



Fabrice

40 ans

Marié

Lyon

Maison (propriétaire)

Infirmier

BIO

Fabrice est marié et père d'un enfant. Ils vivent à Lyon dans une maison dont sa femme et lui sont propriétaires.

Il travaille depuis plus de 10 ans dans le secteur de la santé, un secteur dans lequel il s'épanouit et qui résonne comme une évidence pour lui ! En plus d'être un homme très organisé et optimiste, il aime en effet la technologie.

Il détient chez Pacifica 3 produits d'assurance (NH, A4 et PJ) et il consulte son application Pacifica pour pré-déclarer ses sinistres auto. Il aime passer du temps avec son entourage et s'amuser avec ses enfants, faire du vélo, se défouler à la salle de sport, jouer à des jeux sur mobile, se détendre au cinéma ou devant Netflix en famille et faire du shopping.

ATTENTES

- Simplification de l'accès à l'information sur les outils digitaux.
- Besoin de conseils face à un vocabulaire trop complexe.
- Veut un parcours clair et bien balisé.
- Besoin de transparence dans la déclaration de sinistre.
- Proximité et réactivité dans la relation client.

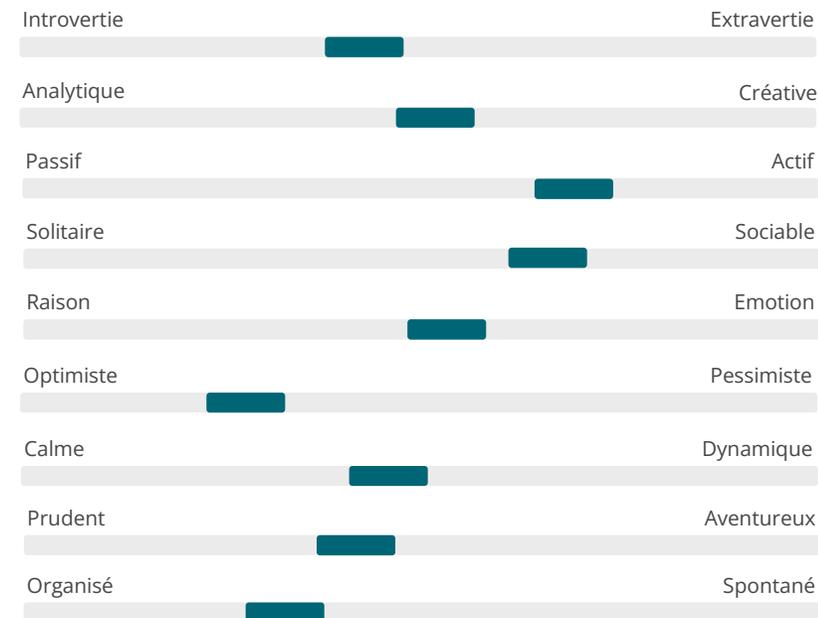
FRUSTRATIONS

- Manque de disponibilité et de réactivité des centres de gestion
- Mauvais accès à l'information
- Manque de temps et difficulté à joindre une plateforme téléphonique
- N'aime pas envoyer des documents par courrier

« 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 »

Client Pacifica d'un contrat A4 déclarant un sinistre Auto

PERSONNALITE



DEVICES

Smartphone N/A Laptop N/A TV N/A

ANCIENNETE

7 ans



Paul

 47 ans

 Marié

 Bordeaux

 Maison (propriétaire)

 Chef de rayon

BIO

Paul est marié et père de 2 enfants. Ils vivent à Bordeaux dans une maison dont sa femme et lui sont propriétaires.

Il exerce depuis toujours dans le secteur commercial, et a pour habitude d'être en relation avec des professionnels. Pour lui, le contact client est essentiel. Il aime la précision dans les échanges et recherche l'aspect pratique des applications qu'il utilise.

Il détient chez Pacifica 3 produits d'assurance (NH, A4 et PJ) ainsi que des produits de prévoyance et il utilise son compte client E-sésame pour pré-déclarer ses sinistres auto.

Il aime passer du temps avec sa famille et se déplace beaucoup avec son véhicule personnel. Il est fidèle à certains sites et applications qu'il juge simple et efficace.

ATTENTES

- Simplification de l'accès à l'information sur les outils digitaux.
- Besoin de **donner des détails**
- Veut un parcours avec des questions précises
- **Besoin de rapidité** dans la déclaration de sinistre.
- **Proximité et réactivité** dans la relation client.

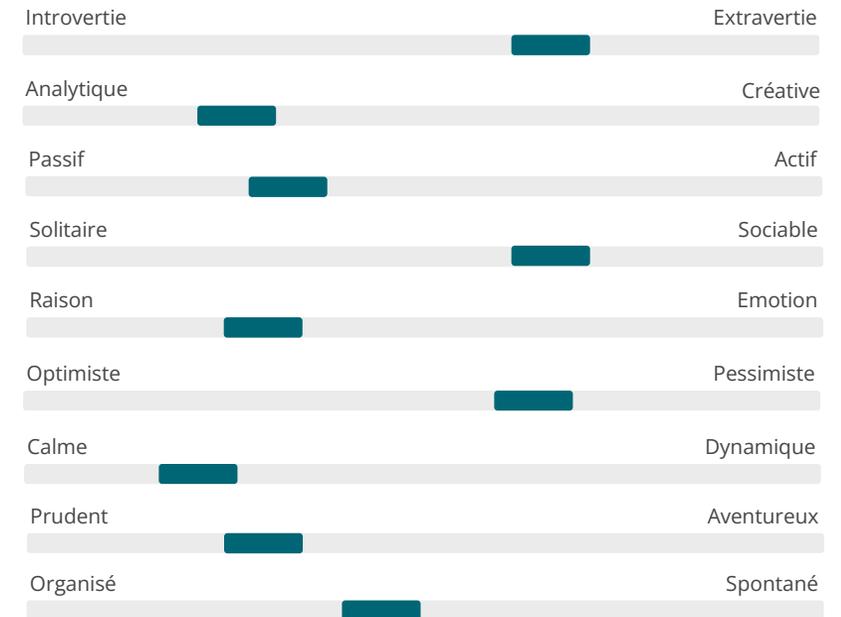
FRUSTRATIONS

- Manque de **disponibilité** et de **réactivité** des centres de gestion
- Manque de **transparence**
- Manque de **patience** et difficulté à saisir ses informations
- Anxiété face aux lenteurs et **problèmes techniques**
- Peur de **perdre ses informations**

«Je ne suis pas très à l'aise sur téléphone mobile que je trouve moins pratique »

Client Pacifica d'un contrat A4 déclarant un sinistre Auto

PERSONNALITE



DEVICES

 N/A  N/A  N/A

ANCIENNETE

8 ans



Quentin

 26 ans

 Lille

 Postier

 Célibataire

 Maison (locataire)

BIO

Quentin est un jeune actif, il est locataire d'un appartement et possède un seul produit d'assurance : une assurance habitation.

Très à l'aise avec les appareils digitaux, il gère son quotidien via ses applis. Il n'hésite pas à sortir son téléphone pour payer et commander ses repas ou ses courses. Son utilisation du virtuel est rapide et instinctive. Il comprend rapidement les codes visuels des applications et les standards d'utilisation, il sait jongler avec les menus, les boutons, les onglets sans problème.

Il aime passer du temps avec ses amis et les loisirs occupent une grande place dans sa vie personnelle. Très connecté aux réseaux sociaux, il utilise des applications d'assurance personnalisables et offrant des tarifs attractifs. Il aime pouvoir faire des déclarations 100% en ligne sans contact humain. Lorsqu'il a des questions, il attend une réponse simple et immédiate.

ATTENTES

- Prix attractif.
- Digitalisation et simplification des démarches
- Etre rassuré concernant ses choix, regarde les avis, demande des recommandations, compare en ligne
- Etre écouté

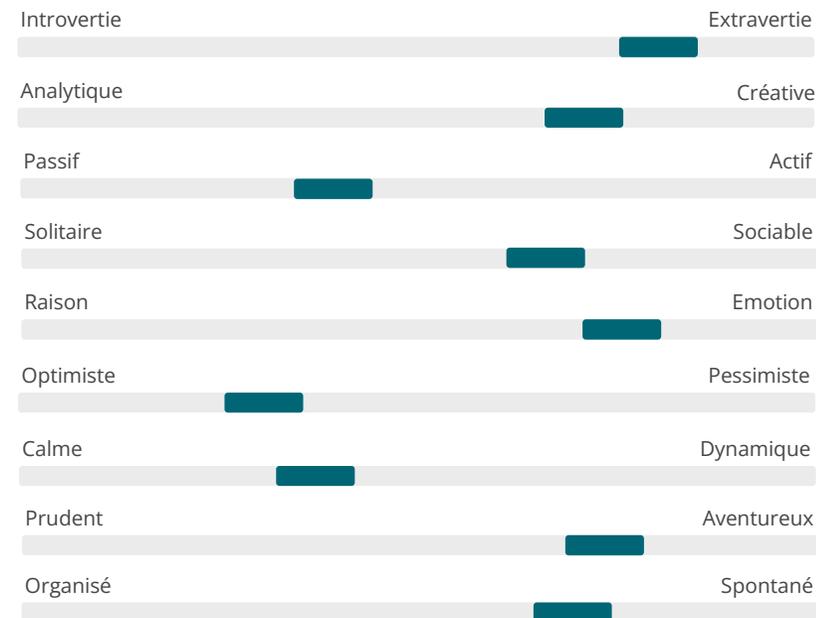
FRUSTRATIONS

- Démarches trop compliquées
- Navigations peu intuitives
- Les éléments de langage pas assez explicite
- Manque de précision

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

Client prospect

PERSONNALITE



DEVICES

 N/A  N/A  N/A

ANCIENNETE

Moins d'1 an



Leïla

30 ans

Mariée

Toulouse

Maison (propriétaire)

Assistante RH

BIO

Leïla est une femme active, elle est propriétaire d'un appartement et possède un seul produit d'assurance : une assurance habitation.

Très à l'aise avec les appareils digitaux, elle gère son quotidien via ses applis. Elle n'hésite pas à sortir son téléphone pour payer et retirer ses commandes en ligne. Véritable e-shopeuse, elle comprend rapidement les codes visuels des applications et les standards d'utilisation. Malgré sa maîtrise des outils, elle peut vite perdre patience et stresser face à une fonctionnalité nouvelle.

Elle aime passer du temps avec ses amis, les loisirs et les voyages occupent une grande place dans sa vie personnelle. Elle lit les blogs et se connecte aux réseaux sociaux. Elle utilise des applications d'assurance personnalisables et offrant des tarifs attractifs. Elle aime pouvoir faire des déclarations 100% en ligne à condition que les indications soient claires et rassurantes.

ATTENTES

- Prix attractif.
- Rapidité
- Etre rassurée concernant ses choix, regarde les avis, demande des recommandations, compare en ligne
- Etre écoutée
- Avoir la possibilité de spécifier sa demande
- Pouvoir donner du détail.

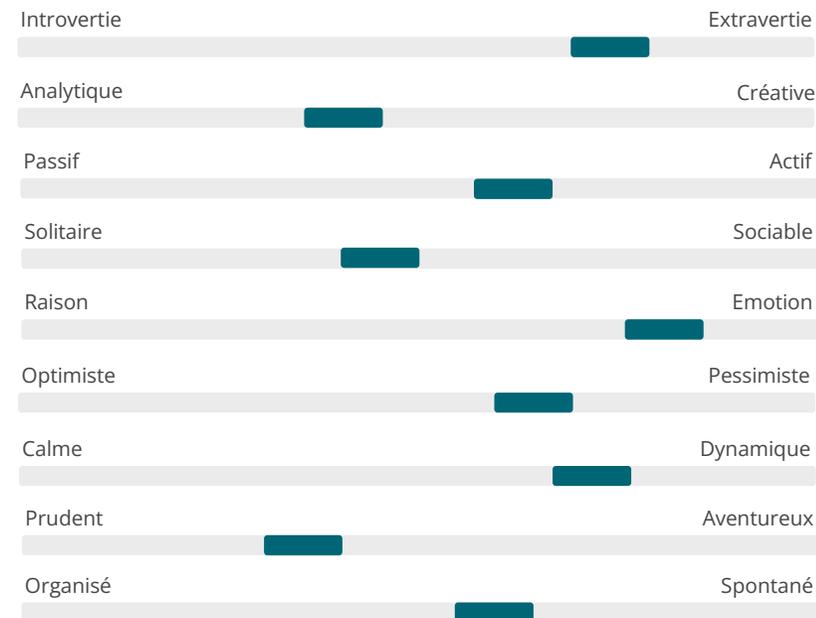
FRUSTRATIONS

- Démarches trop compliquées
- Navigations peu intuitives
- Les éléments de langage pas assez explicite
- Manque de clarté visuelle
- Difficulté à identifier les éléments graphiques

« La disponibilité, l'assistance, c'est hyper important, quand on a un sinistre et qu'on doit gérer dans l'urgence »

Client prospect

PERSONNALITE



DEVICES

Smartphone N/A Laptop N/A TV N/A

ANCIENNETE

Moins d'1 an