

MARKETING NUMÉRIQUE

2024



CAS MARKETING NUMÉRIQUE

Présenté par



Rédigé par

Philippe Guay

Vice-Président Académique - Happening Marketing 2024

Sara Cholmsky

Vice-Présidente Académique - Happening Marketing 2024

Anne Bourhis

Professeure titulaire, HEC Montréal

En collaboration avec

Marion Dugelay

Conseillère communications personnalisées - Metro Inc.

Edith Tremblay

Directrice de marketing relationnel stratégie et personnalisation - Metro Inc.

Camille Lévesque

Superviseure attraction des talents - Metro Inc.

Contexte

Fondée en 1947, Metro Inc. a été un pilier de l'industrie de l'alimentation au Québec. Au travers de sa croissance et en se développant dans les marchés de la pharmacie, de la boulangerie et des épiceries spécialisées, l'entreprise a consolidé sa position de chef de file dans les régions de Montréal et de Québec. Son objectif a toujours été de contribuer à la santé et au bien-être des communautés qu'elle dessert. Dans le but d'atteindre cet objectif et de fidéliser sa clientèle, Metro Inc. a lancé metro&moi en 2010 afin de récompenser les consommateurs pour leurs achats auprès de l'entreprise. Après avoir rencontré un vif succès, le programme metro&moi a évolué pour devenir Moi.

Le programme Moi

Autant de points, plus de récompenses, et tellement plus facile - bienvenue dans le programme Moi, un système de récompenses qui englobe Jean Coutu, Metro, Première Moisson, Super C et Brunet sous la famille Metro (voir annexe 1). Il suffit d'acheter des articles dans n'importe quel des bannières du programme et de scanner la carte Moi pour que les consommateurs accumulent des points à utiliser pour obtenir des récompenses en dollars et réaliser des économies. Les membres du programme reçoivent également des coupons et des économies personnalisés en fonction de leurs achats antérieurs, ce qui personnalise encore davantage l'expérience Moi.

un programme qui me récompense pour mes achats du quotidien

- J'accumule des points rapidement (1 \$ = 1 point)*.
- Je me récompense instantanément dès 500 points (500 points = 4 \$).
- Je profite de coupons personnalisés et d'offres hebdomadaires pour accumuler encore plus de points.
- J'ai tous mes coupons, offres et avantages exclusifs à portée de main sur les applis de mes enseignes préférées.
- Je peux me gâter et gâter mes proches facilement!

*Sous la présentation de la carte moi, l'attribution des points est calculée sur le montant total, avant taxes, et exclut les produits stipulés dans les modalités du programme.

j'adhère maintenant



Moi compte aujourd'hui plus de 2,2 millions de membres actifs et s'est récemment associé à RBC pour proposer une carte de crédit Moi RBC Visa, offrant 3 000 points lors de la demande et élargissant les récompenses aux partenaires de RBC. Il permet également aux membres de doubler leurs points, qui ne peuvent être échangés que dans les enseignes participantes du programme Moi. Souvent, les bannières du programme proposent des offres ou des événements à durée limitée pour Moi, comme le doublement des points, la possibilité de gagner des prix spéciaux, et plus encore.

Les principaux avantages du programme Moi sont non seulement de récompenser les clients pour leurs achats auprès des bannières du programme et de les inciter à acheter davantage sous leur nom, mais aussi d'améliorer l'expérience des clients avec les bannières du programme, de les fidéliser et d'augmenter la valeur de la marque pour l'ensemble de la vie du client.

Le processus d'adhésion

Actuellement, il y a trois façons de s'inscrire au programme Moi: directement sur le site web du programme Moi, auprès d'un caissier dans n'importe quel magasin de l'une des bannières participantes, ou à une caisse automatique. Le programme Moi est un programme numérique, et donc, l'adhésion numérique est priorisée. Toutefois, pour ne pas manquer une occasion, les utilisateurs potentiels peuvent également lancer un processus de "préinscription" à la caisse lorsqu'ils achètent dans n'importe quel magasin de la coalition.

Le processus de préinscription

Que ce soit avec la caissière ou à la caisse automatique, on demande aux clients s'ils ont une carte Moi et, si ce n'est pas le cas, s'ils souhaitent en avoir une. Si le client répond par l'affirmative, il est invité à fournir son adresse électronique et/ou son numéro de téléphone afin de recevoir une confirmation pour finaliser son compte. Ensuite, il reçoit sa carte Moi (une carte numérique à la caisse automatique). Avec les caissiers, ils reçoivent immédiatement leur carte physique sans avoir besoin de confirmer leurs informations.

Une fois qu'il a reçu sa carte, l'utilisateur reçoit un texte ou un courriel de confirmation lui demandant de finaliser son inscription sur le site web du programme Moi ou l'application mobile de la bannière. Sur le site web, l'utilisateur confirme son courriel, saisit son numéro de carte Moi et devient officiellement un utilisateur Moi. S'il a déjà

utilisé le programme metro&moi avant de devenir membre Moi et qu'il a obtenu une carte Moi supplémentaire, il doit introduire sa carte metro&moi et sa nouvelle carte Moi dans le système pour combiner les points des achats précédents.

Si un utilisateur oublie de confirmer son compte Moi, il reçoit jusqu'à six courriels ou textes sur une période de six mois après l'enregistrement initial, l'invitant à finaliser son compte Moi. Ces messages sont envoyés au 4^e, 8^e, 14^e, 21^e, 90^e et 170^e jour (dix jours avant la fin des six mois). Une fois les six mois écoulés (180 jours), le programme Moi n'est plus autorisé à contacter l'utilisateur et la relation s'arrête. Chaque e-mail ou texte de sensibilisation contient une invitation similaire, rappelant à l'utilisateur de finaliser son compte afin de commencer à utiliser ses points (voir l'annexe 2 pour plus de détails). S'ils le souhaitent, les utilisateurs peuvent demander à ne plus recevoir de communications de programme Moi en appuyant sur Unsubscribe, ou en envoyant un SMS qui dit ARRETE.

Si l'utilisateur ne complète pas son compte en ligne, il peut accumuler des points grâce à ses achats, mais ne peut jamais les échanger pour des récompenses ni recevoir d'offres personnalisées. Ils ne peuvent pas non plus participer aux événements et concours réservés aux membres. Après 6 mois, c'est à l'utilisateur de se rendre sur le site du programme Moi pour compléter son compte. S'ils ne complètent pas leur adhésion, ils ne deviendront jamais de vrais membres de Moi, c'est pourquoi il est si important qu'ils complètent leur compte en ligne.

Votre mandat

L'un des principaux problèmes du programme Moi est que l'utilisateur ne confirme pas son compte sur le site web du programme Moi pour terminer le processus d'adhésion. Si de nombreux membres franchissent les dernières étapes, beaucoup ne vont jamais au-delà de l'acquisition de leur carte au point de contact initial, parce qu'ils peuvent penser que leur adhésion est complète. Cela affecte à la fois le consommateur, qui ne peut pas échanger les points qu'il a accumulés, et le programme Moi, qui perd un consommateur qui a montré de l'intérêt pour le programme et souhaitait devenir membre, mais qui n'est pas allé au bout du processus d'adhésion.

Un autre point sensible est le risque d'erreur humaine lié à la collecte d'informations à la caisse. Qu'il s'agisse du client lui-même ou du caissier, une simple erreur dans l'orthographe de son adresse électronique ou de son numéro de téléphone empêche le client de compléter son compte — et ils ne recevront jamais les relances pour

compléter leur compte - ce qui revient au même qu'un client qui n'a pas pensé à finaliser son compte. Bien que cette situation soit moins fréquente que celle des clients qui ne complètent pas leur compte, il s'agit toujours d'un point sur lequel Moi doit se pencher.

C'est dans cette optique que Metro Inc. a demandé à votre équipe de **proposer une stratégie qui optimise le processus de pré-inscription au programme Moi, à la fois en améliorant l'expérience client et en augmentant le taux de conversion des pré-inscrits en membres. Cette stratégie doit englober la stratégie de communication avec les utilisateurs préinscrits (à la fois au moment du paiement initial et dans les messages de suivi), ainsi qu'une méthode pour contacter le client si ses coordonnées sont mal orthographiées.** Sachant qu'il s'agit d'un programme "digital-first", quels autres points de contact peuvent être utilisés pour inciter le client à terminer son compte?

Votre stratégie peut inclure d'autres tactiques bénéfiques pour le programme, telles que des moyens de maximiser la valeur de la durée de vie du client et l'expérience in-app, tant que le mandat initial de communication et de conversion est rempli.

Contraintes

Il est important de rappeler que le programme Moi n'est autorisé à contacter le client que jusqu'à 6 mois après l'enregistrement initial. C'est pourquoi votre stratégie doit s'inscrire dans cette fenêtre de 6 mois, ou avant.

Il est également très important de noter que les informations collectées (téléphone et e-mail) ne peuvent pas être utilisées pour envoyer des courriels de marketing au client, y compris une offre de compléter le profil - elles peuvent uniquement être utilisées pour l'inviter à compléter son compte. Il est important pour le programme de pouvoir lancer cette stratégie dès que possible, car de nombreux points attendent d'être échangés.

C'est ton moment! Bonne chance!

Annexe 1

Les bannières participantes

- Metro
- Jean Coutu
- Brunet
- Super C
- Première Moisson

Annexe 2

Kit d'adhésion en magasin

Devant du kit

Endos du kit



Collant de rappel sur carte Moi

[illegible]

Action requise :
Je complète mon adhésion
sur programmemoi.ca
pour échanger mes points.[†]

Annexe 3

Exemples de courriels

Jour 1

Ligne d'objet:

Important: Je complète mon adhésion au programme Moi

TI: Bienvenue au programme Moi!

Carte numérique

moi

je complète mon adhésion à

moi

Super, j'ai demandé ma carte Moi!

Action requise :

Maintenant, je complète mon adhésion sur programmemoi.ca.
Pourquoi devrais-je le faire? Pour échanger mes points et économiser.
C'est bon pour Moi!

ma carte moi à Moi

Voici le numéro de ma carte Moi que j'ai demandée chez **metro**.
Je le garde précieusement!

moi

606171 XXXXX XXXXXXXXXX

Mon numéro de carte Moi me permet de compléter mon adhésion :

- 1 Je visite programmemoi.ca.
- 2 Je confirme mon adresse courriel.
- 3 J'entre le numéro de ma carte Moi et je finalise mon adhésion.

IMPORTANT : Je suis déjà membre metro&moi? Je m'assure d'entrer mon numéro de carte metro&moi avant celui de ma carte Moi afin de fusionner mes comptes.

[je complète mon adhésion ici](#)

I want to complete my enrollment in English.

moi mes goûts, mes récompenses, mon bien-être.

/utilise ma carte Moi chez

metro Jean Coutu Super Brunet P. P. P. P.

[A VENIR](#) [A VENIR](#) [A VENIR](#) [A VENIR](#)

Des questions pour moi? Je visite programmemoi.ca/centre-aide

Barrez ce code-barres depuis votre appli pour y ajouter facilement votre carte Moi

Vous recevrez ce courriel car vous avez demandé une carte Moi chez une enseigne participante.

Metro inc.
11011, boul. Maurice-Duplessis | Montréal, Québec | H1C 1V6
Moi est une marque de commerce de Metro inc.
© Tous droits réservés. Metro inc. 2023

Carte physique

moi

je complète mon adhésion à

moi

Super, j'ai demandé ma carte Moi!

Action requise :

Maintenant, je complète mon adhésion sur programmemoi.ca.
Pourquoi devrais-je le faire? Pour échanger mes points et économiser. C'est bon pour Moi!

ma carte moi à Moi que j'ai demandée chez metro

moi

Je complète mon adhésion :

- 1 Je visite programmemoi.ca.
- 2 Je confirme mon adresse courriel.
- 3 J'entre le numéro de ma carte Moi et je finalise mon adhésion.

IMPORTANT : Je suis déjà membre metro&moi? Je m'assure d'entrer mon numéro de carte metro&moi avant celui de ma carte Moi afin de fusionner mes comptes.

[je complète mon adhésion ici](#)

I want to complete my enrollment in English.

moi mes goûts, mes récompenses, mon bien-être.

/utilise ma carte Moi chez

metro Jean Coutu Super Brunet P. P. P. P.

[A VENIR](#) [A VENIR](#) [A VENIR](#) [A VENIR](#)

Des questions pour moi? Je visite programmemoi.ca/centre-aide

Vous recevrez ce courriel car vous avez demandé une carte Moi chez une enseigne participante.

Metro inc.
11011, boul. Maurice-Duplessis | Montréal, Québec | H1C 1V6
Moi est une marque de commerce de Metro inc.
© Tous droits réservés. Metro inc. 2023

Jours 4 à 90

Ligne d'objet:

Je complète mon adhésion au programme Moi en quelques étapes faciles.

moi

je complète mon adhésion à **moi**

J'ai demandé ma carte Moi Maintenant, je complète mon adhésion :

- 1 Je visite programmoi.ca
- 2 Je confirme mon adresse courriel.
- 3 J'entre le numéro de ma carte Moi et je finalise mon adhésion.

IMPORTANT : Je suis déjà membre métro/moi? Je m'assure d'entrer mon numéro de carte métro/moi avant celui de ma carte Moi afin de fusionner mes comptes.

Je le fais maintenant pour pouvoir échanger mes points!

[Je complète mon adhésion ici](#)

Action requise :

Pourquoi devrais-je le faire maintenant? Pour économiser en échangeant mes points. C'est bon pour Moi!

I want to complete my enrollment in [English](#)

je suis les étapes, c'est facile

Je crée mon identifiant moiID

J'entre mon numéro de carte Moi

[Je complète mon adhésion ici](#)

moi

mes goûts. mes récompenses. mon bien-être.

Utilisez ma carte Moi chez

metro | Jean Coutu | Super | Brunet | P

[Des questions pour moi? Je visite \[programmoi.ca/centre-aid\]\(http://programmoi.ca/centre-aid\)](#)

Vos points sont courriel car vous avez demandé une carte Moi chez une enseignes participante.

Métro inc.
1101 L. boul. Maurice-Duplessis | Montréal, Québec | H1C 1A6
Métro est une marque de commerce de Métro inc.
© Tous droits réservés.

Jours 170

Ligne d'objet:

DERNIER RAPPEL! Il reste quelques étapes pour finaliser votre adhésion.



Action requise

 Vous avez déjà votre carte **moi**.

**maintenant,
complétez
votre adhésion
pour pouvoir
échanger vos points!**

complétez votre adhésion

3 étapes faciles

1 Créez votre identifiant moiID

Entrez votre adresse courriel sur programmemoi.ca

Validez votre adresse courriel

Créez votre identifiant

Choisissez votre mot de passe

Créer mon identifiant moiID

Pour créer votre identifiant moiID, entrez d'abord votre courriel.

Mon courriel

Valider mon courriel

Nous avons envoyé un code de sécurité à votre adresse.

Consultez votre boîte de réception pour récupérer votre code.

Mon code

En cliquant sur « Créer mon identifiant », j'accepte avoir pris connaissance des modalités prévues à la page précédente et des modalités de la Politique sur la protection des renseignements personnels et y consens.

Créer mon identifiant

Lorsque vous accédez à l'un des sites web de Metro Inc. ou de ses filiales, nous acceptons d'être soumis aux Conditions d'utilisation disponibles sur le site web.

Mon mot de passe

Atteindre

- Au moins 10 caractères
- Minimum 3 de (lettre et chiffre)
- Une lettre minuscule
- Une lettre majuscule
- Un chiffre
- Un caractère spécial

2 Ajoutez votre carte Moi à votre compte

Entrez le numéro de votre carte Moi



J'ai déjà une carte Moi ou metromoi

Appliquez votre carte Moi ou metromoi à votre compte pour accumuler plus de points et profiter de récompenses.

3 Créez votre compte et confirmez votre adhésion

Fournissez vos informations supplémentaires

créer mon compte

Avant de vous lancer, on veut mieux vous connaître! Merci de fournir les informations suivantes.

mon adresse

mon numéro d'appartement facultatif

Et voilà!
vous êtes membre du programme Moi



bienvenue chez Moi

complétez votre adhésion

vous pouvez maintenant échanger vos points*

I want to complete my enrollment in English.



mes goûts.
mes récompenses.
mon bien-être.

J'utilise ma carte Moi chez

metro **JeanCoutu** **super C** **Brunet** **PREMIERE MAISON**

 Des questions pour moi? Je visite programmemoi.ca/centre-aide.