



## ● ACTUALITÉ E-ASSURANCE

### Baromètre de l'e-assurance

Novedia Consulting vient de faire paraître son dernier Baromètre de l'e-assurance (octobre – novembre 2009). Offres les plus proposées en ligne, visibilité en termes d'image, référencement... sont passés au crible de l'enquête.

### Podium des acteurs pour les offres les plus proposées en ligne

- Le groupe AXA reste (depuis le dernier baromètre août-septembre 2009) en tête du podium des offres auto, MRH et santé (ex aequo avec Swisslife et C'monassurance, seul acteur 100% web présent sur les podiums). Il est à noter que les quatre offres les plus proposées, tous acteurs confondus, sont les offres auto (62), suivies par les offres MRH (57), les produits financiers (47) et enfin, la santé (40).
- Le podium des offres Produits financiers concentre principalement des mutuelles, hormis AXA (numéro 2). La MAIF est numéro 1, avec 7 offres proposées.

### Visibilité sur le web et référencement

- AXA reste (depuis le dernier baromètre) l'assureur ayant la plus grande visibilité globale, tout type de référencement confondu.

- La Macif fait un bond en visibilité sponsorisée (de 1 à 87%), tout en progressant en référencement naturel (de 54 à 62%).
- La GMF gagne en visibilité naturelle (de 0 à 17%), mais perd fortement en visibilité sponsorisée (93 à 32%).
- Allianz n'a pas repris la place des AGF en termes de visibilité naturelle (30%) et tente de compenser ce manque par du référencement sponsorisé.

### Une tendance : le conseil

On constate que de plus en plus, les acteurs en ligne proposent plusieurs formules ou offres alternatives et préconisent une liste de choix au client. L'ajout d'options (souscriptibles en direct ou par agence) est également proposée. Par ailleurs, on constate de plus en plus de services complémentaires autour des offres.

### Visibilité des comparateurs

Les quatre comparateurs français étudiés attirent au total 335 000 visiteurs uniques par mois (septembre 2009). De fortes disparités existent néanmoins entre les comparateurs : Assurland représente 72% du total des visiteurs uniques alors qu'Assurmieux, le dernier entrant sur le marché ne représente que 1% du total. Hyperassur et Kelassur se partagent le reste.

Parmi les internautes ayant déjà calculé un devis d'assurance ou comparé des tarifs sur Internet sans y avoir souscrit, 79% d'entre eux évoquent leur préférence pour un interlocuteur face-à-face, 61% un avantage tarifaire insuffisant, 50% la préférence pour un interlocuteur au téléphone. Les comparateurs mettent en face de ce "besoin de rassurance" ou de conseil, la fonctionnalité de pouvoir parler à une personne, suite à la proposition d'une offre.

### Services de devis en ligne et visibilité de prix

- Les comparateurs se contentent surtout de comparer... et de mettre en avant des acteurs plus confidentiels (des compagnies qui ne proposent pas encore de boutiques en ligne trouvent avec les comparateurs, une vitrine pour mettre en avant leurs offres).
- Les mutuelles confirment leur positionnement bon marché, mais sont de plus en plus challengées par les "pure players web".
- Enfin, on constate des prix très variables selon différents sites web. Ceci illustre les "business models" différents dans l'industrie.

Source : Extraits du Baromètre de l'e-assurance, réalisé par Novedia Consulting, octobre-novembre 2009