



Bureau
international
du Travail

CASE BRIEF:

FONKOZE

Miguel Solana et Alice Merry



micro**Insurance**
Innovation facility
■ PROTECTING THE WORKING POOR

CASE BRIEF:

FONKOZE

Nom du produit: Kore W

Lieu: Haïti

Description: Kore W protège les petits entrepreneurs en cas de destruction de leurs biens, de leur lieu d'activité ou de leurs stocks commerciaux par une catastrophe naturelle. Le produit est obligatoire pour tous les clients contractant un prêt auprès de Fonkoze. Si les clients subissent des dommages à la suite d'une catastrophe naturelle, ils reçoivent un paiement d'environ 125 USD pour les aider à faire face aux pertes. Leur crédit auprès de Fonkoze est également annulé, et dès qu'ils sont prêts, ils peuvent prendre un nouveau crédit pour les aider à relancer leurs activités commerciales.

Part de la prime payée par le client: 3 pour cent du montant du crédit

Personnes couvertes: Obligatoire pour tous les clients de microcrédit de Fonkoze (60 000 à fin 2012)

Haïti subit régulièrement des catastrophes causées par les tempêtes, les inondations et les tremblements de terre. Ceux qui, parmi les populations pauvres du pays, survivent à ces catastrophes sont confrontés à de graves difficultés pour reconstruire leurs moyens d'existence, alors que leurs biens et les actifs de leur petite activité commerciale ont été détruits.

L'assurance est de plus en plus considérée comme un moyen de protéger les personnes à faibles revenus contre les effets dévastateurs de ces risques climatiques. Les grands réassureurs internationaux ont la capacité et l'expertise technique requises pour assumer ces risques climatiques majeurs, mais un gouffre existe entre le monde des multinationales de réassurance et la vie quotidienne des populations les plus vulnérables d'Haïti. Fonkoze, la plus grande institution de microfinance (IMF) du pays, a pu servir de pont entre les solutions d'assurance sophistiquées et les petits entrepreneurs.

Fonkoze a fourni un produit d'assurance, baptisé Kore W, à tous ses clients de microcrédit. Fonkoze était elle-même couverte par MiCRO (Organisation de micro-assurance contre les risques de catastrophe naturelle), une compagnie de réassurance mise en place par le biais d'un partenariat public-privé.¹ MiCRO a acheté une couverture de réassurance paramétrique auprès de Swiss Re, qui prévoyait une indemnisation dans le cas où les précipitations, la vitesse du vent ou l'activité sismique dépassait un certain seuil. Ces événements pouvaient être détectés par satellite ou par modélisation. MiCRO a versé à Fonkoze la totalité des prestations prévues par

la couverture paramétrique et la couverture du risque de base, moins une franchise de 15% sur le risque de base.

LE RÔLE DE L'IMF

Il est très courant pour les assureurs de vendre de la micro-assurance par le biais des IMF. Cependant, le rôle de Fonkoze était bien plus large que d'habitude. Le produit d'assurance a été intégré au produit de crédit par le biais d'une prime automatique de 3% du montant du prêt. Il a par ailleurs bénéficié de l'infrastructure de l'IMF à tous les niveaux, notamment pour la distribution, l'éducation des clients et l'évaluation, le traitement et le règlement des sinistres.

Il aurait été impossible à Fonkoze d'envoyer des membres de son personnel central évaluer les dommages subis par chacun des clients dans les zones reculées du pays. L'organisation a donc eu recours à des « chefs de centre » – des emprunteurs élus par leur centre pour assumer un certain nombre de tâches au nom de leur région. Pour l'évaluation des sinistres, les chefs de centre ont rendu visite à chaque client pour enregistrer les dommages subis, remplir des formulaires de déclaration de sinistre et les apporter à l'agence Fonkoze la plus proche.

Initialement, des cadres spécialement formés visitaient également les centres après une catastrophe pour examiner les rapports remplis par les chefs de centre et aider le personnel du centre à se mettre d'accord sur les sinistres susceptibles d'être indemnisés. Cependant, le processus était trop lent et peu adapté pour permettre une réaction rapide à des événements majeurs. En 2011, le versement des indemnités par Fonkoze a pris en moyenne 44 jours. Une analyse publiée dans une étude (MILK Brief) du Microinsurance Center suggérait que ce délai érodait la valeur du produit, car les clients devaient toujours recourir à des formes

¹ Les partenaires qui ont œuvré ensemble à la création de MiCRO sont Fonkoze, Mercy Corps, Swiss Re, Caribbean Risk Managers Ltd., la division GC Micro Risk Solutions® de Guy Carpenter & Company, LLC., Alternative Insurance Company (AIC), le DFID (Département britannique pour le développement international), la SDC (Agence suisse pour le développement et la coopération) et Caribbean Development Bank (CDB).



«Kore W est un outil tellement important. C'est vraiment quelque chose d'immense pour nous de savoir qu'on pourra se relever rapidement après une catastrophe naturelle. Nous pouvons continuer à vivre et espérer, et à nourrir nos enfants.» - Guerda Pierre, un client et chef de centre Fonkoze

de financement informelles en attendant de recevoir leurs indemnités.

Au cours de sa deuxième année de fonctionnement, des catastrophes fréquentes et graves ont mis sous pression le processus de déclaration de sinistre. Kore W a versé des indemnités à près de 28 000 clients suite aux événements multiples qui ont frappé le pays cette année-là, parmi lesquels la tempête tropicale Isaac (en août 2012) et l'ouragan Sandy (octobre 2012). Il était difficile d'envoyer les 11 cadres spécialement formés dans plus de 1100 centres touchés par les catastrophes et d'attendre qu'ils aient encadré la prise de décision, car cela aurait inévitablement retardé le règlement des sinistres. Lorsque l'ouragan Sandy a frappé, Fonkoze a donc décidé d'abandonner la disposition prévoyant l'organisation de réunions par le personnel d'encadrement dans les centres. A cette époque, les chefs de centre avaient acquis une bien meilleure capacité à évaluer les dommages et soumettre les demandes d'indemnisation. Tant que le nombre de clients identifiés comme victimes indemnisables restait inférieur à la moitié de la clientèle, les indemnités étaient versées sans complément d'enquête. Les clients pouvaient toujours appeler un numéro gratuit pour contester le processus de traitement des demandes.

ENSEIGNEMENTS POUR L'AVENIR

En 2012, la valeur du produit pour les clients est de plus en plus nette² et de nombreuses améliorations ont déjà été apportées. Néanmoins, à la suite de la grave série de catastrophes qui a touché le pays en 2012, le produit a atteint ses limites financières. Durant sa première année, les prestations perçues par Fonkoze dans le cadre de sa police d'assurance paramétrique étaient très proches du montant que l'IMF avait versé à ses clients pour indemniser les dommages subis. Cependant, au cours de 2012, ses

clients ont subi des pertes nettement plus élevées que ce qui a pu être couvert par la police paramétrique. Swiss Re comme MiCRO avaient établi une limite annuelle globale pour plafonner leurs versements, mais l'engagement de Fonkoze envers ses clients était quant à lui illimité. Bien que ses pertes aient finalement été compensées par des subventions, Fonkoze a été contraint de cesser d'offrir Kore W sous sa forme actuelle pour le moment.

Bien que le produit ne soit pas actuellement distribué en Haïti, MiCRO se prépare à offrir un produit de micro-assurance catastrophe dans d'autres pays d'Amérique centrale et des Caraïbes. Celui-ci a beaucoup à apprendre de l'expérience de Fonkoze. Les produits paramétriques sont nouveaux et les indemnisations peuvent ne pas refléter exactement les dommages subis. L'IMF ne peut pas accepter le niveau de risque encouru par Fonkoze. Il est nécessaire de consacrer beaucoup de temps et de moyens financiers à tester et affiner tout produit paramétrique pour s'assurer que toutes les parties sont suffisamment protégées.

Fonkoze a également fait la démonstration que les IMF pouvaient constituer un canal puissant pour fournir de l'assurance catastrophe aux personnes à faibles revenus. La relation étroite qu'elles entretiennent avec leurs clients facilite non seulement l'adhésion des clients mais aussi l'évaluation, le traitement et le règlement des sinistres, et favorise la confiance et la compréhension des clients.

«Je suis convaincue que les personnes à faibles revenus ont besoin de plusieurs outils différents pour gérer les risques auxquels elles font face. L'assurance est l'un des plus importants. Nous n'avons pas encore trouvé le bon produit, mais je n'abandonne pas pour autant.» – Anne Hastings, Directrice des services financiers chez Fonkoze

L'ASSURANCE ACCROÎT LA FIDÉLITÉ DES CLIENTS ENVERS L'IMF

L'intégration d'une couverture obligatoire de micro-assurance contre les risques de catastrophe dans un produit de crédit peut améliorer la performance d'une IMF, en protégeant son portefeuille et en réduisant le taux d'abandon de clients. Au cours de la première année qui a suivi l'offre du produit Kore W à ses clients, le taux de perte de clients de Fonkoze a été le plus bas de son histoire, s'établissant à 10%, contre 20% et 25% pour les années précédentes. Qui plus est, les versements d'indemnités ont eu un effet notable : dans les agences où aucun client n'avait reçu d'indemnisation de sinistre, le taux d'abandon était de 14,1%, alors que dans les agences abritant des clients ayant été indemnisés, ce taux n'atteignait que 8,7%.

Fonkoze a par ailleurs cherché à déterminer si les rejets de demandes d'indemnisation pouvaient causer des pertes de clients. Pour cela, elle a effectué une rapide analyse des taux de fidélisation parmi les clients dont la demande d'indemnisation avait été rejetée. Globalement, 84% de ces clients avaient repris un crédit. L'expérience de Fonkoze suggère donc que l'ajout d'une couverture obligatoire contre les catastrophes ne nuit pas à l'activité de crédit et peut même contribuer à accroître la fidélité des clients.

² Milk Brief #23



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