



Les mutualistes plus performants sur le Web

ILS OFFRENT PLUS D'ASSURANCES à souscrire en ligne.

AVEC 21 MILLIONS de cyber acheteurs en France, Internet est devenu un véritable canal de distribution. Pourtant, les opérateurs de l'assurance n'en ont pas encore tiré les conséquences. « Seules 16 % des offres présentées sur les sites des assureurs sont disponibles en e-boutique », indique le baromètre de l'e-assurance du cabinet de conseil en marketing Novedia. Sur les 22 sites testés dans le cadre de cette étude, les mutualistes sont en tête. La Maif arrive loin devant : 67 % des produits présentés sur son site sont disponibles à la souscription en ligne. Maaf et GMF viennent ensuite avec 40 % environ. Leur offre de produits, moins étendue que celle de la Maif (16), reste toutefois bien supérieure à celle des compagnies d'assurances traditionnelles (3 offres à la souscription en moyenne). « Les compagnies d'assurances sont les grandes timides de la souscription en ligne », insiste le baromètre, qui relève que sur les 24 % des sites étudiés ne disposant pas d'e-boutique, « tou[s] sont [issus] des compagnies d'assurances ».

En matière de référencement, facteur clé de la visibilité d'une

marque sur le Web, les assureurs ont encore des progrès à faire. « Axa est l'acteur maîtrisant le mieux les techniques de référencement », selon Novedia. D'autres comme Maaf ou Macif misent sur leur « visibilité naturelle » c'est-à-dire la probabilité que leur site ressorte parmi les premiers résultats lors d'une recherche sur Google avec un mot clé comme devis assurance. À l'inverse, GMF ou Groupama utilisent essentiellement des liens sponsorisés.

■ MANQUE D'INNOVATION

Du fait de leur positionnement souvent trop institutionnel, « les sociétés d'assurances et les courtiers ne retiennent pas les internautes sur leurs sites », observe également le baromètre, qui souligne par ailleurs que l'innovation est plutôt du côté des nouveaux entrants présents exclusivement sur le Web comme Ineas. Cette compagnie est la seule à proposer « un site mobile » innovant offrant la possibilité de souscrire par téléphone portable une assurance auto mais aussi de déclarer un sinistre ou d'accéder à la page d'assistance routière.

SÉVERINE SOLLIER