

AVIS DE SOUTENANCE DE THÈSE

Madame Noémie RIVIÈRE

Candidate au Doctorat de Sciences de gestion,
de l'Université de Pau et des Pays de l'Adour

Soutiendra publiquement sa thèse intitulée :
L'impact de l'expérience utilisateur sur le choix des complémentaires santé en entreprise

Dirigée par Monsieur JACQUES JAUSSAUD

le 20 novembre 2025 à 10h00

Lieu : Université de Pau et des Pays de l'Adour Bâtiment DEG Avenue du Doyen Poplawski BP 1633 64016 PAU
CEDEX

Salle : des thèses

Composition du jury :

M. Jacques JAUSSAUD, Professeur des universités	Université de Pau et des Pays de l'Adour	Directeur de thèse
M. Bruno AMANN, Professeur des universités	Université Toulouse III - Paul Sabatier	Rapporteur
Mme Valérie FAUTRERO, Professeur des universités	Université Toulouse - Jean Jaurès	Rapporteuse
M. Jean-Sébastien LEFEVRE, Président - Directeur Général	Actisolutions	Examineur
Mme Sophie NIVOIX, Professeur des universités	Université de Poitiers	Examinatrice
M. Bertrand AUGE, Professeur associé	Université de Pau et des Pays de l'Adour	Examineur

Mots-clés : complémentaire santé collective, expérience utilisateur (UX), économie comportementale, expérience client (CX), assurance santé, décision B2B2C

Résumé :

Cette thèse s'inscrit dans un contexte d'évolution du secteur assurantiel français et notamment d'essor de la complémentaire santé collective. Les entreprises, comme les PME et les TPE, se retrouvent confrontées à un choix complexe entre plusieurs offres, souvent peu accessibles, dans un cadre réglementaire évolutif et un univers assurantiel de plus en plus digitalisé. L'objectif de ce travail de recherche est de comprendre, de manière approfondie, les mécanismes décisionnels de ces entreprises, tout en leur proposant des pistes concrètes pour faciliter leur choix. Sur le plan théorique, nous mobiliserons plusieurs concepts liés à l'économie comportementale et les théories de la décision afin de mettre en évidence les freins liés à la surcharge d'information. Sur un plan méthodologique, la thèse s'articulera autour de plusieurs enquêtes qualitatives et quantitatives (entretiens semi-directifs, retours d'expérience, avis en ligne), l'objectif étant de confronter les modèles et la théorie à la réalité organisationnelle. Un regard particulier est porté à l'expérience utilisateur (UX) et à l'expérience client (CX) grâce à l'étude de l'ergonomie de comparateurs d'assurances et à l'étude de cas d'une startup spécialisée dans la conformité en protection sociale. Nos résultats montrent à quel point la littérature assurantielle, la perception de complexité et le manque d'accompagnement peuvent avoir un impact sur la décision finale. Les propositions d'amélioration comprennent l'optimisation des interfaces et la conception de parcours utilisateurs mieux contextualisés. Elles seraient ainsi susceptibles d'améliorer la satisfaction et la confiance des entreprises vis-à-vis d'un secteur encore trop complexe. Au-delà de la complémentaire santé, cette thèse invite à repenser l'ensemble des parcours de décision B2B2C (business-to-business-to-consumer) dans les secteurs où complexité réglementaire s'ajoute à enjeux d'expérience et innovation technologique.