

MARKETING B2B

2024



CAS MARKETING B2B

Présenté par

The logo for Promutuel Assurance is displayed on a solid yellow rectangular background. The word "PROMUTUEL" is written in a large, bold, dark blue sans-serif font. Below it, the word "ASSURANCE" is written in a smaller, all-caps, dark blue sans-serif font.

PROMUTUEL
ASSURANCE

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

Mathieu Dépatie

Directeur principal marketing et affaires électroniques - Promutuel Assurances

Caroline Gagnon

Conseillère marketing à la direction des communication et affaires électroniques
- Promutuel Assurances

L'entreprise

Promutuel Assurance est un regroupement de mutuelles d'assurance au Québec, reconnu pour son engagement envers la communauté, le service personnalisé et la collaboration. En tant qu'organisme coopératif d'assurance, Promutuel Assurance fonctionne selon le principe de la mutualité, où les assurés sont également considérés comme membres et ont leur mot à dire dans les décisions de l'entreprise.

Fondée en 1852, Promutuel Assurance a été créée dans le but premier de fournir des solutions d'assurance adaptées aux besoins uniques de ses membres. Aujourd'hui, ils sont l'assureur grand public le plus recommandé au Québec, travaillant avec plus de 634 000 membres, 90 points de service et ayant retourné 3,8 millions de dollars aux membres et aux communautés en 2022.

L'une des principales caractéristiques distinctives de Promutuel Assurance est l'accent qu'elle met sur l'engagement communautaire et le soutien local. Avec un réseau de 14 mutuelles régionales d'assurance à travers le Québec, Promutuel Assurance fonctionne sur un modèle décentralisé, permettant à chaque région d'adapter ses offres aux exigences spécifiques de la population locale qu'elle dessert.

La gamme de produits d'assurance offerts par Promutuel Assurance est complète, couvrant divers aspects de la propriété et des affaires. Le dévouement de la société à comprendre les circonstances uniques de chaque souscripteur la distingue dans un secteur souvent caractérisé par des offres plus standardisées. Promutuel Assurance s'occupe exclusivement d'assurance de dommages, se présentant actuellement au 4^e rang des assureurs en importance au Québec, et est actuellement le seul assureur majeur à traiter à la fois avec l'assurance directe et les courtiers sous le nom de Promutuel Assurance.

En plus de ses offres d'assurance de base, Promutuel Assurance est également activement impliquée dans des initiatives communautaires et des efforts caritatifs. Par le biais de commandites, de partenariats et de programmes d'engagement communautaire, l'entreprise contribue au bien-être et au développement des régions qu'elle dessert. Cet engagement envers la responsabilité sociale des entreprises reflète la conviction de Promutuel Assurance d'avoir un impact positif au-delà du domaine de l'assurance. Fort d'une base solide fondée sur la confiance, la fiabilité et

l'esprit de coopération, Promutuel Assurance se présente comme une institution respectée et durable dans le secteur de l'assurance au Québec.

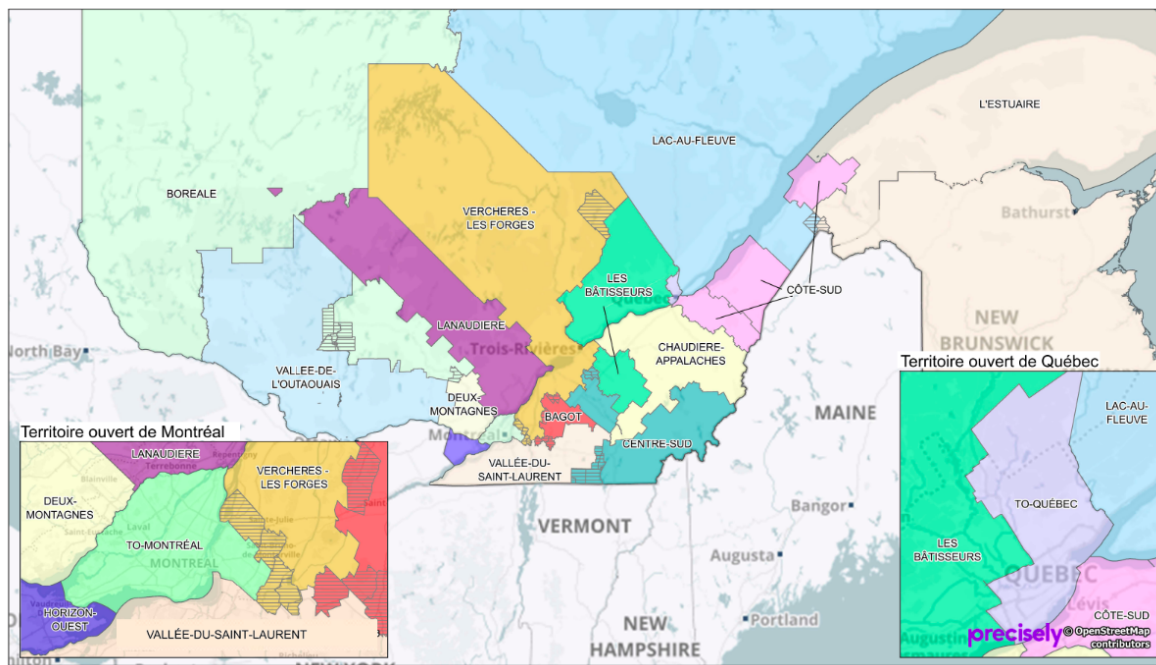
La distribution chez Promutuel Assurance

Il y a 14 mutuelles indépendantes qui opèrent dans différentes régions du Québec sous le nom de Promutuel Assurance. Chacune de ces organisations a son propre conseil d'administration et gère ses propres opérations (non directement contrôlées par Le Groupe Promutuel Assurance). Ces mutuelles offrent toutes les mêmes types d'assurance: automobile, habitation, véhicule de loisirs, entreprise et agricole. Pour les entreprises, Promutuel Assurance offre entre autres la responsabilité civile, les protections perte d'exploitation, bris d'équipement, et plus encore.

La Fédération (services corporatifs) de Promutuel Assurance représente les principaux services globaux qui sont fournis et utilisés par chaque mutuelle (ex. soutien marketing/stratégie, TI, soutien RH, etc.). Des processus plus détaillés, comme la souscription, sont gérés séparément par chaque mutuelle, tout comme le processus de réclamation et le processus de vente. Cela signifie que lorsqu'un membre appelle Promutuel Assurance, il appelle directement le numéro de sa région ou appelle le numéro général et est dirigé vers sa mutuelle locale.

Le Québec est divisé comme suit (voir annexe 3 pour une liste écrite):

Territoire de l'ensemble des sociétés mutuelles



Comme c'est souvent le cas pour les entreprises d'assurance de dommages, Promutuel Assurance fonctionne à la fois avec un modèle d'assurance directe et avec un modèle de courtiers. Le volume primes global provient à 70% des ventes directes et à 30% du courtage. Toutefois, pour la ligne d'affaires Entreprise spécifiquement, la répartition est environ 50-50 entre le direct et le courtage.

La région de Montréal

La région de Montréal est difficilement desservie par Promutuel Assurance. Aucune mutuelle n'y est établie. Par contre, un regroupement de 8 mutuelles, supportée par la fédération, attaque ce marché mais avec des moyens limités. À Montréal, spécifiquement au niveau des assurances entreprises, 20% du volume d'affaires provient du direct et 80% provient du courtage. Il s'agit donc d'un canal important pour la distribution considérant l'importance de développer et d'entretenir un réseau de contacts locaux. Il faut également considérer l'importance de la présence des diverses communautés ethniques et culturelles dans ce marché et leur désir de faire affaire avec une personne proche de leur réalité. La communauté anglophone est également moins bien desservie puisqu'elle est beaucoup moins concentrée en région qu'à Montréal. Tout comme il est important d'établir des liens avec ces communautés,

il est tout aussi important d'interagir avec elles et de les comprendre correctement afin de mieux les servir à l'avenir.

Le modèle d'assurance directe

L'assurance directe avec Promutuel Assurance représente une approche centrée sur le client pour obtenir une couverture d'assurance. Les titulaires potentiels de police peuvent lancer le processus de soumission par divers canaux, y compris des plateformes en ligne, des consultations téléphoniques ou en se rendant à un bureau local de Promutuel Assurance. Pour l'assurance entreprise, ils peuvent également remplir le formulaire sur leur site web en fournissant leurs informations sous une forme rapide. Un agent en assurance des entreprises communiquera ensuite avec eux pour leur offrir une soumission personnalisée et adaptée à la nature de leurs opérations.

Un avantage notable du processus d'assurance directe avec Promutuel Assurance est l'accent mis sur le service personnalisé. Tout au long du processus de demande, les personnes ont la possibilité d'interagir avec des professionnels de l'assurance compétents et amicaux qui peuvent fournir des conseils, répondre aux questions et s'assurer que la couverture sélectionnée correspond aux besoins et aux circonstances spécifiques du titulaire de police. Cette touche humaine distingue l'assurance directe de Promutuel Assurance des alternatives plus impersonnelles et automatisées.

Avantages

- **Service personnalisé:** L'accent mis sur le service personnalisé garantit que les titulaires de police reçoivent une attention individuelle et des conseils personnalisés.
- **Flexibilité et personnalisation:** La capacité de personnaliser la couverture permet aux particuliers de créer des forfaits d'assurance qui correspondent à leurs besoins uniques.
- **Processus de réclamation efficace:** L'engagement de Promutuel Assurance envers un traitement efficace des réclamations aide les titulaires de police à se remettre des pertes rapidement et avec un minimum de perturbations.

Inconvénients

- **Présence physique limitée:** Bien que les services en ligne et téléphoniques soient pratiques, certaines personnes peuvent préférer les interactions en personne, qui peuvent être limitées dans certaines régions.

- **Possibilité de surcharge d'information:** L'abondance d'options de personnalisation peut être écrasante pour certaines personnes, nécessitant un examen attentif des choix de couverture.

Le modèle de courtier

Dans le modèle de courtier, les individus commencent par engager un courtier d'assurance agréé qui agit comme intermédiaire entre les clients et les fournisseurs d'assurance. Le courtier effectue une évaluation approfondie des besoins en comprenant le style de vie, les actifs et les risques du client, en recommandant des options de couverture appropriées. Tirant parti de leurs connaissances de l'industrie, les courtiers effectuent des études de marché, en comparant les politiques de divers fournisseurs pour obtenir des devis concurrentiels et une couverture complète.

Lors de la sélection d'une police par le client, le courtier aide au processus de demande, en s'assurant que toutes les exigences sont respectées. Tout au long de la durée de la politique, les courtiers offrent un soutien continu, en aidant avec les modifications, en répondant aux questions et en guidant les clients tout au long du processus de réclamation si nécessaire, en restant présents tout au long du voyage.

Avantages

- **Conseils d'experts:** Les courtiers d'assurance offrent des conseils d'experts, en tirant parti de leur connaissance du marché de l'assurance pour aider les clients à prendre des décisions éclairées.
- **Accès à plusieurs fournisseurs:** Les courtiers ont accès à une vaste gamme de produits d'assurance de divers fournisseurs, ce qui permet aux clients de comparer les options et de trouver la couverture la plus appropriée.
- **Économies de temps et d'efforts:** Les courtiers s'occupent de la recherche, de la paperasserie et de la communication avec les fournisseurs d'assurance, ce qui permet aux clients d'économiser du temps et des efforts dans le processus d'approvisionnement en assurance.
- **Défense des intérêts pendant les réclamations:** Dans le cas d'une réclamation, les courtiers agissent en tant que défenseurs de leurs clients, aidant à naviguer dans le processus de réclamation et assurant des règlements équitables et rapides.

Inconvénients

- **Frais de courtier:** Certains courtiers d'assurance facturent des frais pour leurs services, ce qui peut être un coût supplémentaire pour les clients. Cependant, de nombreux courtiers sont rémunérés par les compagnies d'assurance, et leurs services peuvent être fournis sans frais supplémentaires au client.
- **Potentiel de connaissance biaisée des produits:** Bien que les courtiers soient bien informés, il est possible que certains soient plus familiers avec certains assureurs que d'autres, ce qui limite potentiellement l'étendue des options disponibles et favorise certains assureurs par rapport à ceux qui offrent de meilleurs services pour le problème.
- **Dépendance à l'égard de la disponibilité des courtiers:** Les clients peuvent avoir besoin de se coordonner avec la disponibilité du courtier, ce qui pourrait être une préoccupation pour ceux qui préfèrent l'accès immédiat en ligne ou les options de libre-service. Un autre point est que le courtier pourrait avoir à envoyer différents clients à différentes mutuelles, en fonction des besoins et de l'emplacement. Il peut devenir complexe de diriger le client vers la bonne mutuelle, car il ne s'agit pas d'un guichet unique comme d'autres assureurs peuvent l'être.

Positionnement actuel

Promutuel Assurance collabore activement avec des entreprises de divers secteurs, notamment la finance, les services et la vente au détail. Promutuel Assurance se concentre principalement sur les petites et moyennes entreprises, optant pour une approche plus personnalisée plutôt que de cibler les grandes entreprises. Avec 14 emplacements, chacun s'engage dans des efforts de marketing localisés, atteignant les entreprises via diverses plateformes. Promutuel Assurance utilise une gamme de stratégies, y compris la publicité à la télévision et à la radio, l'optimisation des moteurs de recherche (avec une utilisation limitée des outils numériques au-delà de cela), les publicités sur les médias sociaux et la participation directe et le réseautage à des événements locaux. La Fédération engage des efforts marketing dits "provinciaux" qui toucheront simultanément tous les territoires alors que chaque mutuelle complète sa stratégie avec des efforts marketing dits "locaux", axés sur ses objectifs uniques et guidés par sa connaissance du marché local qu'elle dessert.

Concurrents

Desjardins Assurances: Desjardins Assurances offre une vaste gamme de produits d'assurance commerciale. En mettant l'accent sur la flexibilité, les entreprises peuvent adapter leur couverture aux besoins spécifiques de l'industrie. Desjardins met l'accent sur l'innovation technologique, offrant des outils et des ressources en ligne pour une gestion efficace des politiques. Le vaste réseau et la stabilité financière de l'entreprise en font un choix de choix important pour l'assurance commerciale au Québec.

Intact Assurance: Intact Assurance offre une couverture complète aux entreprises de toutes tailles. Reconnue pour sa solide situation financière, Intact offre stabilité et fiabilité aux souscripteurs. La société met l'accent sur les solutions de gestion des risques et tire parti des analyses avancées pour évaluer et atténuer efficacement les risques commerciaux. L'engagement d'Intact envers l'innovation la positionne comme une option concurrentielle dans le paysage de l'assurance commerciale au Québec.

Les autres concurrents à noter sont Beneva (une fusion entre La Capitale et SSQ Assurance) et Lloyd's of London (un assureur commercial axé sur les produits non traditionnels) que vous trouverez à l'Annexe 1 pour plus de détails.

Votre Mandat

Promutuel Assurance sait que pour consolider sa position sur le marché québécois, il doit renforcer sa stratégie B2B à plusieurs niveaux. Dans le passé, ils ont déjà adopté un certain nombre de stratégies pour capturer des entreprises, mais quelle est la prochaine étape pour eux?

Promutuel Assurance souhaite réorganiser ses efforts de marketing B2B d'une manière qui présente Promutuel Assurance comme l'assureur de choix pour les entreprises dans une stratégie à long terme. Avec de nombreuses options sur la façon d'aller de l'avant, ils ont embauché votre équipe pour construire **une stratégie qui identifie de nouvelles opportunités de marketing, des stratégies de vente et de distribution qui peuvent être adaptées au marché des PME au Québec. En fin de compte, Promutuel Assurance recherche une stratégie à plusieurs niveaux - une stratégie qui contribue à bâtir l'image de marque de Promutuel Assurance au niveau provincial, et des tactiques que Promutuel Assurance, en tant que fédération, peut soutenir et aider à mettre en œuvre dans chacune des**

mutuelles. Il est important d'être en mesure de répondre aux besoins de leurs mutuelles locales, car la somme de leurs 14 objectifs représente les objectifs de Promutuel Assurance au Québec.

Dans l'ensemble, l'équipe de direction de Promutuel Assurance est ouverte à toutes les idées qui renforceront leur marketing B2B, tant qu'il est possible d'être mis en œuvre rapidement pour pouvoir commencer à bénéficier de votre stratégie dès que possible.

C'est ton moment! Bonne chance!

Annexe 1

Graphique des concurrents

Le double mode de distribution semble être un avantage compétitif pour les assureurs québécois

3 des 4 assureurs les plus importants au Québec font à la fois du courtage et du direct

Rang	Compagnie	Primes (000)	Part industrie %
1	Intact C D	3 703 676	24.85%
2	Desjardins D	2 143 006	14.38%
3	Beneva D C	1 796 750	12.06%
4	Promutuel D C	975 073	6.54%
5	Lloyd's C	721 750	4.84%
6	Aviva C	521 841	3.50%
7	Industrielle Alliance D	508 332	3.41%
8	Northbridge C	448 589	3.01%
9	Zurich C	284 653	1.91%
10	TD Assurance D	281 862	1.89%
Total Top 10		11 385 532	76.39%

Note: **C** : courtage | **D** : direct. Lorsqu'une compagnie apparaît à la fois dans le tableau des assureurs par courtage et dans celui des assureurs directs, les deux lettres C et D sont indiquées à côté de son nom. La première lettre qui apparaît montre son mode de distribution le plus important en termes de volume de primes.

Source: Journal de l'assurance, Sept. 2022

- Tout comme nous, Intact et Beneva utilisent les deux modes de distribution. Ces deux joueurs se retrouvent respectivement au premier et troisième rang des assureurs au Québec
- Tous les autres joueurs du top 10 se concentrent uniquement sur un seul canal de distribution
- Le fait d'utiliser les deux modes de distribution est perçu par nos gens comme une force contribuant à notre croissance et qui nous procure davantage d'opportunités de développement

A noter:

1. Ce tableau est pour toutes les lignes d'affaire en dommages : Auto, Habitation, Agricole et Entreprise
2. Intact est indiqué comme courtage & direct: Intact est l'assureur de courtage et belairdirect est leur « filiale » en vente directes
3. Beneva est indiqué comme courtage & direct: Beneva est l'assureur en vente directe et L'Unique est leur « filiale » en vente courtage
4. Promutuel Assurance vend les 2 types (Courtage et Direct) sous la même marque

Annexe 2

Exemples de marketing

LÀ POUR VEILLER SUR LA RÉUSSITE DE VOS AFFAIRES

Nous communiquerons avec vous dans les prochains jours pour vous offrir nos conseils en assurance des entreprises et vous accompagner vers les meilleures protections adaptées à votre réalité et à vos besoins.

PROMUTUEL ASSURANCE
promutuelassurance.ca

LÀ

POUR LES ENTREPRISES DE CHEZ NOUS

Promutuel Assurance protège plus de 60 000 entreprises partout dans la province.

En plus d'une présence active dans les communautés locales avec plus de 90 points de service au Québec, nous offrons aux entrepreneurs d'ici des services de proximité et des protections adaptées qui font toute la différence.

PROMUTUEL ASSURANCE

NOS AVANTAGES CLÉS POUR PROTÉGER VOS AMBITIONS

Assistance juridique et vol d'identité gratuite	Couverture bris d'équipements incluse	Protection pour vous aider à faire face aux cyber-risques dans le cadre de vos activités d'entreprise	Plusieurs avenants disponibles pour répondre aux besoins spécifiques de votre secteur d'activité
---	---------------------------------------	---	--

Lien vers le Google Drive avec des exemples de marketing supplémentaires (radio, télévision et médias sociaux):

<https://drive.google.com/drive/folders/1ayjsoAe0C0mJlgPLVGshzbKiqFuCTZqv>

Annexe 3

Liste de mutuelles de Promutuel Assurance en Quebec

1. Promutuel Assurance Bagot
2. Promutuel Assurance Boréale
3. Promutuel Assurance Centre-Sud
4. Promutuel Assurance Chaudière-Appalaches
5. Promutuel Assurance Estuaire
6. Promutuel Assurance Deux-Montagnes
7. Promutuel Assurance Lac au Fleuve
8. Promutuel Assurance Vallée de l'Outaouais
9. Promutuel Assurance Lanaudière
10. Promutuel Assurance Les Bâtisseurs
11. Promutuel Assurance Côte-Sud
12. Promutuel Assurance Vallée du Saint-Laurent
13. Promutuel Assurance Horizon Ouest
14. Promutuel Assurance Verchères – Les Forges