



Ce numéro de Trilogie de la Micro-Assurance présente deux initiatives mettant l'accent sur les divers aspects de la gestion des connaissances: le Fonds pour l'Innovation en Micro-Assurance du BIT et le projet MILK (Microinsurance Learning and Knowledge) du Microinsurance Centre, tous deux sont financées par la Fondation Bill & Melinda Gates.

Tandis que le Fonds aborde la question de la connaissance par le biais de ses activités de recherche et des conclusions des chercheurs boursiers, le projet MILK base son approche sur des études de cas approfondies des pratiques de micro-assurance relevées parmi les acteurs clés de la chaîne de valeur, ainsi que sur des recherches menées auprès des clients sur la valeur ajoutée de la micro-assurance par rapport à d'autres systèmes de gestion du risque. Ces deux approches différentes mais complémentaires sur la création des connaissances contribuent toutes deux à une meilleure compréhension de la micro-assurance.

LA GESTION DES CONNAISSANCES AU FONDS DU BIT.....	p.1
LE PROJET MILK ET LA COLLECTE DES CONNAISSANCES.....	p.2
LES DONNÉES ET LA MICRO-ASSURANCE....	p.3
ACTUALITÉS DU NETWORK	p.3
PUBLICATIONS	p.4

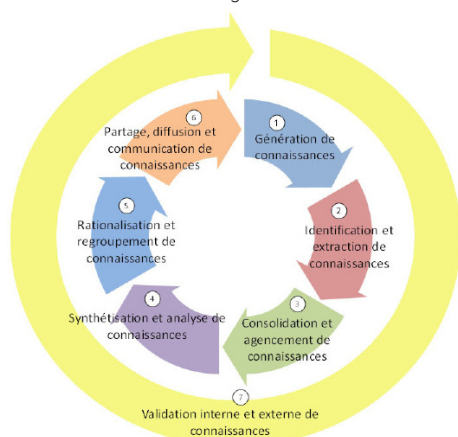
La **gestion des connaissances** (Knowledge Management (KM), en anglais) est l'ensemble des stratégies et pratiques qui permettent de recueillir, générer, analyser et diffuser les connaissances. Elle joue un rôle de plus en plus important en micro-assurance.

Les deux initiatives présentées ici accordent une grande importance à la collecte d'informations, l'analyse et la comparaison des résultats, ainsi qu'à la diffusion des leçons tirées de ce travail, avec pour objectif final d'améliorer les services d'assurance destinés aux populations à bas revenus.

LA GESTION DES CONNAISSANCES AU FONDS DU BIT

En 2010, le Fonds pour l'Innovation en Micro-Assurance de du BIT (le Fonds) a harmonisé l'ensemble de ses stratégies de recherche, de gestion des connaissances et de communication pour créer un cadre cohérent permettant d'identifier, analyser et partager les leçons tirées de ses activités actuelles et passées.

L'objectif de cette démarche est de comprendre comment la micro-assurance peut le mieux bénéficier aux ménages à faibles revenus



Cycle de gestion des connaissances

et d'utiliser ce savoir pour contribuer au développement de produits, de 'business models' et d'approches éducatives adaptées à la clientèle. Ces activités visent ainsi à répondre à deux questions clés:

- Les ménages à faibles revenus tirent-ils un véritable avantage de l'assurance (valeur pour le client)?
- Les prestations des services d'assurance sont-elles viables (business case)?

Une fois la stratégie de gestion des connaissances établie, le Fonds a redéfini ses activités à travers un cadre de référence mettant l'accent sur deux composantes: l'identification et le partage des connaissances.

CRÉATION ET IDENTIFICATION DES CONNAISSANCES

Le Fonds utilise son programme de bourses à l'innovation essentiellement pour en retirer des enseignements utiles. Chaque bénéficiaire d'une bourse est chargé de mettre en pratique un programme d'apprentissage s'efforçant d'apporter des solutions aux problématiques centrales de son organisation. L'identification des connaissances est réalisée par le biais de

divers procédures et outils de reporting. Parmi ceux-ci, on trouve notamment le 'Parcours d'apprentissage', un outil simple mais efficace qui permet de garder la mémoire des leçons tirées à chaque étape d'un projet.

Les activités d'identification des connaissances sont menées à l'aide de KCapture, une composante du **Portail de Gestion des Connaissances** mis en place par le Fonds et que les boursiers utilisent pour télécharger, collecter et partager des informations. L'outil KCapture permet non seulement au Fonds de centraliser toutes les informations, facilitant ainsi le travail de reporting des boursiers, mais il permet aussi d'organiser et d'analyser plus efficacement les leçons et les tendances émergentes.

Des activités de recherche sont ensuite entreprises sur la base des 'inputs' issus des bourses à l'innovation. Elles visent à répertorier des leçons de nature plus thématiques. Ces activités ont pour ambition de répondre aux deux questions clés mentionnées plus haut.

SYNTHÈSE ET PARTAGE DES CONNAISSANCES

Les connaissances rassemblées dans le cadre des programmes de recherche et des bourses à l'innovation sont ensuite synthétisées par l'équipe du Fonds puis partagées avec la communauté de la micro-assurance dans son ensemble.

Le Fonds utilise un éventail d'outils de partage des connaissances. Les enseignements les plus caractéristiques identifiées par les boursiers sont partagés par le biais des documents contenus dans le 'Journal d'Apprentissage'. Ces documents se veulent une narration chronologique de toutes les leçons tirées par un partenaire pendant la mise en œuvre de son projet, y compris les difficultés auxquels il a été confronté et les succès enregistrés.

Les leçons de nature plus thématiques sont quant à elles partagées en ligne par le biais des 'Pages Thématiques' et de publications telles que les 'Microassurance Papers' et les 'Briefing Notes'. Des emails d'alerte, intitulés 'Emerging Insights', sont également envoyés aux acteurs de la micro-assurance afin de leur signaler l'identification récente de mini-leçons sur toute une série de thématiques, comme l'utilisation de cartes à gratter ou

PORTAIL DE GESTION DES CONNAISSANCES EN MICRO-ASSURANCE

Le Portail de Gestion des Connaissances du Fonds constitue un instrument clé dans la mise en œuvre de sa stratégie de gestion des connaissances. Ses deux principales composantes, KCapture, dont l'accès est réservé aux partenaires, et le KCenter, qui est ouvert au public, constituent à ses deux activités principales en matière de Gestion des Connaissances, à savoir l'identification et le partage des connaissances. Le Portail se veut donc une plateforme d'échange d'informations exhaustive permettant aux visiteurs d'accéder aux travaux réalisés par d'autres, de partager leurs propres expériences et d'entrer en contact avec des professionnels du secteur.



l'intérêt de cibler les migrants plutôt que leurs familles. Tous ces outils sont disponibles dans le **Knowledge Center**.

D'autres outils, plus interactifs et stimulants, sont également utilisés, notamment des webinaires portant sur des thèmes clés de la micro-assurance, des vidéos consacrées à certaines leçons spécifiques, des forums de discussion en ligne et les médias sociaux. Les conférences, ateliers et diverses activités de renforcement des compétences sont également une tribune pour la diffusion des expériences récentes des boursiers et des partenaires.

Le Fonds joue un rôle clé dans la meilleure compréhension de la micro-assurance. Grâce au cadre de référence qu'il a mis en place,

le Fonds travaille de manière plus ciblée et, ainsi, s'assure qu'aucune leçon ne se perde et qu'autant d'informations que possible ressortent des travaux des boursiers.

Source:

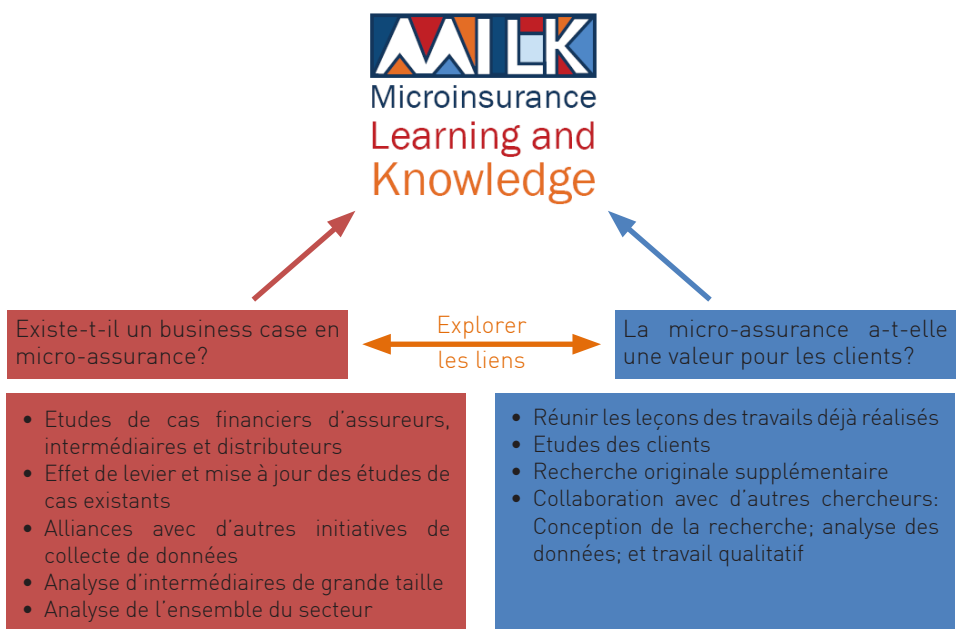
Fonds pour l'Innovation en Micro-Assurance du BIT,
Rapport Annuel 2010
www.ilo.org/public/french/employment/mifacility/download/annual/annualreport2010_fr.pdf

Site internet du Fonds pour l'Innovation en Micro-Assurance du BIT
www.ilo.org/microinsurance

LE PROJET MILK ET LA COLLECTE DES CONNAISSANCES

Le Projet MILK (Microinsurance Learning and Knowledge) est une initiative du Microinsurance Centre dont le but est de mieux comprendre la micro-assurance et, en particulier, de déterminer si et dans quelles conditions (1) la micro-assurance est un service ayant une véritable valeur pour les clients, et (2) si un 'business case' existe réellement en micro-assurance. Tester les hypothèses déjà avancées et mieux comprendre la valeur ajoutée et la rentabilité de la micro-assurance sont absolument fondamental pour que le secteur avance dans la bonne direction. Le MILK travaille en étroite collaboration avec le Fonds pour l'Innovation en Micro-Assurance de l'BIT. Bien que les deux organisations étudient des sujets similaires, toutes deux les abordent selon une démarche différente. Cette diversité des approches devrait permettre de mieux appréhender les problématiques sur le 'business case' et ainsi, la valeur ajoutée du service pour le client et aboutir à la publication conjointe d'un document de référence par les deux organisations.

Le projet MILK contribuera directement au groupe d'information, encore restreint mais qui ne cesse de s'agrandir, sur la valeur et la rentabilité du service, et s'appuiera sur les travaux réalisés par chaque partie prenante pour affiner son analyse. Le projet collabore avec de nombreux partenaires – chercheurs universitaires, assureurs, intermédiaires, canaux de distribution, ONG et autres – pour avoir accès à l'information disponible et appuyer son analyse sur les activités de recherches existantes. Les composantes clés



de la stratégie du projet MILK sont illustrées ci-dessus.

Dans un premier temps, le projet MILK a analysé la littérature existante consacrée à la valeur ajoutée de la micro-assurance pour les clients et à l'existence ou non d'un 'business case':

- L'ouvrage «**Do Clients Get Value from Microinsurance? A systematic review of recent and current research**» cartographie les activités de recherche existantes et en

cours consacrées à la valeur ajoutée de la micro-assurance pour les clients. L'étude révèle des différences et lacunes dans la compréhension du concept. Bien que beaucoup de questions aient été soulevées sur cette thématique, les études disponibles ne permettent pas encore de suffisamment cerner la valeur ajoutée de la micro-assurance.

- L'ouvrage «**Is there a Business Case for Microinsurance? A review of recent literature**» identifie un corpus de recherche

fortement orienté vers le «comment faire de la micro-assurance» mais fournit encore peu de réponses claires sur l'existence ou non d'un 'business case' en micro-assurance et sur les raisons susceptibles de se lancer dans le secteur.

Le projet MILK examine divers modèles et produits de micro-assurance dans plusieurs régions. Le projet de recherche initial a pour but de combler les lacunes identifiées

dans la compréhension actuelle de la valeur ajoutée de la micro-assurance pour les clients et les 'business case' répertoriés. Quant aux activités menées en collaboration avec d'autres partenaires, elles visent quant à elles à rassembler les parties impliquées dans la recherche et la prestation de services de micro-assurance, à améliorer leur capacité à comprendre la micro-assurance et à explorer les liens entre valeur ajoutée pour le client et 'business case'.

Par ces différents axes de travail, le projet MILK testera les hypothèses de base établies en micro-assurance et contribuera à la définition d'une approche plus réaliste de l'activité, permettant ainsi à toutes les parties impliquées de prendre des décisions plus adaptées et efficaces.

Source:

Documents du projet MILK

www.microinsurancecentre-milk.com/index.html

LES DONNÉES ET LA MICRO-ASSURANCE

Les données, au sens large du terme, contribuent à l'amélioration des performances à chaque étape de la chaîne de valeur. Les données clients spécifiques permettent aux prestataires en micro-assurance d'adapter leurs services aux besoins de leurs clients. Les données régionales ou nationales permettent aux autorités gouvernementales de mieux réglementer le secteur. En micro-assurance, le rôle et l'importance des données sont bien documentés et plusieurs initiatives et publications existent déjà en la matière.

L'ouvrage «The Landscape of Microinsurance in the World's 100 Poorest Countries», publié en 2007 par le MicroInsurance Centre, examine différents aspects de la micro-assurance tels que les produits, assureurs, canaux de distribution, réglementations, régimes de sécurité sociale et interventions des bailleurs. «The Landscape of Microinsurance in Africa», publié en 2009 par le Fonds pour l'Innovation en Micro-Assurance du BIT, analyse le secteur de la micro-assurance en Afrique.

Lancé en 2008, le projet GMBD (Global Microinsurance Benchmarking Database) est mené par la Banque Mondiale, en collaboration avec le Microinsurance Network. Son objectif est d'améliorer la compréhension de la micro-assurance par la collecte et l'analyse de données, la création d'un système de benchmark des performances et la mise à disposition de services d'analyse de données destinés aux différentes parties prenantes.

Le groupe de travail «Indicateurs de Performance» du Microinsurance Network a mis à disposition une fiche de renseignement permettant de calculer les indicateurs de performance clés et organise des ateliers sur le sujet. Les données fournies par participants à ces ateliers font l'objet d'une discussion mais ne sont pas publiées. Les indicateurs étant principalement utilisés comme outils de gestion au service de l'amélioration des performances.

Le rapport Sigma 2010 de Swiss Re sur la micro-assurance, intitulé «Micro-assurance – Couverture des risques pour 4 milliards de

personnes» propose une analyse du marché mondial de la micro-assurance et affirme que ce marché peut potentiellement couvrir jusqu'à 4 milliards de personnes par des solutions de transfert des risques basées sur le marché et des partenariats public-privé (PPP).

Sources:

Jim Roth, Michael J. McCord y Dominic Liber, MicroInsurance Centre, 2007: [The Landscape of Microinsurance in the World's 100 Poorest Countries](#)

Michal Matul, Michael J. McCord, Caroline Phily, y Job Harms, ILO, 2010: [The Landscape of Microinsurance in Africa](#)

Global Microinsurance Benchmarking Database www.worldbank.org/microinsurance

Groupe de travail «Indicateurs de Performance» www.microinsurancenetwork.org/workinggroup/Performance-Indicators/9.php

Sigma N°6/2010, Swiss Re: [Micro-assurance – Couverture des risques pour 4 milliards de personnes](#)

ACTUALITÉS DU NETWORK

7^{EME} CONFÉRENCE INTERNATIONALE SUR LA MICRO-ASSURANCE

La Conférence 2011 aura lieu du 8 au 10 novembre 2011 à Rio de Janeiro au Brésil. Elle est organisée par la Fondation Munich Re et le Microinsurance Network avec le soutien de la CnSeg, le GIZ/BMZ et le Georgia State University's Center for the Economic Analysis of Risk (CEAR).

Au niveau du programme, la conférence proposera un axe de réflexion scientifique qui s'articulera notamment autour d'une analyse économique des marchés de micro-assurance; des études de cas portant sur des solutions de micro-assurance innovantes et viables centrées sur les besoins des clients; et des aspects thématiques comme les stratégies nationales et régionales visant à développer la micro-assurance, la distribution et la demande, les technologies permettant de changer d'échelle et de gagner en efficacité, ou encore la protection des populations pauvres contre les catastrophes naturelles.

Plus de détails: www.microinsuranceconference.org/2011

Remarque: l'**Assemblée Générale** du Microinsurance Network aura lieu, comme le veut la tradition, le jour qui suit la conférence, à savoir le 11 novembre 2011! Les invitations seront envoyées aux membres dès septembre.

RÉUNION DE JUIN DES MEMBRES DU MICROINSURANCE NETWORK



Le Microinsurance Network a organisé sa deuxième Réunion des membres pendant deux jours en juin à Königstein, Allemagne en présence de plus de 60 membres représentant 32 organisations. La Réunion des membres, est une plateforme d'échange de connaissances pour les membres du Network. Elle est l'occasion de discuter les priorités du Network, les activités des Groupes de travail, et de déterminer sa stratégie.

Pour en savoir plus sur la procédure d'adhésion, visitez: www.microinsurancenetwork.org/become-member.php

SÉANCE D'INITIATION À LA MICRO-ASSURANCE À LONDRES

La British Actuarial Profession a organisé en collaboration avec la Fondation Munich Re et le Microinsurance Network, la première séance d'initiation à la micro-assurance, à la fin du mois de juin, à Londres. Cet événement a eu pour objectif de sensibiliser un public d'actuaire à la micro-assurance en leur présentant les principales évolutions du secteur et en s'appuyant sur les résultats de la 6ème Conférence Internationale sur la Micro-Assurance.

Rapport disponible:

www.munichre-foundation.org/StiftungsWebsite/Projects/Microinsurance/2011Microinsurance/MI+Summary+Learning+Session+London.htm

GLOSSAIRE DE LA MICRO-ASSURANCE

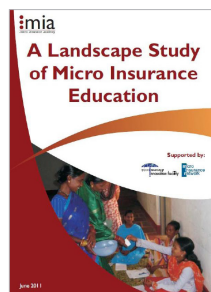
Un glossaire trilingue (anglais, français et espagnol) des termes de la micro-assurance a été publié par le Microinsurance Network. Ce glossaire, qui reprend plus de 350 termes, a été réalisé en consultation avec des professionnels de l'assurance, de la micro-assurance et des linguistes. Il a pour objectif d'uniformiser les termes utilisés dans les traductions et, ainsi, d'améliorer la cohérence dans le secteur.

Téléchargez le glossaire:

www.microinsurancenetwerk.org/file/MIN_Microinsurance_Glossary.pdf

PUBLICATIONS

ÉTUDE SUR L'ÉDUCATION EN MICRO-ASSURANCE

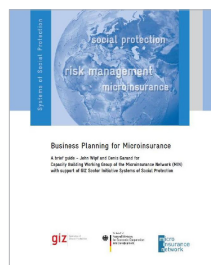


Le Groupe de travail «Education à l'Assurance» du Microinsurance Network, en collaboration avec la Micro Insurance Academy et le Fonds pour l'Innovation en Micro-Assurance du BIT, a publié une étude intitulée «A Landscape of Micro Insurance Education». L'étude dresse un panorama de l'éducation à l'assurance au niveau mondial, répertorie les défaillances et pratiques prometteuses, et met également en évidence certains axes d'intervention pour lesquels des investissements dans l'éducation susceptibles d'avoir un impact positif et de favoriser le développement de la micro-assurance dans les pays en voie de développement.

Téléchargez l'étude (en anglais uniquement):

www.microinsurancenetwerk.org/publication/fichier/MIN_Landscape_Study_of_Micro_Insurance_Education.pdf

DÉVELOPPER UN BUSINESS PLAN EN MICRO-ASSURANCE

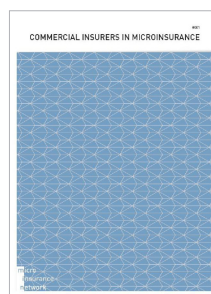


Le Groupe de travail «Renforcement des Capacités» du Microinsurance Network a publié, avec l'appui de GIZ Sector Initiative Systems of Social Protection, un guide intitulé «Business Planning for Microinsurance» et consacré à l'élaboration d'un business plan en micro-assurance. Le guide décrit les principales composantes d'un business plan et la manière de les mettre en œuvre. Il s'adresse à toute personne souhaitant s'initier à la micro-assurance et en particulier celles n'ayant pas encore élaboré de plan d'action rationnel pour des activités de micro-assurance déjà en place.

Téléchargez le guide (en anglais uniquement):

www.microinsurancenetwerk.org/publication/fichier/Business_Planning_2011.pdf

ASSUREURS COMMERCIAUX EN MICRO-ASSURANCE



Cette étude, intitulée «Commercial Insurers in Microinsurance», examine le rôle joué par les 50 compagnies d'assurance les plus importantes au monde (sur base du classement 'The Global 2000 Insurance' de Forbes) et quelques autres acteurs clés dans le secteur de la micro-assurance. Publiée par le Microinsurance Network, l'étude a pour objectif de mieux comprendre les motivations des entreprises à entrer sur le marché des populations à bas revenu et les perspectives qui sont associées sur le long terme.

Téléchargez l'étude (en anglais uniquement):

www.microinsurancenetwerk.org/publication/fichier/MiN_Commercial_insurers_study_2011.pdf

Remarque: Voir aussi le nouveau publication intitulé "**Public Private Partnerships in Microinsurance**" sur le site web du Network.

Le bulletin d'information du Microinsurance Network est publié trois fois par an. Le Microinsurance Network est un réseau dont les membres sont des prestataires de services d'assurance et de protection sociale, des décideurs politiques, des bailleurs de fonds, des ONG et des universitaires.

Pour vous abonner à cette publication en anglais, français ou espagnol, visitez www.microinsurancenetwerk.org/newsletter.php

Pour accéder aux anciens numéros et à d'autres publications du Microinsurance Network, rendez vous sur www.microinsurancenetwerk.org

Cette publication est protégée par la loi du 18 avril 2001 du Grand-Duché de Luxembourg sur les droits d'auteur, les droits voisins et les bases de données. Toute reproduction totale ou partielle d'articles de cette publication sans autorisation préalable et écrite est interdite. Les articles présentent les vues et opinions de leurs auteurs qui en sont les seuls responsables.

Cette publication est éditée par Microinsurance Network/ADA asbl avec le soutien de la Coopération Luxembourgeoise au Développement.

© Microinsurance Network/ADA asbl, 2011 tous droits réservés.