

NOVEMBRE
2021

CERCLE LAB

By Seroni

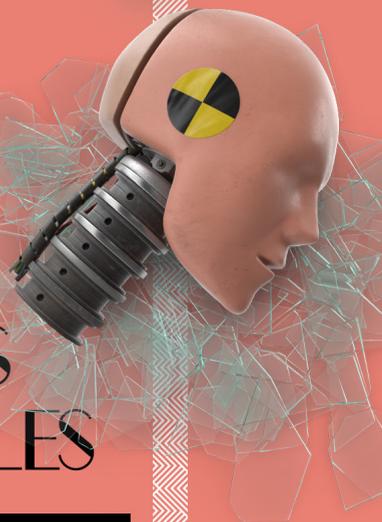
CARNET # 12

ÉTUDE
PANORAMA
DES ESPACES
CLIENTS MOBILES

EN ASSURANCE IARD

EN PARTENARIAT AVEC

WAVESTONE



Sommaire

P.3	INTRODUCTION
P.4	I. PÉRIMÈTRE ET MÉTHODOLOGIE
P.8	II. TENDANCES DU MARCHÉ
P.18	III. RADARS DE LA RICHESSE FONCTIONNELLE ET DE L'EXPÉRIENCE CLIENT
P.24	IV. PANORAMA DES INNOVATIONS
P.34	CONTACTS



INTRODUCTION

Si les canaux digitaux ont souvent eu du mal à s'imposer dans la relation entre assuré et assureur, la crise sanitaire a provoqué un boom dans leurs usages. Travail sur les parcours clients et leur fluidité, mise à disposition des fonctionnalités de gestion du contrat, apports de nouveaux services, mise en avant de contenu autour la prévention des risques ou des modèles sociaux et environnementaux responsables ; les roadmaps digitales des assureurs n'ont jamais été aussi riches pour apporter de la valeur aux clients et développer de nouveaux relais de croissance.

Ce panorama a pour objectif d'identifier les grandes tendances du digital en assurance IARD de l'année.

Pour se faire, nous nous appuyons sur de véritables « clients mystères » qui passent en revue plus de 70 critères repartis selon deux axes d'études :

- la richesse fonctionnelle correspondant à la profondeur de service proposée
- sur les canaux digitaux
l'expérience client

Chaque test est réalisé sur l'application mobile (téléchargeable depuis le store) et l'espace client mobile (accessible depuis le navigateur) pour couvrir l'ensemble des évolutions et innovations apportées par les acteurs de la place.

Cette étude réalisée pour la troisième année consécutive chez Wavestone propose une analyse des grandes tendances observées à travers les espaces clients de 21 assureurs, bancassureurs et assureurs de la place.

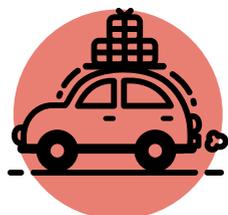
I. PÉRIMÈTRE ET MÉTHODOLOGIE

PÉRIMÈTRE DE L'ÉTUDE

Une étude des **espaces clients** de **21 acteurs** proposant des produits d'assurance **IARD** pour **les particuliers**.



HABITATION



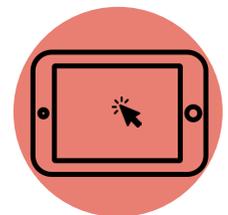
AUTO

4

Une évaluation de la richesse fonctionnelle et de l'expérience utilisateur selon **70 critères**

19 principaux acteurs sur le marché français ainsi que **3** assurtechs ont été testés sur :

Application mobile & Site mobile



5

ASSUREURS & MUTUALISTES



* CIC Ile de France, Caisse d'Epargne Ile de France, Crédit Mutuel
 ** testé sur iOS

II. TENDANCES DU MARCHÉ

UNE PROGRESSION GÉNÉRALISÉE DES ASSUREURS SUR LE DIGITAL

La crise du Covid-19 a accéléré l'usage des canaux digitaux...



22%*

des consommateurs français déclarent que le **confinement** a accéléré l'**utilisation des canaux digitaux** dans les actes de leur **vie quotidienne**.

...y compris dans le monde de l'assurance, avec encore du potentiel

20%**

des assurés ont **utilisé un support digital** (dont seulement 3% sur l'app) lors du parcours de souscription

76%**

des assurés ont **priviliégé un contact humain** lors d'un parcours de souscription

* Etude Kameleoon sur les habitudes de consommation des Français, réalisée auprès de plus de 5000 consommateurs

** BENCHMARK DES INITIATIVES DIGITALES, Columbus Consulting, 2021

LES ASSUREURS ONT SAISI CES OPPORTUNITÉS ET DÉVELOPPENT DE NOUVEAUX RELAIS DE CROISSANCE

PROMOUVOIR LE SELFCARE

Des fonctionnalités de gestion du contrat en selfcare pour rendre l'assuré plus autonome

ACTIVER DE NOUVEAUX LEVIERS BUSINESS

Des services Extra-assurance permettant de générer de nouveaux revenus

AMELIORER LES PARCOURS

Des parcours de souscription et de gestion de sinistre fluidifiés, afin d'augmenter l'acquisition de clients

PREVENIR DES RISQUES

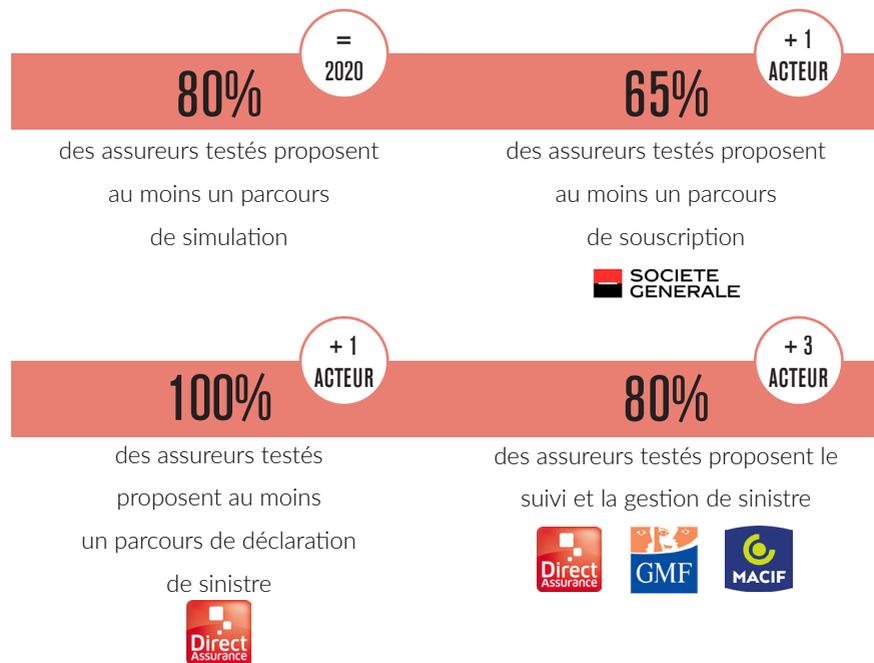
Des fonctionnalités de prévention pour être plus proche de son assuré

VALORISER LES PRATIQUES ETHIQUES

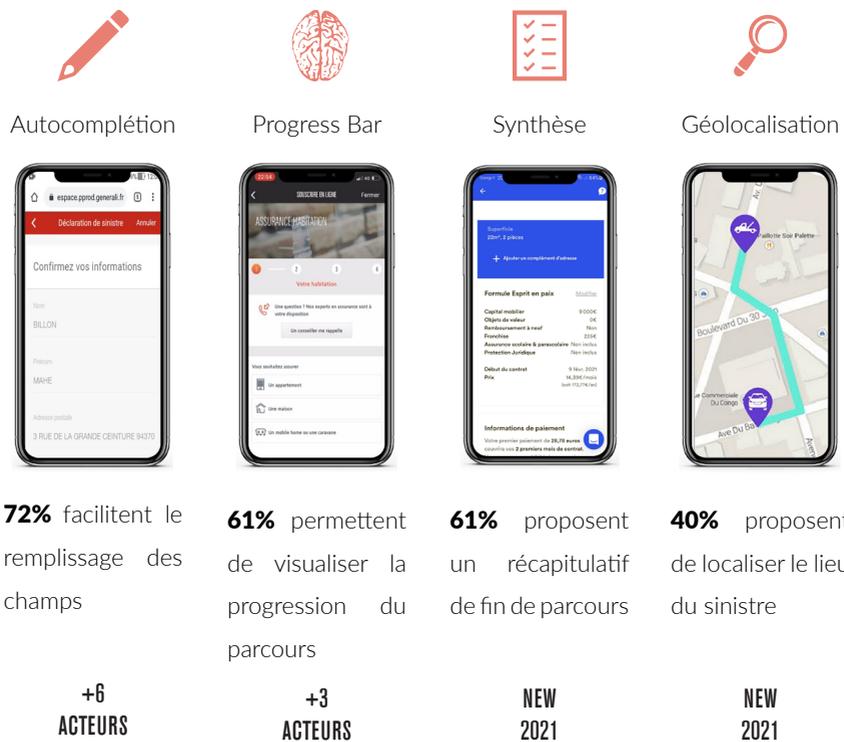
Des nouvelles fonctionnalités qui valorisent les comportements éco-responsables et qui préparent l'assurance de demain

UN TRAVAIL GÉNÉRALISÉ DES ASSUREURS POUR AUGMENTER LA CONVERSION DES PARCOURS DE SOUSCRIPTION ET DE DÉCLARATION DE SINISTRE

La souscription et la déclaration de sinistres ont atteint un point de maturité



En 2021, les acteurs proposent des parcours plus fluides pour améliorer leur efficacité



D'autres se démarquent avec une expérience utilisateur travaillée



Une expérience utilisateur sans couture grâce à des parcours de souscription ou de déclaration de sinistre qui renvoient vers une assistance humaine



Une indemnisation en temps réel pour les petits dommages

luko

Lemonade

leocare

UNE PROGRESSION DES FONCTIONNALITÉS DE GESTION DU CONTRAT POUR RENDRE LE CLIENT PLUS AUTONOME AU QUOTIDIEN

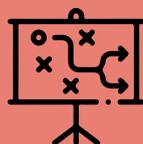
Les bénéfices pour l'assureur

Permettre aux assurés de gérer leur contrat avec plus d'autonomie



Diminuer les contacts humain pour la réalisation d'actes de gestion simples

Réduire les coûts de gestion du contrat pour l'assureur



Les 3 fonctionnalités de gestion qui ont le plus progressées en 2021

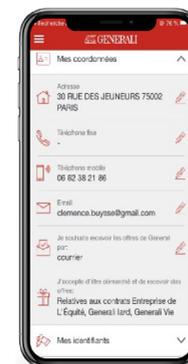
Faciliter la gestion documentaire via un espace dédié



85% +2 ACTEURS

des assureurs testés proposent un **espace documentaire** sur leur application

Modifier ses données personnelles



43% +4 ACTEURS

des assureurs testés sur application autorisent la **modification des données personnelles** (ex : adresse email, postale, numéro de téléphone) sur l'application

Adapter et ajuster ses garanties



37% +1 ACTEUR

des assureurs testés permettent de demander ou de réaliser l'**ajout ou la modification des garanties** de façon immédiate ou en asynchrone depuis leur application

UNE ACCÉLÉRATION DE L'INTÉGRATION DE PLATEFORMES À DIFFÉRENTS NIVEAUX DE MATURITÉ POUR AUGMENTER LA FRÉQUENCE D'USAGE

Accompagner le client de bout en bout sur un moment de vie ou un besoin



Point d'entrée depuis l'espace client

AXA avec débranchement vers des **parcours de bout en bout** permettant la **mise en relation avec des artisans** (identification besoin, géolocalisation, devis, commande)



Docteur House by luko

Service de « **téléconsultation pour la maison** », disponible depuis l'espace client Luko, permettant de prendre rendez-vous en visioconférence avec un professionnel pour bénéficier d'un diagnostic et de conseil pour les travaux de la maison (ex : aménagement, révision chauffe eau, etc.)



Plateforme de mise en relation avec des artisans développée par des acteurs du secteur de **l'assurance** et du **BTP**, avec **débranchement** depuis l'espace client de tous les partenaires vers la plateforme externe

DEVENIR LE POINT DE CONTACT UNIQUE DU CLIENT SUR LE DIGITAL VIA UNE « SUPER-APP »



中国平安 PINGAN
保險·銀行·投資

Plateforme dédiée à **l'assurance, aux services financiers et à la santé** (effectuer une téléconsultation, gérer leurs rendez-vous médicaux, commander et recevoir leurs médicaments)



SBERBANK

Plateforme permettant aux clients via leur application mobile de **gérer leurs comptes** mais aussi **d'investir, de payer leurs charges, de trouver une assurance et d'acheter leurs produits du quotidien**



QUELLE VALEUR AJOUTÉE ?

- Apporter du **trafic** et augmenter la **proximité** avec le client
- Détecter des opportunités de **rebonds commerciaux** en identifiant de nouveaux besoins et en multi-équipant les clients

UNE MISE EN AVANT DES FONCTIONNALITÉS DE PRÉVENTION AFIN D'ACCOMPAGNER LES ASSURÉS DANS LA GESTION DU RISQUE

Mise à disposition d'informations de manière ludique
pour sensibiliser les assurés



Simulateur
alcoolémie



Simulateur permettant de calculer son taux d'alcoolémie et proposant de débrancher vers Uber (dans la rubrique Plus/Prévention de l'espace client)



Quizz contrat

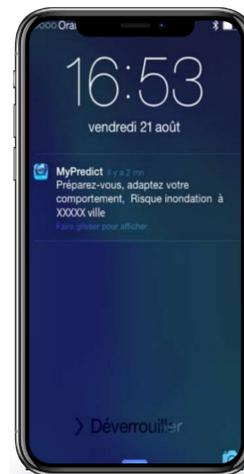


Quizz sur la compréhension de l'assuré sur les risques couverts (dans la rubrique Plus/Prévention de l'espace client)

Push d'informations personnalisées vers l'assuré pour créer du contact
proactivement



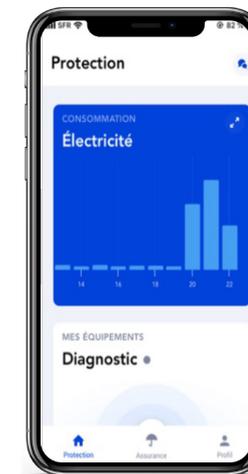
Push Géolocalisé



Push notifications en cas de risque dans la localisation de l'assuré (canicule, inondation, grêle), avec une proposition de conseil



Habitation 2.0

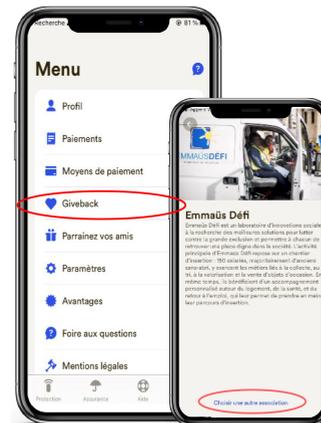


Réception d'alerte lorsqu'un appareil dangereux est branché ou lors d'une fuite d'eau est repéré

UN BOUQUET DE FONCTIONNALITÉS RESPONSABLES ET ÉTHIQUES QUI FLEURISSENT DANS LES ESPACES POUR PERMETTRE À L'ASSUREUR DE COMMUNIQUER SUR SON RÔLE SOCIAL

85% des Français sont favorables à ce que l'assurance encourage les comportements responsables, voire sanctionne les comportements non responsables (65%)

Des fonctionnalités qui encouragent les comportements responsables



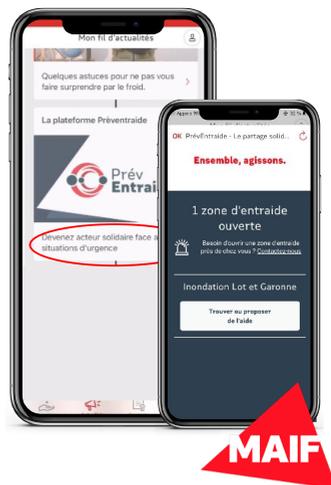
luko

Financer des associations

Sélection par l'assuré d'une association dans une liste disponible afin que l'assureur reverse le montant des primes non utilisées sur l'association sélectionnée

Créer du lien au travers des communautés solidaires

Des communautés qui permettent de **venir en aide aux assurés en situation difficile** lors de la survenue d'un sinistre, encapsulées dans l'application souvent depuis la rubrique Actualités



MAIF

Calculer son empreinte carbone

Mesure de l'empreinte carbone en fonction du comportement observé de l'assuré dans une rubrique dédiée de l'espace client



BNP PARIBAS



III. RADARS DE LA RICHESSE FONCTIONNELLE ET DE L'EXPÉRIENCE CLIENT

DES RADARS FONCTIONNELS ET EXPÉRIENCE CLIENT PERMETTANT
D'ÉVALUER LA MATURITÉ DES ACTEURS SUR LES CRITÈRES ÉTUDIÉS

Une progression des assureurs sur le digital en 2021 qui ont équipé
leurs clients de fonctionnalités pouvant se répartir sur trois volets :

MUST HAVE

Proposé par plus de 70% des acteurs étudiés

- Gestion du contrat : **consultation du contrat et gestion documentaire**
- Souscription et sinistre : **accès depuis l'espace client aux parcours de déclaration de sinistre et à la souscription** à au moins un produit
- Accompagnement client : **contact avec le conseiller en asynchrone** via de la prise de rendez-vous
- Expérience utilisateur : un **design épuré**, une **arborescence simplifiée**, un dashboard synthétique et une fonctionnalité de recherche mise en avant

NICE TO HAVE

Proposé par plus de 30% des acteurs étudiés

- Gestion du contrat : gestion du **paiement des primes, réclamation 100% en ligne, suivi des sinistres**
- Accompagnement client :
 - Mise à disposition d'une aide automatisée via **chatbot**
 - Gestion des **renvois vers un conseiller** en cas de besoin
 via les messageries sécurisées
- Expérience utilisateur : des fonctionnalités **d'authentification** utilisant **le potentiel du mobile**

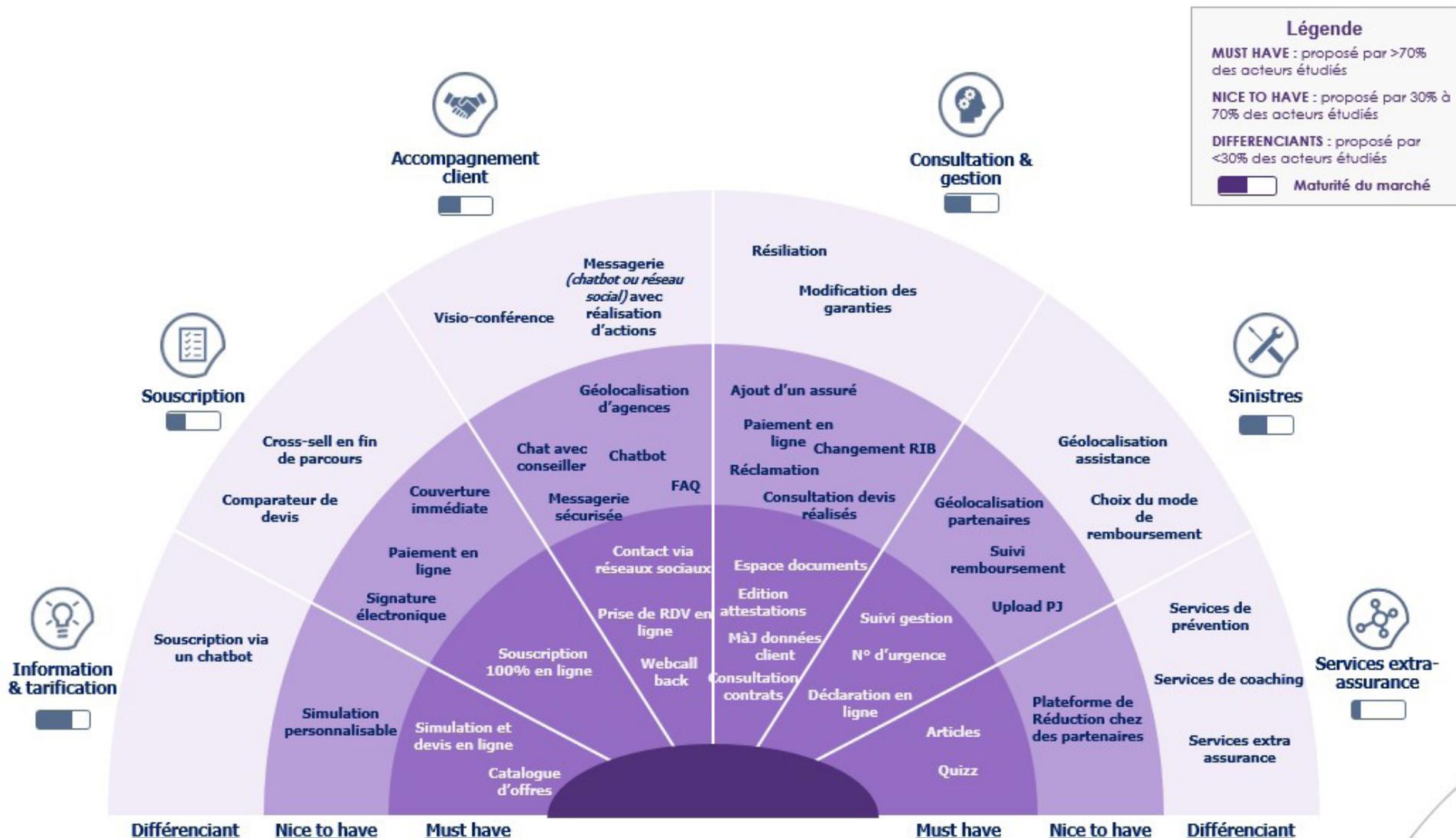


DIFFÉRENCIANT

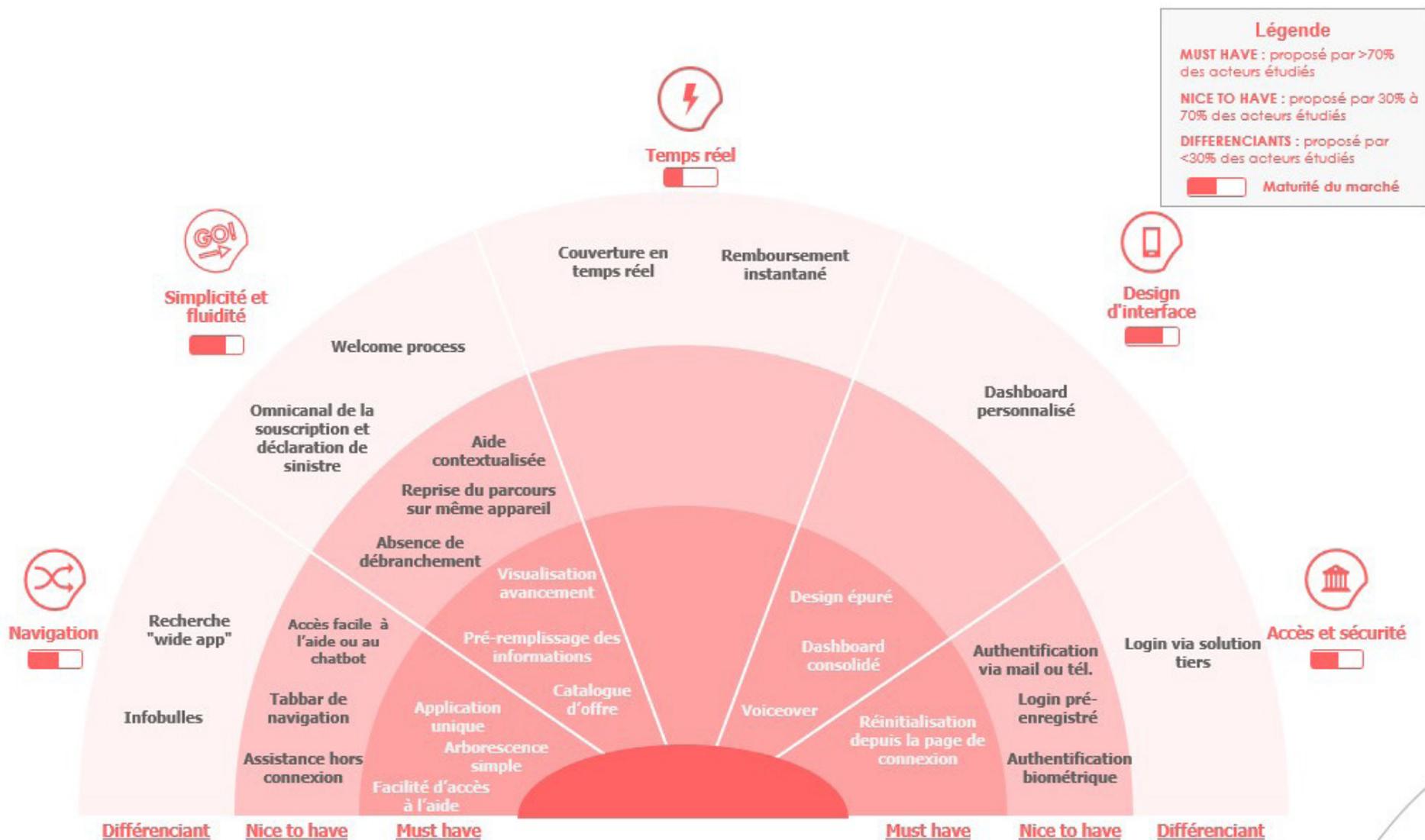
Proposé par moins de 30% des acteurs étudiés

- **Modularité des offres** : garanties ajustables à la demande
- **Personnalisation** de l'expérience client : push d'offre personnalisées, personnalisation du dashboard,
- Accompagnement client dans la **prise en main de son application et son accessibilité** : authentification via France Connect
- Accompagnement client : **visioconférence, live chat**

RADAR « RICHESSE FONCTIONNELLE »



RADAR « EXPÉRIENCE UTILISATEUR »



IV. PANORAMA DES INNOVATIONS

LES SERVICES ET FONCTIONNALITÉS INNOVANTS INFORMATION & SOUSCRIPTION



24

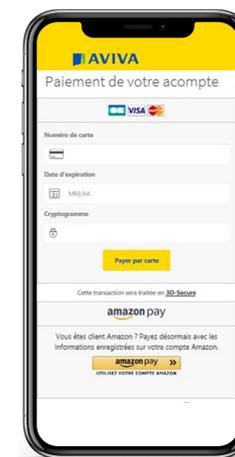
Souscription via Visio

Après avoir effectué une simulation sur l'application Wilov, le client est mis en relation avec un chargé de clientèle par visio-conférence. La souscription ne dure ainsi pas plus de 10 minutes et le client n'a par la suite aucun document à envoyer



Paieiment avec Amazon Pay

Aviva a signé un partenariat avec Amazon Pay, pour simplifier son expérience client dans le cadre d'achats relatifs à leurs contrats d'assurance auto et/ou habitation



25

luko



Tarification par imagerie satellite

Luko propose d'utiliser l'imagerie satellite afin de personnaliser la protection des foyers : risques liés au terrain, aux inondations, à l'environnement industriel ou encore aux cambriolages

LES SERVICES ET FONCTIONNALITÉS INNOVANTS CONSULTATION & GESTION DES CONTRATS

Activation à la demande des garanties

La MAIF propose d'assurer sa moto, son bateau et autres objets nomades en tous risques uniquement lorsqu'ils sont utilisés. Le client peut activer ces options directement depuis son application

Mise en hivernage de sa moto

Leocare permet d'activer et de désactiver l'hivernage de sa moto, et ainsi de réduire les cotisations de l'assuré, en suspendant ou en baissant temporairement le niveau de certaines garanties (Jusqu'à 5 périodes par an pour un maximum de 150 jours)

Attestation de Télétravail

En raison des circonstances actuelles, les assurés peuvent avoir besoin d'une attestation de télétravail. Les assureurs se sont adaptés rapidement en rendant l'édition de cette attestation possible via l'EC ou via un envoi par mail sur simple demande

Assurance garanties par photos

Leocare propose d'assurer son smartphone. Il faut prendre une photo de son smartphone (devant un miroir) pour activer les garanties, et reprendre une photo en cas de dommage du téléphone pour montrer l'avant/après.



LES SERVICES ET FONCTIONNALITÉS INNOVANTS ASSISTANCE & DÉCLARATION DES SINISTRES

Constat des dommages par visio

En cas de sinistre, la déclaration est simplifiée par photo ou vidéo via l'application. Un contact est ensuite initié par le service client via pour constater éventuellement les dommages par visio



luko



Déclaration de sinistre via Chatbot

Il est désormais possible de déclarer un sinistre par messages en échangeant directement avec le chatbot de Lemonade

Lemonade

Visio avec expert en cas de réparation

Leocare propose d'accompagner ses clients en visio dans le cadre de leurs déclarations de sinistres en leur proposant d'être mis en relation avec un expert

leocare



Indemnisation instantanée

Lemonade permet de présenter une demande d'indemnisation en quelques secondes depuis son téléphone. La demande est analysée par intelligence artificielle et est approuvée ou refusée en quelques secondes

Lemonade



Indemnisation via Lydia

Luko a récemment signé un partenariat avec la fintech française Lydia. Cette collaboration permet aux assurés d'être de recevoir leurs indemnisation instantanément sur leur cagnotte Lydia

luko

LES SERVICES ET FONCTIONNALITÉS INNOVANTS - AUTRES

SERVICES EXTRA-ASSURANCE

Luko la communauté de recherche d'appart

Léon by Luko réunit les annonces correspondantes à une recherche paramétrée par l'assuré sur 850 sites immobiliers, pour les faire remontées à l'assuré et l'aider dans sa recherche de logement

luko



USER INTERFACE ET USER EXPERIENCE

Authentification via son profil Facebook (US)

L'application Lemonade propose de se connecter à son espace personnel grâce à son compte Facebook. Pour les utilisateurs qui n'auraient pas encore de compte, il est également possible de s'inscrire de cette manière



Lemonade

Authentification par mot de passe OTP

Wilov sécurise la connexion de ses assurés à l'application par un système de mot de passe à usage unique envoyé par SMS à chaque connexion (OTP)



wilov



CONTACTS

WAVESTONE

A PROPOS DE WAVESTONE

Dans un monde où savoir se transformer est la clé du succès, Wavestone s'est donné pour mission d'éclairer et guider les grandes entreprises et organisations dans leurs transformations les plus critiques avec l'ambition de les rendre positives pour toutes les parties prenantes. C'est ce que nous appelons « The Positive Way ». Wavestone rassemble plus de 3 000 collaborateurs dans 8 pays. Il figure parmi les leaders indépendants du conseil en Europe. Wavestone est coté sur Euronext à Paris et labellisé Great Place To Work®.

CONTACTS

PATRICK DURAND **MARIE-MORGANE HENRY**

Senior Manager Manager, Financial Services

+33 (0)6 74 28 96 46 +33 (0)6 99 09 84 54

patrick.durand@wavestone.com marie-morgane.henry@wavestone.com



A PROPOS DU CERCLE LAB

Le Cercle Lab a pour ambition de nourrir le secteur de nouvelles idées. Il s'organise pour cela autour de 11 clubs thématiques résolument orientés métiers dont les réflexions menées tout au long de l'année se concrétisent par la publication de 11 publications annuelles.

Véritables outils d'analyse prospectifs, ces 11 publications annuelles ont pour objectif de déceler les signaux, sonder les phénomènes et témoigner des mouvements qui annoncent les évolutions futures de l'assurance. La co-production de ces cahiers de tendance permettent, par conséquent, de disposer d'une vision structurée et inspirante du secteur. Le Cercle LAB est ainsi un formidable lieu de networking et de confrontation d'idées pour toutes les familles du secteur.

CONTACTS

SÉBASTIEN JAKOBOWSKI **FLORIAN DELAMBILY**

Fondateur de Seroni Rédacteur en chef
de News Assurances Pro

sjakobowski@seroni.fr fdelambily@seroni.fr

06.62.45.01.31 06.15.43.30.89

CERCLE LAB

By seroni
GARNET # 12

ÉTUDE

PANORAMA DES ESPACES CLIENTS MOBILES EN ASSURANCE IARD

L'année 2020/2021 a été marquée par la crise du COVID ce qui a poussé les clients à avoir plus d'interactions via les canaux digitaux avec 22% d'entre eux affirmant que le confinement a modifié leurs habitudes à long terme et a augmenté l'utilisation des canaux digitaux dans leur vie quotidienne.

Ces opportunités ont été comprises et saisies par les assureurs qui travaillent à développer des nouveaux relais de croissance via l'enrichissement de leurs espaces client digitaux.

Ainsi certains travaux observés cette année (améliorer les parcours clés, promotion des fonctionnalités selfcare de gestion du contrat du quotidien) viennent répondre à la volonté des clients de bénéficier des services digitaux toujours plus simples, fluides et rapides pour gérer leur contrat, d'autres travaux viennent activer de nouveaux leviers business avec notamment des services extra-assuranciers. Enfin une percée est à noter sur la mise en avant l'accompagnement sociétal de l'assureur avec la prévention des risques et la valorisation des pratiques éthiques.

WAVESTONE

REJOIGNEZ-NOUS SUR :



LINKEDIN

Cercle LAB



TWITTER

@CercleLAB

CERCLE LAB

11 PASSAGE SAINT-PIERRE AMELOT, 75011 PARIS

www.cerclelab.com