



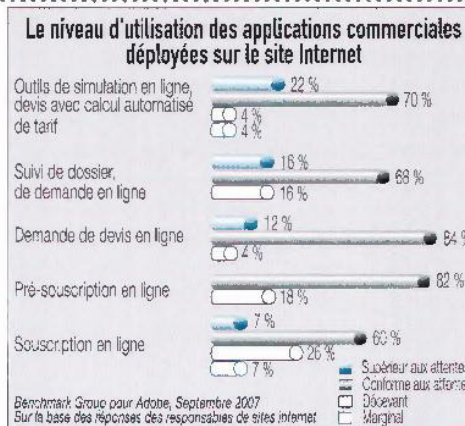
Souscription, simulation, devis en ligne : les projets des assureurs

Avec en moyenne, 8 % du volume d'affaires issu des services web, Internet a déjà un impact significatif sur l'activité des assureurs traditionnels.

Les outils permettant à un prospect de simuler sa situation personnelle et d'obtenir automatiquement un devis sont en passe d'être généralisés sur les sites proposant des contrats d'assurance. Plus d'un tiers des sociétés interrogées par Benchmark Group (Europ Assistance, Mondial Assistance, MMA, Maaf, Crédit Mutuel Arkea, Ineas...) ont déjà mis en place des services de souscription en ligne de produits d'assurance qui relèvent quasi-exclusivement de la catégorie IARD (Incendie, Accidents et Risques Divers). Fin 2008, les deux tiers des assureurs auront déployé des services de souscription en ligne.

■ Le niveau d'utilisation, l'impact sur l'activité commerciale

Les professionnels sont globalement satisfaits de l'usage des applications commerciales déployées sur leur site Internet, hormis les services de souscription en ligne qui déçoivent davantage. Mais dans beaucoup de cas, le niveau d'utilisation, bien que conforme aux résultats escomptés au départ, demeure limité. D'une part, les outils déployés sont encore au stade de l'expérimentation, d'autre part, ils sont peu mis en avant et peu promus. Selon les responsables de sites web, l'apport des services de souscription, pré-souscription ou devis en ligne à l'activité commerciale se situe autour de 15 % en moyenne. Si l'on exclut les spécialistes de l'assurance directe, la moyenne est autour de 8 %.



■ Les projets d'amélioration et les facteurs susceptibles de dynamiser les usages

Conscients des enjeux commerciaux d'Internet, les assureurs affichent des projets visant à rénover leurs services web pour renforcer la dimension marchande de leur site web. 82 % des assureurs ont prévu d'améliorer leurs services de souscription en ligne d'ici fin 2008. Les chantiers de rénovation des applications de simulation en ligne, de génération automatique de devis seront également très fréquents.

Pour 60 % des responsables interrogés, le premier facteur qui peut dynamiser l'usage des services de devis ou de souscription en ligne est l'amélioration de leur conception et de leur ergonomie. Il s'agit aussi, pour près de la moitié d'entre eux, d'aller plus loin en matière de dématérialisation des processus commerciaux. Ensuite, il sera nécessaire de les soutenir par des opérations de communication mais aussi en accordant des avantages aux utilisateurs passant par le Web pour souscrire un contrat ou formaliser une demande précise.

■ L'impact en matière de dématérialisation des processus

Chez les assureurs proposant des services de souscription en ligne, les étapes les plus fréquemment dématérialisées sont le paiement en ligne (39 % des assureurs interrogés) et l'envoi du contrat à l'assuré (41 %). En revanche, la signature dématérialisée ne concerne encore que 17 % des assureurs, et les solutions retenues sont souvent minimales. Avec la montée en puissance des services web à vocation commerciale, la dématérialisation des documents circulant entre l'assureur et l'assuré va progresser.

Méthodologie

Cette enquête a été réalisée par Benchmark Group pour le compte d'Adobe. Benchmark Group a interrogé des professionnels de l'assurance impliqués dans des projets e-business (Internet et Extranet). Ils peuvent travailler dans des compagnies d'assurance, des sociétés de courtage d'assurance, des mutuelles ou dans des banques proposant des produits d'assurance. Cette phase s'est déroulée en deux temps :

- des entretiens téléphoniques avec 23 responsables e-business ;
- une enquête en ligne (62 réponses collectées) menée au cours du mois d'avril 2007.

Liste des sociétés interrogées par téléphone

AG2R, Alptis Assurances, April Assurance, Assurland, Aviva Direct, Crédit Mutuel Arkea, Empruntis Assurance, Ethias, Europ Assistance group, Foyer Assurances, HSBC, INEAS, MAAF, Maif, Matmut, MGEN, MMA, Mondial Assistance, Natixis Assurances, SMABTP, SPB, Swiss Life.

Livre blanc Adobe

Les projets web des assureurs
 Septembre 2007
 Réalisé par Benchmark Group