



minalea
Kereis group

Benchmark des argumentaires et devis en ligne de complémentaires santé individuelles

Analyse sémiologique de la communication sur internet sur la complémentaire santé individuelle et comparatif de simulateurs en ligne réalisés auprès de 15 opérateurs diversifiés

Juin 2023

La connaissance développe la performance.



En résumé

**Benchmark des argumentaires et
devis en ligne de complémentaires
santé individuelles**

Cette étude vous donne accès :

- À une analyse sémiologique des communications des sites internet sur les complémentaires santé individuelles et à un benchmark des simulateurs tarifaire en ligne
- À une analyse des processus de tarification des offres de santé individuelles les plus courants, innovants et différenciants
- À une synthèse décisionnelle à partager avec vos équipes
- Aux équipes d'experts Profideo pour répondre à vos questions



Objectifs

Benchmark des argumentaires et devis en ligne de complémentaires santé individuelles

- **Analyser** la façon dont sont présentées les complémentaires santé sur les sites internet des opérateurs (garanties ou services mis en avant, cibles éventuellement privilégiées, etc.) ; • Relever les incitations à la souscription (prix d'appel, mois de cotisations gratuits, labélisations, etc.) ;
- **Décrire** le processus de demande de devis :
 - Nombre total d'étapes et de question posées ;
 - Eléments pris en compte pour la définition des assurés et ayant-droits ;
 - Mode d'estimation des besoins (postes pris en compte, nombre de niveaux de garanties disponibles, éventuelle quantification, effort de pédagogie, etc.) ;
 - Possibilité d'aides et de conseils au cours de la démarche ;
- **Comparer** les modes de présentation des propositions effectuées (niveau de détail, formule isolée ou multiples, avec ou non possibilités de changement, éléments tarifaires, etc.) ;
- **Passer** en revue les possibilités offertes in fine (prise en charge de résiliation, souscription en ligne, renvoi à un conseiller, etc.).



Méthodologie

Benchmark des argumentaires et devis en ligne de complémentaires santé individuelles

Analyse sémiologique

Une douzaine de sites internet (3 pour chaque catégorie d'intervenants) seront analysés parmi les principaux opérateurs présents sur le marché de la santé individuelle.

- **Assureurs traditionnels** : Groupama, MAAF, MACIF
- **Bancassureurs** : BNP Paribas, Crédit Agricole, La Banque Postale
- **Groupes paritaires** : AG2R La Mondiale, APICIL, Malakoff Humanis
- **Mutuelle 45** : Aésio, Harmonie, La Mutuelle Générale
- **Néo-assureurs** : Acheel, Cocool, Kovers

Benchmarks des simulateurs tarifaires

Une quinzaine de simulateurs tarifaires en ligne seront analysés parmi des opérateurs sélectionnés selon leur poids sur le marché de la complémentaire santé individuelle, la catégorie d'intervenants à laquelle ils appartiennent et les particularités de leur simulateur.

- **Assureurs traditionnels** : Groupama, MAAF, MACIF
- **Bancassureurs** : Crédit Agricole, La Banque Postale
- **Groupes paritaires** : AG2R La Mondiale, Klésia, Malakoff Humanis
- **Mutuelle 45** : Aésio, Harmonie, La Mutuelle Générale, Smatis, Solimut
- **Néo-assureurs** : Acheel, Selfassurance



Méthodologie

**Benchmark des argumentaires et
devis en ligne de complémentaires
santé individuelles**

Analyse sémiologique

- Traitement : l'ensemble des captures écran sera archivé
- Période de réalisation des captures d'écran : juin à août 2023

Rapport

L'analyse sémiologique et la collecte des informations nécessaires à cette analyse seront réalisées par le qualitatifiste Profideo. Le benchmark et la collecte des informations nécessaires à ce comparatif seront réalisés en interne par un chargé de projet bénéficiant d'une expertise sectorielle de plusieurs années. L'ensemble du rapport fera l'objet d'une relecture en interne.

Contrôle

Le rapport, rédigé sous format PowerPoint, intégrera des exemples de communications internet et des grilles d'analyse permettant de comparer les processus de devis en ligne et d'identifier les pratiques les plus courantes ou au contraire les plus innovantes. Ce benchmark sera illustré par des exemples de visuels (captures d'écran de sites internet).



Sommaire définitif

Benchmark des argumentaires et devis en ligne de complémentaires santé individuelles

I. ANALYSE SÉMIO-PRAGMATIQUE DE LA COMMUNICATION DES SITES INTERNET DES OPÉRATEURS

- Positionnement des opérateurs en fonction de leurs discours d'introduction du produit
- Atouts des opérateurs mis en avant dans leur communication
- Éléments mis en avant concernant l'offre de complémentaire santé individuelle
- Autres incitations à la souscription (avantages tarifaires, labels, etc.)
- Intégration de l'outil de devis en ligne

II. PROCESSUS DE DEMANDE DE DEVIS EN LIGNE

1. Positionnement des opérateurs en fonction de leurs discours d'introduction du produit
 - Nombre d'étapes et de questions posées
 - Affichage d'un temps prévisionnel et possibilité de suivi de progression du processus
 - Fluidité du parcours
2. Éléments pris en compte pour la définition des assurés et ayant-droits
3. Mode d'estimation des besoins
 - Postes de soins pris en compte
 - Nombre de niveaux de garanties proposés
 - Proposition de renforts et/ou d'offres complémentaires
 - Quantification des besoins
 - Qualification des besoins
 - Éventuelle prise en compte de limites budgétaires
4. Aide et accompagnement au cours de la démarche
5. Démarche commerciale



Sommaire définitif

**Benchmark des argumentaires et
devis en ligne de complémentaires
santé individuelles**

III. PROPOSITION OBTENUE ET POSSIBILITÉS DE SOUSCRIPTION

1. Proposition d'assurance santé
 - Nombre de propositions et mode de présentation
 - Niveau de détail
 - Intégration d'exemples de remboursement & simulateur de reste à charge
 - Possibilité de modification du niveau de couverture ou d'ajout de renfort(s)
2. Éléments mis en avant concernant l'offre de complémentaire santé
 - Mise en avant de services (accès aux soins, assistance, numérique)
 - Éléments tarifaires (offre promotionnelle, réduction couple, etc.) et autres avantages (fidélité)
3. Proposition d'offres additionnelles et nature de ces offres
4. Emission du devis et possibilités offertes au terme du processus de simulation

Informations commerciales



Calendrier

Lancement
Juin 2023

Livraison du rapport
Octobre 2023



Tarifs & Services

Prix
9 000€ HT*

TVA
5.5%

Livraison d'un exemplaire papier. Support électronique (format PDF) disponible sur demande.
Exemplaire supplémentaire « support papier » : 100€ HT/P.U

*Tarif applicable par Société/Enseigne. Pour toute diffusion groupe et/ou filiales: nous

PÔLE ETUDES

CONTACT

Caroline GUILLOU

Chargée de Développement

01 58 61 63 29

cguillou@minalea.com

Didier NAUDIN

Directeur commercial

01 58 61 28 56

dnaudin@minalea.com

Arold SAILLEAU

Directeur d'études

asailleau@minalea.com

Emmanuel GORNY

Chef de projet études

bminot@minalea.com

Conformément au Code CCI Esomar, ce document est protégé par le copyright Minalea, 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 Minalea respectent la norme ISO 9001.

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

La connaissance développe la performance.

MERC

mind⁺ea
eris group