

Rapport Annuel 20 15

PROGRAMME IMPACT
INSURANCE DE L'OIT



Rapport
Annuel

20
15

PROGRAMME IMPACT
INSURANCE DE L'OIT



Copyright © Organisation internationale du Travail 2016

Première édition 2016

Les publications du Bureau international du Travail jouissent de la protection du droit d'auteur en vertu du protocole no 2, annexe 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.

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.ifrro.org afin de trouver l'organisme responsable de la gestion des droits de reproduction dans votre pays.

.....
Rapport annuel 2015 / Bureau international du Travail - Genève: BIT, 2016

ISBN 978-92-2-230846-0 (web pdf)

International Labour Office

Egalement disponible en anglais, *Annual Report 2015* (ISBN 978-92-2-130845-4), Genève, 2016,
et en espagnol, *Informe anual 2015* (ISBN 978-92-2-330846-9), Genève, 2016.

Données de catalogage du BIT

.....
Les désignations utilisées dans les publications du BIT, qui sont 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, ni quant au tracé de ses frontières.

Les articles, études et autres textes signés n'engagent que leurs auteurs et leur publication ne signifie pas que le Bureau international du Travail souscrit aux opinions qui y sont exprimées.

La mention ou la non-mention de telle ou telle entreprise ou de tel ou tel produit ou procédé commercial n'implique de la part du Bureau international du Travail aucune appréciation favorable ou défavorable.

Les publications et les produits électroniques du Bureau international du Travail peuvent être obtenus dans les principales librairies ou auprès des bureaux locaux du BIT. On peut aussi se les procurer directement, de même qu'un catalogue ou une liste des nouvelles publications, à l'adresse suivante: Publications du BIT, Bureau international du Travail, CH-1211 Genève 22, Suisse, ou par courriel: pubvente@ilo.org.

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

Photo de couverture: © ILO, Crozet M.

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 AVOIR UN IMPACT	2
TEMPS FORTS DE L'ANNÉE 2015	4
1 ENSEIGNEMENTS DE L'ANNÉE 2015	6
2 ACCÉLÉRER LE DÉVELOPPEMENT DES MARCHÉS D'ASSURANCE INCLUSIFS	10
3 ENCOURAGER L'INNOVATION	18
4 DÉBLOQUER LES CAPACITÉS	26
PERSPECTIVES 2016	33
BAILLEURS DE FONDS ET PRINCIPAUX PARTENAIRES	34
ACRONYMES ET ABRÉVIATIONS	36
ANNEXES	37
L'ÉQUIPE DU PROGRAMME IMPACT INSURANCE DE L'OIT	40



PRÉFACE

En 2015, le Programme Impact Insurance de l'OIT a connu une transition passionnante. Après des années consacrées à repousser les frontières de l'assurance inclusive en soutenant l'innovation, nous sommes passés à la vitesse supérieure et nous avons commencé à promouvoir activement les expériences de prestataires d'assurance leaders et leurs enseignements pour permettre aux autres de suivre leur voie sans réinventer la roue et sans buter sur les mêmes obstacles.

Nous avons annoncé cette nouvelle stratégie à la fin de l'année 2014, au moment où l'OIT a rebaptisé l'instrument de son action en faveur de l'assurance, et nous avons passé l'essentiel de l'année 2015 à mettre cette stratégie en œuvre, comme le montrent les pages 2 et 3. Ce rapport annuel résume nos efforts pour lancer les trois initiatives conjointes de notre stratégie, à savoir :

1. Renforcement des capacités : après six ans d'apprentissage auprès des innovateurs en micro-assurance, nous avons traduit les expériences et les enseignements acquis en un programme de formation complet. Comme il est expliqué page 28, nous collaborons maintenant avec plusieurs instituts de formation en assurance pour renforcer leur capacité à dispenser ces formations, afin qu'ils puissent aider les compagnies d'assurance locales à servir plus efficacement le marché à faibles revenus.

2. Développement du marché : le contenu utilisé pour le renforcement des capacités est également essentiel pour le processus de développement des marchés. Nous travaillons dans plusieurs pays avec un éventail d'acteurs pour catalyser le développement des marchés d'assurance inclusifs (voir page 10).

3. La recherche et l'innovation restent pour nous une priorité, même si l'approche qui était la nôtre à l'époque du Fonds pour l'innovation en micro-assurance a été reformulée, comme c'est expliqué page 18.

Le processus de mise en œuvre de cette stratégie s'est traduit par plusieurs changements pour le Programme, notamment :

De l'approche « micro » à l'impact : si nous restons déterminés à promouvoir les marchés d'assurance inclusifs, nous reconnaissons également que le secteur de l'assurance

peut contribuer davantage au développement, notamment en soutenant les objectifs de développement durable liés aux changements climatiques, à la sécurité alimentaire et à la couverture santé universelle.

Des nouvelles valeurs : lorsqu'il s'appelait encore Fonds, le Programme était principalement centré sur l'apprentissage. Maintenant, bien que l'apprentissage reste une priorité, nous avons intensifié nos efforts visant à partager les enseignements à travers la formation et d'autres approches de diffusion des connaissances.

Un engagement auprès d'une plus grande diversité d'acteurs : pour mettre en œuvre cet agenda élargi, il est nécessaire de collaborer avec une plus grande diversité de parties prenantes, c'est pourquoi nous avons commencé à nous engager auprès des décideurs politiques, des associations d'assurance, des écoles d'assurance, des universitaires et de groupements de la société civile.

Indicateurs de performance clairs : comme le montre l'illustration de la page 5, nous avons besoin, pour mettre en œuvre un agenda aussi ambitieux, de définir des indicateurs et des objectifs de performance pour être sûrs d'atteindre les objectifs que nous nous sommes fixés.

Au cours de notre première année en tant que Programme Impact Insurance, nous avons avancé à grands pas, et lancé plusieurs projets avec de nouveaux partenaires, parmi lesquels l'Agence française de développement (AFD), le FSDA (Financial Sector Deepening Africa) et Africa Re. Nous nous tournons maintenant avec impatience vers 2016, une année qui s'annonce particulièrement productive, car nous allons entamer une collaboration avec près d'une douzaine de nouveaux partenaires d'innovation tout en approfondissant notre engagement auprès des instituts de formation à l'assurance et, si nous sommes en mesure de mobiliser des financements suffisants, en étendant nos efforts de développement des marchés à plusieurs nouveaux pays.

CRAIG CHURCHILL
Chef d'équipe
Programme Finance sociale



NOTRE STRATÉGIE POUR AVOIR UN IMPACT

TROIS INITIATIVES INTERDÉPENDANTES

DÉVELOPPEMENT DES MARCHÉS



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

Coordination multi-acteurs

Renforcer
l'offre par le biais
de challenge funds,
de formation et
d'assistance technique

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

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



GESTION DES 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

Principal centre de ressources sur l'assurance

Infrastructure pérenne de
renforcement des capacités:
programme mondial de formation
des cadres, e-learning, partenariat
avec des instituts de formation
locaux et régionaux



RECHERCHE ET INNOVATION



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

Laboratoires d'innovation avec
des prestataires avant-gardistes

Partenariats avec des think tanks

Évaluations ciblées

Études d'impact avec
des universitaires

PRINCIPES DIRECTEURS

INDICATEURS DE RÉUSSITE

OBJECTIFS

LEADER
DES SOLUTIONS
QUI METTENT
LE CLIENT
AU CENTRE



Echelle élargie



Valeur pour le client
garantie



Pratiques améliorées



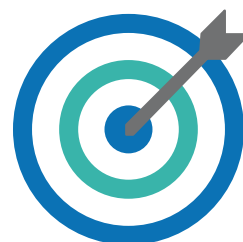
Solutions partagées



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
SANTÉ 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



ASSOCIATIONS D'ASSURANCE



**GROUPEMENTS
DE LA SOCIÉTÉ CIVILE**



UNIVERSITAIRES

TEMPS FORTS DE L'ANNÉE 2015



Nouveaux partenaires de financement pour stimuler l'innovation et développer les marchés en Afrique



Actions de développement de l'assurance inclusive dans 14 pays d'Amérique latine, d'Asie et d'Afrique



Assurances Compétences

Des écoles d'assurance reconnues sur les marchés émergents nous ont rejoints pour renforcer les capacités du secteur de l'assurance en organisant conjointement 12 sessions de formation en 2015



Nouveau rôle de catalyseur des partenariats public-privé pour étendre l'assurance santé et agricole complète aux masses



Nouvelles adaptations de notre outil PACE pour améliorer la valeur des produits agricoles pour les clients



Communautés de pratique dynamiques vouées à faire progresser l'assurance agricole et le développement des marchés



Publications et événements de partage des connaissances pour guider les entreprises et les gouvernements en consolidant les bonnes pratiques du secteur

MESURER NOS PROGRÈS

Voici un aperçu des progrès réalisés jusqu'ici. Nous suivons notre impact par le biais de ces indicateurs. En 2016 nous allons également commencer à utiliser deux nouveaux indicateurs: *Garantir la valeur pour les clients* et *Améliorer les pratiques du secteur*. Nous vous tiendrons informés de nos avancées chaque année.



Echelle élargie

3.5 million
clients touchés

Depuis 2008, le Programme a soutenu des produits qui ont couvert jusqu'ici près de 3,5 millions de clients dans le monde. Pour plus d'informations sur nos dernières collaborations avec des innovateurs, voir p.18.



Solutions partagées

Partage de
solutions
innovantes
avec plus de
250,000
acteurs

Dans la même période, nous avons partagé des solutions innovantes avec plus de 250 000 acteurs en favorisant leur apprentissage mutuel. Pour plus d'informations sur la manière dont nous touchons un public croissant, voir p. 26.

Nous avons partagé ces solutions par le biais de notre site Web, des médias sociaux, des communications par e-mail, ainsi que par interaction directe, notamment sous la forme de formations, webinaires, sessions d'apprentissage entre pairs et autres événements. Grâce à la seule interaction directe, nous avons atteint plus de 5000 praticiens depuis 2008. Voir Figures 2 et 3.



Marchés développés

Développement
des marchés
dans certains
pays choisis

Notre nouvel outil de notation pays montre à quel point l'assurance a progressé à la fois en qualité et en échelle en Zambie et au Sénégal, où nous avons activement contribué au processus. Voir le parcours de chaque pays sur la Figure 7 page 17.

FIGURE 1. BÉNÉFICIAIRES PAR RÉGION

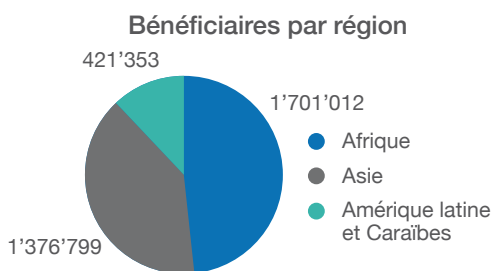


FIGURE 2. NOMBRE DE PERSONNES DIRECTEMENT TOUCHÉES

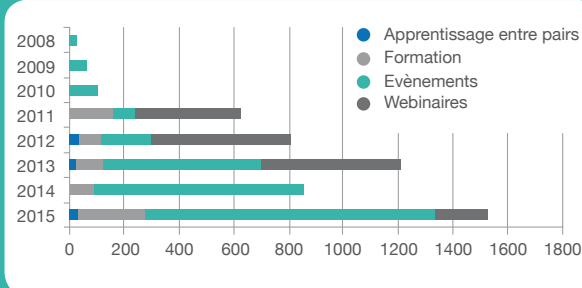
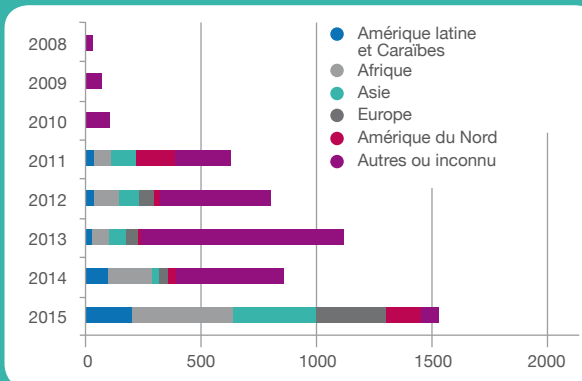


FIGURE 3. NOMBRE DE PERSONNES INDIRECTEMENT TOUCHÉES PAR RÉGION





© ILO, Crozet M.

1 ENSEIGNEMENTS DE L'ANNÉE 2015

Nous continuons à générer des enseignements sur les moyens de produire un impact significatif grâce à l'assurance à grande échelle. Voici cinq leçons tirées de nos activités en 2015.

1. Choisir le bon moment est essentiel à la réussite

La croissance du secteur de la micro-assurance est exponentielle, mais pour chaque succès dans ce secteur, nombreux sont les systèmes qui peinent à atteindre une échelle significative, à parvenir à la viabilité ou à fournir une réelle valeur aux clients, et un certain nombre ont échoué. Néanmoins, de nombreuses innovations sont nées des efforts consentis pour redresser les dispositifs en difficulté. Une étude des échecs en micro-assurance a montré que la différence entre le succès et l'échec tenait souvent à des questions de temporalité.

Comment on l'a fréquemment observé, il est essentiel que la conception d'un produit prenne en compte le niveau de développement du marché d'assurance dans le pays où il est offert. Lorsque des produits trop complexes sont introduits trop tôt, ils sont généralement difficiles à vendre et peuvent même avoir un impact négatif sur la confiance des clients à l'égard de l'assurance.

La prise en compte des aspects temporels est tout aussi importante en interne. L'état d'esprit d'une organisation vis-à-vis de l'investissement et de l'horizon des rendements attendus est essentiel et les dirigeants doivent se garder d'opérer un retrait précipité lorsqu'ils subissent des revers. Sept des douze régimes couverts par cette étude ont décidé de poursuivre dans la micro-assurance en dépit des difficultés initiales, ont tiré les leçons de leur expérience et sont toujours en activité dans ce secteur, tandis que les cinq autres ont complètement échoué.

L'engagement à long terme de la part de la direction d'une organisation est vital pour sa réussite. Elle doit promouvoir une culture dans laquelle les erreurs sont permises, analysées et corrigées avec le temps. Définir des échéances appropriées réduit la pression associée à l'obligation de résultats immédiats, et fixer des objectifs intermédiaires en veillant à leur réalisation aide à s'assurer que le cap est tenu.

Pour en savoir plus: "Tirer les leçons des erreurs des autres".



© Ricardo M.

2. Positionner soigneusement les produits d'assurance santé de façon à compléter sans concurrencer

Pioneer ne souhaitait pas entrer en concurrence avec le régime d'assurance santé national philippin, PhilHealth, mais a constaté que ce système ne couvrait pas les pertes indirectes subies par les personnes malades contraintes de cesser leur travail. Il a donc lancé un produit d'assurance indemnisation en cas d'hospitalisation, prévoyant le versement d'une indemnité journalière pour chaque jour passé à l'hôpital. Le produit n'avait jamais été destiné à couvrir les coûts de traitement, mais Pioneer a constaté que dès lors que le produit était décrit comme une couverture santé ou hospitalisation, les clients s'attendaient immédiatement à un produit d'assurance santé complet similaire à PhilHealth.

Pioneer a donc décidé de rebaptiser le produit et de le présenter comme une assurance perte de revenus. Dans le même temps, il a accru ses efforts de vente en augmentant le nombre de

points de vente et en améliorant la formation du personnel, ainsi qu'en permettant aux clients des IMF partenaires de prendre un prêt pour payer la prime. Suite à l'ensemble de ces changements, le nombre total d'adhésions est passé de 5502 la première année, avant le changement de nom et de stratégie de vente, à 140 627 la seconde année.

L'opportunité pour les assureurs d'exploiter les synergies entre les acteurs du secteur public et privé pour contribuer à la mise en place de la couverture santé universelle ne se réduit pas à l'offre de prestations complémentaires. Comme le montre l'expérience du Kenya (voir Figure 9 p. 21), les gouvernements doivent chercher à s'appuyer sur l'expertise des prestataires d'assurance en matière de distribution et de technologie pour étendre l'assurance santé publique au secteur informel.

Pour en savoir plus: "Exploiter la micro-assurance santé pour promouvoir la couverture santé universelle".



3. Il est essentiel que les agriculteurs comprennent l'assurance pour en tirer profit

Les ménages interrogés dans le cadre de l'étude « Financial Diaries » au Kenya pensent les pertes en termes de sorties de trésorerie. Ils ont généralement une bonne compréhension des coûts directs des risques (c'est-à-dire des frais qui occasionnent des dépenses). Cependant, ils sous-estiment l'impact des risques qui ne donnent pas lieu à des sorties de trésorerie directes, mais plutôt à des pertes de revenus ou d'actifs. Par exemple, 63 % des personnes interrogées touchées par de mauvaises récoltes ont déclaré que l'événement n'avait pas eu d'incidence sur leur ménage. Ils n'avaient pas pris en considération la valeur de la part de récolte perdue, pas plus que le coût des intrants ou de la main-d'œuvre qui se sont avérés improductifs. Seuls quelques risques – décès d'un soutien de famille important et invalidité temporaire ou permanente – conduisent les personnes interrogées à déclarer une perte de revenus due au choc.

Dans une autre étude, au Burkina Faso, le Microassurance Centre a étudié les coûts liés à la sécheresse et leur mode de financement par les producteurs de maïs, et a cherché à déterminer dans quelle mesure un produit d'assurance crédit offert par Allianz les aidait à faire face aux conséquences d'une sécheresse. Le produit est conçu pour soulager les agriculteurs d'une partie (mais non de la totalité) de la charge de remboursement de leurs prêts, et la part de la dette concernée dépend de la sévérité du choc. En 2012, environ 19 % de la dette a été annulée, mais l'étude a montré que 73 % des agriculteurs s'attendaient à une annulation de la totalité de leurs dettes en cas de sécheresse. Les assurés avaient par conséquent limité leurs mesures de réduction du risque (notamment les mesures de diversification des revenus) et ont été contraints de recourir à des stratégies d'adaptation plus lourdes au moment de la sécheresse.

Ces résultats montrent l'importance de prendre en compte, lors de la conception des produits, le niveau de compréhension des agriculteurs et leurs stratégies existantes de réduction des risques, et mettent en évidence l'intérêt d'une bonne stratégie de communication et d'éducation des clients.

Pour en savoir plus: "Comment les Kenyans à faibles revenus pensent et vivent le risque" and MILK Brief n°35

4. Créer un environnement favorable à l'amélioration de la valeur pour le client

Les décideurs politiques, autorités de réglementation et financeurs ont un rôle important à jouer dans la mise en place d'un environnement favorable à l'amélioration de la valeur pour le client. Les efforts réalisés dans ce domaine au niveau international font ressortir 10 principes d'action:

FIGURE 4: INTERVENTIONS POUR LA CRÉATION D'UN ENVIRONNEMENT FAVORABLE À LA PROMOTION DE LA VALEUR POUR LE CLIENT

Promotion de l'assurance par les partenariats public-privé et les subventions
• Établir des partenariats public-privé efficaces • Investir dans des subventions intelligemment conçues • Exploiter l'assurance pour étendre la protection sociale santé • Exploiter l'assurance pour renforcer la sécurité alimentaire • Exploiter l'assurance pour faire face aux pertes dues aux catastrophes naturelles
Investissement dans les infrastructures et l'éducation des clients
• Investir dans les infrastructures • S'assurer que les consommateurs comprennent l'assurance
Réglementation et contrôle
• Adapter la réglementation de l'assurance • Promouvoir progressivement la protection des clients • Laisser de la place à l'innovation

Pour en savoir plus: Brief 3 de la série Client Value publiée en partenariat avec le Microassurance Centre.

5. Les assureurs peuvent aider les gouvernements à atteindre leurs objectifs de politique publique

La municipalité de Comas au Pérou souhaitait inciter les résidents à payer leurs impôts en intégralité et dans le délai imparti. La plupart de ces résidents étaient des microentrepreneurs informels. En collaboration avec la compagnie d'assurance péruvienne Protecta, la municipalité a accepté de distribuer un produit d'assurance vie. Les résidents recevaient également une carte de réduction, et une campagne d'information sur le produit a été organisée. Le produit et les avantages supplémentaires étaient offerts gratuitement par la municipalité, mais seulement à ceux qui avaient payé leurs impôts locaux en totalité et sans retard. La municipalité payait les primes à la compagnie d'assurance. Elle espérait que l'incitation serait efficace et que le produit fournirait un soutien important aux résidents en cas de décès d'un membre de la famille. Elle était donc prête à couvrir intégralement le coût de l'assurance.

Le produit d'assurance s'est avéré une incitation efficace, pour ceux qui payaient déjà leurs impôts, à le faire dans les délais et dans leur totalité. La municipalité a observé une réduction d'environ 20 % des retards de paiement. Cependant, le produit n'a pas eu d'effet incitatif sur ceux qui ne payaient pas leurs impôts.

Pour en savoir plus "Pour des partenariats public-privé réussis en assurance".



2 ACCÉLÉRER LE DÉVELOPPEMENT DES MARCHÉS D'ASSURANCE INCLUSIFS

La pénétration de l'assurance est faible. Les marchés d'assurance inclusifs se développent rapidement dans des pays tels que l'Inde, l'Afrique du Sud et les Philippines, où des millions de ménages à faibles revenus bénéficient d'une protection. Cependant, dans de nombreux autres pays en développement, la portée reste très faible. Les défaillances des marchés sont dues à de nombreux facteurs:

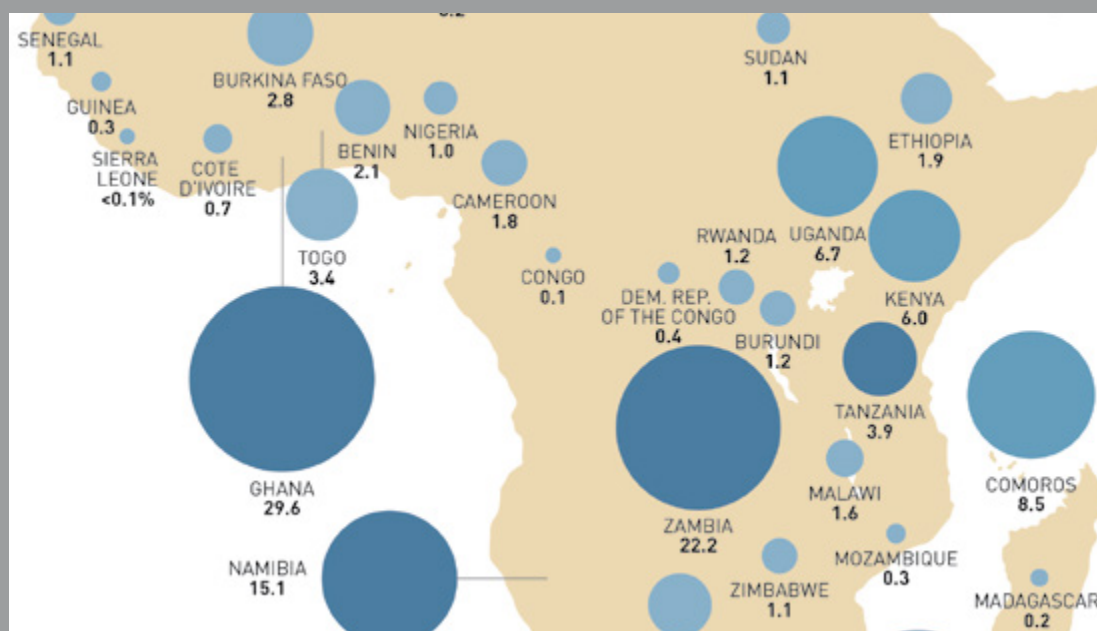
mauvaise connaissance des opportunités associées au marché à faibles revenus de la part des assureurs, manque d'expertise spécialisée, marchés inconnus avec une faible sensibilisation à l'assurance, modèles de distribution inadaptés, manque d'infrastructures (données, systèmes de paiement), et absence d'un environnement favorable et de réglementations appropriées.



© ILO, Crozet M.

ENCADRÉ 1: LE DÉVELOPPEMENT DES MARCHÉS FONCTIONNE

Le Ghana et la Zambie, deux pays dans lesquels un processus structuré de développement du marché est mis en œuvre depuis plusieurs années, respectivement par la GIZ et par FinMark Trust / Financial Sector Deepening Zambia (FSDZ), avec le soutien du Programme, affichent des taux de couverture de plus de 20 %, contre 5,4 % en moyenne pour le continent (Paysage de la micro-assurance en Afrique 2015).



Notre approche et nos outils

Notre initiative de Développement des marchés **accélère le développement des marchés d'assurance inclusifs**. Nous travaillons pour cela en collaboration avec des gouvernements, des assureurs et d'autres acteurs, comme des institutions financières et des opérateurs de réseaux mobiles (ORM). Pour accroître l'impact sur le développement du marché, nous encourageons également les partenariats public-privé et contribuons à faire entrer l'assurance dans les stratégies nationales afin de réduire la vulnérabilité des populations et renforcer la productivité des économies (voir Partie 3: Encourager l'innovation, p.18). En outre, travailler en étroite collaboration avec le secteur privé, les régulateurs et d'autres agences gouvernementales est le moyen le plus efficace de développer un marché pérenne, qui se maintiendra au-delà du financement ponctuel d'un bailleur ou d'un gouvernement.

Nous utilisons une approche de facilitation des marchés. Une première étape importante consiste à développer une feuille de route qui définit les interventions à mettre en œuvre pour surmonter les divers obstacles au développement du marché identifiés par le biais d'une analyse du marché et du cadre réglementaire. Ces interventions visent généralement à améliorer la compréhension, à stimuler la demande et à renforcer l'offre et la réglementation des produits d'assurance inclusifs dans le pays. Le Programme est spécialisé dans la mise en œuvre de certaines composantes de l'approche de développement de marché:

- **Renforcer la capacité des assureurs, des distributeurs et des gouvernements** à servir le marché à faibles revenus avec des produits utiles et viables. Notre approche favorise la pérennité des actions en recourant aux instituts de formation locaux, en donnant accès à des formations à distance et en fournissant un programme de formation des cadres en partenariat avec une grande école d'assurance internationale (voir Partie 4: Débloquent les capacités p. 26).
- **Stimuler l'offre, l'innovation et l'amélioration de la valeur pour le client** par le biais de la combinaison d'un fonds d'accélération et d'une assistance technique pour les acteurs les plus engagés.
- **Construire une culture de l'assurance** par le biais d'un engagement à long terme en faveur de l'éducation et de la protection des consommateurs avec les associations d'assurance locales, les régulateurs et les organisations de la société civile.
- Encourager les **actions collaboratives** en développant des solutions à l'échelle du secteur, par exemple en matière de stockage des données.
- **Collaborer avec les contrôleurs d'assurance et les autres décideurs politiques** pour soutenir le développement du marché, notamment par le biais de partenariats public-privé afin de permettre au secteur de l'assurance de contribuer à la réalisation des objectifs de politique publique.
- **Soutenir l'activité de communautés** pour le partage des connaissances et la coordination au niveau international ou régional (voir Encadré 2).

ENCADRÉ 2: COMMUNAUTÉ DE PRATIQUE (COP) DES DÉFENSEURS DU DÉVELOPPEMENT DES MARCHÉS

En 2015, deux réunions ont été organisées pour permettre aux défenseurs du développement des marchés de partager leur expérience et leurs nouvelles idées. Initiée en 2013, la CoP sur le développement des marchés d'assurance inclusifs compte aujourd'hui 10 pays membres, avec la participation de: GIZ Nigeria, Financial Sector Deepening Trust Tanzanie (FSDT), Financial Sector Deepening Zambie (FSDZ), Financial Sector Deepening Kenya (FSDk), Access to Finance Rwanda (AFR), Making Finance Work for Africa (MFW4A) et tous les coordinateurs de développement des marchés du Programme. Bien que la CoP soit principalement centrée sur l'Afrique, elle élargit aujourd'hui la base de ses membres aux organisations d'Amérique latine et d'Asie.



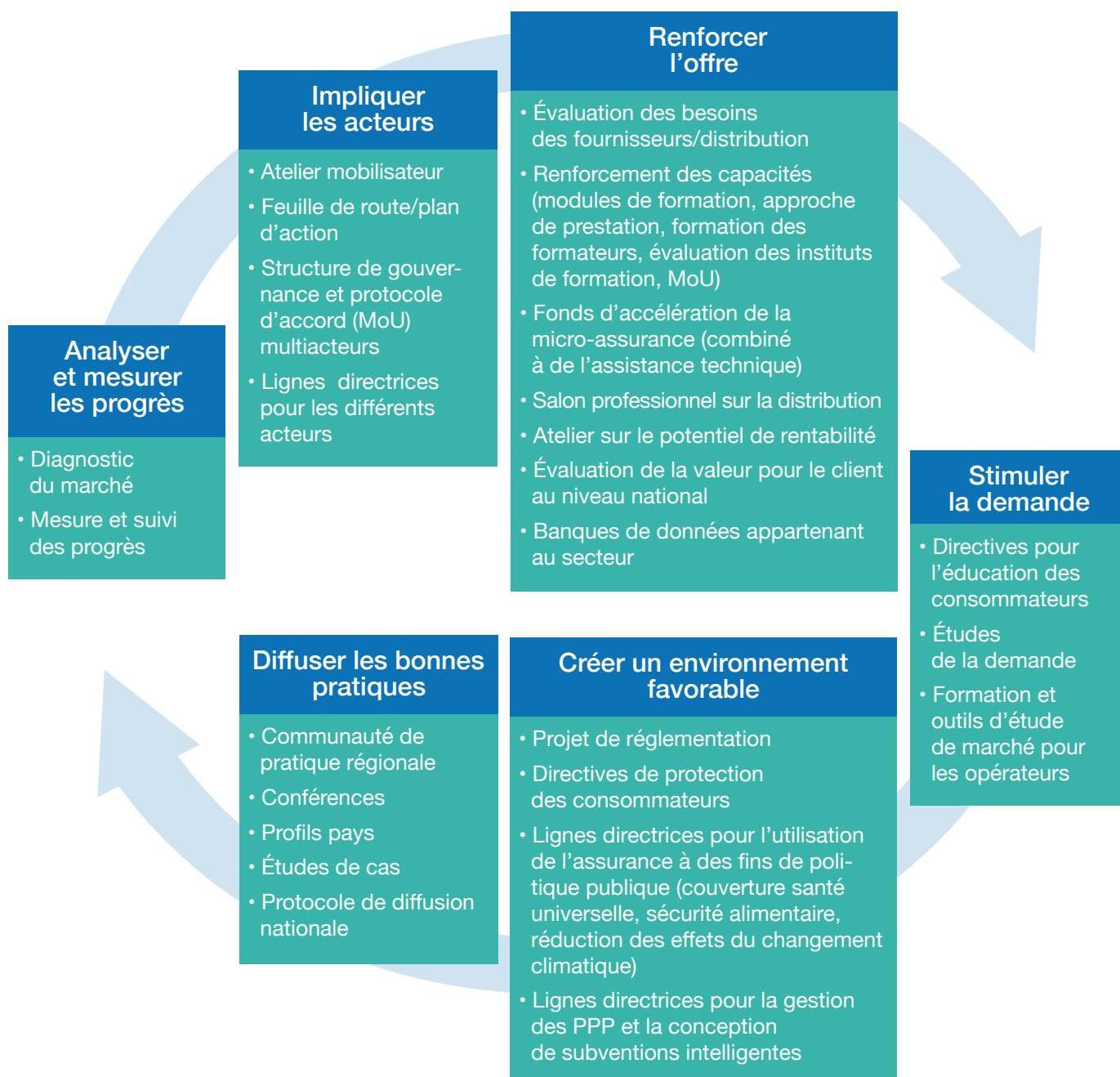
Sosthenes Kewe

"La réunion de la CoP a été extrêmement utile. Ce que nous avons appris hier est directement lié aux questions qui se posent aujourd'hui sur nos marchés, et directement utilisable. La CoP est l'un des mécanismes qui permettent de diffuser les enseignements pour catalyser le changement et le succès." Sosthenes Kewe, PDG, FSDT

En 2015 nous avons terminé de consolider un ensemble d'outils basés sur les interventions de développement de marché de plusieurs membres de la CoP. Il se compose de 25 outils relevant de six catégories principales.

Chaque outil est accompagné de conseils de mise en œuvre explicites, de modèles prêts à utiliser et d'indications claires sur les ressources nécessaires et les résultats à attendre.

FIGURE 5. BOÎTE À OUTILS SUR LE DÉVELOPPEMENT DE MARCHÉ



Sur la base des expériences du Programme et de: Cenfri, A2Ii, GIZ, FinMark Trust, Microinsurance Network et FSD Zambie

Activités au plan national

En 2015, nous avons fortement soutenu les activités de développement des marchés en **Zambie** et au **Sénégal**. Nous avons également contribué aux efforts réalisés au **Nigéria**, en **Tanzanie**, au **Maroc**, au **Kenya**, au **Mozambique**, en **Éthiopie**, au **Ghana**, au **Pakistan**, en **Indonésie**, au **Bangladesh**, en **Colombie**, en **République Dominicaine**, au **Pérou** et au **Brésil**. Voici quelques-unes de nos réalisations dans ce domaine:

Zambie

En mars 2015, nous avons co-organisé la conférence "Microassurance Business Models for Africa" en collaboration avec le Groupe de conseil technique en micro-assurance (TAG), la FSDZ et la Fondation Munich Re. L'événement a rassemblé 84 participants de toute l'Afrique, qui ont pu débattre et se former sur différents thèmes, dont la santé, l'agriculture, la distribution, la stratégie commerciale, la conception centrée sur le client, la réglementation, l'éducation et le marketing, et les partenariats public-privé. Dans le cadre de cette conférence, le Programme a animé des sessions sur la valeur pour le client, les produits d'assurance santé, les partenariats public-privé, la tarification et la planification d'affaires.

Initialement conçu par le Programme et FinMark Trust, le Fonds d'accélération de la micro-assurance (MAF) a démontré son efficacité en tant qu'outil de renforcement de l'offre. Par exemple, l'un des bénéficiaires a lancé la première couverture individuelle accident en Zambie, dont la distribution innovante est assurée par de multiples canaux et utilise une plate-forme mobile pour les transactions. Le MAF est actuellement financé par la FSDZ et bénéficie de l'appui technique du Programme. En 2015, la FSDZ a lancé une nouvelle formule du Fonds qui combine des financements plus réduits avec une assistance technique ciblée. Le Programme reste partenaire technique du MAF.

La troisième Insurance Week annuelle, qui s'est tenue en septembre, a été un succès. L'événement a été organisé par l'Association des assureurs de Zambie, avec l'appui financier et technique de la FSDZ.

Les sessions d'éducation des consommateurs ont été suivies par plus de 1400 écoliers et 149 microentrepreneurs. L'événement suscite l'adhésion croissante des assureurs et des autres acteurs de l'assurance. En 2015, il y a eu plus d'interaction entre les assureurs et le grand public, car les produits ont été présentés sur des marchés et dans des centres commerciaux très fréquentés.

Sénégal

Au Sénégal, le Programme a coordonné les discussions entre les différents acteurs pour formuler une stratégie de développement du marché et définir une feuille de route à l'horizon 2018. Cet effort commence à porter ses fruits. Deux compagnies d'assurance ont reçu une autorisation pour leurs nouveaux produits de micro-assurance au titre de la nouvelle réglementation CIMA, et trois organisations attendent de même un agrément pour de nouveaux produits. Par ailleurs, des partenariats se nouent entre les opérateurs de réseaux mobiles (ORM) et les compagnies d'assurance, et les premiers produits d'assurance mobile arrivent sur le marché.

Avec l'appui du Fonds mondial pour l'assurance indiciaire (GIIF) de la Banque mondiale, nous avons lancé un programme de renforcement des capacités pour le secteur, en collaboration avec l'institut de formation local, le Centre professionnel de formation en assurance (CPFA). Trois sessions de formation (introduction, étude de marché et tarification) ont été suivies par 53 participants venant de compagnies d'assurance, d'organisations coopératives et mutualistes, d'ORM, d'organisations non-gouvernementales, et d'autorités gouvernementales et de réglementation.

Nous avons également organisé un atelier sur l'assurance mobile qui couvrait les questions de modèle d'affaires, d'infrastructure, de réglementation et de viabilité dans le contexte sénégalais. Il a permis aux autorités de réglementation de se faire une idée plus précise de l'assurance mobile et a contribué à accroître les capacités locales de supervision de ces produits.

Autres pays

Au **Pérou**, le secteur de l'assurance est en croissance et les assureurs sont prêts à innover avec de nouveaux produits et canaux de distribution. Cependant, malgré ces efforts, le recours à la micro-assurance reste relativement faible. En juillet, le Programme a organisé deux jours de sessions d'apprentissage en partenariat avec la Fondation Munich Re et avec le support de l'Association péruvienne des entreprises d'assurance (APESEG), du Fonds multilatéral d'investissement (FOMIN) et du Microinsurance Network. L'événement a donné aux participants l'occasion de s'inspirer des expériences d'autres parties du monde et d'étudier les possibilités existantes pour étendre la portée de l'assurance au Pérou. Le Programme a également organisé une réunion des acteurs pour analyser les principaux obstacles au développement du marché et discuter des solutions suggérées par un large éventail de parties prenantes. Une stratégie de développement de la micro-assurance au Pérou a été développée sur la base des résultats de cette réunion.

Avec le soutien de l'Initiative USAID/BASIS/I4, du Réseau d'action mondial (GAN) sur l'assurance agricole et du GIIF de la Banque mondiale, nous avons créé un groupe de travail sur l'assurance agricole au **Bangladesh** pour identifier et exploiter les synergies existantes entre différents projets. Pour renforcer cette plate-forme et préparer le secteur de l'assurance à jouer un rôle plus important, nous avons lancé un programme de renforcement des capacités avec un partenaire local, l'Academy of Learning. La première session de formation a été suivie par près de 40 participants. Centrées sur l'assurance agricole, les sessions de formation suivantes couvriront les aspects opérationnels clés pour réussir le déploiement de produits à grande échelle.

Le Programme a signé un accord de collaboration avec le centre d'études CIFMS (Centre for Insurance and Financial Management Studies) au **Nigéria** et organisé deux sessions de formation dans le cadre d'un programme de certification des formateurs, en collaboration avec la GIZ et le Fonds mondial pour l'assurance indicielle (GIIF) de la Banque mondiale. Ces formations ont été suivies par plus de 25 professionnels et 10 formateurs. L'un des enseignements clés de cette expérience est que, pour accroître leur impact, ces interventions doivent s'inscrire dans un processus global de développement de marché cherchant à résoudre les contraintes du marché et à convaincre les acteurs du potentiel de rentabilité du marché.

Un diagnostic rapide du marché marocain a été réalisé afin de comprendre les défis actuels du développement de l'assurance au **Maroc**. Sur la base de ces résultats, une réunion des acteurs a été organisée en collaboration avec le Centre Mohammed VI de soutien à la microfinance solidaire en juin 2015. Plus de 50 participants ont assisté à cet événement, qui a permis de produire un plan d'action stratégique pour le secteur local. La troisième Conférence internationale sur la micro-assurance s'est tenue à Casablanca et a fourni au secteur une plate-forme pour présenter certaines expériences émergentes de partenariat entre des institutions de microfinance, des compagnies d'assurance et des structures d'appui.



Mesurer les progrès

Sur le terrain, nous pouvons constater les progrès réalisés dans nos pays cible. Des études approfondies – états des lieux ou rapports sur les marchés nationaux – fournissent des données détaillées qui, dans de nombreux cas, mettent en évidence les changements observés. Mais ce n'est pas suffisant. Nous devons être en mesure de suivre les progrès accomplis dans tous les pays où nous travaillons, de façon plus régulière et plus cohérente. Nous pourrions ainsi disposer de meilleures informations en temps opportun, afin de concevoir et d'adapter les interventions de façon plus pertinente. En outre, cela nous permettrait de comparer les pays et d'identifier les stratégies les plus prometteuses pour certains types de pays. Nous avons donc conçu un outil de notation pays qui évalue le marché de l'assurance à la fois en termes de qualité et d'échelle (voir Figure 6).

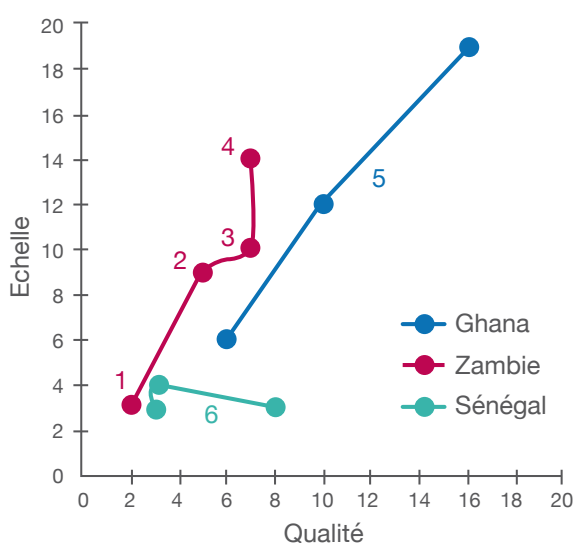
FIGURE 6: INDICATEURS DE QUALITÉ ET D'ÉCHELLE DE L'OUTIL DE NOTATION PAYS DU PROGRAMME



Nous sommes en train d'affiner cet outil grâce aux apports de la CoP sur le développement des marchés. Nous renforçons notamment la méthode de mesure de la qualité en développant un indice de qualité pour tous les produits, qui pourra être agrégé au niveau national. Par ailleurs, nous allons intégrer un mécanisme

qui permettra de mieux prendre en compte le niveau de connaissances et de sensibilisation des clients dans l'indice.

FIGURE 7: NIVEAU DE DÉVELOPPEMENT DES MARCHÉS DE MICRO-ASSURANCE AU SÉNÉGAL, EN ZAMBIE ET AU GHANA SELON L'OUTIL DE NOTATION PAYS DU PROGRAMME



- 1 Entre 2009 et 2011, le marché zambien n'a montré aucun signe de développement notable.
- 2 Une fois les interventions en Zambie bien lancées, dans le cadre d'un processus de développement de marché coordonné, le marché a connu une nette progression en 2012, avec notamment une augmentation significative de la variété des canaux de distribution utilisés.
- 3 En 2013, la qualité s'est améliorée avec l'introduction d'une plus grande diversité de produits et d'un plus grand nombre de produits volontaires.
- 4 En 2014, la proportion de la population couverte a fortement augmenté pour s'établir à 22,2 %.
- 5 Le Ghana a bénéficié de plusieurs années d'interventions coordonnées en faveur du développement du marché coordonnées par la GIZ (les points sur le graphique représentent les scores de 2009, 2011 et 2014). Le marché a connu une progression significative à la fois en qualité et en échelle sur toute la période de 2009 à 2014. En 2014, en particulier, la diversité des produits offerts s'est accrue et la proportion de la population couverte par la micro-assurance a atteint 28 %.
- 6 Le Sénégal a connu des améliorations au niveau des infrastructures et de la diversification des canaux de distribution, mais le marché a besoin de davantage de soutien pour accroître son échelle (les points sur le graphique représentent les scores de 2009, 2011 et 2014). L'entrée sur le marché de plusieurs assureurs en 2015 devrait avoir un impact sur l'échelle.



3 ENCOURAGER L'INNOVATION

Nous continuons à stimuler l'innovation et l'apprentissage, car ces deux composantes sont nécessaires à la réalisation de notre objectif: couvrir des millions de personnes avec des solutions d'assurance utiles. En 2015, nous avons mené à bien différentes activités dans le cadre de l'initiative de Recherche et d'innovation.

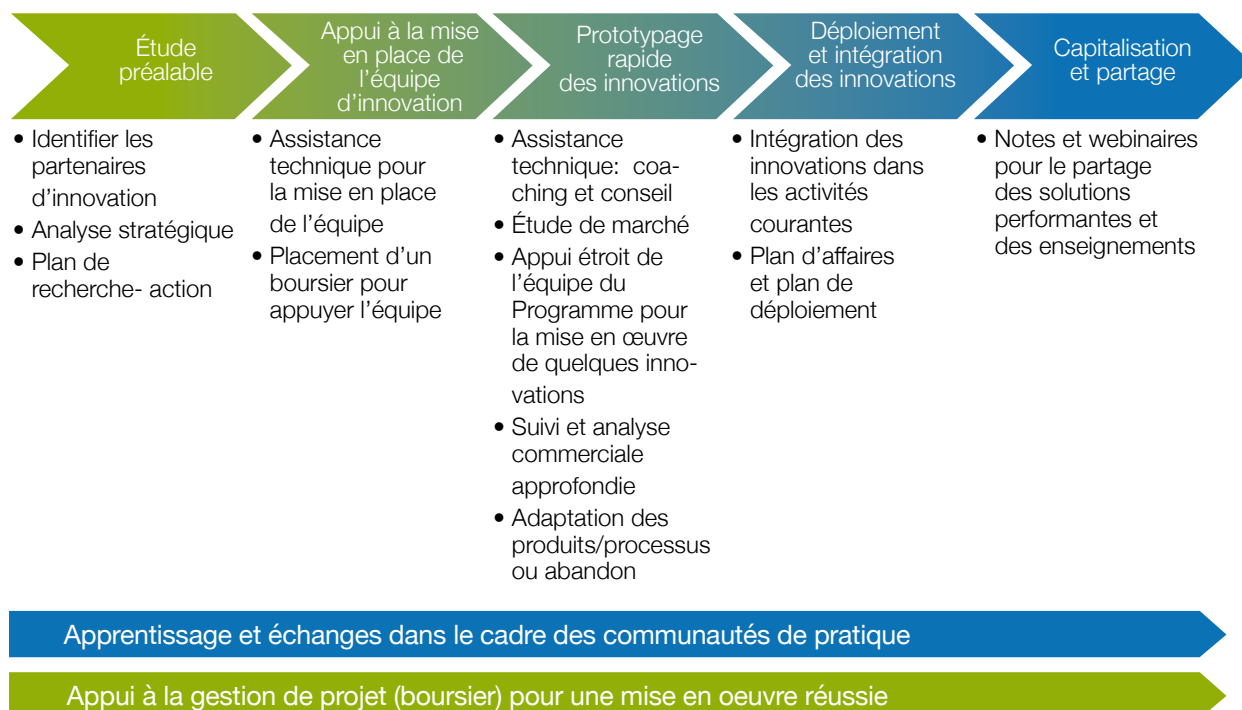
Mise en place de nouveaux projets d'innovation en Afrique

Le Programme a noué de nouveaux partenariats pour promouvoir l'innovation en Afrique subsaharienne (voir Encadrés 4 et 5). Dans le cadre de ces partenariats, nous allons utiliser notre nouvelle stratégie de gestion de l'innovation, reposant sur un certain nombre de principes clés (voir Encadré 3) en suivant une approche systématique par étapes (voir Figure 8).

ENCADRÉ 3: PRINCIPES CLÉS DE NOTRE APPROCHE DE GESTION DE L'INNOVATION

- **L'étude de marché** qui permet de comprendre les besoins des clients, est fondamentale pour offrir une réelle valeur ajoutée et adapter la proposition de valeur aux spécificités des différents segments de marché.
- Adopter une **approche centrée sur le client** permet aux assureurs et aux distributeurs de prendre **de meilleures décisions concernant la répartition des ressources marketing** entre les stratégies d'acquisition de clients, de fidélisation et de développement.
- **La conception et le test rapide de prototypes** accélèrent l'apprentissage et le changement en réduisant la "fatigue" liée aux innovations et en permettant aux organisations de constater rapidement l'échec et de passer à autre chose lorsqu'une idée ne fonctionne pas.
- Créer une **unité d'innovation transversale distincte**, tout en définissant une stratégie claire pour son intégration ultérieure dans la structure organisationnelle existante, permet de progresser plus rapidement avec une efficacité accrue.
- Élaborer un **modèle de rentabilité interne** fondé sur une **analyse approfondie et continue** permet à la direction de prendre des décisions audacieuses pour développer une activité commerciale substantielle de long terme auprès du segment à faibles revenus.

FIGURE 8. ÉTAPES DE L'APPROCHE DE GESTION DE L'INNOVATION





ENCADRÉ 4: PARTENARIAT POUR STIMULER L'INNOVATION EN AFRIQUE SUBSAHARIENNE



Dans le cadre d'un partenariat avec l'Agence française de développement (AFD), le Programme va travailler avec des organisations en Afrique subsaharienne pour renforcer leur offre d'assurance en fournissant un appui à la recherche et à l'innovation. Le partenariat soutiendra des projets dans les domaines suivants:

- solutions qui étendent ou complètent les systèmes d'assurance santé nationaux
- assurance individuelle ou collective couvrant les petits agriculteurs et améliorant leur capacité à faire face aux risques
- assurance combinée à des services financiers ou à des services à valeur ajoutée qui améliorent la capacité des consommateurs à gérer le risque, mais augmentent également leur productivité
- solutions de gestion des risques pour les micro- et/ou petites et moyennes entreprises
- utilisation de technologies permettant de faciliter la compréhension des clients et de réduire le coût de la distribution, sans perdre le « contact clientèle ».

En 2015, nous avons entamé le processus de sélection et évalué un certain nombre de partenaires en Côte d'Ivoire, au Sénégal, au Ghana, au Burkina Faso, au Mali, au Nigéria, en Tanzanie, en Éthiopie et en Zambie. Les partenaires potentiels comprennent des assureurs, des agences gouvernementales, des banques commerciales, des institutions de microfinance, des fournisseurs d'intrants agricoles, des fournisseurs de solutions technologiques et des intermédiaires. Les six à huit partenaires finaux seront sélectionnés début 2016 et le projet démarrera à la fin du premier trimestre.

© ILO, Crozet M.

ENCADRÉ 5: PARTENARIAT POUR ACCROÎTRE L'IMPACT DE L'ASSURANCE PAR LA GESTION DU CHANGEMENT



Pour renforcer l'impact du secteur de l'assurance, et répondre véritablement aux besoins de gestion des risques des ménages et des MPME à faibles revenus, les assureurs doivent innover et développer des produits et des processus centrés sur le client qui soient à la fois efficaces et viables à long terme. Ceci est rarement possible sans l'introduction de changements significatifs dans le modèle d'affaires, les procédures opérationnelles ou les structures internes. En soutenant les processus d'innovation dans plus de 60 organisations, nous avons observé que les organisations avaient souvent besoin de mettre en œuvre un processus systématique de gestion du changement pour être prêtes à servir efficacement le marché à faibles revenus.

Nous avons lancé un nouveau partenariat avec l'initiative Financial Sector Deepening Africa (FSDA) pour aider cinq assureurs et distributeurs à gérer la mise en œuvre de changements organisationnels et de processus d'innovation produit. Les activités consisteront à:

- stimuler l'innovation, renforcer les capacités et identifier et mettre en œuvre les changements organisationnels nécessaires;
- travailler avec des prestataires pour étendre rapidement l'échelle des innovations afin d'atteindre la pérennité, tout en améliorant progressivement la valeur pour le client et pour les actionnaires;
- développer des outils de gestion du changement et des études de cas destinés à être partagés largement avec le secteur pour faciliter l'émergence de solutions d'assurance innovantes pour le marché à faibles revenus.

Lancement de la 2^{ème} phase du programme de bourses

En novembre, nous avons lancé la deuxième phase de notre programme de bourses qui connaît un grand succès. Au cours de la première phase, 32 boursiers ont soutenu des projets d'innovation; la plupart d'entre eux travaillent maintenant pour des micro-assureurs ou des cabinets de conseil de premier plan.

Les boursiers apportent une assistance technique et un appui à la gestion du programme à chaque partenaire dans le cadre de l'initiative de Recherche et d'innovation. Notre programme de bourses rapproche des professionnels de l'assurance qualifiés et des organisations pionnières dans le domaine de l'assurance, de façon à combler les lacunes de compétences et à former une nouvelle génération de professionnels expérimentés. Le programme offre aux professionnels une occasion unique d'acquérir une expérience de terrain et d'apprendre à adapter leur expertise pour renforcer l'impact de l'assurance. Dans le même temps, l'organisation qui accueille le boursier peut utiliser son expertise pour renforcer ses propres capacités.

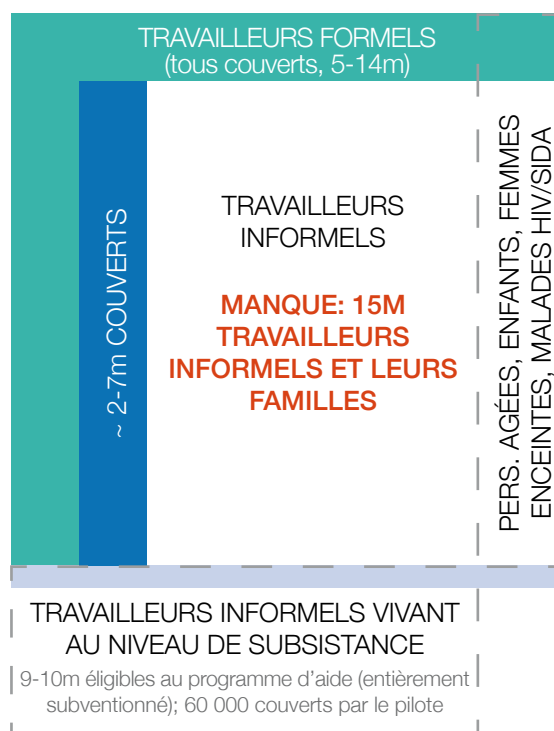
Le programme de bourses, qui s'étend sur deux ans, placera dix boursiers en 2016.

Promouvoir la couverture santé universelle

Dans de nombreux pays en développement, on observe un engagement actif de l'État en faveur de la mise en place d'une couverture santé universelle, et les fonds nationaux d'assurance maladie sont souvent prêts à devenir l'instrument principal de financement des soins de santé. Cependant, les personnes à revenus moyens inférieurs, travaillant pour la plupart dans le secteur informel, ne sont pas correctement couvertes par les systèmes d'assurance santé nationaux de nombreux pays en développement.

Nous travaillons avec des régimes d'assurance santé et avec le secteur privé au Kenya et au Ghana pour étendre la couverture au secteur informel, afin d'améliorer l'accès aux soins de santé, d'offrir une protection contre les risques financiers, et de fournir aux populations des services à valeur ajoutée dans le domaine de la santé, comme des conseils médicaux par téléphone ou des réductions en pharmacie.

FIGURE 9. SEGMENTS DE POPULATION COUVERTS PAR LE NHIF (FONDS NATIONAL D'ASSURANCE SANTÉ) AU KENYA



Au Kenya, le NHIF (National Hospital Insurance Fund) est l'un des régimes sociaux d'assurance maladie les plus avancés en Afrique. Il offre une couverture d'assurance santé hospitalière et (depuis peu) ambulatoire à l'ensemble de la population kenyane pour une prime annuelle de 60 USD par famille. La quasi-totalité des travailleurs du secteur formel sont couverts, et 9 à 10 millions de personnes pauvres et vulnérables ont accès à un régime totalement subventionné. Le principal défi restant consiste à couvrir les 15 millions de travailleurs informels et leurs familles. 10 % seulement de la population du secteur informel est couverte, grâce à une action ciblée ayant pour objectif de toucher ce segment par le biais d'adhésions de groupe (voir Figure 9). Le Président a fixé l'objectif de 25 millions de Kényans couverts à brève échéance, le NHIF va donc devoir réfléchir à des solutions nouvelles pour atteindre ce nombre rapidement. Il est peu probable que le modèle actuel reposant sur ql'adhésion en agences lui permette d'atteindre cet objectif.

Le Programme Impact Insurance, en collaboration avec FSDK et ThinkWell, a réalisé une étude de faisabilité avec le NHIF pour analyser comment le régime d'assurance santé du Fonds pourrait être étendu à davantage de travailleurs du secteur informel et leurs familles.



L'étude a proposé une solution à deux composantes. D'abord le NHIF pourrait s'associer à de grands distributeurs, tels que des banques ou des ORM qui servent déjà le marché à faibles revenus, et exploiter leur plate-forme numérique et leur réseau d'agents pour accroître sa portée. Les cinq plus gros acteurs du Kenya servent déjà plus de 20 millions de travailleurs du secteur informel. Ensuite, le NHIF pourrait créer une offre améliorée (NHIF+) qui inclurait des services à valeur ajoutée, comme des conseils médicaux par téléphone, pour améliorer la sensibilisation aux questions de santé et encourager le recours aux soins. Par le biais de partenariats public-privé innovants, le NHIF et le secteur privé pourraient accroître l'accès à l'assurance santé et promouvoir l'amélioration de la protection santé et financière des travailleurs informels et de leurs familles au Kenya.

Nous menons une étude similaire au Ghana avec la National Health Insurance Authority pour trouver les moyens d'étendre la couverture au marché à faibles revenus; le projet sera lancé en 2016.

Convertir des produits mobiles gratuits en produits payants

Les produits d'assurance mobile « freemium » sont en croissance. Plus de 30 nouveaux produits ont été lancés au cours des 5 dernières années. Ces produits offrent rapidement une assurance à des milliers de nouveaux abonnés, parmi lesquels beaucoup n'avaient jamais acheté d'assurance auparavant. Si la couverture « freemium » basée sur la fidélité est un produit d'entrée efficace, pour être viable à long terme, l'assurance mobile doit convertir ses clients « gratuits » en clients payants. Au cours des 18 derniers mois, le Programme et MicroEnsure Ghana ont travaillé ensemble pour comprendre les besoins et le comportement des clients dans le but de les convaincre de passer d'une assurance gratuite à une assurance payante.



© Lord R.

Airtel Insurance est un produit d'assurance mobile fidélité lancé en 2014 par MicroEnsure Ghana et Airtel. Il offre gratuitement une assurance vie, des indemnités d'hospitalisation et une couverture accident aux clients qui achètent une recharge de 5 cedis (1,3 USD) au moins par mois. Au cours des 12 mois qui ont suivi son lancement, le produit a enregistré 1,2 million d'adhésions.

En mars 2015, les clients ont eu la possibilité de payer une prime via leur abonnement mobile pour doubler leur couverture individuelle ou pour couvrir les membres de leur famille. Au cours des trois premiers mois, les agents du centre d'appel de MicroEnsure vendaient la couverture payante au rythme de 80 clients par agent par jour; le produit aura sans doute touché 50 000 clients de plus au cours des six premiers mois.

L'équipe du Programme et de MicroEnsure a organisé des discussions de groupe et mené des entretiens et des enquêtes téléphoniques pour mieux comprendre comment les clients percevaient et appréhendaient le nouveau produit

et comment les différents segments de clientèle pouvaient être mieux ciblés pour accroître les ventes. Les résultats ont montré que les clients qui adhéraient au produit payant appréciaient la protection offerte par l'assurance. Les interactions ont également mis en évidence le besoin de soutenir les ventes par le biais du centre d'appel, de réaliser des actions marketing dans les médias de masse et de mettre en place un système standard de paiement par retenue pour favoriser la conversion et la fidélisation.

MicroEnsure Ghana travaille sur les changements suggérés et prévoit de mettre en œuvre à la fois les solutions marketing et techniques pour améliorer la compréhension et augmenter les ventes. En 2016, MicroEnsure et le Programme vont étendre cette étude à trois ou quatre autres marchés africains.



Un nouveau PACE

Pour servir leurs clients en assurant la rentabilité de leur activité, les assureurs doivent comprendre le marché et élaborer une proposition de valeur pour chaque segment spécifique. Le Programme offre une série d'outils pour aider les prestataires à développer une culture centrée sur le client dans leurs organisations. En 2015, nous avons encouragé les assureurs à analyser la valeur de leurs produits à l'aide de notre outil d'évaluation de la valeur pour le client PACE.

L'outil PACE a été utilisé pour évaluer des produits d'assurance vie et obsèques en Zambie (voir Encadré 6) et analyser la valeur de produits agricoles indicels au Sri Lanka (voir Encadré 7) et au Burkina Faso.

Les leçons tirées de la mise en œuvre de ces évaluations PACE seront intégrées dans PACE 2.0 – un outil révisé, plus quantitatif et plus facile à utiliser dont les assureurs pourront se servir pour évaluer leur offre avec précision et l'améliorer. Tenez-vous informé!

ENCADRÉ 6: ANALYSE PACE EN ZAMBIE

En Zambie, le Programme a réalisé une analyse PACE de deux produits:

- un produit d'assurance obsèques volontaire de Madison Life destiné aux petits vendeurs sur le marché;
- un produit d'assurance vie intégré fourni par Professional Life aux clients de sa banque affiliée.

Les produits ont été comparés à un mécanisme informel et à un produit d'assurance obsèques performant d'Afrique du Sud. L'analyse a été réalisée en collaboration avec chaque société et les implications et recommandations ont été présentées conjointement.

Les deux produits offraient un bon rapport qualité-prix. Cependant, l'évaluation PACE du produit de Madison Life, vendu par le biais d'agents, a montré que le produit pourrait être amélioré afin de faciliter l'adhésion et le renouvellement des clients. Il est apparu notamment qu'il était difficile de motiver les agents à être proactifs auprès des clients pour promouvoir les renouvellements et assurer un bon service. En dehors des agents, d'autres formes de communication avec les clients pourraient être utilisées pour renforcer l'accessibilité. Par exemple, dans le cas du produit sud-africain utilisé comme point de comparaison, un numéro de téléphone dédié et une mise en contact avec les pompes funèbres assuraient des points de contact supplémentaires.



Le produit intégré de Professional Life pâtissait quant à lui d'un faible niveau de sensibilisation. Augmenter la sensibilisation pourrait être une bonne stratégie pour réussir l'introduction de nouveaux produits d'assurance dans son offre.

ENCADRÉ 7: ANALYSE PACE AU SRI LANKA

L'évaluation PACE réalisée au Sri Lanka a été menée dans le cadre d'un échange entre pairs accueilli par la société d'assurance SANASA. Les participants ont jugé que le produit d'assurance indicelle de SANASA offrait globalement aux agriculteurs un moyen simple et accessible pour se protéger contre les risques météorologiques. La flexibilité du mode de paiement des primes, l'offre combinée comprenant une couverture individuelle accident et des indemnités d'hospitalisation, et le soutien offert pour le financement des primes se sont révélés particulièrement efficaces pour accroître l'accès au produit.

La principale difficulté rencontrée par SANASA était liée aux limites propres à la qualité et au volume des données disponibles, qui freinaient la croissance du produit et tendaient à favoriser le risque de base. L'intensité de main-d'œuvre requise pour le processus d'adhésion se traduisait par ailleurs par des commissions relativement élevées, même si globalement le produit restait abordable pour les clients. Dans certains cas, l'indemnisation des sinistres avait été perçue comme trop lente. Les participants ont formulé les recommandations suivantes:

- étudier les options de télédétection pour les données météo;
- tirer parti de la plate-forme mobile pour les renouvellements (par ex. messages de rappel) et les informations météo;
- prendre en compte les aspects générationnels pour la communication mobile: des messages vocaux en mode Push seraient un bon outil pour atteindre les générations plus âgées, tandis que la communication par SMS semble plus appropriée pour les jeunes agriculteurs;
- automatiser le traitement des paiements, de la documentation, du règlement des sinistres, etc.
- le service décentralisé est important pour les ventes et les relations clientèle, mais avec l'accroissement de l'échelle, SANASA pourrait envisager d'autres canaux pour des processus tels que le règlement des sinistres, et, point important, pour mettre en place un mécanisme distinct dédié au règlement des litiges;
- simplifier le document de police.



Forum sur l'assurance indicelle 2015, Sri Lanka

Étudier le potentiel de l'assurance pour les petites entreprises

Nous avons réalisé une étude (à paraître début 2016) sur le potentiel de l'assurance pour l'ap-pui aux petites entreprises. L'étude a combiné une recherche documentaire et l'analyse de dix dispositifs existants. Tous ont rencontré des défis importants, mais les prestataires ont déjà trouvé des moyens de surmonter les difficultés et l'étude a pu identifier de nombreuses bonnes pratiques émergentes. Celles-ci forment trois catégories:

- **Conception de produit** – Les produits standardisés couvrant des risques multiples sont ceux qui fonctionnent le mieux et sont les plus attractifs pour les clients. Les produits incluant des prestations santé simples sont particulièrement attractifs et représentent une opportunité largement sous-exploitée pour les assureurs.

- **Distribution** – l'étude décrit les canaux de distribution les plus prometteurs, dont beaucoup font partie des mêmes chaînes de valeur que les petites entreprises ciblées. Elle explique également la façon dont les assureurs peuvent aligner leurs produits sur l'activité principale de ces canaux de distribution.

- **Culture de l'assurance** – Plusieurs assureurs ont identifié des voies efficaces pour créer une culture de l'assurance et un marché parmi les petites entreprises. L'une de ces voies suivies avec succès par plusieurs assureurs consiste à accompagner des micro-clients existants au fur et à mesure de la croissance des petites entreprises familiales.

Le document intégral présentera davantage de bonnes pratiques et d'études de cas relevant de chacune de ces catégories.



4 DÉBLOQUER LES CAPACITÉS

Nous avons continué à intensifier nos activités de renforcement des capacités en 2015, en travaillant à la fois au niveau local, en particulier dans nos pays cible, et au niveau global.

Créer une infrastructure pérenne de renforcement des capacités

En dépit de la masse croissante de connaissances sur les moyens de fournir de l'assurance aux populations « à la base de la pyramide », la majorité des assureurs et des distributeurs sur les marchés émergents ont encore des difficultés à offrir des produits d'assurance à la fois viables pour eux et utiles aux consommateurs. Le manque de capacités des cadres freine les progrès. Au niveau local, les programmes de formation restent rares et les prestataires de formation ont des capacités techniques limitées pour répondre aux besoins. Au niveau international, le corpus croissant de connaissances sur l'assurance inclusive n'a pas encore été

traduit sous la forme d'un programme de formation formel suivant des standards rigoureux.

Conscient de ces carences, le Programme Impact Insurance a lancé en 2014 un programme complet qui vise à rendre pérennes les infrastructures de renforcement des capacités. Au niveau local, nous avons commencé à nouer des partenariats avec des instituts de formation locaux pour les aider à former davantage de formateurs qualifiés et leur fournir des modules de formation de qualité développés par le Programme, destinés à être intégrés dans leur propre portefeuille. L'engagement consiste, pendant une période de 2 à 3 ans, à organiser les formations conjointement avec le Programme, et à soumettre les formateurs à un processus de certification au cours duquel ils sont amenés à suivre une série de sessions de formation, à la fois sur les méthodes de formation du Programme et sur les contenus, et sont encadrés par un mentor sur la façon de dispenser la formation.



© Crozet M.

Cinq collèges et instituts de formation locaux sont maintenant en partenariat avec le Programme au Nigéria, au Kenya, au Sénégal, au Bangladesh et aux Philippines, avec près de 30 formateurs ayant entamé le processus pour obtenir la qualification de « formateur en micro-assurance certifié OIT ».

“Il est précieux de voir les formateurs faire une démonstration, et c’est un bon moyen d’apprendre plus vite. Le guide du formateur est très bon. Un gros travail a été fait. Bravo.”
- Tosin Bayo-yusuf, formateur local, Center for Insurance and Financial Management Studies, Nigéria

Au niveau global, le Programme est à un stade avancé de discussion avec une université d’assurance de renommée internationale pour concevoir une formation des cadres; celle-ci donnera accès à un programme de formation en assurance reconnu au plan international aux participants ayant suivi un nombre minimum de cours locaux.

Grâce à cette approche intégrée de formation à la fois locale et internationale, nous espérons multiplier l’échelle de l’assurance et répondre à l’immense besoin de renforcement des capacités sur les marchés où nous opérons.



ENCADRÉ 8: NOS PARTENAIRES LOCAUX DE RENFORCEMENT DES CAPACITÉS



Centre for Insurance and Financial Management Studies (CIFMS), Nigéria

Créé il y a environ cinq ans pour assurer les activités de formation du Chartered Insurance Institute of Nigeria, le CIFMS vise à développer les ressources humaines du secteur de l'assurance nigérian par le biais de séminaires et d'ateliers de formation. Le Centre dispense un programme diplômant de neuf mois pour préparer les étudiants aux examens professionnels du Chartered Insurance Institute of Nigeria ainsi que des cours à temps partiel donnant lieu à une certification.



College of Insurance (COI), Kenya

Le COI se veut un centre d'excellence international dans l'enseignement et la formation en assurance. Il offre des formations certifiantes et diplômantes dans le domaine de l'assurance, ainsi que des formations courtes qui visent à développer les connaissances et les compétences techniques nécessaires à la gestion des produits existants et émergents, qui connaissent une évolution rapide due à la concurrence et au changement des besoins des clients.

Centre professionnel de formation en assurance (CPFA), Sénégal, Mali, Côte d'Ivoire, Mauritanie



Unité décentralisée de l'Institut international des assurances de Yaoundé (IIA), structure de formation de la CIMA basée au Cameroun, le CPFA offre un certain nombre de formations diplômantes en assurance au Sénégal et des formations courtes dans les pays voisins. Il a noué des partenariats avec le gouvernement et avec l'Autorité de contrôle du Sénégal, ainsi qu'avec les acteurs du secteur de l'assurance du pays.

Academy of Learning (AoL), Bangladesh



L'Academy est une initiative privée, créée en 2014 dans l'objectif d'impliquer un grand nombre de citoyens bangladais de moins de 30 ans dans les activités du secteur financier du pays. L'AoL offre aux professionnels des formations, des séminaires, des ateliers de réflexion à des fins de protection de l'intérêt public. Elle mène également des recherches dans le domaine du développement des ressources humaines.



Insurance Institute for Asia and the Pacific (IIAP), Asie et Pacifique

L'IIAP soutient la croissance du secteur de l'assurance par le biais de l'enseignement, de la formation et de la recherche. Outre ses formations courantes en assurance, il organise des séminaires plus spécifiques sur les tendances et les développements du secteur de l'assurance avec des experts internationaux. L'IIAP a pour ambition de devenir le premier institut d'assurance pour les pays en développement d'Asie et du Pacifique.

Formation continue et développement du curriculum

Dans le cadre de notre action renforcée de développement des marchés d'assurance inclusifs et de renforcement des capacités locales, nous avons dispensé 12 sessions de formation dans huit pays, qui ont réuni plus de 200 participants en 2015. Ces formations sont issues de notre catalogue de 11 modules, basés sur les enseignements tirés de notre collaboration avec plus de 60 praticiens dans le monde entier.

Pour étayer notre portefeuille de formations, nous avons conclu un partenariat avec Microfact, qui a développé le cours « Indicateurs clés de performance financière pour la micro-assurance » et intégré ce cours dans notre offre de formations dans les pays cible. Nous avons également développé une formation sur le thème de l'assurance responsable dont nous lancerons le pilote en 2016 et avons initié la création d'un cours sur le thème « Introduction à l'assurance agricole ».

TABLEAU 1: SESSIONS DE FORMATION DISPENSÉES EN 2015

Formation	Lieu	Dates
Gestion des sinistres en micro-assurance	Nairobi, Kenya	15-16 janvier
Introduction à la micro-assurance et à son potentiel de rentabilité	Dakar, Sénégal	20-22 janvier
Formation combinée « Etude de marché pour la micro-assurance »	En ligne	Achevée en: février 15
Améliorer l'offre de micro-assurance de votre IMF	Jakarta, Indonésie	21-22 avril
Étude de marché pour la micro-assurance	Dakar, Sénégal	1-4 juin
Introduction à la micro-assurance et à son potentiel de rentabilité	Lagos, Nigéria	1-3 juillet
Déverrouiller la demande pour vos produits – améliorer la valeur pour les clients	Maputo, Mozambique	9-10 juillet
Tarification des produits de micro-assurance	Dar es Salaam, Tanzanie	20-22 octobre
Déverrouiller la demande pour vos produits – améliorer la valeur pour les clients	Lagos, Nigéria	22-23 octobre
Tarification des produits de micro-assurance	Dakar, Sénégal	26-28 octobre
Gestion de la distribution en micro-assurance	Accra, Ghana	23-24 novembre
Améliorer l'offre de micro-assurance de votre IMF	Dhaka, Bangladesh	25-26 novembre

ENCADRÉ 9: IMPACT DE NOS ACTIVITÉS DE FORMATION



Impact des activités de formation

Les évaluations de nos formations sont toujours très positives. En 2015, la note de satisfaction moyenne attribuée à nos cours était de 4,6 (sur une échelle de 5 - 5 étant le maximum), et de 4,5 en moyenne sur le critère « Atteinte des objectifs de la formation ». Mais nous reconnaissons que la réussite de toute activité de formation doit se mesurer non pas dans la salle de classe, mais par l'utilisation que les participants font des connaissances et des compétences acquises une fois de retour dans leur organisation.

Pour mesurer l'impact de nos activités de formation, nous avons renforcé notre système de suivi et d'évaluation. En dehors de l'évaluation standard des cours réalisée à la fin de chaque session, nous avons intégré un Plan d'action que les participants sont appelés à compléter au cours de la formation. Ce plan invite les participants à définir trois actions concrètes à entreprendre de retour dans l'organisation et les engage à partager leurs progrès avec nous au bout de trois mois.

« C'était une expérience fantastique pour moi. Le cours est venu compléter tous les efforts que j'avais réalisés ces dernières années pour parvenir à un concept commercial viable de micro-assurance. Les compagnies d'assurance devraient encourager leur personnel à suivre de telles formations pour développer leur offre. » - Elvis Ackel, Citadel Microinsurance Kenya, participant au cours en ligne "Étude de marché pour la micro-assurance: comment exploiter les études de clientèle pour améliorer les performances"

« Il est certain que cette formation a eu beaucoup d'impact sur mon travail au quotidien. Avec les outils que nous avons appris à utiliser, nous avons progressé à la fois sur la conception des produits et sur la tarification de la micro-assurance. Je suis heureux de pouvoir dire que notre portefeuille compte maintenant de nouveaux clients et que nous sommes à la recherche de solutions encore plus innovantes pour attirer davantage de clients. » - Éssita Sigauque de Sanlam Seguros de Vida Mozambique, participant au cours "Déverrouiller la demande pour vos produits: comment offrir à vos clients la valeur qu'ils attendent"

Animation de communautés de pratique dynamiques

Les deux nouvelles communautés de pratique sur l'assurance agricole créées fin 2014 ont fonctionné à plein en 2015 et ont organisé un certain nombre d'activités de partage des connaissances fructueuses.

Le Programme a réuni plus de 40 membres du Réseau d'action mondial (GAN) sur l'assurance agricole, une communauté d'experts soutenue par l'Initiative USAID/BASIS/14, en pour discuter des problématiques clés de l'assurance agricole dans le cadre de trois groupes de travail. Le Groupe de travail sur la conception des contrats a plus largement discuté du lien entre la valeur pour le client et la qualité des produits d'assurance indicielle, plutôt que de se limiter à une définition plus étroite du risque de base. Le

Groupe de travail sur la tarification des risques a examiné le besoin et les options de conception d'un fonds public de réassurance.

Le Groupe de travail sur le développement de marché a exploré les points forts et points faibles des différents canaux de distribution, ainsi que les lacunes de formation en assurance agricole. Il a décidé de centrer son travail sur deux aspects opérationnels de l'assurance indicielle: la combinaison avec des services financiers et non financiers, et l'éducation des consommateurs. Tous les groupes de travail ont continué à développer des orientations spécifiques qui sont testées par plusieurs opérateurs et seront diffusées plus largement à la communauté en 2016.

Une session d'échanges entre pairs a été organisée pour les membres du Forum sur l'assurance indicielle (IIF), une communauté de pratique sur l'assurance indicielle co-animée par le Programme et le Fonds mondial pour l'assurance indicielle du Groupe Banque mondiale (GIIF). Cet exercice d'apprentissage expérientiel a réuni près de 30 praticiens de l'assurance indicielle d'une douzaine de pays, dans le but d'analyser les opérations de l'assureur sri lankais SA-NASA Insurance Company Ltd. et d'utiliser l'outil PACE pour évaluer sa proposition de valeur et formuler des recommandations pour l'améliorer (voir Encadré 7). La visite au Sri Lanka a fourni à toutes les organisations l'occasion de partager leur expérience d'offre d'assurance indicielle et d'apprendre de celle de leur hôte et de leurs pairs.

Pour accroître l'impact de notre action et exploiter plus efficacement les points forts des deux communautés, nous avons défini des complémen-

tarités et organisé des activités conjointes. Par exemple, un forum conjoint IIF-GAN sur le thème « Estimer la valeur des produits d'assurance indicielle » a été organisé en marge de la Conférence mondiale sur l'assurance indicielle organisée par le Groupe Banque mondiale en collaboration avec le Programme. Ce forum, qui a rassemblé 70 participants, a étudié un produit d'assurance indicielle basé sur les rendements offert par Planet Guarantee et a permis de discuter de l'application à ce produit de deux méthodologies d'estimation de la valeur pour le client. Cet exemple a servi de point de départ pour réfléchir à un cadre et un ensemble d'indicateurs complets pouvant être utilisés pour estimer la valeur d'une assurance indicielle pour les clients. Le travail sur ce cadre général est poursuivi par le GAN et sera testé par les membres de l'IIF pour être affiné, dans l'objectif de fournir à terme un cadre pertinent à l'ensemble du secteur.

ENCADRÉ 10: TÉMOIGNAGES DE MEMBRES DES COMMUNAUTÉS DE PRATIQUE SUR NOS ACTIVITÉS

“La discussion sur la définition du risque de base a donné lieu à des réflexions très riches avec des gens très intéressants.” - Participant aux réunions du groupe de travail du GAN

“L'outil PACE lui-même est simple, mais vraiment utile. L'appliquer aux produits de compagnies d'assurance réelles est un exercice très profitable.” - Participant à l'échange entre pairs au sein du Forum sur l'assurance indicielle

“J'ai vraiment trouvé très intéressantes les discussions sur les méthodologies existantes d'évaluation de la valeur pour le client et sur leur application et leurs limites par rapport aux produits d'assurance indicielle. Expliquer les méthodologies par le biais de l'application à un cas pratique donne lieu à des réflexions très riches.” - Participant au Forum conjoint de partage des connaissances IIF-GAN

Activités de partage et de diffusion des connaissances

Le Programme Impact Insurance offre le plus grand centre de ressources sur l'assurance inclusive. En 2015, notre site a totalisé 71 000 pages vues correspondant à plus de 36 000 visites de 289 pays. Nous avons publié 19 Emerging Insights, cinq études et six Briefing Notes, tous accessibles depuis le centre de ressources en ligne. Le nombre d'abonnés à nos supports de connaissances continue à croître – 6800 personnes reçoivent aujourd'hui nos publications par ce biais (voir Figure 10).

La diffusion des enseignements sur l'assurance ne passe pas seulement par nos supports écrits. En 2015, nous avons également organisé trois webinaires publics: l'un sur la distribution de l'assurance agricole au niveau méso, un deuxième sur la combinaison de l'assurance indicielle avec d'autres services financiers et non financiers, et le troisième sur l'éducation des consommateurs. Les trois ont reçu une note de satisfaction moyenne de 4,04 (sur 5), et les participants ont largement manifesté leur souhait d'assister aux webinaires suivants (score moyen d'intention de 4,5).

Comme les années précédentes, nous avons organisé le Forum Impact Insurance 2015, à Casablanca au Maroc. Le Forum consistait en une réunion préparatoire à la 11e Conférence internationale sur la micro-assurance organisée par la Fondation Munich Re et le Microinsurance Network. Soutenu par l'USAID, cet événement participatif a réuni près de 80 participants et a donné lieu à de riches discussions sur le thème « Combiner les produits d'assurance agricole à d'autres services pour améliorer leur valeur et leur viabilité ».

FIGURE 10. ACTIVITÉS DE PARTAGE DES CONNAISSANCES DU PROGRAMME EN 2015



Perspectives 2016

Promouvoir les partenariats public-privé pour développer l'assurance santé et l'assurance agricole

Le secteur de l'assurance peut être un allié important des gouvernements dans la promotion de l'accès aux services essentiels, notamment aux soins de santé et aux services agricoles. En collaboration avec le Réseau d'action mondial (GAN), nous allons lancer une nouvelle communauté de décideurs leaders pour faire avancer l'assurance indicielle dans les pays cible. Dans le cadre de partenariats avec des programmes d'assurance santé nationaux au Kenya et au Ghana, nous allons accroître l'accès à l'assurance santé des travailleurs du secteur informel et de leurs familles, et faciliter les transactions numériques pour l'adhésion et le renouvellement.

Poursuivre l'amélioration de la valeur pour le client

Nous allons utiliser PACE 2.0 – une version révisée, plus quantitative et plus facile à utiliser de notre outil d'évaluation de la valeur pour le client – pour aider les opérateurs à évaluer et à accroître la valeur de leur offre. PACE 2.0 intégrera les enseignements tirés de plus de 30 cas d'application de l'outil et des travaux continus du Groupe de travail du GAN sur la valeur pour le client. Nous allons appuyer le groupe de travail dans la conception d'un outil complet d'évaluation de la valeur pour le client adapté à l'assurance indicielle, qui combinera les approches existantes d'évaluation du risque de base, de la qualité des contrats et de la valeur pour les clients et qui sera applicable à une variété de produits d'assurance agricole.

Déployer notre nouveau programme intégré de renforcement des capacités

Nous avons commencé à mettre en œuvre notre programme de renforcement des capacités intégré qui combine une approche globale et locale. Au niveau global, nous allons lancer une formation des cadres avec un partenaire international. Au niveau local, notre objectif est de doubler la taille de notre réseau d'instituts de formation. En 2016, nous allons travailler avec ces partenaires de formation locaux, dispenser des formations et du mentorat aux formateurs locaux dans le cadre de notre programme de certification, de façon à ce qu'ils puissent offrir ces cours dans de bonnes conditions après notre retrait. Nous allons également renforcer le développement

des capacités au niveau régional, en commençant par l'Asie, où nous avons lancé un cours intensif sur l'assurance inclusive pour les cadres intermédiaires et supérieurs en collaboration avec le Conseil des assurances des pays du sud-est asiatique (ASEAN Insurance Council). Enfin, nous allons continuer à développer notre portefeuille de formations, avec le lancement d'au moins deux nouveaux modules en 2016.

Accélérer le développement des marchés par l'innovation dans les pays cible

Le Fonds d'accélération de la micro-assurance (MAF) a démontré son efficacité en Zambie pour stimuler l'innovation et l'offre de nouveaux produits. Nous allons appliquer les enseignements tirés en Zambie pour développer les marchés dans les autres pays, comme le Sénégal et la Tanzanie, et utiliser les financements du MAF pour promouvoir l'innovation dans les produits et les modes de distribution. Le MAF, combiné à une assistance technique pour les acteurs les plus engagés, viendra en complément de nos efforts continus de développement des capacités pour stimuler la création de solutions d'assurance pertinentes.

Favoriser l'apprentissage entre pairs par le biais des communautés de pratique (CoP)

Nos CoP vont continuer à développer leurs activités en organisant des événements conjoints de partage des connaissances, du coaching et des échanges entre pairs, et des discussions en ligne, dans l'objectif d'identifier des solutions et des bonnes pratiques à même de faire progresser le secteur. Nos deux CoP, sur l'assurance agricole et indicielle (voir p. 30), produiront une mine d'enseignements sur la façon de distribuer ces produits à grande échelle. En 2016, ces deux communautés vont fonctionner à plein et fournir des éclairages précieux.

Suivez les développements de l'année 2016:

Inscrivez-vous sur notre liste de diffusion

Signing up for updates



Visiting our website



Joining us at our events and trainings sessions



Bailleurs de fonds et partenaires



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.



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.



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.



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.



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.

Bailleurs de fonds passés

BILL & MELINDA GATES foundation

The Bill and Melinda Gates Foundation gave the ILO an opportunity to pursue its vision in the field of microinsurance. Since its inception in 2008, the Facility has demonstrated commitment in providing viable insurance to the working poor, thereby helping them manage risks better. The Foundation has supported much of the Facility's work, including its innovation grants, and capacity-building and knowledge management initiatives.



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 régionaux



Promoteurs du développement des marchés



Solutions numériques



Financement de la santé



Agriculture



Partenaires de renforcement des capacités



Acronymes et abréviations

AFD	Agence française de développement
BID	Banque interaméricaine de développement
CIFMS	Centre for Insurance and Financial Management Studies, Nigeria
CIMA	Conférence interafricaine des marchés d'assurance
CoP	Communauté de pratique
CPFA	Centre professionnel de formation en assurance, Sénégal
FSDA	Financial Sector Deepening Africa
FSDT	Financial Sector Deepening Tanzanie
FSDK	Financial Sector Deepening Kenya
FSDZ	Financial Sector Deepening Zambia
GAN	Global Action Network
GIIF	Global Index Insurance Facility
GIZ	Deutsche Gesellschaft für Zusammenarbeit
IIF	Index Insurance Forum
MAF	Microinsurance Acceleration Fund
MILK	Microinsurance Learning and knowledge
NHIF	National Hospital Insurance Fund (Kenya)
ORM	Opérateur de réseau mobile
USAID	United States Agency for International Development

Annexes

Supports de connaissances en 2015

EMERGING INSIGHTS LES PLUS POPULAIRES

El 98: Exploiter les données de sinistres

Thème(s): Sinistres

Source: Étude de l'analyse des sinistres de trois systèmes de micro-assurance santé

El 99: Collaboration innovante

Thème(s): Expérience nationale, Politiques et réglementations, Subventions, Agriculture

Source: Sénégal (projet GILF)

El 101: Quelle est la valeur d'une garantie indemnité hospitalisation ?

Thème(s): Santé

Source: Changamka, Kenya

El 105: Pourquoi les agriculteurs ont-ils tendance à sous-estimer les risques ?

Thème(s): Éducation des consommateurs, Amélioration de la valeur, Biens, Agriculture

Source: Projet Financial Diaries, Kenya

El 106: Quand l'assurance se retourne contre les agriculteurs

Thème(s): Éducation des consommateurs, Impact, Agriculture

Source: MILK Briefs: Assurance crédit maïs au Burkina Faso; Indonésie (assurance décès emprunteur)

El 107: Utiliser l'assurance pour inciter les contribuables à payer leurs impôts dans les délais

Thème(s): Expérience nationale, Politiques et réglementations, Subventions

Source: Protecta, Pérou

El 108: Vendre de l'assurance volontaire à des clients d'assurance obligatoire

Thème(s): Institutions financières, Produits mixtes, Vie

Source: Allianz Life Indonesia

El 109: Pour contribuer à la couverture santé universelle, l'assurance santé requiert des subventions continues

Thème(s): Viabilité des activités, Modèle d'affaires, Politiques et réglementations, Subventions, Santé

Source: Une étude sur la viabilité de la micro-assurance santé

El 110: De l'importance de choisir le bon moment

Thème(s): Viabilité des activités, Développement de produits, Amélioration de la valeur

Source: Une étude des échecs en micro-assurance

El 111: Utiliser la technologie pour améliorer la valeur des services pour les clients

Thème(s): Autres canaux, Institutions financières, Sinistres, Adhésion, Combinaison avec l'épargne, Santé, Traitement des transactions

Source: Uplift India Association et Teito

BRIEFING NOTES

Leach, J.; Menon, A.; Ncube, S. 2015. [Accroître l'échelle et l'efficacité de la micro-assurance par le biais de détaillants et de correspondants bancaires](#), Briefing Note 31

Holtz, J.; Hoffarth, T.; Desai, S. 2015. [Utilité de l'analyse des sinistres en micro-assurance santé: leçons de trois cas d'Asie du Sud](#), Briefing Note 32

Solana, M. 2015. [Pour des partenariats publics-privé réussis en assurance](#), Briefing Note 33

Zollmann, J. 2015. [Deux pas en arrière: comment les Kenyans à faibles revenus pensent et vivent le risque](#), Briefing Note 34

Weilant, M. 2015. [La micro-assurance santé est-elle viable ? Analyse de cinq systèmes en Asie du Sud](#), Briefing Note 35

Dalal, A. 2015. [Tirer les leçons des erreurs des autres](#), Briefing Note 36

Événements

Janvier

Session de formation: Gestion des sinistres en micro-assurance, Nairobi, Kenya

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

Février

Formation combinée: Étude de marché pour la micro-assurance (en ligne, achevée en février)

Mars

Forum: Modèles d'affaires de micro-assurance pour l'Afrique, Livingstone, Zambie

Avril

Webinaire: Distribution au niveau méso: opportunités et défis, International

Partage des connaissances: Améliorer la viabilité et la distribution de la micro-assurance, Jakarta, Indonésie

Formation: Améliorer l'offre de micro-assurance de votre IMF, Jakarta, Indonésie

Atelier: Micro-assurance en Afrique: promouvoir le développement par la réduction des risques, Londres, Royaume-Uni

Forum: Réunions des groupes de travail du réseau d'action mondiale (GAN), Londres, Royaume-Uni

Mai

Apprentissage entre pairs: Évaluation de la valeur pour le client du produit d'assurance indicielle de SANASA, Colombo, Sri Lanka

Juin

Session de formation: Étude de marché pour la micro-assurance: traduire les droits des consommateurs par l'amélioration des résultats, Dakar, Sénégal

Signature d'un accord de partenariat avec l'Agence française de développement

Juillet

Session de formation: Introduction à la micro-assurance, Lagos, Nigéria

Session d'apprentissage: Micro-assurance, Lima, Pérou

Session de formation: Déverrouiller la demande pour vos produits – améliorer la valeur pour les clients, Maputo, Mozambique

Août

Webinaire: Comment combiner l'assurance indicielle à d'autres services financiers et non financiers, International

Septembre

Conférence Global Index Insurance: Développer des solutions innovantes pour l'assurance agricole, Paris, France

Forum conjoint de partage des connaissances IIF – GAN: Estimer la valeur des produits d'assurance indicielle, Paris, France

October

Webinaire: Éducation des consommateurs en assurance agricole, International

Session de formation: Déverrouiller la demande pour vos produits – améliorer la valeur pour les clients, Lagos, Nigéria

Signature de l'accord de partenariat avec Africa Re, Lagos, Nigéria

Session de formation: Tarification des produits de micro-assurance, Dakar, Sénégal

Session de formation: Tarification des produits de micro-assurance, Dar-es-salaam, Tanzanie

Novembre

Signature de l'accord de partenariat avec FSD Africa

Forum Impact Insurance 2015 de l'OIT: réunion préparatoire à la 11e Conférence internationale sur la micro-assurance (organisée par la Fondation Munich Re et le Microinsurance Network), Casablanca, Maroc

Session de formation: Gestion de la distribution en micro-assurance, Accra, Ghana

Session de formation: Améliorer l'offre de micro-assurance de votre IMF, Dhaka, Bangladesh

Symposium de la Fondation Mastercard sur l'inclusion financière, Cape Town, Afrique du Sud





L'ÉQUIPE DU PROGRAMME IMPACT INSURANCE

Craig Churchill

Responsable du programme Finance sociale

Moussa Dieng

Responsable du développement des marchés
(basé au Sénégal)

Aida F. Lindmeier

Responsable du Programme
et des partenariats

Alice Merry

Chargée de recherche (basée au Pérou)

Pranav Prashad

Responsable technique

Jasmin Suministrado

Responsable senior de la gestion
des connaissances et du renforcement
des capacités

Michal Matul

Responsable du programme Impact Insurance

Aparna Dalal

Responsable senior de la recherche
(basé aux USA)

Camyla Fonseca

Chargée de la gestion
des connaissances

Lisa Morgan

Responsable technique

Miguel Solana

Responsable technique

Nous tenons à remercier Yoseph Aseffa, Lemmy Manje et Nicole Afable pour leur remarquable contribution au fil des années de collaboration.

Les stagiaires ont apporté un appui précieux au Programme Impact Insurance en 2015. Remerciements particuliers à Joost Tijdink, Marian Barcenas et Megha Palkar pour leur dévouement.



IMPACT INSURANCE

**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

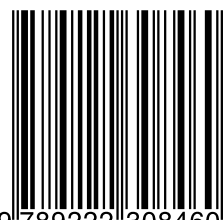
Ce Rapport annuel est le huitième publié par le Programme Impact Insurance.

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 978-92-2-230846-0



9 789222 308460