

Santiane transforme le métier du courtage pour l'ancrer dans l'ère digitale

Santiane est une société de courtage d'assurance spécialisée dans la conception, la comparaison et la distribution de produits d'assurance santé et prévoyance destinés aux particuliers et professionnels. Pionnier de la distribution de produits d'assurance par Internet, Santiane est devenu en moins de 10 ans le premier courtier spécialiste santé en France.

Depuis sa création, Santiane a enregistré une croissance exponentielle, qui s'explique par la formation de conseillers spécialisés, l'utilisation de techniques de pointe et par la simplification du processus de souscription grâce à la signature électronique.

Contexte

Mutuelle, complémentaire santé, tiers payant, tarif conventionné, taux de remboursement... bon nombre de Français ont besoin de souscrire à un contrat d'assurance santé mais au fond, peu comprennent clairement les modes de fonctionnement ou les critères de choix. Le choix d'une assurance santé n'est pas une mince affaire lorsqu'on est un particulier. Le marché de l'assurance santé est assez opaque. Alors quand on perd des heures à comparer les offres, on cède parfois à la facilité en optant uniquement pour le meilleur prix.

L'objectif principal de Santiane est de guider et de conseiller ses clients vers le choix du meilleur contrat santé et prévoyance. Chaque jour, des conseillers spécialistes de la mutuelle santé recueillent les besoins de centaines de particuliers.

Le site web de Santiane regroupe les meilleures mutuelles, complémentaires santé et prévoyances. Grâce à un comparateur d'offre développé et un système de filtres avancés, Santiane est en mesure de proposer un comparatif en quelques secondes seulement en fonction des critères propres à chacun. Une fois cette étape remplie, le client peut demander un devis détaillé pour l'offre qu'il souhaite ou parler avec un expert santé. Il peut également souscrire directement en ligne à l'offre qui lui convient.

“Nous le savons, la souscription à un contrat d'assurance santé représente un engagement financier important pour les particuliers. Une telle adhésion nécessite très souvent quelques jours de réflexion. Tout l'enjeu est de simplifier le cycle de vente pour ne pas perdre une opportunité commerciale.”, Alexandre Ginesty, Directeur des Systèmes d'Information chez Santiane.

Profil de l'entreprise

Assurance

Industrie

201-500

Nombre de salariés

France

Localisation

eSignature

Cas d'usage

“**Tout l'enjeu est de simplifier le cycle de vente pour ne pas perdre une opportunité commerciale.**”

Alexandre Ginesty

Directeur des Systèmes
d'Information chez Santiane

Le défi

Malgré une sélection rigoureuse des offres en amont, Santiane a rapidement compris que le processus de souscription papier ne fonctionnait pas. Le format papier demande énormément de temps et de ressources, tout en possédant un taux de finalisation du processus de souscription assez faible. Pour remplacer le processus papier, le courtier comparateur de mutuelle a opté pour la dématérialisation totale du processus d'adhésion, grâce à la signature électronique.

Mais le challenge est de taille car ce changement ne concerne pas que les assureurs mais aussi les particuliers. En effet, ces derniers pourraient s'interroger sur la sécurité ou la légalité de leur contrat et hésiter à le signer. Côté assureur, c'est un ensemble de processus qu'il faudrait revoir et des salariés à former. L'enjeu est conséquent des deux côtés !

“Nous étions réellement convaincus par le mode opératoire 100% digital. Envoyer le contrat en format papier par courrier, attendre que les particuliers le signent et nous le retournent, ça nous semblait tellement fastidieux pour les deux parties ! Nous savions que certaines personnes seraient méfiantes en ce qui concerne la signature électronique, c'est pourquoi nous souhaitions une solution pointue, fiable et accessible.”, Clément Janicot, CMO chez Santiane

De plus, la solution de signature électronique devait s'intégrer parfaitement dans l'outil d'aide à la vente de Santiane. C'est depuis cet outil que les conseillers créent les devis personnalisés, établissent les propositions commerciales et génèrent les documents de contractualisation. L'envoi de ces contrats aux clients devait se faire simplement et rapidement.

La solution

Grâce à la signature électronique de DocuSign, les particuliers ont la possibilité de signer leur contrat directement en ligne. D'un point de vue expérience client, il est rassurant d'avoir un vrai contrat d'assurance santé sous les yeux après avoir utilisé le comparateur du site Santiane.fr. La recherche se concrétise par un devis que l'internaute peut signer directement, ce qui est gratifiant pour lui. De plus, en signant directement les particuliers peuvent être couverts immédiatement par leur assurance santé. Un gain de temps considérable, et un avantage concurrentiel pour Santiane! Plus besoin d'attendre des jours voire des semaines pour bénéficier d'une assurance santé.

Grâce à la souscription 100% digitale, l'adhésion au contrat choisi est effectuée sans délai. Ce procédé permet à Santiane de réaliser 72 000 signatures par an avec DocuSign et d'atteindre un taux d'adhésion de 98%. A titre de comparaison, le processus de vente classique qui nécessite l'envoi du contrat par voie postale possède un taux d'adhésion de seulement 65%.

“Nous savions que certaines personnes seraient méfiantes en ce qui concerne la signature électronique, c'est pourquoi nous souhaitions une solution pointue, fiable et accessible.”

Clément Janicot
CMO chez Santiane

Ce taux de succès est en partie dû à la flexibilité et réactivité des équipes commerciales. En effet, le contrat d'adhésion papier reste contraignant pour l'assureur car sans réelle traçabilité : il peine à suivre les contrats et ne peut être réactif en cas d'erreur sur ce dernier. Avec DocuSign, les conseillers Santiane peuvent suivre avec une grande précision le statut de leurs devis ou de leurs contrats d'assurance. Ils sont capables de savoir si la personne a ouvert le document, combien de fois elle l'a consulté et si elle l'a signé. Avec ces informations, ils peuvent être proactifs dans le processus de vente et modifier rapidement le contrat en cas de besoin.

Santiane propose également un nouveau service grâce à DocuSign, qui permet aux particuliers de résilier leur ancien contrat d'assurance pour souscrire un nouveau en une seule étape. Un pas de plus vers une expérience client parfaitement fluide.

Le futur

Santiane et DocuSign célèbrent leurs dix années de collaboration et ce n'est pas prêt de s'arrêter ! Les deux sociétés continuent de s'accorder sur leurs objectifs mutuels : améliorer leur efficacité et augmenter la satisfaction de leurs clients.

Avec l'aide de DocuSign, Santiane continue d'œuvrer pour faire passer le métier du courtage à l'ère du numérique, et maintenir un system of agreement moderne et connecté à l'ensemble de son système d'information.

A propos de DocuSign

DocuSign aide les organisations à connecter et automatiser la façon dont elles préparent, signent, exécutent et gèrent leurs accords. La plateforme DocuSign Agreement Cloud inclut la solution de signature électronique leader du marché qui permet de signer électroniquement sur presque tous les terminaux, partout, à tout moment. Plus de 500 000 clients et des centaines de millions d'utilisateurs dans plus de 180 pays utilisent DocuSign pour mieux s'accorder.

DocuSign France

9-15 rue Maurice Mallet
92130 Issy-les-Moulineaux

www.docusign.fr

Pour plus d'informations

Appelez le +33 (0) 975 181 331