



Mutualiser nos forces,
assurer l'avenir

Selfcare Vie

**MEP Novembre
2024 MMA**



Contenu exclusivement à usage interne - Ne pas diffuser aux clients

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

Sommaire



Trajectoire projet 2024



MEP de novembre 2024



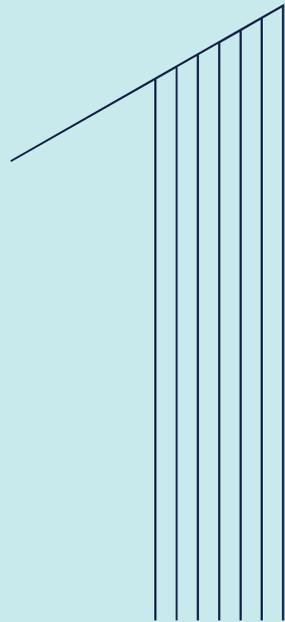
Suivi des résultats



Les outils à votre
disposition



Annexes



Trajectoire projet 2024

12/11/2024



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 novembre 2024

Fonctionnalités livrées

12/11/2024



Fonctionnalités livrées en novembre



MEP novembre 2024

✓ RGAA Lot 2

- Liens et présentation
- Couleurs
- Contraste

RGAA = Référentiel général d'amélioration de l'accessibilité
Nos clients en situation de handicap bénéficient de parcours plus accessibles.

✓ Intégration de la signature électronique (SE) dans le parcours de RP

- Une demande d'opération (DOP) est générée et archivée dans l'espace client

La signature électronique renforce la sécurité de l'acte pour nos clients. Par ailleurs une DOP qui récapitule sa demande, est générée et archivée dans son espace.

✓ Evolutions

- Accès à la page Actualité Vie
- Bandeau « L'info du moment »

. Nos clients accèdent plus facilement à la page Actualité Vie (contenus + simulateurs) grâce à un nouveau point d'accès fixe sur la consultation du contrat.

. Un bandeau, intégré dès le haut de la consultation du contrat, pour informer ponctuellement le client de l'actualité en cours : ex : le taux servi, une econférence, une fermeture exceptionnelle des parcours vie.

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



Visibilité

- Vérifier la visibilité du texte lorsque la police est augmentée de 200% au moins
- Vérifier si la prise de focus (=tabulation d'un élément à un autre) est bien fonctionnelle



Couleur & Images

- Prévoir un contraste suffisant entre le texte et la couleur de son arrière-plan
- Prévoir une alternative textuelle pertinente



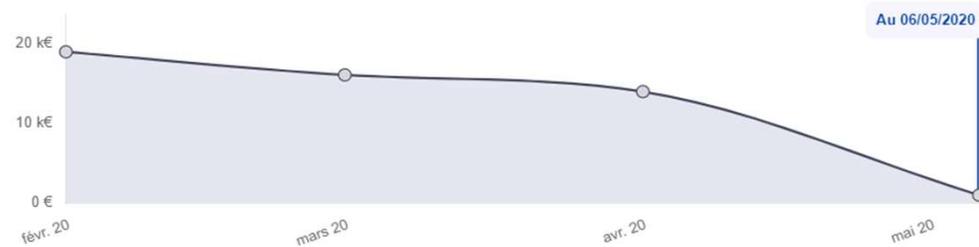
Titres

Les titres dans une page web sont essentiels pour identifier et organiser son contenu. Cette organisation doit être véhiculée visuellement mais aussi dans le code.

- Absence des titres sur certaines pages
- Revoir la pertinence des titres sur d'autres pages.

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

Evolution de mon épargne



Les performances passées ne préjugent pas des performances futures.

Les données de ce graphique doivent comporter une alternative textuelle pertinente.

Sur chaque point du graphique, l'assistant vocal doit être en mesure d'indiquer à l'internaute que le montant de son épargne est de X € au 06/03/2020, puis X € au 06/04/2020 puis X € au 06/05/2020

Support	Montant	Unité
SUPPORT REGULIER	280,00	€
4 Covéa Profil Dynamique (C)	0	€
1 Covéa Terra A	0	€

Éléments - avant correction des développements - qui zoomés à 200 % ne sont plus lisibles

Répartition actuelle du contrat



La couleur du texte des montants (Euros et UC) est insuffisamment contrastée avec la couleur de fond (respectivement, ratio de 2.7:1 et ratio de 3.2:1).
Correction : modifier les couleurs de façon à obtenir un ratio d'au moins 4.5:1.



- **Contexte:**

Depuis sa mise en ligne en septembre 2021, le rachat partiel en Selfcare, est validé par un simple code OTP.

Rappel des seuils en Selfcare sur le rachat partiel:

Marque	Mt Max	NB acte/an	Cumul/an. glissante	NB RP sur 2023	Mt moy
MMA	20 000€ par acte	5	60 000€	6 137	4 126€

- **Périmètre du projet:**

L'acte de rachat partiel en Selfcare pour les contrats mono et multisupport

- **Objectif :**

Prévenir toute contestation éventuelle d'un client.

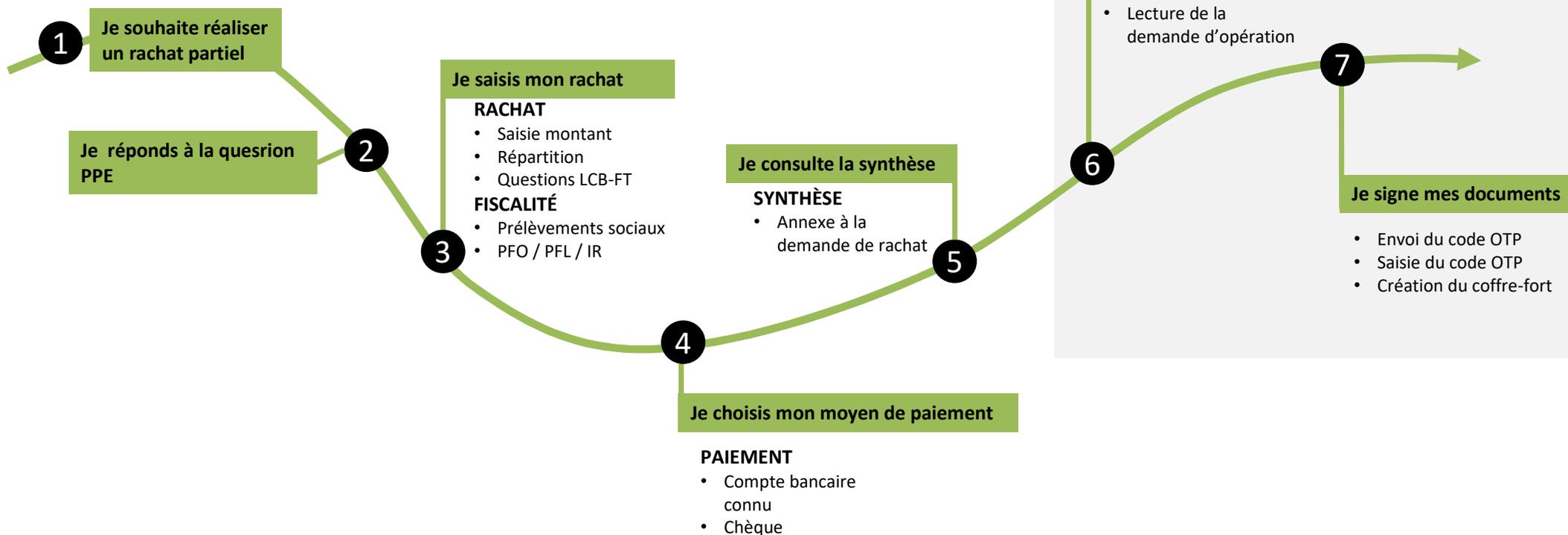
Le service juridique préconise fortement la constitution d'un dossier de preuve :

- une Demande d'Opération (DOP)
- une signature électronique.

Rachat Partiel SE + DOP



Je peux réaliser un rachat partiel sur mon contrat



Nouvel accès à la page Actualité Vie



Améliorer le parcours d'entrée vers la page Actualité Vie (contenus et simulateurs) avec un accès fixe.



LA PAGE ACTU' VIE,
C'EST TOUJOURS PLUS DE CONTENUS
POUR ACCOMPAGNER NOS CLIENTS !

Découvrir la page Actualité vie

Mon épargne Mes contrats & paiements **Mes opérations** Mes documents Actus & Simulations Réaliser une opération

12 500 €
Montant de mon épargne
Au 06/05/2020

+375 €
Plus-value estimée
Au 06/05/2020

Nouvel accès à la Page Actualité Vie
+150 €
Prochain versement automatique
Le 28/05/2020

Evolution de mon épargne
Au 06/05/2020

20k€
10k€
12500

2014 11/08/2018 2020

Les performances passées ne préjugent pas des performances futures.

Répartition de mon contrat

56% 44%
Euros (€) Unités de compte (UC)

Les montants investis sur les supports en unités de compte ne sont pas garantis mais sujets 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.

Nouveau bandeau « L'info du moment »



Informez ponctuellement les clients sur un temps fort, une actualité, un événement

Exemple :

. le taux servi de l'année N-1,

. les e-conférences,

. une fermeture exceptionnelle des parcours vie



Notifications Contacts et messages Mon compte Déconnexion

< Retour à l'accueil

Contrat Epargne N°00Z49191

MDM Initiatives - Assurance Vie Multisupports

Mon épargne

Mes contrats et paiements

Mes opérations

Mes documents

Actus et Simulations

Réaliser une opération



Découvrez votre taux de rendement 2023 sur le support en euros de votre contrat !

Découvrir

50 396,14 €

Montant de mon épargne ⓘ
Au 10/04/2025

+ 5 507,57 €

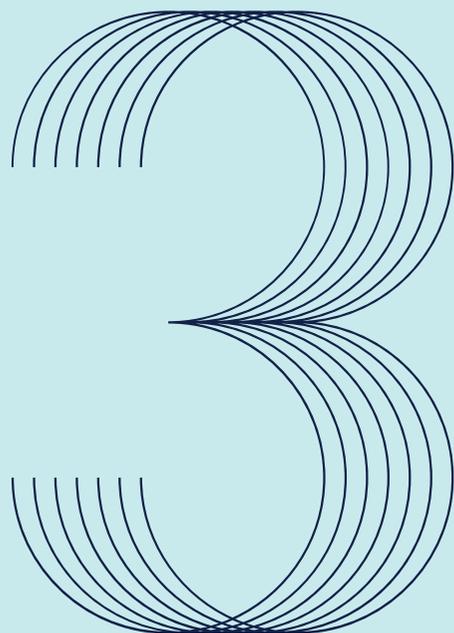
Plus-values estimées ⓘ

+ 300 €

Prochain versement programmé
Le 15/05/2025



12/11/2024



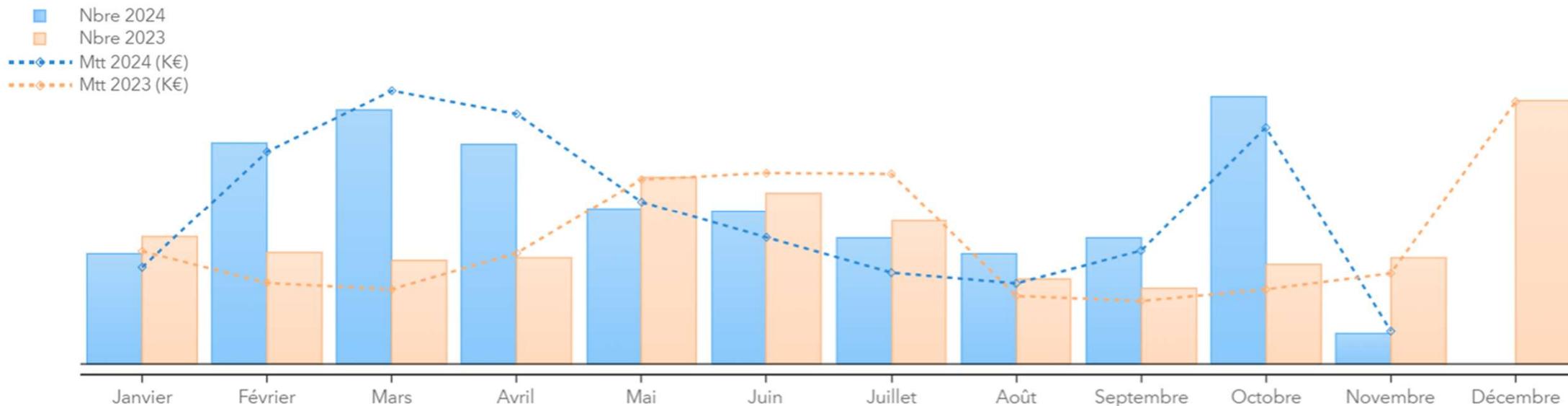
Suivi des résultats

De janvier au 12 novembre 2024

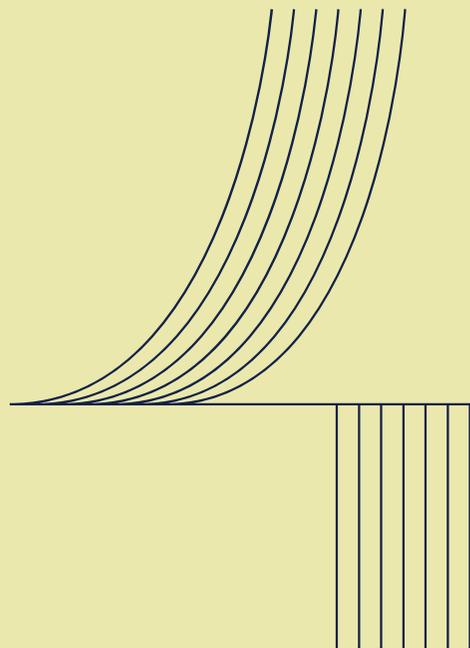
12/11/2024



Versements Ultérieurs – janvier au 12 novembre 2024 inclus



mois libellé ▲	Janvier	Février	Mars	Avril	Mai	Juin	Juillet	Août	Septembre	Octobre	Novembre	Décembre	Total
Mtt 2024 (K€)	356,0	781,4	1 005,2	920,3	596,3	465,7	336,6	297,1	417,0	870,1	122,7	.	6 168,4
Mtt 2023 (K€)	414,5	299,1	275,9	408,2	679,7	703,2	700,5	251,3	232,8	275,3	334,1	965,2	5 539,9
Nbre 2024	81	162	186	161	114	112	92	81	92	196	23	.	1300
Nbre 2023	93	82	76	78	137	125	105	62	56	73	78	193	1158

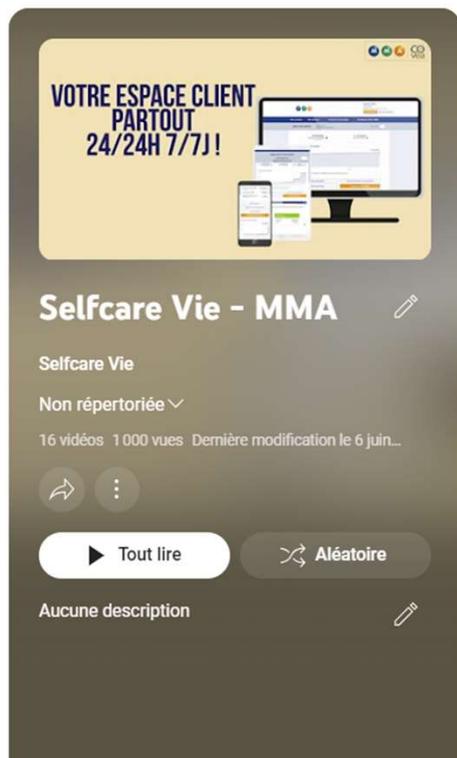


Les outils à disposition

12/11/2024



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 chaîne 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

Les outils à votre disposition

Mini-sites <https://tousinfluenceursvie.fr/mma/>



News Letter

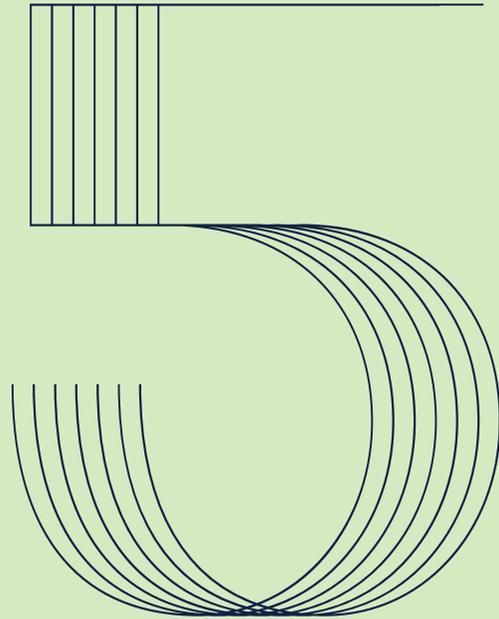


Guideline



Vidéo pas à pas client





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

- ✓ **Rachat Total (uniquement sur le réseau MMA CAP)**
- Pour les petits contrats - seuil <5k
- Avec SE
- ✓ Evolutions diverses
- ✓ RUN: Evolutions et reliquat anomalies

Novembre 2023

- ✓ **Rachat Total (réseau Agent)**
- Pour les petits contrats - seuil <5k
- Avec SE
- ✓ Evolutions diverses
- ✓ RUN: Evolutions et reliquat anomalies

Juin 2024

- ✓ **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*



Historique des fonctionnalités mises en production

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

✓ **RGAA Lot 1**

- Image & couleurs

