

Information en vue de consultation ultérieure sur les principes de déploiement de la **Platformisation** (feuille de route SI Digital)

Processus social - Plateformisation

Temps 0

A compter du Plan
d'entreprise 23/25

Temps 1

CSE de janvier
2025

Temps 2

Information sur l'état
d'avancement du programme

Information/consultation
« chapeau »

Informations/consultations
spécifiques et complémentaires
à la consultation « chapeau »

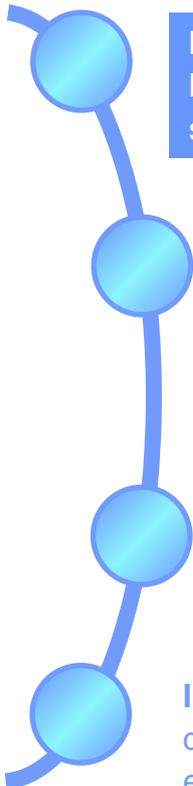
- Depuis son lancement avec mise en exergue des arbitrages réalisés en marathon budgétaire (OSP, OERi, PPI)
- Interventions régulières en CID et en CSE

- Sur les principes directeurs du programme, son calendrier de déploiement sur l'année 2025 et les conséquences sociales potentielles qui feront l'objet d'un examen spécifique par périmètre ou par transformation cross-plateforme

- Par périmètre ou par transformation cross-plateforme
- Intervention conjointe des directions métiers concernés et de la DRH pour présenter les éventuels impacts organisationnels, ou d'évolution des emplois, des métiers, leurs conséquences sociales et les modalités d'accompagnement des collaborateurs



Principes d'accompagnement des collaborateurs



Interaction étroite entre Directions métiers, DSID et DRH pour anticiper les évolutions et leurs impacts (évolutions organisationnelles, impacts sur les modes de fonctionnement et/ou sur les métiers et emplois ...)

Définition des modalités d'accompagnement en fonction de la nature des évolutions et/ou des changements anticipés :

- Mobiliser et impliquer les équipes en phases amont et de mise en œuvre pour une bonne appropriation
- Définir les plans d'actions de formation et d'appropriation au changement
- Définir un plan d'information et communication continu tout au long des processus avec animation managériale en conséquence

Attention portée à la prévention des risques psycho-sociaux :

- Formation spécifique engagée au 1^{er} trimestre 2025 dans le cadre de l'Accord QVCT
- Point d'attention sur la capacité à faire des équipes projet

Information et consultation des Instances Représentatives du Personnel sur l'ensemble de ces sujets et partages réguliers complémentaires en Observatoire des Métiers sur les sujets en lien avec les emplois et les métiers



SUIVI GENERAL



Pourquoi la Plateformisation ?

S'adapter à un environnement en constante évolution...

Gérer l'urgence :
éliminer le risque
d'implosion



La complexité de l'architecture et l'obsolescence technologique met à risque notre gestion opérationnelle.

**Répondre aux 8
objectifs du
plan « Nouvelle
donne »**

(Dont satisfaction client et le rattrapage vis-à-vis de la concurrence)

**NPS
2023**
+15 Part.
-6 Pro.
-3 Ent.

Des irritants connus et essentiels à adresser pour rester un acteur de référence sur le marché.

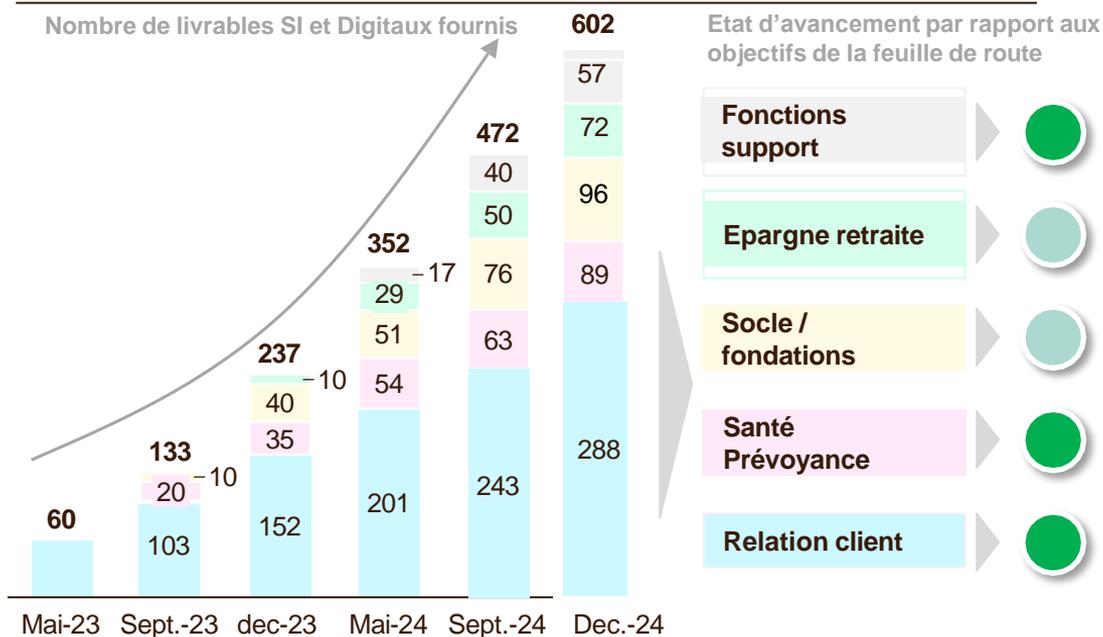
**Préparer
l'avenir**



L'assurance de demain, un marché très disrupté qui nécessite des offres et outils à la hauteur.

La mise en œuvre de la feuille de route pluriannuelle des SI et du Digital continue à s'opérer dans le respect du calendrier et du budget

Plus de XXX livrables ont été livrés et l'état d'avancement du déploiement est satisfaisant sur tous les périmètres



En 2024, les livraisons se poursuivent pour fournir...

Une plateforme d'engagement unique

Espace clients digitaux enrichis
100% des demandes clients pourront être effectuées en ligne

Rationalisation des systèmes de gestion

● En avance sur les objectifs ● En ligne avec les objectifs

Confidentiel – document à ne pas diffuser au sein d'ALM

Les livraisons du SI et du Digital ont permis de rendre plus efficace notre action commerciale, d'améliorer l'expérience client et d'accélérer nos processus en les automatisant

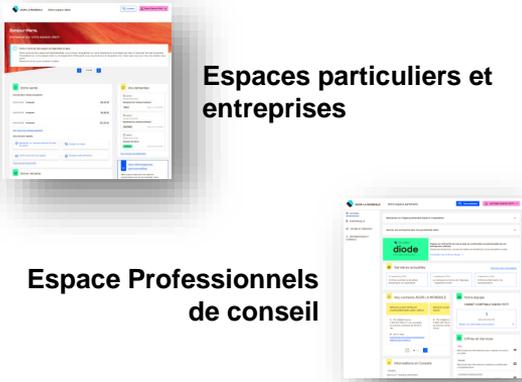
Un CRM unique



salesforce

- **Déploiement XRM Salesforce** sur l'ensemble des réseaux ainsi que commerciaux entreprise/courtage
- **Généralisation de l'usage de la V360** pour l'ensemble des réseaux

Espace clients digitaux enrichis



Espaces particuliers et entreprises

Espace Professionnels de conseil

Rationalisation des systèmes de gestion

Des systèmes de gestion améliorés sur l'ensemble des périmètres

Epargne Retraite Individuelle	Epargne Retraite Collective
Epargne Patrimoniale	Santé Prévoyance
Plateforme de Pilotage Intégré	



Efficacité des actions marketing et des forces commerciales



Simplification des démarches de nos clients pour améliorer la satisfaction et gagner en efficacité



Accélération et automatisation du traitement des demandes client



L'ensemble des Plateformes et des Fondations sont désormais choisies et en cours de mise en œuvre

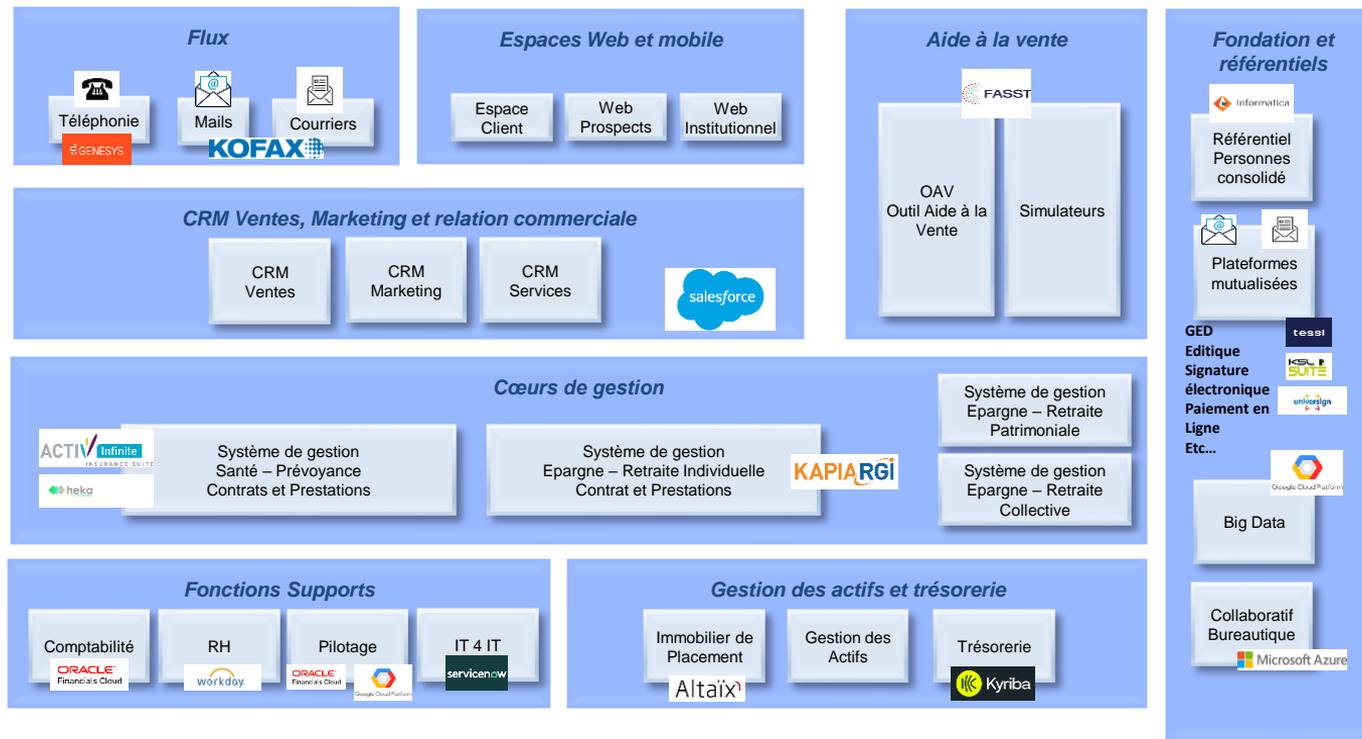


Schéma volontairement simplifié

CRM : Customer Relationship Management / Gestion de la Relation Client

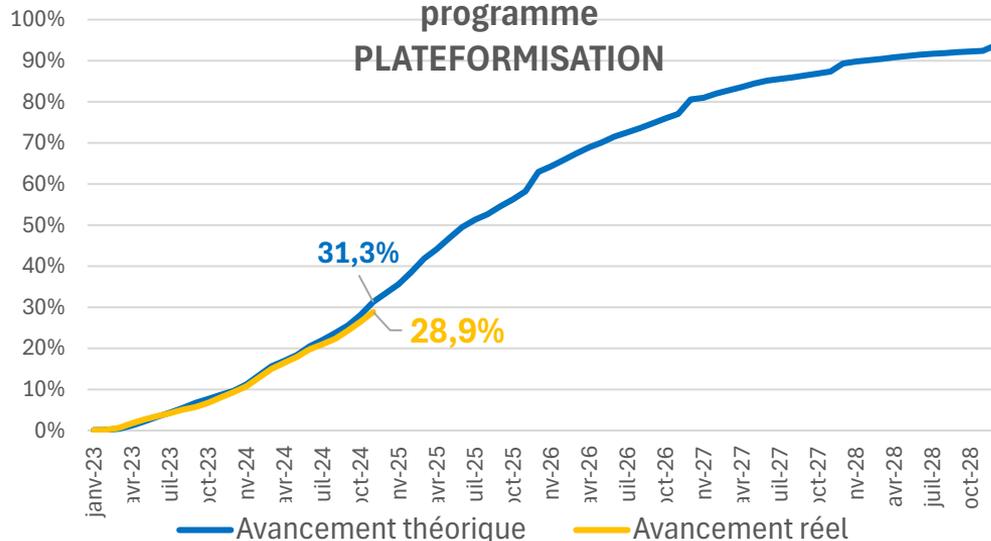
IT 4 IT : Système d'Information de l'Informatique

Le taux d'avancement du Programme par rapport aux prévisions des plans d'entreprise 23-28 s'élève à 28,9% à fin novembre 2024 (2,42 pts d'écart entre le réel et le prévisionnel).



Vision à fin novembre 2024

Courbe de progression des travaux de réalisation du programme
PLATEFORMISATION



AGR	31,3 % (vs. 34,2% prév.)	L'écart réel vs théorique se creuse par rapport au mois précédent, cela s'explique notamment par le report de travaux induit par la recentralisation des CAF sur le stream Distrib et P&R sur d'autres sujets prioritaires. Des livraisons ont toutefois été effectuées sur Novembre, mais on constate des priorisations de travaux sur 2024 avec des reports sur 2025 qui impacteront l'atteinte de l'objectif (100% inatteignable).
OSP	14% (vs. 17% prév.)	Ecart lié au décalage de la fin de cadrage SI Avals (et donc au démarrage de la phase build) et au décalage du Jalon Prev TNS pour prioriser le Jalon ETT (décalé de novembre 2025 à mars 2026) Indicateurs calculés sur la trajectoire 2023 – 2028 en prenant en compte le planning d'intention de la mise en oeuvre de l'OSP cible partagé en kickoff cadrage en avril 2024.
OEP	4,44% (vs. 5,15% prév.)	L'avancement est en ligne avec la planification prévisionnelle
OERc	40% (vs. 42% prév.)	L'écart réel vs théorique reste stable par rapport au mois précédent, en raison essentiellement du retard pris pour CRM ACA / Workflow (décalage des livraisons attendues à T1 25), compensé par le bon avancement d'autres epics (13635 – Réno Cœur SI p.ex.)
OERi	38,8% (vs. 42,5% prév.)	Retard croissant du jalon de la commercialisation d'un PERi et d'un produit d'assurance vie via la plateforme Kelia pour le réseau interne, en adhérence avec AGR, qui devait être finalisé en juin et finalement décalé en novembre
PPI	41% (vs. 46% prév.)	Cet écart correspond à du retard de production sur les flux ISIE
Décès	54% (vs. 56% prév.)	<ul style="list-style-type: none"> Livraison et activation de la variabilisation de la charte graphique. Report au 08/01/2025 des dernières ouvertures prévues initialement le 10/12 (activation pour les bénéficiaires des contrats CNP et l'ensemble des bénéficiaires DEP hors INDOSUEZ) Présentation du parcours de gestion des décès mutualisé en COPIL Sponsors le 25/11 -> nous avons relevé une différence d'approche avec les équipes OSP -> parcours en cours de rework sur ce périmètre.
FON	34,5% (vs. 36,3% prév.)	<ul style="list-style-type: none"> Réduction du retard sur l'intermédiation (lot 1 de la migration SODA en RI) Traj. Réf Tiers réactualisée : mise à disposition du socle sur T1-2025



La cartographie des risques transverses Programme a été actualisée lors du Comité des Risques transverses du 27/11

Les risques transverses programme et la matrice des risques associée ajustés

Réalisations et prochaines étapes

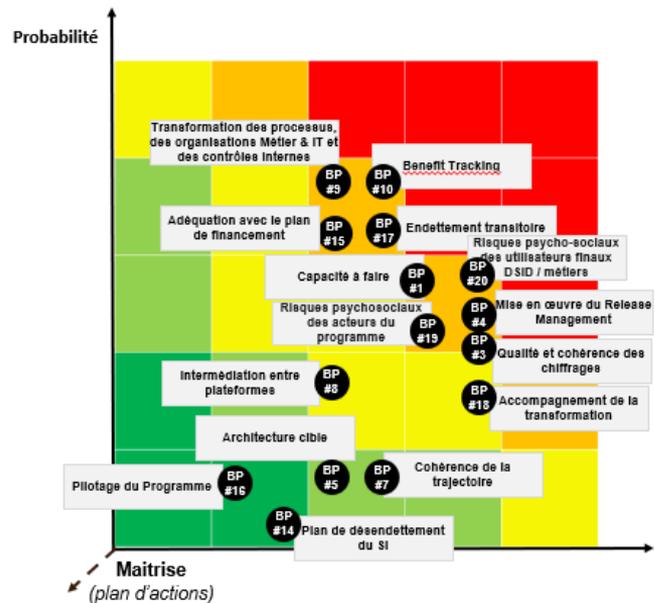
Réalisations :

- Intégration des risques transverses Programme dans l'outil B-Wise

Prochaines étapes :

- Revue des causes racines et des conséquences des risques transverses Programme
- Revue des risques projets à partir de septembre 2024
- Partage de l'ensemble des risques transverses et plans d'actions associés au comité risques transverses du 27/11

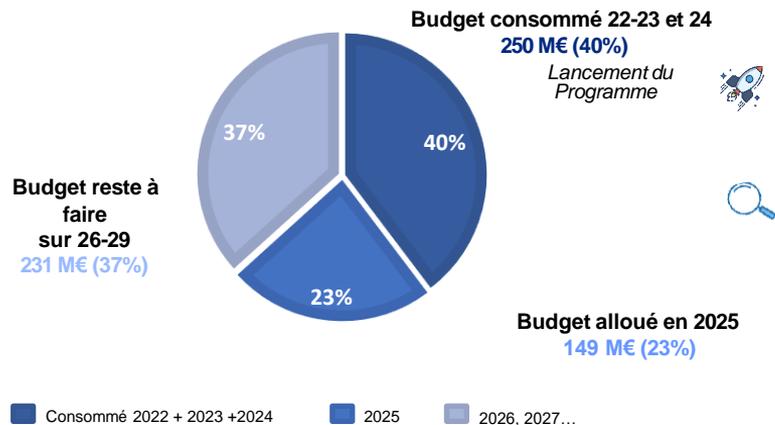
Pilotage et ROI	
BP 10	Benefit Tracking
BP 16	Pilotage du Programme
Ressources Budgétaires et Humaines	
BP 1	Capacité à faire
BP 3	Qualité et cohérence des chiffrages
BP 15	Adéquation de la trajectoire avec le plan de financement
BP 19	Risques psychosociaux sur le périmètre projet
Delivery	
BP 4	Mise en œuvre du Release Management
BP 5	Architecture cible
BP 7	Cohérence de la trajectoire
BP 8	Intermédiation entre plateformes
BP 14	Plan de désendettement du SI
BP 17	Endettement transitoire
Transformations et Gestion du Changement	
BP 9	Transformation des processus, des organisations Métiers & IT et des contrôles internes
BP 18	Accompagnement de la transformation
BP 20	Risques psychosociaux des acteurs Métier



Niveau de gravité nette | Très faible | Faible | Moyen | Fort | Majeur

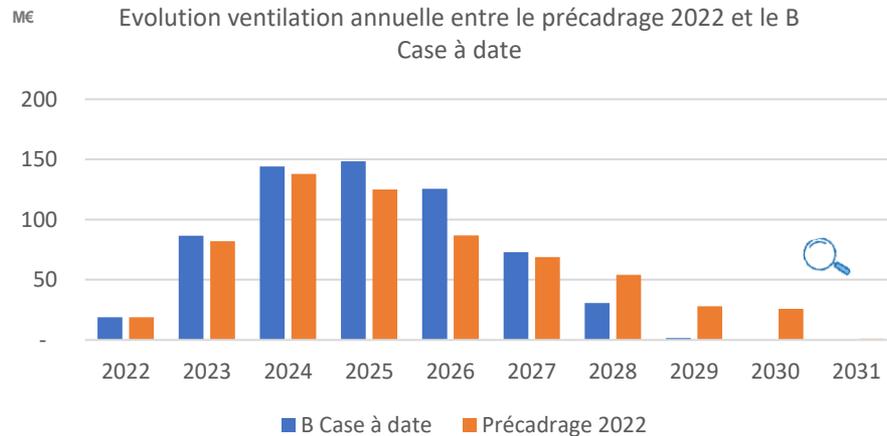
Le Programme de plateformes a terminé sa troisième année avec une dernière année de fort investissement en perspective en 2025

629 M€ alloué pour le Programme de plateformes sur 2 Plans d'entreprise (23-25 et 26-28)



- A fin 2024, le programme aura déjà investi 40% du budget maximum consenti par le Groupe à ce programme
- 2025 est une année d'investissement important représentant 23% du budget total
- A partir de 2026, il restera donc au maximum 37% de budget à investir

La ventilation du budget du Programme de plateformes reste à piloter sur 2026-2028 pour tenir compte des décisions éventuelles de priorisation / arbitrages des projets

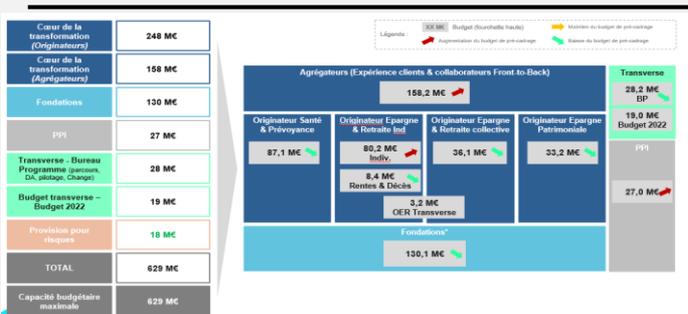


La ventilation du budget d'investissement restant, à partir de 2026, sera à challenger avec le collectif de référents B Case et les sponsors.
Il montre néanmoins la courbe descendante qui sera amorcée à partir de 2026.

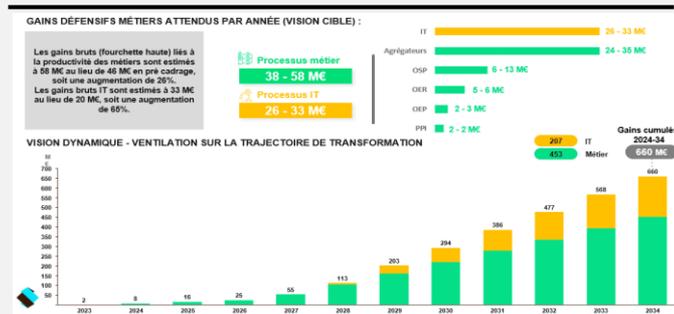
(*) Montants affichés Hors inflation (cf Bcase)

Avec la finalisation des travaux de cadrage, l'actualisation du business Case a été réalisée en juillet 2024

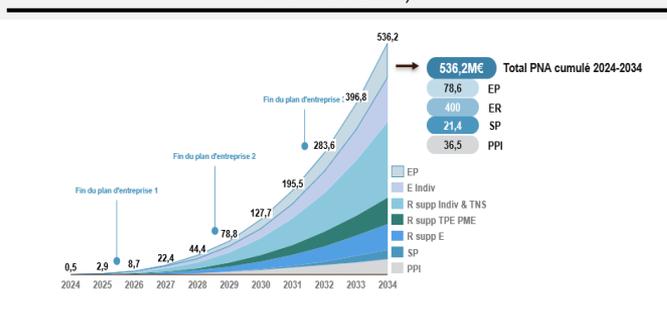
Budget d'investissement : la fourchette haute du budget d'investissement pour le programme de plateformes a été confirmée à hauteur de **629 M€** (hors inflation)



Gains défensifs bruts : sur l'ensemble de son périmètre, le programme vise des gains d'efficacité à hauteur de 91 M€ annuel (année cible) et **660 M€ en cumulé sur 2024-34** pour augmenter la satisfaction client

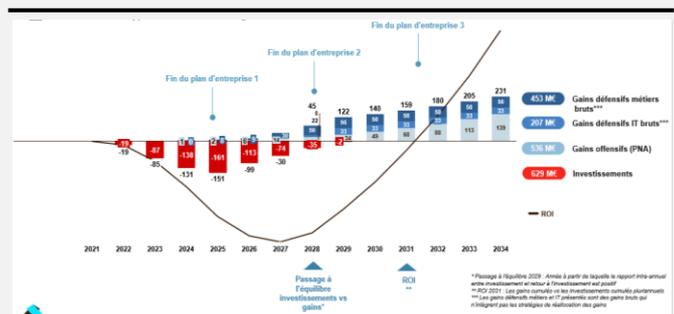


Gains offensifs : la plateforme permettra de générer un **PNA, cumulé sur 2024-34, valorisé entre 456 M€ et 536 M€** (hypothèse haute à confirmer avec le chantier OERi)



!//! S'agit d'une vision cash et non comptable sans tenir compte des effets de l'inflation

La courbe de ROI réactualisée met en exergue un passage à l'équilibre en 2028* et un **retour sur investissement à partir de 2031***



* Passage à l'équilibre 2029 : Année à partir de laquelle le rapport intra-annuel entre investissement et retour à l'investissement est positif

* ROI 2032 : Les gains cumulés vs les investissements cumulés pluriannuels

Confidentiel – document à ne pas diffuser au sein d'ALM

Le projet de plateforme porte un objectif fort d'automatisation et d'amélioration des temps de traitement

Cet enjeu est supporté par huit chantiers et leviers issus du diagnostic de l'existant :

#	Chantier / Levier	Description
1	Déploiement CRM unique	Disposer d'un référentiel unique (versus 11) dans un outil partagé entre le Digital, les Réseaux, la Gestion et permettant de supporter l'ensemble des demandes : pistes / opportunités (affaires nouvelles et avenants) / Opérations (versement, arbitrages...) / prestations SP / modifications personnes / cotisations / règlement, etc...
2	Brique Flux entrants	Intégrer l'ensemble des flux entrants (mails, digital, courriers) sur le CRM unique (vs adressage en fonction du canal d'arrivée / 300 boites mails entrantes)
3	Piloter l'amélioration continue	Selon le type de demande / volume, définir le niveau d'automatisation, observer les délais, la satisfaction client, les verbatims en lien avec le chantier NPS et l'Obsession Client
4	Digital	100% de demandes accessibles sur le digital et extension des espaces (rentiers, experts comptables, ...) <ul style="list-style-type: none">• Evitement d'appels, de mails et de courriers (8 millions d'opérations en lignes, -15% du volume d'appels)• Gain de productivité : 40% de charges/délais en gestion pour vérifier l'identité du client, le contrat et récupérer les pièces justificatives• Reste à faire en 2025 :<ul style="list-style-type: none">✓ Contrôle des pièces automatisé : complétude, conformité, certification (150 types de document) en s'appuyant sur l'IA générative✓ Automatisation Front to Back sans action humaine : appel direct des API (14% actuellement en volume, 3% en nombres) par la mise en œuvre des nouveaux systèmes de gestion ouvert✓ Doper le nombre d'utilisateurs actifs (34%)✓ Pousser l'usage du digital dans la communication sortante (versus l'adresse courrier mise en avant)
5	Activité de la relation client	Afficher les délais de traitement à la réception d'une demande, suivi accessible pour le client sur le digital et notification push de fin de traitement
6	Transformation des Originateurs	Permettre d'exposer des APIs pour le traitement des actes et mise en gestion automatique
7	Transformation organisationnelle	délégation des actes aux client et au CRC / réduire le nombre d'interlocuteurs / traiter en une fois
8	Utiliser le levier technologie	RPA / IA avec l'exemple des devis/facture santé hors Noémie : 1 Million de prestations avec 30 % automatisation complète (Cible 50 %)

REALISATIONS 2024 ET PLAN 2025



Le programme accélère ses livraisons en 2024 et 2025 couvrant l'ensemble de la transformation



Zoom sur les livraisons 2024 et les perspectives 25

Agrégateurs

- Déploiement **XRM Salesforce** sur l'ensemble des réseaux ainsi que commerciaux
- Déployer les processus Gestion personne, KYC, BOC et Résiliation
- **V360** - Généralisation de l'usage pour l'ensemble des réseaux
- Démonstrateur nos parcours de ventes et nouvelles offres (PERO, Prévoyance TNS, fixation parcours PERO, Santé Individuelle, Retraite Individuelle, PERI-AssuranceVie, et new-prov TNS)
- Mise à disposition de l'outil **Myrem** aux commerciaux pour une meilleure visibilité sur leur rémunération et utilisation de l'analyse pour la rémunération des partenaires
- Amélioration du traitement des leads, lancement de nouvelles campagnes automatisées, calcul de segmentation
- Déploiement dispositifs enquête à chauds sur les actes, les appels clients et Analyse des verbatifs en fonction de catégories
- Mise à disposition de l'IA (base de connaissances, bot, Market Studio, SRH vocaux...)
- Dématérialisation de 83% des courriers particuliers et s'aligner à l'entreprise

Zoom sur les livraisons 2024 et les perspectives 25

Originateur Epargne Retraite Collective

- Mise à niveau PTV pour servir la souscription PERO (API, data, etc.)
- Application pour accueillir de nouveaux partenaires et développer les partenariats existants
- Automatisation et "softrisation" des actes
- Valorisation quotidienne
- Poursuivre la Feuille de route pour l'OER :
 - Déploiement du CRM-ACA
 - Sécuriser la mise en place des besoins stratégiques pour les grands comptes
 - Continuer la digitalisation des actes et l'automatisation à tous les niveaux pour mettre en place les conditions d'accès au marché des PME-TPE
 - Renforcer le cœur de gestion de PTV (scoring, industrialisation)
- Préparer la plateformesation du SI de gestion de retraite collective :
 - Application de PTV
 - Clarifier le transfert progressif des fonctions actuelles vers les socles cibles (Data, API, CDP, Salesforce...)

Zoom sur les livraisons 2024 et les perspectives 25

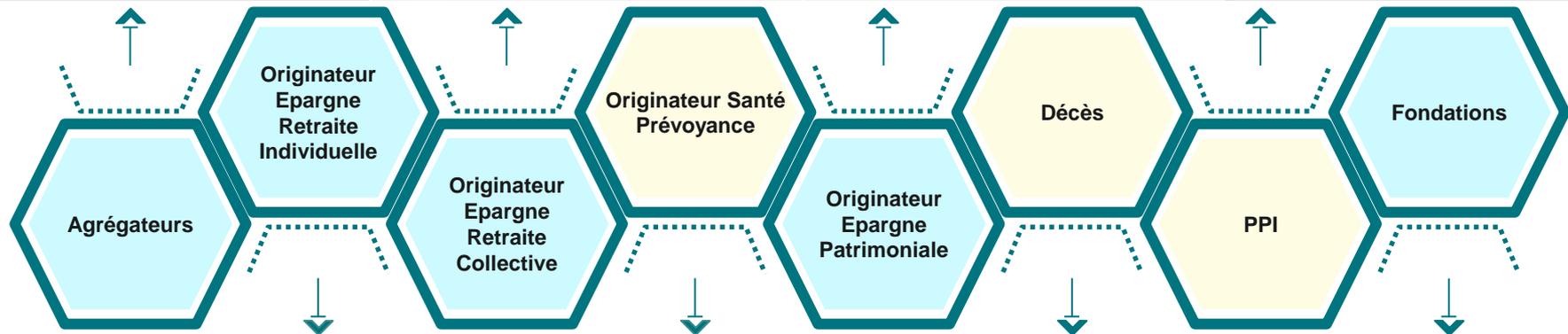
Originateur Epargne Patrimoniale

- Cadrage OEP confirmant la pérennisation des écosystèmes de gestion
- Mise en place de la structure du **train agile OEP**
- Pour le Proxi Unité OEP : mettre en œuvre les premières fonctionnalités du portail client PR et LUX
 - Mettre à disposition les nouveaux espaces aux partenaires sous le nom With part (Wealth Insurance Partners)
 - On boarding des nouveaux partenaires
 - Ouvrir aux partenaires via un catalogue de services digitaux unifiés (hors partenaires et espace MER) FinancièreUnterstützung
 - Mettre à disposition le CRM collaborateur OEP (unité Luxembourg / France / MVP)
 - Améliorer en continu les espaces associés actuels (accès à de nouveaux documents dématérialisés)
- Pour les SI de gestion : plateformes et modules PEGASE
 - Mettre en place une Application complète de PEGASE
 - Transférer progressivement les fonctions actuelles vers les socles cibles (Data, API, CDP, Salesforce...)

Zoom sur les livraisons 2024 et perspectives 25

PPI

- Phase de conception générale et Lancement du prototypage
- Sprint Iise (interprète comptable)
- Mettre en production la nouvelle plateforme PPI
- Pour la phase pilote :
 - Mettre en production le pilote au début de S2 2025
 - Réaliser la production : reprise des données et arrêt CODA
- Pour le périmètre du Groupe ALM
 - Finir la construction, déployer l'infrastructure (Cloud Public) et déployer la cour système
 - Déploiement complet au 31/12/2025 (reprise des données et bascule)
 - Finir la construction des interfaces ISE (interprète comptable)
 - Mise en place des rapprochements Compta Gestion et Compta Bilan



Zoom sur les livraisons 2024 et les perspectives 25

Originateur Epargne Retraite Individuelle

- Livraison du premier lot technique CIERI (novembre)
 - Cœur système Kelia avec les 2 produits paramétrés
 - PRM, API, Redactor, Flux avais
- Préparer le décommissionnement de BX
 - Migration du portefeuille Prévoyance collective 8X vers CIEL
 - Dispositif mutualisé des originaux Epargne Retraite (MOVER) : socle de migration et préparation des migrations Retraite supplémentaire collective de 8X vers PTV pour bascule début 2026 & Epargne LIC individuelle de 8X vers PERI pour bascule début 2027
- Pour l'indirect :
 - Ouvrir la plateforme à un 1^{er} partenaire mi 2025 et standardiser les processus pour les nouveaux partenaires
 - Connecter les flux avais : Flux comptables et flux vers la plateforme DATA
 - Migrer le stock individuel PEGASEPREMIUM dans KELIA
- Pour le direct : Nouvelle PERI et Assurance vie compatible LVI fin 2025

Zoom sur les livraisons 2024 et les perspectives 25

Originateur Santé Prévoyance

- Cadrage de l'OSP cible terminé, démarrage de la phase de construction
- Déploiement du pilote E-Carte TP et préparation du déploiement élargi
- MEARY : fin des améliorations pour améliorer la gestion
- LOGANGE : livraison et mise en production des composants IA de lecture automatique des devisfactures (Environ 30% d'automatisation complète à ce jour)
- Pour la prévoyance ETT (Entreprises du Travail Temporaire) :
 - Construire et déployer l'Originateur cible Santé Prévoyance sur la périmètre de l'ETT
 - Connecter tous les flux nécessaires : DSN, LI, RPI, Avals
 - Migrer le portefeuille regardé dans Convergence (Environ 900K PP)
- Pour la prévoyance TNS (individuelle) :
 - Construire le parcours et paramétrer le nouveau produit
 - Ajouter les flux anciens (Parcours de vente vers SI de gestion)
 - Préparer le décommissionnement de 8X (90 000 contrats)
- Pour la DATA : transfert progressif des usages vers DataHub GCP

Zoom sur les livraisons 2024 et perspectives 25

Décès/ Rentes

- Orientations finalisées sur Décès et Rentes pas de travail en 2025
- Déploiement complet Espace Bénéficiaires sur contrat retraite indivi collective et Epargne Patrimoniale
- Enrichissements de l'Espace bénéficiaire Décès (à confirmer)
 - Mise en GED des relances : Report des relances des bénéficiaires connectés de SF marketing Cloud vers la brique Flux sortant pour être cible et profiter de la mise en GED
 - Accrochage à l'outil de collecte CDP pour profiter des capacités de FDP - Conformité, Fraude et Pré-avis

Zoom sur les livraisons 2024 et les perspectives 25

Fondations

- Construction du socle (outil/méthode/organisation) pour les premiers usages DATA (usages : construction des Previews, CRM, révisions, en lien avec les prévisions de prestations, en lien avec les prévisions de prestations)
- Construction du socle (outil/méthode/organisation) API et Evénements (usages : mise en production des clients sociaux)
- Cadrage des 3 modules Référentiel Personnes (usages : mise en place de l'ETI sur un lien avec XRM et l'ETI de suivi client)
- Enrichissement des fonctionnalités de collecte, de contrôle qualité et de conformité des pièces justificatives (CZP) (usages : intégration Digital et optimisation du contrôle de documents)
- Uniformisation du traitement des flux entrants (social, courriers, espaces work) : BFE
- Mise en œuvre du poste gestionnaire (XRM) (usages : en lien avec XRM Niveau 1 (SR) / Inpage / 360)
- Outil d'aide à la vente (OAV - Panda) socle FASST pour le PERO et Prev TNS, le DEC, le nouveau parcours et OAV digital
- Automatisation des services d'infrastructure et développement afin d'accélérer leurs mises à disposition et nouvelle infrastructure Data Hub L'objectif pour accélérer nos applications B2C dans une boîte sécurisée
- IAM et IAM pour sécuriser les accès collaborateurs et partenaires

Travaux réalisés en avance de phase sur le plan initial

Confidentiel – document à ne pas diffuser au sein d'ALM



Agrégateurs

- **Déploiement XRM Salesforce** sur l'ensemble des réseaux **ainsi que commerciaux entreprise/courtage**
- **Déployer les processus Gestion personne, KYC, DDC et Réclamation**
- **V360** - Généralisation de l'usage pour l'ensemble des réseaux
- **Dématérialiser nos parcours de ventes et nouvelles offres** (PERO, **Prévoyance TNS, finalisation parcours PERO, Santé individuelle, Retraite individuelle, PERI-AssuranceVie, et new prev TNS**)
- Mise à disposition de **l'outil Myrem** aux commerciaux pour une meilleure visibilité sur leur rémunération **et utilisation de Varicent pour la rémunération des partenaires**
- Amélioration du **traitement des leads**, lancement de **nouvelles campagnes automatisées, calcul de scores** de segmentation...
- Déploiement dispositifs **enquête à chauds** sur les actes, **les appels clients** et **Analyse des verbatims et actions de corrections**
- **Tirer bénéfice de l'IA (base de connaissance, bot, Market Studio, SVI vocaux...)**
- **Dématérialisation** de 83% des courriers particuliers **et s'attaquer à l'entreprise**





**Originateur
Epargne
Retraite
Individuelle**

- **Livraison du premier lot technique OERi (novembre)**
 - Cœur système Kelia avec les 2 produits paramétrés
 - PRM, APis, Redactor, Flux avals
- **Préparer le décommissionnement de 8X**
 - Migration du portefeuille Prévoyance collective 8X vers CIEL
 - **Dispositif mutualisé des migrations Epargne Retraite (MOVER) : socle de migration et préparation des migrations Retraite supplémentaire collective de 8X vers PTV pour bascule début 2026 & Epargne UC individuelle de 8X vers KELIA pour bascule début 2027.**
- **Pour l'Indirect :**
 - Ouvrir la plateforme à un 1^{er} partenaire mi 2025 et standardiser les processus pour les nouveaux partenariats
 - Connecter les flux avals : Flux comptables et flux vers la plateforme DATA.
 - Migrer le stock individuel PEGASE/PREMIUM dans KELIA
- **Pour le direct : Nouvelle PERI et Assurance vie compatible LIV fin 2025**





**Originateur
Epargne
Retraite
Collective**

- Mise à niveau PTV pour servir la souscription PERO (API, data, etc.)
- APIisation pour accueillir de nouveaux partenaires et développer les partenariats existants
- Automatisation et "selfcarisation" des actes
- Valorisation quotidienne
- **Poursuivre la Feuille de route pour l'OERc :**
 - Déploiement du CRM ACA
 - Sécuriser la mise en place des besoins stratégiques pour les grands comptes
 - Continuer la digitalisation des actes et l'automatisation à tous les niveaux pour mettre en place les conditions d'accès au marché des PME-TPE
 - Sécuriser le cœur de gestion de PTV (scalabilité, industrialisation)
- **Préparer la platformisation du SI de gestion de retraite collective :**
 - APIisation de PTV
 - Etudier le transfert progressif des fonctions actuelles vers les socles cibles (Data, APIs, C2PJ, Salesforce...)





**Originateur
Santé
Prévoyance**

- Cadrage de l'OSP cible terminé, démarrage de la phase de construction
- Déploiement du pilote E-Carte TP et préparation du déploiement élargi
- MEARI : fin des améliorations pour améliorer la gestion
- LOSANGE : livraison et mise en production des composants IA de lecture automatique des devis/factures (Environ 30% d'automatisation complète à ce jour)
- **Pour la prévoyance ETT (Entreprises du Travail Temporaire) :**
 - Construire et déployer l'Originateur cible Santé Prévoyance sur le périmètre de l'ETT
 - Connecter tous les flux nécessaires : DSN, IJ, RPI, Avals
 - Migrer le portefeuille aujourd'hui dans Convergence (Environ 900k PP)
- **Pour la prévoyance TNS (individuelle)**
 - Construire le parcours et paramétrer le nouveau produit
 - Ajouter les flux amonts (Parcours de vente vers SI de gestion)
 - Préparer le décommissionnement de 8X (90 000 contrats)
- **Pour la DATA :** transfert progressif des usages vers DataHub GCP





**Originateur
Epargne
Patrimoniale**

- **Cadrage OEP** confirmant la pérennisation des écosystèmes de gestion
- Mise en place de la structure du **train agile OEP**
- **Pour le Front Unifié DEP** : mettre en œuvre les premières fonctionnalités du portail commun FR et LUX.
 - Mettre à disposition les nouveaux espaces aux partenaires sous le nom WIN part (Wealth Insurance Partners)
 - On boarding des nouveaux partenaires
 - Ouvrir aux partenaires via un catalogue de services digitaux unifiés (hors parcours et espace WEB) France/Luxembourg
 - Mettre à disposition le CRM collaborateur DEP unifié Luxembourg / France (MVP)
 - Améliorer en continu les espaces assurés actuels (accès à de nouveaux documents dématérialisés)
- **Pour les SI de gestion** : platformiser et moderniser PEGASE
 - Mettre en place une APIisation complète de PEGASE
 - Transférer progressivement les fonctions actuelles vers les socles cibles (Data, APIs, C2PJ, Salesforce...)



Décès/ Rentés

- Orientations finalisées sur Décès et Rentés pas de travaux en 2025
- Déploiement complet Espace Bénéficiaires sur contrat retraite indiv/ collective et Epargne Patrimoniale
- **Enrichissements de l'Espace bénéficiaire Décès (à confirmer)**
 - Mise en GED des relances : Report des relances des bénéficiaires connectés de SF marketing Cloud vers la brique Flux sortant pour être cible et profiter de la mise en GED.
 - Accostage à l'outil de collecte C2PJ pour profiter des capacités de l'IDP - Conformité, Fraude et Pré-saisie





PPI

- Phase de conception générale et Lancement du prototypage
- Sprint Isie (interpréteur comptable)

Mettre en production la nouvelle plateforme PPI

- **Pour la phase pilote :**
 - Mettre en production le pilote au début du S2 2025
 - Réaliser la bascule : reprise des données et arrêt CODA
- **Pour le périmètre du Groupe ALM**
 - Finir la construction, déployer l'infrastructure (Cloud Public) et déployer le cœur système
 - Déploiement complet au 31/12/2025 (reprise des données et bascule)
 - Finir la construction des interfaces ISIE (interpréteur comptable)
 - Mise en place des rapprochements Compta Gestion et Compta Bilan





Fondations

- Construction du **socle** (outils/méthode/organisation) pour les premiers **usages DATA** puis construction des **Produits DATA**: interaction, personne, connaissance client, contrats, prestations.. en lien avec les priorités des plateformes
- Construction du **socle** (outils/méthode/organisation) **API** et **Evènements** puis **autonomisation des équipes produits**
- Cadrage des 3 modules **Référentiel Personnes** puis mise en place **RPI/RPE** en lien avec **XRM** et **ETT/PERI** indirect-direct
- Enrichissement des fonctionnalités de **collecte**, de **contrôle qualité** et de **conformité** des pièces justificatives (C2PJ) puis **intégration Digital** et **extension du nombre de document**
- **Uniformisation du traitement des flux entrants** (mails, courriers, espaces web) - BFE
- Mise en œuvre du **poste gestionnaire** (XRM-Gestion) en lien avec **XRM-Réseaux** (CRM Unique ALM)
- Outil **d'aide à la vente (OAV - Panda)** socle FASST pour le PERO et Prev TNS, le **DDC**, 8 nouveaux parcours et **OVC** digitaux
- Automatisation des **services d'infrastructure** et **développement** afin d'accélérer leurs mises à disposition et **nouvelle infra réseaux** dans nos **Data Center** pour accueillir nos applications **SIE** dans une **bulle sécurisée**
- **IAM** et **CIAM** pour sécuriser les accès collaborateurs et partenaires



SYNTHESE PLAN 2025



Synthèse des priorités 2025



L'année 2025 voit l'ensemble des plateformes délivrer leurs premiers jalons. Cette concomitance rend nécessaire de consolider les roadmaps des plateformes et principaux composants clés de notre système d'information. Ceci met en évidence des chemins critiques menant à faire des propositions d'aménagement de ces roadmaps.

Les 4 grandes priorités identifiées en 2025 sont :

- Originateur Santé prévoyance pour l'ETT (la prévoyance TNS peut être dépriorisée)
- Originateur Epargne Retraite individuelle Eri intermédiée en juin 2025 et réseau ALM en novembre 2025
- Plateforme de Pilotage Intégrée (PPI)
- PANDA (FASST) – sur la distribution cible ERI en direct et en indirect, en raison de l'obsolescence Equens / Prisme, sur la préparation de la prévoyance TNS dans un second temps

Pour assurer ces grandes priorités, des pré-requis existent sur les composants majeurs de notre SI cible :

- XRM / PRM pour, principalement, le poste de travail gestionnaire et les flux entrants BFE (en remplacement de GPS)
- RPI / RPE (référentiel des personnes / tiers) pour connecter les SI de gestion cibles aux référentiels cibles
- Datahub – pour notre plateforme de données alimentée par les nouveaux originateurs (notamment sur les aspects rémunération partenaires et réseaux dans le cas du PERI)

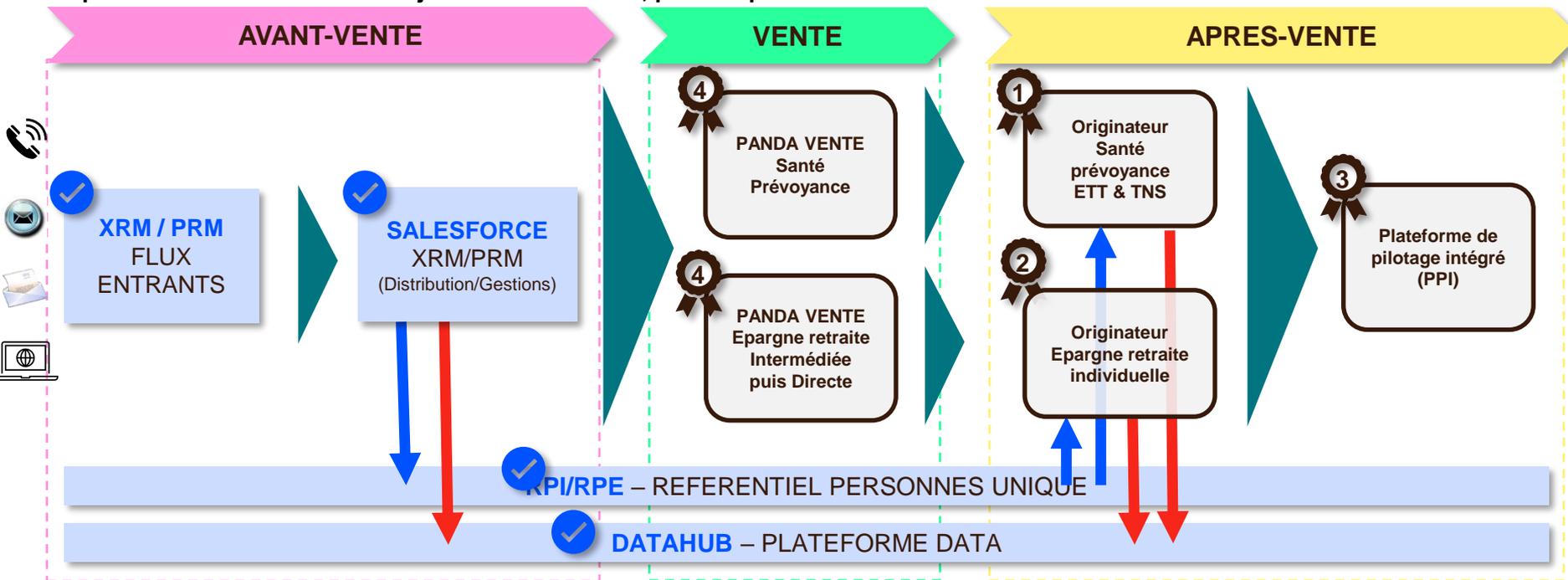
Les plateformes originateurs cible (S/P et E/R) seront déployées avec le référentiel Tiers cible RPI/RPE et le Case Management cible (XRM / PRM) et non pas le couple REPERE / GPS pour minimiser la quantité de rework futur.



Synthèse des priorités 2025



En 2025, les livraisons se concentreront sur 4 priorités (Originateurs Santé/Prévoyance, Originateurs épargne, PPI et Panda) tout en capitalisant sur les livraisons déjà obtenues en 2024, pour un parcours client amélioré sur l'ensemble de la chaîne de valeur.



Des **prérequis** existent sur les composants majeurs de notre SI cible pour assurer ces grandes priorités



Priorités 2025



Prérequis pour mener à bien les priorités



Partage d'un référentiel tiers commun pour tous composants



Alimentation et utilisation d'un même lac de données



Les outils de nos collaborateurs modernisés

Nos actions concrètes pour répondre aux attentes des clients

Pour l'ensemble du parcours client des innovations majeures aux bénéfices client évident.

Support

- Meilleure accessibilité et **usage de la donnée** (*clients et prospects*)
- Actions marketing **personnalisées**, mieux ciblées et automatisées
- **CRM unique** pour les commerciaux, les conseillers en centre d'appel et la gestion
- **Espaces en ligne complets** ; 100% des demandes en ligne, un espace documentaire et capacité de suivre l'avancement des demandes
- **Distribution unique des flux clients** vers les collaborateurs disponibles et compétent pour y répondre

Vente

- Traitement des **leads omnicanaux** et amélioration des taux conversions / transformations
- Nouvel environnement d'aide à la vente : **plus simple, plus rapide**, conforme **et omnicanal**
- Traitement **automatique** des **justificatifs**, signature électronique, traçabilité des contrôles et mise en gestion
- De nouvelles fonctionnalités pour faciliter la démarche commerciale : **suggestions de produits** et/ou services à proposer au client en fonction de sa situation
- **Rapidité d'évolutions** des offres et de création de nouvelles offres

Après-vente

- Toutes les informations pertinentes **disponibles au même endroit** : informations clients, suivi de sa situation, suggestions de réponse en **temps réel**, etc.
- Un environnement **unique de traitement** des demandes pour nos centres d'appels et de gestion
- **Automatisation et accélération** du traitement des demandes (utilisation des espaces clients pour éviter les ruptures de process, ...)
- **Pilotage à chaud et a froids** des stocks, délais
- Une révision de **communication sortante** plus moderne et dématérialisée



Digital



Zoom Digital – Stratégie DIGITAL



PROSPECTS

CLIENTS

1

2

3

4

5

PORTAIL

Un positionnement à **dominante commerciale** avec une clarification des offres / produits / services par cible de clients
Nouvelle Charte UI/UX Digitale

CONQUÊTE & SOUSCRIPTION OMNICANALE

Levier de **mise en avant de la gamme produits/services** à développer pour vendre plus à partir de ce canal (**Lead**)

ESPACES CLIENTS

Espaces en ligne perçus comme **complets** par les utilisateurs ; **100% des demandes** en ligne, un **espace documentaire** enrichi et la capacité de **suivre l'avancement** des demandes. Des **actes en ligne**, gage de **satisfaction** pour nos clients et d'un **gain d'efficacité et de performance**

MULTI-ÉQUIPEMENT

Gisement de trafic et de connaissance client à exploiter avec des parcours de **Conseils/ Vente de produits/services adaptés (Lead)**

MOBILE

Un **niveau de service à compléter** pour un positionnement a minima au niveau du marché. Enjeux de mise en marché d'application natives ? Quels services outre la santé ?



Programme de plateformisation Digital

Travaux réalisés 2024 (plus de 100 fonctions)

Portail

Amélioration de l'**accessibilité** et validation de la **charte graphique AG2R LA MONDIALE**
Nouveau site **ALM Gestion d'actifs**

Structuration de la **gouvernance internet** (225 dans le référentiel)

Espace Particuliers

Amélioration de la vision 360 avec la mise en valeur des **offres et services** disponibles en ligne, l'ajout de contrats prévoyance et des contrats clos depuis moins de 3 ans. De **nouveaux motifs de demandes** ont été ajoutés afin de permettre aux clients de réaliser **100% des demandes en ligne** dont l'**avancement** peut désormais être suivi (pour les clients Pro Tns, en santé et en retraite collective)

Sécurisation de l'espace client : **authentification à deux facteurs**

En **prévoyance santé** la **carte de tiers payant accessible hors ligne** (Côté santé), **amélioration de la modification du RIB**, affichage des **remboursements 100% tiers payant** et le détail du **contrat obsèques**

En **épargne retraite collective** : **simulateur de rente avec options**, **modification de l'âge de départ** à la retraite, **parcours guidé pour la clause bénéficiaire**, le **transfert interne des contrat Art83 vers PERO**.

En **retraite individuelle** des nouveaux fonds (**UCRSS**), la **multi fiscalité** sur les PER et affichage ses **plus et moins-values latentes**

Espace Entreprises

Intégration des **contrats de retraite supplémentaire collective** (PER, Art.83, Fonds collectifs)

En **prévoyance santé**, consulter le suivi des **cotisations** sur 3 exercices.

Réaliser 100% des demandes en ligne, accéder aux documents entrants, ainsi qu'à l'**avancement** du traitement des demandes de prestations prévoyance

Profession de conseil

Un espace dédié **aux professionnels de conseil** (experts comptables, centres agréés de gestion...) **pour piloter leur portefeuille de clients et réaliser des actes de gestion** (4000 cabinets Experts comptables)

Promotion et lien vers le service **Diode** (base de connaissance sur les CCN)

Amélioration de la **gestion des mandats** et du **portefeuille** d'entreprises gérées

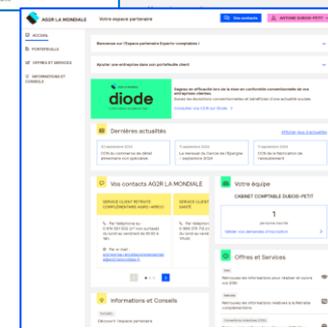
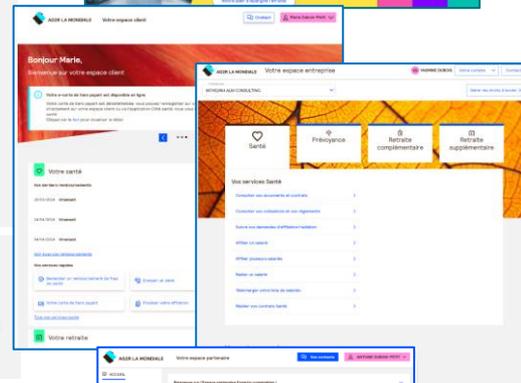
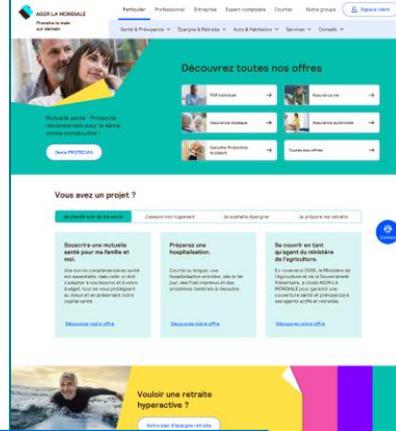
Courtage

Un espace dédié **aux courtiers (ERE/SP)** pour **piloter leur portefeuille de clients et réaliser des actes de gestion**

Accès aux portefeuilles **des contrats ERE** pour les commerciaux du MDE

Accès aux **documents** et affichage des **commissions** pour les courtiers ERE

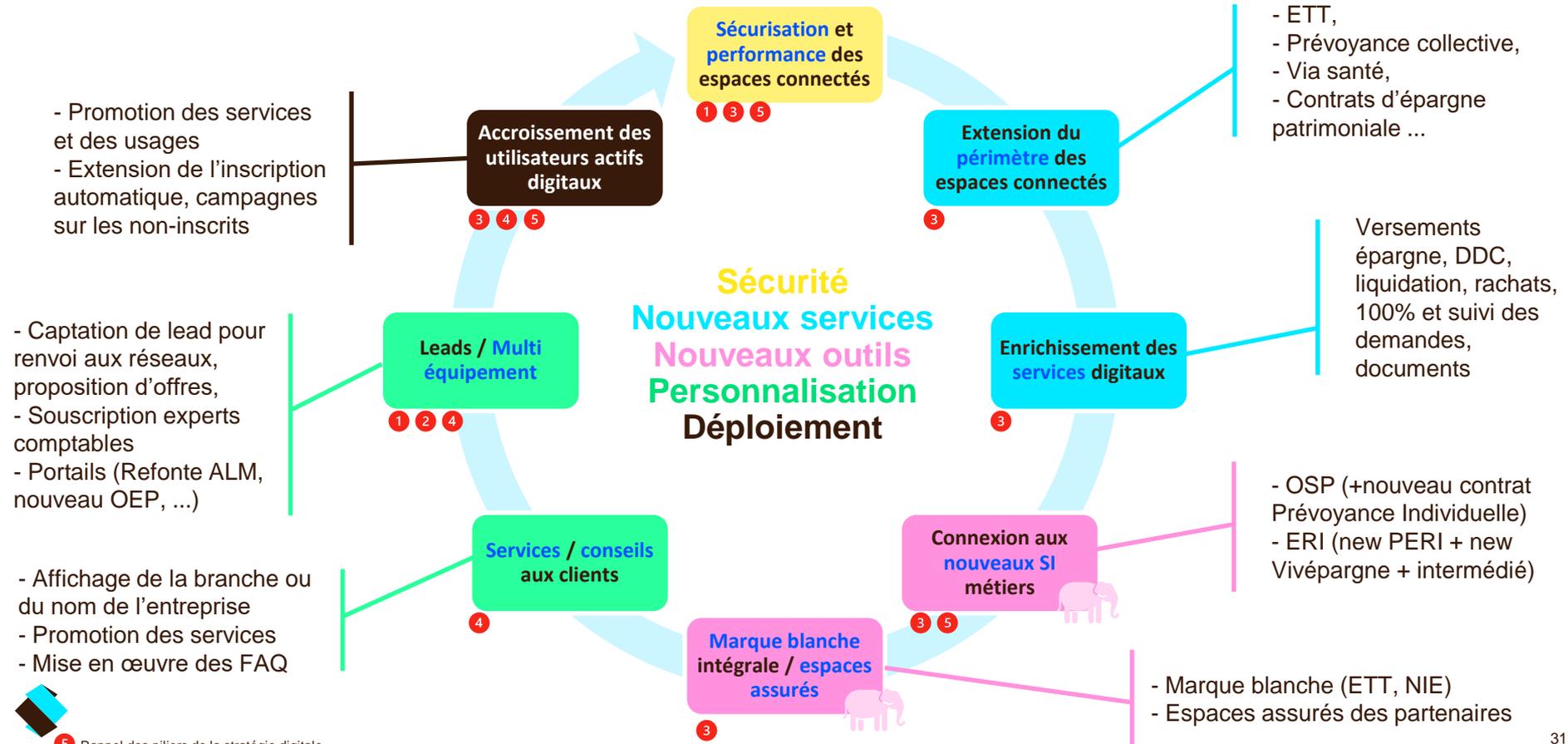
Accès aux **opérations** sur les contrats ERE (Art 83, PER)



Programme de plateformes

Digital

Perspectives 2025/26



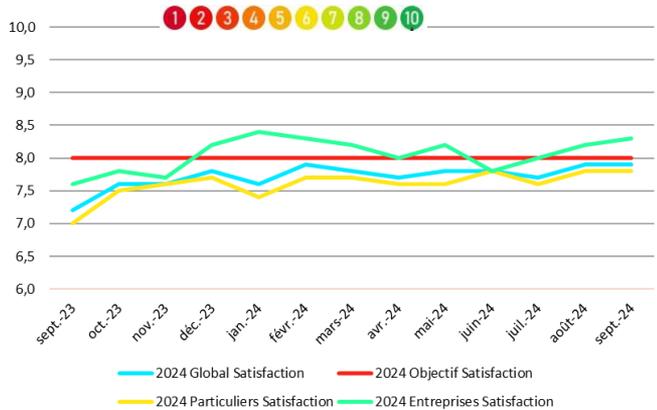
Programme de plateformes Digital

Indicateurs Digitaux à septembre 2024

Déploiement ¹	Inscrits actifs	Inscrits non actifs	Non-inscrits
Global 1 063 k actifs	34%	16%	50%
Particuliers 943 k actifs	35%	16%	49%
Entreprises ² 119 k actifs	30%	15%	55%

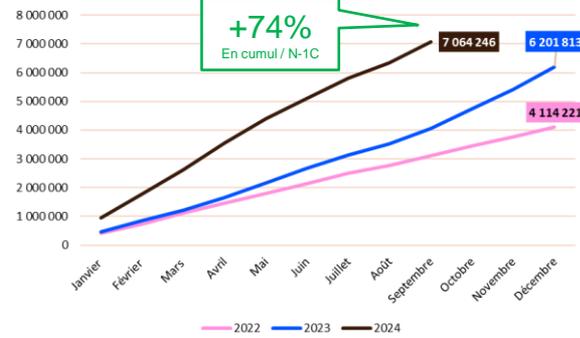
² Entreprises équipées en santé (dont ViaSanté Activ/Infinitt) / prévoyance : avec salariés uniquement

Satisfaction digitale à chaud (CSAT)

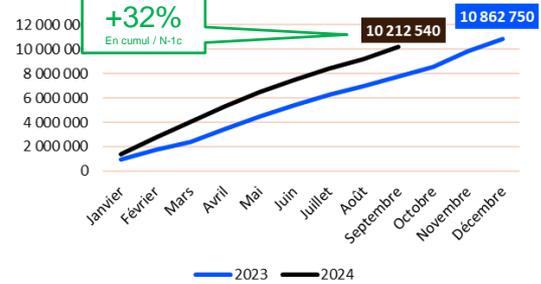


¹ en % des éligibles hors prévoyance collective salariés et retraite complémentaire

Cumul mensuel des opérations en ligne



Nombre de visite en cumul - Portail



LA MEILLEURE EXPERIENCE DIGITALE EN ASSURANCE ?
(Classement de Octobre 2024)

TOP 10

4,75/5

Note Moyenne des Sites

19K

Avis sur les 4 derniers mois

2,7

Mau en moyenne en septembre en rapport avec le gain du Top 10

4 vital

7

10

5

8

6

9

* Tout est plus simple lorsque vous aimez vos clients | Alfred

classement SEO des sites d'assurance

Rang	Domaine	Points
1	azurmondatore.fr	2078
2	elytic.fr	2057
3	service-public.fr	1336
4	lesfurets.com	1037
5	arnelt.fr	853
6	malakoffhumanis.com	852
7	lecomparateurassurance.com	809
8	reassurez-moi.fr	834
9	gouv.fr	735
10	aesio.fr	697
11	maaf.fr	693
12	mutuellesante.fr	677
13	dispo.fr	615
14	bonne-assurance.com	608
15	quechoisir.org	591
16	mgen.fr	567
17	meilleurtaux.com	547
18	matmut.fr	490
19	selectra.info	435
20	harmonie-mutuelle.fr	433
21	echange.fr	417
22	macif.fr	390
23	santevet.com	372
24	adpassurances.fr	267
25	goodassurances.com	252
26	psa.fr	234
27	gropama.fr	199
28	assuropoil.fr	181
29	mutualite.fr	169
30	assurland.com	166



Questions

