



Organisation
internationale
du Travail

CASE BRIEF: **AXA INDONESIA**

Alice Merry, Lisa Morgan et Tang Khai Sheng

CASE BRIEF:

AXA INDONESIA

Description: AXA est un groupe d'assurance et de gestion d'actifs qui compte 107 millions de clients dans 64 pays. AXA entend renforcer sa croissance dans les années à venir en intensifiant sa présence sur les marchés à forte croissance et auprès des familles à revenus faibles et moyens. AXA Indonesia est l'un des principaux fournisseurs de services financiers en Indonésie, regroupant quatre entités proposant des produits d'assurance vie et d'assurance dommages. Deux de ces entités sont des joint-ventures avec Mandiri Bank.

Produits: AXA Indonésie propose une large gamme de produits d'assurance vie et dommages.

Partenaires de distribution: AXA Indonésie parvient à toucher des clients émergents grâce à ses joint-ventures avec Mandiri Bank, et grâce à des partenariats avec des IMF, des fournisseurs de portefeuilles mobiles, des fintech et des entreprises de solutions de santé technologiques.

L'assurance santé sociale existe en Indonésie depuis 2014. Néanmoins, la population continue à rencontrer des difficultés pour accéder aux soins de santé et faire face aux coûts associés, notamment l'achat de médicaments, le transport vers les établissements de santé et le manque-à-gagner dû à l'arrêt de travail, comme le montre l'encadré à droite.

Le taux de pénétration d'internet est en hausse en Indonésie, principalement en raison de la portée accrue de la téléphonie mobile et des services d'internet mobile. En 2018, 80 millions de personnes, soit 30 % de la population, avaient accès à une connexion internet mobile. Le pays a également connu une augmentation des services financiers digitaux, tels que les portefeuilles électroniques et les applications de paiement mobile.



Dans ce contexte, AXA Indonesia a identifié l'opportunité d'une solution de santé digitale pour compléter le programme d'assurance santé social national. La société a étudié plusieurs options possibles par le biais d'une étude de marché incluant des discussions de groupe, et a décidé d'offrir aux patients et à leur famille un produit d'indemnisation en cas d'hospitalisation pour les aider à faire face aux dépenses additionnelles importantes générées par l'accès aux soins.

Soins de santé en Indonésie

Le gouvernement indonésien a introduit un système social d'assurance santé dans le pays en 2014 dans le but d'atteindre une couverture universelle des soins de santé à l'horizon 2019. L'assurance santé privée est très limitée, couvrant moins de 2 % de la population.

Les personnes couvertes par le régime social d'assurance santé ont toujours à faire face à d'importantes dépenses personnelles. Bien que les consultations chez le médecin et à l'hôpital soit couvertes par l'assurance santé, sans reste à charge pour les patients, 18 % des patients doivent engager des dépenses supplémentaires dans les établissements de soins, principalement pour l'achat des médicaments.

En outre, les patients et leurs familles doivent faire face à des « coûts invisibles ». L'Indonésie est le plus grand archipel du monde. Elle se compose de 17 000 îles qui abritent au total 240 000 personnes issues de nombreux groupes ethniques, culturels et linguistiques, et 724 dialectes. L'accès géographique aux établissements de santé est un obstacle majeur. La distance moyenne d'un établissement de santé pour la population indonésienne est de 5 km, mais, dans les provinces orientales du pays, les gens doivent parcourir en moyenne plus de 30 km pour se rendre dans un établissement de santé. Il s'agit souvent d'un voyage long et coûteux.

En outre, la personne qui nécessite des soins de santé doit s'absenter de son travail. La culture indonésienne et les aspects pratiques de consultation ou de séjour dans une clinique ou un hôpital impliquent qu'un autre membre de la famille accompagne habituellement le patient, surtout dans le cas de parents âgés, en tant qu'aidant ou accompagnateur informel. Cela permet de s'assurer que les membres de la famille sont pris en charge, mais cela alourdit le fardeau financier et logistique de la famille, car plusieurs membres doivent alors suspendre leur travail ou leurs activités familiales.

Les familles les plus pauvres sont particulièrement pénalisées par ces dépenses complémentaires. En l'absence d'outils pour gérer ces coûts, les patients et leurs familles empruntent auprès de voisins ou de parents, vendent des actifs ou utilisent leur crédit ou l'épargne destinée à couvrir les frais de scolarité pour faire face à ces dépenses. Il arrive également souvent que le niveau de ces coûts les fasse renoncer aux soins, même si le traitement lui-même est couvert par le régime de santé public.

Pour cela, AXA s'est associé à Alodokter, l'un des leaders de la santé mobile en Indonésie, qui propose des consultations médicales via une fonction de chat intégrée dans son application mobile. L'entreprise souhaitait diversifier ses revenus et s'associer à un assureur pour fournir une couverture hospitalisation, les enquêtes menées par Alodokter auprès de ses membres ayant fait ressortir une demande pour ce type de service.

AXA a conçu un produit simple, spécifiquement adapté aux besoins des clients d'Alodokter, avec des conditions simplifiées et des exclusions réduites. Le coût du produit est d'environ 7 USD par mois et l'indemnité journalière en espèces est de 70 USD par nuit passée à l'hôpital. Il a été lancé en septembre 2018.



Le partenariat offrait à AXA la chance de tirer parti de l'application mobile d'Alodokter et de la réputation de confiance de la marque. De multiples réunions ont été organisées pour concevoir le parcours du client et décider du rôle de chaque partenaire dans la fourniture de l'assurance. Une fois les rôles définis, AXA a assuré la formation et l'accompagnement d'Alodokter dans la prise en charge de processus d'assurance dont l'entreprise avait peu l'habitude.

Les ventes sont soutenues par une campagne promotionnelle intégrée à l'application mobile. Les clients reçoivent un message leur demandant s'ils sont intéressés par le produit de couverture hospitalière. Si c'est le cas, ils sont contactés par un agent de télémarketing qui leur fournit plus d'informations. De plus, Alodokter gère également les demandes d'indemnisation par le biais de son application. Les clients utilisent un simple menu dans l'application pour soumettre les documents relatifs à la demande sous format électronique. Ceux-ci sont ensuite transmis à AXA, qui évalue le dossier. L'application améliore l'expérience de l'utilisateur, car elle permet aux clients d'avoir accès à la fois aux informations sur leur police d'assurance et au processus de demande d'indemnisation.

L'intégration complète du produit avec les systèmes d'Alodokter n'a pas été facile. Le produit d'indemnités d'hospitalisation a été lancé rapidement, à peine cinq mois après l'achèvement de sa conception, et certains des processus n'ont pas fonctionné comme prévu. Par exemple, au cours des premières semaines qui ont suivi le lancement du produit, certaines des données clients recueillies auprès d'Alodokter étaient incomplètes ou ne respectaient pas le formatage requis, ce qui a ralenti le processus d'émission des polices. Les équipes d'AXA et d'Alodokter ont rapidement travaillé ensemble pour résoudre les problèmes initiaux et améliorer leurs processus.

Malgré ces difficultés, AXA Indonésie estime que, dans les cas où le partenaire jouit d'une grande confiance auprès de la clientèle et se trouve en situation de forte interaction avec les clients, il est justifié que le partenaire prenne en charge une part plus importante de la relation client. Cela permet d'assurer aux utilisateurs une meilleure expérience et à Alodokter d'offrir directement une plus large gamme de services.

Les retours du marché au cours des six premiers mois qui ont suivi le lancement du produit montrent une demande pour une couverture élargie aux membres de la famille. C'est pourquoi AXA Indonésie collabore avec Alodokter pour concevoir un produit d'assurance avec une option complémentaire pour la couverture familiale.



**Programme Finance Solidaire
Département Entreprises
Organisation internationale du Travail**

4, route des Morillons

CH-1211 Geneva 22

Switzerland

Tel.: +41 22 799 6478

Fax: +41 22 799 6896

Email: impactinsurance@ilo.org

Web: www.ilo.org/impactinsurance

Retrouvez-nous sur les réseaux sociaux



[/impactinsuranceFacility](https://www.facebook.com/impactinsuranceFacility)



[@IIFacility](https://twitter.com/IIFacility)



[Social Finance & Impact Insurance](https://www.linkedin.com/company/social-finance-impact-insurance)

Dans une perspective de justice sociale, le programme Finance solidaire travaille avec le secteur financier pour faciliter sa contribution à l'Agenda pour le travail décent de l'OIT. Dans cette perspective, il collabore avec des banques, des institutions de microfinance, des coopératives de crédit, des assureurs, des investisseurs et d'autres acteurs afin de tester de nouveaux produits, approches et processus financiers. Le Programme Impact Insurance contribue à ce travail en aidant le secteur de l'assurance, les gouvernements et leurs partenaires à concrétiser le potentiel de l'assurance en termes de développement économique et social.



Nous souhaitons remercier notre partenaire AXA d'avoir soutenu la publication de ce document.

