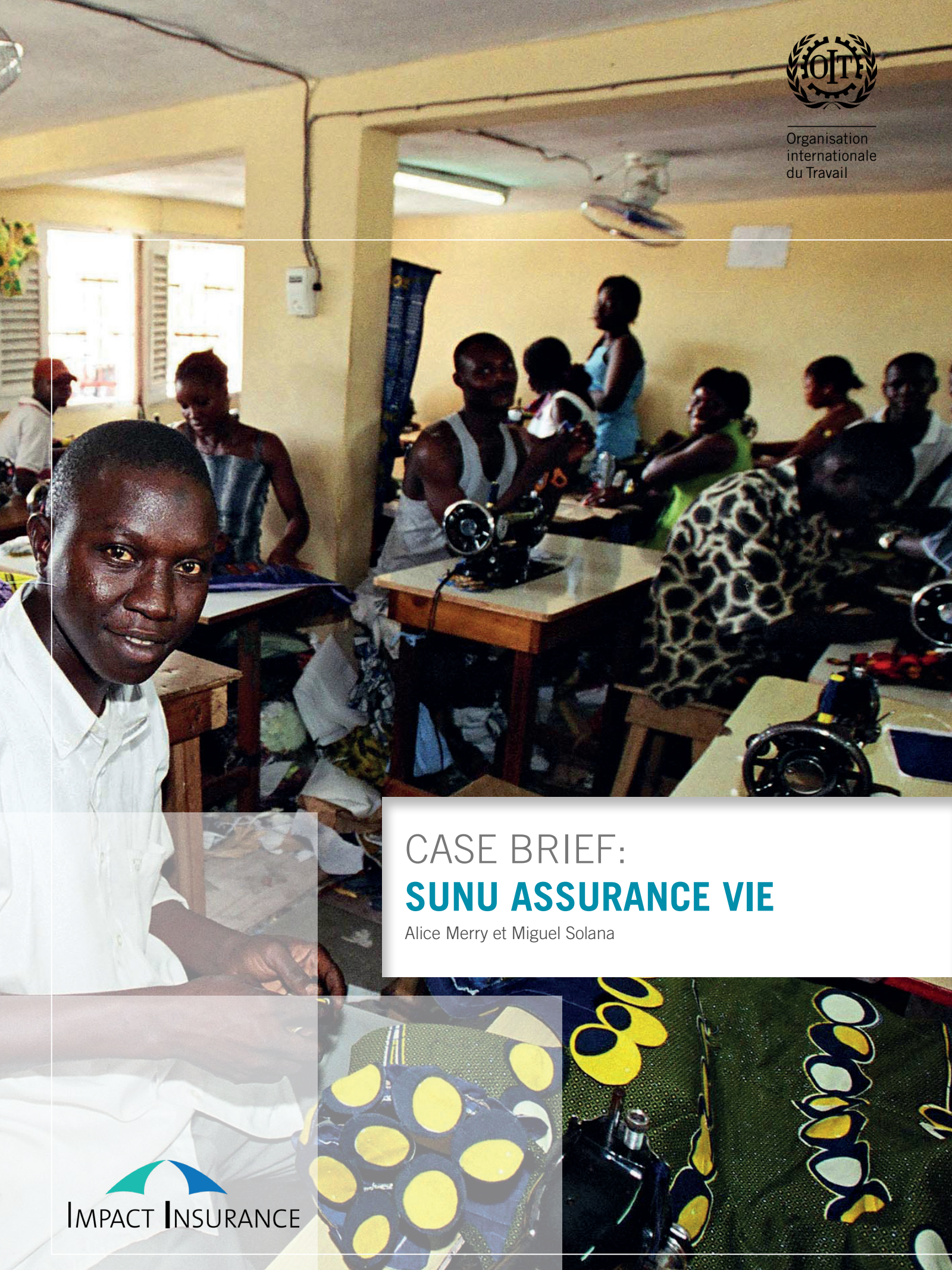




Organisation
internationale
du Travail



CASE BRIEF: **SUNU ASSURANCE VIE**

Alice Merry et Miguel Solana

CASE BRIEF:

SUNU ASSURANCE VIE

Description: SUNU Assurance Vie est une compagnie d'assurance vie leader en Côte d'Ivoire et en Afrique de l'Ouest. La société propose des produits de micro-assurance depuis 2013.

Produits offerts: Assurance vie, individuelle accident et indemnités d'hospitalisation

Partenaires de distribution: Organismes sociaux, distributeurs de panneaux solaires, institutions financières, acteurs de la chaîne de valeur, réseaux d'agents et opérateurs de réseaux mobiles.

Nombre de clients: 150,000 à septembre 2019

La distribution d'assurance est particulièrement difficile en Côte d'Ivoire, un pays où les canaux de distribution de masse habituellement utilisés pour distribuer la micro-assurance sur d'autres pays, tels que les grandes chaînes de détail, sont peu nombreux.

De plus, SUNU Assurance Vie (SUNU), qui fournit de la micro-assurance en Côte d'Ivoire depuis 2013, a fait elle-même l'expérience des risques qu'impliquent la dépendance à un ou deux grands canaux de distribution.



Pour SUNU, la forte dépendance à l'égard d'un partenaire de ce type signifiait jusqu'ici que sa stratégie commerciale et la mise en œuvre de ses opérations dépendaient entièrement des délais et de l'engagement du partenaire. De plus, les changements de stratégie du partenaire peuvent mettre en péril l'ensemble de la compagnie d'assurance.

En 2018, dans le cadre de son projet avec le Programme Impact Insurance de l'OIT, SUNU a donc décidé de revoir sa stratégie de distribution, en établissant un partenariat avec un large éventail d'organisations de taille moyenne.

SUNU a répertorié les partenaires de distribution possibles dans le pays, notamment les associations, les réseaux d'agents, les acteurs de la chaîne de valeur et les fournisseurs de services, et a commencé à les démarcher dans le but de les impliquer dans la distribution. Dans le cadre de ce recensement, SUNU a accordé un grand soin à la production d'une analyse réaliste de la base de clientèle potentielle associée à chaque canal. Cet investissement stratégique a contribué à sécuriser chaque partenariat.

SUNU a réussi à former des partenariats avec un large éventail d'organisations en Côte d'Ivoire, notamment des associations de femmes commerçantes et de petits exploitants agricoles, et des réseaux d'agents fournissant des services bancaires, de paiement de factures et de téléphonie mobile. La clé du succès dans l'établissement de solides partenariats avec ces canaux était de co-crée des produits avec le partenaire afin de répondre aux besoins du canal et de ses clients. Dans la majorité des cas, les produits sont volontaires ; deux canaux sont cependant chargés de distribuer des produits combinés.



Un partenariat particulièrement fructueux a été conclu avec PEG, une société qui offre des financements pour l'acquisition de systèmes d'énergie solaire aux ménages à faibles revenus dans le cadre d'un plan de location avec option d'achat de 12 mois. SUNU a conçu un produit d'assurance pour répondre à un problème clé auquel se heurtait le réseau de distribution : les urgences de santé de ses clients. Ces situations d'urgence sont l'une des raisons les plus courantes qui empêchent les clients de PEG de faire face aux remboursements de leur « prêt solaire ». SUNU a lancé un produit d'indemnités d'hospitalisation et d'assurance vie familiale offert gratuitement aux clients de PEG qui paient leurs mensualités sans retard. À cette date, le partenariat a recruté 3 700 clients au cours de sa première année d'existence.



Au cours des six premiers mois, très peu de demandes d'indemnisation ont été adressées à l'assureur, malgré l'ampleur de l'initiative. Cette offre ayant été conçue à des fins de fidélisation de la clientèle, il était important pour SUNU de démontrer à PEG la valeur du produit d'assurance pour ses clients. SUNU a donc pris très au sérieux le nombre anormalement faible de déclarations, qui signalait un problème. Même si la méconnaissance du programme pouvait être à l'origine de ce problème, l'assureur a également supposé que le produit devait être mieux adapté à la clientèle de PEG.

Le produit d'indemnités d'hospitalisation prévoit le versement d'une indemnité pour chaque nuit passée à l'hôpital, dans la limite de 20 nuits d'hospitalisation par an. La grande majorité des clients de PEG vivent en milieu rural et gagnent entre 5 et 10 USD par jour. Dans les zones rurales de Côte d'Ivoire, passer plusieurs jours à l'hôpital n'est pas dans la culture des populations, même pour des affections qui nécessitent normalement une hospitalisation. Il est donc nécessaire d'adapter la couverture santé pour mieux prendre en compte les comportements des clients en matière de santé. Une possibilité envisagée par SUNU est d'offrir plutôt le versement de montants forfaitaires par type de maladies.

SUNU a également effectué une analyse approfondie de l'expérience des clients utilisant ses autres produits et canaux de distribution. Pour l'ensemble de son offre, l'entreprise a constaté qu'il était nécessaire d'accroître les activités marketing et la visibilité des produits, afin que les clients en aient une meilleure compréhension et déclarent plus souvent leurs sinistres. Elle a donc développé de nouveaux supports de communication très visuels qui véhiculent des messages dans la langue de ses clients et tiennent compte de leurs priorités.



**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



@ILOFacility



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 FSD Africa d'avoir soutenu la publication de ce document.

