

Panorama **des espaces clients mobiles en** **assurance IARD**

2023

Teaser

The Positive Way
WAVESTONE

Wavestone



Nous accompagnons les grandes entreprises et organisations dans leurs transformations les plus critiques



**Business &
technologie**

13 bureaux
dans 8 pays



CA
530 M€

+4 000
collaborateurs



+400
Consultants
Financial
Services

Avant-propos



PANORAMA DES ESPACES CLIENTS MOBILES EN ASSURANCE IARD



Nous sommes heureux de vous présenter cette nouvelle édition du panorama des espaces mobiles en assurance IARD. Depuis 2019, nous réalisons chaque année cette étude afin de répondre aux besoins de nos clients qui souhaitent se tenir au plus proche des avancées et des innovations dans un secteur en pleine transformation.

En nous appuyant sur une analyse approfondie des espaces mobiles des acteurs clés secteur français, nous explorons les nouvelles opportunités offertes par les canaux digitaux. Cette étude vise à évaluer la maturité du marché en matière de richesse fonctionnelle et d'expérience utilisateur afin d'identifier les tendances émergentes qui façonneront le paysage de l'assurance IARD.

En réunissant les contributions d'experts du secteur de l'assurance et de la transformation digitale, notre analyse vise à alimenter les réflexions de nos clients. A travers cette étude nous souhaitons leur permettre de se positionner vis-à-vis du marché, s'inspirer des bonnes pratiques et des innovations afin de construire leur feuille de route digitale.

Bonne lecture !

PÉRIMÈTRE ET MÉTHODOLOGIE DE L'ÉTUDE

Périmètre de l'étude

Une étude des espaces clients de **22 acteurs** proposant des produits d'assurance **IARD** pour **les particuliers**



Habitation



Auto

Une évaluation de la **richesse fonctionnelle** et de **l'expérience utilisateur** selon **146 critères**

18 acteurs du marché français ainsi que **4 assuretechs** ont été testés



App



Site Mobile



Méthodologie

Richesse fonctionnelle



Information et Tarification

- ✓ Mise à disposition de catalogues d'offres
- ✓ Simulateur de contrats & tarificateur



Souscription

- ✓ Parcours 100% en ligne
- ✓ Modalités de paiement



Accompagnement client

- ✓ Recherche en Selfcare
- ✓ Mise à disposition de points de contact vers l'humain



Consultation et gestion

- ✓ Modification des données client
- ✓ Consultation des contrats, et garanties
- ✓ Gestion des documents et des contrats
- ✓ Personnalisation des espaces



Sinistre

- ✓ Déclaration en ligne
- ✓ Téléchargement des pièces justificatives
- ✓ Géolocalisation
- ✓ Suivi de la gestion du dossier



Service extra-assurance

- ✓ Coaching
- ✓ Prévention
- ✓ Mise en relation avec des prestataires



RSE

- ✓ Parcours spécifiques aux risques climatiques
- ✓ Fonctionnalités éco-responsables
- ✓ Articles de sensibilisation

Expérience utilisateur



Navigation

- / Accès facile aux parcours
- / Fluidité des parcours digitaux
- / Cohérence de l'arborescence des menus et des parcours



Contenu & Simplicité

- / Pertinence et cohérence du contenu
- / Dashboard épuré
- / Accès aux fonctionnalités phares via le dashboard



Design de l'interface et Accessibilité

- / Accueil personnalisé
- / Design esthétique et charte graphique harmonisée
- / Simplicité de correction en cas d'erreur



Interactivité de l'interface

- / Rapidité de la navigation entre les onglets
- / Animation lors du chargement des pages
- / Réactivité des boutons au clic

Une sortie de crise qui amorce un changement de paradigme : le passage d'une course à la digitalisation pour combler le retard du secteur vers une volonté d'améliorer la qualité de l'offre et l'expérience digitale

Une période marquée par une course à la digitalisation et l'enrichissement fonctionnel des espaces clients...

80%

des acteurs du périmètre proposent une **souscription 100% en ligne** (+3pts vs. 2022)

100%

des acteurs du périmètre proposent un **parcours de déclaration de sinistre** (+5pts vs. 2022)

...dans le but de décharger les canaux historiques dans un contexte distanciel qui s'installe



En 2021, 26%* des Français ont utilisé un canal digital pour effectuer des opérations sur leur contrat d'assurance

Les assureurs revoient désormais leurs priorités pour adresser de nouveaux défis

Améliorer l'expérience utilisateur

en optimisant les parcours existants afin d'augmenter la récurrence d'usage et la conversion des parcours

Tirer tout le potentiel qu'offre le selfcare

en renforçant le traitement des leads

Poursuivre les efforts sur l'enrichissement des parcours de gestion de sinistre

afin de sécuriser la satisfaction client

Transformer la fin de relation en un opportunité de rétention

en construisant des parcours adaptés

Positionner la prévention comme un levier efficace de diminution de la sinistralité

à travers des fonctionnalités innovantes

Répondre aux attentes fortes des clients en matière de RSE

en accélérant la prise en compte des ces enjeux dans les espaces mobiles

Pour en savoir plus...



Éléonore GRANDÉMANGE

Senior Manager Financial Services
eleonore.grandemange@wavestone.com



Mehdi NACIRI

Consultant Financial Services
mehdi.naciri@wavestone.com



Clara SZYBOWICZ

Consultante Financial Services
clara.szybowicz@wavestone.com

Dans un monde où savoir se transformer est la clé du succès, Wavestone s'est donné pour mission d'éclairer et guider les grandes organisations dans leurs transformations les plus critiques avec l'ambition de les rendre positives pour toutes les parties prenantes. Une ambition ancrée dans l'ADN du cabinet et résumée par la signature « The Positive Way ». Wavestone rassemble plus de 4 000 collaborateurs dans 9 pays. Il figure parmi les leaders indépendants du conseil en Europe. Wavestone est coté sur Euronext à Paris et labellisé Great Place To Work®.