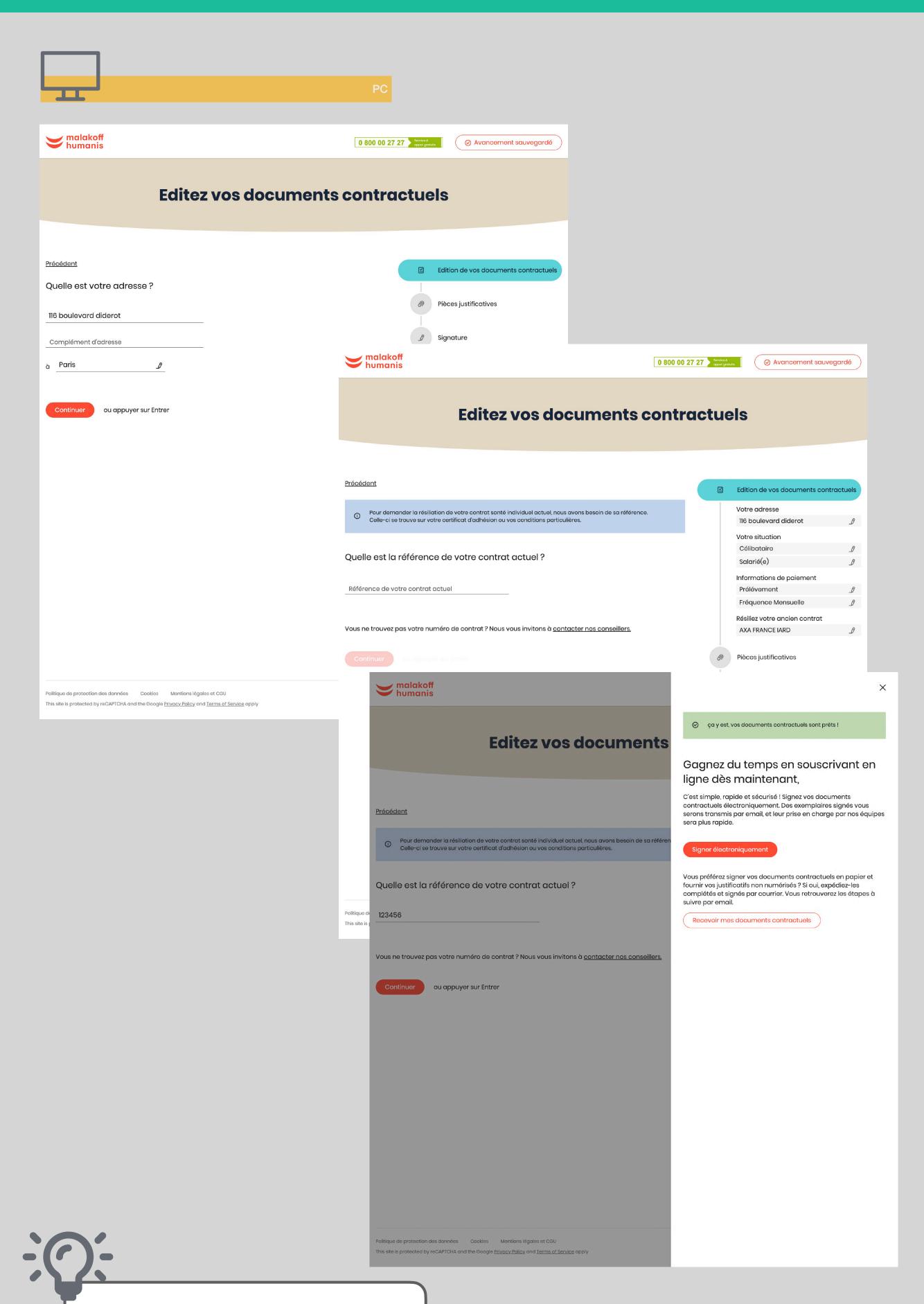
Le résultat est clair avec une partie détaillée et **visuelle** à gauche et un tarif dont les avantages sont **rédigés** à droite.

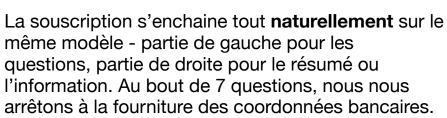
L'accompagnement évoqué avec les pictos en dessous du résultat est également rassurant, précis et met en avant la modernité de la gestion.

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



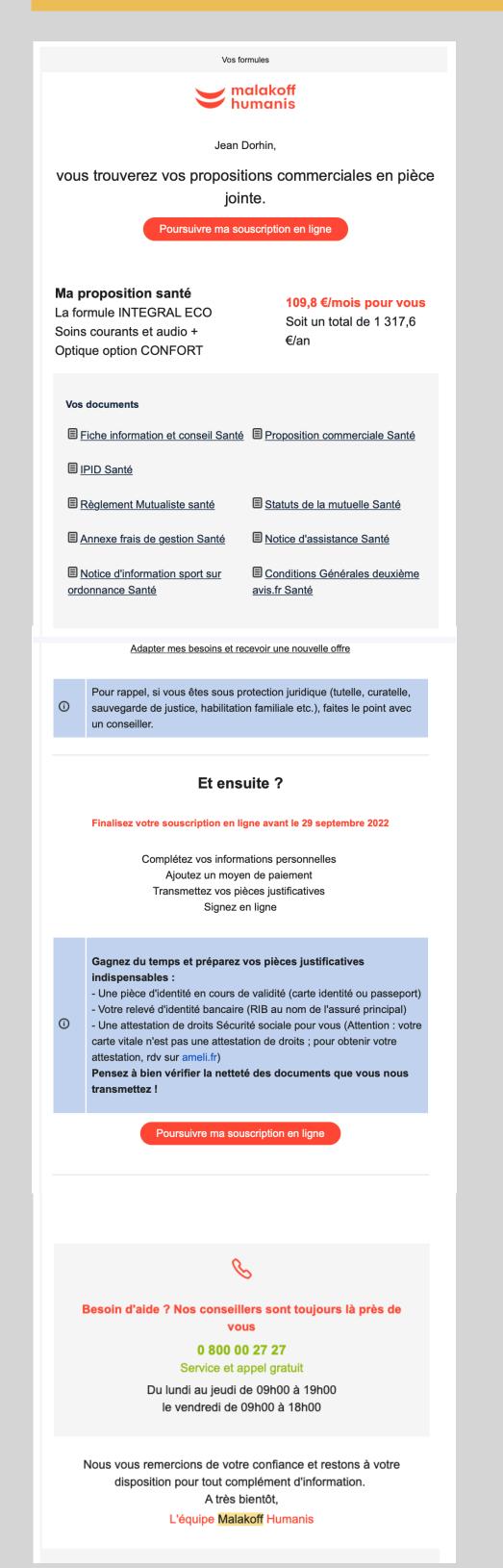


A la différence d'autres parcours, pas d'impression de redite sur la capture des données personnelles.

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.

Eléments connexes

EMAIL

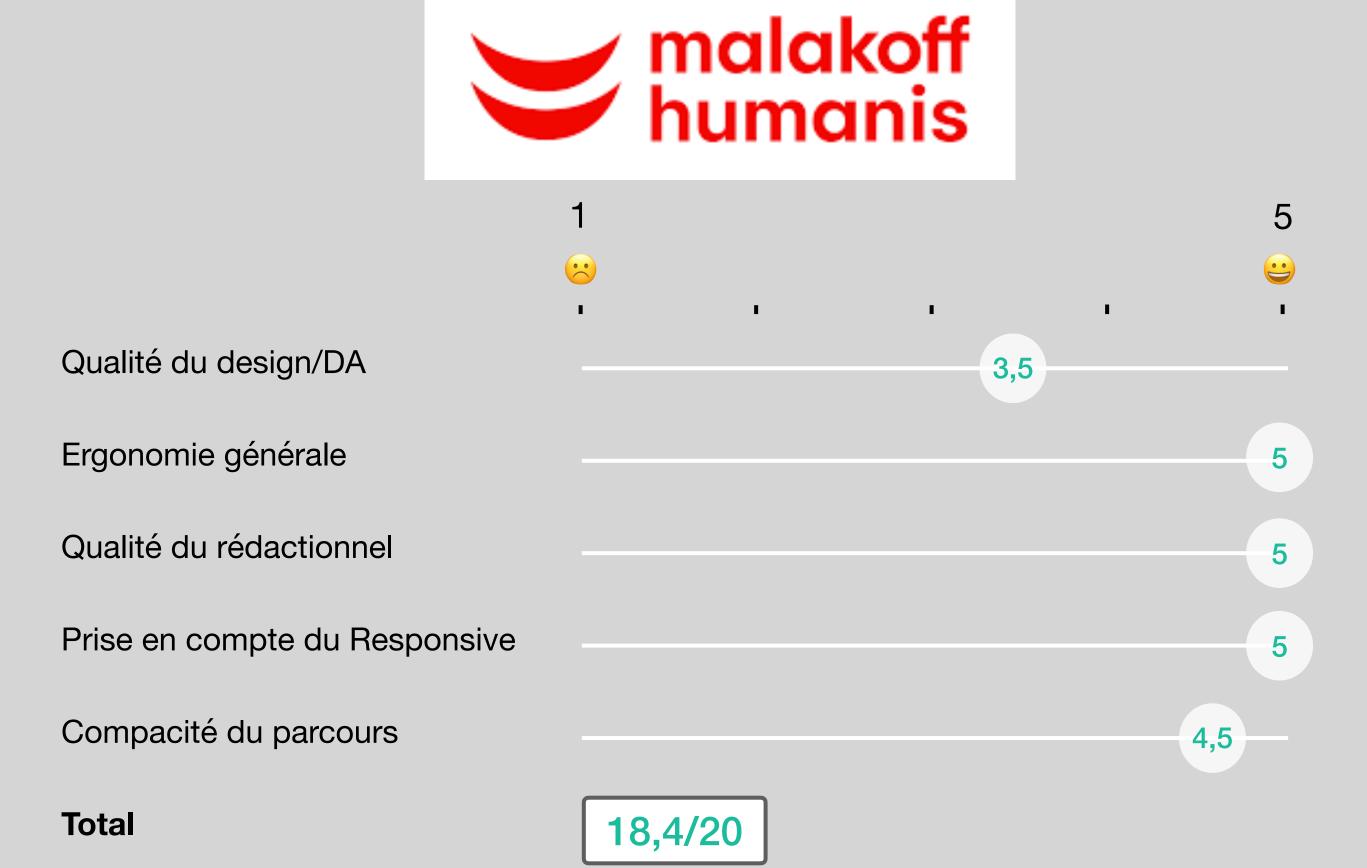




Nous avons reçu 1 email dans la foulée de la demande de devis avec 4 pièces jointes dont le récapitulatif du devis et l'IPID et les conditions générales.

Nous avons reçu **4 appels** d'un commercial surmotivé 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





Enjeu

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 ?

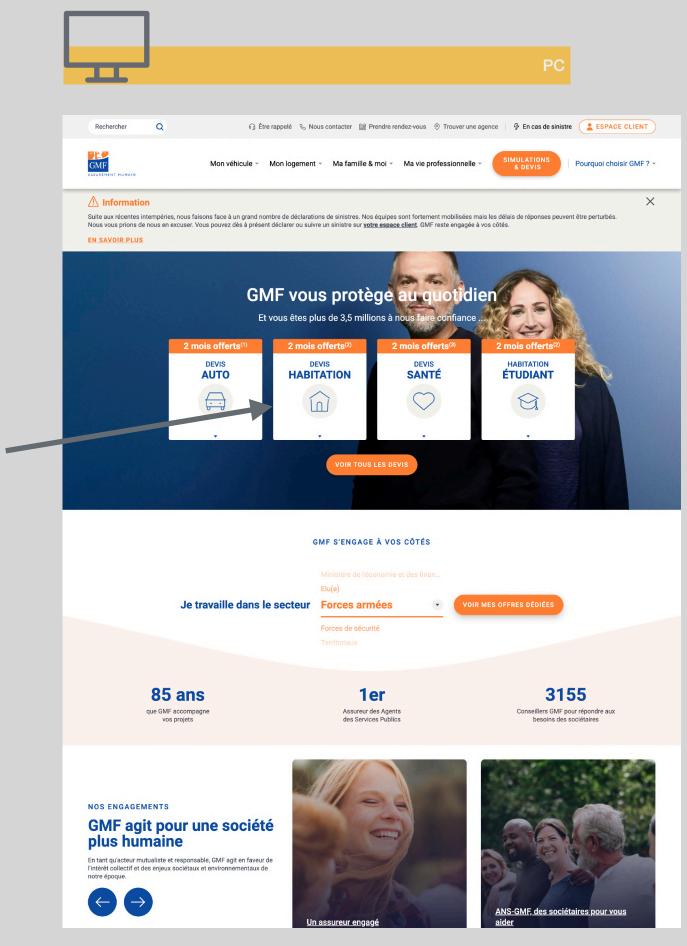
On vous laisse découvrir le parcours à travers ces différentes captures d'écrans commentées. Et puisqu'on ne fait pas les choses à moitié chez Eficiens, on a testé le parcours pour de vrai!

Site testé : https://www.gmf.fr/ sur PC - Chrome / MacOS Monterey 12.6

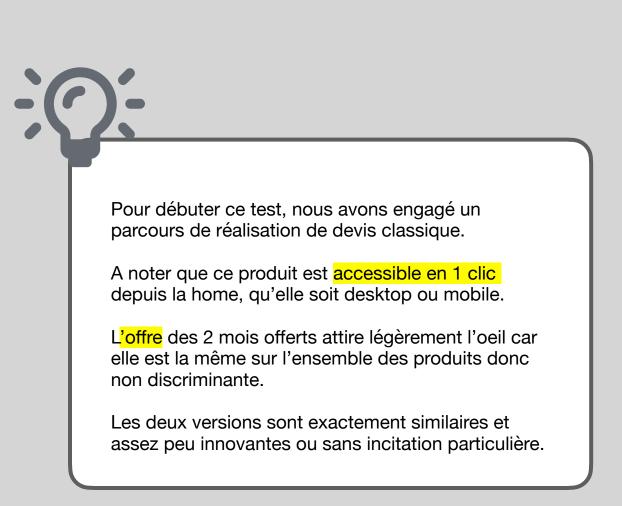
sur iPhone Xs / iOS 16.0.2 Date : 05/10 et 28/10/2022



Un devis accessible depuis la home





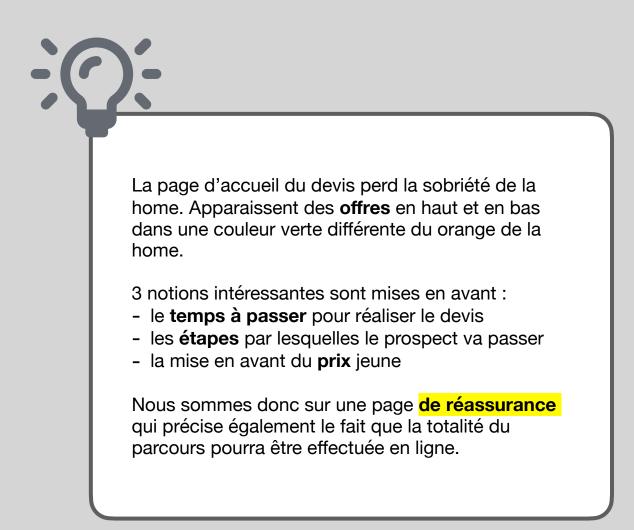


Site testé: https://www.gmf.fr/ sur PC - Chrome / MacOS Monterey 12.6 sur iPhone Xs / iOS 16.0.2

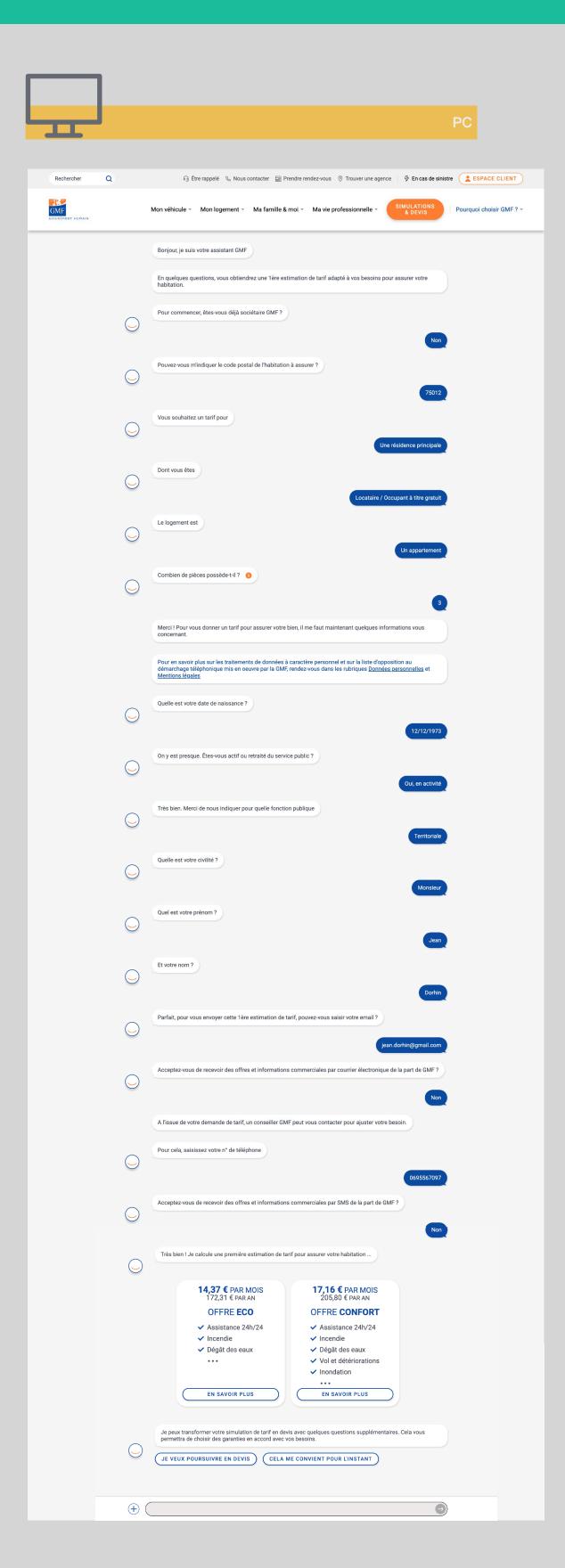
Date: 05/10 et 28/10/2022

Etape 0 - Home devis





Etape 1 - Estimation





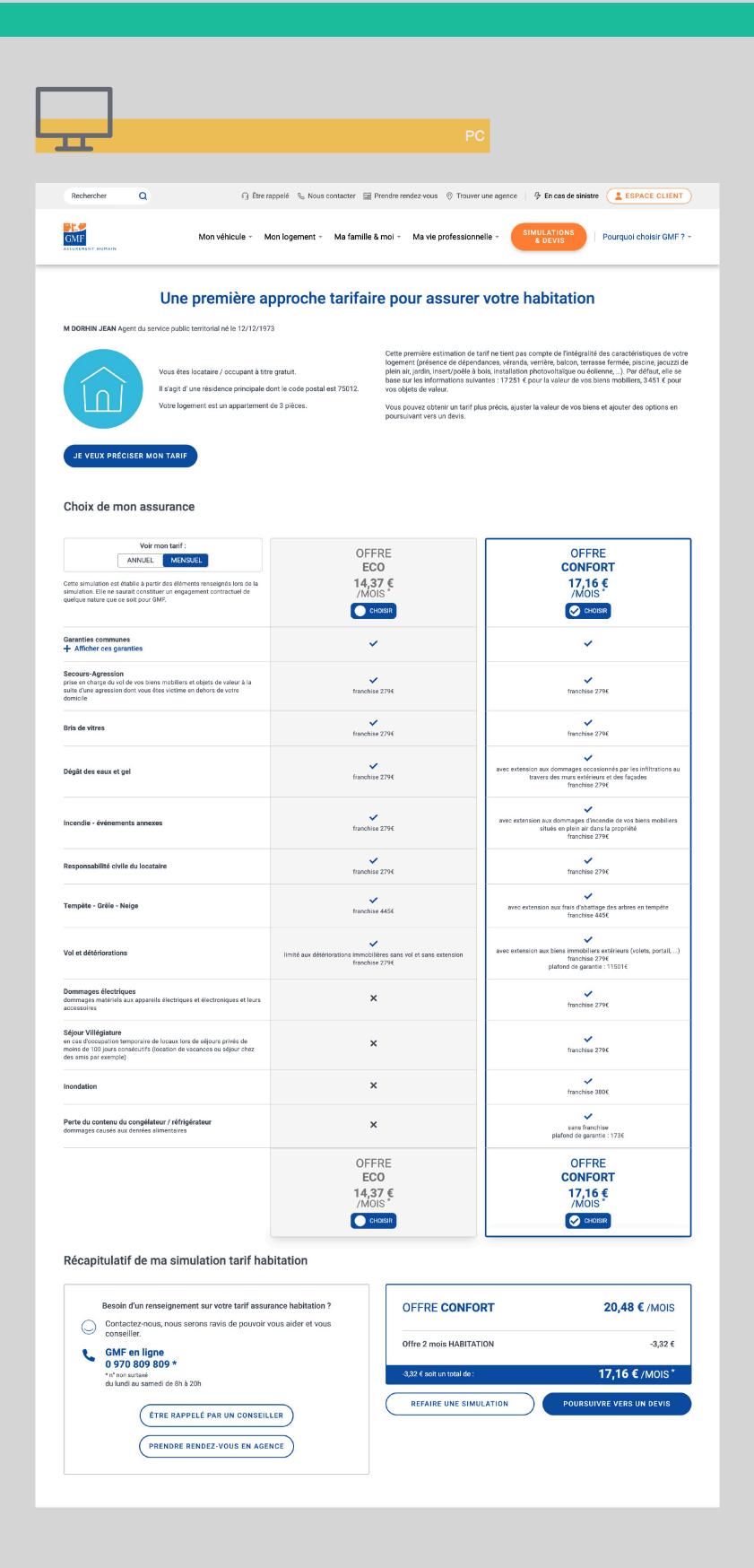
Le déroulé des questions s'effectue de manière verticale sous forme de conversation. **16 questions** sont révélées l'une après l'autre.

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





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

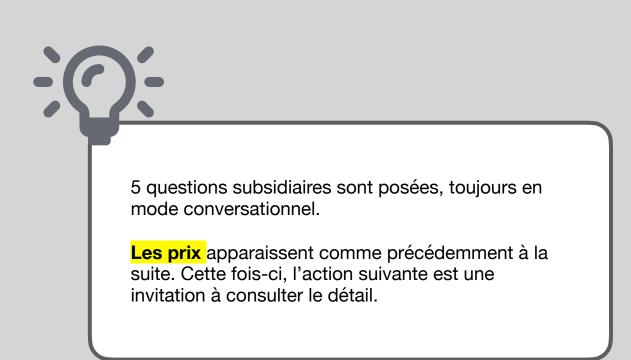
La présentation du tarif dans l'encadré est très claire. La possibilité de visualiser son tarif en mode annuel également.

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



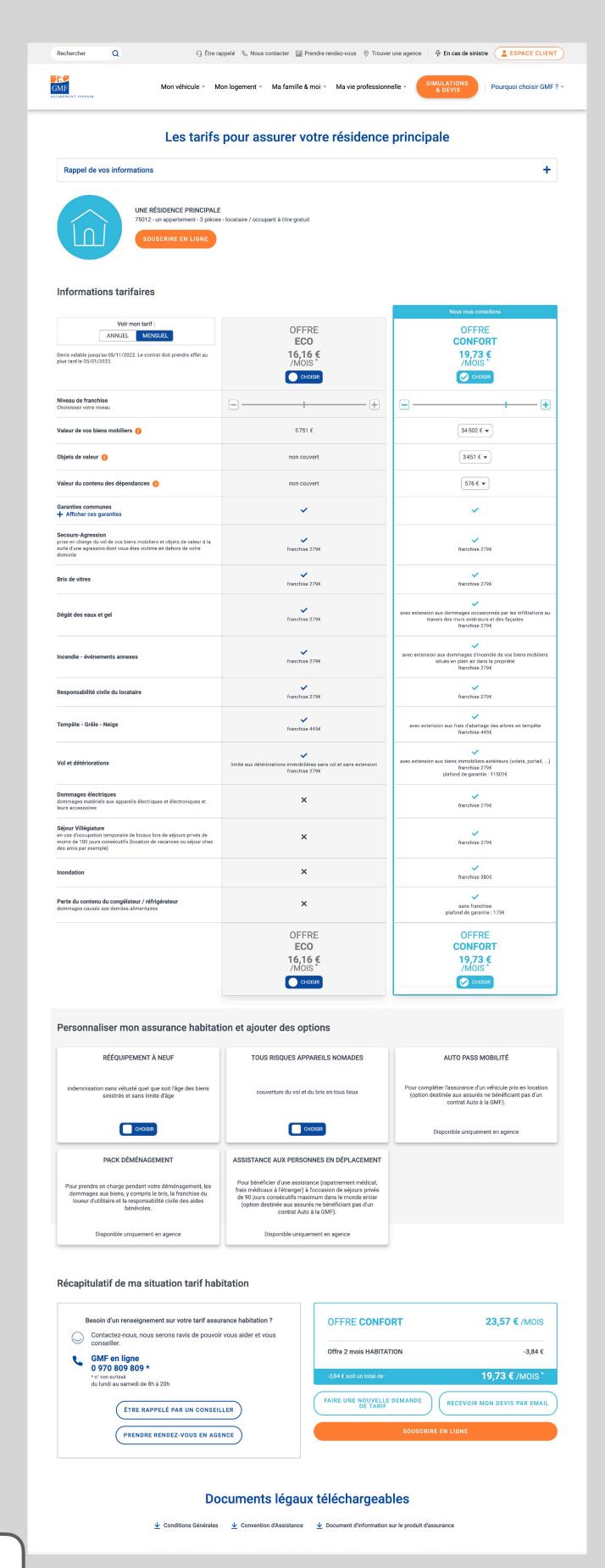
Etape 2 - Devis





Etape 2 - Devis -> comparatif formules





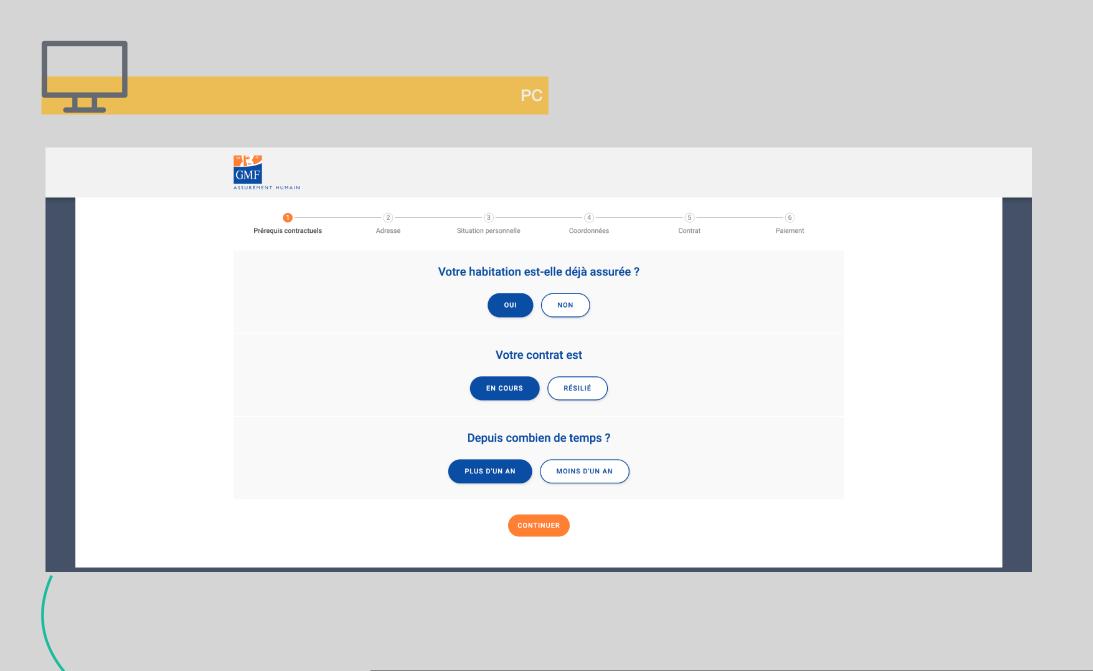


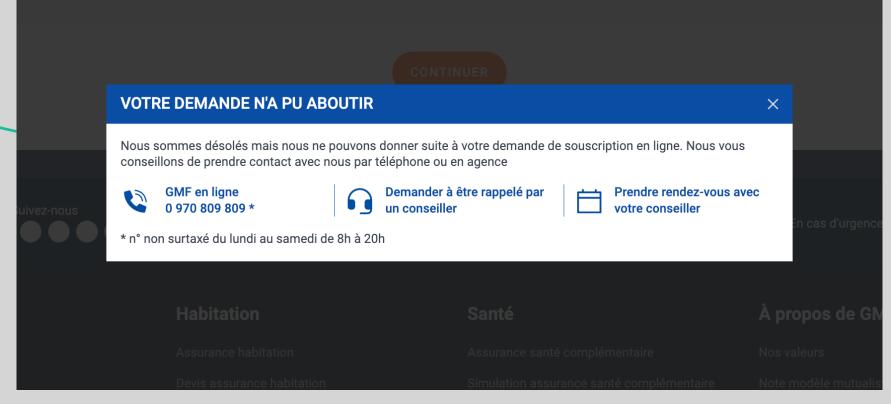
La comparaison des différentes formules est claire. Il y a suffisamment de détails. Le choix de nouvelles options en dessous du comparatif montre la flexibilité de l'offre.

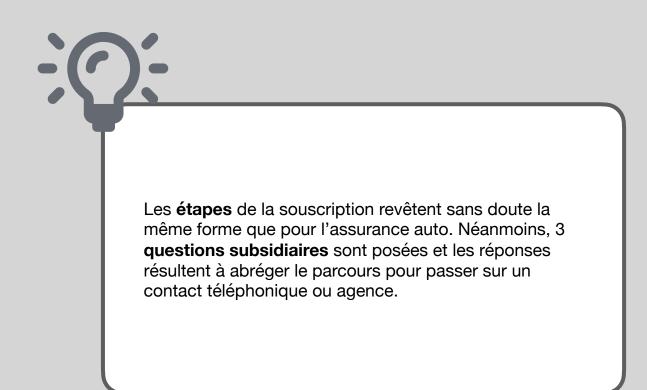
Ensuite, les autres réseaux font leur apparition sans emphase - il est possible de contacter un conseiller, d'aller en agence, mais c'est bien le CTA Souscrire en ligne qui attire le plus l'attention.

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

Etape 3 - Souscription

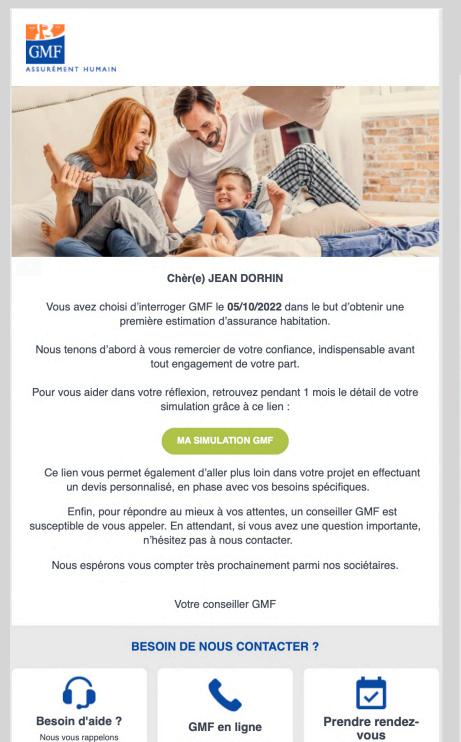






Eléments connexes

EMAIL



0 970 809 809

(n° non surtaxé)

Suivez nous: f in 💆 🚡 💍

ÊTRE RAPPELÉ

GMF 1ER ASSUREUR

DES AGENTS DU SERVICE PUBLIC

avec un conseiller GMF

AGENCES GMF





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

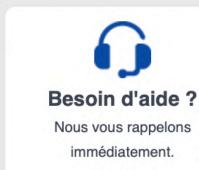
Et pour répondre au mieux à vos attentes, un conseiller est également susceptible de vous appeler sous 24 heures.

Vous souhaitez souscrire immédiatement notre assurance habitation ?

Laissez-vous guider!

Votre conseiller GMF

BESOIN DE NOUS CONTACTER?



ÊTRE RAPPELÉ



(n° non surtaxé) Du lundi au samedi de 8h à 20h



GMF 1^{ER} ASSUREUR DES AGENTS DU SERVICE PUBLIC

Suivez nous: f

v

ď



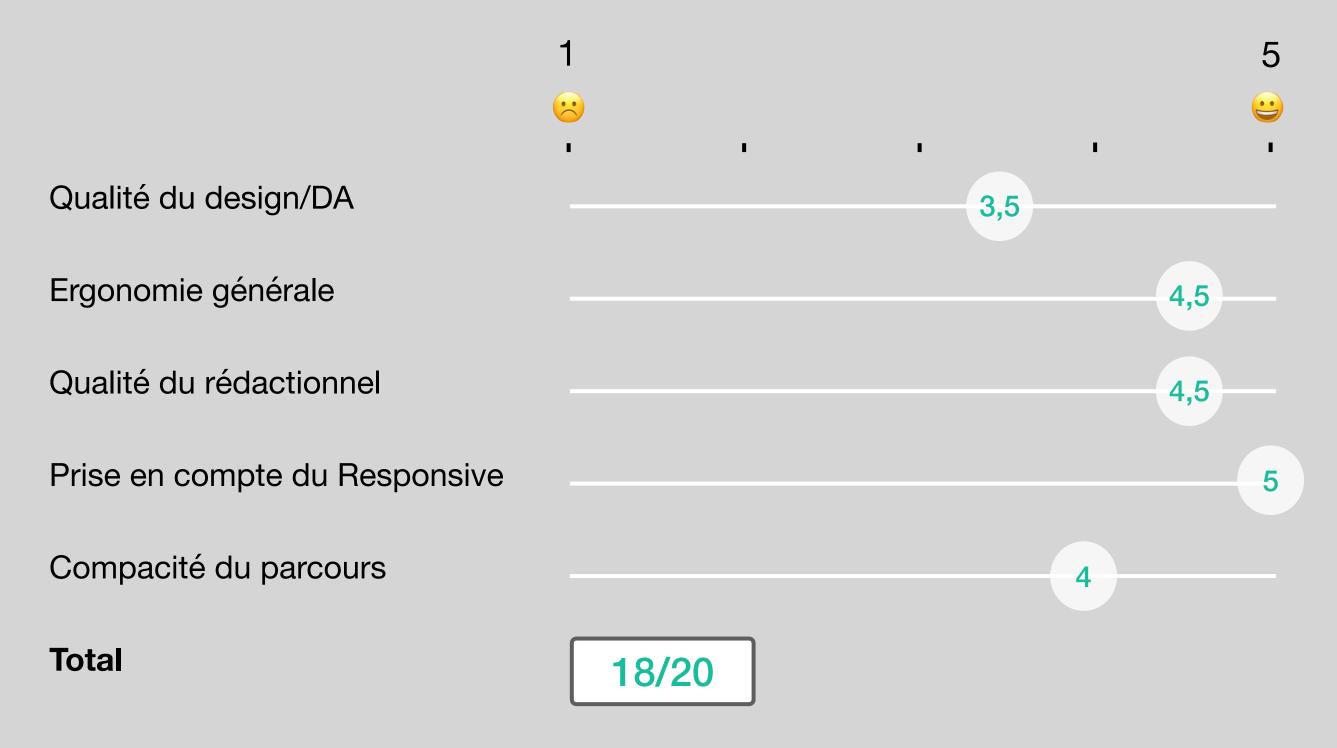
2 emails ont été reçus suite à la demande : un récapitulatif de la simulation, un du devis personnalisé. Pas de pièces jointes, le détail et les documents légaux dont l'IPID, les dispositions générales et les statuts de la GMF sont accessibles depuis la page en ligne.

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





Enjeu

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 ?

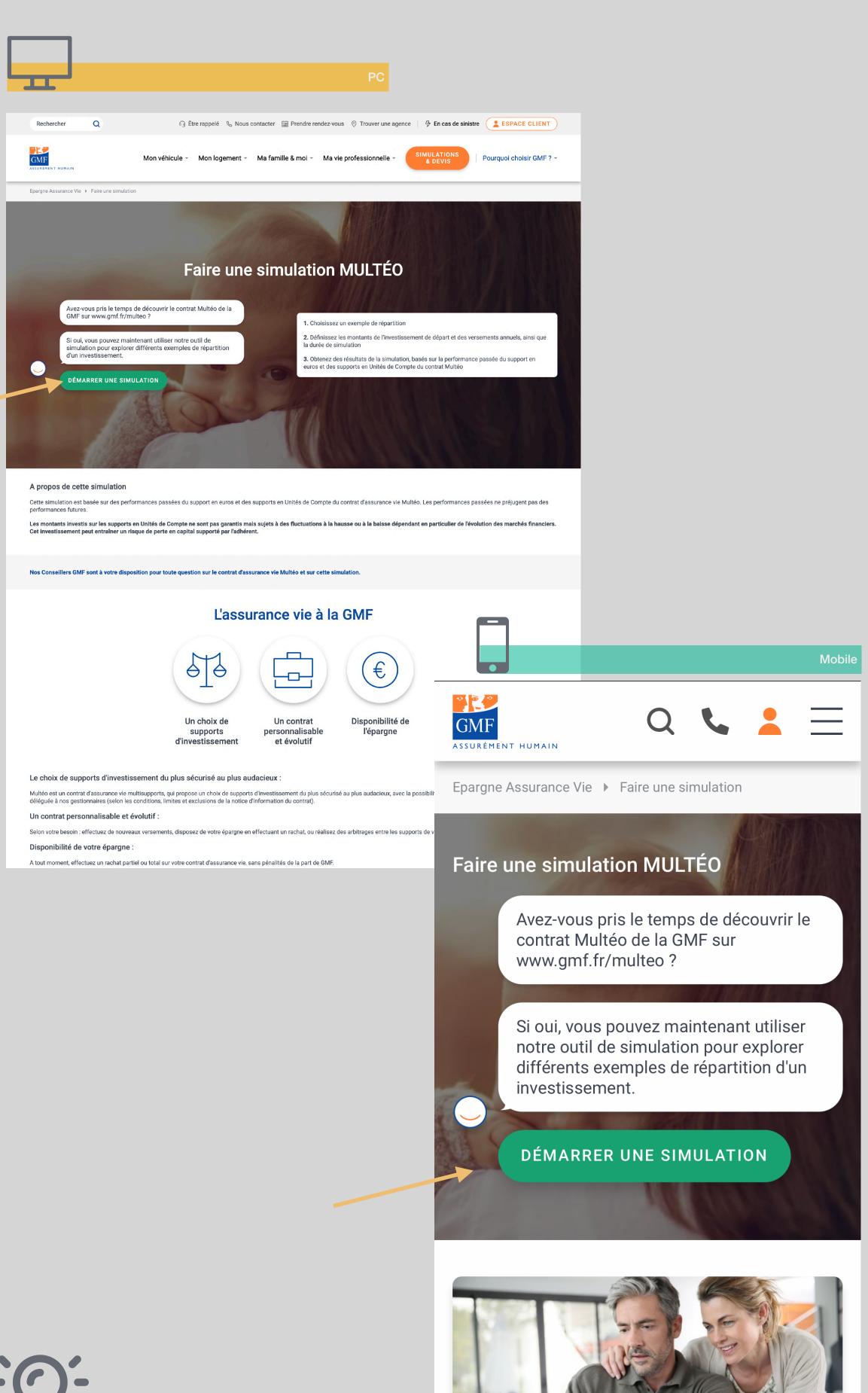
On vous laisse découvrir le parcours à travers ces différentes captures d'écrans commentées. Et puisqu'on ne fait pas les choses à moitié chez Eficiens, on a testé le parcours pour de vrai!

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



La page assurance vie





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.

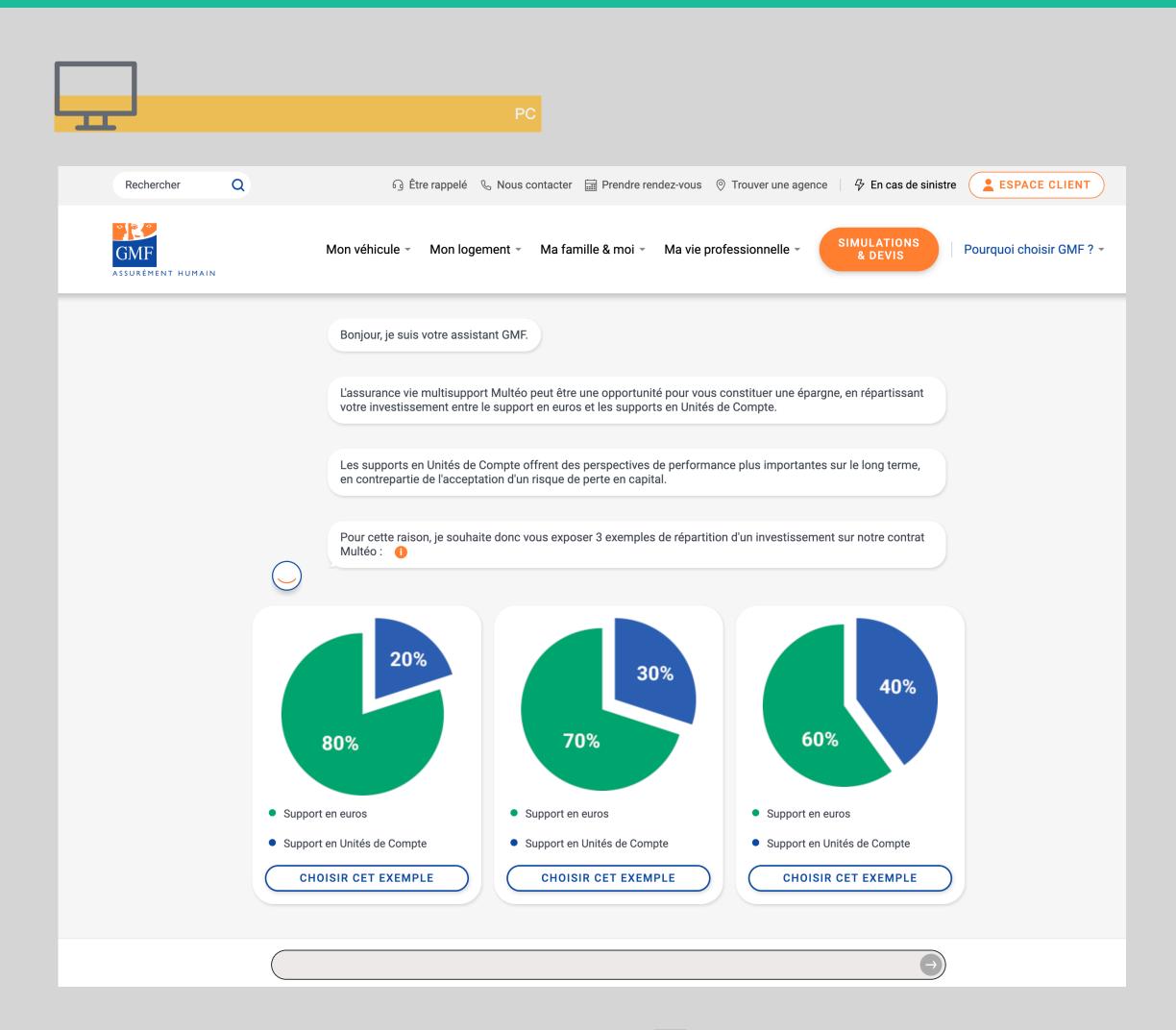
Site testé : https://www.gmf.fr/

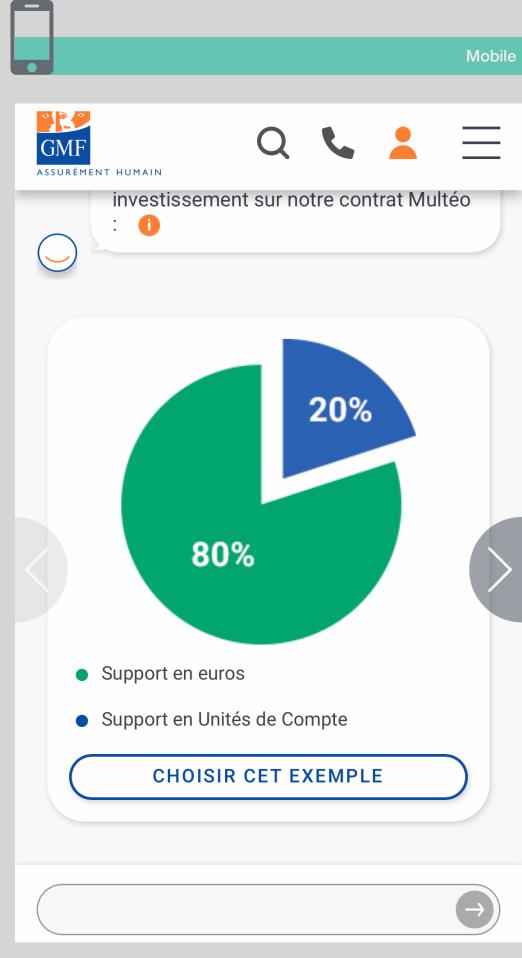
sur PC - Chrome / MacOS Monterey 12.6

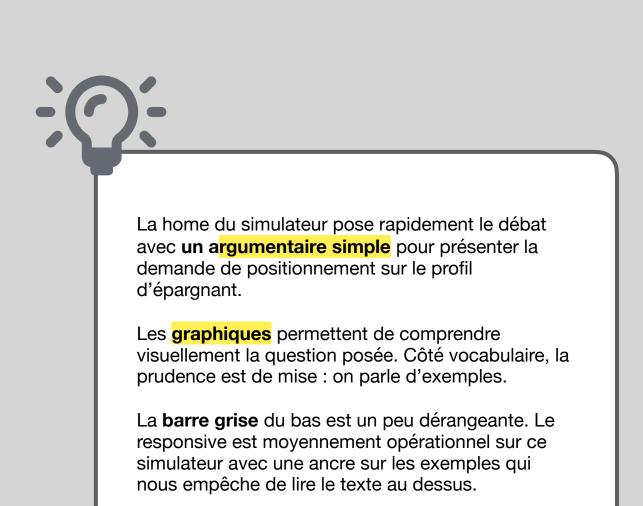
sur iPhone Xs / iOS 16.0.2 Date: 05/10 et 31/10/2022



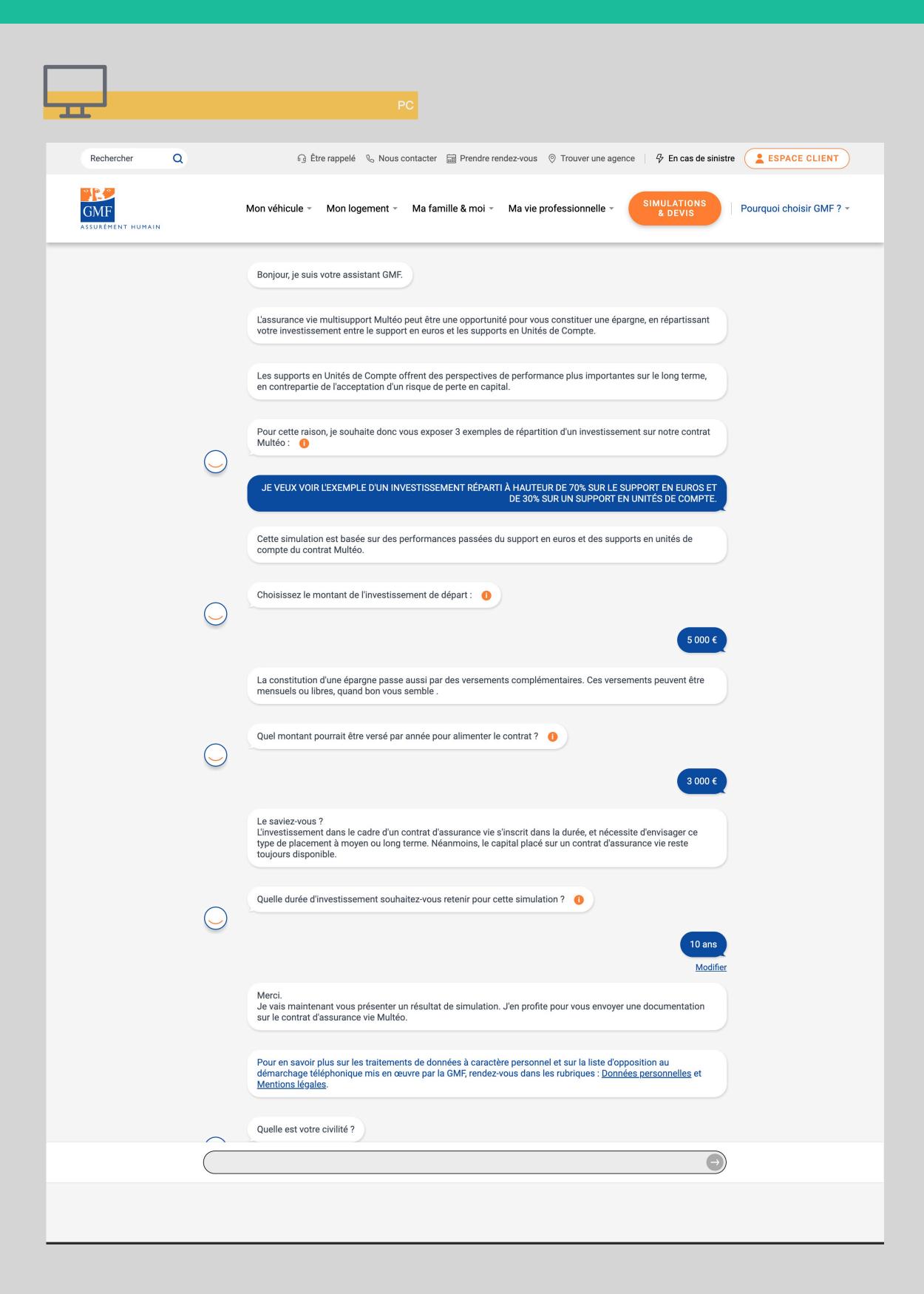
Etape 1 - Simulateur profil

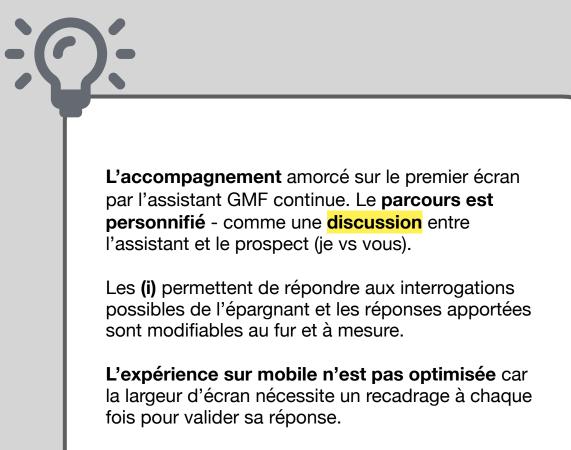




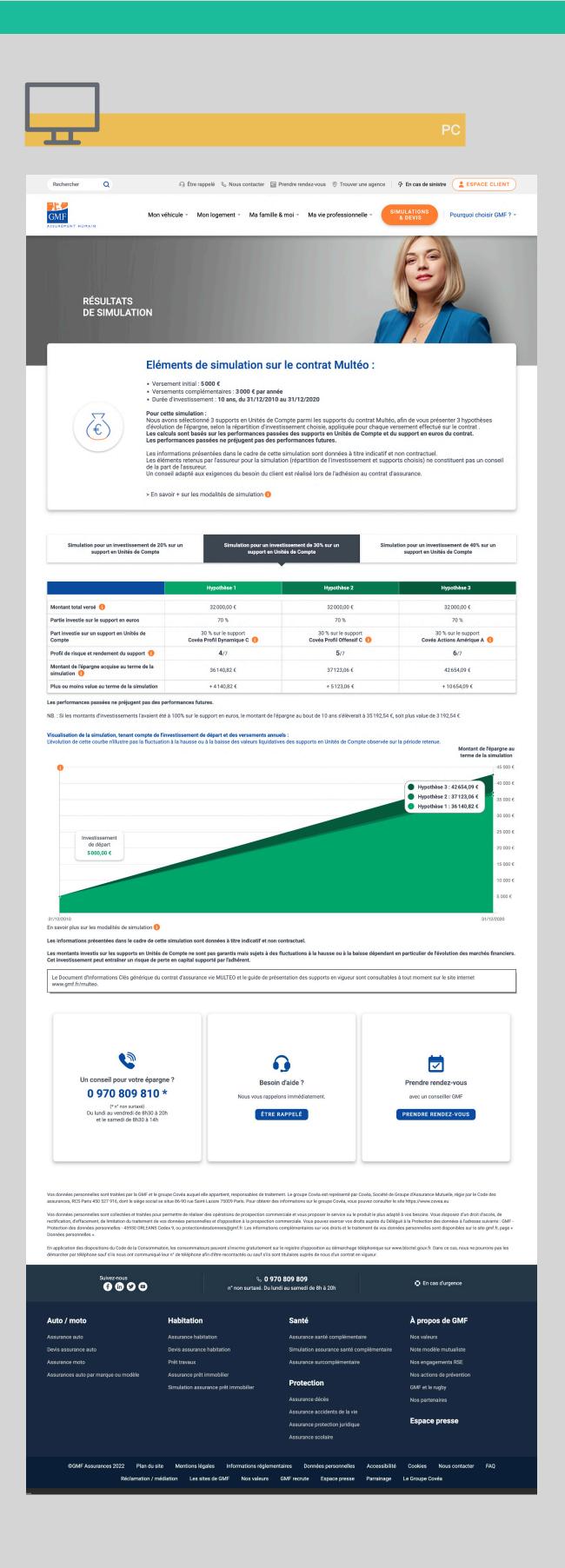


Etape 2 - Simulateur données





Etape 3 - Simulateur résultat





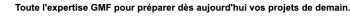
L'effort de rendu pour un sujet complexe est louable.

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.



Eléments connexes

EMAIL



Si cet email ne s'affiche pas correctement vous pouvez le visualiser <u>grâce à ce lien.</u>
de ne pas répondre à cet email, aucune demande ne sera prise en compte. Pour nous contacter, suivez ce lier



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 :



UNE FISCALITÉ PRIVILÉGIÉE En cas de retrait après 8 ans⁽¹⁾ LE LIBRE CHOIX
DU OU DES
BÉNÉFICIAIRES
qui percevront l'épargne
constituée sur le contrat à
votre décès



DES VERSEMENTS À VOTRE RYTHME, ponctuels et/ou réguliers, et sans limite



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

GMF 1^{ch} ASSUREUR DES AGENTS DU SERVICE PUBLIC

Document à caractère publicitaire

(1) En cas de rachat à compter du 8ème 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

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

Si vous ne souhaitez plus recevoir d'informations commerciales par email de la part de GMF, merci de vous rendre <u>sur cette page</u>.



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



	1			5
Qualité du design/DA		2,5	ı	1
Ergonomie générale			3,5	
Qualité du rédactionnel				4,5
Prise en compte du Responsive		3		
Compacité du parcours				5
Total	14,8/20			

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 Auto par GMF





Enjeu

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 ?

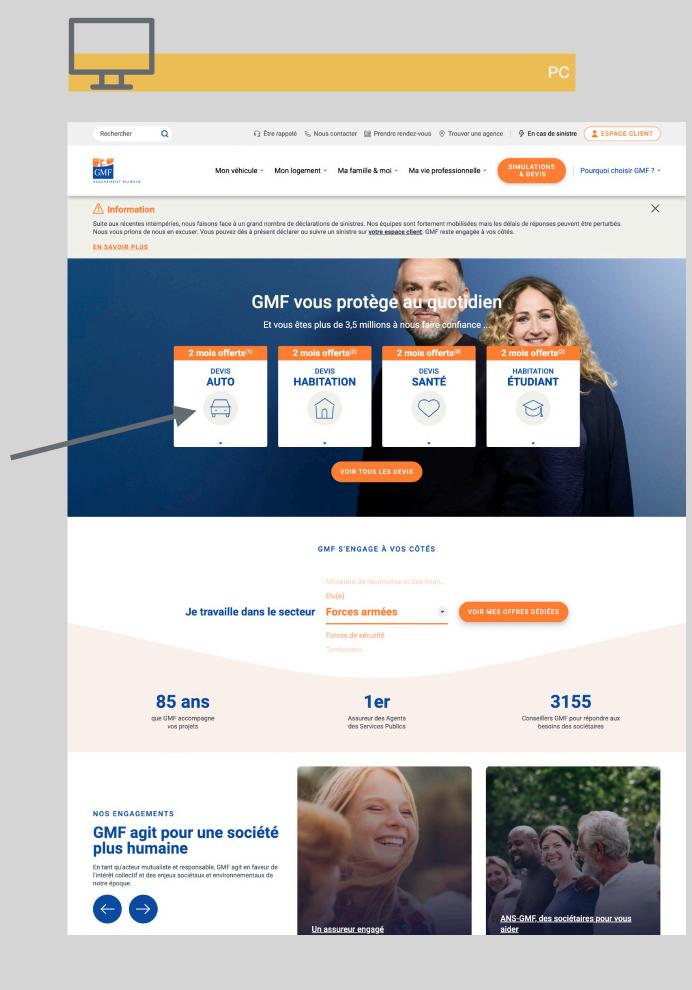
On vous laisse découvrir le parcours à travers ces différentes captures d'écrans commentées. Et puisqu'on ne fait pas les choses à moitié chez Eficiens, on a testé le parcours pour de vrai!

Site testé : https://www.gmf.fr/ sur PC - Chrome / MacOS Monterey 12.6

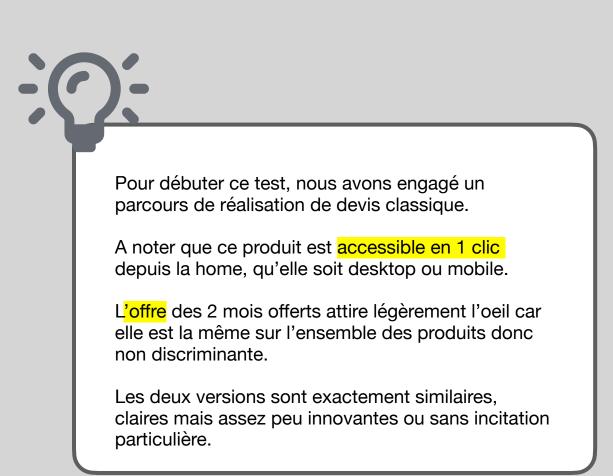
sur iPhone Xs / iOS 16.0.2 Date : 05/10 et 28/10/2022



Un devis accessible depuis la home







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





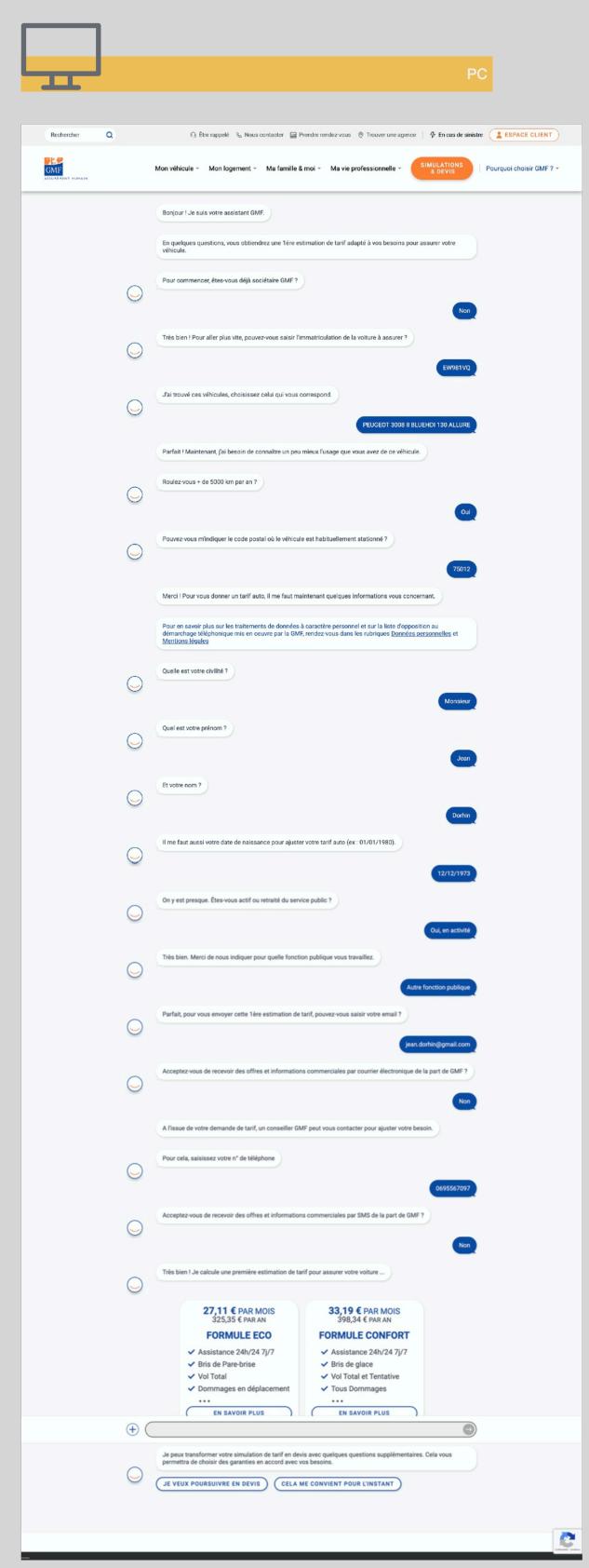
La page d'accueil du devis perd la sobriété de la home. Apparaissent des **offres** en haut et en bas dans une couleur bleue différente du orange de la home.

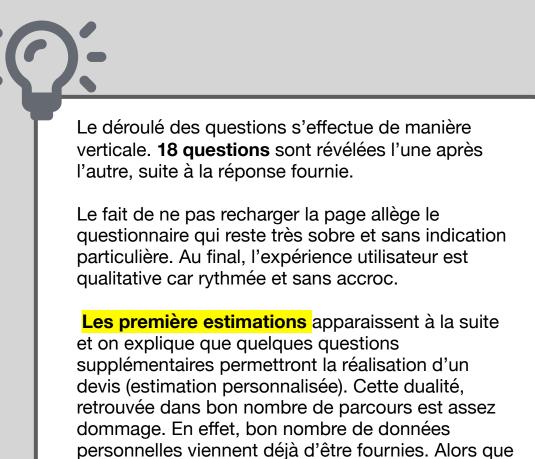
2 notions intéressantes sont mises en avant :

- 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.

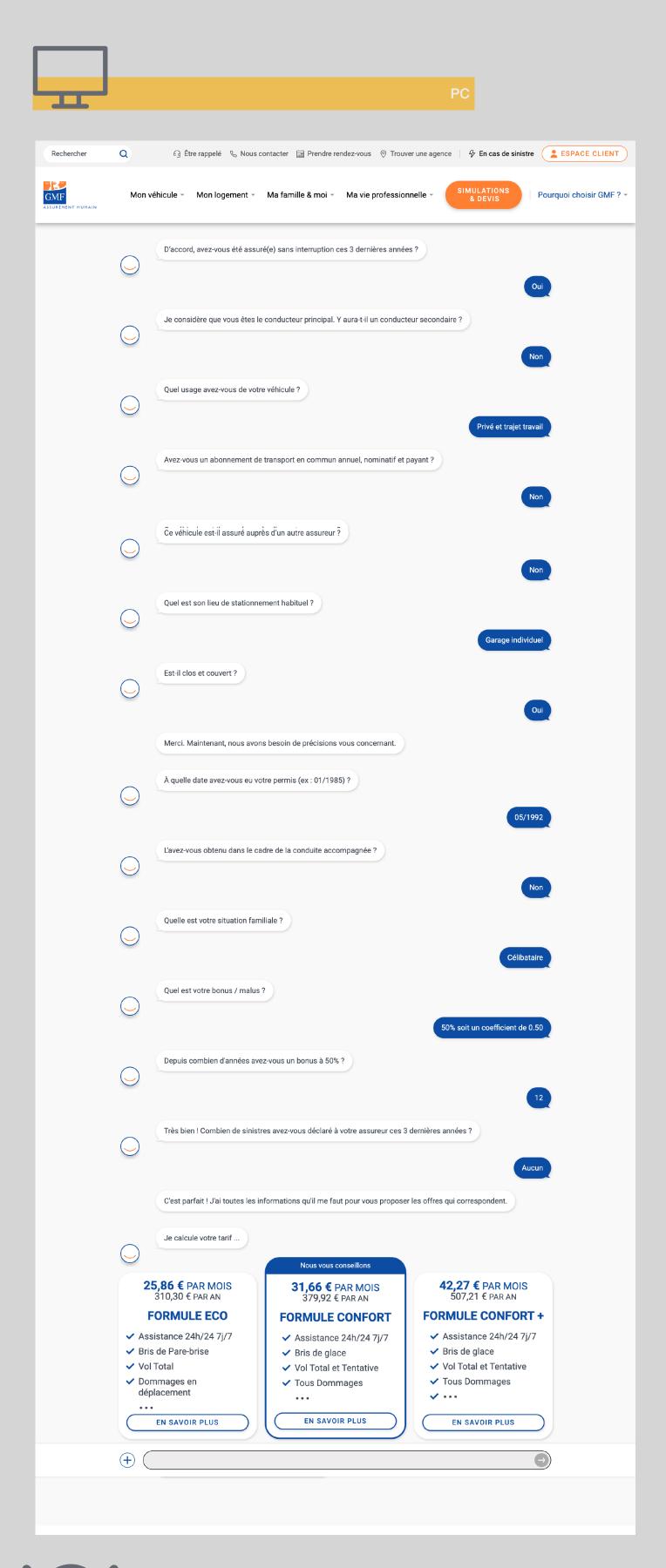
Etape 1 - Estimation

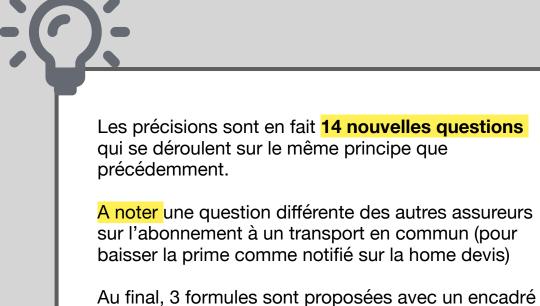




va-t-on devoir fournir de plus ?

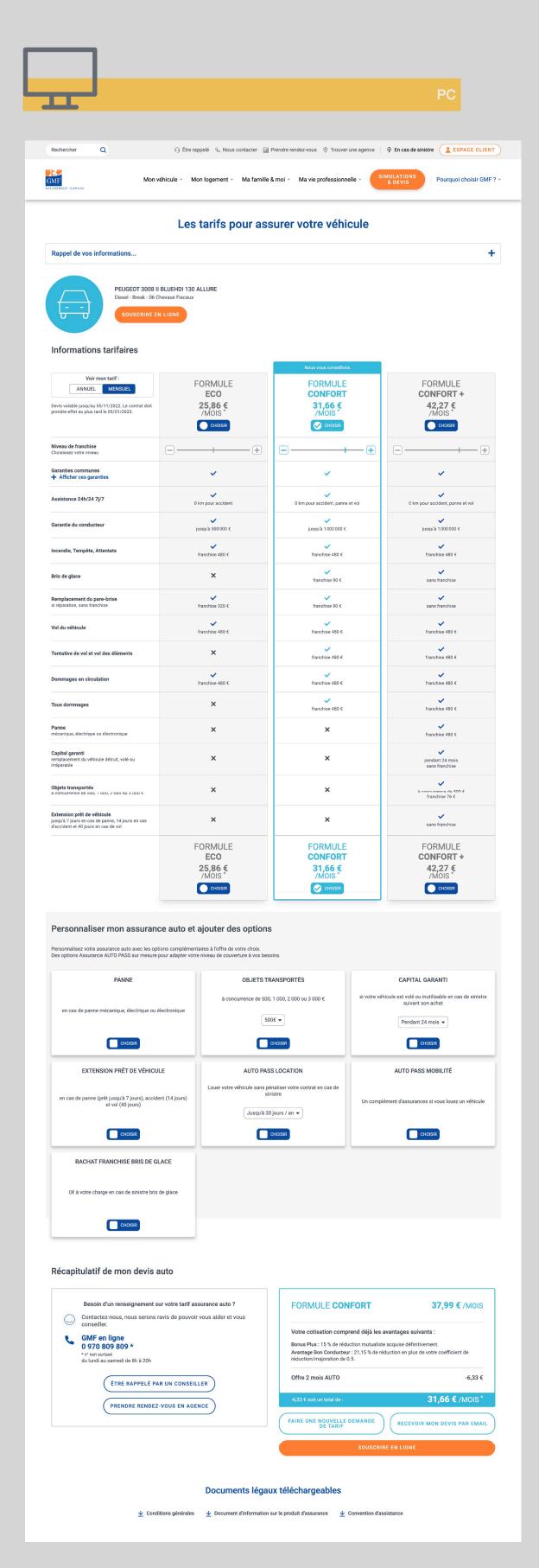
Etape 2 - Devis





plus soutenu pour la formule recommandée.

Etape 2 - Devis -> comparatif formules





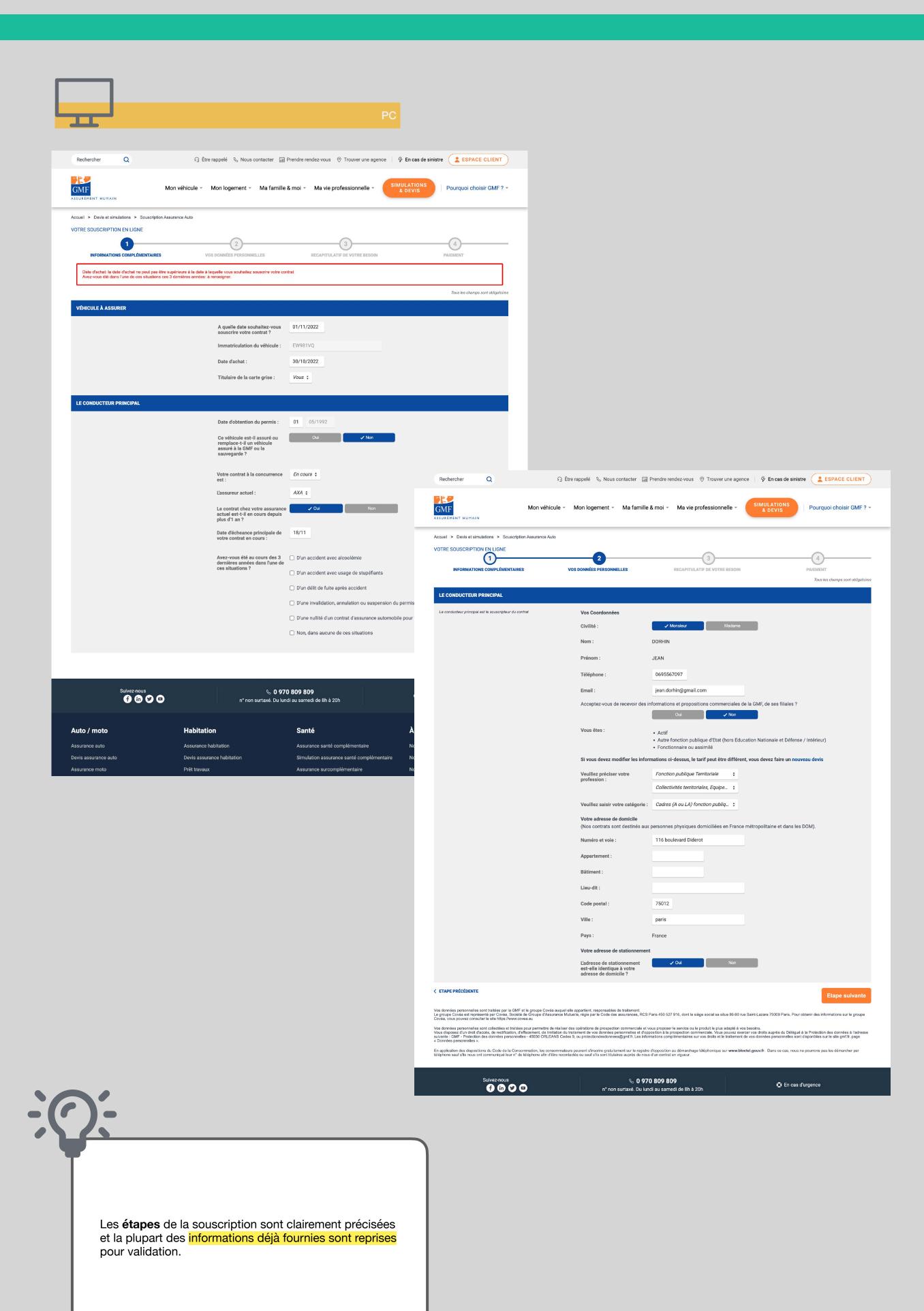
La comparaison des différentes formules est claire. Il y a suffisamment de détails. Le choix de nouvelles options en dessous du comparatif montre la flexibilité de l'offre.

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.

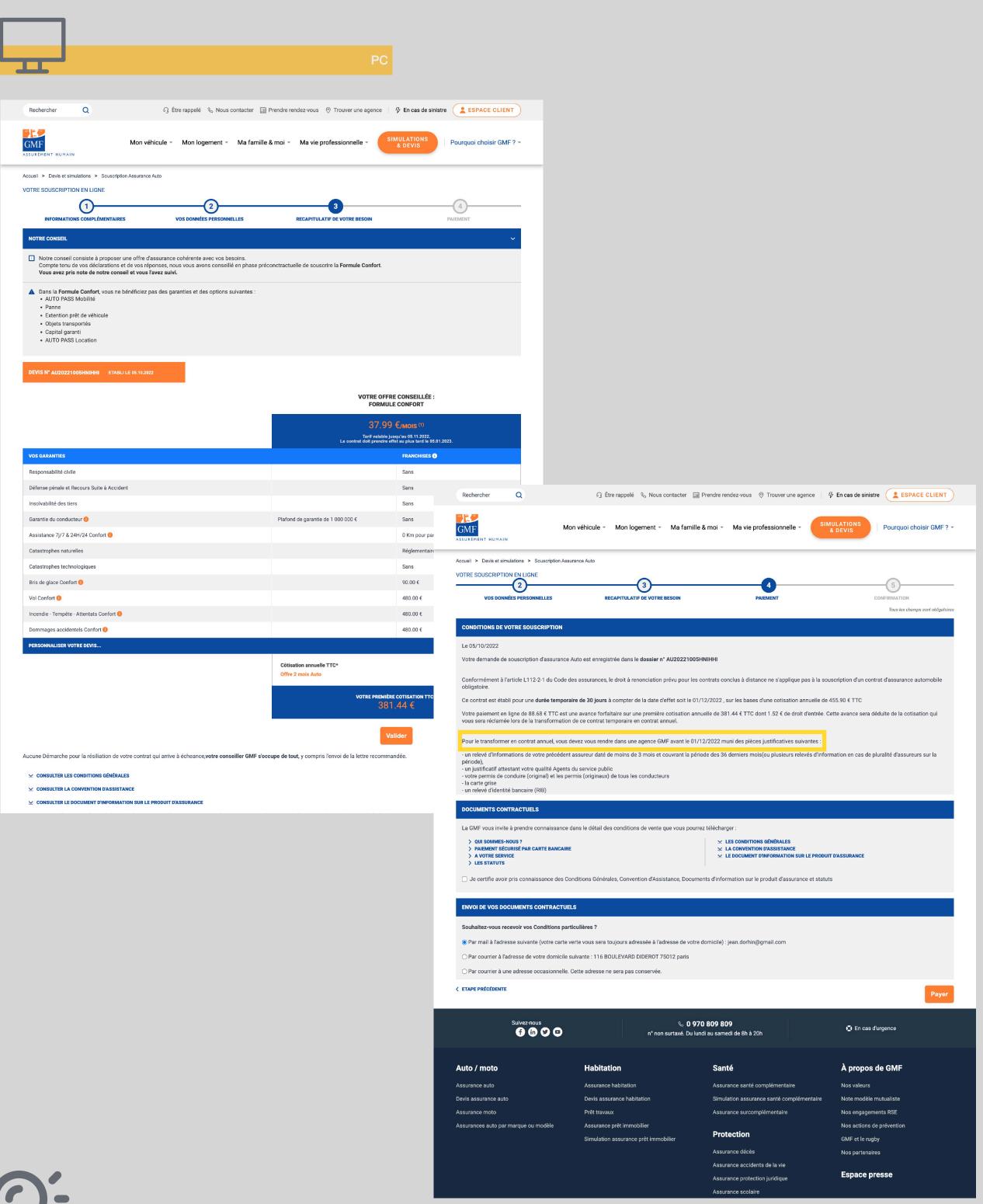


Etape 3 - Souscription





Etape 3 - Souscription





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.

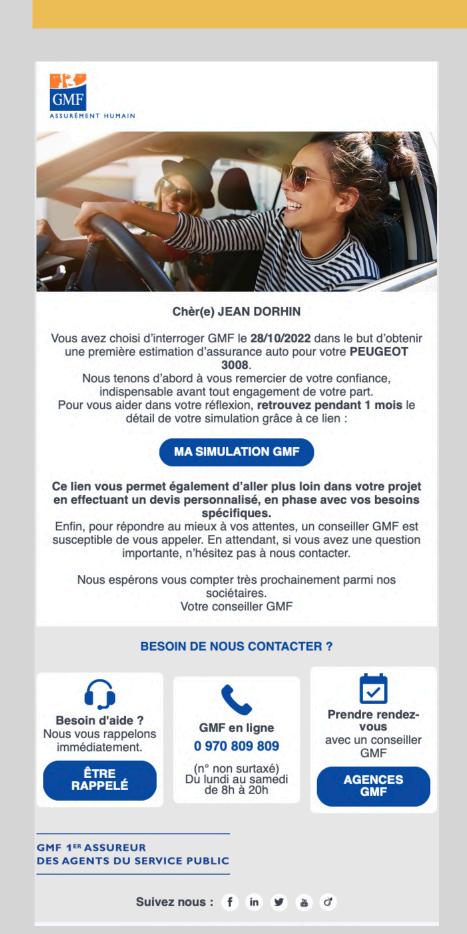
A noter qu'au final, il faudra bien se rendre en agence

pour valider l'offre! La souscription 100% en ligne devient caduque de ce fait.



Eléments connexes

EMAIL







Chèr(e) JEAN DORHIN

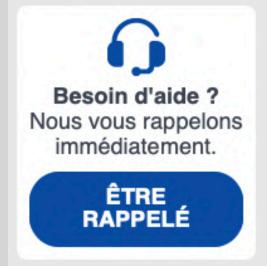
vous avez réalisé un devis d'assurance auto le 28/10/2022 pour votre PEUGEOT 3008 et nous vous remercions de votre confiance. En attendant de prendre votre décision, vous pouvez consulter votre devis pendant 1 mois en cliquant sur ce lien :

MON DEVIS GMF

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

Votre conseiller GMF

BESOIN DE NOUS CONTACTER?







GMF 1^{ER} ASSUREUR
DES AGENTS DU SERVICE PUBLIC

Suivez nous: f in 💆 🚡 d



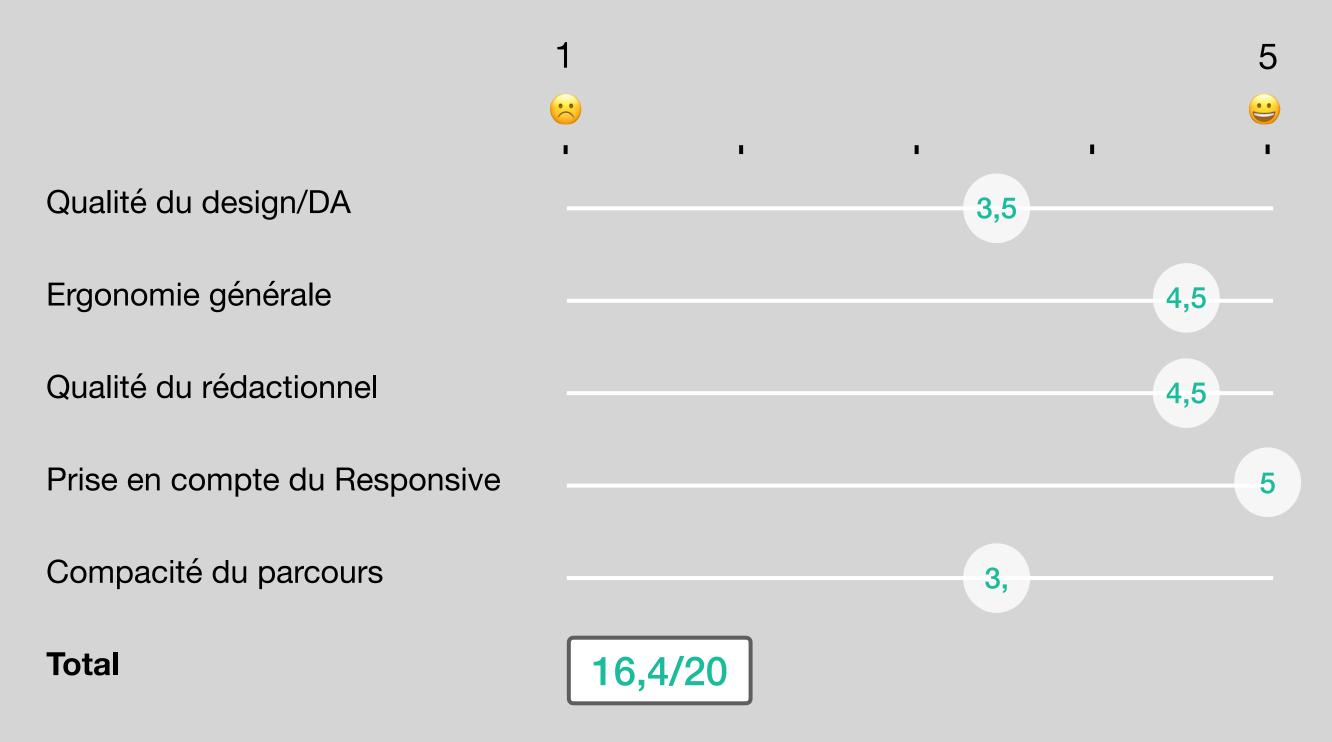
3 emails ont été reçus suite à la demande : un récapitulatif de la simulation, un du devis personnalisé avec l'IPID, les dispositions générales et les statuts de la GMF.

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





Enjeu

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 ?

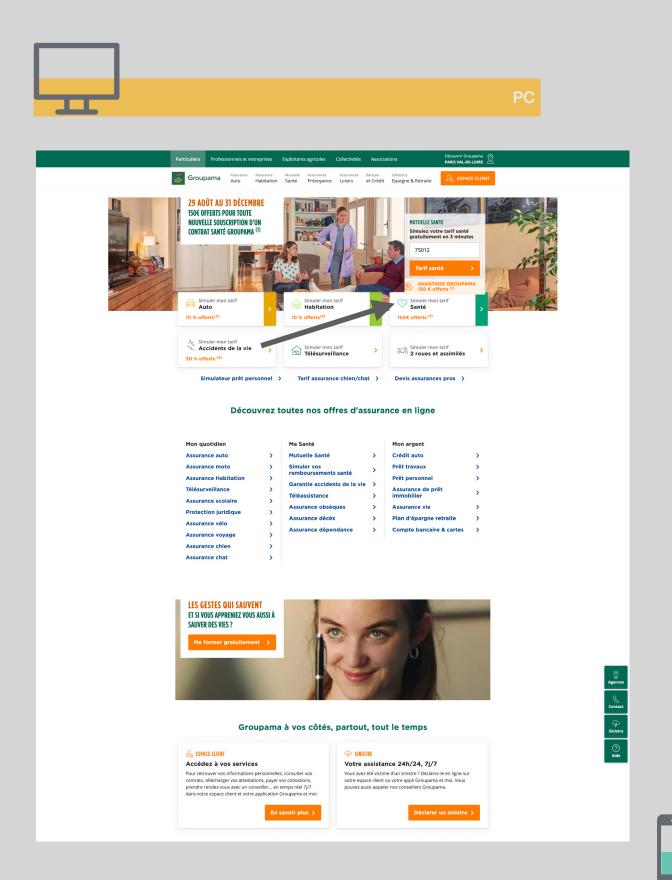
On vous laisse découvrir le parcours à travers ces différentes captures d'écrans commentées. Et puisqu'on ne fait pas les choses à moitié chez Eficiens, on a testé le parcours pour de vrai!

Site testé : https://www.groupama.fr/ sur PC - Chrome / MacOS Monterey 12.6 sur iPhone Xs / iOS 16.0.2

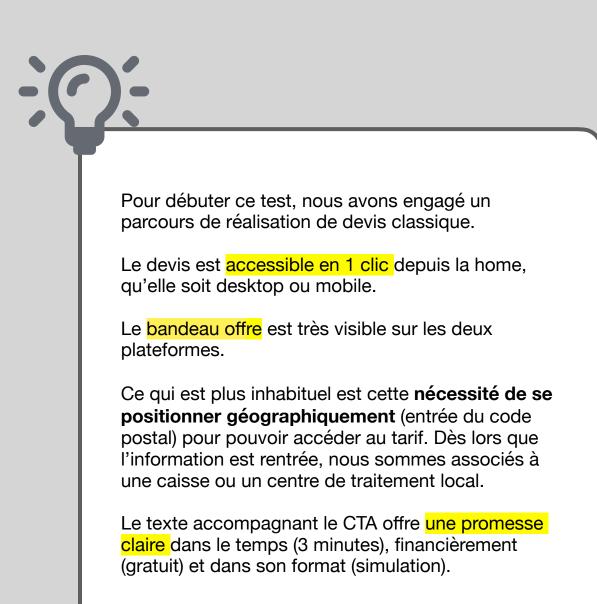
Date: 29/08 et 31/10/2022



Un devis accessible depuis la home



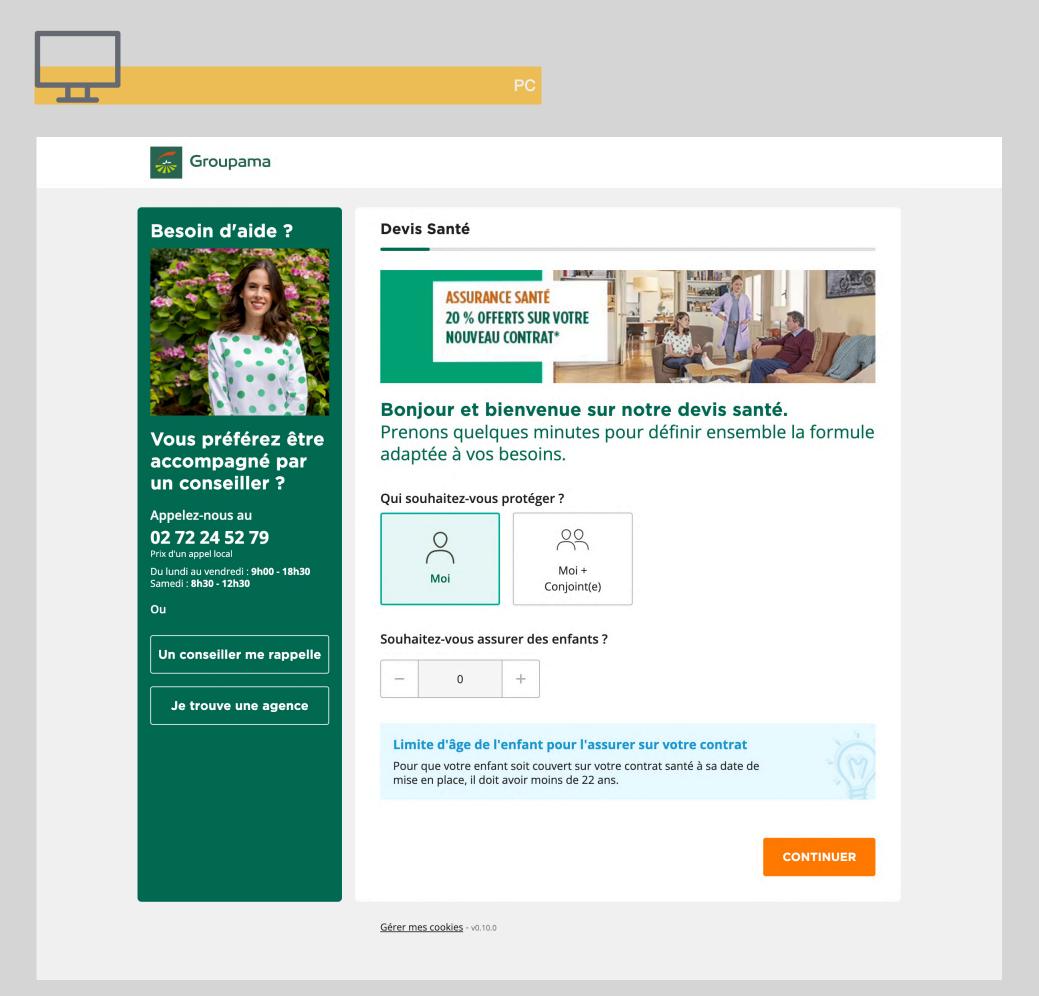


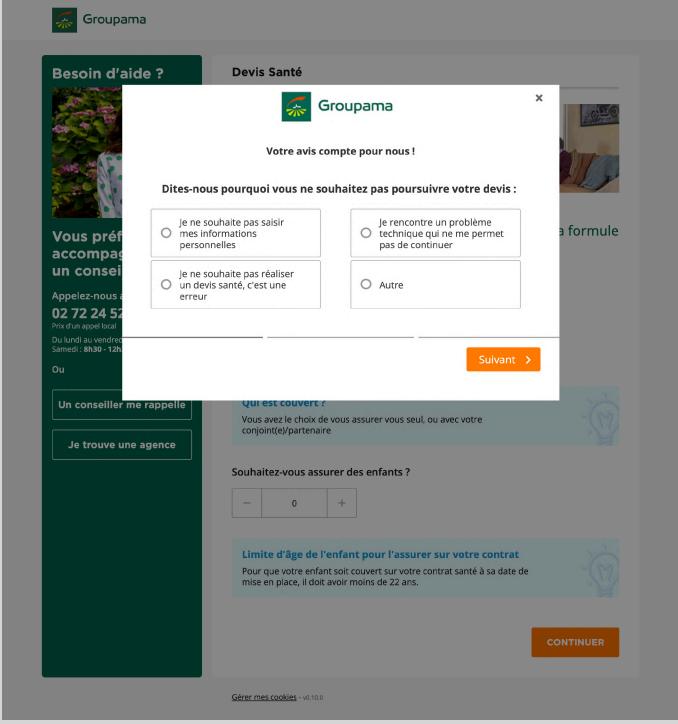


Site testé : https://www.groupama.fr/ sur PC - Chrome / MacOS Monterey 12.6 sur iPhone Xs / iOS 16.0.2

Date: 29/08 et 31/10/2022

Etape 1 - Simulation







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 apparait 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.

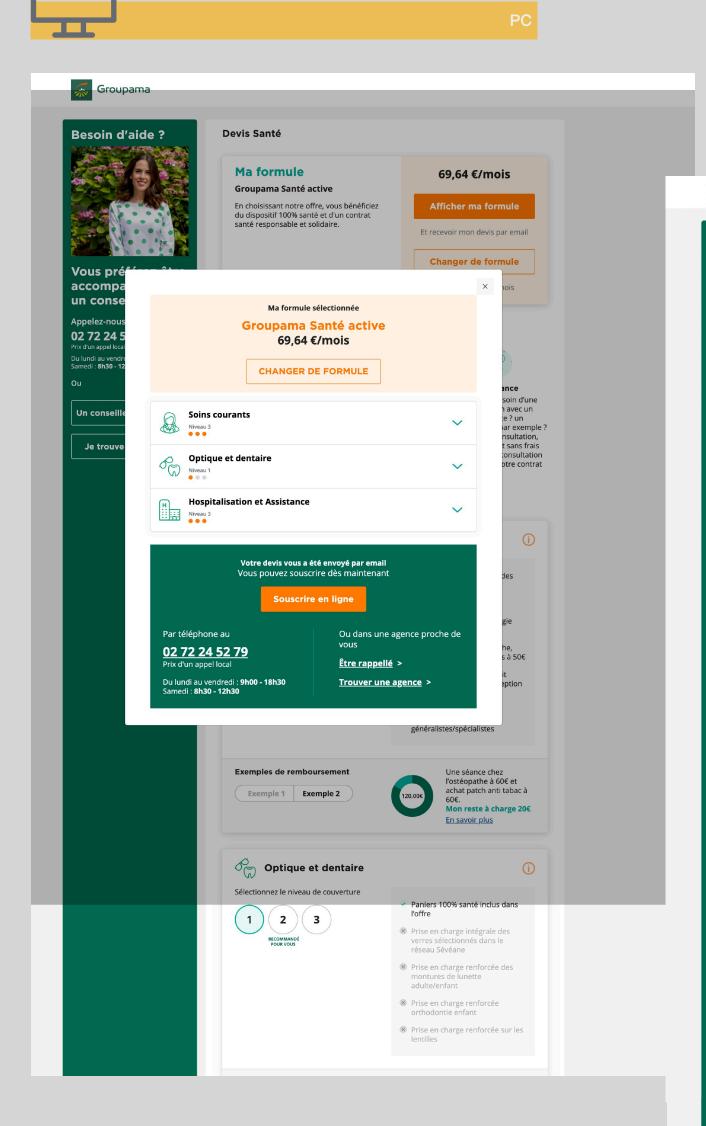
A noter que les popup d'inaction et de sondage arrivent trop rapidement et sont intrusifs.

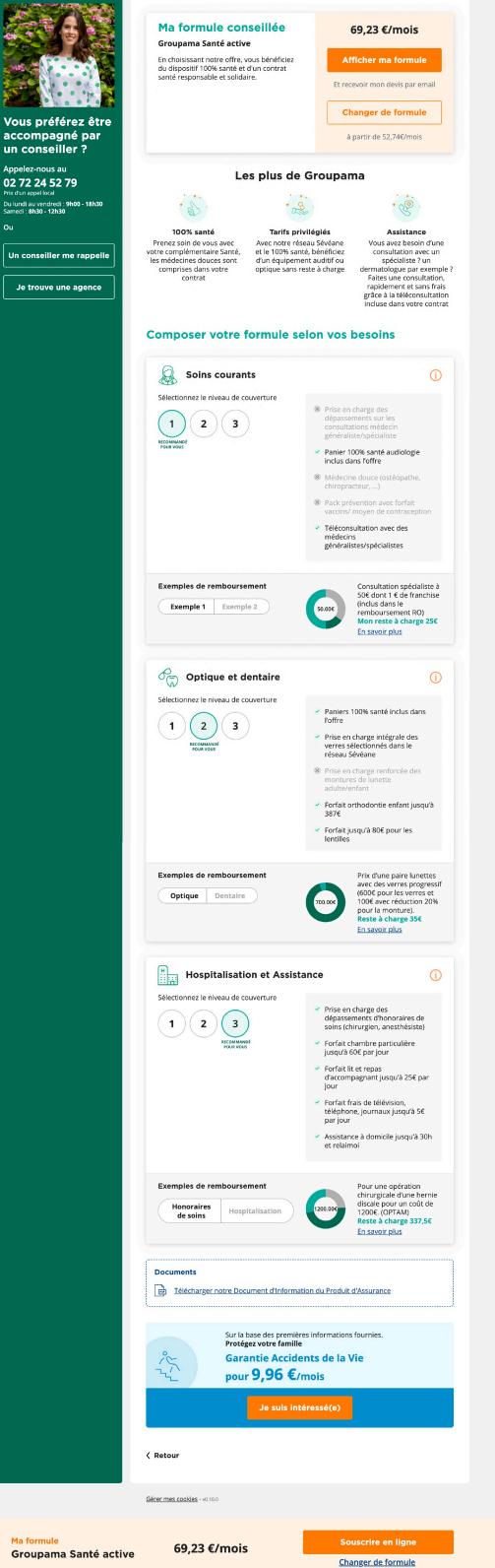
Etape 1 - Résultats

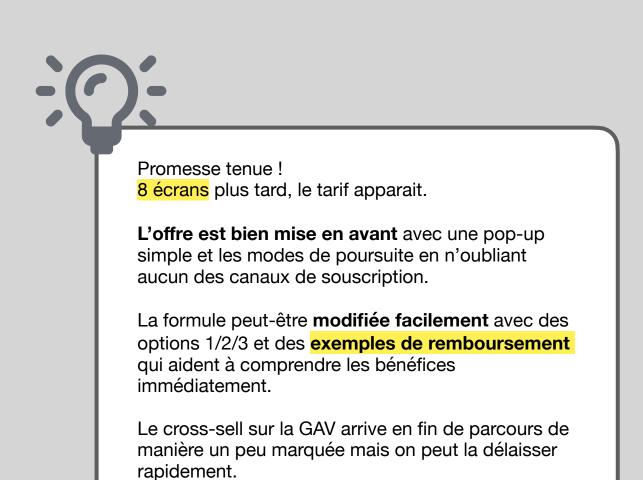
Groupama

Besoin d'aide?

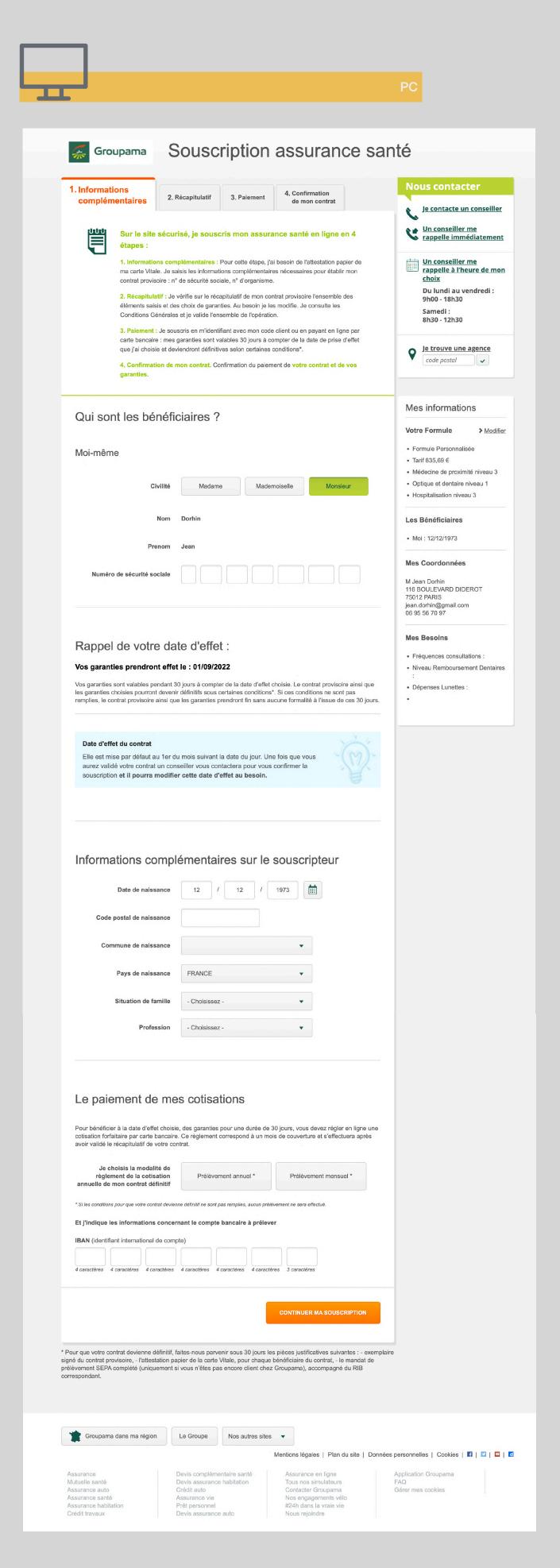
Devis Santé







Etape 2 - Souscription



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

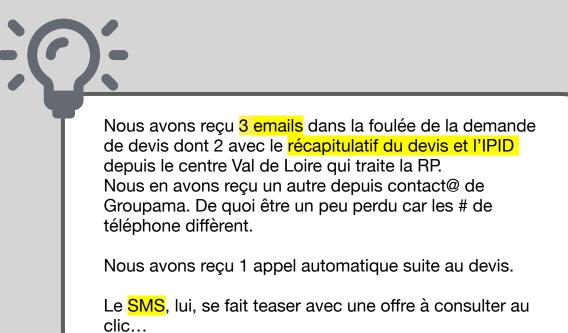
Pour autant, le déroulé est clair, la reprise d'informations fournies dans le coeur du formulaire et sur la droite rassurent car on arrive en 1 page directement au paiement.

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



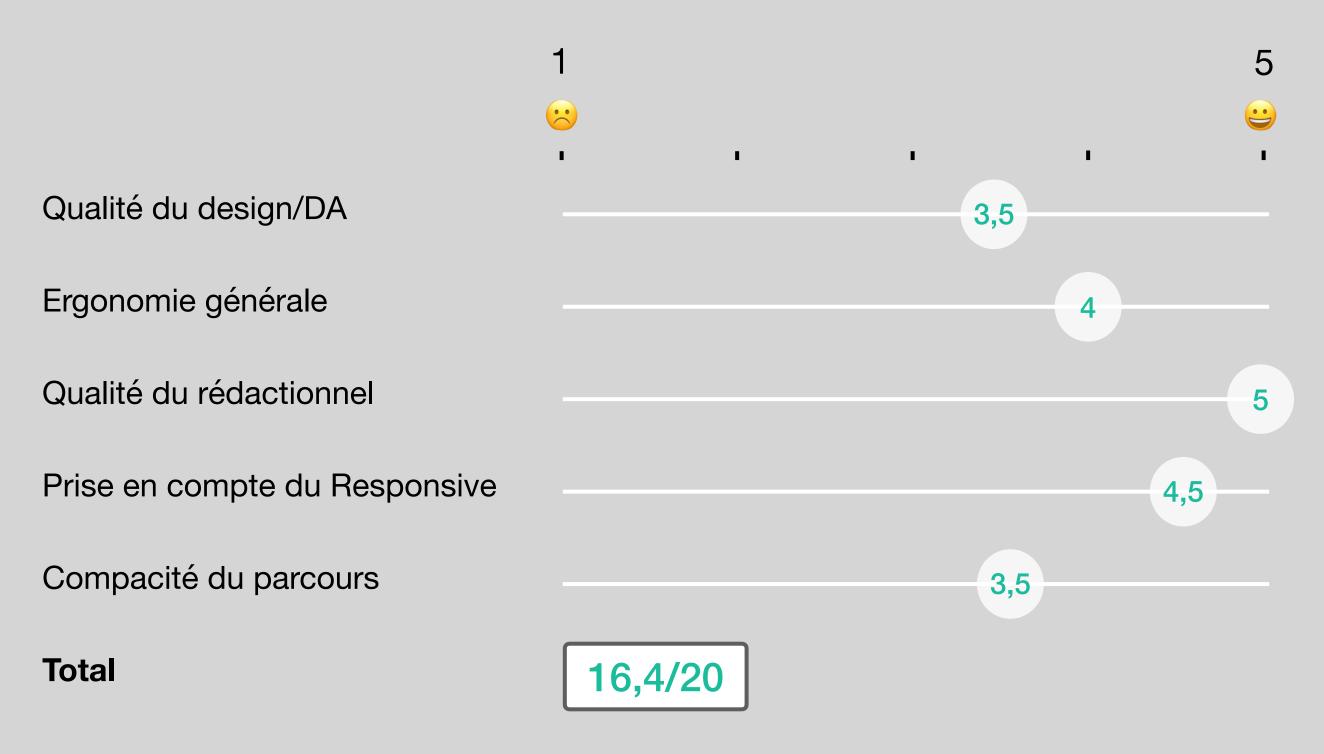






La note du parcours devis/souscription





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





Enjeu

La Banque Postale est née le 1^{er} 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 ?

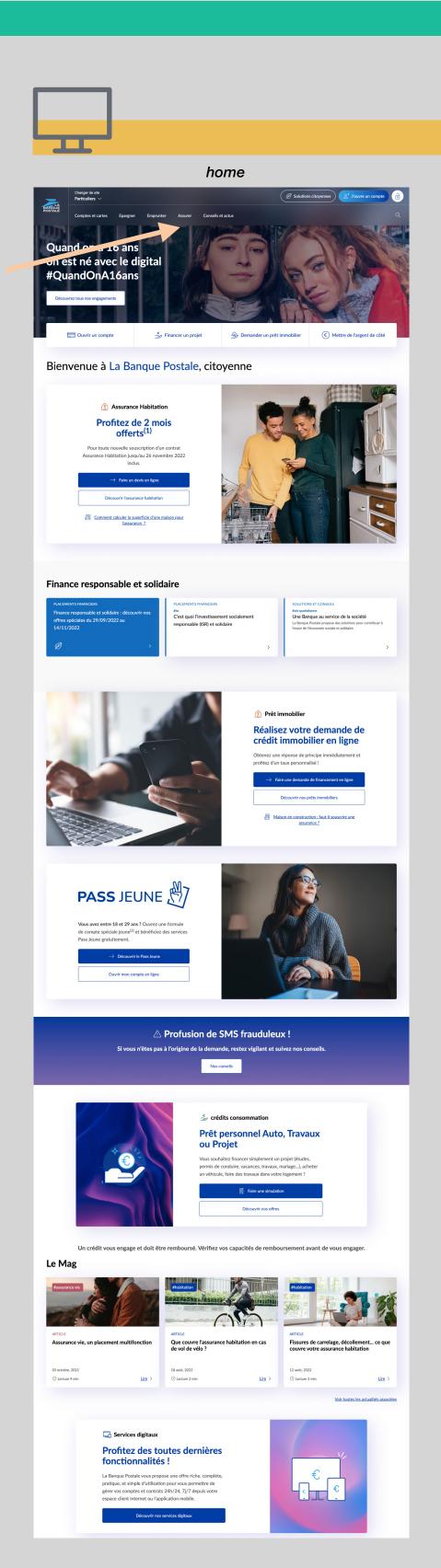
On vous laisse découvrir le parcours à travers ces différentes captures d'écrans commentées. Et puisqu'on ne fait pas les choses à moitié chez Eficiens, on a testé le parcours pour de vrai!

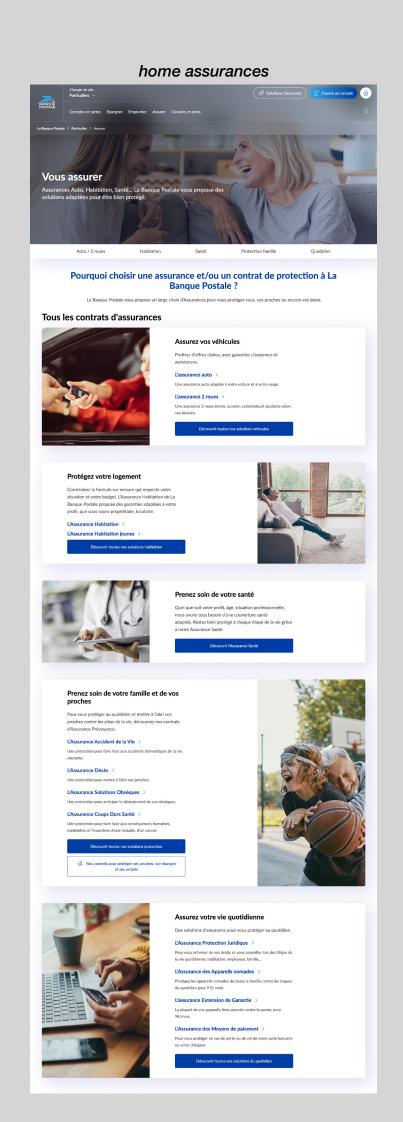
Site testé: https://www.labanquepostale.fr//sur PC - Chrome / MacOS Monterey 12.6 sur iPhone Xs / iOS 16.0.2

Date: 03/10 et 31/10/2022



Un devis accessible depuis la home







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

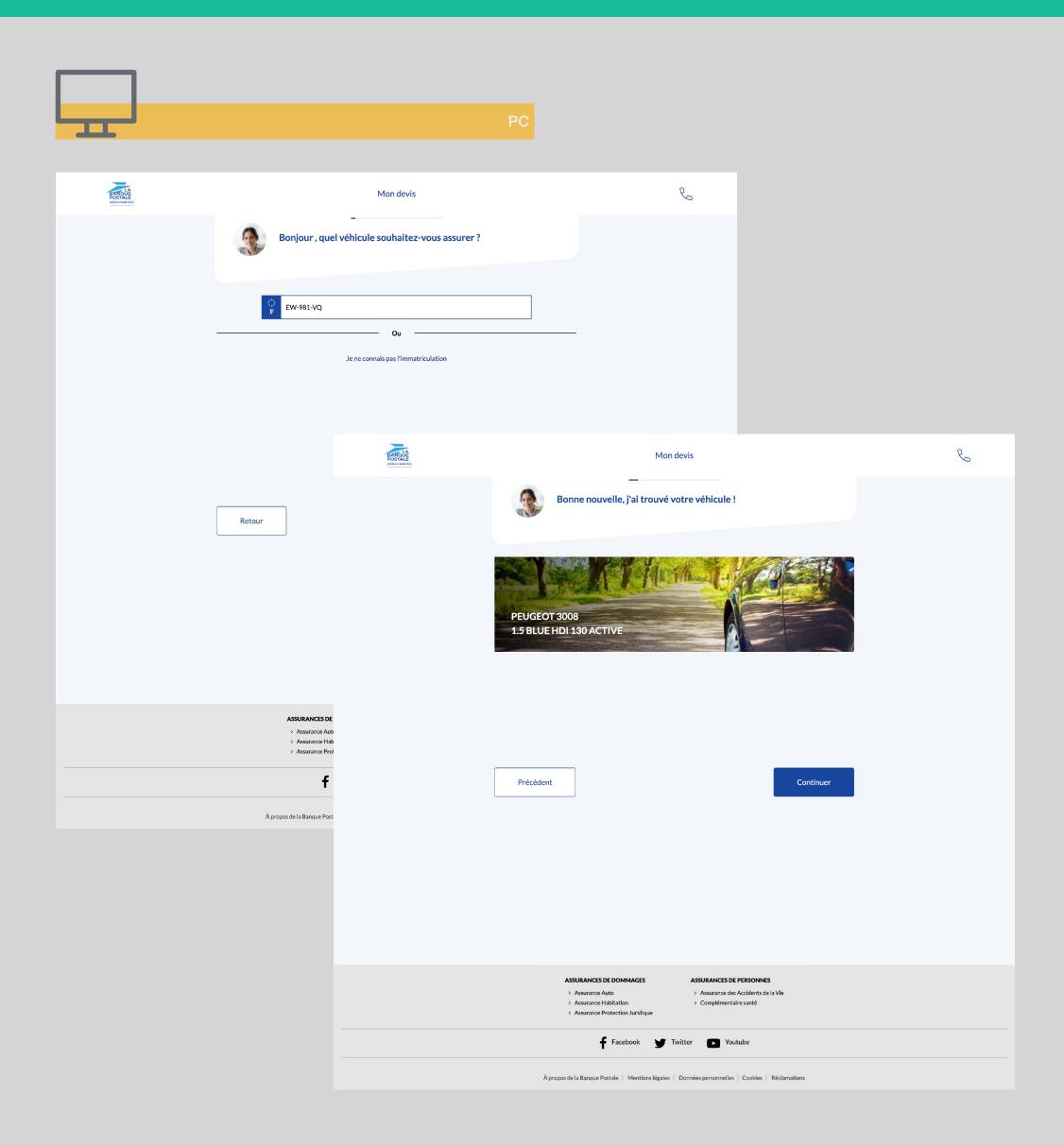
Très clairement, même si elle est positionnée en haut de la liste des assurances disponibles, ce n'est pas l'auto qui est mise en avant depuis la home mais plutôt l'habitation et le crédit.

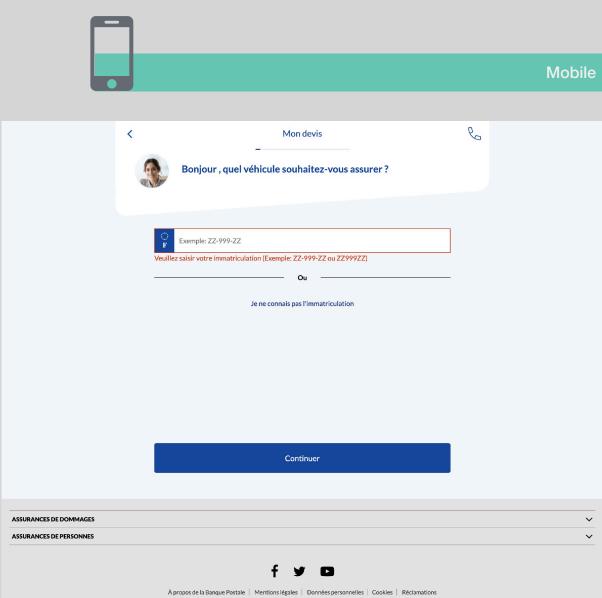
Pour débuter ce test, nous avons engagé un parcours de réalisation de devis classique.

depuis la home assurances.

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

Etape 1 - Estimation







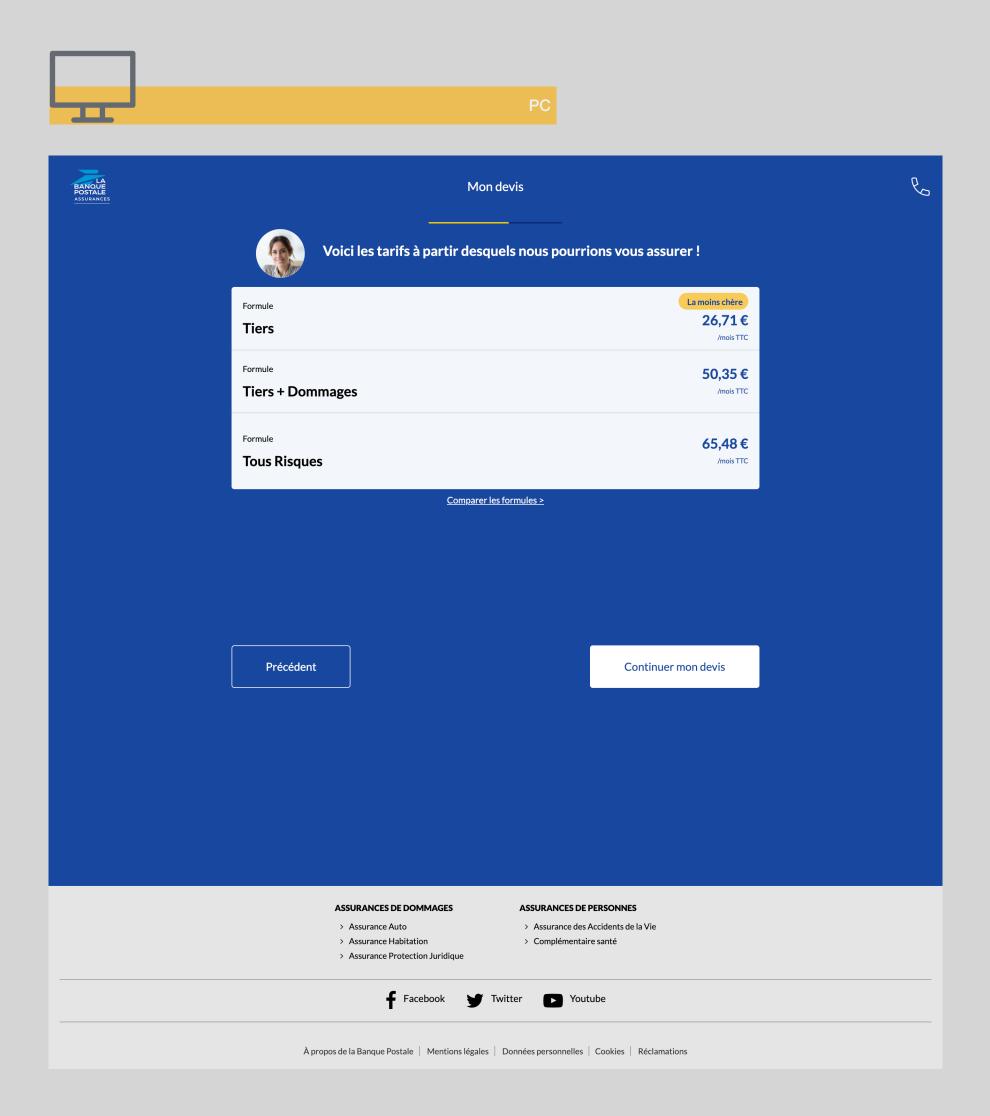
Le prospect s'engage immédiatement dans un parcours « mon devis » qui n'est en fait qu'une estimation.

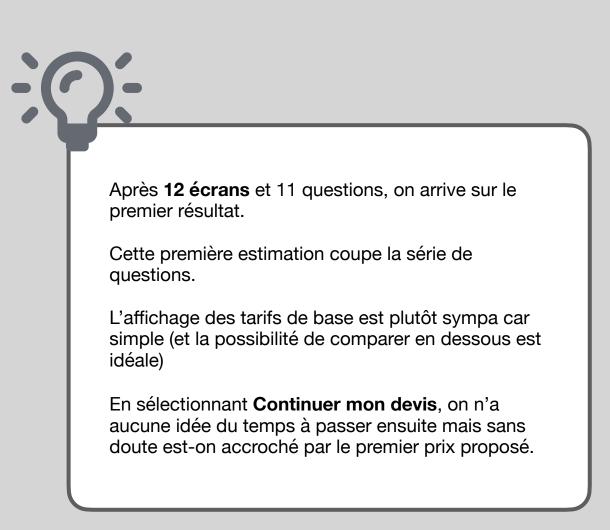
La barre de navigation témoigne du progrès et l'ensemble est assez fluide, presque sympathique grâce à la vignette arborant le visage, même si peu personnalisée.

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 disparait! De fait, l'ensemble est plutôt conçu pour une expérience mobile first.

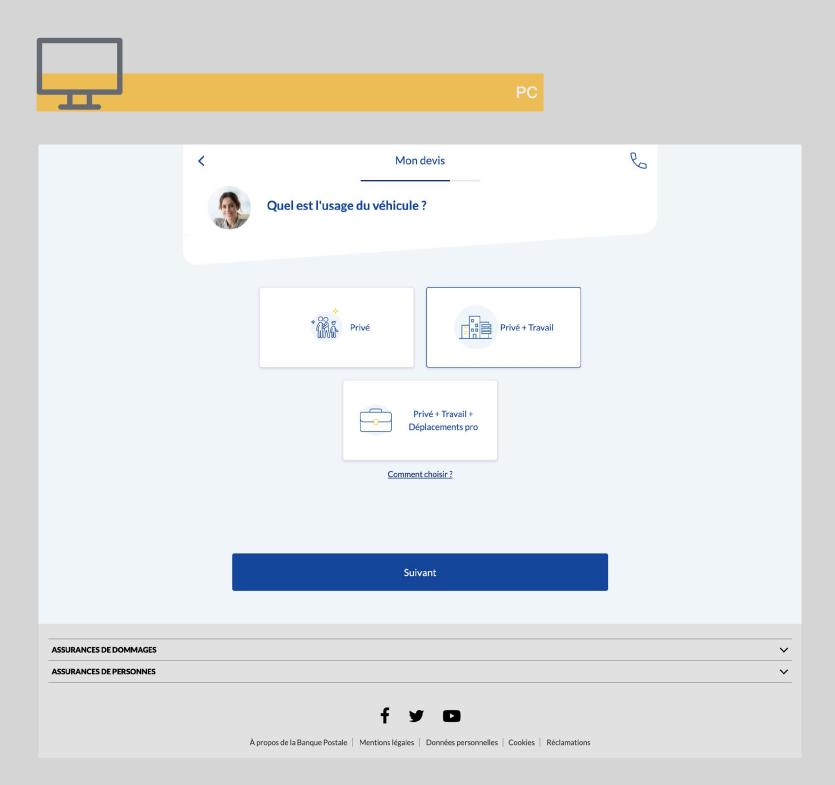
Etape 1 - Résultat Estimation

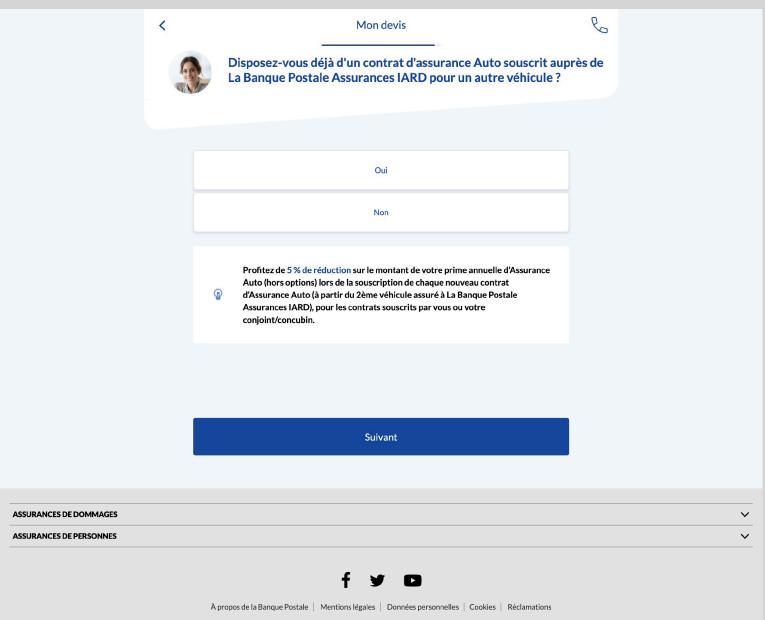


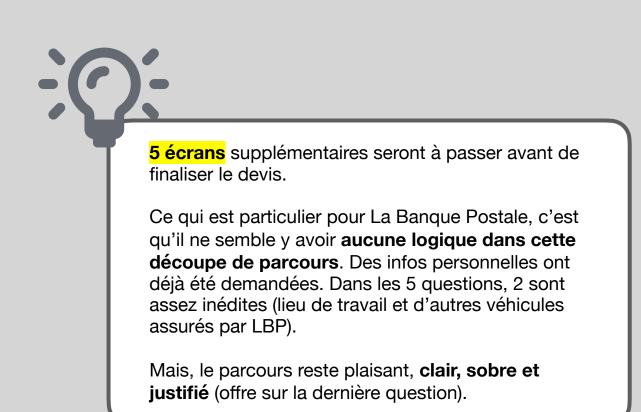




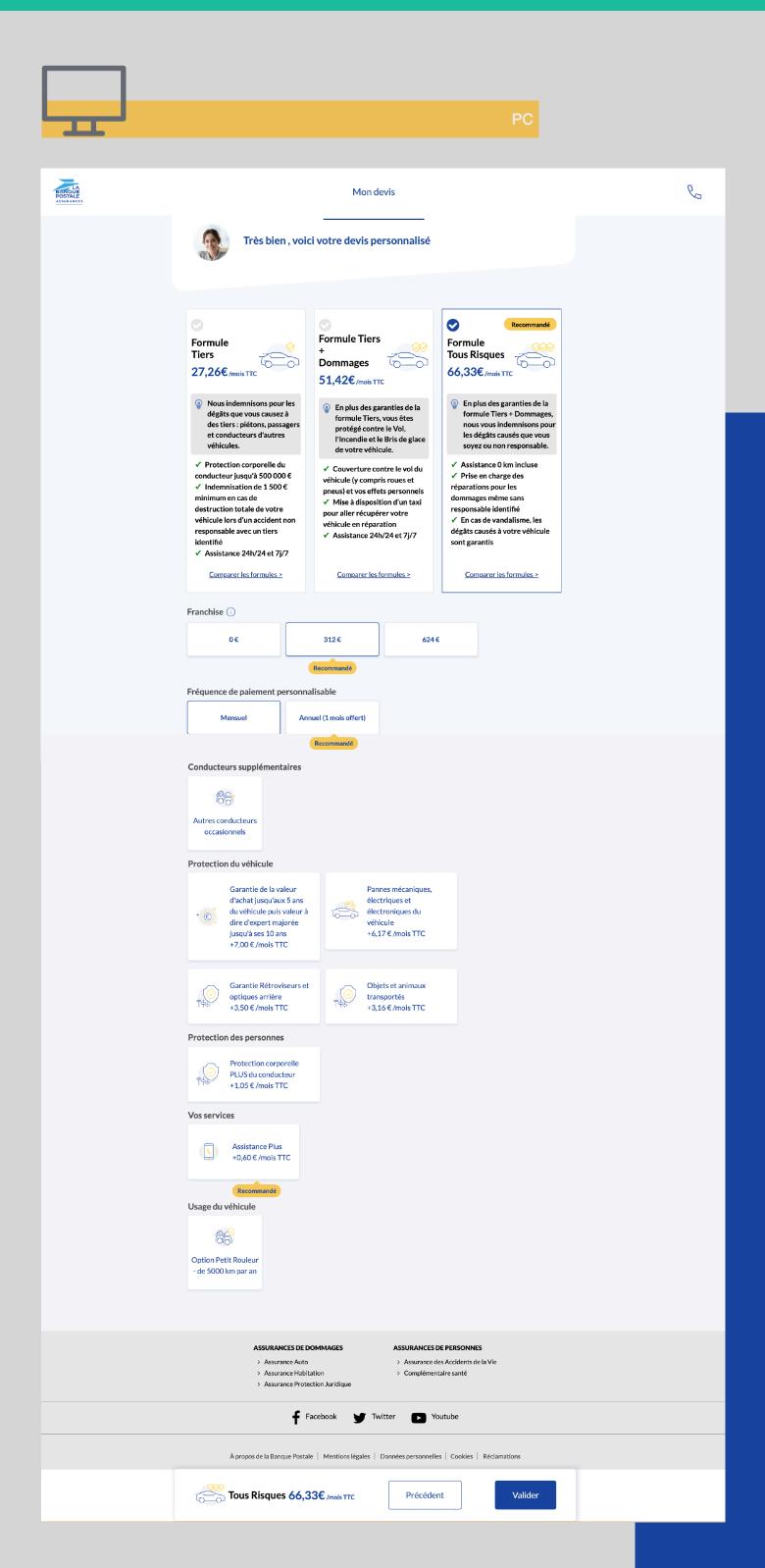
Etape 2 - Devis

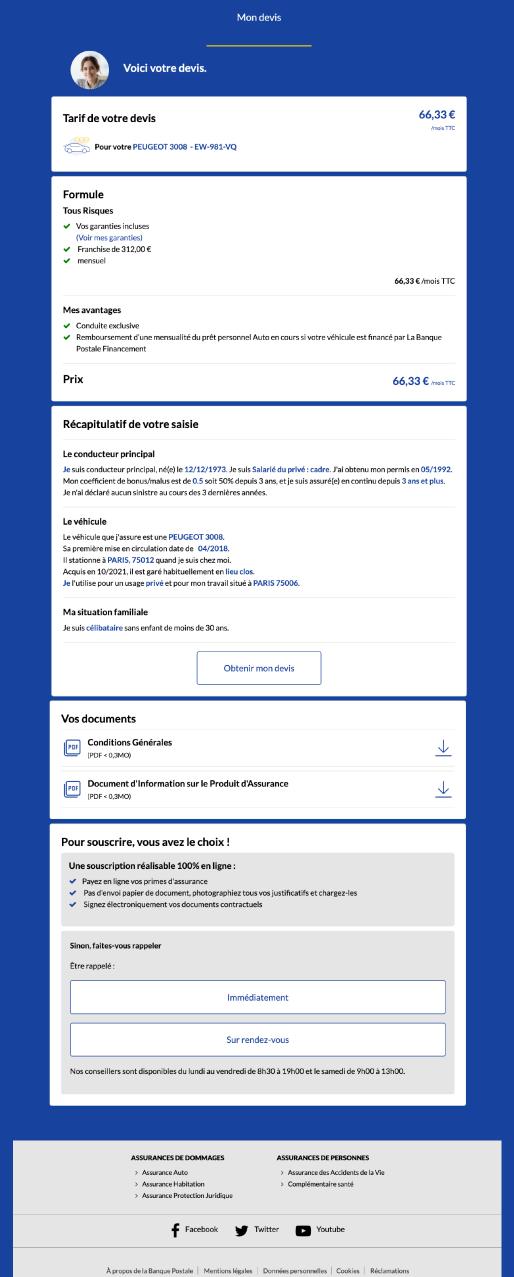






Etape 2 - Résultat devis







Là encore, les formules sont clairement affichées.

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

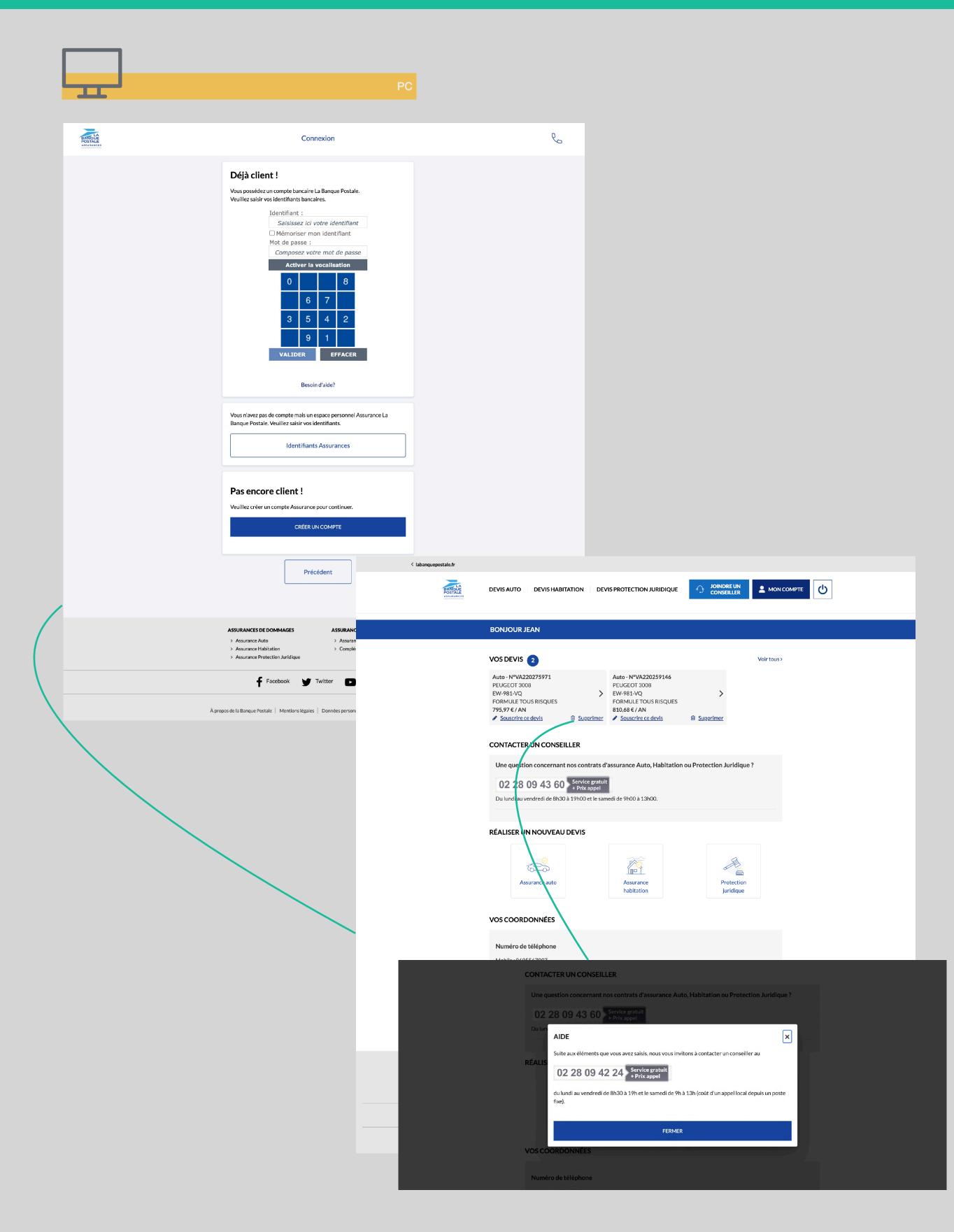
La vignette « **recommandé** » attire l'oeil en rappel jaune visible sans agressivité.

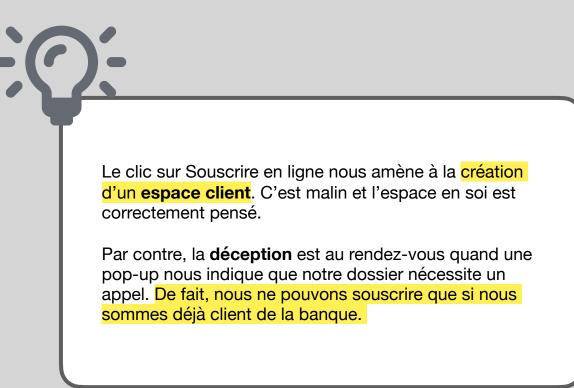
Par contre, on sent vraiment l'UX mobile car les boites précisant l'offre sont un peu pèle-mêle sur Desktop et le **bandeau portant le CTA est trop bas** (après le footer) alors qu'il est mieux placé en mobile.

Tous Risques 66,33€ /mois TTC

Souscrire en ligne

Etape 3 - Souscription





Eléments connexes

EMAIL





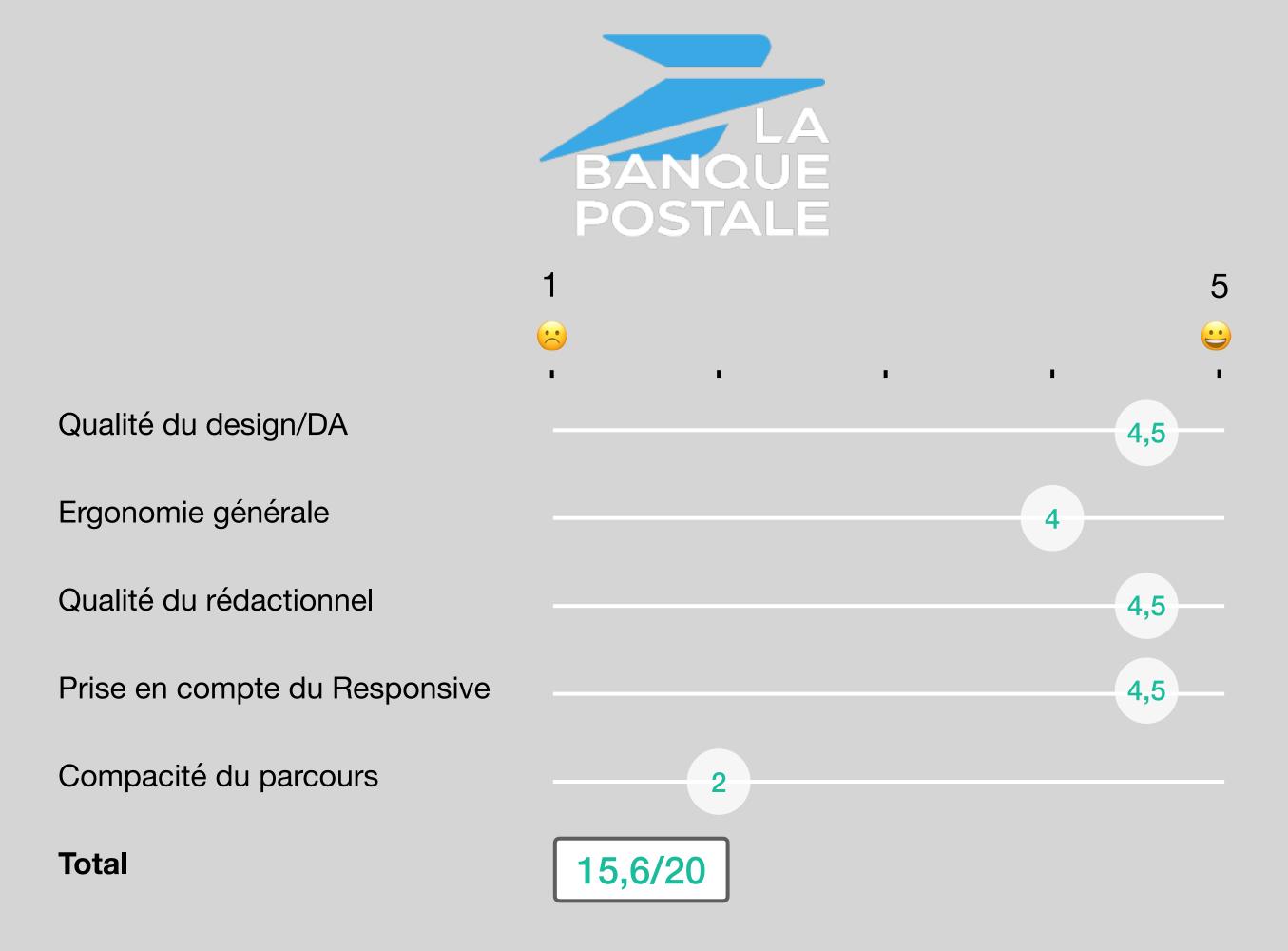
Nous avons bien reçu un email dans la foulée de la demande de devis avec l'IPID.

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



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





Enjeu

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 ?

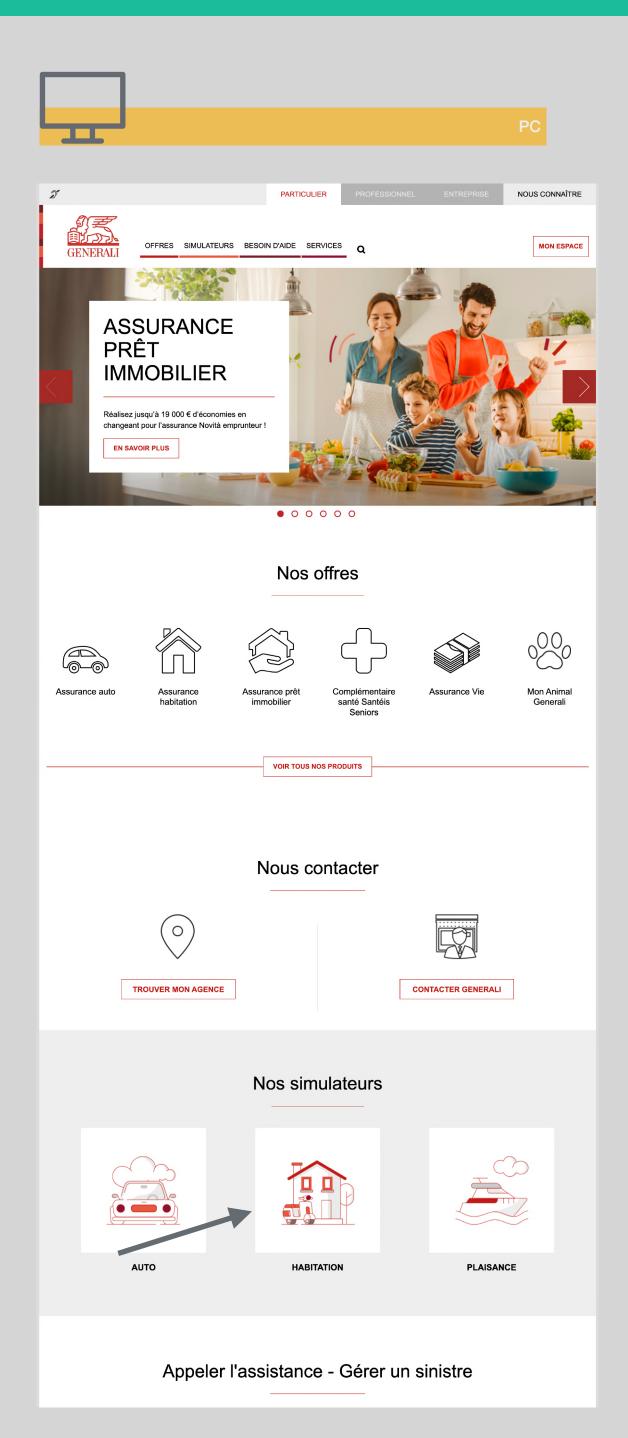
On vous laisse découvrir le parcours à travers ces différentes captures d'écrans commentées. Et puisqu'on ne fait pas les choses à moitié chez Eficiens, on a testé le parcours pour de vrai!

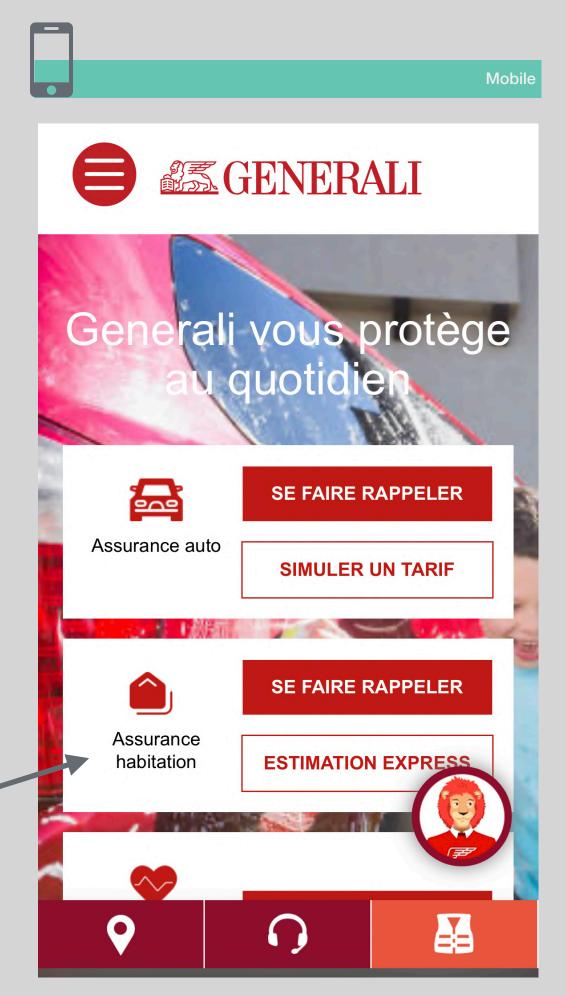
Site testé : https://www.generali.fr/ sur PC - Chrome / MacOS Monterey 12.6 sur iPhone Xs / iOS 16.0.2

Date: 07/09 et 25/10/2022



Un devis accessible depuis la home







Pour débuter 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)

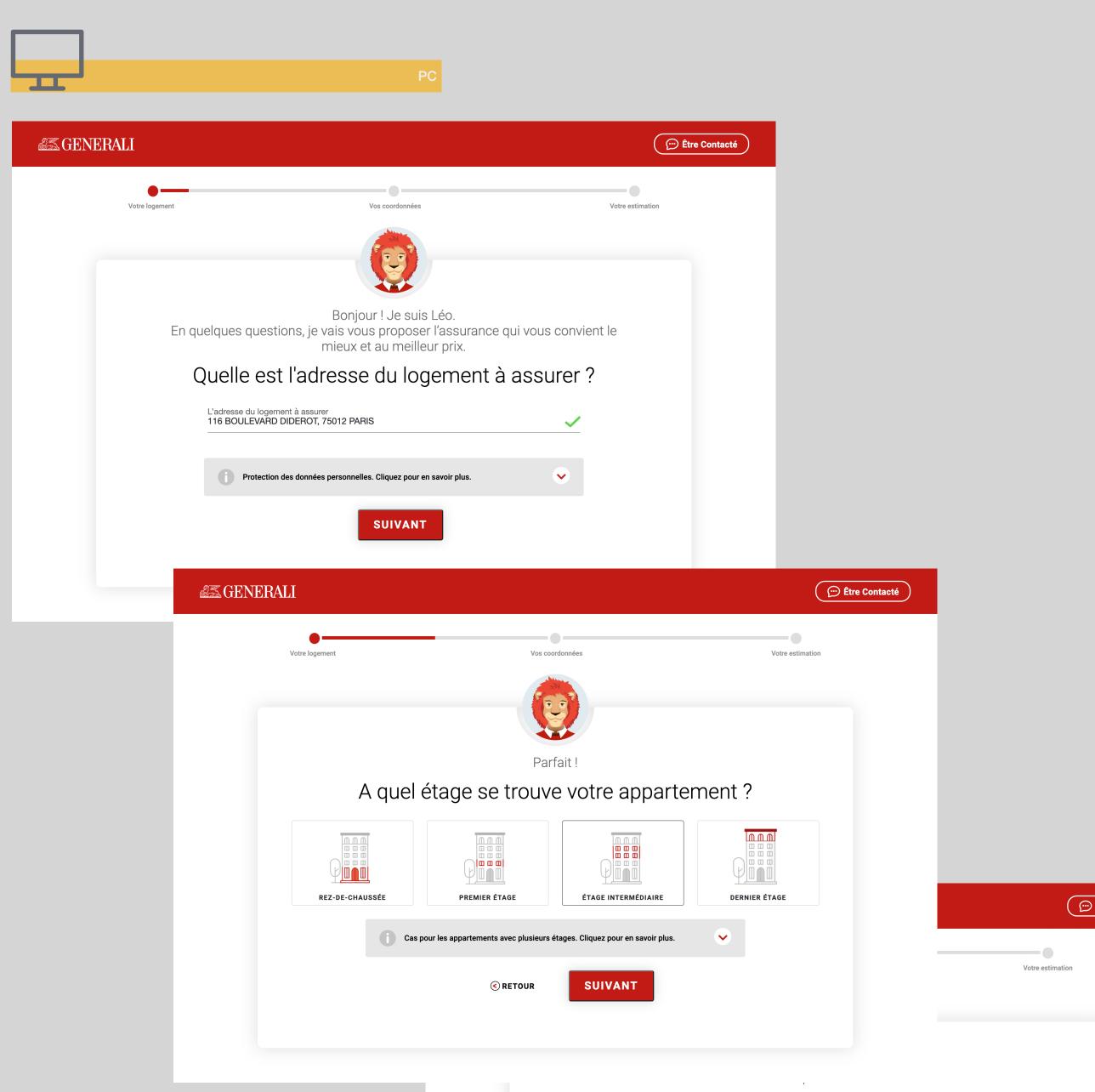
Le rédactionnel est très simple voire laconique mais efficace.

eficiens

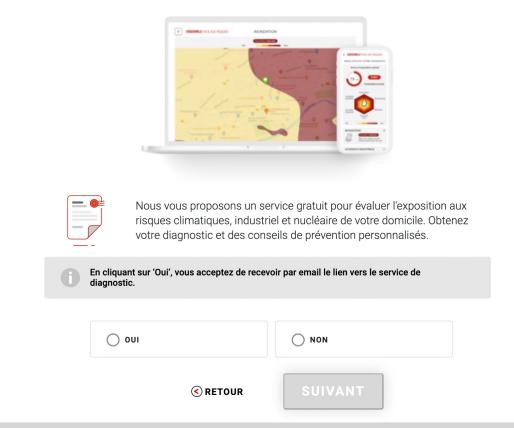
Site testé : https://www.generali.fr/ sur PC - Chrome / MacOS Monterey 12.6 sur iPhone Xs / iOS 16.0.2

Date: 07/09 et 25/10/2022

Etape 1 - Offre



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



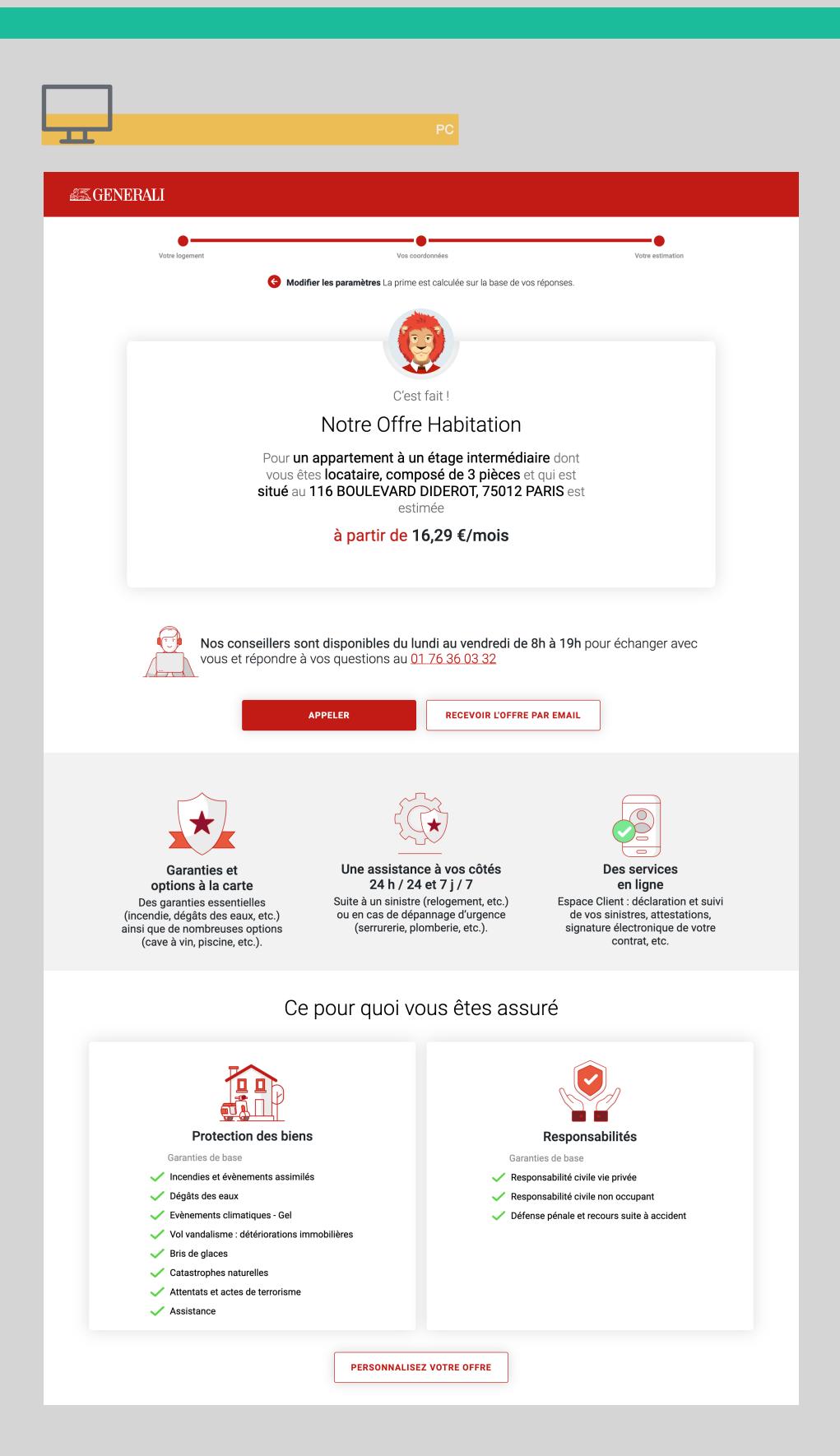


Le prospect s'engage immédiatement dans un parcours en 3 étapes (selon la barre de progression en haut) mais il aura au final 8 écrans de questions auxquelles répondre.

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





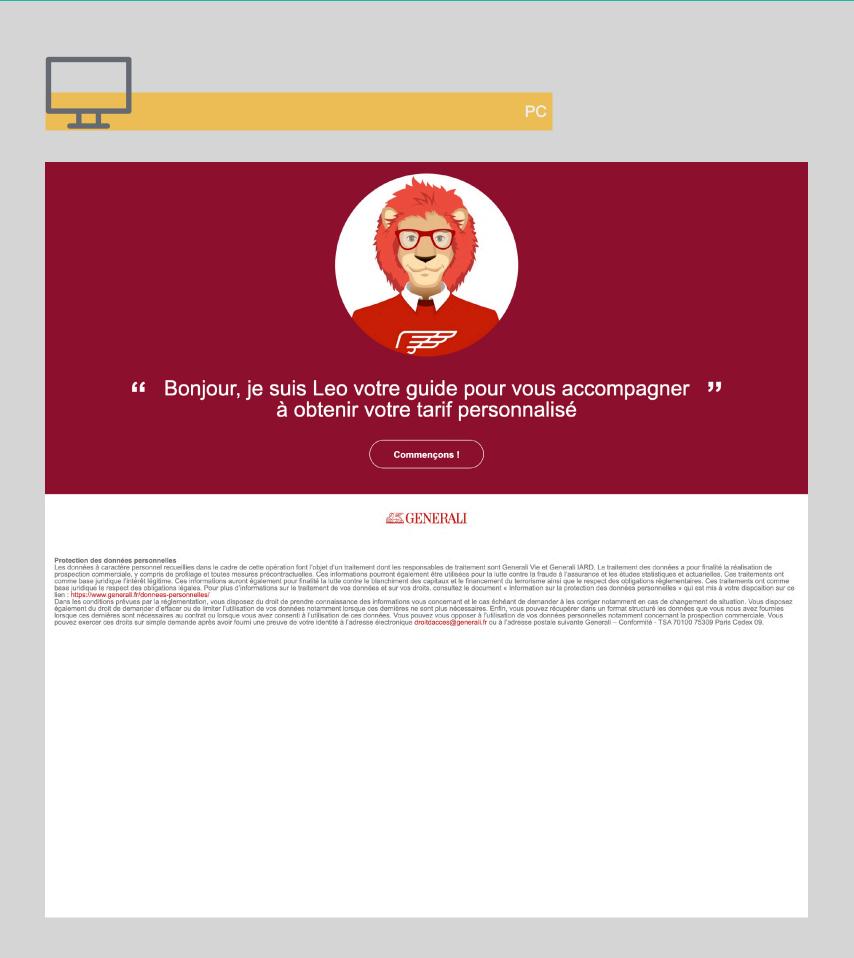
Le **résultat** proposé est **clair**. Les garanties sont bien mises en avant et les avantages produit également.

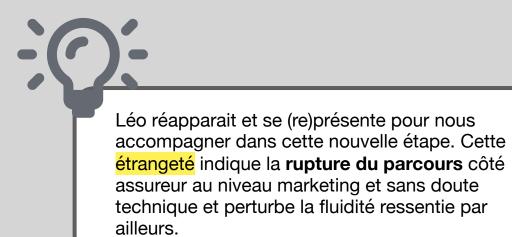
L'encart conseiller est **rassurant** et la possibilité de recevoir l'offre par email **intéressante**.

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.

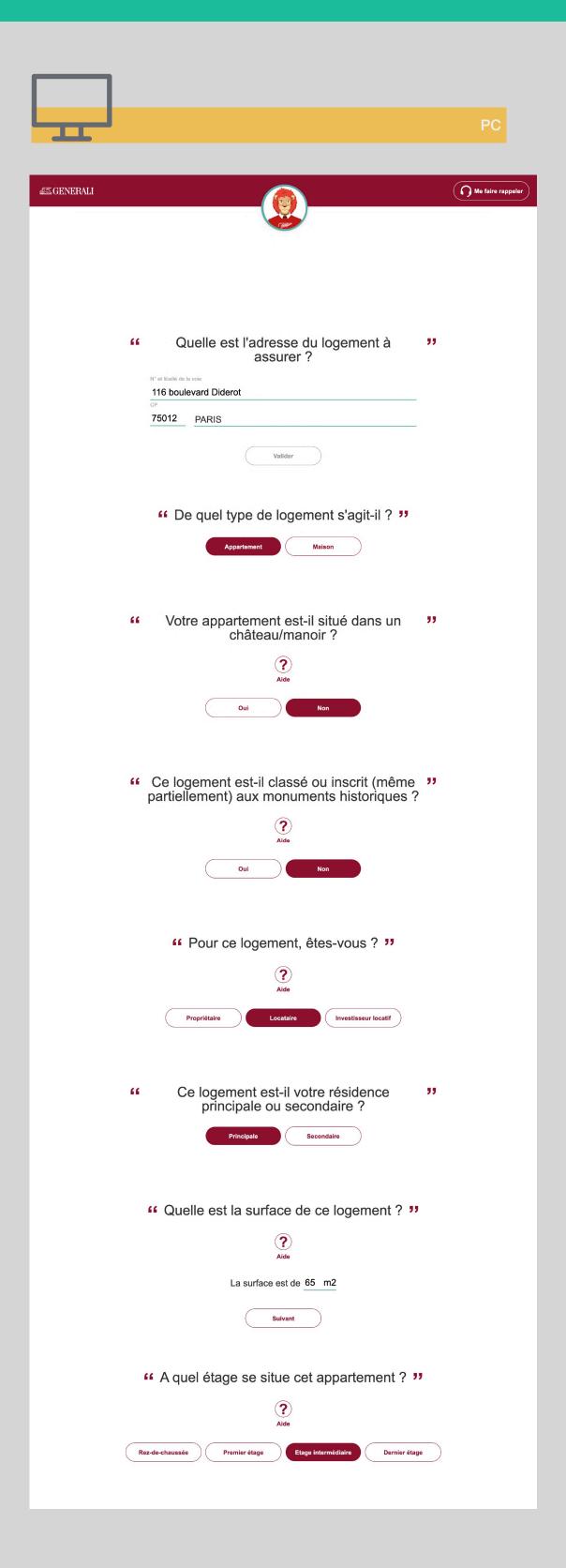
Etape 2 - Devis

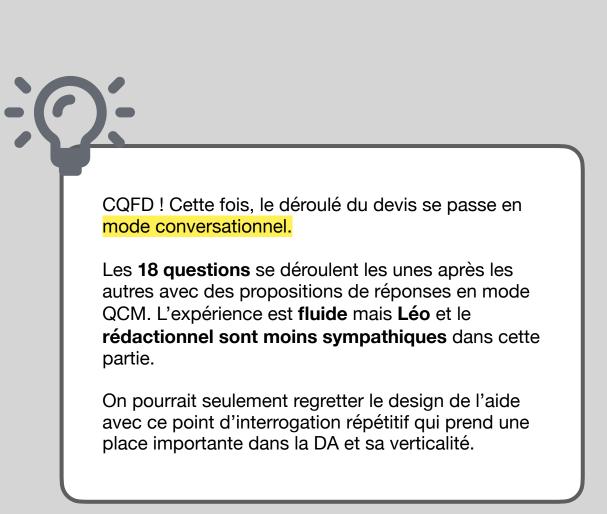




eficiens

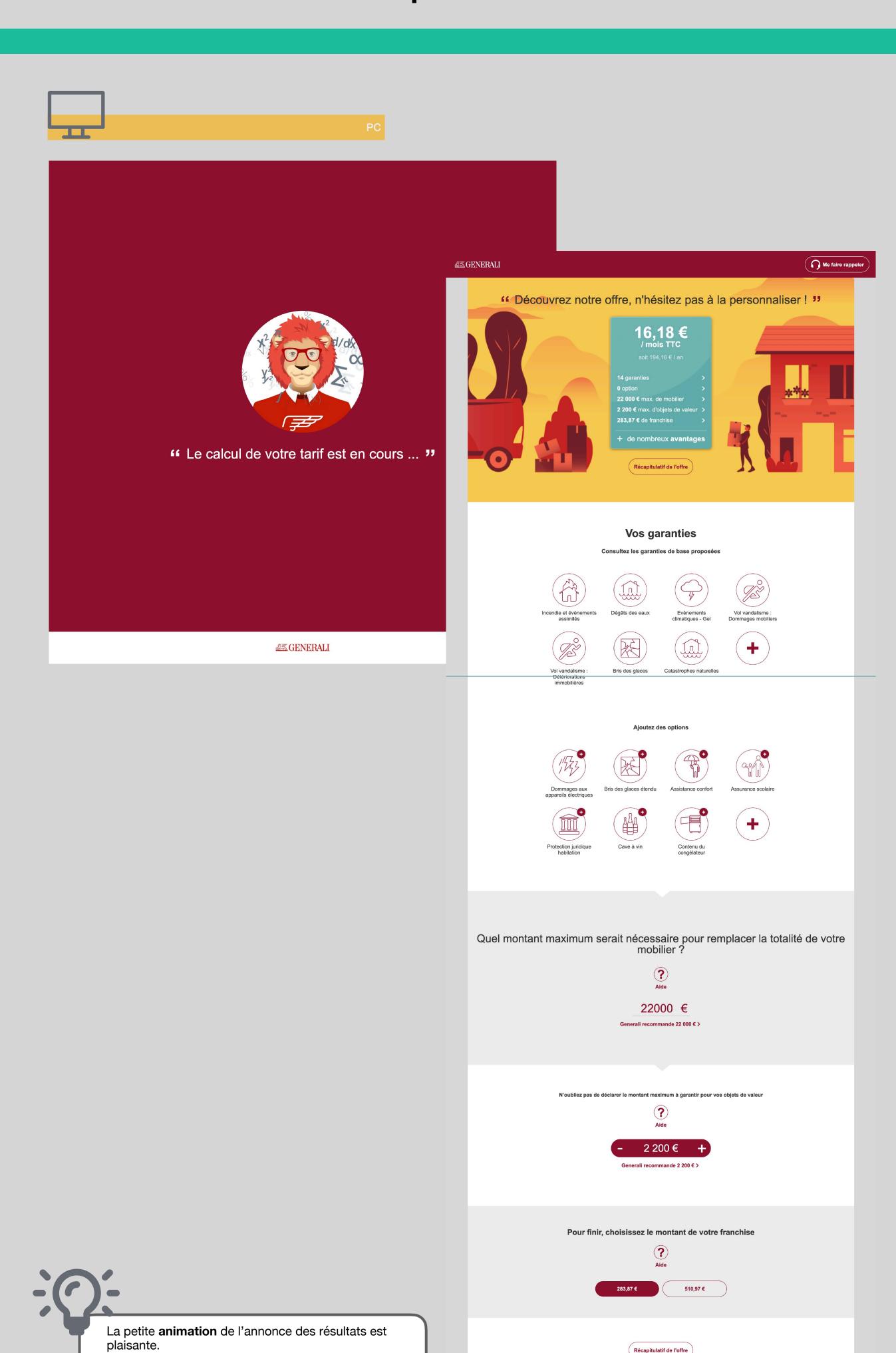
Etape 2 - Devis







Etape 2 - Résultat devis





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.

et l'offre se finaliser.

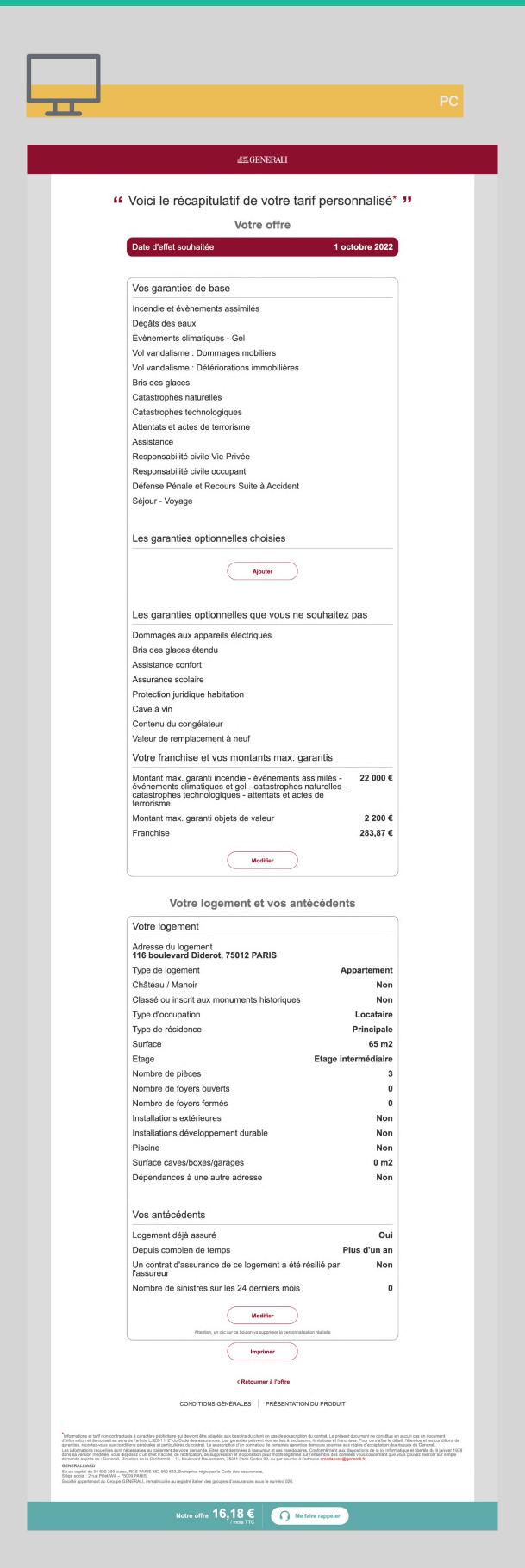
intéressantes.

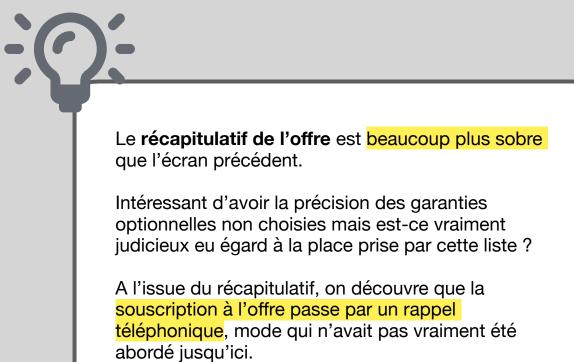
Enfin sur le fond, on nous propose encore de personnaliser l'offre. Le prospect peut alors se

Les « recommandations » GENERALI sont

demander quand cette personnalisation va cesser

Etape 2 - Résultat devis





Eléments connexes

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.generali.fr <noreply@simulateur.generali.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

Page 1 sur 5



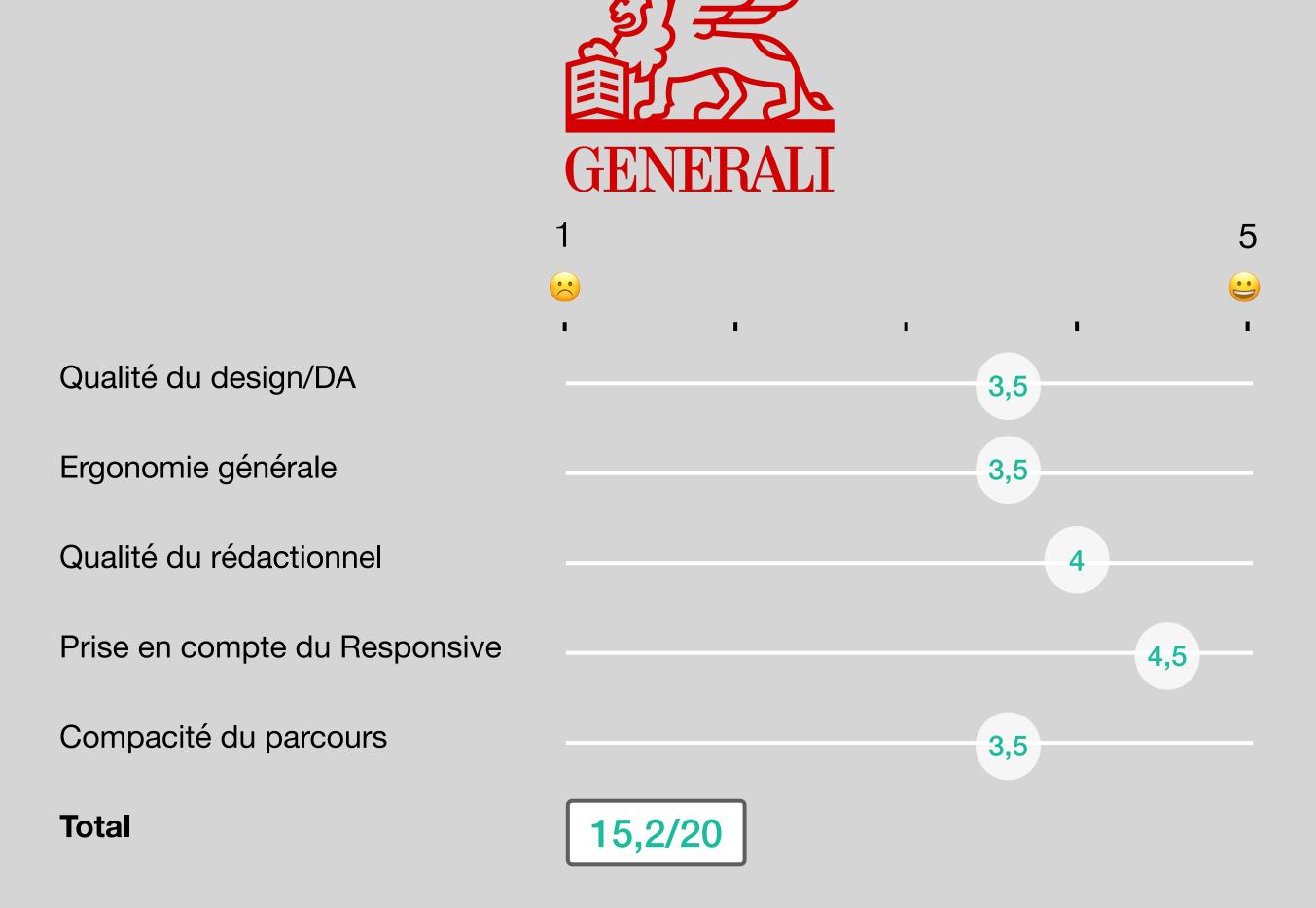
Nous avons bien reçu un email dans la foulée de la demande avec un tarif de base et le rappel des contacts.

Correctif V1.2 : nous avons bien été rappelés

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



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







Enjeu

Le Crédit Agricole est une banque de référence en France. Elle nait 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 ?

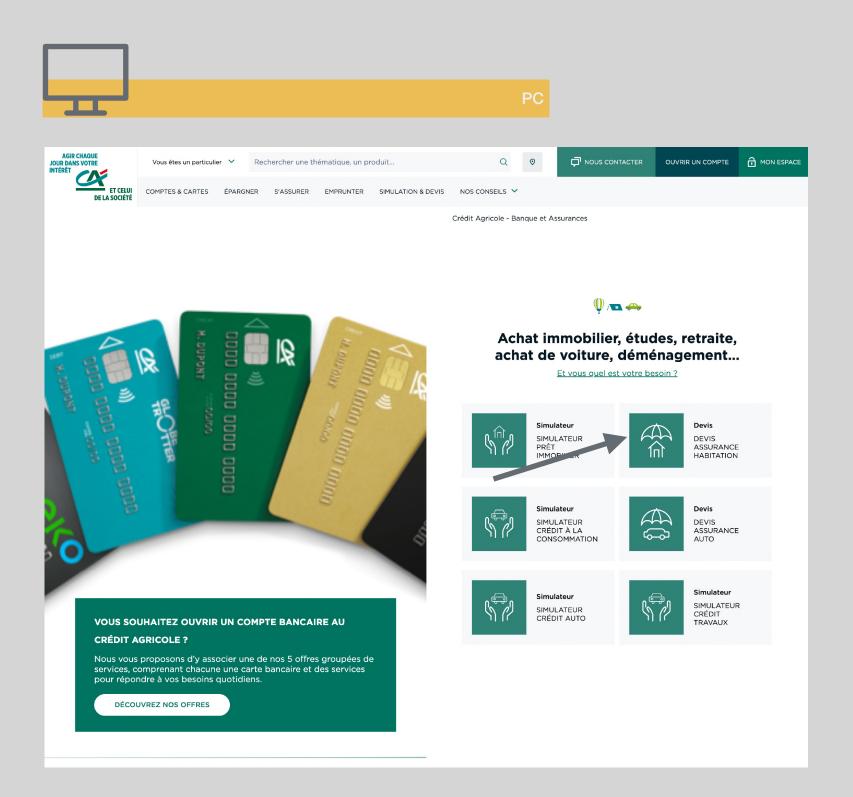
On vous laisse découvrir le parcours à travers ces différentes captures d'écrans commentées. Et puisqu'on ne fait pas les choses à moitié chez Eficiens, on a testé le parcours pour de vrai!

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



Un devis accessible depuis la home







Pour débuter 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.

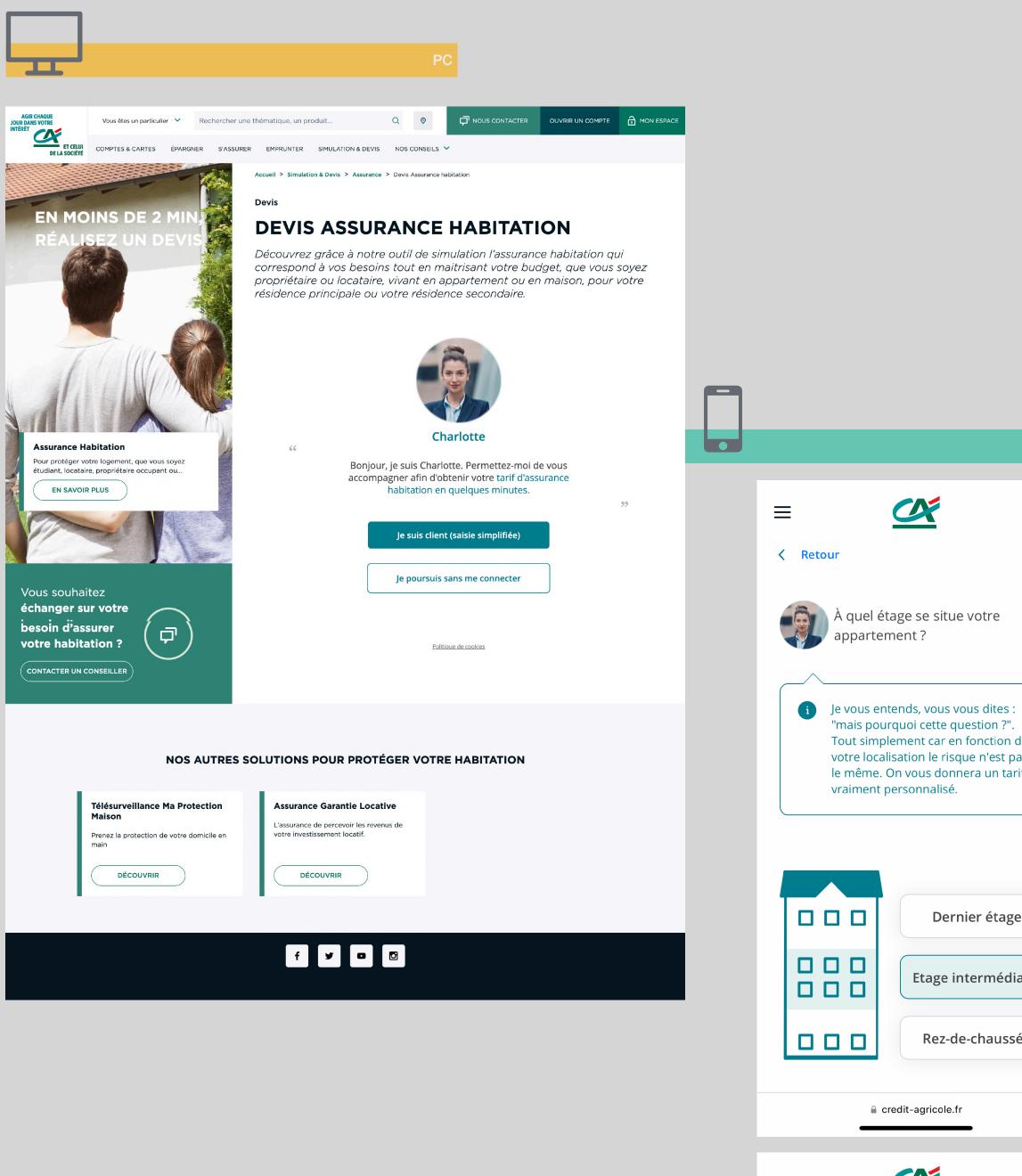
Le rédactionnel est simple et direct, les pictos standards. Tout semble assez charté même si des différences visuelles s'opèrent déjà entre les pages (pictos, couleurs).

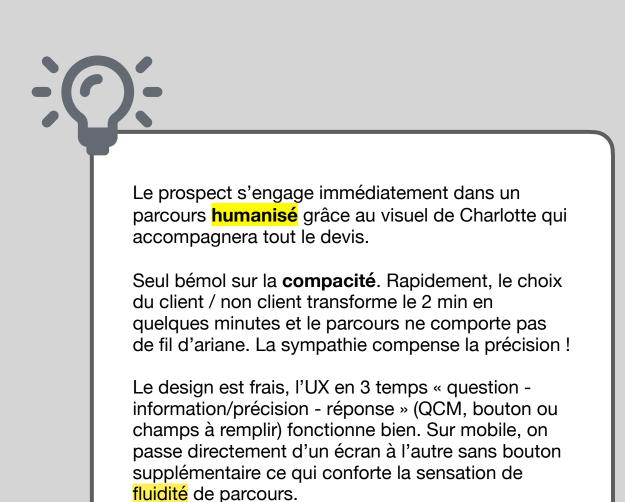
Site testé: https://www.credit-agricole.fr/ sur PC - Chrome / MacOS Monterey 12.6

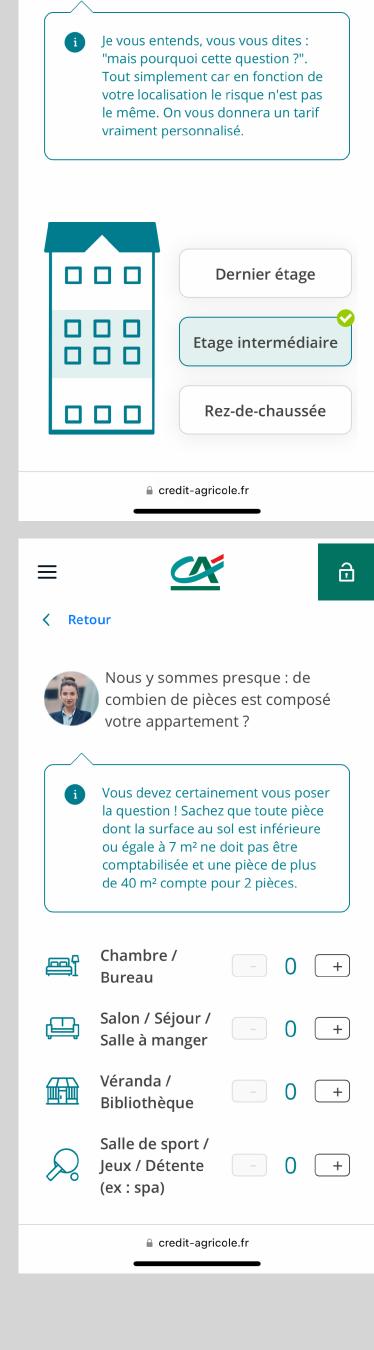
sur iPhone Xs / iOS 16.0.2 Date: 06/09 et 25/10/2022



Etape 1 - Devis

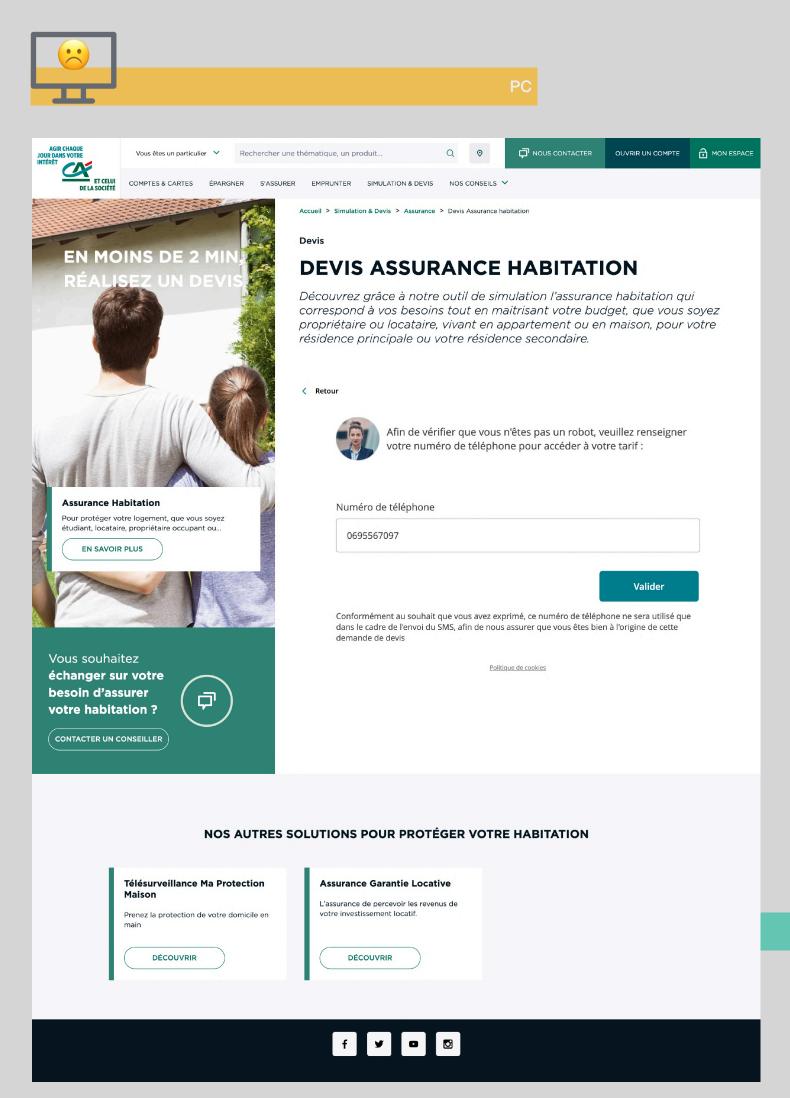


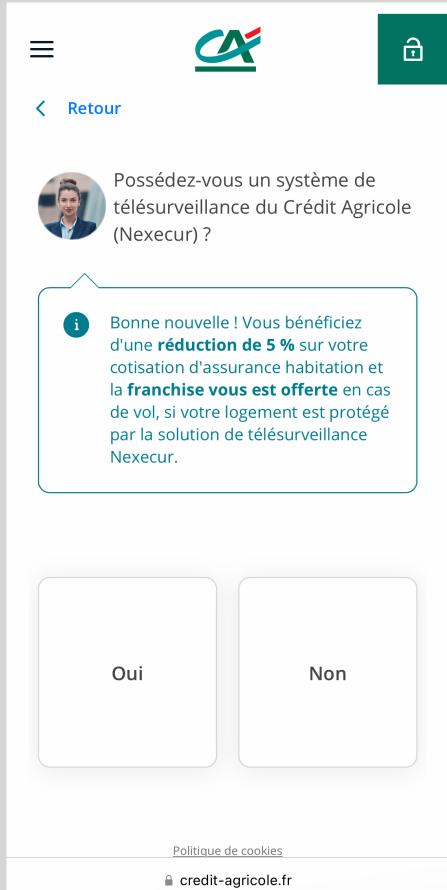




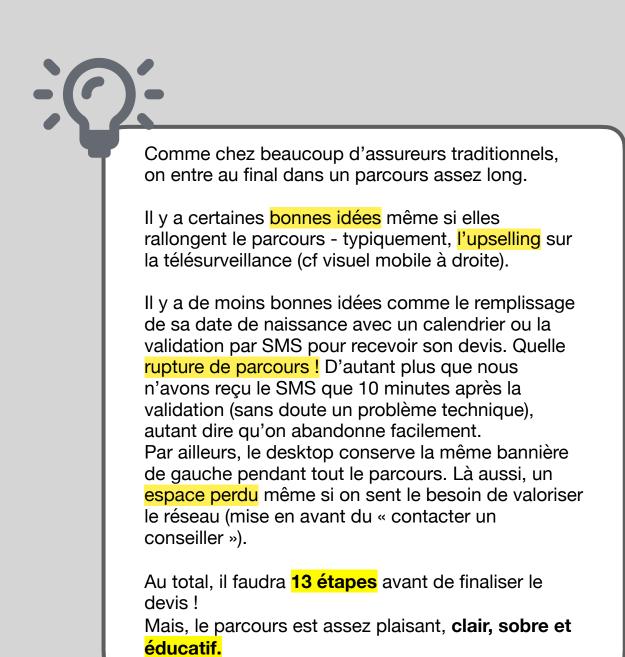
⋳

Etape 1 - Top et flop

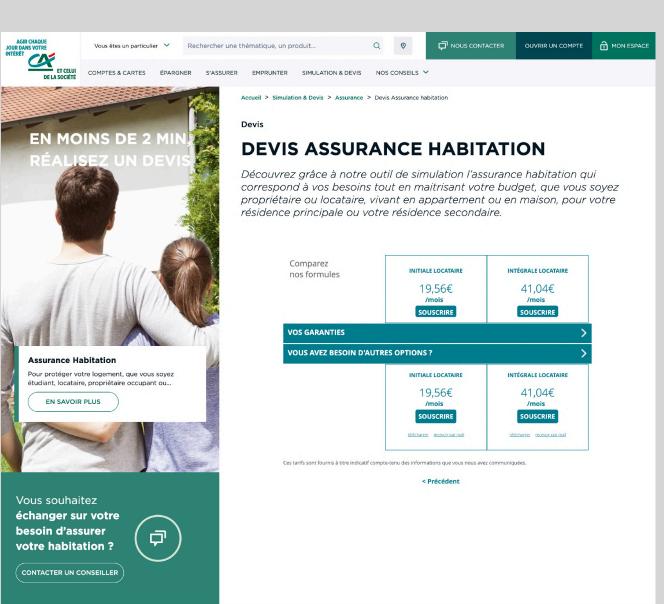


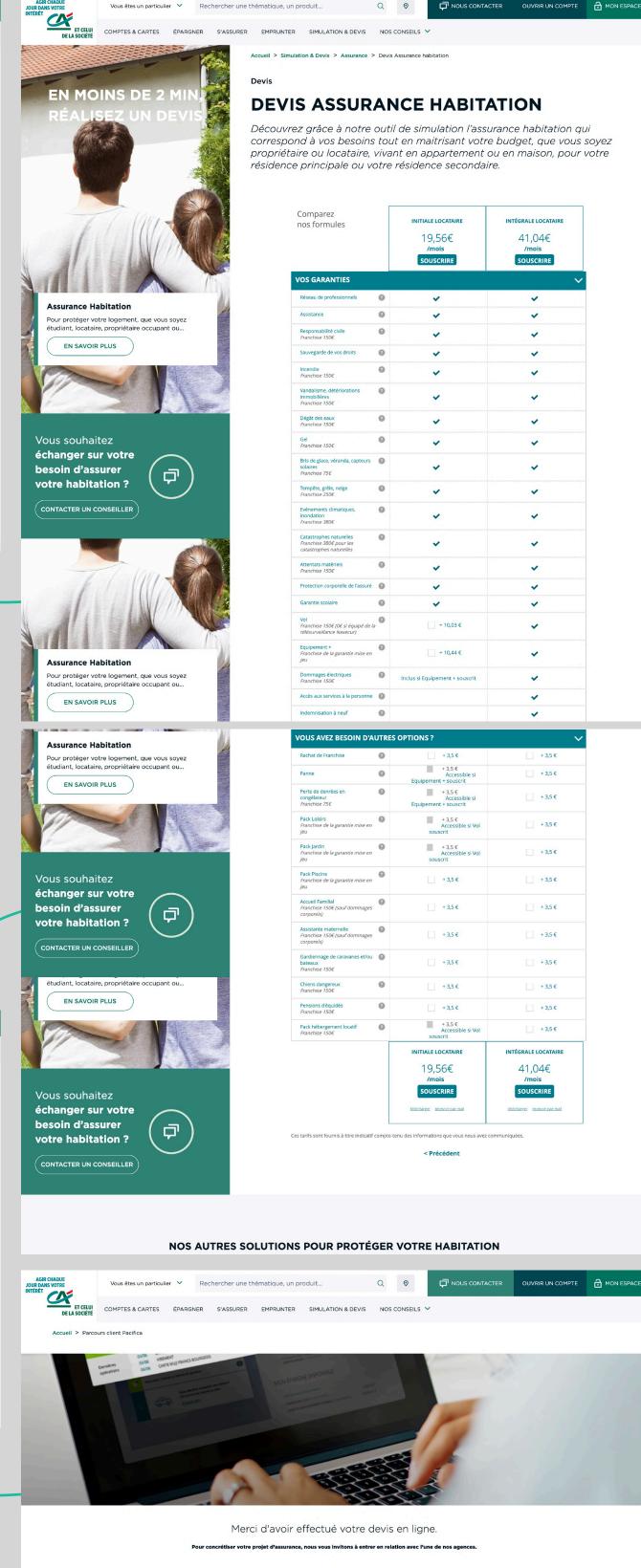


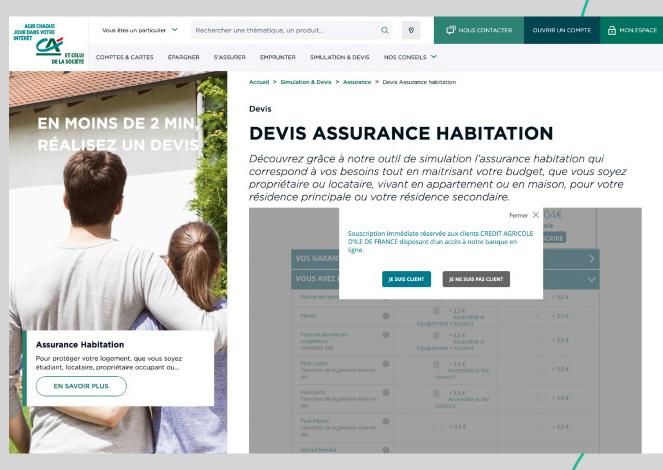
Mobile



Etape 2 - Résultat









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...

DES AGENCES PARTOUT EN FRANCE

Eléments connexes

FMAII



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. Celleci 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!



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!

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...

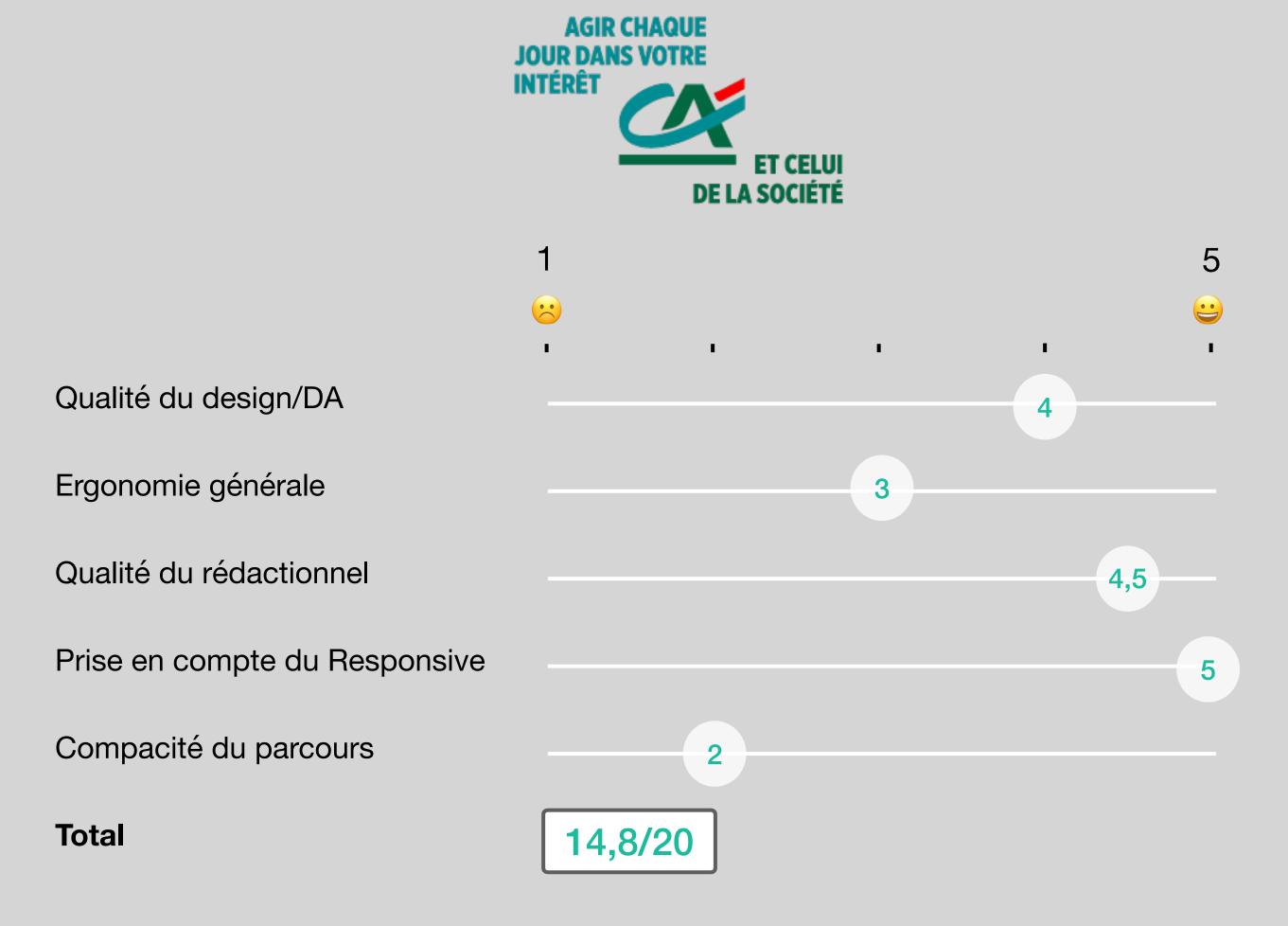
L'adresse d'envoi n'est pas connue - c'est Pacifica qui envoie et non Crédit Agricole, en noreply.

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







Enjeu

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 ?

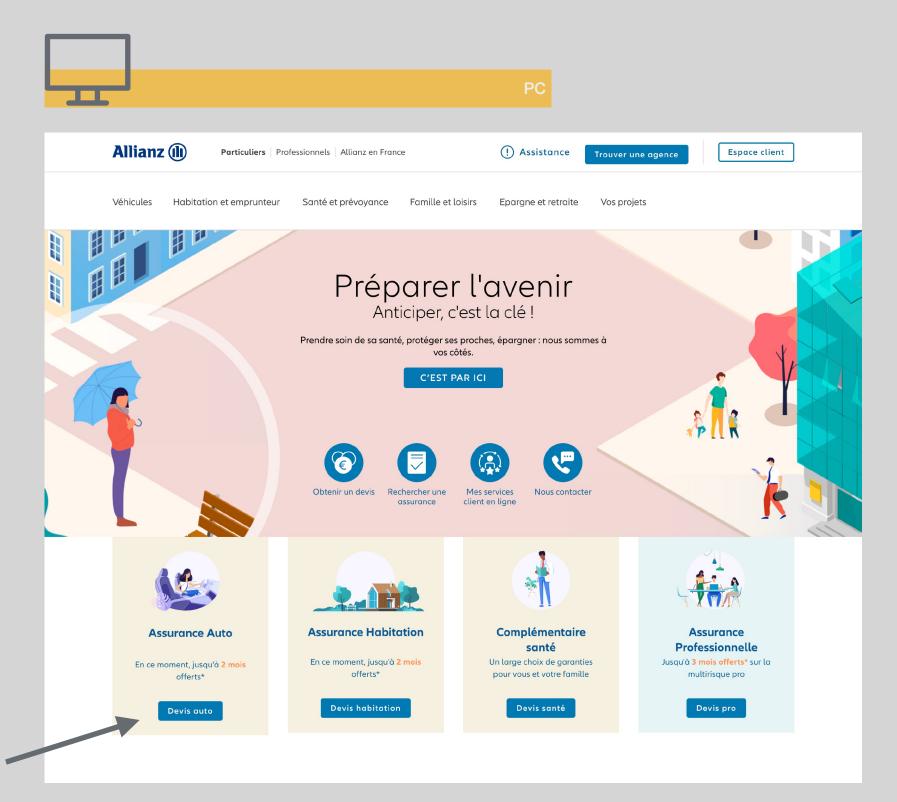
On vous laisse découvrir le parcours à travers ces différentes captures d'écrans commentées. Et puisqu'on ne fait pas les choses à moitié chez Eficiens, on a testé le parcours pour de vrai!

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

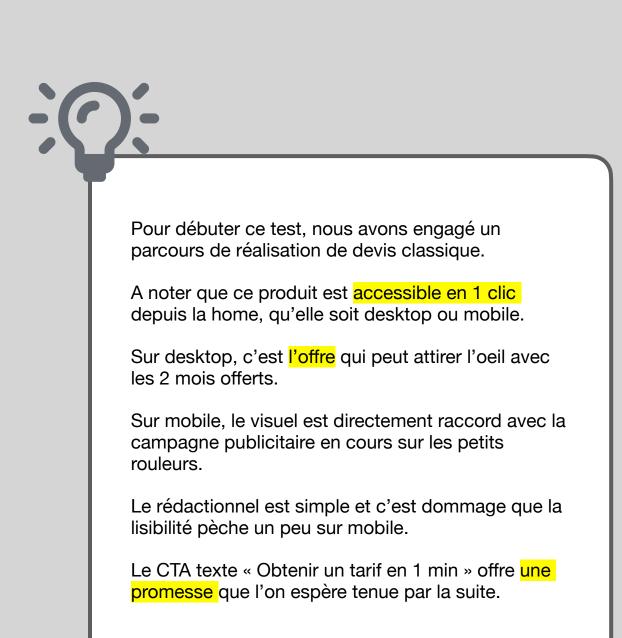


Un devis accessible depuis la home







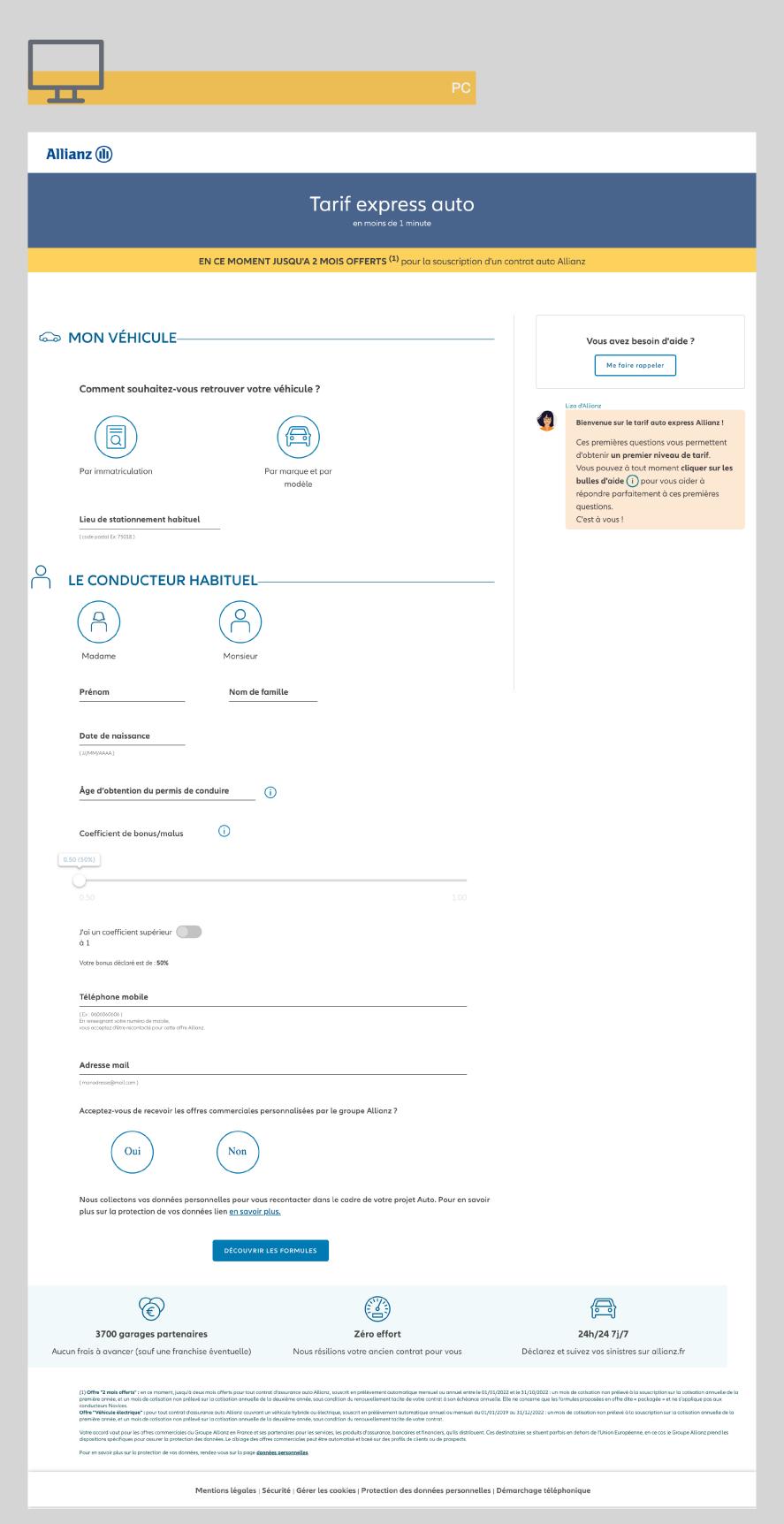


Site testé: https://www.allianz.fr/ sur PC - Chrome / MacOS Monterey 12.6 sur iPhone Xs / iOS 16.0.2

Date: 16/09 et 20/10/2022



Etape 1 - Tarif express



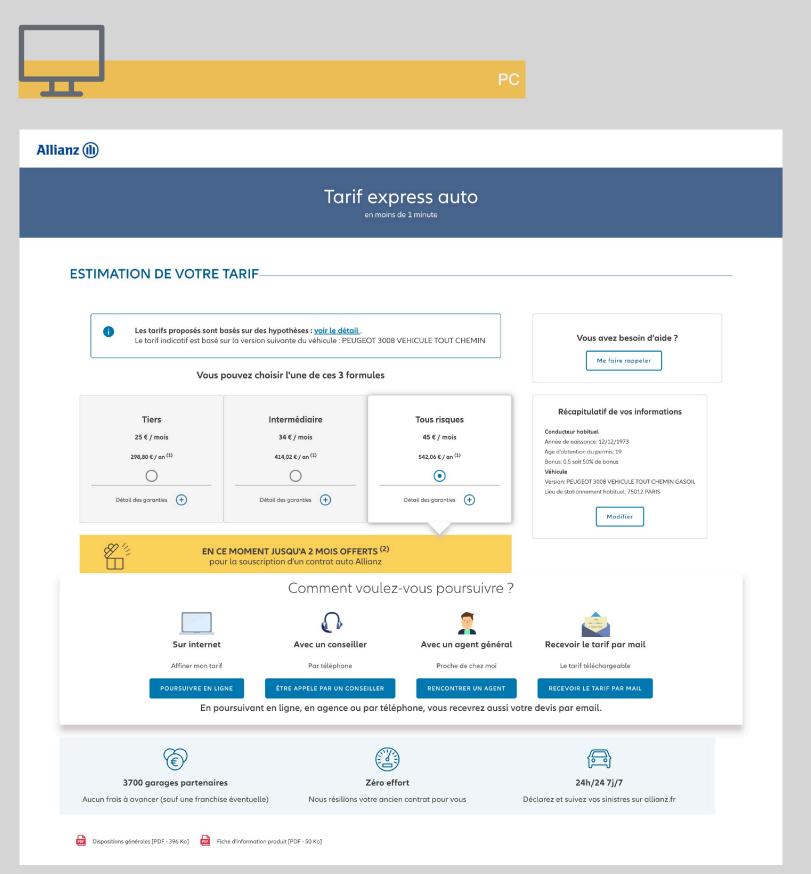


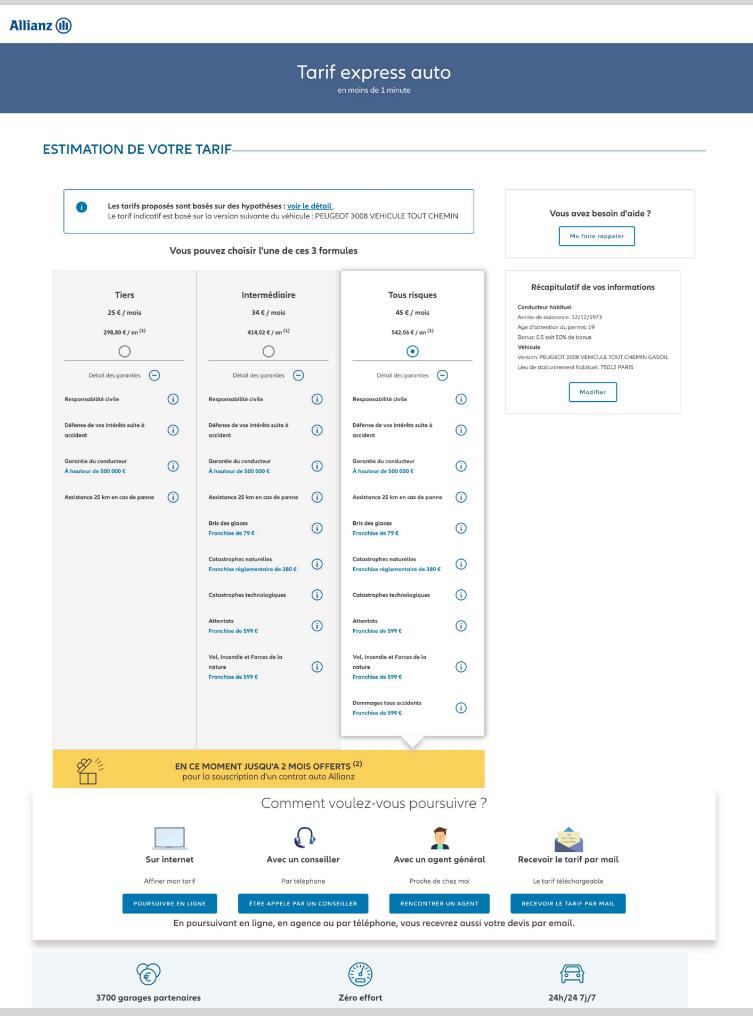
Le prospect s'engage immédiatement dans un parcours **tarif express** qui n'est plus vraiment un devis mais garde la promesse de la minute.

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





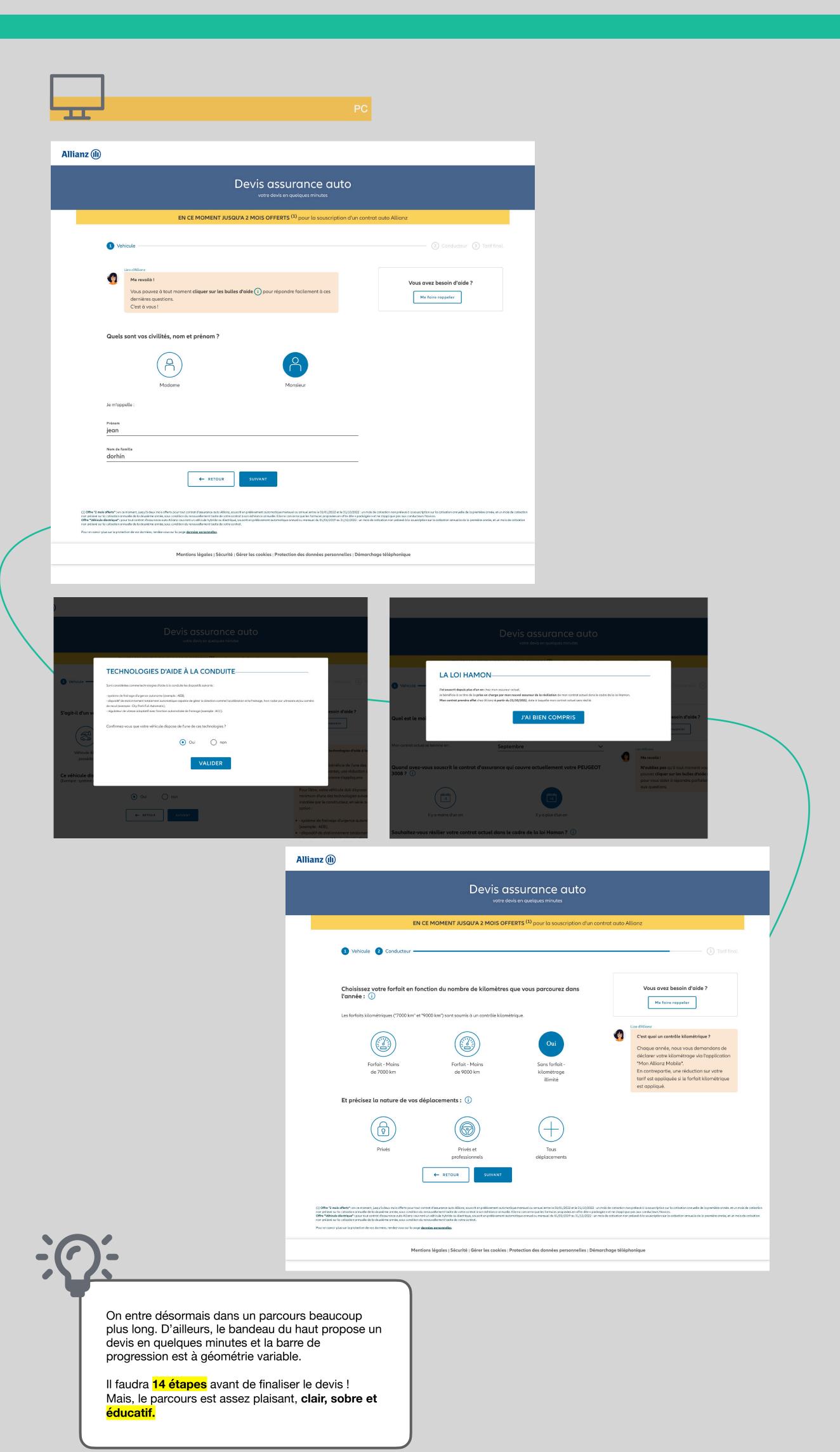


Promesse tenue! Le tarif apparait rapidement.

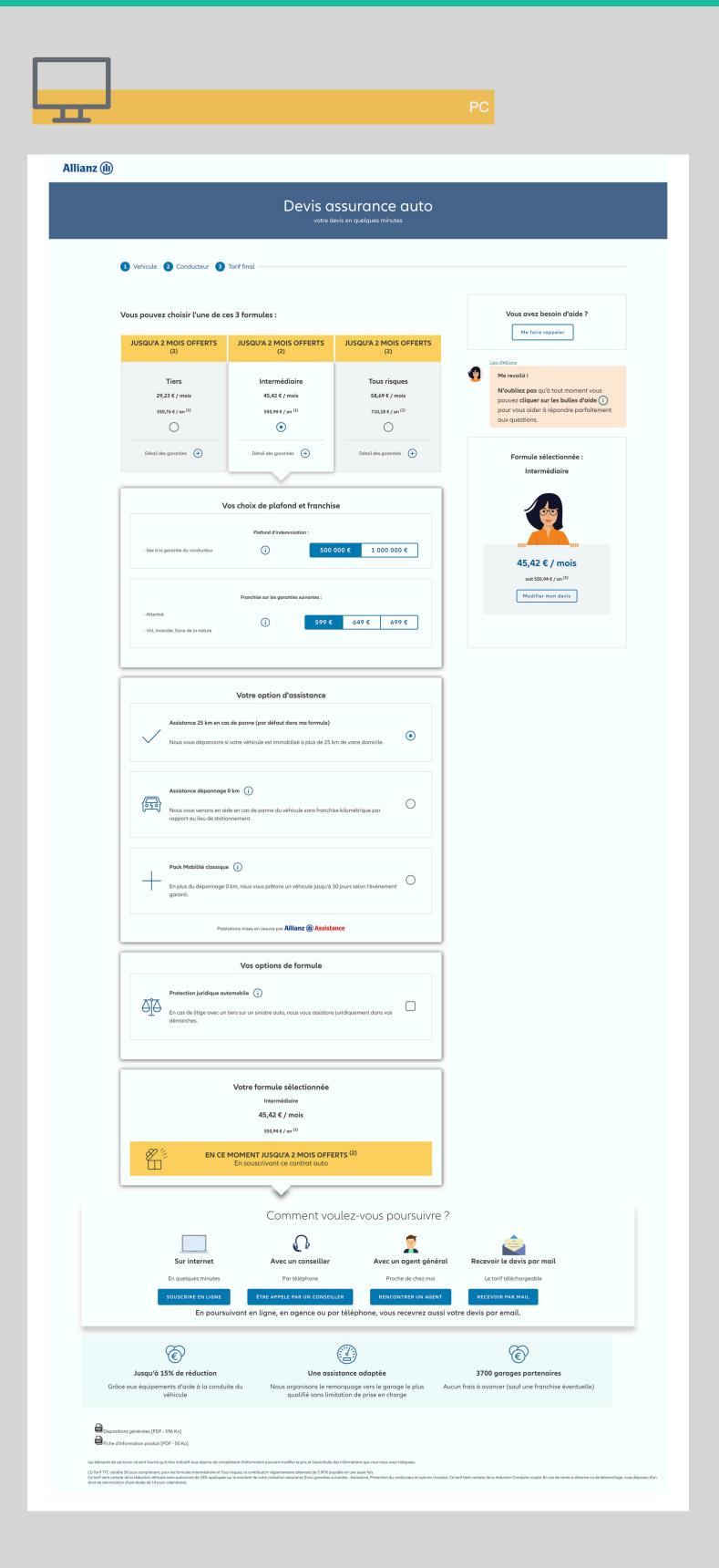
L'offre est bien mise en avant et le « comment voulez-vous poursuivre » est plutôt sympa dans une optique de respecter les différents canaux de vente.

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



Etape 2 - Résultat devis





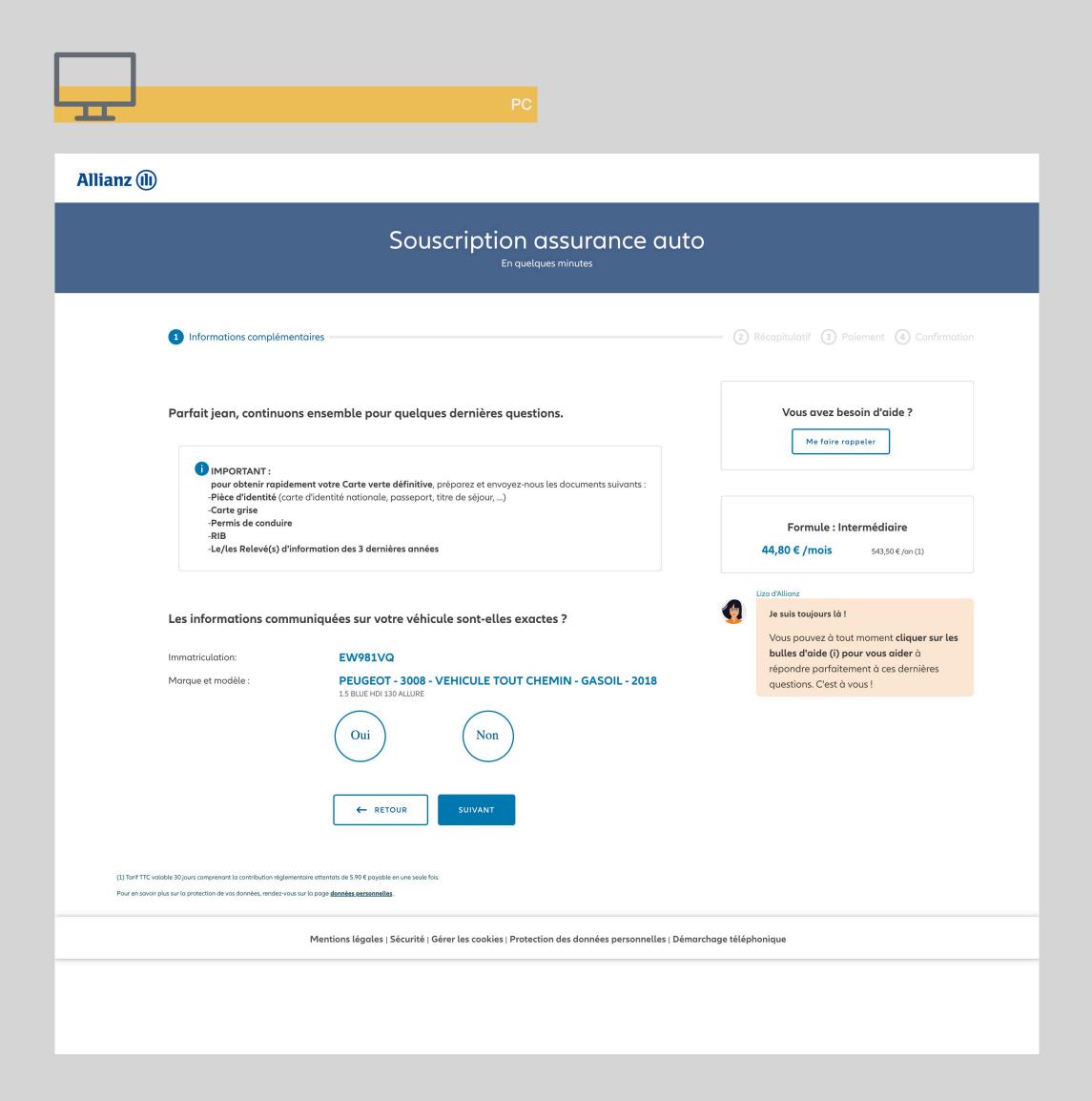
Là encore, le devis est clairement affiché. On regrette seulement que le tarif recommandé intermédiaire corresponde à la formule Tous risques du tarif express!

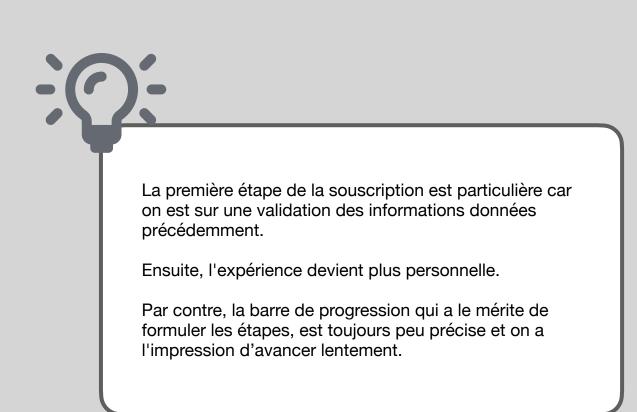
Les garanties sont exprimées simplement et certains paramètres peuvent être modifiés pour un re-calcul immédiat.

L'offre des 2 mois offerts est en rappel jaune visible sans agressivité.

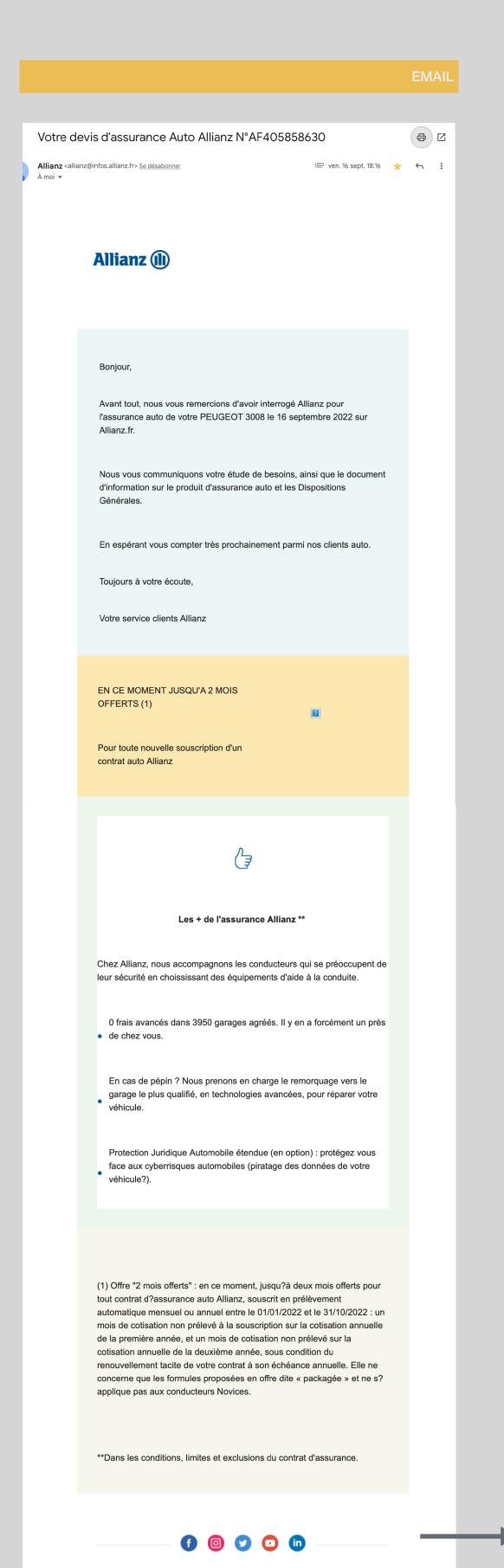
Par contre, la poursuite déjà vue lors du tarif express pourrait être un peu plus dynamique et innovante.

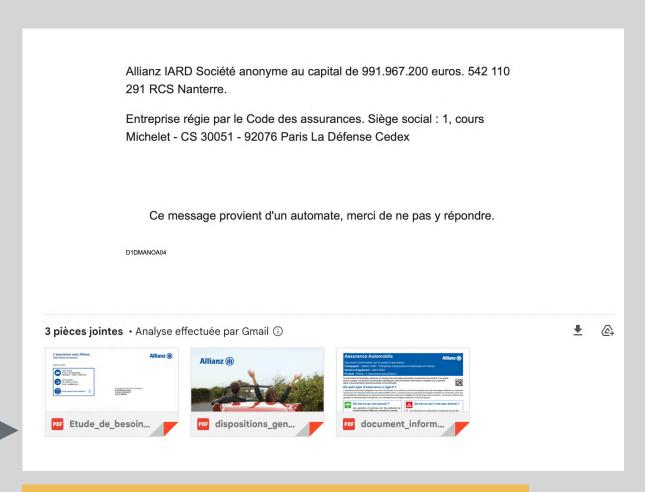
Etape 3 - Souscription

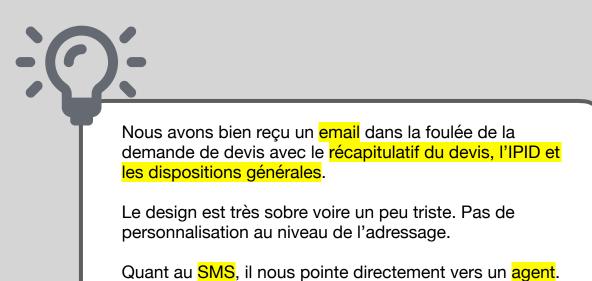




Eléments connexes







Nous n'avons pas été rappelés.

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.

La note du parcours devis/souscription



	1		5
Qualité du design/DA		3,5	
Ergonomie générale		3,5	
Qualité du rédactionnel			4,5
Prise en compte du Responsive		3,5	
Compacité du parcours	2		
Total	13,6/20		

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.

Allons plus loin...

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 ou sur LinkedIn

Pour découvrir notre article sur les parcours devissouscriptions : https://www.eficiens.com/le-parcours-devis-souscription-en-assurance-et-mutuelles/



eficiens

Agence Digitale 100% Assurance

www.eficiens.com

