



**Avec Inflexsys, la MIF répond au besoin croissant d'autonomie et de mobilité exprimé par ses adhérents.**

## TÉMOIGNAGE CLIENT

Assureur vie mutualiste sans intermédiaire, La MIF propose des produits d'épargne et de prévoyance simples, accessibles, et efficaces pour accompagner ses adhérents à chaque étape de leur vie et les rendre acteurs de leur épargne.

Après plus de 150 ans d'existence et d'expertise, la MIF reste en constante évolution pour répondre aux besoins de ses sociétaires en faisant évoluer sa gamme de produits et de services (produits multisupport et prévoyance, souscription 100% en ligne, application mobile...)



UN MÉTIER, UNE FORCE, DES VALEURS

## # LE CONTEXTE

Le constat que font Cédric Joubert, Chef de projet, et Anne-Sophie Icard, Responsable Marketing & Digital, lorsque nous les rencontrons pour la première fois, est que « les sociétaires sont de plus en plus exigeants : ils souhaitent accéder à tout, tout de suite, où qu'ils se trouvent ».

Par ailleurs, grâce aux statistiques de leur site web, ils constatent qu'une part importante du trafic provient d'un équipement mobile. « Intégrer une application mobile dans notre stratégie est donc apparu comme une évidence », nous explique Anne-Sophie Icard ; « c'était aussi l'opportunité pour la MIF d'acquérir de nouveaux adhérents en se positionnant de manière concurrentielle sur le marché, avec une offre de service de qualité ».

Afin de répondre à ces objectifs de fidélisation et d'acquisition, et offrir à ses adhérents la meilleure expérience possible, la stratégie de la MIF s'est donc appuyée sur 4 piliers fondamentaux : un nouveau site web, la possibilité de souscrire un contrat 100% en ligne, l'espace personnel en ligne (l'extranet) et une première application mobile.

« Nous souhaitions particulièrement que, dans sa relation à distance avec la MIF, l'adhérent puisse choisir le canal qui lui convient le mieux », insiste Anne-Sophie Icard. « Par ailleurs, nous souhaitions qu'il y ait une certaine complémentarité entre ces 4 piliers : l'application mobile notamment n'a pas vocation à remplacer l'extranet ou à faire double-emploi. Pour qu'elle apporte une plus-value, il était souhaitable qu'elle offre des fonctionnalités supplémentaires. »

*« Intégrer une application mobile dans notre stratégie est apparu comme une évidence. »*

**Anne-Sophie Icard**  
Responsable Marketing & Digital

## # LA SOLUTION

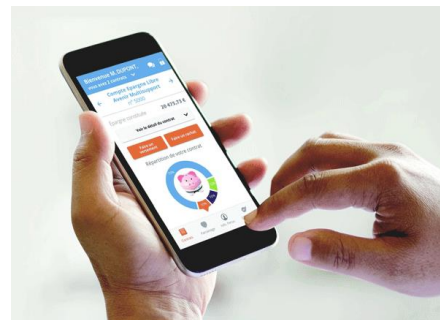
**La MIF engage donc sa réflexion en Mars 2017.** Le projet se déroule en plusieurs phases : « *Tout d'abord, nous nous sommes fait accompagner par un cabinet de conseil pour formaliser nos besoins et établir les spécifications techniques de l'application* ». Pour ce faire, un groupe de travail composé d'une dizaine de personnes (incluant des Responsables Métier) est créé.

À l'issue de ce travail, **au mois de Juin 2017**, un Cahier des Charges est élaboré et adressé à une liste restreinte de prestataires spécialisés, choisis sur Internet ou recommandés (bouche-à-oreille, réseau). « *Après avoir étudié les réponses obtenues, nous avons choisi Inflexsys en raison de sa solide expérience dans le monde de la Bancassurance, notamment chez Fortuneo. L'appli mobile de cette banque en ligne correspondait en effet tout à fait à ce que nous voulions.* »

Pour conforter leur décision, Cédric Joubert prend contact avec une personne travaillant dans l'équipe projet chargée de mettre en œuvre les évolutions de l'appli mobile chez Fortuneo : « *cette personne nous a expliqué concrètement comment l'équipe Fortuneo travaillait de concert avec Inflexsys au quotidien, en mode Agile, selon la méthode " Scrum ". Ce témoignage nous a tout à fait convaincus.* »

Afin de les aider à préciser leur besoin fonctionnel ainsi que le parcours utilisateur, Inflexsys organise alors avec l'agence Klap, un atelier de cocréation s'appuyant sur **l'approche Design Thinking**. À l'issue de cet atelier, Inflexsys développe un prototype de l'application et un test utilisateur est organisé auprès de 5 personnes choisies parmi les employés de la MIF et parmi les sociétaires. Les retours de ces testeurs permettent d'**ajuster encore le périmètre fonctionnel** et fin juillet 2017, le développement proprement dit de l'appli peut démarrer.

« *Pour la mise en production, nous visions la fin de l'année, en prévoyant une marge de 2 mois. Et même si le développement des web services nous a pris plus de temps que prévu, nous avons réussi à ne pas dépasser la date butoir. L'application est donc disponible sur les stores depuis le 22 février.* »



### MIFassur : Une application hybride, pour smartphones et tablettes, sous iOS et Android

Dotée d'une interface dans l'air du temps, elle va à l'essentiel et met en œuvre des opérations majeures, réalisables rapidement et en toute autonomie par le sociétaire :

- Consultation d'un contrat
- Versement libre pour alimenter un contrat\*
- Rachat partiel de contrat\*
- Consultation des offres du moment
- Parrainage d'un proche
- Mise en relation directe (par téléphone ou courriel) avec la MIF

\*Le rachat partiel et le versement libre tiennent compte de **règles Métier pour valider l'éligibilité** du sociétaire à réaliser telle ou telle opération.

## # LE BILAN

« **D'un point de vue qualitatif, nous sommes très satisfaits !** » se félicite Cédric Joubert. « *Lorsqu'on commence à travailler avec un nouveau prestataire, surtout sur un projet tel que celui-ci, on peut s'attendre à des difficultés. C'est pourquoi nous avons été agréablement surpris : tout s'est déroulé de manière fluide et transparente. C'est très important, dans le cadre de la méthode Agile, que tout le monde comprenne bien quel est le cadre de travail. Les mots-clés de notre relation avec Inflexsys sont sans doute la réactivité, la flexibilité et la convivialité.* »

« **D'un point de vue quantitatif, nous surveillons le nombre de téléchargements, de versements libres et de rachats partiels réalisés. Les chiffres obtenus à ce jour sont très satisfaisants** », confirme Anne-Sophie Icard.

Du côté des utilisateurs de l'appli, la MIF n'a recueilli **aucun retour négatif**. Les demandes d'améliorations sont suivies pour alimenter la liste fonctionnelle d'une éventuelle évolution. « *Il s'agit de la première version de l'appli mobile. C'est pourquoi nous sommes impatients de connaître le retour des adhérents afin de l'enrichir conformément à leurs attentes dans ses prochaines évolutions. Nous envisageons de réaliser un point global d'ici quelques mois dans ce sens. Notamment, la gestion des notifications pourrait être une évolution utile afin de rendre l'application encore plus vivante et pour inciter les adhérents à faire plus de démarches sur leur mobile.* »

