CRÉDIT AGRICOLE ASSURANCES

Contenu

01 / Le contexte

02 / Les objectifs

03 / Les chiffres

04 / Les clients

05 / Les types de sinistre

06 / La répartition des sinistres

07 / Le Selfcare

08 / L'expérience de L'Olivier Assurance

09 / La révolution *WeProov*

10 / Benchmarks

11 / Tests Application Pacifica

12 / Le challenge

Le contexte

Aujourd'hui, le parcours de déclaration de sinistre auto sur **E-sésame** (web et mobile) ne permet pas à l'utilisateur de gérer un sinistre auto 100% en selfcare.

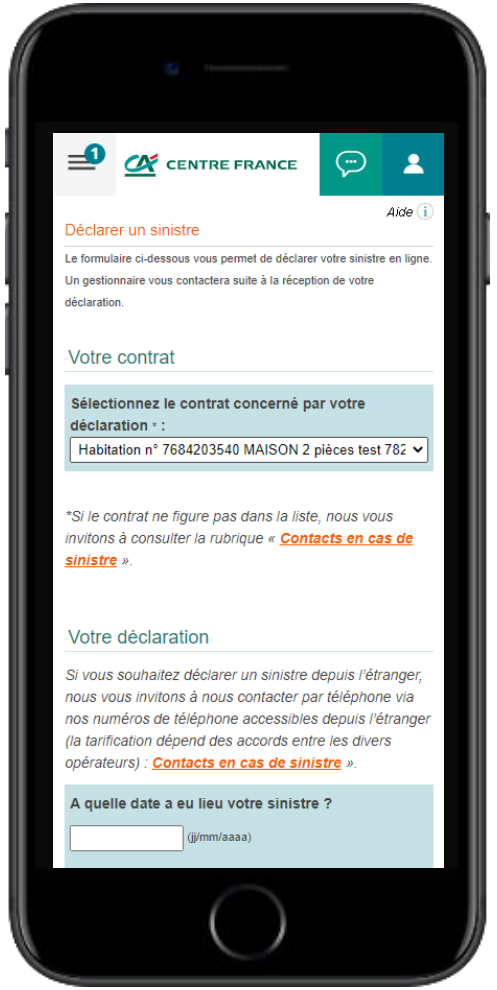
Notre objectif à long terme est de créer un **parcours mobile first** répondant aux besoins des utilisateurs pour leur permettre **de gérer leur sinistre depuis un mobile ou un desktop** sans l'assistance d'un gestionnaire de sinistre.

E-sésame

Une approche très **administrative**,
calquée sur un parcours conseiller.

Un parcours **peu adapté à une navigation sur smartphone**.

Une expérience client décevante et en décalage avec l'approche fluide et simple des **nouveaux acteurs du marché**.



CRÉDIT AGRICOLE ASSURANCES

Les objectifs

— Créer un parcours de selfcare dommage auto en mobile first.

— Créer un parcours centré sur l’expérience de nos utilisateurs.

— Accorder ce parcours au design system NMB.

— S’inspirer des enseignements des tests sur l’App Pacifica.

— S’inspirer du nouveau design de l’App Pacifica réalisé par l’agence Niji.

Les chiffres

En France, en 2018, les **8,6 millions de sinistres** Automobile correspondent à **14,7 milliards d'euros de prestations versées** (+4,3% par rapport à 2017).

CRÉDIT AGRICOLE ASSURANCES

70 % des Français se déclarent prêts à gérer de petits sinistres entièrement en ligne avec les outils digitaux proposés par leur assureur lorsque le montant du sinistre est < 1 500 €.

Ce chiffre tombe à un Français sur deux pour les sinistres entre 1 500 et 6 500 €.

Et de 42 % pour les sinistres d'un montant supérieur.

Deloitte.
Les Français et leur assureur

Étude barométrique sur le marché français de l'assurance – Édition 2021

Les clients Pacifica

En Septembre 2020, **38%** des clients particuliers étaient équipés d'une assurance Automobile,
ce qui représente **1,5 millions de foyers**.

Ces foyers sont plutôt des familles, avec au moins 2 véhicules assurés (**46%**)
et une plus forte présence de **jeunes de moins de 26 ans (29%)**.

Les représentants du foyer sont plutôt des **employés (29%)**, des **retraités (21%)**, et des **ouvriers (20%)**.
Ils sont surtout présents en **milieu rural**, ce qui peut expliquer le besoin d'automobile.

23% des clients déclarent se connecter plus ou moins régulièrement pour déclarer un sinistre ;
17% pour suivre la gestion d'un sinistre en ligne.

CRÉDIT AGRICOLE ASSURANCES

Les clients E-Sésame

22 942 clients particuliers ont pré-déclaré un **sinistre automobile** de janvier à fin octobre 2021.

Sur 19 298 foyers analysés, on distingue que **55% des clients sont des hommes**
dont la moyenne d'âge est de **47,5 ans**, principalement des **employés**.
Ce sont des clients Pacifica depuis **8 ans en moyenne**, ils sont très équipés en assurance
avec une moyenne de 3 produits détenus et 4 contrats.

53% détiennent une formule A4 « Tous risques intégrale », 57% ont pris l'option « indemnisation + »),
et 40% assurent un véhicule de moins de 5 ans.

CRÉDIT AGRICOLE ASSURANCES

Les clients de l'Application

26 635 clients particuliers ont pré-déclaré un sinistre automobile de janvier à fin octobre 2021.

Sur 23 612 foyers analysés, on distingue que **52% des clients sont des hommes**
dont la moyenne d'âge est de **40 ans**, principalement des **employés** vivant en **zone urbaine**.
Ce sont des clients Pacifica depuis **7 ans en moyenne**, ils sont très équipés en assurance
avec une moyenne de 3 produits détenus et 4 contrats.

51% détiennent une formule A4 « Tous risques intégrale », 53% ont pris l'option « indemnisation + »).

CRÉDIT AGRICOLE ASSURANCES

De nouveaux clients

A fin juin 2021, de nouveaux clients se sont équipés d'un contrat d'assurance actif.

Ces foyers ont donc une **ancienneté** assurance de **moins d'un an** et représentent **7% des foyers du CA, soit 291 000 foyers.**

On constate une forte dominante chez les **moins de 30 ans (36%)**,
plus prononcée chez les **moins de 26 ans (20%)** dont étudiants.
Ils vivent plutôt en **zones urbaines (43%)** :

31% sont des employés et **44%** sont célibataires.
53% sont des hommes et **47%** sont des femmes.

CRÉDIT AGRICOLE ASSURANCES

De nouveaux usages

Lors de tests utilisateurs réalisé en **septembre 2020** via Testapic sur la base de 100 répondants, clients du Crédit Agricole et de Pacifica, ces fonctionnalités ont été jugées les plus importantes :

— Déclarer un sinistre en autonomie
— Suivre un sinistre en autonomie

Lors de tests utilisateurs réalisé en **janvier 2021** via Testapic sur la base de 80 répondants, clients du Crédit Agricole et de Pacifica :

89 % sont prêts à déclarer leur sinistre en toute autonomie
51,2 % préfèrent le faire depuis leur smartphone

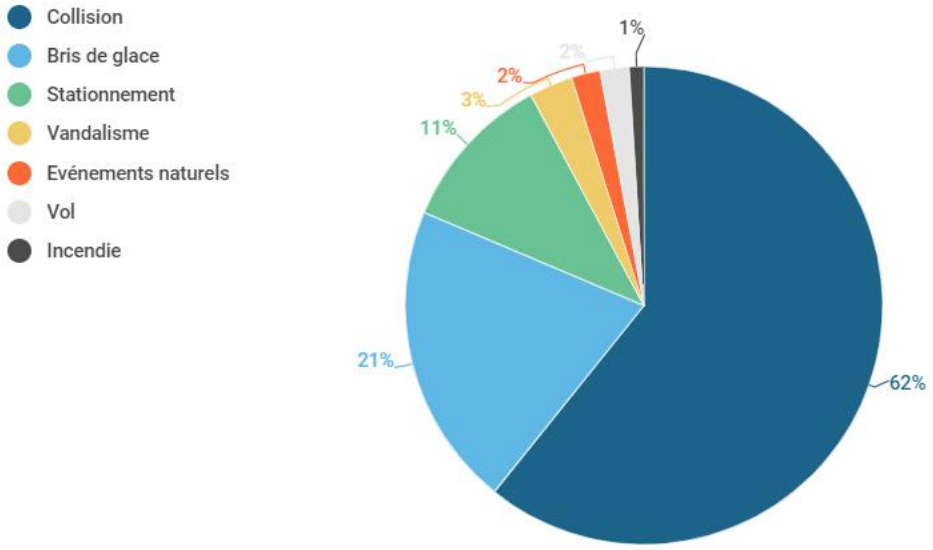
Les types de sinistres

D’après lelynx.fr, les types de sinistres Auto les plus fréquents sont :

— **L’accident**
— **Le bris de glace**
— **Le vol**
— **L’incendie**

En 2018, le sinistre le plus fréquemment déclaré par les automobilistes auprès de leur assurance était la **collision** (62%).
Viennent ensuite les **bris de glace**, les sinistres liés au **stationnement**, au **vandalisme**
et aux **événements naturels** ainsi que les cas de **vols** et d’**incendie**.

La répartition des sinistres



Source : LeLynx.fr (février 2019)
Méthodologie : résultats obtenus sur un échantillon de 147 336 primes d'assurance auto cliquées par les utilisateurs de LeLynx.fr ayant déclaré un ou plusieurs sinistres sur la période du 01/12/17 au 30/11/18.

LeLynx.fr
Comparateur d'assurances

CRÉDIT AGRICOLE ASSURANCES

Plusieurs tendances de fond devraient avoir un impact significatif sur la gestion de sinistres dans les années à venir. ***Les assureurs et les gestionnaires devront conserver le rôle de l'agent humain*** *et se recentrer sur des activités de conseil à plus forte valeur ajoutée. Il faudra également* ***développer des outils innovants de selfcare ou de prévention des risques*** *pour améliorer l'expérience client et la fidélisation des assurés.*

Julien Pavillon
Directeur Customer & Operations Assurance
KPMG France

Étude « Insurance Trends & Tech Insights », Juin 2020

Le Selfcare

Le selfcare a pour but de permettre aux clients de réaliser en autonomie **tout ou partie** de la gestion de leur sinistre.

Le selfcare correspond à l'**expertise à distance inversée**
(le particulier est responsable de la création du dossier d'expertise de son sinistre).

Le client augmenté et le collaborateur libéré

Les bénéfices pour les clients :

— L'assuré devient acteur de la gestion de son dossier, via son application mobile ou bien la télé-déclaration.

Les bénéfices pour les assureurs :

— Réduire les tâches de gestion et le temps de traitement des opérations

— Assurer un meilleur engagement client

Les bénéfices pour les gestionnaires du service client :

— Amélioration de la qualité et des conditions de leur travail.

— Gain de temps et d'énergie pour les conseillers, qui peuvent dès lors centrer leurs efforts sur les requêtes complexes et des tâches à plus forte valeur ajoutée.

CRÉDIT AGRICOLE ASSURANCES

“

89.25% *des assureurs estiment que les outils de selfcare sont un des piliers de la transformation digitale des entreprises .*

72% *des clients affirment préférer trouver une solution à leur problème en toute autonomie, plutôt qu’avoir affaire à un service client.*

63% *des professionnels de l'Assurance pensent qu'une stratégie de selfcare implique de redéfinir l’intégralité de l’articulation homme /machine.*

”

Vovoxx / L’assurance en Mouvement
Enquête Selfcare et Assurance, réalisée entre le 2 Février et le 14 mars 2021

L’Olivier Assurance

L’Olivier assurance est classé n°1 des meilleures assurances auto en France en 2021-2022.

Quelle est la meilleure assurance auto en 2021-2022 ?

Top	Assureurs	Note moyenne	Satisfaction	Niveau des prix	Nombre d'avis
1	L'olivier Assurance	4.2	4.2	4.2	5865
2	Direct Assurance	3.9	3.9	3.9	8330
3	GMF	3.8	3.9	3.7	1205
4	Pacifica	2.2	2.1	2.3	435

Opinion Assurances
Ce tableau évalue deux critères : le niveau de satisfaction et le niveau de prix.

CRÉDIT AGRICOLE ASSURANCES

L’Olivier Assurance

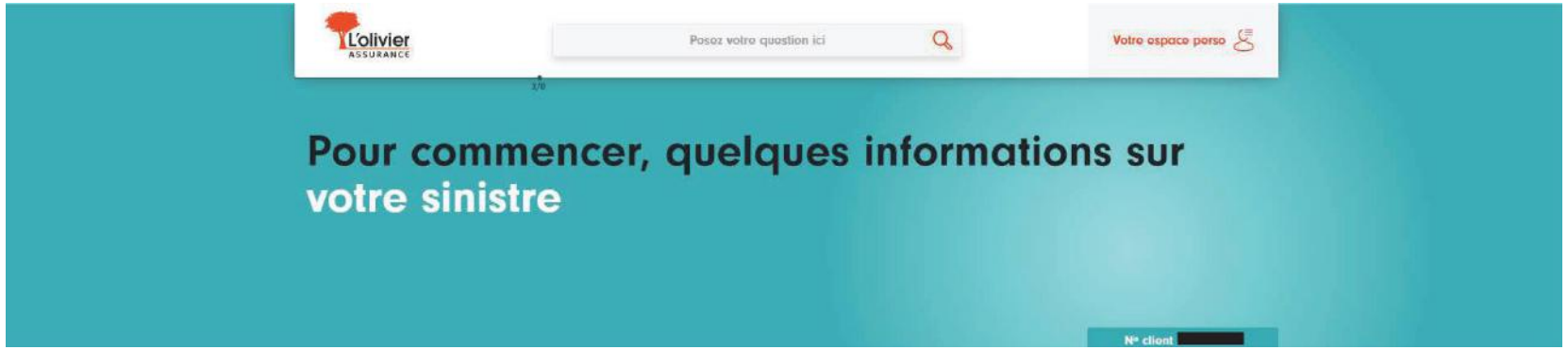
Un parcours balisé
en **5 étapes**.

L’utilisateur est averti
du déroulé du
parcours dès le début
de la déclaration.

CRÉDIT AGRICOLE ASSURANCES

L’Olivier Assurance

Un **Ton Of Voice**
agréable qui crée
une proximité
avec l’utilisateur
et qui l’accompagne
le long du parcours.



CRÉDIT AGRICOLE ASSURANCES

L’Olivier Assurance

Des **natures de sinistres définis**
pour un parcours 100% en ligne.

Pour les sinistres **non éligibles**
au parcours en ligne, **l’utilisateur est renvoyé vers un conseiller**.

- Votre véhicule a été volé, incendié ou l’accident implique plus de 2 véhicules, dans ce(s) cas appelez-nous au **01 84 022 022.**

CRÉDIT AGRICOLE ASSURANCES

L’Olivier Assurance

L’Olivier assurance a retenu ***WeProov Claim***, une solution de selfcare implémentée sous forme de web service dans son système d’information.

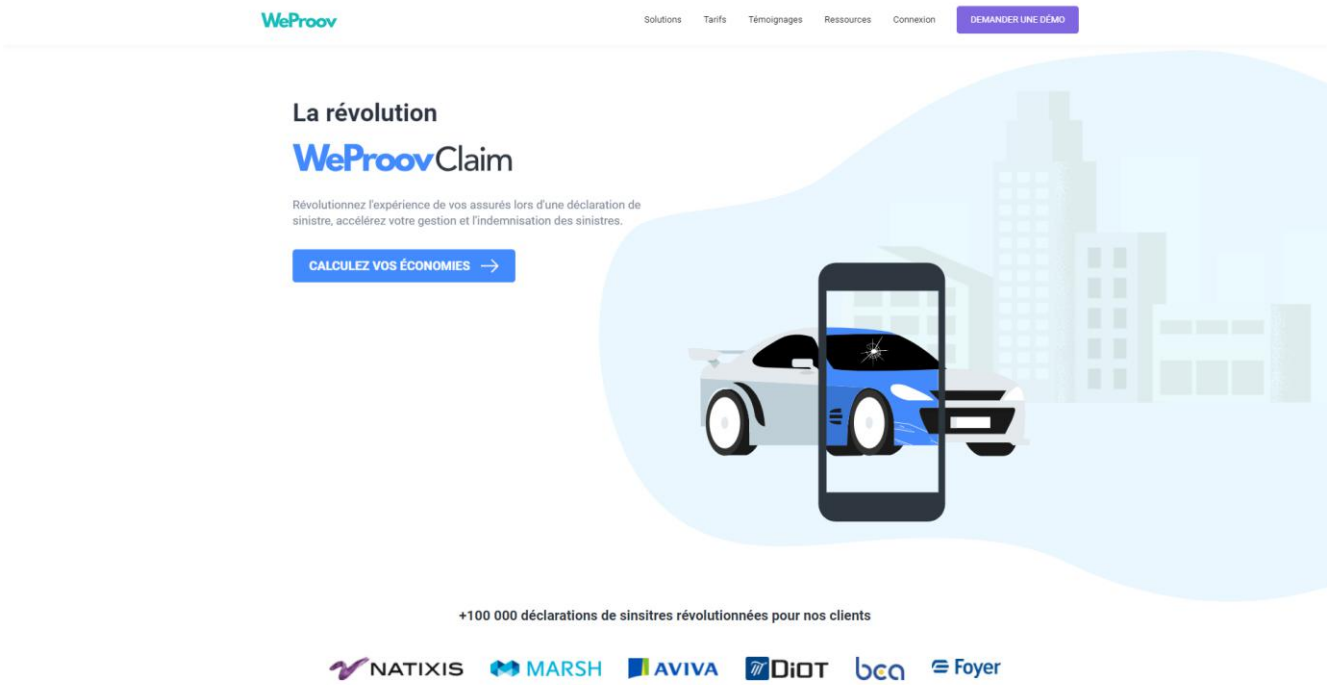
Dans une première phase de démarrage, cette procédure est ouverte à un nombre limité des 300 000 clients du portefeuille auto de L’Olivier Assurance.

Selon les premières analyses, les clients se déclarent **très majoritairement satisfaits** de cette nouvelle possibilité : après sinistre, ils sont **96%** à l’affirmer.

WeProov Claim

Plusieurs assureurs et bancassureurs (**Natixis, Aviva, L'Olivier Assurance**) proposent à leurs assurés l'application de la start-up WeProov.

Pour les assureurs, **WeProov permet de digitaliser les déclarations des sinistres, simplifier l'expérience des assurés et fait baisser le coût moyen sinistre.**



CRÉDIT AGRICOLE ASSURANCES

WeProov Claim

Le point fort le plus apprécié par les assurés est le **gain de temps** avec des **délais de traitement** des sinistres qui passent **d'un mois en moyenne à moins de 48 heures**.

Enfin, 96% de nos clients renouvellent leur contrat chez nous après un sinistre.**

Et ça, c'est bien la preuve qu'ils ont été satisfaits de notre service 😊.

CRÉDIT AGRICOLE ASSURANCES

75% des assurés acceptent WeProov Claim. L'assuré n'a plus besoin de se déplacer dans un garage ni d'immobiliser son véhicule pour attendre le passage de l'expert ou la photo expertise.

Françoise Pallu
Directeur indemnisation chez Natixis Assurances

Aviva

Un parcours en seulement **3 étapes**

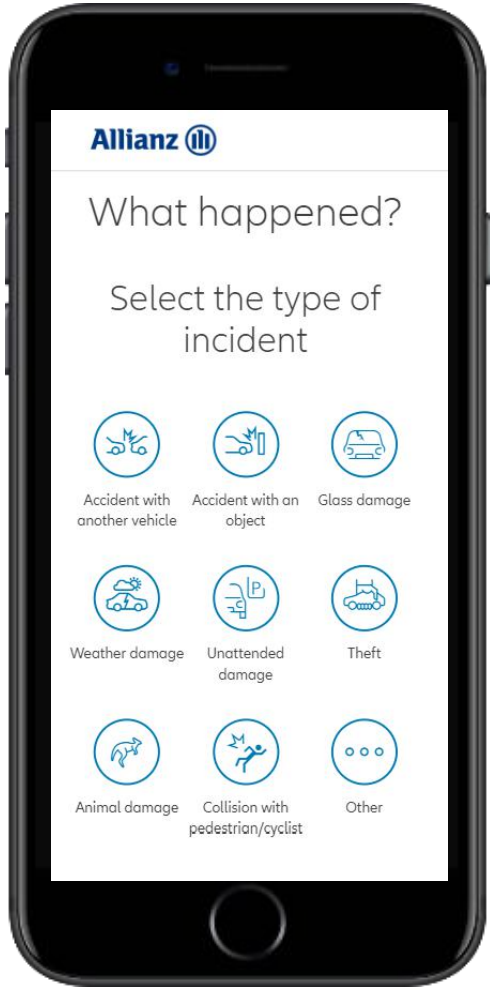
avec une **barre de progression**.

CRÉDIT AGRICOLE ASSURANCES

Allianz

Un parcours par **iconographies**
qui réduit le temps de lecture.

Les incidents sont symbolisés
dans des **cercles pour un effet tactile**.

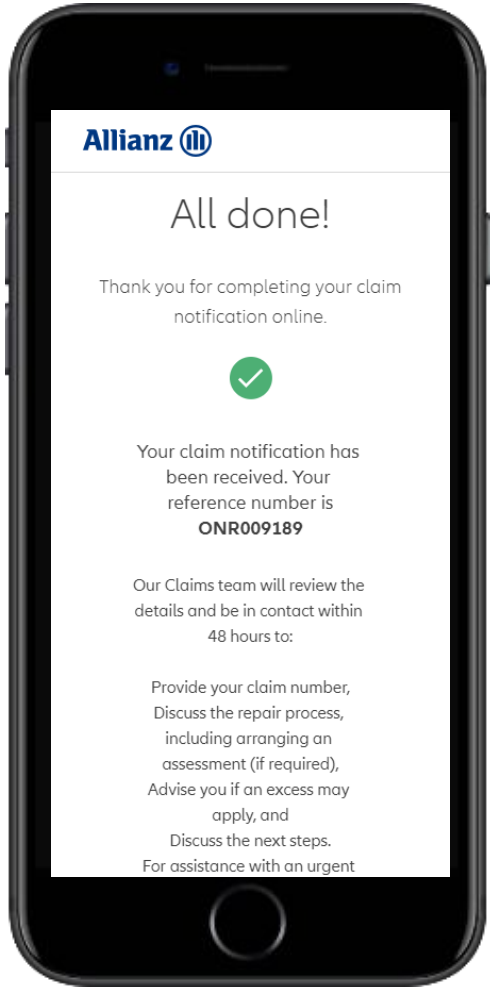


CRÉDIT AGRICOLE ASSURANCES

Allianz

Lorsque le parcours est finalisé,

un **numéro de sinistre est généré**.



CRÉDIT AGRICOLE ASSURANCES

Desjardins

Pour chaque type de sinistre,

il y a des **conseils et des fonctionnalités associées**.

CRÉDIT AGRICOLE ASSURANCES

Maif

Avant de compléter la déclaration de sinistre, **l'utilisateur prend connaissance des étapes du parcours**.

Maif

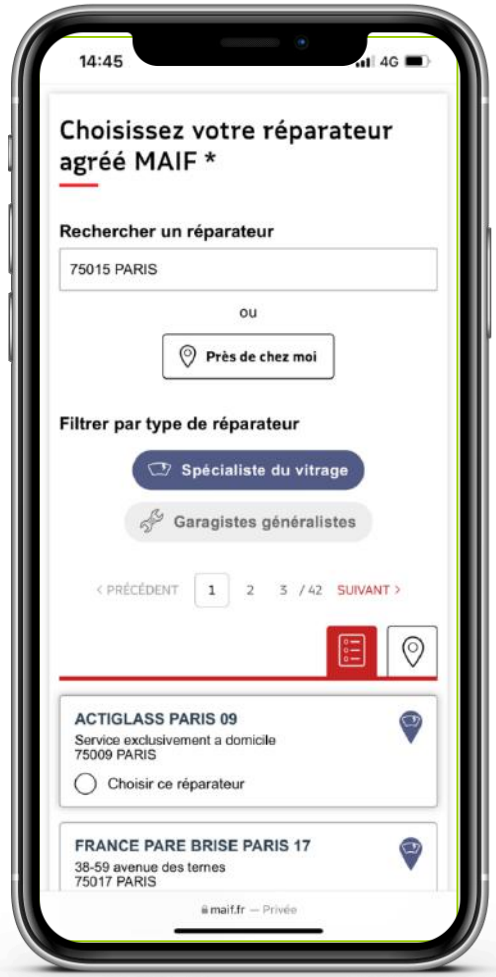
Les **infobulles** sont accessibles tout le long du parcours.

CRÉDIT AGRICOLE ASSURANCES

Maif

Pour le choix d’un partenaire,

il y a la possibilité de **filtrer par spécialité**.



CRÉDIT AGRICOLE ASSURANCES

BPCE

Plusieurs types de sinistres peuvent être déclarés :

— Accident
— Evènement climatique
— Vol
— Incendie
— Acte de vandalisme
— Bris de glace

CRÉDIT AGRICOLE ASSURANCES

AXA

Un ***onboarding* explicatif**,

l'utilisateur est informé du temps de parcours

et des **éléments à fournir pour le compléter**.

CRÉDIT AGRICOLE ASSURANCES

AXA

L’utilisateur est renvoyé vers **les infobulles** pour toutes explications complémentaires.

Il est également **informé de l’étape à laquelle le parcours est enregistré**.

CRÉDIT AGRICOLE ASSURANCES

AXA

Le parcours informe l'utilisateur de la progression en continu.

Les choix sont simples et binaires OUI/NON

CRÉDIT AGRICOLE ASSURANCES

AXA

Les compléments d'information
à fournir se font depuis des écrans déportés
pour **éviter la confusion et fluidifier**
la validation des questions.

CRÉDIT AGRICOLE ASSURANCES

CRÉDIT AGRICOLE ASSURANCES

Les tests sur l'App Pacifica

Une série de tests ont été menés fin janvier 2021 sur un nouveau parcours de selfcare auto sur l'Application Pacifica.

Test janvier 2021 / 01

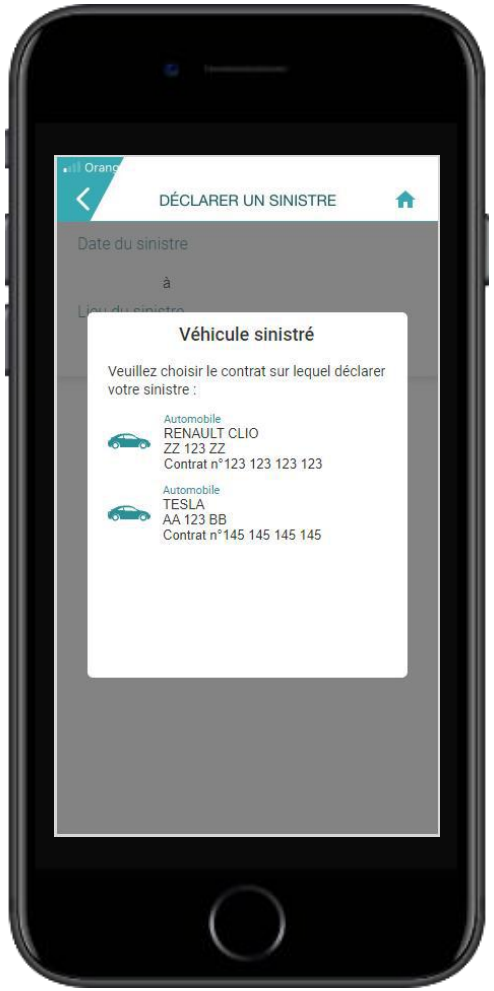
HOMESCREEN

APPEL OU EN LIGNE

LEGAL

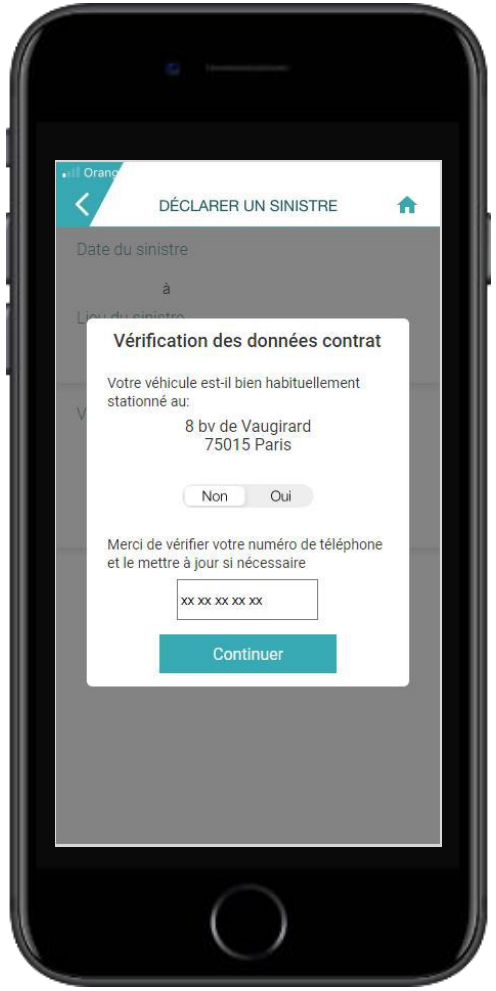
DATE ET LIEU

Test janvier 2021 / 02

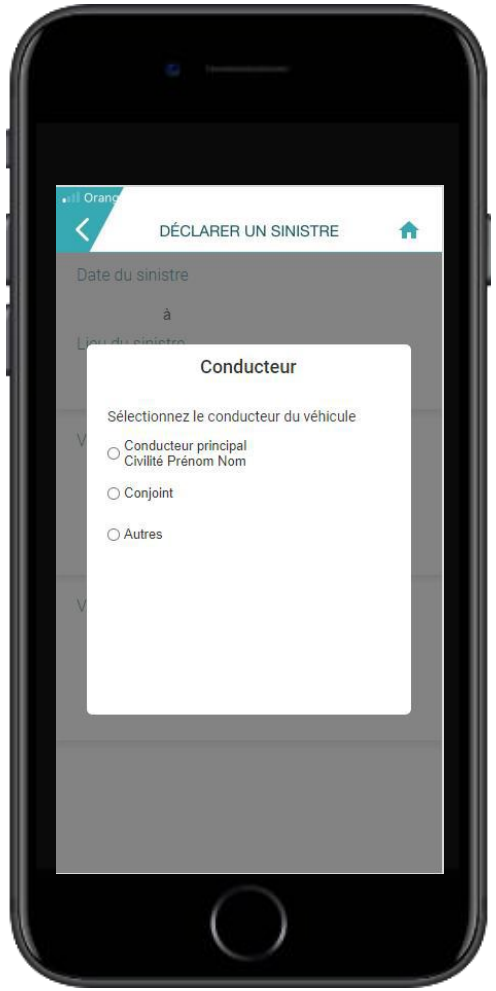


CHOIX VEHICULE

VERIFICATION CONTRAT 1/2

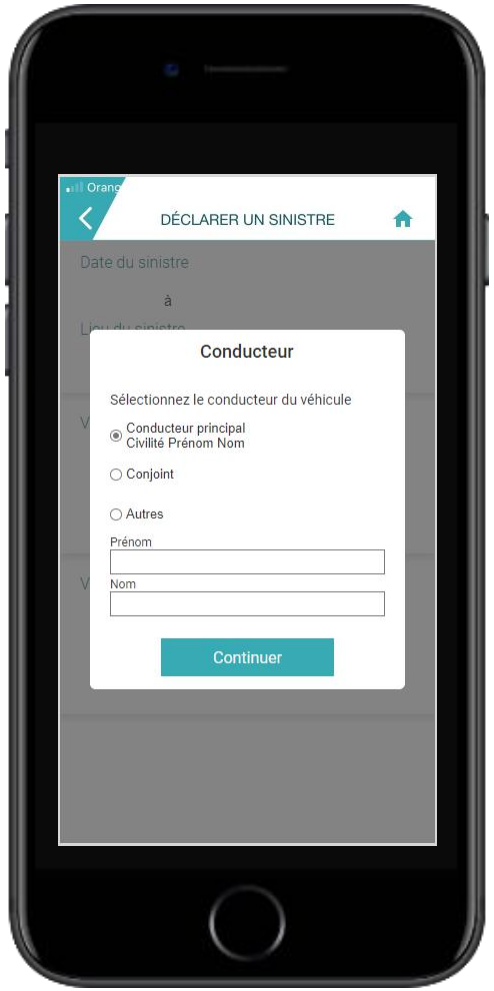


VERIFICATION CONTRAT 2/2



CHOIX CONDUCTEUR

Test janvier 2021 / 03



CONDUCTEUR PRINCIPAL

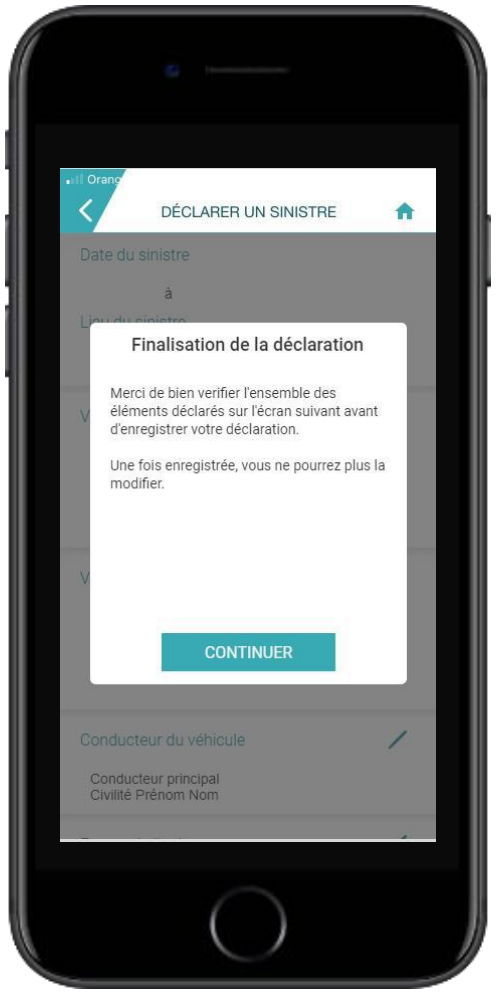
POLICE

BLESSES

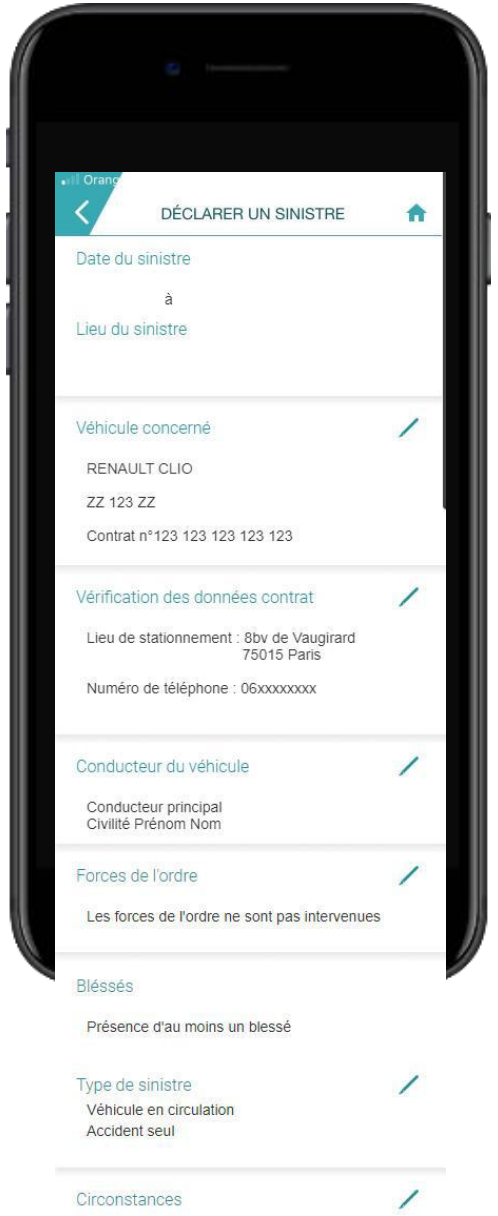
TYPE DE SINISTRE

Test janvier 2021 / 04

DOMMAGES

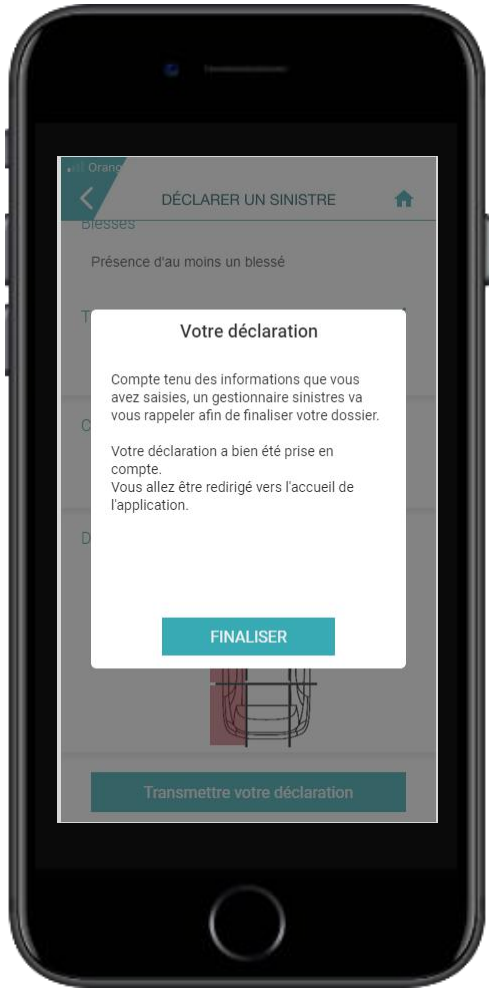


VALIDATION DECLARATION



MODIFICATION

Test janvier 2021 / 05



CONFIRMATION DE PRISE EN COMPTE

CRÉDIT AGRICOLE ASSURANCES

Observations

Les testeurs ont apprécié de pouvoir remplir leur déclaration de sinistre de façon simple, rapide et guidée.

Il ont particulièrement aimé le rythme d'une question à la fois.

Les services les plus plébiscités :

— Etre en contact avec un gestionnaire de sinistre par téléphone.

— Les services comme les garages agréés, les confirmations sms, le véhicule de courtoisie.

Les irritants :

— Difficultés à remplir leur déclaration par la complexité des énoncés.

— Interface parfois peu intuitive et qui perturbe la compréhension de l'utilisateur.

— Manque de clarté dans la navigation, ce qui désoriente l'utilisateur.

Dans le cas d'un sinistre automobile sans tiers, je suis prêt à déclarer mon sinistre en toute autonomie si le sinistre est simple et que l'application permettant de faire la déclaration est intuitive.

La déclaration 100% en ligne est rapide et disponible à tout moment sans perdre de temps et sans attendre les horaires d'ouverture.

J'aime la possibilité d'être autonome si les informations demandées sont claires.

Si le process via une application mobile est suffisamment clair et bien balisé, je ne vois pas l'apport que pourrait avoir un conseiller.

Plus rapide et gratuit comparé à une ligne téléphonique dont le numéro est payant.

C'est plus rapide. Si un formulaire existe, l'utiliser est le plus rapide. Si je peux joindre des pièces cela m'évite d'avoir à envoyer des documents par courier. Parfois je peux avoir du mal à joindre une plateforme téléphonique donc faire une démarche en ligne me convient.

Verbatims

Tests utilisateurs réalisés le 30.01.2021 et le 21.01.2021 via Testapic

Les testeurs ont apprécié

— Si contexte stressant, possibilité de contacter un gestionnaire directement
— La possibilité de faire défiler une question par une question
— Le choix oui/non
— La simplicité et rapidité de la déclaration
— Les explications claires
— Le code couleur Crédit Agricole
— Remplir un sinistre mineur via une app
— Le service de garages du réseau Pacifica
— Les éléments natifs iOs
— La réception du sms de confirmation
— Le retour sur les étapes précédentes
— Le plan du véhicule découpé en zones
— La possibilité d'avoir un véhicule de remplacement
— Pouvoir être rappelé

Les irritants

— Les champs pré-remplis (placeholders)

— Le tableau scrollable

— Les champs date et heure peu accessibles

— Difficulté à lire l'intégralité des choix en menu déroulant

— Le manque de précision parfois

— Le « back and forth » qui finit par perdre l’utilisateur

Nice to have

— Consulter les horaires du garage

— Planifier une heure de rdv chez le garagiste

— Pouvoir mieux identifier les zones cliquables ou sélectionnables

— Visualiser son numéro de tel non crypté pour pouvoir le vérifier

— Des explications sur les types de sinistres avant de choisir (écran 1)

— Lire des questions mieux hiérarchisées (H1, H2, H3 etc.)

— Distinguer clairement certaines questions majeures

CRÉDIT AGRICOLE ASSURANCES

Le challenge

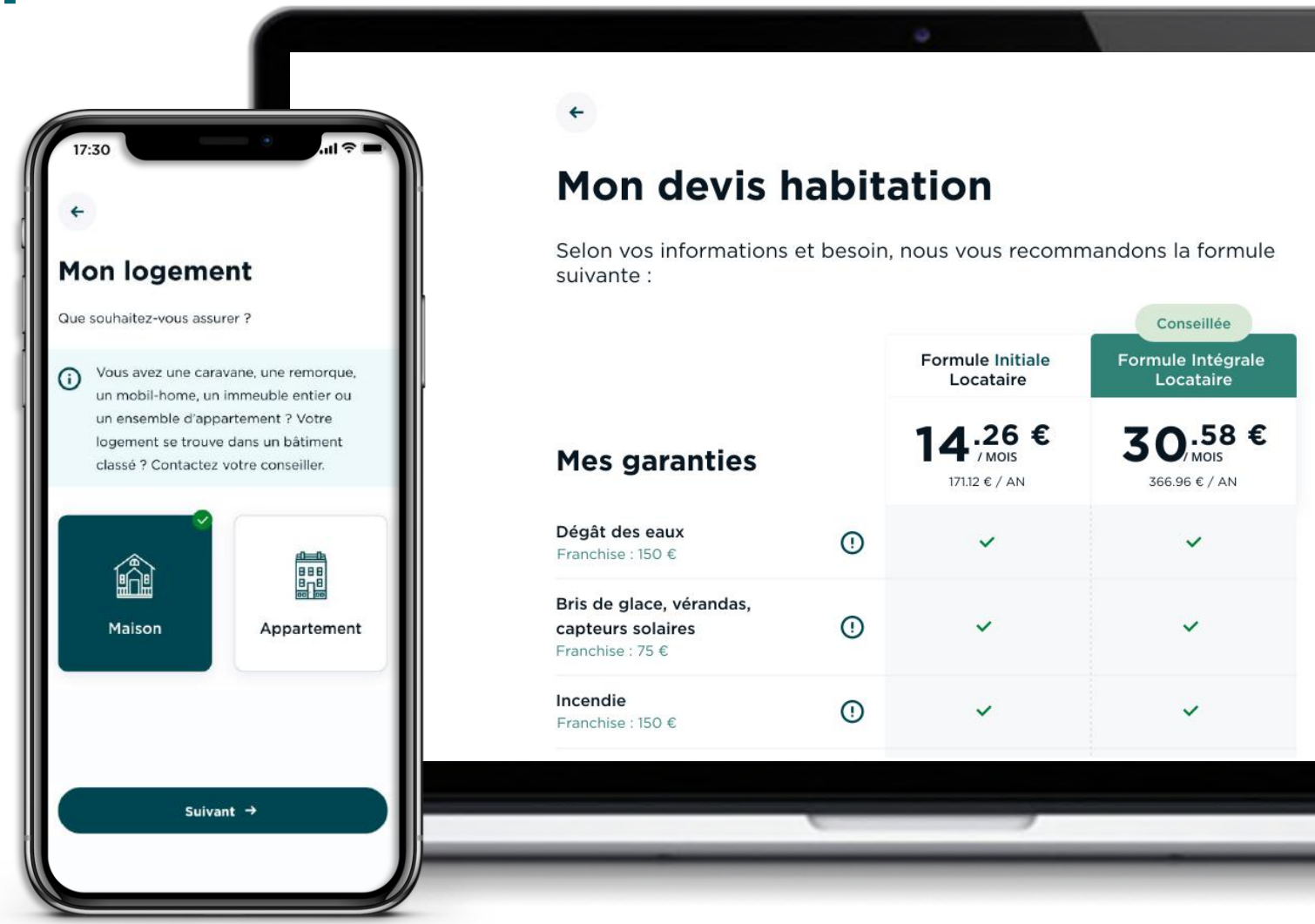
Fort des enseignements du test, nous pouvons imaginer une expérience engageante, unique, humanisée et adaptée au mobile en cohérence avec le design NMB.

Charte New Ma Banque

— Proposer une expérience client en harmonie avec le design system groupe CA.

— Poursuite et accélération de l'approche mobile first, simple et moderne au niveau des meilleurs acteurs du marché.

— Ajout progressif des fonctionnalités en 2022 : déposes proposition, détails contrats, devis et souscription en ligne (roadmap en cours de définition).



Engager

Le contexte d'une déclaration de sinistre auto intervient dans un contexte compliqué et stressant (choc physique ou émotionnel, peur, panique, énervement).

Il convient donc de canaliser l'attention de l'assuré et le rassurer dès le début de sa démarche de déclaration). Il faut l'engager et le rassurer.

— Eviter les messages d'erreur, les alertes, les éléments anxiogènes
— Accompagner l'utilisateur avec des tips sur les questions complexes
— Proposer un onboarding simple
— Récapituler les informations saisies au terme du parcours
— Donner de la progression (progress bar, navigation, loader), de l'engagement (Ton Of Voice)
— Distinguer les questions obligatoires des questions optionnelles
— Limiter la saisie d'informations
— Contextualiser les questions/choix

Simplifier

Le parcours de déclaration de sinistre ne doit pas refléter les complexités du traitement des demandes.
Il faut, tant que possible, se placer du point de vue de l'utilisateur, soucieux d'obtenir une réponse simple.

Pain points

— Beaucoup de questions, de conditions, de complexité de terminologie.
— Des éléments déclaratifs à fournir (des pièces à télécharger).
— Intervention d'organismes tiers (police, garage, dépannage, leasing, réseaux partenaires).

Solutions

— Expliquer le vocabulaire spécifique assurance (pédagogie).
— Séquencer le parcours en groupant les questions et en les contextualisant.
— Faciliter les choix de l'utilisateur en lui offrant des choix simples (sélecteurs binaires OUI/NON).
— Faciliter l'upload de documents (possibilité de modifier/supprimer).
— Limiter la saisie d'informations.

Accélérer

La déclaration de sinistre auto en ligne requiert un focus long de l'utilisateur :

Moyenne de temps de parcours sur App Pacifica - Testapic (base 4 participants) > 16 minutes

— Rythmer les questions en définissant des états (actifs, inactifs, validés)

— Optimiser le temps de complétion en conditionnant les passages d'une question à l'autre

— Eviter le time out ou l'abandon et permettre la sauvegarde des réponses

— Fluidifier l'enchainement des questions (easing, lazy load etc.)