

# L'entrée en relation à distance mutualiste

## Édition 2019

Date de parution : 3 février 2020

# L'ENTRÉE EN RELATION À DISTANCE MUTUALISTE – Ed. 2019

Pour la 2<sup>ème</sup> année consécutive, l'**Observatoire Stratégique** de **csa consulting** a mobilisé ses ressources pour **challenger les dispositifs d'entrée en relation à distance des 30 premières mutuelles françaises**.

Le design des sites internet mutualistes facilite-t-il l'entrée en relation et la conversion ? Dans quelle mesure les mutuelles ont-elles adapté leurs parcours, voire leurs modèles relationnels, pour répondre aux exigences de la DDA ?... Retrouvez nos réponses dans l'édition 2019 qui, **enrichie des feedbacks** recueillis lors des restitutions de l'édition 2018, propose des **nouveautés** :

## De nouveaux challengers

2 nouvelles insurtech (**Nouga & Otherwise**) ont rejoint cette année, notre challenger digital, **Alan**. **April, GMF, et Groupama** viennent compléter notre panel pour la fluidité de leurs parcours.



## L'efficacité des Web Call Back

68% des mutuelles de notre panel mettent à disposition des futurs adhérents un Web Call Back. Rappel immédiat, différé, programmable : les promesses sont-elles tenues ?



En sus des résultats globaux présentés sous forme de palmarès et matrices, les résultats de chaque acteur de notre panel sont compilés dans **des fiches individuelles**, facilitant la comparaison.

## L'expérience desktop vs mobile

62% des français connectés ont déjà fait au moins une fois une demande de devis en ligne<sup>(1)</sup>. Les sites internet des mutuelles offrent-ils la même expérience sur desktop et sur mobile ?



## L'omnicanalité des parcours

Commencer un parcours sur le web pour le terminer par une souscription par téléphone ou commencer un parcours par téléphone pour le finaliser par une souscription en ligne...pas toujours si facile...



(1) : Etude Quadiant réalisé par Next Content : Expérience client et nouveaux services numériques dans l'assurance : usages, opinions et attentes des Français – oct. 2019

Et toujours,

- les **palmarès csa consulting** (288 évaluations des sites internet, 448 devis sollicités sur le web, par mail et par téléphone pour mesurer l'efficacité des 3 canaux et, la conformité réglementaire de l'information précontractuelle accompagnant les 245 devis reçus),
- la **proposition de parcours idéaux** agréant les **nouvelles best practices** identifiées.

# L'ENTRÉE EN RELATION À DISTANCE MUTUALISTE – Ed. 2019

## BON DE COMMANDE

<b>DATE</b> :	<b>NOM DU SIGNATAIRE HABILITÉ</b> :
<b>SOCIÉTÉ</b> :	<b>FONCTION DU SIGNATAIRE</b> :
<b>SERVICE</b> :	<b>Signature et tampon</b>
<b>ADRESSE DE FACTURATION</b> :	

**ADRESSE ÉLECTRONIQUE FACTURATION** :

**ADRESSE ÉLECTRONIQUE RÉCEPTION** :

« Entrée en relation à distance mutualiste »	TARIF (€ TTC) Catalogue	TARIF (€ TTC) Prévente Jusqu'au 31/01/2020 inclus <small>(15% de remise sur l'étude et le Kit fiches)</small>
<input type="checkbox"/> <b>Formule 1 :</b> Édition 2019 – format électronique	<input type="checkbox"/> 1 200,00	<input type="checkbox"/> 1 020,00
<input type="checkbox"/> <b>Formule 2 :</b> Ed. 2019 présentée et commentée dans vos locaux* + Édition 2019 – format électronique	<input type="checkbox"/> 1 800,00	<input type="checkbox"/> 1 620,00
<input type="checkbox"/> <b>Formule 3 :</b> Édition 2019 – format électronique + Kit des 36 fiches individuelles – format électronique	<input type="checkbox"/> 2 000,00	<input type="checkbox"/> 1 700,00
<input type="checkbox"/> <b>Formule 4 :</b> Ed. 2019 présentée et commentée dans vos locaux* + Édition 2019 – format électronique + Kit des 36 fiches individuelles – format électronique	<input type="checkbox"/> 2 600,00	<input type="checkbox"/> 2 300,00

Bon de commande à retourner complété, signé et tamponné à l'adresse suivante : [stezenas@csaconsulting.fr](mailto:stezenas@csaconsulting.fr)

Toute commande reçue après le 31/01/2020 ne pourra bénéficier des conditions tarifaires de prévente.

Les commandes sont payables à réception de facture par chèque ou virement bancaire.

A réception de votre règlement,

- Formules 1 et 3 : les documents seront transmis à l'adresse électronique de réception indiquée sur le présent Bon de Commande.
- Formules 2 et 4 : nous prendrons contact avec vous pour organiser les modalités de notre intervention dans vos locaux pour présenter et commenter l'étude aux interlocuteurs de votre choix. Les documents seront transmis à l'adresse électronique de réception indiquée sur le présent Bon de Commande, dans les 48 heures suivant notre intervention.

\* A partir de 03/2020 – hors frais de déplacement

## A PROPOS DE csaconsulting



CSA CONSULTING est un cabinet de conseil en organisation et management spécialisé dans les secteurs de la banque et de l'assurance, classé par le magazine Capital, pour la 2<sup>ème</sup> fois consécutive, parmi les meilleurs cabinets de conseil.



Nous accompagnons depuis 1995 les établissements bancaires et compagnies d'assurances dans leurs transformations, de la définition d'une stratégie à sa mise en œuvre opérationnelle. Notre approche se veut sur-mesure avec une forte culture du résultat.



Nos interventions s'articulent autour de 5 domaines de compétence :

- Etudes & accompagnement stratégique,
- Relation client & distribution omnicanale,
- Performance opérationnelle
- Payments & cash management,
- Maîtrise des risques & contrôle interne.



CSA CONSULTING porte, au travers des consultantes et consultants qui le composent, des valeurs d'engagement, de pragmatisme, de transmission et d'« Happiness @ Work ».

# NOUS CONTACTER



**OLIVIER MUCCI**

Associé

[omucci@csaconsulting.fr](mailto:omucci@csaconsulting.fr)

Mob. +33 (0)6 24 62 58 20



**STÉPHANIE MORATA**

Senior Manager

[smorata@csaconsulting.fr](mailto:smorata@csaconsulting.fr)

Mob. +33 (0)7 78 81 76 62