



Qu'il soit individuel ou d'entreprise, qu'il concerne la santé, la prévoyance, la retraite, l'épargne ou le patrimoine, votre Espace client, accessible 24h/24 depuis chez vous, vous permet de retrouver l'ensemble de vos contrats et d'effectuer de très nombreuses démarches, sans avoir à interpeller votre Conseiller ou à joindre une plateforme du service client.

UN SERVICE INCONTOURNABLE À L'HEURE DU NUMÉRIQUE



À CHAQUE UTILISATEUR SON ESPACE CLIENT

Sécurisé, utile, simple d'accès et de fonctionnement et accessible en multisupport sur un ordinateur, une tablette ou un téléphone portable, l'Espace client est devenu indispensable à l'heure du numérique. Vous n'avez pas encore créé le vôtre ? Suivez le guide !

Vous êtes un particulier ou un professionnel ?

Votre Espace client vous permet de :

- consulter (un historique, une situation de compte, le montant d'un encours...)
- arbitrer
- faire un versement ou un rachat
- demander une prestation
- adapter un prélèvement
- désigner le ou les bénéficiaires d'un contrat de prévoyance
- télécharger une attestation
- contacter un gestionnaire de compte ou un conseiller
- géolocaliser un professionnel de santé à proximité
- accéder à la rubrique "Vos Questions" et à des informations juridiques et financières

Vous êtes le représentant d'entreprise ou un tiers déclarant ?

Votre Espace client vous permet de :

- réaliser les actes d'affiliation et de radiation
- consulter la liste des salariés affiliés à un contrat santé
- effectuer le suivi de vos demandes
- consulter vos règlements d'indemnités journalières
- effectuer vos demandes de prestation décès
- payer une cotisation avec le site <https://www.cotizen.fr/>

Vous êtes courtier ou partenaire d'AG2R LA MONDIALE ?

Un Espace partenaire est ouvert aux courtiers et aux professions de conseil. Il permet de gérer un portefeuille d'entreprises clientes, de réaliser des opérations ou encore d'accéder aux informations sur les offres de l'assureur.

Cet espace concerne :

- la santé, la prévoyance
- l'épargne retraite entreprise
- l'épargne patrimoniale



Retrouvez toutes les informations utiles de votre Espace client sur notre site :

www.amphitea.com



COMMENT SE CRÉER UN COMPTE ?

LE PARCOURS D'INSCRIPTION À L'ESPACE CLIENT, SIMPLE ET RAPIDE, EST DISPONIBLE EN LIGNE.

VOUS POUVEZ Y ACCÉDER DEPUIS L'ADRESSE SUIVANTE :

<https://www.ag2rlamondiale.fr/>



ÉTAPE 1 : profil

Sélectionnez votre profil :

- particulier
- salarié
- travailleur non salarié (TNS)
- retraité

ÉTAPE 2 : données personnelles

Saisissez vos informations personnelles :

- civilité
- nom, prénom
- date de naissance
- e-mail, téléphone

ÉTAPE 3 : données contrats

- Contrat santé ou retraite complémentaire ?

Renseignez votre numéro de Sécurité sociale.

- Contrat retraite supplémentaire, prévoyance ou épargne ?
Renseignez votre numéro de contrat et votre numéro de personne physique.

i Vous trouverez votre numéro de contrat sous la dénomination "numéro d'adhésion", "numéro de contrat" ou "référence à rappeler", sur vos courriers de gestion, relevés d'opérations ou relevés annuels.

ÉTAPE 4 : confirmation

Confirmez votre inscription via le lien d'activation envoyé par e-mail, dans lequel vous recevrez également votre identifiant.

Besoin d'aide ? Vous pouvez aussi appeler le service client au 0969 32 2000.



Parole d'expert

Pierre-Emmanuel Laurent, Directeur digital client et services en ligne d'AG2R LA MONDIALE

« Offrir un canal digital unique »

AMPHITÉA magazine : En matière de services en ligne, quelle est la philosophie du Groupe ?

Pierre-Emmanuel Laurent : Nous voulons offrir un canal digital unique, permettant de prendre en main sa protection sociale, patrimoniale et, prochainement, celle de ses biens.

Nous travaillons pour toutes les marques du Groupe, en nous adressant à trois familles d'utilisateurs : les particuliers – salariés, travailleurs non salariés (TNS), retraités et rentiers –, les entreprises et les experts-comptables.

Chaque cible a à sa disposition un Espace client spécifique, qui présente AG2R LA MONDIALE comme un groupe complet d'assurances à travers tous ses savoir-faire. Cette philosophie se décline en axes de travail qui visent à faciliter l'accès, à fluidifier la navigation, à offrir la possibilité de consulter des informations et d'accéder à des services en ligne et aussi à donner l'accès à des canaux d'interlocution avec les services du Groupe, comme bientôt la prise de rendez-vous en ligne.

A. M. : Quel est aujourd'hui le niveau de connaissance de vos cibles vis-à-vis de l'Espace client qui leur est dédié ?

P.-E. L. : Il est assez variable. Chez les salariés titulaires d'un contrat collectif santé, 70 % connaissent leur Espace client, dont 50 % l'utilisent au moins une fois par an. Dans le monde de l'épargne retraite, par contre, seuls 30 % des salariés des contrats collectifs et des clients de contrats individuels ont créé leur compte, dont 15 % sont actifs. 70 % ne connaissent donc pas les services mis à leur disposition. Cela s'explique par le fait que nous n'avons encore jamais beaucoup communiqué sur le sujet. Mais cela va changer dans la mesure où nous déployons d'importants efforts pour enrichir régulièrement le nombre de services en épargne retraite.

A. M. : Le digital est-il une dimension incontournable de la relation client aujourd'hui ?

P.-E. L. : Absolument ! Nous devons répondre aux usages de nos clients, en rendant par exemple l'utilisation de l'Espace client compatible avec un téléphone portable. J'en profite pour dire un grand et sincère merci

aux membres du Comité "Parcours client" d'AMPHITÉA. Leur aide est précieuse, pour nous faire remonter les attentes de nos utilisateurs, pour transcrire le jargon d'assureur dans un langage client facilement compréhensible, nous faire des suggestions et des propositions d'évolution.

A. M. : Comment l'Espace client va-t-il évoluer dans les mois à venir ?

P.-E. L. : Nous allons prochainement améliorer la page d'accueil pour présenter à nos utilisateurs tous les contrats qu'ils ont souscrits, intégrer une connexion via France-connect, mettre à disposition un simulateur d'économies d'impôts pour les versements sur un PER, qu'il soit individuel ou collectif. Plus globalement, nous allons continuer à dématérialiser progressivement les flux de documents, comme nous l'avons déjà fait pour le relevé de situation annuel et trimestriel ou l'imprimé fiscal unique. Et pour les experts-comptables, nous allons ouvrir progressivement à partir du 4^e trimestre un espace spécifique qui leur sera dédié. Celui-ci est actuellement en test.



ZOOM SUR L'AIDE À LA DÉCLARATION SOCIALE NOMINATIVE (DSN)



Une aide technique pour les entreprises

Votre Espace client "Entreprise" vous donne un accès privilégié aux services offerts par votre assureur liés à la **Déclaration Sociale Nominative**.

Obligatoire depuis 2017, la DSN est un fichier mensuel, unique et dématérialisé comportant les données issues de la paie.

Ce fichier est à déposer à un seul endroit : le "portail Net-entreprises".

La DSN remplace l'ensemble des déclarations périodiques ou événementielles et diverses formalités administratives adressées jusqu'à aujourd'hui par les employeurs à une diversité d'acteurs : CPAM, Urssaf, Agirc-Arrco, organismes complémentaires, Pôle emploi, Centre des impôts, Caisses de régimes spéciaux...

• Paramétrez vos systèmes de paie

Pour que les informations destinées aux interlocuteurs administratifs de l'entreprise soient bien transmises – par exemple en matière de DSN retraite complémentaire, pour que le salarié perçoive le juste montant de sa retraite complémentaire Agirc-Arrco une fois à la retraite –, il est indispensable que les informations soient correctement paramétrées dans votre logiciel de paie.

Votre assureur peut vous adresser, sous 48 heures, des fiches de paramétrage pour vos contrats santé, prévoyance et retraite

supplémentaire. Vous pouvez aussi contacter un Conseiller par téléphone ou *via* un formulaire.

Une foire aux questions est également à votre disposition.

• Contrôlez vos données avant transmission

Une nouvelle application gratuite est à votre service pour **contrôler vos données** avant de déposer la DSN sur Net-entreprises et de limiter les rejets pour cause d'erreur.

• Déclarez des salaires hors DSN

Les entreprises qui doivent déclarer des salaires, mais qui ne sont pas soumises au régime de la DSN, peuvent le faire avec l'application DéclaR'zen.



Un accompagnement spécifique

S'acquitter de sa DSN est compliqué. Votre assureur vous propose un accompagnement téléphonique spécifique selon le type de déclaration que vous devez effectuer.

Prévoyance, santé : 0 972 672 222

Retraite supplémentaire (ARIAL CNP Assurances) : 0 320 678 181

Prévoyance, santé et retraite supplémentaire (LA MONDIALE) : 0 374 002 766



Témoignage



« LES SERVICES "PLUS", VÉRITABLE ENJEU EN MATIÈRE DE DISTRIBUTION »

Isabelle Hébert, Directrice de la distribution omnicanale et de la relation client d'AG2R LA MONDIALE

« Lorsque l'on évoque les services en matière d'épargne et de patrimoine, on pense généralement aux services en ligne, mais rarement aux services "plus". Pourtant, il y a

là un champ d'innovation très intéressant et un véritable enjeu en matière de distribution.

Avec les évolutions de la loi PACTE, il nous faut trouver des leviers de différenciation pour nos offres.

Or les services en matière d'épargne constituent une voie beaucoup moins empruntée par nos concurrents que, par exemple, les services en prévoyance santé.

Par ailleurs, nos équipes de distribution ont une très forte expertise dans ces domaines de l'épargne et du patrimoine et il nous faut transformer cette expertise en services "plus", éventuellement facturables. Le Comité "Parcours clients" d'AMPHITÉA est là pour nous aider dans cette démarche!

La téléconsultation, par exemple, offre au Groupe l'opportunité

d'investir pour se différencier. La technologie existe, elle fonctionne bien dans le domaine de la santé : l'adapter au domaine financier est simple.

Pourquoi pas une téléconsultation avec un "médecin" de mon argent ? Autrement dit avec un conseiller qui va faire avec moi un état des lieux de ma situation financière, en mesurant mon appétence au risque, en passant en revue mes antécédents, ma situation familiale, mes projets.

Après ce tour d'horizon de prévention financière, il va me délivrer une e-ordonnance qui me permettra, en me connectant sur mon espace personnel, d'aller plus loin, ou pas, dans la gestion de mon épargne et de mon patrimoine.

Aux États-Unis, où l'on apprend dès le plus jeune âge à se préoccuper de son capital financier et à s'y investir, une telle démarche est banale. En France, elle entre doucement dans les esprits. Une chose est sûre : il y a là de la valeur à créer en matière de gestion financière. »