



► Note de Finance Solidaire

August 2022

Assurance pour les MPME au Mexique Cinq stratégies de la région

Points clés

- Les MPME sont variées et leurs besoins et leurs flux de trésorerie évoluent. Par conséquent, les produits avec une tarification dynamique ou une couverture dynamique sont attrayants.
- La couverture au premier risque ou le versement de remboursements partiels sont pratiques pour les MPME. Ceci, car ils permettent des produits plus accessibles ou à réponse rapide.
- Les produits pré-abonnés sont une solution utile pour ce segment.
- La valeur ajoutée aux produits pour aider les MPME à se développer est très appréciée. Cela peut être un facteur de différenciation.

Introduction

Avec le soutien de la *Prudential Foundation*, le Programme Impact Insurance de l'OIT promeut des marchés d'assurance inclusifs et responsables en Amérique latine et dans les Caraïbes. Au Mexique, la Facilité a travaillé avec l'Association mexicaine des institutions d'assurance (AMIS - *Asociación Mexicana de Instituciones de Seguros*) pour créer des marchés d'assurance inclusifs pour les personnes exclues et pour les MPME.

Dans le cadre de ce projet, et avec le soutien de Cirklo (un cabinet de conseil en innovation) et du *Microinsurance Network*, l'AMIS et le Fonds ont enquêté sur les obstacles à l'assurance pour les MPME et ont dressé un bilan des meilleures pratiques dans la région. De plus, une série d'ateliers de réflexion sur la conception de l'assurance a été organisée pour développer des solutions pour ce segment de marché. Les résultats de ce projet sont

[résumés dans un guide](#) des solutions d'assurance pour les MPME au Mexique.

Une étude récente, menée dans le cadre des travaux de la Facilité visant à créer des marchés d'assurance inclusifs et responsables en Amérique latine et dans les Caraïbes, a identifié les clés du succès dans l'assurance des micros, petites et moyennes entreprises (MPME) de la région.

L'étude a révélé plusieurs obstacles qui freinent l'assurance des MPME, notamment :

- Une méfiance vis-à-vis de l'assurance
- Connaissance limitée de l'assurance parmi les MPME
- Des fonds limités et des flux de trésorerie variables qui entravent la capacité des entreprises à s'offrir une assurance
- Perceptions des processus d'assurance comme non transparents, lents et complexes
- Expériences négatives avec les produits d'assurance
- Mauvaise communication avec le client tout au long du cycle de vie du produit d'assurance

- Souplesse limitée dans la couverture et l'ajustement des primes.

Le projet a cherché à identifier des stratégies pour surmonter ces obstacles, sur la base d'une analyse des expériences de sept entreprises opérant dans des pays d'Amérique latine : INS (Costa Rica), MiCRO (Colombie, El Salvador et Guatemala), *Pacífico Seguros* (Pérou), *Provincia Seguros* (Argentine), *Seguros Bolivar* (Colombie), *Seguros Mundial* (Colombie) et *Suramericana* (Argentine et Colombie).

La couverture de premier sinistre avec une tarification dynamique est attrayante et abordable pour les MPME

Les polices multirisques avec une tarification dynamique et une couverture au premier risque étaient les plus attrayantes pour les petites entreprises et les plus réalisables pour les assureurs. La tarification dynamique permet de déterminer le coût d'un produit en fonction des caractéristiques de l'entreprise, des variables de risque et des pertes attendues. Ce type de tarification reflète mieux la diversité des MPME et rend la politique plus abordable pour les petites entreprises à faible risque.

L'assurance première perte est une police d'assurance des biens qui offre une protection jusqu'à un montant déterminé, qui est inférieur à la valeur totale de la propriété. Par exemple, un propriétaire de petite entreprise peut assurer son stock jusqu'à une certaine valeur, en supposant qu'il est peu probable que tout le stock soit volé en une seule fois. Ce type de police peut constituer une première offre d'assurance à faible coût pour une population peu familiarisée avec l'assurance, et une couverture plus complexe peut ensuite être proposée ultérieurement. Ce type de produit, avec une couverture au premier risque, était proposé par *Seguros Bolivar*. L'assurance proposée par cette compagnie est une couverture multirisque pour les petites et moyennes entreprises, qui comprend une couverture des biens, une couverture contre la perte de gain et une couverture contre les dommages aux tiers. Pour permettre aux clients d'augmenter facilement leur couverture, il était important pour l'entreprise de proposer des processus rapides de modification de police.

Les produits pré-souscrits simplifient les processus pour les assureurs et les clients MPME

Les produits pré-abonnés facilitent le marketing de masse, réduisent les temps de fonctionnement et simplifient les processus. Dans les produits pré-souscrits, les risques sont évalués sur la base de critères préétablis liés au niveau de risque (tels que la localisation de l'entreprise, son activité économique, la durée de son activité, etc.), de sorte que l'évaluation des risques ne soit pas requise au moment de la souscription de l'assurance. Pour y parvenir, certaines entreprises de la région ont développé des plateformes numériques avec des informations sur le niveau de risque pour des facteurs tels que la localisation géographique et le type d'activité, permettant de tarifer automatiquement le risque et de réduire les étapes du processus de vente d'assurance.

Un bon exemple est la couverture des MPME offerte par *Seguros Bolivar* en Colombie. Le produit offre une couverture multirisque à travers un modèle de pré-souscription, la prime étant établie automatiquement en fonction de l'activité économique et de la géo-référence de l'assuré. Il existe des options pour choisir le niveau de protection (complète, moyenne et de base), afin de faciliter les produits à moindre coût.

Les MPME devraient pouvoir modifier, suspendre ou réactiver leur couverture à mesure que leur entreprise évolue

Développer une couverture flexible est un moyen important de générer des relations à long terme avec les MPME. Des systèmes de paiement flexibles peuvent permettre de suspendre et de réactiver la couverture, au lieu d'obliger les MPME à payer pour un service continu. En outre, les clients potentiels des MPME apprécient que l'assurance puisse être adaptée aux changements d'exposition au risque auxquels ils sont confrontés et puisse être conçue pour couvrir les opérations ou les salaires pendant des périodes spécifiques. L'option d'acquérir une plus grande couverture devrait également être offerte sans clauses ni processus compliqués. *Provincia Seguros* en Argentine, par exemple, offre la possibilité de modifier sa couverture MPME, permettant aux propriétaires de petites entreprises d'adapter

rapidement la couverture qu'ils paient à leurs besoins spécifiques et changeants. Ce « changement de couverture » répond aux changements dans les états financiers et la productivité de la MPME, de sorte que le changement de couverture est effectué lorsque cela est nécessaire, mais sans mettre trop d'obstacles bureaucratiques ou temporaires à l'entrepreneur.

La livraison des paiements partiels des réclamations en quelques minutes aide les entreprises à poursuivre leurs activités

Tous les risques n'affectent pas les MPME de la même manière. Si l'activité de l'entreprise est affectée négativement, un soutien rapide de la part de l'assureur est nécessaire, d'autant plus que les finances de la famille et de l'entreprise sont généralement étroitement liées. Dans certains cas, cela peut être fait en versant un premier versement du paiement intégral de la réclamation ou en accélérant les petites réclamations. En Colombie, une compagnie propose une assurance tous risques pour les MPME avec une hotline de 20 minutes, dans laquelle, en seulement vingt minutes et sans documents, les sinistres sont résolus. La hotline peut être utilisée dans les cas où le client a besoin d'une assistance immédiate, généralement liée à des réclamations mineures mais ayant un impact important sur le fonctionnement de l'entreprise.

Les clients des MPME apprécient les services à valeur ajoutée qui soutiennent leurs entreprises

La valeur ajoutée générée par un produit d'assurance au-delà du transfert de risque est un facteur différenciant dans la perception que les petites entreprises ont des produits d'assurance. L'assistance et les services complémentaires sont une stratégie efficace pour concrétiser l'assurance. Les services d'assistance, la formation et le soutien pour gagner des clients au cours des trois premières années critiques d'exploitation d'une entreprise sont des éléments qui ajoutent une valeur importante à une police d'assurance.

L'INS du Costa Rica, par exemple, offre une assistance et un soutien à ses MPME assurées. Les assurés peuvent exposer leurs produits lors de salons organisés et financés par l'assureur. Au dernier salon, "*Expo Grandes Ideas*", environ 400 MPME exposent leurs produits pendant un mois. De plus, dans ces salons, et dans d'autres espaces, des formations sont proposées sur les outils de gestion d'entreprise.

Les lacunes en matière d'assurance dans des segments tels que les MPME doivent être traitées avec des approches en dehors des régimes et processus traditionnels. Les exemples et pratiques réussies présentés ici en sont la preuve. Ils peuvent servir de lignes directrices pour atteindre cette population, qui représente une importante opportunité de marché pour les assureurs. Le [guide de bonnes pratiques](#) qui a été élaboré contient plusieurs autres lignes directrices et considérations pour le développement de nouveaux produits, en se concentrant sur les préférences de ces clients potentiels.



Nous souhaitons remercier notre partenaire, Prudential Foundation, 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