



MMA lance « imaginons.mma » : une plateforme pour co-construire avec ses clients l'assurance de demain

Le Mans, le 17 juin 2022 : MMA lance « **imaginons.mma** », une plateforme collaborative digitale qui a pour vocation de mobiliser une communauté de clients d'au moins 2000 membres afin de co-construire les offres et services d'assurances de demain. Cet espace de discussion et de co-création entre MMA et ses sociétaires vient compléter les efforts que l'entreprise déploie depuis plus de 2 ans autour de la qualité de la relation clients.

La plateforme prend la forme d'un site web sur lequel les clients MMA sont invités à partager leurs idées, interagir avec la communauté et donner leur avis autour d'un projet ou d'une réflexion de l'entreprise. Le site s'inscrit également dans une logique de « gamification » pour encourager et récompenser la participation et l'engagement des clients.

Un site participatif pour les clients

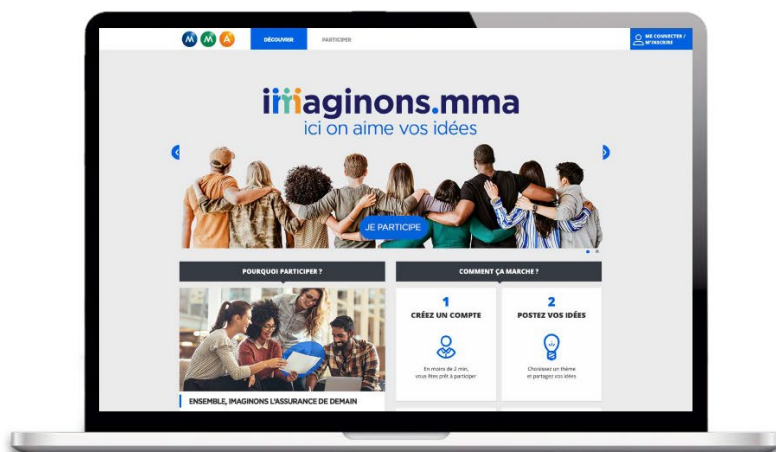
« **imaginons.mma** » mettra en avant des projets portés par MMA sous forme de vignettes cliquables, incitant la communauté à participer. **Dix sujets de consultation seront soumis chaque année aux clients** autour de thématiques diverses : RSE, personnalisation, services à distance ou en agence, etc... En dehors des consultations, un dispositif d'animations est prévu pour conserver dans la durée la dynamique et l'engagement des membres de la communauté. A l'interne, **imaginons.mma** permettra aussi d'ancrer auprès des collaborateurs et des porteurs de projets MMA le « réflexe clients ».

Des pages "Projets" interactives

Chaque vignette renvoie vers **une page dédiée à un projet**. Les participants peuvent y poster leurs contributions (idées, expériences, commentaires, avis, photos, votes...) et répondre à un questionnaire. Chacun pourra également réagir aux propositions postées.

Le premier projet « **Comment rendre l'assurance de demain plus simple ?** » incitera les sociétaires à partager leurs idées pour trouver des solutions facilitant leur vie quotidienne. Des questions additionnelles seront là pour aiguiller les membres dans leurs réflexions : *Comment vous aider à mieux comprendre vos assurances ? Comment simplifier vos démarches au quotidien ? La relation idéale avec votre assureur, elle ressemblerait à quoi ? Et demain comment faciliter toujours plus votre quotidien ?*

« **imaginons.mma** » répond enfin aux attentes et besoins des assurés grâce au dialogue et à l'échange, deux des valeurs mutualistes de MMA.



www.imaginons.mma

Marie Michard, manager du Pôle Études et responsable du projet « imaginons.mma » explique : *« Imaginons.mma est un outil idéal pour tisser des liens durables avec nos assurés et rendre l'assurance plus simple, utile et accessible à tous. Co-construire ne se fait pas à partir de questions fermées ou d'enquêtes ponctuelles. Pour co-construire, il faut instaurer un dialogue et favoriser l'expression libre et la production de verbatims pour en tirer des enseignements. Avec cette plateforme communautaire, nous cherchons à trouver des clés d'innovation sur nos offres, nos services, la relation client... Nous y voyons aussi un outil précieux pour aider à la compréhension de nos offres. Enfin nous allons partager la trajectoire « phygitale », pour mieux appréhender ce que nos clients attendent des services à distance et en agence. »*

Julia Sanchez, directrice conseil chez FanVoice déclare : *« Nous avons l'habitude de créer et d'animer des plateformes de gestion de communautés pour différents acteurs de l'assurance et de la finance, c'est pourquoi MMA a fait appel à nous pour réaliser « imaginons.mma ». À la fin de chaque consultation de projet, notre I.A. analysera les résultats des questionnaires et les verbatims des membres afin d'en restituer tous les enseignements. Outre ce volet technique, nous valoriserons à travers un classement les membres les plus engagés autour des consultations menées, nous réaliserons des interviews de contributeurs et mettrons en avant les porteurs de projet MMA pour « humaniser » encore plus ce lien entre assureur et assurés. »*

À propos de MMA

Assureur multi-spécialiste, MMA s'adresse à la fois aux entreprises, aux professionnels et aux particuliers. Spécialiste du marché des Pros, des Entreprises et

de l'Affinitaire, MMA est le 2ème acteur sur ce marché. MMA assure plus de 3,1 millions de sociétaires et clients.

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

Contacts presse

ADVOCACIZ

Shanez Richert +33(6) 10 50 44 44 – shanez.richert@advocaciz.com

Ambre Fourneau +33(6) 44 39 89 25 – ambre.fourneau@advocaciz.com

Alexandra Richert +33 (6) 08 77 86 22 – alexandra.richert@advocaciz.com