

AVANT
PREMIÈRE

csa consulting
BANQUE - ASSURANCE

L'entrée en relation à distance mutualiste

Édition 2020

Parution : 01 février 2021

L'ENTRÉE EN RELATION À DISTANCE MUTUALISTE – Ed. 2020

Pour la 3^{ème} année consécutive, l'**Observatoire Stratégique** de **csa consulting** a mobilisé ses ressources pour **challenger les dispositifs d'entrée en relation à distance des 25 premières mutuelles généralistes ou affinitaires ouvertes françaises**.

Enrichie des feedbacks recueillis lors des restitutions de l'édition précédente, l'édition 2020 propose, cette année encore, des **nouveautés** :

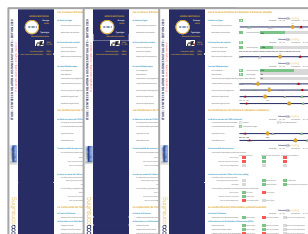
Une étude globale

Au sommaire de notre étude :

- ❖ **L'expérience prospect d'entrée en relation via 3 canaux à distance**
 - devis en ligne,
 - mail / formulaire de contact
 - téléphone,
- ❖ **Les facilitateurs de l'entrée en relation à distance**
 - fonctionnalités, ergonomie et utilisabilité des sites web,
 - omnicanalité des parcours.
- ❖ **La conformité de l'information précontractuelle**

Un kit de fiches individuelles

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



Un nouveau challenger

Alan, ayant arrêté la souscription de contrats santé individuels, **KOVERS** fait son entrée dans notre panel de challengers, où il rejoint **Nouga, Otherwise, April, GMF** et **Groupama**.

Une nouvelle exigence règlementaire

La conformité de l'information précontractuelle est étudiée non seulement au regard des exigences de la Vente à Distance et de la DDA mais aussi de la **Résiliation Infra Annuelle**.

De nouvelles best practices

Cette nouvelle édition s'enrichit d'un recueil de best practices **en matière de conformité** de l'information précontractuelle; best practices qui viennent ainsi compléter celles identifiées sur les 3 canaux d'entrée en relation à distance étudiés.

Et toujours,

- les **palmarès csa consulting** (établis sur la base de 124 évaluations des sites internet, 296 devis sollicités sur le web, par mail et par téléphone pour mesurer l'efficacité des 3 canaux et la conformité règlementaire de l'information précontractuelle accompagnant les 179 devis reçus),
- la **proposition de parcours idéaux** agréant les **nouvelles best practices** identifiées.

L'ENTRÉE EN RELATION À DISTANCE MUTUALISTE – Ed. 2020

BON DE COMMANDE

DATE :	NOM DU SIGNATAIRE HABILITÉ :
SOCIÉTÉ :	FONCTION DU SIGNATAIRE :
SERVICE :	Signature et tampon
ADRESSE DE FACTURATION :	

ADRESSE ÉLECTRONIQUE FACTURATION :

ADRESSE ÉLECTRONIQUE RÉCEPTION :

« Entrée en relation à distance mutualiste »	TARIF (€ TTC) Catalogue	TARIF (€ TTC) Prévente Jusqu'au 31/01/2021 inclus (10% de remise sur l'étude et le Kit fiches)
<input type="checkbox"/> Formule 1 : Édition 2020 – format électronique ⁽¹⁾	<input type="checkbox"/> 1 200,00	<input type="checkbox"/> 1 080,00
<input type="checkbox"/> Formule 2 : Ed. 2020 présentée et commentée par l'équipe csa consulting (en présentiel ou à distance) ⁽²⁾ + Édition 2020 – format électronique ⁽¹⁾	<input type="checkbox"/> 1 800,00	<input type="checkbox"/> 1 620,00
<input type="checkbox"/> Formule 3 : Édition 2020 – format électronique + Kit de fiches individuelles – format électronique ⁽¹⁾	<input type="checkbox"/> 2 000,00	<input type="checkbox"/> 1 800,00
<input type="checkbox"/> Formule 4 : Ed. 2020 présentée et commentée par l'équipe csa consulting (en présentiel ou à distance) ⁽²⁾ + Édition 2020 – format électronique ⁽¹⁾ + Kit de fiches individuelles – format électronique ⁽¹⁾	<input type="checkbox"/> 2 600,00	<input type="checkbox"/> 2 340,00
Nos commandes sont payables à réception de facture par chèque bancaire ou virement bancaire		

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

Toute commande reçue après le 31/01/2021 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,

- Pour un utilisateur unique : un lien personnel d'accès aux documents sera transmis à l'adresse électronique à l'utilisateur désigné sur le présent Bon de Commande.
- Pour plusieurs utilisateurs : nous vous offrons une restitution de l'étude. Nous prendrons contact avec vous pour organiser les modalités de notre intervention dans vos locaux ou à distance. Des liens personnels d'accès aux documents seront transmis aux adresses électroniques des utilisateurs désignés sur le présent Bon de Commande, dans les 48 heures suivant notre intervention.

(1) Etude disponible à compter du 01/02/2021

(2) Restitution à organiser à partir de 02/2021 - Hors éventuels 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^{ème} 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

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



STÉPHANIE MORATA

Directrice d'Etude

smorata@csaconsulting.fr

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