

 **Les
Essentiels Plus**

L'assurance inclusive

Marc Nabeth



L'ARGUS
de l'assurance
ÉDITIONS

Sommaire

Préface	5
Introduction	7
1. L'assurance inclusive, une réponse à la crise	13
La crise du Covid-19 révélatrice du besoin d'assurance inclusive.....	13
L'assurance inclusive fille de la finance inclusive.....	15
2. Assurance et protection sociale dans le monde : à quels déficits répond l'assurance inclusive ?	23
Un glissement progressif vers la Chine et l'ASEAN.....	23
La France entre protection sociale avantageuse et difficultés d'accès à l'assurance.....	26
3. La chaîne causale entre assurance vulnérabilité et pauvreté	31
Vulnérabilité : une cause et conséquence de la pauvreté.....	31
Pauvreté structurelle et conjoncturelle.....	32
Face aux inégalités.....	32
La croissance économique plus importante que l'assurance et la protection sociale pour réduire la pauvreté ?.....	33
4. Des risques et de leur gestion	35
Les catastrophes, révélatrices de l'impact de l'assurance.....	35
Les risques au quotidien : une vulnérabilité silencieuse.....	36
L'insécurité face aux risques : un enjeu de santé mentale.....	38
Gestion des risques dans les lieux de vulnérabilités.....	41
Perception vis-à-vis des assurances : méfiance, ambivalence, méconnaissance.....	46
5. Les fondamentaux pour un développement : retours aux sources et innovations	49
Vision, stratégie, organisation.....	50
Identification des besoins et des demandes.....	53
Des assurances accessibles financièrement sans être du low cost.....	58
Clarté et abandon des jargons techniques.....	60
Simplification des procédures et prise en compte des contextes socioculturels, géographiques, historiques, politiques.....	62

Exclusions : entre nécessité et révision	65
Un marketing opérationnel tenant compte des cultures sociétales	67
La distribution et les conseillers : au coeur de la confiance	68
Des sinistres réglés rapidement et efficacement	74
Les fraudes dans l'assurance inclusive : fantasmes et réalités	76
6. Les produits d'assurance inclusive	81
Un impossible inventaire	81
Protection des personnes	82
Protection des biens	93
7. Innovations, digitalisation et intelligences artificielles	107
Un nouvel élan pour l'assurance inclusive ?	107
Assureurs innovants et insurtechs	112
Le digital contre les Hommes	113
Le digital au service de l'Humanité	115
Des fractures numériques	118
L'assurance inclusive ou le dépassement de la fascination digitale et des gourous technologiques	121
Conclusion : l'assurance en question	123
Index alphabétique	127

Les produits d'assurance inclusive

1. Un impossible inventaire

Il serait vain de proposer ici un inventaire des produits présents sur le secteur. Ils sont trop nombreux, divers. Certains sont déposés auprès d'instances de réglementation en tant que produits de micro-assurance, une minorité.

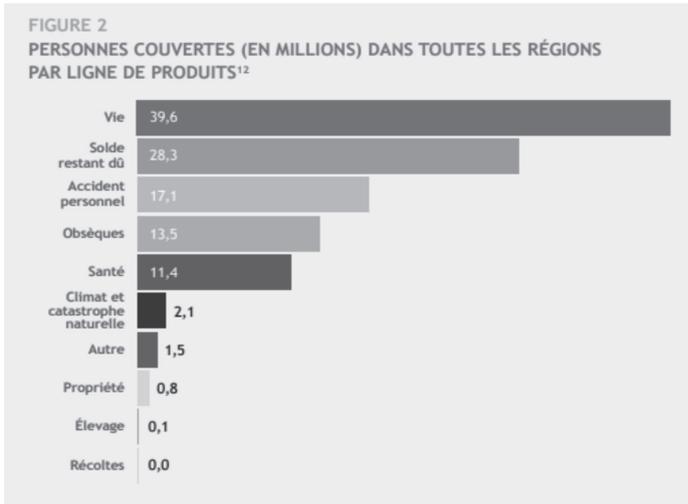
Des inventaires ciblant spécifiquement la micro-assurance existent pourtant depuis une quinzaine d'années. Basés principalement sur du déclaratif, ces inventaires régionaux ou mondiaux, ont le mérite de dénombrer des tendances et d'apporter des éléments d'analyse complémentaire.

Celui de 2020, couvrant 12 pays d'Afrique, 10 pays d'Asie, et 8 pays d'Amérique latine et des Caraïbes, indique que « les produits d'assurance vie » ou de « solde restant dû » continuent de dominer le marché... L'assurance récolte et l'assurance élevage ont augmenté de façon spectaculaire dans certains pays où il existe un soutien et des subventions du gouvernement ».

Il ne s'agirait pas de prendre cet inventaire comme référence. Les biais au niveau de la collecte sont nombreux et la micro-assurance est un champ bien trop limité pour rendre compte de toutes les initiatives et programmes d'assurance inclusive à travers le monde ciblant les populations vulnérables. Par ailleurs, la typologie des produits mentionnée dans cette étude mériterait d'être affinée. L'assurance vie inclut aussi bien des assurances décès que des produits d'épargne, les « accidents personnels » ne se confondent pas forcément avec des garanties d'accidents de la vie ; les obsèques sont probablement des temporaires décès.

Cette parenthèse ne vise en aucun cas à discréditer cette étude, mais à bien comprendre qu'aucune étude, à ce jour, ne saurait rendre compte de la diversité, de la richesse et de la complexité de l'assurance inclusive. Aussi, plutôt

que de présenter un inventaire, arrêtons-nous sur des produits susceptibles de nous renseigner sur des mondes méconnus.



2. Protection des personnes

2.1 La santé

Au-delà des diversités géographiques et socioculturelles, relevons tout d'abord une constante quasi universelle : la couverture des soins et d'hospitalisation reste l'une des priorités des ménages. Rien d'étonnant à cela, puisque la maladie est vectrice de pauvreté.

La privatisation rampante ou brutale du secteur de la santé, y compris dans des pays communistes comme le Vietnam ou la Chine, l'étranglement des assurances privées ou l'indigence de la sécurité sociale dans de nombreux pays se traduisent de fait par des situations dramatiques.

Gérer le risque maladie est une préoccupation constante des ménages. L'hospitalisation est redoutable et redoutée pour le patient comme pour sa famille. Cette dernière doit s'organiser pour lui apporter les repas, changer sa literie, veiller à sa propreté, dormir sur une natte à ses côtés que ce soit au Vietnam ou en Côte d'Ivoire. Les coûts directs et indirects sont généralement considérables.

Des assurances santé fiables et accessibles peuvent donc susciter un intérêt, d'autant plus que la solidarité traditionnelle s'exerce plutôt sur des risques différents (mauvaises récoltes, funérailles, etc.). (cf. p. 57 Exemple).

Pourtant les assurances santé individuelles ne sont pas les plus vendues dans les pays en développement, loin de là, notamment parmi les populations vulnérables. Les raisons sont multiples. Tout d'abord, les assureurs sont particulièrement craintifs à l'égard de ces assurances individuelles propices à l'antisélection, même si celles-ci fragilisent leur rentabilité globale.

Les assurances santé peuvent être coûteuses en raison des coûts de facturation des établissements de santé du secteur privé, car force est de constater que les hôpitaux et centres de santé de soins primaires publics, dans bien des pays du Sud, sont en piteux état. Les exceptions demeurent, mais ce sont bien dans les lieux de santé coûteux qu'on est le mieux soigné. Le manque de professionnels de santé et de plateaux techniques n'incite pas les populations à cotiser pour des assurances relativement onéreuses couvrant des frais de santé médiocres. Le contrôle et la qualification de structures de santé constituent un enjeu essentiel pour les assureurs, tant pour rassurer les populations que pour maîtriser les dépenses de santé. Les réseaux de soins présents dans les pays riches devraient progressivement se développer dans les pays en développement.

Enfin, et ce n'est pas rien, être assuré expose parfois les personnes bénéficiant du tiers payant à de la discrimination dans les établissements de santé. Accusant les assureurs de ne pas régler les factures en temps et en heure, les établissements de santé privilégient une patientèle non assurée, donc dans l'obligation de régler les factures sur place pour bénéficier des soins.

Ainsi, à ce jour, l'assurance santé couvrant les frais d'hospitalisations et ambulatoires de populations à faibles et moyens revenus en Afrique de l'Ouest et centrale existe essentiellement dans le cadre de contrats collectifs couvrant les cadres et non-cadres des entreprises du secteur formel, de mutuelles de santé communautaires parsemant de nombreux pays. Des exceptions existent, comme chez l'Unacoop en Côte d'Ivoire ou la filiale d'Allianz au Ghana, qui lança en 2019 le produit Apomuden Plan.

La crise sanitaire pourrait modifier la donne, sans totalement bouleverser le paysage assurantiel. En effet, le Covid-19 fragilise considérablement les solidarités traditionnelles, toutes les familles touchées ou pouvant l'être, tandis que les hôpitaux publics n'ont plus les moyens de prendre en charge les frais d'hospitalisation ou conditionnent avec plus de rigueur qu'avant les prises en charge au paiement préalable.

EX

Des acteurs de l'assurance inclusive innovent en combinant l'assurance et l'écologie. Des sociétés de micro-assurance permettant ainsi aux populations à faibles revenus de régler leurs frais d'assurance mensuels en apportant des déchets recyclables. Les déchets collectés sont revendus par l'assureur à des entreprises

de recyclage comme matières premières. Tel est le cas de Garbage Clinical Insurance en Indonésie et de la start-up nigériane de micro-assurance, Soso Care.

2.2 Indemnités journalières après une hospitalisation

Mesurant les conséquences financières et psychologiques d'une interruption d'activité en raison d'une hospitalisation, des acteurs de l'assurance inclusive proposent depuis des années des produits garantissant, en cas d'accident, une indemnité journalière pour chaque nuitée passée dans un établissement de santé. Ces garanties se retrouvent, dans certains cas, dans un produit plus global incluant également une assurance décès.

De tels produits existent en France, notamment pour les travailleurs non-salariés - nous en avons compté cinq en tout et pour tout sur le marché français de l'assurance « classique » -, mais nous les retrouvons surtout dans des programmes de micro-assurance en Afrique et, dans une moindre mesure, en Amérique latine et aux Caraïbes.

Ces produits offrent plusieurs avantages. Ils sont particulièrement accessibles financièrement aux ménages à faibles revenus, la modicité des cotisations s'expliquant notamment par la faiblesse des coûts de gestion et de la sinistralité.

Combinant plusieurs garanties de différentes branches, ces produits nécessitent toutefois plus d'explications de la part des forces de ventes ou des gestionnaires. Reste également à savoir si ces produits ne seront pas très vite dépriorisés par les compagnies et si la relation avec des populations défavorisées ne sera pas sacrifiée, comme ce fut le cas bien des années plus tôt avec l'INAYA, un programme d'assurance santé promu par le gouvernement et destiné aux artisans et commerçants du secteur informel (largement majoritaire au Maroc). Imposant un produit sans concertation avec les agents du terrain, incapables de répondre aux préoccupations des responsables de l'association de micro-crédit, les assureurs ne pouvaient qu'échouer.

2.3 Des temporaires décès pour financer les funérailles

Au-delà ou en marge de la demande d'assurance santé, d'autres couvertures peuvent susciter une forte attente ou répondre à des besoins fondamentaux. Tel est le cas des assurances funérailles dans de nombreux pays.

Le mot funérailles sort spontanément comme préoccupation première dans bien des focus groups, notamment dans plusieurs localités d'Afrique subsaharienne, des Caraïbes ou d'Amérique latine. Les coûts sont, de fait, particulièrement élevés et peuvent représenter jusqu'à plus de quinze fois les revenus mensuels d'un ménage en Afrique sub-saharienne, dans les Caraïbes et ailleurs.

Honorer son prochain est une obligation sociale et religieuse, une question de compassion, de dignité et de respect, une mesure de son humanité. Il y a peu d'hésitation face à l'engagement de frais importants, mais l'importance de ces derniers peut faire que les funérailles sont aussi vécues comme un fardeau dans de nombreux pays.

La crainte de ne pouvoir assumer le coût des funérailles existe également dans nos contrées. Nombre de Français se retrouve pris au dépourvu lorsqu'il s'agit de déboursier entre 3 500 et 7 000 €, notamment lorsque les dépenses contraintes ne vous laissent aucune marge pour l'imprévu. Cela fut aisément constaté par ATD Quart Monde : « Les membres ont trop souvent vu des proches tomber dans le surendettement à cause des frais d'obsèques. C'est pourquoi le Réseau Santé d'ATD Quart Monde a travaillé pendant deux ans pour créer une assurance qui permette à toutes et tous de bénéficier d'obsèques dignes. » On aurait tort de croire que les classes moyennes intermédiaires ou populaires sont épargnées par ces situations.

L'anxiété de pas enterrer dignement son proche ou d'être inhumé sans considération est particulièrement prégnante chez les populations à faibles revenus.

EX

Conçue par les militants d'ATD Quart Monde, l'assurance ATD-NAO permet :

- de couvrir 2 500 € de frais d'obsèques pour des tarifs allant de 6 € par ans jusqu'à 13 € par mois ;
- d'avoir des tarifs qui n'évoluent pas en fonction de l'âge, mais qui sont fixés à la date d'adhésion pour casser la spirale de l'augmentation des prix ;
- de souscrire sans formalités médicales ;
- de n'utiliser le capital que pour les frais liés aux obsèques ;
- de faire du tiers payant avec un organisme de pompes funèbres.

Pour le moment l'affiliation à l'assurance n'est pas possible pour les plus de 80 ans et le versement automatique de la prime s'arrête à vos 90 ans. Après cette date, il est possible de faire une demande au fonds de solidarité de CNP Assurances (source : ATD Quart Monde).

Les funérailles constituent sans surprise, dans bien des pays, un élément central de la vie communautaire. En Afrique du Sud, la fierté familiale ne permet pas de faire « des funérailles de pauvres », ce qui se traduit pour les familles endeuillées par des coûts difficilement compressibles et représentant près d'un an de revenus. Cela explique le lancement de nombreux produits d'assurance funérailles pour les populations à faibles revenus de pays en développement.

La pérennité de ces programmes qui s'installent progressivement dans le paysage culturel témoigne de leur bien-fondé. L'Unacoopec en Côte d'Ivoire

et AIC en Haïti viennent de célébrer médiatiquement les 10 ans de Coopec Solidarité et de Protecta, deux produits phares dans leurs pays respectifs.

En France et en Occident, où la mort devient un sujet de moins en moins tabou, nuancé en ce sens les thèses néanmoins passionnantes de Philippe Ariès, les assurances funéraires font de moins en moins l'objet de réticences de la part des forces de ventes et des adhérents.

Si l'épargne constitue un outil de gestion du risque essentiel pour les ménages à faibles revenus (voir Chapitre 4), ce n'est pourtant pas sur ce mécanisme que capitalisent les assureurs pour proposer des produits couvrant les funéraires. Plutôt que de proposer des assurances « convention obsèques » comprenant des provisions mathématiques, des rachats partiels et totaux, des réductions ou des avances, les opérateurs d'assurance et leurs partenaires de distribution privilégient des temporaires décès d'une année renouvelable. Cela peut sembler paradoxal, car les conventions obsèques telles que nous les connaissons en France visent clairement à financer ses funéraires et à gérer ses dernières volontés, tandis que les produits centrés sur le capital décès visent à transmettre à des bénéficiaires un capital. Ce choix s'explique pourtant aisément : comparés aux conventions obsèques, les temporaires décès sont en effet moins complexes à gérer. Elles sont surtout plus simples à expliquer et permettent de proposer des couvertures finançant des funéraires pour des cotisations plus faibles, cet avantage compensant, aux yeux des ménages vulnérables, l'inconvénient d'être un produit à fonds perdu (les cotisations versées ne sont pas récupérées par le souscripteur du contrat à sa fin, sachant qu'elles bénéficient à l'ensemble des assurés).

2.4 Rentes éducation et assurances scolaires

Comme cela est évoqué précédemment, l'école puis, si possible, les études constituent un investissement, une promesse de l'aube pour son enfant, une possibilité de subvenir plus tard également aux besoins de sa famille. Le diplôme et les études sont des actifs essentiels, des critères des plus sûrs pour réduire sa vulnérabilité socio-économique tout au long de sa vie.

Au Liban, Commercial Insurance a pu constater l'importance de l'éducation des enfants pour les clientes d'institutions de microfinance. Celles-ci, majoritaires dans les institutions de microfinance partenaires de l'assureur, privilégient les crédits pour le paiement de scolarité des enfants et tous les frais annexes aux emprunts pour développer une activité professionnelle. Ces femmes, qui veulent assurer l'avenir de leurs enfants sont donc particulièrement intéressées par le mécanisme d'une rente éducation.

Car l'investissement personnel et financier de ces femmes dans la scolarité peut être considérable au regard des revenus des ménages, notamment dans le cadre d'une privatisation croissante du secteur de l'éducation, qu'elle

soit directe ou indirecte (cours privés supplémentaires par des professeurs du secteur public). Cela devient le cas en France, où la reproduction sociale éteint le rêve républicain porté un temps par les « Hussards la République », où la possibilité de faire médecine, Sciences Po, les grandes écoles de commerce ou d'ingénieurs se prépare bien en amont dans les milieux familiaux.

Cela l'est depuis plusieurs années dans les pays en développement. L'économiste Eveline Baumann écrivait déjà en 2003 : « Des sommes souvent élevées sont investies dans l'éducation des enfants, surtout depuis que la privatisation de l'enseignement permet de choisir entre établissements plus ou moins réputés et prometteurs d'une insertion professionnelle prestigieuse. » (La solidarité autrement ? AUF, 2003)

Cet investissement au prix de l'endettement n'est pas l'apanage des classes moyennes émergentes, loin de là. Cela explique que dans de nombreux focus groups dédiés à l'assurance inclusive, les risques liés à l'impossibilité de financer la scolarité ou les études de ses enfants après le décès, un accident ou un problème de santé des parents sont dès lors cités comme étant les plus redoutés avec celui de l'hospitalisation.

Cela justifie également le lancement de produits bien au-delà de la sphère de l'assurance.

EX

Tel est le cas du produit conçu initialement en 2010 par Groupama Vietnam pour les personnes à faibles revenus. Il attira quelques années plus tard l'attention du Groupe Bel. Souhaitant convaincre les vendeurs de rue de fruits et légumes (90 % de la distribution, 20 % du PIB) d'intégrer « La Vache qui rit » à leur panier, ce groupe effectua des enquêtes de terrain pour identifier ce qui pourrait les motiver à vendre un produit très différent de leur cœur d'activité et, de surcroît, dégageant une marge bénéficiaire quatre à cinq fois inférieure. La mise en place d'un système d'intéressement répondant à leurs besoins socio-économiques spécifiques s'avéra nécessaire. Cinq leviers majeurs nécessitant des partenariats furent identifiés : le produit d'assurance de Groupama couvrant l'éducation des enfants pendant deux ans en cas d'incapacité de travailler, ainsi que les frais d'hospitalisation en cas d'accident fut ainsi proposé pour moins de 1 \$. Les meilleures vendeuses étaient récompensées par l'octroi de cette assurance à titre gratuit, entre autres (extrait de Focus group mené avec Groupama VietNam et article de Jean-Marcé Guesné, GoodPoint).

Ces produits sauront-ils s'imposer ? La réponse n'est pas définitive car nombre de ménages vulnérables souhaitent recevoir un capital, privilégiant une liquidité non contrainte pour décider de leurs propres arbitrages bud-

L'assurance inclusive

Marc Nabeth

Directeur Digital et Innovation chez Valmen Consulting.

Consultant dans le secteur de l'assurance et de la protection sociale et auteur de plusieurs ouvrages et publications, son livre *Micro-Assurance : défis, mise en place et commercialisation* a reçu en 2006 le grand prix du livre du CHEA (Centre des hautes études de l'assurance).

Il est également Secrétaire Général de la Fondation Entrepreneurs de la Cité et enseigne à l'École nationale d'assurance et à l'École supérieure d'assurance.

Préface de **François-Xavier Albouy**, Directeur de Recherche de la Chaire « Transitions démographiques, Transitions économiques » et co-fondateur de la Revue Risques.

Parler des risques, de l'assurance et de la protection sociale, c'est avant tout parler des Hommes et des sociétés, de leurs vulnérabilités, des dangers qu'ils gèrent et des opportunités qu'ils saisissent.

L'assurance et la protection sociale sont des leviers majeurs pour réduire vulnérabilités et pauvretés. Pourtant une large majorité -près de 75 %- de la population mondiale n'est pas assurée et dans les pays « riches » comme la France, de nouvelles fragilités sont encore mal appréhendées. Les évolutions socioculturelles, démographiques, technologiques et sanitaires invitent à penser autrement l'assurance, à en retrouver le sens et la raison d'être.

Cet ouvrage présente le contexte, les conditions de réussite et les produits d'assurance inclusive en s'appuyant sur des missions opérationnelles d'assurance et les témoignages de populations vulnérables en Afrique, en Asie, dans les Caraïbes et en France.

Un ouvrage pratique, à la fois technique et sociologique qui confirme ce que les historiens et les sociologues savent déjà : l'innovation est une impertinence qui vient souvent des marges.

