

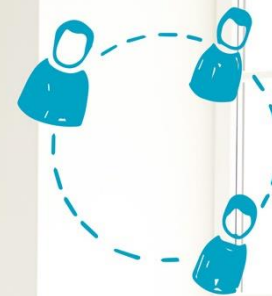


**Communauté  
Clients**  
*UpCohésia*

**WEBINAIRE n°4**

**Réunion communauté  
Clients UpCohésia**

**30 mai 2024**



# Ordre du jour



- 1 Introduction
- 2 Bilan de l'activité opérationnelle
- 3 Actualités produit
- 4 Focus sur l'application mobile des bénéficiaires
- 5 Echanges ouverts

# Tour de table







Camille LE ROY  
 Chef de produit digital



Emilie LEBOEUF  
 Chef Designer



Stéphane LEFEBVRE  
 Projet UpCohésia  
 EME Up Paiement



Romain GALLICE  
 Marketing & Communication



Rémi CASTELL  
 Grands comptes



Yann KERBRIAND-POSTIC  
 Directeur Commercial



Yassir FICHTALI  
 Direction Marché Secteur Public



Moïra AUDRAN  
 Directrice Exploitation  
 & Relations clients



Émily BOITTIAUX  
 Univers "activités régulées"



Joan LO MAURO  
 Comptes nationaux



David VERZEAUX  
 Comptes régionaux

Coordination de projets

Service client



Mario GONZALEZ



Ingrid SEVEAU



Houdet MONTEIRO



Karine CASTILLO



Kenza AYAD



# 1 Introduction

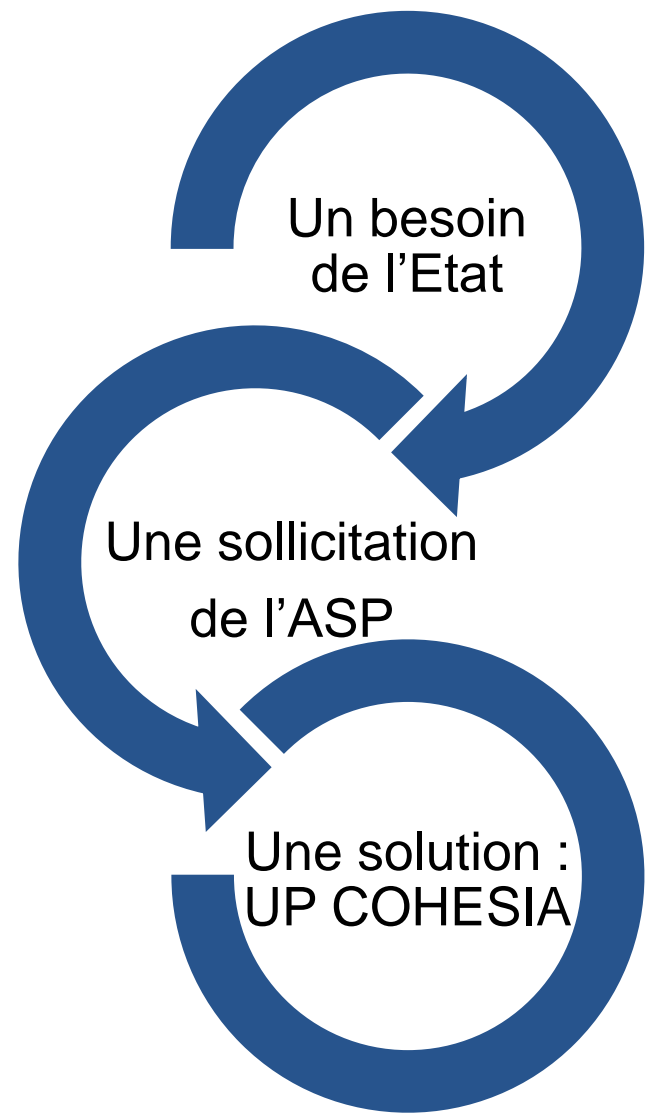
2 Bilan de l'activité opérationnelle

3 Actualités produit

4 Focus sur l'application mobile des bénéficiaires

5 Echanges ouverts

# La genèse de UpCohésia



- ✓ Accord cadre
- ✓ Up → référent pour les dispositifs cartes

# Une solution toujours plébiscitée

## Face à une multiplication des injonctions

Traçabilité

Contrôle  
de  
l'effectivité  
des aides

Contrôle  
de  
l'utilisation  
des aides

Lutte  
contre la  
fraude

Restitution  
des  
sommes  
non  
consommées

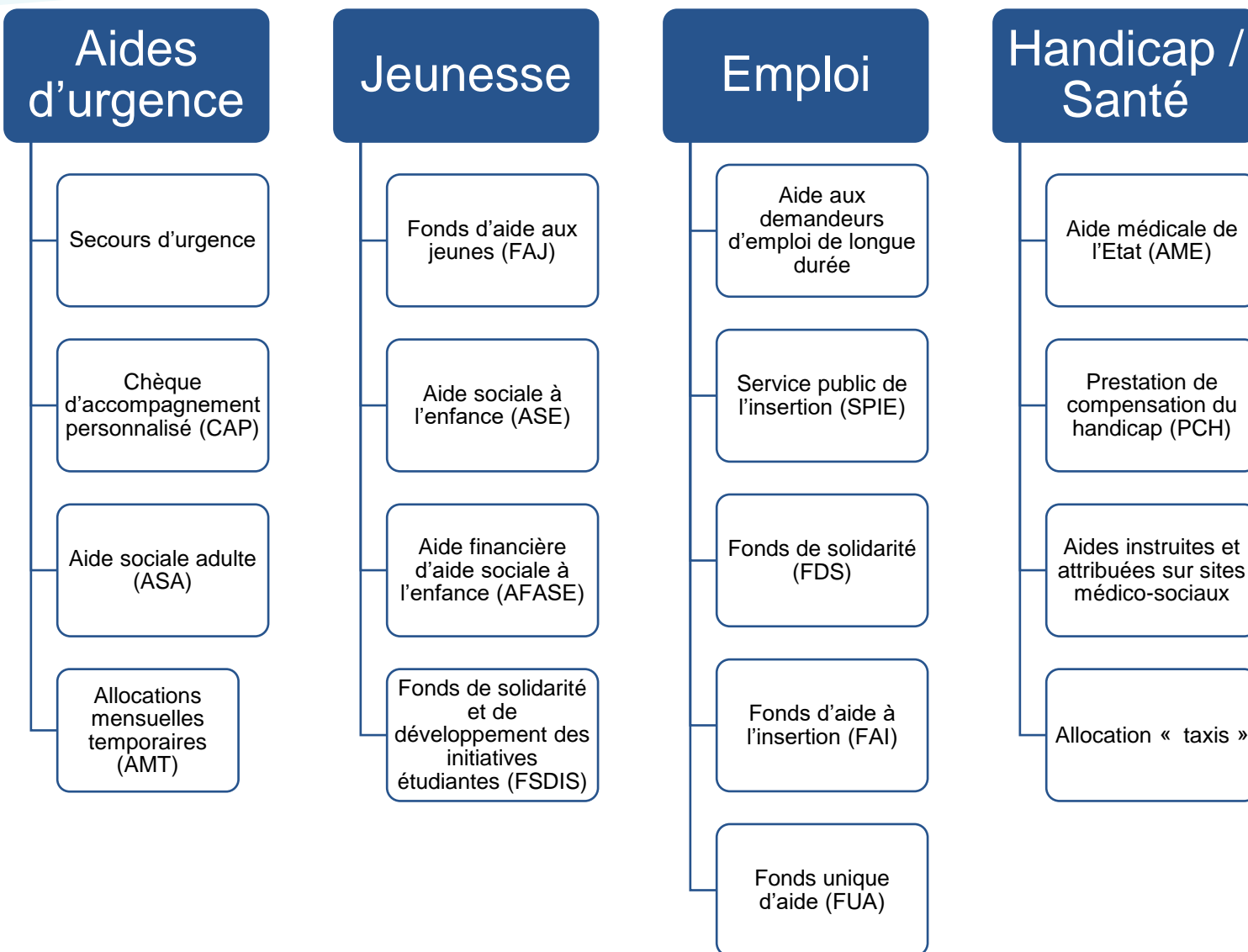
Non  
stigmatisation  
des usagers

Simplicité  
d'usage

Solution  
UpCohésia

# Focus sur les collectivités

Panel des aides pour lesquelles la solution UpCohésia est sollicitée



➤ Nouveauté : assistantes maternelles

➤ La solution UpCohésia est particulièrement adaptée à des aides récurrentes



# Modèle économique

## Les principaux centres de coûts

### Set Up du dispositif

- Initialisation du programme,
- Paramétrage des outils informatiques,
- Démarches réglementaires Banque de France (KYC Financier),
- Ouverture du compte de cantonnement,
- Mise en place avec vos services

### Fourniture des cartes

- Production des cartes
- Personnalisation des cartes
- Livraison/envoi des cartes et des codes PIN (colis ou plis scellés séparés)

### Abonnement annuel par carte active au service Cohésia

- Contrôle réglementaire du porteur (KYC) à l'entrée en relation + tous les jours
- Accès et utilisation de la plateforme monétique Up
- Accès SVI utilisateur 7/7-24/24
- /!\ l'abonnement n'inclut pas les retraits DAB, objets d'une facturation unitaire

### Gestion financière du dispositif (% du chargement)

- Gestion des flux financiers,
- Tenue du compte de cantonnement,
- Accès et utilisation du réseau Mastercard
- Accès à l'extranet Cohésia
- Coût des outils de contrôles
- Frais de personnel

# ***Focus sur les collectivités***

## ***Rencontres proposées***

**Au cours du mois de juin 2024, UpCoop invite ses clients à participer à une série d'entretiens :**

- D'une durée maximale de 30 minutes
- Orientés autour de deux thématiques principales :
  1. Vos objectifs initiaux d'adoption de la solution UpCohésia ainsi que les usages effectifs des cartes UpCohésia par les bénéficiaires
  2. Les pistes d'amélioration identifiées par votre collectivité pour optimiser l'expérience client et élargir les usages proposés

**Nous vous remercions par avance de votre réponse au formulaire qui va vous être envoyé prochainement !**



1

Introduction

2

Bilan de l'activité opérationnelle

3

Actualités produit

4

Focus sur l'application mobile des bénéficiaires

5

Echanges ouverts

# Les clients Cohésia aujourd'hui

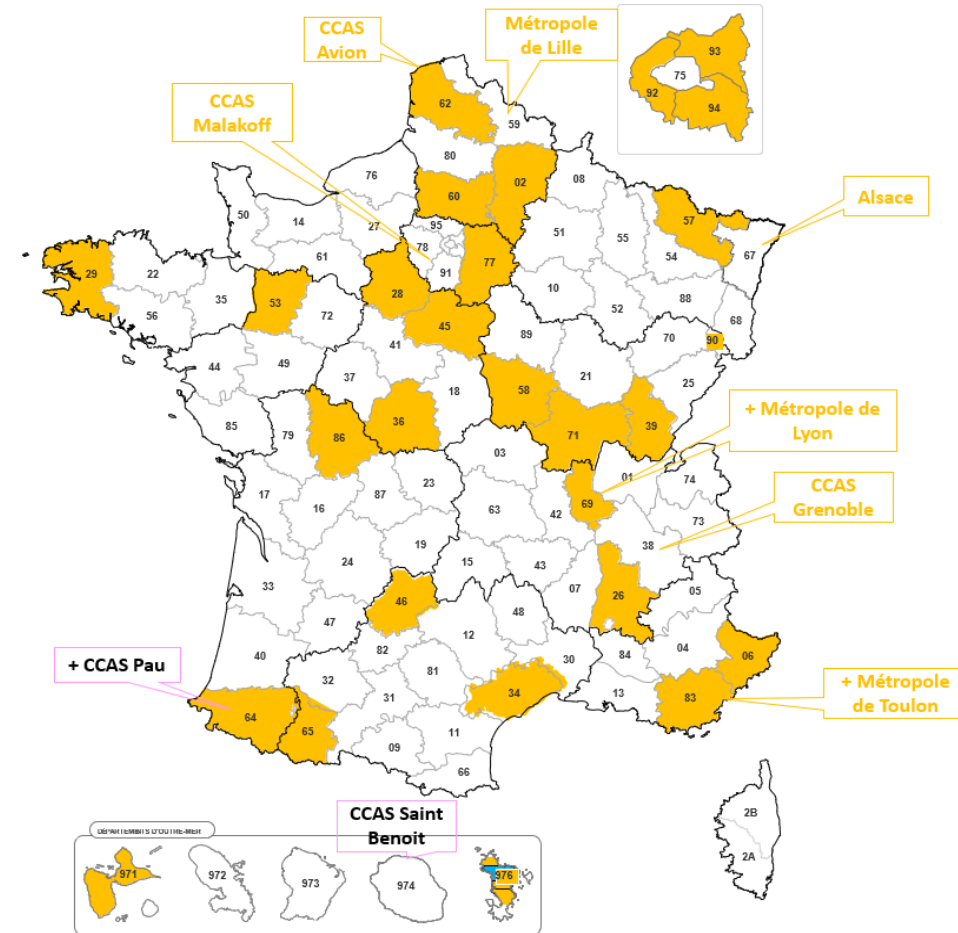
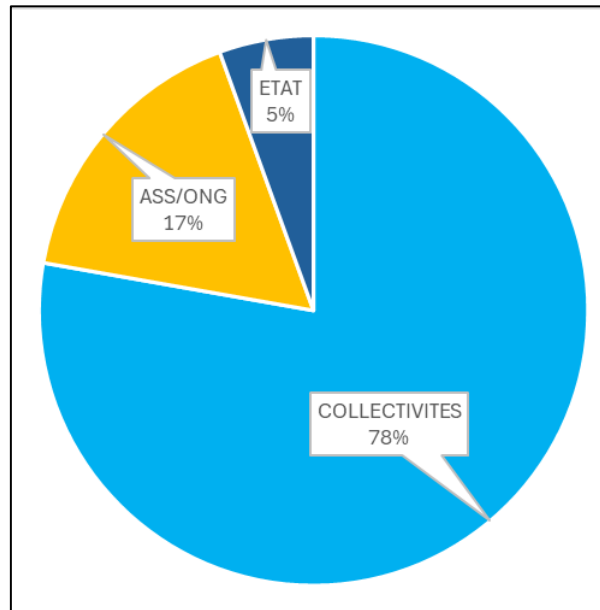
## Répartition des clients par catégorie

### Collectivités territoriales

ETAT (ASP)



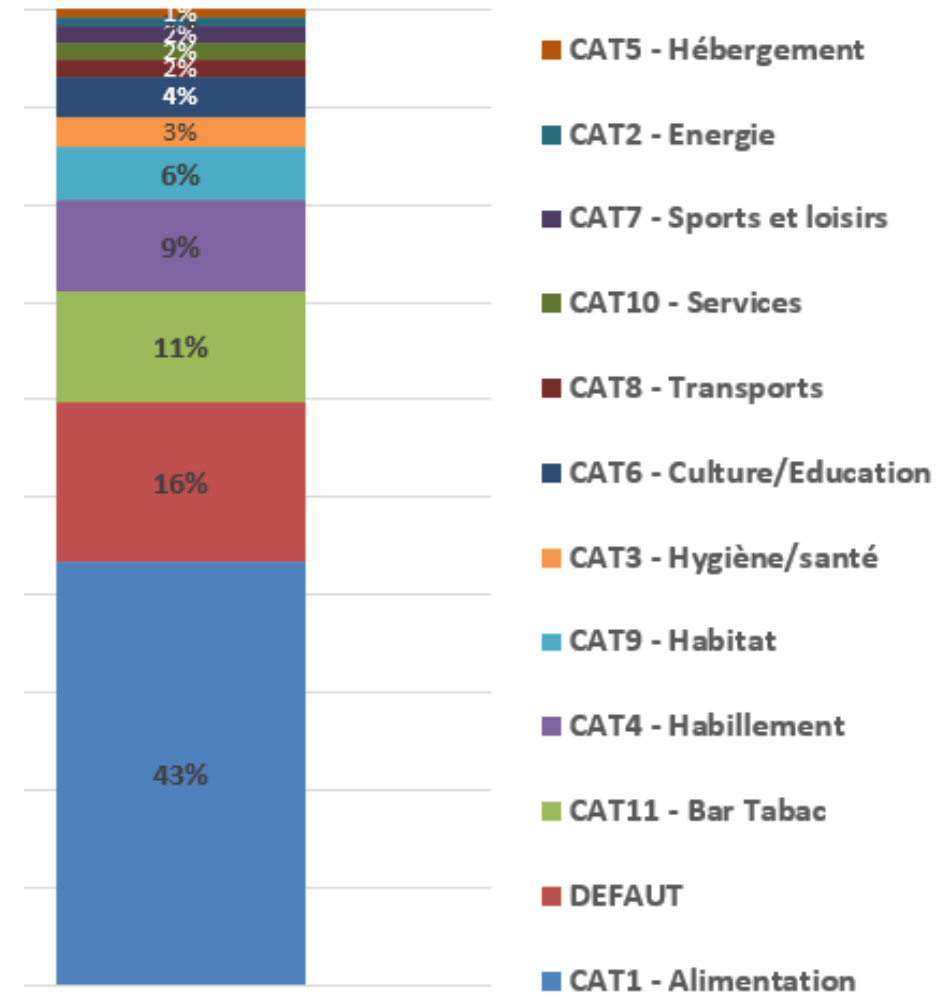
ONG / Associations



# Focus sur les aides de l'Etat

## ASP → OFII Allocation demandeurs d'asile (ADA)

3ème marché remporté en 2023

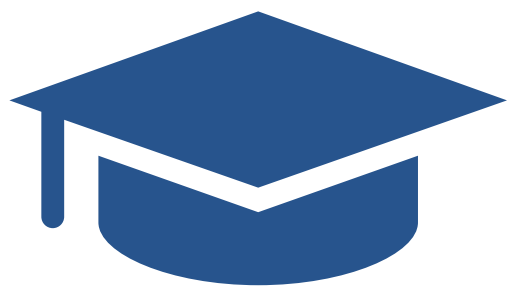


Consommations au 1<sup>er</sup> trimestre 2024



# Focus sur les aides de l'Etat

## ASP → Nouveau dispositif : Etudiants



Alimentation

Substitution aux restaurants universitaires inexistantes dans les « zones blanches »

Carte virtuelle

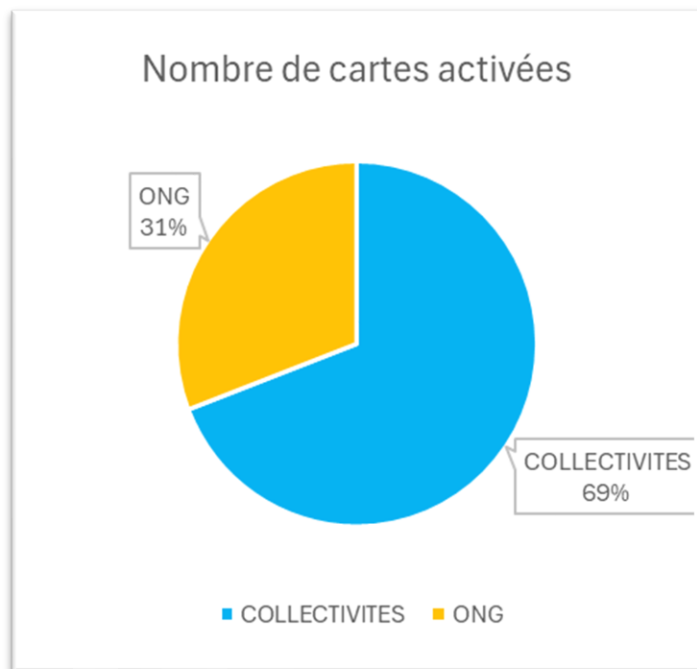
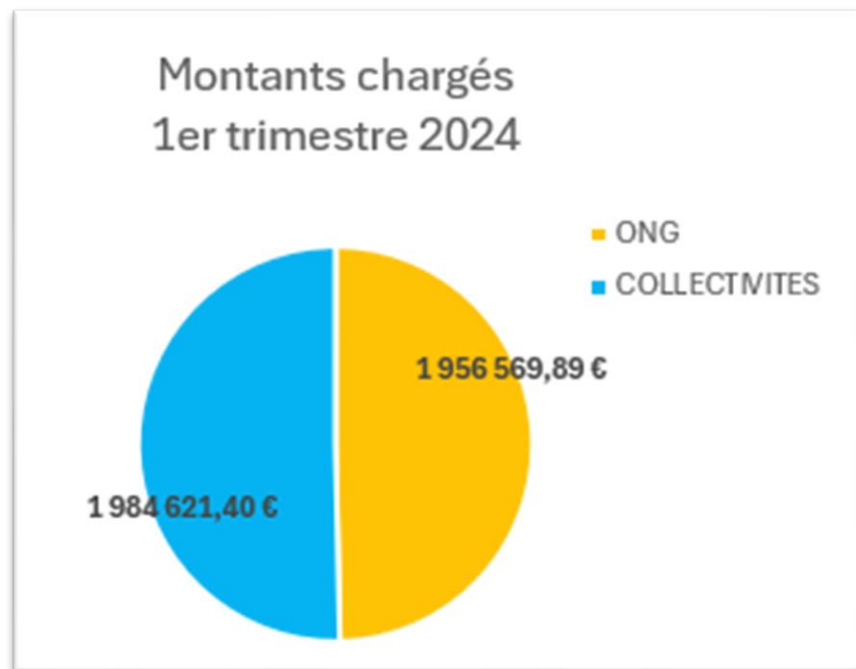
Carte accessible directement depuis le téléphone de l'étudiant

Déploiement à partir de la Rentrée Scolaire 2024  
Plus de 100.000 étudiants concernés



# Focus sur les collectivités et les associations

## Chiffres 1er trimestre 2024



97%

Taux moyen d'utilisation **stable** Vs 2023.

*Variations importantes selon les restrictions, les modalités d'utilisation et la période de mise en place.*

177€

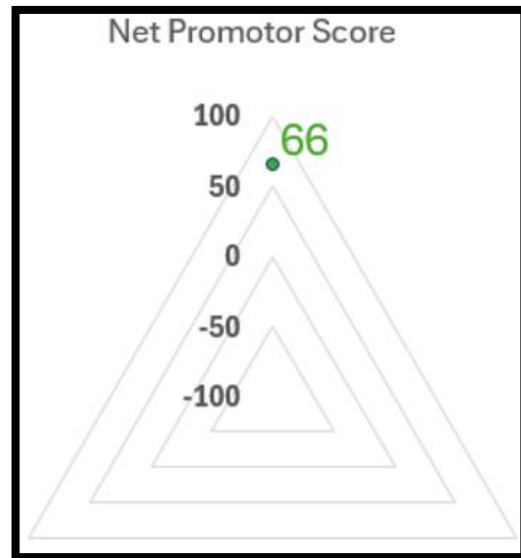
Montant moyen des chargements

# Focus sur le service client

## Le niveau de satisfaction

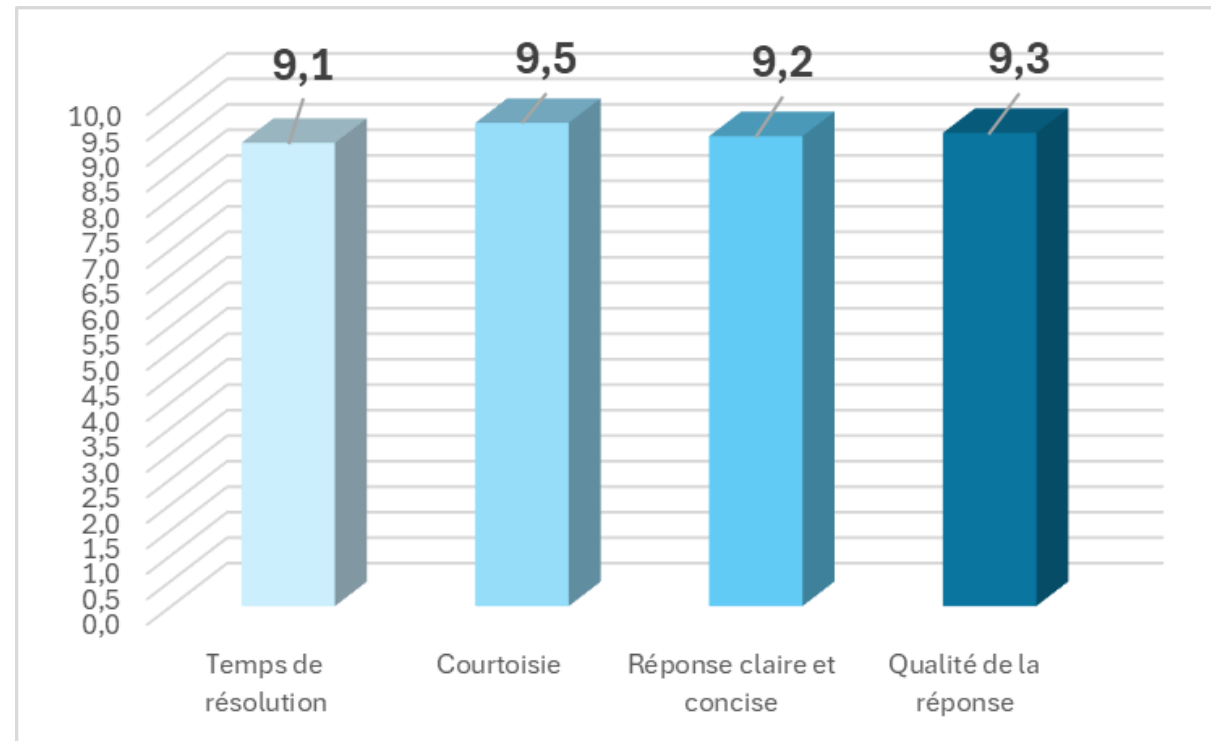
Une équipe dédiée d'experts de la solution UpCohésia et des obligations réglementaires associées se tient à votre disposition dès la mise en place de votre dispositif. L'équipe "Service client" travaille en étroite collaboration avec le coordinateur de projet qui vous aura accompagné dès la notification du marché.

Nous mettons tout en œuvre à travers nos objectifs "qualité / amélioration continue" afin de garantir une efficacité opérationnelle destinée à satisfaire toujours mieux nos clients ou usagers.



## Chiffres

# 1er trimestre 2024



# Focus sur le service client

## Les sollicitations

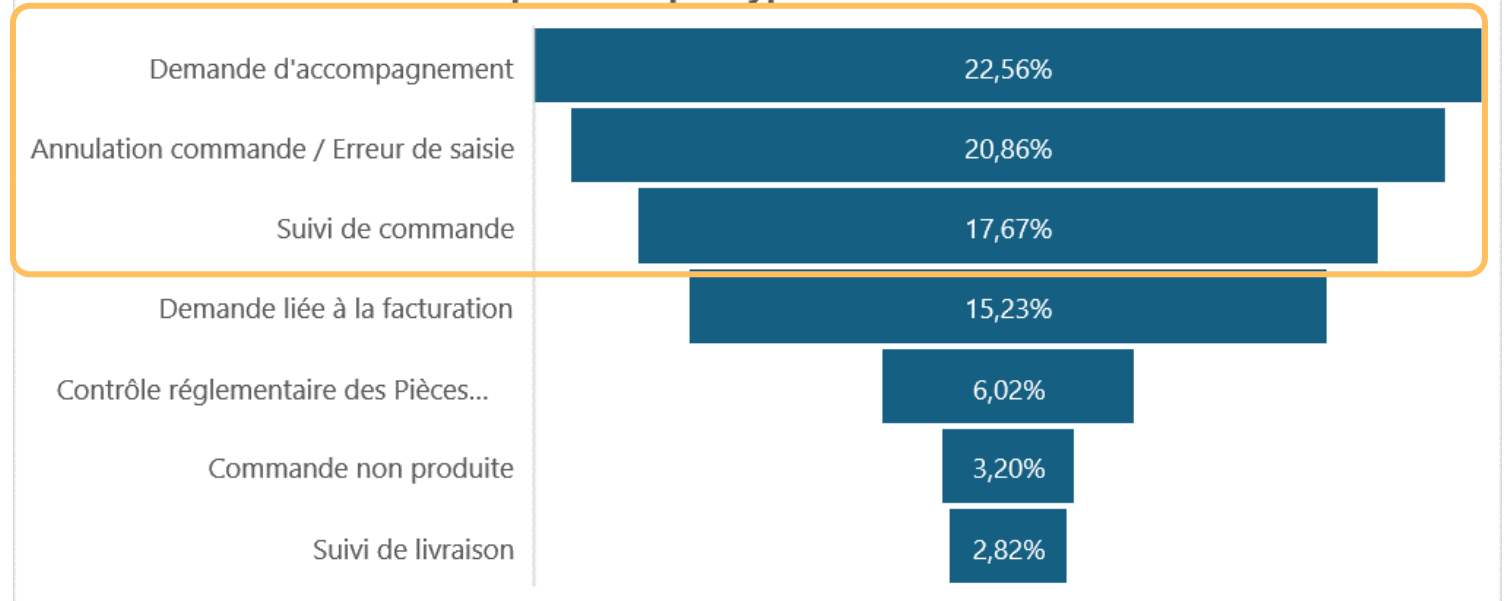
90%

90 % des demandes sont traitées selon les engagements de service définis.



35% des demandes sont résolues en moins d'une heure

Répartition par type de demandes



Les demandes d'accompagnement sont directement liées à l'utilisation du Front office COHESIA.

- Mise à disposition de notices

Les demandes d'annulation de chargement sont fréquentes et font partie de la vie d'un dispositif.

- mis en place d'une nouvelle fonction pour plus d'autonomie (cf slide suivante)

Le suivi des commandes (demandes ou réclamations)

- Correctifs sur historiques de chargement en place depuis le 07/05

# Focus nouvelle fonctionnalité du front office

## Annulation ou déchargement

Solde du compte

Le solde disponible sur le compte est **512.34**

Intitulé du sous compte	Montant Disponible	Montant Utilisable
GLOBAL - Compte de chargement	512.34	512.34
CAT1 - Alimentation	512.34	512.34
CAT2 - Energie	512.34	512.34

Réaliser un chargement

Réaliser un déchargement

Réaliser une annulation

Si le chargement a été validé et que le solde du porteur a été crédité à tort il faut alors procéder au déchargement du compte.

Si le chargement est en attente de validation vous pouvez simplement l'annuler et en saisir un nouveau. L'historique se mettra automatiquement à jour.

La fonction sera disponible à **tous les profils habilités à charger les cartes.**

Un mail d'information accompagné d'une notice seront adressés à tous les utilisateurs concernés dès l'ouverture ( Objectif le 04/06/24).



Les chargements réalisés avant 13h sont validés au plus tard à 14h.



# *Solis → raccordement à Cohésia*

## *Cas du CD57*

Raccordement de UpCohésia à Solis réalisé

- ✓ **Démarches auprès de Solis** pour solliciter cette mise en place
- ✓ Pré-requis à l'accostage Solis-UpCohésia = que la collectivité soit déjà **équipée en compta V5**

=> Possible aussi avec d'autres éditeurs



- 1 Introduction
- 2 Bilan de l'activité opérationnelle

## 3 Actualités produit

- 4 Focus sur l'application mobile des bénéficiaires
- 5 Echanges ouverts

# Vente à distance

## Nouvelle fonctionnalité

- Ouverture: Septembre 2024
  - Filtrage: Par MID (identification commerçant par commerçant)
  - Double authentification obligatoire (Code Application mobile + Code SMS)
- > Obligation de récupérer les MID commerçants (à chiffrer)
- > Obligation d'avoir les N° de portable (pour codes)
- > Chiffrement spécifique des coûts à prévoir

**2025:** réflexion d'ouverture du service au parc Client



# *Nouveau cas d'usage*

## *Assistant(e)s familial(e)s*

- Jusqu'à présent, 1 carte = 1 porteur = 1 bénéficiaire final
- **Nouveauté**, 1 carte = 1 porteur = n bénéficiaires finaux
- Porteur = l'assistant(e) familial(e)
- Seule obligation : le préciser lors de l'entrée en relation pour adaptation des scénari d'analyse des transactions (EME)

# Bascule vers UP Paiement

## Qui fait quoi?

Nationalité notamment  
Position sur les PPE



- Mandataire de Up Paiement
- Répond aux AO
- Réalise 100% de la prestation
- Facture 100% de la prestation
- Est votre interlocuteur unique



- Filiale de Up Coop à 100%
- Mandant de Up Coop
- Titulaire du marché public
- Reçoit les fonds à charger
- Cantonne les fonds
- Donne mandat à Up Coop pour tout le reste

Réponse aux AO en Groupement



# *Bascule vers UP Paiement*

## *Impact et calendrier*

- Aucun changement de carte
- Aucun arrêt de service porteurs
- Transfert des fonds entre les 2 entités par nos soins
- Courriers de transferts de marchés envoyés
- Bascule courant novembre/décembre 2024
- A partir de la bascule, changement du RIB de destination des fonds
  
- KYC déclaratif (déjà en place)
- Obligation d'aller plus loin sur la DATA porteurs -> Ajout de la nationalité



1

Introduction

2

Bilan de l'activité opérationnelle

3

Actualités produit

4

**Focus sur l'application mobile  
des bénéficiaires**

5

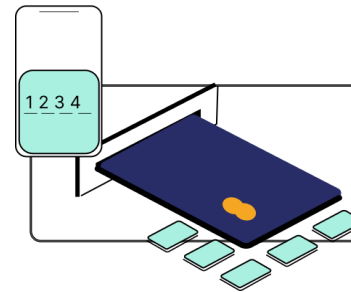
Echanges ouverts

# L'application mobile

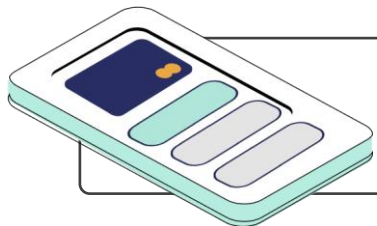
## A quoi sert-elle ?



Consulter son **solde**



Récupérer son **PIN** de carte



Consulter ses **transactions**



Faire **opposition** de sa carte



Comprendre pourquoi une  
transaction a été **refusée**



Consulter la **FAQ**

# L'application mobile

## Quelques chiffres



Google Play

### Play Store

Nb d'utilisateurs actifs  
moyen par jour

**16,0k**

Nb d'utilisateurs actifs m  
oyen par mois

**84k**



### App Store

Nb d'utilisateurs actifs  
moyen par jour

**2,3k**

Nb d'utilisateurs actifs  
moyen par mois

**16,7k**

# Numéro de téléphone du porteur

## Authentification forte

### Qu'est-ce qu'une authentification forte ?

Pour être valide, l'authentification forte **doit reposer sur au moins 2 des 3 facteurs suivants :**

#### L'élément de connaissance

(mot de passe, code PIN, information personnelle, question secrète, etc.)

#### L'élément de possession

(détention d'un appareil connu, téléphone portable, ordinateur, montre connectée, etc.)

#### Le facteur biométrique

(empreinte digitale, reconnaissance faciale ou vocale, etc.)



L'authentification forte sur  
l'espace bénéficiaire **UpCohésia**  
*Dès la première connexion*

L'élément de connaissance : **mot de passe**  
(défini par le bénéficiaire à la création de son compte)

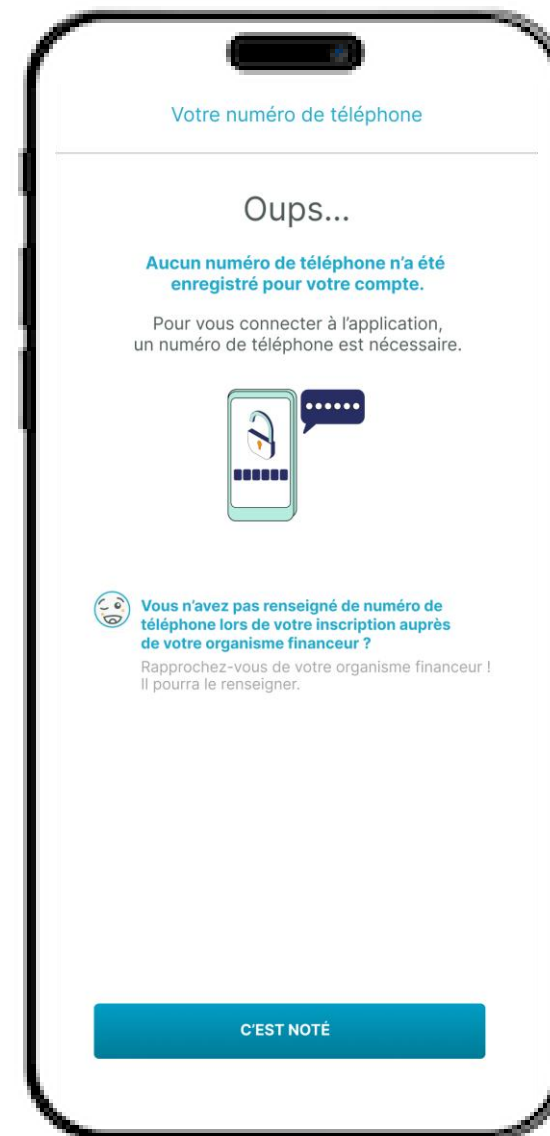
L'élément de possession : **téléphone portable**  
(code SMS envoyé sur le numéro que vous nous avez confié)

# Numéro de téléphone du porteur

## Indiqué par l'organisme financeur

Sans numéro de téléphone indiqué dans le Front Office Cohésia, **le bénéficiaire ne pourra pas accéder à l'application mobile !**

Pour des raisons de sécurité, **seul le financeur peut ajouter ou modifier le numéro de téléphone mobile d'un bénéficiaire.**



# Mot de passe alphanumérique

**C'est nouveau !**

Les utilisateurs sont passés au **mot de passe alphanumérique** en février 2024 !



Un nouveau mode de connexion **plus proche des usages de nos utilisateurs** et **plus sécurisé** !

Le format suit les recommandations de la CNIL :

- 12 caractères minimum
- Au moins une majuscule et une minuscule
- Au moins un chiffre
- Pas d'espace
- Au moins un caractère spécial : @ # &

Mon compte

Déterminez votre **mot de passe**  
(Gardez le en mémoire)

Votre mot de passe

●●●●●●●●●●●●

- 12 caractères minimum
- Au moins une majuscule et une minuscule
- Au moins un chiffre
- Pas d'espace
- Au moins un caractère spécial : @ # &

VALIDER



# Optimisation des performances

## Sécurité & Robustesse

### + de rapidité

**+93%**

*d'optimisations  
depuis février  
2024*

- 1 Diverses optimisations des appels API app et WS Back Office
- 2 Scale up automatique du service plan qui permet d'augmenter la capacité du serveur de l'app
- 3 Montées de version React Native, React Navigation et Android

### + de sécurité

- ➔ Une année placée sous le signe d'une montée en puissance côté sécurité

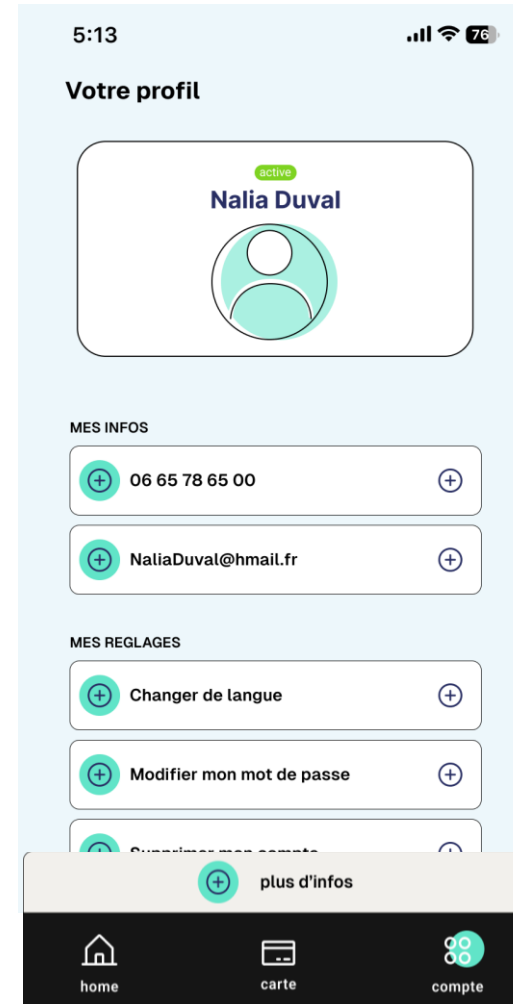
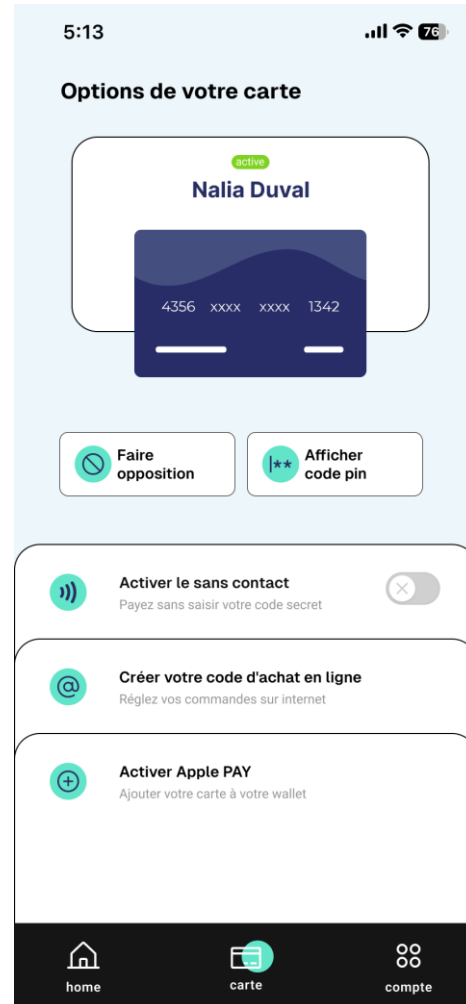
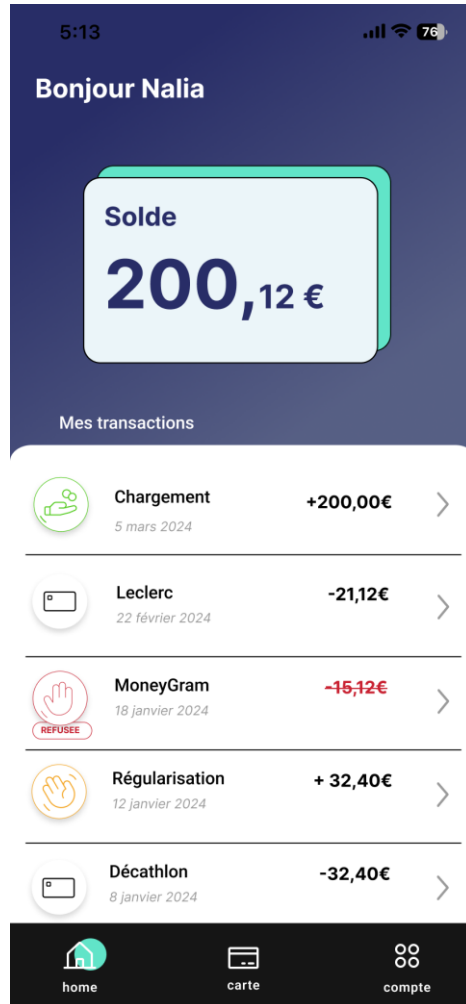
### + d'accessibilité

- ➔ Une nouvelle application mobile aux normes RGAA / RAM en perspective !

# Nouveau design

## A venir!

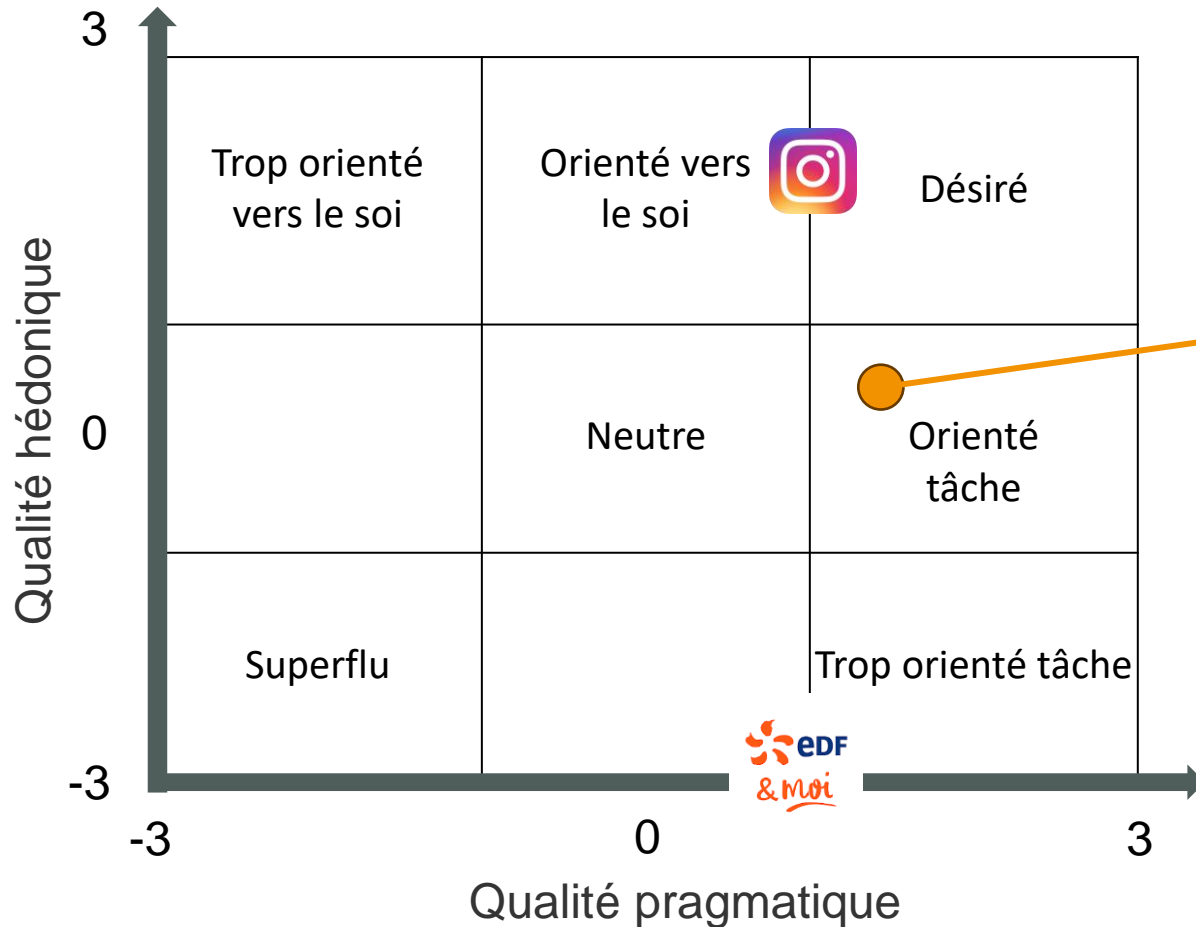
### Attendu pour la fin de l'année 2024



# Tests d'utilisabilité et d'attractivité

## Test du nouveau positionnement de l'application mobile

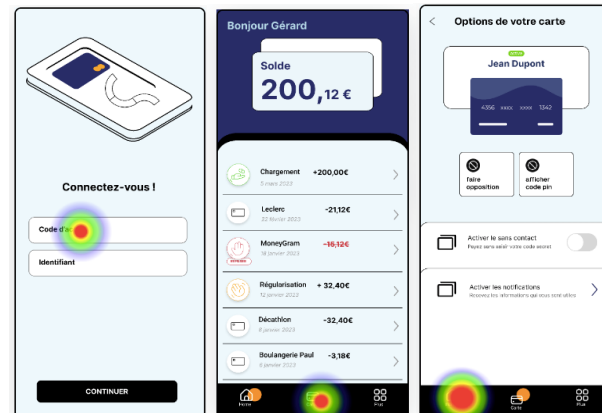
Sur la base de 60 réponses :



### CONCLUSIONS

Une application fonctionnelle qui répond aux enjeux de **sécurité**, de **simplicité** et de **sérieux**

Upcohésia



# Communauté Agents & bénéficiaires

## Merci !

### 1 Un test en ligne complété pour optimiser les parcours de l'application mobile !

- Tester l'utilisabilité des nouvelles pages
- Tester la compréhension des illustrations de la refonte graphique

### 2 Des interviews menées auprès de vos équipes !

- Pour une meilleure compréhension de vos usages
- Partage de vos anecdotes pour encore mieux comprendre les besoins de vos dispositifs et comment optimiser chaque jour UpCohésia

**Merci à vous d'avoir dit oui à de prochaines sollicitations !**

# Communauté Agents & bénéficiaires

## Vous souhaitez aussi participer ?

1

Email



Bannière de l'email que vous allez recevoir, cliquez dessus pour accéder au point 2.

2

Présentation de la démarche



3

Inscription via questionnaire



The form is titled "REJOIGNEZ-NOUS" in a blue header. Below the header, there is a list of three required fields, each marked with an asterisk and the word "Obligatoire":

- 1. Nom \*  
Entrez votre réponse
- 2. Prénom \*  
Entrez votre réponse
- 3. Mail \*  
Entrez votre réponse

4

On vous contacte !

# Communauté Agents & bénéficiaires

## Vous souhaitez donner la parole à vos bénéficiaires ?

1

Affiche avec  
QR code



Imprimez l'affiche et mettez là  
à proximité de la réception  
des bénéficiaires

Le bénéficiaire scanne le QR  
code et accède à l'étape 2



2

Présentation de  
la démarche

3

Inscription via  
questionnaire

4

On le contacte !

Affiche pour partager la démarche aux  
bénéficiaires (livrée dans l'email qui vous  
sera envoyé après la Communauté)

1

Introduction

2

Bilan de l'activité opérationnelle

3

Actualités produit

4

Focus sur l'application mobile des bénéficiaires

5

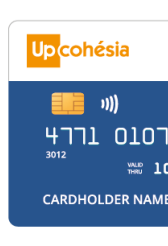
Echanges ouverts







**Merci de votre attention !**



# Communauté Clients *UpCohésia*

## Contacts

**Stéphane BEGEL**  
Directeur de Projet & Dirigeant Up Paiement (EME)  
Tél : +33 (0)6 88 22 77 51 // +33 (0)1 41 85 08 12  
Mail : [stephane.begel@up.coop](mailto:stephane.begel@up.coop)

**Moïra AUDRAN**  
Directrice Exploitation et Relations Clients  
Tél : +33 (0)6 82 11 52 34 // +33 (0)1 41 85 06 41  
Mail : [moira.audran@up.coop](mailto:moira.audran@up.coop)

**Emily BOITTIAUX**  
Responsable Déploiement et Service Client  
Tél : +33 (0)6 71 10 83 21 // +33 (0)3 26 58 99 26  
Mail : [emily.boittiaux@up.coop](mailto:emily.boittiaux@up.coop)

