



Faire de la microassurance une solution efficace pour les clients

MONIQUE COHEN ET JENNIFER SEBSTAD, MICROFINAN-
CE OPPORTUNITIES, MICROINSURANCE CENTRE, NOTE
D'INFORMATION N°3⁵, 2003

Les mécanismes d'autoassurance et d'assurance informelle font aujourd'hui partie du quotidien de nombreuses personnes pauvres, tant dans les centres urbains que les zones rurales. Dans ce contexte, quelles opportunités s'offrent aux microassureurs désireux de s'implanter sur ce marché ? Les conclusions de plusieurs études réalisées en Afrique de l'Est mettent en lumière quelques options à explorer.

Comment les clients réduisent-ils leur vulnérabilité?

Des études de terrain ont été réalisées au Kenya, en Tanzanie et en Ouganda pour évaluer les opportunités existant sur le marché des produits de microassurance durables. Ces travaux ont porté en particulier sur la manière dont les clients perçoivent l'assurance et sur les mécanismes qu'ils tendent à préférer pour réduire leur vulnérabilité. Il en ressort que trois critères clés sont utilisés pour évaluer l'efficacité des mécanismes d'assurance :

- Couverture
- Accessibilité
- Opportunité

Les études ont démontré que peu de mécanismes d'assurance existants garantissent une couverture totale du sinistre. Confrontés au manque de liquidités, les pauvres doivent se procurer des ressources à gauche et à

5 Cette note est basée sur un rapport de synthèse de Monique Cohen et Jennefer Sebstad. « Réduire la vulnérabilité: la demande de microassurance. » MicroSave-Africa 2003. Le rapport est disponible sur le site de MicroInsurance Centre à www.microinsurancecentre.org

droite pour couvrir les sinistres et paient des frais de transaction élevés. Lorsque c'est possible, ils préfèrent emprunter plutôt que d'utiliser une épargne durement acquise, surtout si elle est « réservée » pour un projet spécifique. Certains ont accès à l'assurance formelle mais celle-ci n'est pas toujours efficace. Dans certains cas, les procédures d'indemnisation sont compliquées, surtout pour les clients analphabètes.

Dans d'autres cas, l'assurance formelle est associée à un crédit, ce qui fait monter le coût réel des primes. A l'inverse, l'assurance informelle et l'autoassurance sont populaires parce que les conditions qui y sont associées sont faciles à comprendre, le système de paiement des primes est souple, les clients font confiance à un système basé sur la réciprocité et les indemnités sont payées rapidement.

Faire des attributs positifs des mécanismes d'assurance informelle et d'autoassurance la base de l'assurance formelle

La plupart des personnes pauvres admettent que les chocs et les crises font partie intégrante de leur quotidien et qu'elles n'ont quasiment jamais assez d'argent pour couvrir les préjudices qui en résultent. Les pauvres réagissent souvent aux événements traumatiques après coup, par l'autoassurance, c'est-à-dire en empruntant auprès d'amis, de proches, de prêteurs ou d'autres sources, en utilisant leur épargne ou en recourant à d'autres ressources, familiales ou personnelles.

L'assurance informelle, qui implique une réciprocité des échanges au sein d'un groupe informel, fonctionne raisonnablement bien face à certaines crises, malgré le risque moral qu'elle comporte et celui de voir certains individus profiter du système.

Comprendre les forces et faiblesses de ces mécanismes permet (1) de déterminer comment ils peuvent devenir une alternative viable pour la fourniture de services d'assurance, et (2) de découvrir comment leurs attributs positifs peuvent être intégrés dans la conception de produits de microassurance adaptés.

A ce jour, la microassurance formelle a eu tendance à ne toucher que certains clients des IMF, généralement une minorité relativement aisée. Elle est souvent liée au crédit et n'apporte une protection que lorsqu'il y a chevauchement entre le cycle de prêt et le préjudice. Souvent, les pauvres se méfient de l'assurance, généralement par ignorance. Peu d'entre eux

en comprennent les concepts fondamentaux ou le coût réel. Très souvent, la différence entre un produit d'épargne et une prime n'est pas perçue.

Recommandations pour la conception de produits

Comme cela avait été le cas dans le microcrédit, les premières expériences ont montré que lorsque l'on introduit une assurance formelle, les pauvres continuent à utiliser simultanément plusieurs outils de gestion des risques. Aucun de ces outils n'assurant une couverture totale, la microassurance peut jouer un rôle important et combler les vides. Pour parvenir à jouer ce rôle de manière durable, les fournisseurs de microassurance doivent relever plusieurs défis et notamment:

- identifier la gamme de mécanismes utilisés par les clients pour prévenir les risques et gérer leurs conséquences, et en comprendre l'efficacité ;
- tirer les leçons des avantages et inconvénients associés aux obligations sociales et de réciprocité imposés par les mécanismes informels d'assurance collective ;
- distinguer les éléments de risque intervenant dans les assurances maladie ou vie/funéraire/solde restant dû ;
- développer des produits différenciés, qui répondent à des besoins différents ;
- fixer la date de paiement des primes en tenant compte des flux de revenus ;
- s'assurer que les cycles de paiement soient compatibles avec les flux de revenus des ménages ;
- évaluer l'ensemble des options d'assurance (formelle et informelle) offertes aux clients pour mieux comprendre la nature de la demande ;
- découpler microcrédit et microassurance ;
- découpler épargne et assurance ; et
- donner la priorité aux mécanismes de protection des biens et non à l'assurance ex post.

Types d'assurance

Les produits assurant la protection des clients en cas de décès, de maladie, de vol et d'incendie sont sans doute ceux auxquels doit s'intéresser en priorité la microassurance. Celle-ci peut contribuer à atténuer les

conséquences des chocs secondaires qui résultent de tels événements, comme les problèmes financiers dus au décès d'un conjoint, mais elle ne pourra les résoudre complètement. Un prêt d'urgence pourra dans ce cas être la solution. Tous les microassureurs doivent être conscients des besoins spécifiques des femmes et différencier ceux qui peuvent être résolus par des services financiers de ceux qui requièrent un autre type d'intervention. L'assistance juridique et l'éducation financière sont deux des services que l'étude a identifiés.

Assurance vie = Les pauvres peuvent gérer plus facilement les conséquences d'un décès si les dépenses auxquels ils sont confrontés sont couvertes, ce qui peut se faire en proposant trois types d'assurance ou de produits financiers :

- Assurance vie (l'obtention d'un prêt ne pouvant ici être un critère obligatoire)
- Assurance prêt (montant forfaitaire destiné à couvrir les obligations envers l'IMF)
- Assurance funéraire

Assurance maladie = Beaucoup de personnes pauvres sont confrontées à la maladie et très peu d'entre elles sont assurées contre ce risque. Les opportunités offertes au secteur de la microassurance sont donc nombreuses. Nous avons identifié six champs de couverture potentiels :

- Soins de santé en clinique externe (sans hospitalisation)
- Hospitalisation
- Maladies de longue durée et soins connexes
- Transport jusqu'au fournisseur de soins de santé
- Médicaments
- Autres risques (moustiquaires)

L'enquête semble montrer que la solution consiste à associer à chacun de ces six champs d'action une intervention spécifique. Ainsi, les frais de transport seraient couverts par un prêt d'urgence, l'hospitalisation incomberait à l'état et l'assurance permettrait de financer les soins externes et les médicaments.

Le défi principal pour la microassurance consiste à déterminer quels risques couvrir et à quel prix, ce qui implique une analyse spécifique du contexte. L'assureur doit également trouver le moyen d'équilibrer le pool de risques. Ainsi, l'assurance maladie privée ne pouvant couvrir tous les coûts, on peut imaginer de lier les groupes d'assurance informelle aux

fournisseurs d'assurance formelle et d'autres services.

Les microassureurs peuvent également s'intéresser à la possible introduction de services d'assurance maladie auprès des membres de groupes informels. Ceux-ci peuvent fonctionner en tant que relais des agents d'assurance et réaliser certaines tâches, comme l'information des détenteurs de polices, la collecte de primes et la vérification du paiement des indemnités.

Protection du patrimoine

La protection des biens apparaît comme un marché cible évident, mais le risque moral et de fraude est réel et peut réduire à néant la viabilité d'une éventuelle police de protection des biens. Ce type de produit génère cependant une demande importante. En effet, en cas de sinistre, la réaction est généralement individuelle et la victime se retrouve donc souvent dans une situation financière inextricable. Etant donné la gravité des conséquences de tels sinistres, on peut penser que l'accent doit être mis sur des stratégies et des campagnes de prévention, ainsi que des politiques publiques permettant de protéger les biens avant sinistre.

Rôle des services non-financiers

Pour contribuer au succès de toute initiative de microassurance, les services non-financiers suivants doivent être pris en compte :

1. Education à l'assurance, tant pour les clients que pour les agents d'assurance de l'IMF (concepts et pratiques de la microassurance, par ex. la présentation d'une demande d'indemnisation, etc.).
2. Services juridiques (droits de l'épouse sur les biens du ménage en cas de décès du mari).

Il est également important de tenir compte du rôle de protection qui incombe à l'état. Celui-ci protège les domiciles, entreprises et autres biens contre le vol et le vandalisme, en développant des réglementations qui garantissent le respect de l'autorité de la loi et promeuvent la sécurité des communautés. L'état joue également un rôle de protection en adoptant des normes urbanistiques qui limitent les risques d'incendie et en développant des services de sécurité publique (services ambulanciers ou de lutte contre les incendies).

Conclusion

Les personnes pauvres utiliseront toujours plusieurs mécanismes pour gérer leurs risques. Certains de ces mécanismes existent déjà, d'autres sont à développer. Même si l'assurance n'est pas une solution dans tous les cas de figure, il existe de réelles opportunités de développement de nouveaux produits et services.

L'assurance peut aider les pauvres à réagir en cas de sinistre. Une véritable demande existe et l'assurance est un élément crucial dans la lutte contre la pauvreté. Concevoir un produit et des services efficaces ne peut s'imaginer sans une évaluation préalable de la demande. Ce type d'approche, orientée marché, se démarque clairement de l'approche plus classique basée sur l'adaptation au marché de la microassurance de produits d'assurance formels, qui ne fonctionne qu'auprès de certains pauvres. Réaliser des analyses de marché pour mieux connaître la manière dont les clients potentiels utilisent assurance formelle, informelle, autoassurance et pour découvrir leurs préférences peut contribuer positivement à la conception de produits et de services de microassurance plus efficaces.

Certains clients de FINCA-Ouganda n'ont pas souscrit de police auprès de Microcare parce qu'ils « avaient entendu dire que si on arrivait au terme d'un cycle sans être tombé malade, on ne percevait aucun remboursement et que les montants versés n'étaient pas reportés » (Sebageni, 2002).