



Bureau
international
du Travail

CASE BRIEF: **UNION DES ASSURANCES DU BURKINA VIE (UAB VIE)**

Caroline Phily et Alice Merry

CASE BRIEF:

UNION DES ASSURANCES DU BURKINA VIE (UAB VIE)

Nom du produit: Cauri d'or

Lieu: Burkina Faso

Description: Produit d'épargne combiné à une couverture d'assurance vie et invalidité, conçu pour les besoins des petits vendeurs de marché de Ouagadougou. Les montants d'épargne sont collectés tous les jours auprès des clients et chaque mois une petite prime est déduite pour l'assurance vie et invalidité. Les clients utilisent généralement leur épargne pour saisir des opportunités commerciales.

Prime: 200 FCFA (environ 0,40 USD) par mois donnant droit au versement d'un capital de 200 000 FCFA (environ 400 USD) en cas de décès ou d'invalidité totale permanente.

Nombre de clients: environ 12 000

Cauri d'or est une assurance vie et individuelle accident combinée à un produit d'épargne. Chaque jour, un agent de vente d'UAB Vie se rend sur le marché auprès de chaque client pour collecter les primes quotidiennes. Les clients peuvent verser le montant qu'ils souhaitent à partir de 150 francs CFA (environ 0,35 USD) par jour, en fonction de leur objectif d'épargne.

Ce contact quotidien entre le personnel de vente et les clients est très pratique pour les clients et crée une solide relation de confiance. Même si le produit revient un peu plus cher que les pratiques d'épargne informelles traditionnelles, les clients déclarent préférer *Cauri d'or* en raison de leur plus grande confiance dans le système. Toutefois, les transactions manuelles quotidiennes n'étaient pas suffisamment efficaces et étaient sujettes à l'erreur et à la fraude. UAB Vie était convaincu que la précision et l'efficacité des opérations pouvaient être améliorées grâce à la technologie.

UAB Vie a donc équipé chaque membre de son personnel de vente d'un téléphone mobile, utilisé pour enregistrer les données de chaque versement effectué par les clients. Ces données sont transmises directement du téléphone mobile à la base de données d'UAB Vie. Parallèlement à cette nouvelle technologie, UAB Vie a également introduit un nouveau système d'information de gestion.

Dès le début, le système par téléphonie mobile a pâti de la mauvaise connexion disponible dans la région. UAB Vie a donc développé une solution améliorée, permettant au personnel

de stocker les données sur le téléphone mobile et de les transférer dans la base de données centrale une fois trouvé une bonne connexion, ou lors des passages du personnel de vente au bureau principal. Toutefois, le système hors connexion a dû être renforcé une fois le produit lancé et UAB Vie a été contraint de suspendre le produit pendant 10 jours, le temps que soient corrigés les écarts observés dans le système. C'est à cette occasion que l'organisation s'est rendu compte de l'importance d'avoir maintenu en parallèle l'ancien système à des fins de sauvegarde. Les traditionnels reçus papier se sont avérés essentiels pour corriger les données.

Pendant trois mois, la nouvelle technologie a fait l'objet d'une campagne de promotion, en même temps que les modifications apportées au produit. Sur chaque marché, le directeur des ventes, des représentants de la fédération des petits commerçants du marché et deux humoristes bien connus des clients ont informé les clients sur les nouvelles fonctionnalités des produits et la nouvelle technologie mise en place. L'un des messages transmis était « les téléphones rendront votre épargne plus sûre ». Une campagne a également été diffusée sur une radio locale.

La nouvelle méthode d'enregistrement des versements a permis à UAB Vie d'améliorer les contrôles, rendant ainsi la fraude plus difficile. Elle a également permis de simplifier les procédures et d'assurer une meilleure gestion du portefeuille. Auparavant, quatre agents externes et un spécialiste informatique à quart-temps étaient nécessaires pour entrer les données dans le système, sachant que



© Sarahiane Phelan

celles-ci n'étaient pas saisies avant un délai de 2 mois à compter du versement. Désormais, les données sont globalement mises à jour en temps réel. En outre, le nouveau système a révélé des erreurs dans la base de données, qui étaient auparavant passées inaperçues. Cela a permis à UAB Vie de nettoyer sa base de données. Grâce à ces améliorations et à l'actualisation des informations, l'organisation a désormais une connaissance plus exacte de ses clients et une meilleure comptabilité.

L'organisation n'a plus besoin des quatre agents externes pour la saisie des données, mais un auditeur a été embauché pour vérifier la concordance entre les primes enregistrées dans le système et le montant déposé par le personnel de vente à la fin de la journée. La mise en place de cet auditeur et de la nouvelle technologie génère un coût équivalent aux économies réalisées, par conséquent la nouvelle technologie n'a pas encore permis à UAB Vie de réduire ses coûts. Toutefois, comme l'automatisation des processus se poursuit, les économies devraient devenir plus claires.

Bien que le personnel ait globalement apprécié d'être équipé d'un téléphone portable et d'être acteur de la modernisation du programme, la nouvelle technologie présentait aussi quelques inconvénients. La journée de travail des employés est devenue plus rigide, car chacun devait se présenter au bureau à la même heure pour déposer les fonds, et mettre à jour toutes les transactions avant que les téléphones mobiles ne soient verrouillés en fin de journée. Les difficultés de connexion ont continué à poser problème et la mémoire des téléphones n'était pas suffisante pour gérer de gros

volumes de données hors ligne. Ces problèmes ont même empêché le personnel de vente de travailler pendant quelques jours. Un problème pour la réputation du produit, car les visites quotidiennes sont une composante essentielle de la relation de confiance avec les clients.

Dans l'ensemble, bien que la technologie ait apporté un certain nombre d'avantages à UAB Vie, l'organisation doit faire davantage pour parvenir aux gains d'efficacité qu'elle espérait. Elle prévoit notamment une amélioration importante qui consiste à équiper l'ensemble du personnel de vente d'imprimantes portables, pour leur permettre de délivrer des reçus automatisés au lieu des reçus manuscrits actuels. UAB Vie est en train de renforcer ses processus hors ligne pour permettre l'utilisation de ces imprimantes. L'automatisation des reçus devrait réduire le temps nécessaire à la vérification quotidienne des reçus et éliminer totalement leur traitement mensuel. L'assureur renforce également son système d'information de gestion, afin d'automatiser le calcul des prestations. Il sera ainsi en mesure d'éliminer un autre processus manuel consommateur de temps.

UAB Vie a fait l'expérience des avantages de la technologie, mais a aussi constaté que les innovations technologiques ne peuvent pas faire beaucoup lorsque les systèmes de base ne sont pas suffisamment fiables pour les soutenir. L'organisation se concentre maintenant sur l'amélioration de son système d'information de gestion et sur les systèmes hors ligne afin de concrétiser les gains d'efficacité potentiels de la nouvelle technologie et de se doter d'une base solide pour les innovations futures.

"Aujourd'hui, l'assurance est comme un membre de ma famille. J'ai vu l'importance de l'épargne grâce à UAB"

Un client d'UAB Vie

A woman with dark hair tied back is looking down at a shelf filled with various mobile phones. The phones are arranged in rows, some in their original packaging. The woman is wearing a patterned shirt. The background is slightly blurred, showing more of the shop's interior.

Sous couvert de l'Organisation internationale du Travail et du Programme Finance Solidaire, le Fonds pour l'innovation en micro-assurance vise à accroître la disponibilité de produits d'assurance de qualité pour les personnes à faibles revenus des pays en développement afin de les protéger des risques et rompre le cycle de la pauvreté. Le Fonds a été créé en 2008 grâce à une généreuse subvention de la **Fondation Bill et Melinda Gates** pour apprendre comment étendre une couverture de micro-assurance de qualité aux travailleurs pauvres et promouvoir les enseignements émergents du secteur. Le Fonds bénéficie aussi de subventions en provenance de **différents bailleurs** dont la **Foundation Z Zurich** et **AusAID**.

Pour en savoir plus:
www.ilo.org/microinsurance