

ÉTUDE DE CAS

POURQUOI APRIL MISE SUR LE WALLET POUR DÉMATÉRIALISER SA CARTE TIERS PAYANT ?



À propos



Présence

16 pays

2300

collaborateurs

Leader

du courtage grossiste en France

5 grands marchés d'expertises :

santé / prévoyance des pros et TPE, santé / prévoyance de l'individuel, assurance emprunteur, santé internationale, dommages de niche.



Le point de départ

par Élise Candotto Carniel

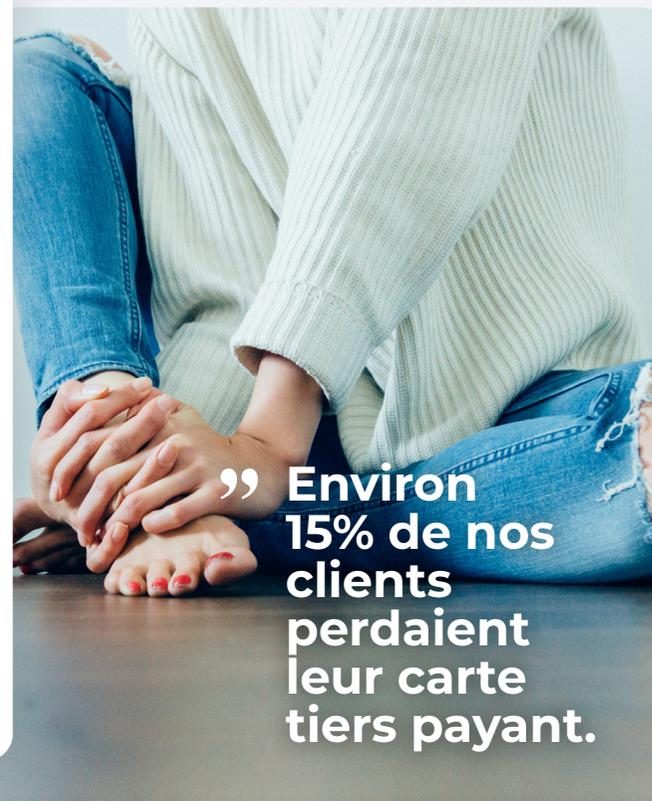


La carte tiers payant fait partie des **4 grands documents du portefeuille**, les assurés ont conscience qu'elle est importante, car c'est elle qui **permet de ne pas avancer les frais médicaux**. Et pourtant, c'est perçue comme un irritant : perdue, oubliée, pas à jour...

Environ 15% de nos clients perdaient leur carte tiers payant. Et avec une carte qui se renouvelle annuellement, il y avait également **des enjeux de mise à jour**.

On a découvert que nos assurés allaient jusqu'à la prendre en photo avec le téléphone pour être sûr de l'avoir toujours sur soi. C'était un palliatif et nous voulions apporter **une vraie solution**.

Élise Candotto Carniel
Chef de Projet Marketing Expérience Client chez APRIL



” **Environ 15% de nos clients perdaient leur carte tiers payant.**

L'évolution de la loi

Depuis janvier 2021, nous pouvons résilier notre contrat en cours d'année (le RIA, la résiliation infra-annuelle).

Cela implique qu'**une carte TP envoyée au format papier peut être obsolète** un mois après.

Cela pose **deux enjeux** pour les mutuelles →



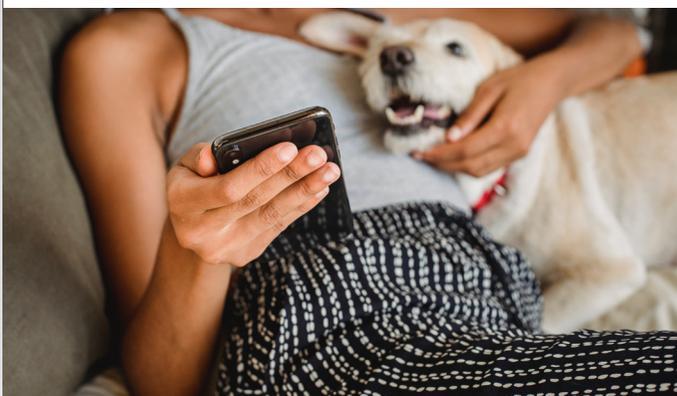
Comment gérer en temps réel les droits des adhérents ?



Comment mieux développer une relation de proximité et une expérience client forte ?

L'innovation

Dans cette optique
le wallet sort du lot et s'est
imposé comme **LA solution**
répondant aux exigences
des mutuelles, comme celle
des adhérents.



- ✓ **Une carte tiers payant dématérialisée**, acceptée par les professionnels de santé,
- ✓ **facile à télécharger**,
- ✓ dynamique avec **des mises à jour en temps réel des droits** (ajouts, modification et suppression des droits),
- ✓ et qui ouvre un **canal relationnel avec des push notifications**.

Au-delà de la présence simplifiée de la carte Tiers-Payant

Captain Wallet permet à APRIL :

✓ **D'informer les assurés** de leur remboursement

✓ **D'envoyer des notifications en temps réel**
sur les changements dans le contrat et les résiliations

✓ **De construire une relation de proximité**
avec les assurés



Comment ça marche ?



Le client télécharge sa carte tiers payant via un email ou un SMS.



Il reçoit également des notifications push qui l'informent des mouvements sur sa carte tiers payant.

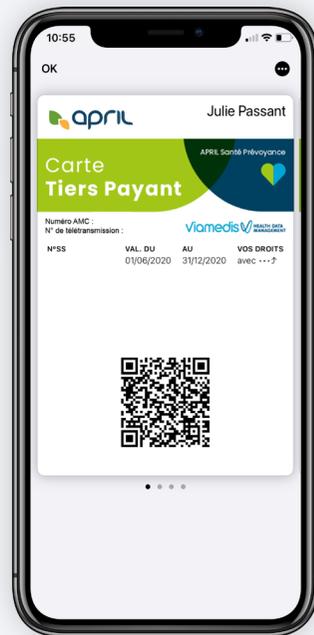


Il a accès à toutes ses informations sur sa carte tiers payant dans le Wallet.

Comment ça marche ?



Email de dématérialisation



Carte tiers payant dématérialisée

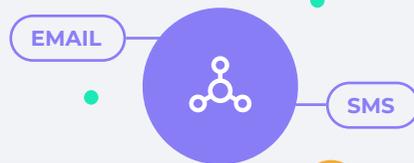


Verso de la carte



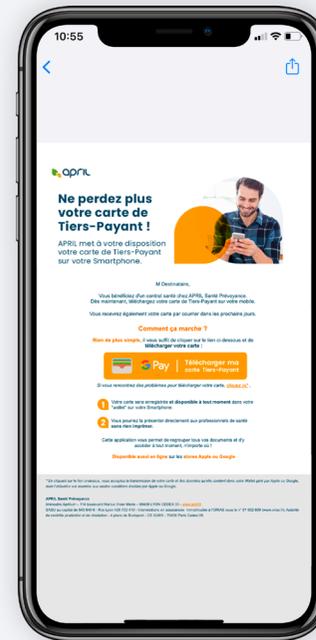
Notification Push

Comment ça marche ?



Le téléchargement d'un support (un Pass) sur le Wallet **peut se faire par tous les canaux à disposition** (email, SMS, web, QR Code, display, etc).

APRIL a su diversifier les portes d'entrée en utilisant par exemple, à la fois **l'email et le SMS**.



Email de dématérialisation



SMS dédié

L'ouverture d'un canal relationnel pour les mutuelles



Une fois la carte tiers payant installée dans le Wallet,

le Groupe APRIL peut envoyer des push notifications de manière très ciblée.

Elles permettent notamment d'informer les assurés de leur remboursement et de construire une relation de proximité avec la marque.



Notification de remboursement



Mise à jour du contrat

L'utilisation de la carte de tiers payant chez son professionnel de santé

Les assurés utilisent le QR code
qui certifie la carte tiers payant
pour l'utiliser facilement chez les
professionnels de santé.

4
assurés
sur 5

utilisent facilement leur carte
de tiers payant auprès de leur
professionnel de santé



Carte dans le Wallet



Une étude interne démontre que **les assurés sont pleinement satisfaits** du service imaginé par **Captain Wallet et APRIL.**

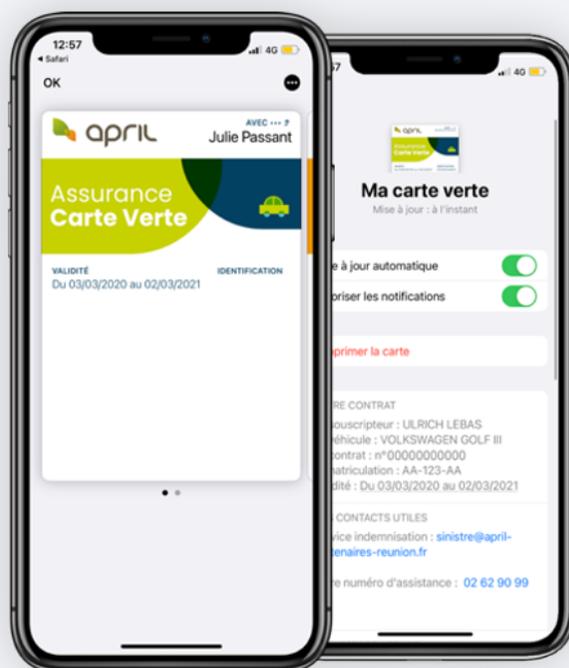


recommandent ce service

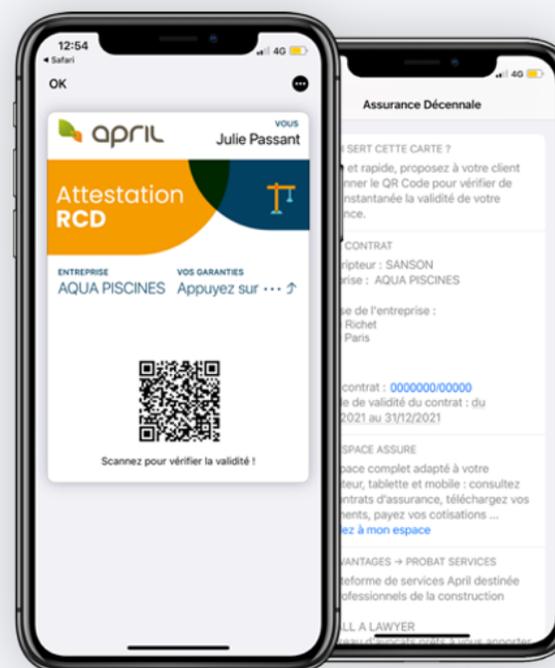


La carte verte ou encore l'attestation Responsabilité Civile Décennale

Et pour aller plus loin, le **Groupe APRIL a décidé d'étendre le service** à d'autres types de contrat.



Carte verte
dématérialisée



Attestation Responsabilité Civile
Décennale dématérialisée



Après 8 mois d'utilisation, APRIL enregistre déjà de belles performances grâce au wallet mobile.



Taux d'activation
des adhérents

25%

Écologie

-2T
de Co²
d'ici 2 ans

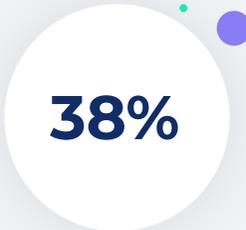


Une utilisation adoptée par toutes les générations



40%

Des assurés ayant
téléchargé la carte digitale
ont **moins de 40 ans**



38%

Des assurés ont
entre 50 et 70 ans

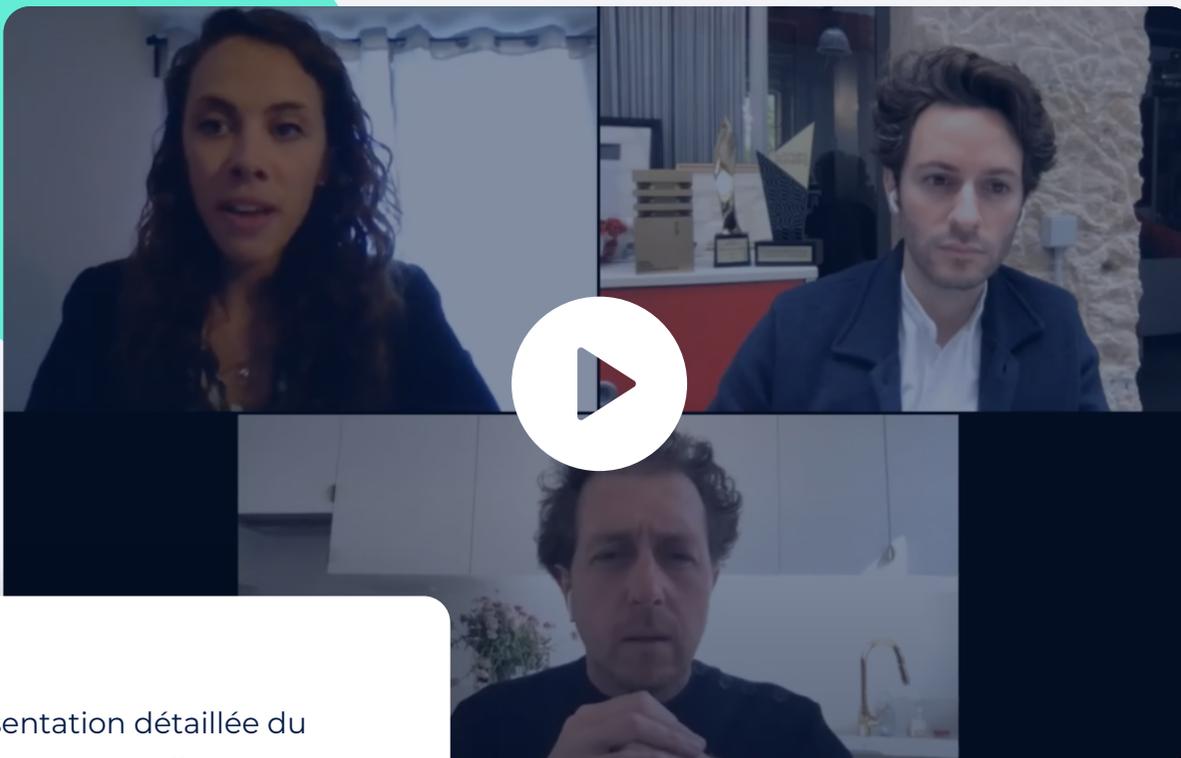


En synthèse

Les avantages pour le Groupe APRIL sont nombreux :

- ✓ Plus d'envoi de courriers donc **une économie de papier et beaucoup plus écologique.**
- ✓ Avoir **les droits des adhérents toujours à jour.**
- ✓ Éviter le risque de fraude : un assuré peut toujours utiliser sa carte papier entre le moment où il a demandé sa résiliation et lorsque celle-ci est effective.
Avec la version digitale, **plus aucune fraude** n'est possible car les droits se mettent à jour automatiquement et dans la journée.
La carte est désactivée en temps réel lorsqu'il y a une résiliation.
- ✓ **Satisfaction client** : avec par exemple la fonctionnalité clé qui permet d'envoyer des **notifications push aux assurés à chaque changement ou mouvement sur le contrat** ou la carte. Elles permettent aussi de **construire une relation de proximité avec l'assureur**, qui va passer les informations de services ou nouveautés en plus des informations sur le contrat à travers cette notification push.





Vous pouvez découvrir la présentation détaillée du produit par **Axel Detours de Captain Wallet** et **Élise Candotto Carniel du Groupe APRIL**.



Captain Wallet



Leader et pionnier

du mobile wallet

Captain Wallet digitalise vos supports marketing

(coupon, carte de fidélité, carte tiers payant, invitation etc.) dans les **wallet Apple Wallet et Google Pay**. Quels que soient vos objectifs (acquisition, relationnel, serviciel, fidélisation, sans contact etc.), nos experts vous aident à définir et à mettre en place une stratégie wallet adaptée à votre entreprise.

Aujourd'hui, **plus d'une centaine de grandes enseignes françaises et internationales** utilisent notre plateforme pour booster leur relation client.

→ PERSONNALISATION

→ GÉOLOCALISATION

→ AUTOMATISATION

→ SEGMENTATION

→ NOTIFICATION PUSH

