

Rapport Annuel 20 14



PROGRAMME IMPACT
INSURANCE DU BIT

Rapport
Annuel

20
14

PROGRAMME IMPACT
INSURANCE DU BIT



Copyright © Organisation internationale du Travail 2015

Première édition 2015

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 2014 / Bureau international du Travail - Genève: BIT, 2015

ISBN 978-92-2-229571-5 (web pdf)

International Labour Office

Egalement disponible en anglais, *Annual Report 2014* (ISBN 978-92-2-129570-9), Genève, 2015, et en espagnol, *Informe anual 2014* (ISBN 978-92-2-329571-4), Genève, 2015.

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 Couverture: © ILO, Osseiran; Impact Insurance

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



Gilles Galludec (le GILF du Groupe de la Banque mondiale) et Craig Churchill (le Programme Impact Insurance du BIT) lancent un partenariat sur l'assurance indicielle

© Impact Insurance

PRÉFACE

Cette année, le BIT a rebaptisé l'instrument de son action en faveur de l'assurance, en mettant en évidence un objectif d'impact renforcé. Qu'est-ce que cela signifie ? L'assurance a un rôle essentiel à jouer dans le développement social et économique. Par « Impact Insurance », il faut comprendre l'assurance à large impact, seule capable de jouer pleinement ce rôle au bénéfice des ménages, des entreprises et des pays:

- L'assurance fournit aux ménages un filet de sécurité essentiel. Une couverture d'assurance, même partielle, permet aux ménages d'éviter de recourir à des stratégies d'adaptation préjudiciables, comme la vente d'actifs ou la déscolarisation des enfants.
- Un marché d'assurance solide et inclusif accroît la productivité des entreprises quelle que soit leur taille, en permettant aux entrepreneurs de

saisir des opportunités plus risquées, et contribue ainsi de manière fondamentale à la croissance économique.

- L'assurance est un instrument puissant au service des objectifs de politique publique des gouvernements. Le secteur de l'assurance peut s'avérer un allié important pour promouvoir l'accès à des services essentiels, dans le domaine de la santé et de l'agriculture notamment, et pour faciliter l'adaptation des communautés au changement climatique.

La micro-assurance, qui a été au cœur de notre action au cours des six dernières années, reste une priorité. Les personnes à faibles revenus ont toujours besoin de meilleures solutions pour gérer les risques auxquels elles font face. Cependant, nous sommes convaincus que le potentiel de développement de l'assurance est bien plus large et qu'il n'a pas encore été pleinement réalisé: nous devons dépasser l'approche « micro » pour produire davantage d'impact.

ENCADRÉ 1: NOUVEAUX PARTENARIATS AVEC LE GROUPE BANQUE MONDIALE ET L'USAID, ET COLLABORATION À VENIR AVEC L'AFD

Nos résultats s'obtiennent en partenariat avec d'autres agences, organisations et entreprises aux objectifs similaires. Cette année, nous avons formé trois nouveaux partenariats importants qui vont nous aider à étendre nos activités et accroître l'impact de l'assurance.

En juillet, le BIT et le **Fonds mondial pour l'assurance indicielle (GIIF)** du groupe Banque mondiale ont lancé, avec le soutien du gouvernement hollandais, un partenariat dynamique visant à améliorer les connaissances sur l'assurance indicielle et à développer les capacités de ses opérateurs. Ce partenariat a pour objectif d'améliorer la prestation d'assurance indicielle aux paysans et aux entreprises rurales. Nous tirons les enseignements de l'expérience des bénéficiaires soutenus par le GIIF et nous diffusons ces enseignements pour renforcer les marchés d'assurance dans plusieurs pays.

« Ce partenariat avec le BIT permettra aux bénéficiaires du GIIF et à ses partenaires du secteur privé de partager leurs connaissances et de développer les bonnes pratiques de l'assurance indicielle. Nous ne doutons pas de trouver des solutions d'assurance indicielle innovantes à la fois pratiques, efficaces et financièrement viables pour les petits agriculteurs, les entreprises et les individus, avec un impact durable. »

Gilles Galludec,
Responsable du programme GIIF

En novembre, le BIT a lancé un autre nouveau partenariat. Avec le soutien de l'**USAID** et en coordination avec l'initiative BASIS/I4 (Index Insurance Innovation) de l'Université de Californie à Davis, le programme Impact Insurance a créé le Global Action Network (GAN) sur l'assurance agricole. Ce réseau est une communauté d'experts et de praticiens travaillant ensemble pour trouver des solutions aux obstacles qui empêchent l'extension efficace et responsable de l'assurance agricole.

Enfin, une collaboration avec l'**Agence Française de Développement (AFD)** est prévue pour 2015. L'AFD et le Programme ont décidé d'unir leurs forces pour surmonter les obstacles à la prestation d'assurance en Afrique, en stimulant l'innovation et en fournissant une assistance au renforcement des capacités au bénéfice du secteur de la microfinance dans les pays sélectionnés.

Au début de l'année 2014, des progrès importants avaient déjà été accomplis. Avec le soutien du BIT, de nombreux assureurs innovants offraient des services de gestion des risques utiles à des millions de clients auparavant exclus. Nous avons déjà appris beaucoup sur le potentiel de l'assurance et la façon de l'utiliser pour réaliser des objectifs variés. Néanmoins, l'écart entre la réalité et le potentiel reste immense. L'année 2014 a marqué pour nous la transition vers une nouvelle étape.

Elle a consisté à mettre en œuvre une nouvelle stratégie pour accélérer le développement de l'assurance à large impact, avec le soutien de plusieurs nouveaux partenaires financiers (voir l'encadré 1). À la fin de l'année, nous avons déjà accompli beaucoup, en travaillant avec le secteur de l'assurance, les gouvernements et leurs partenaires pour:

- accélérer le développement de marchés d'assurance inclusifs dans certains pays choisis ;
- poursuivre notre action en faveur de l'innovation et de l'apprentissage;

- développer notre rôle de centre international de renforcement des capacités.

Chacun de ces trois éléments est essentiel. Si nous voulons faire de l'assurance à large impact une réalité, il faut impérativement encourager l'innovation et renforcer les capacités à beaucoup plus grande échelle, et faire collaborer les acteurs publics et privés à travers le monde. Voir la page 10 pour en savoir plus sur notre stratégie.

Ce rapport annuel 2014 est l'occasion pour nous de présenter les réalisations de l'année passée et de montrer ce que nous avons déjà mis en œuvre dans le cadre de notre nouvelle stratégie. Nous y présentons également les principaux enseignements de cette année 2014 et nos projets pour 2015.

Nous continuerons à travailler en 2015 pour faire de l'assurance à large impact une réalité.

CRAIG CHURCHILL
Chef d'équipe
Programme Impact Insurance du BIT

SOMMAIRE

PRÉFACE	III
ACRONYMES ET ABREVIATIONS	VI
TEMPS FORTS DE L'ANNÉE 2014	2
1 ENSEIGNEMENTS DE L'ANNÉE 2014	4
2 NOTRE VISION ET NOTRE STRATÉGIE	10
3 ACCÉLÉRER LE DÉVELOPPEMENT DU MARCHÉ	13
ACTIVITÉS	16
APPROCHE NATIONALE	17
À VENIR EN 2015	19
4 ENCOURAGER L'INNOVATION	20
SOLUTION 1 : ASSURANCE SANTÉ	21
SOLUTION 2 : ASSURANCE AGRICOLE	21
SOLUTION 3 : DISTRIBUTION ALTERNATIFS	22
SOLUTION 4 : ASSURANCE MOBILE COMBINÉE	23
AVEC D'AUTRES SERVICES FINANCIERS.	
À VENIR EN 2015	23
5 LIBÉRER LES CAPACITÉS	24
FORMATION À DISTANCE	25
FORMATION EN PRÉSENTIEL	26
COMMUNAUTÉS DE PRATIQUE	28
NOS SUPPORTS DE CONNAISSANCES	28
À VENIR EN 2015	29
NOTE DE CONCLUSION	31
PARTENAIRES	32
NOUVEAUX BAILLEURS DE FONDS	32
PARTENAIRES STRATÉGIQUES	32
ANNEXES	33
LES SUPPORTS DE CONNAISSANCES, 2014	33
ÉVÉNEMENTS	36
ÉQUIPE DU PROGRAMME	38

ACRONYMES ET ABREVIATIONS

A2ii	Access to Insurance Initiative
ACTA	Actuarielle, Client, Transactions et Adjacences
AFD	Agence française de développement
ANACIM	Agence Nationale de l'Aviation Civile et de la Météorologie
AP	Accidents personnels
BID	Banque interaméricaine de développement
BIT	Bureau International du Travail
Cenfri	Centre for Financial Regulation and Inclusion
CIC	Cooperative Insurance Company
CIMA	Conférence interafricaine des marchés d'assurance
CNAAS	Compagnie nationale d'assurance agricole du Sénégal
CoP	Communauté de pratique
DAPSA	Direction de l'Analyse, de la Prévision et des Statistiques Agricoles
Fasecolda	Federación de Aseguradores Colombianos (Fédération des assureurs colombiens)
GAN	Global Action Network (Réseau d'action mondial)
GIIF	Global Index Insurance Facility (Fonds mondial pour l'assurance indicielle)
IIF	Index Insurance Forum (Forum sur l'assurance indicielle)
IMF	Institutions de microfinance
M-PESA	Argent mobile
ONG	Organisation non gouvernementale
ORM	Opérateur de réseau mobile
PME	Petites et moyennes entreprises
PPP	Partenariats public-privé
SECP	Securities and Exchange Commission of Pakistan
SMS	Service de Messages Succincts
UNCDF	United Nations Capital Development Fund (Fonds d'équipement des Nations unies)
USAID	United States Agency for International Development (Agence des États-Unis pour le développement international)



TEMPS FORTS DE L'ANNÉE 2014

Un nouveau nom: Programme
Impact Insurance du BIT

page III



La série
“Client Value”
synthétise six ans
d’enseignements

page 5



Quatre
nouveaux modules
de formation,
portant le total à dix

page 26



Un programme global
pour diffuser les enseigne-
ments tirés en partenariat
avec la Fondation Gates

page 4



Test de solutions innovantes en assurance mobile, santé, agriculture et distribution alternative

page 20



Lancement de la 1^{ère} formation à distance en micro-assurance

page 25



Nouveau partenariat avec l'USAID et le Groupe de la Banque mondiale

page IV



Forum sur la micro-assurance centré sur les partenariats public-privé

page 16



Intensification des activités dans de nouveaux pays cibles

page 17



© BIT, Crozet M.

1 ENSEIGNEMENTS DE L'ANNÉE 2014

Nous continuons à produire des connaissances sur la manière d'offrir de la micro-assurance de qualité à grande échelle. Voici les dix principaux enseignements tirés de nos activités en 2014.

1. Comprendre dans quel but et de quelle manière vous souhaitez utiliser la téléphonie mobile.

Le téléphone mobile est un instrument puissant pour toucher des clients existants ou potentiels. Les téléphones mobiles peuvent être utilisés à différentes fins : adhésion, administration des polices, paiement des primes et des indemnités. Par exemple, en Inde, Weather Risk Management Services Ltd fournit à ses clients des services à valeur ajoutée par téléphone mobile, comme des bulletins météo ou des informations

sur le prix des produits agricoles, compris dans les prestations du produit.

- Pour en savoir plus sur les téléphones mobiles et la micro-assurance [Briefing Note No. 21](#)



2. L'assurance fournit une protection du ménage

En cas de choc, la micro-assurance réduit la dépendance des clients à des stratégies de financement préjudiciables et encourage une utilisation plus efficace et plus efficiente des ressources. La réaction aux chocs de certains ménages consiste à retirer leurs enfants de l'école et à les faire travailler. En couvrant une partie du coût du choc, l'assurance peut réduire le recours des ménages à ces mécanismes dommageables.

- Pour en savoir plus sur la valeur de la micro-assurance, voir [Client Value Brief No. 1](#)

3. Le partenariat est l'un des piliers du gain d'échelle, mais les intérêts doivent être concordants.

La plupart des initiatives de micro-assurance parviennent à une échelle significative grâce à une forme ou une autre de partenariats. Idéalement, le partenaire doit offrir une marque reconnue, des ressources et un contact avec le marché cible. Comprendre les intérêts du partenaire et les faire concorder avec les vôtres est essentiel au succès du partenariat à long terme. Une étude de 95 systèmes parvenus à grande échelle montre que les canaux de distribution dominants sont les banques, les institutions de microfinance et les groupes (et les coopératives d'épargne). Ces canaux représentent 52 % des circuits de distribution.

- Pour en savoir plus sur l'extension de l'échelle en micro-assurance, voir [Briefing Note No. 25](#).



4. Commencer simple, avec une couverture partielle unique obligatoire.

Débuter avec des produits simples, intégrés ou obligatoires, offrant une couverture partielle, est une première étape sensée sur de nombreux marchés. Ces produits aident à surmonter les difficultés initiales relatives à la demande, permettent aux prestataires d'atteindre rapidement une certaine échelle et au marché à faibles revenus d'accéder à l'assurance, souvent pour la première fois. En Haïti, l'IMF Fonkoze a fourni une assurance de biens contre les catastrophes, offrant une couverture partielle comprenant une annulation de la dette et le versement d'une indemnité d'un montant maximum de 125 USD en cas de catastrophe. Bien que ce niveau de couverture ne soit pas toujours suffisant, il s'est avéré plus utile que les mécanismes informels de gestion des risques.

-Pour en savoir plus sur la création de valeur pour le client, voir [Client Value Brief No. 2](#).

5. La concurrence conduit les assureurs à améliorer les prestations et le service.

En réponse à l'intensification de la concurrence, les assureurs du Kenya, d'Inde et des Philippines ont concentré leurs efforts sur la promotion de la fidélité des clients, en différenciant leurs produits, en améliorant leur service et en réduisant les coûts, plutôt qu'en agissant uniquement sur le prix et en baissant les primes à des niveaux non viables. Au Kenya, les fortes marges bénéficiaires sur le marché de l'assurance crédit ont conduit à une concurrence féroce sur les prix, poussant de nombreux assureurs à offrir un très faible niveau de prime. Plutôt que de s'aligner sur les prix de ses concurrents, CIC s'est employé à améliorer ses produits d'assurance décès emprunteur avec des prestations optionnelles, comme l'assurance obsèques et la couverture incendie et vol pour les actifs fournis en garantie pour le prêt.

- Pour en savoir plus sur la viabilité des activités d'assurance, voir [Briefing Note No. 26](#).



6. Les associations d'assurance sont bien placées pour investir dans l'éducation des consommateurs à l'assurance.

Les associations d'assurance peuvent apporter leur expertise aux programmes d'éducation des consommateurs et peuvent faire le lien entre ces programmes et les initiatives de développement social et économique, d'éducation financière et de protection des consommateurs. Les programmes d'éducation des consommateurs requièrent une planification minutieuse, une définition soignée des contenus et des canaux de diffusion, ainsi que des partenariats stratégiques entre les différents acteurs. Fasescolda, l'association d'assurance colombienne, a pris l'initiative d'un programme d'éducation à l'assurance pour les adultes. Le nombre de personnes qui seront formées dans ce cadre par le biais d'ateliers est estimé à 27 000 ; il pourrait toucher 300 000 personnes par le biais des médias de masse (supports vidéo et imprimés).

- Pour en savoir plus sur l'éducation des consommateurs, voir [Briefing Note No. 27](#).

7. Les gouvernements peuvent utiliser l'assurance comme un instrument au service de leurs objectifs de politique publique.

Les décideurs politiques et les autorités de réglementation et de contrôle peuvent réaliser certains objectifs de politique publique, comme la mise en place d'une couverture santé universelle, en s'appuyant sur l'expertise et l'expérience des assureurs privés. En Thaïlande, le gouvernement a intégré les enseignements tirés d'initiatives précoces d'assurance santé communautaire dans la conception d'un système d'assurance volontaire pour les travailleurs informels. Il a par la suite fusionné ce système avec un autre dispositif ciblant les personnes pauvres, pour créer un programme obligatoire unique couvrant l'ensemble de la population.

- Pour en savoir plus sur la création d'un environnement favorable, voir [Client Value Brief No. 3](#).



8. L'expérience des clients en matière de règlement des sinistres peut avoir une influence décisive sur leur compréhension des produits et leur satisfaction.

Une expérience positive d'indemnisation de sinistre peut se traduire par une fidélisation durable du client, qui a toutes les chances de faire la publicité de l'institution. Une expérience négative, à l'inverse, peut conduire à la méfiance et à la résiliation de la police. La gestion des sinistres doit donc faire partie intégrante des efforts d'un assureur pour fournir un bon service à la clientèle et fidéliser ses clients. La performance globale peut être améliorée par le recours à une approche communautaire, par la simplicité des exigences documentaires et des procédures internes et par la transparence du processus d'indemnisation.

- Pour en savoir plus sur la gestion des sinistres, voir [Briefing Note No. 24](#).

9. Les gouvernements peuvent subventionner l'assurance afin d'accroître l'équité ou de réduire les inefficiences du marché.

Pour atteindre ces objectifs, la subvention doit être « intelligemment conçue », c'est-à-dire qu'elle doit avoir un objectif clairement énoncé et bien étayé, être bien ciblée, intégrer une stratégie claire de retrait ou de financement à long terme, et être cadrée par un bon système de suivi et évaluation. Des études de cas de systèmes d'assurance santé nationaux au Ghana et en Colombie montrent que la fourniture d'assurance subventionnée au plan national peut très fortement accroître la couverture d'assurance: de 1 à 33 % au Ghana et de 16 à 96 % en Colombie.

- Pour en savoir plus sur les subventions, voir [Briefing Note No. 22](#).



10. Pour accroître l'accès à l'assurance, les prestataires doivent améliorer leurs processus d'adhésion, de collecte de primes et de renouvellement.

L'amélioration des processus peut avoir un impact très significatif sur la satisfaction, le niveau d'adhésion et la fidélisation des clients, et par conséquent sur les résultats du prestataire. Les processus d'adhésion efficaces et les autres solutions d'interface client peuvent accroître l'accès et stimuler la demande, en bénéficiant à la fois aux clients et aux prestataires. Par exemple, une initiative de micro-assurance santé au Pakistan, Naya Jeevan, a modifié sa procédure manuelle d'adhésion, prenant en compte les préférences, les limites et les besoins de ses groupes cibles, et a multiplié ses niveaux d'adhésion par neuf.

- Pour en savoir plus sur l'accès à la micro-assurance, voir [Briefing Note No. 23](#).



© BIT, Crozet M.

2 NOTRE VISION ET NOTRE STRATÉGIE

L'assurance est essentielle au développement social et économique. Elle devrait apporter des bénéfices considérables aux ménages, aux entreprises et aux pays. Mais dans de nombreux pays, le potentiel du secteur de l'assurance reste largement inexploité. La figure 1 illustre la situation actuelle de l'assurance dans les pays en développement et notre vision pour l'avenir.

Ces objectifs sont réalisables. Le programme Impact Insurance a déjà beaucoup appris sur la manière dont l'assurance peut contribuer au développement. Le défi consiste maintenant à appliquer les enseignements à beaucoup plus grande échelle.

Nous contribuons déjà à étendre les services d'assurance de qualité à des millions de ménages et d'entreprises à faibles revenus par le

biais de partenariats avec des assureurs et des gouvernements. Pour exploiter ces résultats et multiplier leurs effets, nous avons défini une stratégie en trois axes illustrée par la figure 2.

Les trois éléments de notre stratégie sont étroitement liés. Après avoir consacré six ans à repousser les frontières de l'assurance, nous avons réuni une mine d'enseignements que nous pouvons désormais diffuser largement par le biais de nos actions de renforcement des connaissances et des capacités, dans le but de catalyser le développement du marché. Il reste cependant beaucoup d'obstacles à surmonter et nous devons poursuivre notre soutien et notre apprentissage auprès des partenaires d'innovation. Leurs expériences alimenteront ainsi la prochaine série d'initiatives de renforcement des connaissances et des capacités.

FIGURE 1. SITUATION ACTUELLE DE L'ASSURANCE DANS LES PAYS EN DEVELOPPEMENT ET VISION D'AVENIR

SITUATION ACTUELLE		
Environ 4 milliards de personnes à faibles revenus n'ont pas accès à des produits d'assurance adaptés	De nombreuses petites et moyennes entreprises sont limitées par des risques qu'elles ne peuvent pas gérer	Le changement climatique , le manque d' accès aux soins de santé et l'absence de sécurité alimentaire représentent des risques croissants pour des populations entières
▼		
VISION		
Les ménages ont confiance dans l'assurance et l'utilisent parmi d'autres moyens de gestion des risques. L'assurance leur fournit un filet de sécurité essentiel et les empêche de tomber dans la pauvreté.	Un marché d'assurance solide et inclusif accroît la productivité des entreprises quelle que soit leur taille en permettant aux entrepreneurs de saisir des opportunités plus risquées	Le secteur de l'assurance est un allié indispensable pour la réalisation des objectifs de politique publique . Il aide les gouvernements à promouvoir l'accès aux services essentiels et à faciliter l'adaptation des communautés au changement climatique

Cette triple stratégie repose sur les six principes transversaux suivants:

1. Dégager des enseignements à partir de faits démontrés: toutes les orientations ou recommandations que nous formulons doivent être fondées sur des éléments probants, s'appuyant autant que possible sur des méthodologies de recherche rigoureuses.

2. Favoriser l'apprentissage Sud-Sud: notre rôle principal est celui d'un « facilitateur d'apprentissage » offrant aux responsables politiques, aux assureurs et aux autres praticiens l'opportunité de tirer parti de l'expérience et des facteurs de réussite de leurs homologues dans d'autres pays.

3. Former des partenariats: pour que l'assurance produise un réel impact, il est nécessaire d'impliquer un large éventail d'acteurs ; notre souhait est de collaborer constamment avec de nouveaux partenaires.

4. Utiliser la technologie: la technologie est l'un des principaux leviers pour accroître l'impact de

l'assurance. Elle peut augmenter l'efficacité, réduire les coûts de transaction et améliorer l'expérience des clients.

5. Exploiter l'expertise du secteur privé les entreprises privées – assureurs, réassureurs, courtiers ou autres circuits de distribution – poursuivent rarement des objectifs de développement. Mais dans la mesure où leur cœur d'activité est l'assurance, le recours à leur expertise pour fournir des produits de qualité à grande échelle peut produire des résultats précieux.

6. Créer des biens publics: par le biais des activités de promotion de l'assurance à large impact du BIT, nous nous efforçons de générer des biens publics au profit de tous les acteurs, favorisant l'émergence de marchés concurrentiels.

**FIGURE 2. STRATÉGIE
EN 3 AXES DU PROGRAMME
IMPACT INSURANCE**

Initiative	De quoi s'agit-il?	Pourquoi?	Comment?	Impact
Développement des marchés	Accélérer le développement des marchés d'assurance inclusifs dans certains pays choisis	Il est essentiel que l'assurance joue son rôle dans les stratégies nationales pour réduire la vulnérabilité des populations et accroître la productivité des économies. Développer des marchés d'assurance inclusifs implique de nombreux acteurs, ce qui fait de la coordination des processus un facteur d'efficacité important.	L'approche structurée du développement de marché du BIT implique l'ensemble des acteurs concernés. Elle est appropriée, coordonnée et mise en œuvre localement. Elle promeut les partenariats public-privé (PPP) et intègre l'assurance dans les stratégies nationales.	Permettre au secteur de l'assurance, aux gouvernements et à leurs partenaires de réaliser pleinement le potentiel de développement social et économique de l'assurance.
Recherche & innovation	Favoriser l'apprentissage et l'innovation pour développer de meilleurs produits et élaborer des stratégies plus porteuses d'impact	Certaines lacunes dans les connaissances entravent encore la réalisation du potentiel de l'assurance. Nous concentrerons nos efforts sur plusieurs domaines clés qui souffrent d'un manque de solutions.	Nous nous associerons à des assureurs leaders pour trouver et analyser les moyens de surmonter les barrières les plus restrictives au développement de l'assurance à large impact. Nous diffuserons largement les résultats à l'ensemble du secteur.	
Connaissances & renforcement des capacités	Jouer le rôle d'un centre international de développement des capacités	Les assureurs font face à de nombreux défis lorsqu'ils cherchent à servir les segments inférieurs du marché. En collaboration avec le secteur de l'assurance, le BIT a réuni une mine d'enseignements et d'expériences. Désormais il est devenu urgent de mettre ces enseignements en application à beaucoup plus grande échelle, ce à quoi nous allons nous consacrer.	Nous dotons un nombre croissant d'institutions locales et régionales des moyens de relayer notre offre de renforcement des capacités. Grâce à notre nouvelle plateforme de formation à distance, nous allons continuer à développer des outils et des formations pour répondre aux besoins de nos pays cibles.	

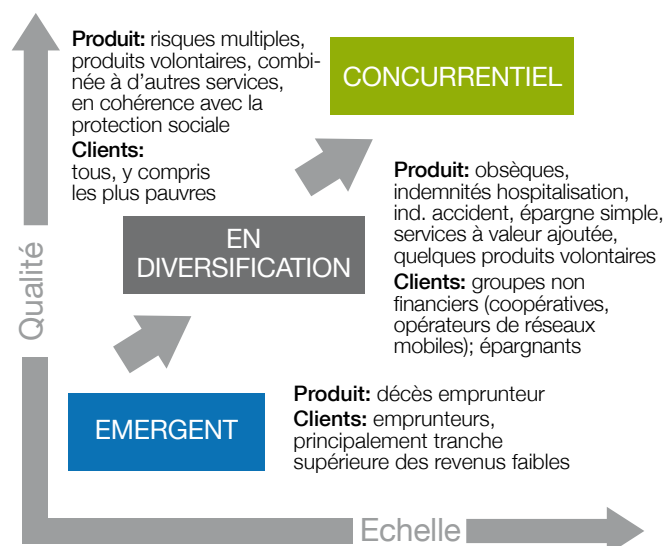


© Impact Insurance, Lindmeyer

3 ACCÉLÉRER LE DÉVELOPPEMENT DU MARCHÉ

En dépit de son potentiel, l'assurance reste inaccessible à une grande part de la population. 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. La composante de développement des marchés de notre stratégie vise à **accélérer le développement des marchés d'assurance inclusifs dans les pays choisis** en partenariat avec les gouvernements, les assureurs et d'autres facteurs. La *figure 3* illustre les étapes de développement d'un marché d'assurance.

FIGURE 3. ÉTAPES DE DÉVELOPPEMENT D'UN MARCHÉ D'ASSURANCE





Une approche de développement de marché structurée encourage les PPP et intègre l'assurance dans les stratégies nationales pour réduire la vulnérabilité des populations et accroître la productivité des économies. Nos projets pilotes mis en œuvre en Zambie et en Éthiopie, associés à l'expérience internationale, démontrent le potentiel d'une telle approche. Les enseignements tirés sur les marchés matures doivent servir à orienter le développement des marchés moins avancés.

Pour faciliter l'échange d'expériences, le Programme Impact Insurance a créé en octobre 2014 une communauté de pratique (CoP) sur le développement des marchés d'assurance inclusifs. Son but est de fournir une plate-forme aux acteurs de différents pays d'Afrique pour partager leurs expériences et connaissances respectives sur l'accélération du développement des marchés d'assurance (voir l'encadré 2).

FIGURE 4: APPROCHE DE DÉVELOPPEMENT DU MARCHÉ





© Impact Insurance, Lindmeier

ENCADRÉ 2: COMMUNAUTÉ DE PRATIQUE SUR LE DÉVELOPPEMENT DES MARCHÉS D'ASSURANCE INCLUSIFS

La CoP sur le développement des marchés d'assurance inclusifs comprend actuellement dix pays membres : la Zambie, la Tanzanie, le Rwanda, le Kenya, le Nigeria, le Sénégal, l'Ouganda, l'Éthiopie, le Ghana et le Lesotho, et fonctionnera pendant une période initiale de trois ans avec l'appui du programme Impact Insurance. La réunion inaugurale s'est tenue en octobre 2014 en Tanzanie avec la participation de huit représentants de sept pays. Son but était de présenter le cadre de développement du marché (voir la *figure 4*), de comprendre le marché et le contexte réglementaire des différents pays membres, et d'élaborer un plan d'action.

L'une des activités a consisté à classer les pays des participants en fonction du stade de développement de leur marché. La plupart des membres de la CoP ont estimé que le marché d'assurance de leur pays se situait entre le stade émergent et le stade de diversification. Trois des sept pays n'avaient pas de plan de développement en place ; certains pays avaient progressé sur le développement d'une réglementation de l'assurance ; et tous les participants étaient convaincus de la nécessité de mettre en œuvre des initiatives d'éducation des consommateurs bien structurées. La réunion a donné lieu à des retours très positifs et s'est traduite par un résultat concret : l'élaboration d'un plan d'action établissant le programme des activités de la CoP en 2015.



Lancement d'une CoP sur le développement de marché

« L'animation était bien conçue, car elle a facilité le partage des connaissances et l'échange d'informations utiles entre nous, qui cherchons tous à développer le marché de la micro-assurance dans nos pays respectifs. »

Pascal Kanyinyi,
KFW, Tanzanie

Activités

Notre approche de développement du marché comprend les activités suivantes, adaptées au contexte local:

- mener des actions intensives dans les **pays cibles**;
- réaliser un **diagnostic** pour faciliter le dialogue des différents acteurs et les aider à élaborer un plan d'activité ;
- **réunir les différents acteurs** grâce à un personnel établi localement qui les aidera à développer des partenariats et à adopter les bonnes pratiques de la fourniture d'assurance;
- **stimuler la demande**, par exemple par le biais de campagnes d'éducation et de systèmes de protection efficaces des consommateurs;
- **renforcer les capacités d'acteurs choisis**, notamment au sein du secteur de l'assurance, pour offrir aux marchés à faibles revenus des produits utiles et viables ;
- **stimuler la collaboration** pour développer des solutions à l'échelle du secteur, telles que le développement d'infrastructures de stockage des données ou de campagnes de sensibilisation à l'assurance ;
- **travailler avec les contrôleurs d'assurance et d'autres responsables politiques** pour soutenir le développement des marchés, notamment par le biais de PPP pour permettre au secteur de l'assurance de contribuer à la réalisation des objectifs de politique publique ;
- **promouvoir la mise en place de communautés** facilitant la coordination internationale ou régionale pour accélérer le développement des marchés d'assurance.

ENCADRÉ 3: FORUM SUR LA MICRO-ASSURANCE DU BIT ORGANISÉ DANS LE CADRE DE LA 10E CONFÉRENCE INTERNATIONALE SUR LA MICRO-ASSURANCE

La 10e Conférence internationale sur la micro-assurance s'est tenue en novembre 2014 à Mexico ; elle a réuni environ 400 participants de près de 60 pays pour discuter d'un certain nombre de défis et d'opportunités d'actualité.



Forum sur la micro-assurance à Mexico

Pour la première fois, le programme Impact Insurance a organisé son Forum annuel sur la micro-assurance dans le cadre de la conférence, sur le thème des facteurs de réussite des partenariats public-privé. Le Forum a rassemblé plus de 100 participants, qui ont travaillé en petits groupes sur les modèles de PPP et les opportunités de partenariat avec le secteur public. Des études de cas du Mexique, du Pérou, de Colombie et d'Inde ont servi de supports aux discussions sur les stratégies efficaces en matière de partenariat entre le secteur privé et l'Etat (voir le [compte-rendu du Forum](#)).

« Le grand nombre de participants à cet événement et la qualité des discussions montre que cette approche peut réellement accélérer le développement du marché. »

*Dirk Reinhard, Vice-Président
de la Fondation Munich Re*

Approche nationale

Au cours de l'année 2014, le programme a démarré ses interventions stratégiques pour stimuler le développement du marché dans quatre pays cibles : le Pakistan, le Sénégal, la Tanzanie et la Colombie. Dans chaque pays, l'approche est adaptée au niveau de développement du marché de l'assurance.

Pakistan

Le marché de l'assurance au Pakistan est encore au stade émergent. Le marché couvre actuellement 5,3 millions de personnes, ce qui ne représente que 3,1 % de la population totale. Des millions de ménages à faibles revenus restent donc sans protection adaptée.

Le Pakistan a déjà entamé le processus de développement du marché en réalisant un diagnostic¹ et en mettant en place en février 2014 une réglementation de la micro-assurance. Pour le faire avancer, la Commission des valeurs mobilières du Pakistan (SECP) a demandé le soutien du BIT pour s'impliquer plus activement dans le secteur de l'assurance. En octobre 2014, nous avons organisé une session de formation avec 35 participants sur le thème « Vers un impact renforcé : améliorer l'offre de micro-assurance des institutions financières ». L'évaluation de la formation a été très positive et les participants ont exprimé leur satisfaction. « C'était vraiment parfait, nous avons compris la voie à suivre » a déclaré l'un des participants du secteur de l'assurance. Les défis à venir pour le Pakistan sont le développement de modèles d'affaires viables, la conception de produits adaptés, la sensibilisation, et l'établissement de critères appropriés pour contrôler et évaluer la performance.

Colombie

En Colombie, le diagnostic réalisé en 2014 par [Access to Insurance Initiative](#) a montré que la population couverte par le secteur de l'assurance formel avait augmenté. Cependant, le marché colombien en est encore à un stade émergent, comme le montre l'éventail réduit des produits d'assurance disponibles – principalement de l'assurance vie et des couvertures accident. En outre, le nombre d'assurés est de 6,5 millions de personnes environ, sur un marché potentiel de 32,5 millions.

Une opportunité s'offre pour poursuivre le développement du marché d'assurance en Colombie. En décembre 2014, le BIT programme Impact Insurance et Fasescolda (la Fédération des assureurs colombiens) ont organisé un atelier impliquant différentes parties prenantes pour travailler sur le développement du marché, dans le but d'établir une feuille de route appropriée par les acteurs locaux et de coordonner le processus de mise en œuvre. L'atelier a réuni environ 80 personnes, parmi lesquelles des assureurs, des organismes de réglementation, des distributeurs, des associations et des ONG. Les discussions ont porté sur le développement de stratégies et de pilotes à même de répondre aux besoins des personnes à faibles revenus en Colombie et sur les moyens d'encourager les assureurs à participer à la création d'un marché d'assurance inclusif. D'après la directrice de Fasescolda, Alejandra Diaz : « L'atelier a encouragé le dialogue entre les différentes parties prenantes et a aidé à élaborer un plan stratégique qui définit des activités, des responsabilités et un calendrier pour surmonter les obstacles et saisir les opportunités qui contribueront à l'émergence d'un marché de la micro-assurance de plus en plus inclusif ». La prochaine étape en Colombie consiste à expérimenter les produits conçus pour répondre aux besoins des personnes à faibles revenus par le biais de pilotes impliquant à la fois le gouvernement et les compagnies d'assurance.

¹ Securities and Exchange Commission of Pakistan et Banque mondiale : Microinsurance in Pakistan: A



Sénégal

Le marché de l'assurance au Sénégal, bien que toujours à un stade émergent, est en croissance. Le taux de pénétration de l'assurance reste faible (1,4 %) et le secteur est dominé par l'assurance non-vie, mais les produits d'assurance vie ont enregistré une croissance significative au cours des dernières années. Le marché potentiel est estimé à plus de 7 millions de personnes, principalement concentrées dans le secteur informel et le secteur agricole. Le marché sénégalais de l'assurance est le troisième marché en taille de la zone CIMA (Conférence Interafricaine des Marchés d'Assurance), une communauté d'assurance régionale couvrant 14 pays d'Afrique occidentale et centrale.

En 2014, le BIT programme Impact Insurance a lancé un processus de développement du marché au Sénégal, en mettant l'accent sur les activités de mobilisation des intervenants. En août, un atelier a été organisé pour élaborer une stratégie nationale de développement de la micro-

assurance, réunissant 45 participants, parmi lesquels des représentants du gouvernement, du secteur de l'assurance, des intermédiaires, des IMF, des ONG, des organisations syndicales et des fournisseurs de solutions technologiques, entre autres. Pour faire suite à l'atelier, une session d'apprentissage a été organisée en septembre sur les nouvelles opportunités en micro-assurance, avec 85 participants. Les sessions portaient sur des sujets tels que le rôle et les défis de la micro-assurance, l'assurance agricole, l'éducation financière et la technologie mobile. Un participant d'une IMF a commenté: « Les discussions sur le rôle et les défis de la micro-assurance dans les économies africaines et sur les expériences d'assurance agricole ont été très instructives pour notre projet! ». Au Sénégal, nous allons continuer à mener des ateliers et des sessions de formation pour développer les capacités des acteurs clés afin de promouvoir le développement du marché de l'assurance.

Tanzanie

En Tanzanie, le marché de l'assurance a connu une croissance rapide. Entre 2009 et 2013, le recours à l'assurance formelle est passé de 6,3 % de la population adulte (1,3 millions de personnes)² à 13 % (3,1 millions de personnes). L'offre de micro-assurance est essentiellement intégrée à d'autres services financiers et il y a peu d'investissement dans les produits volontaires. Les différents acteurs estiment que l'approche actuelle offre une valeur limitée aux clients et ne génère pas de demande effective. Il est donc nécessaire, dans le cadre de la stratégie de développement du marché, de stimuler l'assurance volontaire.

En Tanzanie, l'objectif global du programme Impact Insurance consiste à fournir une assistance au Groupe de travail technique multi-acteurs et au Comité directeur pour planifier et mettre en œuvre les différentes interventions de facilitation sur le marché. Suite à l'atelier de formulation de la stratégie organisé en 2013, le Programme, en collaboration avec le Fonds de renforcement du secteur financier (Financial Sector Deepening Trust) et FinMark Trust, a soutenu la mise en œuvre d'un certain nombre d'activités de développement du marché, parmi lesquelles deux sessions d'apprentissage (sur le potentiel de rentabilité de la micro-assurance et sur l'amélioration de l'environnement) et deux formations (une session d'introduction à la micro-assurance et un cours sur la gestion de la distribution de la micro-assurance). Le Programme va continuer à coordonner le processus de développement du marché, tout en soutenant la mise en œuvre de la stratégie, notamment par le biais d'une assistance technique aux assureurs sur différents aspects du développement et de la distribution des produits.

À venir en 2015

1. Nous continuerons à centrer nos efforts sur l'accélération du développement des marchés d'assurance inclusifs dans les pays choisis. Notre objectif est de travailler dans 15 pays au moins au cours de la période 2015-2018, avec des efforts intensifs dans au moins dix d'entre eux.
2. Nous allons soutenir la mise en place d'une plate-forme de développement des marchés pour favoriser l'apprentissage croisé entre les différentes communautés de pratique à l'échelle internationale, et fournir des outils de renforcement des capacités adaptés aux différents acteurs.
3. Une feuille de route multi-acteurs appropriée localement sera développée dans les pays où nous travaillons. Un comité de pilotage et/ou un groupe consultatif technique supervisera sa mise en œuvre dans chaque pays.
4. Nous allons continuer à promouvoir la mise en place d'un environnement favorable en soutenant l'adoption de réglementations et de politiques qui favorisent le développement des marchés d'assurance, notamment les réglementations propices à la micro-assurance et les politiques de protection des consommateurs.
5. Nous allons développer et fournir des outils conçus pour faciliter la formation de partenariats, la sensibilisation et les PPP. Les sujets privilégiés seront la gestion de la distribution et les processus fonctionnels, les campagnes de sensibilisation des consommateurs, les articulations entre secteur public et secteur privé visant à étendre la protection sociale, et les subventions « intelligentes ».
6. Nous sommes conscients que nous ne pourrions pas tout faire nous-mêmes. C'est pourquoi nous allons continuer à chercher des partenaires partageant la même vision et à collaborer avec eux au niveau local, régional et mondial.

² Financial Sector Deepening Trust: FinScope Tanzania 2013 (Dar es Salam, 2013).



© BIT, Go.U.

4 ENCOURAGER L'INNOVATION

Il y a encore beaucoup de choses que nous ne savons pas sur le rôle de l'assurance dans le développement social et économique et les solutions font défaut dans plusieurs domaines clés. Le programme Impact Insurance du BIT continue à tirer parti de ses travaux passés et reste à la pointe de la recherche et de l'innovation pour combler ces lacunes.

Sur la base de notre expérience et après consultation des principaux acteurs du secteur, nous avons identifié cinq domaines prioritaires pour la recherche et l'innovation. Il s'agit des domaines qui ont actuellement le plus besoin de solutions et présentent le meilleur potentiel pour produire des avancées notables:

Assurance santé

Le potentiel de valeur ajoutée pour les clients et les opportunités de soutien aux systèmes publics sont immenses. Cependant, l'offre d'assurance santé est complexe et de nombreuses questions importantes demeurent.

Assurance agricole

L'assurance agricole a un rôle essentiel à jouer dans la sécurité alimentaire, mais s'est avérée l'un des types d'assurance les plus difficiles à offrir à grande échelle.

Distribution alternative

Les canaux de distribution non traditionnels jouent un rôle central dans le gain d'échelle, mais il reste de nombreuses questions sur la manière de garantir leur succès.

Services mobiles

La téléphonie mobile révolutionne l'inclusion financière. Pour que cette révolution porte ses fruits en matière d'assurance, il reste à trouver le bon équilibre entre gain d'efficacité et maintien du contact avec le client, dans un domaine où tout repose sur la confiance.

Combinaison de l'assurance avec d'autres services financiers

Combiner l'assurance à d'autres services financiers peut offrir des avantages accrus à la fois aux clients et aux prestataires de services financiers. Cependant, les solutions combinées à l'épargne et au transfert d'argent ont été particulièrement peu étudiées.

Pour tester des solutions dans ces cinq domaines clés, nous travaillons avec les acteurs à la pointe du secteur de l'assurance. Tout au long de l'année 2014, nous avons collaboré avec des assureurs, des gouvernements et des canaux de distribution pour réaliser une analyse approfondie et tester des innovations. Certaines des solutions sont présentées ci-dessous.

Solution 1:

Des partenariats public-privé pour étendre l'assurance santé au « chaînon manquant »

Le gouvernement philippin est déterminé à utiliser son programme d'assurance santé, PhilHealth, pour mettre en place une couverture santé universelle, et une dynamique s'est créée autour de ce programme depuis plusieurs années. Alors que les citoyens les plus pauvres bénéficient d'une assistance importante et que les travailleurs du secteur formel sont couverts en grand nombre, de nombreux travailleurs du secteur informel restent exclus. Ce « chaînon manquant », qui représente 18,5 millions de personnes, comprend des petits agriculteurs, des pêcheurs et des microentrepreneurs ruraux et urbains. Le programme Impact Insurance du BIT a travaillé avec PhilHealth pour essayer de comprendre comment il pourrait atteindre ces travailleurs en bien plus grand nombre.

Il existe de nombreuses possibilités, mais il est nécessaire de renforcer les capacités et d'améliorer les processus pour travailler avec des distributeurs qui sont déjà en contact avec ce marché. Parmi ceux-ci figurent de nombreuses organisations du secteur privé. L'évaluation a conduit à formuler plusieurs recommandations, parmi lesquelles:

- Harmoniser les paquets de prestations dans l'ensemble des programmes PhilHealth. La distribution serait beaucoup plus simple si les organisations partenaires pouvaient offrir les mêmes prestations et les mêmes polices à tous leurs clients. Cela permettrait non seulement de réduire les coûts pour PhilHealth, mais aussi de rendre le système plus compréhensible pour les membres lorsqu'ils passent d'un programme à un autre (par exemple du programme subventionné au programme dédié aux travailleurs informels).

- Être sélectif dans le choix des distributeurs. Sélectionner quelques grands distributeurs plutôt que de nombreux petits groupes peut contribuer à atteindre des millions de nouveaux clients. Ce type de distributeurs comprend les assureurs, les prestataires de services financiers et les initiatives de protection sociale pour les personnes âgées.

- Motiver les distributeurs en leur permettant de changer l'identité visuelle de l'offre PhilHealth pour l'aligner sur celle de leurs propres gammes de produits, et de fournir des produits qui complètent le paquet de prestations PhilHealth.

- S'assurer que les partenaires de distribution renouvellent les polices des clients. Identifier toutes les incitations permettant d'encourager le renouvellement à tous les niveaux, notamment l'offre de primes de renouvellement pour les distributeurs et les autres acteurs. En ce qui concerne les clients, les rappels par SMS et l'organisation de loteries peuvent également promouvoir les renouvellements. À long terme, couvrir le « chaînon manquant » ne sera pas qu'une question de nouvelles adhésions, mais aussi de maintien de l'adhésion des membres existants.

Solution 2:

Collaboration innovante pour étendre les produits d'assurance indicielle à grande échelle

Le gouvernement sénégalais a recours à un PPP innovant pour développer l'assurance agricole au Sénégal. Il a créé la CNAAS (Compagnie nationale d'assurance agricole du Sénégal), qui réunit plusieurs intervenants - ministères, assureurs, producteurs d'intrants agricoles et IMF - dans le but d'offrir un produit d'assurance sécheresse indicielle aux producteurs d'arachide.

La CNAAS s'appuie sur les capacités de différentes organisations. Les acteurs publics comme le ministère des Finances et le ministère de l'Agriculture apportent un soutien institutionnel régional; l'ANACIM (l'Agence météorologique nationale) fournit les données météorologiques; la DAPSA (organisme d'analyse et de statistiques agricoles) est chargée de l'analyse des données de production et de rendement; enfin un réseau de producteurs et d'IMF participe à la distribution. Toutes les compagnies d'assurance privées sont

tenues d'investir dans la CNAAS. Bien que les données financières et les informations sur les clients ne soient pas partagées entre les assureurs, les initiatives d'intérêt général comme les campagnes d'éducation et de sensibilisation de la clientèle sont menées en collaboration. Le gouvernement sénégalais subventionne les primes à hauteur de 50 pour cent et les polices vendues par le biais de la CNAAS sont exemptées de taxe sur la valeur ajoutée.

Cet effort collectif s'est traduit par une croissance continue de la couverture. En 2011, 65 agriculteurs et 70 hectares étaient couverts, contre 2 000 agriculteurs et 2700 hectares en 2012, 7000 agriculteurs et 8200 hectares en 2013, et 8500 agriculteurs et 9500 hectares en 2014. La CNAAS a amélioré le produit au cours de ces trois ans pour mieux répondre aux besoins du marché, en utilisant les informations des différentes parties prenantes et les retours des agriculteurs. Elle a modifié le seuil de déclenchement de l'indemnisation, fait varier la durée de couverture et mené des campagnes de sensibilisation. La CNAAS espère que ces améliorations aideront à étendre la couverture à 20 000 agriculteurs en 2015.

Solution 3:

Les bénéfices indirects peuvent constituer le ciment des partenariats de distribution alternatifs

Pour comprendre les déterminants de la viabilité des partenariats de distribution alternatifs, il faut réfléchir au-delà des produits et des charges actuarielles. Dans notre récente étude sur les détaillants et correspondants bancaires, nous avons utilisé un outil d'analyse financière adapté du cadre ACTA de la Fondation Bill et Melinda Gates pour réaliser une évaluation globale des partenariats de distribution alternatifs. Ce cadre décompose les modèles de partenariats en quatre composantes clés : les produits et charges actuariels (A), les produits et charges liés aux clients (C), les transactions (T) et les bénéfices indirects (A). Il permet d'analyser les principaux facteurs de rentabilité et de perte.

Les bénéfices indirects constituent l'un des aspects importants de ce cadre. Ils désignent les retombées annexes de la distribution du produit d'assurance sur l'activité des partenaires. Il peut s'agir par exemple d'une augmentation de la fréquentation des magasins de détail due aux visites plus fréquentes des clients venant

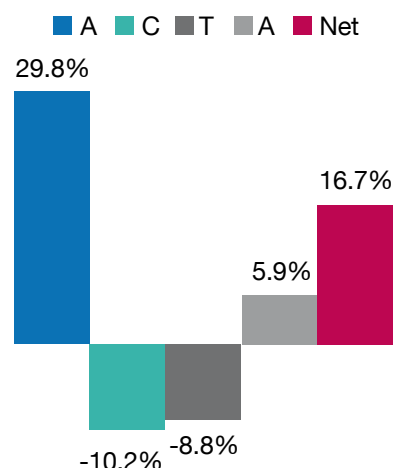
payer leur prime d'assurance, ou de l'augmentation du recours au porte-monnaie électronique par les clients d'un produit d'assurance mobile. Les assureurs ont plus de chances de former un partenariat solide avec un canal de distribution si le produit génère des retombées positives sur l'activité principale du distributeur.

En pratique, ces bénéfices indirects peuvent constituer le ciment des partenariats de distribution alternatifs. C'est le cas du partenariat entre l'assureur Hollard et le détaillant Edcon, dont la collaboration vise à offrir des produits d'assurance aux détenteurs d'un compte de crédit dans l'une des chaînes de magasins de détail d'Edcon.

Le partenariat, qui a exploité la solide image de marque d'Edcon et ses acquis en matière de services financiers, ainsi que l'expérience de Hollard sur le marché à faibles revenus, s'est avéré fructueux.

Bien les produits actuariels constituent la part principale des revenus (voir la *figure 5*), les retombées indirectes jouent également un rôle important. Dans cet exemple, elles tiennent au fait que l'offre d'assurance est réservée aux titulaires de comptes de crédit. Ce privilège incite les clients à ouvrir un compte pour pouvoir bénéficier de l'assurance et les pousse à honorer leur calendrier de remboursement du crédit, car c'est à cette condition que le paiement de la prime peut être fait via le compte (par prélèvement automatique). Le produit génère actuellement 10 millions de dollars US de revenus par mois dans la région. Le modèle Hollard-Edcon est viable, en partie parce que les bénéfices indirects ont contribué à créer une proposition de valeur attractive pour tous les acteurs de la chaîne.

FIGURE 5: ANALYSE ACTA POUR HOLLARD-EDCON



Solution 4:

Combiner assurance mobile et épargne pour offrir une couverture santé viable

Changamka est une société de financement de la santé au Kenya. Elle s'est associée avec Britam (une compagnie d'assurance) et Safaricom (un ORM) pour former un consortium, et fournir un produit de santé combiné appelé Linda Jamii – « Protéger votre famille ».

Linda Jamii est un produit combinant assurance santé et épargne. Les clients peuvent mettre de l'argent de côté à des fins de prévention santé par le biais de leur téléphone mobile via la technologie M-PESA, et peuvent utiliser cette épargne pour payer la prime d'assurance. Le produit est distribué par le biais de différents canaux, les plus populaires étant les points de vente au détail et les agents.

Pour évaluer la viabilité du produit, le programme Impact Insurance a réalisé une évaluation. Celle-ci a montré que le produit offrait une réelle valeur ajoutée grâce à sa formule complète et à la commodité du téléphone mobile. Cependant, elle a aussi révélé que le consortium éprouvait des difficultés avec la gestion du réseau de prestataires de soins de santé et pour assurer la viabilité à long terme du produit. L'évaluation a conduit à formuler plusieurs recommandations.

Par exemple, l'utilisation de Linda Jamii est fortement concentrée sur un nombre relativement faible de prestataires de soins plus coûteux. Le plus grand prestataire du réseau représente 30 % du total des coûts d'hospitalisation et 57 % des séjours hospitaliers. L'utilisation est également très concentrée au niveau d'un petit groupe de clients, avec 10 % des polices utilisées au moins 15 fois par an. Bien qu'il existe une solution simple consistant à limiter le nombre de visites par police, celle-ci pourrait réduire la valeur perçue du produit par les clients et rendre les ventes plus difficiles en ajoutant à la complexité du système.

Sur le long terme, il pourrait être plus efficace d'intégrer dans les activités marketing de Linda Jamii des messages simples sur les droits des patients et sur la bonne manière d'utiliser le produit. La technologie peut soutenir ces efforts. Par exemple, Safaricom pourrait utiliser ses capacités de communication pour envoyer des SMS encourageant les clients à se rendre dans des centres de soins externes locaux plutôt qu'à l'hôpital pour les problèmes de santé mineurs. Par

ailleurs, lorsque les clients arrivent au cabinet d'un médecin, ils pourraient être informés du solde de leur couverture d'assurance et recevoir des conseils tels que « Demandez des médicaments génériques pour rester dans le cadre de la couverture », ou encore « Nous vous encourageons à poser vos questions au médecin. Si le médecin ne fournit pas de réponses, appelez-nous à ce numéro ! ». Ces messages seraient un moyen de faire prendre conscience aux clients qu'ils jouent un rôle actif dans le processus de soin et qu'ils peuvent contribuer à la bonne gestion des coûts et défendre leurs propres intérêts. Cela pourrait être un moyen à la fois de renforcer l'autonomie des clients et de leur permettre d'assumer une plus grande responsabilité vis-à-vis du coût de leurs soins de santé.

À venir en 2015

1. Compléter les systèmes publics d'assurance santé sera un axe important – nous allons essayer de déterminer comment les assureurs peuvent travailler aux côtés des programmes gouvernementaux de la manière la plus efficace possible, pour offrir une valeur ajoutée aux clients et contribuer aux efforts visant à mettre en place une couverture santé universelle.
2. Nos deux nouvelles communautés de pratique sur l'assurance agricole et l'assurance indicielle (voir page 28) vont produire beaucoup d'enseignements sur la façon de distribuer ces produits à grande échelle. Au cours de l'année 2015, ces communautés prendront leur essor et constitueront de riches sources de connaissances.
3. En quoi combiner l'assurance à d'autres produits et services non financiers peut-il offrir des moyens alternatifs de distribution de l'assurance, tout en améliorant la valeur pour le client? Gardez un œil sur l'étude de certaines approches pionnières en 2015.
4. Nous allons continuer à tester des moyens d'utiliser la technologie mobile pour améliorer l'efficacité et accroître l'échelle, sans perdre le contact avec le client nécessaire à la confiance.
5. Nous allons expérimenter des solutions de combinaison de l'assurance à d'autres services financiers avec un groupe d'IMF africaines performantes.



© Impact Insurance

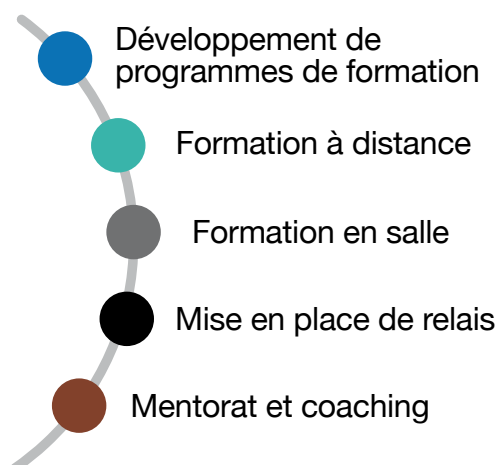
5 LIBÉRER LES CAPACITÉS

Dans le secteur privé comme dans le secteur public, certains acteurs majeurs manquent souvent des connaissances et des compétences nécessaires pour tirer parti des services d'assurance. C'est pourquoi le troisième pilier de notre stratégie consiste à **développer les capacités des praticiens et des responsables politiques pour accroître l'offre de services d'assurance utiles et viables**. Nous contribuons à renforcer les capacités des intervenants dans les pays cibles en les dotant de connaissances et de compétences et en les sensibilisant aux bonnes pratiques.

Le programme Impact Insurance a développé des outils sur la base des enseignements et des bonnes pratiques tirés de son expérience des six dernières années. Conscients du fait que les différents marchés d'assurance ont des besoins différents, nous allons employer une combinaison d'outils en

fonction de ce qui fonctionne le mieux dans chaque contexte. La *figure 6* montre les cinq types d'intervention en matière de renforcement des capacités.

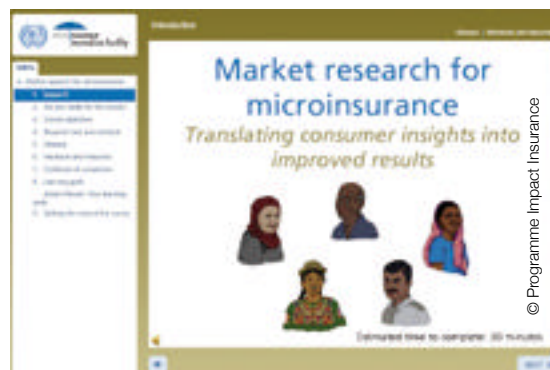
FIGURE 6: INTERVENTIONS DE RENFORCEMENT DES CAPACITÉS



Formation à distance

Nous restons à la pointe de la gestion des connaissances et du renforcement des capacités en assurance par le biais du développement de nouveaux outils. L'une des principales réalisations du programme Impact Insurance en 2014 a été la création d'un centre de formation à distance et le lancement de notre premier cours en ligne, une première dans le domaine de la micro-assurance.

Portant sur l'étude de marché, ce cours fournit aux participants les bases nécessaires pour concevoir des produits adaptés aux besoins des ménages à faibles revenus dans leur contexte propre (voir l'encadré 4).



Cours en ligne: leçon d'introduction

ENCADRÉ 4: COURS EN LIGNE

« ÉTUDE DE MARCHÉ POUR LA MICRO-ASSURANCE »

En 2014, nous avons lancé avec succès notre cours à distance pilote « Étude de marché pour la micro-assurance: traduire la connaissance des consommateurs en améliorations concrètes ». Cette formation a été dispensée d'octobre 2014 à février 2015, par le biais de 11 sessions en ligne et d'une session en face à face, en décembre à Lusaka (Zambie). Un système de mentorat en ligne accessible tout au long de la formation a également aidé les participants à préparer la mise en application des compétences nouvellement acquises.

Les leçons ont été conçues pour améliorer la capacité des praticiens à recueillir l'opinion des consommateurs afin de créer, de faire connaître et de distribuer des produits de micro-assurance plus utiles à leur public cible, augmentant par là les chances de rentabilité et de viabilité de leur modèle de micro-assurance.

Trente-neuf personnes de sept pays africains ont participé au cours, parmi lesquelles des assureurs, des prestataires, des consultants, des universitaires et des membres d'organisations de développement. Le cours s'est conclu sur des résultats positifs à la fois pour le programme Impact Insurance et pour les participants. La session en face-à-face organisée à Lusaka a permis de réunir certains des participants, qui ont pu échanger sur leurs pratiques et leur expérience de réalisation d'une étude de marché.

« Ce cours a démontré que, finalement, je ne suis pas fou ! La plupart de mes pairs ne pouvaient pas comprendre que j'aie délaissé l'assurance traditionnelle pour m'aventurer dans la micro-assurance. »

*Elvis Ackel, Directeur général
Fondateur, Citadel Micro*

« J'ai mis en application dans mon activité quotidienne ce que j'ai appris au cours de la formation. L'aide au plan d'action m'a guidé pour identifier et choisir mes objectifs d'étude de marché, puis pour développer et mettre en œuvre les outils nécessaires pour les réaliser. »

*Olasumbo Odulaja, Engagement Manager,
MicroEnsure, Nigeria*



Formation en présentiel

Le programme Impact Insurance est toujours leader dans le développement de formations en salle sur l'assurance à large impact. Sur la base d'une étude approfondie des lacunes de connaissances et de compétences, nous créons des modules de formation pour répondre aux principaux besoins des praticiens de l'assurance. Nos modules de formation visent à améliorer la pratique et s'appuient sur les enseignements et les outils issus de plusieurs années d'expérience (voir la figure 7 sur notre approche de formation). En 2014, nous avons développé quatre nouveaux modules qui portent le nombre total de formations à dix :

1. Étude de marché pour la micro-assurance
2. Comment offrir à vos clients la valeur qu'ils attendent
3. Gérer les partenariats en micro-assurance
4. Améliorer l'offre de micro-assurance des IMF
5. Promouvoir les produits de micro-assurance
6. Tarification des produits de micro-assurance
7. Gestion des sinistres en micro-assurance
8. Gérer la distribution de la micro-assurance
9. Micro-assurance santé
10. Introduction à la micro-assurance

**4 NOUVEAUX MODULES
DE FORMATION EN 2014 !**



© Impact Insurance, Lindmeyer

**FIGURE 7:
APPROCHE DE FORMATION**



En 2014, nous avons dispensé plusieurs de ces formations dans les pays cibles, avec des résultats remarquables. Au Pakistan, nous avons organisé une session de formation de deux jours sur l'amélioration de l'offre de micro-assurance des IMF, qui a réuni plus de 35 participants. En Tanzanie, nous avons organisé pour la première fois deux de nos nouveaux modules de formation: « Introduction à la micro-assurance » (avec 23 participants) et « Gérer la distribution de la micro-assurance » (avec 15 participants). En Zambie, nous avons testé un troisième nouveau module de formation sur la micro-assurance santé avec 18 participants. Notre quatrième nouveau module de formation, sur la gestion des sinistres, a été dispensé au Kenya en collaboration avec le Kenyan Insurance College et l'autorité de réglementation. Toutes les sessions de formation ont donné lieu à des évaluations très positives, montrant que les participants étaient satisfaits et estimaient les objectifs atteints.



Participants au lancement du GAN

© Impact Insurance

Communautés de pratique

Pour faciliter le partage des connaissances et l'échange d'expériences, nous avons soutenu la formation de communautés de pratique (CoP). Une CoP vise à fournir aux experts une plateforme permettant d'échanger sur des problématiques et des défis communs et de se réunir pour tirer parti des connaissances et des expériences mutuelles afin d'améliorer leur pratique. En 2014, plusieurs COP ont été créés et lancés. Une CoP sur le développement des marchés d'assurance inclusifs, réunissant dix pays africains, a été lancée en octobre (voir l'*encadré 2*).

En novembre, avec le soutien de l'USAID et de l'Initiative I4 BASIS, le GAN (Global Action Network) a été lancé avec 29 participants, qui ont assisté à la réunion inaugurale à Mexico. Le GAN est une communauté d'experts et de praticiens qui vise à trouver des solutions aux obstacles qui bloquent l'extension efficace et responsable de l'assurance agricole à grande échelle. Le rôle du programme Impact Insurance consiste dans la mise en place et la coordination des activités d'un consortium de leaders d'opinion - issus d'organisations de développement, du secteur privé et de la recherche - qui travaille sur le développement des marchés d'assurance agricole, tout en intervenant dans certains pays

pour renforcer les capacités locales de mise en œuvre de l'assurance agricole.

Une autre communauté de pratique a été lancée en novembre, en collaboration avec le GIIF (Fonds mondial pour l'assurance indicielle, appartenant au groupe Banque mondiale): le Forum sur l'assurance indicielle (IIF), une communauté de praticiens de l'assurance indicielle, dont la réunion inaugurale s'est déroulée en présence de 41 participants. L'objectif de l'IIF est de fournir une plateforme permettant un partage et un échange plus efficaces des connaissances et des expériences entre les partenaires de l'IIF et les membres clés de la communauté de l'assurance indicielle. Par le biais de l'activité de ses membres, l'IIF contribuera à résoudre les difficultés associées à cette forme d'assurance.

Nos supports de connaissances

En tant que centre de ressources reconnu sur l'assurance à large impact, nous avons continué à produire des supports de connaissances en 2014. Nous avons publié 20 Emerging Insights et 26 études, et produit une série d'études de cas présentant des réussites notables (voir l'Annexe 1 pour plus de détails). [Nos ressources](#) ont touché un public de 30 000 personnes environ dans près de 200 pays.



Lancement de la communauté des praticiens de l'assurance indicielle

© Impact Insurance

À venir en 2015

1. Le programme va continuer à développer un ensemble standard d'outils de renforcement des capacités, qui pourront être combinés et adaptés en fonction des besoins de chaque contexte spécifique. Ces outils exploiteront les nouvelles connaissances qui continuent à être produites par le biais de nos partenariats dans le monde entier.
2. Nous allons continuer la formation des praticiens et poursuivre la mise en œuvre de nouveaux modules de formation pour combler les principales lacunes de compétences (en matière d'étude de marché, de tarification, de promotion et de gestion des partenariats) et promouvoir l'amélioration de la valeur pour les clients.
3. Notre cours en ligne pilote sera finalisé et évalué. Sur la base des résultats et des commentaires des participants, nous allons développer davantage de formations en ligne, qui seront mises à disposition dans le centre de formation à distance du programme.
4. Afin d'élargir notre portée, nous allons travailler avec des relais (c'est-à-dire des organismes permettant de multiplier la portée des formations) et développer leur capacité à offrir de la formation et d'autres interventions de renforcement des capacités de manière durable.
5. Nous allons continuer à entretenir l'activité des communautés de pratique existantes en favorisant l'interaction et l'échange continu entre les membres. Nous allons également soutenir la création de nouvelles CoP qui répondront aux besoins régionaux et internationaux du secteur de l'assurance.



NOTE DE CONCLUSION

L'année 2014, pendant laquelle nous avons finalisé et commencé à mettre en œuvre notre stratégie en trois axes, a été marquée par des progrès importants vers la réalisation du plein potentiel d'impact de l'assurance.

Nous avons intensifié nos efforts en faveur du développement des marchés d'assurance, avec une approche structurée adaptée aux besoins de chaque pays. Nous allons maintenant poursuivre pas à pas le processus de développement du marché dans les pays où nous travaillons déjà, et l'initier sur d'autres marchés en 2015.

L'innovation reste l'un de nos points forts, et nous allons poursuivre nos efforts pour trouver des moyens pratiques d'aider un plus grand nombre de gens à accéder à l'assurance. Nous allons continuer à tester et à étendre les solutions innovantes présentées dans ce rapport, et à de nouvelles solutions.

Enfin, nous continuons à penser que le renforcement des capacités des intervenants est essentiel. Les différents acteurs qui ont participé à nos sessions et activités de formation en 2014 ont développé leurs compétences et leur capacité à offrir des produits d'assurance de meilleure qualité et plus durables. Nous poursuivrons le développement de nos programmes et outils de formation interactifs et les mettrons plus largement à disposition au cours de l'année 2015.

En dépit des remarquables progrès accomplis en 2014, la route est encore longue avant de voir se réaliser pleinement le potentiel social et économique de l'assurance. Nos six ans d'expérience nous ont permis de construire une base d'expertise et de connaissances sur laquelle nous pouvons nous appuyer pour concrétiser l'impact de l'assurance dans toute sa portée. Nous devons maintenant continuer à promouvoir les solutions à grande échelle. Nous sommes impatients de collaborer avec vous dans cet objectif.

Tenez-vous informé des développements en 2015:

Abonnez-vous aux bulletins d'information qui vous intéressent



Visitez notre site web



Assistez à nos événements et formations



PARTENAIRES



Le BIT tient à exprimer sa gratitude à la Fondation Bill et Melinda Gates pour son généreux soutien financier. Depuis sa création en 2008, le programme (ex Fonds pour l'innovation en micro-assurance) du BIT a repoussé les frontières de l'assurance pour les ménages à faibles revenus, par le biais de l'octroi de subventions à l'innovation, de l'assistance au renforcement des capacités, de la recherche et de la diffusion des bonnes pratiques. Nous avons ainsi réussi à démontrer qu'il est possible d'offrir des services d'assurance viables aux travailleurs pauvres et que ces services les aident à gérer les risques plus efficacement et à réduire leur vulnérabilité. Ces résultats sont le fruit des synergies entre le Fonds et la Fondation Gates : notre programme est venu compléter les efforts de la Fondation dans le domaine de la santé, de l'agriculture et des services financiers pour les pauvres.

Aujourd'hui, après six années productives, nous avons rebaptisé l'instrument de notre action, désormais programme Impact Insurance du BIT, pour répondre à l'évolution des besoins du secteur. Dans le cadre de notre stratégie 2014-2018, aux côtés de partenaires initiaux, nous nous donnons pour objectif d'aider le secteur à réaliser pleinement le potentiel social et économique de l'assurance.

Avec plus de 65 bénéficiaires à travers l'Afrique, l'Asie et l'Amérique latine, le programme est devenu un centre de connaissances essentiel, formalisant les enseignements d'une multitude d'initiatives pionnières et diffusant largement leurs réussites et leurs défis.

Nouveaux bailleurs de fonds



Gestion des connaissances dans l'assurance indicielle



Global Action Network (GAN) - Réseau mondial sur l'assurance agricole



Le BIT remercie également la Fondation Z Zurich pour son soutien généreux, qui contribue à améliorer l'efficacité et la portée des services d'assurance aux ménages et aux entreprises à faibles revenus, et à promouvoir l'amélioration des pratiques de gestion des risques à plus large échelle. Notre partenariat de 5 ans a produit des résultats très positifs, en particulier pour ce qui est de la connaissance des produits et processus technologiques, et de leur valeur à la fois pour la protection des ménages vulnérables et la viabilité des prestataires d'assurance.

Partenaires stratégiques

Pour accroître l'impact de l'assurance, nous joignons nos forces à celles de partenaires stratégiques :



ANNEXES

Les supports de connaissance, 2014

EMERGING INSIGHTS LES PLUS POPULAIRES

[EI 81: Trouver une logique dans ce que l'on fait](#)

Sujet: Sinistres ; Source : Une étude sur la gestion des sinistres en micro-assurance

[EI 83: Au-delà du prix](#)

Sujet: Viabilité de l'activité; Source: Suite de l'étude de la viabilité de six systèmes de micro-assurance

[EI 84: Voir GRAND](#)

Sujet: Viabilité de l'activité; Source: Une étude sur les facteurs de croissance des régimes de micro-assurance

[EI 85: Trouver le bon équilibre](#)

Sujet: Assurance liée à l'épargne, Vie; Source: Cooperative Insurance Company, Kenya

[EI 87: Education des consommateurs à l'assurance](#)

Sujet: Éducation des consommateurs; Source: Revue de cinq initiatives d'éducation des consommateurs à l'assurance mises en œuvre par des associations d'assurance

[EI 89: Combiner les approches](#)

Sujet: Autres canaux, Détaillants, Opérateurs de réseaux mobiles, Institutions financières; Source: Étude de synthèse sur la distribution de la micro-assurance

[EI 90: Optimiser la compréhension et faciliter l'action](#)

Sujet : Améliorer la valeur; Source: Série sur la valeur de la micro-assurance pour les clients

[EI 91: Combiner les produits requiert de la précaution](#)

Sujet: Santé, Améliorer la valeur, Traitement des sinistres; Source: Étude sur la combinaison de produits de micro-assurance santé et de microcrédit

[EI 94: « Guérilla marketing » : des méthodes marketing créatives et non conventionnelles](#)

Sujet: Opérateurs de réseaux mobiles; Source: Econet Wireless, Zimbabwe

[EI 96: Les bénéfices indirects peuvent constituer le ciment des partenariats de distribution alternatifs](#)

Sujet: Autres canaux; Source: Accroître l'échelle et l'efficacité de la micro-assurance par le biais de détaillants et de correspondants bancaires

SÉRIE CLIENT VALUE

Dalal, A.; Zimmerman, E.; Magnoni, B.; Matul, M. 2014. [La micro-assurance a-t-elle une valeur pour les clients](#), Briefing Note 1.

Matul, M.; Dalal, A. 2014. [Créer de la valeur pour le client : dix principes à l'usage des prestataires de micro-assurance](#), Briefing Note 2.

Dalal, A.; Fonseca, C. 2014. [Créer un environnement favorable à l'amélioration de la valeur pour le client](#), Briefing Note 3.

BRIEFING NOTES

Prashad, P.; Saunders, D.; Dalal, A. 2014. [Téléphonie mobile et micro-assurance](#), Briefing Note 21

Vargas Hill, R.; Gajate-Garrido, G.; Phily, C.; Dalal, A. 2014. [Subventions pour l'assurance inclusive: enseignements des secteurs de l'agriculture et de la santé](#), Briefing Note 22

Cimon, E.; Harnasch, B.; Gross, P.; Fonseca, C. 2014. [Vaincre les obstacles empêchant l'accès à la micro-assurance](#), Briefing Note 23

Rendek, K.; Holtz, J.; Fonseca, C. 2014. [Le moment de vérité : la gestion des sinistres dans la micro-assurance](#), Briefing Note 24

Thom, M.; Gray, J.; Müller, Z.; Leach, J. 2014. [Echelle: penser grand](#), Briefing Note 25

Angove, J.; Dalal, A. 2014. [Potentiel de rentabilité de la micro-assurance, Partie II](#), Briefing Note 26

Fonseca, C.; Dalal, A. 2014. [Le rôle des associations d'assurance dans l'éducation des consommateurs à l'assurance](#), Briefing Note 27

Merry, A.; Prashad, P.; Hoffarth, T. 2014. [Distribuer des produits de micro-assurance : conseils aux assureurs](#), Briefing Note 28

Holtz, J.; Hoffarth, T.; Phily, C. 2014. [Micro-assurance santé: 10 recommandations aux praticiens](#), Briefing Note 29

Bernhardt, A. 2014. [Applications de la micro-réassurance: combler les écarts entre offre et demande](#), Briefing Note 30

ÉTUDES DE CAS

Solana, M.; Merry, A. 2014. [Etude de cas: Fonkoze, Haïti](#)

Prashad, P.; Merry, A. 2014. [Etude de cas: ILRI, Kenya](#)

Holtz, J.; Merry, A. 2014. [Etude de cas: Naya Jeevan, Pakistan](#)

Phily, C.; Merry, A. 2014. [Etude de cas: UAB Vie, Burkina Faso](#)

Solana, M.; Merry, A. 2014. [Etude de cas: Bradesco, Brésil](#)

RESEARCH PAPERS

Sheth, K. 2014. [Evaluating health-seeking behavior, utilization of care, and health risk: Evidence from a community based insurance model in India](#), Research Paper 36

Banerjee, A.; Duflo, E.; Hornbeck, R. 2014. [Bundling health insurance and microfinance in India](#), Research Paper 37

Sheth, K. 2014. [The distributional consequences of micro health insurance: Can a pro-poor program prove to be regressive?](#), Research Paper 38

Anagol, S.; Cole, S.; Litvine, L. 2014. [Can debiasing provided over the internet improve consumer financial decisions? Evidence from experiments on life insurance decisions from India and the U.S.](#), Research Paper 39

Ruchismita, R.; Sharma, S. 2014. [Exploring viability in primary care insurance: A study of CARE Hospital Foundation's innovative experiment in India](#), Research Paper 40

Kazi, D.; Hussain, B.; Shivji, S.; Hasan, A. 2014. [Integrated health insurance for the urban working poor](#), Research Paper 41

Shoree, S.; Ruchismita, R.; Desai, K. 2014. [Evaluation of RSBY's key performance indicators: A biennial study](#), Research Paper 42

Shoree, S.; Sharma, S.; Ruchismita R. 2014. [Outpatient care in RSBY: A study of program's pilot experiments](#), Research Paper 43.

Événements

Mars

Session d'apprentissage sur la micro-assurance, Dar es Salam, Tanzanie

Avril

Panel de discussion lors de la 2e conférence « SAARC Insurance Regulators' Meet & International Conference », Karachi, Pakistan

Juin

4^e Conférence annuelle sur l'assurance et la réassurance en Afrique (« Annual Africa Insurance & Reinsurance Conference ») 2014, Nairobi, Kenya

Atelier « Produits de microfinance pour la gestion du risque climatique dans les pays en développement: état des lieux et perspectives », Paris, France

Assemblée des Nations Unies pour l'environnement, Londres, RU

Juillet

Session d'apprentissage sur la micro-assurance (Fondation Munich Re), Manille, Philippines

Symposium de la Fondation MasterCard sur l'inclusion financière, Turin, Italie

Webinaire sur la micro-assurance mobile en Amérique latine, International

Août

Réunion sur la création de la stratégie nationale de développement de la micro-assurance, Dakar, Sénégal

Session d'apprentissage sur l'amélioration de la valeur de la micro-assurance pour les clients et de la distribution, Lusaka, Zambie

2e Sommet africain de la micro-assurance (AMC International), Nairobi, Kenya

Septembre

Sessions d'apprentissage multithématiques sur la micro-assurance (organisées par la CIMA), Douala, Cameroun

Session d'apprentissage sur les nouvelles opportunités en micro-assurance, Dakar, Sénégal

Sessions de formation sur l'amélioration de l'offre d'assurance des IMF, Karachi, Pakistan

Octobre

Session d'apprentissage sur le potentiel de rentabilité de la micro-assurance, Dar es Salaam, Tanzanie

Session d'apprentissage sur le développement d'un environnement plus favorable à l'assurance, Dar es Salam, Tanzanie

Réunion de coordination des bailleurs de fonds, Addis-Abeba, Éthiopie

Réunion inaugurale de la CoP sur le développement des marchés de micro-assurance, Dar es Salam, Tanzanie

Session de formation « Introduction à la micro-assurance et à son potentiel de rentabilité », Dar es Salam, Tanzanie

Mise en œuvre du cours en ligne pilote sur l'étude de marché (octobre-décembre), Lusaka, Zambie

Novembre

Forum de l'innovation lors de la 10e Conférence internationale sur la micro-assurance (organisée par la Fondation Munich Re et le Microinsurance Network), Mexico, Mexique

Séminaire sur l'étude des opportunités offertes par la micro-assurance au Guatemala, Guatemala City

Conférence sur l'assurance agricole, Berlin, Allemagne

Décembre

Symposium d'experts sur les approches réglementaires proportionnelles appliquées aux marchés d'assurance inclusifs, Washington, DC, États-Unis

Session de formation sur la gestion de la distribution de la micro-assurance, Dar es Salam, Tanzanie

Réunion de mobilisation des acteurs de développement du marché, Bogotá, Colombie

Session de formation sur la micro-assurance santé, Lusaka, Zambie



ÉQUIPE DU PROGRAMME

Craig Churchill

Responsable de l'équipe

Nicole Marie Afable

Chargée de la gestion
des connaissances

Aparna Dalal

Expert technique

Camyla Fonseca

Chargée de la gestion
des connaissances

Aida Lindmeier

Chargée de programme

Yoseph Aseffa

Conseiller principal des projets
(basé en Zambie)

Moussa Dieng

Conseiller principal des projets
(basé au Sénégal)

Nous remercions Jeanna Holtz, Caroline Phily et Béatrice Guillemain pour leurs contributions au cours des années.

Michal Matul

Responsable en chef des projets

Alice Merry

Chargée de recherche
(basée au Pérou)

Pranav Prashad

Expert technique

Miguel Solana

Expert technique

Jasmin Suministrado

Responsable de la gestion des connaissances
et du renforcement des capacités

Lemmy Manje

Expert technique (basé en Éthiopie)

Plusieurs stagiaires ont apporté une contribution précieuse au programme en 2014. Remerciements particuliers à David Schwebel pour son dévouement.



IMPACT INSURANCE

**Programme Finance solidaire
Département des Entreprises
Bureau international du Travail (BIT)**

4, route des Morillons

CH-1211 Genève 22

Suisse

Tel.: +41 22 799 6786

Fax: +41 22 799 6896

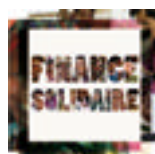
Email: impactinsurance@ilo.org

Web: www.ilo.org/impactinsurance

Ce rapport annuel est le septième qui présente 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 lancée 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, la Fondation Munich Re, le Groupe de la Banque mondiale, l'USAID et AusAID.



ISBN 978-92-2-229571-5



9 789222 295715