

MICRO-ASSURANCE

Améliorer la gestion des risques pour les populations pauvres

3
0
N
Avril 2004

Le Groupe de Travail du CGAP sur la Micro-assurance qui regroupe les représentants de bailleurs, d'agences multilatérales, d'ONG, de compagnies d'assurance privées et d'autres parties intéressées, a été créé en 2001 afin de promouvoir le développement de services d'assurance destinés aux populations pauvres à travers une plus grande coordination des différents acteurs et l'échange d'information. Actuellement, présidé par le Bureau International du Travail (BIT), le Groupe de Travail est structuré en quatre sous-groupes: Opération et Lignes directrices, Demande, Réglementation et Diffusion. Pour plus d'informations, contactez Craig Churchill, churchill@ilo.org.

► Sous-groupe Opérations et Lignes directrices: essaie de faciliter l'émergence de produits d'assurance appropriés pour les populations à faible revenu, en analysant les pratiques courantes et en améliorant les pratiques des bailleurs de fonds dans ce domaine. Contact: mjmccord@bellsouth.net

► Sous-groupe Demande: cherche à développer des outils que les IMF et les autres organisations pourraient utiliser pour évaluer la demande pour des produits d'assurance et pour d'autres services financiers de gestion des risques. Contact: moniquec@microfinanceopportunities.org

► Sous-groupe Réglementation: se focalise sur des questions réglementaires qui affectent le développement de produits de micro-assurance pour les populations pauvres. Contact: Svenja.Jungbluth@gtz.de

► Sous-groupe Diffusion: facilite le partage de l'information relative à la micro-assurance auprès des IMF, des compagnies d'assurance, des bailleurs de fonds et des experts. Contact: assurance@microfinance.lu

Pour recevoir les prochains numéros de MICRO-ASSURANCE, contactez assurance@microfinance.lu

Concept

Risque et Gestion des risques

L'impact des 'chocs'

Lorsqu'on veut évaluer la demande potentielle pour des produits de micro-assurance, une question-clé se pose : Quelle couverture peut être fournie, et à quel coût ? Cet article commence par formuler la question dans un autre sens : quel est l'impact d'un choc sur les ménages pauvres en l'absence d'assurance ? Jusqu'à quel point les pauvres sont-ils vulnérables ?

La vulnérabilité est définie selon le degré de capacité des individus et des ménages à faire face aux risques. Dans le cas de populations pauvres en Tanzanie, Ouganda, et au Kenya, l'étude montre que l'impact d'un choc est un processus en deux étapes (voir schéma 1) :

1. L'impact immédiat de la perte d'un bien et/ou d'un revenu, et le besoin d'indemnités ou de liquidités.
2. Les répercussions à moyen et plus long termes qui demandent aux ménages d'effectuer des choix stratégiques de réallocation de leurs ressources afin de répondre à des rentrées d'argent moindres et à la perte de biens, ou d'autres choix comme celui d'un travail leur permettant de se remettre sur pied.

Les réponses à ces deux niveaux de chocs impliquent différentes stratégies qui varient en fonction de la quantité de

ressources dont le ménage dispose et de l'éventail de mécanismes de 'débrouille' auxquels il peut accéder. Les réponses les moins accablantes consistent pour un ménage à modifier sa consommation, à exiger le remboursement de petites dettes, à mieux gérer le budget familial ou, le cas échéant, à se servir des mécanismes d'assurance formelle ou informelle. Des stratégies quelque peu plus contraignantes consistent à 'tirer' sur les économies, à diversifier les sources de revenus, à emprunter soit formellement ou informellement, et à rechercher de l'aide auprès d'amis ou de membres de la famille. En dernier recours, les personnes peuvent être amenées à liquider des biens, à ne plus rembourser leurs emprunts, à retirer leurs enfants de l'école ou encore à utiliser d'autres stratégies qui viendront également pénaliser leur future capacité productive.

Les risques

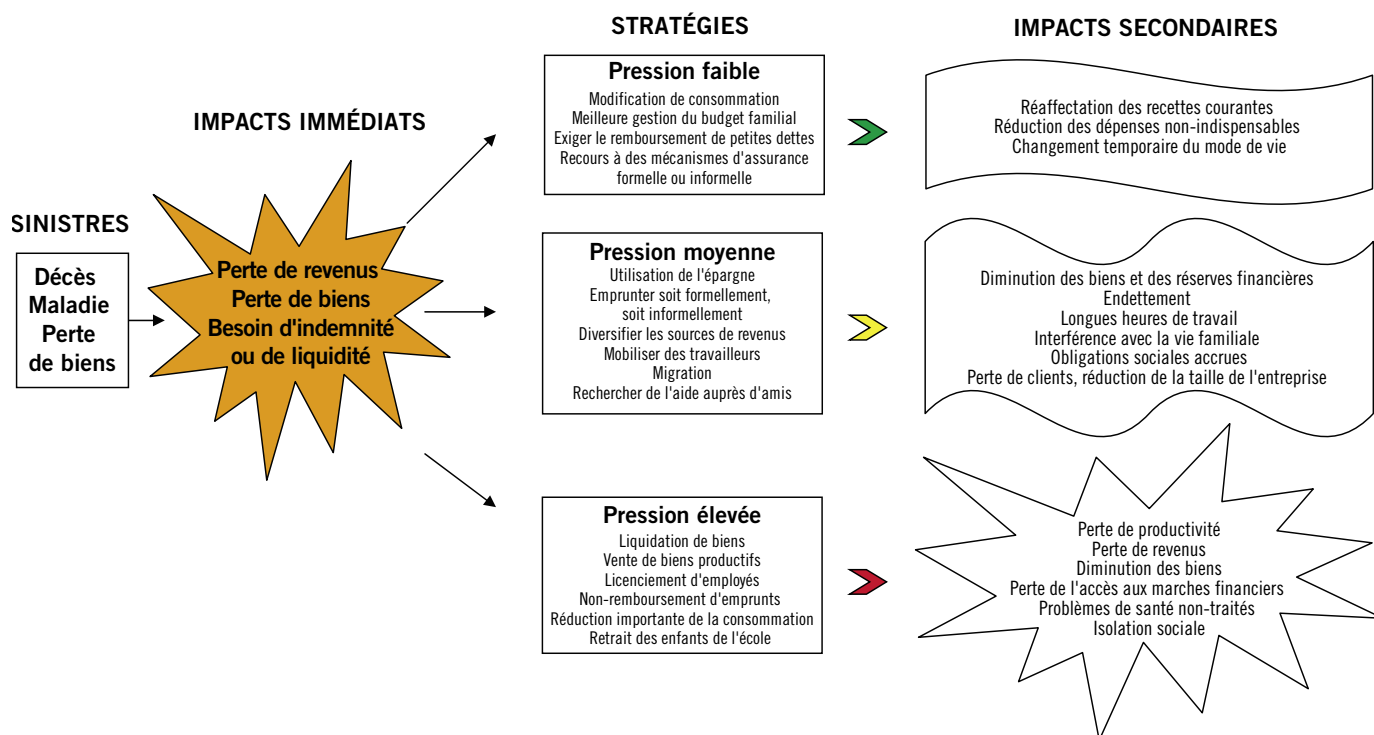
La maladie, le décès du principal 'soutien' de la famille ou d'un autre membre qui apporte aussi des revenus, ainsi que la perte de propriété suite à un vol ou un incendie constituaient, respectivement, les risques les plus fréquents et contraignants pour la population étudiée dans chacun des trois pays.

Risque et Gestion des risques.....	1
La microassurance en Inde:	
Un terrain propice à l'innovation...	3
Publications récentes	6
A Propos d'une compagnie d'assurance	6
Nouvelles du Groupe de Travail	6
Evénements	6

Gestion des risques

Le mode prédominant de réponse à ces chocs, par les populations d'Afrique de l'Est, reste 'l'auto-assurance'. L'individu ou la famille se préviennent eux-mêmes du risque de perte en empruntant auprès d'une IMF, au sein de tontines ou auprès de prêteurs, ou en se séparant de leurs actifs tels que leurs économies ou leurs biens de consommation durable. La figure 1 ci-dessous illustre les impacts primaires et secondaires relatifs à la survenance d'un sinistre et la façon dont la famille et les individus répondent à ces chocs. Hormis l'auto-assurance, une majorité des participants à l'étude utilise aussi un large éventail de mécanismes de groupes

SCHÉMA 1



informels, à la fois pour gérer le risque de façon anticipative (ex ante), et pour faire face aux chocs une fois qu'ils sont survenus (ex post). Des 'associations de funérailles' et des groupes d'entraide¹ sont répandus dans les trois pays. Ces groupements ou associations de membres exigent le paiement d'une cotisation en échange du droit d'accès aux ressources du groupe, qu'elles soient en argent liquide ou en nature, pour un besoin spécifique. C'est le cas par exemple pour le transport funéraire ou les frais d'enterrement. Pour les risques fréquents, comme la maladie qui demandent des dépenses récurrentes de petites sommes d'argent, les populations font appel à d'autres groupes informels tels que la famille au sens large et les amis. Les Kenyans font appel parfois à des « chercheurs de capitaux » ou « harambees » pour mobiliser de plus grosses sommes nécessaires en cas d'hospitalisation ou d'opération chirurgicale (mais aussi bien pour d'autres activités coûteuses comme un mariage).

Les ménages pauvres interrogés dans le cadre de cette étude, sur la demande, avaient très peu de possibilités de choix d'assurance formelle à leur disposition pour faire face aux risques, et ceci à l'exception de :

- L'assurance-vie relative aux produits de crédit qui est exigée par plusieurs IMF en Ouganda. En cas de décès de l'emprunteur, le solde restant dû est réglé et la famille du client reçoit une indemnité variant selon le montant du solde de l'emprunt et/ou selon la cause du décès. Bien souvent ces polices d'assurance couvrent également l'épouse et un nombre déterminé d'enfants. Un tel produit, proposé par AIG Ouganda, couvre la vie de plus de 12% de l'entièreté de la population vivant en Ouganda.
- La micro-assurance de santé au travers des produits proposés par les micro-assureurs étudiés dans cet article.

Gérer les différences selon une approche de genre

Si les catastrophes se produisent de manière étendue, leur impact peut cependant être inégal. Avec moins de biens et d'actifs, moins de contrôle et manquant de moyens pour exercer leurs droits légaux sur ces biens, les femmes se trouvent être plus vulnérables que les hommes. Parmi les possibilités d'assurance informelle de groupe, certaines associations à caractère social excluent les ménages dirigés par les femmes. L'auto-assurance, une stratégie

clé, est une solution moins efficace pour ces femmes démunies de ressources et donc plus limitées dans leur capacité à épargner, à diversifier leurs sources de revenus ou à emprunter.

Pour faire face aux pertes, les femmes développent des comportements de gestion des risques, certes complexes mais inventifs, afin de se protéger contre des risques futurs ou d'avoir accès au moment opportun à des sommes d'argent en cas d'urgence. Un exemple de stratégie préventive apparaît lorsque certaines femmes font partie de plusieurs systèmes d'assurance informelle ou deviennent clientes de plusieurs IMF afin d'élargir leurs possibilités.

Gérer les différences selon les niveaux de richesse

Alors que tout le monde veut profiter de l'assurance formelle, peu parmi les pauvres y voient actuellement une option pour eux. Dans chacun des trois pays, l'assurance formelle est vue comme un terrain réservé aux riches et seulement accessible par les couches les plus élevées de la population. Il existe un sentiment que seuls les groupes les plus riches peuvent se permettre de prendre davantage de mesures préventives contre

¹ Connus sous le nom de « Munno Mukabi » en Ouganda.

la maladie et contre la perte de propriété due à un vol ou à un incendie.

Parallèlement, l'assurance informelle est présente partout dans la vie quotidienne des urbains et des ruraux, des riches comme des pauvres, même s'ils ne définissent pas eux-mêmes ces mécanismes comme étant de l'« assurance ». Nombre d'entre eux participent à des associations à caractère social telles que des sociétés 'funéraires' qui forment des mécanismes informels de prévention. Cependant, les ménages les plus démunis dépendent essentiellement des stratégies de gestion des risques qui leur permettent de réagir à un choc ex post. Faire face aux chocs peut générer

des coûts qui vont bien au-delà des capacités financières de la plupart des ménages et peut épuiser leurs ressources existantes. Nourrir sa famille et continuer à envoyer les enfants à l'école quand les rentrées d'argent sont réduites ou interrompues sont parmi les lourds fardeaux qui doivent être examinés. La stratégie de rechange qui consiste à emprunter ne fait souvent qu'amplifier les pressions de la dette qui pèsent sur les ménages pauvres et semblent rendre 'une issue' de la pauvreté plus lointaine.

Les populations très pauvres disposent encore de moins de possibilités pour gérer les risques de manière proactive et doivent souvent renoncer aux systèmes

informels de groupe dès lors qu'ils ne peuvent tenir leurs obligations réciproques. A cause de systèmes étatiques de protection sociale souvent faibles, ils doivent se reposer presque entièrement sur les mécanismes d'auto-assurance qui sont susceptibles d'être extrêmement inadéquats. Quelques-uns sont chanceux mais beaucoup d'entre eux restent endettés, allant de crise en crise dans une course permanente pour garder une longueur d'avance sur le prochain choc.

Source: Reducing Vulnerability: Demand for and Supply of Microinsurance in East Africa, Décembre 2003, Monique Cohen, Michael J. McCord, et Jennefer Sebstad.

Etude de cas

La microassurance en Inde: Un terrain propice à l'innovation

La microfinance en Inde est souvent critiquée pour son manque d'innovation et pour sa trop grande insistance à n'utiliser qu'un seul modèle de prestation : le groupe solidaire². Pour la Micro-assurance, la situation est toute différente et l'Inde connaît parmi les expériences les plus significatives dans ce domaine.

Plusieurs raisons expliquent ce phénomène. Tout d'abord, l'Inde a connu un boom dans le domaine de l'assurance depuis la libéralisation de ce secteur. De plus, à la base, l'Inde dispose d'un nombre important d'organisations qui s'engagent dans des transactions financières avec les populations pauvres et plus particulièrement au travers des groupes solidaires qui touchent plus de 10 millions d'individus. Enfin, la raison la plus importante est induite par la collaboration entre assureurs et organisations de la société civile. L'Indian Regulatory and Development Authority (IRDA) exige de la part des compagnies d'assurances de réaliser 15 pourcents de leurs transactions dans des régions rurales couvrant le secteur social. En outre, le gouvernement indien s'est rendu compte de l'existence d'un besoin de protection

sociale pour l'économie informelle et subventionne certains projets mis en place par des compagnies d'assurances publiques. Si l'octroi de subsides et l'obligation d'aller vers le secteur rural heurtent quelque peu les principes de la libre concurrence, il n'en demeure pas moins que cela a certainement contribué à l'essor des activités de micro-assurance en Inde.

Cet article examine trois institutions de microfinance (IMF) en forte croissance : Self-Help Promotion for Health and Rural Development (SHEPHERD), Activists for Social Alternatives (ASA) à Tamil Nadu et SPANDANA à Andhra Pradesh.³ Ces trois organisations illustrent ensemble la diversité et la créativité que l'on trouve en micro-assurance indienne.

Vue d'ensemble du produit

Chacune des organisations a une approche en microassurance qui, de l'une à l'autre, diffère très fortement. SPANDANA, qui agit comme son propre assureur, a une approche très commerciale ; l'assurance est bénéfique car elle contribue au résultat financier. ASA a aussi une approche assez professionnelle mais

ses besoins institutionnels et ceux de la clientèle sont équilibrés. SHEPHERD garde une approche très axée sur le développement et adopte une perspective holistique en aidant les personnes à bas revenus dans la gestion de leurs risques, mais on ne peut cependant déterminer si son approche est viable.

Les différentes approches sont aussi visibles lorsqu'on examine les principaux produits offerts par les trois IMF (voir tableau 1). Même si chaque IMF propose des **assurances-vie**, les trois produits ne se ressemblent pas.

SPANDANA offre un produit d'assurance-vie sur le crédit obligatoire, qui profite à l'IMF en générant un flux de revenu additionnel tout en réduisant le risque de crédit. La couverture supplémentaire du conjoint de l'assuré (5.000 Rs.) est un argument de vente important ; jusqu'ici on compte trois fois plus de demandes d'indemnités qui concernent le décès du conjoint que celui du client. Ce produit inclut aussi la couverture du logement, offrant un dédommagement de 1000 Rs. si la maison brûle ou si elle subit des dégâts importants.⁴

2 Le modèle du groupe solidaire rassemble leur propre épargne et leurs prêts internes du lien bancaire en parlant de l'approche du groupe solidaire.

3 Ces trois organisations font partie de la Friends of Women's World Banking (FWWB), une organisation faïtière sans but lucratif. Fondée en 1982, FWWB offre son soutien à des IMF et autres organisations, notamment en ce qui concerne le renforcement de capacités et l'assistance technique à neuf de ses membres.

4 Le taux de change (16.03572,2 \$).

L'assurance-vie à terme d'ASA propose une somme constante (20.000 Rs.) assurée qu'elle que soit la cause du décès afin de simplifier les procédures d'indemnités. Les emprunteurs sont fortement encouragés à y souscrire même si elle n'est pas obligatoire. SHEPHERD propose en fait trois produits différents d'assurance-vie, même si le GSS tel qu'il est décrit dans le tableau 1 est le moins cher et le plus populaire. Récemment, l'organisation a élargi sa portée en proposant également des programmes d'assurance-vie à des non adhérents aux groupes solidaires, ce qui peut exposer l'assureur à un risque important de sélection défavorable.

SHEPHERD a commencé à proposer des **assurances maladies** en 2003, bien que ce soit davantage un produit d'hospitalisation avec une multitude d'options. Cette couverture globale, conçue avec l'United Indian Insurance Company (UIIC), inclut les frais d'hospitalisation, le décès accidentel (qui couvre également les frais de transport funéraire), l'assurance du domicile, une prime d'invalidité permanente et une indemnité d'invalidité et d'hospitalisation à court terme. Uni Micro, telle est sa dénomination, est autant une expérience pour SHEPHERD que pour UIIC. En fait, étant donné que Uni Micro combine différents risques et un prix uniforme pour

toutes les catégories d'âges, l'assureur a dû obtenir l'approbation de l'autorité de réglementation avant de lancer le produit.

Au niveau de la **couverture des actifs**, SHEPHERD et SPANDANA proposent de l'assurance logement, même si cela se passe à travers d'autres produits (Uni Micro et Credit life). ASA et SHEPHERD proposent des assurances bétail. Même si cela n'est pas mentionné dans le tableau 1, la couverture bétail d'ASA fut sa première incursion dans la micro-assurance en 1991. Au fil des ans, le projet est passé par de nombreux changements de conception et de partenaires. La version actuelle, proposée en partenariat avec New India Assurance, est obligatoire pour tout prêt destiné à une activité d'élevage. SHEPHERD offre le même genre de produit, au nom de UIIC, mais cependant quatre pourcents de la valeur de la bête sont débités (cinq pourcents chez ASA) et le prêt n'est pas obligatoire. D'ailleurs moins de la moitié des prêts à l'élevage en cours chez SHEPHERD sont assurés.

Mode de délivrance des services

Une des leçons les plus intéressantes de ces IMF vient de leurs efforts à négocier avec des compagnies d'assurance. Toutes les trois ont utilisé le modèle 'd'agent partenaire' et ont vécu des retards significatifs dans le règlement des demandes d'indemnités. SPANDANA a

adopté une position dure. Elle a clos son contrat avec la compagnie d'assurance et propose depuis ses propres produits car elle ne recevait pas suffisamment de support au niveau des demandes d'indemnités.

ASA a modifié plusieurs fois son schéma de prestation entre différentes compagnies d'assurance et l'auto assurance dans le but de trouver une solution appropriée. Pendant une des périodes d'auto assurance, plusieurs adhérents furent impliqués dans un accident de camion, ce qui fit réaliser à ASA sa vulnérabilité en terme de risques covariants. Les expériences antérieures avec six différents partenaires d'assurance entre 1998 et 2003 a doté ASA d'une très bonne compréhension quant à la conception du produit et les exigences de service. En regroupant plus de 60.000 membres, ASA devient un partenaire intéressant pour les compagnies d'assurance. En 2003, ASA a invité une douzaine d'assureurs afin de négocier un accord de partenariat et en a choisi deux : Allianz-Bajaj et AMP Sanmar, qui couvrent maintenant différentes régions et qui rivalisent afin de voir qui fournit le meilleur service.

En tant qu'IMF plus petite, SHEPHERD n'a pas 'bombé le torse' comme ASA, mais peut tout de même se targuer de quelques précieuses concessions. Lors

TABLEAU 1

Table 1. Sommaire des Produits d'Assurance: ASA, SHEPHERD et SPANDANA					
	ASA - Assurance Vie	SHEPHERD - Assurance Vie	SHEPHERD - Mort accidentelle et hospitalisation	SHEPHERD - Assurance bétail	SPANDANA Credit Life Plus
Produit individuel ou de groupe	Groupe	Groupe - Plan de groupe solidaire	Groupe - Plan d'assurance santé Uni Micro	Groupe	Groupe
Durée	1 an	1 an	1 an	1 an	Durée du prêt
Critères d'éligibilité	Membre d'un groupe solidaire ou conjoint, âge 18-60	Age 18-59	Age 18 to 60 Certificat de bonne santé	Certificat vétérinaire de bonne santé, d'immunisation et d'évaluation Partner-agent with UIIC	Emprunteur SPANDANA
Modèle de prestation	Agent partenaire, en comparant la performance de deux assureurs	Agent partenaire avec LIC	Agent partenaire avec UIIC	Agent partenaire avec UIIC	Service complet
Obligatoire ou facultatif	Principalement obligatoire	Obligatoire au niveau du groupe solidaire Facultatif pour les non-membres	Facultatif	Facultatif	Obligatoire
Couverture du produit (bénéfices)	20,000 Rs. en cas de décès 50,000 Rs. mort accidentelle (naturel or accidentel)	5,000 Rs. mort naturelle 12,500 Rs. mort accidentelle 12,500 Rs. invalidité permanente	15,000 Rs. mort accidentelle 15,000 Rs. invalidité permanente De 250 Rs./ mois à max 750 Rs. pour une invalidité temporaire 5,000 Rs. frais d'hospitalisation 5,000 Rs. En cas de détérioration du logement 30 jours de délai d'attente (excepté pour les accidents); exclusions pour la couverture de l'hospitalisation incluant les naissances, les 'conditions pré-existantes', et le HIV/Sida	Valeur de l'animal (d'habitude autour de 10.000 Rs.) s'il y a mort naturelle ou accidentelle	Montant du prêt si l'emprunteur vient à mourir ; 5,000 Rs. si le conjoint meurt ; 1000 Rs. en cas de détérioration du logement
Facteur d'exclusions	Pas exclusion en cas de suicide, pas de période d'attente	Aucun		Mort intentionnelle causée par le propriétaire	Aucun
Politique des prix	Les membres paient 125 Rs. ; 36 Rs. vont vers le partenaire assureur	Les membres paient 35 Rs. ; 25 Rs. vont vers le partenaire assureur	Les membres paient 100 Rs. ; 84 Rs. vont vers le partenaire assureur	Les membres paient 4 pourcent de la valeur de l'animal ; 2.25 pourcent vont au partenaire assureur	1 pourcent du montant du prêt ou 50 Rs
Nombre de souscripteurs	26,835 avec Allianz Bajaj 26,885 avec AMP Sanmar	6500	550	126 en 2000 350 en 2001 302 en 2002 85 en 2003	84,000 (conjoints inclus)

des négociations avec UIIC, SHEPHERD a insisté sur la mise en place d'un Insurance Review Committee, regroupant des représentants de l'assureur, des membres assurés et l'IMF. Ce groupe de discussion doit se réunir tous les deux mois afin de s'assurer de la mise en place, en bonne et due forme, des garanties et des procédures de demandes d'indemnités. En cas de problèmes, le groupe doit émettre des mesures afin de rendre le service plus efficace.

Conclusions

Nous pouvons tirer les conclusions suivantes des expériences qu'ont connues ces trois organisations au fil des ans :

- **Equilibrer les profits et la simplicité.** Même si le produit de santé de SHEPHERD est à l'avantage du client, la complexité est difficile à appréhender tant pour les clients que pour le personnel. Cela implique que les clients ne peuvent pas recourir de manière optimale à leurs droits, surtout quand ceux-ci sont assortis de 3 options d'assurance-vie, d'une couverture du bétail et de différents produits d'épargne et de prêts d'urgence.
- **Complications dues aux décès accidentels.** Pendant un certain nombre d'années, ASA a proposé une assurance vie qui assurait une plus grande indemnité en cas de décès accidentel que lors d'une mort naturelle. Cette manœuvre de marketing a peut-être contribué à vendre des polices en plus, mais dès la réception des demandes d'indemnités, la 'paperasse' administrative et la mesquinerie découlant de l'interprétation de ce qu'est une mort naturelle ou accidentelle ont semé la confusion et amené à des prestations de service médiocres. Afin de simplifier ses produits les plus récents, ASA a transmis à ses partenaires la volonté d'appliquer un prix unique quel que soit la cause du décès.
- **Politique des prix.** ASA et SHEPHERD ont entrepris une autre simplification lors des négociations avec leurs partenaires assureurs sur le prix des produits qui était basé sur l'âge moyen des clients. Ainsi, UIIC désirait deux catégories d'âge pour Uni Micro – de 18 à 45 ans et de 46 à 60 - mais le groupe de discussion de SHEPHERD a

indiqué que cela risquait de causer des tensions dans certains groupes solidaires dans la mesure où certains membres devraient alors payer plus que d'autres.

- **Le caractère facultatif des produits.** Pour SHEPHERD, un produit d'assurance expérimental tel que Uni Micro, doit, au moins dans un premier temps, être facultatif. Ce genre de produits permet aux organisations de mieux comprendre la véritable demande et de stimuler une réaction utile des membres du groupe qui ne se seraient pas intéressés si le produit avait été obligatoire. De plus, le personnel comprend mieux les produits qu'ils sont censés vendre.
- **La gestion des demandes I.** Sur le terrain, les problèmes les plus récurrents avec les demandes d'indemnisation lors de décès sont : 1) l'obtention d'un certificat de décès et des autres documents requis, procédure qui est coûteuse et qui prend du temps ; 2) le paiement de l'indemnisation par chèque, car la majorité des bénéficiaires n'ont pas de comptes bancaires. SHEPHERD a résolu le deuxième problème en négociant avec LIC afin d'émettre un chèque à l'IMF qui transmet l'argent comptant au bénéficiaire. ASA essaie d'aller plus loin en négociant avec ses partenaires une réserve d'indemnités, payées à l'avance à ASA, ce qui permet à l'IMF de répondre immédiatement aux besoins des bénéficiaires et à la fin du mois de se mettre en accord avec l'assureur. Ces deux IMF essaient aussi de résoudre le premier problème en essayant de convaincre les assureurs d'accepter des documents moins officiels, telle une lettre signée par tous les membres du groupe solidaire. SPANDANA, de par sa politique d'auto-assurance, ne connaît pas ces problèmes.
- **La gestion des demandes II.** SHEPHERD reconnaît qu'Uni Micro aura son lot de défis en matière d'indemnités étant donné que les clients sont supposés payer leurs frais d'hospitalisation et être remboursés après par l'assureur. L'organisation se penche actuellement sur un moyen de faciliter ce processus, peut-être par un prêt à court terme.

- **L'approche en gestion des risques**

- La micro-assurance est seulement l'une des stratégies envisageables en gestion des risques. SHEPHERD admet cela clairement car elle propose des produits d'épargne et de crédit qui peuvent être utilisés aussi bien en tant que gestion des risques qu'en services non financiers de prévention des risques, tels les services vétérinaires et les centres de santé.
- **La durabilité.** Il est très difficile d'estimer la rentabilité des produits d'assurance des trois organisations car elles ne comptent pas les coûts associés à la prestation de services d'assurance.
- **La satisfaction du client.** Le concept de l'assurance (pool de risques) n'est pas encore très bien compris. Beaucoup de clients préfèrent récupérer un peu d'argent s'ils ne font pas de demande. SHEPHERD est peut-être l'organisation la plus assidue à évaluer régulièrement la satisfaction du client et à solliciter un retour d'avis pour l'amélioration des produits.
- **Marketing.** Les trois organisations utilisent le moment des paiements d'indemnisation comme technique de marketing, puisque c'est lors de cérémonies publiques qu'ils remettent ces indemnités.
- **La négociation avec les partenaires.** Dans son approche méthodique pour sélectionner de nouveaux partenaires assureurs, ASA a utilisé son expérience et sa capacité à établir de meilleurs produits et prix. Afin d'accommoder ASA, AMP Sanmar a enlevé la clause d'exclusion sur le suicide (applicable habituellement la première année), a renoncé aux certificats médicaux et d'invalidité de travail, a augmenté la limite d'âge et a baissé les prix.

L'expérience de ces trois organisations indique que le modèle 'agent-partenaire' est loin de la perfection, mais qu'il existe, au travers des négociations, une marge d'améliorations. Cette brève vue d'ensemble donne juste un avant-goût des choses à venir. Une attention particulière aux expériences en Inde, un terreau d'innovation en micro-assurance, ne pourra que fournir encore davantage de leçons, surtout sur les relations entre les agents prestataires à la base et le secteur de l'assurance formelle.

Source: Craig Churchill et Gaby Ramm⁵

5 Craig Churchill est expert en microfinance au programme de finance sociale du Bureau International du Travail (ILO) et préside le groupe de travail sur la micro-assurance. Gaby Ramm travaille Les auteurs remercient Namerta (GTZ) et Jim Roth (ILO) pour leur contribution dans cet article.

En bref

Publications récentes

Le **Centre de la Micro-assurance** a récemment publié cinq nouvelles Notes de Synthèse (Briefing Notes) qui constituent des présentations synthétiques portant sur un aspect spécifique de la micro-assurance :

- BN2 : Comment les pauvres gèrent-ils les risques ?
- BN3 : Faire de la micro-assurance un succès pour les clients
- BN4 : Un exemple de développement systématique de nouveaux produits pour la micro-assurance-vie.
- BN5 : Leçons tirées de programmes de financement de soins de santé en Afrique de l'Est.
- BN6 : Les outils de gestion des risques financiers par les populations pauvres.

Tous ces documents sont disponibles sur :

<http://www.microassurancecentre.org/index.cfm?fuseaction=resources.documents>

La micro-assurance dans la Conférence Interafricaine des marchés d'assurances (CIMA), un secteur à réglementer ? L. Lhériaux. Techniques financières & développement n° 73 – ESF – 2003. Info: www.esf.asso.fr

Microassurance: a risk management strategy. Donor Brief n°16, CGAP, December 2003, A. Latorue avec la participation de M. Cohen, M. J. McCord, C. Churchill et CGAP. Disponible sur http://www.cgap.org/docs/DonorBrief_16.pdf

Guide de gestion des mutuelles de santé en Afrique. OIT-STEP, 2003. Info: <http://www.ilo.org/public/french/protection/socsec/step/reslib/publ.php?idpubl=10>

L'assurance et les Institutions de Microfinance. Guide technique pour le développement et la prestation de services de micro-assurance. C. Churchill, D. Liber, M.J. Mc Cord, J. Roth – ILO, 2003. Ce document est désormais disponible en français sur http://www.microfinance.lu/ada/internal.php?c_n=201. **Version anglaise disponible sur** <http://www.ilo.org/public/english/employment/finance/training.htm>

Événements

Hivos, aux Pays-Bas a organisé une réunion d'experts sur le **SIDA et la Microfinance** le 15 Avril 2004. La Micro-Assurance est considéré comme étant un nouveau produit potentiellement intéressant dans ce domaine puisqu'il pourrait permettre de mieux gérer les risques aussi bien pour les clients que pour les institutions de Microfinance. Info: c.gommans@hivos.nl

A propos d'une compagnie d'assurance

CIC Kenya perçoit des opportunités de croissance dans le secteur de la Microfinance.

La Co-operative Insurance Company (CIC) a été fondée en 1978 comme assureur spécialisé dans les besoins d'assurance du mouvement coopératif au Kenya. Les coopératives avaient en effet le sentiment que leurs besoins n'étaient pas correctement satisfaits par les compagnies d'assurance privées, sans parler de leur réticence naturelle et de leur mauvaise compréhension des sociétés coopératives qui selon elles sont médiocres et inefficaces. CIC est entièrement détenue par la coopérative et offre un large éventail de produits d'assurance vie ou autres, visant à satisfaire les besoins des coopératives, des organisations commerciales et du grand public.

CIC a récemment établi des liens avec un certain nombre d'institutions de microfinance, entre autres Faudlu Kenya, Kadet (World Vision), Small Microfinance Enterprise Programme (SMEP), ICDC, IDB, Cooperative Bank of Kenya Limited, Wedco, et de multiples programmes de Microfinance avec Saccos. CIC offre à toutes ces institutions un produit d'assurance spécifique conçu uniquement pour couvrir les risques tels que le décès ou un handicap à vie de l'emprunteur, l'incendie et le cambriolage sur la base d'indemnités.

Ce produit est assez flexible et peut être étendu afin de couvrir les dépenses funéraires et les accidents personnels des groupes d'emprunteurs. La flexibilité et la personnalisation du produit permettent aux membres du secteur de la microfinance d'avoir accès à une couverture d'assurance financièrement abordable et qui prene en compte leurs différents besoins. CIC s'intéresse actuellement au moyen par lequel ses produits d'assurance-vie pourraient être distribués aux membres des institutions de microfinance avec lesquelles des liens existent déjà.

Source: <http://allafrica.com/stories/printable/200402170078.html>

Nouvelles du Groupe de Travail

Sous-groupe de travail Opérations et Lignes directrices

Depuis Novembre 2003, le groupe de travail (Working Group) a diffusé son guide lignes directrices préliminaires destinées aux bailleurs de fonds de aux donateurs en Microfinance (Preliminary Donor Guidelines for Microfinance). A ce stade, l'objectif est pour les gestionnaires de projet de mettre ce guide en pratique pour voir : (i) quelles parties du guide sont réalisables pratiquement et celles qui ne sont pas appropriées ; (ii) qu'est-ce qui marche, et qu'est-ce qui ne marche pas; et (iii) si il y a quoique ce soit avec lequel ils ne soient pas d'accord ? s'il manque quelque chose ? Ces informations devraient être récoltées par le groupe de travail dans le courant de cette année afin que les ajustements nécessaires puissent être apportés au Guide. C'est seulement à ce moment là que le document pourra être formellement approuvé en tant que « Donor Consensus Guidelines ».

Le document est disponible sur http://www.microfinancegateway.org/files/13836_Draft_Donor_Guidelines.pdf

Sous-groupe de travail Demande

Le sous-groupe de travail sur la demande a récemment communiqué son plan de travail pour l'année à venir. L'expérience a montré que les produits et services de micro-assurance diffèrent de l'assurance formelle en termes de conception, de couverture, de politique de prix et de la façon dont les primes sont calculées. Afin de s'assurer que les services sont adéquats, il est nécessaire de mener des études de marché afin d'évaluer la demande et d'identifier le rôle de la micro-assurance en relation avec les mécanismes de l'assurance informelle, l'auto-assurance ainsi qu'avec le rôle de l'état à fournir une protection sociale. Jusqu'à ce jour, il n'y a eu que peu d'études réalisées et c'est pourquoi le sous-groupe de travail sur la demande va entreprendre de telles études, non pas seulement pour augmenter la quantité de connaissances sur le sujet mais aussi pour fournir une base de développement au Guide portant sur la façon de mener des études de la demande pour des produits de micro-assurance.

Info: Monique Cohen moniquec@microfinanceopportunities.org