



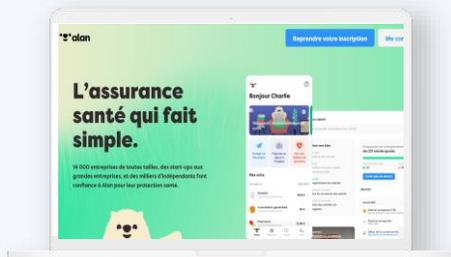
# Analyse des espaces digitaux

Partie 1 – Espace salarié

Partie 2 – Espace employeur

GROUPE  
**vyv**

**KleinBlue**  
PARTNERS



- Créé en 2016, **Alan** est un néo-assureur français, 100% en ligne, spécialisé dans les **produits d'assurance santé et de prévoyance** destinés aux entreprises et aux freelances. Alan développe une **application** qui simplifie les démarches et les modalités de remboursement de ses membres, tout en proposant plusieurs services additionnels en santé.
- Avec son offre digitale, Alan vise quatre segments de clientèle : Les startups & PME, les grandes entreprises, les hôtels & restaurants et les indépendants. Alan compte 20 000 entreprises clientes et couvre 380 000 assurés en 2022 (72% d'entreprises de moins de 100 salariés. 28% d'entreprises de plus de 100 salariés).

## Besoins des clients d'Alan

### Agilité

Dans la gestion de leurs opérations, les entreprises et à plus forte raison les startups & PME peu structurées ont besoin d'agilité afin de s'adapter à un environnement interne et externe en évolution.

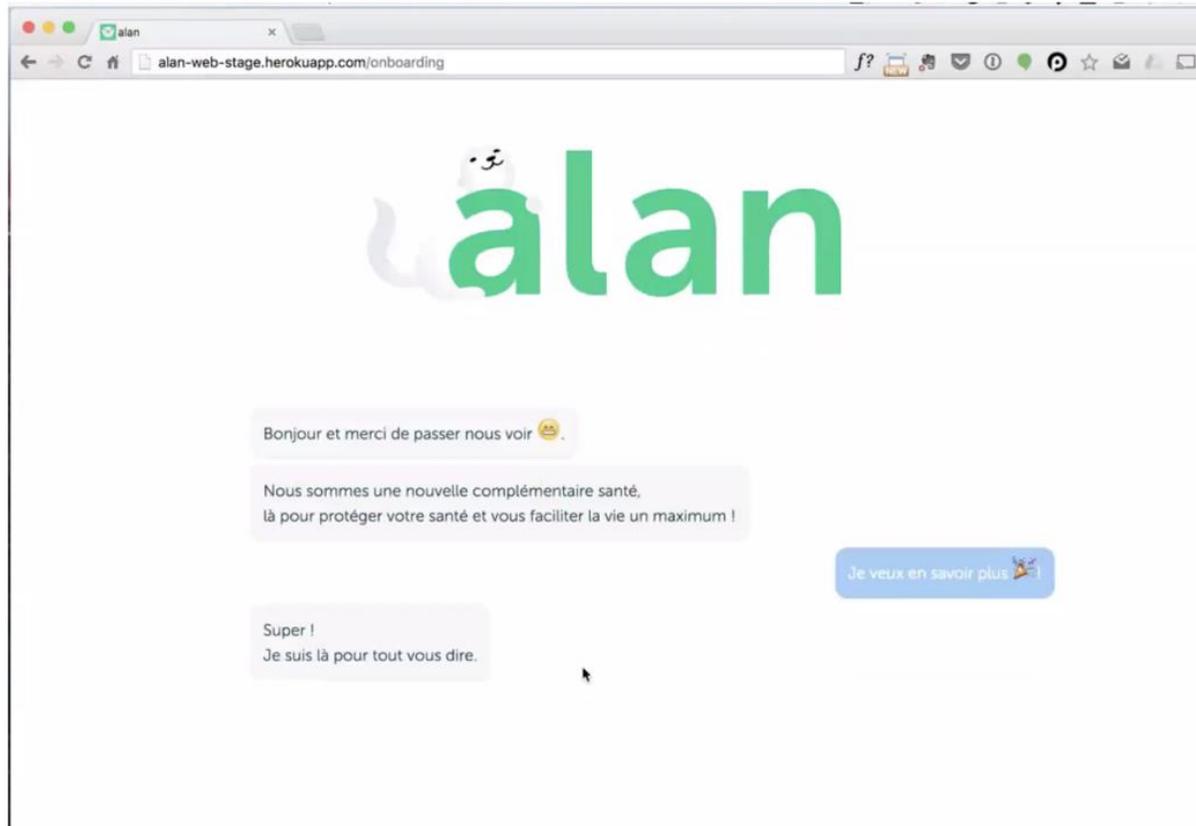
### Aide à la décision

Un bon accompagnement est nécessaire afin d'aider les dirigeants d'entreprises dans leurs prises de décisions au quotidien.

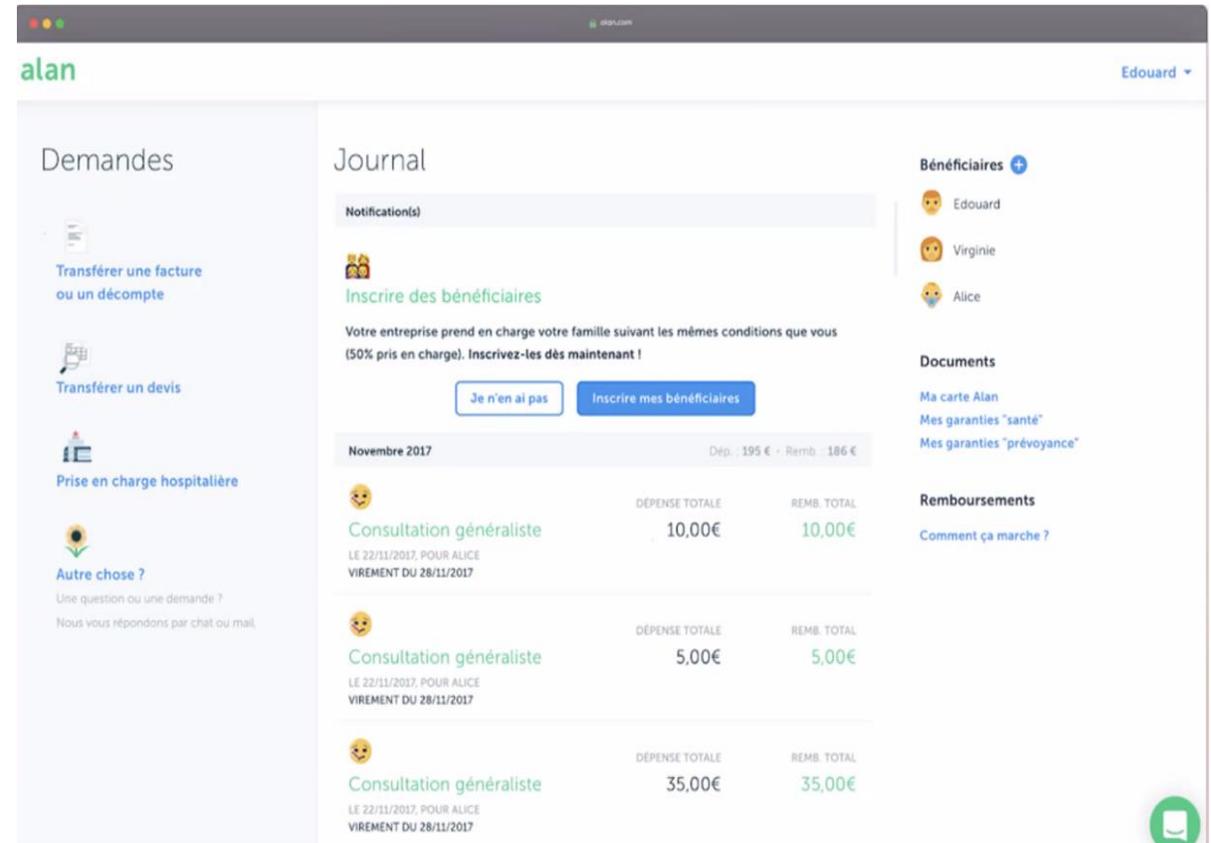
### Transparence

Pour trouver un client ou un partenaire, les entreprises ont besoin d'une transparence accrue pour pouvoir analyser, comparer et évaluer.

2016

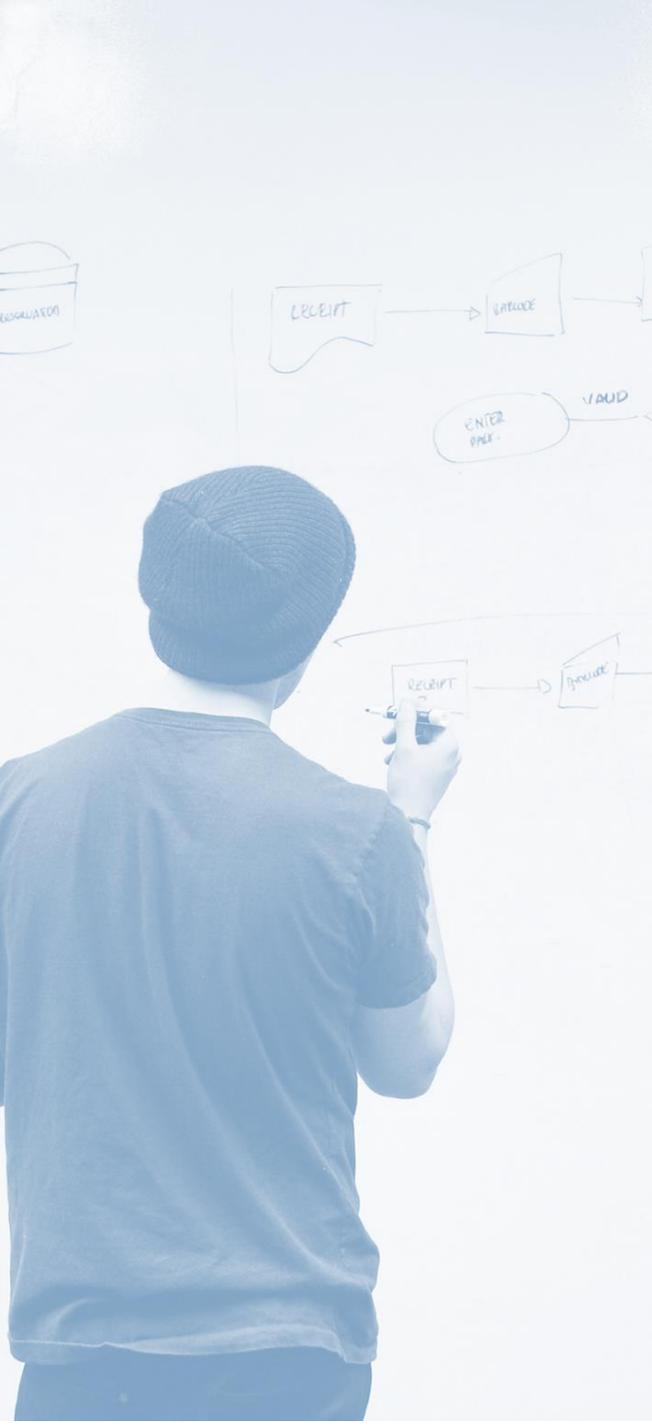


2017

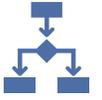


## Sommaire de l'étude – Partie I

---



- 1 Espace salarié web
- 2 Espace salarié mobile
- 3 Analyse de la séquence marketing d'ALAN
- 4 Outils et API utilisés par ALAN
- 5 Retour d'expérience utilisateur

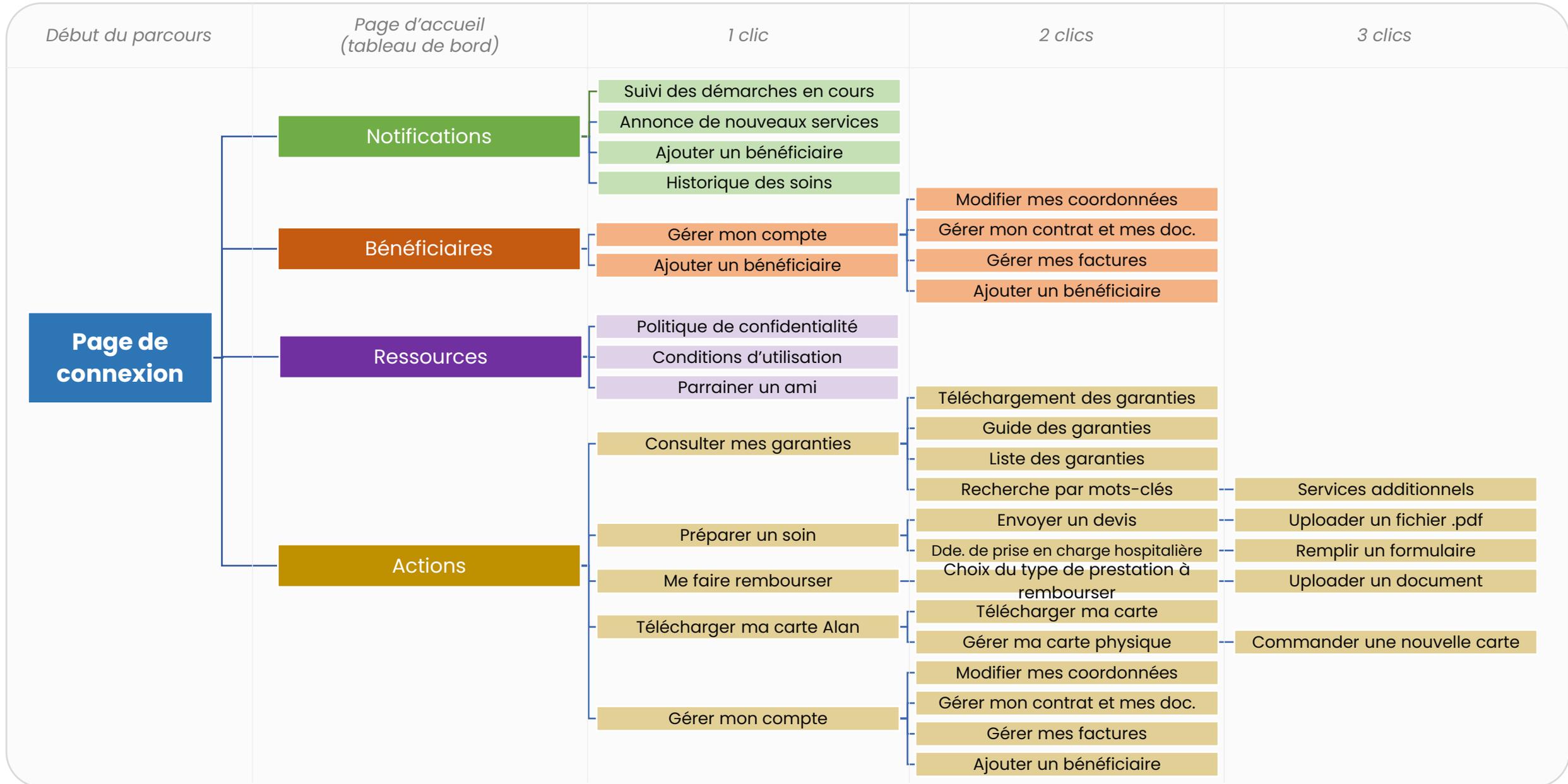
Facteurs clés de succès	Atouts de l'expérience proposée par Alan	Version web	Version mobile
 <b>Navigation orientée et simplifiée</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Présence de boutons de call-to-action saillants pour orienter le client vers des services d'upsell.</li> <li>- Possibilité d'accéder à la même fonctionnalité via plusieurs chemins.</li> <li>- Minimisation de l'effort de saisie demandé à l'utilisateur.</li> </ul>		
 <b>Interactivité</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Possibilité de contacter à chaque instant le service client à distance via un chatbot.</li> </ul>		
 <b>Pédagogie</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- FAQ dynamique.</li> <li>- Vulgarisation de termes assurantiels et explication des garanties en langage clair.</li> </ul>		
 <b>Selfcare</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Possibilité d'effectuer des actes de gestion 100% en ligne (remboursements, ajouts d'un bénéficiaire, envoi d'une facture, etc.) avec un traitement automatisé ou semi-automatisé des demandes.</li> </ul>		
 <b>Cohérence esthétique</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Expérience de lecture et de navigation fluide.</li> <li>- Identité de marque conservée dans l'ensemble du parcours grâce à des éléments visuels (code couleur, police d'écriture, émoticônes, etc.)</li> </ul>		
 <b>Ton de la marque</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Ton chaleureux et amical pour créer un sentiment de proximité avec l'utilisateur.</li> </ul>		
 <b>Richesse des fonctionnalités</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Conception itérative des parcours, via du beta testing et de l'A/B Testing de fonctionnalités, afin de faire évoluer continuellement la palette de services des espaces digitaux.</li> </ul>		



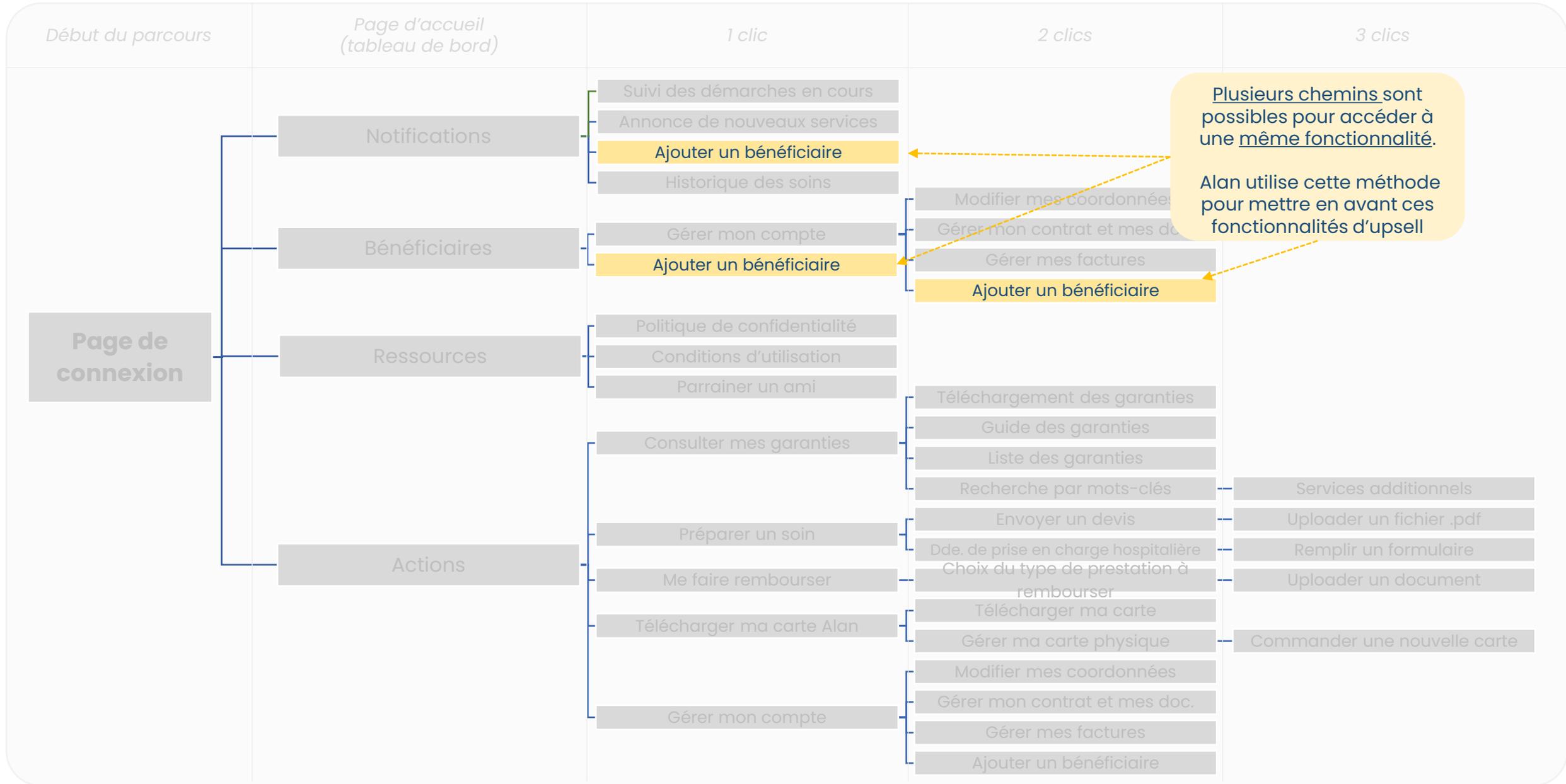
## Sommaire de l'étude – Partie I

- 1 Espace salarié web**
  1. Architecture de l'espace salarié web
  2. Analyse UI/UX web
  3. Cas d'utilisation web
- 2 Espace salarié mobile**
  1. Architecture de l'espace salarié mobile
  2. Analyse UI/UX mobile
  3. Cas d'utilisation mobile
- 3 Analyse de la séquence marketing d'ALAN**
- 4 Outils et API utilisés par ALAN**
- 5 Retour d'expérience utilisateur**

# 1.1. Architecture de l'espace salarié web



# 1.1. Architecture de l'espace salarié

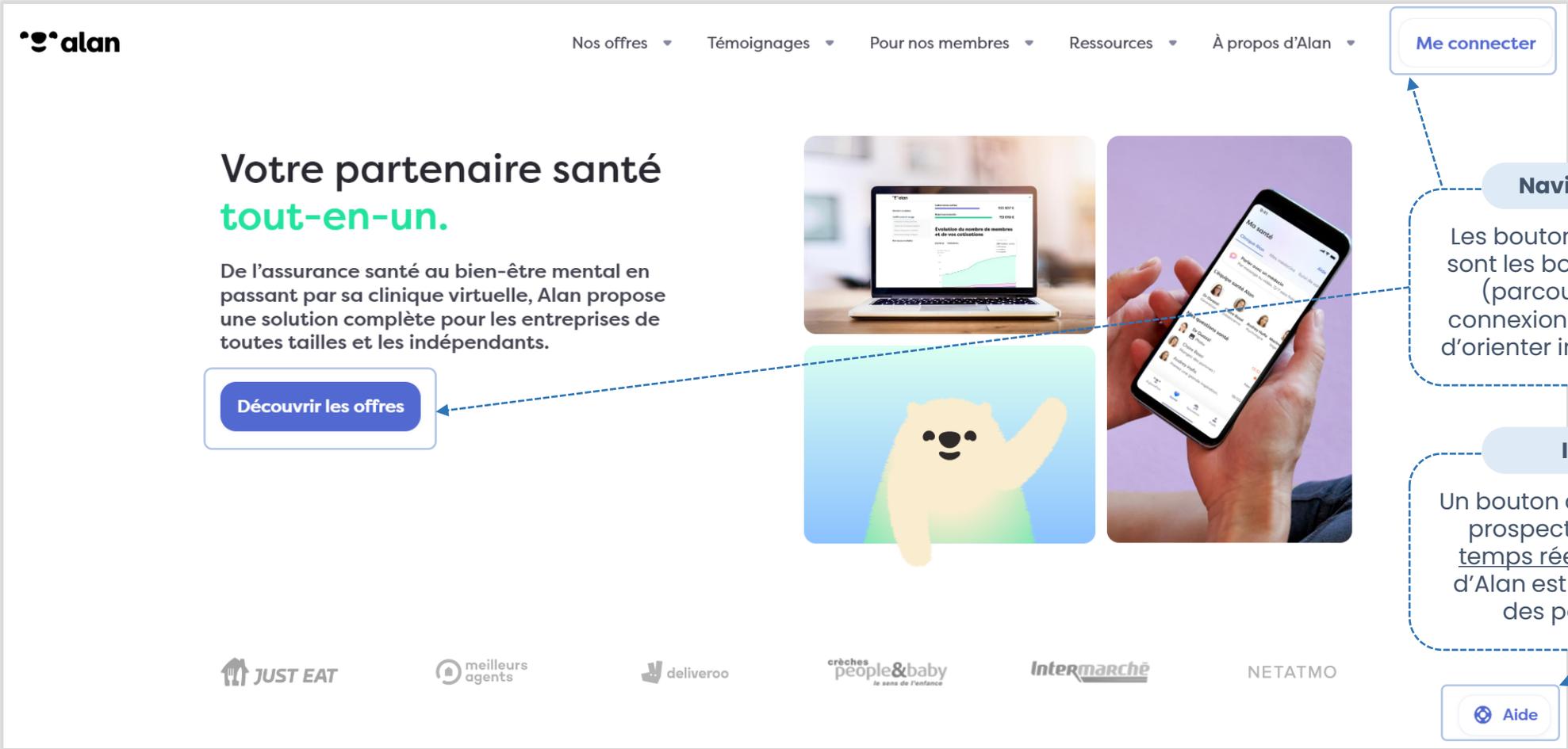




## Sommaire de l'étude – Partie I

- 1 Espace salarié web**
  1. Architecture de l'espace salarié web
  2. Analyse UI/UX web
  3. Cas d'utilisation web
- 2 Espace salarié mobile**
  1. Architecture de l'espace salarié mobile
  2. Analyse UI/UX mobile
  3. Cas d'utilisation mobile
- 3 Analyse de la séquence marketing d'ALAN**
- 4 Outils et API utilisés par ALAN**
- 5 Retour d'expérience utilisateur**

En tant que porte d'entrée pour les prospects et les assurés, la page d'accueil Alan.com reflète l'une des principales valeurs d'Alan, à savoir à simplicité.



The screenshot shows the Alan.com homepage. At the top left is the Alan logo. The navigation menu includes: Nos offres, Témoignages, Pour nos membres, Ressources, À propos d'Alan, and Me connecter. The main content area features the headline "Votre partenaire santé tout-en-un." followed by a sub-headline: "De l'assurance santé au bien-être mental en passant par sa clinique virtuelle, Alan propose une solution complète pour les entreprises de toutes tailles et les indépendants." Below this is a "Découvrir les offres" button. To the right are two images: a laptop displaying a dashboard and a hand holding a smartphone showing the app interface. At the bottom, there are logos for partner brands: JUST EAT, meilleurs agents, deliveroo, crèches people&baby, Intermarché, and NETATMO. An "Aide" button is located at the bottom right. Annotations on the right side of the page highlight two key features: "Navigation orientée" (highlighting the "Me connecter" button) and "Interactivité" (highlighting the "Aide" button).

**Navigation orientée**

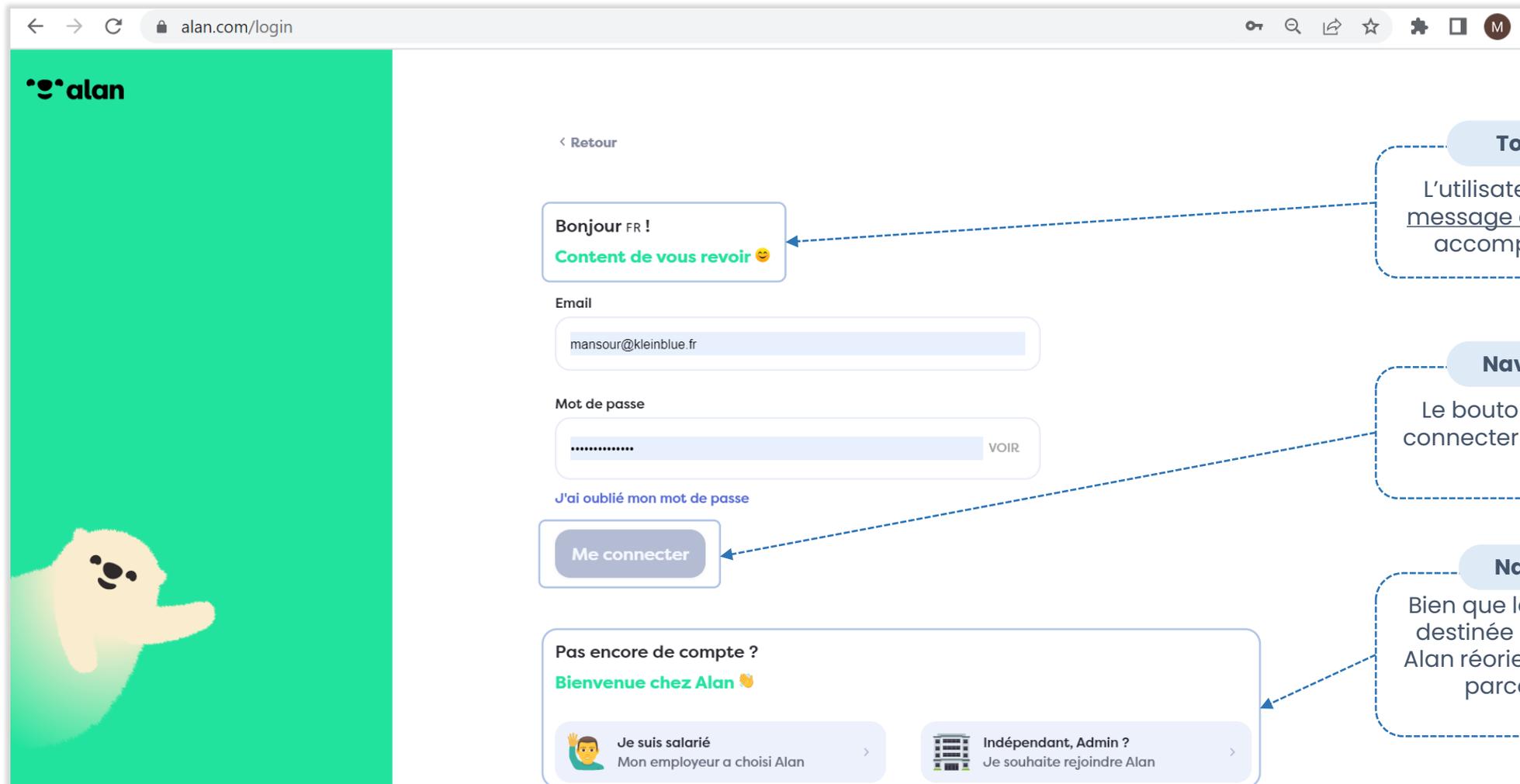
Les boutons les plus mis en avant sont les boutons de call-to-action (parcours de souscription et connexion à l'espace assuré), afin d'orienter intuitivement le parcours

**Interactivité**

Un bouton donnant la possibilité au prospect/client d'échanger en temps réel avec le service client d'Alan est présent sur l'ensemble des pages de connexion

## 1.2. Page de connexion

La page de connexion d'Alan est particulièrement sobre (37 mots, 2 couleurs). Le design est cohérent avec celui de la page d'accueil, avec notamment l'utilisation de la même police d'écriture.



### Ton de la marque

L'utilisateur est accueilli avec un message de salutation chaleureux, accompagné d'un émoticône.

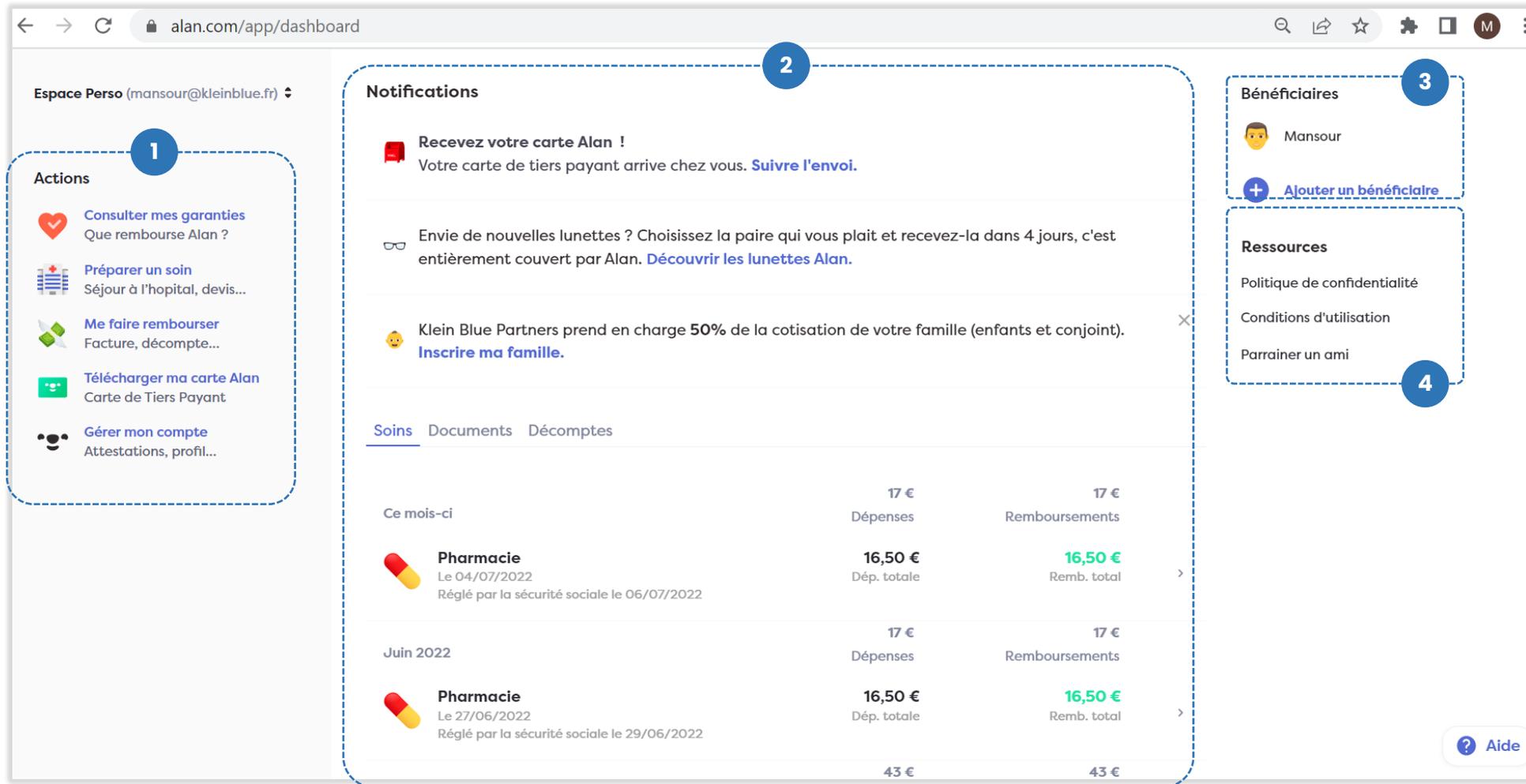
### Navigation orientée

Le bouton de call-to-action « Me connecter » est le plus mis en avant sur cette page.

### Navigation orientée

Bien que la page de connexion soit destinée aux salariés déjà clients, Alan réoriente les prospects vers un parcours de souscription traditionnel

La page d'accueil de l'espace client se présente comme un tableau de bord segmenté en 4 blocs facilement distinguables : (1) Actions, (2) Notifications, (3) Bénéficiaires et (4) Ressources.



The screenshot shows the Alan dashboard interface. The browser address bar displays 'alan.com/app/dashboard'. The user's profile is 'Espace Perso (mansour@kleinblue.fr)'. The dashboard is divided into four main sections:

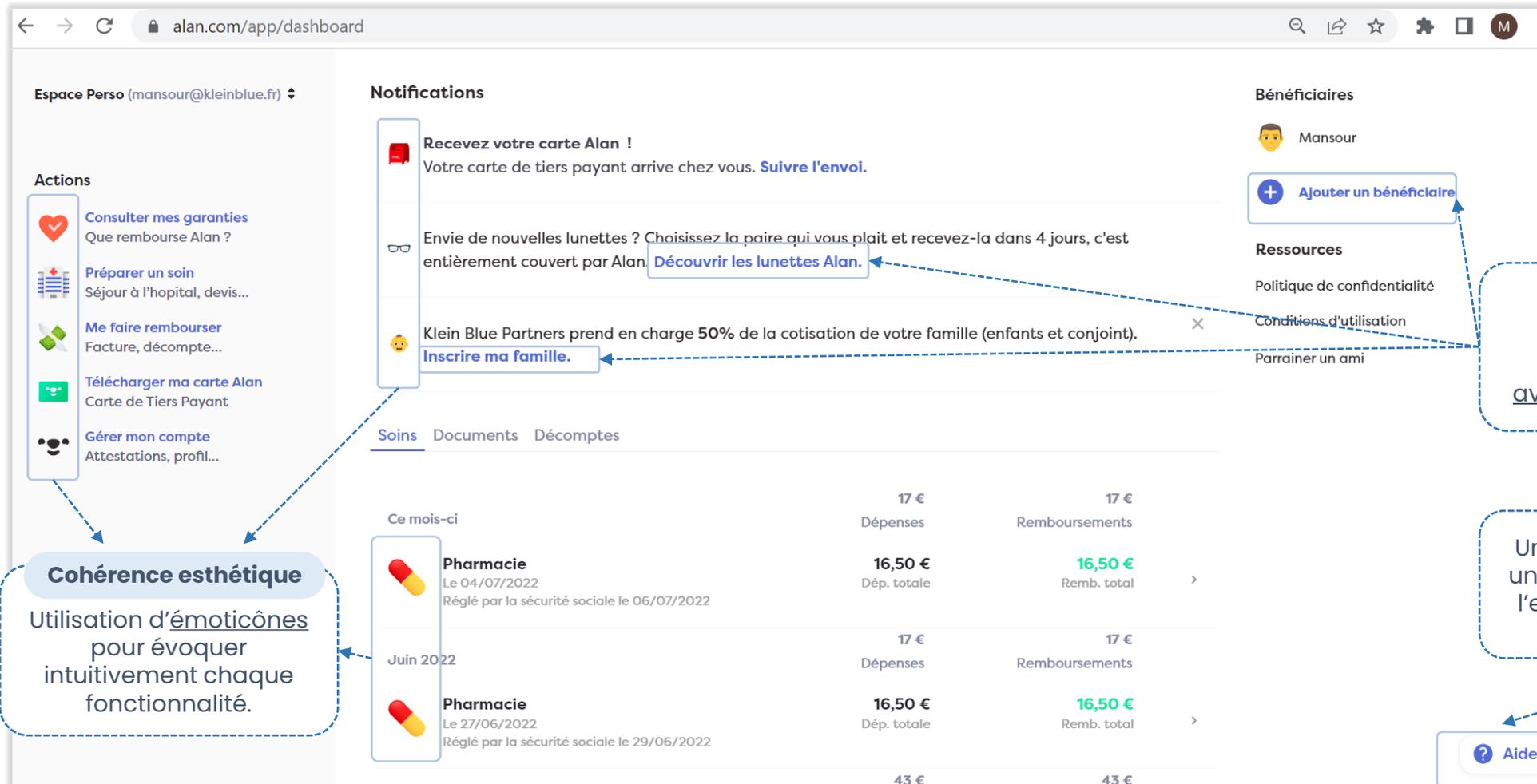
- 1 Actions:** A vertical list of tasks including 'Consulter mes garanties', 'Préparer un soin', 'Me faire rembourser', 'Télécharger ma carte Alan', and 'Gérer mon compte'.
- 2 Notifications:** A central area with three notification cards: 'Recevez votre carte Alan !', 'Envie de nouvelles lunettes ?' (with a glasses icon), and 'Klein Blue Partners prend en charge 50% de la cotisation de votre famille' (with a family icon).
- 3 Bénéficiaires:** A section showing the user 'Mansour' and an option to 'Ajouter un bénéficiaire'.
- 4 Ressources:** A list of links for 'Politique de confidentialité', 'Conditions d'utilisation', and 'Parrainer un ami'.

Below the notifications, there is a 'Soins' section with a table of expenses and reimbursements:

	17 €	17 €
	Dépenses	Remboursements
<b>Ce mois-ci</b>		
 <b>Pharmacie</b> Le 04/07/2022 Réglé par la sécurité sociale le 06/07/2022	<b>16,50 €</b> Dép. totale	<b>16,50 €</b> Remb. total
<b>Jun 2022</b>	<b>17 €</b> Dépenses	<b>17 €</b> Remboursements
 <b>Pharmacie</b> Le 27/06/2022 Réglé par la sécurité sociale le 29/06/2022	<b>16,50 €</b> Dép. totale	<b>16,50 €</b> Remb. total
	<b>43 €</b>	<b>43 €</b>

An 'Aide' button is located in the bottom right corner of the dashboard.

La page d'accueil de l'espace client se présente comme un tableau de bord segmenté en 4 blocs facilement distinguables: : (1) Actions, (2) Notifications, (3) Bénéficiaires et (4) Ressources.



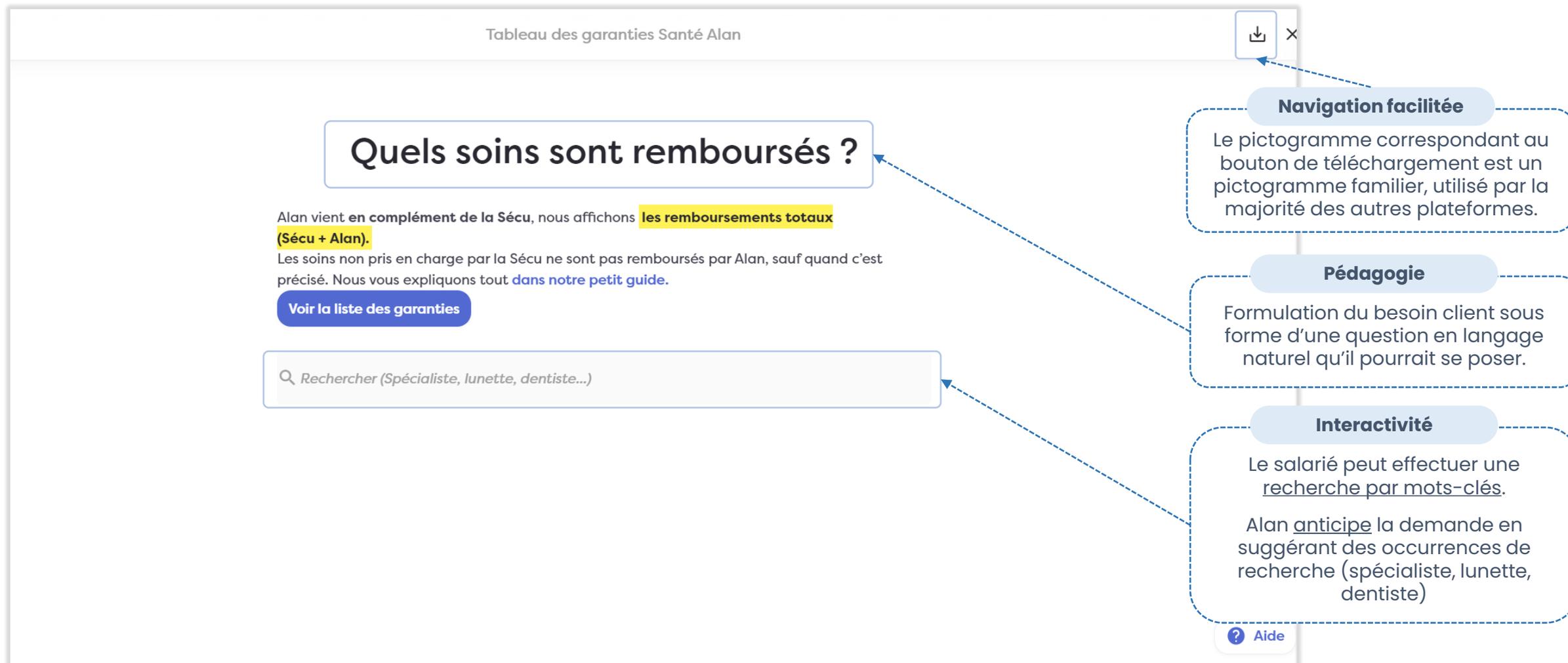
The screenshot shows the Alan dashboard with the following sections:

- Actions:** A vertical list of icons and text: "Consulter mes garanties", "Préparer un soin", "Me faire rembourser", "Télécharger ma carte Alan", "Gérer mon compte".
- Notifications:** A list of messages with icons: "Recevez votre carte Alan !", "Envie de nouvelles lunettes?", "Klein Blue Partners prend en charge 50% de la cotisation de votre famille".
- Bénéficiaires:** A section for "Mansour" with a "+ Ajouter un bénéficiaire" button.
- Ressources:** A list of links: "Politique de confidentialité", "Conditions d'utilisation", "Parrainer un ami".
- Table:** A table showing expenses and reimbursements for "Ce mois-ci" and "Juin 2022".
- Footer:** An "Aide" button with a question mark icon.

Annotations on the image:

- Cohérence esthétique:** A callout box pointing to the "Actions" list, stating "Utilisation d'émoticônes pour évoquer intuitivement chaque fonctionnalité." with arrows pointing to the heart, calendar, and person icons.
- Navigation orientée:** A callout box pointing to the "Ajouter un bénéficiaire" button and the "Conditions d'utilisation" link, stating "Les options d'upsell (service ophtalmologique, ajout de bénéficiaires, etc.) sont mis en avant, pour orienter les utilisateurs." with arrows pointing to these elements.
- Pédagogie:** A callout box pointing to the "Aide" button, stating "Un bouton d'aide donnant accès à une FAQ dynamique est présent sur l'ensemble des pages de l'espace salarié." with an arrow pointing to the button.

La page de consultation des garanties accessible depuis le tableau de bord est une FAQ dynamique.



The screenshot shows a user interface for 'Tableau des garanties Santé Alan'. The main heading is 'Quels soins sont remboursés ?'. Below it, there is a paragraph of text explaining that Alan complements the Sécu and covers full reimbursements. A blue button labeled 'Voir la liste des garanties' is present. At the bottom, there is a search bar with the placeholder text 'Rechercher (Spécialiste, lunette, dentiste...)'. On the right side, three callout boxes provide design insights: 'Navigation facilitée' points to a download icon, 'Pédagogie' points to the main question, and 'Interactivité' points to the search bar. An 'Aide' button is located at the bottom right of the page.

Tableau des garanties Santé Alan

### Quels soins sont remboursés ?

Alan vient en complément de la Sécu, nous affichons **les remboursements totaux (Sécu + Alan)**.  
Les soins non pris en charge par la Sécu ne sont pas remboursés par Alan, sauf quand c'est précisé. Nous vous expliquons tout **dans notre petit guide**.

[Voir la liste des garanties](#)

Rechercher (Spécialiste, lunette, dentiste...)

[Aide](#)

**Navigation facilitée**  
Le pictogramme correspondant au bouton de téléchargement est un pictogramme familier, utilisé par la majorité des autres plateformes.

**Pédagogie**  
Formulation du besoin client sous forme d'une question en langage naturel qu'il pourrait se poser.

**Interactivité**  
Le salarié peut effectuer une recherche par mots-clés.  
Alan anticipe la demande en suggérant des occurrences de recherche (spécialiste, lunette, dentiste)

alan.com/app/dashboard#coverage/understandingCoverage

Tableau des garanties Santé Alan

### Les remboursements de la Sécurité sociale

**La base de remboursement de la Sécurité sociale (ou BRSS)**  
La Sécurité sociale définit un prix pour chaque chose qu'elle rembourse. Les actes médicaux, les services, les médicaments, les produits, etc...  
**Par exemple**, la Sécu décide qu'une consultation chez un généraliste vaut 25 €. Même si dans la réalité, les prix sont plus élevés, **aux yeux de la Sécu, la consultation vaudra toujours 25 €.**

**Le remboursement de la Sécurité sociale**  
La Sécurité sociale ne prend en charge qu'une partie du tarif (la BRSS) qu'elle a fixé, exprimée le plus souvent en %.  
**Par exemple**, toujours chez un généraliste, la Sécu rembourse 70% du prix défini dans la BRSS, donc 70% de 25 €, **soit 17,50 €.**

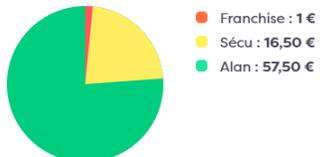
**La franchise**  
La Sécu retire une franchise (1 € le plus souvent) de son remboursement et impose qu'il soit à votre charge. Nous n'avons pas le droit de la rembourser.  
**Par exemple**, au lieu de vous rembourser 17,50 €, la Sécu vous remboursera **16,50 €.**

### Les remboursements d'Alan

**Alan rembourse quoi ?**  
Plein de choses !  
Mais il y a deux "catégories" :  
**En complément de la Sécu :**  
Pour tout ce qui est partiellement remboursé par la Sécu, Alan vient en complément. La Sécu rembourse en premier, puis Alan.  
La "télé-transmission" (NOEMIE) permet d'automatiser le passage de l'info de la Sécu vers Alan (on s'occupe de l'activer).  
**Non pris en charge par la Sécu :**  
Dans certains cas (toujours précisés), Alan prend en charge des dépenses non couvertes par la Sécu (chambre particulière, par exemple). Dans ce cas, **il faut nous transmettre votre facture !**

**Les plafonds de remboursement**  
Lorsque la garantie Alan est exprimée en %, il s'agit d'un % de la base de remboursement de la Sécu (BRSS). C'est votre remboursement maximum possible : vous ne serez jamais remboursé plus que ce que vous avez dépensé !  
**Par exemple**, toujours chez notre généraliste avec une BRSS de 25 €, pour une garantie de 300%, vous serez donc remboursé au maximum de 25 € x 300% **soit 75 €.**  
Ce chiffre est un **plafond**, ce qui signifie par exemple que :  
• si votre consultation coûte 48 €, vous serez remboursé des 48 €, moins les 1 € de franchise;  
• si votre consultation coûte 80 €, vous serez remboursé de 75 €, moins les 1 € de franchise.

**Qui rembourse quoi ?**  
Les garanties présentées par Alan incluent toujours le remboursement de la Sécu. C'est donc ce dont vous êtes remboursé au total, Sécu + Alan.  
**Par exemple**, chez le généraliste, sur les 75 € remboursés, le découpage est le suivant:



Catégorie	Montant
Franchise	1 €
Sécu	16,50 €
Alan	57,50 €

[Aide](#)

### Pédagogie

Les pages où habituellement l'utilisateur peut être perdu (telle qu'un tableau des garanties) sont illustrées par des exemple concis.

### Pédagogie / Cohérence esthétique

Ces éléments reprennent, sous la forme d'un texte concis, les éléments d'informations clés permettant d'aiguiller l'utilisateur. Les aspects importants ressortent en **gras** ou surlignés en **jaune** pour plus de visibilité.

### Interactivité

Un bouton donnant la possibilité à l'utilisateur d'échanger en temps réel avec le service client d'Alan est présent sur l'ensemble des pages de connexion ou par mail.

Lorsque le salarié clique sur « Préparer un soin », un onglet s'ouvre sur le 1/4 droit de la fenêtre. Deux options de selfcare sont proposées: « Envoyer un devis » ou « séjour à l'hôpital ».



The screenshot displays the Alan app interface. On the left, the 'Actions' menu includes 'Préparer un soin'. A callout box labeled 'Pédagogie' points to this menu item, containing the text: 'Formulation du besoin client sous forme d'une question en langage naturel qu'il pourrait se poser.' On the right, the 'Préparer un soin' modal is open, showing the question 'Vous avez un soin prévu ?' and two options: 'Envoyer un devis' (with subtext 'Vérifier le niveau de remboursement') and 'Séjour à l'hôpital ?' (with subtext 'Demandez une prise en charge'). A callout box labeled 'Selfcare' points to the 'Séjour à l'hôpital ?' option, containing a form titled 'Séjour à l'hôpital' with fields for beneficiary name, establishment code, email, and dates, and a 'Chercher un fichier' button. The background shows a dashboard with a sidebar, notifications, and a summary of reimbursements.

**Pédagogie**  
Formulation du besoin client sous forme d'une question en langage naturel qu'il pourrait se poser.

**Selfcare**

**Préparer un soin**  
Vous avez un soin prévu ?

- Envoyer un devis  
Vérifier le niveau de remboursement
- Séjour à l'hôpital ?  
Demandez une prise en charge

**Séjour à l'hôpital**

BÉNÉFICIAIRE  
Mansour

CODE FINES DE L'ÉTABLISSEMENT  
FGFGC34

FAK DE L'ÉTABLISSEMENT OU EMAIL  
OT XXXXX.XX.B4

CODE DMI OU TYPE DE SOINS  
FRDGF789 / Chirurgie, Accouchement

ENTRÉE  
JJ/MM/AAAA

SORTIE (ESTIMÉE)  
JJ/MM/AAAA

Envoyer ma demande

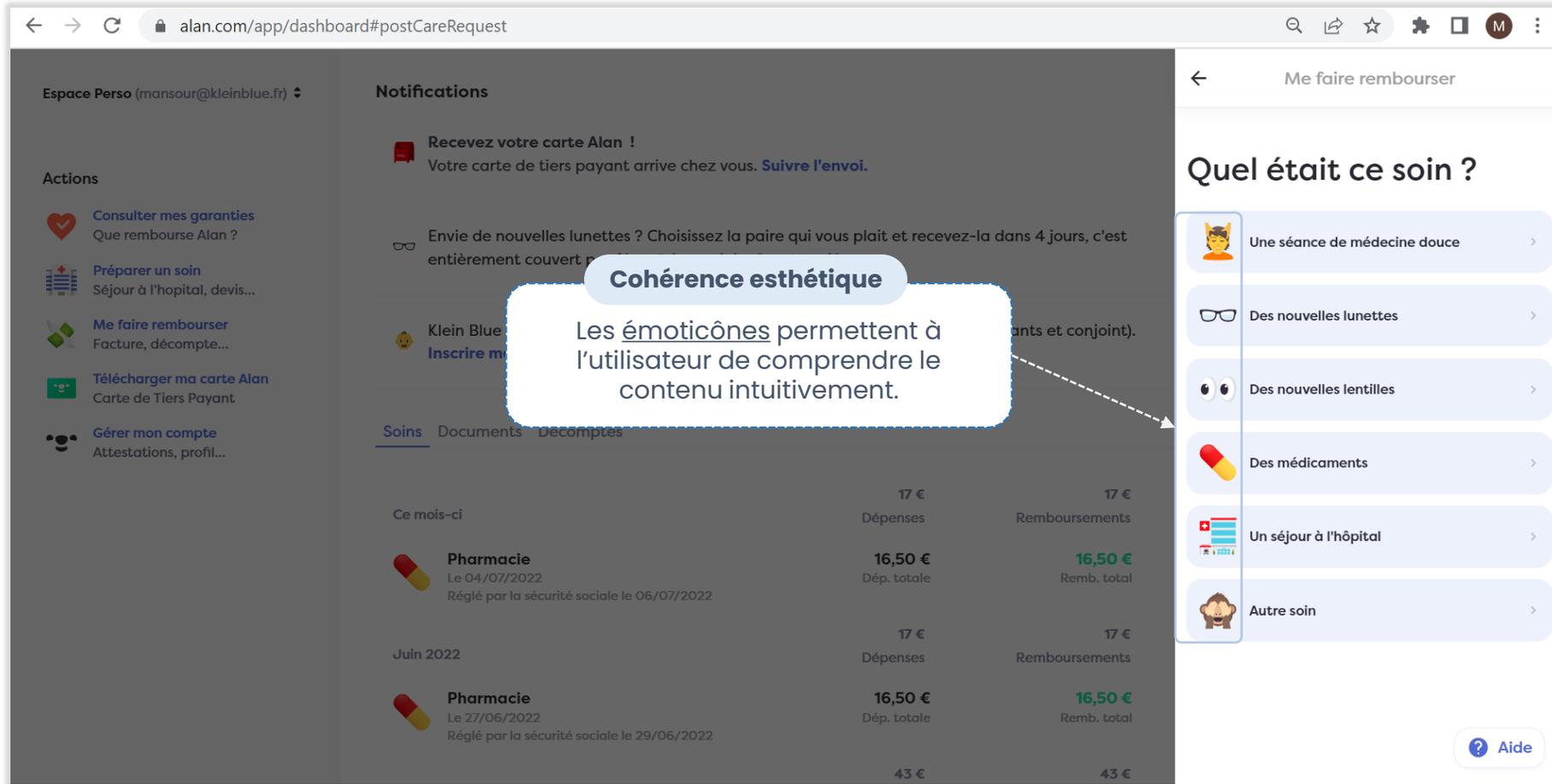
Déposez les fichiers ici  
Chercher un fichier

Marre de scanner vos factures ?  
Avec l'app mobile Alan, une photo et c'est réglé !

17 € Remboursements  
16,50 € Remb. total  
17 € Remboursements  
16,50 € Remb. total  
43 €

Aide

Pour rendre la page de remboursement plus lisible, Alan propose au salarié de choisir le type de soin concerné, afin de pré-qualifier le besoin.



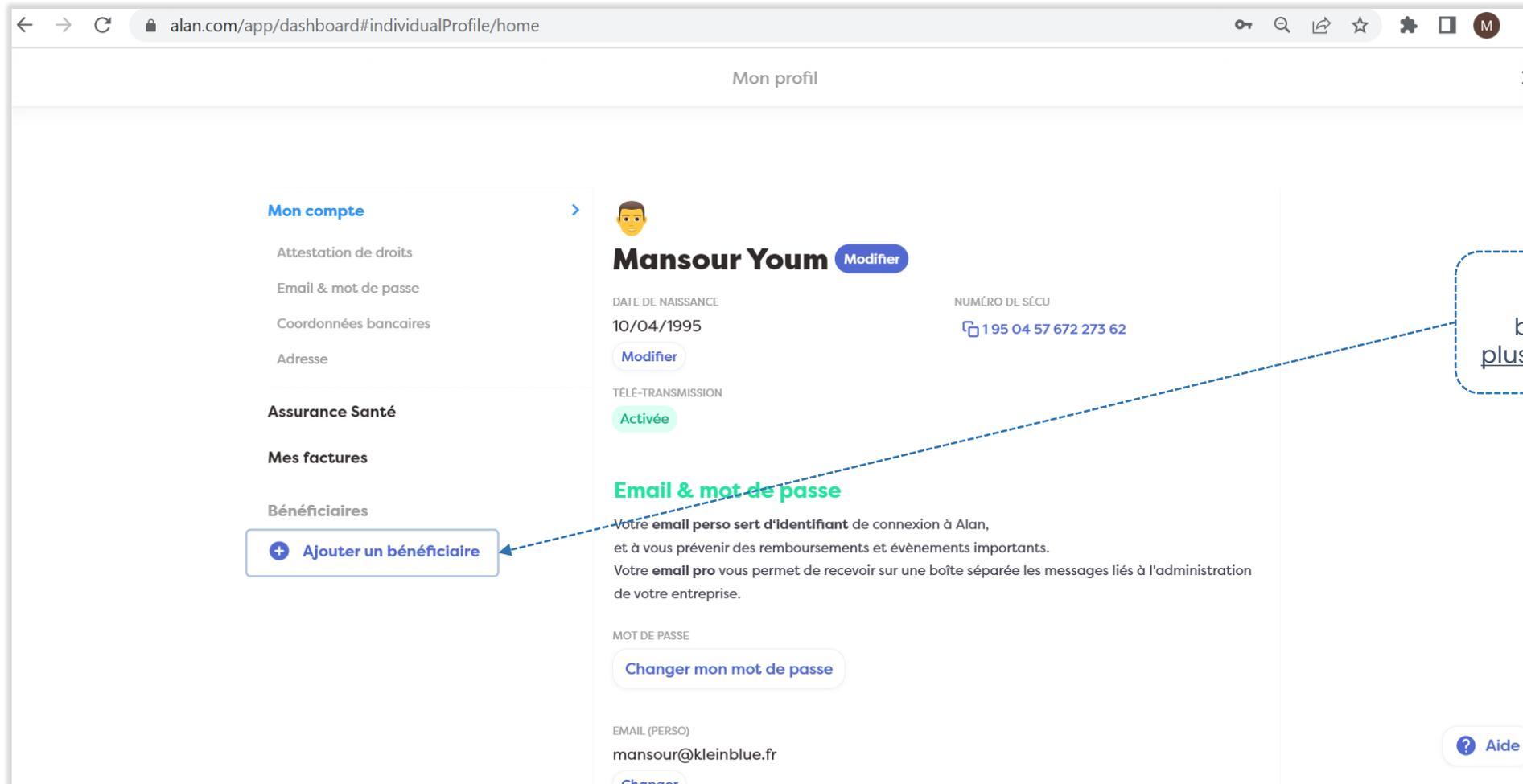
The screenshot shows the Alan app interface. On the left is a sidebar with navigation options like 'Espace Perso', 'Actions', and 'Gérer mon compte'. The main area displays 'Notifications' and a table of expenses. A modal window titled 'Me faire rembourser' is open, showing a list of care types with corresponding emojis. A callout box points to the emoji icons.

**Cohérence esthétique**

Les émoticônes permettent à l'utilisateur de comprendre le contenu intuitivement.

Quel était ce soin ?	Icone
Une séance de médecine douce	🧘
Des nouvelles lunettes	👓
Des nouvelles lentilles	👁️
Des médicaments	💊
Un séjour à l'hôpital	🏥
Autre soin	🙈

Soins	Documents	Décomptes
Ce mois-ci		
	17 €	17 €
	Dépenses	Remboursements
 <b>Pharmacie</b>	<b>16,50 €</b>	<b>16,50 €</b>
Le 04/07/2022	Dép. totale	Remb. total
Réglé par la sécurité sociale le 06/07/2022		
Juin 2022		
	17 €	17 €
	Dépenses	Remboursements
 <b>Pharmacie</b>	<b>16,50 €</b>	<b>16,50 €</b>
Le 27/06/2022	Dép. totale	Remb. total
Réglé par la sécurité sociale le 29/06/2022		
	43 €	43 €



alan.com/app/dashboard#individualProfile/home

Mon profil

**Mon compte**

- Attestation de droits
- Email & mot de passe
- Coordonnées bancaires
- Adresse

**Assurance Santé**

**Mes factures**

**Bénéficiaires**

[+ Ajouter un bénéficiaire](#)

**Mansour Youm** [Modifier](#)

DATE DE NAISSANCE  
10/04/1995 [Modifier](#)

NUMÉRO DE SÉCU  
195 04 57 672 273 62

TÉLÉ-TRANSMISSION  
[Activée](#)

**Email & mot de passe**

Votre **email perso sert d'identifiant** de connexion à Alan, et à vous prévenir des remboursements et évènements importants. Votre **email pro** vous permet de recevoir sur une boîte séparée les messages liés à l'administration de votre entreprise.

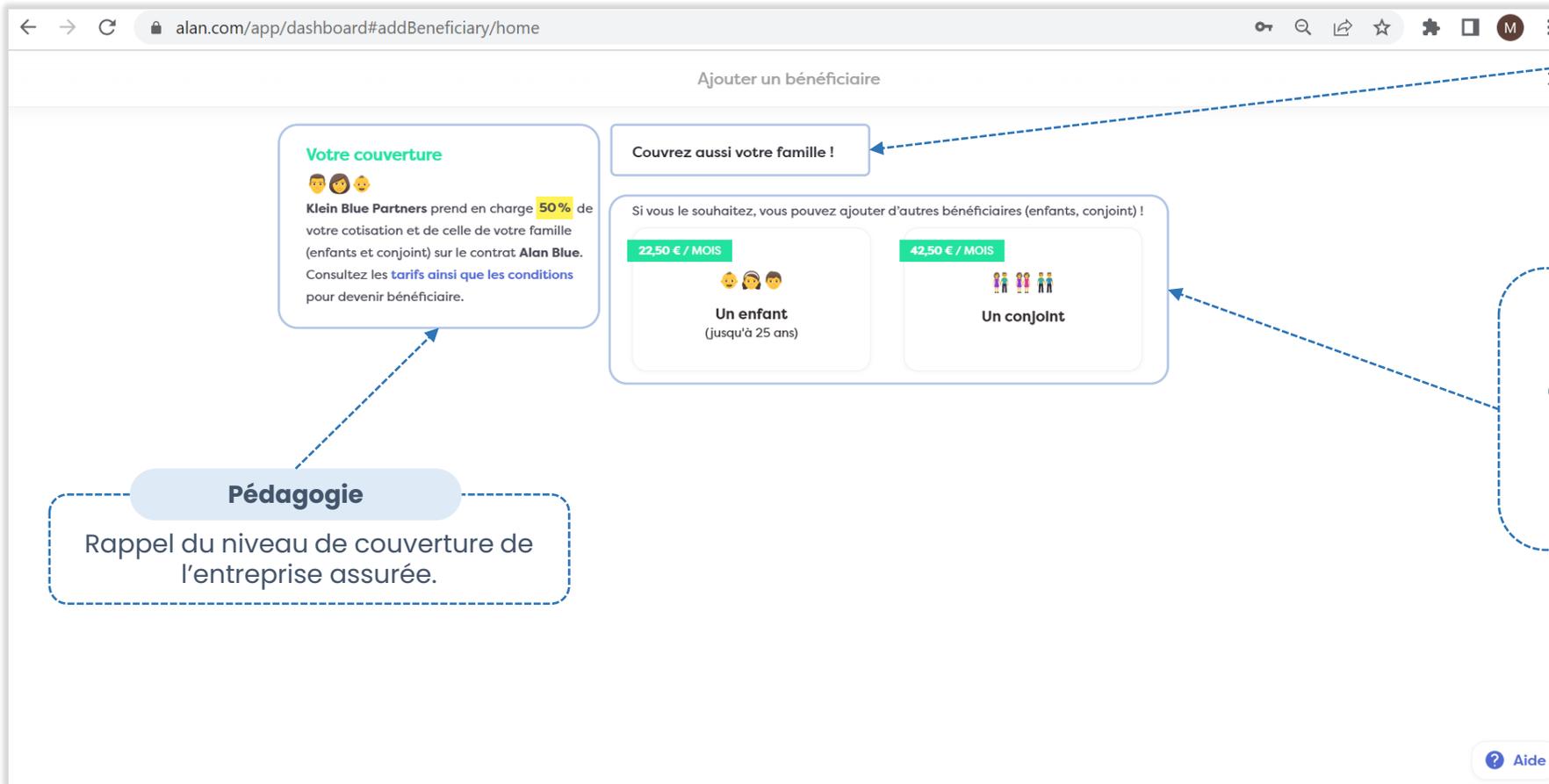
MOT DE PASSE  
[Changer mon mot de passe](#)

EMAIL (PERSO)  
mansour@kleinblue.fr

[Aide](#)

### Navigation orientée

La possibilité d'ajouter un bénéficiaire est accessible par plusieurs chemins sur la plateforme.



alan.com/app/dashboard#addBeneficiary/home

### Ajouter un bénéficiaire

**Votre couverture**  
Klein Blue Partners prend en charge **50%** de votre cotisation et de celle de votre famille (enfants et conjoint) sur le contrat Alan Blue. Consultez les **tarifs** ainsi que les **conditions** pour devenir bénéficiaire.

**Couvrez aussi votre famille !**

Si vous le souhaitez, vous pouvez ajouter d'autres bénéficiaires (enfants, conjoint) !

<b>22,50 € / MOIS</b>  <b>Un enfant</b> (jusqu'à 25 ans)	<b>42,50 € / MOIS</b>  <b>Un conjoint</b>
--	--

[? Aide](#)

### Pédagogie

Rappel de la proposition de valeur

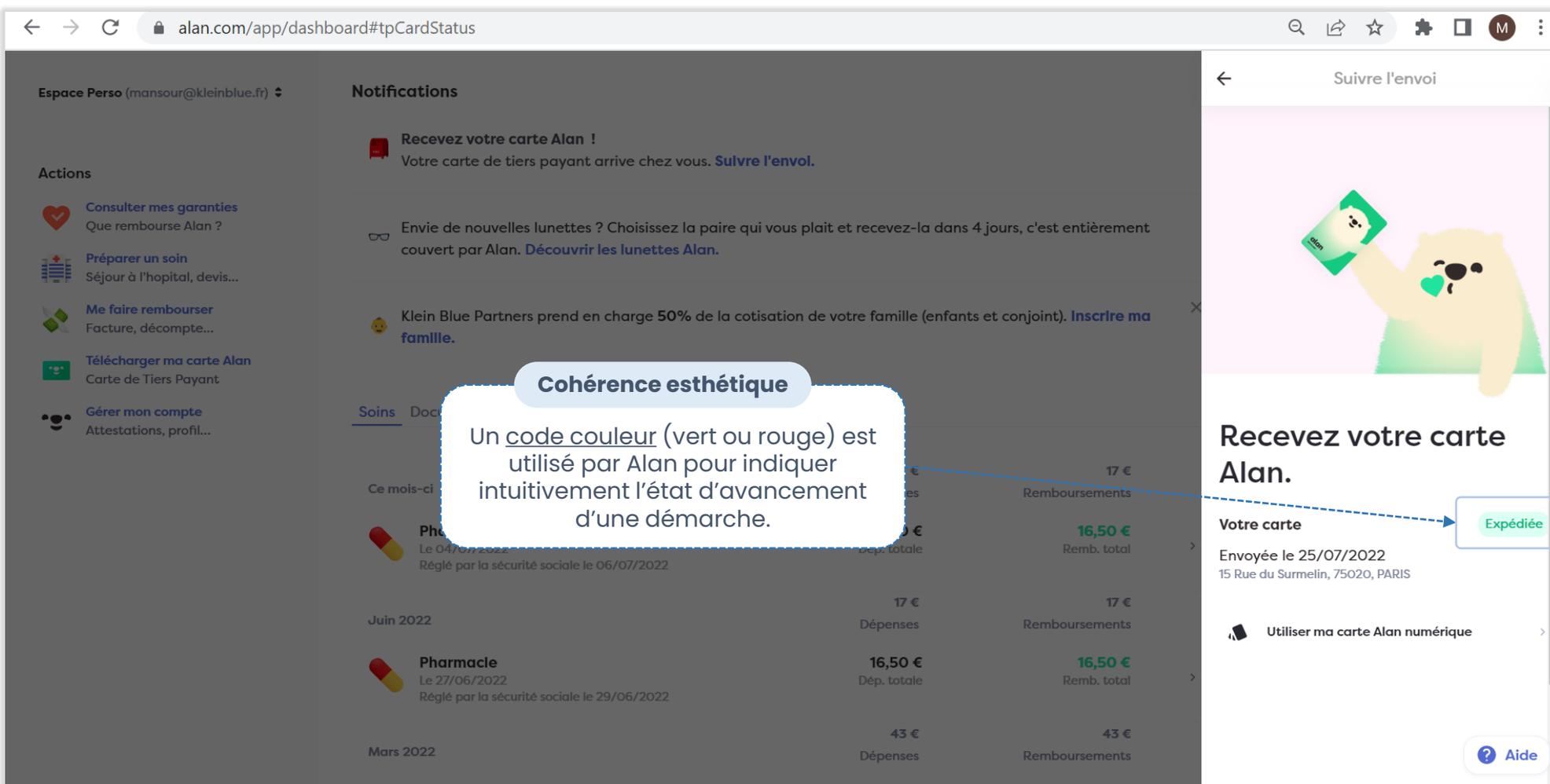
### Pédagogie

Rappel du niveau de couverture de l'entreprise assurée.

### Cohérence esthétique

Les deux possibilités d'ajout de bénéficiaires sont facilement distinguables grâce à l'utilisation d'un code couleur distinguable (chiffres surlignés en vert) et l'utilisation de pictogrammes (enfants et couples).

Les éléments du bloc « Notifications » dépendent des démarches en cours. Ainsi, ce bloc diffère selon les utilisateurs.



The screenshot shows the Alan app dashboard with a notification list and a detailed view of a notification. A callout box highlights the use of color coding for notification status.

**Cohérence esthétique**  
Un code couleur (vert ou rouge) est utilisé par Alan pour indiquer intuitivement l'état d'avancement d'une démarche.

Month	Category	Date	Amount	Status
Ce mois-ci	Pharmacie	Le 04/07/2022	17 €	16,50 €
Jun 2022	Pharmacie	Le 27/06/2022	17 €	16,50 €
Mars 2022	Pharmacie	Le 29/06/2022	43 €	43 €

**Notifications**

- Recevez votre carte Alan !**  
Votre carte de tiers payant arrive chez vous. [Suivre l'envoi.](#)
- Envie de nouvelles lunettes ? Choisissez la paire qui vous plait et recevez-la dans 4 jours, c'est entièrement couvert par Alan. [Découvrir les lunettes Alan.](#)
- Klein Blue Partners prend en charge 50% de la cotisation de votre famille (enfants et conjoint). [Inscrire ma famille.](#)

**Soins**

**Recevez votre carte Alan.**

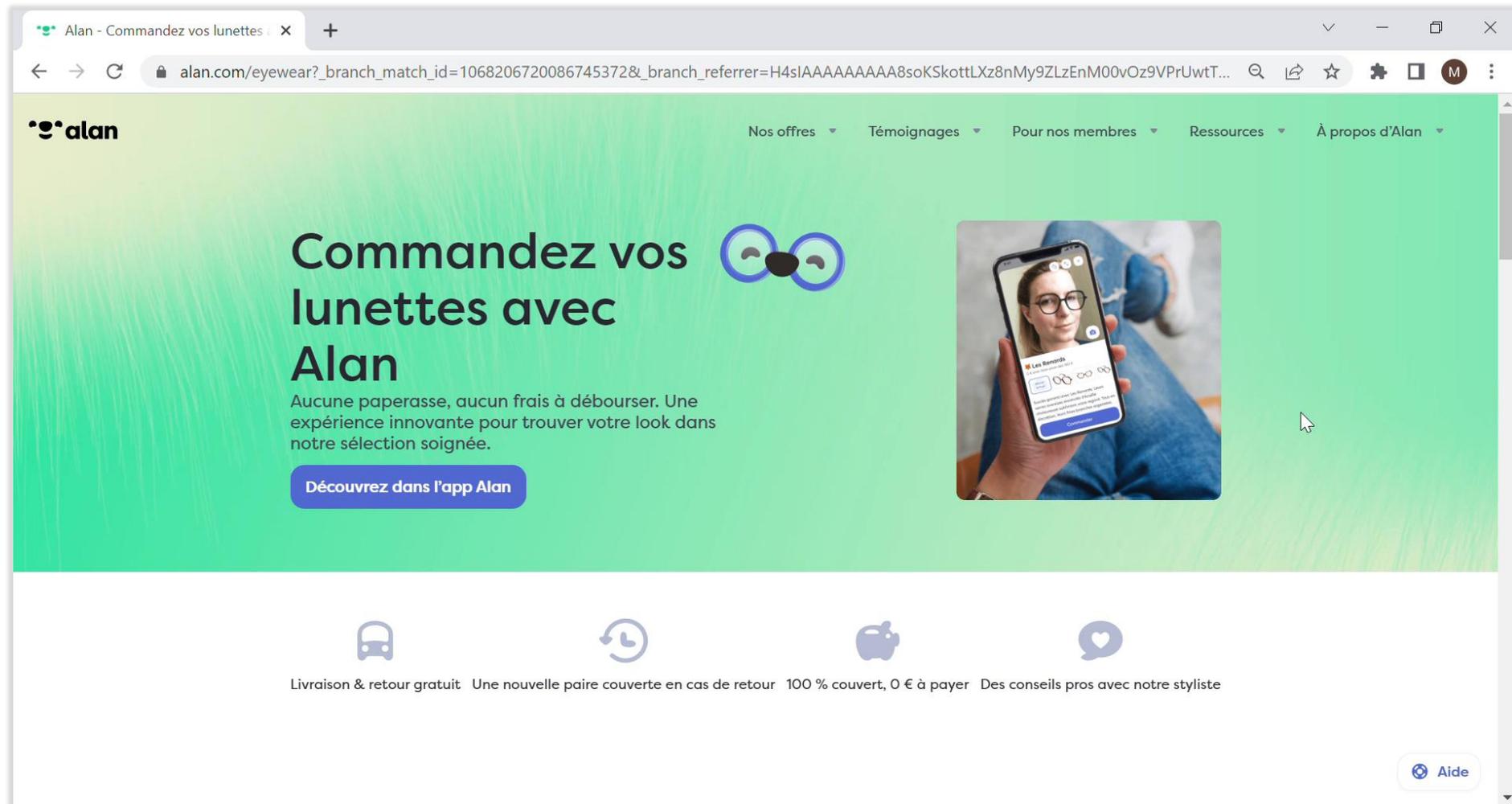
Votre carte  
Envoyée le 25/07/2022  
15 Rue du Surléin, 75020, PARIS

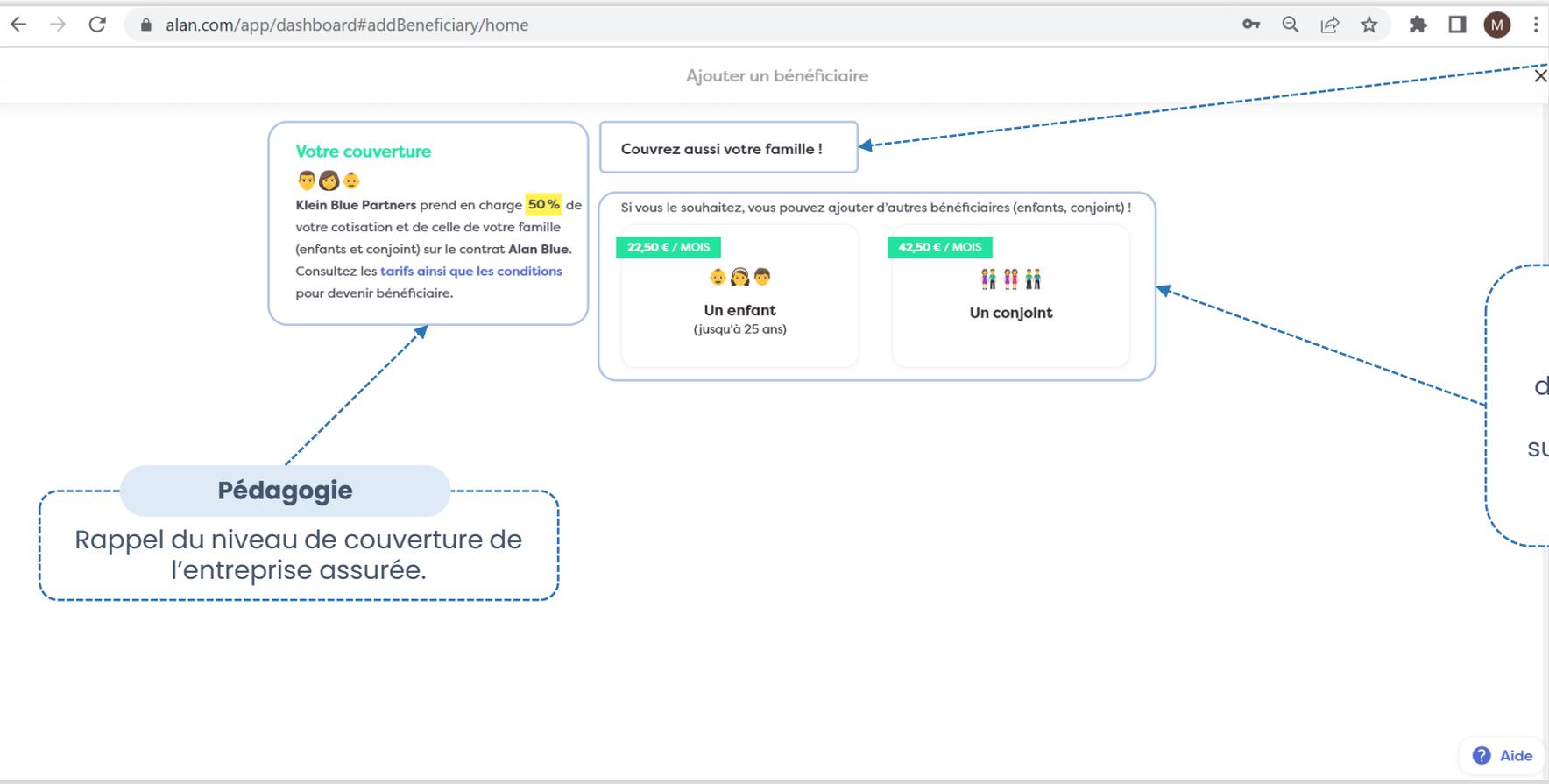
[Expédiée](#)

[Utiliser ma carte Alan numérique](#)

[Aide](#)

L'environnement du parcours change dès lors que le salarié clique sur le bouton « Découvrir les lunettes Alan »: il est redirigé vers une landing page dédiée au service.





alan.com/app/dashboard#addBeneficiary/home

### Ajouter un bénéficiaire

**Votre couverture**  
Klein Blue Partners prend en charge **50%** de votre cotisation et de celle de votre famille (enfants et conjoint) sur le contrat Alan Blue. Consultez les **tarifs** ainsi que les **conditions** pour devenir bénéficiaire.

**Couvrez aussi votre famille !**

Si vous le souhaitez, vous pouvez ajouter d'autres bénéficiaires (enfants, conjoint) !

Option	Pictogramme	Tarif
Un enfant (jusqu'à 25 ans)		22,50 € / MOIS
Un conjoint		42,50 € / MOIS

[Aide](#)

### Pédagogie

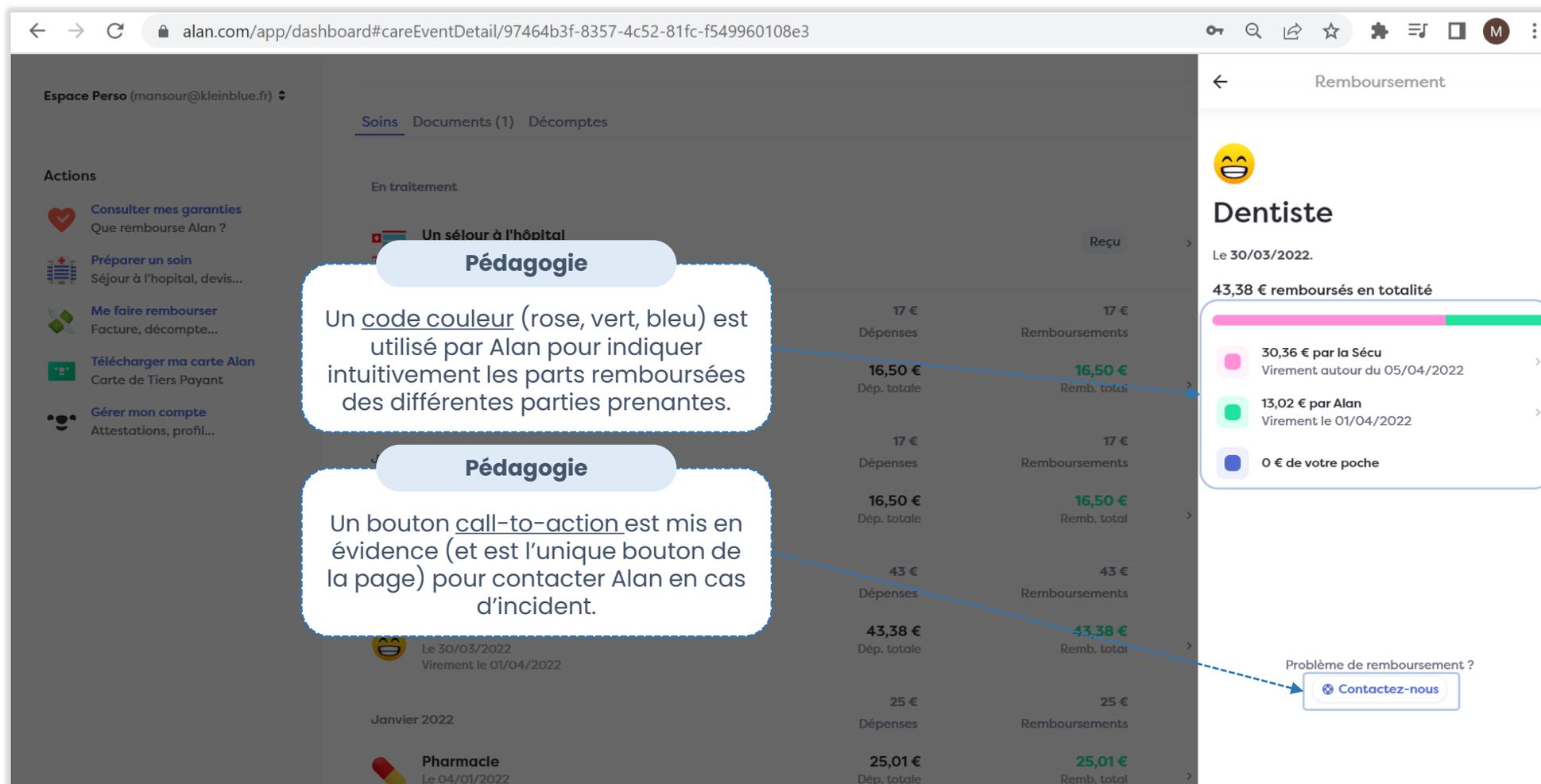
Rappel de la proposition de valeur

### Pédagogie

Rappel du niveau de couverture de l'entreprise assurée.

### Cohérence esthétique

Les deux possibilités d'ajout de bénéficiaires sont facilement distinguables grâce à l'utilisation d'un code couleur (chiffres surlignés en vert) et l'utilisation de pictogrammes (enfants et couples).



**Pédagogie**

Un code couleur (rose, vert, bleu) est utilisé par Alan pour indiquer intuitivement les parts remboursées des différentes parties prenantes.

**Pédagogie**

Un bouton call-to-action est mis en évidence (et est l'unique bouton de la page) pour contacter Alan en cas d'incident.

Partie prenante	Montant
Dépenses	17 €
Remboursements	17 €
Dép. totale	16,50 €
Remb. total	16,50 €
Dépenses	17 €
Remboursements	17 €
Dép. totale	16,50 €
Remb. total	16,50 €
Dépenses	43 €
Remboursements	43 €
Dép. totale	43,38 €
Remb. total	43,38 €
Dépenses	25 €
Remboursements	25 €
Dép. totale	25,01 €
Remb. total	25,01 €

**Dentiste**

Le 30/03/2022.

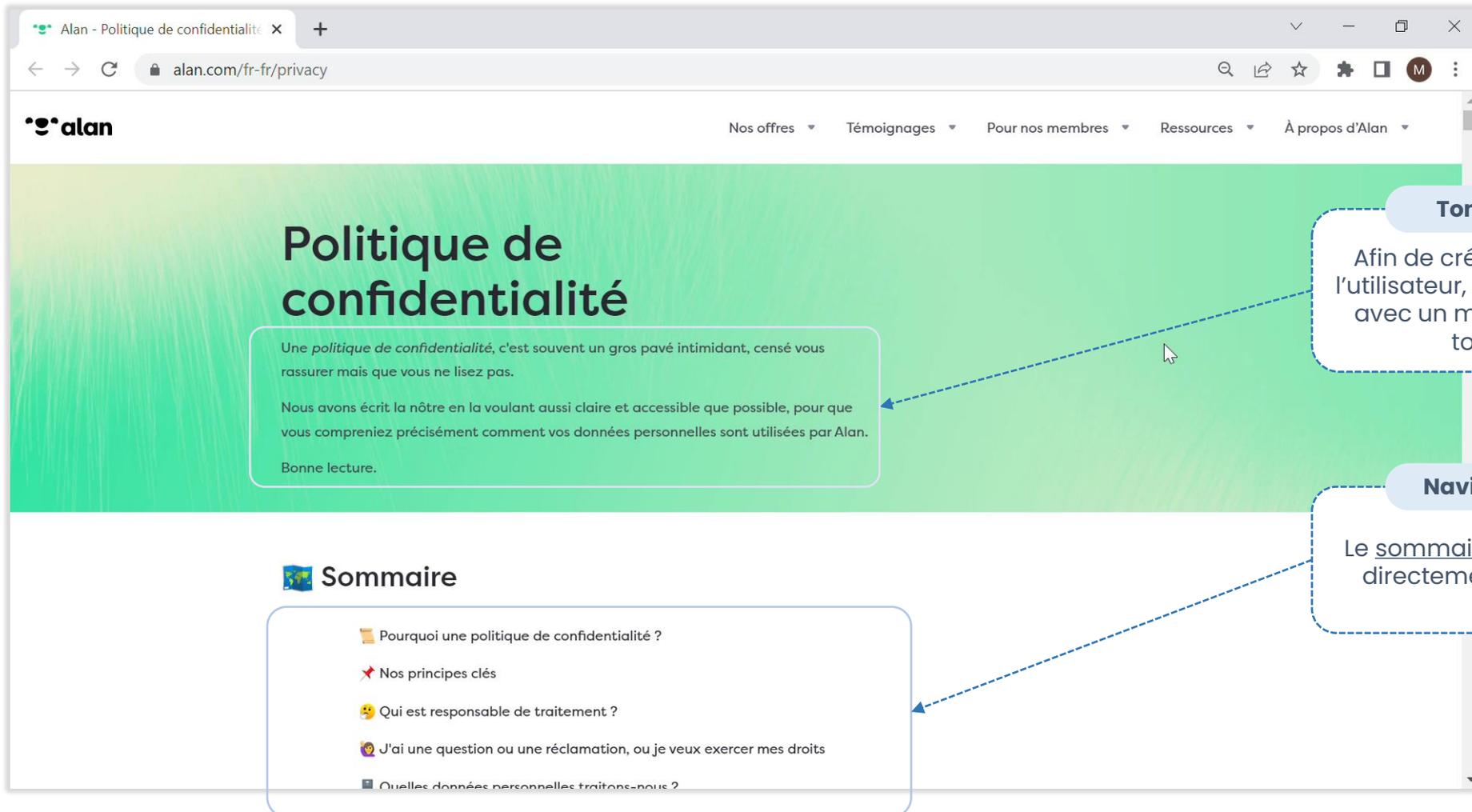
43,38 € remboursés en totalité

- 30,36 € par la Sécu (Virement autour du 05/04/2022)
- 13,02 € par Alan (Virement le 01/04/2022)
- 0 € de votre poche

Problème de remboursement ?

[Contactez-nous](#)

La page de Politique de confidentialité est rédigée comme une Foire aux Questions.



The screenshot shows the Alan website's Privacy Policy page. The browser address bar displays 'alan.com/fr-fr/privacy'. The page features a green header with the Alan logo and navigation links: 'Nos offres', 'Témoignages', 'Pour nos membres', 'Ressources', and 'À propos d'Alan'. The main content area has a green background with the title 'Politique de confidentialité' and an introductory paragraph. A table of contents is located at the bottom of the page.

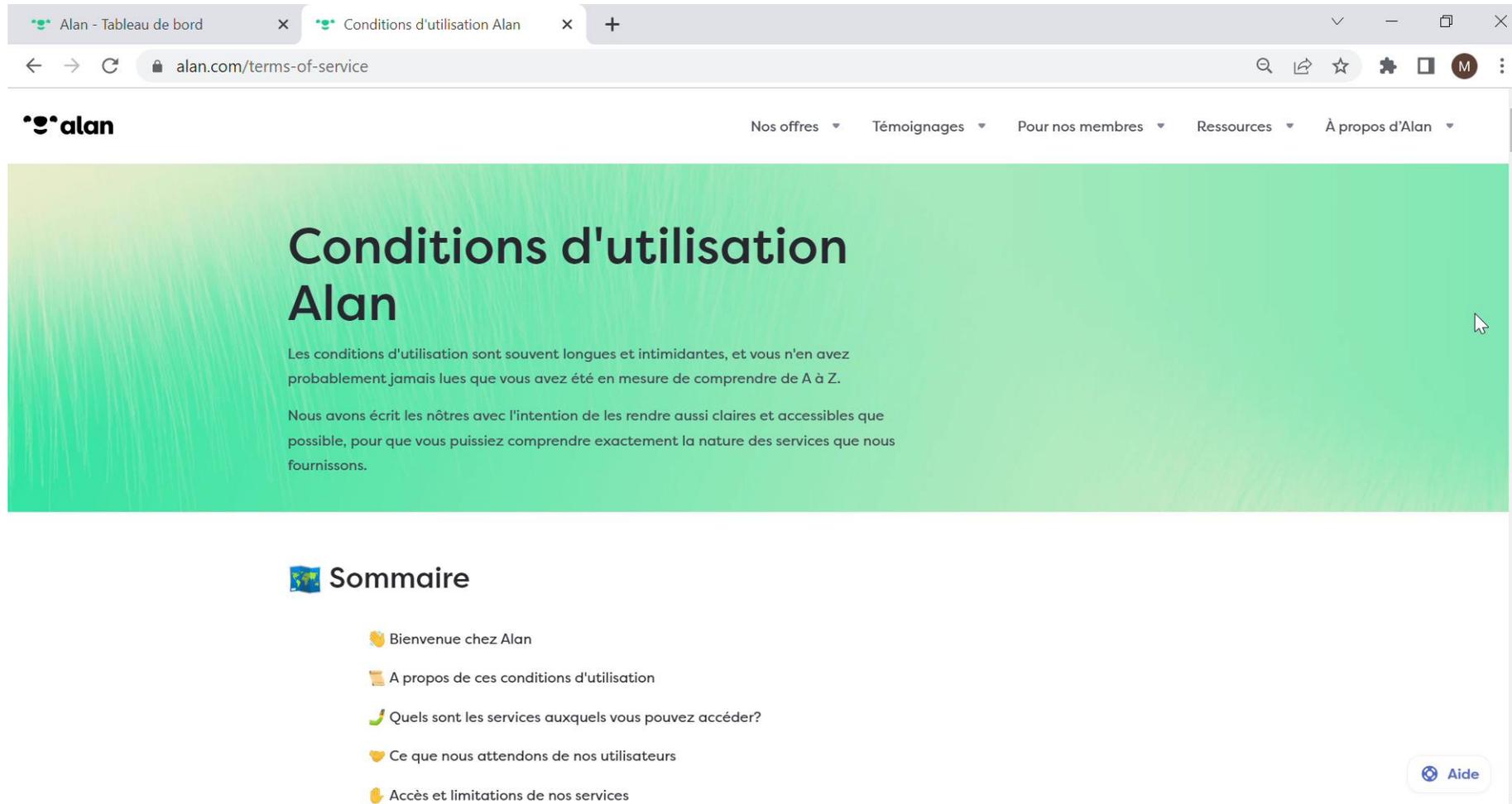
**Ton de la marque**  
Afin de créer de la proximité avec l'utilisateur, Alan introduit cette page avec un message rédigé avec un ton empathique.

**Navigation facilitée**  
Le sommaire est cliquable et dirige directement vers le paragraphe concerné.

**Sommaire**

- 📄 Pourquoi une politique de confidentialité ?
- 🚩 Nos principes clés
- 👤 Qui est responsable de traitement ?
- 🗣️ J'ai une question ou une réclamation, ou je veux exercer mes droits
- 📄 Quelles données personnelles traitons-nous ?

La page des Conditions d'utilisation est rédigée comme une Foire aux Questions. Comme pour la page de Politique de confidentialité, un message empathique introduit la page.



The screenshot shows a web browser window with two tabs: 'Alan - Tableau de bord' and 'Conditions d'utilisation Alan'. The address bar shows 'alan.com/terms-of-service'. The page header includes the Alan logo and navigation links: 'Nos offres', 'Témoignages', 'Pour nos membres', 'Ressources', and 'À propos d'Alan'. The main content area has a green background with the title 'Conditions d'utilisation Alan'. Below the title, there is an empathetic message: 'Les conditions d'utilisation sont souvent longues et intimidantes, et vous n'en avez probablement jamais lues que vous avez été en mesure de comprendre de A à Z. Nous avons écrit les nôtres avec l'intention de les rendre aussi claires et accessibles que possible, pour que vous puissiez comprendre exactement la nature des services que nous fournissons.' Below this is a 'Sommaire' section with a table of contents:

-  Bienvenue chez Alan
-  A propos de ces conditions d'utilisation
-  Quels sont les services auxquels vous pouvez accéder?
-  Ce que nous attendons de nos utilisateurs
-  Accès et limitations de nos services

An 'Aide' button is visible in the bottom right corner of the page content area.

alan.com/app/dashboard#referralProgram

Share the love

### Vous aimez Alan ? Faites passer le (bon) mot !



On veut rendre la santé moins chère, simple pour tous, et faciliter l'accès aux soins.  
Nos utilisateurs sont nos meilleurs ambassadeurs. **On a besoin de vous et qu'Alan soit une très grande famille pour lancer des innovations d'envergure.**  
Invitez vos amis à nous rejoindre !

<b>Pour votre ami...</b>	<b>...et pour vous</b>
<b>1 mois</b> d'assurance santé offert	<b>20 €</b> sonnants et trébuchants

**Comment ça marche ?**

Voici votre lien unique : [love.alan.com/xapidera](https://love.alan.com/xapidera) Copier

Partagez le lien  
Par email, SMS, Facebook, Twitter, LinkedIn, pigeon voyageur...

**Recevez 20 €** sur votre **compte en banque** (versés dès la première facture).

Aide

#### Cohérence esthétique

Les bénéfices liés à l'offre de parrainage sont mis en avant : surlignés en **jaune et en gras** et rédigés avec une police plus importante.

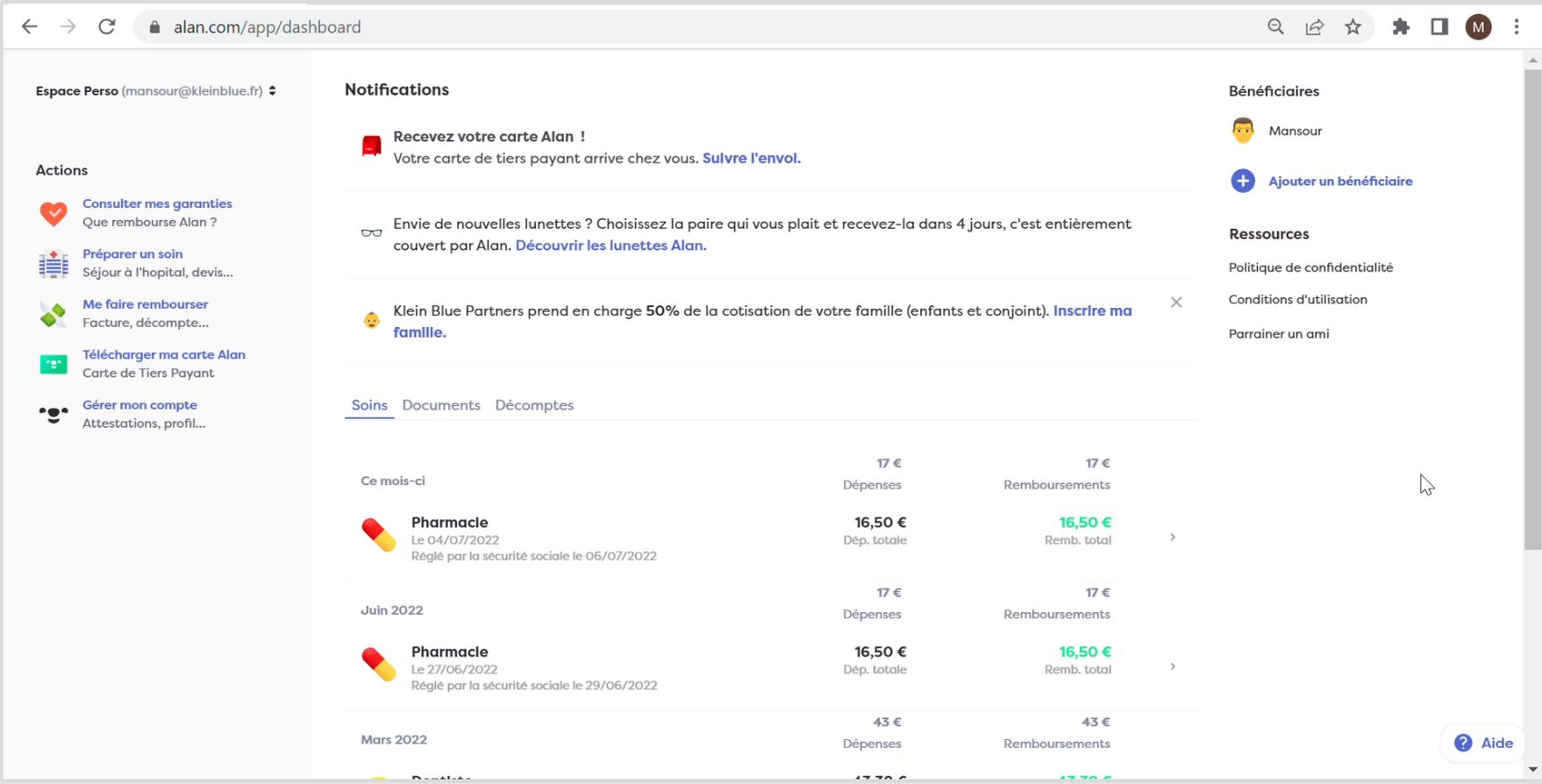


## Sommaire de l'étude – Partie I

- 1 Espace salarié web**
  1. Architecture de l'espace salarié web
  2. Analyse UI/UX web
  3. Cas d'utilisation web
- 2 Espace salarié mobile**
  1. Architecture de l'espace salarié mobile
  2. Analyse UI/UX mobile
  3. Cas d'utilisation mobile
- 3 Analyse de la séquence marketing d'ALAN**
- 4 Outils et API utilisés par ALAN**
- 5 Retour d'expérience utilisateur**

### **Besoin client:**

« Je souhaite ajouter un bénéficiaire supplémentaire à mon contrat, mais je ne connais pas les conditions d'éligibilité »



The screenshot shows the alan.com app dashboard. On the left, there's a sidebar with 'Espace Perso' and 'Actions' including 'Consulter mes garanties', 'Préparer un soin', 'Me faire rembourser', 'Télécharger ma carte Alan', and 'Gérer mon compte'. The main area has 'Notifications' with messages about receiving a card, new glasses, and family coverage. Below is a table of expenses and reimbursements for 'Ce mois-ci', 'Juin 2022', and 'Mars 2022'. The table shows 'Dépenses' and 'Remboursements' for 'Pharmacie' items. A 'Bénéficiaires' section on the right shows 'Mansour' and a '+ Ajouter un bénéficiaire' button. A 'Ressources' section includes 'Politique de confidentialité', 'Conditions d'utilisation', and 'Parrainer un ami'. An 'Aide' button is at the bottom right.

Month	Item	Date	Dépenses	Remboursements
Ce mois-ci	Pharmacie	Le 04/07/2022	16,50 €	16,50 €
		Réglé par la sécurité sociale le 06/07/2022		
Juin 2022	Pharmacie	Le 27/06/2022	16,50 €	16,50 €
		Réglé par la sécurité sociale le 29/06/2022		
Mars 2022			43 €	43 €

**5 à 6 clics**  
**70 secondes**

### Navigation orientée

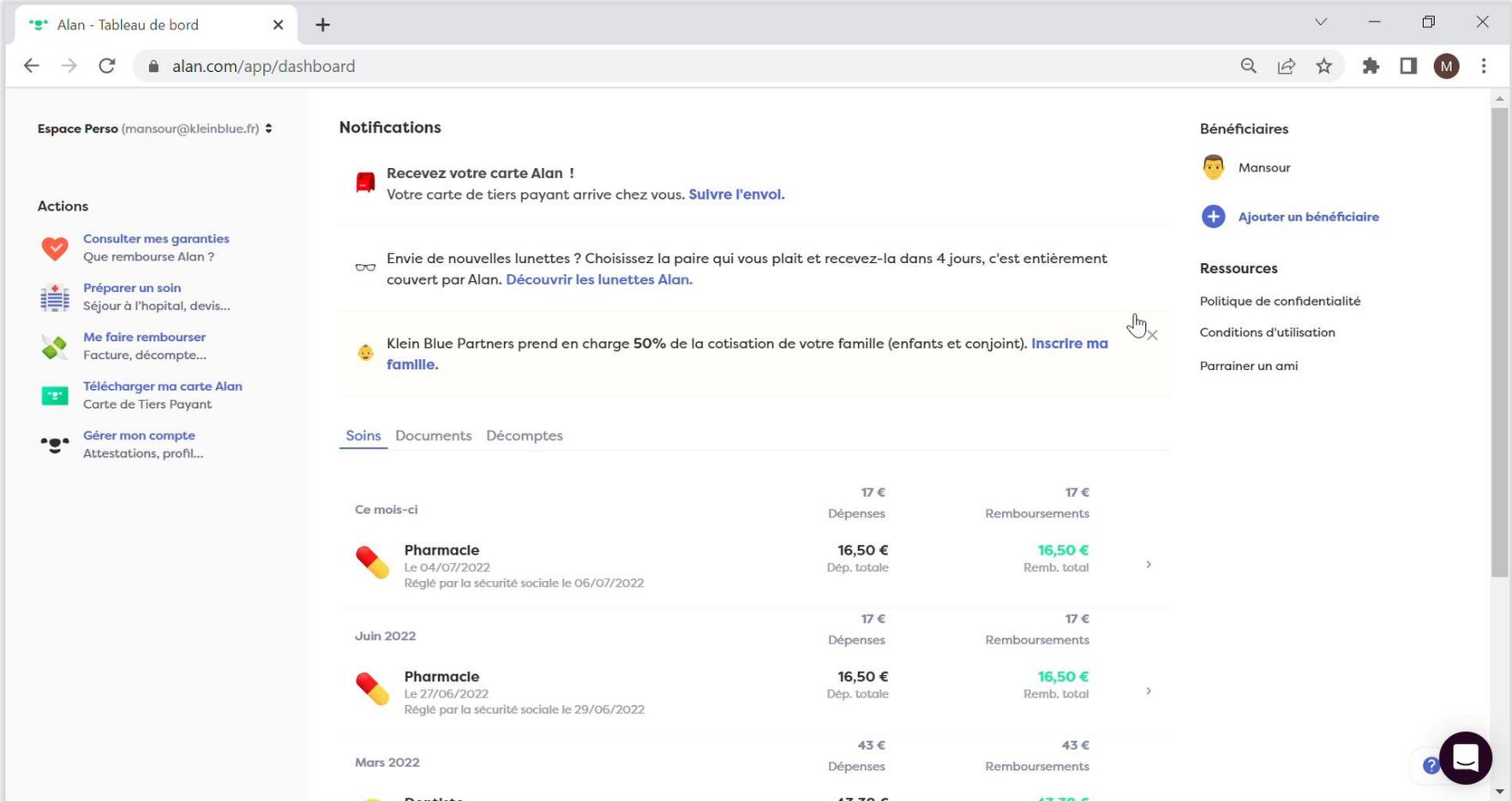
Depuis la page d'accueil de l'espace salarié, 3 chemins permettent d'arriver à cette fonctionnalité d'ajout d'un bénéficiaire.

### Navigation simplifiée

Seulement 5 champs sont à remplir pour ajouter un bénéficiaire, dont un (date de naissance) automatiquement prérempli en fonction du numéro de sécurité sociale.

### Besoin client:

« Suite à une hospitalisation, je souhaite me faire rembourser ce soin par ma mutuelle, mais je ne sais pas si ce type de remboursement est prévu dans mon contrat. »



The screenshot shows the Alan dashboard with a notification: "Klein Blue Partners prend en charge 50% de la cotisation de votre famille (enfants et conjoint). Inscrivez ma famille." Below this is a table of expenses and reimbursements.

Mois	Dépenses	Remboursements
Ce mois-ci	17 €	17 €
Pharmacie (04/07/2022)	16,50 €	16,50 €
Jun 2022	17 €	17 €
Pharmacie (27/06/2022)	16,50 €	16,50 €
Mars 2022	43 €	43 €

5 à 6 clics  
58 secondes

### Navigation facilitée

La FAQ dynamique permet à l'utilisateur d'obtenir une réponse rapide à son besoin, sans être contraint à parcourir l'ensemble de son contrat.

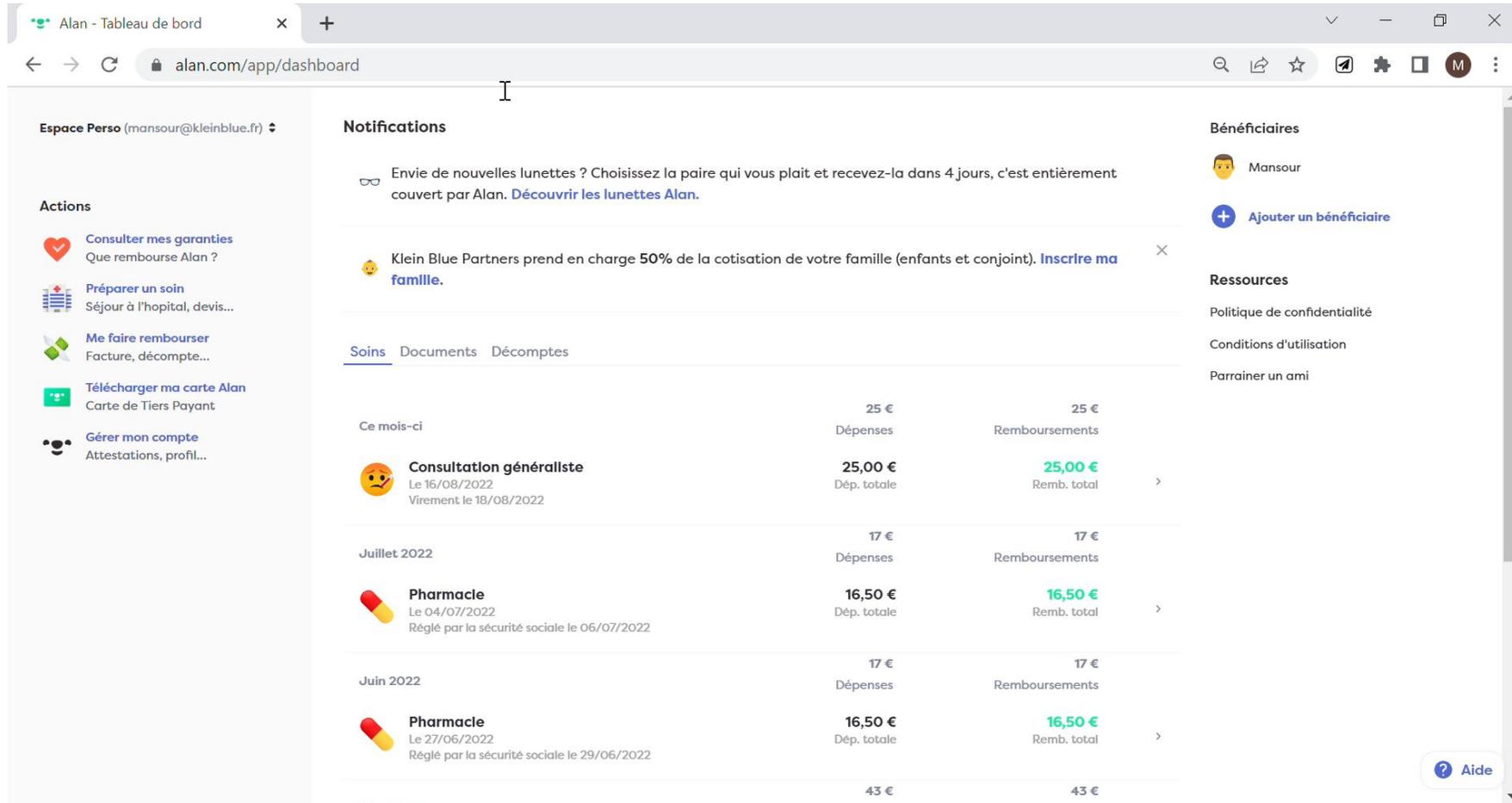
Aucun champ n'est à remplir, le salarié peut obtenir son remboursement directement en uploadant sa fiche de prise en charge hospitalière.

### Selfcare

La technologie de document processing utilisée par Alan permet un traitement automatisé des éléments du documents, sans intervention humaine. Pour l'assureur, la gestion est simplifiée car le fichier est pré-qualifié automatiquement, avant d'être analysé par un gestionnaire.

#### **Besoin client:**

J'ai réalisé un bilan sanguin il y'a quelques semaines et je n'ai toujours pas reçu le remboursement d'Alan. Je fais appel au chatbot disponible sur l'espace client.



The screenshot shows the Alan user dashboard. On the left, there are navigation links for 'Espace Perso', 'Actions' (including 'Consulter mes garanties', 'Préparer un soin', 'Me faire rembourser', 'Télécharger ma carte Alan', and 'Gérer mon compte'), and 'Notifications'. The main content area shows a notification about glasses and a table of medical expenses and reimbursements. The table has columns for 'Ce mois-ci', 'Dépenses', and 'Remboursements'. The data is as follows:

Catégorie	Date	Dépenses	Remboursements
Ce mois-ci		25 €	25 €
Consultation généraliste	Le 16/08/2022	25,00 €	25,00 €
Juillet 2022		17 €	17 €
Pharmacie	Le 04/07/2022	16,50 €	16,50 €
Juin 2022		17 €	17 €
Pharmacie	Le 27/06/2022	16,50 €	16,50 €
Total		43 €	43 €

**4 clics**  
**91 secondes**

#### Navigation orientée

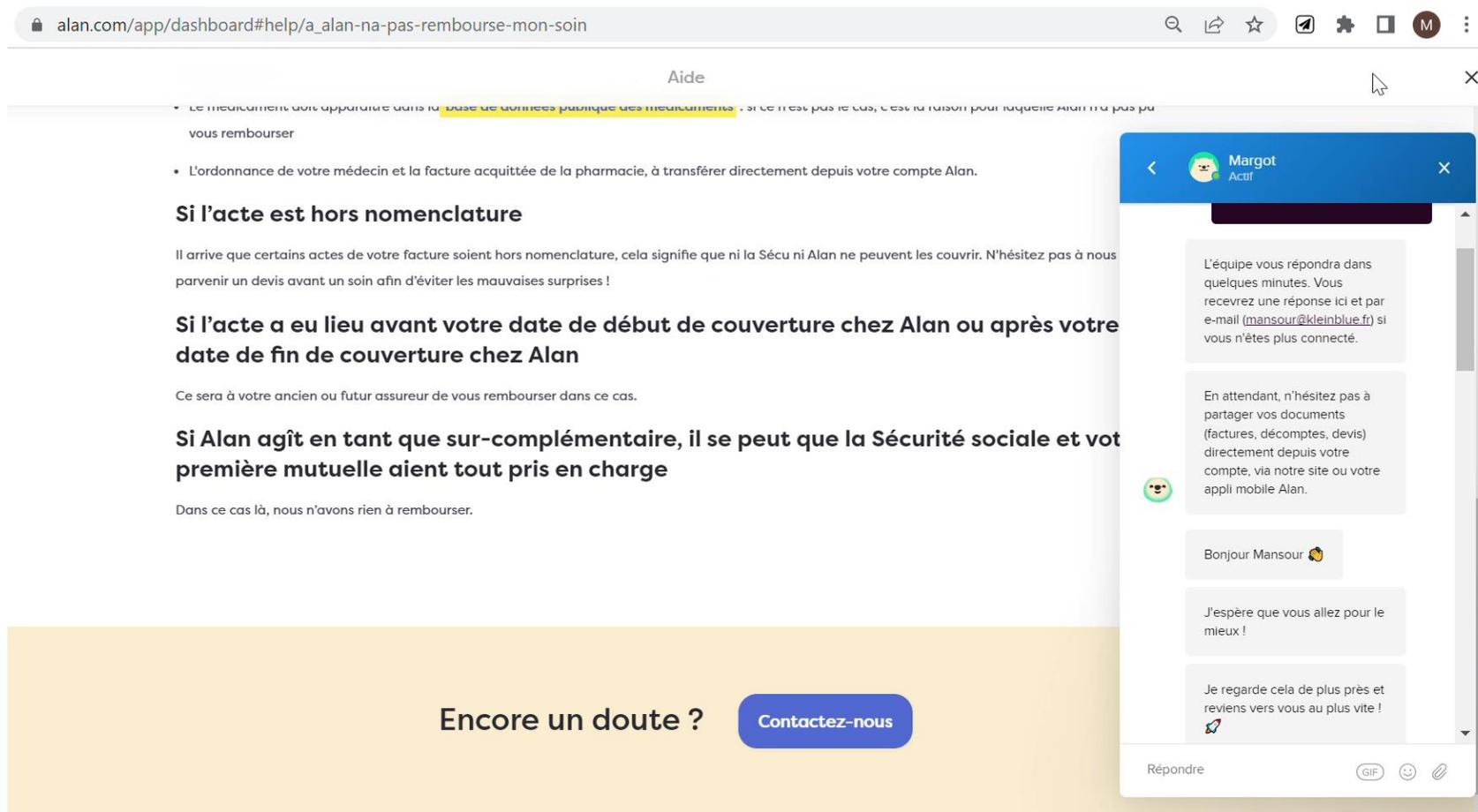
Si la réponse apportée par la FAQ de l'espace salarié ne suffit pas, Alan invite l'utilisateur à utiliser le chatbot.

#### Gestion simplifiée

Ce user flow mettant en avant la FAQ avant le chatbot a permis à Alan de réduire de 30% son contact rate (nombre de conversations engagées pour 1000 utilisateurs).

#### **Besoin client:**

J'ai réalisé un bilan sanguin il y'a quelques semaines et je n'ai toujours pas reçu le remboursement d'Alan. Je fais appel au chatbot disponible sur l'espace client.



alan.com/app/dashboard#help/a\_alan-na-pas-rembourse-mon-soin

Aide

- Le médicament doit apparaître dans la **base de données publique des médicaments**. Si ce n'est pas le cas, c'est la raison pour laquelle Alan n'a pas pu vous rembourser.
- L'ordonnance de votre médecin et la facture acquittée de la pharmacie, à transférer directement depuis votre compte Alan.

**Si l'acte est hors nomenclature**

Il arrive que certains actes de votre facture soient hors nomenclature, cela signifie que ni la Sécu ni Alan ne peuvent les couvrir. N'hésitez pas à nous parvenir un devis avant un soin afin d'éviter les mauvaises surprises !

**Si l'acte a eu lieu avant votre date de début de couverture chez Alan ou après votre date de fin de couverture chez Alan**

Ce sera à votre ancien ou futur assureur de vous rembourser dans ce cas.

**Si Alan agit en tant que sur-complémentaire, il se peut que la Sécurité sociale et votre première mutuelle aient tout pris en charge**

Dans ce cas là, nous n'avons rien à rembourser.

Encore un doute ? [Contactez-nous](#)

Margot Actif

L'équipe vous répondra dans quelques minutes. Vous recevrez une réponse ici et par e-mail ([mansour@kleinblue.fr](mailto:mansour@kleinblue.fr)) si vous n'êtes plus connecté.

En attendant, n'hésitez pas à partager vos documents (factures, décomptes, devis) directement depuis votre compte, via notre site ou votre appli mobile Alan.

Bonjour Mansour 🌟

J'espère que vous allez pour le mieux !

Je regarde cela de plus près et reviens vers vous au plus vite !

Répondre

#### Interactivité

La gestionnaire d'Alan fournit une réponse sous 2 à 4 minutes après chaque question. Une copie de l'interaction est ensuite envoyée par mail à l'utilisateur.

#### Gestion simplifiée

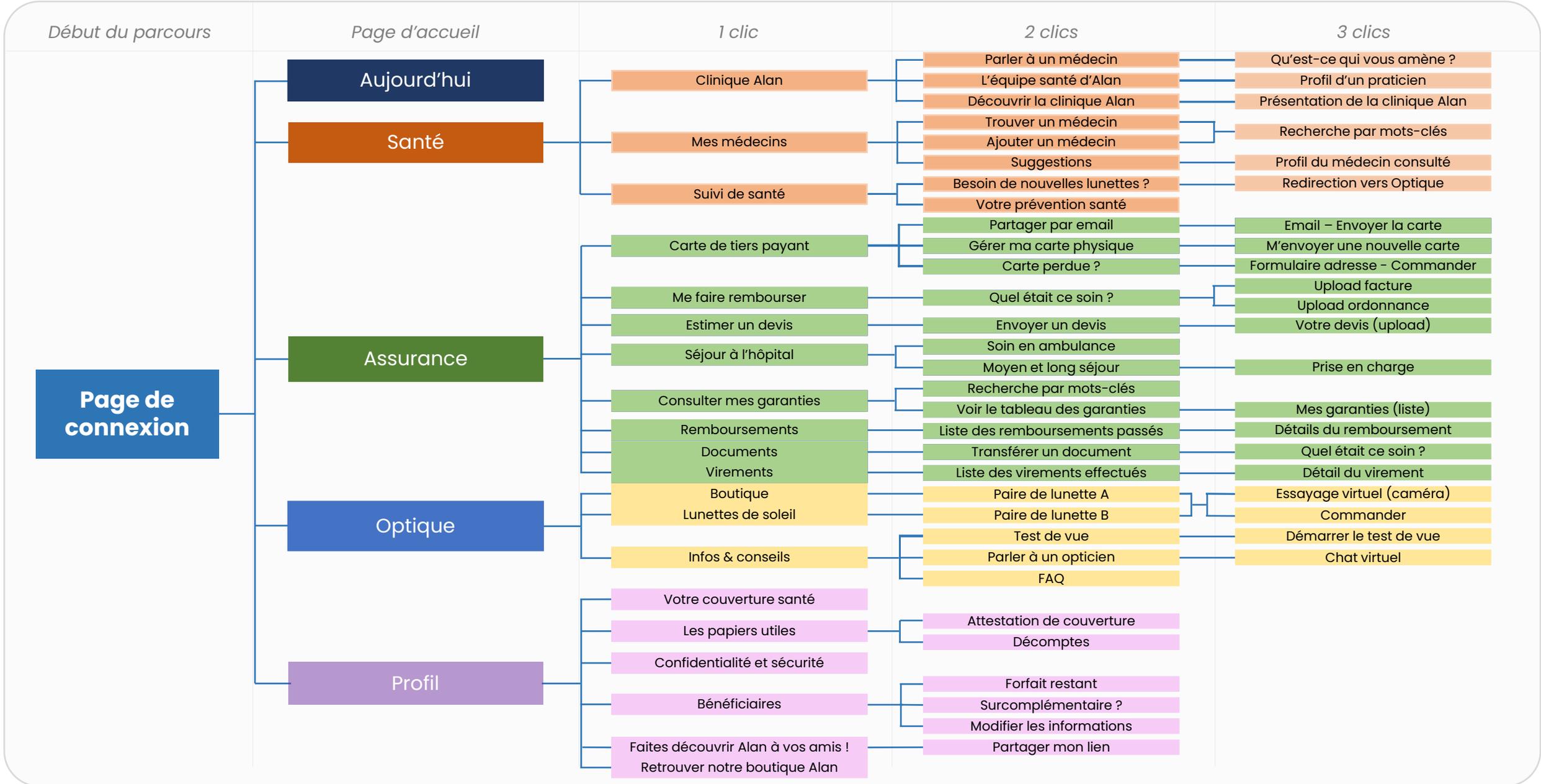
La gestion des tickets est simplifiée pour les gestionnaires grâce à un moteur de recommandation de réponse en temps réel paramétré par Alan dans l'outil Intercom (voir Annexe 1)



## Sommaire de l'étude – Partie I

- 1 Espace salarié web**
  1. Architecture de l'espace salarié web
  2. Analyse UI/UX web
  3. Cas d'utilisation web
- 2 Espace salarié mobile**
  1. Architecture de l'espace salarié mobile
  2. Analyse UI/UX mobile
  3. Cas d'utilisation mobile
- 3 Analyse de la séquence marketing d'ALAN**
- 4 Outils et API utilisés par ALAN**
- 5 Retour d'expérience utilisateur**

## 2.1. Architecture de l'espace salarié mobile





## Sommaire de l'étude – Partie I

- 1 Analyse de l'espace web
  1. Architecture de l'espace salarié web
  2. Analyse UI/UX web
  3. Cas d'utilisation web
- 2 Analyse de l'espace salarié mobile
  1. Architecture de l'espace salarié mobile
  2. Analyse UI/UX mobile
  3. Cas d'utilisation mobile
- 3 Analyse de la séquence marketing d'ALAN
- 4 Outils et API utilisés par ALAN
- 5 Retour d'expérience utilisateur

La page Aujourd'hui prend la forme d'un menu déroulant présentant diverses fonctionnalités ou informations, régulièrement actualisées selon les préférences et le profil de l'utilisateur.



### Ton de la marque

L'utilisateur est accueilli avec un message de salutation personnalisé.

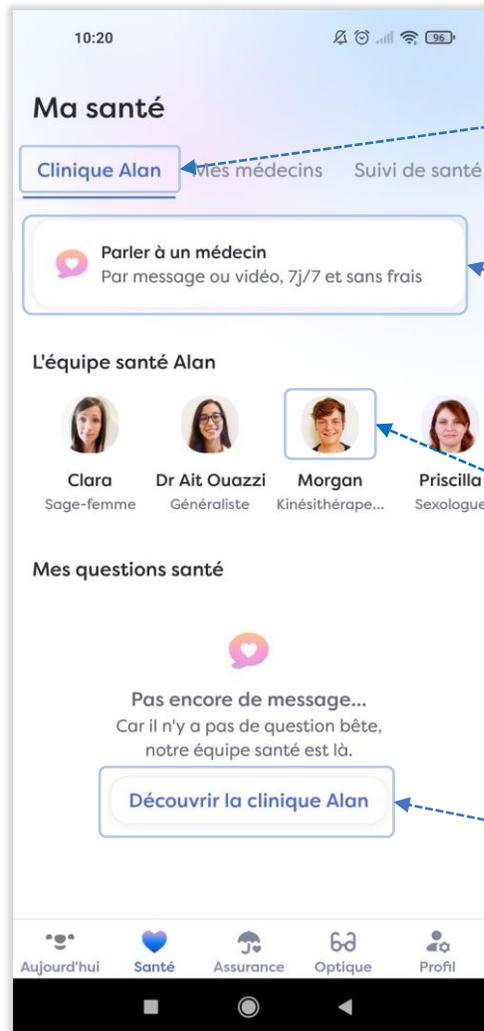
### Upselling

Mise en avant de la fonctionnalité « commander mes nouvelles lunettes » avec la fonctionnalité « Tester ma vue » qui incite à acheter.

### Pédagogie

Explication de la technologie Alan pour se faire rembourser en 4 clics.

La page de présentation des solutions liées à la clinique Alan met en avant trois fonctionnalités : la possibilité de discuter par message ou vidéo avec un médecin, une présentation de quelques-uns des médecins partenaires d'Alan, ainsi qu'une redirection vers une page de découverte/d'information plus détaillée de ce qu'est la clinique Alan.



### Cohérence esthétique

Sur chaque page de l'application Alan est affichée en noir et en gras.

### Interactivité

L'application invite l'utilisateur à échanger avec un médecin en fonction du problème rencontré.

### Aspect visuel

Présence de visages humains, vecteurs de confiance afin d'accentuer la dimension humaine de l'accompagnement Alan.

### Pédagogie / Navigation orientée

Explication des fonctionnalités de l'application tels que les médecins inscrits et les questions récurrentes.

### Echanger avec un médecin :

- Du lundi au samedi de 9h à 21h
- Réponse en moins de 2h
- Gratuit et illimité
- Par des professionnels de santé

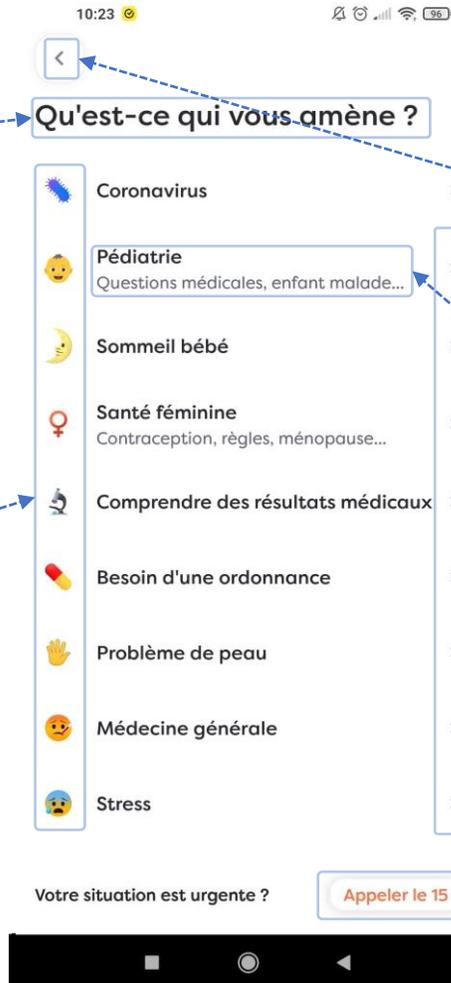
Sur cette page, l'utilisateur a la possibilité d'entrer en contact avec un médecin afin d'obtenir des renseignements. Alan utilise un questionnaire rapide permettant de pré-qualifier la demande de l'utilisateur.

### Ton de la marque

Alan s'adresse directement à l'utilisateur en utilisant le pronom personnel « vous » en adressant une question.

### Cohérence esthétique

Utilisation d'émoticônes pour évoquer intuitivement chaque fonctionnalité.



### Navigation facilitée

A chaque fois que l'utilisateur souhaite aller à la page d'avant ou la page d'après, il peut cliquer flèches directrices.

### Cohérence esthétique

Pour certaines fonctionnalités, Alan utilise des titres en gras accompagnés de sous-titres explicatifs dans une couleur plus terne (gris).

### Cohérence esthétique

Mis en avant d'un bouton call-to-action pour appeler le Samu si la situation est urgente. Alan se positionne ainsi comme une application de santé, et non une simple application d'assurance.

Lorsque l'utilisateur clique sur le profil de l'un des praticiens disponibles sur Alan, il peut consulter diverses informations liées notamment à sa spécialisation médicale, son historique (ancienneté), ses compétences ainsi que sa formation initiale.

### Personnalisation / Interactivité

Alan utilise des visages humains pour chaque professionnel de santé de la plateforme afin de l'identifier rapidement en plus de créer un contact particulier avec celui-ci.

### Interactivité

Cette fonctionnalité permet d'entrer directement en contact avec un professionnel de santé. Par ailleurs, on observe que le pictogramme associé est spécialement designé pour les fonctionnalités d'interaction.

### Cohérence esthétique

Utilisation d'émoticônes pour évoquer intuitivement chaque fonctionnalité.



### Navigation facilitée

A chaque fois que l'utilisateur souhaite à aller à la page d'avant ou la page d'après, il peut cliquer flèches directrices.

### Cohérence esthétique

Les titres sont affichés en gras et les sous-titres dans une couleur plus terne (gris) comme l'est la description de la sage femme.

Il s'agit là de l'une des pages de présentation du module « Clinique Alan » permettant de renseigner l'utilisateur plus en détail.

### Navigation facilitée

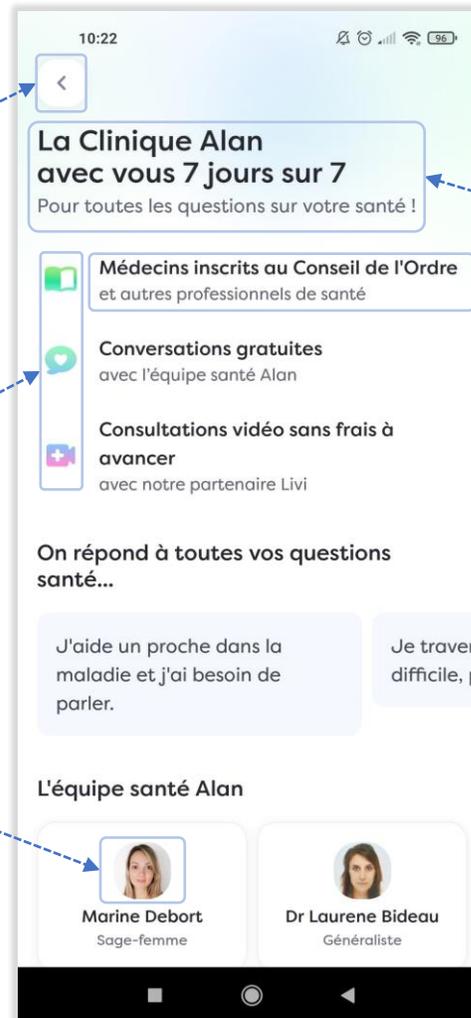
A chaque fois que l'utilisateur souhaite à aller à la page d'avant ou la page d'après, il peut cliquer flèches directrices.

### Cohérence esthétique

Utilisation d'émoticônes pour évoquer intuitivement chaque fonctionnalité.

### Cohérence esthétique

Utilisation de visages humains pour les professionnels de santé répertoriés afin de renforcer l'expérience client, l'interaction et la personnalisation.



### Cohérence esthétique

Les titres sont affichés en gras et les sous-titres dans une couleur plus terne (gris) comme l'est la description de la sage femme.

L'utilisateur peut ici accéder à l'outil de recherche d'un médecin près de sa position géographique, ajouter manuellement un praticien ou consulter la fiche détaillée de l'une de ses consultations passées (motif, date, remboursement etc).



### Personnalisation

Possibilité de trouver un médecin directement près de chez soi à l'aide des données personnelles enregistrées.

### Selfcare

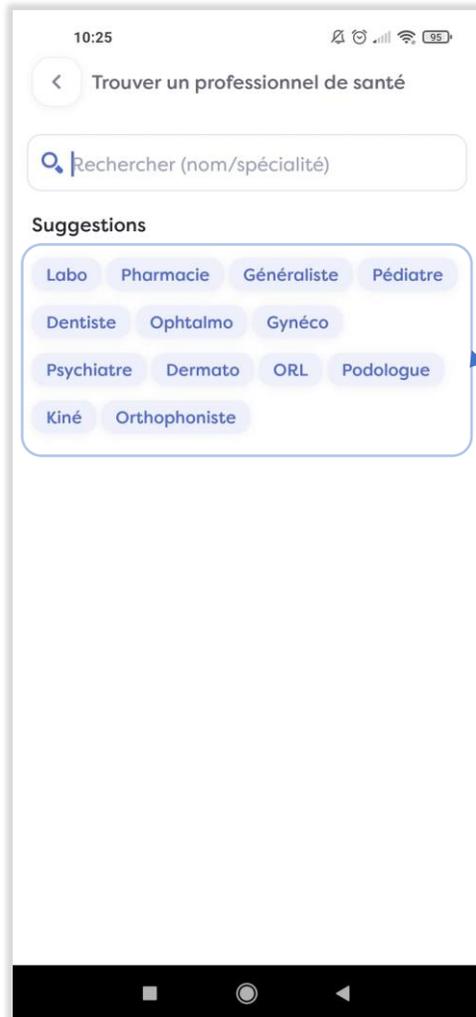
Enregistrement du personnel et des infrastructures de santé propres à l'utilisateur.

### Selfcare

Mise en avant du bouton Call-to-action pour ajouter les médecins rencontrés auparavant.

## 2.2. Page Santé › Mes médecins – Trouver/Ajouter un médecin 📱

Cet outil permet à l'utilisateur de rechercher rapidement un médecin proche de lui et correspondant à sa demande. Après avoir effectué une recherche par mots-clés (par exemple, « Dentiste »), l'utilisateur peut consulter une carte géolocalisée recensant les différents praticiens disponibles à proximité.

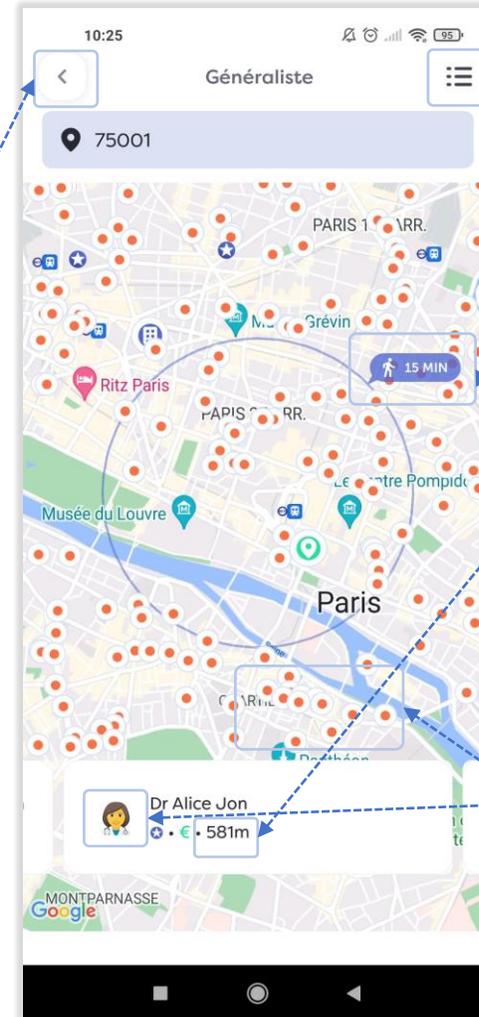


### Navigation facilitée

A chaque fois que l'utilisateur souhaite à aller à la page d'avant ou la page d'après, il peut cliquer flèches directrices.

### Minimisation de l'effort de saisie

Mis en avant d'un ensemble de suggestions en boutons call-to-action afin de faciliter l'utilisateur à renseigner ces informations.



### Navigation facilitée

Possibilité d'utiliser le menu dépliant pour afficher de manière listé l'ensemble des professionnels de santé dans le périmètre de l'utilisateur.

### Cohérence esthétique

Pour trouver un professionnel de santé dans son secteur, un cercle permet d'afficher le temps de parcours ainsi que la distance à parcourir pour rejoindre ce professionnel.

### Cohérence esthétique

Sur la carte est affichée l'ensemble de personnels de santé sélectionné par un point rouge, en l'occurrence les médecins généralistes illustrés par l'emoji approprié.

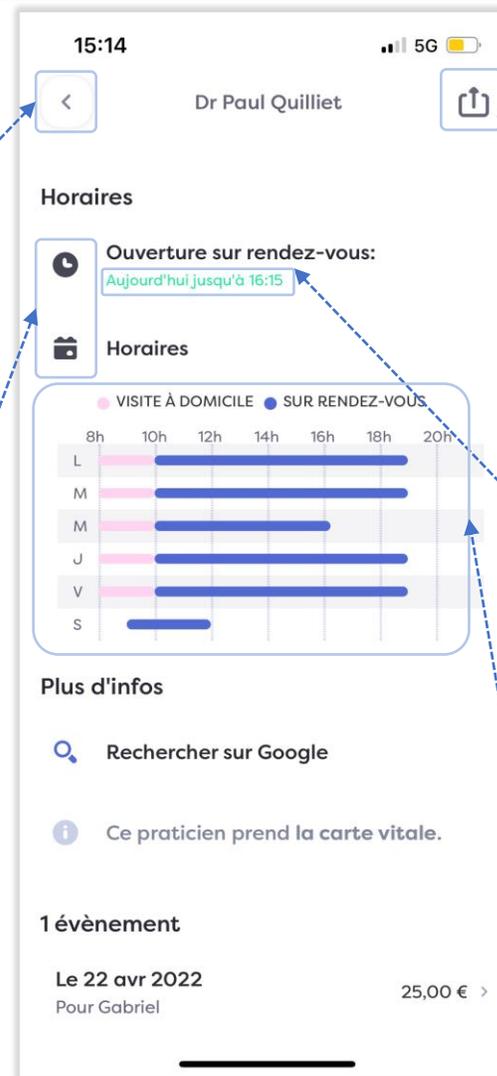
Lorsqu'un utilisateur clique sur l'une de ses consultations passées, il obtient une fiche détaillée des informations liées à ce praticien. Différentes fonctionnalités sont proposées, notamment la possibilité de reprendre un RDV avec ce praticien, de consulter ses horaires ou de consulter les événements passés (historique des consultations).



**Navigation facilitée**  
Utilisation de la flèche orientée pour faire un retour arrière.

**Cohérence esthétique**  
On observe une hiérarchie dans l'utilisation des pictogrammes. En l'occurrence, les emojis importants sont de couleurs et ceux secondaires adoptent la couleur du texte.

**Interaction**  
Mis en avant d'un ensemble de boutons call-to-action afin de faciliter l'utilisateur dans sa recherche.

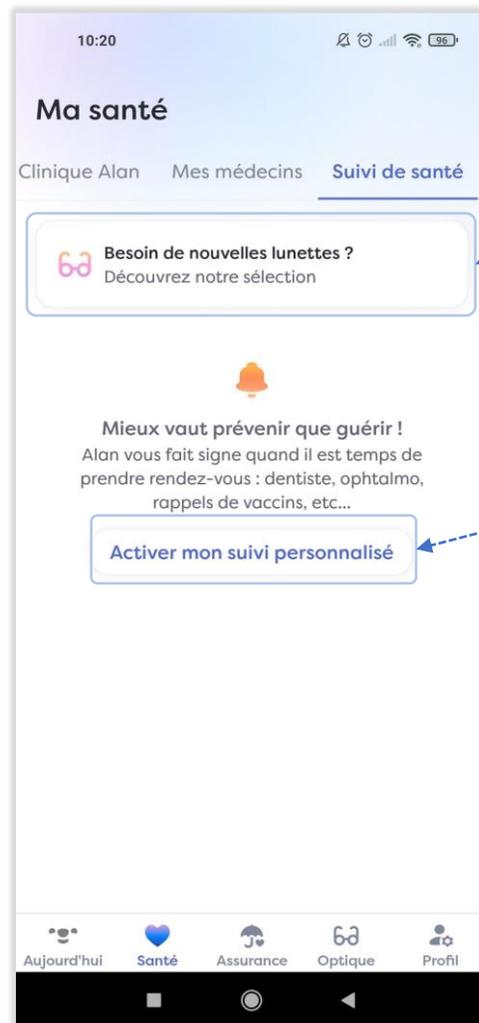


**Minimisation de l'effort de saisie**  
Fonctionnalité permettant d'envoyer la fiche contact du praticien à un ami.

**Cohérence esthétique**  
Mis en avant d'éléments importants dans une autre couleur pour renseigner une information importante telle que la disponibilité du praticien.

**Cohérence esthétique**  
Mis en avant d'un graphique planning avec deux couleurs différentes pour matérialiser les visites à domicile des visites sur rendez-vous.

Le suivi de santé met en avant la possibilité pour l'utilisateur d'activer son suivi personnalisé, une fonctionnalité de prévention (médecine préventive) et de rappel des prochains évènements de santé le concernant.



### Upsell

En cliquant sur cette fonctionnalité, l'utilisateur est redirigé vers la page « Optique » dans la rubrique Boutique.

### Personnalisation / Navigation orientée

Cette fonctionnalité retrace l'ensemble des consultations effectuées sur cet interface, ainsi que les rendez-vous à venir.

Cette page d'accueil du module d'assurance d'Alan regroupe les grandes fonctionnalités d'ordre administrative et financière (remboursements, dépôt de documents, informations liées à son statut de tiers-payant, déclaration de soin effectuée etc).

The image displays three mobile app screenshots of the 'Mon assurance' page, with callouts explaining design principles:

- Interactivité:** A callout points to an 'Aide' button in the top right corner of the first screenshot, stating: "Un bouton d'aide donnant accès à une FAQ dynamique est présent uniquement sur la page Assurance et Profil."
- Cohérence esthétique:** A callout points to the use of icons for various functions, stating: "Utilisation d'émoticônes pour évoquer intuitivement chaque fonctionnalité."
- Selfcare / Navigation orientée:** A callout points to a 'Transférer un document' button in the second screenshot, stating: "Mis en avant du bouton call-to-action « Transférer un document » pour importer des prescriptions par exemple"

The screenshots show the following content:

- First screenshot (15:45):** 'Mon assurance' header with 'Aide' button. Grid of cards: 'Carte de tiers payant', 'Me faire rembourser', 'Estimer un devis', 'Séjour à l'hôpital', 'Consulter mes garanties' (Lunettes, radio, méditation...). Bottom tabs: Remboursements, Documents, Virements. Below: 'Avril 2022' section with 'Consultation généraliste' (Tout remboursé • 25 € • 22 avr) and 'Pharmacie' (Tout remboursé • 21,50 € • 17 avr).
- Second screenshot (10:21):** 'Mon assurance' header with 'Aide' button. Grid of cards: 'Carte de tiers payant', 'Me faire rembourser', 'Estimer un devis', 'Séjour à l'hôpital', 'Consulter mes garanties' (Lunettes, radio, méditation...). Bottom tabs: Remboursements, Documents, Virements. Below: 'Aucun document' section with 'Retrouvez ici tous les documents que vous avez partagés avec nous (prescriptions, décomptes, etc).'. A 'Transférer un document' button is highlighted.
- Third screenshot (10:21):** 'Mon assurance' header with 'Aide' button. Grid of cards: 'Carte de tiers payant', 'Me faire rembourser', 'Estimer un devis', 'Séjour à l'hôpital', 'Consulter mes garanties' (Lunettes, radio, méditation...). Bottom tabs: Remboursements, Documents, Virements. Below: 'Avril 2022' section with 'Consultation généraliste' (Virement Alan du 26/04/2022, 7,50 € >).

L'utilisateur peut consulter le détail de ses remboursements pour chacune de ses consultations passées. Alan lui offre également la possibilité d'effectuer une requête ou demande d'information si une erreur ou incompréhension semble être survenue.

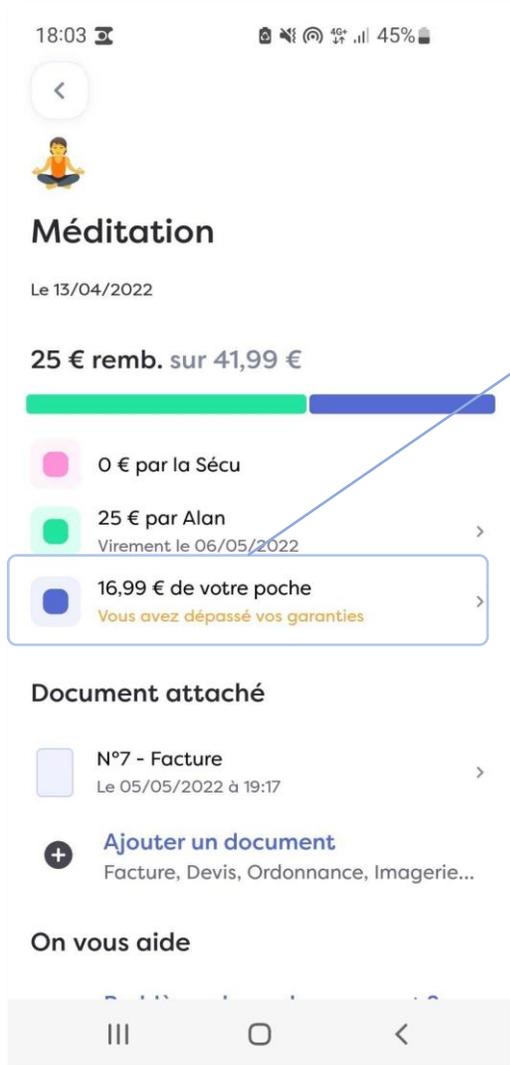
**Cohérence esthétique**  
Utilisation d'émoticônes permettant de rappeler rapidement la nature de la page en question.

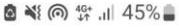
**Cohérence esthétique**  
Présence d'un bouton permettant de cliquer sur le nom du médecin consulté pour obtenir plus de détails (cf. page 40)

**Personnalisation/Interactivité - Pédagogie**  
Présence d'une aide interactive en cas de problème de remboursement, permettant d'accéder à un formulaire de requête. Cette fonctionnalité renforce le sentiment d'accompagnement et de suivi.

**Cohérence esthétique - Pédagogie**  
L'utilisateur a accès ici au détail du remboursement de la consultation ou du soin reçu. Les éléments de couleur permettent de facilement comprendre l'information véhiculée.

**Cohérence esthétique - Selfcare**  
L'utilisateur peut déposer un document afin d'enrichir la page correspondante à la consultation effectuée, et ainsi archiver ses différents documents médicaux (devis, facture, ordonnance) directement au sein de l'application.



18:03  45%





### Méditation

Le 13/04/2022

**25 € remb. sur 41,99 €**



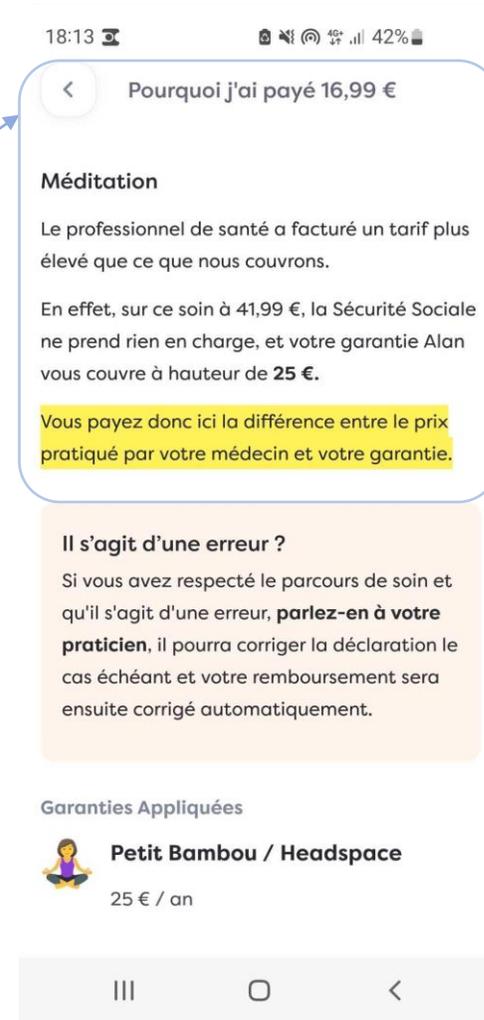
-  0 € par la Sécu
-  25 € par Alan  
Virement le 06/05/2022
-  16,99 € de votre poche  
Vous avez dépassé vos garanties

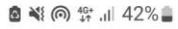
#### Document attaché

-  N°7 - Facture  
Le 05/05/2022 à 19:17
-  **Ajouter un document**  
Facture, Devis, Ordonnance, Imagerie...

#### On vous aide





18:13  42%

 Pourquoi j'ai payé 16,99 €

### Méditation

Le professionnel de santé a facturé un tarif plus élevé que ce que nous couvrons.

En effet, sur ce soin à 41,99 €, la Sécurité Sociale ne prend rien en charge, et votre garantie Alan vous couvre à hauteur de **25 €**.

**Vous payez donc ici la différence entre le prix pratiqué par votre médecin et votre garantie.**

#### Il s'agit d'une erreur ?

Si vous avez respecté le parcours de soin et qu'il s'agit d'une erreur, **parlez-en à votre praticien**, il pourra corriger la déclaration le cas échéant et votre remboursement sera ensuite corrigé automatiquement.

#### Garanties Appliquées

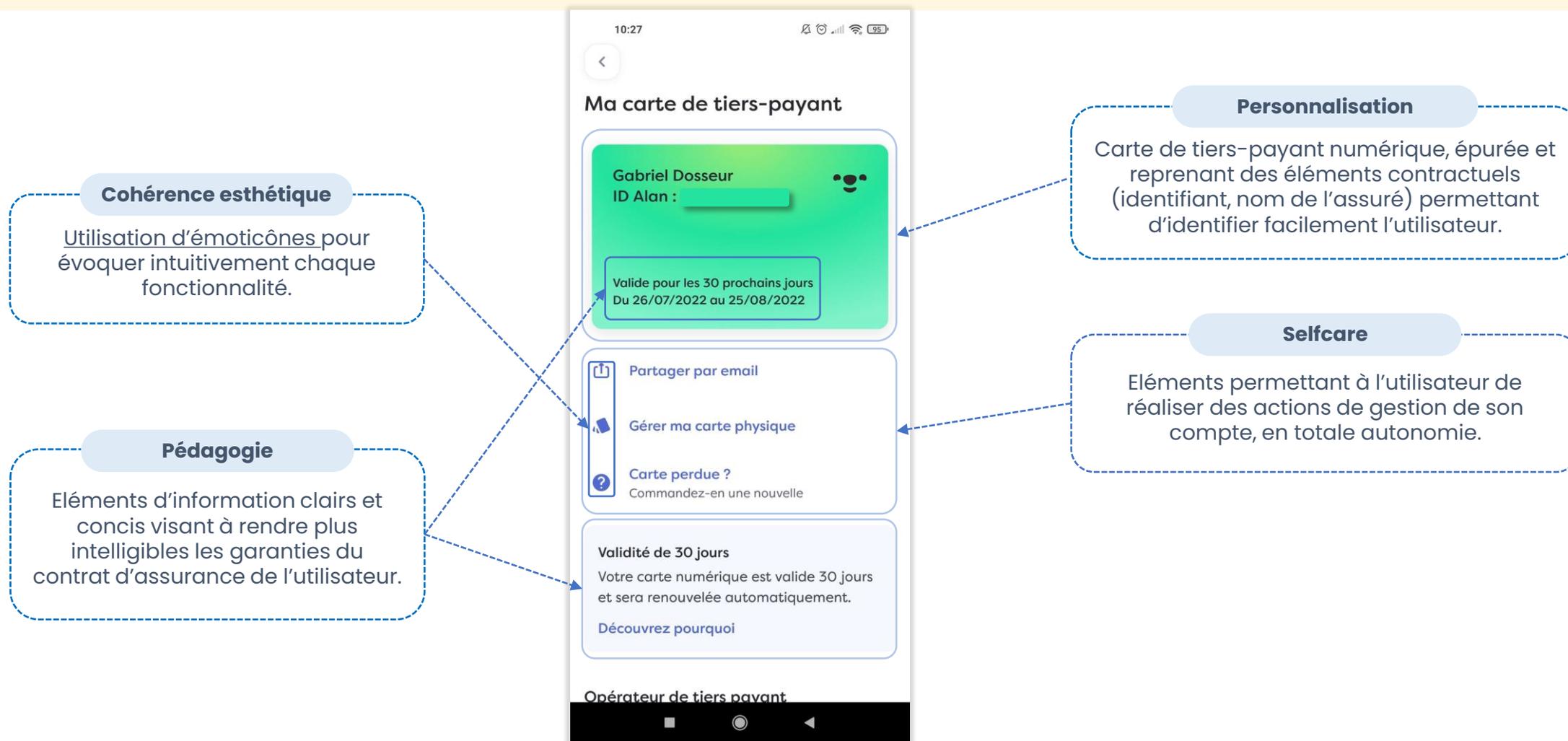
 **Petit Bambou / Headspace**  
25 € / an



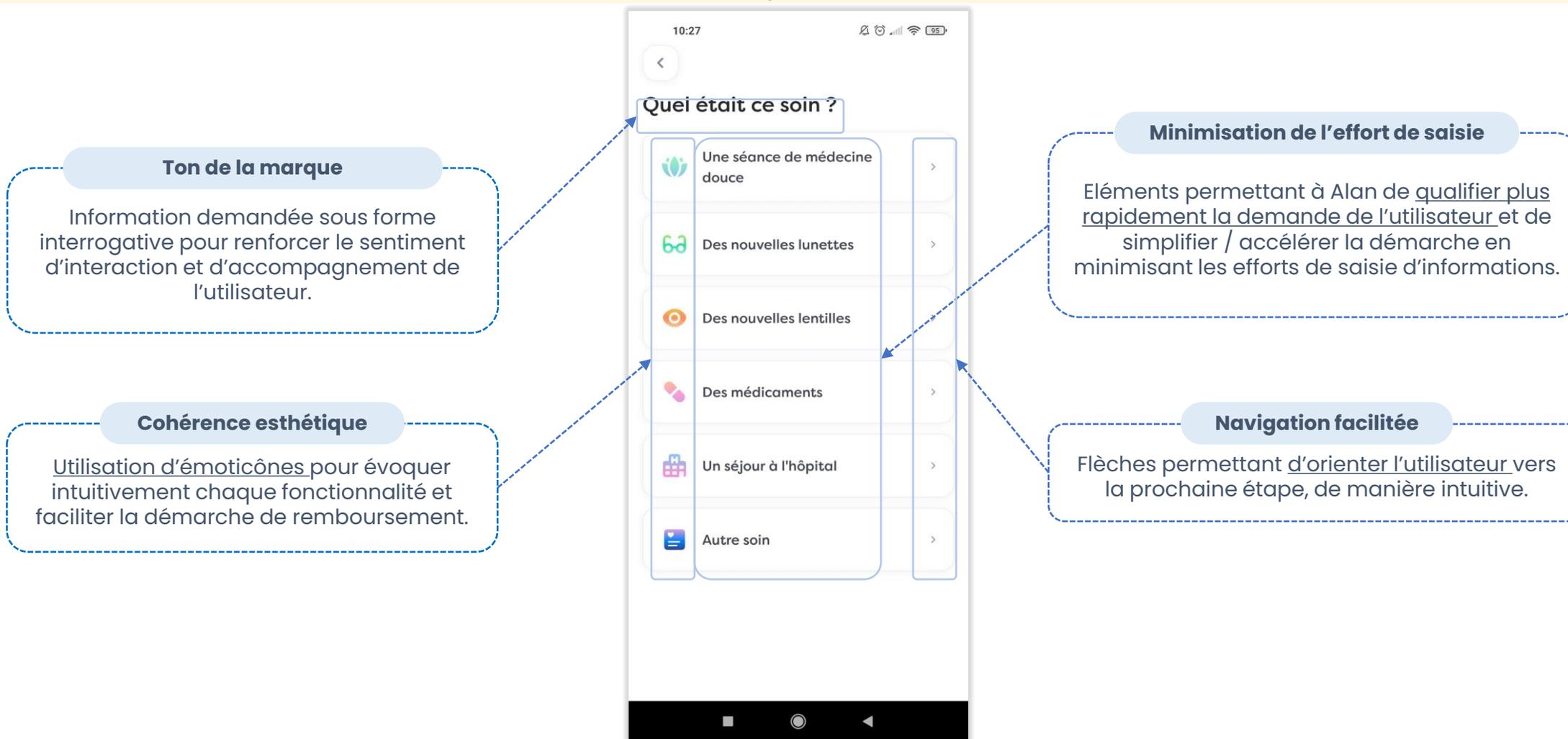
### Pédagogie

En cas de reste à charge, Alan explique au salarié assuré les raisons de la non prise en charge.

L'utilisateur peut consulter ses informations de tiers-payant et gérer sa carte de tiers-payant directement au sein de l'application.



Lorsque l'utilisateur émet une demande de remboursement d'un soin qui n'aurait pas été télétransmis par la sécurité sociale à Alan, cette page sous forme de questionnaire permet de pré-qualifier la demande tout en simplifiant la démarche et en la rendant plus intuitive.



L'utilisateur a la possibilité de déposer son devis sur Alan afin d'obtenir une estimation du remboursement futur auquel l'utilisateur peut avoir droit pour le soin en question. Un seul call-to-action est disposé sur la page afin de rendre la démarche la plus simple possible et limiter le risque d'erreur ou d'incompréhension.

### Cohérence esthétique

Utilisation d'émoticônes permettant de rappeler rapidement la nature de la page en question et d'ajouter un élément plus « léger » et visuel à une page principalement composée de texte.

### Pédagogie

Texte clair permettant d'énoncer les informations clés quant à la démarche d'estimation ou d'envoi d'un devis. La présence de bullet points et de **mots en gras** facilite la lecture et la compréhension.

### Pédagogie

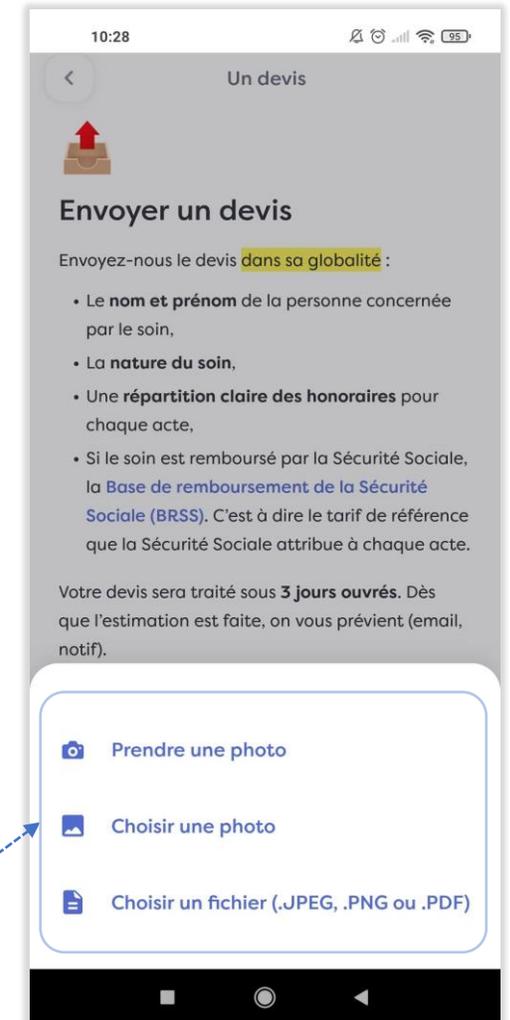
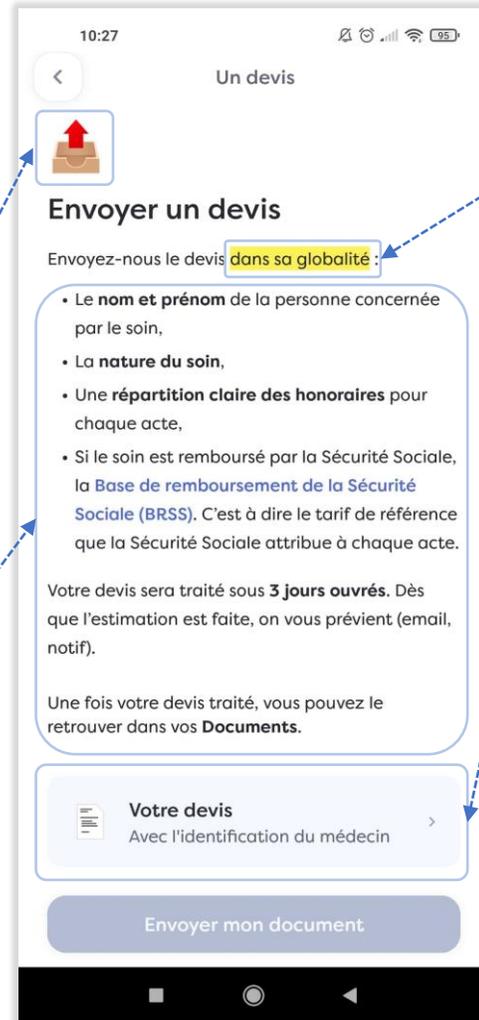
Le surlignage de cette partie du texte permet de faire ressortir l'information importante.

### Cohérence esthétique / Navigation orientée

Cet élément (bouton) permet à l'utilisateur de passer intuitivement à l'étape de dépôt de son devis.

### Selfcare

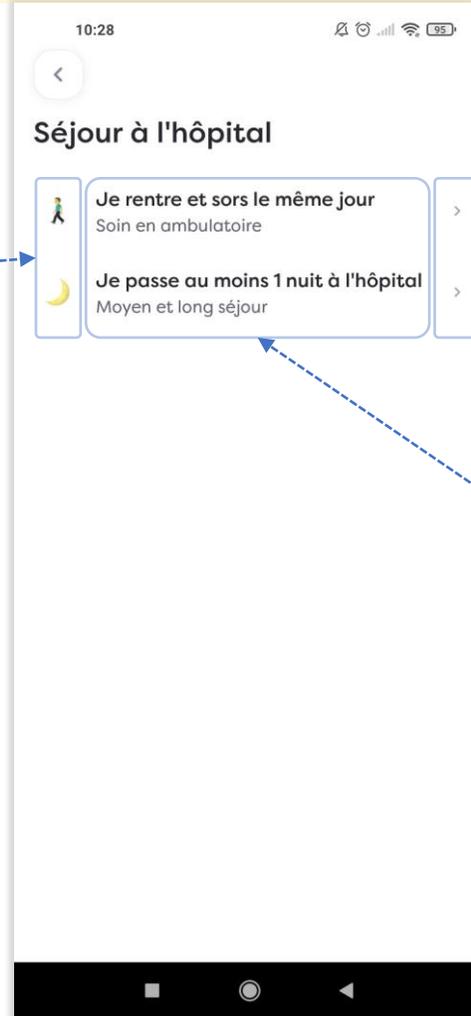
Lorsque l'utilisateur clique sur le bouton « Votre devis », cet élément apparaît pour lui permettre de choisir facilement le mode de dépôt de son document (devis) et de réaliser son dépôt en toute autonomie.



Lorsqu'un utilisateur souhaite se faire rembourser un séjour hospitalier, il peut le déclarer directement sur Alan qui pré-qualifie sa demande selon le type de séjour effectué (en ambulatoire ou pour plusieurs nuits). Cette page est volontairement très épurée et intuitive afin, là encore, de simplifier la démarche.

### Cohérence esthétique

Utilisation d'émoticônes pour évoquer intuitivement chaque fonctionnalité.



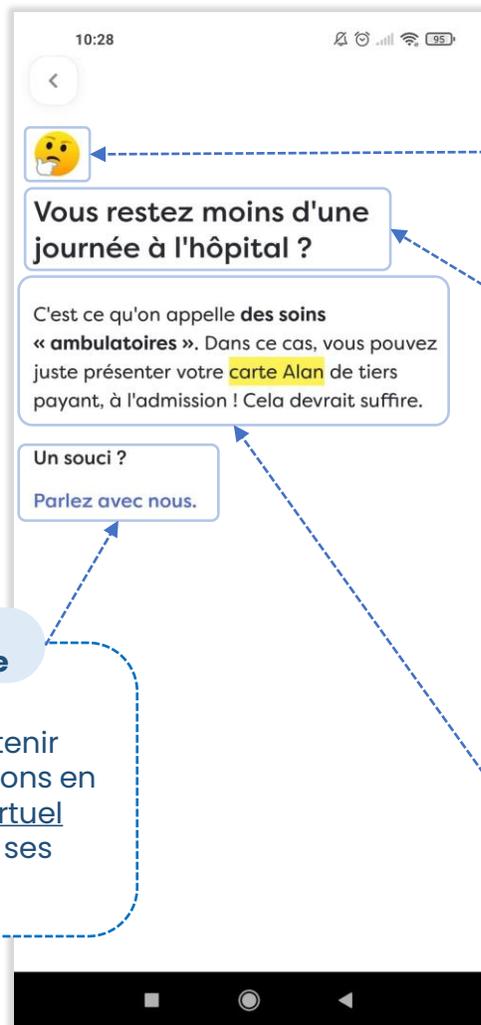
### Navigation facilitée

Flèches permettant d'orienter l'utilisateur vers la prochaine étape, de manière intuitive.

### Personnalisation/Interactivité – Minimisation de l'effort de saisie

L'utilisateur est orienté facilement en fonction de la durée de son séjour à l'hôpital. Les textes sont courts et rédigés à la première personne du singulier (« je ») pour accentuer le sentiment de personnalisation de l'accompagnement d'Alan.

Une fois le type de séjour hospitalier sélectionné, l'utilisateur est renvoyé vers l'une des ces deux pages correspondant à l'un des deux types de séjour possibles.



### Cohérence esthétique

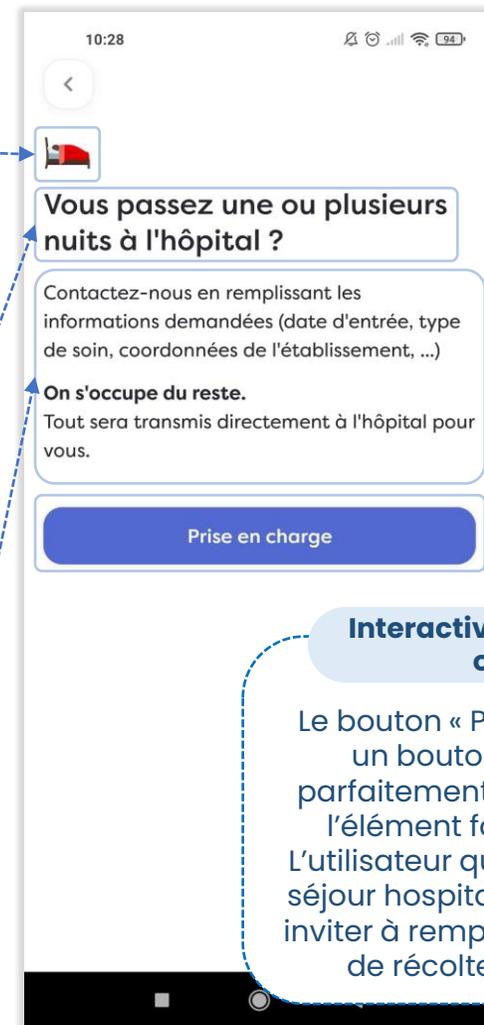
Utilisation d'émoticônes permettant de rappeler la nature des pages et d'ajouter un aspect graphique plus « léger » à des pages principalement composées de texte.

### Ton de la marque

Demande d'information exprimée sous forme interrogative afin d'intégrer encore davantage l'assuré au parcours utilisateur et de renforcer le sentiment d'accompagnement.

### Pédagogie

Ces éléments reprennent, sous la forme d'un texte concis, les éléments d'informations clés permettant d'aiguiller l'utilisateur. Les aspects importants ressortent en **gras** ou surlignés en **jaune** pour plus de visibilité.



### Interactivité – Navigation orientée

Le bouton « Prise en charge » est un bouton call-to-action parfaitement visible et constitue l'élément fort de cette page. L'utilisateur qui désire déclarer un séjour hospitalier sera par la suite invité à remplir un bref formulaire de récolte d'informations.

### Interactivité – Navigation orientée

L'utilisateur peut obtenir davantage d'informations en accédant au chat virtuel d'Alan pour y poser ses questions.

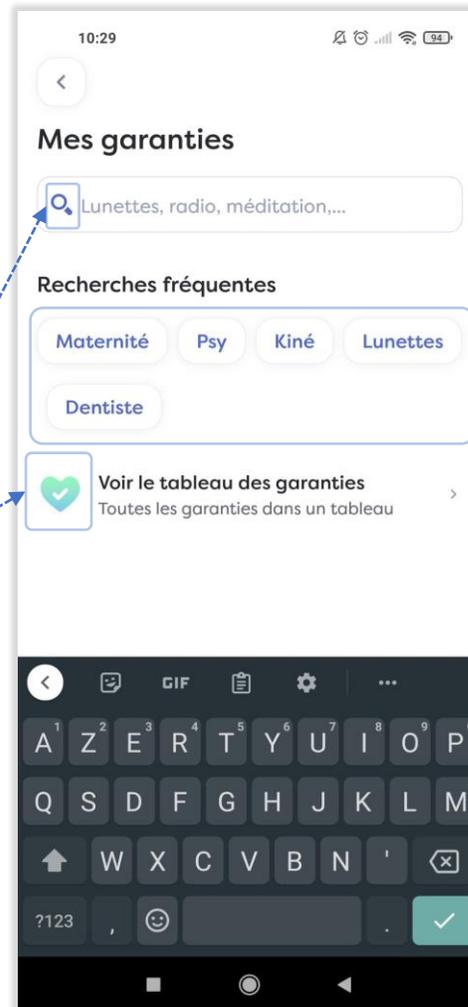
L'utilisateur peut consulter ses garanties et sa police de couverture de soin soit par l'intermédiaire d'une recherche par mots-clés (par exemple, « soins dentaires »), soit en consultant directement son tableau de garanties qui recense toutes ses garanties soin par soin.

### Ergonomie

Utilisation des flèches directrices pour effectuer un retour arrière ou au contraire poursuivre vers une nouvelle fonctionnalité.

### Interaction

Utilisation hiérarchisée de pictogrammes. Ceux qui incitent à une interaction sont mieux mis en évidence à l'image du tableau des garanties.



### Minimisation de l'effort de saisie

Mis en avant d'un ensemble de suggestions en boutons call-to-action afin de faciliter l'utilisateur à renseigner ces informations.

La page Optique dirige l'utilisateur directement vers la boutique intégrée d'Alan. Il s'agit là d'un module dont la vocation principale est commerciale plus que médicale. A l'instar d'un site e-commerce classique, divers modèles de lunettes sont proposées à l'utilisateur et des avis clients viennent renforcer le message commercial.



### Interaction / Pédagogie

Le bouton « Infos & conseils » est spéciale à la page Optique. On y retrouve la possibilité de d'échanger avec un option ou tester sa vue ainsi que des infirmations sur le prix, les tailles et montures, les verres etc.

### Personnalisation

Alan introduit un avis client pour témoigner de la qualité du produit et du service avec une notation en étoiles, plus visible.

Par l'intermédiaire de son module Alan Clear dédié aux soins optiques, Alan propose à l'utilisateur d'acheter des montures et de les essayer virtuellement au sein de son application. Cette initiative a pour objectif d'aider l'utilisateur à se projeter et à le pousser à commander l'une des montures proposées.

### Personnalisation/Interactivité

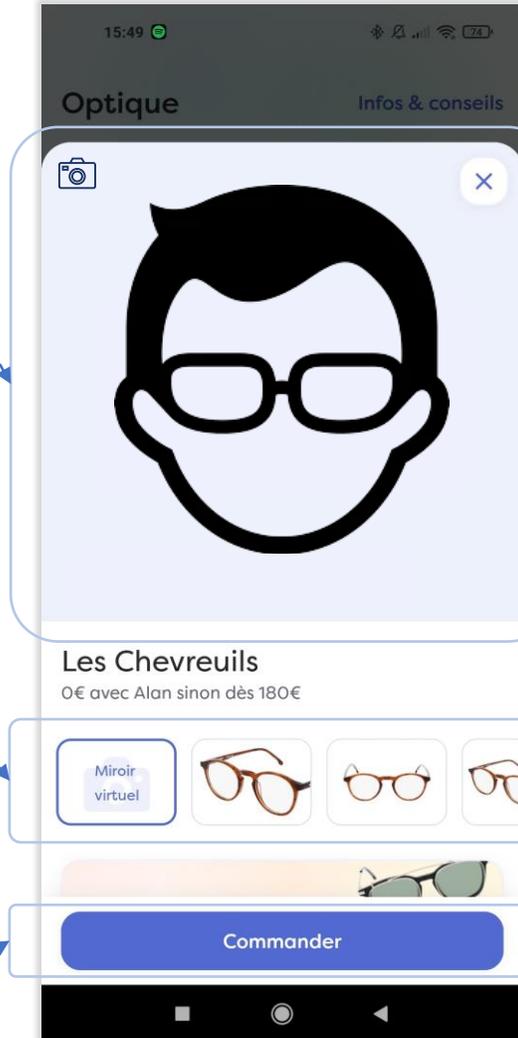
L'utilisateur a la possibilité « d'essayer » virtuellement les lunettes sélectionnées. La caméra du téléphone de l'utilisateur s'active pour lui permettre d'observer son visage avec les lunettes, déposées par Alan sur le flux vidéo, grâce à une technologie de reconnaissance faciale. Cette fonctionnalité renforce le potentiel commercial en permettant à l'utilisateur de se projeter.

### Cohérence esthétique

Éléments permettant de mieux observer le produit commercialisé, sous tous ses angles (porté, grâce à l'essayage virtuel, ou par l'intermédiaire de plusieurs photos)

### Navigation orientée

Bouton de call-to-action, parfaitement visible et « figé » (visible même si l'utilisateur défile l'écran vers le bas).



### Upselling

Cet élément constitue un argument de vente ayant vocation à pousser l'utilisateur à utiliser Alan pour sa prochaine commande de lunettes.

### Cohérence esthétique - Pédagogie

Cet élément permet de renseigner l'utilisateur sur la nature et la qualité du produit consulté.

### Cohérence esthétique - Pédagogie - Upselling

Utilisation d'émoticônes permettant de mettre en avant les informations commerciales (retours produits, couverture, livraison) destinées à la fois à renseigner l'utilisateur mais également de le pousser à l'achat.

Dans l'onglet Infos & conseils, l'utilisateur a la possibilité d'accéder à différentes informations (sous forme de FAQ) et fonctionnalités telles qu'un chat virtuel avec un opticien ou un outil de test de sa vision de loin (encore en version Bêta).

### Pédagogie

Explication dynamique et succincte de la sélection des lunettes, de la prise en charge Alan et du temps de livraison. Ces étapes sont schématisées à l'image des stories Instagram.

### Cohérence esthétique

L'utilisation de pictogrammes est davantage mis en valeur pour ceux qui reflètent de l'interaction. On distingue donc deux différentes utilisations des émojis, ceux pour les interactions et ceux pour les informations pédagogiques.



### Interaction

Ces fonctionnalités permettent à l'utilisateur d'être aider dans son processus d'achat en plus d'avoir l'aide d'un expert qui renforce l'expérience client.

### Pédagogie

L'ensemble de ces éléments pédagogiques sont différents du premier élément. Alan décide d'aller plus en détail afin de fournir toutes les informations que le client a besoin sur le prix, les montures, les tailles, les verres ainsi que la livraison.

Dans l'onglet Profil, l'utilisateur a accès aux informations de son compte. Il s'agit là d'informations confidentielles et/ou personnelles (nom, prénom, adresse, contact, contrat d'assurance, attestation, numéro de sécurité sociale etc). L'utilisateur peut ici effectuer les modifications nécessaires concernant son profil (changement d'adresse par exemple).



### Pédagogie

Un bouton d'aide donnant accès à une FAQ dynamique est présent uniquement sur la page Profil et Assurance.

### Selfcare

L'ensemble des éléments relatifs à l'assuré tels que sa couverture santé, son attestation de couverture etc.

### Personnalisation

Le nom de l'assuré est mentionné pour accentuer la personnalisation du parcours client, accompagné du logo Alan.

### Upsell

L'ensemble des éléments relatifs à l'assuré tels que sa couverture santé, son attestation de couverture etc.

L'utilisateur peut consulter les éléments clés de son contrat (début de couverture, montant de sa cotisation, montant pris en charge par l'employeur) en version très succincte et rapide à lire. Cela lui évite d'avoir à consulter l'intégralité de son contrat et de faire ressortir rapidement les principaux éléments.

### Cohérence esthétique

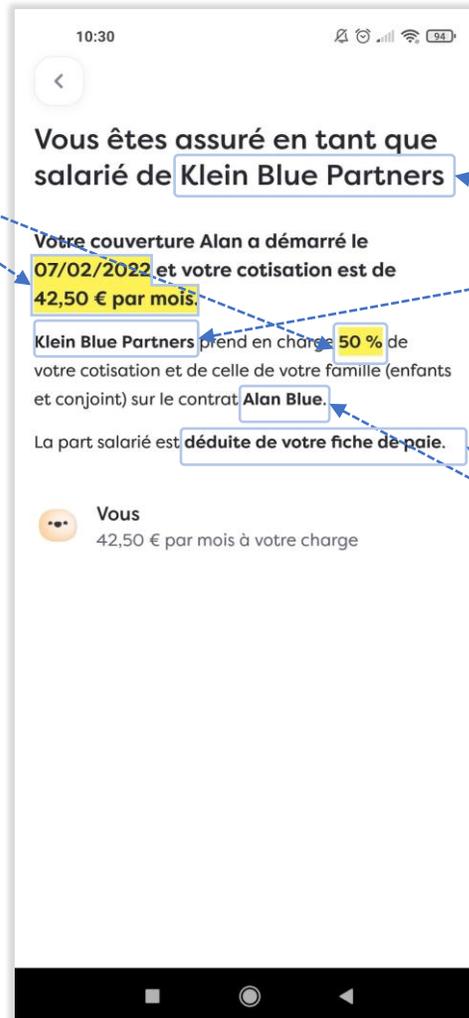
L'application fait ressortir deux types d'informations par ordre de priorité. Les plus importantes sont surlignées en **jaune** en plus d'être mis en gras.

### Personnalisation

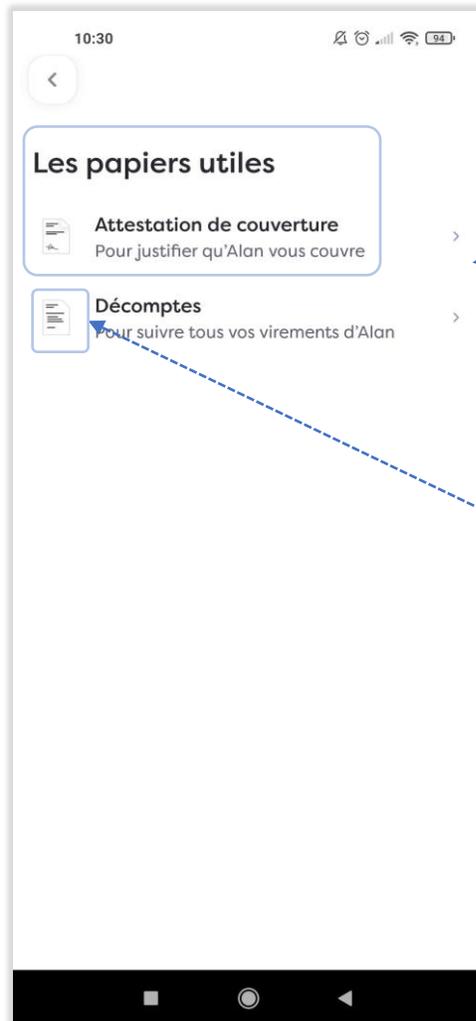
Alan met en évidence le nom de la structure qui emploie l'assuré pour renforcer les éléments de personnalisation propres à l'utilisateur.

### Cohérence esthétique

Les informations importantes ayant un ordre de priorité inférieure sont uniquement mises en **gras**.



L'utilisateur a la possibilité de consulter et de télécharger des documents administratifs utiles qui détaillent sa couverture (attestation) ou son historique de virements (décomptes).



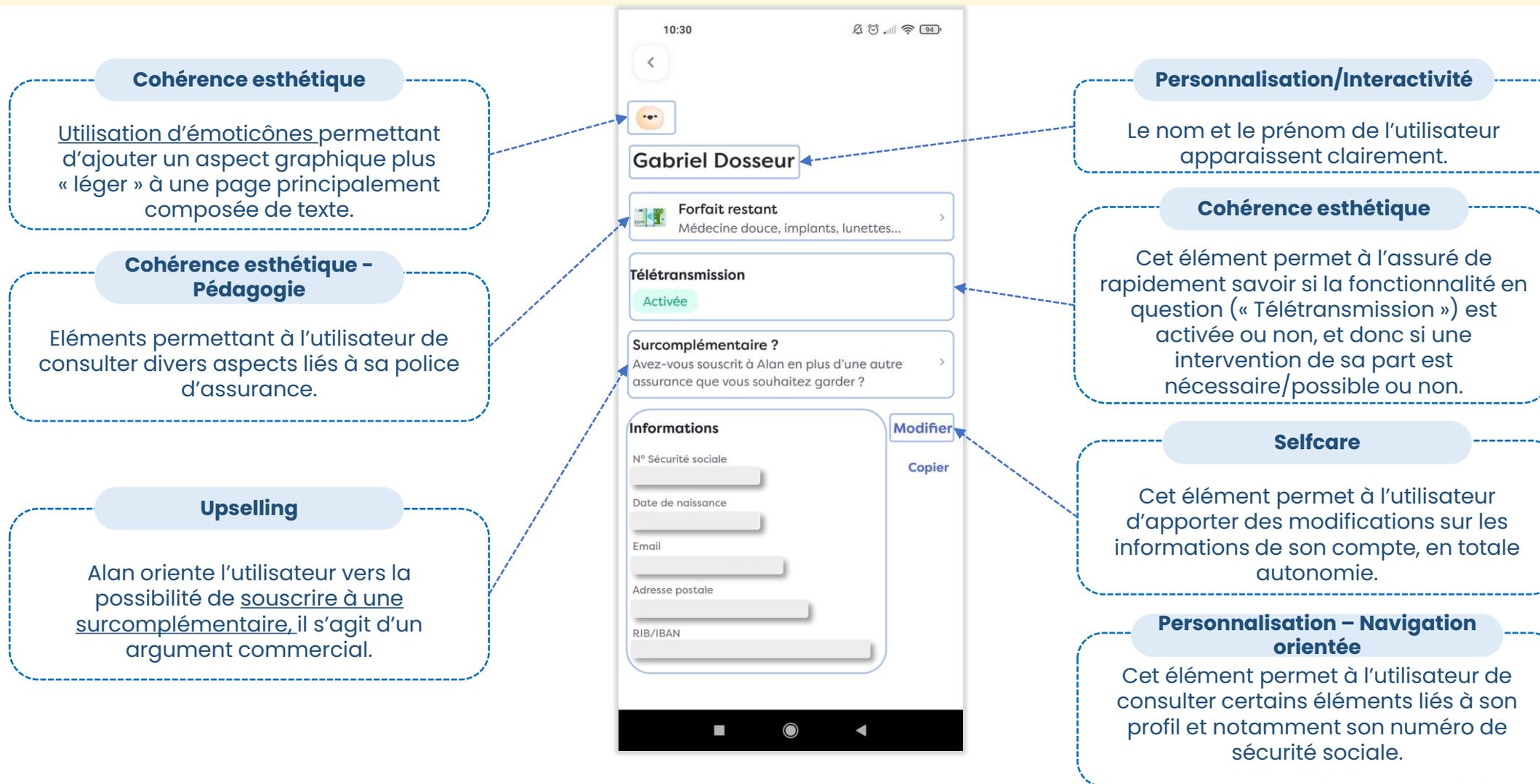
### Cohérence esthétique

Chaque page d'Alan a un titre en gras avec une police supérieure au reste des informations. Ensuite, pour chaque fonctionnalité, comme celle « Attestation de couverture », on observe le titre en gras et son sous-titre qui sert d'explication n'est pas en gras et a une couleur plus terne (grise) afin de faire ressortir le titre.

### Cohérence esthétique

L'application illustre pour chaque fonctionnalité un pictogramme permettant de visualiser rapidement celle-ci.

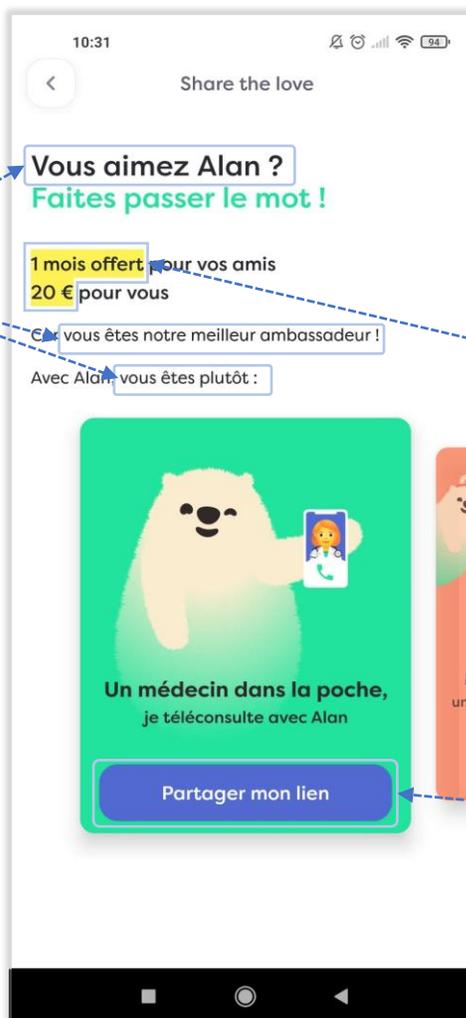
Ici, l'utilisateur a la possibilité de consulter et de modifier les informations clés de son compte. Alan lui permet de réaliser l'intégralité de ces démarches en autonomie bien qu'une aide soit également présente si besoin.



Alan propose aussi à ses utilisateurs la possibilité de parrainer un proche qui ne serait pas encore couvert par Alan. Afin de rendre la démarche intéressante pour l'utilisateur, 20€ de réduction sur la cotisation du parrain est offerte et 1 mois de cotisation pour le parrainé. Il s'agit là d'une technique commerciale qui vise à acquérir de nouveaux clients.

### Ton de la marque

Alan s'adresse directement à l'utilisateur en utilisant le pronom personnel « vous ». L'objectif est de créer une relation client unique entre Alan et l'assuré.



### Cohérence esthétique

L'application fait ressortir les informations importantes en les surlignant en **jaune** et en les mettant en gras.

### Upsell

Le bouton call-to-action « Partager mon lien » est le plus visible de la page. En cliquant dessus, il invite l'utilisateur à envoyer un message prédéfini à un ami.

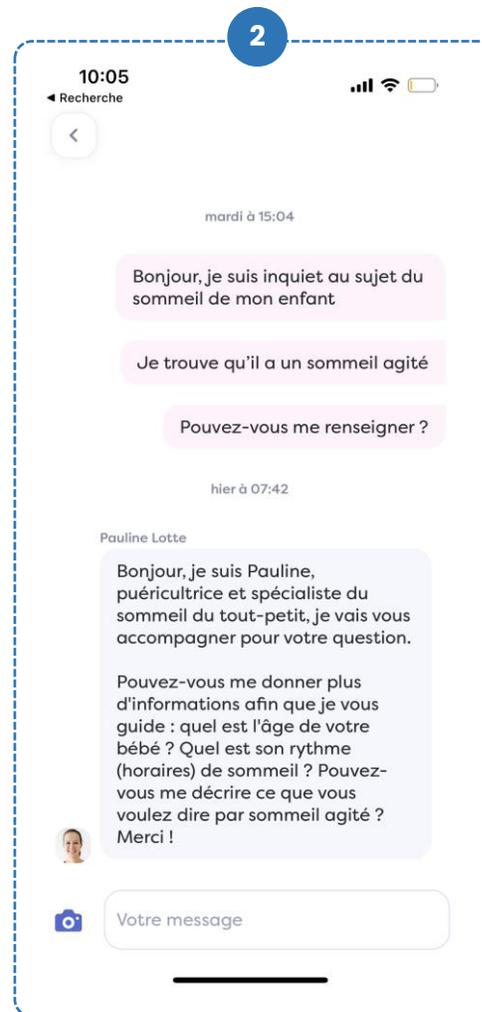
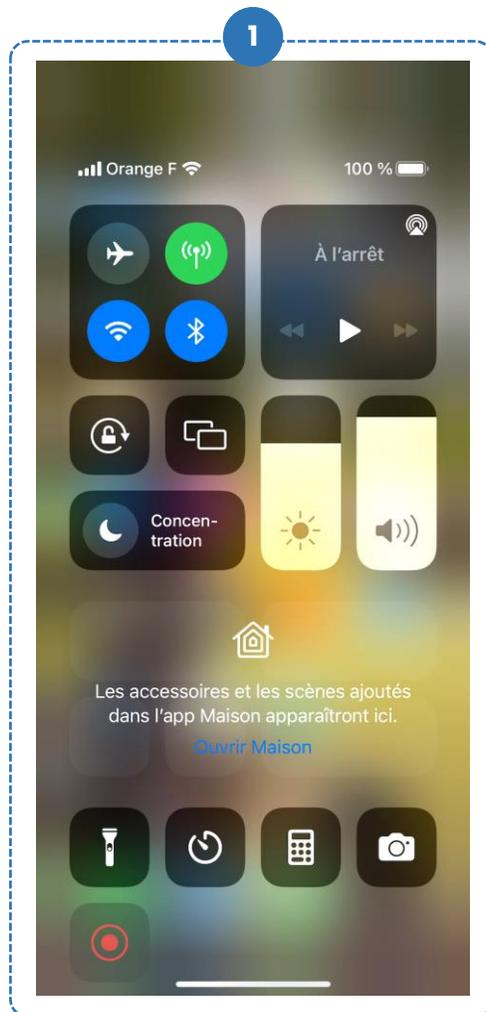


## Sommaire de l'étude – Partie I

- 1 Espace salarié web**
  1. Architecture de l'espace salarié web
  2. Analyse UI/UX web
  3. Cas d'utilisation web
- 2 Espace salarié mobile**
  1. Architecture de l'espace salarié mobile
  2. Analyse UI/UX mobile
  3. Cas d'utilisation mobile
- 3 Analyse de la séquence marketing d'ALAN**
- 4 Outils et API utilisés par ALAN**
- 5 Retour d'expérience utilisateur**

### Besoin

Je suis inquiet au sujet du sommeil de mon enfant de 3 mois. Il a un sommeil agité. J'aimerais rencontrer un professionnel de santé pour trouver une solution.



**4 à 5 clics**  
**48 secondes**

### Navigation simplifiée

1 Plusieurs rubriques sont à la disposition de l'utilisateur par une orientation en fonction du problème rencontré (minimisation de l'effort de saisie). Cette démarche intuitive permet à Alan de rediriger l'utilisateur vers un professionnel spécialisé sur le sujet amené (navigation simplifiée).

### Interaction

2 Réponse d'un professionnel de santé adapté au problème rencontré. Aucune limite de temps et service gratuit disponible du lundi au samedi.

### Besoin

Je suis arrivé aujourd'hui en entreprise, j'ai reçu un mail (voir slide 62) m'invitant à télécharger la version mobile d'Alan.

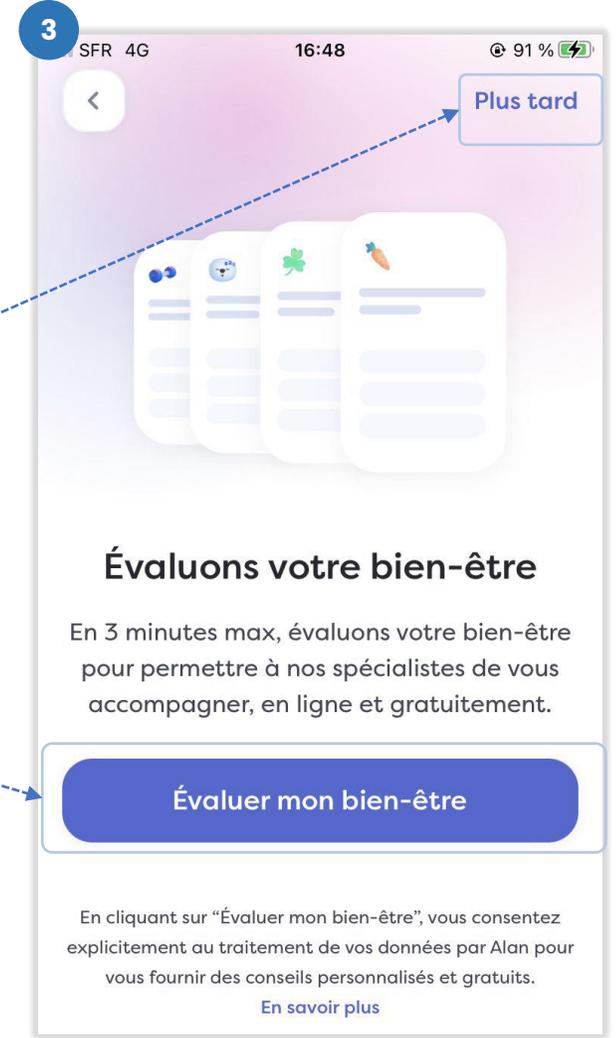
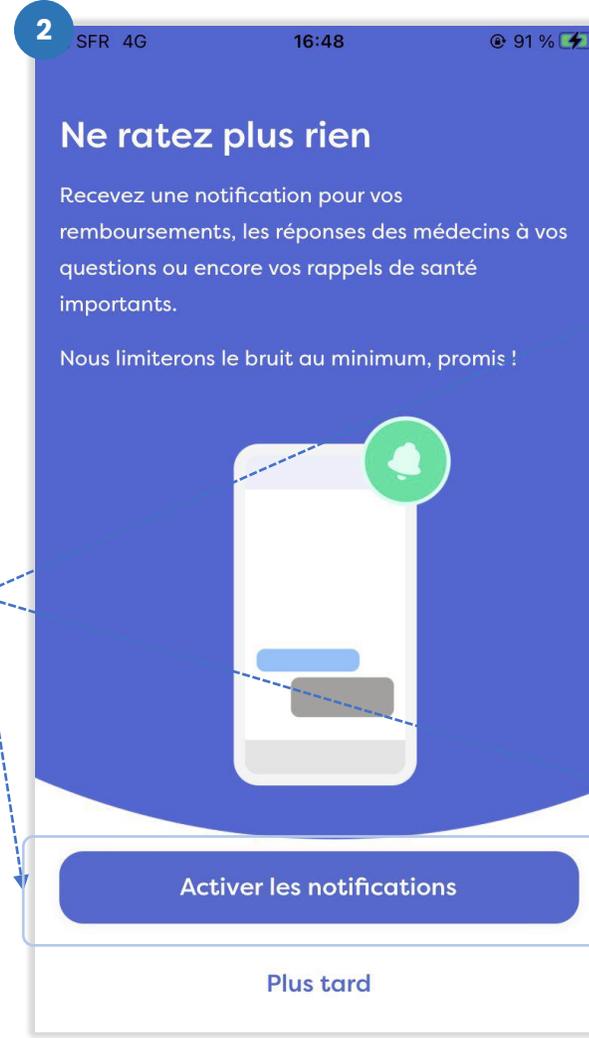


### Cohérence esthétique

Utilisation de pictogrammes pour illustrer rapidement et de manière intuitives les atouts d'Alan.

### Navigation orientée

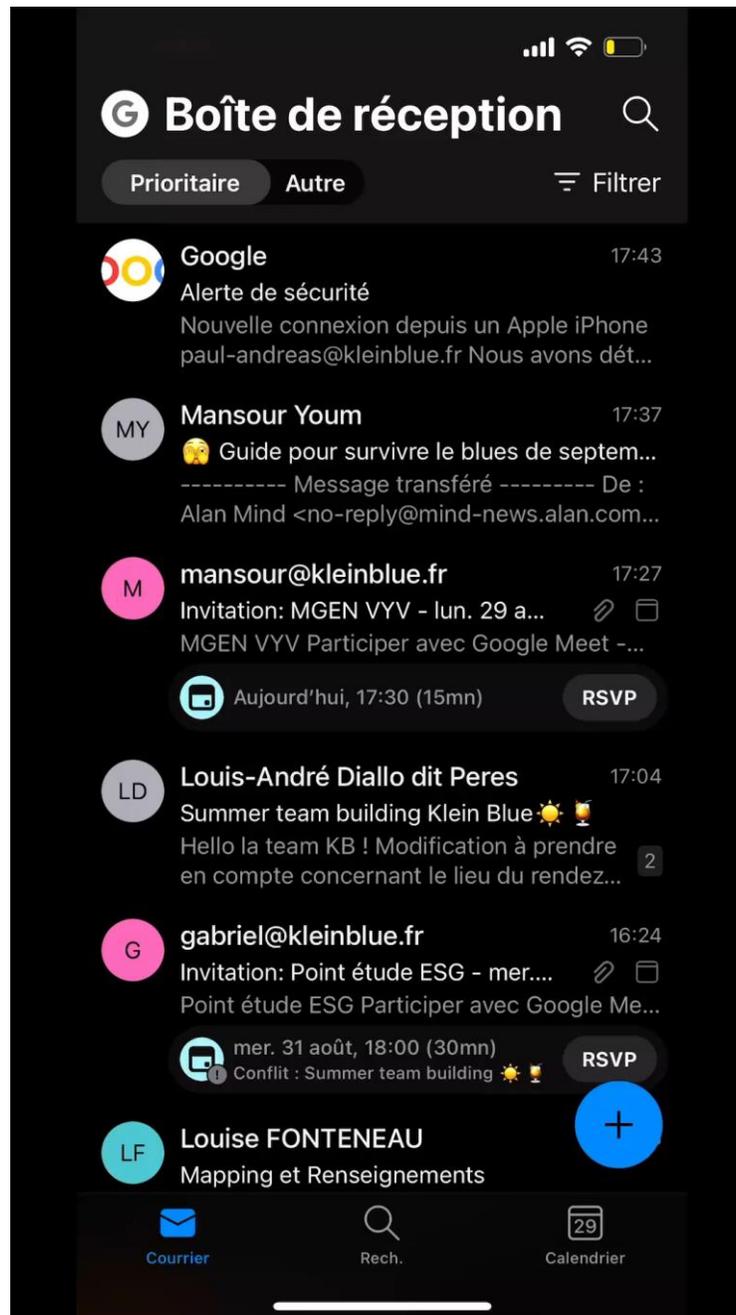
Mis en avant des boutons call-to-action avec une cohérence esthétique dans chacun d'entre eux afin d'inciter l'utilisateur à cliquer dessus.



## 2.3. Cas d'utilisation – Alan Mind

### Besoin

Suite à un mail reçu par Alan, je télécharge l'application Alan Mind



### Upsell

L'application Alan Mind est une application Freemium distincte de espace digital mobile d'Alan.

Au cours du parcours d'onboarding de cette application, Alan propose à plusieurs reprises à l'utilisateur de souscrire à un abonnement premium: Au début de l'onboarding ou au fil de l'utilisation (en présentant un aperçu des fonctionnalités premium).

### Personnalisation

L'expérience utilisateur est 100% personnalisée en fonction d'un auto-diagnostic de santé mentale réalisé à la souscription.



## Sommaire de l'étude – Partie I

- 1 Espace salarié web**
  1. Architecture de l'espace salarié web
  2. Analyse UI/UX web
  3. Cas d'utilisation web
- 2 Espace salarié mobile**
  1. Architecture de l'espace salarié mobile
  2. Analyse UI/UX mobile
  3. Cas d'utilisation mobile
- 3 Outils et API utilisés par ALAN**
- 4 Analyse de la séquence marketing d'ALAN**
- 5 Retour d'expérience utilisateur**

### 3. Identification des APIs et trackers utilisés par Alan pour mesurer et optimiser l'UX

Alan utilise en arrière plan une dizaine de trackers permettant de suivre et d'analyser l'expérience utilisateur en temps réel, ou d'automatiser la communication client.

Outils utilisés	Enjeu	Rôle de l'outil dans le parcours de souscription
	Analyse du parcours client	Piwik pro est un outil qui analyse le parcours client à travers un site web. Il est axé sur la protection de la vie privée des utilisateurs et de la sécurité des données, une alternative à Google Analytics.
	Analyse du parcours client	Segment est une plateforme de gestion des données clients permettant à Alan d'avoir une vue à 360° sur le parcours de chaque utilisateur, en unifiant les données provenant des différents outils utilisés.
	Analyse du parcours client	Cloudflare Web Analytics permet à Alan d'accélérer, de sécuriser et d'analyser les parcours utilisateurs. Cloudflare optimise les fichiers afin de réduire les durées de chargement et propose un tableau de bord de visualisation des données utilisateurs.
	Analyse du parcours client	Proposé par Microsoft, Clarity est une solution permettant de détecter et d'analyser la façon dont les utilisateurs interagissent avec les éléments d'un site web. Clarity propose notamment des <i>heatmaps</i> (cartes thermiques) permettant de visualiser avec précision les déplacements des utilisateurs. Clarity fournit également un ensemble de KPIs permettant de pousser encore plus loin l'analyse du parcours client.
	Marketing	Mailgun est un outil d'e-mailing utilisé par Alan pour effectuer des relances marketing. Il propose également une vue statistique de la campagne d'e-mailing permettant de mesurer le succès de celle-ci.

### 3. Identification des APIs et trackers utilisés par Alan pour mesurer et optimiser l'UX

Outils utilisés	Enjeu	Rôle de l'outil dans le parcours de souscription
	Marketing	Affilae est une plateforme utilisée par Alan pour développer son réseaux de prescripteurs et affiliés. L'outil de tracking intégré permet de suivre les indicateurs de performance tels que le nombre de clics, de conversions etc.
	Marketing	Hubspot est un outil au service de la prospection commerciale, la classification des leads et divers aspects marketing (campagnes e-mailing, retargeting, newsletter).
	Paiement	Stripe est une infrastructure de paiement facilitant l'acceptation des paiements ainsi que le transfert de l'argent du compte bancaire d'un client vers le compte d'Alan.
	Interaction client	Intercom permet à Alan d'augmenter l'engagement client et le ROI par des fonctionnalités variées telles que les chatbots, les présentations produit, messages proactifs et l'assistance en libre-service.



## Sommaire de l'étude – Partie I

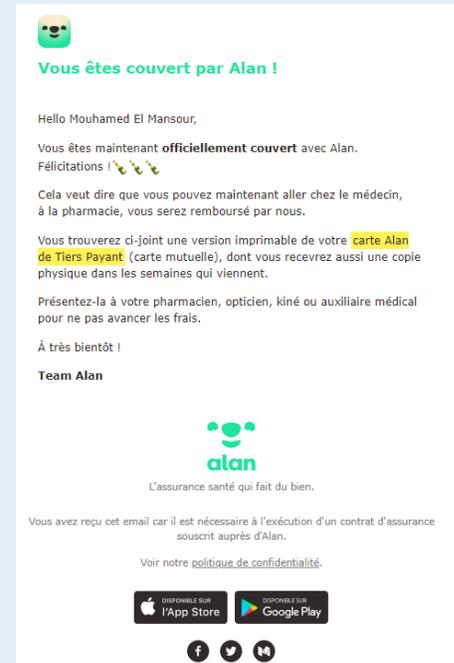
- 1 Espace salarié web**
  1. Architecture de l'espace salarié web
  2. Analyse UI/UX web
  3. Cas d'utilisation web
- 2 Espace salarié mobile**
  1. Architecture de l'espace salarié mobile
  2. Analyse UI/UX mobile
  3. Cas d'utilisation mobile
- 3 Outils et API utilisés par ALAN**
- 4 Analyse de la séquence marketing d'ALAN**
- 5 Retour d'expérience utilisateur**

### J-3 avant l'arrivée

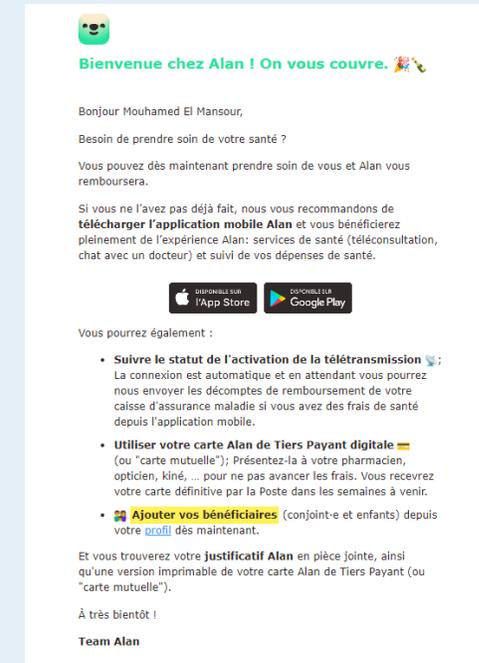


Lorsque l'employeur affine le futur collaborateur au contrat collectif, le collaborateur **reçoit un mail ainsi qu'une copie de la DUE.**

### Jour J de l'arrivée

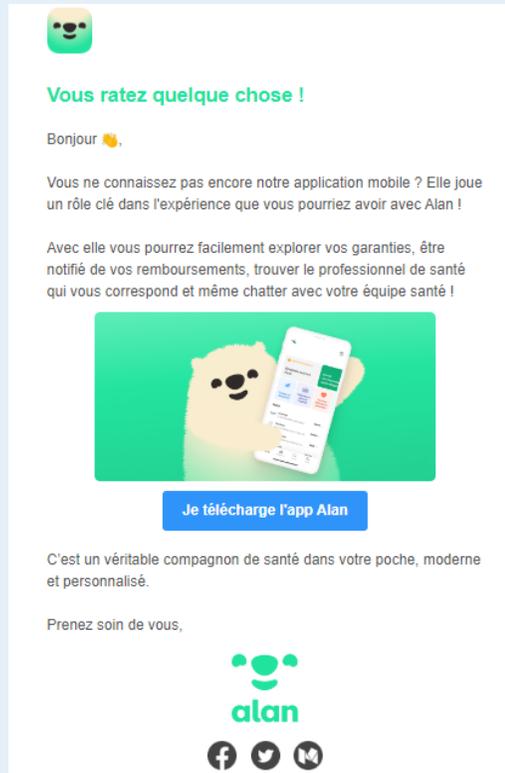


Le collaborateur reçoit un **mail de bienvenue** le jour de son arrivée en entreprise et reçoit sa carte imprimable de Tiers Payant.



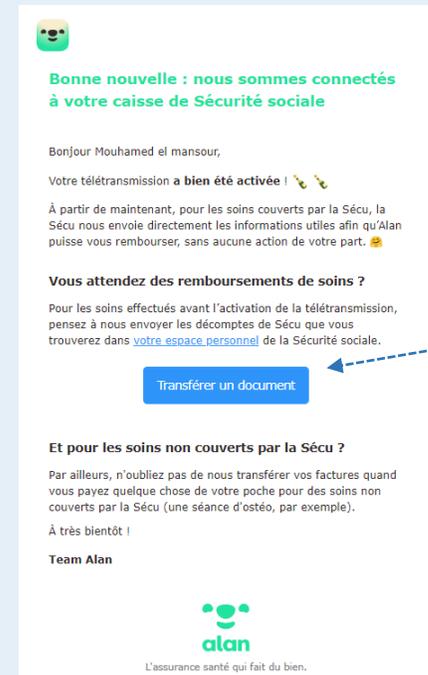
Quelques heures plus tard, Alan invite le collaborateur à **télécharger l'application** mobile. Le mail met en avant les principales fonctionnalités de l'app.

J+3 après l'arrivée



Trois jours après son arrivée, le collaborateur est invité à nouveau à télécharger l'**application mobile** d'Alan.

J+4 après l'arrivée

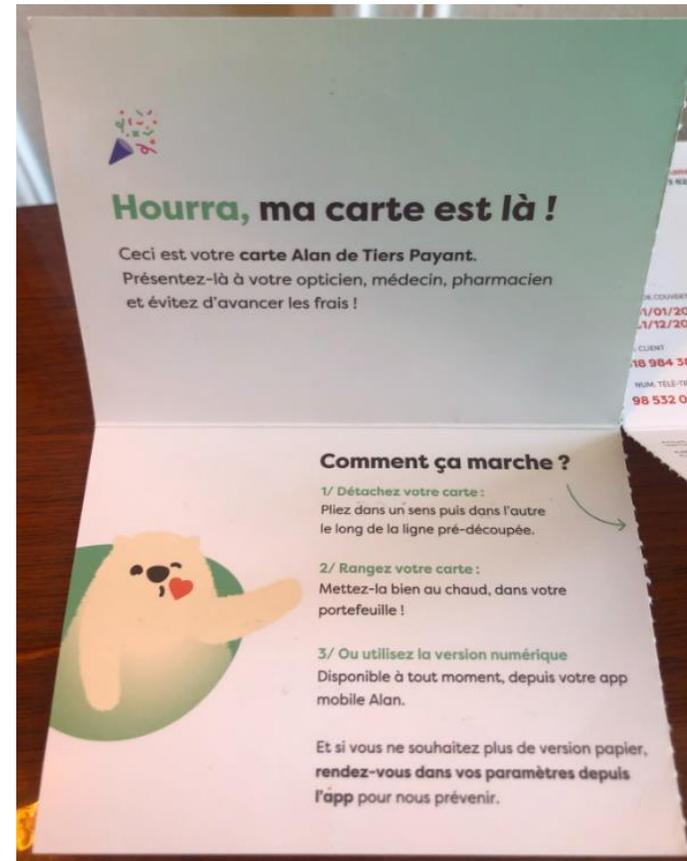


Lorsque la **télétransmission** est activée, le collaborateur reçoit un mail de confirmation et est invité à transférer dès à présent un document en cas de besoin de remboursement.

Cohérence esthétique

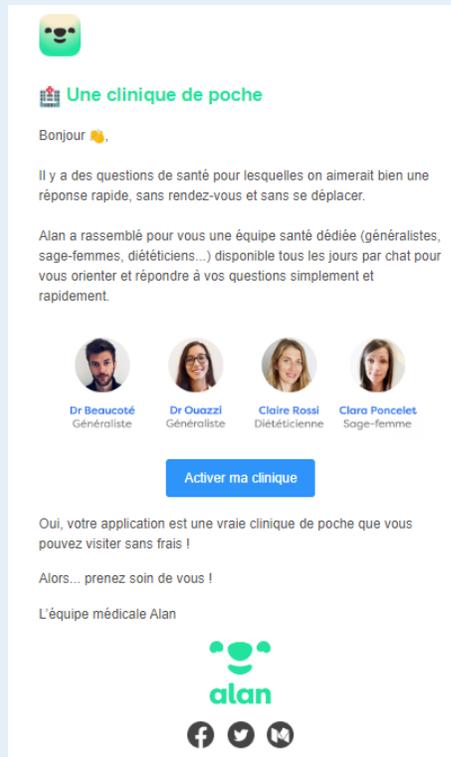
La plupart des communications par mail d'Alan sont synthétiques et contiennent un bouton de call-to-action mis en valeur.

J+10 après l'arrivée



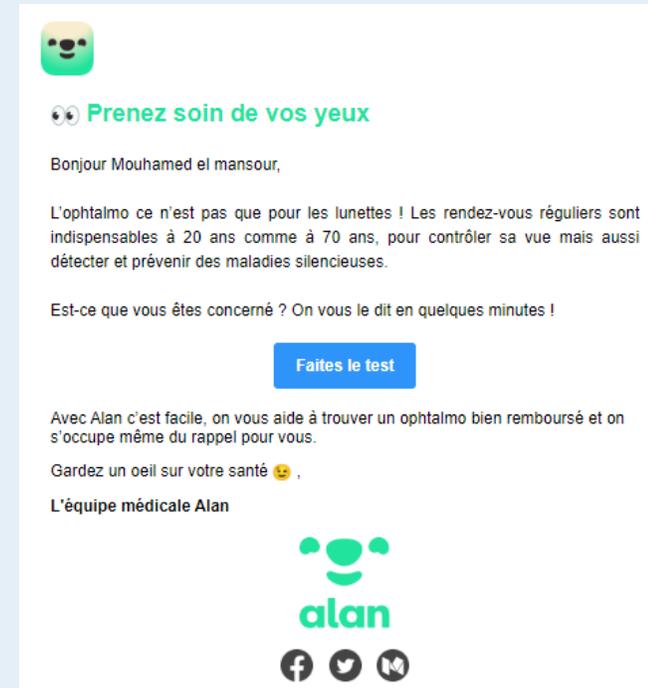
Environ 10 jours après son arrivée, le collaborateur reçoit par voie postale sa carte de Tiers Payant. Le courrier contient également des **goodies Alan** (5 stickers représentant différentes versions du logo d'Alan), ainsi qu'un **mot de bienvenue**.

J+90 après l'arrivée



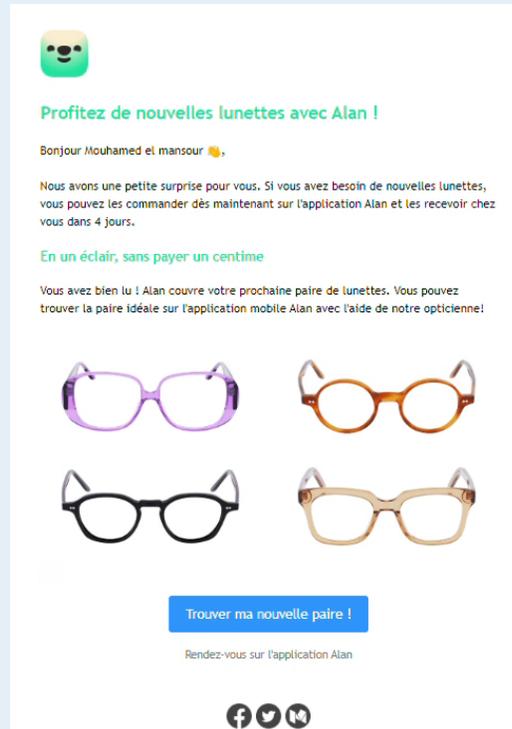
Alan présente sa fonctionnalité e-santé de **mise en relation gratuite avec un professionnel de santé** en envoyant un mail, 3 mois après l'arrivée du collaborateur

J+91 après l'arrivée



Alan présente son **service ophtalmologique** et invite le collaborateur à effectuer un test directement via l'application Alan. Ce mail a été envoyé à deux reprises, à J+91 et à J+101.

### Annonce d'un nouveau service



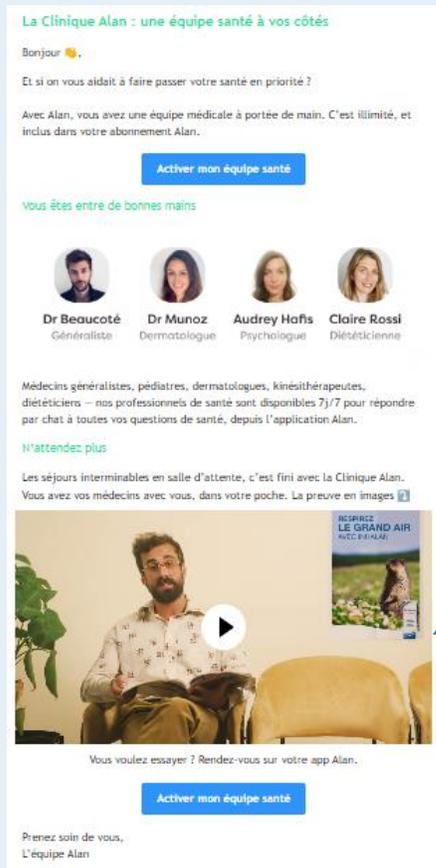
Alan présente sa fonctionnalité e-santé de **mise en relation gratuite avec un professionnel de santé** en envoyant un mail, 3 mois après l'arrivée du collaborateur.

### Publicité autour d'un service existant

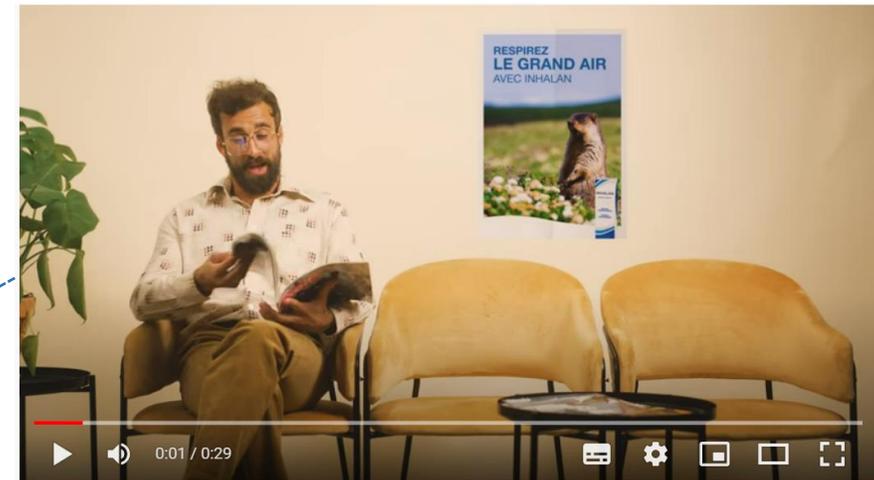


Régulièrement, Alan envoie des mails publicitaires pour mettre en avant le service d'accompagnement **à la santé mentale Alan Mind.**

### Publicité autour d'un service existant



Alan présente dans ce mail son service de clinique santé illimitée



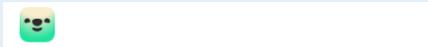
La Clinique Alan - Une équipe santé à vos petits soins

1 923 vues... 14 JE N'AIME PAS PARTAGER TÉLÉCHARGER ENREGISTRER ...

avec alan Alan 546 abonnés S'ABONNER

Alan propose une [vidéo humoristique explicative](#) dans le mail.

### Annonce des nouveaux tarifs



#### Importants changements dans votre couverture santé en 2022

Bonjour Mouhamed El Mansour,

Chaque année au 1er janvier, nous mettons à jour les tarifs et/ou les garanties de votre couverture santé.

Cette année 2021, la consommation de santé des français a profondément changé. La Sécurité Sociale et les assureurs ont vu une hausse d'environ 30% des dépenses de santé ([Les Echos](#)), sur tous les postes de soins. Au-delà de l'augmentation des frais dentaires et d'optique suite au 100% santé, les Français ont davantage recours à des soins de kinésithérapie et d'ostéopathie.

Chez Alan, nous avons constaté cette hausse, pour les salariés comme pour leurs conjoints et enfants. Aujourd'hui, pour 100€ de cotisation santé, nous remboursons en moyenne 126€ de soins de santé sur votre offre Blue.

Dans ce contexte et pour garantir la pérennité de votre produit, il est nécessaire d'augmenter les prix afin de rééquilibrer le niveau des cotisations et le niveau des dépenses.

Et pour que ce soit juste et équitable, nous avons décidé de limiter la hausse du prix payé par les salariés et d'ajuster le tarif des conjoints et des enfants qui jusqu'à maintenant bénéficiaient d'un tarif très préférentiel.

#### Vos tarifs

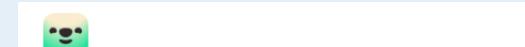
À partir du 1er janvier 2022 votre cotisation (part salariée) évolue :

- **Salarié(e)** : de 41,50 € à 42,50 €
- **Conjoint(e)** : de 21 € à 42,50 €
- **Pack enfants** : de 21 € à 22,50 € quel que soit le nombre d'enfants

Votre cotisation prend déjà en compte la participation de votre employeur qui sera de :

1 mois avant la fin de l'année 2021, Alan a envoyé un mail détaillé pour **justifier et annoncer les changements de tarifs** en vigueur à partir du 1er janvier 2022.

### Message du CEO



#### Un petit cadeau en guise de remerciement

Bonjour Mouhamed el mansour 🍌,

Je vous écris pour vous partager une bonne nouvelle. Le 25 mars, j'ai publié mon deuxième livre "De l'assurance maladie au partenaire bien-être".

Il s'agit d'une réflexion sur la manière dont nous pourrions construire un système de santé réellement transformateur en France. Un système préventif et personnalisé, centré autour du citoyen. Un système dans lequel la santé dépasse le simple cadre curatif, et intègre le bien-être physique et mental, propre à chaque citoyen.

En construisant Alan au cours des 6 dernières années, j'ai pu approfondir notre système de santé et voir de près les défis quotidiens qui en découlent. Vos histoires et vos commentaires ont façonné mes convictions quant à l'importance des soins préventifs, personnalisés et empathiques.

#### Une petite surprise

Merci de nous confier quelque chose d'aussi précieux que votre santé et de nous donner l'occasion de lancer ce débat si important.

En guise de remerciement, j'aimerais vous envoyer une copie numérique du livre, gratuitement.

Cliquez sur le bouton ci-dessous pour accéder au site du livre et télécharger votre copie. Vous pouvez l'ouvrir avec le mot de passe : withlovefromalan



Téléchargez le livre

J'espère que vous l'apprécierez !

Jean-Charles Samuélian-Werve

En marge de la publication du livre de Jean-Charles Samuélian (CEO et fondateur), Alan a proposé d'**offrir aux assurés de le télécharger gratuitement** en version .pdf.

### Changement de mot de passe



#### Réinitialisation du mot de passe 🗝️

Hello Mouhamed el mansour,

Vous avez demandé à **changer votre mot de passe** (si ce n'est pas vous, contactez-nous en réponse à ce mail ou par le chat).

Vous pouvez choisir un nouveau mot de passe en cliquant sur le lien ci-dessous :

Réinitialiser mon mot de passe

Merci, et à votre disposition pour toute question !

**Team Alan**



L'assurance santé qui fait du bien.

Vous avez reçu cet email car il est nécessaire à l'exécution d'un contrat d'assurance souscrit auprès d'Alan.

Voir notre [politique de confidentialité](#).



### Confirmation du changement



## C'est une alerte de sécurité

Bonjour Mouhamed el mansour,  
Votre demande de changement de mot de passe a bien été prise en compte.

Si vous n'aviez rien demandé, il vaut mieux nous contacter en répondant à cet email. On regardera tout ça ensemble.

À bientôt !

L'équipe Alan



L'assurance santé qui fait du bien.

Vous avez reçu cet email car il est nécessaire à l'exécution d'un contrat d'assurance souscrit auprès d'Alan.





## Sommaire de l'étude – Partie I

- 1 Espace salarié web**
  1. Architecture de l'espace salarié web
  2. Analyse UI/UX web
  3. Cas d'utilisation web
- 2 Espace salarié mobile**
  1. Architecture de l'espace salarié mobile
  2. Analyse UI/UX mobile
  3. Cas d'utilisation mobile
- 3 Outils et API utilisés par ALAN**
- 4 Analyse de la séquence marketing d'ALAN**
- 5 Retour d'expérience utilisateur**

## 5. Retour d'expérience détaillé d'un salarié assuré



Contexte: Alix est arrivée chez Klein Blue le 25/04/2022 en tant qu'Analyste. Elle nous raconte ses interactions et son opinion sur Alan.

### Que connaissais-tu d'Alan avant ton arrivée ?

Je connaissais Alan de très loin, car c'est une des Insurtechs les plus connues en France, mais je n'ai jamais été assurée chez eux. J'entendais beaucoup parler d'eux, surtout dans la presse spécialisée startup. Avant d'être assurée chez Alan, **j'avais déjà l'image d'une startup assez innovante et à la mode**, ne serait-ce que sur la forme de leurs publicités/communications.

### As-tu connu un autre assureur santé avant Alan ?

Avant de rejoindre Klein Blue, j'étais assurée par Verspieren. Je m'étais faite rembourser des frais via leur espace en ligne puis via des échanges de mails. Ma demande n'a pas été acceptée rapidement, il a fallu plusieurs semaines. J'ai le souvenir d'une **expérience satisfaisante, mais vraiment peu intuitive**.



### ➤ Comment s'est passé ton onboarding chez Alan ?

Je pense avoir reçu un mail le 1er jour, et la création de mon compte a pris **moins d'une minute**. Le mail m'expliquait très clairement le processus et le mode de fonctionnement de la mutuelle.

Ensuite, j'ai **reçu ma carte très rapidement** (environ une semaine après mon arrivée), par voie postale. Je me souviens d'un packaging assez original! La carte de tiers-payant est assez jolie pour une carte d'assurance. Détail qui a son importance, la carte rentrait dans mon porte monnaie! Tandis que mes anciennes cartes de tiers-payant étaient trop grandes pour mon porte monnaie.

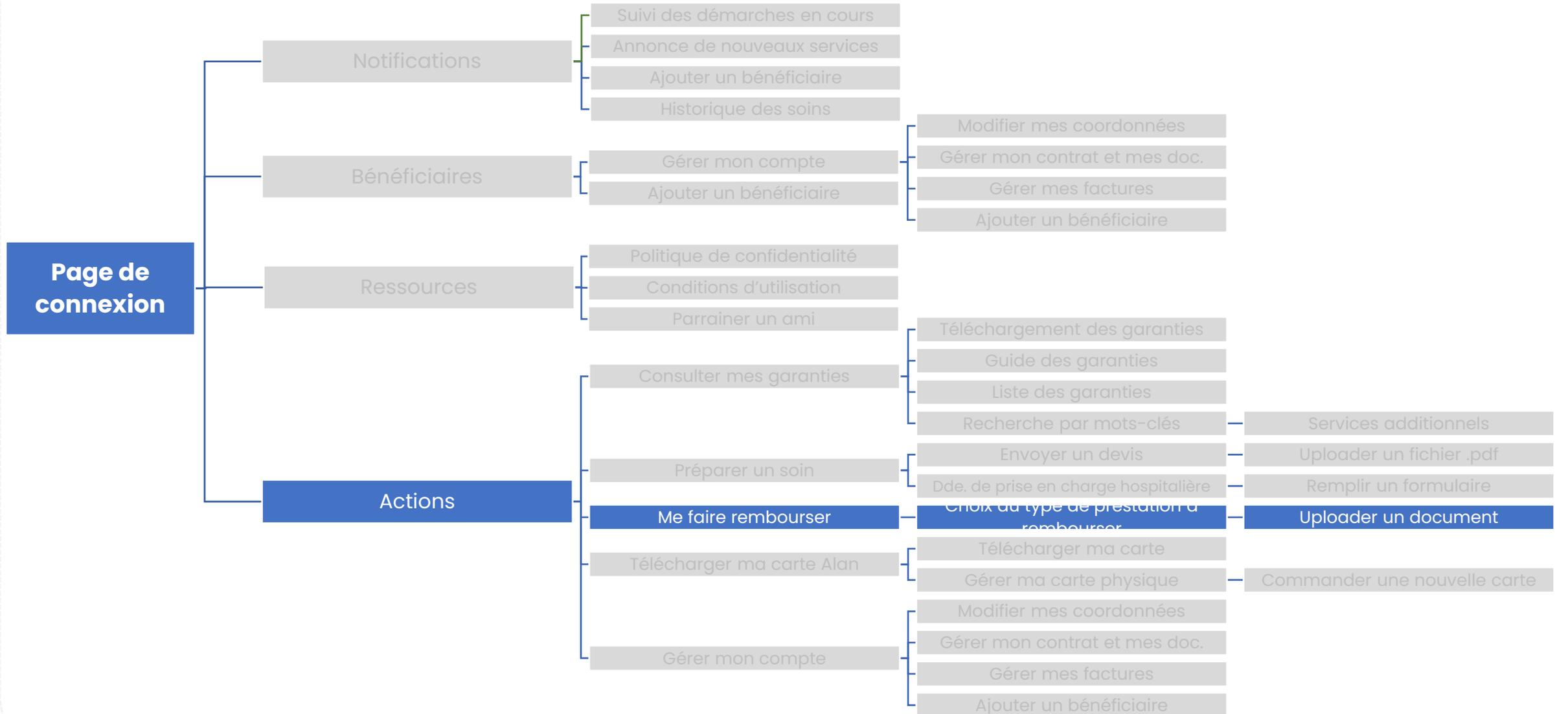
Je me souviens également que les mails étaient envoyés par Alan étaient assez sympas: ils ne ressemblaient pas à des mails automatiques.

### ➤ D'autres interactions avec Alan depuis ton arrivée ?

Alan m'a envoyé la semaine dernière un mail de publicité pour me dire que je pouvais me faire rembourser des lunettes. Mais ce mail ne m'a pas particulièrement intéressé. De manière générale, j'ignore les publicités, donc je n'y ai pas prêté attention.

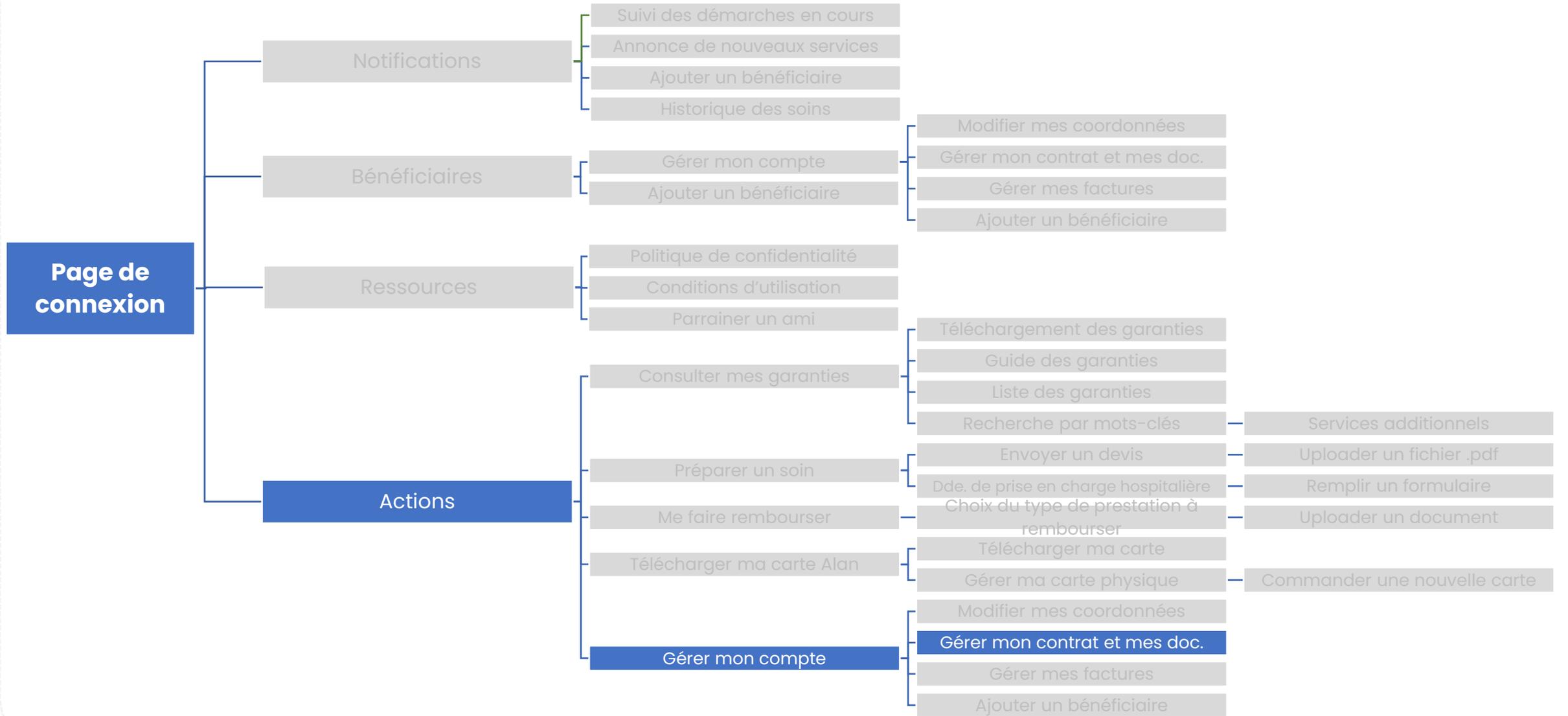


### ➤ Quel chemin emprunterais-tu pour : Une demande de prise en charge hospitalière ?



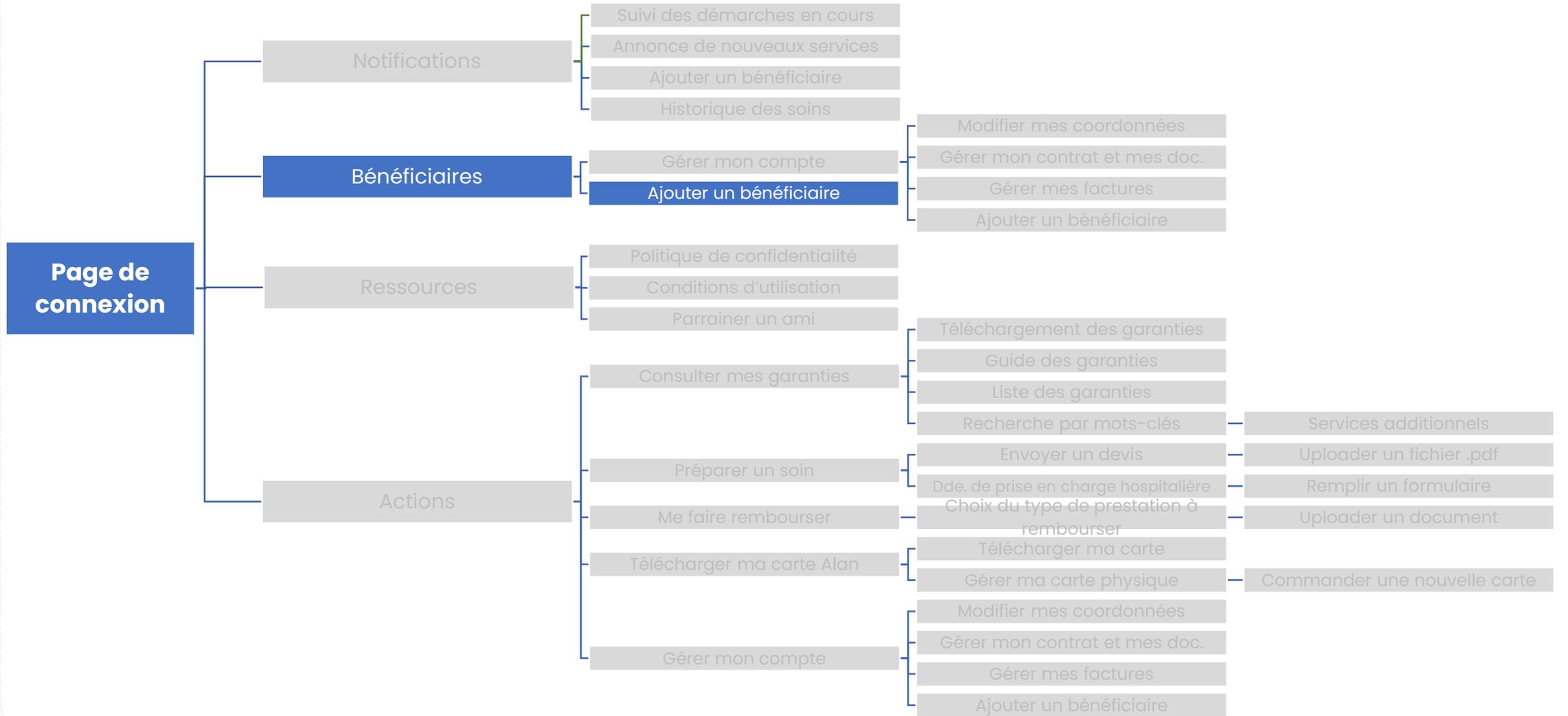


### ➤ Quel chemin emprunterais-tu pour : Consulter tes garanties ?





### ➤ Quel chemin emprunterais-tu pour : Ajouter un membre de ta famille en tant que bénéficiaire ?





### ➤ Que penses-tu de l'espace salarié ?

L'espace salarié est **particulièrement ludique** et **très facile d'accès**. Il ressemble aux autres plateformes que j'ai l'habitude d'utiliser. En plus, les logos et les couleurs utilisés communiquent un message positif selon moi. L'espace digital n'est pas froid et est très clair.

Quelques **points négatifs** cependant:

- Sur la version web je ne comprends pas pourquoi l'encart notification est aussi grand et aussi central.
- Je remarque qu'il n'y a pas de numéro de téléphone sur la page, et même en fouillant dans les pages de l'espace digital, je ne vois pas de numéro de téléphone. En cas d'urgence c'est pourtant un canal que je privilégierai.
- Le message "Envie d'avoir des nouvelles lunettes", ne donne justement pas très envie de cliquer, car j'identifie ça comme une publicité, bien qu'il ne s'agisse pas d'une publicité agressive.
- Sur la version web, en ouvrant l'application j'arrive par défaut sur l'onglet « Santé », et non l'onglet « Assurance », je ne comprends pas la logique, puisque j'identifie Alan surtout comme étant une mutuelle.



Contexte: Emma est salariée chez Klein Blue depuis 2020. Elle a réalisé deux démarches chez Alan: remboursement d'une paire de lunettes et remboursement d'un application de méditation.

### ➤ Comment s'est déroulé ton parcours de demande de remboursement de lunettes ?

Avant de faire la demande de remboursement, je savais déjà qu'Alan remboursais les lunettes (grâce aux multiples mails qu'ils m'ont envoyé en ce sens).

Je suis passé par l'application mobile. En me connectant une pop-up est apparue me proposant directement de me faire rembourser mes lunettes, j'ai cliqué dessus et j'ai uploadé mon ordonnance (en la prenant le document en photo).

Je pouvais suivre l'évolution de ma demande directement sur l'app mobile. Je n'ai pas reçu de mail, tout s'est passé via l'app Alan.

J'ai ensuite reçu le virement d'Alan le même jour que le virement de la Sécu quelques mois plus tard (4/03/2022). L'expérience était vraiment simple, **aussi simple que commander sur Uber ou Amazon!**



### ➤ **Comment s'est déroulé ton parcours de demande de remboursement de l'app Petit Bambou ?**

J'ai appris par la presse qu'Alan remboursait l'app de méditation Petit Bambou. Je me suis connecté sur mon espace mobile Alan et j'ai cherché dans Assurance > Consulter mes garanties > Puis j'ai tapé « méditation », et Alan m'a confirmé la possibilité de me faire rembourser un abonnement premium à Petit Bambou.

Une fois ma facture récupérée dans Google Playstore, je suis retourné sur l'app Alan, j'ai cliqué sur: Me faire rembourser > Autres soins > Uploader.

**Le parcours était fluide et très intuitif.**



# Analyse des espaces digitaux

Partie 1 – Espace salarié

Partie 2 – Espace employeur

GRUPE  
**vyv**

**KleinBlue**  
PARTNERS

## Sommaire de l'étude – Partie II

---



- 1 Espace employeur web Alan
- 2 Espace employeur web Malakoff
- 3 Analyse de la séquence marketing d'ALAN
- 4 Retour d'expérience employeur

# 1.1. Aperçu de l'espace employeur Alan



alan.com/app/dashboard/pro

Espace Pro (mansour@kleinblue.fr)

Journal

Gérer mes salariés

Statistiques

Administration

Aide

[Ajouter une entreprise](#)

Trouver un salarié

Chercher parmi mes salariés (nom, email) [Chercher](#)

Alertes (1)

**Mettre en place la gestion de la paie**  
Comment sont gérées les fiches de paie chez Klein Blue Partners ?  
[Configurer la gestion de la paie](#)

À savoir

**Gérer la paie avec plus de sérénité**  
Suivez et reportez les changements de situation de vos salariés au fil du mois.  
[Découvrir la fonctionnalité](#)

**Des nouvelles lunettes 100% remboursées pour vos collaborateurs**  
Faites-leur découvrir les lunettes Alan. Ils peuvent choisir la paire qui leur plait en quelques clics depuis l'app Alan.  
[En savoir plus](#)

Journal

**Août 2022**

Salarié retiré 2022-08-23

Le fichier de la paie est disponible pour ce mois-ci  
[Accéder aux informations pour générer votre paie](#) 2022-08-21

Salarié retiré 2022-08-17

**Juillet 2022**

Le fichier de la paie est disponible pour ce mois-ci  
[Accéder aux informations pour générer votre paie](#) 2022-07-21

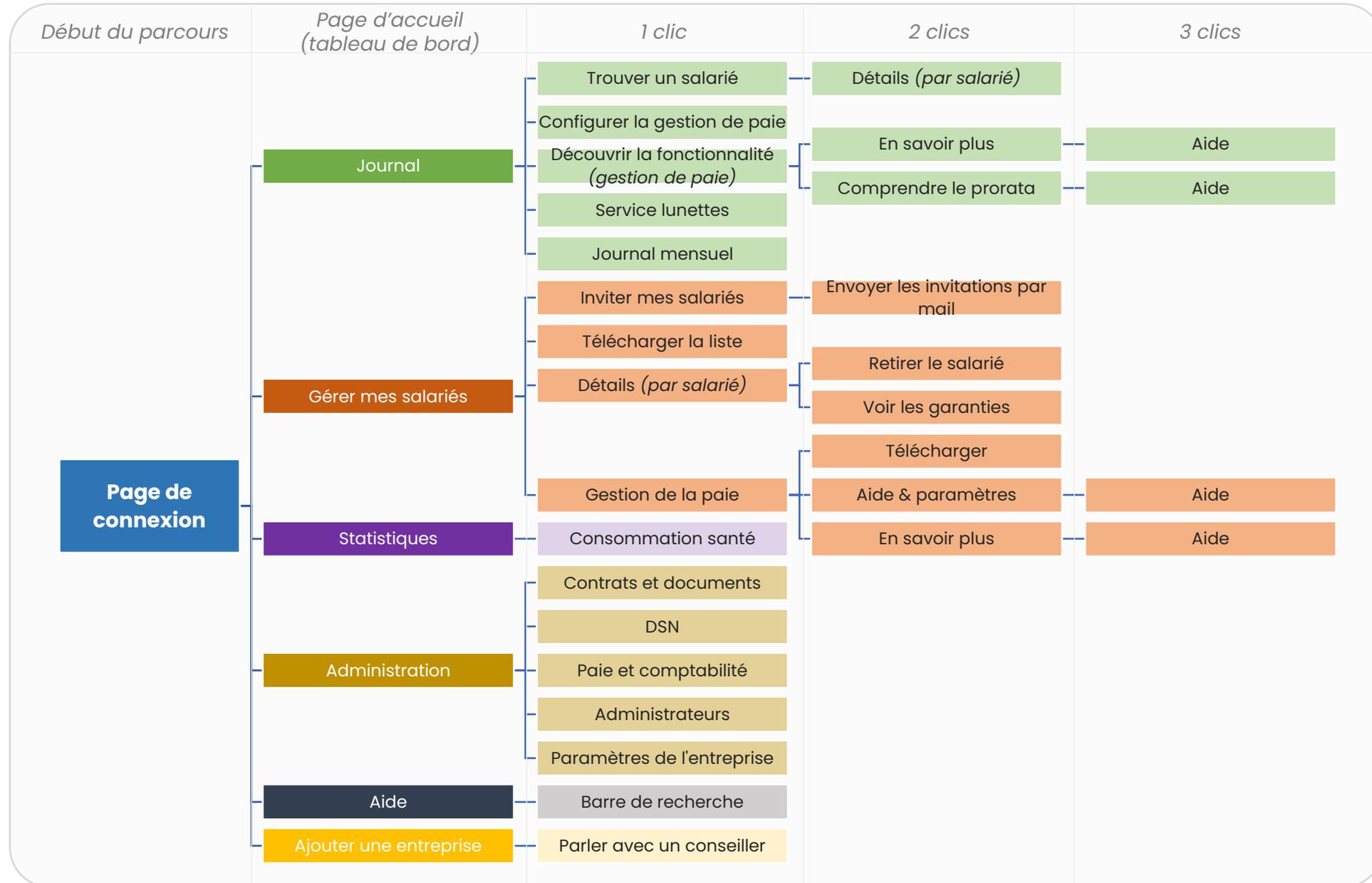
Nouvelle facture pour votre contrat Santé  
[Facture du mois de juillet](#) 2022-07-01

**Juin 2022**

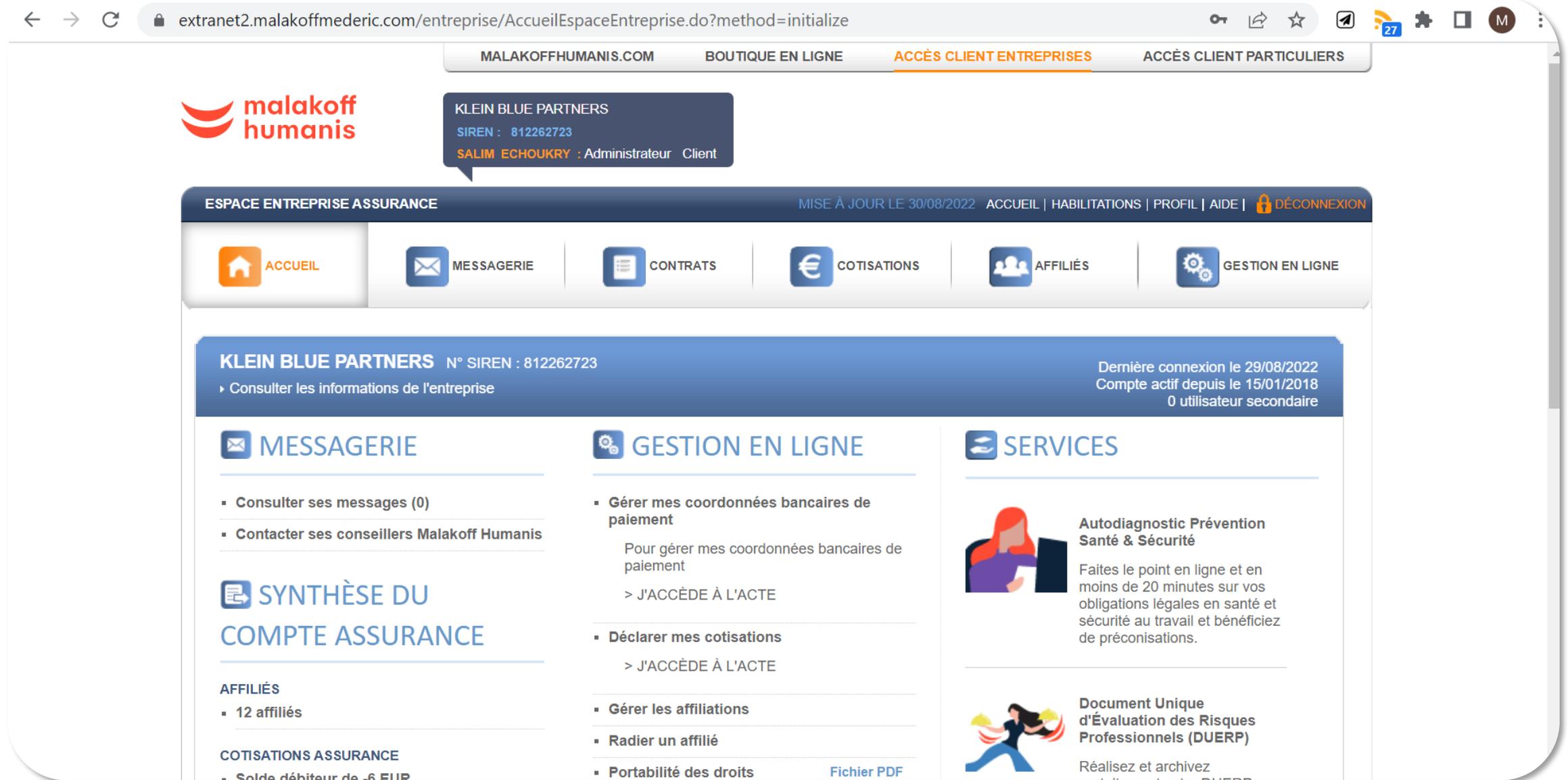
Le fichier de la paie est disponible pour ce mois-ci  
[Accéder aux informations pour générer votre paie](#) 2022-06-21

[Contactez-nous](#)

## 1.2. Architecture de l'espace employeur Alan



## 1.2. Aperçu de l'espace employeur Malakoff



The screenshot shows the Malakoff Humanis employer space interface. At the top, there is a navigation bar with the company logo, a user profile icon, and a notification bell. Below this is a header with the company name and a navigation menu. The main content area is divided into several sections: a top navigation bar with icons for ACCUEIL, MESSAGERIE, CONTRATS, COTISATIONS, AFFILIÉS, and GESTION EN LIGNE; a central header for the company 'KLEIN BLUE PARTNERS' with its SIREN number and connection details; and three main columns: MESSAGERIE, GESTION EN LIGNE, and SERVICES. The MESSAGERIE column lists 'Consulter ses messages (0)' and 'Contacter ses conseillers Malakoff Humanis'. The GESTION EN LIGNE column lists 'Gérer mes coordonnées bancaires de paiement', 'Déclarer mes cotisations', 'Gérer les affiliations', 'Radier un affilié', and 'Portabilité des droits'. The SERVICES column lists 'Autodiagnostic Prévention Santé & Sécurité' and 'Document Unique d'Évaluation des Risques Professionnels (DUERP)'. The bottom of the page shows the start of the 'COTISATIONS ASSURANCE' section.

extranet2.malakoffmederic.com/entreprise/AccueilEspaceEntreprise.do?method=initialize

MALAKOFFHUMANIS.COM BOUTIQUE EN LIGNE **ACCÈS CLIENT ENTREPRISES** ACCÈS CLIENT PARTICULIERS

**malakoff humanis**

KLEIN BLUE PARTNERS  
SIREN : 812262723  
SALIM ECHOUKRY : Administrateur Client

ESPACE ENTREPRISE ASSURANCE MISE À JOUR LE 30/08/2022 ACCUEIL | HABILITATIONS | PROFIL | AIDE | DÉCONNEXION

ACCUEIL MESSAGERIE CONTRATS COTISATIONS AFFILIÉS GESTION EN LIGNE

**KLEIN BLUE PARTNERS** N° SIREN : 812262723 Dernière connexion le 29/08/2022  
Compte actif depuis le 15/01/2018  
0 utilisateur secondaire

Consulter les informations de l'entreprise

**MESSAGERIE**

- Consulter ses messages (0)
- Contacter ses conseillers Malakoff Humanis

**SYNTHÈSE DU COMPTE ASSURANCE**

**AFFILIÉS**

- 12 affiliés

**COTISATIONS ASSURANCE**

- Solde débiteur de -6 EUR

**GESTION EN LIGNE**

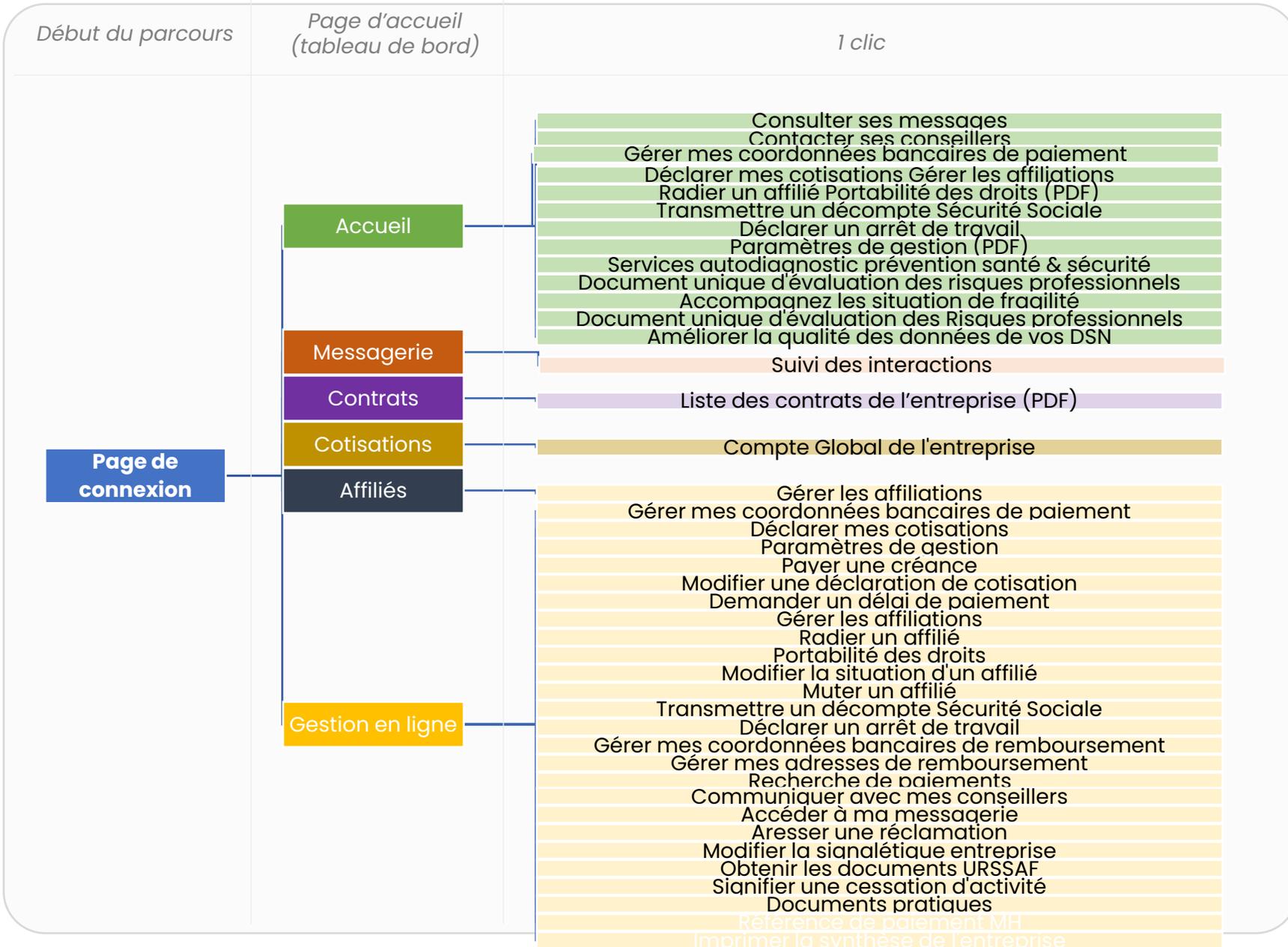
- Gérer mes coordonnées bancaires de paiement**  
Pour gérer mes coordonnées bancaires de paiement  
> J'ACCÈDE À L'ACTE
- Déclarer mes cotisations**  
> J'ACCÈDE À L'ACTE
- Gérer les affiliations
- Radier un affilié
- Portabilité des droits [Fichier PDF](#)

**SERVICES**

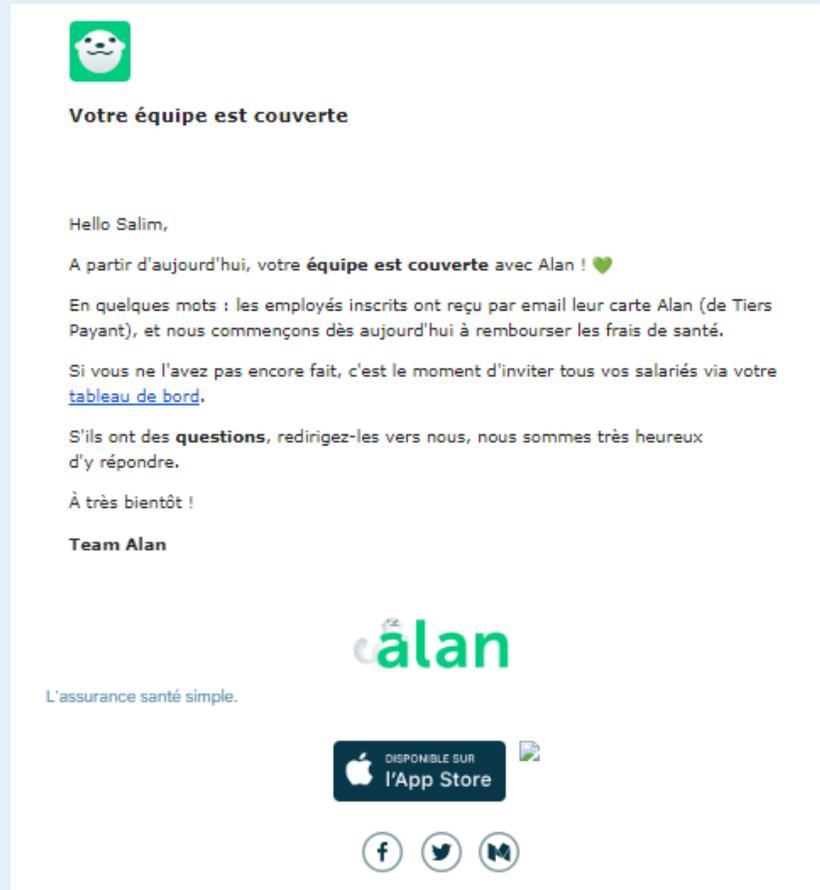
**Autodiagnostic Prévention Santé & Sécurité**  
Faites le point en ligne et en moins de 20 minutes sur vos obligations légales en santé et sécurité au travail et bénéficiez de préconisations.

**Document Unique d'Évaluation des Risques Professionnels (DUERP)**  
Réalisez et archivez

## 2.2. Architecture de l'espace employeur Malakoff

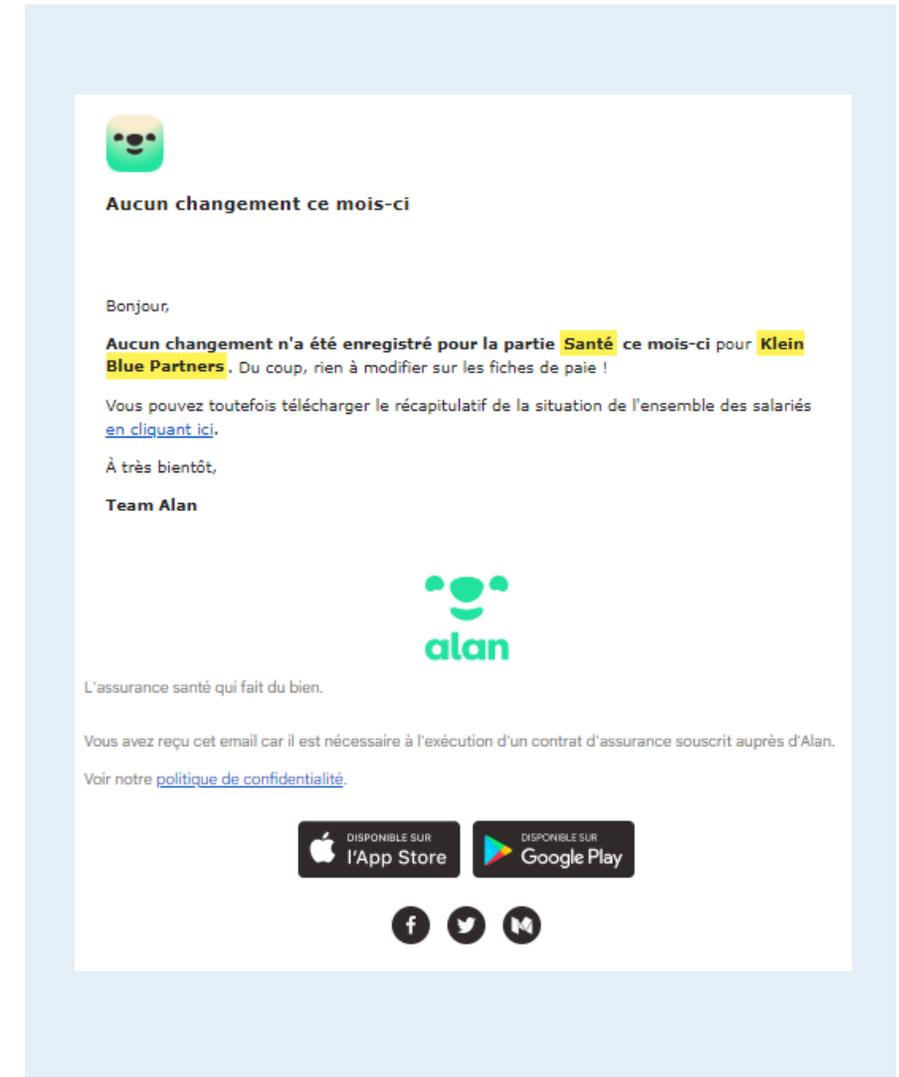


## Jour J de la souscription



Alan envoie un mail de confirmation de souscription. A noter que ce mail datant d'août 2018 ne contenait pas de bouton de call-to-action saillant, contrairement à tous les mails récents envoyés par Alan.

## Informations mensuelles



## Informations mensuelles



### Complémentaire santé de Klein Blue Partners : les infos du mois !

Bonjour,

Voici les informations pour la gestion de la paie de Klein Blue Partners (SIREN : 812262723, Salim ECHOUKRY, [salim@kleinblue.fr](mailto:salim@kleinblue.fr)).

#### Quoi de neuf ce mois-ci ?

Aucun changement ce mois-ci pour la partie santé !

#### Comment fonctionnent les fichiers ?

Les fichiers en pièces jointes sont disponibles en format CSV et XLSX. Vous pouvez les ouvrir dans n'importe quel tableur, comme Excel par exemple.

On vous a mis en pièce jointe :

- Le document "Alan\_KLEIN BLUE PARTNERS\_2021-03-01.csv/xlsx", qui contient l'ensemble des informations de l'entreprise
- Le document "Alan\_KLEIN BLUE PARTNERS\_2021-03-01\_differences.csv/xlsx", qui contient uniquement les différences par rapport au mois précédent
- Le document "Alan - Note expert comptable.pdf", qui contient des explications additionnelles.

#### Pour rappel

- Le tarif mensuel par salarié pour Klein Blue Partners est de 83 €.
- Chaque salarié peut protéger son conjoint pour 42 €.
- Chaque salarié peut protéger l'ensemble de ses enfants pour 42 €.
- Klein Blue Partners prend en charge 50% du coût de la complémentaire santé des salariés, de leur conjoint et de leurs enfants.
- Les appels de cotisation se font sur la base des effectifs de Klein Blue Partners **inscrits chez Alan**.

#### Des questions ?

Comme toujours, notre équipe est disponible pour vous aider par chat sur [alan.com](https://alan.com) ou par email à .

À très bientôt,

**Team Alan**

#### Qui est Alan ?

Alan est une assurance complémentaire santé agréée par la Banque de France et la première assurance santé 100% digitale.

Si vous souhaitez en savoir plus, rendez-vous sur [alan.com](https://alan.com) !



PrÃ©nom	SSN	Participation	Participation	Participation	Contrat	Date de dÃ©but	Code option	Mois
Employé 1	1961175114	50	50	50	Alan - individ	02/12/2019	BLUE_SEUL	01/03/2021
Employé 2	1871199132	50	50	50	Alan - individ	16/08/2018	BLUE_SEUL	01/03/2021
Employé 3	2940359009	50	50	50	Alan - individ	16/03/2020	BLUE_SEUL	01/03/2021
Employé 4	2960592023	50	50	50	Alan - individ	06/01/2021	BLUE_SEUL	01/03/2021
Employé 5	1940875113	50	50	50	Alan - individ	13/10/2020	BLUE_SEUL	01/03/2021
Employé 6	2970999109	50	50	50	Alan - individ	04/01/2021	BLUE_SEUL	01/03/2021

Prime totale	Participation	Participation	Participation	Participation	RÃ©gularisa	RÃ©gularisa	RÃ©gularisa	RÃ©gularisa	Participation	Participation	Participation
83	38,9	2,6	38,9	2,6	0	0	0	0	38,9	2,6	38,9
83	38,9	2,6	38,9	2,6	0	0	0	0	38,9	2,6	38,9
83	38,9	2,6	38,9	2,6	0	0	0	0	38,9	2,6	38,9
83	38,9	2,6	38,9	2,6	0	0	0	0	38,9	2,6	38,9
83	38,9	2,6	38,9	2,6	0	0	0	0	38,9	2,6	38,9
83	38,9	2,6	38,9	2,6	0	0	0	0	38,9	2,6	38,9

Envoi automatisé d'un reporting mensuel des éléments utiles pour la gestion RH et la gestion de la paie.

### Informations mensuelles



#### On vous explique tout !

Bonjour,

Le total de la **facture Alan Santé de Klein Blue Partners** (SIREN: 812262723) pour le mois de juillet 2022 est de **1 105 €**.

Vous êtes facturé du total des cotisations. La part employé est déduite des fiches de paie.

Vous trouverez votre facture en pièce jointe de cet email. Vous pouvez aussi la télécharger, ainsi que le détail pour chaque salarié, en [cliquant ici](#).

Et comme d'habitude, toutes vos factures sont disponibles dans  **votre Tableau de bord**, dans la section Administration > [Paie et comptabilité](#).

#### Comment on arrive à ce montant ?

- **Nous facturons seulement les salariés couverts par Alan.**
  - Les salariés n'ayant pas validé leur inscription ou leur dispense ne sont pas facturés tant que leur numéro de sécurité sociale n'a pas été fourni. Vous pouvez voir la liste de ces salariés dans votre [Tableau de bord](#) en utilisant les filtres adéquats.
- **Cette facturation est calculée à partir de la date d'embauche et de départ.**
  - On applique un prorata au 30<sup>e</sup> selon les jours de présence. Par exemple, un salarié ajouté le 4 janvier paiera 28 jours sur 30, soit 0,93 fois le prix du mois.
  - Si la couverture du salarié est validée après sa date d'embauche, la facturation sera rétroactive et le montant régularisé dans votre facture. Par exemple, si un salarié démarre chez vous au 1er janvier mais ne s'enregistre que le 27 février, il sera facturé et couvert rétroactivement à partir du 1er janvier. Une régularisation apparaîtra dans votre facture de février.
- **Différences entre la facture et le fichier CSV de la paie** : La facture est calculée à la clôture du mois et prend en compte les changements (ajout de bénéficiaires par exemple) intervenus après le dernier fichier de paie. Ces changements seront régularisés dans le prochain envoi des informations de paie.

**Rappel** : La DSN nous permet de vérifier certaines informations essentielles à l'élaboration de vos factures (ex : retrait et affiliation de vos salariés) et vous envoyer des notifications en cas d'erreur.

#### Vous n'avez pas renseigné de comptable

Vous pouvez définir des comptables qui reçoivent une copie des factures dans la partie **Administration** de votre [Tableau de bord](#).

**Klein Blue Partners** n'a pas de comptable.

#### D'autres questions ?

Comme toujours, on est là pour vous aider sur [alan.com](#).

À très bientôt,

**Team Alan**

## Services additionnels



#### Qui est votre gestionnaire de paie ?

Bonjour,

Tous les mois, nous transmettons à votre gestionnaire de paie les informations concernant la mutuelle Alan qui sont nécessaires pour l'établissement de vos fiches de paie.

Toutefois, vous n'avez pas renseigné de gestionnaire de paie pour **Klein Blue Partners**.

#### Qui est votre gestionnaire de paie ?

Le gestionnaire peut être un de vos salariés ou un prestataire en externe. Il paramètre la DSN et s'assure que les fiches de paie sont correctement établies (et que vous récupérez la part salariée de vos factures).

Pour ajouter le bon gestionnaire de paie (ou donner cette responsabilité à un administrateur existant), rendez-vous dans la section administrateur de votre tableau de bord :

Ajouter le gestionnaire de paie

#### Si vous utilisez PayFit

La mise à jour est automatisée. La seule chose que vous avez à faire est de vous rendre dans la partie complémentaire santé de votre interface PayFit et cliquer sur "Activer Alan". Vous pouvez trouver plus d'informations dans la section Aide de PayFit.

#### Si vous utilisez TESE, TFE ou CEA

Vous n'avez rien à renseigner sur Alan. Nous vous enverrons chaque mois toutes les informations utiles.

À très bientôt,

**Team Alan**

Alan met régulièrement en avant sa fonctionnalité d'automatisation de la paie via API.

## 4. Retour d'expérience détaillé d'un employeur

---

Contexte: Salim Echoukry a fondé Klein Blue en 2018. Il a choisi Alan pour la couverture santé de Klein Blue, et Malakoff pour la couverture prévoyance.

### ➤ Pourquoi et comment as-tu souscrit chez Alan et Malakoff ?

Pour Malakoff Humanis (prévoyance), c'est l'expert comptable de Klein Blue qui a réalisé la souscription. Malakoff était l'assureur recommandé compte tenu du code NAF de Klein Blue. Le processus de souscription était surtout offline.

Concernant Alan, j'ai réalisé la souscription moi-même, en ligne, en 3 minutes. Je n'ai pas vraiment benchmarké. Je cherchais une expérience 100% digitale, fluide et qui ne demandais pas trop de démarches, puisque j'avais déjà eu une expérience plutôt négative avec Malakoff (notamment sur le scan papier et la communication).

## 4. Retour d'expérience détaillé d'un employeur

---

### ➤ Quelle expérience as-tu avec Malakoff ?

Mes interactions avec Malakoff sont 9 fois sur 10 par voie postale. Par exemple, nous avons eu un problème lié à un prélèvement, nous recevions des relances par courrier et j'ai dû envoyer à plusieurs reprises un chèque. Finalement, ça a pris énormément de temps pour réaliser une tâche très basique: payer.

Sur la partie web, j'ai essayé de changer mon mot de passe il y'a pas longtemps, il aura fallut 48h avant que je reçoive le nouveau mot de passe. En 2022, ce n'est plus possible d'avoir des expériences digitales aussi peu fluides! J'aurais vraisemblablement souscrit à l'offre de couverture santé de Malakoff si je n'avais pas rencontré ces expériences frustrantes.

## 4. Retour d'expérience détaillé d'un employeur

---

### ➤ Quelle expérience as-tu avec Alan ?

L'expérience utilisateur d'Alan a été pensée pour être simple, et ça se voit. La souscription a été très rapide. Aujourd'hui, je n'utilise l'espace employeur que pour ajouter un salarié ou pour en retirer un. Pour ces deux opérations, deux clics suffisent. Pour l'ajout d'un salarié, j'ai juste à entrer le mail du salarié (et l'employé rempli lui-même ses informations lors de sa souscription). Pour retirer un salarié, j'ai juste à cliquer sur un bouton et à confirmer. Rien de plus simple.

De plus, je note les efforts réalisés par Alan pour créer une relation chaude. Par exemple, au début de la crise COVID, Alan avait su anticiper la pénurie et a envoyé 3-4 masques par salarié de leur propre initiative. Avec Alan, on ne se sent jamais seul.

Cependant, par rapport à Swile par exemple, je trouve qu'Alan ne communique pas assez sur ses nouveaux services. Il y'a trop peu de communication à destination spécifiquement des employeurs je trouve. Je suis convaincu qu'Alan pourrait aller beaucoup plus loin sur ce volet là et ainsi apporter plus de valeur aux employeurs (dans une optique de différenciation de leur offre ou de fidélisation).

## 4. Retour d'expérience détaillé d'un employeur

---

### ➤ **Que penses-tu des services d'Alan ? Comment pourraient-ils évoluer ?**

Le service d'automatisation de gestion de la paie avec Payfit a l'air intéressant. Mais je n'ai jamais pensé à souscrire à cette offre, parce que pour moi, en tant qu'employeur, ça ne change rien. Chez Klein Blue, c'est l'expert comptable qui s'occupe de la paie. Je lui transfère tous les mois le mail automatique envoyé par Alan.

J'ai la conviction que les services 100% digitaux comme Alan Mind sont très gadgets et ne sont pas très utilisés. Si Alan proposait des services hybrides (phygitaux) vraiment générateurs de valeur, à des coûts raisonnables (5 à 15€ par salarié), je pourrais y souscrire. Par exemple, des cours chaque semaine en entreprise (yoga, cours de sport, etc.) ça pourrait énormément nous intéresser, d'autant que ces activités sont un fort levier RH.

# Annexe 1 – Chatbot – Interface pour les gestionnaires d'Alan

