



**minalea**  
Kereis group

## **Les espaces de gestion en assurance habitation**

Benchmark d'une quinzaine d'espaces web et applications mobiles

**Juin 2024**

*La connaissance développe la performance.*



## En résumé

### Les espaces de gestion en assurance habitation

## 5 points saillants :

- Certains chatbots intègrent désormais des fonctionnalités innovantes avec par exemple des liens de redirection orientant l'assuré vers des fonctionnalités figurant au sein de l'espace de gestion.
- Les néoassureurs sont les seuls à permettre aux assurés de modifier leur contrat de manière autonome en ajoutant / supprimant certaines options, en modifiant le montant des capitaux assurés ou en modifiant la franchise sans avoir besoin de réaliser un nouveau devis.
- La moitié des assureurs s'inscrit dans une démarche inclusive avec par exemple des fonctionnalités à destination des sourds et malentendants au sein de leur espace de gestion.
- Un peu plus de 30% des opérateurs proposent sur application des parcours différents de ceux présents sur le site-web aussi bien en termes d'ergonomie que de contenu.
- Proposer une fonctionnalité de déclaration de sinistre en ligne est aujourd'hui la norme, mais les parcours restent très différents sur le marché aussi bien en termes de questionnement que de fluidité.



## Objectifs

**Les espaces de gestion  
en assurance habitation**

- **Analyser et comparer** les espaces de gestion mis à disposition des assurés en assurance habitation parmi les principaux intervenants de ce marché : assureurs, bancassureurs & néoassureurs.
- **Faire ressortir les fonctionnalités transverses et de gestion les plus courantes**, celles les plus innovantes et différenciantes.
- **Analyser en détail les parcours de déclaration de sinistre en ligne** : nombre d'étapes, questionnement, accompagnement / pédagogie, réseaux agréés...
- **Identifier les acteurs dans le marché**, en décrochage ou au contraire en avance par rapport aux autres.



## Méthodologie

### Les espaces de gestion en assurance habitation

### Mode de collecte des informations

- Recrutement de panélistes particuliers détenteurs d'une assurance habitation et disposant d'un espace de gestion
- Capture de l'intégralité des Espaces Web et Applications Mobiles réalisée en interne en janvier & février 2024

### 17 opérateurs analysés

- Assureurs avec intermédiaires : AXA, GENERALI, MMA
- Assureurs avec réseau salariés : GMF, GROUPAMA, MAAF, MACIF, MAIF, MATMUT
- Bancassureurs : CREDIT AGRICOLE, CIC, CAISSE D'EPARGNE
- Néoassureurs et assureurs directs : ACHEEL, DIRECT ASSURANCE, LEMONADE, LOVYS, LUKO

### Livrables

- Etude présentée sous format PowerPoint et livrée sous PDF intégrant des tableaux comparatifs et des visuels (captures d'écran) pour illustrer l'analyse
- Sur demande, mise à disposition de l'ensemble des captures d'écran (Espaces Web et Applications Mobiles)



# Sommaire définitif

**Les espaces de gestion  
en assurance habitation**

## **1. LES FONCTIONNALITÉS TRANSVERSES**

- 1.1. Les fonctionnalités figurant en page d'accueil
- 1.2. La gestion des données personnelles
- 1.3. La gestion des coordonnées bancaires et des modalités de paiement
- 1.4. Les modalités de contact
- 1.5. La dématérialisation et la gestion des préférences de contact
- 1.6. Les fonctionnalités relevant d'une démarche inclusive

## **2. LES FONCTIONNALITÉS DE GESTION**

- 2.1. Les informations relatives au contrat
- 2.2. Les attestations et avis d'échéance
- 2.3. Les modifications du niveau de couverture
- 2.4. La résiliation

## **3. LES PARCOURS DE DÉCLARATION DE SINISTRE**

- 3.1. Les modalités de déclaration de sinistre mis en avant au sein de l'espace privatif
- 3.2. Le processus général de déclaration de sinistre en ligne
- 3.3. La complexité des parcours de déclaration
- 3.4. Les circonstances (dégât des eaux, évènement climatique, vol/vandalisme, incendie)
- 3.5. Les dommages
- 3.6. Les parcours les plus complets
- 3.7. Le suivi de sinistre

## **4. LES SERVICES AUTOUR DE L'HABITATION**

- 4.1. Les services liés au déménagement
- 4.2. La prévention en matière d'habitation

**Une analyse déclinée pour les espaces web & applications mobiles**

# Informations commerciales



## Calendrier

Lancement  
**Janvier 2024**

Livraison du rapport  
**Juin 2024**



## Tarifs & Services

Prix  
**9 000€ HT\***

TVA  
**5.5%**

Livraison d'un exemplaire papier Exemplaire supplémentaire « support papier » 100 HT/P U  
\*Tarif applicable par Société/Enseigne Pour toute diffusion groupe et/ou filiales nous contacter

## PÔLE ETUDES

### CONTACT

**Caroline GUILLOU**

*Chargée de Développement*

01 58 61 63 29

[cguillou@profideo.com](mailto:cguillou@profideo.com)

**Didier NAUDIN**

*Directeur commercial*

01 58 61 28 56

[dnaudin@profideo.com](mailto:dnaudin@profideo.com)

**Arold SAILLEAU**

*Directeur d'études*

[asailleau@profideo.com](mailto:asailleau@profideo.com)

**Bertrand MINOT**

*Chef de projet études*

[bminot@profideo.com](mailto:bminot@profideo.com)

Conformément au Code CCI Esomar, ce document est protégé par le copyright PROFIDEO, de même que tous les documents réalisés dans le cadre de l'étude le cas échéant (questionnaire, documents méthodologiques, bases de données, fichiers de traitements, etc.).

L'ensemble des études entrant dans le périmètre de certification PROFIDEO respectent la norme ISO 9001.

Les études quantitatives et qualitatives respectent également la norme ISO 20252.

*La connaissance développe la performance.*