



Mutualiser nos forces,
assurer l'avenir

Selfcare Vie

MEP Septembre
2024 MMA



**Ce document a pour objectif de vous présenter le
périmètre fonctionnel mis en production**

Sommaire



Trajectoire projet 2024



MEP de septembre 2024



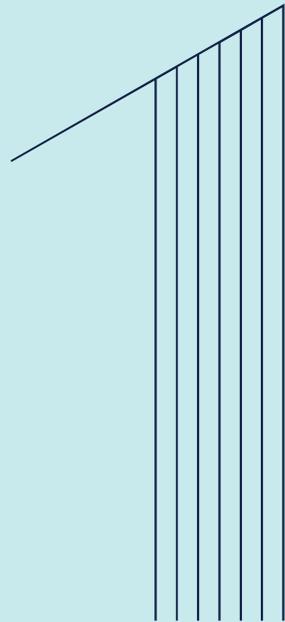
Suivi des résultats



Les parcours en vidéos



Annexes



Trajectoire projet 2024

06/09/2024



Trajectoire projet 2024



R12 - MARS

Header TREC

- Intégration et homogénéisation du header internet sur le Selfcare

Transverse

- Pilotage parcours
- MCO et évolution

R13 - JUIN

Simulateur Plein fiscal PER (Harvest)

- Calculer le disponible fiscal (montant maximum des versements épargne retraite éligibles à un avantage fiscal)



Mise en ligne 10 juillet

R14 - SEPTEMBRE

Accompagnement et pédagogie des UC lot 1

- Point d'entrée au catalogue UC dans la synthèse des contrats multisupports
- Présentation des principales caractéristiques des UC disponibles sous forme de cartouches

RGAA Lot 1

- Image & couleurs

Transverse

- Pilotage parcours
- MCO et évolution

R15 - NOVEMBRE

RGAA Lot 2

Liens et présentation

- Couleurs
- Contraste
- Eléments obligatoires

- DOP & SE Rachat Partiel 

Transverse

- Pilotage parcours
- MCO et évolutions

Mars

Juin

Sept

Nov



MEP de septembre 2024

Fonctionnalités livrées

06/09/2024



Fonctionnalités livrées en septembre



MEP 28 septembre 2024

✓ **Accompagnement et pédagogie des UC lot 1**

- Point d'entrée au catalogue UC dans la synthèse des contrats multisupports
- Présentation des principales caractéristiques des UC disponibles sous forme de cartouches

Nos clients pourront désormais accéder facilement, à partir de la consultation de leur contrat, au catalogue des UC disponibles au sein de leur contrat. Ils pourront ainsi s'informer des principales caractéristiques des UC notamment les performances à différentes échéances des supports.

Ce catalogue UC a pour vocation :

- . d'accompagner les clients afin qu'ils se familiarisent avec les supports UC
- . de rendre accessible et d'encourager la diversification de leur épargne.

✓ **RGAA Lot 1**

- Image & couleurs

RGAA* Référentiel général d'amélioration de l'accessibilité

Rendre accessible nos parcours à nos clients en situation de handicap.

Accompagnement et pédagogie des UC



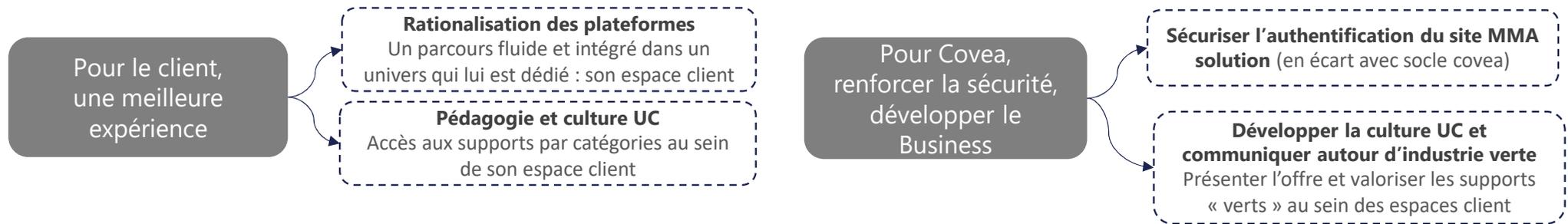
• Pourquoi ?

À la suite d'un audit du site MMA Solution (plateforme de l'offre UC) et d'études clients sur les parcours (VU, arbitrage...) nous constatons :

1- un parcours clients en déphasage avec l'écosystème du client. Les clients souhaitent consulter les informations UC ainsi que leur épargne sur un seul et même espace : leur espace client.

2 - Le manque d'accompagnement et d'éclairage sur les unités de compte est le principal frein des clients pour effectuer sereinement une opération en toute autonomie.

• Quels bénéfices ?



• Quels objectifs ?

A terme, renforcer l'autonomie de la cible Grand Public et favoriser l'investissement sur les UC

Accompagnement et pédagogie des UC



Ce sont nos clients qui en parlent le mieux !

Un besoin d'accompagnement

Les clients souhaitent bénéficier des informations nécessaires à la compréhension des UC pour leur permettre de faire des choix éclairés

Incompréhension des informations

Une carence d'informations sur les UC

Les clients ne trouvent pas les informations dont ils ont besoin pour effectuer leur choix de répartition

Une charge importante pour trouver les informations relatives aux UC

Absence de contexte/descriptif synthétique présentant les contenus (les clients étaient perturbés par la hiérarchisation insuffisante des données)

Les efforts sont conséquents pour récupérer les informations utiles (sur quel lien doivent-ils cliquer pour consulter la composition de chaque support ?)

Des sources distinctes

Les clients souhaitent bénéficier des informations nécessaires à la compréhension des UC sur un seul espace

Home page trop riche en termes de liens de redirection (les clients se perdent dans les différents liens mis à leur disposition)

« En téléchargeant une fiche support :
J'aimerais retrouver sur le site l'indice de risque qui est affiché sur les fiches. »

« Je pensais que le site MMA solution était mon espace client »



« Je m'étais arrêté là, car je ne pouvais pas choisir sur quels supports investir, car on ne voit pas les performances »

« Je ne sais pas où rechercher les informations dont j'ai besoin »



Accompagnement et pédagogie des UC - Les parcours illustrés (lot 1)



Accès au catalogue UC pour tous les contrats multisupports (assurance Vie et retraite)

Mon épargne

1 042,15 €
Montant de mon épargne
Au 31/03/2024

+ 21,15 €
l'année dernière

Evolution de mon épargne

100,00 %
MONTANT
PART

Support en euros
Date de la valeur 31/03/2024

1 042,15 €
100,00 %

Tableau récapitulatif

Support	Date d'acquisition	Nombre d'unités de compte	Part du support	Valeur de la valeur de compte	Date de la valeur	Performance du support
Support en euros			100,00 %		31/03/2024	

Le savez-vous ?
En augmentant mon versement et/ou en répartissant d'avantage sur mes supports en Unités de Compte, je bénéficie de frais de versement réduits*

Tenez les actualités de l'assurance Vie
En savoir plus

Point d'entrée catalogue UC

Découvrez tous les supports disponibles au sein de votre contrat

Ces supports présentent des caractéristiques variables qui vous permettent d'orienter vos investissements selon vos besoins tout en diversifiant votre épargne.

Comprendre l'indicateur de risque des supports en unités de comptes

L'indicateur de risque, noté de 1 à 7, se retrouve devant chaque support en unités de compte.

1 2 3 4 5 6 7

Risque le plus faible

Risque le plus élevé

Les montants investis sur les supports en unités de compte ne sont pas garantis mais exposés à des fluctuations à la hausse ou à la baisse dépendant en particulier de l'évolution des marchés financiers. Cet investissement peut entraîner un risque de perte en capital supporté par l'adhérent. Les performances passées ne préjugent pas des performances futures.

Filtrer les supports

Niveaux de risque: 1 2 3 4 5 6 7

Horizon de placement: Sélectionner

Type de support: Sélectionner

Réinitialiser

Tous les supports

Les supports euros

Support en euros
Montant détenu : 1 042,25 € (Part 100,00 %)

Les supports Mixtes

4	Covéa Profil Modéré C	Horizon de placement 3 ans	Performances passées	1 an	3 ans	5 ans	+2,25 %	Voir +
4	Covéa Patrimoine A	Horizon de placement 5 ans	Performances passées	1 an	3 ans	5 ans	+1,2 %	Voir +
4	Covéa Profil Dynamique C	Horizon de placement 3 ans	Performances passées	1 an	3 ans	5 ans	+4,12 %	Voir +
4	Equilibre	Horizon de placement 3 ans	Performances passées	1 an	3 ans	5 ans	%	Voir +
4	Equilibre Large A	Horizon de placement 3 ans	Performances passées	1 an	3 ans	5 ans	-0,6 %	Voir +
4	Equilibre Large A	Horizon de placement 5 ans	Performances passées	1 an	3 ans	5 ans	-0,44 %	Voir +
4	Covéa Profil Offensif C	Horizon de placement 3 ans	Performances passées	1 an	3 ans	5 ans	+3,33 %	Voir +
5	Covéa Flexible SR	Horizon de placement 3 ans	Performances passées	1 an	3 ans	5 ans	+6,01 %	Voir +
5	Dernat Conviction R	Horizon de placement 3 ans	Performances passées	1 an	3 ans	5 ans	-3,01 %	Voir +

Les supports Actions

1	Covéa Terra A	Horizon de placement 1 an	Performances passées	1 an	3 ans	5 ans	%	Voir +
2	Covéa Sécurité G	Horizon de placement 3 ans	Performances passées	1 an	3 ans	5 ans	%	Voir +
3	Covéa Multi Monde A	Horizon de placement 3 ans	Performances passées	1 an	3 ans	5 ans	+11,7 %	Voir +
3	Covéa Multi Europe A	Horizon de placement 3 ans	Performances passées	1 an	3 ans	5 ans	%	Voir +
3	Covéa Actions Amérique A	Horizon de placement 3 ans	Performances passées	1 an	3 ans	5 ans	+16,6 %	Voir +
3	Covéa Actions Asie	Horizon de placement 3 ans	Performances passées	1 an	3 ans	5 ans	+1,8 %	Voir +

Affichage supports

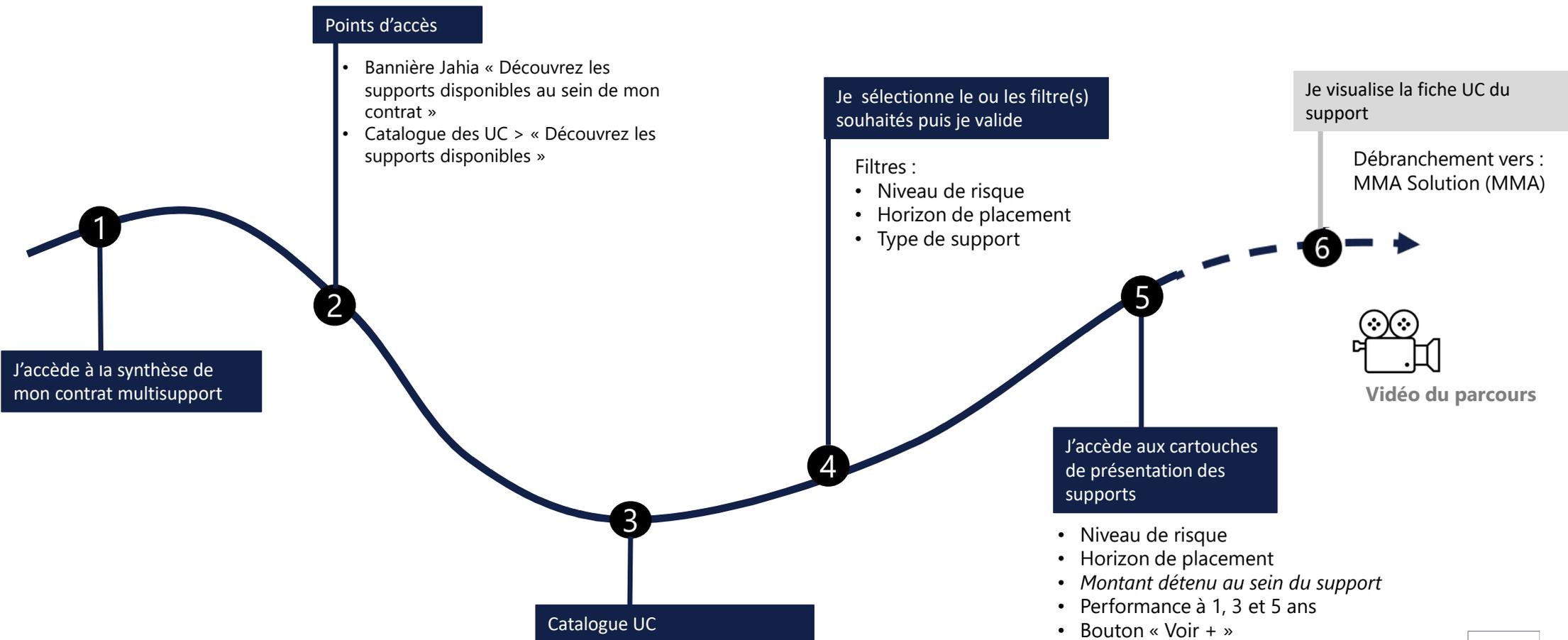
Exemple cartouche support

Support en euros
Montant détenu : 1 042,25 € (Part 100,00 %)

Les supports Mixtes

4	Covéa Profil Modéré C	Horizon de placement 3 ans	Performances passées	1 an	3 ans	5 ans	+2,25 %	Voir +
4	Covéa Patrimoine A	Horizon de placement 5 ans	Performances passées	1 an	3 ans	5 ans	+1,2 %	Voir +

Story Map – accompagnement et pédagogie UC



RGAA – Améliorer l'accessibilité de nos parcours pour nos clients en situation de handicap

L'**accessibilité numérique** consiste à rendre les **contenus et services numériques compréhensibles et utilisables** par les personnes en situation de handicap.

Pour **faciliter la mise en accessibilité** des sites et services numériques, la direction interministérielle du numérique édite le **référentiel général d'amélioration de l'accessibilité - RGAA**

Parcours MMA

Un **audit d'accessibilité** a été réalisé en novembre 2023 sur le parcours de rachat partiel et la consultation contrat.

Taux de conformité MMA obtenu : **46,15 %**

Objectif Covéa : **à fin 2024** toutes les plateformes web internes et externes doivent atteindre un **taux de conformité de 50 %**.

Pour atteindre cet objectif, évolution de nos parcours livrés en 2 lots :

- **Lot 1 MEP de septembre : évolution sur les images et couleurs**
- Lot 2 MEP de novembre : évolution sur les couleurs, les contrastes, les éléments obligatoires.

RGAA – Améliorer l’accessibilité de nos parcours pour nos clients en situation de handicap

1. Images

Les images décoratives ne doivent pas donner lieu à restitution d’information, et les images informatives doivent avoir une alternative textuelle pertinente.

Ex : Le graphique de l’évolution de mon épargne doit être accompagné d’une description détaillée afin d’être conforme au RGAA. Cette description peut prendre la forme d’un tableau de données qui pourra être consulté aussi bien par tout utilisateur du site.



Actions pour rendre nos parcours conforme RGAA

- Identifier les images décoratives et celles porteuses d’informations
- Ignorer les technologies d’assistances sur les images décoratives
- S’assurer que les images porteuses d’informations ont une alternative textuelle
- Vérifier la pertinence des alternatives textuelles et des descriptions détaillées sur les images

2. Couleurs

Quelques textes et intitulés d’éléments d’interface sont insuffisamment contrastés, car ils apparaissent sur des fonds de couleur clairs alors qu’ils sont eux-mêmes pourvus d’une couleur claire.

Ex : La légende du graphique ci-dessous contient des textes dont les couleurs ne sont pas suffisamment contrastées (orange et vert).

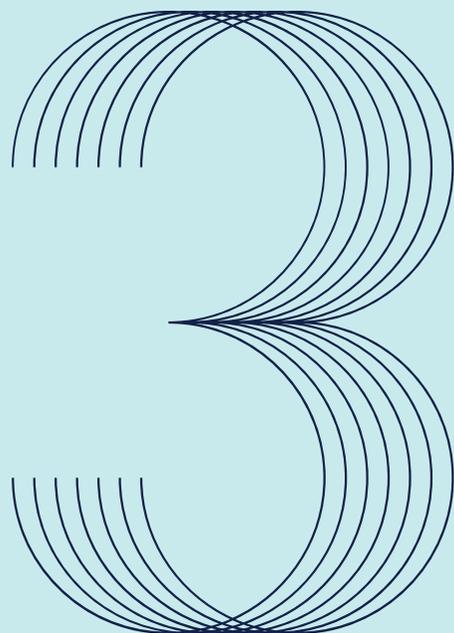


Actions pour rendre nos parcours conforme RGAA

- Prévoir un contraste suffisant des couleurs des composants
- Vérifier que l’information ne soit pas portée uniquement par la couleur

3. Autres

- S’assurer que les liens sont explicites ex : Cliquer sur ce lien pour télécharger le DIC contrat
- S’assurer que le focus fonctionne ex : un focus ou zoom sur un texte ne doit pas détériorer la lisibilité du texte (pixélisation).



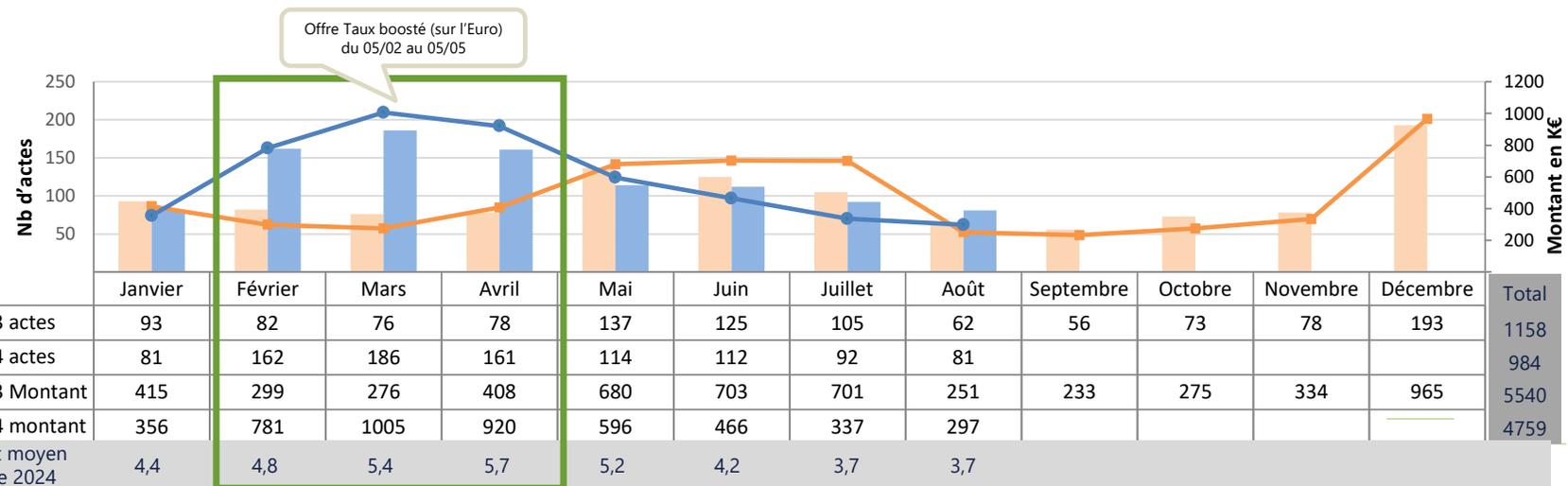
Suivi des résultats

De janvier à août 2024

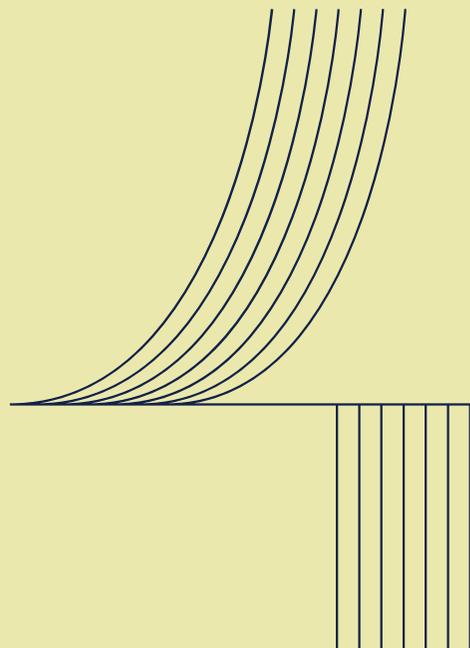
06/09/2024



Versements Ultérieurs – janvier à août 2024 inclus



• 4,7 millions collectés + 26% A-1



Les parcours en vidéos

06/09/2024



Tous les parcours en vidéo

VOTRE ESPACE CLIENT PARTOUT 24/24H 7/7J!

Selfcare Vie - MMA

Selfcare Vie
Non répertoriée
16 vidéos 1 000 vues Dernière modification le 6 juin...

Tout lire Aléatoire

Aucune description

Trier

- MMA Episode 1 - Consultation du contrat
Selfcare Vie • 172 vues • il y a 2 ans
3:09
- MMA Episode 2 - Versement simple
Selfcare Vie • 142 vues • il y a 2 ans
3:52
- MMA Episode 3 - Versement Automatique
Selfcare Vie • 63 vues • il y a 2 ans
2:30
- MMA Episode 4 - Arrêt de Versement Automatique
Selfcare Vie • 29 vues • il y a 2 ans
1:11
- MMA Episode 5 - Ajout de Supports
Selfcare Vie • 35 vues • il y a 2 ans
2:57



La chaine Selfcare Vie - MMA

copier coller l'URL sur Chrome

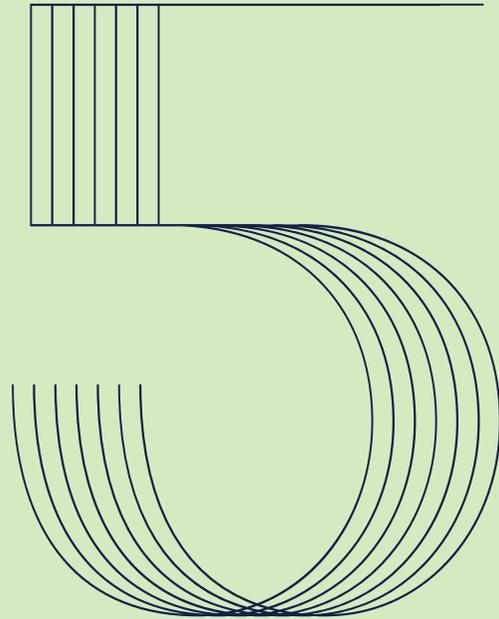
https://youtube.com/playlist?list=PLRwA_b6MBHv1CSHKC_aDSk7j3PDnImtyN



Pour un accès rapide, ne pas hésiter à la mettre dans vos favoris !



Votre contact Change Selfcare :
marie-valentine.masquelier@gmf.fr



Annexes

Historique des fonctionnalités mises en production



 21 mars 2021

21 juin 2021

25-26 septembre 2021

Revue de la page de consultation

Versement Ponctuel

- ✓ Monosupport / Multisupport
- ✓ Maximum 10 000€ par versement et maximum 15 000€ sur 1 an glissant (versements en ligne et hors ligne comptabilisés)
- ✓ Répartition des supports en euros et en unité de compte libre ou proportionnelle à l'épargne présente au contrat
- ✓ Ajout UC (conditionné par la saisie d'un code d'authentification (OTP) envoyé par SMS)
- ✓ Paiement RIB connu + Mandat SEPA + 1er versement réalisé en agence
- ✓ Frais de versement fixes à 2%

Mise en place du Versement Automatique

- ✓ Monosupport / Multisupport
- ✓ Maximum 10 000€ sur 1 an glissant
- ✓ Répartition des supports en euros et en unité de compte libre ou proportionnelle à l'épargne présente au contrat
- ✓ Ajout UC (conditionné par la saisie d'un code d'authentification envoyé par SMS)
- ✓ Paiement RIB connu + Mandat SEPA + 1er versement réalisé en agence
- ✓ Frais de versement fixes à 2%

Refonte design Desktop Consultation / PER/ Prévoyance

Rachat Partiel

- ✓ Monosupport / Multisupport ;
- ✓ Maximum 20 000€ par opération ;
- ✓ Répartition libre ou proportionnelle à l'épargne présente au contrat ;
- ✓ Compte bancaire connu / Chèque ;
- ✓ Authentification via Code OTP

Outil vision client

Personne Politiquement Exposée (PPE)

Message qui précise la nature du blocage si le client ne passe pas les contrôles d'éligibilité

* A noter : l'ensemble des opérations en ligne est soumis à des règles d'éligibilité

Historique des fonctionnalités mises en production



27-28 novembre 2021

Développement de la **grille de frais dégressifs** :
au 1er janvier 2022, le client bénéficiera de frais dégressifs en fonction du montant et du pourcentage d'UC investis.

Développement du **socle technique de la signature électronique de niveau 1** en préparation de 2022

+ évolutions diverses

21 mars 2022

Arrêt de VA (applicable aux VA mis en place en ligne)

Arbitrage :

- ✓ Contrats Multisupports
- ✓ 50 000 € sur 1 année glissante
- ✓ Devoir de conseil dès le 1er €
- ✓ Frais remonté par le SI (0%, 0,5% ou 0,8%) (1er arbitrage gratuit – tous canaux confondus)
- ✓ Ajout de Supports
- ✓ Signature électronique

Transverse :

Pilotage GA Selfcare V5
Pilotage GA via Datahub

+ évolutions diverses (ajustement des parcours existants et reliquat des anomalies)

19 juin 2022

✓ **Signature électronique sur les actes de Versement simple & Régulier dans le cas d'un DDC contrats Multisupports :**

✓ **Déclenchements du DDC :**

VU 10 000 € inclus à l'acte ou 15 000 € 1 année glissante
VA : Dès le 1er €
Ajout d'un nouveau support

✓ **Paiement par CB sur VU Mono-Multi-S**
Seuil 5000 €

✓ **Ajout de compte bancaire (hors acte de gestion)**
Pour les prélèvements et les virements
Validation ou non de l'ajout de compte bancaire sous 10j

Transverse :

Pilotage GA Selfcare V6
+ évolutions diverses (ajustement des parcours existants et reliquat des anomalies)

* A noter : l'ensemble des opérations en ligne est soumis à des règles d'éligibilité

Historique des fonctionnalités mises en production



22 Septembre 2022

- ✓ **Mise à jour de Cpt Bancaire**
 - Signature mandat SEPA dans un acte de versement
- ✓ **Contact conseiller**
 - Mise en avant dans l'univers vie d'un sticky avec un accès rapide aux moyens de contact
 - Info agence/conseiller (CAP), demande de prise de RDV, et messagerie sécurisée
 - Demande de prise de RDV assisté vie un conseiller virtuel
- ✓ Evolutions diverses
- ✓ RUN: Evolutions et reliquat anomalies

26 novembre 2022

- ✓ **Up-Sell-Cross -Sell : bannières promotionnelles et des articles sur l'actualité de l'assurance Vie**
 - Le CMS Jahia va permettre à la DAV de publier en temps réel du contenu éditorial et proposer des simulateurs (retraite et prévoyance)
- ✓ Evolutions diverses
- ✓ RUN: Evolutions et reliquat anomalies

27 mars 2023

- ✓ **Outils d'aide à la vente - simulateurs (lot 2)**
 - conseils et pédagogie
 - Mise à disposition des clients d'outils de simulation sur les périmètres épargne et prévoyance.
 - Création de flux –leads qualifiés- dans les réseaux
- ✓ Evolutions diverses
- ✓ RUN: Evolutions et reliquat anomalies

* *A noter* : l'ensemble des opérations en ligne est soumis à des règles d'éligibilité



Historique des fonctionnalités mises en production

18 juin 2023

Novembre 2023

Juin 2024

✓ **Rachat Total (uniquement sur le réseau MMA CAP)**

- Pour les petits contrats - seuil <5k
- Avec SE

- ✓ Evolutions diverses
- ✓ RUN: Evolutions et reliquat anomalies

✓ **Rachat Total (réseau Agent)**

- Pour les petits contrats - seuil <5k
- Avec SE

- ✓ Evolutions diverses
- ✓ RUN: Evolutions et reliquat anomalies

✓ **Simulateur de plein fiscal**

- Calculer le disponible fiscal (montant maximum des versements épargne retraite éligibles à un avantage fiscal)

* *A noter: l'ensemble des opérations en ligne est soumis à des règles d'éligibilité*