Forcinet
MOVE BEYOND DIGITAL

www.forcinet.ma

Les Assurances Marocaines sur le Web et les Réseaux Sociaux

Tél : +212 670 67 26 20
Email : contact@forcinet.ma

Communication Digitale et Réputation Numérique des Assurances au Maroc

Occupant le 53ème rang au niveau international, le Maroc est le 3ème plus vaste marché d'assurance dans le monde arabe. Ce secteur, grâce à un nombre d'acteurs locaux et internationaux, ne cesse de se développer à une vitesse énorme.

Au milieu de cette croissance se pose la question de la place du web chez les assurances au Maroc.

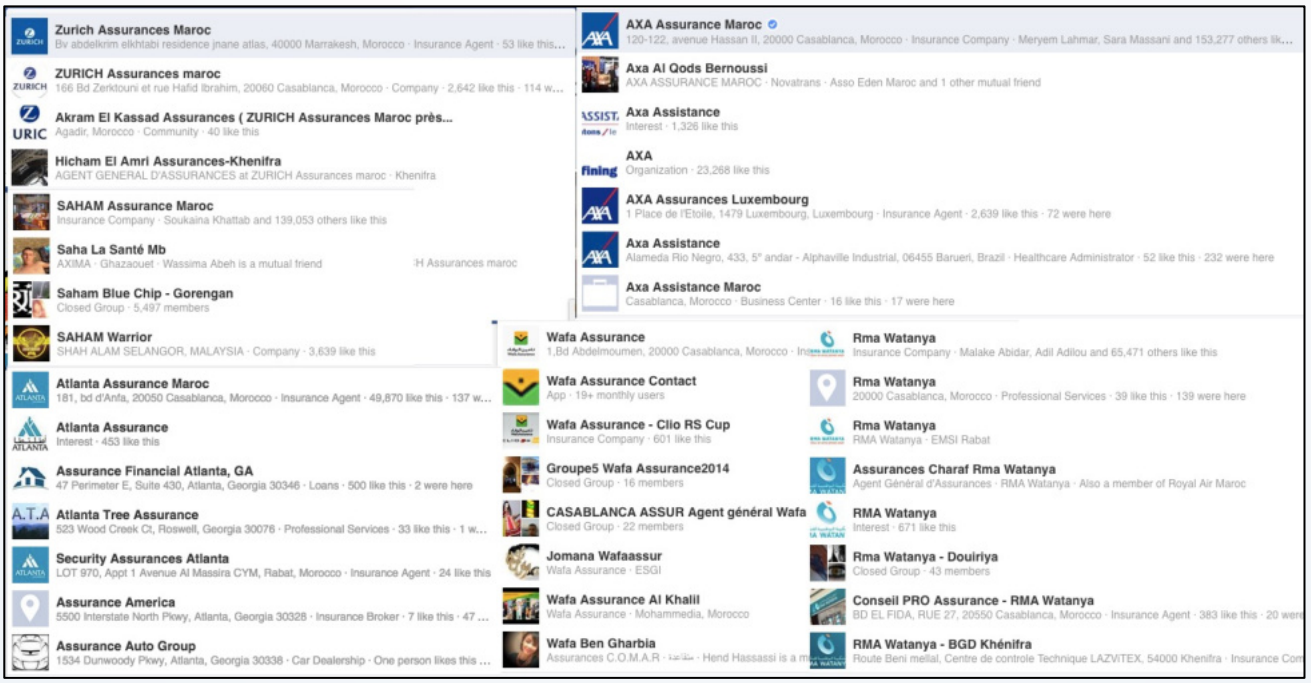
Les assurances marocaines sont moins présentes sur le web que les banques.

Communication sur les sites web et les réseaux sociaux

Autant que les banques, les assurances marocaines se basent également sur leurs sites web pour mettre en avant leurs offres. Toutefois, conscientes de l'insuffisance de cet outil de communication elles se livrent de plus en plus aux réseaux sociaux.

Dans un premier audit de la présence des assurances sur les réseaux sociaux, il est à noter que, contrairement aux banques, les pages sociales des assurances sont plus visibles.

- ***Sur Facebook :***



A l'exception de SANAD Assurances qui est présentes à travers diverses pages de ses agences, la majorité des assurances sont présentes sur le réseau social Facebook et consolident leurs communications sur une page précise.

- ***Sur Twitter :***

Le réseau social Twitter fait partie également des moyens de communication des assurances. Toutefois, il est à noter la grande absence des compagnies Axa Assurance Maroc et Zurich Assurances Maroc.

- ***Les hashtags :***

Seule SAHAM Assurance utilise fréquemment les hashtags dans ses messages de communication sur les réseaux sociaux. Cependant, leurs portées demeurent très faibles vu qu'ils ne consolident pas la présence du groupe sur le web ou la communication de ses offres.

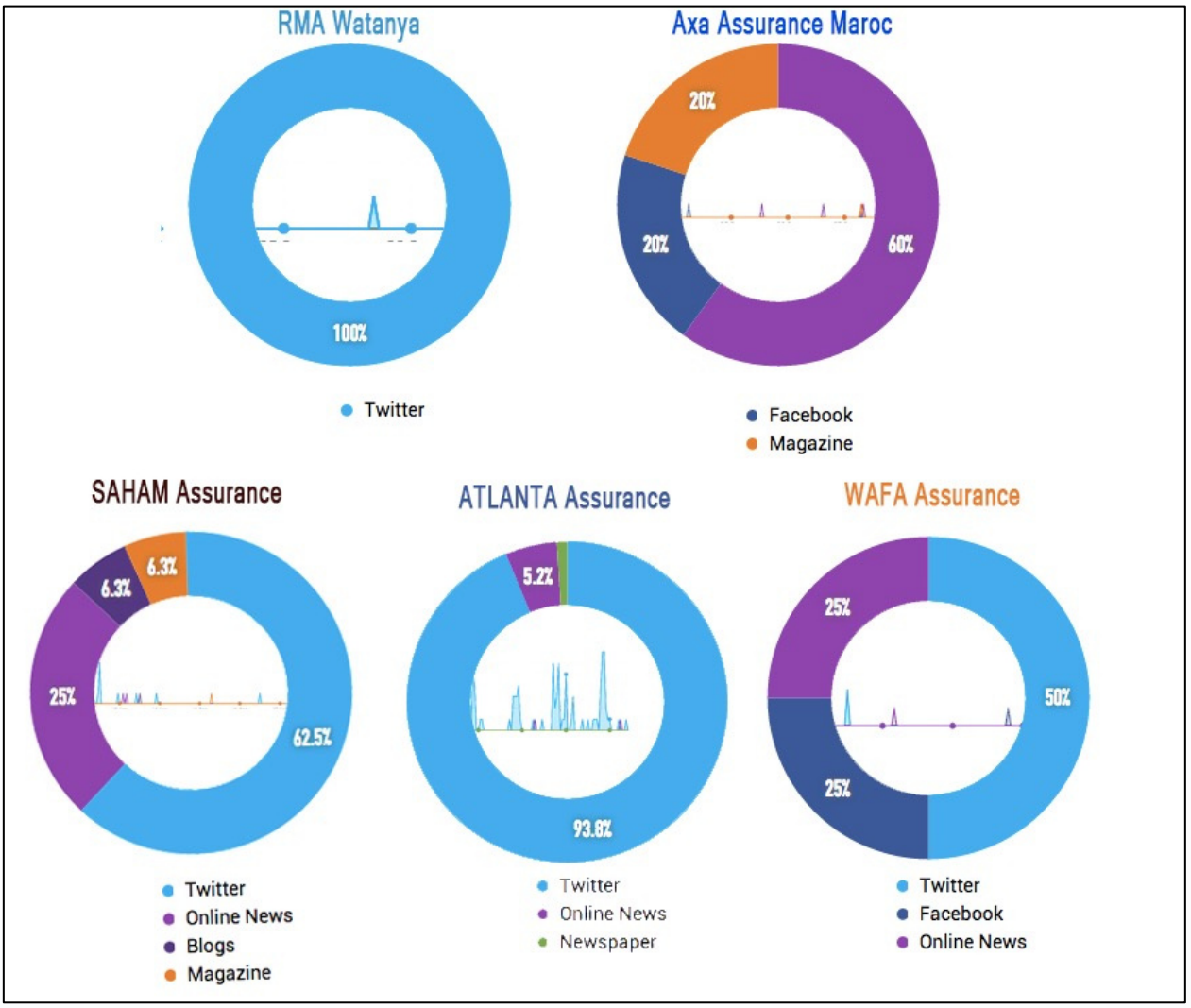
Exemples : #Astuce #ConseilAuto

La présence des assurances marocaines sur les plateformes web

Les contenus concernant les assurances marocaines, notamment les infos, sont principalement mentionnées sur les réseaux sociaux Twitter et Facebook.

- ***Les mentions :***

D'un point de vue quantitatif et contrairement aux banques marocaines, le nombre de ces mentions est très faible.



Analyse du 21/09/2015 au 28/09/2015

- ***Les influenceurs :***

Certes la communication des assurances sur Internet manque d'efficacité quantitativement et qualitativement. Toutefois, leurs taux de présence sont portés d'une manière équilibrée par leurs propres pages, les médias électroniques et leurs fans qui relayent leurs informations.

Influencers	Reach	Engagement	Engagement Per Mention
Achraf Said (@achrafsaid83)	1134	0	0
flm.ma	10000	4	4
h24info.ma	450000	7	7
Wafa Assurance	115750	62	62
AXA Assurance Maroc	153351	87	87
Alexandre LEROI (@Alexandre_LEROI)	60	0	0
RMA WATANYA (@RMAWATANYA1)	3998	0	0

Les assurances marocaines sont plus engagées que les banques sur les réseaux sociaux.

Bien que la présence des assurances sur le web ne soit pas assez perspicace, elles sont de plus en plus engagées sur les réseaux sociaux et essayent d'attirer plus de clients parmi les internautes.

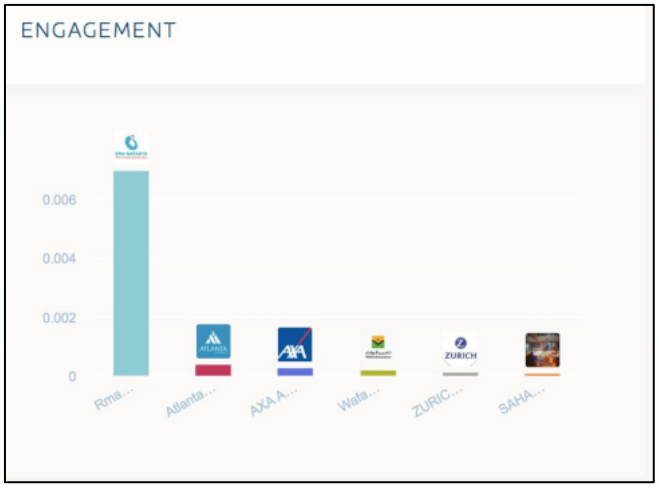
- ***Sur Facebook***

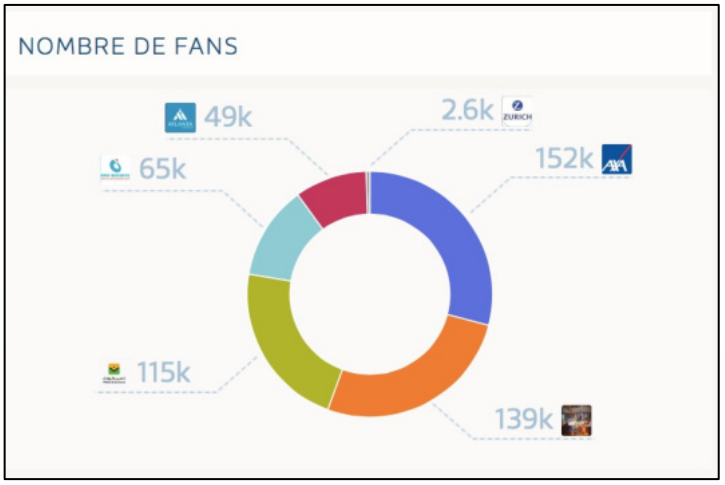
Avec une communication visuelle diversifiée mais qui n'est pas centrée sur ses offres de service, RMA Watanya est de loin la compagnie d'assurance la plus performante sur Facebook.

	Indice de Performance de la Page	Nombre de fans	Évolution par semaine	Engagement	Interaction des publication	Publications / jour
Rma Watanya	28%	65k	0,65%	0,69%	0,93%	0.8
AXA Assurance Ma...	5.0%	152k	0,26%	0,026%	0,090%	0.3
ZURICH Assurance...	4.0%	2.6k	0,48%	0,012%	0,34%	0,04
SAHAM Assurance ...	2.0%	139k	0,13%	0,0071%	0,015%	0.5
Atlanta Assurance ...	2.0%	49k	-0,099%	0,040%	0,066%	0.6
Wafa Assurance	1.0%	115k	0,021%	0,018%	0,011%	1.6
Valeurs moyennes	7.0%	87k	0,24%	0,13%	0,24%	0.6

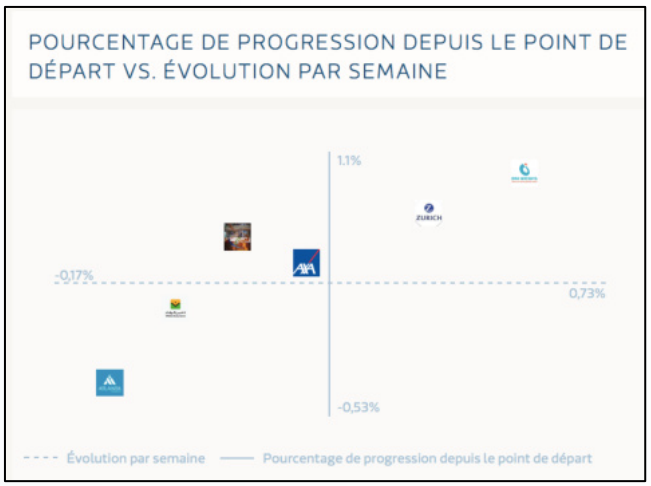
Analyse du 31/08/2015 au 28/09/2015

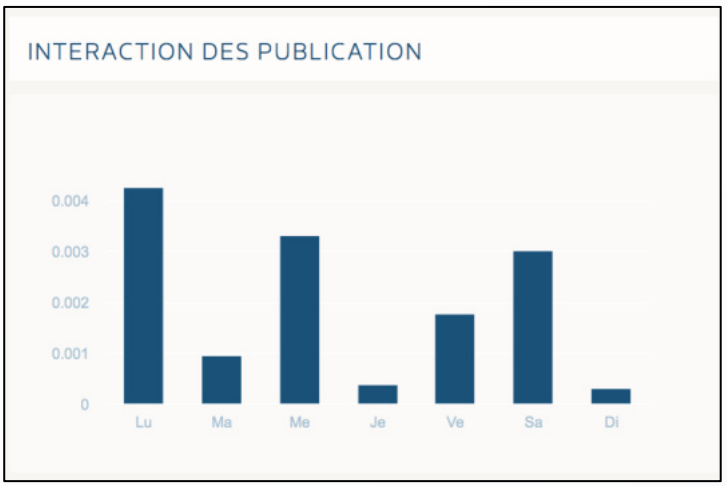
Bien qu'elles soient suivies par un nombre notable de facebookers marocains, la portée des publications de AXA Assurance Maroc et de SAHAM Assurance est insuffisante pour bien diffuser leurs offres sur le réseau.





L'évolution de la performance des assurances sur Facebook est menée par RMA Watanya.

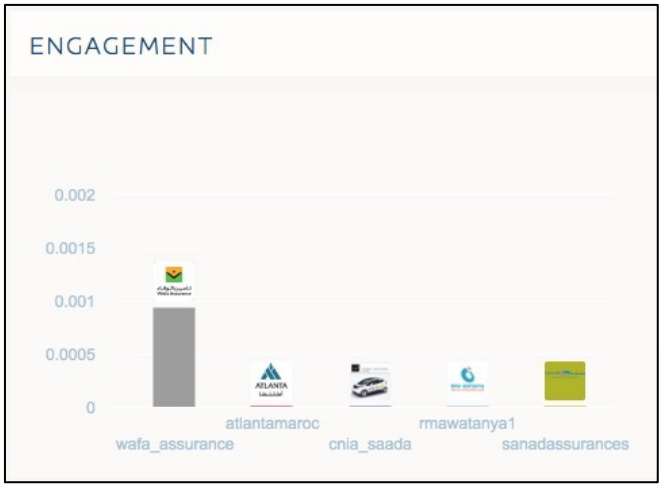


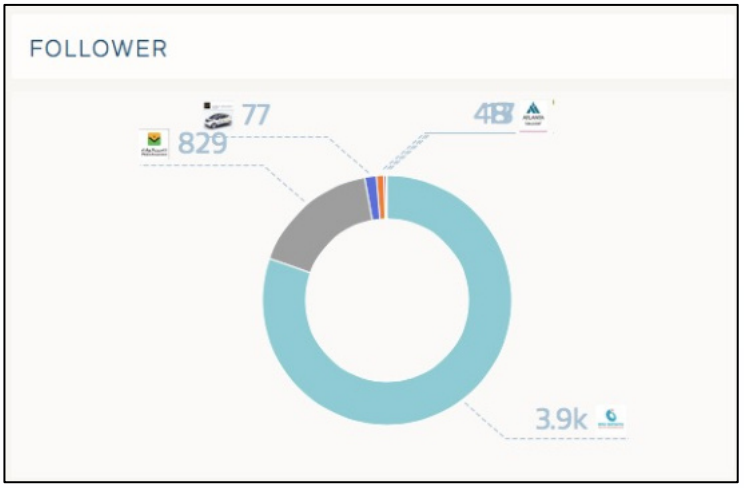


- ***Sur Twitter***

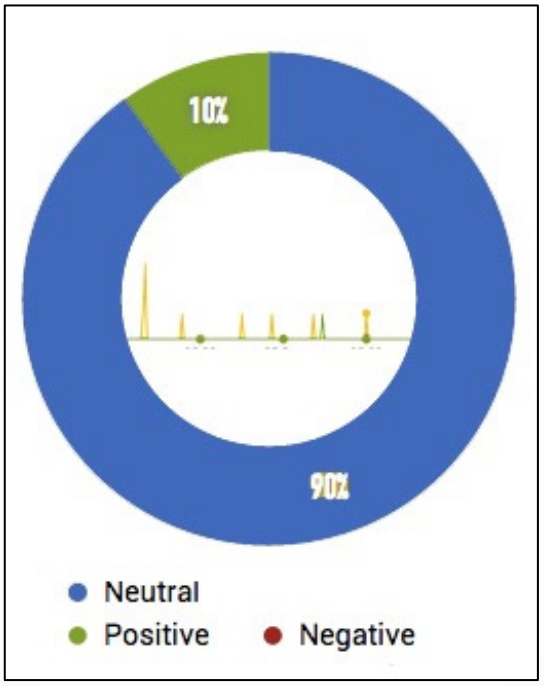
Ayant moins d'abonnés sur Twitter que RMA Watanya, la compagnie d'assurance Wafa Assurance s'empare de la communication digitale des assurances sur ce réseau social.

	Indice de Performance du Profile	Tweets	Tweets/jour	Favoris	Retweet	Engagement
atlantamaroc	1.0%	18	0.6	0	0	0%
cnia_saada	8.0%	13	0.5	0	0	0%
rmawatanya1	8.0%	20	0.7	0	0	0%
sanadassurances	1.0%	0	0	0	0	0%
wafa_assurance	34%	32	1.1	8	13	0,093%
Valeurs moyennes	25%	17	0.6	2	2	0,051%





D'une manière globale, les internautes ne s'expriment pas au sujet des assurances ce qui donne à ces dernières l'avantage d'être bien perçues sur le web.



Conclusions générales :

Conscientes du rôle de l'Internet dans le développement de leurs business, les compagnies d'assurances au Maroc mènent de plus en plus d'actions sur le web afin d'attirer une nouvelle clientèle connectée. Toutefois, le besoin de définir une stratégie digitale efficace s'avère être prioritaire pour bénéficier des retombées de ces actions.

Les assurances doivent booster leurs présences sur Internet en :

- *délivrant plus de contenus*
- *mettant en avant leurs offres*
- *engageant des conversations permanentes avec leurs fans*
- *fidélisant leurs influenceurs sur le web*

La neutralité de la réputation des assurances sur les réseaux sociaux est un avantage qui doit être exploité dans l'avenir pour :

- *Cibler des internautes parmi les clients fidèles*
- *Affiner leurs messages de communication*
- *Mettre en avance les retours d'expérience*
- *Améliorer leurs engagements web selon une ligne éditoriale établie*

forcinet

MOVE BEYOND DIGITAL

+212 670 67 26 20

contact@forcinet.ma

www.forcinet.ma