



# ► Note de Finance Solidaire

May 2022

## MiCRO - The Microinsurance Catastrophe Risk Organization

### Offrir une assurance paramétrique aux populations à faible revenu

#### Aperçu

- **Description** : MiCRO est une entreprise qui cherche à combler le fossé de la protection par la conception et la mise en œuvre d'une assurance paramétrique pour les populations les plus vulnérables et à faible revenu.
- **Produits proposés** : Actuellement, ces produits sont commercialisés au Guatemala, au Salvador, en Colombie et au Mexique par le biais d'agrégateurs tels que des institutions de microfinance, des ONG ou des entités publiques. Ils offrent une couverture contre l'interruption de l'activité productive due à des risques naturels tels que la sécheresse, les pluies excessives et les tremblements de terre.
- **Canal de distribution** : Les produits sont commercialisés par des entités qui ont déjà accès à la population cible par le biais d'un service ou d'un produit tel que le crédit, l'assistance technique ou un programme de développement.

Ces dernières années, en raison du changement climatique, il y a eu une augmentation du nombre et de l'intensité des catastrophes naturelles, qui ont laissé des millions de personnes touchées et dans des conditions d'extrême pauvreté dans le monde entier. Dans ce scénario, MiCRO a identifié le vide laissé par le secteur de l'assurance face à ces risques et la nécessité d'accorder une attention particulière aux populations vulnérables et à faible revenu qui, dans la plupart des cas, sont les plus touchées par ces catastrophes. C'est ainsi que MiCRO est née en 2011 dans le but de développer une assurance durable, basée sur des paramètres, tels que la vitesse du vent ou les précipitations, et offre une couverture des dommages tant directs qu'immatériels, aux personnes et

MPME qui pourraient voir leurs dépenses augmenter ou leurs revenus diminuer à la suite d'une catastrophe naturelle.

Son modèle innovant utilise une technologie de pointe, grâce à l'observation à distance facilitée par des capteurs et des informations satellitaires, pour mesurer des indices permettant de détecter l'occurrence et la gravité des sécheresses, des tremblements de terre et des précipitations excessives afin de protéger les populations vulnérables. Grâce à l'utilisation de ces indices, l'entreprise a la capacité de déclencher des paiements rapides, sans avoir besoin d'une vérification supplémentaire des pertes, ce qui augmente la valeur du produit en fournissant des liquidités à ses assurés lorsqu'ils ont besoin d'une

indemnisation rapide pour se remettre rapidement de l'une de ces éventualités.

## La confiance dans l'assurance se construit pour tous et entre tous

Pour l'industrie de l'assurance en général et en particulier pour l'assurance paramétrique, il existe un consensus sur l'importance de faire des ventes conscientes et responsables, puisque dans de nombreux cas, les mauvaises expériences client sont attribuables à un manque de clarté sur les éléments de l'assurance ou à l'ignorance de son fonctionnement. Pour MiCRO, en plus de la prévalence d'une faible connaissance de l'assurance dans les populations vulnérables, il y a aussi le fait que l'assurance basée sur des indices est encore nouvelle sur le marché, et que la population cible et les agrégateurs qui vendent le produit ne sont pas familiers avec ce type de couverture. C'est pourquoi la société s'efforce à la fois à concevoir des indices de qualité supérieure et de définir des stratégies qui lui permettent d'apporter clarté et confiance sur le produit pour le client et ses alliés.

## Plus qu'un « agrégateur », un « allié »

Il est courant que la commercialisation de l'assurance soit effectuée par l'intermédiaire de différentes institutions agrégatives, ce qui a parfois pour conséquence que le client n'interagit pas directement avec l'assureur, transférant ainsi une partie de l'expérience du client au canal de distribution. Développer un produit simple et générateur de valeur et définir une stratégie de communication transversale centrée sur les caractéristiques de la population permet non seulement de rendre l'assurance tangible, mais aussi de gérer les attentes du client et des autres parties prenantes tout au long de la chaîne d'approvisionnement.

## Valeur de l'assurance

Pour MiCRO, le point de départ est de déterminer les institutions agrégatives qui ont des liens avec les segments de population qu'elles veulent atteindre. Il est cependant important que les institutions comprennent également les intérêts et les besoins du groupe qu'elles représentent. Cela a permis à l'entreprise d'atteindre plus facilement des groupes d'assurés présentant des caractéristiques et des risques homogènes, et de se

développer plus efficacement. Néanmoins, bien que l'assurance soit conçue à partir des besoins de la population, il est nécessaire qu'elle génère de la valeur pour le service offert par l'agrégateur, pour établir une alliance réussie avec lui. Le succès réside dans le fait que tant l'institution que le client peuvent percevoir que le produit génère plus de valeur avec l'assurance que sans elle.

La stratégie de MiCRO a été de mettre en évidence les caractéristiques d'assurance qui ajoutent de la valeur au-delà de la composante financière. Bien que la structure de la commission doive avoir un sens pour toutes les personnes impliquées, pour l'agrégateur, il est nécessaire que l'assurance serve d'élément lui permettant d'atteindre des objectifs supplémentaires, tels que différencier ses produits et services sur le marché ou se positionner en tant qu'innovateur et agent de changement dans les questions de développement durable. Un exemple de ceci est le cas de Banco Banrural au Guatemala, où dans le cadre de l'alliance, des lignes de crédit ont été conçues pour les micro-entrepreneurs et les petits agriculteurs qui ont l'avantage d'accéder à une assurance basée sur les indices MiCRO une fois qu'ils ont contracté un prêt, générant ainsi un impact positif sur la population guatémaltèque.

De même, en renforçant la résilience des clients, l'agrégateur bénéficie également d'une amélioration du profil de risque de son portefeuille. Ce scénario est plus tangible dans les institutions financières, puisque l'assurance transfère une partie des risques qui peuvent entraîner des défauts de paiement de leurs clients, d'autant plus à une époque où le changement climatique rend les phénomènes couverts plus difficiles.

## Fréquent et sévère

De plus, MiCRO accorde une attention particulière au matériel de support utilisé par le canal de distribution pour faire connaître le produit. MiCRO fournit des informations sur le produit dans un format simple, didactique et adapté, en utilisant des dessins, des tableaux et des couleurs pour expliquer les éléments de base du produit de manière simple et conviviale. Ce matériel comprend des vidéos de bienvenue, ainsi que des graphiques informatifs sur les caractéristiques du produit, les pratiques de prévention des risques, des dépliants, et si l'événement assuré se produit, les clients reçoivent également un SMS communiquant l'événement et le niveau de paiement, entre autres. Enfin, ils simplifient les

contrats tant dans leur structure que dans le langage utilisé pour faciliter la compréhension du produit par le client.

Une contestation peut survenir lorsque la réglementation ne permet pas la simplification des clauses ou lorsque les assureurs préfèrent conserver certains éléments pour se protéger juridiquement. MiCRO a donc choisi de former des agrégateurs et de leur fournir des outils graphiques pour expliquer les concepts de manière simple, mais en mettant l'accent sur la confiance et l'accompagnement apportés par l'assurance, plutôt que sur son fonctionnement et/ou ses aspects techniques. Cependant, pour l'entreprise, l'un des principaux défis réside dans la compréhension par le client des aspects techniques. Ici, la confiance et le soutien apportés par l'agrégateur sont fondamentaux, car l'explication au moment de la vente et le matériel fourni sont suffisamment simples et dynamiques pour fournir au client une explication claire du fonctionnement du produit. Les agrégateurs sont devenus un acteur clé, car ils fournissent l'accès et le soutien nécessaires aux clients pour générer la confiance dans l'offre d'assurance de MiCRO.

## Pour chaque client, une stratégie

En raison de l'ignorance ou de mauvaises expériences, l'industrie de l'assurance a observé que la méfiance à l'égard de l'assurance ou de l'industrie de l'assurance est un obstacle majeur. En plus d'établir des stratégies qui renforcent la confiance dans l'assurance pour ces clients particuliers, les couvertures conçues par MiCRO offrent des caractéristiques qui lui permettent d'offrir des produits différenciés qui répondent aux besoins des

clients. Il est important de noter que les paiements sont déclenchés sans que l'assuré ait besoin de déposer une réclamation, garantissant que le client ne perd pas le bénéfice de la couverture s'il ne comprend pas immédiatement la portée et le fonctionnement de l'assurance. Cela permet au produit d'être simple dans sa structure et son fonctionnement, donnant aux clients le temps nécessaire pour adopter le produit et apprendre à gérer leurs risques avec des outils avancés.

D'autres éléments que MiCRO développe avec ses alliés locaux sont : i) Des clips vidéo pour la force de vente et le client dans des formats légers, afin qu'ils puissent être partagés et diffusés sur des appareils mobiles. ii) Des informations simples pour l'assuré afin de renforcer la perception de sécurité, d'accompagnement et de bien-être d'avoir l'assurance, iii) La conception de produits offrant une fréquence de paiement relativement élevée, comme une opportunité de continuer à éduquer le client et de contrecarrer la méfiance de la population, iv) Envoi de SMS avec des conseils, par exemple sur les bonnes pratiques pour gérer les risques.

## Poursuivre l'extension

Actuellement, MiCRO continue de se frayer un chemin sur le marché latino-américain pour atteindre ses objectifs de croissance attendus, qui impliquent des transformations d'actionnaires, de nouvelles alliances stratégiques et le développement de nouveaux produits. Elle recherche actuellement des marchés qui ont un grand intérêt pour l'assurance paramétrique et l'assurance inclusive afin de faire face aux risques émergents et aux besoins croissants des populations vulnérables.



Nous souhaitons remercier nos partenaires, Prudential Foundation, Microinsurance Network et FIDES (Fédération Interaméricaine des Compagnies d'Assurance), d'avoir soutenu la publication de cette Note de Finance Solidaire.

*Le [Programme Impact Insurance](#) contribue au Programme Finance Solidaire en collaborant avec le secteur de l'assurance, les gouvernements et les partenaires pour concrétiser le potentiel de l'assurance en termes de développement économique et social.*

**Pour nous contacter**

**Organisation internationale du Travail**

Route des Morillons 4  
CH-1211 Genève 22  
Suisse

T: +41 22 799 7239

E: [socialfinance@ilo.org](mailto:socialfinance@ilo.org)