

Accélérez votre performance digitale!

# e-Assurance



| Lionel Lageneste | Directeur conseil Banque et Assurance |04 72 76 94 00 |  
| Hugo Sanchez | Consultant ergonomiste Junior |  
Mardi 5 Mars 2013





Contactez

Lionel Lageneste

04 72 76 94 00

[win@altics.fr](mailto:win@altics.fr)

Altics accélère Ventes  
et Conversion des  
sites marchands

[www.altics.fr](http://www.altics.fr)

Lyon, le 5 mars 2013

Quelles sont les **attentes** des internautes ? Quelles sont les **bonnes pratiques en matière** d'e-assurance ? Que les prospects **regardent-ils** vraiment sur les sites d'assurance ? Sont-ils prêts **à se décider en ligne** ?

Assureurs, mutuelles, courtiers, bancassureurs, comparateurs... Comment accélérez votre performance digitale ?

**1 questionnaire + 16 tests eye-tracking** + les **audits et diagnostics** de nos experts sur quelques sites phares du secteur nous ont permis de porter un regard différent sur **l'e-assurance**, identifiant un nombre important de leviers.

Découvrez que les internautes sont très nombreux à consulter les sites d'assurance, comparer les offres, effectuer des devis en ligne. **Ils sont prêts à s'assurer à ligne**, à condition que vous respectiez certaines règles.

**Les sites étudiés ne répondent cependant pas complètement aux attentes.** Ce ne sont d'ailleurs que 3 à 5% des contrats qui sont souscrits entièrement en ligne en ce début 2013. De nombreux **grains de sable** ont été identifiés pour expliquer cette **part encore faible des ventes totalement digitales.**

Qui sera le **leader de l'e-assurance** ? Viendra-t-il du camp des **pure players** ? Ou l'un des acteurs avec un **réseau de distribution traditionnel** parviendra-t-il à s'imposer sur le web ? Qui sera **l'Amazon de l'assurance** ?

Je vous souhaite une agréable et instructive lecture de ce **26ième Livre Blanc Altics** !

Lionel Lageneste, Directeur Conseil Banque et Assurance

# Sommaire

## Introduction

- La méthodologie
- Les points clés

## 1. Un marché à prendre

## 2. Des sites en retard

- Page d'accueil
- Devis : le formulaire
- Devis : le tarif

## 3. L'Amazon de l'assurance ?

## Conclusion

# Conventions graphiques

« Propos recueillis durant l'entretien »

Extraits de propos recueillis lors de l'entretien eye-tracking



Constats issus du questionnaire



Audit

Constats relatifs à l'audit



Utilisateurs

Constats relatifs aux tests utilisateurs eye-trackés



Conseils

Recommandations et bonnes pratiques

# Sommaire

## Introduction

- La méthodologie
- Les points clés

### 1. Un marché à prendre

### 2. Des sites en retard

- Page d'accueil
- Devis : le formulaire
- Devis : le tarif

### 3. L'Amazon de l'assurance ?

## Conclusion



# Une démarche résolument centrée utilisateur

## ◀ Démarche d'investigation

173 personnes issues du panel Altics ont répondu à un questionnaire basé sur 1200 envois, afin de recueillir les attentes des internautes sur les sites d'assurance en ligne.

16 utilisateurs ont ensuite été recrutés pour l'étude eye-tracking de 6 sites d'assurance ou de comparateurs en ligne. Ils ont effectué chacune des étapes détaillées ci-contre.

Les 6 sites étudiés ont été répartis en 2 groupes de 3 avec pour chacun d'eux une présentation aléatoire.

## Les phases du test utilisateur :

1. L'utilisateur doit évaluer la page d'accueil du site d'assurance sur son aspect graphique, les possibilités d'actions et la pertinence du contenu.
2. Il navigue à son gré à la recherche des prestations offertes et des points forts de chaque assureur.
3. Il tente d'obtenir un tarif correspondant à son besoin et sa situation en réalisant un devis en ligne.
4. Enfin, il nous fait part de ses impressions et commentaires sur chacun des sites sur lesquels il s'est rendu.

# Un recueil de données varié

## 📌 Croisement des données

Les utilisateurs ont parcouru l'ensemble des étapes de navigation. Ils ont exprimé leurs attentes et avis à travers différentes méthodes de recueil de données : test utilisateur eye-tracking, entretien individuel et questionnaire. Un audit à également été réalisé.

Le tableau ci-contre présente le croisement des méthodes de tests utilisées lors de cette étude.

Chaque pictogramme associé à une méthode vous permettra de repérer la source des données au sein de ce document.

	Questionnaire	Audit	Tests utilisateurs	
			Eye-tracking 	Entretien 
Page d'accueil		✓	✓	✓
Offres		✓	✓	✓
Devis		✓	✓	✓
Habitudes	✓		✓	✓
Attentes	✓		✓	✓

# Carte de chaleur (heat map)

1



## Carte de chaleur

Permet de mettre en évidence les **zones regardées** par l'ensemble des utilisateurs (somme des fixations)

### Légende

■ Zones chaudes



■ Zones froides

Plus la couleur est rouge, plus les utilisateurs ont focalisé leur attention sur la zone

**Zone de fort intérêt**

**Cross selling ignorée**

# Parcours visuel (gaze plot)

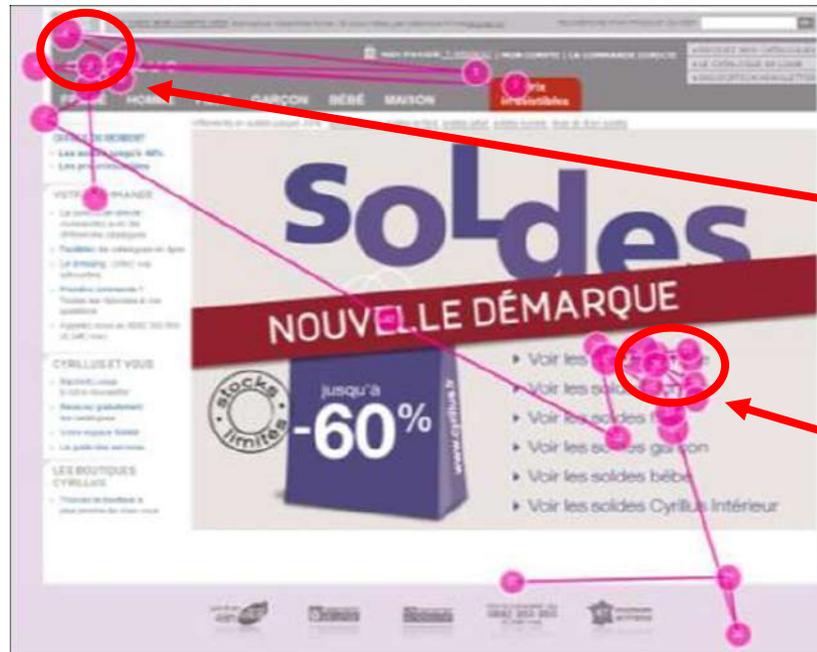
# 2



## Parcours visuel

Permet de retranscrire l'ordre et l'intensité des zones regardées, et d'analyser le parcours de lecture & de navigation

### Déroutement du regard



Point d'entrée sur la page

Plus le rond est gros, plus la zone a été focalisée

# Carte d'occultation (gaze opacity)

3



## Carte d'occultation

Permet de révéler les **zones ignorées** par les utilisateurs

### Légende

- Zones chaudes
- Zones froides

Les zones opaques sont celles qui ne sont pas vues

-Lepape - Newsletter (Janvier 10)

# Sommaire

## Introduction

- La méthodologie
- Les points clés

### 1. Un marché à prendre

### 2. Des sites en retard

- Page d'accueil
- Devis : le formulaire
- Devis : le tarif

### 3. L'Amazon de l'assurance ?

## Conclusion

# Les 8 points clés de l'étude

1. Présentez votre enseigne de manière claire : assureur, mutuelle, comparateur, courtier...
2. Affichez un numéro de téléphone non surtaxé / un service de call back
3. Proposez un accès visible au devis en ligne dès la page d'accueil
4. Utilisez un menu clair combinant textes et pictogrammes en haut de page
5. Présentez vos produits et garanties sous forme de tableau
6. Précisez les garanties avec des bulles d'aides et des exemples chiffrés
7. Proposez l'envoi ou le téléchargement de votre proposition en PDF / par mail
8. Suggérez toujours des alternatives multicanales une fois le tarif proposé

# Sommaire

## Introduction

- La méthodologie
- Les points clés

## 1. Un marché à prendre

## 2. Des sites en retard

- Page d'accueil
- Devis : le formulaire
- Devis : le tarif

## 3. L'Amazon de l'assurance ?

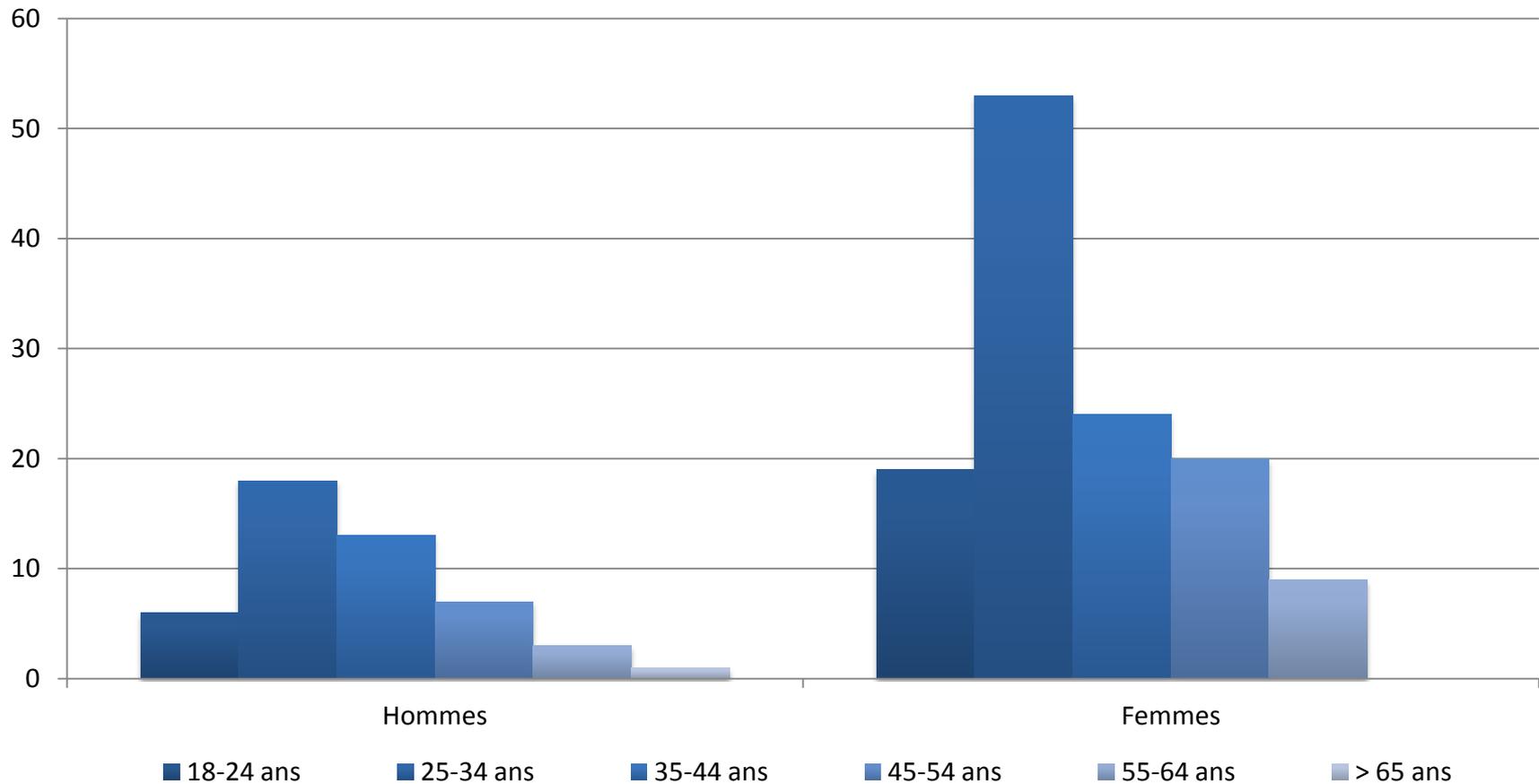
## Conclusion



# Profil des participants au sondage

Parité : 72% de femmes pour 28% d'hommes (125 vs. 48)

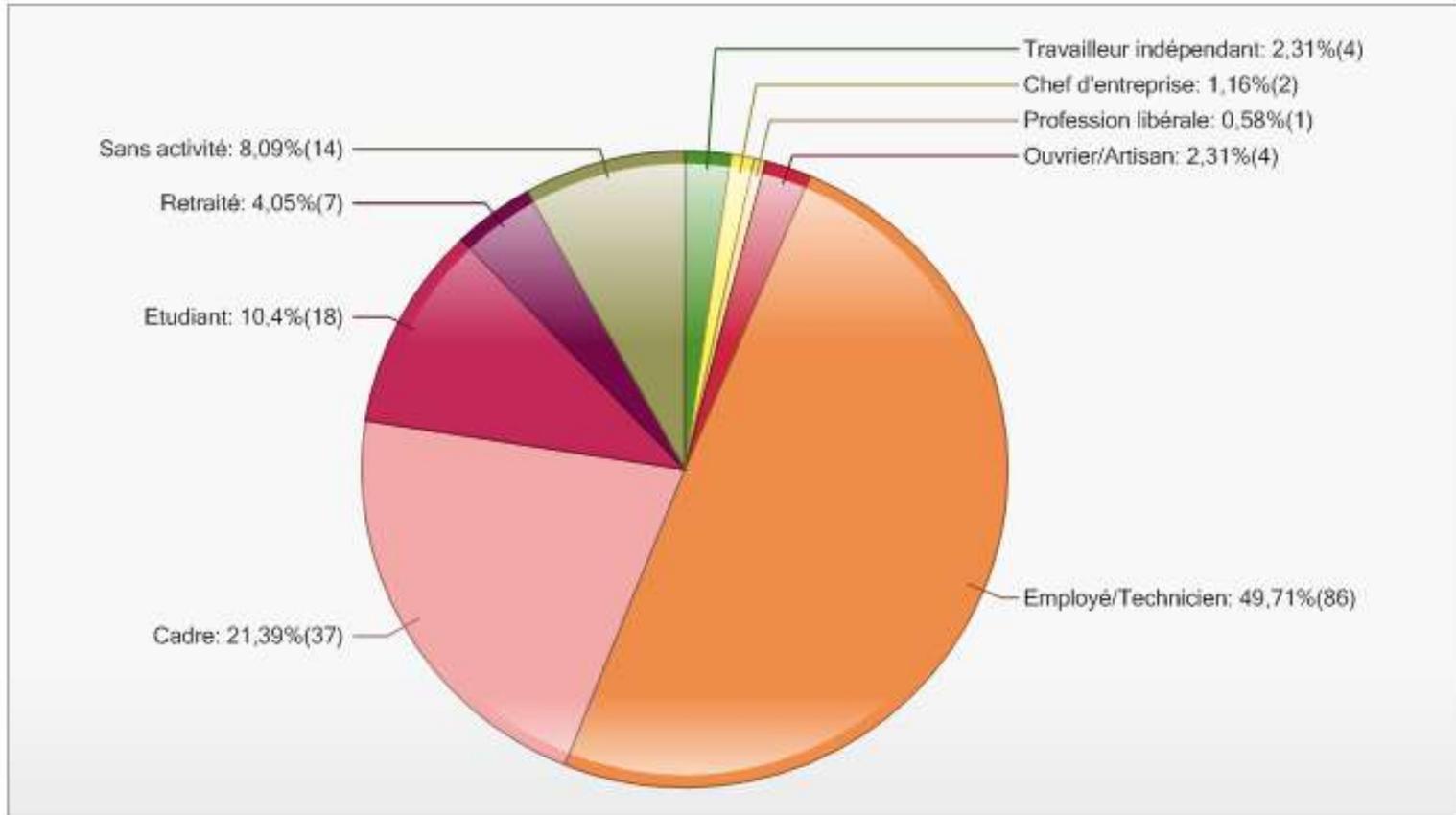
Répartition des âges en fonction des sexes :





# Profil des participants au sondage

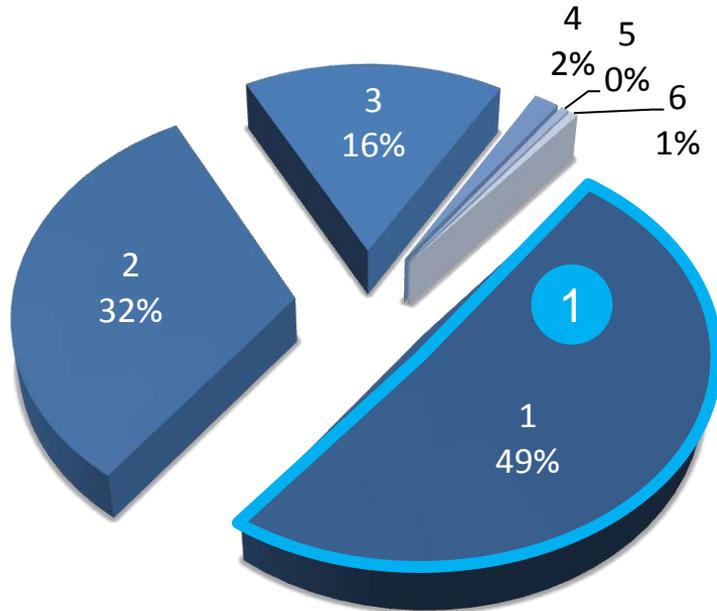
Catégories socioprofessionnelles représentées :





# Une tendance à regrouper les contrats

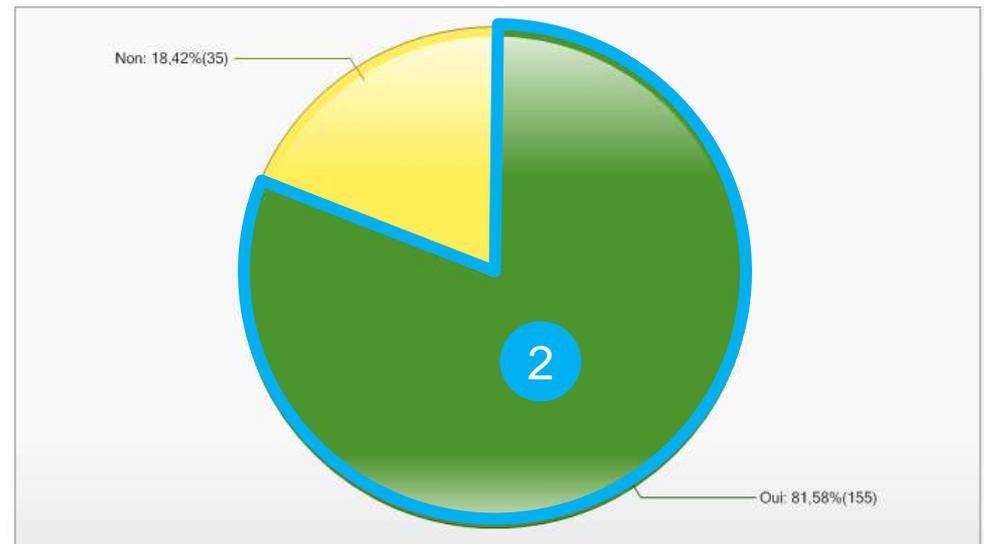
*Auprès de combien d'assureurs (ou courtiers) différents êtes-vous client(e) ?*



**1** La moitié des sondés (49%) ont regroupé leurs contrats d'assurance auprès d'un seul prestataire

**2** Plus de quatre assurés sur cinq (82%) se sont déjà rendus sur le site web de leur(s) assureur(s)

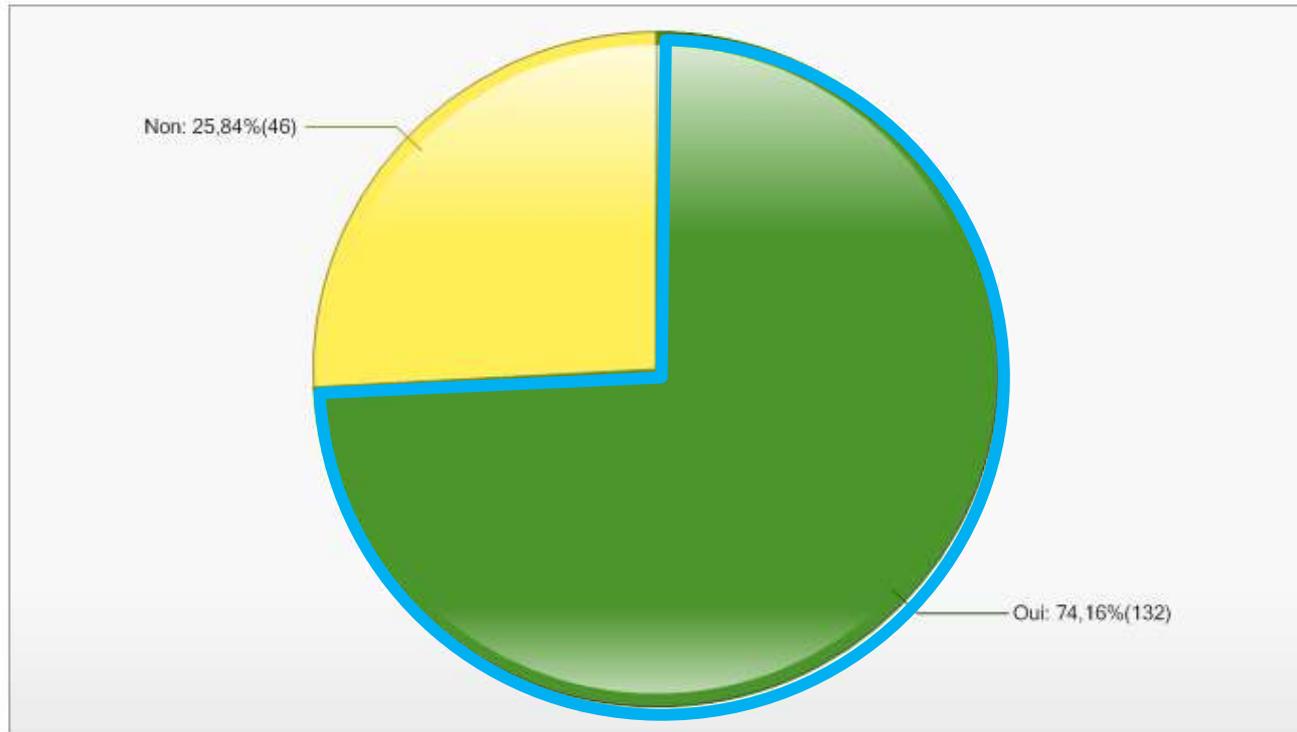
*Vous êtes-vous déjà rendu sur son (leurs) site(s) web ?*





# Le devis véhicule est très largement répandu

*Avez-vous déjà réalisé des devis d'assurance sur internet ?*



Trois sondés sur quatre (74%) ont déjà réalisé des devis d'assurance sur internet pour...

1. un véhicule (83%)
2. une habitation (72%)
3. une assurance santé (60%)
4. une assurance prévoyance (28%)
5. une assurance animaux (11%)
6. un autre type de contrat (8%) : assurance crédit, assurance professionnelle, assurance responsabilité civile, assurance scolaire.



# La MACIF est la plus citée par les sondés ...



... Pour la réalisation d'un devis en ligne, 132 participants se sont exprimés et ont cité (par ordre décroissant) :

1. MACIF (29 citations)
2. MAAF (24 citations)
3. MAIF et MMA (19 citations)
5. GMF (16 citations)
7. Matmut (15 citations)
8. Assurland (14 citations)
9. Direct Assurance et AXA (13 citations)
10. Le Lynx (12 citations)



# Les irréductibles du devis hors ligne

*Pour quelle(s) raison(s) n'avez-vous jamais réalisé de devis en ligne ?*

J'ai toujours préféré rencontrer le conseiller afin qu'il puisse répondre aux questions que je me pose

On ne peut pas négocier en ligne

C'est trop invasif dès le premier questionnaire

Je préfère privilégier l'appel téléphonique

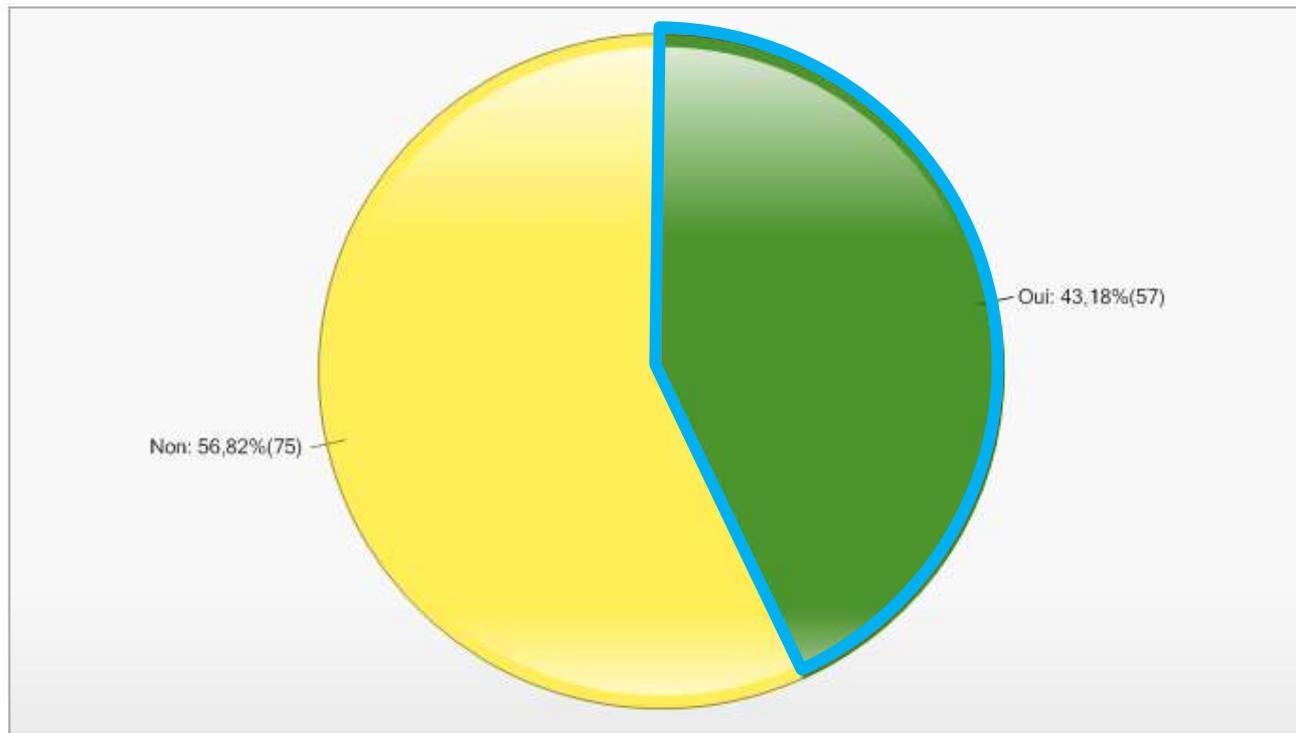
Je suis fidèle à mon assureur actuel





# L'assurance véhicule domine la souscription

*Avez-vous déjà souscrit un contrat d'assurance sur internet ?*



Quatre sondés sur dix (43%) déclarent avoir déjà souscrit en ligne pour...

1. une assurance véhicule (58%)
2. une assurance habitation (47%)
3. une assurance santé (41%)
4. une assurance prévoyance (13%)
5. un autre contrat (11%) : assurance professionnelle, assurance scolaire, protection juridique
6. une assurance animaux (7%)



# Direct Assurance est le site le plus cité



... Pour la souscription en ligne, 57 participants se sont exprimés et ont cité (par ordre décroissant) :

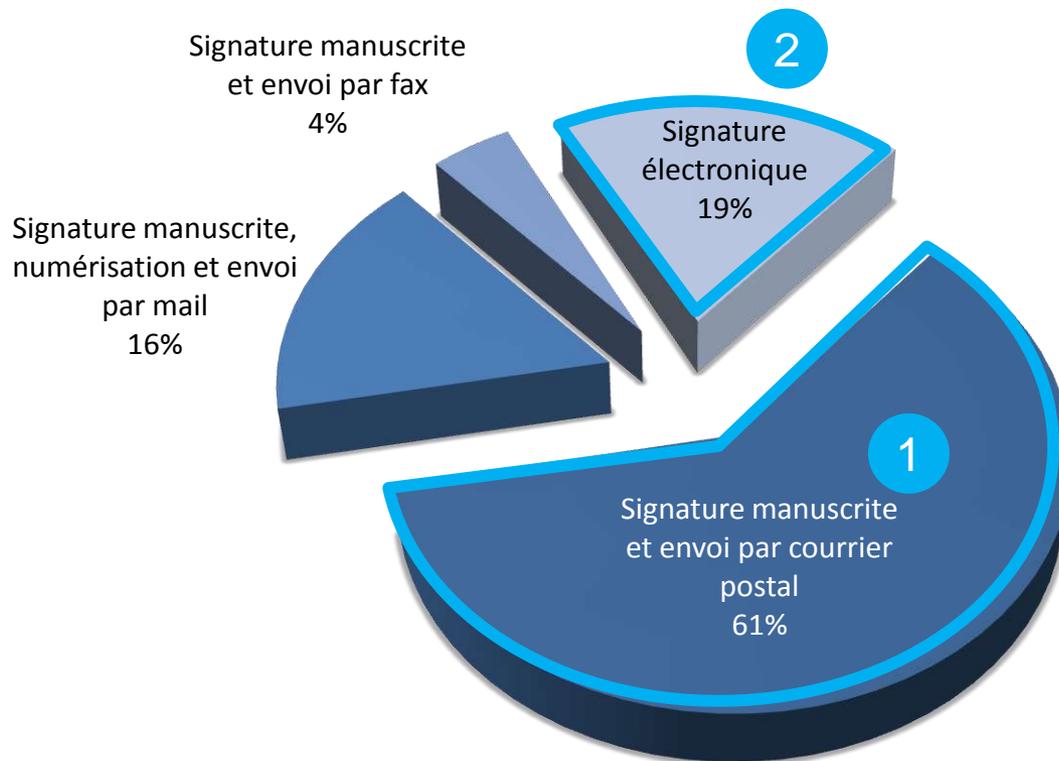
1. Direct Assurance (9 citations)
2. MAAF et MACIF (6 citations)
4. GMF (5 citations)
5. AXA, Groupama et MAIF (4 citations)
8. Amaguiz, MAE et Matmut (3 citations)

AllSecur, April, Assur O'Poil, Aviva, Carrefour Assurances, CEGEMA, Eurofil, IDMACIF et MMA ont été cités 2 fois.



# La contractualisation reste « papier »

Comment avez-vous contractualisé votre souscription en ligne ?



- 1 Six fois sur 10 (61%), la contractualisation se fait par voie postale classique
- 2 La signature électronique est adoptée par un sondé sur cinq (19%) environ  
Parmi eux, 38% ont fait appel à un conseiller, tous par téléphone



# La crainte d'un manque d'information

*Pour quelle(s) raison(s) n'avez-vous jamais souscrit de contrat d'assurance en ligne ?*

Il me manque le contact  
« humain » et du coup, la  
peur s'installe

Peur de ne pas tout  
comprendre ou de  
me tromper

Souscription par  
téléphone pour  
avoir le maximum  
d'information

La procédure n'a pas  
marché en ligne et il  
a fallu que je me  
rende en agence

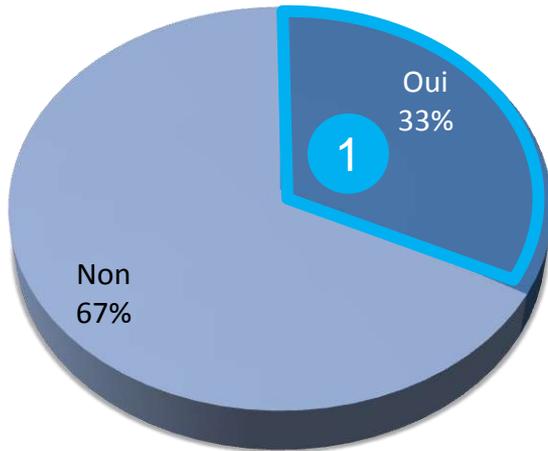
Je n'ai pas trouvé  
de contrat plus  
intéressant





# Le téléphone, contact de prédilection

Avez-vous fait appel à un conseiller lors de la simulation de votre devis en ligne ?

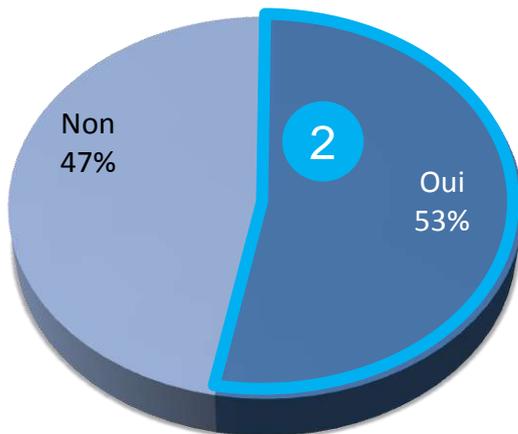


1

Un tiers des sondés ont fait appel à un conseiller lors de la simulation d'un devis en ligne *via* :

1. Téléphone (63%)
2. Mail (20%)
3. RDV physique / agence (11%)
4. Chat (6%)

Avez-vous fait appel à un conseiller avant ou pendant la souscription de votre contrat d'assurance en ligne ?



2

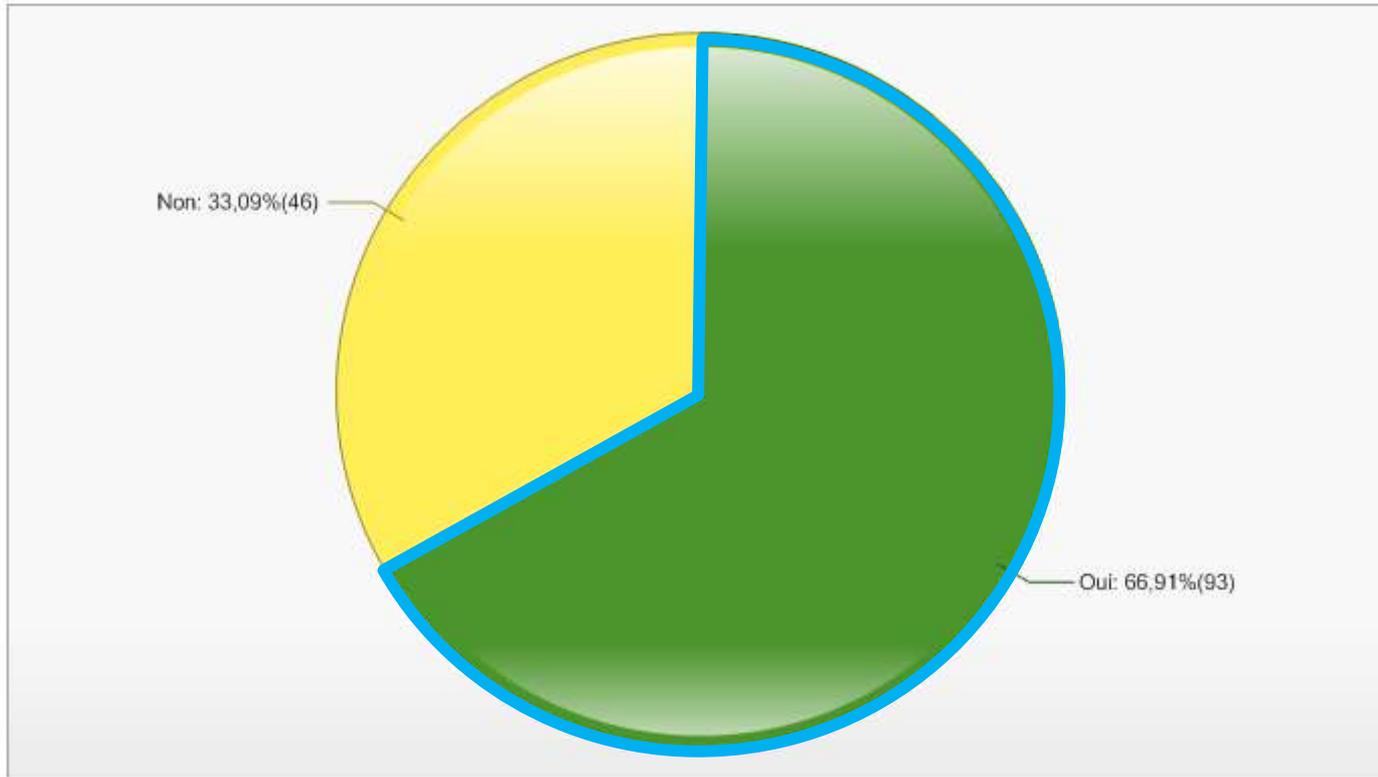
Un peu plus de la moitié des sondés ont fait appel à un conseiller lors de leur souscription en ligne *via* :

1. Téléphone (74%)
2. Mail (19%)
3. Chat (6%)



# La consultation de « l'espace personnel »

*Avez-vous déjà consulté votre « espace personnel » sur le(s) site(s) de votre (vos) assureur(s) ?*



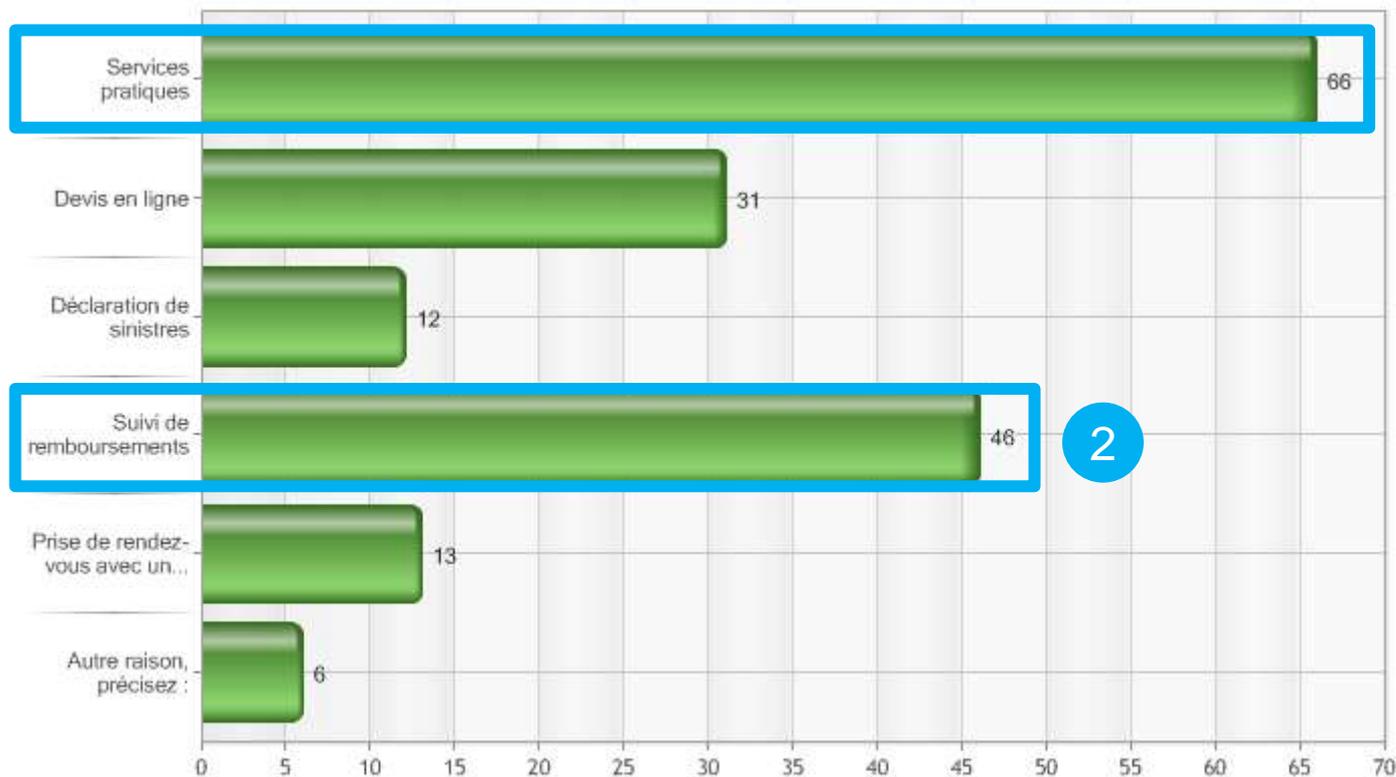
Deux sondés sur trois (67%) ont déjà consulté leur « espace personnel » en ligne, majoritairement depuis un ordinateur (85%)

L'utilisation des tablettes (12%) et smartphones (3%) devient significative



# ...est essentiellement tournée vers l'information

*Pour quelle(s) raison(s) avez-vous consulté votre « espace personnel » ?*



1

2

1

L'accès aux services pratiques (localisation des points de vente, des tiers partenaires sur le contrat, services d'assistance...) constitue l'intérêt premier des sondés (38%)

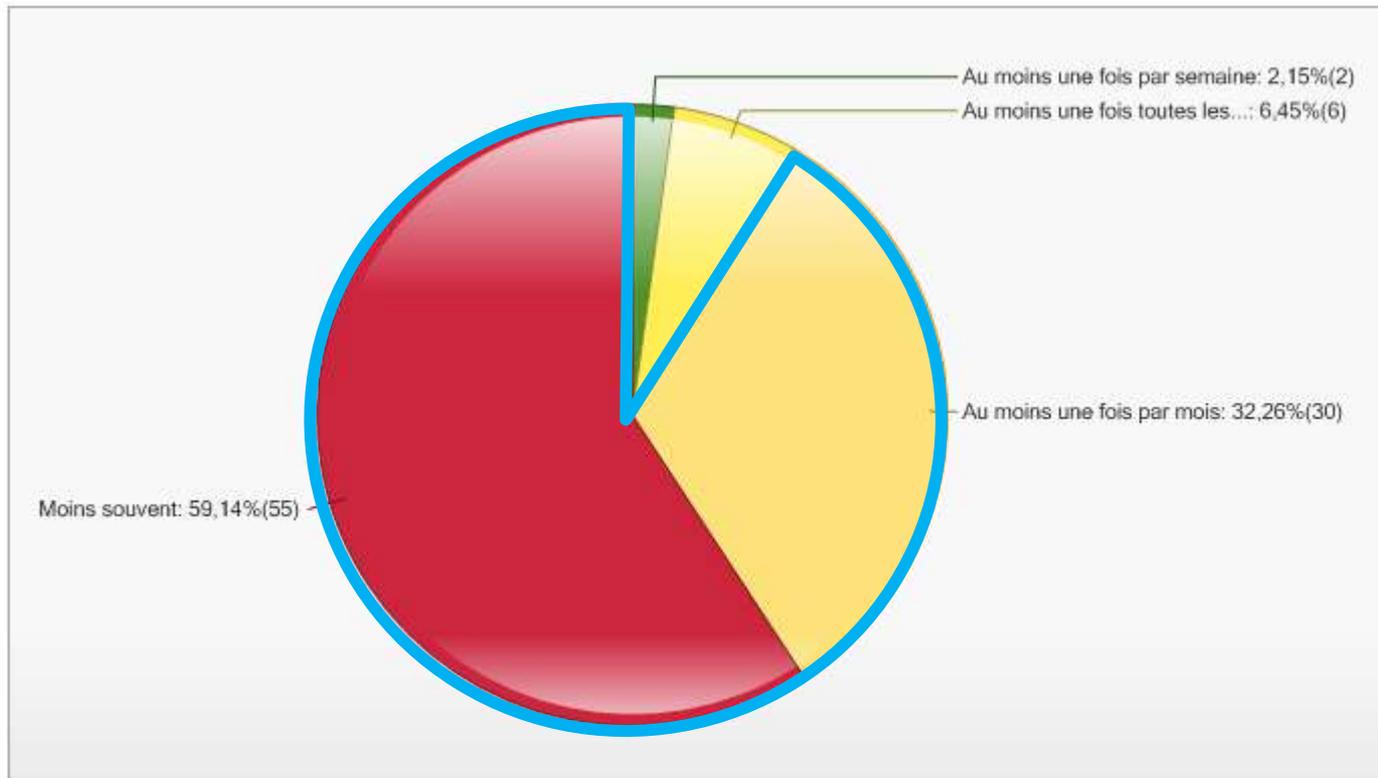
2

Vient ensuite le suivi des remboursements (26%)



# L' « espace personnel », un besoin ponctuel.

À quelle fréquence vous connectez-vous habituellement sur votre « espace personnel » ?



Plus de 9 assurés sur 10 (91%) ne consultent leur « espace personnel » qu'une fois par mois ou moins souvent



# Les attentes des assurés

*Quelles sont vos attentes vis-à-vis d'un site d'assurance en ligne ?*

Simplicité d'accès au site,  
clarté des informations,  
pouvoir déclarer un  
sinistre ou un changement  
de situation

Des informations  
détaillées, avec peu  
d'écrans à  
consulter

Clair, simple et  
concis avec un  
support important  
pour la partie  
sinistres

Un service clients  
joignable facilement  
et rapidement afin de  
répondre à mes  
questions

Lisibilité dans  
l'espace client,  
réponse rapide par  
mail



# Récapitulatif

- ❖ La tendance est au **regroupement** des contrats d'assurance.
- ❖ Les assurés ont pour la plupart tous déjà **visité le site** de leur(s) assureur(s).
- ❖ Le **devis** et **l'adhésion** en ligne **sont une pratique courante**, souvent couplée à une intervention « **humaine** ».
- ❖ Le **téléphone** reste le mode d'échange privilégié pour une assistance lors de la réalisation d'un **devis** ou d'une **adhésion** en ligne.
- ❖ La **signature électronique** est opérationnelle chez plusieurs acteurs et choisie comme mode de contractualisation par **20% des personnes interrogées** déclarant avoir souscrit en ligne.
- ❖ **Deux tiers** des sondés ont déjà consulté leur « **espace personnel** » en ligne. **15%** des connexions ont lieu via **Tablette ou Smartphone**.  
La consultation de cet espace reste cependant **ponctuelle** pour la majorité des assurés.
- ❖ Les sondés recherchent essentiellement des **services pratiques** (localisation agences ou tiers partenaires, assistance,... ), puis ils consultent le **suivi de leurs remboursements**.
- ❖ Les attentes formulées relèvent essentiellement de la **simplicité**, de la **rapidité** et de l'**efficacité** du traitement / suivi des dossiers en ligne.

**EYE TRACKING**  
Découvrez ce qui est réellement vu !



- Comment vos visiteurs parcourent votre site ?
- Quelles sont les zones qui retiennent leur attention ?
- Où sont les grains de sable ?

Contactez-nous

Tél: 04 72 76 94 00  
win@altics.fr

# Sommaire

## Introduction

- La méthodologie
- Les points clés

## 1. Un marché à prendre

## 2. Des sites en retard

- Page d'accueil
- Devis : le formulaire
- Devis : le tarif

## 3. L'Amazon de l'assurance ?

## Conclusion



# Des éléments positifs perçus négativement

Accueil | Tout sur Direct Assurance | L'avis de nos clients

Rechercher

Espace personnel



AUTO

MOTO

HABITATION

SANTÉ

LES OFFRES

## LE PRIX, LES SERVICES, LA SIMPLICITÉ AVEC LE LEADER DE L'ASSURANCE DIRECTE



Devis gratuit

Découvrir



### Pourquoi nous choisir ?

- ✓ Leader de l'assurance directe
- ✓ 650 000 clients nous font confiance
- ✓ Garantie au plus près de vos...

La couleur du footer est jugée agressive et attire inutilement l'oeil

Les offres promotionnelles sont parfois interprétées comme de la publicité, ce qui dégrade l'image de la page

ASSURANCE HABITATION

**15%**  
DE RÉDUCTION  
sur votre tarif en ligne

PROFITEZ DE CETTE OFFRE >>

NOUS VOUS REMBOURSONS  
**2X** LA DIFFÉRENCE

Si vous trouvez moins cher ailleurs

Offre soumise à conditions

ASSURANCE SANTÉ

**2 MOIS OFFERTS**

Jusqu'au 28 février

PROFITEZ DE CETTE OFFRE >>

Des qu...

Déjà client : 09 70 80 82 82

Prix appel fixe et mobile (selon opérateur)

Devenez client : 09 70 80 80 04

Prix appel fixe et mobile (selon opérateur)

En semaine, de 8h30 à 20h, le samedi de 9h à 16h.

Direct Assurance est une société du Groupe AXA | Plan du site | Nous contacter | Mentions légales | Paiement sécurisé VeriSign

Produits

Devis en ligne

Tout sur Direct Assurance

Services

Réseau partenaires

- etouts
- de nos clients
- s de la presse
- gnez-nous
- coulisses
- campagne publicitaire

- Votre site sur mobile
- Nous contacter
- Espace personnel
- Application mobile auto
- Suivez-nous sur Facebook
- Lexique de l'assurance

- Nos 1800 garages partenaires
- Notre réseau d'assureurs directs en Europe

« J'ai l'impression qu'il y a des pubs, je n'aime pas »

« Le rouge en bas, je trouve ça un peu trop agressif »



# Un site qui n'est pas au goût du jour



**idmacif.fr**

Bienvenue sur idmacif.fr

Découvrez idmacif.fr en vidéo

idmacif : 1er dans la relation client on-line

**QualiWeb**  
MEILLEURE RELATION CLIENT ONLINE ASSURANCE

Trophée QualiWeb 2012 dans le secteur de l'assurance, le prix récompense pour la 3eme fois ...

« On dirait un site fait par des débutants »

« Je ne trouve pas ça très beau le violet avec le vert »

Mon espace perso

Connectez-vous  
Mot de passe oublié ?

Auto  
L'assurance Auto

Crédit  
Crédit auto

Santé  
Complémentaire Santé

Une question ?  
Comment nous contacter

Nous joindre

L'assurance auto

crédit auto

En savoir +

Qui sommes

Edité sur facebook

MACIF

Aucune solution de contact n'est proposée malgré l'espace réservé

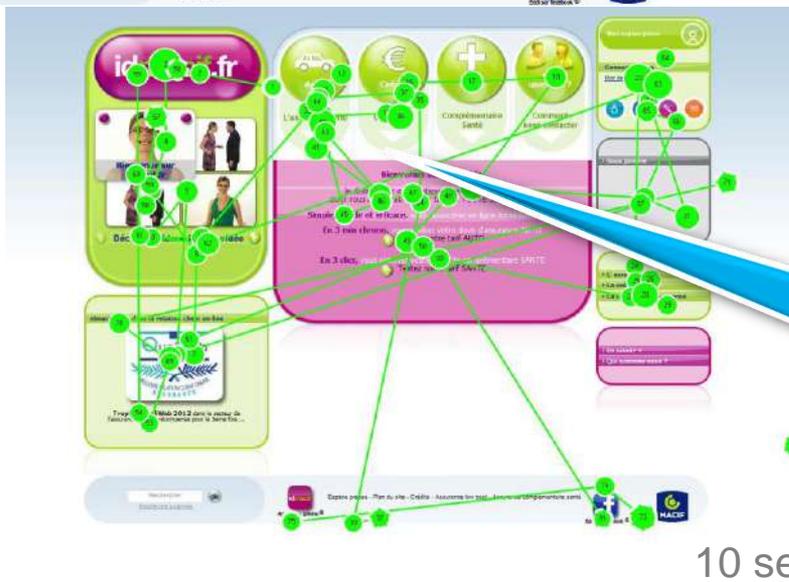
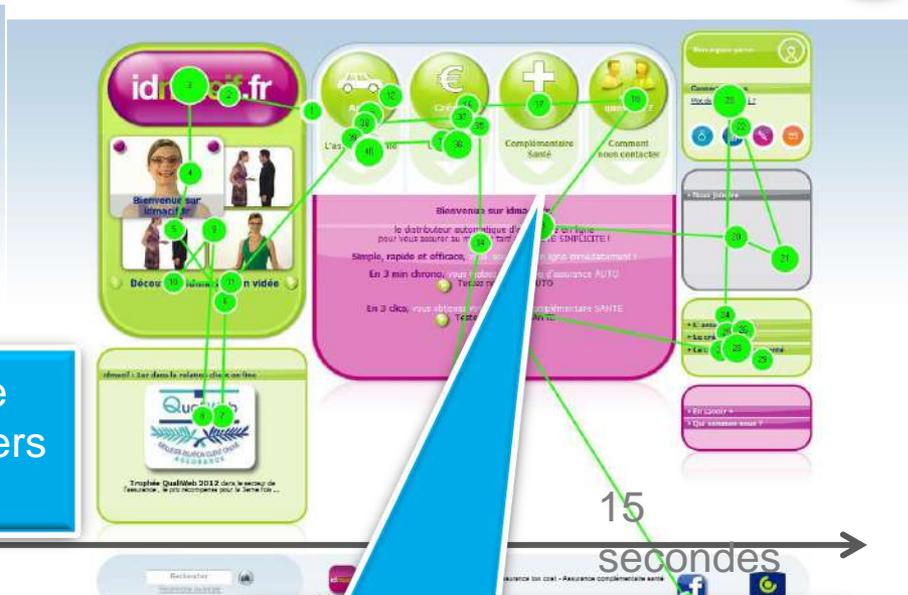
La superposition des couleurs gêne la bonne lecture des informations

Le zoning de la page n'est pas jugé optimal





# Des éléments importants passent inaperçus





# Un site qui ne m'est pas les bons éléments en avant (1/2)



Les onglets de navigation sont tous de la même couleur et ne se distinguent pas les uns des autres

L'assurance animaux n'intéresse qu'un nombre réduit d'utilisateurs (5% des devis réalisés en ligne chez nos sondés)

AG2R LA MONDIALE le contraire de seul au monde

JE SUIS JE CHERCHE

Je suis un PARTICULIER | Je suis un PROFESSIONNEL | Je représente une ENTREPRISE | Le groupe AG2R LA MONDIALE

RECHERCHE  OK

ASSURANCE VIE - VIVRE

MEILLEUR POUR ARGENT !

3% NET EN 2012\*

ACCÈDER A L'ESPACE CLIENT

SANTÉ ANIMAUX

ASSISTANCE 24H/24 4,75€ PAR MOIS

JE SUIS JE CHERCHE

FAIRE MAINTENANT UN DEVIS EN LIGNE

CHOOSEZ VOTRE DEVIS

NOUS CONTACTER

Contactez un conseiller spécialisé

TROUVER UNE AGENCE

Trouver l'agence la plus proche de chez vous

JE SUIS JE CHERCHE

JE SUIS JE CHERCHE

Toutes les réponses à vos questions en deux clics

VOS CAISSES DE RETRAITE COMPLÉMENTAIRE CHANGENT DE NOM

RÉALISER VOS DÉCLARATIONS SOCIALES DIRECTEMENT EN LIGNE

Qui sommes nous ? | Presse/Journalistes | Recrutement | Partenariats & Patrimoine | Experts & Conseil | Courtiers

SITES SERVICES DU GROUPE	AUTRES SITES DU GROUPE	MUTUELLES PARTENAIRES DU GROUPE	CAISSES DE RETRAITE PARTENAIRES DU GROUPE	RECHERCHER
Vente en ligne	Cyclisme	La Frontalière	IRCOM La Verrière	<input type="text"/>
Chertéla patrimoniale	Voile	Leroy Somer	CGRR	<input type="text"/>
Partenariat patrimonial	Croisières AG2R LA MONDIALE	La Bresle	IGRC	<input type="text"/>
Aidons les nôtres	Voyages AG2R LA MONDIALE	Mutuelle Interprofessionnelle des Antilles et de Guyane		<input type="text"/>
Préparons ma retraite	Magazine Pleine Vie	Mutuelle des Professions Judiciaires		<input type="text"/>
Le Social Club	Fondation La Mondiale	La Mutuelle du Midi		<input type="text"/>
International		Forcé Sud		<input type="text"/>
Institutions de la coiffure		Mutuelle Just'En Famille		<input type="text"/>
Epargne salariale				<input type="text"/>
Terciane				<input type="text"/>

AG2R LA MONDIALE | Mentions légales | Plan du site | Lexique

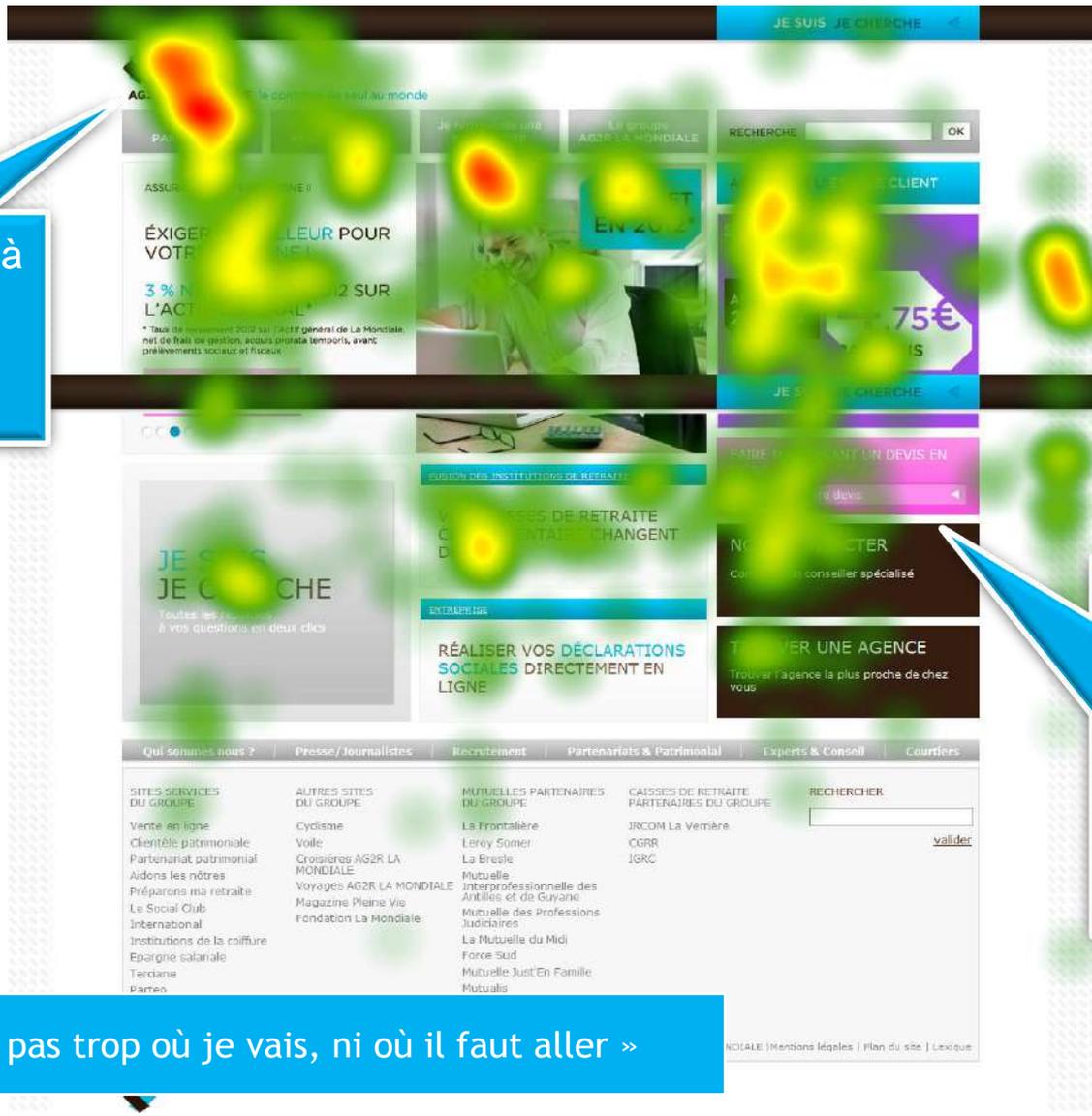
« L'assurance animaux, ce n'est pas intéressant pour moi »



# Un site qui ne m'est pas les bons éléments en avant (2/2)



Le logo en haut à gauche est longuement regardé



L'accès aux devis en page d'accueil est bien pensé mais vu en moyenne au bout de 11 secondes seulement



« Je ne sais pas trop où je vais, ni où il faut aller »



# Un site peu attrayant, sans accroche



Le formulaire est activement regardé par les participants... car l'échelle de garanties manque de clarté

Malgré sa mise en relief, le bouton « Je compare » n'est pas du tout regardé par les utilisateurs

« Les intitulés ne me parlent pas »

« On voit que c'est un comparateur, mais on n'est pas sûr »



# De bonnes idées, mais une identité trop marquée



La couleur de fond donne une sensation d'étouffement

Un « espace personnel » bien mis en avant

Les offres ne se démarquent que par des pictogrammes

Services en ligne facilement accessibles

L'accès au contact est bien délimité et visible





# Un site qui oriente bien l'internaute



La barre de menu est correctement vue

Les 3 principaux produits d'assurance sont également bien perçus par les internautes

Le bouton permettant d'effectuer un devis retient bien l'attention



# Un site qui oriente bien l'internaute



amaguiz.com

C'était comment l'assurance avant ?

La barre de menu est correctement vue

Les 3 principaux produits d'assurance sont également bien perçus par les internautes

amaguiz.com  
C'était comment l'assurance avant ?

Mon espace Amaguiz :   Me connecter

Mémoriser mes identifiants Mal de vous oublier ?

↑ Auto Habitation Santé Autres assurances Amaguiz et vous Qui est amaguiz ? Services et Infos

**Auto**

ET SI VOUS ÉCONOMISIEZ PLUTÔT SUR VOTRE ASSURANCE AUTO ?  
+ En savoir plus

**Faire un devis**

Je recherche mon véhicule à assurer avec :

Les caractéristiques de mon véhicule Mon numéro d'immatriculation

**Continuer mon devis**

Santé

Habitation

Assurance Chien-Chat

Protéger son animal de compagnie  
+ En savoir plus

Assurance

Assurance Chien-Chat

Protéger son animal de compagnie  
+ En savoir plus

L'actualité

Nouvelle campagne TV d'amaguiz  
Découvrir les nouveaux spots publicitaires avec Thierry Lhermitte  
+ Voir les spots

- Des tarifs compétitifs : -20% en moyenne
- Un conseiller dédié personnel et unique
- La gestion de vos contrats en toute liberté
- Une gestion de qualité pour vos sinistres

Espace personnel

Vous êtes client amaguiz ?  
Découvrez vite les nouvelles fonctionnalités de votre espace personnel  
+ En savoir plus

Assurance auto  
Assurance auto classique  
Devis assurance auto classique

Assurance auto au km  
Devis assurance auto au km

Assurance habitation  
Devis assurance habitation  
Service Prévention

Assurance santé  
Devis assurance santé  
Simulateur de remboursement

Autres assurances  
Assurance Prévoyance  
Accidents  
Devis Prévoyance  
Accidents

Assurance chien-chat  
Devis assurance chien-chat

Amaguiz et vous  
Parrainage  
Votre avis  
Vos idées  
Contacter amaguiz

Qui est amaguiz ?  
Qui sommes-nous ?  
Offres d'emploi

Site privée | Notice légale |

UNE SOCIÉTÉ DE Groupama

Le bouton permettant d'effectuer un devis retient bien l'attention

Pour mieux comprendre la heat map



# Un site clair et attrayant



Accueil | Tout sur Direct Assurance | L'avis de nos clients

Rechercher  Espace personnel

Direct Assurance

AUTO MOTO HABITATION SANTÉ LES OFFRES

LE PRIX, LES SERVICES, LA SIMPLICITÉ  
**AVEC LE LEADER DE L'ASSURANCE DIRECTE**

ASSURANCE AUTO ASSURANCE MOTO ASSURANCE HABITATION MUTUELLE SANTÉ

Devis gratuit > Découvrir >

**Pourquoi nous choisir ?**

- ✓ Leader de l'assurance directe
- ✓ 650 000 clients nous font confiance
- ✓ Garanties au plus près de vos attentes, au meilleur prix
- ✓ Assistance 7j/7, 24h/24

> L'avis de nos clients  
> Nos coulisses

Suivez nous sur facebook

**Des questions ?**

Déjà client 09 70 80 82 82  
Prix appel local, poste fixe et mobile (selon opérateur)

Devenez client 09 70 80 80 04  
Prix appel local, poste fixe et mobile (selon opérateur)

En semaine, de 8h30 à 20h, le samedi de 9h à 16h.

ASSURANCE HABITATION  
**15% DE RÉDUCTION** sur votre tarif en ligne  
PROFITEZ DE CETTE OFFRE >>

NOUS VOUS REMBOURSONS **2X** LA DIFFÉRENCE  
Si vous trouvez moins cher ailleurs  
*Offre soumise à conditions*

ASSURANCE SANTÉ  
**2 MOIS OFFERTS**  
Jusqu'au 28 février  
PROFITEZ DE CETTE OFFRE >>

Direct Assurance est une société du Groupe AXA | Plan du site | Nous contacter | Mentions légales | Paiement sécurisé VeriSign

**Produits**

- Assurance Auto
- Assurance Moto
- Assurance Habitation
- Mutuelle Santé

**Devis en ligne**

- Devis assurance Auto
- Devis assurance Moto
- Devis assurance Habitation
- Devis Mutuelle Santé

**Tout sur Direct Assurance**

- Nos etouts
- Avis de nos clients
- Echos de la presse
- Rejoignez-nous
- Nos coulisses
- Notre campagne publicitaire

**Services**

- Votre site sur mobile
- Nous contacter
- Espace personnel
- Application mobile auto
- Suivez-nous sur Facebook
- Lexique de l'assurance

**Réseau partenaires**

- Nos 1800 garages partenaires
- Notre réseau d'assureurs directs en Europe

Les pictogrammes sont facilement identifiés, avec la possibilité d'effectuer un devis ou de découvrir l'offre dès la page d'accueil



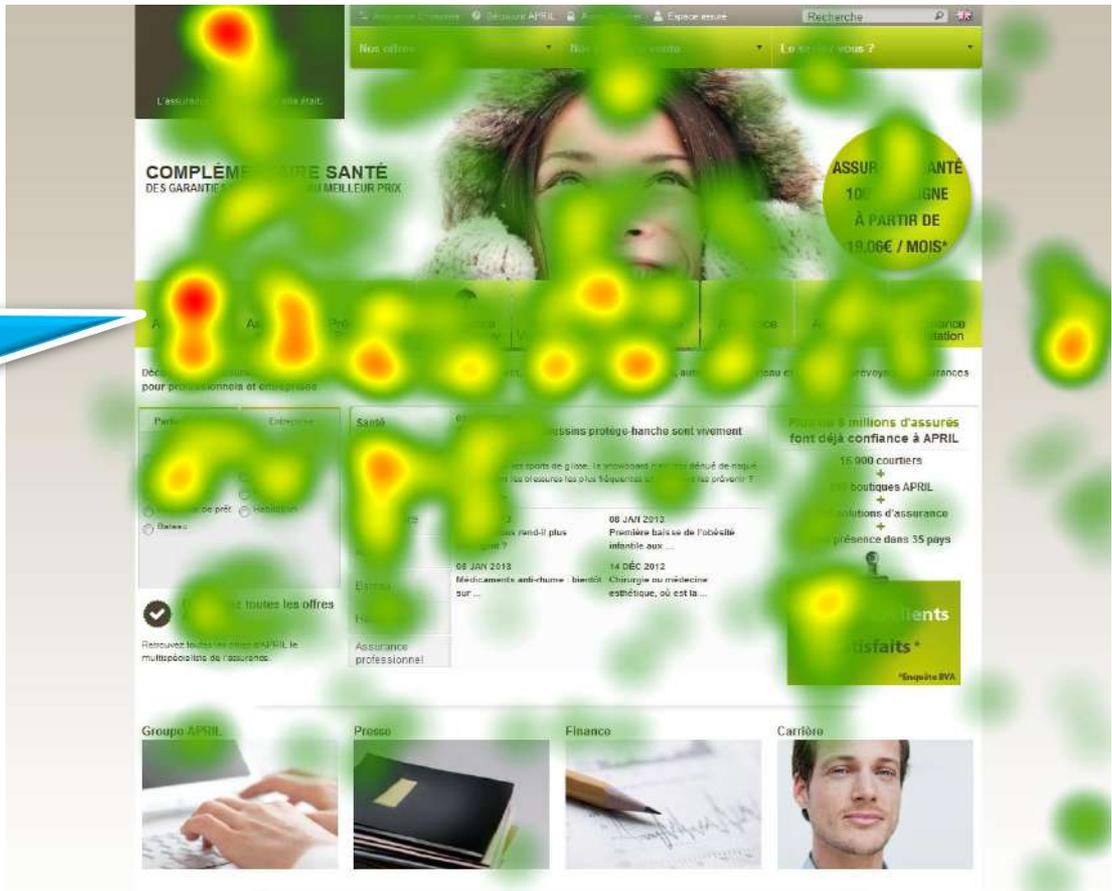
« On a tous les éléments pour cibler la demande »



# Un site clair et facile à appréhender



Une barre de navigation très visuelle et rapidement comprise par les internautes

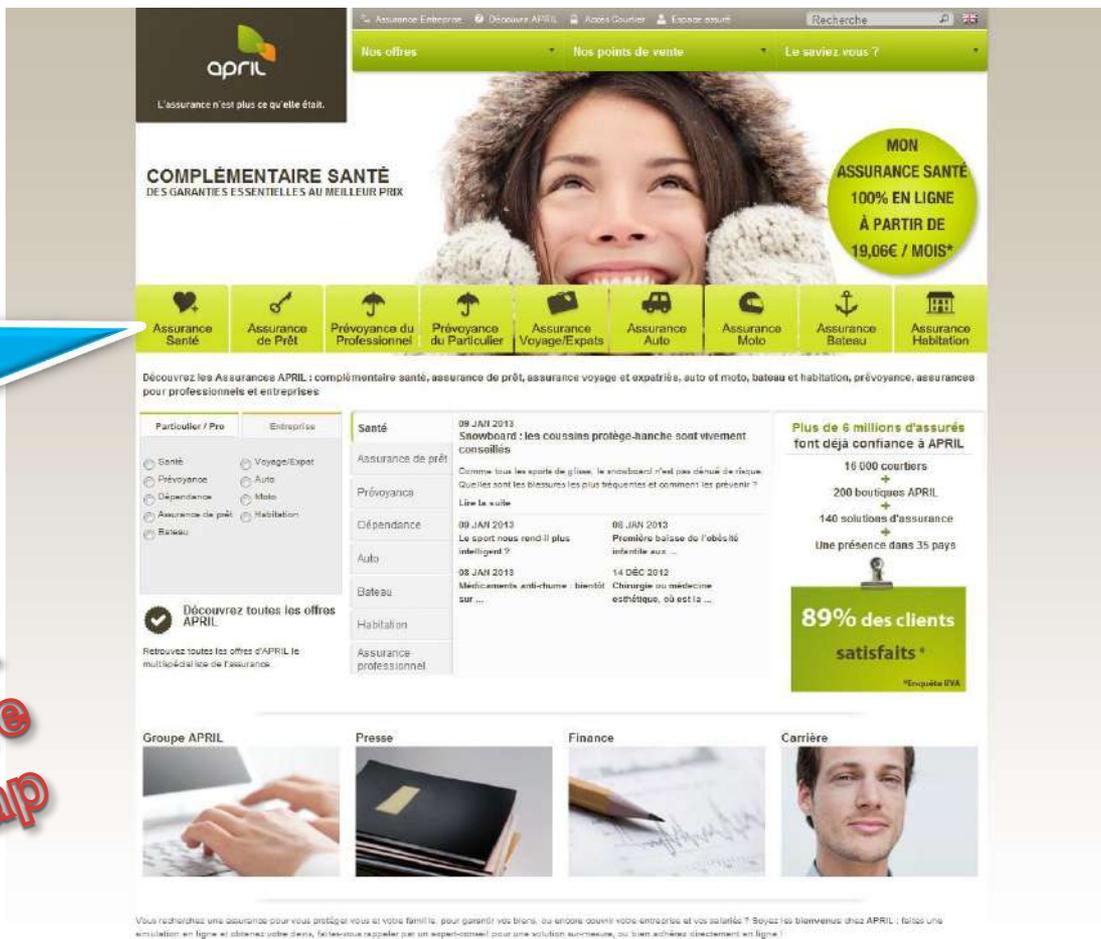


« On a l'essentiel sur la page d'accueil »  
« On a tout de suite envie d'aller cliquer pour voir ce qu'il y a derrière »





# Un site clair et facile à appréhender



Une barre de navigation très visuelle et rapidement comprise par les internautes (moins de 5 secondes)

*Pour mieux comprendre la heat map*



« On a l'essentiel sur la page d'accueil »

« On a tout de suite envie d'aller cliquer pour voir ce qu'il y a derrière »



# Faites bien apparaître vos coordonnées

Proposez plusieurs modes de contact sur votre page d'accueil



**Matmut**  
La Matmut, elle assure !

**Nous contacter**

- ▶ Agences
- ▶ Accueil téléphonique
- ▶ Courriel
- ▶ Espaces Personnels



Le rappel gratuit est également intéressant, pourvu qu'il soit rapide et/ou programmable



**Direct Assurance**

**Pourquoi nous choisir ?**

- ✓ Leader de l'assurance directe
- ✓ 650 000 clients nous font confiance
- ✓ Garanties au plus près de vos attentes, au meilleur prix
- ✓ Assistance 7j/7, 24h/24

> L'avis de nos clients  
> Nos coulisses

Suivez nous sur  **facebook**

**Des questions ?**

**Déjà client** 09 70 80 82 82  
Prix appel local, poste fixe et mobile (selon opérateur)

**Devenez client** 09 70 80 80 04  
Prix appel local, poste fixe et mobile (selon opérateur)

En semaine, de 8h30 à 20h, le samedi de 9h à 16h.

**ANTÉ**

**2 MOIS OFFERTS**

à partir du 28 février

**DE CETTE OFFRE >>>**

Affichez systématiquement des numéros non surtaxés



**GMF**

**Nous contacter**

Trouver une agence GMF

Département:  **OK**

▶ Faites-vous rappeler  
GMF en ligne  
**0 970 809 809**  
(numéro non surtaxé)



# Utilisez des codes couleurs uniques

The screenshot shows the MACIF website interface. At the top left is the MACIF logo. Below it is a navigation bar with tabs for 'Particuliers', 'Professionnels', 'Entreprises', 'Comités d'entreprise', and 'Associations'. A search bar is located on the right. The main content area features a carousel of services, with 'Complémentaire Santé' highlighted in pink. A red callout box points to this carousel with the text: 'Un carrousel sur lequel l'internaute peut intervenir à tout moment'. Another red callout box points to a specific service card with the text: 'Guidez les internautes en utilisant des couleurs spécifiques à chaque prestation (par exemple)'. A third red callout box points to a mobile app interface shown on a smartphone, with the text: 'L'appli mobile est discrète mais néanmoins bien mise en avant'. The interface also includes sections for 'Mon espace', 'Ma maison et ma vie quotidienne', 'Ma santé et ma prévoyance', 'Mon argent', and 'Mes loisirs'. A search bar is located on the right side of the page.



# Une page d'accueil simple mais efficace



Identité claire et bien affichée

Accès à « l'espace personnel » bien délimité et visible

Toutes les offres d'assurance sont accessibles dès la page d'accueil

Conseils vidéos et questions / réponses

Localisation rapide d'une agence physique

# Sommaire

## Introduction

- La méthodologie
- Les points clés

## 1. Un marché à prendre

## 2. Des sites en retard

- Page d'accueil
- Devis : le formulaire
- Devis : le tarif

## 3. L'Amazon de l'assurance ?

## Conclusion



# Un formulaire qui demande trop de temps

De trop nombreux détails sont demandés : la longueur du formulaire et des questions trop intrusives peuvent décourager l'internaute

Les participants ont passé en moyenne 50 secondes sur cette étape (2/4) du formulaire

La vérification des champs lors de la soumission oblige à recharger la page, ce qui allonge encore le temps nécessaire avant d'arriver au devis

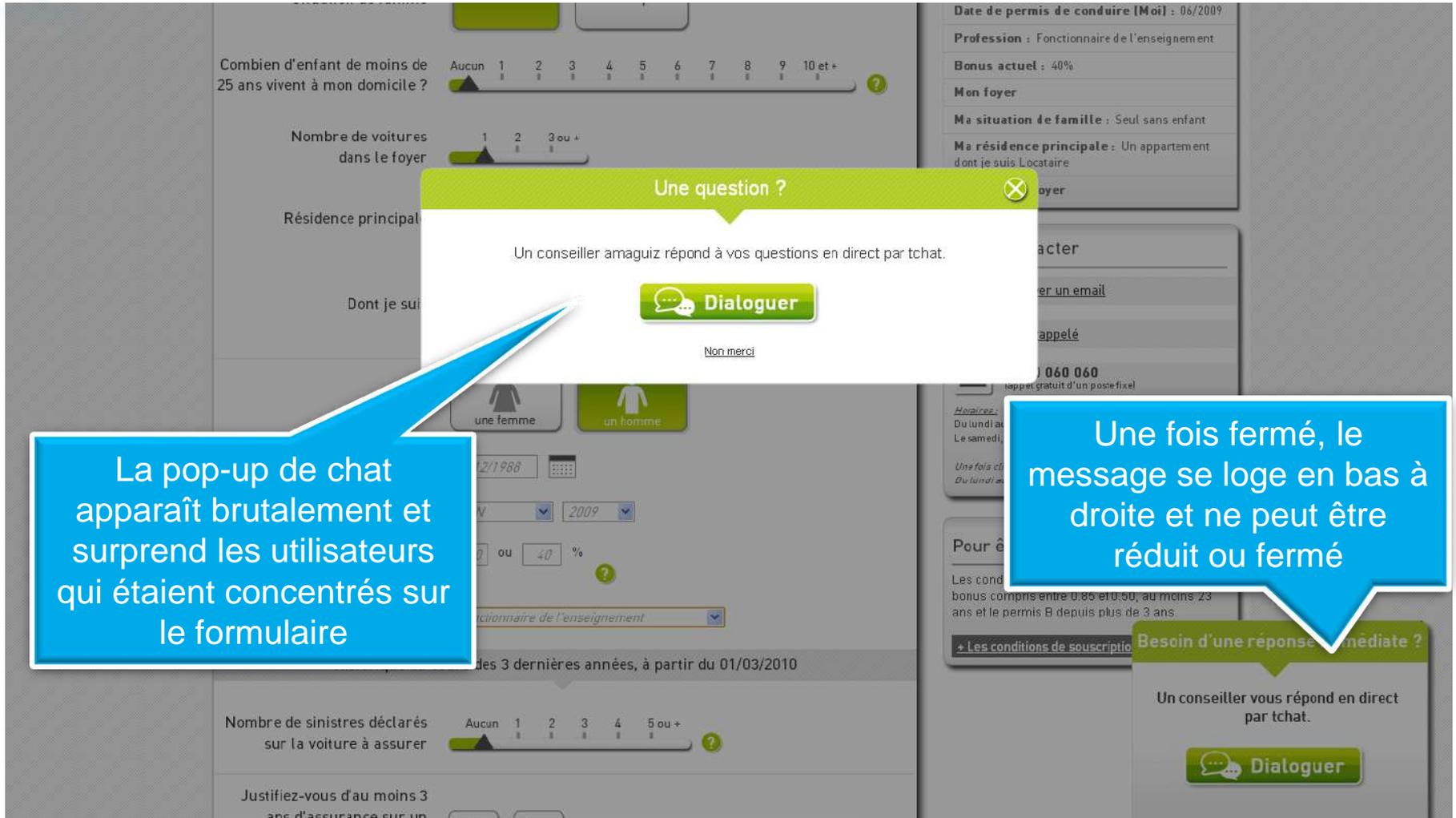
Le chargement des nombreuses questions ralentit le traitement de la page

- « C'est joli, convivial, mais c'est lent »
- « On croit que le site a buggé, on a envie d'arrêter »
- « On a envie de partir, c'est trop long »





# Une aide jugée intrusive



La pop-up de chat apparaît brutalement et surprend les utilisateurs qui étaient concentrés sur le formulaire

Une fois fermé, le message se loge en bas à droite et ne peut être réduit ou fermé



« C'est gênant et on ne peut pas la fermer »



# L'aide à la sélection du véhicule est inexistante



Choix de la voiture



\* Renseignements obligatoires

Marque \* PEUGEOT

Modèle \* 206

Carburant \* Essence

Boîte de vitesse \* Manuelle

Type de carrosserie \* Berline

Puissance Fiscale \* 5 CV

Année de 1<sup>ère</sup> mise en circulation 2010 [1999 à 2013]

Choisissez le modèle qui correspond à votre voiture.

Triez la liste selon le Modèle, la Puissance ou l'Année de fabrication, en cliquant sur les flèches.

Modèle précis de la voiture Puissance Nombre de portes Année de fabrication Type

Modèle précis de la voiture	Puissance	Nombre de portes	Année de fabrication	Type
<input type="radio"/> 206 + 1.4 PACK LIMITED	5CV	5	2010	2MKFWA
<input type="radio"/> 206 + 1.4 TRENDY	5CV	5	De 2009 a 2010	2MKFWA
<input type="radio"/> 206 + 1.4 TRENDY	5CV	3	De 2010 a 2011	2LKFT0
<input type="radio"/> 206 + 1.4 TRENDY	5CV	3	De 2009 a 2010	2LKFWA
<input type="radio"/> 206 + 1.4 URBAN	5CV	3	De 2009 a 2010	2LKFWA
<input type="radio"/> 206 + 1.4 URBAN	5CV	3	De 2010 a 2011	2LKFT0
<input type="radio"/> 206 + 1.4 URBAN	5CV	5	De 2009 a 2010	2MKFWA
<input type="radio"/> 206 + 1.4 75 TRENDY	5CV	5	De 2010 a 2011	2MKFT0
<input type="radio"/> 206 + 1.4 75 URBAN	5CV	5	De 2010 a 2011	2MKFT0
<input type="radio"/> 206 + 1.4 75 URBAN MOVE	5CV	5	De 2010 a 2012	2MKFT0

« On me demande trop d'informations »

« Et si je ne connais pas le modèle de ma voiture ? »



Aucune aide n'est apportée pour aider l'internaute à sélectionner le modèle exact du véhicule (type mine)

< Retour

Continuer >



# Un formulaire bien guidé mais jugé intrusif



« Elles sont un peu déplacées ces questions »

« On ne peut pas prévoir une hospitalisation »

## Votre profil

Date de naissance

Régime d'Assurance Maladie

Code postal

Date à partir de laquelle vous souhaitez être assuré

## Votre besoin

Avez-vous prévu des soins (hospitalisation, dentaire ou optique) dans les 3 premiers mois de votre adhésion au contrat ?  oui  non

A quelle fréquence votre famille et vous consultez-vous des médecins (généralistes et spécialistes) ?

Votre couverture globale souhaitée :  Economique  Standard  Confort

**Economique :** Une prise en charge à 100% de la base de remboursement (pas de dépassements d'honoraires) en consultations et à l'hôpital, et 100% des remboursements par prothèse dentaire (remboursement Sécurité sociale inclus).

Souhaitez-vous bénéficier de remboursements pour l'optique ?  oui  non

En pharmacie, vous souhaitez bénéficier de :  Les médicaments à vignette blanche  La pharmacie complète (toutes vignettes)

Des questions trop directes ou personnelles peuvent gêner ou freiner l'internaute

Un court descriptif des formules permet à l'internaute de qualifier son besoin

Aide et conseils disponibles en numéros non surtaxés très appréciés

Des aides visibles et bien détaillées jalonnent le formulaire

**+ À VOTRE SERVICE**

Nos équipes vous aident et vous conseillent par téléphone

**Pas encore assuré APRIL ?**  
**04 72 36 74 44\***  
du lundi au vendredi de 9h00 à 18h00  
\* prix d'un appel local depuis la métropole

**Déjà client ?**  
**09 74 50 20 20\***  
du lundi au vendredi de 6h30 à 18h30  
le samedi de 9h00 à 12h00  
\* prix d'un appel local depuis la métropole





# Tenez vos promesses de temps



**Nos contrats**

Calculez votre tarif

*en quelques clics !*

Si vous annoncez un accès au devis rapide, adaptez la taille de votre formulaire pour tenir cette promesse. L'internaute ne vous en sera que plus reconnaissant, quitte à préciser d'autres points par la suite



**DEVIS SANTÉ**

100% VOUS en 2 minutes

1 MOIS OFFERT\*  
Obtenir mon devis

idmacif.fr

Simple, rapide et efficace, vous souscrivez en ligne immédiatement !

En 3 min chrono, vous réalisez votre devis d'assurance AUTO

▶ Testez notre tarif AUTO

En 3 clics, vous obtenez votre devis de complémentaire SANTE

▶ Testez notre tarif SANTE



# Proposez des alternatives

## Auto-Moto - Assurance véhicule : contrat VAM

### Devis et souscription en ligne

Compte tenu de votre situation, nous ne sommes pas en mesure de vous proposer un devis par Internet.

**Désolé**



Les éléments que vous avez saisis ne nous permettent pas de vous proposer un tarif.

Si le devis ne peut être effectué en ligne, proposez les coordonnées d'un conseiller ou d'une agence pour que l'internaute puisse obtenir un tarif par un autre biais...

... Il ne s'agit peut-être que d'une simple erreur de saisie ou d'un cas particulier qu'un conseiller pourra résoudre facilement



# Suggérez un contact local



## Réalisez votre devis Auto Allianz en ligne

1 Projet

2 Coordonnées

3 Devis

Les informations communiquées ne nous permettent pas de vous proposer un devis en ligne.

Le conseiller Allianz, dont les coordonnées figurent sur cet écran, vous contactera très prochainement pour définir avec vous la solution la plus adaptée à votre situation.

[> Retour à l'accueil](#)

Privilégiez un contact local, basé sur le code postal du lieu de stationnement du véhicule

### Contact

#### Votre Agent Général

Nicolas POUILLAUDE (07/020 739)  
48 RUE CHEVREUL  
69007 LYON  
Tél : 04 78 58 71 37  
Fax : 04 78 58 26 81  
E-mail : 1095431@agents.allianz.fr

Horaires d'ouverture :  
Du lundi au jeudi de 9h00 à 12h00 et de 13h30 à 17h30  
Le vendredi de 9h00 à 12h00 et de 13h30 à 16h00

[Visitez le site web de votre Agent](#)

Indiquez les horaires d'ouverture de l'agence et proposez éventuellement un RDV téléphonique



# Facilitez la saisie des informations



**Immatriculation du véhicule**

Numéro d'immatriculation de votre véhicule  ?

3 premières lettres du nom du titulaire de la carte grise  ?

Les caractéristiques de mon véhicule  
PEUGEOT 206  
5 CV - GASOIL - 2001  
BERLINE 4 ET 5 PORTES

La version de mon véhicule  ▼

**Valider**

Tous les utilisateurs testés ont saisi leur véhicule grâce à son immatriculation

Créez un formulaire visuel, simple et rapide à remplir

« C'est super, ça ! »

« C'est rapide et efficace »

# Des étapes bien identifiées



ASSUREUR MILITANT

## Auto-Moto - Assurance véhicule : contrat VAM



Nommez clairement les différentes étapes permettant d'accéder au tarif

Identifiez visuellement l'étape actuelle

Déroulez les questions de manière séquentielle pour ne pas décourager

Optimisez votre formulaire pour fluidifier au maximum son remplissage et sa soumission

Faites ressortir le bouton menant à l'étape suivante

**CONDUCTEUR**

Qui sera le conducteur principal ? :

Le conducteur principal est celui qui utilise le véhicule assuré le plus longtemps ou qui parcourt le plus de kilomètres à son volant

Quelle est son expérience de la conduite ? :

Civilité \*  
 Madame  Madame  Monsieur

Prénom \* :

Date de naissance \* :  JJ/MM/AAAA

Date d'obtention de son permis de conduire \* :  JJ/MM/AAAA

accéder à l'étape 3 :  
infos personnelles



# Des en-têtes claires, facile à comprendre



AG2R LA MONDIALE

## Vous, assuré principal

Vous êtes né le    ? ✓

Votre code postal  ? ✓

Votre régime social  ? ✓

Choisissez la date à laquelle vous souhaitez que votre couverture santé démarre  ? ✓

## Vos bénéficiaires

Souhaitez-vous assurer votre conjoint  Oui  Non ? ✓

Conjoint :

Votre conjoint est né le    ✓

Régime social de votre conjoint  ✓

-10% sur la cotisation de votre conjoint\*\*\*\*

Nombre d'enfants à charge à assurer avec vous  ? ✓

## Votre adresse électronique

Votre email  ?

Souhaitez-vous recevoir par email des informations sur les nouveautés et les offres commerciales AG2R LA MONDIALE ?

Oui  Non  ✓

Je découvre les formules ▶

Et je les compare

Soyez concis et vérifiez les champs à la volée

Nommez clairement et simplement les en-têtes

Proposez une explication pour chaque champ qui pourrait être à justifier

# Sommaire

## Introduction

- La méthodologie
- Les points clés

## 1. Un marché à prendre

## 2. Des sites en retard

- Page d'accueil
- Devis : le formulaire
- Devis : le tarif

## 3. L'Amazon de l'assurance ?

## Conclusion



# Un tarif recommandé très vite appréhendé



**Le tarif recommandé est immédiatement vu**

Direct Assurance logo

Navigation: AUTO, HABITATION, SANTE, LES OFFRES

Progression: 1. VOTRE SITUATION, 2. VOTRE VEHICULE, 3. CHOISSEZ VOTRE FORMULE, 4. VOTRE TARIF

Vos Informations: Dossiers FF430419368

1. CHOISSEZ VOTRE MODE DE PAIEMENT

2. CHOISSEZ VOTRE FORMULE

3. AJOUTEZ UN PACK D'OPTIONS

4. RECAPITULATIF DE VOTRE CHOIX

Formule Tierce Max  
Pack Tranquillité  
Total TTC Annuel

**Le pack proposé attire mais sa sélection automatique ne fait pas l'unanimité**

Direct Assurance logo

Navigation: AUTO, MOTO, HABITATION, SANTE, LES OFFRES

Progression: 1. VOTRE SITUATION, 2. VOTRE VEHICULE, 3. CHOISSEZ VOTRE FORMULE, 4. VOTRE TARIF

Vos Informations: Dossiers 127154119368

1. CHOISSEZ VOTRE MODE DE PAIEMENT

2. CHOISSEZ VOTRE FORMULE

3. AJOUTEZ UN PACK D'OPTIONS

4. RECAPITULATIF DE VOTRE CHOIX

Formule Tierce Max  
Pack Tranquillité  
Total TTC Annuel

Ligne de flottaison

5 secondes

3 minutes



Assurés | Tout sur Direct Assurance | L'avis de nos clients

**Direct Assurance** AUTO MOTO HABITATION SANTÉ **LES OFFRES**

1. VOTRE SITUATION 2. VOTRE VÉHICULE 3. USAGE ET CONDUCTEURS 4. VOTRE TARIF

Vos Informations Devis N°4104110966  
Voiture à assurer : PEUGEOT 208 XT PREMIUM 2.0 HDI  
Date à laquelle vous souhaitez être assuré : 01/03/2013 [Modifier >](#)

**1 CHOISISSEZ VOTRE MODE DE PAIEMENT**  
Fréquence de paiement : ANNUEL Prélèvement automatique  Oui  Non

**2 CHOISISSEZ VOTRE FORMULE**  
Nous vous recommandons la formule la plus adaptée à votre situation

**INCLUS dans toutes nos formules**

- ✓ Kilométrage illimité
- ✓ Bonus 50, Bonus Toujours
- ✓ Conseil Constat Amiable
- ✓ Assistance remorquage et passagers 24h/24 et 7j/7
- ✓ Pas d'avance de frais dans nos garages et chez nos réparateurs pris de place partenaires

	TIERS MINI	TIERS ESSENTIEL	<b>Recommandé</b> TIERS MAXI	TOUS RISQUES
	212 € /an	232 € /an	244 € /an	333 € /an
Responsabilité civile-matériel	TIERS MINI	TIERS ESSENTIEL	TIERS MAXI	TIERS MAXI
remorquage et passagers 24h/24 et 7j/7, garantie du conducteur	Bois de glace, tempêtes, catastrophes naturelles	Vol et incendie	Dommages tous accidents, avare ou sans tiers	

[Détails des garanties et franchises >](#)

**3 AJOUTEZ UN PACK D'OPTIONS**  
Nous vous recommandons le pack sélectionné. Vous pouvez en choisir un autre ou n'en sélectionner aucun.

PACK	Prix	Description
<b>PACK PROTECTION</b>	2.25€ / mois	• Extension de la Garantie personnelle du conducteur jusqu'à 800 000 €
<b>PACK TRANQUILLITE</b>	3.92€ / mois	• Extension de la Garantie personnelle du conducteur jusqu'à 1 500 000 € • Prêt de véhicule au garage ou à domicile
<b>PACK SERENITE</b>	9.59€ / mois	• Extension de la Garantie personnelle du conducteur jusqu'à 1 500 000 € • Prêt de véhicule au garage ou à domicile • Extension Assistance panne 0 km <b>OFFERT :</b> 20% de réduction sur votre 5ème année d'assurance

**RESUMÉ TITULATIF DE VOTRE CHOIX**

Formule Tiers Maxi	244 €/an
Pack Tranquillité	47 €/an
Total TTC Annuel	291 €/an

[Enregistrer ma simulation >](#) [Recevoir mon devis >](#) [Souscrire en ligne >](#)  
[Contacter un conseiller >](#) [Imprimer mon devis >](#) [Revenir au questionnaire >](#)

**Pourquoi nous choisir**

- ✓ Leader de l'assurance directe
- ✓ 208€ d'économie en moyenne\*
- ✓ Tarif en kilométrage illimité
- ✓ Assistance 7j/7, 24h/24

[L'avis de nos clients](#)

**Des questions ?**  
Consultez notre FAQ

**Devenez client** 09 70 82 00 13  
Pré appel local, pack Fax et mobile (selon opérateur)

En semaine de 8h30 à 20h. Le samedi de 9h à 15h.

Ligne de flottaison

Le pack proposé attire mais sa sélection automatique ne fait pas l'unanimité

Pour mieux comprendre la heat map



# Un site sans relief



En fonction des éléments de votre simulation, nous vous conseillons la formule : **Tous risques**

idmacif.fr

Vos garanties idmacif	Tiers	Tiers+	Tous risques
Responsabilité civile	Oui	Oui	Oui
Défense et recours	Oui	Oui	Oui
Assistance	Oui	Oui	Oui
Garantie corporelle du Conducteur	Oui	Oui	Oui
Incendie, explosion		Oui	Oui
Attentats et actes de terrorisme		Oui	Oui
Bris de glace			
Catastrophes naturelles		Oui	Oui
Tempête, grêle, événements climatiques		Oui	Oui
Vol		Oui	Oui
Dommages au véhicule			Oui
Actes de vandalisme			Oui
<b>Garanties optionnelles</b>			
Assistance panne 0km		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Véhicule de remplacement		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Valeur majorée			<input type="checkbox"/>
<b>Prime annuelle</b>			
	155,82€	366,20€	546,76€
<b>Prime mensuelle (pour un paiement en 12 fois sans frais)</b>			
	12,98€	30,52€	45,57€
<b>Franchises</b>			
Dommages au véhicule			480,00
Incendie, explosion		480,00	480,00
Vol		480,00	480,00
Bris de glace		110,00	110,00

Votre demande de tarif concerne \* : --

« Il me manque les détails des garanties et les conditions générales »



Le détail des garanties n'est pas disponible au survol ou au clic de la souris

La sélection des garanties optionnelles entraîne un rafraîchissement de la page

Les tarifs ne sont pas affichés de manière très visible







# Mais des informations peu visibles ...



« La personnalisation est un peu difficile »

« Je ne veux pas souscrire si je n'ai pas de détails »

La calculatrice, une bonne idée mais peu mise en avant

AG2R LA MONDIALE le contraire de seul au monde

Mutuelle Santé | Epargne petit-enfant | Assurance décès viager | Crédit consommation | Assu

Accueil | Complémentaire santé | Devis : choix de la formule

VOTRE E-MUTUELLE SUR-MESURE

En bref | En détails | Devis | Comment souscrire ? | Vos questions | Lexique

1 VOTRE PROFIL | 2 VOTRE FORMULE | 3 VOTRE RÉCAPITULATIF

CHOOSEZ UNE DE NOS FORMULES STANDARD... OU PERSONNALISEZ VOTRE FORMULE !

PRIMAIRE

35

MUTUELLE SANTÉ

Je valide cette formule

Je valide cette formule

Je valide cette formule

Vos garanties en cas d'hospitalisation

Chambre particulière (sup. 100%)	Non pris en charge	20 € /jour	2000 € /jour
Actes de chirurgie, anesthésie, autres honoraires	100% BR	100% BR	

Vos garanties pour les actes médicaux

Pharmacie (hors spécialité)	100% BR	100% BR	100% BR
Pharmacie (hors spécialité)	100% BR	100% BR	100% BR
Pharmacie (hors spécialité)	100% BR	100% BR	100% BR
Généralistes, spécialistes	100% BR	100% BR	150% BR

Vos garanties optiques

Monture de lunettes (hors acceptées, lentilles progressives jetables (2))	Non pris en charge		
---------------------------------------------------------------------------	--------------------	--	--

Vos garanties en dentaire

Soins dentaires	100% BR	100% BR	100% BR
Prothèses dentaires remboursées (20, inlay et onlay simple, inlay core et inlay à clavette (2))	Non pris en charge	100% BR	200% BR

Vos garanties bien-être et autres prestations

Orthopédie et autres prothèses	Non pris en charge	100% BR	150% BR
--------------------------------	--------------------	---------	---------

En ligne

- Commencez par faire un devis
- Souscrivez directement en ligne

Ou par courrier

En téléchargeant et imprimant votre bulletin d'adhésion

Ou par téléphone

**APPELEZ-NOUS AU 0970 828 800**

Appel non surtaxé. Du lundi au vendredi, de 9h à 20h.

Du rappel automatique

Saisissez votre numéro, nous vous rappelons gratuitement :

Votre téléphone  Ok

Contactez-nous par mail

La prise en charge est exprimée en pourcentages





# Des filtres non optimisés



santiane.fr

Le rechargement de la page à chaque modification sur les filtres déplaît aux internautes qui préféreraient affiner tous les critères d'un coup et ne valider qu'à la fin

Modifier votre profil	34 formules trouvées				Compareur détaillé			
DATE D'EFFET DU CONTRAT 01 03 2013	<input type="checkbox"/>		C3	36.49€	Hospi : 150 % Dentaire : 160 % Optique : 170 € Medecin : 125 %	RAPPEL GRATUIT	DEVIS DÉTAILLÉ	ADHÉSION EN LIGNE
	<input type="checkbox"/>		R3	37.41€ 1 mois gratuit	Hospi : 160 % Dentaire : 145 % Optique : 175 € Medecin : 125 %	RAPPEL GRATUIT	DEVIS DÉTAILLÉ	ADHÉSION EN LIGNE
AFFINEZ VOS BESOINS Hospitalisation ★★☆☆ Dentaire ★★☆☆ Optique ★★☆☆ Consultations ★★☆☆	<input type="checkbox"/>		Florissante plus 2	38.40€ 1 mois gratuit	Hospi : 125 % Dentaire : 150 % Optique : 130 € Medecin : 125 %	RAPPEL GRATUIT	DEVIS DÉTAILLÉ	ADHÉSION EN LIGNE
	<input type="checkbox"/>		CSA 2	39.49€ 1 mois gratuit	Hospi : 125 % Dentaire : 125 % Optique : 150 € Medecin : 125 %	RAPPEL GRATUIT	DEVIS DÉTAILLÉ	ADHÉSION EN LIGNE
AFFINEZ VOTRE RECHERCHE HOSPITALISATION <input type="checkbox"/> Aucun délai d'attente <input type="checkbox"/> Chambre particulière <input type="checkbox"/> Chirurgie et anesthésie <input type="checkbox"/> Frais d'accompagnant <input type="checkbox"/> Hôpitaux non conventionnés	<input type="checkbox"/>		F2	40.11€	Hospi : 150 % Dentaire : 120 € Optique : 100 € Medecin : 100 % + 10 €	RAPPEL GRATUIT	DEVIS DÉTAILLÉ	ADHÉSION EN LIGNE
	<input type="checkbox"/>		MF2222	41.67€	Hospi : 175 % Dentaire : 150 % Optique : 104 € Medecin : 125 %	RAPPEL GRATUIT	DEVIS DÉTAILLÉ	ADHÉSION EN LIGNE
	<input type="checkbox"/>		Florissante plus 2 renfort	42.26€ 1 mois gratuit	Hospi : 175 % Dentaire : 200 % Optique : 180 € Medecin : 125 %	RAPPEL GRATUIT	DEVIS DÉTAILLÉ	ADHÉSION EN LIGNE
DENTAIRE <input type="checkbox"/> Aucun délai d'attente	<input type="checkbox"/>		175	42.48€ 1 mois gratuit	Hospi : 175 % Dentaire : 175 % Optique : 200 € Medecin : 150 %	RAPPEL GRATUIT	DEVIS DÉTAILLÉ	ADHÉSION EN LIGNE

Limitez autant que possible le rafraîchissement de la page, sauf si vous êtes certain que votre site restera fluide et ne fera pas attendre l'internaute



# Des explications claires et chiffrées

## TOUS RISQUES Matmut

	Confiance	Equilibre	Performance
	Déjà une vraie Tous Risques !	La formule de référence	La protection maximale
Responsabilité civile	✓	✓	✓
Protection juridique	✓	✓	✓
Bris de glaces	✓	✓	✓
Catastrophes naturelles et technologiques	✓	✓	✓
Incendie - attentat - tempête	✓	✓	✓
Vol, tentative de vol, vol avec violence, abus de confiance	✓	✓	✓
Accessoires et aménagements	✓	✓	✓
Indisponibilité suite à accident / vol / incendie	10 jours	15 jours	20 jours
Collision avec un autre véhicule, un piéton ou un animal, événements naturels	✓	✓	✓
Accidents toutes causes, vandalisme, événements naturels	✓	✓	✓
Indemnisation au prix d'achat			
- suite à accident	Votre véhicule acheté neuf ou d'occasion à un professionnel vous est remboursé à son prix d'achat s'il est irréparable suite à un accident.	24 mois	36 mois
- suite à vol / incendie	Durée de remboursement au prix d'achat :	12 mois	24 mois
Indemnisation minimale		✓	
Assistance 24h/24 et 7j/7			
- Accidents	<b>Confiance</b> 6 mois	0 km	0 km
- Panne et crevaison	<b>Équilibre</b> 24 mois	0 km	0 km
	<b>Performance</b> 36 mois	✓	✓
Exonérations spécifiques de	Si vous l'achetez d'occasion à un particulier vous bénéficiez d'un remboursement à la valeur du véhicule au jour du sinistre majorée de 5% pour chacun des trimestres écoulés depuis la date d'achat.		
Indisponibilité suite à panne	<u>Exemple</u>		10 jours
Contenu privé	Aujourd'hui, vous achetez 11875 euros un véhicule d'occasion âgé de 5 ans à un garage, que vous assurez aussitôt en Performance. Si un accident survient dans les 3 années qui suivent, vous êtes remboursé :		✓
Panne mécanique (sous con			✓
<b>Votre tarif MEN</b>		<b>42,11€</b> (505,30€/an)	<b>52,86€</b> (634,30€/an)
Frais de gestion du contrat	Valeur d'achat : 11 875 €		
	Franchise à votre charge : 200 €		
	=		
<b>Franchise dommages e</b>	11 675 € en Performance	230€	230€
<b>Franchise bris de glace</b>			

Pour comparer vos différentes formules, utilisez des pictogrammes clairs et visuels

Détaillez vos prestations grâce au roll-over et donnez des exemples chiffrés

Un affichage mensuel / annuel est toujours apprécié des internautes





# Présentez des exemples de remboursements

EXEMPLES DE REMBOURSEMENTS <small>Remboursements calculés à partir du 4<sup>e</sup> mois d'adhésion.</small>			DÉPENSE RÉELLE	REMBOURSEMENT SÉCURITÉ SOCIALE	NIVEAU 1	NIVEAU 2	NIVEAU 3	NIVEAU 4	NIVEAU 5
Consultation d'un médecin généraliste sans dépassement d'honoraires (secteur 1)	23 €	15,10 €	Remboursement APRIL						
			6,90 €	6,90 €	6,90 €	6,90 €	6,90 €	6,90 €	
			Votre reste à charge						
			1 €	1 €	1 €	1 €	1 €	1 €	
Consultation d'un médecin spécialiste avec dépassement d'honoraires (secteur 2)	43 €	15,10 €	Remboursement APRIL						
			6,90 €	12,65 €	18,40 €	26,90 €	26,90 €	26,90 €	
			Votre reste à charge						
			21 €	15,25 €	9,50 €	1 €	1 €	1 €	
Optique adulte : monture + verres simples	220 €	Monture : 1,70 € Verres : 2,47 € Total : 4,17 €	Remboursement APRIL						
			Si option 50 €	Si option 100 €	Si option 100 €	Si option 250 €	Si option 250 €	Si option 250 €	
			45,83 €	95,83 €	95,83 €	215,83 €	215,83 €	215,83 €	
			Votre reste à charge						
			170 €	120 €	120 €	0 €	0 €	0 €	
Optique adulte : monture + verres progressifs	600 €	Monture : 1,70 € Verres : 8,78 € Total : 10,48 €	Remboursement APRIL						
			Si option 50 €	Si option 100 €	Si option 100 €	Si option 250 €	Si option 250 €	Si option 250 €	
			39,52 €	89,52 €	89,52 €	239,52 €	239,52 €	239,52 €	
			Votre reste à charge						
			550 €	500 €	500 €	350 €	350 €	350 €	
Pose d'une prothèse dentaire (SPR 50)	600 €	75,25 €	Remboursement APRIL						
			49,75 €	49,75 €	124,75 €	224,75 €	274,75 €	274,75 €	
			Votre reste à charge						
			475 €	475 €	400 €	300 €	250 €	250 €	
Acte chirurgical (appendicite)	600 €	265,94 €	Remboursement APRIL						
			66,49 €	132,97 €	199,45 €	265,94 €	334,06 €	334,06 €	
			Votre reste à charge						
			267,57 €	201,09 €	134,61 €	68,12 €	0 €	0 €	

Détaillez à l'aide de tableaux les garanties comprises dans vos différents produits



Indiquez des montants en euros et non des pourcentages de remboursement



# Proposez une simulation de remboursement

## SIMULER VOS REMBOURSEMENTS DE SANTÉ



AG2R LA MONDIALE

### Prestation

Choisissez le type de dépense de santé pour laquelle vous souhaitez simuler un remboursement

- Consultation médecin généraliste
- Consultation médecin spécialiste
- Dépense optique
- Dépense dentaire

### Votre formule

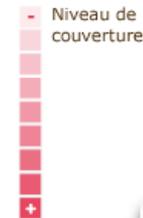
Choisissez dans la liste votre niveau de couverture. Les renforts augmentent votre niveau de couverture pour les hospitalisations, les frais médicaux, l'optique, le dentaire et les appareillages.

#### Vos formules standards ?

- Primo Santé
- Modulo Santé Base

#### Vos formules à la carte ?

- Modulo Santé renfort 1
- Modulo Santé renfort 2
- Modulo Santé renfort 3



Proposez des simulations de remboursement pour les dépenses de santé courantes telles que les consultations ou les dépenses liées à l'optique

Indiquez les avantages liés à la fidélité au cours du temps

### Remboursement simulé pour une paire de lunettes à 320 €

(comportant monture adulte + 2 verres uni focaux sphériques) :

Exemple de remboursement sur la base de la formule Modulo Santé

+ Renfort Optique/ Dentaire/ Appareillages Niveau 1

#### ANNÉE 1



#### ANNÉE 3

Votre Bonus Fidélité Optique augmente nos prestations tous les ans jusqu'à 3 ans. Votre remboursement au bout de 3 ans de fidélité sera :



#### Légende du schéma :

- Remboursement par la sécurité sociale
- Remboursement de la formule santé choisie
- Montant restant à votre charge

# Récapitulatif 1/2

- ❖ Séduisez dès la page d'accueil. Veillez à **soigner le zoning** au profit des éléments essentiels :
  - votre marque, votre positionnement, votre métier
  - le rubriquage, les éléments de navigation
  - l'accès aux devis en ligne
  - les outils relationnels / modes de contact proposés sur votre site
  - les éléments de rassurance : sondage satisfaction, trophées, commentaires positifs...
  - les actualités / promotions, si elles présentent un réel intérêt pour vos visiteurs
- ❖ Concentrez-vous sur les contenus et services **les plus cliqués** par vos visiteurs
- ❖ Utilisez des **pictogrammes simples mais explicites** pour ne pas surcharger vos pages de textes.
- ❖ Faites bien ressortir **vos identité et vos points forts** mais laissez tout de même « respirer » l'internaute.

# Récapitulatif 2/2

- ❖ **Simplifiez** au maximum les formulaires de devis et adhésion en ligne
  - Proposez de l'aide pour les questions qui peuvent sembler obscures ou intrusives.
  - Faites bien apparaître le tarif que vous proposez à l'internaute (haut et bas de page par exemple).
- ❖ Une fois le tarif présenté, proposez d'**affiner** votre offre avec des **filtres** ou des **questions supplémentaires**. Laissez l'internaute **personnaliser** sa formule de garanties pour coller à ses besoins
  - préférez une gestion des erreurs à la volée plutôt qu'à la soumission du formulaire.
  - limitez au maximum le rechargement de la page
  - proposez une sauvegarde, un envoi par mail et/ou une impression du devis
  - soignez tout particulièrement l'accès à l'adhésion en ligne et proposez la mise en relation avec vos conseillers
- ❖ Suggérez **un conseiller** local si le devis n'est pas réalisable en ligne
- ❖ Développez une application et/ou un site mobile orienté « **services** »

## Un modèle économique variable très attractif :

- Moins cher qu'un recrutement interne
- Plus d'expertises à votre disposition
- Un véritable partenaire e-Commerce à vos côtés

Découvrez le  
programme  
Top Conversion  
à la  
performance

Contactez-nous

Tél: 04 72 76 94 00  
win@altics.fr



### Testing

En laboratoires  
A distance  
A domicile  
A/B et MVT  
En magasins  
Sur web, mobile, tablette



### e-Merchandising

Maquettes ergonomiques  
Maquettes graphiques  
Refonte e-Commerce  
Audit e-Commerce



### Accompagnement

Pilotage projet  
Web analytics  
e-Commerce  
e-Mailing  
Formations  
e-Commerce Toolbox  
Knowledge base

# Sommaire

## Introduction

- La méthodologie
- Les points clés

## 1. Un marché à prendre

## 2. Des sites en retard

- Page d'accueil
- Devis : le formulaire
- Devis : le tarif

## 3. L'Amazon de l'assurance ?

## Conclusion

# Une place qui reste à prendre ? Profil type !

- ◀ La correction de tous les **grains de sable** identifiés dans notre étude, la reproduction de toutes les best practices
- ◀ Une **offre produit** avec un positionnement prix attractif, une formule « à la carte » qui laisse l'internaute personnaliser ses garanties
- ◀ Une acteur **généraliste** ou «**multi-spécialiste**», capable de s'imposer sur un marché en passe d'atteindre le stade «mass market»
- ◀ Une forte **notoriété** susceptible de rassurer et lever les feins psychologiques à l'adhésion
- ◀ Un **périmètre fonctionnel** très large : devis, adhésion et gestion en ligne
- ◀ Une présence **omnicanales**, avec une attention toute particulière à l'accessibilité de « **l'humain** ». Des conseillers toujours à portée de clic, sans être une étape obligatoire : call back, tel entrant, chat, visio, rdv en agence ou à domicile...
  - présence web, mobile, tel, terrain
  - process **cross-canaux** totalement intégrés, où l'assuré retrouve toujours son dossier, ses contrats, ses services, ses interlocuteurs quel que soit le point de contact
- ◀ Une **excellence opérationnelle** en avant ET après vente :
  - e-merchandising optimisé,
  - outils relationnels avancés : cycle de vie client, emailing, ventes additionnelles/upselling
  - gestion temps réel tous points de contact
  - plateforme IT performante

# Sommaire

## Introduction

- La méthodologie
- Les points clés

## 1. Un marché à prendre

## 2. Des sites en retard

- Page d'accueil
- Devis : le formulaire
- Devis : le tarif

## 3. L'Amazon de l'assurance ?

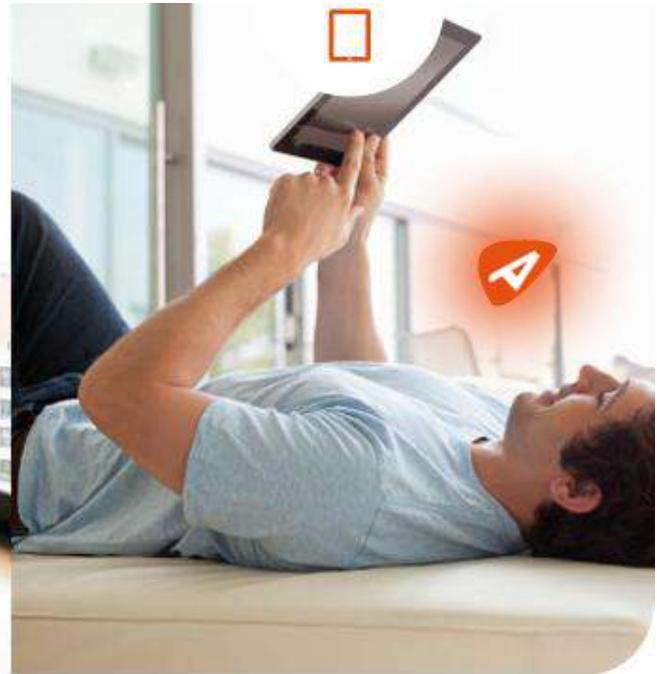
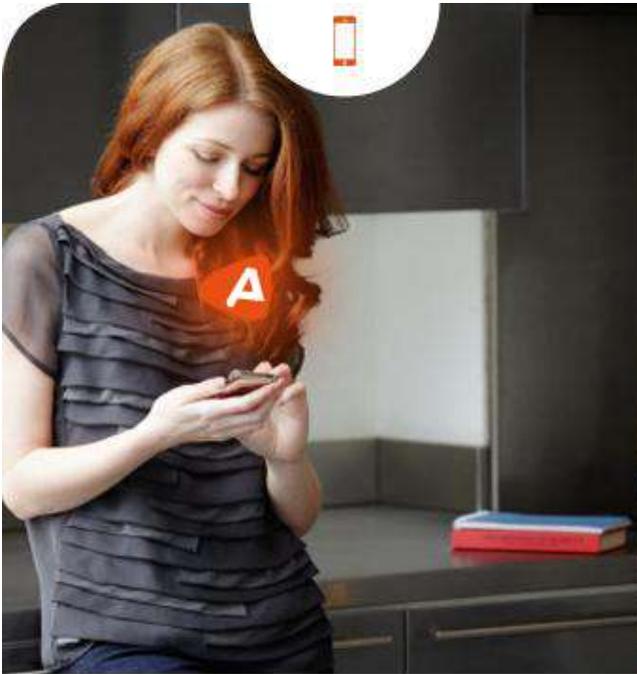
## Conclusion

# Les leviers de votre performance digitale

- ◀ N'imposez pas à vos prospects vos contraintes techniques, organisationnelles, graphiques... Restez systématiquement **user centric** et privilégiez l'efficacité de vos interfaces pour :
  - booster le volume de leads
  - augmenter la part des adhésions réalisées en ligne
- ◀ Les internautes sont **prêts pour l'adhésion en ligne**. Sachez les rassurer en proposant **l'intervention de vos conseillers** aux étapes clés
- ◀ Expliquez à vos prospects que les questions posées (souvent jugées trop nombreuses) permettent de proposer la **meilleure offre correspondant à leur profil**
- ◀ Accordez plus d'attention à la **proposition tarifaire** qu'à vos fiches produits :
  - les internautes souhaitent connaître le **tarif pour leur situation**
  - c'est sur cette page qu'ils choisissent leurs **garanties, options et éventuels compléments** (up sell/cross sell)
- ◀ Expliquez les différents niveaux de garanties de vos contrats avec des **tableaux** et **des simulateurs de remboursements**, et veillez à leur accessibilité
- ◀ Facilitez la prise de connaissance des **dossiers prospects/clients** par vos conseillers lors de la mise en relation, **soignez la disponibilité et l'expertise** du personnel en contact
- ◀ Soyez attentifs à votre **environnement** :
  - surveillez **les évolutions législatives et règlementaires** : signature électronique, secret médical, ANI...

Le secteur de l'assurance santé pourrait être bouleversé par le projet de loi dont l'étude va débuter. Soyez à l'écoute des **menaces et opportunités** induites

  - étudiez les choix de vos concurrents, les attentes et retours de vos clients : réunissez les conditions d'une optimisation régulière de votre site



Lieux de vente  
Digitaux



Lieux de vente  
Traditionnels

Partir des vrais « gens »



77

91

# Recette by Altics



Tester attentes et  
comportements digitaux  
**Testing**



Concevoir des parcours  
d'achat «zéro grain de sable»  
**e-Merchandising**



Accompagner vos équipes  
et sélectionner les outils adaptés  
**Solutions**



# Nos différences

## Modèle économique à la performance

### Focus e-Commerce



### Outils uniques



### Publications régulières



### Equipe de passionnés



# Synthèse des Offres



Révélez  
votre potentiel



DIAG by Altics

Repérez les points bloquants via un DIAG web, mobile, multicanal by Altics

Accélérez  
à la performance



TOP by Altics

C'est TOP by Altics. Rémunération incluant une partie variable.

Écoutez  
vos utilisateurs



TEST by Altics

Plus de 21 produits de tests conso (quali – quanti – Eye Tracking...)!



# Contact



A votre écoute :

Olivier MARX | Fondateur

T 04 72 76 94 00 | [win@altics.fr](mailto:win@altics.fr)

