

## Où sont les clients que nous ciblons ?

### *Introduction*

Co-operators est une coopérative qui offre une vaste gamme de produits d'assurances vie et dommage aux citoyens du Canada. Le principal mode utilisé par Co-operators pour distribuer ses produits d'assurance est par le biais de ses agents. De fait, nous comptons plusieurs agences dispersées dans le Canada, lesquelles offrent exclusivement nos produits.

Afin de permettre à nos agents de mieux comprendre et servir nos clients, nous avons créé des personas (personnages fictifs). Chaque persona correspond à un segment de la population, a un nom, un âge, une photo, une histoire personnelle et un profil socio-économique exhaustif.

Par exemple, Jacob est un étudiant technophile de la génération Y qui fait attention à ses dépenses. Nous faisons des hypothèses sur ses préférences, notamment les outils technologiques qu'il utilise, son mode de communication privilégié, le type de recherche qu'il fait et la façon dont il procède avant de faire un achat ou de prendre une décision importante.

Les caractéristiques, attributs et qualités de tous nos personas se basent sur des profils de clients réels qui nous ont aidés à mettre au point les différents personnages. Ainsi, nous sommes maintenant en mesure de personnaliser nos produits, notre approche et notre style de communication.

### *Détails de la problématique*

Dans le cadre de la présente compétition, nous demandons aux participants intéressés d'utiliser les données ouvertes afin d'identifier la distribution de nos personas géographiquement.

Bien que vous soyez libre d'établir votre propre méthodologie, nous vous suggérons de commencer par identifier les caractéristiques propres à chacun des 5 personas de Co-operators à l'aide du document mis à votre disposition dans la section « Compétition » du site internet [www.actulab.ca](http://www.actulab.ca). De plus, n'hésitez pas à émettre vos propres hypothèses afin de compléter les caractéristiques des divers personas selon votre jugement.

Par la suite, nous vous invitons faire une recherche internet afin de trouver des sources de données ouvertes sur la population par unité géographique – comme le code postal, le FSA (=3 premiers caractères du code postal), l'aire de diffusion, etc. – et à utiliser cette information pour estimer la proportion de chaque persona présent dans chaque unité géographique. Un exemple de données ouvertes peut être trouvé en via le lien suivant :

<https://www12.statcan.gc.ca/census-recensement/2011/dp-pd/prof/details/download-telecharger/comprehensive/comp-csv-tab-dwnld-tlchrgr.cfm?Lang=F#tabs2011>

### *Résumé du mandat en quatre points*

1. Analyser le document présentant les personas de Co-operators (disponible à section «compétitions» du site internet [www.actulab.ca](http://www.actulab.ca)), et dégager les caractéristiques principales de chacun des 5 personas en émettant aussi vos propres hypothèses.
2. Recherchez des sources de données sur la population par code postal, FSA, aire de distribution, etc. Soyez créatifs, c'est l'étape cruciale. Ne sous-estimez pas le temps requis de cette étape.
3. Estimer la distribution de chaque personas géographiquement.
4. Rédiger un rapport clair et concis qui résume votre méthode et vos résultats.

### *Informations supplémentaires*

La compétition débute officiellement le 10 octobre 2017 à 13h et se termine le 10 novembre 2017 à 13h.

Il n'y a aucune restriction quant à l'approche à utiliser, ni par rapport au logiciel dans lequel vous effectuerez vos travaux, pour autant que la solution soumise soit claire, créative et que vous soyez en mesure de l'expliquer ou de la présenter si nécessaire. Soyez donc créatifs!

Toute personne ou équipe qui désire proposer une ou plusieurs solutions dans le cadre de la présente compétition doit obligatoirement soumettre son travail en remplissant dûment le formulaire de la présente compétition disponible dans la section « compétitions » du site internet [www.actulab.ca](http://www.actulab.ca).

Après la compétition, Co-operators remettra un prix en argent de 1 500\$ à l'individu ou à l'équipe qui aura soumis la meilleure solution selon un le comité de sélection formé des membres de l'équipe de Co-operators et d'Actulab.

Notre équipe demeure entièrement disponible pour répondre à vos questions tout au long de la présente compétition. Ainsi, au cours de la journée Actulab du 10 octobre 2017, nous serons présents sur les lieux de l'événement. Après la journée Actulab, vous

pourrez poser toutes vos questions en utilisant le lien «Poser une question » situé dans la section compétition du site internet [www.actulab.ca](http://www.actulab.ca).

Nous vous souhaitons la meilleure des chances, et vous remercions infiniment pour votre participation !