

Faire progresser l'inclusion financière en donnant accès à l'assurance: le rôle des réseaux postaux

Briefing Note

Avec une offre de services financiers accessible à 1,5 milliard de personnes dans le monde par le biais des bureaux de poste, les réseaux postaux représentent un outil puissant pour faire progresser l'inclusion financière.

Les agences postales possèdent ou peuvent développer des atouts tels que la compréhension des clients, la diversification des produits, la portée nationale, l'avantage concurrentiel en milieu rural et la confiance des clients, qui ont le potentiel de transformer les réseaux postaux en prestataires d'assurance pertinents. L'assurance constitue un moyen relativement simple pour les agences postales de diversifier leurs sources de revenus.

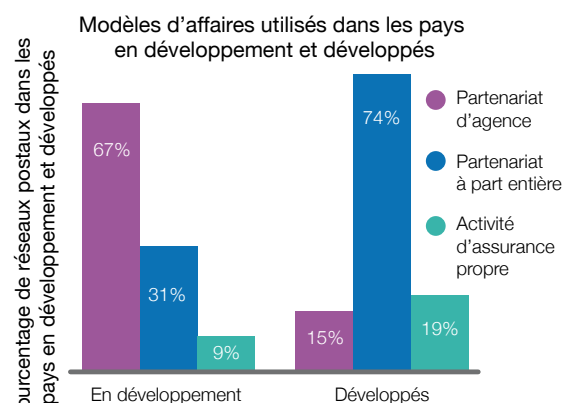
Pourtant, même parmi les réseaux postaux qui offrent déjà des produits et services financiers, seuls 38 % offrent de l'assurance, un taux qui passe à 34 % quand on ne considère que les pays en développement. Pour les compagnies d'assurance, engager une collaboration efficace avec un réseau postal peut fournir un bon canal pour la distribution de leurs produits à une base de clientèle inexploitée, pour un investissement relativement modeste.

En se fondant sur l'expérience de 6 réseaux postaux dans plusieurs pays en développement – Kazakhstan, Burkina Faso, Kenya, Maroc, Zambie et Inde – cette étude présente trois types de modèles d'affaires pour l'assurance postale:

- Partenariat d'agence – la Poste collecte les primes, décaisse les indemnités/prestations et émet les polices au nom d'une ou plusieurs compagnies d'assurance (Kazakhstan, Burkina Faso, Kenya).
- Partenariat à part entière – la Poste offre des produits d'assurance en partenariat avec une compagnie d'assurance et assume davantage de responsabilités à toutes les étapes du processus, y compris potentiellement au niveau du développement de produits (Maroc, Zambie).
- Activité propre d'assurance – la Poste porte les risques et offre ses propres produits d'assurance (Inde).

Il est important d'examiner les caractéristiques des agences postales qui peuvent constituer un défi pour l'offre d'assurance. Les réseaux postaux doivent étudier ces aspects de près et, si nécessaire, mettre en place des mesures pour y remédier:

- manque d'expertise de la vente active;
- infrastructure technologique inadaptée: seules 46% des agences postales dans le monde sont en ligne.
- manque d'expertise financière;
- liquidités indisponibles dans tout ou partie du réseau postal.



Source: Questionnaire UPU sur l'inclusion financière postale, 2015

Sur les six études de cas présentées, le partenariat entre Wafa Insurance et la Poste marocaine au Maroc a été particulièrement fructueux, et comptait 549 000 polices en vigueur en 2013. En Inde, la Poste enregistrait près de 30 millions de polices en 2015.

Pour la Poste Maroc (nommée ensuite Al Barid Bank), les efforts de développement d'une offre d'assurance par les agences postales ont commencé par une phase (pilote) d'apprentissage impliquant trois compagnies d'assurance. Cette phase a duré 4 ans et a permis à la Poste Maroc et aux compagnies d'assurance d'approfondir leur connaissance des besoins de leurs clients. Pour finir, une recommandation a été formulée en faveur d'un partenariat exclusif avec Wafa Insurance. Cette phase et la phase suivante ont consisté à assurer un feed-back mutuel continu et le développement conjoint de produits d'assurance par les deux parties. Ce système de feed-back a également permis aux deux parties de contribuer au renforcement mutuel de leurs domaines de faiblesse respectifs. Cette phase d'apprentissage et la phase de feed-back et de coopération qui a suivi était d'une manière générale absente des autres exemples nationaux. L'engagement à long terme de la Poste Maroc et son implication active dans les services financiers offerts ont été des facteurs clés de succès pour le partenariat. Cet engagement s'est également traduit par la création d'une banque postale – Al Barid Bank. La création de cette banque a directement bénéficié au programme d'assurance, car la Poste Maroc a mis en place une série de mesures visant à renforcer ses capacités dans l'offre de services financiers.



© Maillard

India Post a commencé à offrir des produits d'assurance à ses employés en 1884. Sur la base de cette expérience, elle a ensuite étendu son offre de produit aux employés des autres institutions publiques et semi-publiques, totalisant 6,4 millions de polices d'assurance vie (Postal Life Insurance, PLI) en 2015. En s'appuyant sur l'expérience acquise avec le PLI, India Post a introduit un second produit d'assurance vie en 1995 – Rural Postal Life Insurance (RPLI) – enregistrant 23,5 millions de polices en 2015. Le succès du RPLI peut aussi être attribué à la rareté relative des services d'assurance dans les zones rurales, ainsi qu'aux efforts de renforcement de la force de vente et à la création de canaux innovants pour l'interaction avec les clients : portail mobile, centres d'appel et 809 centres de traitement pour traiter les demandes et les déclarations de sinistre.

Le potentiel des agences postales ne doit pas être négligé par les assureurs, d'autant plus que les réseaux postaux sont de plus en plus intéressés à offrir des services financiers. La forte baisse du volume de courrier a fragilisé la rentabilité des agences postales et les services financiers sont considérés comme une alternative possible pour diversifier les sources de revenus et tirer parti du capital physique et humain existant.

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, l'AFD, FSDA, Africa Re et AusAID. Plus d'informations à l'adresse: <http://ilo.org/impactinsurance>