



**Assurance collective des chambres de commerce – Entente de partenariat pour le
Régime des chambres de commerce**

Johnston Group | Chambre de commerce locale

Rôle du Régime des chambres commerce dans le réseau des chambres de commerce

Les chambres de commerce ont depuis longtemps constaté la valeur des programmes d'avantages sociaux et les difficultés rencontrées par les petites entreprises employeuses pour obtenir une protection de qualité à un prix abordable.

En 1971, le mouvement des chambres de commerce a mis au point le premier régime national destiné à répondre aux besoins de leurs membres : le **Régime d'assurance collective des chambres de commerce** (« Régime des chambres de commerce » et « Régime »). Le Régime offre une protection de qualité et abordable aux petites et moyennes entreprises qui sont membres de leur chambre de commerce locale.

Le Régime fonctionne comme une entité à but non lucratif : les primes couvrent les sinistres et les honoraires d'administration, et tout bénéfice est réinvesti dans le Régime pour maintenir les taux stables et ajouter de nouvelles options. Huit PDG et huit membres de chambres de commerce représentant chaque région du pays supervisent le Régime en tant qu'administratrices et administrateurs du conseil d'administration de la **Société d'assurance des chambres de commerce du Canada (« SACCC »)**, un organisme sans but lucratif.

En 1983, la SACCC a confié à **Johnston Group** la gestion du Régime des chambres de commerce, y compris la conception du programme d'avantages sociaux, l'administration, le marketing, la facturation et le service à la clientèle.

Johnston Group travaille avec 300 **conseillères et conseillers** indépendants accrédités à qui l'on a attribué un territoire prédéfini, dédié et exclusif (basé sur les codes postaux des entreprises), et ces personnes s'occupent de la promotion et de la vente du Régime des chambres de commerce. Pour faciliter la vente d'une inscription à la chambre de commerce en même temps que la vente d'un programme d'avantages sociaux du Régime, ces personnes travaillent avec les chambres de commerce locales et vendent un programme à leurs membres.

Johnston Group gère également la distribution mensuelle des **honoraires d'administration** aux chambres de commerce. Ces frais sont perçus pour chaque personne qui participe au Régime des chambres de commerce et varient en fonction du nombre de personnes employées par l'entreprise et de la prime générée par l'entreprise. Les honoraires d'administration sont également payés pour l'accomplissement des responsabilités décrites dans une entente de partenariat avec la chambre de commerce. Ces frais font partie de la structure de commission d'un programme d'avantages sociaux assorti de polices d'assurance collective et sont exonérés de la TPS.

En 2023, le réseau des chambres de commerce a gagné près de 14 millions de dollars en revenus non liés aux cotisations provenant des honoraires d'administration du Régime des chambres de commerce. En plus de s'ériger en valeur tangible et d'être réservé aux membres des chambres de commerce, le Régime contribue à les attirer et à les fidéliser.

- Plus de 70 % des entreprises qui s'inscrivent au Régime sont nouvellement membres d'une chambre de commerce — des entreprises qui n'auraient peut-être pas adhéré à leur chambre de commerce si ce n'était du Régime des chambres de commerce.
- Les personnes qui participent au Régime affichent un taux de fidélisation de 93,4 %. Elles sont incitées à rester parce que si elles annulent leur inscription à la chambre de commerce, elles ne peuvent pas conserver les avantages sociaux du Régime.

Aujourd'hui, le Régime des chambres de commerce offre le premier programme d'avantages sociaux du pays aux entreprises comptant de 1 à 50 personnes. Plus de 33 000 petites et moyennes entreprises adhèrent au Régime pour ses garanties, sa simplicité et ses taux stables.

Rôles et responsabilités dans le cadre de l'entente de partenariat

Chambres de commerce

Pour que les chambres de commerce puissent percevoir des honoraires d'administration, elles doivent s'acquitter des responsabilités ci-dessous pour faciliter la participation des membres du Régime des chambres de commerce. Ce qui suit décrit les exigences de partenariat pour toutes les parties.

Responsabilités de la chambre de commerce :

- Faciliter et confirmer l'adhésion à la chambre de commerce.
- Soutenir le Régime en tant qu'offre exclusive d'avantages sociaux pour les membres de la chambre de commerce.
- Promouvoir le Régime auprès des nouveaux membres, des membres actuels et des membres potentiels en s'engageant à investir au moins 10 % des honoraires d'administration (directement ou en nature) dans le marketing.
- Générer et fournir des recommandations au Régime en utilisant la plateforme ma-chambre-de-commerce (*MyChamber*).
- Favoriser une bonne relation avec les conseillères et les conseillers dans le but commun d'augmenter le nombre de membres de la chambre de commerce et de personnes participant au Régime.
- Participer à la réunion annuelle des partenaires avec la conseillère ou le conseiller du Régime et la personne chargée des relations avec les chambres de commerce afin de présenter les activités mutuelles visant à soutenir le Régime et de fixer les objectifs annuels.
- Confirmer que les personnes inscrites au Régime paient les cotisations à la chambre de commerce (*à l'exception des entreprises qui utilisent le programme de paiement des cotisations pour l'adhésion à la chambre de commerce*).
- Suivre une formation sur le Régime des chambres de commerce dans la plateforme *MaChambre (MyChamber)*.
- Répondre au sondage annuel administré par le service des relations avec les chambres de commerce.
- Fournir aux conseillères et conseillers un document d'une page destiné à la clientèle potentielle. Ce document souligne les avantages de l'adhésion à la chambre de commerce (pour aider à la partie « adhésion à la chambre de commerce » de bénéficier du Régime).

Faciliter et confirmer l'adhésion à la chambre de commerce

Pour pouvoir bénéficier du programme d'avantages sociaux du Régime des chambres de commerce, les entreprises doivent être membres en règle d'une chambre de commerce. Les chambres de commerce sont responsables de la facilitation de l'adhésion à la chambre de commerce. Elles sont également chargées d'examiner le « Relevé des honoraires

d'administration » mensuel afin de s'assurer que toutes les entreprises inscrites sont des membres en règle de la chambre de commerce.

Soutenir le Régime des chambres de commerce comme offre exclusive d'avantages sociaux de votre chambre de commerce

Le programme d'avantages sociaux du Régime des chambres de commerce doit être le seul à être offert aux membres actuels et potentiels (aucun autre programme ne doit donner l'impression d'être approuvé). Il est dans l'intérêt de la chambre de commerce de surveiller avec diligence les autres entités fournisseuses d'avantages sociaux qui laissent entendre qu'ils sont approuvés par la chambre de commerce ou le conseil d'administration.

Promouvoir le Régime des chambres de commerce auprès des membres nouveaux, actuels et potentiels en s'engageant à investir au moins 10 % des honoraires d'administration, directement ou en nature

Au minimum, la chambre de commerce ou le conseil d'administration doit intégrer le Régime des chambres de commerce dans ses communications numériques et imprimées. Le matériel de marketing est fourni par la personne chargée des relations avec les chambres de commerce au niveau régional. Le service des relations avec les chambres de commerce réunit les meilleures pratiques locales, régionales et nationales en partenariat avec les chambres de commerce qui ont des programmes prospères dans le cadre du Régime. Ce service contribue également à l'élaboration et à l'exécution des plans annuels des chambres de commerce pour développer le programme du Régime.

Générer et fournir des recommandations pour le Régime des chambres de commerce exclusivement par l'intermédiaire de la plateforme *MaChambre (MyChamber)*

Repérer les recommandations qualifiées pour le Régime et soumettre les recommandations exclusivement par l'intermédiaire de la plateforme Ma-chambre-de-commerce.

Participer à la réunion annuelle des partenaires avec la conseillère ou le conseiller du Régime des chambres de commerce et la personne chargée des relations avec les chambres de commerce

Une fois par année, le service des relations avec les chambres de commerce organisera une réunion annuelle des partenaires avec chaque chambre de commerce et son/sa/ses conseiller·s·ère·s afin de :

- _ faire le point sur les caractéristiques du Régime et la nouvelle valeur ajoutée pour les membres;
- _ fournir une vue d'ensemble de tous les efforts de marketing nationaux du Régime;
- _ communiquer des renseignements sur la solidité générale du Régime à l'échelle nationale et régionale;
- _ examiner et définir les attentes en matière d'opportunités de parrainage des conseillères/conseillers/agences (si cette personne choisit de participer en tant que membre de la chambre de commerce);

- examiner les recommandations, les honoraires d’administration et les autres objectifs du Régime de l’année précédente;
- fixer de nouveaux objectifs — Discuter des efforts de marketing de la personne chargée du marketing, de la conseillère/du conseiller/de l’agence pour promouvoir le Régime;
- discuter, documenter et s’engager dans des activités/événements conjoints et coopératifs de marketing du Régime en dressant le plan annuel.

Confirmer que les personnes qui participent au Régime des chambres de commerce paient leur cotisation*

**à l’exception des entreprises qui utilisent le programme de paiement des cotisations des membres de la chambre de commerce*

Le Régime des chambres de commerce est réservé aux membres des chambres de commerce, ce qui signifie qu’une entreprise doit demeurer membre de sa chambre de commerce locale pour rester admissible au Régime.

Par l’entremise de la plateforme ma-chambre-de-commerce, Johnston Group génère un relevé mensuel des honoraires d’administration pour chaque chambre de commerce (une liste des nouvelles adhésions et des adhésions existantes au Régime). Il incombe à la chambre de commerce de repérer les personnes inscrites au Régime qui ne se sont pas acquittées de leur cotisation et de procéder au recouvrement.

Si l’entreprise est en retard d’au moins 60 jours et que la chambre de commerce locale a fait preuve de diligence raisonnable pour percevoir les cotisations (c.-à-d., en envoyant une facture de suivi et un deuxième avis), la chambre de commerce peut communiquer avec la personne responsable des relations avec les chambres de commerce pour obtenir de l’aide.

Meilleure pratique : Le programme de paiement des cotisations des membres de la chambre de commerce

À titre de service et sans frais pour les chambres de commerce, Johnston Group peut percevoir les cotisations des personnes qui participent au Régime des chambres de commerce (y compris la TPS/TVH) au nom d’une chambre de commerce. Il suffit d’autoriser Johnston Group à offrir le service de cotisations mensuelles aux personnes concernées, et les cotisations seront perçues sur les relevés de facturation du programme d’avantages sociaux. Les fonds sont envoyés à la chambre de commerce le 15 de chaque mois (avec les honoraires d’administration).

N’hésitez pas à écrire à l’adresse
relationniste.chambres@johnstongroup.ca pour plus d’informations.

Suivre la formation sur le Régime des chambres de commerce dans la plateforme

MaChambre (MyChamber)

Le service des relations avec les chambres de commerce aide à l'intégration des gestionnaires, du personnel et des bénévoles des chambres de commerce, qu'ils soient nouveaux ou existants, au moyen de rencontres individuelles, d'apprentissage en ligne, de pratiques exemplaires et de ressources de formation.

L'objectif de la formation est de fournir au personnel de la chambre de commerce les renseignements les plus pertinents sur le Régime des chambres de commerce, afin qu'il puisse se sentir en confiance lorsqu'il parle aux personnes qui y participent, fait des recommandations et distribue du matériel promotionnel.

Les principaux sujets de formation comprennent les acteurs clés du Régime des chambres de commerce (Johnston Group, Relations avec les chambres de commerce, conseillères, conseillers et chambres de commerce), des détails sur le Régime et sa valeur pour les membres des chambres de commerce et les chambres de commerce, l'importance de la relation chambre de commerce-conseillère ou conseiller et l'accès aux ressources du Régime et aux éléments de marketing.

Répondre au sondage annuel administré par le service des relations avec les chambres de commerce

Le service des relations avec les chambres de commerce interroge chaque année les chambres de commerce, les conseillères et les conseillers du Régime des chambres de commerce. Ces sondages permettent d'en savoir plus sur la relation entre les chambres de commerce et leur conseillère ou conseiller, ce qui contribue à définir les priorités du service des relations avec les chambres de commerce et à renforcer les connaissances, la communication et les attentes concernant le Régime des chambres de commerce.

Rôles et responsabilités dans le cadre de l'entente de partenariat

Johnston Group

Johnston Group est un administrateur tiers, c'est-à-dire une entreprise spécialisée dans les programmes d'avantages sociaux. Son siège social est situé à Winnipeg, au Manitoba, et il est membre platine du palmarès des sociétés les mieux gérées au Canada depuis 2001

Responsabilités de Johnston Group :

- _ Gérer et administrer le Régime des chambres de commerce
- _ Payer les honoraires d'administration mensuels aux chambres de commerce
- _ Fournir une assistance à la clientèle pour les personnes qui participent au Régime.
- _ Déterminer, former et rémunérer le réseau de conseillères et conseillers pour vendre le Régime et fidéliser les personnes actuellement inscrites au Régime.
- _ Faciliter la vente du Régime et l'adhésion à la chambre de commerce.
- _ Fournir un accès au programme de paiement des cotisations des membres de la chambre de commerce (pour les personnes inscrites au Régime des chambres de commerce uniquement).
- _ Mettre en œuvre des campagnes de marketing nationales pour promouvoir la notoriété du Régime et générer des pistes de vente.
- _ Fournir aux chambres de commerce un soutien national et régional en matière de relations avec les chambres de commerce, notamment :
 - _ Faciliter la réunion annuelle des partenaires avec la chambre de commerce et les conseillères et conseillers.
 - _ Des outils en ligne pour aider les chambres de commerce à mieux comprendre le programme d'affinité du Régime et le rôle qu'elles doivent jouer pour le soutenir.
 - _ Des stratégies de marketing pour promouvoir le Régime et générer des recommandations.
 - _ Rapports annuels sur les résultats régionaux du Régime.
 - _ Des cours de formation pour familiariser les nouvelles directrices et les nouveaux directeurs de chambres de commerce avec le Régime.
- _ Faciliter les réunions semestrielles du conseil d'administration de la SACCC avec deux représentants-es de chaque région pour fournir des conseils et veiller à ce que les intérêts du réseau des chambres de commerce soient représentés.

Rôles et responsabilités dans le cadre de l'entente de partenariat

Conseillères et conseillers du Régime des chambres de commerce

Le Régime des chambres de commerce offre un programme d'avantages sociaux assorti de polices d'assurance collective et, par conséquent, il doit être vendu par des personnes qualifiées et autorisées : les conseillères et les conseillers. Johnston Group fait appel à des **directrices et directeurs régionaux** pour travailler avec 300 **conseillères et conseillers** indépendants possédant un permis d'assurance, qui se voient attribuer un territoire prédéfini où ils font la promotion et la vente du Régime des chambres de commerce. Ces personnes travaillent avec les chambres de commerce locales pour faciliter la vente d'une adhésion à la chambre de commerce lors de la vente du Régime des chambres de commerce

Responsabilités des conseillères et conseillers du Régime des chambres de commerce :

- Vendre le Régime des chambres de commerce et les adhésions à la chambre de commerce.
- Pour toutes les recommandations provenant de la chambre de commerce, présenter le Régime comme la principale solution pour les entreprises et recommander le Régime comme principale option sur une soumission.
- Assurer le suivi des recommandations provenant de la chambre de commerce dans un délai d'un jour ouvrable.
- Fournir à chaque personne recommandée par la chambre de commerce un service à la clientèle exemplaire.
- Une fois que la chambre de commerce a fait preuve de diligence raisonnable pour collecter les cotisations en souffrance, travailler avec la chambre de commerce pour contacter les personnes qui participent au Régime et qui doivent renouveler leur adhésion à la chambre de commerce, selon les instructions de la personne responsable à l'échelle régionale des relations avec les chambres de commerce.
- En collaboration avec la chambre de commerce, contacter les membres qui ne participent pas au Régime pour leur faire savoir qu'ils ont accès à ce Régime.
- Se renseigner sur la valeur d'une adhésion à la chambre de commerce afin d'être en quelque sorte une ambassadrice ou un ambassadeur de la chambre de commerce et du Régime.
- Maintenir une bonne relation avec la chambre de commerce dans le but commun d'augmenter le nombre de membres de la chambre de commerce et de personnes qui participent au Régime.
- Investir dans les possibilités de marketing régional du Régime.
- Profiter de toutes les occasions de prendre la parole, de l'espace d'un stand ou des billets d'événements fournis par la chambre de commerce.
- Assister à la réunion annuelle des partenaires avec la chambre de commerce.
- Promouvoir lecollectifdeschambres.ca sur le site Web de la conseillère ou du conseiller et dans les médias sociaux.
- Discuter, documenter et s'engager à saisir les occasions de marketing conjointes et coopératives du Régime par l'entremise des réunions annuelles des partenaires.