

**Chaque employé  
est unique : pourquoi  
pas aussi notre façon  
de communiquer  
avec eux?**

**Marc-Antoine Morin**

Directeur principal, Expérience Participants,  
Solutions Assurance et Retraite collectives



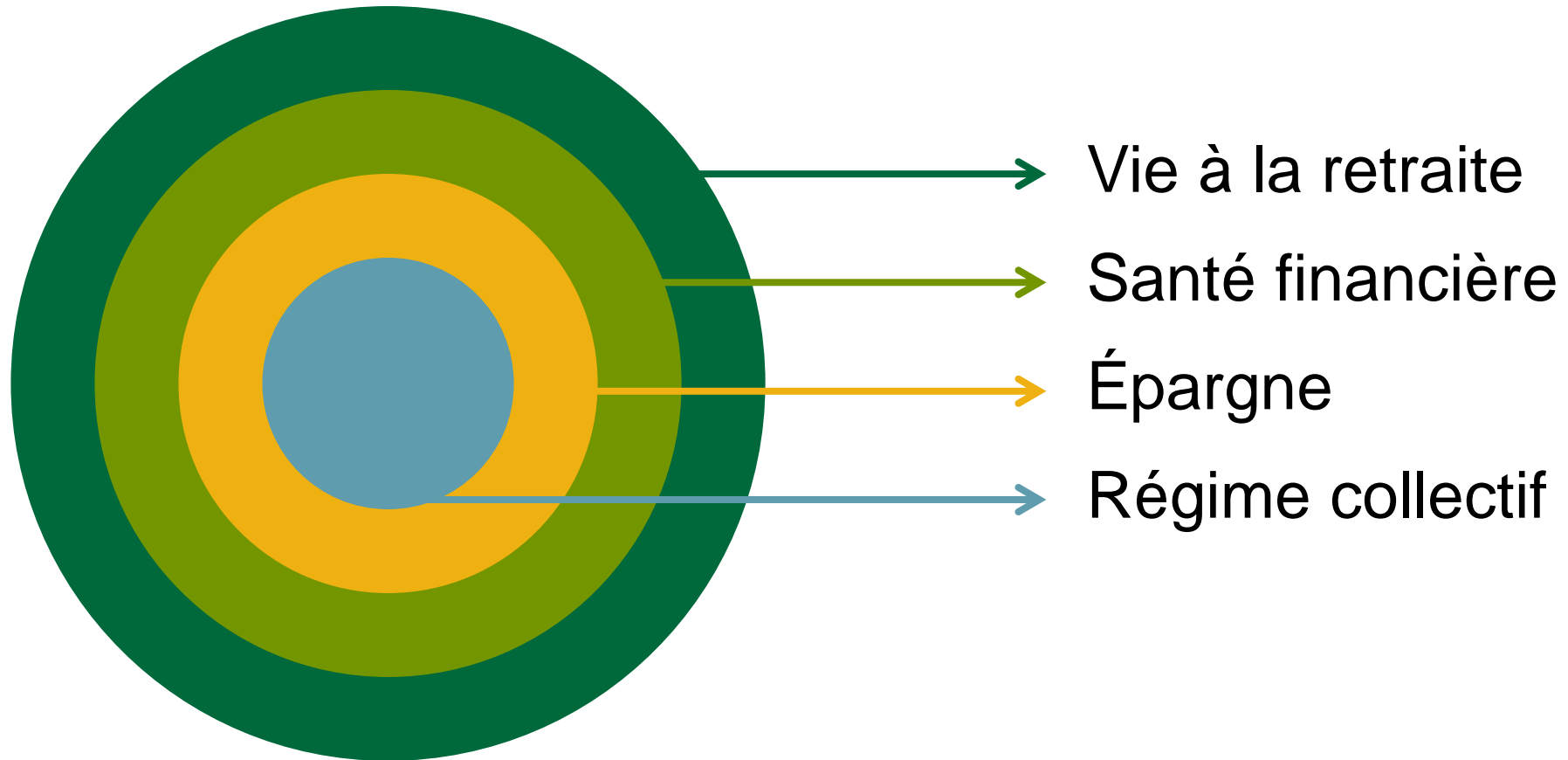


**« La folie, c'est de faire toujours la même chose et de s'attendre à un résultat différent. »**

**- Albert Einstein**

# Les défis de la communication

---

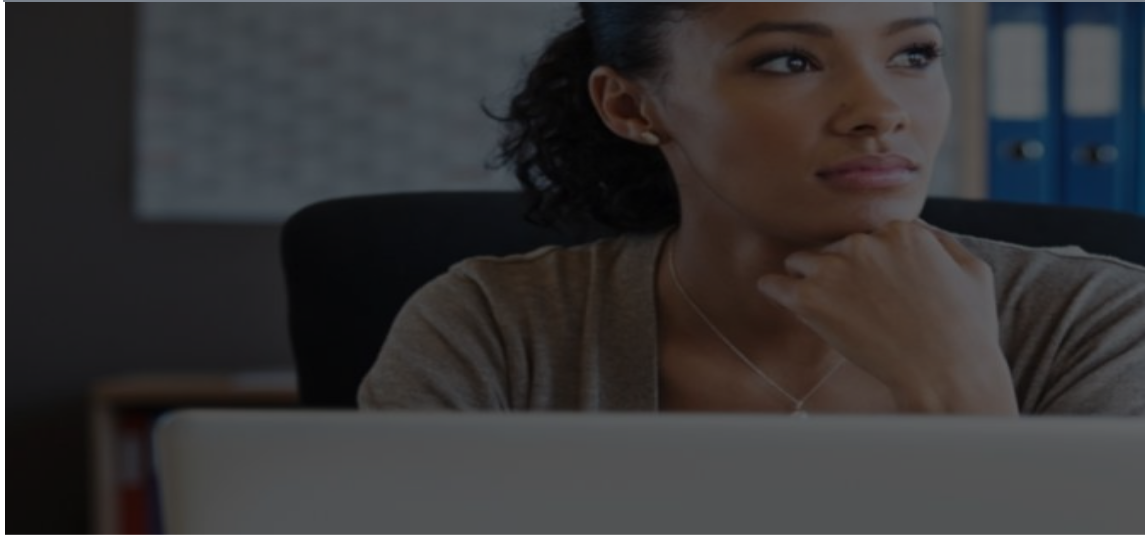


# Les communications à travers le temps

---



## Approche générique



Guide d'adhésion

Poster

Brochure

Absence  
de personnalisation



## Personnalisation de premier niveau

Personnalisation  
de masse

Adaptation du langage  
selon différents critères:  
âge, emplacement, nom

Séance d'éducation  
Communication ciblée  
à l'approche de la  
retraite



# Hypergeneralisation – Technologie

Niveau d'aisance avec les modules interactifs à rythme individualisé, les applications ou les simulations en ligne

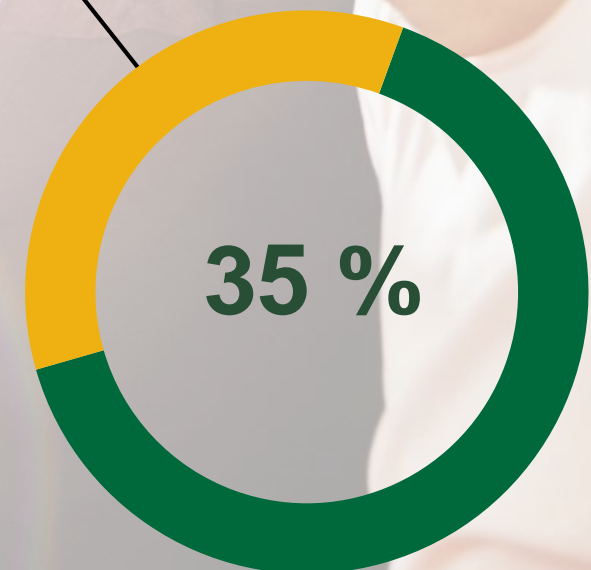
**Baby-boomers**



**Génération X**



**Génération du millénaire**



Source : IBM Institute for Business Value - Étude sur la génération du millénaire (2014)

# Voici deux baby-boomers : David et Marilyn

**David**

**Marilyne**

Marié

Enfants  
adultes

Pense  
beaucoup à  
la retraite



Divorcée

Enfants à  
charge

Pas prête  
pour la  
retraite





## Connaissance avancée

Basé sur des  
caractéristiques et  
comportements

Utilisation site web  
Calculateur de retraite  
Profil d'investisseur

Effacité  
Vs  
Complexité et  
Contrôle

## Exemple de communication ciblée

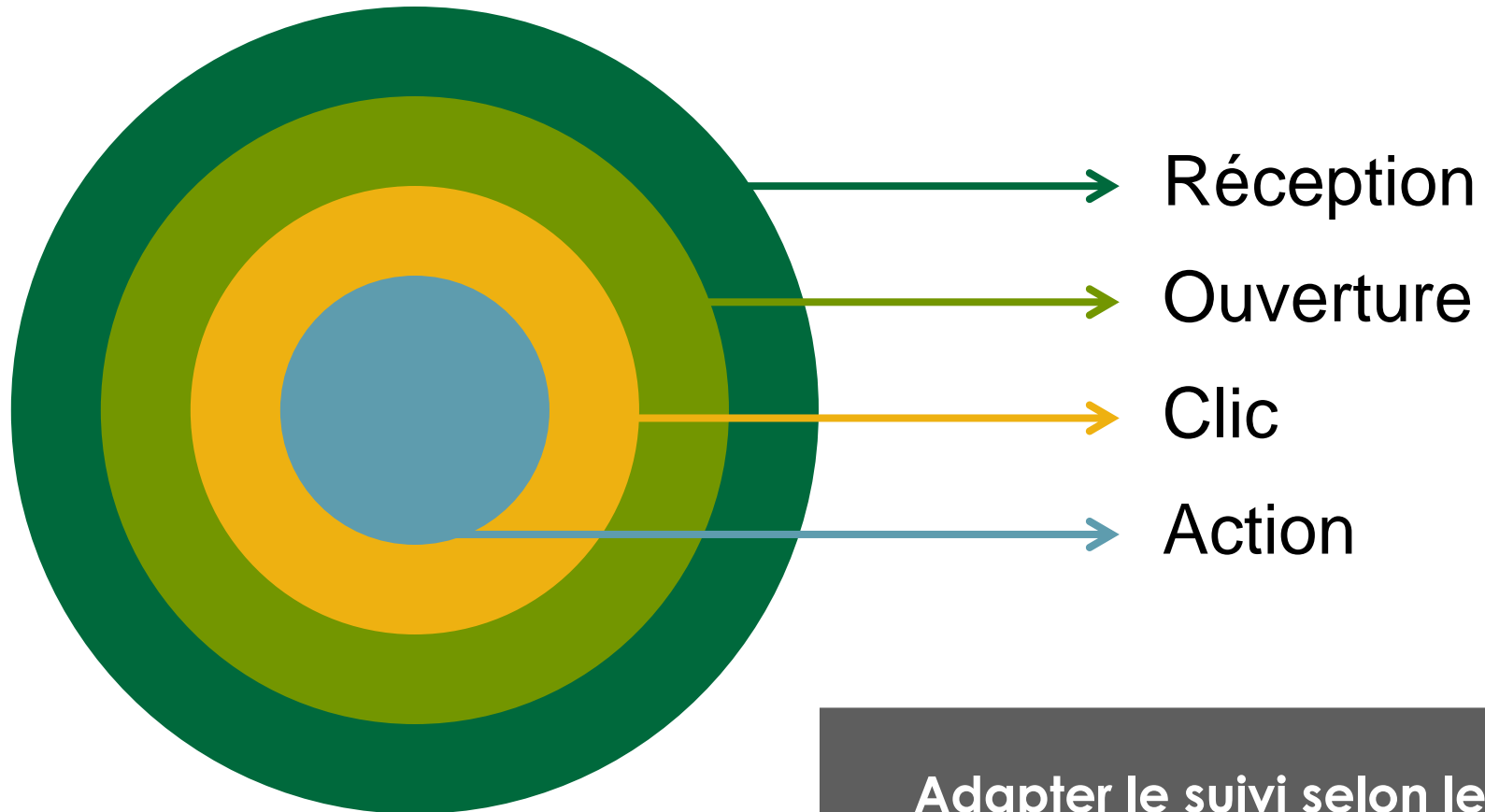
**Objectif: augmenter le niveau de cotisation**

- **Personnalisation du titre, du nom**
- **Message adapté selon la génération**
- **Appel à l'action selon utilisation du site web**
- **Page web personnalisée**




## Exemple de suivi ciblé

---



# Le monde change!

A man with glasses and a pink shirt is looking at a woman in a grey blazer who is holding a pen. They are both looking at a document with various charts and graphs. The background is a bright, modern office setting.

Scientifique de données :  
L'emploi le plus sexy du  
21<sup>e</sup> siècle

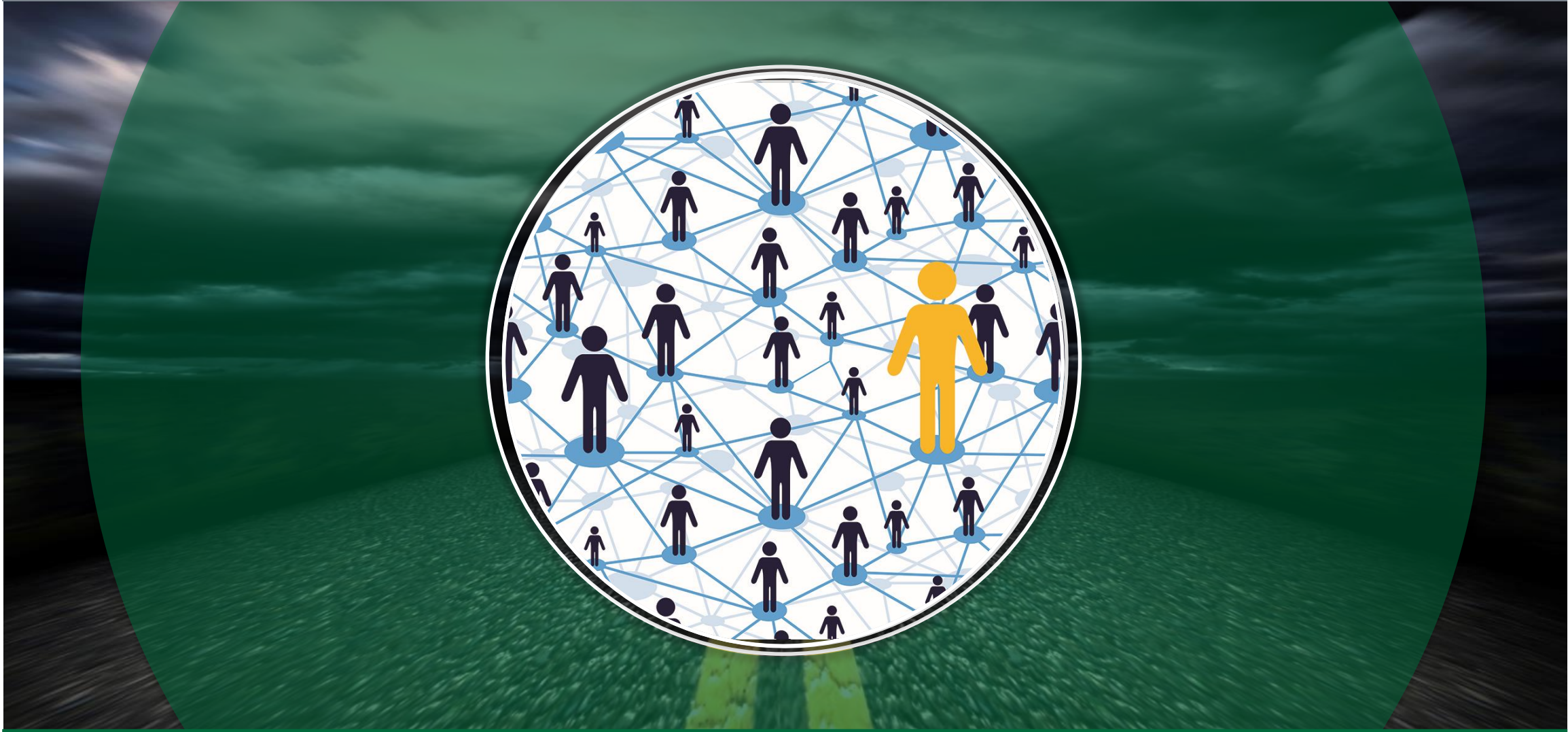
« Chef de la direction de  
l'analyse :  
L'emploi suprême des  
méga-données? »

Source : Harvard Business Review, Octobre 2012 et [www.computerworld.com](http://www.computerworld.com)

# Mégadonnées



# Prévision vs Analyse prédictive



# Analyse prédictive



**Utilisation de modèles et de tendances dans les données historiques pour déterminer ce qui arrivera vraisemblablement à l'avenir.**

## Que savez-vous sur vos employés?

- Données démographiques
- Événements marquants
- Comportement
- Données sur l'emploi

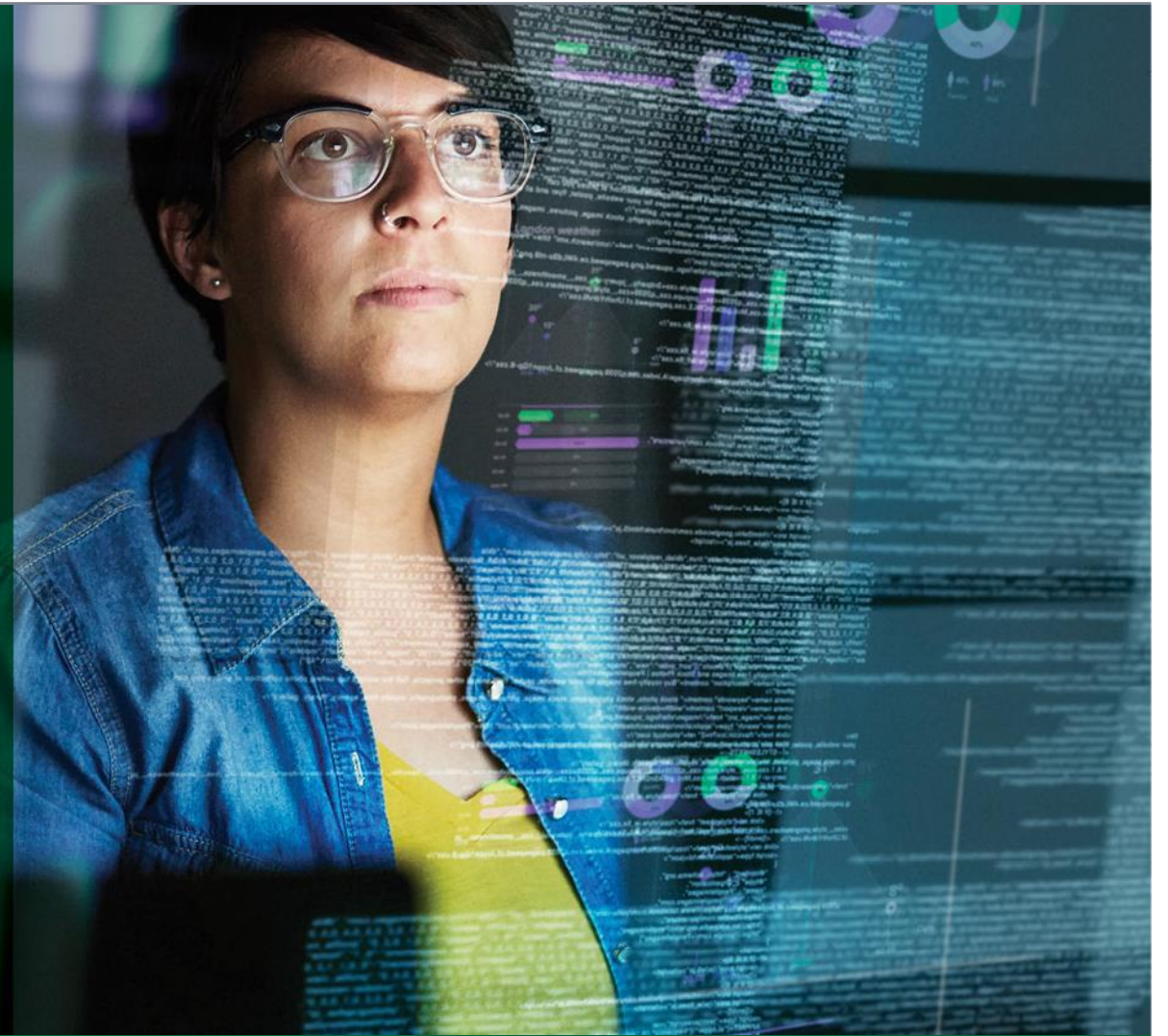
- Utilisation du web
- Utilisation des outils
- Profil d'investisseur
- Cotisations
- Régimes optionnels





## Pouvons-nous imaginer l'avenir?

- Intérêt pour la planification de la retraite: fréquence, sujets
- Comment ils aiment prendre leur décision financière: adapter l'appel à l'action (seul, support, conseil)
- Littératie financière... pour adapter le contenu du message
- Méthode de communication préférée: papier, courriel, ...



## RETRAITE

### Santé

Quels sont vos besoins sur le plan de la santé, compte tenu de votre style de vie?

### Patrimoine

Quel est le plan financier qui sert d'assise à vos rêves de retraite?

### Style de vie

À quel style de vie aspirez-vous à la retraite?

**Merci**

