

Rapport
Annuel

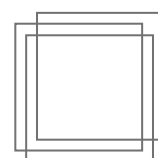
20
16



PROGRAMME IMPACT
INSURANCE DE L'OIT

Rapport
Annuel

20
16



PROGRAMME IMPACT
INSURANCE DE L'OIT



Copyright © Organisation internationale du travail 2016

Première édition 2017

Les publications du BIT jouissent de la protection du droit d'auteur en vertu du Protocole 2 annexé à la Convention universelle pour la protection du droit d'auteur. Toutefois, de courts passages pourront être reproduits sans autorisation, à la condition que leur source soit dûment mentionnée. Toute demande d'autorisation de reproduction ou de traduction devra être envoyée à l'adresse suivante : Publications du BIT (Droits et licences), Bureau international du travail, CH-1211 Genève 22, Suisse, ou par courriel : pubdroit@ilo.org. Ces demandes seront toujours les bienvenues.

Les bibliothèques, institutions et autres utilisateurs enregistrés auprès d'un organisme de gestion des droits de reproduction ne peuvent faire des copies qu'en accord avec les conditions et droits qui leur ont été octroyés. Visitez le site www.ifro.org afin de trouver l'organisme responsable de la gestion des droits de reproduction dans votre pays.

Annual Report 2016 / International Labour Office - Geneva: ILO, 2017 (original)

ISBN 978-92-2-130845-4 (version imprimée)

ISBN 978-92-2-130846-1 (version web pdf)

Bureau international du travail

En français: Rapport annuel 2016 (ISBN 978-92-2-231248-1), Genève, 2017

En espagnol : Informe anual 2016 (ISBN 978-92-2-331343-2), Geneva, 2017

Données bibliographiques BIT

Les désignations utilisées dans les publications du BIT, conformes à la pratique des Nations unies, et la présentation des données qui y figurent n'impliquent de la part du Bureau international du travail aucune prise de position quant au statut juridique de tel ou tel pays, zone ou territoire, ou de ses autorités, ou quant au tracé de ses frontières.

Les opinions exprimées dans les articles, études et autres textes signés n'engagent que leurs auteurs et leur publication ne signifie pas que le BIT y souscrit. La mention ou la non-mention d'entreprises ou de produits ou procédés commerciaux donnés n'implique de la part du BIT aucune appréciation favorable ou défavorable.

Les publications du BIT peuvent être obtenues dans les principales librairies et auprès des bureaux locaux du BIT dans de nombreux pays, ou directement auprès de Publications du BIT, Bureau international du travail, CH-1211 Genève 22, Suisse. Les catalogues et listes des nouvelles publications sont disponibles gratuitement à l'adresse ci-dessus ou par courriel : pubvente@ilo.org

Visitez notre site web: www.ilo.org/publns

Photo de couverture: © Le Minh Quoc

Imprimé en Suisse

Cette publication a été réalisée par le Service de production, impression et distribution des documents et publications (PRODOC) du BIT.

Création graphique, conception typographique, mise en pages, impression, édition électronique et distribution.

PRODOC veille à utiliser du papier provenant de forêts gérées d'une façon qui est respectueuse de l'environnement et socialement responsable.

Code: CHD-REPRO-DISTR

SOMMAIRE

PRÉFACE	1
NOTRE STRATÉGIE POUR PRODUIRE DE L'IMPACT	2
TEMPS FORTS DE L'ANNÉE 2016	4
MESURER NOS PROGRÈS	5
1 ENSEIGNEMENTS DE L'ANNÉE 2016	6
2 ENCOURAGER L'INNOVATION	10
3 LIBÉRER LES CAPACITÉS	19
4 ACCÉLÉRER LE DÉVELOPPEMENT DES MARCHÉS D'ASSURANCE INCLUSIFS	26
PERSPECTIVES 2017	34
BAILLEURS DE FOND ET PRINCIPAUX PARTENAIRES	36
ACRONYMES ET ABRÉVIATIONS	38
ANNEXES	39
L'ÉQUIPE DU PROGRAMME IMPACT INSURANCE DE L'OIT	42



PRÉFACE

L'année 2016 a été une année remarquable pour le Programme Impact Insurance de l'OIT: nous avons en effet initié pas moins de **onze nouveaux projets d'innovation** en Afrique subsaharienne dans le cadre de notre initiative de recherche et d'innovation, soutenue par l'AFD et FSDA. Ces projets passionnants, décrits p. 12 et 13, vont nous permettre de continuer à repousser les frontières de l'assurance et à tester les moyens de réaliser pleinement son potentiel de développement. Ces innovations portent notamment sur l'intégration de l'assurance dans les chaînes de valeur, sur le renforcement des partenariats public-privé et sur l'utilisation de la technologie pour accroître l'échelle et l'efficacité – autant de solutions prometteuses pour améliorer l'impact de l'assurance et ses bénéfices à la fois pour les individus et la société.

Pour soutenir ces projets d'innovation, nous bénéficions du soutien précieux d'un **nouveau groupe de collaborateurs associés**. Les collaborateurs associés sont chargés de soutenir l'entreprise qui les accueille dans la mise en œuvre du projet, tout en capitalisant sur les nouvelles expériences et les enseignements émergents. Cette approche doit permettre de produire trois résultats concrets : (1) des innovations fructueuses dans le domaine de l'assurance contribuant aux objectifs de développement, (2) des enseignements utiles destinés à être largement partagés avec les autres acteurs concernés, et (3) la constitution d'un nouveau groupe d'experts en assurance à grande échelle.

Nous restons attachés à l'apprentissage et au partage des connaissances, et nous avons intensifié nos activités dans ce domaine grâce à un travail de **renforcement des capacités** proactif et durable (voir p. 19-25). En 2016, en collaboration avec cinq instituts d'assurance locaux, nous avons offert 16 formations auxquelles ont participé plus de 400 personnes, tout en aidant plus de 40 formateurs locaux à obtenir leur certification de façon à pouvoir dispenser ces formations à l'avenir. L'an dernier, nous avons également développé quatre nouveaux modules sur des sujets clés tels que l'assurance indicielle et l'assurance responsable.



Sur nos trois initiatives, celle concernant l'accélération du **développement des marchés** a connu moins de succès en 2016, en grande partie du fait de restrictions de financement. Ceci étant, nous avons tout de même développé quelques nouveaux outils et ressources qui pourraient démontrer leur importance dans l'avenir. Ils portent sur l'assurance responsable, la protection des consommateurs et la valeur pour le client.

Globalement, les activités décrites dans les pages qui suivent reflètent une approche d'une grande importance pour les entreprises et les travailleurs à faibles revenus partout dans le monde. Notre mode opératoire consiste à tester, apprendre, documenter et diffuser, afin de promouvoir les bonnes pratiques tout en identifiant les problèmes communs rencontrés par les assureurs et les canaux de distribution lorsqu'ils servent de nouveaux segments de marché. Ces activités reflètent un travail en cours, bien que de nombreux progrès aient déjà été réalisés jusqu'à présent.

CRAIG CHURCHILL
Chef d'équipe
Programme Impact Insurance de l'OIT

NOTRE STRATÉGIE POUR PRODUIRE DE L'IMPACT

TROIS INITIATIVES INTERDÉPENDANTES

DÉVELOPPEMENT DES MARCHÉS

Accélérer le développement des marchés d'assurance inclusifs et utiliser l'assurance à grande échelle pour atteindre les objectifs de politique



Coordination multi-acteurs

Créer de la demande en renforçant la confiance et l'éducation des consommateurs

Renforcer l'offre par le biais de fonds « concurrentiels », de formation et d'assistance technique

Créer un environnement favorable par le biais de la réglementation, des PPP et de la coopération sectorielle



CONNAISSANCES ET RENFORCEMENT DES CAPACITÉS

Traduire les connaissances en solutions pratiques, servir de centre de ressources international et renforcer les capacités des acteurs clés



Programmes et outils de formation fondés sur la pratique

Apprentissage entre pairs et communautés de pratique

Infrastructure pérenne de renforcement des capacités: programme global de formation des cadres, formation en ligne, partenariat avec des instituts de formation locaux et régionaux

Principal centre de ressources sur l'assurance à grande échelle



RECHERCHE ET INNOVATION

Apprendre et innover avec des acteurs clés pour repousser les frontières de l'assurance à grande échelle



Laboratoires d'innovation avec des prestataires leaders

Évaluations ciblées

Partenariats avec des think tanks

Études d'impact avec des universitaires

PRINCIPES DIRECTEURS

INDICATEURS DE RÉUSSITE

OBJECTIFS

LEADER
DES SOLUTIONS
ORIENTÉES
CLIENTÈLE



Portée atteinte



Valeur pour
le client garantie



Pratiques améliorées



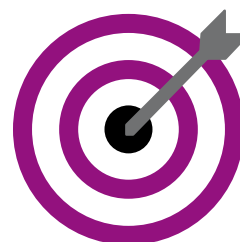
Solutions partagées



Marchés
développés

GUIDÉ PAR
LES PRATIQUES ET
L'APPRENTISSAGE
EXPÉRIENTIEL

CATALYSEUR DE
PARTENARIATS



RÉALISER PLEINEMENT LE POTENTIEL
DE L'ASSURANCE POUR...

-  ... RÉDUIRE LA VULNÉRABILITÉ
DES MÉNAGES
-  ... RENFORCER LA SOLIDITÉ
DES ENTREPRISES
-  ... SERVIR LA RÉALISATION DES
OBJECTIFS DE POLITIQUE
PUBLIQUE (P.EX. COUVERTURE
SANITAIRE UNIVERSELLE,
SÉCURITÉ ALIMENTAIRE,
ADAPTATION AU CHANGEMENT
CLIMATIQUE)

...EN DÉVELOPPANT DES
SOLUTIONS DE GESTION DES
RISQUES DE QUALITÉ À PLUS
GRANDE ÉCHELLE AVEC LES...



ASSUREURS



DISTRIBUTEURS



DÉCIDEURS RÉGULATEURS



REGULATORS



ASSOCIATIONS D'ASSUREUR



GROUPEMENTS DE LA SOCIÉTÉ



UNIVERSITAIRES

TEMPS FORTS DE L'ANNÉE 2016



Lancement de 11 nouveaux projets en Afrique subsaharienne dans le cadre de notre initiative de recherche et d'innovation grâce à notre collaboration avec l'Agence française de développement et Financial Sector Deepening Africa

Relance de notre programme de collaborateurs associés et placement de neuf collaborateurs associés en appui à nos projets d'innovation sur le terrain



Action continue de renforcement des capacités des assureurs et de leurs partenaires à travers 15 formations et 10 autres événements de partage des connaissances

Création systématique d'une infrastructure régionale de renforcement des capacités avec cinq écoles d'assurance renommées



Nouveaux indicateurs et outils pour promouvoir l'approche centrée sur les clients

Nouvelle formation pour promouvoir l'assurance responsable au niveau sectoriel



Test de nouvelles solutions à l'échelle sectorielle pour former les agriculteurs aux produits d'assurance indicielle de manière efficace et économique

Participation active aux communautés de pratique: Réseau d'action mondial (GAN) sur l'assurance agricole, Forum sur l'assurance indicielle du Programme mondial pour l'assurance indicielle (GIIF), communauté d'innovateurs et Forum sur l'innovation dans le cadre de 12ème Conférence sur la micro-assurance.



MESURER NOS PROGRÈS

En 2016, nous avons atteint des résultats impressionnants auprès des professionnels de l'assurance à grande échelle et des clients qu'ils servent.



Portée atteinte

Atteint
258,000
bénéficiaires

Atteint plus de 258 000 bénéficiaires

En 2016, nos projets actifs ont touché plus de 258 000 clients, principalement en Afrique. Au total, nous avons touché **plus de 3,5 millions** de bénéficiaires à travers nos projets depuis 2008.



Solutions partagées

Partagé
des solutions
innovantes
avec plus de
56,000
acteurs

Partagé des solutions innovantes avec plus de 56 000 acteurs

Depuis 2008, nous avons touché plus de **288 000 acteurs** dans le monde, auxquels nous avons fourni des solutions innovantes. Parmi eux, plus de 56 000 ont été touchés pendant la seule année 2016, dont plus de **600** par le biais d'**interactions directes** - formations, événements et webinaires - et le reste via notre site web, notre liste de diffusion et les médias sociaux.



Pratiques améliorées

Amélioré
la pratique de
43 organisations

Amélioré la pratique de 43 organisations

En 2016, 43 organisations ont déclaré avoir amélioré leurs pratiques grâce au travail que nous avons réalisé avec elles, soit en renforcement de capacités, soit dans le cadre de partenariats de mise en œuvre de projets. Les améliorations vont du changement de structure organisationnelle à l'introduction d'un nouveau produit, en passant par la modification du processus de traitement des sinistres ou de renouvellement d'un produit existant.

Nous nous concentrons sur les changements liés aux problématiques les plus importantes du secteur.

FIGURE 1. PERSONNES TOUCHÉES PAR RÉGION

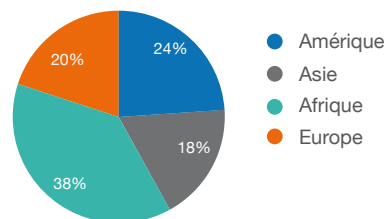


FIGURE 2. PERSONNES TOUCHÉES PAR CATÉGORIE

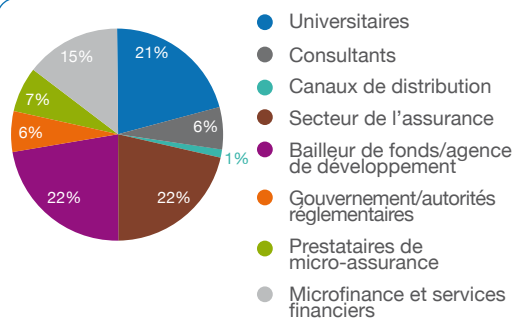


FIGURE 3. TYPES D'AMÉLIORATIONS APPORTÉES

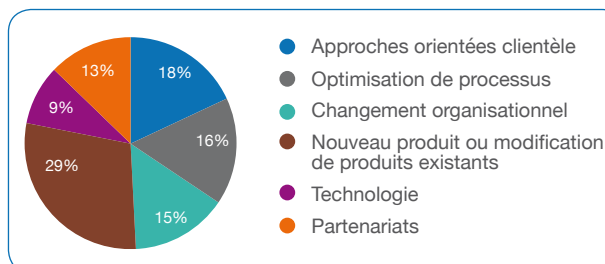
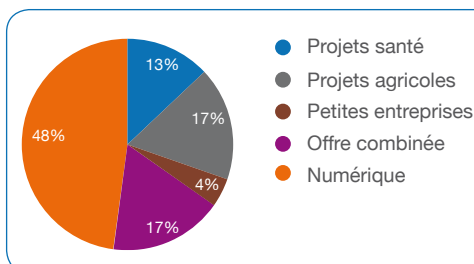


FIGURE 4. RAPPORT ENTRE LES AMÉLIORATIONS APPORTÉES ET LES PROBLÉMATIQUES CLÉS DU SECTEUR





1 ENSEIGNEMENTS DE L'ANNÉE 2016

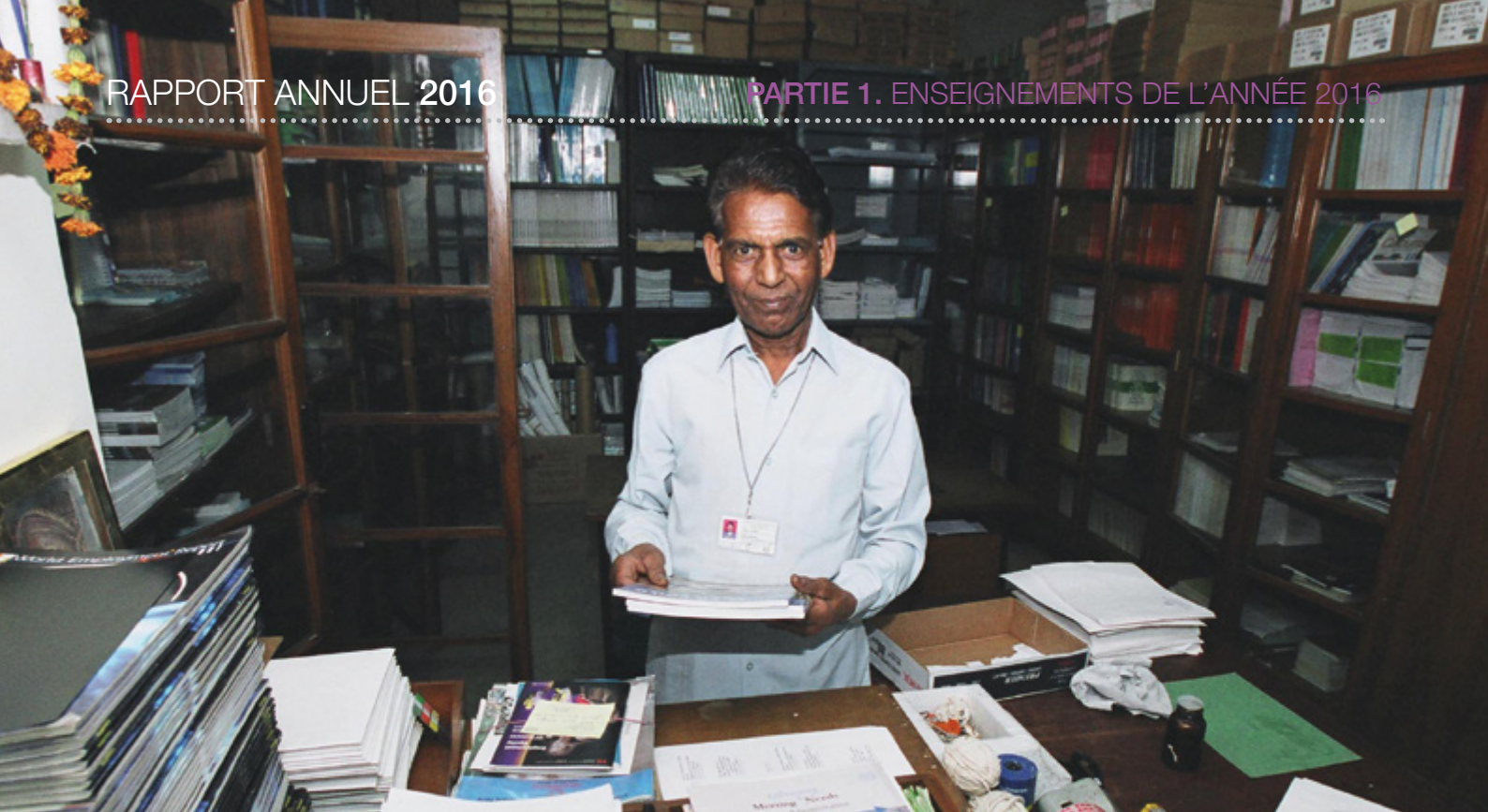
1. Comment personnaliser les produits d'assurance destinés aux petites entreprises

Les petites entreprises présentent des caractéristiques très diverses et les produits d'assurance personnalisés peuvent sembler les plus indiqués pour répondre à leurs besoins. Cependant, lorsque les marges sont relativement faibles, la personnalisation peut s'avérer coûteuse. En outre, avec peu ou pas d'expérience de l'assurance, les petites entreprises peuvent être rebutées par la complexité et par un trop grand choix.

La personnalisation doit donc être limitée. Une option consiste à diviser les petites entreprises clientes en quelques grands segments sur la base d'indicateurs simples, ou en fonction de la taille de l'entreprise ou de la situation géographique, et

à offrir une version différente d'un même produit à chaque segment. C'est l'approche suivie par l'assureur péruvien Pacifico, qui offre des produits d'assurance multirisque aux petites entreprises. Les couvertures sont combinées en plusieurs gammes de produits, conçus en fonction de la taille de l'entreprise. Les offres les plus complètes sont destinées aux petites entreprises les plus importantes en taille, et les offres comprenant un plus petit nombre de garanties sont proposées aux plus petites entreprises. Cette stratégie s'est révélée jusqu'ici fructueuse et Pacifico enregistre plus de 3000 nouvelles petites entreprises clientes par mois.

Pour en savoir plus sur ce thème, voir le document [*"Assurance pour les petites entreprises"*](#).



2. Les bureaux de poste: une opportunité de distribution sous-estimée

Alors qu'un milliard et demi de personnes dans le monde ont accès à des services financiers via les bureaux de poste, les réseaux postaux constituent un canal de distribution prometteur pour les assureurs. Le partenariat entre Wafa Insurance et la Poste Maroc au Maroc, qui comptait 549 000 polices en vigueur en 2013, est un exemple particulièrement réussi de partenariat entre un assureur et un service postal.

Quels ont été les facteurs de succès du partenariat?

- Au cours d'une période test de 1999 à 2003, la Poste Maroc a conclu des partenariats avec une série de compagnies d'assurance de façon à tester des produits dans 200 agences. Cette phase d'apprentissage a permis à la Poste Maroc d'approfondir sa connaissance

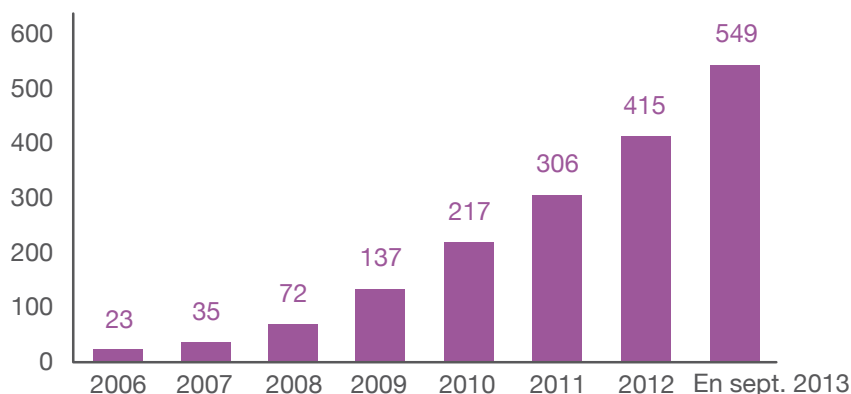
des besoins des clients et de l'assurance, et de choisir le bon produit et le bon assureur.

- Le produit d'assurance a bénéficié de la détermination de la Poste Maroc à faire de ce partenariat un succès et de la longue expérience de l'organisation en matière d'offre de services financiers.
- La Poste Maroc et Wafa Insurance ont structuré leur partenariat de manière à tirer parti des points forts respectifs de chacun: la conception du produit, le marketing et la communication ont été réalisés conjointement; la Poste Maroc était chargée des ventes et Wafa Insurance apportait un appui régulier aux agences postales.

Pour en savoir plus sur les modèles de partenariat possibles, les exemples de réussite et les défis, voir le document *«Promouvoir l'inclusion financière par l'accès à l'assurance: le rôle des réseaux postaux»*.

© ILO, Crozet

FIGURE 5. NOMBRE DE POLICES EN VIGUEUR (EN MILLIERS)





3. Quels enseignements les assureurs peuvent-ils tirer du succès marketing de M-PESA ?

Le cas de M-PESA, qui est peut-être l'exemple le plus réussi de mise en œuvre d'un service d'argent mobile, est bien documenté. Une étude menée par la GSMA (Global Service for Mobile Association) montre que les messages marketing utilisés par M-PESA ont évolué avec le service. Pour sa première grande campagne de publicité sur M-PESA, Safaricom a concentré sa communication sur une utilisation particulière de son service d'argent mobile et sur un seul message fonctionnel : « Envoyez de l'argent chez vous ». Bien que le service permette d'autres utilisations, M-PESA a décidé de concentrer son message sur celle qui avait des chances de trouver un écho auprès du plus grand nombre d'utilisateurs. Avec le temps, le niveau de sensibilisation au service a considérablement augmenté, même chez les non-utilisateurs (3 % seulement des non-utilisateurs déclaraient ne pas connaître le service).

Safaricom a donc fait évoluer son message en lui donnant une portée émotionnelle et en s'appuyant sur les aspirations des consommateurs. Sa nouvelle campagne a mis en avant les nombreuses raisons affectives qui sous-tendent l'utilisation du service M-PESA, par exemple en mettant en scène un père qui paye les frais de scolarité de sa fille avec M-PESA.

De la même façon, grâce à une étude de marché ciblée, un assureur peut déterminer quelle caractéristique ou fonctionnalité d'un produit donné est la plus appréciée par la majorité de ses clients, et se concentrer sur cet aspect. Prenons l'exemple d'un assureur qui offre un produit d'indemnités d'hospitalisation. Les discussions de groupe peuvent montrer que la majorité des clients sont préoccupés par une maladie en particulier, par exemple la malaria. Dans ce cas, la campagne publicitaire peut se centrer sur la malaria – « Soyez indemnisés en cas de malaria » – plutôt que de communiquer un message générique, du type « Une protection contre la maladie ». Une

campagne ultérieure peut adopter une approche plus large, reflétant la façon dont les clients ont utilisé le service et bénéficié des avantages de la couverture. Comme dans beaucoup d'autres domaines, moins on en dit, plus c'est efficace.

4. De l'intérêt des indicateurs pour mettre en œuvre une approche centrée sur le client

La direction de MetLife était déterminée à changer son approche traditionnelle centrée sur les produits pour adopter une approche centrée sur le client. Pour mettre en œuvre un changement radical de culture, MetLife a dû changer la façon dont elle mesurait les performances ainsi que les éléments sur lesquels reposaient les incitations du personnel. L'une des principales mesures introduites dans le cadre de ce changement était l'indice de recommandation client – une mesure de la fidélisation des clients basée sur une simple question posée au consommateur : « quelle est la probabilité que vous recommandiez MetLife à un ami ou un collègue ? ».

Lorsque MetLife a mesuré cet indicateur pour la première fois, elle s'est rendu compte qu'il était très bas sur presque tous ses marchés. Ce résultat a provoqué une véritable prise de conscience chez tous ceux qui ne voyaient pas le besoin de changement au sein de l'entreprise.

MetLife a également développé un tableau d'indicateurs plus complet, conçu de manière collaborative mais géré par les directeurs financiers nationaux. Cette appropriation était essentielle pour s'assurer que les indicateurs seraient utilisés et exploités au niveau national. Les indicateurs concernaient quatre changements clé visés par MetLife, et l'assureur a réussi à atteindre des résultats impressionnants pour chacun d'eux, à savoir une réduction des coûts de service, une réduction du taux d'attrition, une amélioration des revenus et des bénéfices et une amélioration de l'expérience client.

Pour en savoir plus sur l'évolution de MetLife vers une culture orientée client, [accédez à cette vidéo de Claire Burns – Vice-Présidente et directrice de la clientèle chez MetLife](#).

5. Une combinaison efficace d'outils de vente peut favoriser l'adoption d'un produit d'assurance récolte combiné

Combiner l'assurance à d'autres produits financiers peut permettre de réduire fortement les coûts et d'accroître considérablement la portée de l'assurance. Cependant, il peut s'avérer difficile pour les agents de crédit d'expliquer un produit d'assurance aussi bien qu'un produit de crédit, en particulier dans le cas de produits plus complexes, comme l'assurance récolte. Ce problème a été étudié à travers le cas de l'institution de microfinance Crezcamos en Colombie.

Les agents de crédit de Crezcamos ont été formés à la vente du produit d'assurance récolte à l'aide d'une procédure standard. Cette approche comportait une série d'outils parmi lesquels une vidéo, une feuille de calcul, un certain nombre de sujets de discussion clés et un guide des réponses aux questions les plus courantes des clients. Chaque outil a été conçu pour un objet précis. Par exemple, la vidéo a été conçue pour fournir des informations détaillées sur le produit (par exemple la couverture, le prix et le montant des prestations). Cette approche était fondée sur l'hypothèse que les agents de crédit sollicitaient généralement leurs clients sur une base individuelle.

Cependant, parce qu'ils ne sont pas experts en assurance et parce que leur objectif premier est la vente, les agents de crédit peuvent ne pas toujours savoir expliquer les détails d'un produit d'assurance relativement complexe. Dans l'ensemble, les entretiens qualitatifs ont montré que l'approche standard était efficace pour aider les clients à comprendre le produit. Par ailleurs, le taux d'adhésion était de 23 %, un bon résultat pour une assurance récolte volontaire.

Pour en savoir plus sur l'étude menée par le Microinsurance Center et EA Consultants, voir le document [«Offre responsable de services de microfinance combinés»](#).



2 ENCOURAGER L'INNOVATION

Dans le cadre de notre initiative de recherche et d'innovation, nous continuons à promouvoir l'innovation et l'apprentissage, car l'un comme l'autre sont nécessaires si nous voulons atteindre notre objectif : fournir des solutions d'assurance adaptées à des millions de personnes.

Nos nouveaux projets d'innovation en Afrique

En partenariat avec l'Agence française de développement (AFD) et l'Initiative FSDA, le Programme Impact Insurance a lancé 11 nouveaux projets pour promouvoir l'innovation et soutenir la gestion du changement en Afrique subsaharienne. Le Programme, l'AFD et FSDA ont utilisé un processus de sélection rigoureux pour choisir

ces projets, comme l'illustre la Figure 6. Le Programme appuie le développement de produits et la gestion de l'innovation, notamment par le biais d'une assistance technique ciblée dans les domaines suivants : étude de marché (voir Encadré 1), marketing, conception et tarification des produits, distribution, cartographie des processus, calcul des coûts et test pilote.

Chaque projet d'innovation est également soutenu par un collaborateur associé qui fournit un appui technique et une assistance à la gestion de projet. Certaines de ces organisations reçoivent aussi des petites subventions. Les projets font partie d'une communauté de pratique (CoP) qui favorise l'échange des connaissances et des enseignements (voir Encadré 2).



FIGURE 6. DÉTAIL DES NOUVEAUX PROJETS D'INNOVATION ET DE GESTION DU CHANGEMENT EN AFRIQUE

APA

Compagnie d'assurance

Kenya – Agriculture ; offre combinée

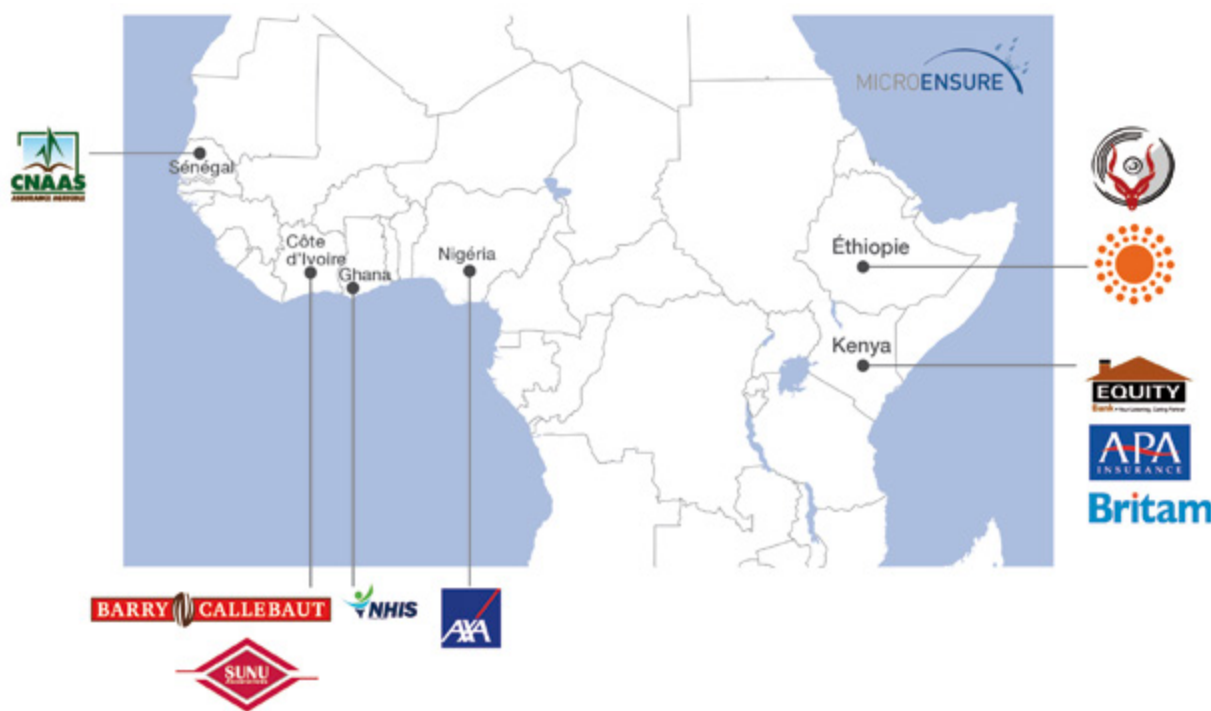
Le Kenya compte 700 000 cueilleurs de thé, qui fournissent un soutien financier à près de 3 millions de Kenyans. Les cueilleurs de thé sont exposés aux risques météorologiques et peu protégés contre ces risques. Le projet propose un produit hybride qui fournit une couverture pour l'usine de thé et offre aux producteurs et aux cueilleurs de thé une plateforme d'assurance et/ou d'épargne qu'ils peuvent utiliser en cas d'urgence. Ce type de produit peut avoir un effet positif sur l'ensemble de la chaîne de valeur et réduire les pertes dans le secteur.

AXA

Compagnie d'assurance Mansard

Nigéria – Santé; offre combinée

Le projet doit soutenir la mise en place d'une nouvelle unité qui fonctionnera de manière indépendante du reste de l'entreprise. De nouvelles capacités sont nécessaires pour constituer une équipe qui travaillera sur les différents aspects de la chaîne de valeur, de la recherche et de la conception de produit aux opérations et au marketing. Le projet soutient AXA dans le développement d'un portefeuille élargi de produits et d'une stratégie de distribution.



Barry Callebaut

Société de commercialisation du cacao

Côte d'Ivoire – Agriculture ; offre combinée

Le projet vise à compléter les offres de financement de Barry Callebaut aux producteurs (facilitation de l'épargne, crédit productivité) par des solutions d'assurance qui doivent bénéficier à leurs 100 000 producteurs de cacao. L'objectif est de renforcer la résilience des producteurs face aux événements ponctuels qui bouleversent leur planification (accident, décès, décès d'un membre de la famille par exemple), de façon à réduire leur vulnérabilité et à augmenter leur propension à investir dans des mesures de productivité à long terme sur leur exploitation. Le Programme apportera un appui à la conception et à la distribution de produits d'assurance adaptés.

Britam

Compagnie d'assurance

Kenya – Numérique; offre combinée

Britam souhaite renforcer ses avantages comparatifs, mais aussi réorienter son activité de micro-assurance pour la recentrer sur la clientèle, réduire ses coûts, simplifier les procédures administratives et travailler avec des distributeurs qui partagent ses intérêts (par exemple des coopératives d'épargne et de crédit, des écoles, des opérateurs de réseau mobile et fournisseurs de services d'argent mobile ou des banques). Le projet va réaliser un audit de tous les produits et processus de micro-assurance pour identifier les gains d'efficacité possibles. L'objectif est de rendre viable le département de micro-assurance et de lui permettre de servir beaucoup plus de clients à faibles revenus.

CNAAS

Assureur public-privé

Sénégal – Agriculture

La Compagnie nationale d'assurance agricole du Sénégal (CNAAS) est un partenariat public-privé chargé de la souscription de l'assurance-récolte et de l'assurance bétail au Sénégal. La CNAAS collabore actuellement avec des institutions financières pour distribuer des produits d'assurance agricole, mais cette collaboration est limitée en raison de la compréhension insuffisante de l'assurance par les partenaires. Le projet a pour objectif de réaliser une évaluation des distributeurs afin d'identifier les canaux les plus appropriés, et de renforcer leurs capacités de gestion dans le but de mieux comprendre comment l'assurance peut réduire les risques auxquels sont confrontés à la fois les institutions et leurs clients.

NHIA

Structure d'assurance santé publique

Ghana – Santé; numérique

La NHIA (National Health Insurance Authority) administre le régime d'assurance santé national du Ghana. Chaque année, les 10,5 millions de membres du régime doivent renouveler leur adhésion en se rendant en personne au bureau du district. Ce processus chronophage peut dissuader les membres et se traduire par une rupture de leur couverture. Le projet propose la dématérialisation du processus de renouvellement afin de permettre aux membres de renouveler leur adhésion par le biais de leur téléphone mobile ou via une organisation partenaire – ceci pour leur éviter, en particulier à ceux qui travaillent dans le secteur informel, de perdre leur police et pour leur assurer un accès continu aux soins de santé.

Equity Bank

Institution financière

Kenya – Offre combinée

Equity Bank cherche à élargir la gamme de services qu'elle offre aux PME afin de les protéger contre les risques susceptibles de réduire leur capacité de production. Ce projet permettra de segmenter les PME clientes d'Equity Bank afin d'évaluer les risques auxquels elles sont confrontées, puis de concevoir des solutions d'assurance combinées distribuées par l'intermédiaire des 200 agences bancaires d'Equity et d'un réseau de 17 000 agents à faible coût. Outre les produits PME, le Programme aidera à développer la stratégie globale de l'agence bancassurance pour le secteur informel.

Nyala

Compagnie d'assurance

Éthiopie – Offre combinée; agriculture

Nyala met en place un département de micro-assurance au sein de la compagnie. Elle a besoin d'un soutien pour développer sa stratégie, son analyse de rentabilité, sa gestion de partenariat et sa compréhension du marché à faibles revenus. Le projet aidera Nyala à mettre en œuvre une stratégie plus large de micro-assurance, au-delà du domaine agricole, et travaillera avec une série d'agrégeurs en Éthiopie pour servir les micro-entreprises.

MicroEnsure

Intermédiaire

Régionale – Offre combinée; numérique

MicroEnsure offre une assurance mobile « freemium » (incluant une garantie vie, une assurance invalidité permanente accidentelle et des indemnités d'hospitalisation) par l'intermédiaire d'Airtel dans plusieurs pays africains. La société souhaite lancer une version payante de ces produits, que les clients pourront acheter pour compléter les garanties individuelles ou pour couvrir leur famille. Le projet soutiendra le lancement au Kenya, au Nigéria et au Malawi, en mettant l'accent sur (1) le développement d'un algorithme permettant d'identifier et de segmenter les clients les plus susceptibles d'acheter et de conserver le produit payant, et (2) l'évaluation de l'impact des campagnes numériques de sensibilisation des clients, afin d'identifier les moyens les plus rentables pour éduquer les clients et améliorer leur compréhension du produit.

Kifiya

Prestataire de services technologiques

Éthiopie – Offre combinée; numérique

Kifiya fournit une infrastructure numérique permettant le développement et la distribution de produits d'assurance. La plate-forme de services financiers numériques de Kifiya permet de traiter l'adhésion, la collecte des primes et le paiement des indemnités de sinistres. Le projet se concentrera sur le développement de l'échelle et la pérennité de la nouvelle offre d'assurance agricole de Kifiya, lancée en partenariat avec le ministère de l'Agriculture éthiopien et quatre assureurs privés.

SUNU

Compagnie d'assurance

Côte d'Ivoire – Offre combinée; numérique

SUNU souhaite affiner sa nouvelle stratégie de distribution alternative. Une nouvelle unité en charge de la distribution alternative va être mise en place, pour permettre à SUNU d'assurer des activités traditionnellement réalisées par des intermédiaires. Le projet aidera SUNU à fournir de l'assurance vie au segment à faibles revenus au-delà de ses clients mobiles. Il apportera son appui dans la mise en place de systèmes et l'exécution de fonctions indépendantes de la plate-forme mobile existante.



ENCADRÉ 1: APPORTER UN APPUI À L'ÉTUDE DE MARCHÉ

Comprendre les besoins des clients est la première étape du cycle de développement du produit. Le Programme a aidé un certain nombre de partenaires à réaliser une étude de marché pour identifier les besoins spécifiques de gestion des risques auxquels pouvait répondre l'assurance. Un plan d'étude de marché suit habituellement les étapes décrites ci-dessous. Nous recommandons fortement la participation au processus d'étude de marché d'une équipe transversale, de façon à ce que plusieurs membres occupant différentes fonctions au sein de l'organisation soient sensibilisés à la réalité des conditions de vie des clients potentiels.

Méthodologie d'étude de marché habituelle



Au Kenya, le produit d'APA a été conçu sur la base de discussions avec des ouvriers des usines de thé, des producteurs et des cueilleurs de thé.

En Côte d'Ivoire, notre collaborateur associé a passé du temps avec les producteurs de cacao pour comprendre comment l'assurance pouvait être incluse dans une gamme de services destinés à ces producteurs.

En Côte d'Ivoire toujours, le Programme a conclu un partenariat avec Allianz Africa pour comprendre les besoins en soins de santé et en financement des soins des consommateurs émergents dans les zones urbaines.

Nous allons apporter un appui à l'ensemble de nos partenaires dans ce processus; par ailleurs, nous lançons une formation en ligne sur l'étude de marché.



ENCADRÉ 2: RÉUNIR LES OPÉRATEURS

La première réunion de la communauté de pratique s'est tenue en octobre à Nairobi. Cette réunion a permis aux nouveaux partenaires d'innovation et de gestion du changement du Programme d'échanger des idées et d'apprendre de leurs expériences respectives. Un certain nombre d'organisations externes – par exemple, le Cenfri (Centre for Financial Regulation and Inclusion) et le CGAP (Consultative Group to Assist the Poor) – et d'opérateurs – comme CARD Pioneer des Philippines – ont également participé à la réunion en tant que personnes ressource.

La réunion a porté sur des sujets clés tels que l'approche centrée sur le client, la gestion du changement, l'étude de marché et la numérisation. Les participants ont en outre eu l'occasion de discuter des détails et des défis de chaque projet.

Neuf nouveaux collaborateurs associés

Chaque partenaire d'innovation reçoit le soutien d'un collaborateur associé placé dans l'organisation par le Programme des collaborateurs associés du [Programme Impact Insurance](#).

Ce programme consiste à placer des professionnels de l'assurance qualifiés dans des organisations qui s'emploient à repousser les frontières de l'assurance à grande échelle, afin de combler les lacunes de compétences et de créer une nouvelle génération de professionnels dotés d'une expérience pratique utile. Le programme fournit aux professionnels une occasion unique d'acquérir une expérience concrète et d'apprendre à adapter leur expertise au marché à faibles revenus.

Grâce à ce programme de 2 ans, les collaborateurs associés fournissent un appui technique et une assistance à la gestion de projet aux projets d'innovation d'opérateurs leader en Afrique.

« Je ne peux pas décrire le sentiment d'accomplissement et de gratification que l'on ressent lorsqu'on travaille comme actuaire pour le développement international. Travailler en tant que collaborateur associé au sein du Programme Impact Insurance ouvre de nouvelles portes sur le monde infini de la micro-assurance et de la gestion des risques pour les populations défavorisées. Je suis très heureuse de voir comment les compétences d'un actuaire et d'un spécialiste en analyse de données peuvent être appliquées au développement de solutions d'assurances innovantes et avoir un impact positif sur la vie des populations à faibles revenus. »

- Queenie Chow, accueillie par [MicroEnsure Holding](#) à Nairobi, au Kenya.

« Le plus enthousiasmant c'est d'apprendre en permanence, d'apporter aussi, et d'approfondir son expérience sur la conception de produits de micro-assurance et de solutions de distribution adaptés aux besoins de millions de personnes à faibles revenus en Afrique subsaharienne ».

- Enock Kipkemboi Sing'oei accueilli par [Kifiya](#) à Addis-Abeba, en Éthiopie.

« C'est cette combinaison unique d'apprentissage et de mise en œuvre pratique qui m'a tellement plu dans le programme des collaborateurs associés. En travaillant avec l'organisation qui

m'accueille, j'ai l'occasion d'appliquer mes compétences existantes tout en apprenant comment des assureurs traditionnels arrivent à toucher des communautés vulnérables. En outre, la grande expérience du Programme Impact Insurance et les ressources dont il dispose vont être précieuses pour développer mes connaissances et mes capacités ».

- Saurabh Sharma, accueilli par [Britam General Insurance](#) à Nairobi, au Kenya.

« Le programme des collaborateurs associés est pour moi une formidable occasion de travailler sur le terrain auprès d'une organisation engagée dans le développement d'approches pertinentes et innovantes pour fournir des solutions inclusives à la population à faibles revenus. L'opportunité qui m'est donnée d'apprendre au contact d'opérateurs expérimentés, d'améliorer mes compétences et de les mettre en pratique avec l'accompagnement de ce centre d'expertise unique est extrêmement précieuse. »

- Marieme Ba, accueilli par [AXA Mansard Insurance](#) à Lagos, au Nigéria.

Accompagner le changement

Pour être en mesure de servir efficacement le marché à faibles revenus, les organisations doivent souvent mettre en œuvre un processus systématique de gestion du changement. Il est souvent nécessaire d'apporter des changements substantiels aux modèles d'affaires, aux procédures opérationnelles ou aux structures internes. Avec l'appui de FSDA, nous travaillons avec six partenaires sur la mise en œuvre d'un processus systématique de gestion du changement.

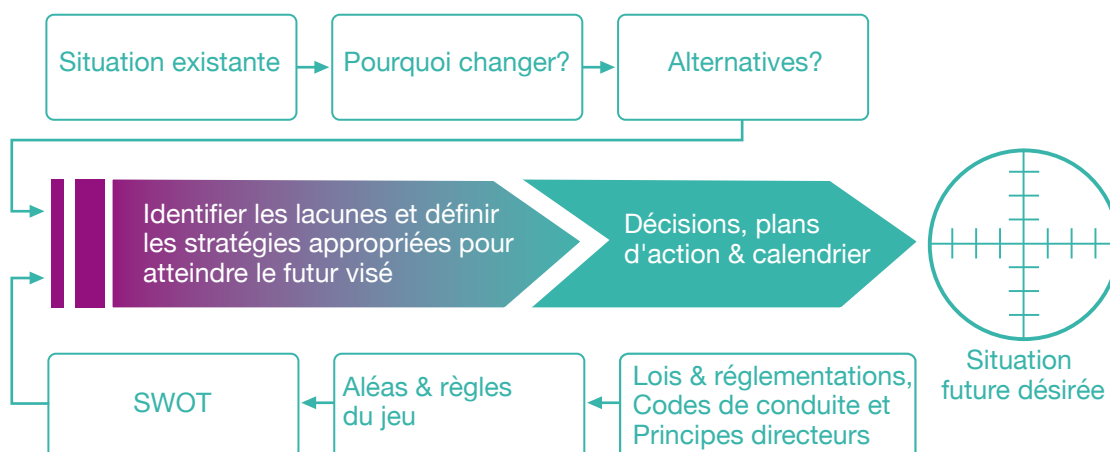
Au cours de l'année 2016, le Programme a développé un outil et un cadre de diagnostic de la gestion du changement avec l'appui de DotXML, afin d'évaluer l'étendue des changements à mettre en œuvre par chaque organisation pour atteindre ses objectifs.

Le cadre de gestion du changement décrit le processus à suivre par les organisations pour évoluer de leur situation actuelle à la situation future à laquelle elles aspirent, qui peut relever d'un ou de plusieurs des objectifs suivants : servir le marché à faibles revenus, renforcer l'approche centrée sur le client, devenir plus innovant ou développer une offre d'assurance numérique. Le Programme va travailler avec chaque partenaire

pour l'aider à faire le diagnostic des changements nécessaires dans les domaines suivants: (1) proposition de valeur à la clientèle, (2) distribution et opérations, (3) gestion du risque et polices, et

(4) gouvernance et personnel. Voir l'exemple de l'Encadré 3.

FIGURE 7. PROCESSUS DE GESTION DU CHANGEMENT



ENCADRÉ 3 : GESTION DU CHANGEMENT CHEZ SUNU, EN CÔTE D'IVOIRE



SUNU, la compagnie d'assurance vie leader d'Afrique de l'Ouest, a l'ambition d'étendre son offre aux clients émergents. Les ateliers de gestion du changement organisés par le Programme ont fourni au personnel de SUNU Côte d'Ivoire les outils pour adapter les structures et les procédures internes de l'entreprise aux exigences de l'assurance inclusive : processus optimisés et automatisés et délais d'adhésion et d'administration des sinistres raccourcis.

Afin d'aider à garantir l'implication de la direction, les cadres dirigeants ont été les premiers à être invités à ces ateliers. Les ateliers ont ensuite été déployés à l'intention des cadres intermédiaires et juniors. L'accent a été mis sur la définition de la situation existante de SUNU CI et de la situation future désirée. Un ensemble d'outils a été présenté aux participants pour les aider à optimiser leurs procédures, à réorganiser les responsabilités au sein des équipes, à favoriser la responsabilisation des collègues et à débiter ainsi la transition entre la situation actuelle et la situation future visée.

Les ateliers ont mis en lumière un certain nombre de difficultés associées à la gestion du changement. Comme dans la plupart des organisations, ils ont révélé une tendance à favoriser le statu quo. Changer la manière dont le personnel a fonctionné pendant des années dans un environnement concurrentiel et en croissance rapide exige de lui un acte de foi et l'oblige à sortir de sa zone de confort. Pour arriver à mettre en place des procédures rationalisées et simplifiées, le personnel doit soutenir pleinement le processus de gestion du changement et adhérer au concept d'assurance inclusive.

Offrir des solutions intégrées pour protéger la chaîne de valeur agricole

Deux des projets d'innovation soutenus par le Programme en collaboration avec l'AFD impliquent de travailler avec les chaînes de valeur. Au Kenya, en collaboration avec APA Insurance, nous étudions la mise en place d'un dispositif visant les usines, les producteurs et les cueilleurs de thé, qui combine l'épargne et l'assurance (voir l'Encadré 4). De même, en Côte d'Ivoire, nous travaillons avec Barry Callebaut sur l'offre d'un package de productivité complet destiné aux producteurs de cacao comprenant des services financiers, comme le crédit et l'assurance, ainsi que des services non financiers. L'objectif de ces projets est d'aider les différents acteurs de la chaîne de valeur agricole à mieux gérer le risque, l'assurance n'étant qu'une des mesures proposées. Sur la base des deux projets mentionnés ci-dessus, le Programme, en collaboration avec d'autres unités du Département Entreprises du BIT, étudie comment des solutions intégrées peuvent contribuer à protéger les chaînes de valeur agricoles, en particulier contre les risques liés au changement climatique.

Le changement climatique affecte tous les acteurs impliqués dans les chaînes de valeur

agricoles, pas seulement les agriculteurs. Le BIT adopte une approche systématique pour soutenir le développement des chaînes de valeur et recommande que toute intervention commence par l'étude approfondie de la chaîne de valeur et de ses fonctions de support, ainsi que des règles et réglementations qui influent sur son fonctionnement. Cette phase de compréhension implique d'identifier les contraintes sous-jacentes qui empêchent la chaîne de valeur de se développer ou de fonctionner efficacement. Ces contraintes peuvent être inhérentes à la filière ou (comme c'est souvent le cas) peuvent découler des règles et réglementations et/ou des fonctions de support comme la prestation de services financiers, parmi lesquels l'assurance.

Une approche intégrée vise à éliminer certaines des contraintes clés qui empêchent les producteurs et d'autres acteurs de la chaîne de valeur agricole d'adopter et de mettre en œuvre des stratégies d'adaptation et de résilience pérennes (c'est-à-dire pas uniquement dépendantes des acteurs les plus importants de la chaîne de valeur). En cherchant les moyens d'éliminer ces obstacles, la nouvelle approche va impliquer (et bénéficier à) l'ensemble des acteurs des chaînes de valeur agricoles concernées, sélectionnées en raison de leur impact économique potentiel significatif au niveau national.

ENCADRÉ 4: PROTÉGER LES USINES, LES PRODUCTEURS ET LES CUEILLEURS DE THÉ AU KENYA

Projet: produits d'assurance combinés pour le secteur du thé, financé par l'AFD



Chaîne de valeur: Thé

Groupe cible: petits producteurs pauvres, cueilleurs et usines de thé

Problème: le Kenya compte 700 000 cueilleurs de thé, qui fournissent un soutien financier à près de 3 millions de Kenyans. Le secteur du thé est soumis aux aléas climatiques tels que la sécheresse, la grêle et le gel. Lorsque le volume de feuilles vertes produites est plus faible, il né-

cessite moins de cueilleurs, la production de thé est réduite et les usines ne sont pas en mesure de rester à flot pendant cette période.

Causes sous-jacentes: les usines et les travailleurs sont peu protégés contre ces risques et disposent de peu de mécanismes pour épargner en vue de périodes de crise. Le niveau d'éducation financière du secteur est limité, de même que sa confiance dans l'assurance.

Modèle d'affaires: le projet propose une solution hybride vendue aux usines de thé et par l'intermédiaire de ces usines, consistant en une police d'assurance catastrophe pour les usines et des comptes d'épargne intégrés ainsi qu'une couverture d'assurance pour les producteurs et les cueilleurs de thé (fonctionnant en cas de petits risques climatiques, et reposant sur la technologie mobile). Ce type de produit peut avoir un effet positif sur l'ensemble de la chaîne de valeur, réduire les pertes dans le secteur, renforcer la confiance et fournir des opportunités de montée en gamme et de vente croisée. Le projet va tester la solution hybride et la déployer à grande échelle. Il testera ensuite également une offre complémentaire auprès du même segment cible.

Activités: le projet a été lancé en mai 2016 avec une étude de marché qui a permis d'identifier les risques les plus importants et d'évaluer leur étendue. APA commence à approcher les usines de thé avec le produit hybride qu'il a développé.



3 LIBÉRER LES CAPACITÉS

En 2016, nous avons poursuivi nos activités de diffusion des connaissances et de renforcement des capacités pour combler les lacunes identifiées au niveau des assureurs et de leurs partenaires, afin de leur permettre d'offrir des solutions adaptées à grande échelle.

Notre programme de renforcement durable des capacités

Partant des déficits de capacités qui empêchent les marchés d'assurance de progresser et de contribuer efficacement au développement social et économique, le Programme Impact Insurance a conçu en 2014 un programme com-

plet et durable de renforcement des capacités. Au niveau local, nous formons des partenariats avec des instituts locaux pour une période de 2 à 3 ans, afin de les doter des connaissances et des compétences nécessaires pour dispenser nos modules de formation dans le cadre de leur portefeuille de formations. Pendant cette période, le Programme forme des formateurs locaux à utiliser nos méthodes et nos contenus.

Les formateurs locaux sont également impliqués dans la prestation des cours du Programme afin d'améliorer leurs compétences en animation. L'Encadré 5 montre comment cette approche est appliquée au Sénégal.

Organisations
communautaires

Détaillants

Réseau d'agents

ORM

Employeurs

Vente directe

ENCADRÉ 5: RENFORCER LES CAPACITÉS LOCALES AU SÉNÉGAL

Pour le Programme Impact Insurance, renforcer les capacités locales implique de laisser une infrastructure de formation pérenne. Le cas du Sénégal illustre le potentiel de cette approche. Le Programme a conclu un partenariat avec l'institut de formation local, le Centre professionnel de formation à l'assurance (CPFA), un institut satellite de l'Institut international des assurances (IIA) de Yaoundé – la structure de formation de la zone CIMA qui regroupe 14 pays d'Afrique de l'Ouest et d'Afrique centrale au sein d'une même zone de réglementation de l'assurance.

Depuis 2015, le Programme et le CPFA ont organisé 6 formations pour plus de 150 participants sur les aspects clés de la distribution d'assurance inclusive, comme l'utilisation de l'étude de marché pour concevoir de nouveaux produits ou les pratiques de gestion de la distribution. Un groupe de 7 formateurs locaux a été formé par le Programme. Dans le cadre de leur formation, ils ont été amenés à co-animer les cours du Programme.

Le CPFA s'approprie progressivement à la fois les contenus de formation et la dispense des cours. Les aspects logistiques sont organisés au niveau local et les coûts sont couverts par les frais de formation payés par les participants. Le CPFA a déjà organisé une formation (une nouvelle édition de « Introduction à la micro-assurance et à son potentiel de rentabilité ») dispensée par ses formateurs locaux en 2016. La demande pour les formations s'est stabilisée et chaque session a fait le plein de participants.

En 2017, le programme va se poursuivre avec une appropriation accrue du CPFA et la certification de certains des formateurs locaux par le biais d'un processus structuré développé par le Programme.

Cette activité a contribué au développement progressif d'un marché d'assurance inclusif au Sénégal. Notre outil de notation pays permet de suivre le développement global des marchés d'assurance inclusifs dans le temps. L'outil analyse à la fois la qualité de l'offre d'assurance inclusive (par exemple la variété et les caractéristiques des produits offerts, les programmes d'éducation de la clientèle et le traitement des réclamations) et la portée atteinte (notamment le nombre d'assureurs, de produits et de canaux de distribution actifs, ainsi que le taux de couverture de la population). La Figure 8 produite à partir de cet outil illustre le développement du marché d'assurance inclusif au Sénégal depuis 2012.

FIGURE 8. DÉVELOPPEMENT D'UN MARCHÉ D'ASSURANCE INCLUSIF AU SÉNÉGAL DEPUIS 2012



En 2016, le Programme a organisé dix « formations de formateurs » avec ses instituts partenaires au Bangladesh, au Nigéria, au Sénégal, au Kenya et aux Philippines (voir le Tableau 1 pour plus de détails) ; 40 formateurs locaux ont participé au processus de certification. Après la certification, ces formateurs seront autorisés à dispenser les formations au sein des instituts partenaires du

Programme. Les formateurs du Nigéria et du Sénégal seront parmi les premiers à avoir satisfait à nos exigences de formation. S'ils réussissent l'examen final, qui aura lieu en 2017, ils seront aussi les premiers à se voir décerner le titre de « Formateur certifié BIT en assurance à grande échelle ».



TABLEAU 1. COURS ORGANISÉS POUR LES FORMATEURS DANS LES INSTITUTS PARTENAIRES EN 2016

Date	Cours	Institut	Lieu
16–17 mars	Gestion de la distribution en micro-assurance	<i>CPFA Dakar</i>	Dakar, Sénégal
28–29 mars	Gestion de la distribution en micro-assurance	<i>Academy of Learning</i>	Dhaka, Bangladesh
12–14 avril	Indicateurs de performance clés pour la micro-assurance	<i>College of Insurance and Financial Management</i>	Lagos, Nigéria
25–26 mai	Gestion des sinistres en micro-assurance	<i>Academy of Learning</i>	Dhaka, Bangladesh
31 mai – 1 juin	Gestion de la distribution en micro-assurance	<i>Insurance Institute of Asia and the Pacific</i>	Manila, Philippines
26–28 Juillet	Introduction à la micro-assurance et à son potentiel de rentabilité	<i>CPFA Dakar</i>	Dakar, Sénégal
3–4 Août	Gestion de la distribution en micro-assurance	<i>College of Insurance and Financial Management</i>	Lagos, Nigéria
27–28 Octobre	Approche responsable de l'offre d'assurance	<i>Kenyan College of Insurance</i>	Nairobi, Kenya
23–24 Novembre	Gestion des sinistres en micro-assurance	<i>College of Insurance and Financial Management</i>	Lagos, Nigéria
19–20 décembre	Approche responsable de l'offre d'assurance	<i>Academy of Learning</i>	Dhaka, Bangladesh

ENCADRÉ 6: QUE DISENT LES FORMATEURS LOCAUX DE NOTRE PROGRAMME DE RENFORCEMENT DES CAPACITÉS ?

« La formation des formateurs dispensée par le Programme aide à apprendre différentes méthodes de formation. Nous avons appris comment adapter la formation interactive et pratique selon différentes perspectives. En outre, la formation nous a permis d'avoir une vision globale de la micro-assurance et de sa pratique, ce qui aide à se débarrasser des concepts stéréotypés sur la micro-assurance » – Participant au cours « Gestion de la distribution en micro-assurance » dispensé conjointement avec l' Academy of Learning à Dhaka, au Bangladesh

« Les programmes de formation sont très pratiques et fournissent des informations approfondies sur la micro-assurance, issues d'un grand nombre d'études menées dans différents pays en développement. Tous les ateliers s'appuyaient sur des supports de formation bien préparés qui facilitaient beaucoup l'animation. La méthodologie de formation est conforme aux normes internationales. J'ai intégré différents aspects de la méthodologie de formation des formateurs dans mes cours et cela m'a permis de rendre mes exposés plus interactifs et participatifs. » – Participant aux ateliers de formation des formateurs offerts conjointement avec le College of Insurance et Financial Management Studies à Lagos, au Nigéria

« Je dois reconnaître que ces formations ont eu un impact positif sur ma carrière professionnelle. Grâce à ces cours de certification, j'ai renforcé mes compétences en micro-assurance et rejoint le futur groupe de formateurs en Afrique de l'Ouest. Les modules dispensés pendant les sessions de formation m'ont fourni les outils nécessaires pour agir. Non seulement j'ai amélioré mes connaissances sur les stratégies de développement et les concepts de micro-assurance, mais j'ai également rencontré d'autres acteurs et développé un solide réseau de relations professionnelles. » – Participant aux ateliers de formation des formateurs offerts conjointement avec le CPFA à Dakar, au Sénégal

« La formation des formateurs nous a aidé à améliorer nos pratiques en utilisant des techniques de facilitation et en limitant le recours aux exposés théoriques qui sont reconnus comme moins efficaces. Ça a motivé l'IIAP à essayer d'autres méthodes d'enseignement en utilisant les principes de formation pour adultes. Nous sommes impatients de participer à d'autres formations du Programme Impact Insurance de l'OIT. » – Participant aux ateliers de formation des formateurs offerts conjointement avec l'Insurance Institute of Asia and the Pacific à Manille, aux Philippines

Développement de formations

Le Programme Impact Insurance est leader dans le développement de formations sur l'assurance à grande échelle. Nos modules, conçus sur la base des connaissances générées par notre collaboration avec plus de 60 partenaires, visent à aider les opérateurs à réorienter leurs modèles d'affaires et leurs produits afin d'améliorer leur proposition de valeur aux clients. En 2016, nos 15 formations dispensées par des formateurs de haut niveau (voir le Tableau 2) ont bénéficié à 400 participants.

En novembre 2016, dans le cadre de notre collaboration avec l'Institut d'assurance pour l'Asie et le Pacifique (IIAP), nous avons organisé le premier cours de micro-assurance à destination des jeunes cadres de l'ASEAN (Association des nations de l'Asie du Sud-Est). Cette formation, qui a rencontré un grand succès en réunissant

pas moins de 70 participants, a été organisée conjointement avec le Conseil des assurances de l'ASEAN et s'adressait aux cadres moyens et intermédiaires intéressés à étudier la possibilité d'entrer sur le marché de la micro-assurance ou souhaitant améliorer leurs programmes existants.

Dans le cadre de notre partenariat avec le Fonds global pour l'assurance indicielle (GILF) de la Banque mondiale, nous avons également développé trois nouvelles formations centrées sur l'assurance indicielle : « Introduction à l'assurance indicielle », « Améliorer l'assurance indicielle grâce à une approche centrée sur le client » et « Traitement des données dans l'assurance indicielle ». Ces formations ont été intégrées dans notre portefeuille de formations qui se compose maintenant de 15 modules de formation en présentiel et d'un module en ligne. Nous espérons que ces nouveaux cours permettront de renforcer les capacités des acteurs locaux impliqués dans des systèmes d'assurance indicielle et d'améliorer l'offre dans les pays en développement.

Enfin, étant donné le succès de notre premier cours pilote en ligne en 2014, nous avons décidé à la fin de l'année 2016 de relancer notre plateforme en ligne pour offrir à nouveau la formation mixte « Étude de marché pour la micro-assurance ». Pour favoriser l'action, nous demandons aux

participants de réaliser leur propre étude de marché avant de terminer le cours au premier trimestre 2017. Ce faisant, ils bénéficieront également de l'appui de nos experts pour orienter la réalisation de leur étude.

TABLEAU 2. SESSIONS DE FORMATION DISPENSÉES EN 2016

Date	Formation	Lieu
25-29 janvier	Déverrouiller la demande pour vos produits	Ouagadougou, Burkina Faso
7-11 mars	Étude de marché pour la micro-assurance: comment exploiter les études de clientèle pour améliorer les performances	Dar es Salaam, Tanzania
16-17 mars	Gestion de la distribution en micro-assurance	Dakar, Sénégal
28-29 mars	Gestion de la distribution en micro-assurance	Dhaka, Bangladesh
12-14 avril	Indicateurs de performance clés pour la micro-assurance	Lagos, Nigéria
25-26 mai	Gestion des sinistres en micro-assurance	Dhaka, Bangladesh
31 mai - 1 juin	Gestion de la distribution en micro-assurance	Manila, the Philippines
26-28 juillet	Introduction à la micro-assurance et à son potentiel de rentabilité	Dakar, Sénégal
3-4 août	Gestion de la distribution en micro-assurance	Lagos, Nigéria
27-28 octobre	Approche responsable de l'offre d'assurance	Nairobi, Kenya
14 novembre	Gestion de la distribution en micro-assurance	Colombo, Sri Lanka
14 novembre	Élaborer des programmes d'assurance agricole pérennes	Colombo, Sri Lanka
22-24 novembre	Formation à la micro-assurance pour les jeunes cadres de la région ASEAN	Jogjakarta, Indonésie
23-24 novembre	Gestion de la distribution en micro-assurance	Lagos, Nigéria
19-20 décembre	Approche responsable de l'offre d'assurance	Dhaka, Bangladesh

Comme les années précédentes, les sessions de formation dispensées en 2016 ont été évaluées par les participants et très bien notées. La note de satisfaction moyenne attribuée à nos cours était de 4,48 (sur une échelle de 5 – 5 étant le maximum), et de 4,25 en moyenne sur le critère « Atteinte des objectifs de la formation ». Au-delà de l'évaluation classique réalisée à l'issue des formations, nous avons également continué à assurer un suivi auprès des participants après la formation pour identifier les changements potentiels générés par notre intervention. Pour cela,

il est demandé aux participants de définir trois actions concrètes à entreprendre en priorité une fois de retour dans leur organisation. Trois mois après la formation, le Programme les contacte pour discuter de leurs progrès et des difficultés éventuelles auxquelles ils font face. Notre but est que cette implication prolongée non seulement produise plus d'impact qu'une intervention ponctuelle, mais également qu'elle nous aide à améliorer la qualité de nos activités de renforcement des capacités.

ENCADRÉ 7: IMPULSER LE CHANGEMENT GRÂCE AU RENFORCEMENT DE CAPACITÉS

Développement de produit

« J'ai assisté à la formation sur la distribution et je suis heureux de témoigner des suites de mon apprentissage. J'ai déjà conçu un nouveau modèle de produit pour la clientèle de microfinance dont j'ai la responsabilité chez Milvik. Le produit a été évalué par le biais d'une enquête réalisée auprès d'un échantillon de plus de 500 clients de notre portefeuille de microfinance actuel. Je suis également en discussion avec quelques ONG pour voir si ce produit pourrait aussi bénéficier à leurs clients. » – Naima Sultana de Milvik, Bangladesh, mars 2016



Apprendre des autres

« Sur la base des enseignements acquis durant la formation et des études de cas présentées, nous avons révisé notre produit, en particulier sa composante stratégique. Prendre connaissance d'expériences similaires, comme celle présentée dans l'étude de cas du Ghana, a été très utile. Conclure un partenariat avec une société de téléphonie nous aiderait à affiner encore et mieux positionner le produit. » – Daniel Dena, participant au cours "Introduction à la micro-assurance et à son potentiel de rentabilité, Sénégal juillet 2016

Gérer les communautés de pratique

Nos communautés de pratique (CoP) permettent aux opérateurs de partager leur expérience d'apprentissage. Le rôle du Programme Impact Insurance consiste à mettre en place et à coordonner les activités d'un consortium d'experts – provenant d'organisations de développement, de gouvernements, du secteur privé ou de communautés de chercheurs – impliqués dans le développement des marchés d'assurance agricole.

Depuis 2014, dans le cadre de notre partenariat avec l'Initiative USAID/BASIS sur l'innovation dans l'assurance indicielle (I4), nous avons assuré la gestion du Réseau d'action mondial (GAN), une communauté d'experts et d'opérateurs qui s'efforce de traiter les problèmes qui empêchent le développement à grande échelle de l'assurance agricole. Nous animons une autre communauté de pratique, en collaboration avec le Fonds GILF de la Banque mondiale, le Forum sur l'assurance indicielle, une communauté de partenaires du GILF et d'opérateurs d'assurance indicielle. Comme nous l'avons déjà mentionné (voir l'Encadré 2), une nouvelle communauté de pratique a été créée de façon à réunir nos nouveaux partenaires d'innovation en Afrique subsaharienne.

Un exemple d'activité de ces CoP est la deuxième réunion des groupes de travail du GAN, organisée à Genève en mai 2016. Depuis la première réunion, à Londres en avril 2015, trois groupes de travail ont développé des outils et des orientations pour le développement responsable de l'assurance agricole à grande échelle, à savoir (1) un outil pour évaluer la valeur pour le client des produits d'assurance indicielle, (2) une note conceptuelle sur la réassurance publique, (3) des orientations sur la combinaison de l'assurance agricole avec des services financiers et non financiers, et (4) des orientations sur l'éducation des consommateurs à l'assurance indicielle. Lors de la réunion de Genève, les versions préliminaires de ces outils et de ses orientations ont été présentées à un plus large public pour avis. Les réunions des groupes de travail ont été suivies par une trentaine de participants de diverses organisations, parmi lesquelles des institutions universitaires et de recherche, des organisations internationales et bilatérales de développement, des assureurs et des réassureurs.

Partage et diffusion des connaissances

Grâce à notre stratégie de gestion des connaissances multi-canal et multi-support qui répond aux préférences diversifiées de notre public cible, nous restons le principal centre de ressources sur l'assurance inclusive en 2016. Au cours de cette année, notre centre de ressources en ligne a totalisé 76 000 pages vues, correspondant à plus de 42 000 visites de 193 pays. Nous avons continué à enrichir nos supports de connaissances avec huit nouveaux Emerging Insights, quatre études et quatre Briefing Notes.

La diffusion des enseignements issus de nos projets sur le terrain est assurée par le biais de webinaires. Comme en 2015, nous avons continué à organiser des webinaires en coopération avec nos partenaires USAID/BASIS/I4 et le Fonds GILF de la Banque mondiale. Nous avons également lancé un nouveau partenariat avec l'Initiative Principes pour une assurance responsable (PSI) de l'UNEP FI pour créer une série de webinaires en cinq parties sur les bonnes pratiques de l'assurance inclusive. Dans le cadre de ce partenariat, deux webinaires ont été organisés en 2016 (« Clients et mesures de l'impact » et « Distribution et technologie ») et trois sont programmés en 2017 (sur les thèmes « Santé », « PME et chaînes de valeur » et « Agriculture et risques climatiques »). Les webinaires diffusés en 2016 ont été très bien notés et les participants ont largement manifesté leur souhait d'assister aux webinaires suivants (score moyen d'intention de 4,41 sur 5).

Comme les années précédentes, l'équipe s'est fortement investie dans l'organisation des événements de partage des connaissances. Un bon exemple est notre réunion annuelle phare, le Forum Impact Insurance, qui s'est tenue à l'occasion de la 12e Conférence internationale sur la micro-assurance organisée à Colombo au Sri Lanka par la Fondation Munich Re et le Microinsurance Network. Centré sur le thème « Becoming a digital insurer » (« Assurance: passer au numérique »), le Forum s'est intéressé aux différents outils numériques et technologies qui peuvent être utilisés pour améliorer les solutions d'assurance sur les marchés émergents, en traitant plus particulièrement de l'amélioration de l'expérience des clients, de l'automatisation des processus d'affaires et de l'utilisation optimale des données pour promouvoir l'adhésion

et l'utilisation durable des services. Les participants ont également eu l'occasion d'échanger avec des organisations ayant déjà commencé leur transition vers le numérique et de tirer profit de leur expérience et de leurs conseils. Quatre-vingt-trois participants ont pris part à ces discussions passionnantes.

FIGURE 9. ACTIVITÉS DE PARTAGE DES CONNAISSANCES DU PROGRAMME EN 2016

CONTACTS ET INSCRITS

- 1260 NOUVEAUX CONTACTS
- 11,414 CONTACTS AU TOTAL
- 4,610 ABONNÉS AUX EMERGING INSIGHTS
- 6,340 ABONNÉS À LA NEWSLETTER



PUBLICATIONS

- 4 ÉTUDES
- 4 BRIEFINGS NOTES
- 8 EMERGING INSIGHTS



OUTILS ET MODULES DE FORMATION

- Un portefeuille de **15** formations
- **15** sessions de formation dispensées en 2016
- **+ de 400** personnes formées
- **+ de 40** formateurs locaux bientôt "Formateurs en micro-assurance certifiés OIT"



PERFORMANCES DU SITE WEB



76,000 PAGES VUES
42,000 VISITES EN LIGNE
193 PAYS

WEBINAIRES

- Deux webinaires sur le rôle des gouvernements dans le développement à grande échelle de l'assurance indicielle agricole
- Session de lancement de la nouvelle série de webinaires avec l'UNEP-PSI sur le rôle de l'assurance dans le développement durable
- Nombre moyen de participants = **100** participants
- Satisfaction moyenne = **3.86** (sur 5)
- Souhait de participer aux prochains webinaires = **4.41** (sur 5)
- Niveau moyen de pertinence pour les participants = **3.97** (sur 5)





© Mirza A.

4

ACCÉLÉRER LE DÉVELOPPEMENT DES MARCHÉS D'ASSURANCE INCLUSIFS

Le développement des marchés est un processus qui nécessite un ensemble d'actions mises en œuvre par différents acteurs locaux de manière coordonnée. Il se résume souvent à deux principaux défis. D'un côté, les consommateurs ne font pas confiance aux assureurs, et ne sont donc pas prêts à payer beaucoup pour acquérir une assurance. De l'autre côté, les assureurs ne voient pas d'opportunité commerciale immédiate et ne sont pas prêts à investir pour offrir de bonnes solutions de manière efficiente.

L'objectif ultime de toutes nos activités est de contribuer au développement des marchés d'assurance inclusifs, en agissant particulièrement au niveau des prestataires et au niveau sectoriel.

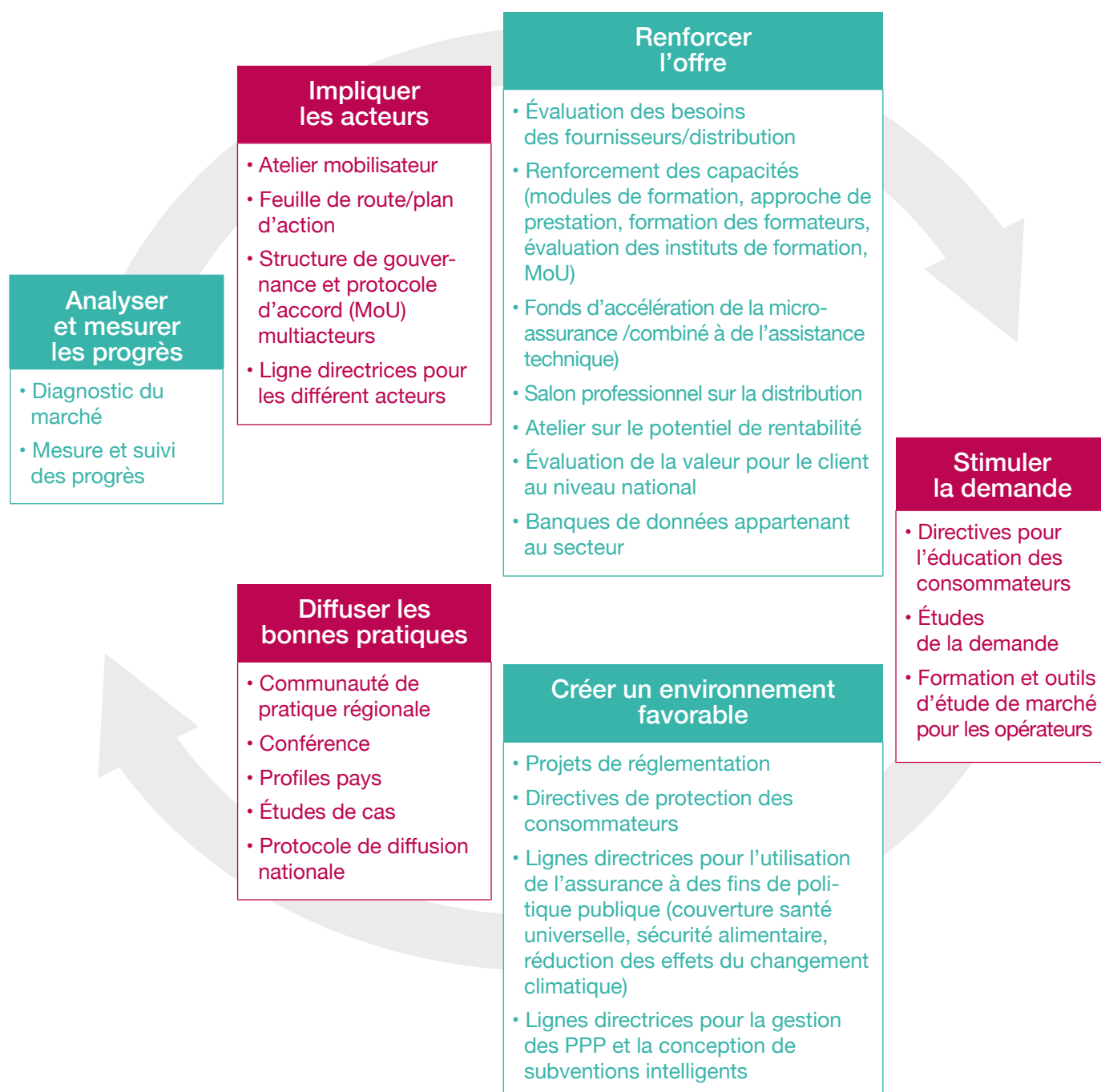
Nos interventions en recherche et en innovation, ainsi que nos activités de renforcement des capacités et de diffusion des connaissances décrites dans les sections précédentes contribuent à améliorer les marchés, en particulier au niveau des prestataires, en permettant l'incubation de solutions innovantes ou en améliorant les compétences des opérateurs. L'initiative de développement des marchés s'attache davantage aux solutions sectorielles qui peuvent contribuer à renforcer la confiance parmi les clients à faibles revenus et à revenus intermédiaires, et à accroître l'efficacité des modèles de distribution.

Avec le temps, nous avons développé plusieurs approches qui aident les acteurs de développe-

ment des marchés locaux à renforcer la capacité des opérateurs à améliorer l'offre d'assurance et qui aident le secteur tout entier à construire la confiance et gagner en efficacité. Nous

construisons des partenariats avec des acteurs nationaux pour les soutenir dans l'utilisation de nos outils de développement des marchés.

FIGURE 10. OUTILS DE DÉVELOPPEMENT
DES MARCHÉS





Dans la partie qui suit, nous décrivons cinq nouvelles approches développées en 2016 dans différents pays. Elles sont à divers stades de développement, mais présentent un potentiel formidable pour accélérer le développement des marchés d'assurance inclusifs.

1. Promouvoir l'assurance responsable au niveau sectoriel au Kenya

De nombreux produits d'assurance n'accomplissent pas encore ce potentiel. Dans certains cas, les consommateurs ont des difficultés à comprendre comment fonctionnent les produits d'assurance et comment ils peuvent en tirer des bénéfices à long terme. Dans d'autres, l'assurance est mal vendue ou les consommateurs ne sont pas conscients d'être couverts

par une police d'assurance et sont donc peu susceptibles de présenter une demande d'indemnisation lorsqu'un risque se réalise. S'ils ne sont pas traités, ces problèmes empêcheront l'assurance de produire son impact social.

S'ils sont traités – par le biais d'une offre d'assurance plus responsable – les clients à faibles revenus seront plus aptes et plus motivés à utiliser les produits d'assurance pour se protéger utilement contre les risques. Comme les produits et les modes de distribution adaptés représentent une valeur ajoutée et favorisent la confiance, les prestataires d'assurance qui cherchent à servir le marché à faibles revenus bénéficieront à terme d'une approche plus responsable de l'offre d'assurance.

Pour faciliter ce changement au niveau national, nous avons développé un nouveau module de formation intitulé « Approche responsable de l'offre d'assurance », qui s'appuie sur trois travaux : le travail d'élaboration de normes de protection des consommateurs réalisé par le Groupe de travail sur la protection des consommateurs du Microinsurance Network, le travail de la Smart Campaign pour développer des directives à l'intention des institutions de microfinance, et les enseignements tirés des efforts de promotion de l'offre de qualité à grande échelle du Programme Impact Insurance. Ce module de formation de 3 jours explore les normes, les

directives et les stratégies relatives à l'offre d'assurance responsable. Comme l'a déclaré l'un des participants à la session de formation organisée l'année dernière à Nairobi, « nous devrions rendre cette formation obligatoire pour toutes les sociétés d'assurance du Kenya ».

Il est en effet dans l'intérêt du secteur d'assurer une autorégulation et d'adopter un code de conduite, car cela contribuera à développer un marché d'assurance inclusif. À côté de la formation, le Programme développe un processus pour soutenir les acteurs locaux dans la mise en œuvre de cette approche au niveau sectoriel.

2. Encourager la protection des consommateurs en Amérique latine

« Une mauvaise protection des consommateurs se traduit par un appauvrissement supplémentaire et par d'autres difficultés pour les consommateurs à faibles revenus, mais peut également avoir pour conséquence de limiter l'expansion du marché et la rentabilité des produits ». (M. Wiedmaier-Pfister et J. Voss, *Consumer Protection in Microinsurance*, Discussion paper (Bonn, GIZ, 2013).

Le Programme a commencé à promouvoir les politiques de protection des consommateurs en Amérique latine, en collaboration avec EA Consultants et sur la base du travail effectué par le Microinsurance Network. Pour être efficace, la protection des consommateurs doit être une responsabilité partagée entre assureurs, canaux de distribution, associations sectorielles, institutions et consommateurs. Les différents acteurs doivent partager les responsabilités en fonction de leurs capacités et de leurs motivations. Notre approche est unique dans la mesure où nous considérons que ce sont les besoins et l'expérience du client final qui motivent le développement de l'assurance inclusive. Pour qu'elle soit un succès, tous les acteurs, y compris les consommateurs eux-mêmes, doivent jouer un rôle actif dans la protection des consommateurs.

En novembre, le Programme et EA Consultants ont organisé un atelier pour un ensemble d'acteurs au Pérou. L'atelier a permis d'étudier le besoin de protection des consommateurs dans le pays; plusieurs exposés ont été présentés par l'Autorité de contrôle des assurances (Superintendencia de Banca y Seguros, SBS), par le ministère du Développement et de l'inclusion sociale, par le Programme et par EA Consultants. Ces présentations ont mis en évidence l'importance de la protection des consommateurs pour accélérer le développement d'un marché d'assurance inclusif au Pérou. Plus spécifiquement, elles ont montré que la protection des consommateurs devait aider à s'assurer non seulement que les produits étaient bien accessibles aux clients, mais qu'ils étaient effectivement utilisés et qu'ils apportaient une valeur ajoutée. SBS a beaucoup progressé dans la compréhension de la perspective des clients d'assurance au Pérou et dans le développement d'initiatives d'éducation à l'assurance en collaboration avec La Asociación Peruana de Empresas de Seguros (APESEG). Toutefois, les participants ont convenu qu'il restait un gros travail à accomplir sur la protection des consommateurs dans le pays et que ce travail devait relever d'une responsabilité conjointe de l'ensemble des acteurs. Il sera donc important de renforcer les capacités des acteurs, et des clients, pour s'assurer que chacun est à même de remplir son rôle.

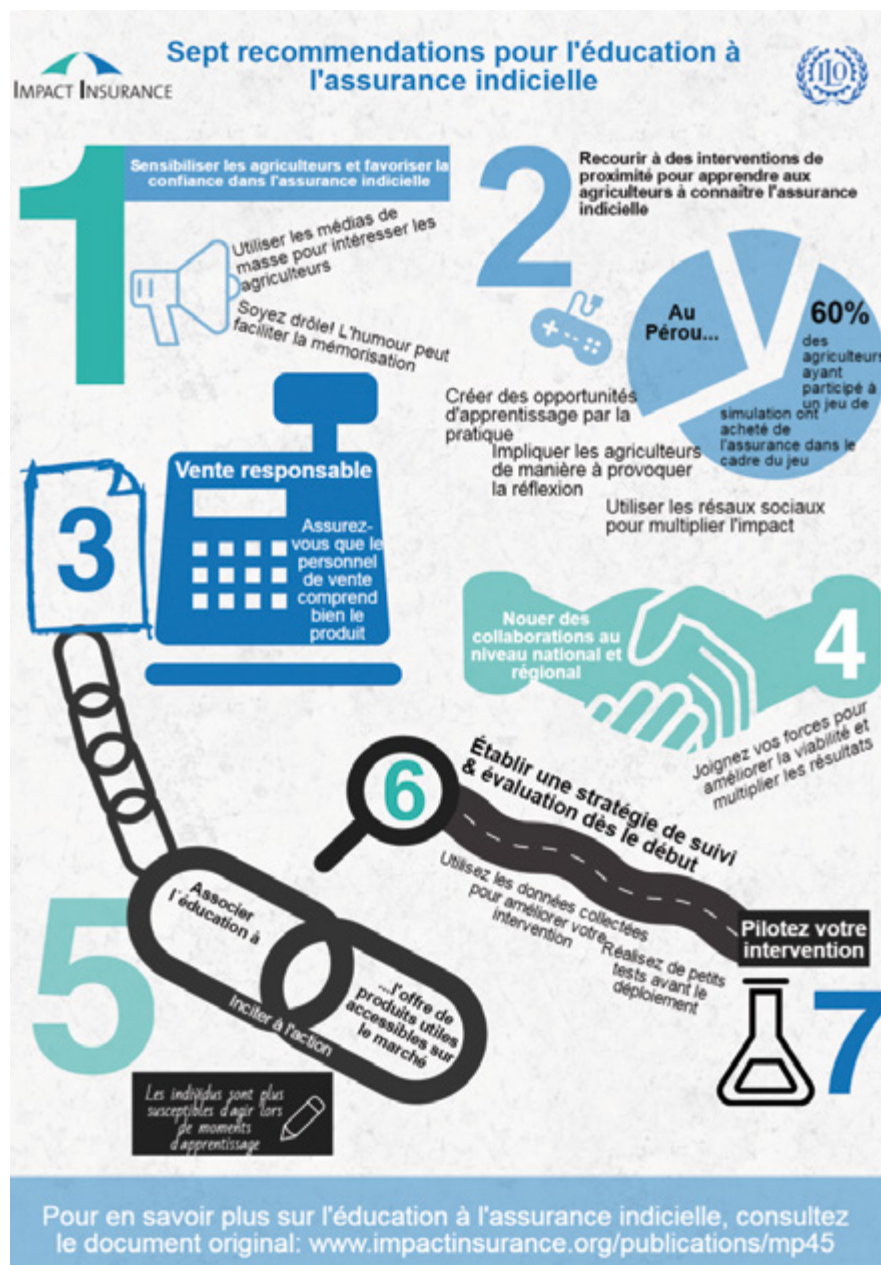
3. . Tester de nouvelles solutions efficaces et économiques à l'échelle sectorielle pour l'éducation des agriculteurs aux produits d'assurance indicielle en Zambie

L'assurance indicielle est un service financier innovant qui peut aider les petits exploitants agricoles à gérer certains des risques liés aux conditions climatiques défavorables. D'un côté, l'offre accrue de ce service financier constitue une formidable opportunité à la fois pour les agriculteurs et pour les prestataires. D'un autre côté, sa complexité

peut conduire à une mauvaise compréhension des produits, susceptible de faire plus de mal que de bien.

Partant des enseignements et des apports de projets d'assurance indicielle et d'éducation financière, ainsi que des recherches en économie comportementale, le GAN, coordonné par le Programme Impact Insurance de l'OIT et soutenu par l'USAID, a élaboré des principes directeurs pour l'éducation à l'assurance indicielle de façon à soutenir le secteur dans cette tâche. Voir la Figure 11.

FIGURE 11. SEPT RECOMMANDATIONS POUR L'ÉDUCATION À L'ASSURANCE INDICIELLE





Ces principes mettent en évidence le besoin d'impliquer davantage les prestataires d'assurance dans les efforts d'éducation. Les prestataires d'assurance auront certes toujours un intérêt à accroître les ventes, mais en faisant des moments d'interaction avec les clients des moments d'apprentissage, ils peuvent tirer parti d'une relation plus forte avec les clients, d'une réduction de l'utilisation inadaptée et de meilleures habitudes financières, qui peuvent accroître la fidélité des clients à long terme. Avec le développement de l'accès aux produits d'assurance, les prestataires peuvent contribuer à l'objectif de renforcement des capacités financières par le biais d'une offre responsable de ce service financier. Dans le domaine de la gestion financière personnelle, les moments propices à l'apprentissage surviennent généralement lorsqu'une personne prend une décision financière ou lorsqu'elle utilise un service financier. Comme le montre un [rapport](#) récemment publié par le Centre pour l'inclusion financière, les individus sont plus susceptibles de changer leur comportement si les messages sont transmis pendant ces moments favorables à l'apprentissage. Cette conclusion a des implications directes sur la conception des interventions d'éducation financière. Des interactions intervenant à certains moments spécifiques de l'activité d'un prestataire de services financiers peuvent

être plus efficaces que des interventions ponctuelles traditionnelles de formation en salle. Et les prestataires de services financiers, du fait de leurs interactions répétées avec les clients à des moments cruciaux pour l'apprentissage, sont les mieux placés pour contribuer aux efforts d'éducation financière.

Grâce à un financement du GILF de la Banque mondiale et en collaboration avec Risk Shield et deux assureurs, nous testons cette approche en Zambie, un pays dans lequel les produits d'assurance indicielle ont concerné plus de 50 000 agriculteurs lors de la saison passée, mais où le développement du marché est toujours entravé par une mauvaise compréhension des polices à la fois chez les agriculteurs et chez les agents de vente. En travaillant avec plusieurs prestataires, nous avons développé une approche générique d'amélioration du processus d'éducation des consommateurs. Cette approche est intégrée dans le processus de distribution existant et utilise les différents moments de contact avec les clients pour l'éducation des agriculteurs. Quinze agents ont été formés par le Programme et les consultants de Risk Shield et dotés de directives simples et de supports visuels comme des affiches. Ils vont suivre un processus structuré qui sera évalué après la fin de la saison en avril 2017.

4. Nouvelles mesures et nouveaux outils pour promouvoir l'approche centrée sur le client au niveau national

L'un des principaux leviers de développement des marchés consiste à renforcer la confiance chez les consommateurs à faibles revenus. Pour cela, les assureurs (et tous les autres acteurs) doivent comprendre le marché et concevoir une proposition de valeur pour les différents segments. Le Programme a mis au point un certain nombre d'outils pour favoriser la culture du client chez les prestataires. En 2016, le Programme a commencé à développer la deuxième version de l'outil PACE afin de créer un outil révisé, plus quantitatif et plus facile à utiliser, qui doit permettre aux assureurs d'évaluer et d'améliorer efficacement leur offre.

Le projet PACE 2.0 doit conduire à deux niveaux de PACE : « PACE pour l'amélioration » et « PACE pour le suivi/évaluation ». Le premier niveau, PACE pour l'amélioration, peut être utilisé par les assu-

reurs pour évaluer la valeur holistique de leurs produits en passant en revue les questions relatives aux quatre dimensions - Produit, Accès, Coût et Expérience. L'objectif est d'examiner chaque produit en le comparant à des offres similaires sur le marché (formelles ou informelles) afin d'identifier les principaux domaines d'amélioration. Chaque dimension comprend 8 à 12 questions.

PACE « light » (pour le suivi) est une version plus courte de l'outil, qui ne comprendra que quatre indicateurs – un par dimension. L'outil est destiné aux dirigeants, investisseurs, autorités de réglementation ou bailleurs de fonds qui souhaitent réaliser une rapide évaluation d'un portefeuille de produits pour évaluer la performance relative de chacun et vérifier qu'ils satisfont à un certain nombre de benchmarks.

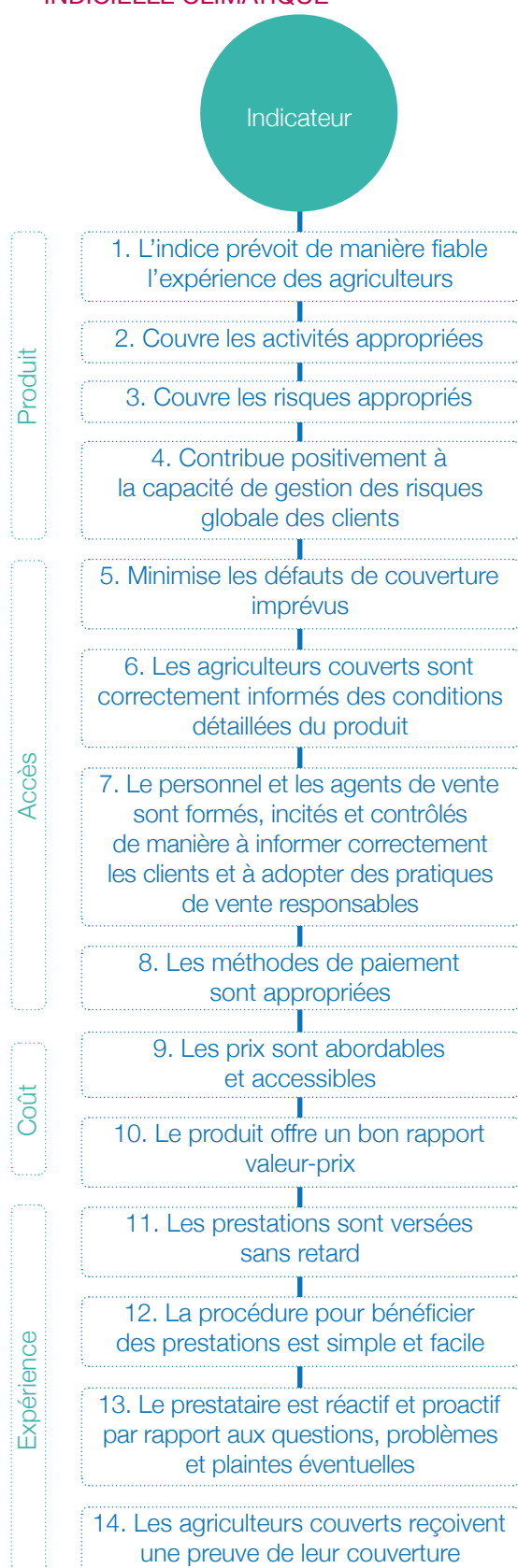
Le Programme teste actuellement l'outil PACE « light » avec 12 organisations afin de définir l'indicateur le plus approprié pour chaque dimension.

FIGURE 12. LES DEUX OUTILS PACE DU PROGRAMME



En outre, le Programme et le groupe de travail du GAN ont développé une nouvelle version de l'outil PACE pour évaluer la valeur pour le client de produits d'assurance indicelle climatique. L'outil a été testé dans six contextes et cinq pays (Zambie, Sénégal, Éthiopie, Pérou et Kenya) et sa version

finale sera lancée au cours du premier semestre 2017. Comme le montre la Figure 13, l'outil repose sur 14 indicateurs clés qui sont évalués à l'aide de différentes sources de données, dont des enquêtes réalisées auprès des agriculteurs.

FIGURE 13. VERSION PRÉLIMINAIRE DU
NOUVEL OUTIL PACE DU PROGRAMME
POUR LES PRODUITS D'ASSURANCE
INDICIELLE CLIMATIQUE

5. Sensibiliser les décideurs politiques au rôle des gouvernements dans le développement de l'assurance indicielle climatique

Les gouvernements ont un rôle essentiel à jouer pour rendre les produits d'assurance agricole plus accessibles et responsables. Ils peuvent promouvoir le développement de l'assurance indicielle climatique en investissant dans les infrastructures permettant de collecter les données sur le climat et les rendements, en fournissant des subventions intelligemment conçues, en soutenant les services de vulgarisation agricole, en réalisant des campagnes d'éducation nationales et en développant une réglementation favorable et un cadre de protection des consommateurs. L'assurance doit s'intégrer dans une stratégie plus large visant à renforcer les capacités et les incitations en faveur de la gestion du risque agricole. Enfin, des mécanismes d'assurance peuvent être développés à des fins de protection sociale sous la forme de dispositifs de gestion des risques agricoles subventionnés pour les plus pauvres.

En dépit de ce potentiel, l'échelle, la qualité et l'équité des dispositifs sont entravées par le manque d'implication stratégique des gouvernements des pays en développement. C'est pourquoi le Programme, en collaboration avec la Banque mondiale et le Fonds international de développement agricole (FIDA), dans le cadre de son projet GAN (financé par USAID/BASIS/14), a conçu une intervention pour accroître la sensibilisation des décideurs politiques de certains pays choisis, afin d'inciter les gouvernements à s'impliquer davantage dans l'assurance agricole. Cette initiative va cibler les marchés qui sont sur le point d'étendre leur offre d'assurance, tels que le Kenya, le Sénégal et le Bangladesh, et tirera des enseignements d'autres marchés émergents plus avancés dans cette voie. Cette initiative utilisera la méthodologie d'apprentissage par les pairs à laquelle le Programme a eu recours pour d'autres projets. Une plate-forme d'apprentissage par les pairs sera créée à l'intention d'un nombre limité de champions de certains pays en développement susceptibles de devenir des agents de changement et de stimuler les progrès. Le programme commencera avec un groupe de 8 à 10 pays, qui pourra être étendu à 12-15 pays. Un ensemble de méthodes d'apprentissage – échanges entre pairs, coaching par les pairs, événements de partage des connaissances et sessions de formation – sera utilisé pour transmettre les messages clés sur la base des expériences les plus récentes et pour doter les gouvernements d'outils favorisant le changement.



Perspectives 2017

- Premiers résultats de nos nouveaux projets d'innovation, notamment sur la gestion du changement dans les compagnies d'assurance dans le but de servir efficacement les segments de marché à faibles revenus
- Efforts continus en faveur de la création d'infrastructures de renforcement des capacités pérennes, avec l'objectif d'ajouter une formation internationale à destination des cadres dispensée par une école de commerce reconnue pour les participants qui ont suivi plusieurs cours localement
- Publication de l'outil PACE 2.0 et de nouveaux outils pour évaluer la valeur pour le client des dispositifs d'assurance indicielle
- Activités complémentaires visant à promouvoir l'assurance responsable par la mise en place de codes de conduite et d'initiatives d'éducation et de protection des consommateurs
- Expérimentation de banques de données collaboratives au Kenya pour résoudre les problèmes des actuaire
- Augmentation des activités de sensibilisation auprès des gouvernements pour poser les bases de partenariats public-privé dans les domaines de l'assurance agricole et de l'assurance santé
- Extension à de nouvelles régions comme les Caraïbes



© Truong Van Vi

Suivez les développements de l'année 2017:

[Inscrivez-vous sur
nos listes de diffusion](#)



[Visitez notre site web](#)



[Participez à nos évé-
nements et formations](#)



[Retrouvez-nous sur les médias sociaux](#)



[/ImpactinsuranceFacility](#)



[@IIFacility](#)



[/in/impactinsurance](#)

Bailleurs de fonds et partenaires



Ce partenariat vise à renforcer la capacité de résistance aux risques des populations à faibles revenus d'Afrique subsaharienne. Le projet prévoit des interventions de recherche-action dans l'objectif d'accroître l'échelle des innovations afin d'améliorer l'accès à des produits d'assurance de qualité. Il interviendra en renforcement des capacités auprès des partenaires et du secteur dans son ensemble et contribuera à diffuser les nouveaux enseignements aux gouvernements et aux autres acteurs concernés afin d'orienter les politiques publiques.



Ce partenariat vise à soutenir et à renforcer le développement des marchés de micro-assurance dans les pays africains par le biais d'activités de facilitation du marché, de diffusion des bonnes pratiques et de renforcement des capacités des opérateurs et des instituts de formation.



Avec le soutien de UKaid, le Programme Impact Insurance et l'initiative Financial Sector Deepening Africa (FSDA) créent un nouveau partenariat pour aider les assureurs à fournir des solutions d'assurance efficaces et répliquables à grande échelle aux ménages et aux PME à faibles revenus en Afrique subsaharienne. L'objectif est d'aider les assureurs et les distributeurs à mettre en œuvre les processus nécessaires de gestion des changements organisationnels et d'innovation.

**Global Index
Insurance Facility**



Le partenariat stratégique entre le Programme Impact Insurance et le Fonds mondial pour l'assurance indicielle (GIIF) de la Banque mondiale vise à renforcer les connaissances et les capacités en assurance indicielle en formalisant les principaux enseignements de l'expérience des partenaires du GIIF, avec le soutien du ministère néerlandais des Affaires étrangères et de l'Union européenne.



USAID
FROM THE AMERICAN PEOPLE



Avec le soutien de l'USAID et en collaboration avec l'Initiative BASIS/Index Insurance Innovation (I4) hébergée par l'Université de Californie à Davis, le Programme Impact Insurance a récemment lancé le Global Action Network (GAN), une communauté d'experts et de praticiens sur l'assurance agricole. Le projet vise à étendre les innovations dans le domaine de l'assurance agricole et à s'assurer de leur mise en œuvre efficace sur le terrain grâce à une meilleure coordination. Notre objectif est de contribuer à accélérer l'offre et l'adoption de l'assurance agricole (assurance indicielle) dans le cadre de stratégies globales de gestion des risques.



Bailleurs de fonds passés



La Fondation Bill et Melinda Gates a donné à l'OIT la possibilité de concrétiser sa vision en matière de micro-assurance. Depuis sa création en 2008, le Fonds pour l'innovation en micro-assurance, puis Programme Impact Insurance, a montré sa détermination à promouvoir l'offre de produits d'assurance viables aux travailleurs pauvres pour les aider à mieux gérer les risques. La Fondation Gates a soutenu la plus grande partie du travail du Programme, notamment ses initiatives de subvention à l'innovation, de renforcement des capacités et de gestion des connaissances.



L'UNCDF a soutenu nos efforts de développement du marché en Éthiopie, en Zambie, au Sénégal et plus largement en Afrique.



La Fondation Z Zurich a contribué au financement de la cinquième série de subventions d'innovation du Fonds pour l'innovation en micro-assurance. Cette contribution a permis de soutenir des innovations technologiques et des processus innovants dans des domaines essentiels pour accroître l'échelle du secteur de manière efficiente.



Le Fonds a reçu le soutien de la Fondation Munich Re pour la publication de « Protecting the poor: A microinsurance compendium » (volume 1 publié en 2006 ; volume 2 publié en 2012).



Le Fonds a reçu une subvention du gouvernement australien pour développer cinq modules de formation.

Partenaires stratégiques

Facilitateurs internationaux
du développement des marchés



Financement
de la santé



Solutions numériques



Partenaires de renforcement des capacités



Agriculture



Global Index
Insurance Facility



Acronymes et abréviations

AFD	Agence française de développement
ASEAN	Association des nations de l'Asie du Sud-Est
APESEG	La Asociación Peruana de Empresas de Seguros
BID	Banque interaméricaine de développement
Cenfri	Centre for Financial Regulation and Inclusion
CGAP	Consultative Group to Assist the Poor
CIFMS	Centre for Insurance and Financial Management Studies, Nigéria
CIMA	Conférence interafricaine des marchés d'assurance
CNAAS	Compagnie nationale d'assurance agricole du Sénégal
CoP	Communauté de pratique
CPFA	Centre professionnel de formation en assurance
FSDA	Financial Sector Deepening Africa
GIIF	Global Index Insurance Facility
GIZ	Deutsche Gesellschaft für Zusammenarbeit
GSMA	Global Service for Mobile Association
IIA	Institut International des Assurances (Yaoundé)
IIF	Index Insurance Forum (Forum sur l'assurance indicielle)
MAF	Microinsurance Acceleration Fund
MILK	Microinsurance Learning and Knowledge
NHIF	National Hospital Insurance Fund (Kenya)
ORM	Opérateur de réseau mobile
PME	Petites et moyennes entreprises
PPP	Partenariat public-privé
PSI	Principes pour une assurance responsable
SBS	Superintendencia de Banca y Seguros
UNEP	United Nations Environment Programme (Programme des Nations unies pour l'environnement)
USAID	United States Agency for International Development

Supports de connaissances en 2016

EMERGING INSIGHTS LES PLUS POPULAIRES

El 117: Coup d'œil sur l'année à venir

Thème: Expérience nationale, Politiques et réglementations, Amélioration de la valeur
Source: Programme Impact Insurance de l'OIT

El 118: Réviser un produit d'indemnité hospitalisation peu performant

Thème: Canaux alternatifs, Sinistres, Ventes, Amélioration de la valeur, Santé
Source: FINO PayTech

El 119: De l'intérêt des indicateurs pour mettre en œuvre une approche centrée sur le client

Thème: Interface client, Développement de produit, Amélioration de la valeur
Source: Claire Burns' Keynote Address, Symposium de la Fondation MasterCard sur l'inclusion financière

El 120: Un seul message, de nombreux avantages

Thème: Promotion, Opérateurs de réseaux mobiles
Source: GSMA et Digital Frontier Institute

El 121: Comment personnaliser l'assurance destinée aux petites entreprises?

Thème: Canaux alternatifs, Ventes, Promotion, Demande, Produits mixtes
Source: Programme Impact Insurance de l'OIT

El 122: Un canal de distribution sous-estimé

Thème: Canaux alternatifs, Ventes, Promotion, Demande, Produits mixtes
Source: ILO/UPU Paper: "Advancing financial inclusion through access to insurance: the role of postal networks"

El 123: Associer différentes techniques de vente

Thème: Financial institutions, Sales, Promotion, Consumer education, Agriculture;
Source: CGAP Responsible bundling of microfinance services – A mixed method evaluation of the impact of timing, pressure, and information

El 124: Rendre les soins de santé accessibles aux petites entreprises aux Philippines

Thème: Adhésion, Promotion, Santé
Source: Maria Health

El 125: Éducation à l'assurance indicielle

Thème: Éducation des consommateurs, Agriculture
Source: Programme Impact Insurance de l'OIT

BRIEFING NOTES

Merry, A. 2016. *Comment l'assurance peut soutenir les petites entreprises*, Briefing Note 37

Suedekum, G. 2016. *Faire progresser l'inclusion financière en donnant accès à l'assurance: le rôle des réseaux postaux*, Briefing Note 38

Fonseca, C. 2016. *Aider les agriculteurs à comprendre l'assurance indicielle: recommandations pour les initiatives d'éducation des consommateurs*, Briefing Note 39

Kessler, D.; de Montchalin, A.; Thimann, C. 2016. *Assurance et développement économique: croissance, stabilisation et répartition*, Briefing Note 40

PAPERS

Merry, A. 2016. *Insurance for small businesses*, Microinsurance Paper 43

Suedekum, G. 2016. *Advancing financial inclusion through access to insurance: The role of postal networks*, Microinsurance Paper 44

Fonseca, C. 2016. *Helping farmers understand index insurance: Guidelines for consumer education interventions*, Microinsurance Paper 45

Kessler, D.; de Montchalin, A.; Thimann, C. 2016. *Insurance and economic development: Growth, stabilization and distribution*, Microinsurance Paper 46

Événements

Janvier

Session de formation: Déverrouiller la demande pour vos produits, Ouagadougou, Burkina Faso

Février

Webinaire: « Le rôle des gouvernements dans le développement de l'assurance agricole (indicielle) à grande échelle » (1e partie)

Mars

Session de formation: Gestion de la distribution en micro-assurance, Dhaka, Bangladesh

Session de formation: Gestion de la distribution en micro-assurance, Dakar, Sénégal

Session de formation: Étude de marché pour la micro-assurance: comment exploiter les études de clientèle pour améliorer les performances, Dar-es-Salaam, Tanzanie

Avril

Session de formation: Indicateurs de performance clés pour la micro-assurance, Lagos, Nigéria

Conférence: Modèles d'affaires de micro-assurance en Afrique, Mombasa, Kenya

Conférence: Atelier sur la réduction des risques agricoles, Nairobi, Kenya

Mai

Session de formation: Gestion des sinistres en micro-assurance, Dhaka, Bangladesh

Conférence: International Conference Adaptation Futures 2016, Rotterdam, Pays-Bas

Conférence: Symposium sur l'assurance agricole, Genève, Suisse

Forum: Réunion des groupes de travail du GAN, Genève, Suisse

Juin

Session de formation: Gestion de la distribution en micro-assurance, Manille, Philippines

Juillet

Session de formation: Introduction à la micro-assurance et à son potentiel de rentabilité, Dakar, Sénégal

Août

Session de formation: Gestion de la distribution en micro-assurance, Lagos, Nigéria

Septembre

Webinaire: « Le rôle des gouvernements dans le développement de l'assurance agricole (indicielle) à grande échelle » (2e partie)

Octobre

Conférence: Atelier sur l'opérationnalisation de l'assurance indicielle agricole, Johannesburg, Afrique du Sud

Session de formation: Approche responsable de l'offre d'assurance, Nairobi, Kenya

Novembre

Session de formation: Gestion des sinistres en micro-assurance, Lagos, Nigéria

Session de formation: Formation à la micro-assurance pour les jeunes cadres de la région ASEAN, Jogjakarta, Indonésie

Forum: Impact Insurance Forum 2016, Colombo, Sri Lanka

Conférence: 12e Conférence internationale sur la micro-assurance 2016, Colombo, Sri Lanka

Session de formation : Élaborer des programmes d'assurance agricole pérennes, Colombo, Sri Lanka

Conférence: 4e Symposium international sur la recherche sur les systèmes de santé – HSR2016, Vancouver, Canada

Session de formation: Gestion de la distribution en micro-assurance, Colombo, Sri Lanka

Webinaire: « Clientèle et mesure de l'impact », série de webinaires «Making inclusive insurance work »

Décembre

Session de formation: Approche responsable de l'offre d'assurance, Dhaka, Bangladesh



L'équipe du Programme Impact Insurance



Craig Churchill
Chef d'équipe

Craig est responsable du Programme Finance solidaire et chef d'équipe du Programme Impact Insurance de l'OIT.



Michal Matul
Responsable principal de projet

Michal est responsable de la stratégie et des opérations du Programme. Il dirige les activités sur l'approche centrée sur le client.



Aparna Dalal
Responsable senior de la recherche

Basée à Hong Kong (Chine), Aparna dirige l'initiative de recherche et d'innovation du Programme. Elle travaille principalement sur les services mobiles, la combinaison de l'assurance à d'autres services financiers, l'analyse et la documentation.



Moussa Dieng
Responsable du développement des marchés

Basé à Dakar (Sénégal), Moussa appuie les activités de développement des marchés du Programme. Il travaille principalement sur la conception et la coordination de la stratégie de développement du marché de la micro-assurance au Sénégal.



Camyla Fonseca
Chargée de la gestion des connaissances

Camilla appuie la mise en œuvre des activités de renforcement des capacités et de diffusion des connaissances du Programme.

Elle dirige également les travaux sur l'éducation des consommateurs.



Aida F. Lindmeier
Responsable des programmes et des partenariats

Aida est chargée des relations et des partenariats du Programme avec les bailleurs de fonds, de la communication institutionnelle et des opérations.

Elle gère également le Programme des collaborateurs associés.



Alice Merry
Chargée de recherche

Basée à Lima (Pérou), Alice travaille avec nos partenaires dans le monde entier pour tester et analyser les solutions innovantes en micro-assurance. Elle est le point focal du Programme pour le développement des marchés en Amérique latine.



Lisa Morgan
Experte technique

Lisa appuie le Programme en apportant une expertise technique sur l'assurance santé dans les secteurs public et privé et en apportant sa contribution dans les domaines de la santé mobile, de l'analyse actuarielle et du développement de la stratégie.



Pranav Prashad
Expert technique senior

Pranav est le principal expert technique sur l'assurance agricole, les canaux de distribution alternatifs et les services mobiles. Il est également le point focal du Programme pour le développement du marché en Asie. development in Asia.



Miguel Solana
Expert technique senior

Miguel appuie le Programme en apportant une expertise technique sur l'assurance catastrophe et les modèles de distribution alternatifs. Il est le point focal du Programme pour le développement des marchés en Afrique.



Joost Tijdink
Chargé de la gestion des connaissances

Joost appuie les activités de gestion des connaissances et de renforcement des capacités du Programme, notamment sur les aspects de communication et de diffusion.

Nous tenons à remercier Jasmin Suministrado pour sa remarquable contribution au fil des années de collaboration. Les stagiaires ont apporté un

appui précieux au Programme Impact Insurance en 2016. Remerciements particuliers à Megha Palkar et Thibaud Smerko pour leur dévouement.

Nos collaborateurs associés



Edgar Aguilar

Collaborateur Associé
du Programme Impact
Insurance de l'OIT

Edgar est accueilli par **Barry
Callebaut** (Abidjan, Côte d'Ivoire)



Marieme Ba

Collaboratrice Associée
du Programme Impact
Insurance de l'OIT

Marieme is hosted by
AXA Mansard Insurance
(Lagos, Nigeria)



Queenie Chow

Collaboratrice Associée
du Programme Impact
Insurance de l'OIT

Queenie est accueillie par
MicroEnsure Holding Limited
(Nairobi, Kenya)



Olisa Gravney

Collaboratrice Associée
du Programme Impact
Insurance de l'OIT

Olisa est accueillie par
Nyala Insurance
(Addis-Abeba, Éthiopie)



Nuno Meira

Collaborateur Associé
du Programme Impact
Insurance de l'OIT

Nuno est accueilli par
la **CNAAS** (Dakar, Sénégal)



Cedric Roux

Collaborateur Associé
du Programme Impact
Insurance de l'OIT

Cédric est accueilli par **SUNU
Assurances Vie Côte d'Ivoire**
(Abidjan, Côte d'Ivoire)



Sarfraz Shah

Collaborateur Associé
du Programme Impact
Insurance de l'OIT

Sarfraz est accueilli par
APA Insurance Limited
(Nairobi, Kenya)



Saurabh Sharma

Collaborateur Associé
du Programme Impact
Insurance de l'OIT

Saurabh est accueilli par **Britam
General Insurance** (Nairobi, Kenya)



Enock Kipkemboi Sing'oei

Collaborateur Associé
du Programme Impact
Insurance de l'OIT

Enock est accueilli par **Kifiya**
(Addis-Abeba, Éthiopie)



**Programme Finance solidaire
Département Entreprises Organisation
internationale du travail**

4, route des Morillons
CH-1211 Genève 22
Suisse

Tel.: +41 22 799 6478

Fax: +41 22 799 6896

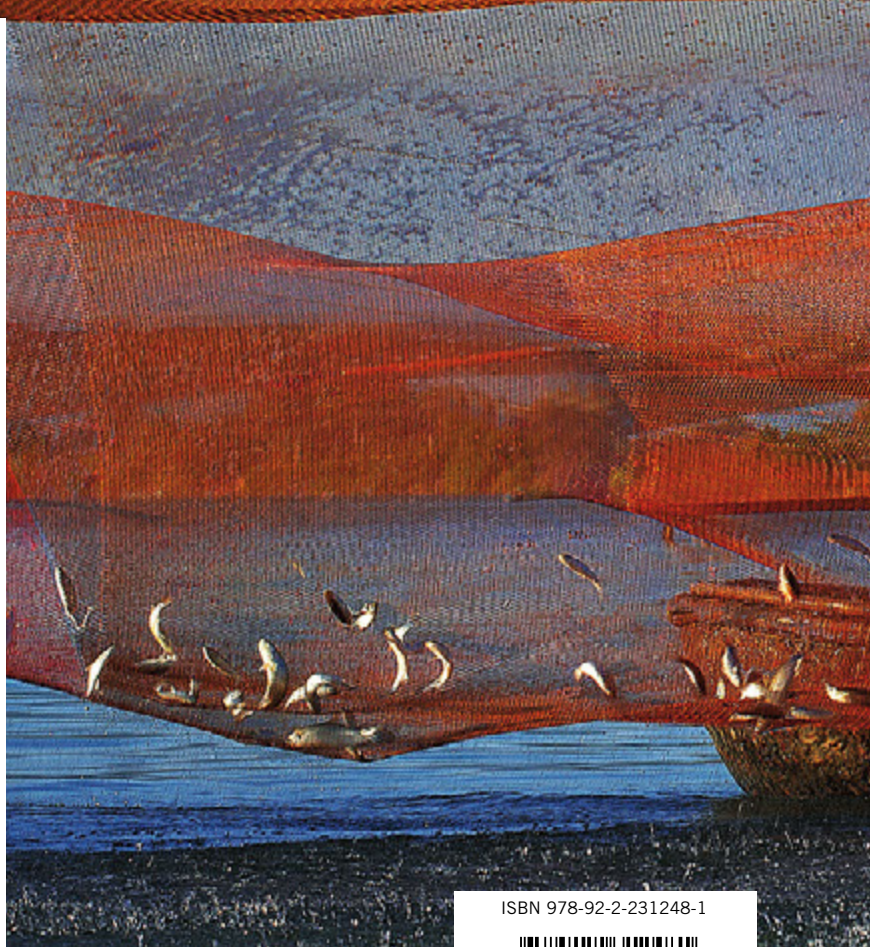
Email: impactinsurance@ilo.org

Web: www.ilo.org/impactinsurance

Ce Rapport annuel est le neuvième publié par le Programme Impact Insurance.

Sous l'égide de l'Organisation Internationale du Travail, le programme Impact Insurance aide le secteur de l'assurance, les gouvernements et leurs partenaires à exploiter pleinement le potentiel de développement social et économique de l'assurance.

Anciennement Fonds pour l'innovation en micro-assurance, le Programme a été lancé en 2008 grâce au généreux soutien de la Fondation Bill et Melinda Gates et a par la suite bénéficié du financement de plusieurs autres bailleurs de fonds, notamment la Fondation Z Zurich, AusAID, la Fondation Munich Re, la Banque mondiale et le gouvernement des Pays-Bas, l'USAID, l'Agence française de développement, Africa Re et FSD Africa.



ISBN 978-92-2-231248-1



9 789222 312481