



Chers partenaires,

Votre Cont@ct Personnel vous offre une édition allégée qui cadre bien avec la saison estivale qui s'amorce.

Dans ce numéro, nous traitons de l'une des plus importantes compétences stratégiques de La Personnelle - le marketing relationnel - à la fois une science et une véritable passion pour les spécialistes de la mise en marché à La Personnelle. Notre article de fond vous décrit l'ingéniosité cachée derrière cette activité de sollicitation qui s'apparente à un travail d'horloger et qui contribue grandement à la croissance d'affaires.

Si vous n'avez jamais eu l'occasion de visiter le siège social de La Personnelle, jetez un coup d'œil à la chronique Partenariat. En plus de vous donner les plus récentes nouvelles de notre équipe et de nos groupes partenaires, celle-ci vous invite à faire un tour guidé de l'entreprise en images !

Sur ce, je vous souhaite une bonne lecture et un magnifique été !



Brigitte Corbeil, MBA
Vice-présidente au développement des affaires



Le marketing relationnel, une expertise importante à La Personnelle !

Afin de faire connaître l'étendue de son offre auprès des clients potentiels d'un groupe, La Personnelle a développé au fil des ans une compétence hautement stratégique pour l'entreprise : le marketing relationnel. Derrière cette science précise, mesurable et quantifiable, découvrez l'expertise de l'équipe de la commercialisation de La Personnelle.

Le marketing relationnel contribue activement au volume des ventes de La Personnelle. Des facteurs économiques expliquent l'importance de cette activité pour l'entreprise. « Avec des primes d'assurance relativement stables en raison d'un marché baissier en vigueur depuis 2003, nous observons une baisse de l'achalandage naturel. Dans ce contexte, le marketing relationnel est l'outil de mise en marché tout indiqué pour inciter les membres et employés de nos groupes partenaires à découvrir ce que leur régime d'assurance de groupe peut leur offrir de plus.

suite page suivante...





Le marketing relationnel, une expertise importante à La Personnelle! ...suite

L'offre à la bonne personne et au bon moment

Pour accroître l'efficacité, la stratégie de marketing relationnel de La Personnelle consiste à communiquer avec un client potentiel avant la date d'échéance de son contrat. Pour connaître cette date, des appels de télémarketing sont effectués auprès des membres et employés des groupes, à partir de listes nominatives fournies par les partenaires, en ayant pris soin au préalable de retirer les noms des gens ayant inscrit leur numéro sur la Liste nationale de numéros de télécommunication exclus.

L'envoi postal comprend alors une lettre personnalisée, un dépliant publicitaire et, lorsque le groupe y participe, un encart promotionnel sur le concours national. Le message est personnalisé de manière à adapter l'offre aux besoins particuliers de la personne ainsi qu'aux caractéristiques de son régime d'assurance.

Une science qui évolue

L'arrivée d'Internet a aussi favorisé la multiplication des canaux de communication, ajoutant, par le fait même, une complexité additionnelle au marketing relationnel. « En plus de présenter la bonne offre à la bonne personne, au bon moment, on intègre aujourd'hui une préférence toute nouvelle chez notre clientèle : celle du canal électronique. Le marketing relationnel, c'est un véritable travail d'horloger qui exige logistique, ingéniosité et précision » commente Nathalie Bénard, qui gère l'équipe d'experts responsable d'opérer ces activités postales imprimées et électroniques à l'échelle nationale.

La Personnelle peut en effet compter sur la connaissance pointue de ses ressources spécialisées, et ce, à toutes les étapes du processus. « Qu'il s'agisse de base de données, de création communicationnelle, de production de matériel ou d'analyse des résultats, l'entreprise est extrêmement compétente. Travailler à parfaire nos stratégies dans ces conditions est un réel plaisir » témoigne Nathalie Bénard.

Une base de données plus que précieuse

Chaque année, des milliers de dates d'échéance s'ajoutent à la base de données de La Personnelle grâce aux renseignements recueillis aux Centres Contact Clients et sur le site Web d'une part, et d'autre part, aux appels effectués par le centre de télémarketing à partir des listes nominatives des partenaires qui consentent à les confier. « Ces listes contribuent énormément à la croissance des régimes de nos partenaires » confie Nathalie Bénard, précisant qu'elles sont évidemment toujours traitées avec le plus grand respect des lois en vigueur ainsi que des pratiques de sollicitation les plus respectueuses à l'égard du client.

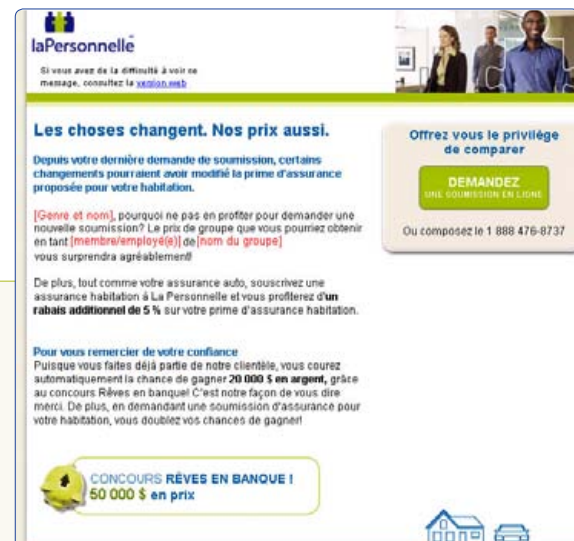


Des nouveautés pour 2010-2011

Plusieurs projets en cours viendront raffiner encore la performance du marketing relationnel de La Personnelle : amélioration de la segmentation par l'utilisation de modèles prédictifs, offres répondant à des besoins particuliers tels que ceux des propriétaires de bateaux ou de véhicules récréatifs, etc.

Depuis le 22 juin 2010, des courriels destinés aux clients potentiels ayant demandé une soumission pour leur régime d'assurance sur le site Web de La Personnelle font désormais partie intégrante du processus de sollicitation.

Évidemment, puisque la notoriété du régime a une influence capitale sur la réceptivité de la sollicitation postale ou électronique, La Personnelle s'assure d'une certaine visibilité publicitaire au sein des groupes partenaires. Voilà une combinaison de moyens toujours de mieux en mieux adaptés au contexte de l'assurance de groupe et aux tendances du marché, qui ne pourront que stimuler encore davantage la participation des membres et employés admissibles à un régime.





Chronique partenariat

Monique Simard
Directrice principale au développement des affaires

Renouvellements d'ententes

La qualité de la prestation de nos services joue un rôle de premier plan au quotidien. Signe de la satisfaction de nos groupes partenaires, une trentaine d'ententes ont été renouvelées depuis juin 2009. C'est donc avec un réel enthousiasme que nous continuerons de servir près de 65 000 participants à ces régimes.

Merci à tous d'avoir réitéré ce partenariat avec nous et soyez assurés de notre engagement à continuer de satisfaire les besoins des participants à votre régime d'assurance de groupe!

Quelques souvenirs de ces moments importants...

Centrale des syndicats du Québec



De gauche à droite: **Jean Vaillancourt**, Premier vice-président à l'évolution organisationnelle et au conseil stratégique de La Personnelle **Martin Gauthier**, directeur des services administratifs de la CSQ, **Denis Dubois**, Premier vice-président au développement des affaires, **Daniel B. Lafrenière**, secrétaire-trésorier de la CSQ et **Jocelyn Roy**, Responsable des protections RésAut CSQ.

Association des diplômés de l'Université du Québec à Trois-Rivières



Brigitte Hébert,
Martin Gélinas,
Vice-recteur de
l'UQTR,
Roger Périgny,
Président de
l'Association
des diplômés de
l'UQTR et
Monique Simard.

Ordre des chimistes du Québec



À l'avant, dans l'ordre:
Guy Collin, Président du Conseil
d'administration et du comité exécutif,
Martial Boivin, Président-directeur
général et secrétaire de l'Ordre et
Michel Verreault, La Personnelle
Vice-président au développement
des affaires.

À l'arrière: **Marie-Claude Bénard** et
Lucie Labbé, **Nacer Eddine Ziani**,
Directeur des communications de
l'Ordre des chimistes du Québec,
Brigitte Corbeil, Vice-présidente au
développement des affaires de
La Personnelle et **Monique Simard**.

Fédération interprofessionnelle de la santé du Québec



Assis: **Carole Grant**, vice-présidente - infirmière auxiliaire,
Régine Laurent, présidente de la FISQ, **Denis Dubois**

Debout: **Daniel Painchaud**, **Danielle Couture**, coordonnatrice secteurs et services, **Hélène Gauvin**, conseillère secteur sécurité sociale, **Nicolas Roy**, **Brigitte Corbeil**, **Jean Vaillancourt**, Premier vice-président à l'évolution organisationnelle et au conseil stratégique de La Personnelle et **Monique Simard**.

Ordre des CMA du Québec



De droite à gauche: **François Renaud**, FCMA, Président et Directeur général de l'Ordre des CMA du Québec, **Jean-François Lasnier**, CMA, Vice-président exécutif, Ordre des CMA du Québec, **Monique Simard**, **Isabelle Leblanc**, Avocate, Ordre des CMA du Québec, **Peggy Ouellet**, **Claude Paul-Hus**, FCMA, Président du Conseil d'administration de l'Ordre des CMA du Québec, **Marie-Claude Bénard**, **Brigitte Corbeil**, **Denis Dubois**, Premier vice-président au développement des marchés, **Jean Vaillancourt**, Premier vice-président à l'évolution organisationnelle et au conseil stratégique de La Personnelle.



Chronique partenariat ...suite

Aperçu d'une visite guidée au siège social

Tout au long de l'année, La Personnelle est heureuse d'accueillir des représentants de ses groupes partenaires à son siège social pour une visite guidée des lieux. Que ce soit à l'occasion d'un anniversaire ou lors de la signature d'une nouvelle entente, nous sommes toujours fiers de faire découvrir nos installations de Lévis. Bien qu'une visite en personne soit toujours plus intéressante pour sentir l'atmosphère de collaboration régnant dans nos bureaux, nous vous proposons quelques images des principaux points d'attraction. Et nous nous gardons le plaisir de vous faire visiter, dans un prochain numéro, nos installations situées à Montréal, dans le grand Complexe Desjardins.



Le 6300 boulevard de la Rive-Sud

Le 6300 boulevard de la Rive-Sud

Le 6300 fut le premier édifice de Desjardins Groupe d'assurances générales (DGAG) (maintenant secteur Assurances de dommages du Mouvement Desjardins) et a été construit en 1964. À l'époque, sa superficie était de 10 000 pieds carrés. Aujourd'hui, avec les tours nord et sud, elle totalise 165 000 pieds carrés. L'édifice est fréquenté par environ 950 employés.



Le 6500 boulevard de la Rive-Sud



Le 6777 boulevard de la Rive-Sud

Le 6500 et le 6777 boulevard de la rive-sud

Au 6300 s'est ajouté l'édifice du 6500, acquis en 2001. À la suite de travaux d'agrandissement en 2003, celui-ci offre aujourd'hui une superficie de 90 000 pieds carrés et accueille plus de 500 employés, principalement au Centre Contact Clients (CCC) - ventes de Desjardins Assurances générales et à celui de La Personnelle. Enfin, le nouvel immeuble du 6777 fut construit en 2008 et procure 80 000 pieds carrés supplémentaires. Environ 450 personnes y travaillent, notamment au CCC - entreprise et dans le secteur de l'indemnisation.

suite page suivante...



Chronique partenariat ...suite

Le hall d'entrée



Le vaste hall d'entrée du 6300 impressionne par sa grande luminosité avec son mur complètement vitré d'une largeur de 65 pieds et son plafond d'une hauteur de 13 pieds. Le marbre de granit, provenant des carrières du Québec, y domine partout: sur les murs et le plancher — un matériau bien choisi pour exprimer la solidité de l'entreprise. Au centre du hall, on remarque également une sphère en granit, montée sur un socle, qui tourne sur elle-même. Ce mouvement perpétuel est le résultat de la grande qualité et de la précision de la sculpture, de son polissage et de son socle, de même que de la pression de l'eau qui est calibrée avec minutie. Cette sculpture qui suscite toujours la curiosité des visiteurs par sa simplicité et son ingéniosité symbolise toutes les qualités d'un travail bien accompli.

La salle du conseil



Entièrement rénovée en 2006, la Salle du conseil a conservé ses élégantes boiseries et ses œuvres d'art qui ont été récupérées et restaurées. Très lumineuse, cette magnifique salle est dotée d'une verrière avec panneaux coulissants, d'un système d'éclairage modulable et d'un système de vidéoconférence très performant qui lui confèrent une atmosphère propice aux échanges. De l'extérieur, la Salle du conseil donne dans le fameux triangle en verre de l'immeuble.

La « salle des machines »

Cette appellation empruntée aux paquebots convient parfaitement à ce centre de production entièrement équipé pour les impressions et envois postaux de plusieurs entités du Mouvement Desjardins. Permettant une plus grande économie d'échelle, depuis la mise sur pied de la nouvelle structure de Desjardins, ce centre a été aménagé selon les conseils d'un ergonomiste afin d'optimiser le travail et le coût des opérations de l'entreprise. Alliant flexibilité et efficacité, le centre comprend des équipements d'impression haute vitesse au laser ainsi qu'un énorme robot postal pouvant faire jusqu'à 8 000 insertions à l'heure. Une capacité opérationnelle plus qu'imposante – fonctionnant parfois jour et nuit – qui permet de produire et poster un nouveau contrat d'assurance dans un délai record, soit dès le lendemain de sa souscription, tout en préparant, parallèlement, des milliers d'envois postaux différents destinés aux membres et employés des groupes de la Personnelle.



Serveurs informatiques

Cette nouvelle salle de traitement informatique, respectant les plus hauts standards technologiques et écologiques de l'industrie, vient tout juste d'être inaugurée en 2009. Un double système électrique et de climatisation permet notamment d'assurer la continuité des affaires en cas de bris.



Au plaisir de vous faire visiter un jour en personne !



Chronique partenariat ...suite

Nouveau départ et nouvelle arrivée

Le départ à la retraite d'un grand gestionnaire

C'est avec émotion que je tiens à souligner le départ à la retraite d'un grand gestionnaire d'équipe, d'un véritable coach et d'un ami, M. André Côté, qui quittera officiellement ses fonctions au mois d'octobre.



André Côté

Cumulant quelque 40 années de carrière, dont plus de 15 ans à La Personnelle, André a joint nos rangs le 28 février 1994 à titre de directeur du développement des affaires sous la gouverne de M. Jean Vaillancourt. J'ai eu la chance de le côtoyer d'abord comme coach en 1999, puis comme collègue et, aujourd'hui, comme directeur de comptes. Il a fait sa marque auprès de nombreux partenaires, dont des associations, des ordres professionnels, des employeurs et des caisses de groupe. Très apprécié, André est un homme de parole bien organisé, rassurant et renommé pour ses judicieux conseils. Sa grande connaissance des groupes a été, pour toute l'équipe, un atout de taille face aux défis de relève et de renouvellement au cours des dernières années.

Nous tenons à lui exprimer toute notre gratitude pour ses riches années de dévouement et de développement d'affaires à La Personnelle et lui souhaitons une très belle retraite avec le sentiment du devoir accompli. D'ici la fin du mois de septembre, André entreprendra une tournée de tous ses partenaires. Ne manquez pas l'occasion de le saluer chaleureusement lors de son passage!

L'arrivée d'une experte

Dans la foulée des départs à la retraite dans l'équipe, c'est avec plaisir que je vous annonce la nomination de madame Sylvie Boivin au poste de directrice de comptes gestion au sein de l'équipe du développement des affaires de La Personnelle - Québec. Sylvie a débuté le 25 mai et travaille à partir de nos bureaux de Montréal.



Sylvie Boivin

Sylvie possède plus de 20 ans d'expérience en développement des affaires auprès d'importantes entreprises du domaine de l'assurance telles que Belair Direct et Aviva Canada. Ayant une formation universitaire en administration, elle a travaillé auprès de clientèles très diversifiées notamment en assurance des particuliers, auprès de la clientèle VIP et auprès des groupes entreprises. Elle est reconnue pour ses habiletés de gestion et sa façon efficace d'atteindre ses objectifs.

Au fil des ans, elle a développé un expertise sans pareil dans la gestion des partenariats. Plusieurs caisses de groupe et associations professionnelles lui seront confiées.

Je vous invite à vous joindre à moi pour lui souhaiter la bienvenue au sein de la Direction du développement des affaires.





Les gagnants du concours national 2010

Les plus récents tirages du concours national ont été effectués les 15 avril, 15 mai et 15 juin derniers. Les gagnants de ces trois prix mensuels de 1 000 \$ sont M^{me} **Vivian Chan**, de CIBC, M. **Jang Chu**, de Lenscrafters International et M^{me} **Lise Bourget**, du Syndicat de l'emploi et de l'immigration du Canada. Le tirage du grand prix de juin, soit un lot de 10 000 \$, a été remporté par M. **Michel Aubin**, de Bell. Le prochain tirage est le 15 juillet prochain.



15 ans de partenariat

Plusieurs entreprises, associations et ordres professionnels nous honorent cette année de leur fidélité depuis 15 ans. Nous sommes heureux de souligner le 15^e anniversaire de régime des neuf partenariats ci-dessous, et profitons de l'occasion pour remercier chacun d'entre eux de leur confiance constante.

- Ordre des travailleurs sociaux et des thérapeutes conjugaux et familiaux du Québec
- Ordre des orthophonistes et audiologistes du Québec
- Ordre professionnel des diététistes du Québec
- Ordre des ingénieurs forestiers du Québec
- Association québécoise des pharmaciens propriétaires
- Association professionnelle des designers d'intérieur du Québec
- Association des diplômés et diplômées de l'Université du Québec en Outaouais
- Aluminerie de Bécancour inc.
- Samson Belair/Deloitte & Touche

*Toute l'équipe du Développement
des affaires vous souhaite un bel été!*



De gauche à droite: Michel Lachance, Sylvie Boivin, Robert Boulé, Rachel Bergeron, Donna Marcucci, Brigitte Hébert, Lucie Labbé, Marie-Claude Bénard, Daniel Painchaud, Monique Simard et André Côté.

