



Institut de Financement  
du développement du Maghreb Arabe  
معهد تمويل التنمية للمغرب العربي

## **LA MICRO-ASSURANCE EN TUNISIE : ETATS DES LIEUX ET PERSPECTIVES DE DEVELOPPEMENT**

Elaboré par : Marwa Ben Hassan

Encadré par : Mr. Mohamed Ali Blouza

## ACRONYMES

ACM : Autorité de Contrôle de Microfinance

AMC : Association de Microcrédit

IMF : Institution de Microfinance

FIDA : Fonds International du Développement Agricole

ONU : Organisation des Nations Unies

PAM : Programme Alimentaire Mondial

CGAP : Consultative Group to Assist the Poor

PNUD: programme des nations unies pour le développement

BTS : Banque Tunisienne de Solidarité

## LISTE DES FIGURES

Figure 1 : Interaction entre la microfinance et la micro-assurance.....	10
Figure 2 : Caractéristiques d'un produit de micro-assurance.....	17
Figure 3:Quelques exemples d'indicateurs de rentabilité en micro-assurance.....	20
Figure 4:pyramide des revenus (Source : Microinsurance Center).....	22
Figure 5:pyramide des revenus (Source : Microinsurance Center).....	26
Figure 6 : les avantages du modèle Partenaire-Agent.....	27
Figure 7: Répartition du nombre de vies assurées par type de couverture.....	30
Figure 8: Développement du nombre d'assurés par branche entre 2011 et 2014.....	31
Figure 9: Carte représentative des taux de couverture en micro-assurance en Afrique (Extraite du rapport du BIT).....	32
Figure 10: Participation des assureurs et d'autres intervenants au marché de micro-assurance sud-africain.....	33
Figure 11: Nombres de vies assurées par région (en millions).....	35
Figure 12: Nombres de vies assurées par type d'assurance (en millions).....	35
Figure 13: Quelques indicateurs macro-économiques en Tunisie (Source : Rapport de la Banque Mondiale).....	38
Figure 14: Implication dans une activité de micro-assurance.....	48
Figure 15: Le nombre de compagnies d'assurance par type de produit.....	50
Figure 16: Liste de garanties de micro-assurance offertes par les assureurs tunisiens (Source : Enquête).....	51
Figure 17: Intention d'investir en micro-assurance sur le moyen terme.....	53
Figure 18: Les trois principaux critères pour rentabiliser la micro-assurance.....	57
Figure 19: l'implication de nouvelles catégories d'intermédiaires risque-t-elle d'avoir des conséquences négatives sur le marché d'assurance.....	60
Figure 20 : Ces intermédiaires sont-ils bien outillés pour opérer en micro-assurance.....	61
Figure 21: Investissement en micro-assurance.....	62
Figure 22 : Prévision quant au futur de la micro-assurance sur le moyen terme.....	63

## LISTE DES TABLEAUX

Tableau 1: Comparaison entre micro-assurance et assurance classique.....	11
Tableau 2: le nombre de vies assurées entre 2011 et 2014.....	30
Tableau 3 : Nombre des vies couvertes en micro-assurance par branche (source : le rapport du BIT, 2015).....	36
Tableau 4: Liste des IMF-SA ayant obtenu un agrément.....	41
Tableau 5: Principaux indicateurs d'activité de l'IMF Enda Tamwel.....	42
Tableau 6 : Liste des compagnies d'assurance ciblées.....	46
Tableau 7: Classification des compagnies ciblées selon la forme juridique et la spécialisation.....	46
Tableau 8: L'ordre de priorité des motivations incitant les compagnies mutuelles et Takaful à investir en micro-assurance.....	56

## Avant-propos

Ce travail est effectué dans le cadre du mémoire de fin d'études qui vient couronner un parcours de deux ans à l'IFID et ce pour l'obtention d'un diplôme dans la spécialité d'assurance.

Nous avons choisi de travailler sur la thématique de micro-assurance, qui, représente, comme plusieurs le disent, un véritable géant dormant dans le sens où elle a permis dans plusieurs pays de dynamiser le marché d'assurance.

Nous sommes partis du constat que la performance du secteur des assurances en Tunisie demeure loin des objectifs escomptés. Voilà que plus d'un demi-siècle du lancement de la première compagnie nationale d'assurance (la STAR) est passé sans que le taux de pénétration ne puisse décoller.

L'une des explications possibles pour ce constat est que l'assurance est très souvent réputée être un produit de luxe non accessible aux catégories pauvres. Or, dans un contexte mondial d'inclusion financière, le mécanisme de micro-assurance peut vraisemblablement remédier à cette situation.

Pour cela, le rôle des assureurs tunisiens est indéniable puisqu'il est de leur ressort de créer, de développer des formules et de chercher les nouvelles niches là où existe une demande potentielle de micro-assurance.



# SOMMAIRE

ACRONYMES.....	i
LISTE DES FIGURES.....	ii
LISTE DES TABLEAUX.....	iii
SOMMAIRE.....	
Avant-propos.....	iv
<b>INTRODUCTION GENERALE.....</b>	<b>1</b>
<b>CHAPITRE 1 : REVUE DE LITTERATURE.....</b>	<b>4</b>
<b>SECTION 1 : LA MICRO-ASSURANCE : GENESE, INTERETS ET ENJEUX.....</b>	<b>4</b>
1. Définitions.....	5
2. De la microfinance à la micro-assurance.....	8
3. Les spécificités de la micro-assurance.....	10
4. Défis et enjeux de l'activité de micro-assurance.....	14
<b>SECTION 2 : LA RENTABILITE DES PRODUITS DE MICRO-ASSURANCE.....</b>	<b>16</b>
1. Les produits de micro-assurance.....	16
2. La rentabilité en micro-assurance.....	18
<b>SECTION 3 : LES SCHEMAS DE MICRO-ASSURANCE.....</b>	<b>21</b>
1. Les intervenants.....	21
2. Les modèles de gestion en micro-assurance.....	25
<b>CHAPITRE 2 : ETATS DES LIEUX.....</b>	<b>28</b>
<b>SECTION 1 : L'EXPERIENCE INTERNATIONALE.....</b>	<b>28</b>
1. La micro-assurance en Afrique.....	29
2. La micro-assurance en Asie.....	34
3. La micro-assurance en Amérique Latine et les Iles de Caraïbes.....	37
<b>SECTION 2 : LA MICRO-ASSURANCE EN TUNISIE.....</b>	<b>37</b>
1. Contexte général.....	37
2. Les acteurs de l'inclusion financière en Tunisie.....	39
3. L'intervention des institutions de microfinance dans la micro-assurance.....	43
<b>CHAPITRE 3 : METHODOLOGIE DE TRAVAIL ET ANALYSE DES RESULTATS.....</b>	<b>46</b>
<b>SECTION 1 : PRESENTATION DE LA METHODOLOGIE DE TRAVAIL.....</b>	<b>46</b>
1. Identification de la population et de l'échantillon cible.....	46
2. Conception et conduite de l'enquête.....	47
3. Collecte de données.....	47
<b>SECTION 2 : ANALYSE DES RESULTATS.....</b>	<b>48</b>
1. Implication en micro-assurance.....	48

2. L'intention d'investir en micro-assurance sur le moyen terme .....	52
3. Quelles sont les principales motivations incitant les compagnies à investir en micro-assurance ?.....	54
4. Quelles sont les trois principales conditions à remplir pour assurer la rentabilité de micro-assurance ?.....	57
5. Que pensez-vous de l'apparition de nouvelles catégories d'intermédiaires d'assurance ? ...	59
6. Pensez-vous que ces intermédiaires sont bien outillés pour opérer en micro-assurance ?....	61
7. Micro-assurance VS assurance classique .....	62
8. Prévision quant au futur de la micro-assurance sur le moyen terme .....	63
<b>SECTION 3 : QUELQUES RECOMMANDATIONS POUR PROMOUVOIR LA MICRO-ASSURANCE EN TUNISIE.....</b>	<b>64</b>
1. Définition claire des besoins de la population cible .....	64
2. Instauration de mesures réglementaires incitatives .....	65
3. Conception d'une formule de réassurance adaptée .....	65
4. Exploitation des avantages des solutions digitales .....	66
5. Organisation de sessions de formations en micro-assurance.....	66
6. Facilitation de la souscription et de la gestion de sinistres.....	66
7. Elaboration de contrats simples et clairs .....	66
<b>CONCLUSION GENERALE .....</b>	<b>47</b>









## INTRODUCTION GENERALE

Naitre pauvre, ou le devenir, est, sans doute, un processus socio-économique multidimensionnel complexe qu'il n'est guère facile à digérer ou à résoudre. Ce qualificatif, caractérisant une situation de faiblesse, de vulnérabilité et de précarité, peut résulter d'une série de facteurs aussi bien internes (directement liés à l'individu) qu'externes (dictés par l'environnement extérieur). Sa perception n'est pas faite de la même manière d'une personne à l'autre vu la différence au niveau du sexe, de l'éducation, de l'expérience, de la culture et, bien évidemment, des systèmes collectifs d'entre-aide selon qu'il y ait ou non un mécanisme de support social. Malgré toutes ces dissimilitudes, les personnes pauvres ont, en commun, une caractéristique phare puisqu'elles sont généralement vouées être non bancarisables et sont donc victime d'une exclusion financière à grande échelle.

Mais depuis quelques décennies, cette attitude stéréotypée a notablement changé un peu partout dans le monde grâce, entre autres, aux travaux de l'économiste bangladais Muhammad Yunus à qui on associe la création de la première banque des pauvres, Grameen Bank, pour l'octroi des micro-crédits.

Ce mécanisme, connu aujourd'hui sous le nom d'inclusion ou d'insertion financière, a gagné en popularité. De nombreux gouvernements, escomptant en tirer des avantages socio-économiques, ont commencé à préparer l'infrastructure requise pour sa bonne conduite. Pour sa part, l'Organisation des Nations Unies a prescrit, dans le cadre du programme de développement durable à l'horizon 2030, 17 objectifs de développement dont sept font référence à l'inclusion financière. Par ailleurs, le groupe G20 a déclaré s'être engagé en faveur du projet notamment en ce qui concerne l'inclusion financière numérique.

Cette adoption quasi-universelle peut se justifier par le potentiel offert par les projets d'inclusion financière dans la lutte contre la pauvreté dans le sens où ils visent à permettre, *« aux individus et aux entreprises, d'accéder, à moindre coût, à toute une gamme de produits et de services financiers utiles et adaptés à leurs besoins, proposés par des prestataires fiables et responsables<sup>1</sup> »*. En d'autres termes, il s'agit de donner la possibilité, à une population non bancarisée (comptant jusqu'en 2017 pour 1,7 milliards d'adultes<sup>2</sup>) de s'intégrer dans le système

---

<sup>1</sup> La Banque Mondiale

<sup>2</sup> Rapport Findex, 2017 : Mesurer l'inclusion financière et la révolution technico-financière

## INTRODUCTION GENERALE

économique et d'atteindre une certaine autonomie financière et ce grâce principalement à la combinaison de deux techniques clés que sont la microfinance et la micro-assurance.

Définis autour d'une même philosophie, ces deux piliers restent complémentaires dans le sens où, si la **microfinance** permet à la population visée de **créer** une activité génératrice de revenu (AGR), la **micro-assurance**, procure, quant à elle, une couverture lui évitant de se retrouver dans une situation précaire et lui garantissant ainsi la **continuité** de l'activité entreprise.

Ainsi, par cette technique de gestion des risques qu'est la micro-assurance, les populations pauvres ou à faible revenu peuvent donc prétendre, en échange préalable d'une prime ou d'une cotisation, à recevoir une prestation en cas de la réalisation d'un risque stipulé au contrat. Elle représente ainsi un véritable réducteur d'indigence et d'incertitude.

Outre les institutions de microfinance (toutes natures juridiques confondues) qui ont apporté un concours financier conjugué avec un service d'accompagnement, les compagnies d'assurance ont, elles aussi, joué un rôle déterminant dans la promotion de l'inclusion financière, en général, et de la micro-assurance, en particulier selon différents modes de distribution. Cette implication exprimée, à l'échelle internationale, par près d'une cinquantaine d'assureurs à but lucratif (alors qu'ils n'étaient que 7 en 2005<sup>3</sup>), semble, à première vue, atypique puisque, comme le constate Craig Churchill<sup>4</sup>, les assureurs « *supposent, à tort ou à raison, que les populations à faible revenu n'ont pas les moyens de s'assurer. Intéressant, quand on sait que lorsque l'assurance s'est diffusée à la fin du XIXème siècle, elle était vue comme un service financier pour les pauvres. Les riches n'avaient pas besoin de s'assurer puisqu'ils pouvaient s'auto assurer* ».

**Pourquoi donc les assureurs commerciaux s'intéressent-ils de plus en plus à une population pour qui l'assurance ne dirait pas grand-chose ? Trouveront-ils leurs comptes en y investissant eu égard aux exigences des actionnaires et des autorités de tutelles ?**

En essayant d'apporter des éléments explicatifs à ce constat, nous allons décrire, dans ce mémoire, ce qu'il en est pour l'activité de micro-assurance en Tunisie et examiner dans quelle mesure elle peut contribuer à la relance de l'industrie d'assurance. Hormis son impact social noble, l'idée autour de laquelle ce mémoire est construit, consiste à étudier l'attractivité de ce type d'activité pour les assureurs tunisiens qu'ils y soient impliqués ou non. Nous cherchons,

---

<sup>3</sup> La micro-assurance : fragmentation de la société et solidarité par l'assurance, 2017

<sup>4</sup> Président du groupe de travail CGAP (Groupe Consultatif d'Assistance aux pauvres)

## INTRODUCTION GENERALE

in fine, à donner l'évolution possible sur le moyen terme de l'activité de micro-assurance en Tunisie, comme la prévoient les professionnels du métier ce qui laisserait surgir les contraintes et les perspectives de développement de l'activité.

Pour ce faire, nous avons subdivisé ce rapport en trois grands chapitres :

- Après avoir fourni une introduction générale au mémoire, nous allons exposer, au niveau du premier chapitre, la thématique de micro-assurance, ses principales spécificités et ses enjeux tels que présentés dans la littérature et nous allons examiner les formes sous lesquelles la gestion des projets de micro-assurance peut s'effectuer ;
- Le second chapitre sera dédié à la présentation de l'état des lieux aussi bien à l'échelle nationale qu'internationale tout en exposant les expériences ayant influencé l'activité de micro-assurance ;
- La présentation de la méthodologie adoptée et l'analyse des résultats obtenus feront l'objet du troisième chapitre qui sera suivi d'une conclusion générale synthétisant le rapport de mémoire ;

## CHAPITRE 1 : REVUE DE LITTERATURE

## CHAPITRE 1 : REVUE DE LITTÉRATURE

Le point de départ, dans tout travail scientifique, consiste à définir les concepts clés que l'on cherche à étudier. Ceci est l'objet même de ce chapitre qui fournit, dans sa première section, un passage introductif à la thématique de micro-assurance et aux principales dates ayant marqué son évolution. La seconde section porte sur l'énumération des différents intervenants et des modèles institutionnels régissant cette activité.

### SECTION 1 : LA MICRO-ASSURANCE : GENESE, INTERETS ET ENJEUX

Le risque, l'incertitude et le hasard sont des éléments qui caractérisent le quotidien de l'Homme qui a, de tous temps, cherché à s'en protéger compte tenu des moyens mis à disposition. Pour cette fin, diverses techniques ont été mises au point et utilisées soit à titre individuel ou par le concours de la communauté. Parmi ces techniques, nous retrouvons :

- ✚ **La prévention** : Cette technique permet de jouer sur la probabilité de survenance et/ou l'intensité d'un risque. Le fait d'installer une sonnette d'alarme dans une habitation réduit les chances de survenance d'un vol, la récolte faite à temps ne serait pas endommagée par la grêle...Cependant, la prévention, bien qu'utile, ne peut qu'atténuer le risque ou en amortir les effets ;
- **L'assistance** : Elle caractérise les groupes d'individus ayant un esprit de solidarité. C'est l'immobilisation des moyens du groupe au secours de celui ayant subi le sort ou l'infortune. Mais, sous l'effet du phénomène d'individualisme de la société, l'assistance a tendance à devenir de plus en plus rare ;
- **L'épargne** : Elle est définie comme étant la renonciation à une consommation immédiate pour une consommation future. A travers l'épargne constituée, l'individu peut éviter d'être pris au dépourvu lors d'un sinistre (compensation de la perte de salaire, réparation d'un véhicule accidenté, règlement des frais de soins...). Toutefois, l'efficacité et l'utilité de l'épargne sont admises en présence d'une accumulation graduelle ce qui n'est pas toujours évident ;
- **La responsabilité** : Régie par le code civil, elle consiste à ce que le responsable répare le préjudice causé à autrui. Ainsi, à la différence des techniques précitées où le sinistre, bien qu'il soit amorti, reste à la charge de la victime, la



responsabilité permet de reporter le poids du sinistre sur une tierce partie. Encore faut-il que cette dernière soit suffisamment solvable et dispose en temps voulu de l'assise nécessaire au dédommagement ce qui ne semble pas toujours garanti ;

Toutes ces techniques classiques, bien qu'elles aident à gérer les risques, semblent, pour diverses raisons, peu efficaces ou insuffisantes ce qui explique le recours à la technique d'assurance qui permet à l'assuré de reporter le poids du risque sur un tiers solvable qu'est l'assureur. Néanmoins, cette technique est souvent considérée comme un produit de luxe difficilement accessible aux catégories pauvres ou à faible revenu qui sont restées exclues des systèmes d'assurance conventionnelle et des régimes de protection sociale<sup>5</sup>. Pourtant ces catégories présentent une forte fragilité de telle sorte qu'un seul et unique accident (maladie, décès, perte d'un actif...) suffise pour déstabiliser leur équilibre financier et économique.

Désormais, ces catégories peuvent s'offrir une certaine couverture à travers les systèmes de micro-assurance représentant une véritable alternative assurantielle.

*De quoi s'agit-il au juste ? La micro-assurance est-elle de l'assurance classique avec des primes et des garanties réduites ? Comment et où a-t-elle vu le jour ?*

## 1. Définitions

### 1.1. Terminologie

Pour apporter une définition à la micro-assurance, nous allons d'abord nous attaquer à sa terminologie. En effet, le terme micro-assurance est une articulation entre deux mots : d'une part, assurance, et d'autre part, micro.

#### **L'assurance**

L'assurance est « la convention par laquelle une entreprise d'assurance ou assureur s'engage, en cas de réalisation du risque ou au terme fixé au contrat, à fournir à une autre personne appelée "assuré" une prestation pécuniaire en contrepartie d'une rémunération appelée prime ou cotisation<sup>6</sup>».

Trois principaux éléments ressortent de cette définition :

- ✚ **Risque** : C'est un événement aléatoire dont la survenance future engendre l'exécution de la promesse de l'assureur. Les risques admis pour prise en charge doivent être

---

<sup>5</sup> Fonds d'innovation en micro-assurance, 2008

<sup>6</sup> Article premier du code des assurances tunisien

assurables, futurs, incertains et dont la survenance ne dépend pas exclusivement de la volonté de l'assuré

- ✚ **Prime ou cotisation** : C'est le montant, versé à l'avance par l'assuré et qui représente le cout de la garantie de l'assureur, calculé sur la base de la fréquence et de l'intensité du risque
- ✚ **Prestation** : C'est le service pécuniaire offert par l'assureur à la suite de la réalisation d'un sinistre couvert

### **Le terme 'micro' en micro-assurance**

Le terme micro se réfère généralement aux flux financiers réduits échangés au titre d'une transaction d'assurance donnée sans pourtant négliger la taille parfois importante des portefeuilles et les bénéfiques techniques et financiers qui attirent de plus en plus de grandes boites d'assurance (NABETH, 2005).

Il peut être défini selon différentes approches<sup>7</sup> dans le sens où il peut caractériser :

- ✚ La situation financière de la clientèle cible : Dans ce cas, on parle d'une assurance qui procure une protection à une population pauvre ou à faible revenu (donc financièrement marginalisée) qu'elle vive dans les pays en voie de développement ou, même, dans les pays développés ;
- ✚ Le produit offert : il s'agit d'offrir une couverture limitée en termes de garanties en contrepartie d'une prime minimale. A titre d'exemple, le cadre réglementaire en Inde a été le premier à définir une garantie plafond de 50 000 Roupie soit 780 \$<sup>8</sup> ;
- ✚ Le processus de création, d'introduction et d'administration du schéma d'assurance qui soit le plus simple et clair possible pour s'adapter au niveau de la clientèle cible ;

#### 1.2.La micro-assurance : Une pluralité de définitions

La lecture littéraire nous a permis de repérer une diversité de définitions et visions selon différents points de vue actualisés au fur et à mesure du développement de l'activité de micro-assurance, une activité qui s'ouvre, progressivement, sur de nouveaux secteurs et de nouvelles

---

<sup>7</sup> Microinsuranceacademy : What is Microinsurance ?

<sup>8</sup> Microinsuranceacademy.org

cibles. Cette diversité résulte entre autres, de la pluralité des définitions de la pauvreté (Nabeth, 2006) et de la différence du niveau de développement d'une région à l'autre.

### **L'approche de l'Organisation Internationale du Travail<sup>9</sup>**

D'après l'OIT, la micro-assurance est définie sur la base des **avantages sociaux** qu'elle procure pour la population cible. C'est ainsi qu'elle leur permet de se protéger « *contre les risques en échange du paiement d'une prime d'assurance calculée en fonction de leurs besoins, de leurs revenus et du niveau du risque concerné. La micro-assurance cible particulièrement les travailleurs du secteur informel des pays en voie de développement qui sont souvent mal desservis par les assureurs commerciaux et les systèmes d'assurance sociale<sup>10</sup>* ».

### **L'approche de Craig CHURCHILL**

Dans la définition précitée, la micro-assurance a été introduite à travers les conséquences sociales sur les personnes à faible revenus. Or, comme pour tout autre projet, la performance et la rentabilité sont également des facteurs déterminants pour assurer la viabilité de cette activité. D'ailleurs, présentement, l'une des visions les plus admises pour introduire la notion de micro-assurance est celle du vice-président de la fondation MUNICH RE, Craig CHURCHILL, initiateur de la « conférence internationale sur la micro-assurance ». Churchill a dirigé l'élaboration d'un ouvrage<sup>11</sup> où sont réunies toutes les réflexions des professionnels d'assurance, des académiciens et des actuaires. Dans cet ouvrage, Churchill considère qu'il existe deux principales catégories de micro-assurance.

- ✚ La première est axée sur le soutien social et le potentiel de la micro-assurance à lutter contre la marginalisation et l'exclusion sociale. Cette dimension est admise dans de nombreux pays, notamment en voie de développement, où les gouvernements sont de moins en moins impliqués dans le support social ;
- ✚ Pour ce qui est de la deuxième catégorie, elle est construite autour de la conception d'un modèle de couverture adéquat et performant tel qu'il peut attirer l'attention des assureurs commerciaux et des bailleurs de fonds<sup>12</sup> ;

---

<sup>9</sup> Rattachée aux Nations Unies, elle travaille sur les problèmes de travail, la protection sociale et les opportunités de travail

<sup>10</sup> Fonds d'innovation en micro-assurance

<sup>11</sup> Guide de la micro-assurance présent sous deux volumes

<sup>12</sup> D'après le CGAP, le terme bailleurs de fonds fait référence aux organisations latérales et multilatérales, les banques régionales de développement, les investisseurs socialement responsables et tout organisme assurant la gestion et le financement des projets de micro-assurance

### **L'approche de Marc NABETH**

La définition avancée par Marc Nabeth, chercheur et spécialiste français en micro-assurance, consiste à présenter ce concept comme étant une « *offre consistant à proposer des produits et des services efficaces à des individus ou des groupes à faibles revenus souvent exclus du marché traditionnel de l'assurance via l'utilisation des pools de risques*<sup>13</sup> ». (Marc NABETH, 2006). C'est donc un système de management où les risques sont mutualisés et mis en commun en échange d'un paiement régulier de primes ajustables proportionnellement à la probabilité de survenance et à l'intensité d'un événement spécifique.

Ainsi donc, nous ne pouvons pas résumer la micro-assurance en une simple et unique définition. Sa signification diffère, entre autres, en fonction des pays et des autorités de contrôle d'assurance. Dans un certain nombre de pays, elle est considérée comme une assurance classique à petite échelle ce qui explique la non séparation de règles pour la micro-assurance dans beaucoup de juridictions.<sup>14</sup> Par ailleurs, la définition a été sujette à certaines actualisations vu le développement de l'activité au fil des années et des événements.

Quelles sont donc les principales étapes historiques ayant conduit à la micro-assurance telle que nous la connaissons aujourd'hui ?

## **2. De la microfinance à la micro-assurance**

Historiquement, le concept de micro-assurance est issu de celui de la microfinance<sup>15</sup>. Ainsi, il paraît évident de dresser un aperçu sur la genèse de ce dernier avant d'attaquer celui de la micro-assurance.

### **2.1. La microfinance**

La microfinance se confond souvent avec le microcrédit c'est-à-dire au dispositif permettant de fournir des crédits de faibles montants à des groupes pauvres ou à revenu faibles. Au sens large, la microfinance est un mécanisme qui offre, aux personnes exclues de la sphère financière traditionnelle, la possibilité de s'auto-promouvoir sur le plan économique et social à travers un ensemble de services et produits financiers et non financiers (microcrédit, micro-épargne, conseil, accompagnement...).

---

<sup>13</sup> Extrait du livre : « Micro-assurance, Défis, mise en place et commercialisation »

<sup>14</sup> IAIS

<sup>15</sup> 10 Groupe de Travail sur la micro-assurance

### **Genèse de la microfinance**

La microfinance, en tant que mécanisme, aurait existé depuis longtemps, un peu partout dans le monde et particulièrement en Asie, sous la forme d'emprunts et de crédits mutuels ou de tontines qui sont restées, tout de même, lourdes et risquées. Le modèle de microfinance que l'on retrouve présentement résulte d'une série d'événements et de multiples efforts déployés par plusieurs intervenants à l'échelle internationale.

- ❖ La première véritable expérience est apparue en 1849 en Allemagne quand une société coopérative d'épargne et de crédit fut créée par Friedrich Wilhelm Raiffeisen dans le but d'offrir à des groupements d'ouvriers pauvres des services d'épargne et de crédits
- ❖ Cela a marqué le début du mutualisme qui s'est développé, en Europe, durant la moitié du 20ème siècle. C'est alors que les coopératives de Mondragon en Espagne furent créées
- ❖ Ce n'est qu'après la seconde guerre mondiale que le phénomène de mutualisme s'était propagé en Amérique du Nord et dans les pays du Sud mais il se limitait au service d'épargne avec très peu de volet crédit
- ❖ La création de la Grameen Bank par le Docteur Muhammad Yunus en 1976 en Inde a marqué le véritable déclic de l'histoire de la microfinance et a fait légitimer son adoption à l'échelle internationale. L'impécuniosité extrême des petits fabricants de tabourets, qui n'exprimaient pourtant qu'un besoin infime en crédit, a poussé l'économiste à leur prêter les sommes requises, chose qui a contribué à l'augmentation de leurs activités
- ❖ L'expérience bangladaise a inspiré de multiples autres expériences en Afrique, en Asie et en Amérique Latine avec l'apparition de nouveaux produits financiers et l'émergence d'institutions de microfinance (IMF) dans les années 1970 et 1980
- ❖ Le marché de microfinance a été sujet à de nombreuses innovations suite au progrès technologique. C'est ainsi qu'est apparue par exemple le service « mobile banking » grâce auquel les contraintes géographiques ont pu être affranchies.

### **Genèse de la micro-assurance**

Le mécanisme de micro-assurance n'est pas nouveau puisque, depuis longtemps, des coopératives et des unions de crédits, dont certaines ont créé leurs propres compagnies

d'assurances, y ont recouru. Le terme micro-assurance est, quant à lui, assez récent<sup>16</sup> puisqu'il a été développé dans les années 1990 quand les IMF ont commencé à offrir des produits de micro-assurance emprunteurs pour se protéger contre le risque de crédit. Depuis, les initiatives se sont multipliées ce qui reflète l'intérêt croissant des opérateurs.

Les principales dates et événements ayant marqué l'histoire de micro-assurance sont retracées dans le tableau illustré en annexe 1.

## 2.2. Articulation entre la microfinance et la micro-assurance

Concrètement, les produits de micro-assurance n'ont connu d'essor qu'avec le développement de l'industrie de microfinance. C'est ce qui fait que les deux notions sont intimement liées et que de nombreuses formules de micro-assurance développées à ce jour sont taillées sur les besoins des clients des IMF. Cette prise de conscience découle du constat que l'octroi d'un micro-prêt n'était pas suffisant vu l'avalanche des risques encourus par le micro-entrepreneur. En effet, à la suite d'un sinistre, la situation financière de ce dernier devient critique et il risque de se retrouver de nouveau sous la ligne de pauvreté. Ceci dit, il ne faut pas réduire la micro-assurance à un simple adjuvant au microcrédit.

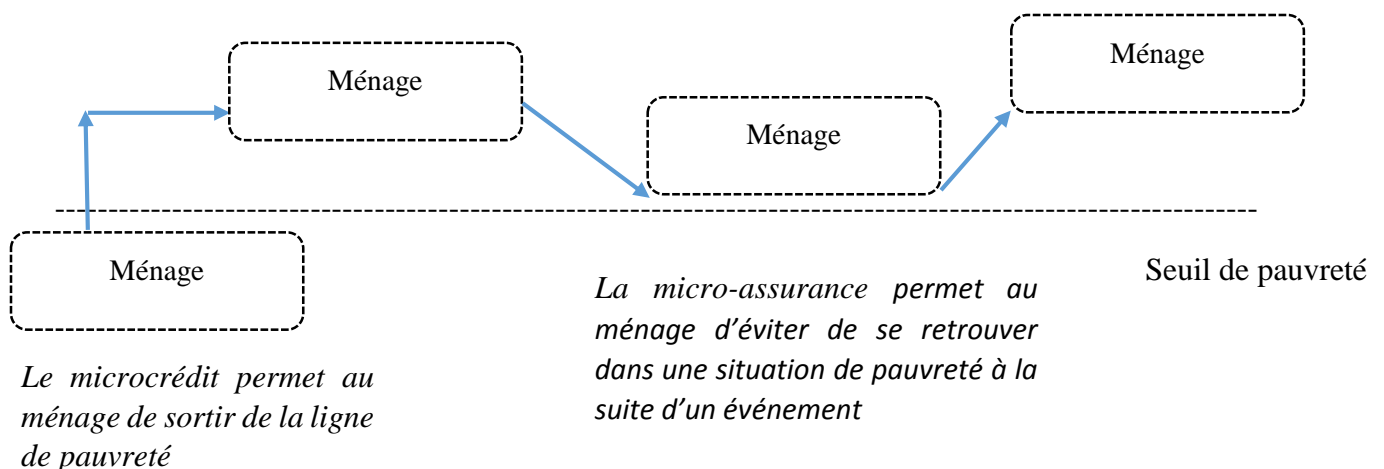


Figure 1 : Interaction entre la microfinance et la micro-assurance

## 3. Les spécificités de la micro-assurance

### 3.1. Les fondements de base et comparaison avec l'assurance classique

#### Les fondements de base

<sup>16</sup>Fonds pour l'innovation en micro-assurance : mieux protéger les travailleurs pauvres, rapport annuel 2013

S'agissant d'un mécanisme de gestion de risques, la micro-assurance obéit aux mêmes principes et règles régissant l'assurance classique à savoir :

- ✚ Mutualisation des risques et répartition des coûts de sinistres entre les membres de la communauté
- ✚ Cycle de production inversée : encaissement immédiat d'une prime avant de fournir la prestation
- ✚ Application de la loi de grands nombres : sous l'hypothèse d'une population de risques indépendants et homogènes, nous pouvons dire que plus la taille de la population est importante, moins volatile est la charge de sinistre assumée par l'assureur
- ✚ Risques assurables : futurs, incertains, ne dépendent pas exclusivement de la volonté des assurés
- ✚ Contrat de bonne foi et d'adhésion
- ✚ Engagements clairs et mesurables

### Comparaison entre la micro-assurance et l'assurance classique

Tableau 2: Comparaison entre micro-assurance et assurance classique<sup>17</sup>

Critère	Assurance Classique	Micro-assurance
Tarification	Le risque est évalué par individu à l'exception des assurances groupes	Le risque est évalué sur la base d'un groupe d'individus
Contrat d'assurance	Condition générale conforme au code, exclusions standards nombreuses...	Peu d'exclusions, contrat clair et simple respectant les dispositions légales
Critères de sélection	Variés (l'examen médical par exemple)	Réduits (une simple déclaration de santé)
Période de la garantie	Annuelle ou pluriannuelle	Peut être réduite à quelques mois
Règlement des primes	Prime généralement annuelle payée lors de la souscription	Le paiement de la prime est irrégulier puisqu'il est intimement lié à la saisonnalité de l'activité

<sup>17</sup> Extrait de l'article, la micro-assurance outil de lutte la pauvreté : quelle performance sociale ? Par Josiance Lise Mabopda Foka

Canaux de distribution	les produits sont commercialisés par des intermédiaires agréés (courtiers, agents généraux)	La distribution peut s'effectuer par des intermédiaires non agréés
Processus d'indemnisation	Complexe et long	Processus simple et court mais attention au risque de fraude

### 3.2. Les intérêts de la micro-assurance

#### 3.2.1. La micro-assurance et la lutte contre la pauvreté

Comme stipulé plus haut, la lutte contre la pauvreté est la première mais pas l'unique dimension derrière les projets de micro-assurance puisqu'en octroyant une couverture à des populations pauvres, elles sauraient échapper du drame de la pauvreté. Pourtant, la compatibilité entre assurance et pauvreté n'était pas, dans un passé proche, envisageable.

Mais avant de nous attaquer à cette compatibilité, nous pensons utile d'introduire, d'abord ce que c'est que cette notion de pauvreté qui a toujours été une préoccupation mondiale puisqu'il s'agit d'un phénomène à multi-dimensions et non une simple signification monétaire.

Pour la définir, nous nous sommes inspirés de deux approches internationales : Celle de la PNUD concentrée sur la notion de pauvreté humaine et celle de la Banque Mondiale focalisée sur la notion de pauvreté monétaire.

- ❖ Pour ce qui est de la pauvreté humaine, elle est « *intrinsèquement liée à la notion de développement humain* » (Benicourt, 2001) qui signifie l'amélioration et l'élargissement des options et des opportunités qui s'offrent à tout un chacun. Ainsi, la pauvreté humaine représente l'absence des possibilités et des choix tels que la liberté, le droit à une vie longue et saine... (PNUD, 1997)
- ❖ Quant à la vision de pauvreté monétaire exportée par la Banque Mondiale, une distinction entre pauvreté absolue et une pauvreté relative doit être faite<sup>18</sup>. La pauvreté absolue fait référence « *au niveau de revenu nécessaire pour assurer la survie des personnes. Ce seuil est calculé en fonction d'un régime alimentaire de base* ». La pauvreté relative correspond à une vision axée sur la répartition des revenus qui signifie « avoir moins que les autres ». De ce fait, la notion de pauvreté regroupe une série de situations : les très pauvres, les pauvres, les moyens pauvres, les non pauvres.

<sup>18</sup> Contrairement à la vision de la PNUD qui parle de pauvreté humaine



Ceci dit, une question logique se pose quant au niveau de pauvreté à partir duquel une population peut être concernée par une couverture de micro-assurance ?

En effet, la multiplicité d'approches, adoptées pour définir la pauvreté, semble rendre difficile le regroupement de tous les acteurs autour d'une unanimité quant à la spécification de la notion des populations à faible revenu et du niveau de pauvreté éligible aux produits de micro-assurance puisque la signification varie d'un pays à l'autre en fonction du niveau de développement<sup>19</sup>.

### **Rôle de la micro-assurance dans la lutte contre la pauvreté**

La lutte contre l'injustice sociale, notamment dans les pays en développement où les statistiques de pauvreté et de sécurité sociale sont alarmantes, figure comme l'un des objectifs majeurs derrière les projets de micro-assurance.

En effet, le lancement de ce type de projet peut offrir aux ménages pauvres une solution alternative aux techniques primitives de gestion de risques qui ont atteint leurs limites. Cela aiderait également à améliorer « *la capacité des individus et des ménages à gérer le risque*<sup>20</sup> » et éviter le retour à la pauvreté. En outre, le développement de l'assurance inclusive fait renforcer la résilience des catégories sociales marginalisées.

#### 3.2.2. La micro-assurance et le développement économique

Partout dans le monde et au niveau de tous les secteurs, l'assurance représente un « outil qui favorise l'investissement et par conséquent la croissance économique et l'emploi<sup>21</sup> ». L'assureur, de par son savoir-faire et les fonds qu'il met à disposition de sa clientèle, apporte à cette dernière un sentiment de sécurité par la prise en charge des risques encourus. D'ailleurs, comme le disait Henri Ford, « *sans les assurances, il n'y aurait pas de gratte-ciel, car aucun ouvrier n'accepterait de travailler à une pareille hauteur, en risquant de faire une chute mortelle et de laisser sa famille dans la misère. Sans les assurances, aucun capitaliste n'investirait des millions pour construire de pareils buildings qu'un simple mégot de cigarette peut réduire en cendres. Sans les assurances, personne ne circulerait en voiture à travers les rues* ».

---

<sup>19</sup> D'après IAIS, organisation créée en 1994 en Suisse qui vise la supervision du marché d'assurance dans un but de stabilité, d'équité et de justice.

<sup>20</sup> Craig Churchill, protect the poor : a microinsurance compendium, 2006

<sup>21</sup> Martin Ziguelé : le rôle économique de l'assurance en Afrique

Par analogie, la micro-assurance, tout comme l'assurance classique, permet de se lancer dans des microprojets générateurs de valeurs ajoutées tout en prenant des risques. C'est donc un moyen de création de richesse et de lutte contre le chômage. D'ailleurs, si les bailleurs de fonds et les investisseurs privés sont de plus en plus nombreux à s'intéresser à cette niche et à mobiliser des fonds pour la promotion de l'inclusion financière, c'est parce qu'ils ont réussi à trouver une formule assurantielle couvrant les sommes investies contre les risques de décès de l'emprunteur ou de défaut de paiement.


Par ailleurs, dans des pays où le marché d'assurance se caractérise par une faible contribution au PIB, la micro-assurance est considérée comme une solution efficace pour le développement tant au niveau micro que macro-économique<sup>22</sup> dans la mesure où elle permet de relancer le marché et d'y apporter un nouvel élan. N'oublions pas que le micro-entrepreneur d'aujourd'hui est probablement la succes-story de demain.

### 4. Défis et enjeux de l'activité de micro-assurance

#### 4.1. Les défis de la micro-assurance

Tout ce qui a été dit jusque-là décrit l'importance donnée à la micro-assurance vu les avantages socio-économiques qu'elle apporte. Cependant, dans une vision longtermiste où l'on cherche à concevoir un modèle viable et rentable pour les intervenants à but lucratif notamment les compagnies d'assurance, il ne faut pas perdre de vue les défis et les risques susceptibles de bouleverser l'opération d'assurance. L'assureur est un gestionnaire de risques et il devrait travailler sur l'identification et l'appréciation des risques dans une approche coût/avantage.

Nous introduisons, dans ce contexte, des exemples de complications pouvant surgir lors de l'exercice de l'activité de micro-assurance tout en sachant que ces risques ne sont pas spécifiques à cette activité mais c'est le couple fréquence/intensité qui diffère.

 **Anti-sélection** : Définie comme étant « *la tendance des personnes qui présentent un risque supérieur à la moyenne à demander à être couvertes par un programme d'assurance ou à le rester* »<sup>23</sup>. Ce risque produit un effet déstabilisant pour le système d'assurance puisqu'il biaise les informations que l'assureur cherche à collecter sur l'assuré. Nous parlons d'une anti-sélection si par exemple l'assuré souscrit un contrat d'assurance pour couvrir les coûts d'un soin médical dont il sait avoir besoin. C'est aussi

---

<sup>22</sup> Organisation Internationale de Travail

<sup>23</sup> Guide Technique pour le développement et la prestation des services de micro-assurance

le cas où l'assuré décide de mettre fin au contrat qu'il estime peu rentable s'il ne couvre qu'un faible risque que l'événement assuré survienne ;

- ✚ **La fraude** : C'est le résultat d'une fausse déclaration ou d'une déclaration incomplète. C'est aussi l'utilisation du contrat d'assurance pour se procurer indument un avantage auquel l'assuré n'aurait pas droit. Un cas peut être qualifié de frauduleux si l'assuré ne révèle pas une information déterminante à la souscription comme celle liée à son état sanitaire lorsqu'il souscrit un contrat d'assurance vie ;
- ✚ **Le risque moral** : Il est relié aux activités frauduleuses où les clients surestiment leurs actifs ou donnent des fausses déclarations (Churchill, 2007). C'est le fait que le client soit tenté par la provocation de l'événement assuré, ce qui augmente la probabilité de survenance, et ce pour tirer profit de la couverture. En assurance maladie, C'est par exemple le cas des habitudes non saines telles que le tabagisme. L'aléa moral est prédominant en micro-assurance car ce que les clients gagnent dépasse largement ce qu'ils risquent de perdre (Weiss, 2010). L'inaccessibilité du marché servi rend difficile pour un assureur la vérification de l'existence des biens assurés ;
- ✚ **Le risque covariant** : C'est la non-indépendance des risques des individus appartenant à un pool de risques. La covariance des risques « *touche un grand nombre d'assurés au même temps*<sup>24</sup> ». C'est le cas où un événement donne lieu à plus qu'une demande d'indemnisation (tremblement de terre, épidémie...) ;
- ✚ **Risques réglementaires** : C'est le fait que l'activité d'une compagnie d'assurance se trouve en écart par rapport aux exigences réglementaires. Ce risque reste tributaire du pays, des produits en question et des institutions (McCord, 2011). En micro-assurance, comme dans l'assurance classique, il est du ressort des autorités légales de définir les produits autorisés à être vendus, le modèle de gestion, les intermédiaires sur le marché... En présence d'une infrastructure légale adéquate, les intérêts des assurés sont protégés et les risques institutionnels sont minimisés (Churchill, 2007). Ceci dit, comme les assureurs sont invités, dans un objectif de compétitivité, de se lancer sur de nouveaux axes, ils peuvent donc ne pas échapper au risque réglementaire ;
- ✚ **Risque en matière de conception de produit** : C'est le risque d'inadéquation entre l'offre présentée et le besoin réel de la population cible. Dans ce sens, l'assureur est appelé à prendre en considération l'attitude et le degré de conscience de la population cible en matière d'assurance et les motivations qui les poussent à souscrire un contrat

---

<sup>24</sup> Guide technique pour le développement et la prestation des services de micro-assurance

d'assurance. L'émergence de la micro-Takaful est, à titre d'exemple, une solution innovante ajustée sur les croyances religieuses de la population musulmane ;

- ✚ **Des revenus irréguliers et faibles :** La population cible ne dispose pas généralement d'un revenu stable mais il s'agit d'un revenu irrégulier à caractère saisonnier comme c'est le cas en agriculture. L'assureur devrait donc prendre en considération cette contrainte puisqu'elle influe sur la possibilité d'honorer à temps le paiement des primes d'assurance ;

## SECTION 2 : LA RENTABILITE DES PRODUITS DE MICRO-ASSURANCE

La rentabilité est une notion clé dans tout projet puisque les investisseurs cherchent à rentabiliser leurs mises. Nous essayons donc dans cette section d'appréhender ce que cette notion signifie en matière de micro-assurance à travers quelques règles d'évaluation adoptées à l'échelle internationale. Mais avant de s'y attaquer, nous allons fournir un aperçu sur les produits de micro-assurance et leurs spécificités.

### 1. Les produits de micro-assurance

#### 1.1. Les principaux types de produits

Les produits de micro-assurance sont de plus en plus nombreux. Globalement, nous retrouvons :

- La micro-assurance emprunteur : C'est le type de produit le plus répandu historiquement. Il s'agit d'une assurance vie dont l'objet consiste à couvrir le capital restant dû en cas de décès de l'emprunteur. Dans la plupart des cas, cette formule ouvre droit à la famille du défunt à un capital forfaitaire pour faire face aux paiements des frais funéraires ;
- La micro-assurance santé : Ce produit a gagné en popularité puisque, dans de nombreux pays en développement, les populations vulnérables ne trouvent pas de quoi se soigner suite à l'absence ou à la défaillance du système de sécurité sociale. Ce produit couvre jusqu'à une certaine limite, les frais de soins, d'hospitalisation, d'incapacité...
- La micro-assurance agricole : Une bonne partie des micro-entrepreneurs sont des petits agriculteurs. Dans plusieurs pays, et en dehors des formules d'assurance classique (où l'indemnisation est basée sur la perte réelle survenue), l'accentuation des risques climatiques a fait apparaître une notion de micro-assurance indiciaire où l'indemnisation est calculée en fonction d'un indice prédéfini (le niveau de pluviométrie par exemple) ;

- La micro-assurance des biens : C'est une couverture des risques pouvant toucher les actifs du client. Cela concerne une garantie dommages et/ou une garantie de Responsabilité civile ;
- La micro-assurance Takaful : Il s'agit là d'un nouveau créneau qui s'adresse aux populations à croyances musulmanes. Cela constitue un axe de développement de la micro-assurance comme c'est le cas d'ailleurs pour l'assurance Takaful qui enregistre des taux de croissance considérables ;

### 1.2. Les spécificités des produits de micro-assurance :

D'après McCord<sup>25</sup>, pour être efficace, le produit de micro-assurance doit être conçu selon une approche de Bottom-up c'est-à-dire selon les besoins réels des clients. McCord parle d'un produit SUAVE :

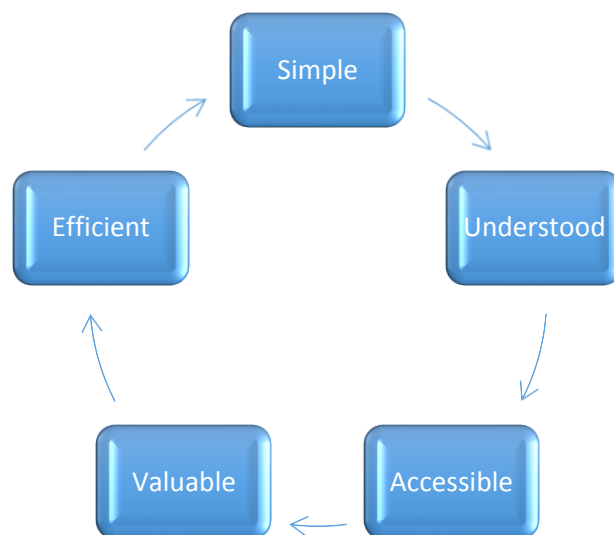


Figure 2 : Caractéristiques d'un produit de micro-assurance

- ❖ Simple : Le produit doit être facile à comprendre par le client. L'assureur doit s'assurer que les termes du contrat sont rédigés selon un lexique clair et direct et ne contiennent pas de zones ambiguës ;
- ❖ Understood : Il faut que le produit comporte des formules compréhensibles. L'assureur devrait expliciter également les procédures en cas de sinistre ou de la modification du risque pour aider le client à gérer son contrat ;

<sup>25</sup> SUAVE checklist for Microinsurance products : enhancing the potential for success

- ❖ Accessible : C'est primordial puisque l'assureur traite avec une clientèle à faible revenus qui ne peut pas s'offrir facilement des produits d'assurance et qui n'a pas toujours les moyens pour savoir que de tel produit existe ;
- ❖ Valuable : Le produit doit procurer à son « utilisateur » une certaine valeur
- ❖ Efficient : Le produit doit être efficace et répondre exactement au besoin du client ;

### 2. La rentabilité en micro-assurance

« *Micro insurance comes from the heart, but it is a business and not a charity* »

Dans cette citation, l'ancien président de la Colombie, Alvaro Uribe, parle, certes, du but social noble de l'activité de micro-assurance mais insiste davantage sur le fait qu'il s'agit, après tout, d'un **business** qui, pour être viable, devrait garantir aux investisseurs une certaine rentabilité c'est-à-dire une différence positive entre les revenus obtenus (ou escomptés) et les ressources engagées. Cette rentabilité n'est pas parfois une fin en soi surtout eu égard aux opportunités de croissance de l'activité en question.

Ainsi, compte tenu des spécificités de l'activité de micro-assurance, cette notion de rentabilité garde-t-elle la même signification qu'en assurance classique ? Quels indicateurs de rentabilité pourraient être utilisés pour évaluer sa performance ?

En effet, la question de profitabilité des projets de micro-assurance a déjà été soulevée par différentes organisations surtout du fait que les marges drainées sont faibles comparées à celles dégagées en assurance classique. D'après une étude<sup>26</sup> élaborée par le fonds d'innovation en micro-assurance, deux facteurs clés conditionnent la viabilité des projets de micro-assurance : la taille de la population couverte et la maîtrise des charges.

Pour aider les praticiens à se décider quant à la rentabilité de l'activité de micro-assurance, plusieurs organisations ont organisé des ateliers avec des études de cas pour sortir avec un manuel d'évaluation fiable. C'est d'ailleurs ce qu'a fait l'institution d'Appui au Développement Autonome (ADA) qui est un pôle de recherche en inclusion financière. Le guide d'évaluation<sup>27</sup> a été élaboré à la marge de deux ateliers avec la participation de différents organismes multinationaux et a inclut neuf principes et dix indicateurs de performance. Nous avons essayé d'en présenter brièvement quelques exemples avec leurs significations.

---

<sup>26</sup> Rapport annuel du BIT, 2013 : mieux protéger les pauvres

<sup>27</sup> Indicateurs de performance en micro-assurance : manuel d'usage des praticiens

### 2.1. Quelques exemples de principes de gestion en micro-assurance

- ✚ Séparation des données : La micro-assurance est une activité bien particulière et différente au niveau de sa tarification, de la souscription, du processus de gestion de sinistre... C'est pourquoi le guide préconise de faire une séparation claire entre l'activité de micro-assurance et les autres activités que les praticiens, dont les assureurs, peuvent exercer. Cela rejoint en quelque sorte le principe de cantonnement, qui consiste en assurance classique, à faire une séparation totale entre la production en assurance vie et la production en assurance non vie. Les praticiens ont donc intérêt à gérer les produits de micro-assurance séparément des produits classiques pour pouvoir en estimer la rentabilité ;
- ✚ Compilation de données pertinentes et précises : D'après le guide, le problème d'indisponibilité ou de la non-pertinence des données est l'un des défis majeurs en micro-assurance. A cet effet, les praticiens devraient s'outiller d'un système d'informations efficace pour permettre une recherche rapide et une accumulation des données nécessaires à la gestion des contrats. En outre, les praticiens ont intérêt à échanger, entre eux, les informations dont chacun dispose ;
- ✚ Approche axée sur le client : L'activité de micro-assurance vise à soutenir les ménages pauvres. A cet effet, les praticiens sont tenus d'adopter une vision client et d'essayer de comprendre les besoins réels ;
- ✚ Contrôle régulier des sinistres : Les sinistres doivent être contrôlés pour détecter les cas de fraudes ou d'aléa moral et faire une évaluation du taux de sinistralité du produit. Cela aiderait le praticien à constituer une idée plus claire sur le profil des risques et d'améliorer sa gestion ;

### 2.2. Quelques indicateurs de rentabilité en micro-assurance

Le guide de l'ADA énumère une série de dix indicateurs qui donnent une idée sur la rentabilité du projet de micro-assurance mais qui peuvent également en souligner l'impact social. En voici quelques exemples :

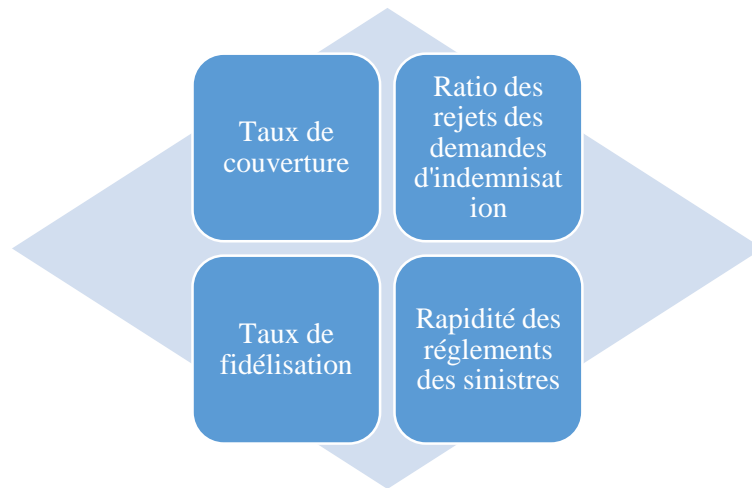


Figure 3:Quelques exemples d'indicateurs de rentabilité en micro-assurance

- ❖ Taux de couverture : Cela correspond au nombre des personnes assurées contre le nombre de personnes cible. L'appréciation de la population cible peut s'avérer difficile mais l'assureur peut se baser sur la taille du portefeuille dont dispose une IMF ou sur les rapports d'études des organisations de développement telles que la Banque Mondiale ;
- ❖ Taux de fidélisation : Il s'agit d'apprécier le nombre des assurés dont les contrats ont fait l'objet de reconduction comparativement à ceux qui ont été éteints. La reconduction de contrats en micro-assurance reflète généralement la bonne santé financière et économique des petits projets pilotés par les populations pauvres. Le calcul du taux de fidélisation se fait sur la période correspondant à la durée de garantie accordée pour la majorité des produits souscrits et est appliqué sur un échantillon sélectionné au hasard ;
- ❖ Rapidité des règlements des sinistres : Il s'agit de mesurer le délai que nécessite le service des indemnités aux assurés à partir de la date de déclaration du sinistre. Ce délai se calcule sur un échantillon de dossiers sinistres clôturés. La rapidité des règlements influe beaucoup sur la qualité de la relation assureur-client ;
- ❖ Ratio des rejets des demandes d'indemnisations : Cela fait référence au nombre des demandes d'indemnisation qui ont fait l'objet de rejets par rapport au nombre des demandes reçues. Ce ratio est obtenu par sélection d'une population de sinistres déclarés pendant une certaine période et par le décompte du nombre de demandes réellement prises en charge. Le rejet d'une demande peut être fatal pour une telle population c'est pourquoi l'assureur doit baser sa décision sur des arguments probants. Dans le cas où le taux de rejet est important, cela signifierait qu'il y a une propension importante à la



fraude de la population assurée ou que le produit souscrit ne correspond pas au besoin réel ;

Ces exemples d'indicateurs servent de mesure pour la rentabilité de la micro-assurance. Mais cette activité admet également une dimension sociale que le guide propose de mesurer à travers des indicateurs de performance sociale.

### **SECTION 3 : LES SCHEMAS DE MICRO-ASSURANCE**

Opérer en micro-assurance signifie d'entrer en jeu avec une pluralité d'intervenants de différentes disciplines et selon différentes formes d'interaction. De ce fait, nous allons, dans ce qui suit, énumérer les principales parties prenantes dans un projet de micro-assurance et décrire les principales formes de gestion.

#### **1. Les intervenants**

La mise en place d'un système de micro-assurance sous-tend systématiquement la participation et l'implication de différents intervenants (population ciblée, réseau de distribution, professionnels d'assurance et de réassurance, les régulateurs, les formateurs...) qui devraient collaborer en vue de consolider les conditions propices au développement de cette activité.

##### **1.1.La population cible**

La population cible des projets de micro-assurance est généralement celle des institutions de microfinance puisque les principaux produits de couverture proposés sont intégrés dans les produits de microcrédits.

#### **Profil de la population cible**

D'après le Fonds d'Innovation en micro-assurance, les personnes que l'on vise par la micro-assurance sont assez particulières dans le sens où elles :

- ✚ Sont exclues du système économique et financier traditionnel ;
- ✚ Sont fortement vulnérables vis-à-vis des aléas (décès, accident, incapacité, catastrophe naturelle...);
- ✚ Disposent d'un revenu faible et irrégulier ;

- ✚ Sont dotées d'une faible capacité à utiliser les stratégies ex ante de prévention contre les risques et dépendent principalement des mécanismes informels ;
- ✚ Sont dotées d'un faible niveau de conscience en matière de finance et d'assurance en particulier ;
- ✚ Ont un niveau intellectuel généralement faible ;

### Positionnement de la population cible sur la pyramide des revenus

Dans son rapport spécial publié en 2017, l'agence de notation, AM Best, a positionné, sur une pyramide de revenus, un segment particulier dont le revenu journalier est compris entre 1,25 et 4\$. Ce segment, dont l'emplacement est schématisé dans la figure 4, caractérise en effet le revenu que toucherait la population que l'on vise.

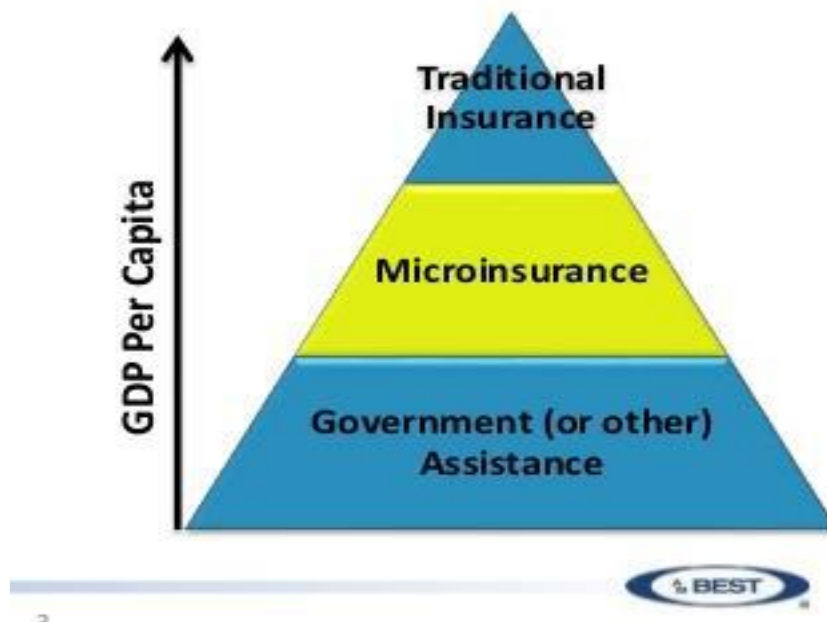


Figure 4:pyramide des revenus (Source : Microinsurance Center)

### La place de la femme dans l'activité de micro-assurance :

La gente féminine a toujours eu une place privilégiée et une présence remarquable dans les projets de développement et de micro-assurance<sup>28</sup>. La femme rurale particulièrement est connue

<sup>28</sup> D'après une étude de la PNUD

pour sa grande responsabilité financière et sa forte implication dans la vie économique informelle. De plus, nous avons souvent entendu dire que la femme fait rarement défaut de paiement. C'est peut-être pour ces raisons là que la majorité écrasante des clients admis en microfinance et en micro-assurance sont des femmes.

### **Des clients bancarisés dans la micro-assurance**

Paradoxalement au profil décrit plus haut, les projets de micro-assurance ont commencé à attirer, du moins d'après ce que nous avons pu constater sur le marché de microfinance tunisien<sup>29</sup>, des clients bancarisés. Ces clients, dits clients croisés, recourent au mécanisme de micro-financement à la recherche de procédures claires et simples.

#### 1.2. Les institutions de microfinance

Les institutions de microfinance sont des opérateurs importants au niveau du schéma de micro-assurance puisqu'elles servent, selon le modèle de gestion suivi, d'intermédiaires ou d'offreurs de couverture (puisque certaines institutions ont constitué leurs propres compagnies d'assurance). Ce sont des organisations qui proposent une gamme de services ajustés aux besoins d'une clientèle assez particulière.

L'institution de microfinance peut avoir un but lucratif ou non lucratif selon son statut juridique et les objectifs adoptés. Il peut s'agir donc d'une Organisation Non Gouvernementale, d'une Société Anonyme, d'une Banque populaire...

De par leurs organisations, les institutions de microfinance disposent d'un siège de direction avec un nombre d'agences de crédits dont la mission consiste à l'octroi et au recouvrement des prêts. Ces agences représentent également le vis-à-vis des clients éloignés.

L'intérêt que portent les IMF vis-à-vis de la micro-assurance peut être expliqué par une dualité d'objectifs (NABETH, 2007) :

- ❖ La recherche d'une performance sociale puisque le micro-crédit et l'épargne demeurent insuffisants pour atténuer la vulnérabilité des populations ciblées ;
- ❖ La recherche d'une performance commerciale et financière : une IMF à but lucratif vise à rentabiliser tout projet de microfinance et à se couvrir contre le risque de défaut de paiement. C'est d'ailleurs ce risque là que les premières garanties de micro-assurance consistaient à couvrir en cas de décès du micro-entrepreneur ;

---

<sup>29</sup> Baromètre de la microfinance en Tunisie

Les IMF sont considérées comme étant un canal privilégié de distribution d'assurance puisqu'elles sont dotées de plusieurs avantages dont la proximité (grâce au large réseau d'agences et points relais tels que les commerces alimentaires, la relation de confiance et la connaissance des clients visés). C'est pour cela que les IMF peuvent contribuer au développement de l'activité de micro-assurance.

### 1.3. Les assureurs commerciaux

Les assureurs sont, par définition, des gestionnaires de risques. C'est avec leur concours que les produits d'assurance peuvent être développés et offerts.

En relation avec la micro-assurance, l'expérience a montré que, d'une manière générale, les assureurs ont tendance à éviter de s'adresser à la population de la base de la pyramide sous prétexte qu'elle est insolvable. A l'échelle internationale, les choses commencent à changer. Les grands assureurs comme AIG en Ouganda, Allianz en Indonésie et AXA en France s'intéressent de plus en plus à la micro-assurance pour contourner la saturation de certains marchés et diversifier leur portefeuille.

### 1.4. Les réassureurs

La réassurance est l'opération par laquelle une entreprise d'assurance, appelée cédante, se décharge de tout ou une partie des risques qu'elle souscrit auprès d'une autre entreprise, appelée réassureur ou cessionnaire, et ce en échange d'une prime appelée prime de réassurance. C'est une technique de management des risques grâce à laquelle la cédante peut, par le concours financier et technique du réassureur, lisser ses résultats et alléger sa trésorerie.

Pour ce faire, plusieurs alternatives, traitant aussi bien les risques simples que les risques de pointes, s'offrent en matière de réassurance. Il paraît néanmoins que les assureurs désirant se lancer dans la micro-assurance risquent de se trouver dans une impasse lorsqu'il s'agit de contracter des ententes avantageuses avec les réassureurs.

Ces derniers peuvent afficher une réticence à l'octroi d'une garantie portant sur des marchés qu'ils connaissent peu ou qui leur semblent, à priori, peu porteurs. Tout cela ne veut pas dire nécessairement qu'il n'existe pas d'intérêt dans « la micro-réassurance ». D'ailleurs, certaines formules de micro-réassurance ont commencé à être, depuis quelques années, commercialisées<sup>30</sup> dont l'assurance indicielle. Dans ce sens, certains réassureurs

---

<sup>30</sup> OIT : application de la micro-réassurance : Comblent les écarts entre offre et demande

## CHAPITRE 1 : REVUE DE LITTERATURE

internationaux, à l'instar de Swiss Ré et Munich Re, se sont penchés sur cette question en attendant que d'autres boîtes prennent la course.

### 1.5. Les régulateurs et les contrôleurs

Le bon fonctionnement d'un système de micro-assurance ne peut être réalisé qu'avec une infrastructure réglementaire solide et adéquate qui vise, entre autres :

- ❖ La protection des intérêts des assurés : Les autorités doivent veiller, tant au niveau législatif qu'au niveau du contrôle, à ce que les assureurs soient capables d'honorer leurs engagements techniques et n'abusent pas de leurs pouvoirs avec une clientèle peu familiarisée avec les produits d'assurance ;
- ❖ Le respect des règles prudentielles (capital, provisionnement, ratios de solvabilité...);
- ❖ Respect des règles de tarification et de configuration des produits ;

### 1.6. Autres intervenants

Les systèmes de micro-assurance font appel à certains autres intervenants qui permettent de faciliter l'interaction (entre assureurs et IMF ou entre population cible et assureurs...) et de mieux comprendre les enjeux assignés à chacun. Parmi ces intervenants, nous citons :

- ❖ Les opérateurs téléphoniques grâce auxquels les intervenants peuvent établir une relation de proximité avec les clients et faciliter la gestion des contrats à l'aide des solutions mobiles ;
- ❖ Les instituts de formation qui peuvent dispenser des modules d'initiation ou d'information au profit des intervenants sus-cités ;

Après avoir présenté les opérateurs impliqués en micro-assurance, il convient de schématiser les modèles de gestion possibles qui organisent les liens entre eux.

## 2. Les modèles de gestion en micro-assurance

Avant de s'introduire en micro-assurance, les assureurs se trouvent devant une série d'options en matière de gestion. L'option retenue va dépendre notamment des spécificités de chaque compagnie d'assurance, de la nature d'infrastructure mise en place...

### 2.1. Le modèle Partenaire-Agent

Dans le cadre de ce modèle, l'assureur, dit partenaire, établit une convention avec un intermédiaire dit agent. Le premier assume la responsabilité de création, tarification, alimentation des réserves financières et de la supervision des demandes d'indemnisation, tandis que le deuxième s'occupe du transfert du risque, des ressources et du partage des connaissances entre le secteur formel et informel (McCord, 2005). L'agent s'occupe donc de la commercialisation et la promotion des produits.

Dans plusieurs contextes, les institutions de microfinance sont l'exemple le plus classique et le plus commun d'intermédiaires ayant un lien préalable avec la population cible et pouvant avoir identifié éventuellement une demande de micro-assurance. Cependant, un certain nombre d'alternatives innovantes ont commencé à apparaître dont les détaillants et les opérateurs téléphoniques. L'existence d'une relation entre les différents intervenants fait changer le schéma de distribution.

La figure suivante représente les fonctions remplies par chacun de ces intervenants.

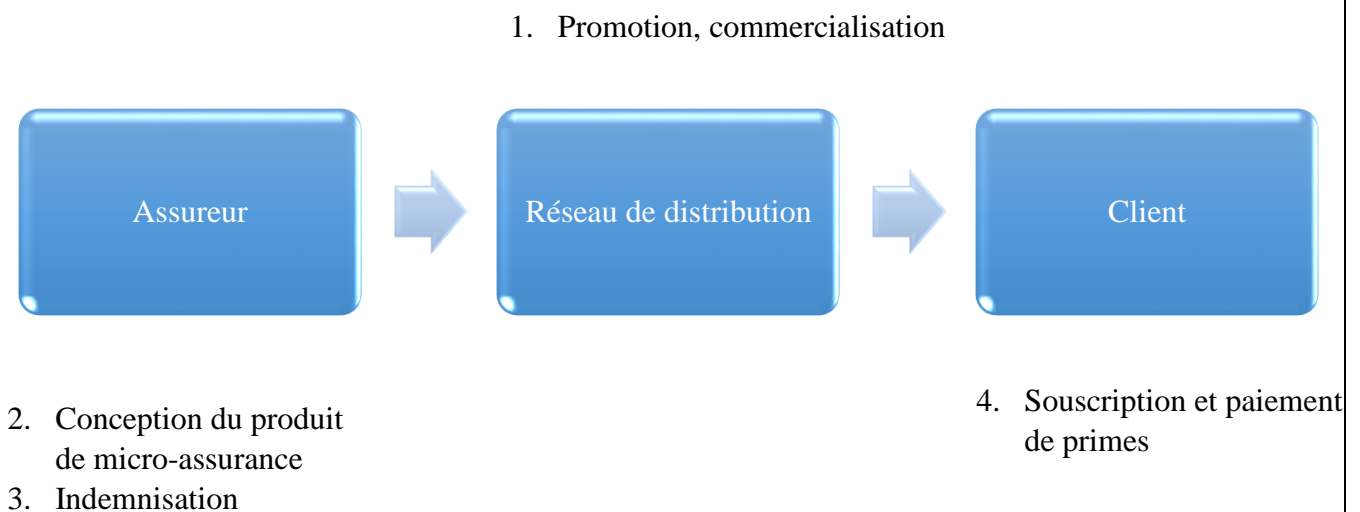


Figure 5 : les Fonctions des intervenants

Le modèle de Partenaire Agent présente des avantages tels qu'explicité dans la figure suivante :

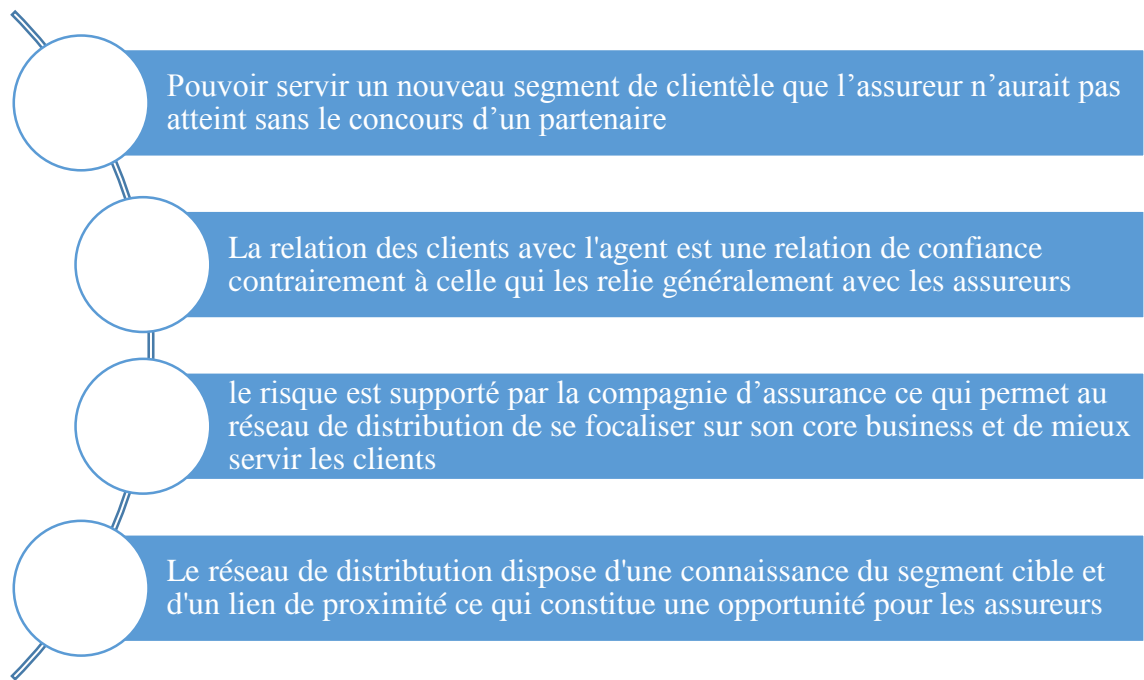


Figure 6 : les avantages du modèle Partenaire-Agent

Ce modèle offre, certes, une simplification des procédures administratives puisqu'il y a un partage de tâches. Toutefois, l'établissement d'une convention entre assureur et IMF nécessite généralement la satisfaction de certaines règles dont l'obtention d'agrément.

### 2.2. Le modèle de vente directe

A défaut de trouver des institutions ou d'agents qui puissent comprendre les enjeux et les spécificités de l'activité de micro-assurance, l'assureur peut opter pour la vente directe des produits qu'il configure par ses soins. Rien n'empêche l'assureur de s'associer, comme l'a fait Tata-AIG en Inde, avec « des micro-agents » recommandés par les ONG liées aux communautés locales. Ces micro-agents se livrent à la souscription des contrats et au règlement des tâches administratives tout en servant d'interface entre l'assureur et l'assuré. En contrepartie, le micro-agent reçoit une rémunération sous forme de commission.

### 2.3. Les formes mutuelles

Nous parlons ici des caisses de crédits qui offrent, conjointement avec les microcrédits octroyés, des assurances emprunteurs ayant pour objet de couvrir le restant dû en cas de décès de l'emprunteur. Ces caisses proposent aussi des formules d'épargne, de santé, d'invalidité...

## CHAPITRE 2 : ETATS DES LIEUX



## CHAPITRE 2 : ETATS DES LIEUX

Ce deuxième chapitre dresse l'état des lieux de l'activité de micro-assurance, d'abord, à l'échelle internationale puis au niveau du marché tunisien et ce dans le but d'apprécier le degré de développement de cette activité et tirer des renseignements utiles.

### SECTION 1 : L'EXPERIENCE INTERNATIONALE

« *La micro-assurance se développe à un rythme impressionnant* ». C'est ainsi que Craig Churchill décrit la dynamique du développement de l'activité de micro-assurance à travers le monde. D'ailleurs, les chiffres parlent d'une hausse spectaculaire du nombre de preneurs d'assurance et d'une expansion sur de nouveaux marchés aussi bien au niveau des pays en développement que les pays développés.

Ce constat est, en fait, la résultante d'une prise de conscience internationale du potentiel significatif de la micro-assurance dans la lutte contre l'exclusion financière et la dynamisation du développement économique. Différents opérateurs ont compris que la micro-assurance est un « catalyseur de croissance économique »<sup>31</sup> et un véritable outil de relance pour l'industrie d'assurance au niveau des pays où la contribution de ce secteur à l'économie reste faible. Cela revient au fait que les produits de micro-assurance touchent à une nouvelle niche de clientèle qui est très large et éparpillée dans différentes régions de la planète. D'ailleurs, la micro-assurance a commencé, ces derniers temps, à s'imprégner dans les systèmes d'assurance des pays développés en réponse à l'incapacité de ces derniers à concevoir des couvertures destinées aux catégories sociales marginalisées (Nabeth, 2009).

Nous pouvons parler de l'expérience française où l'Etat est la première structure d'assistance sociale qui prend en charge les risques sociaux c'est-à-dire les risques, comme la maladie, l'incapacité ou l'invalidité, dont la survenance impacte directement le niveau de vie et de revenu des individus. L'introduction de la micro-assurance en France vient concrétiser l'idée de créer un système privé d'assurance sociale non seulement puisque le système public est très sensible aux risques d'aléa moral mais aussi du fait du désengagement progressif de l'Etat<sup>32</sup>. Il y a lieu de noter que, depuis son introduction, la micro-assurance semble cibler la catégorie des

---

<sup>31</sup> OIT : Assurance et développement économique

<sup>32</sup> Groupe de Travail sur la micro-assurance, 2017 : La micro-assurance a-t-elle sa place en France ?

autoentrepreneurs pour leur procurer un service de couverture complémentaire à la microfinance<sup>33</sup>. Dans ce sens, nous évoquons les deux exemples suivants :

- ✚ La Fondation Entrepreneurs de la Cité, créée en 2006 par la volonté d'un groupe d'assureurs et de caisses de dépôts, qui constitue le premier organisme en France à s'intéresser à la micro-assurance<sup>34</sup> au profit des micro-entrepreneurs. Elle commercialise environ six<sup>35</sup> types de couvertures en partenariat avec les professionnels d'assurance ;
- ✚ L'Association pour le Droit à l'Initiative Economique (ADIE), dont la mission consiste à financer et accompagner les personnes vulnérables, et qui a commencé, depuis une dizaine d'années, à servir à ses clients, en partenariat avec des assureurs, des produits de micro-assurance selon deux formules, à savoir, une micro-assurance professionnelle et une micro-assurance automobile. Le nombre de partenariat est de deux. Le premier est signé avec la compagnie AXA-MACIF alors que le deuxième est mis en place avec la fondation Entrepreneurs de la Cité ;

### 1. La micro-assurance en Afrique

Selon une étude<sup>36</sup> publiée par le Bureau International de Travail, la population cible des programmes de micro-assurance, sur le continent africain, avoisine un milliard de personnes pauvres dont plus des deux tiers vivent avec moins de 2\$ par jour. Mais en dépit de cette grande taille, le taux de couverture moyen en Afrique enregistré en 2014 demeure faible puisqu'il se situe à uniquement 5,4% avec près de 61,9 millions de vies couvertes. Il apparaît ainsi qu'en Afrique, les performances du marché de micro-assurance ne sont pas, à l'instar de celles du marché d'assurance classique satisfaisantes.

Cette faible pénétration ne devrait pas, toutefois, dissimuler le développement notable qu'a connu cette activité à partir de l'an 2011 puisque, d'après la même source, le nombre d'adultes couverts est passé de 44,4 millions en 2011 à près de 78 millions en 2015 soit une évolution de plus de 75%. La ventilation du nombre de couvertures selon le type d'assurance souscrite nous a permis de dresser la figure suivante :

---

<sup>33</sup> Groupe de Travail sur la micro-assurance, 2017 : La micro-assurance a-t-elle sa place en France ?

<sup>34</sup> Entrepreneurs de la cité.org

<sup>35</sup> Entrepreneurs de la cité.org

<sup>36</sup> Le paysage de la micro-assurance en Afrique en 2015

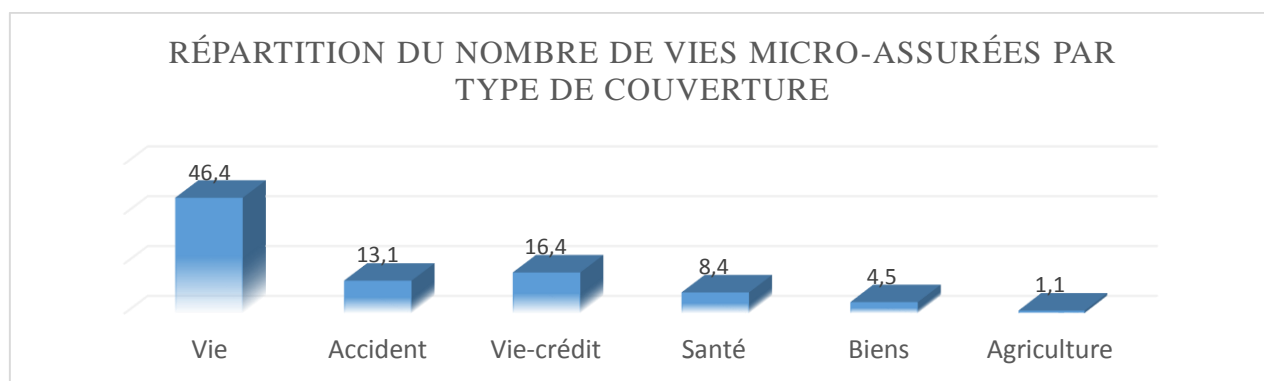


Figure 7: Répartition du nombre de vies assurées par type de couverture

En termes de couverture, la micro-assurance Vie vient en première position avec plus de 46 millions de contrats contre, à peine, un million de contrats de micro-assurance agricole. Il convient de souligner que le nombre de contrats souscrits dépasse le nombre d'individus couverts puisque plusieurs souscripteurs sont protégés par, au moins, une police de micro-assurance.

L'évolution qu'a connu le marché de micro-assurance a touché tous types de couvertures avec un degré plus au moins important. D'ailleurs, comme illustré dans la figure 8, la demande s'est plus dirigée vers les garanties Santé, agricoles et les contrats dommages qui ont connu une évolution spectaculaire respective de, 562%, 560% et 308%. En revanche, la vitesse de croissance des contrats de micro-assurance Vie a été moins importante.

Tableau 2: le nombre de vies assurées entre 2011 et 2014

Branche souscrite	Nombre de vies assurées (en millions)	
	2011	2014
<b>Vie</b>	41,6	57,8
<b>Santé</b>	1,2	8,1
<b>Biens (non agricoles)</b>	0,8	3,2
<b>Agriculture</b>	0,1	0,5

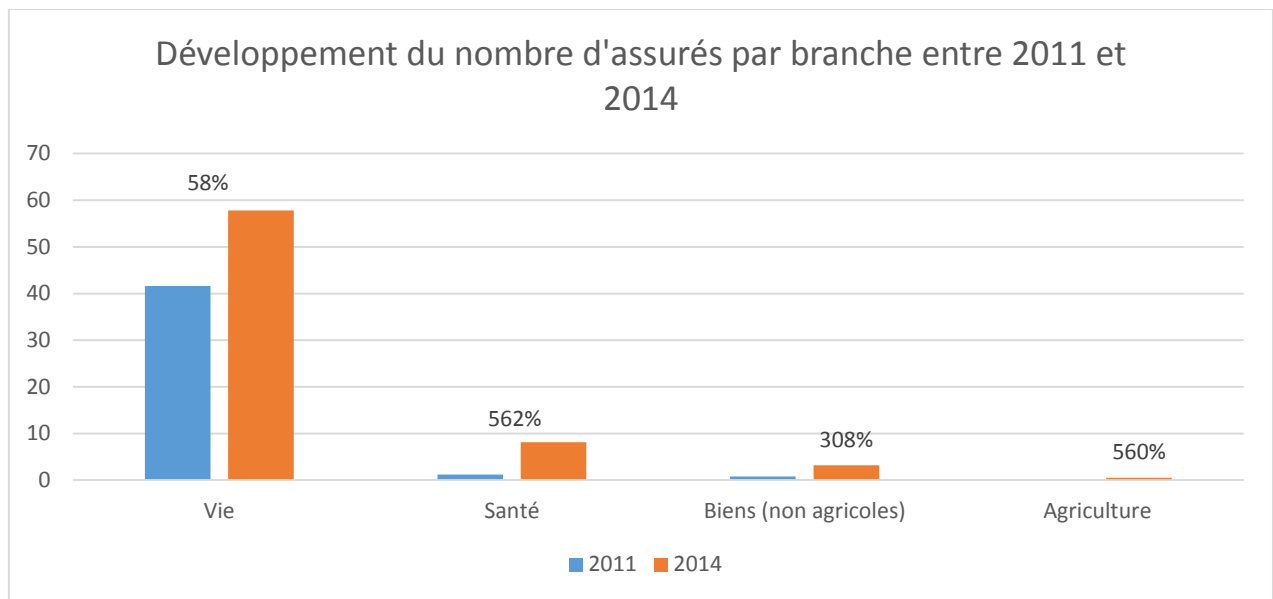


Figure 8: Développement du nombre d'assurés par branche entre 2011 et 2014

En Afrique, nous comptons, d'après le même rapport, près de 200 micro-assureurs répartis dans 54 pays et qui ont réalisé, en 2015, un volume de primes émises de 647 millions de dollars (USD) ce qui représente environ 1% <sup>37</sup>des primes émises au titre du secteur des assurances.

Ajoutons que le marché africain de micro-assurance n'a pas le même niveau de pénétration d'un pays à l'autre (voir la carte ci-dessous). En effet, l'Afrique Sub-saharienne draine une masse importante en termes de primes brutes dont la part de lion est accaparée, comme prévu, par l'Afrique du Sud avec un taux de couverture avoisinant les deux tiers. A l'échelle de la région de l'Afrique du Nord, le volume des primes, bien qu'il soit faible, progresse d'une année à une autre. En Tunisie, le taux de couverture est situé à 2,2% dépassant ainsi les taux de couverture dans la région de l'Afrique du Nord. La Tunisie est suivie par le Maroc (1,3%), le Soudan (1,1%), l'Algérie (0,3%), l'Egypte (0,3%) et la Mauritanie (0,3%).

<sup>37</sup> Rapport FANAF, 2017



Le marché sud-africain offrait, à ses débuts (à partir de 2006), des couvertures des frais funéraires avec plus de 17 millions d'individus assurés<sup>39</sup>. Actuellement, l'offre intègre une diversité de garanties (Vie, Crédit, Dommages...)

D'après le Centre de Micro-assurance<sup>40</sup>, l'offre est assurée à part égale entre les assureurs et d'autres intervenants (IMF, associations...). Elle est partagée principalement à travers trois canaux qui sont, par ordre d'importance, les pompes funèbres, les détaillants et les solutions mobiles.

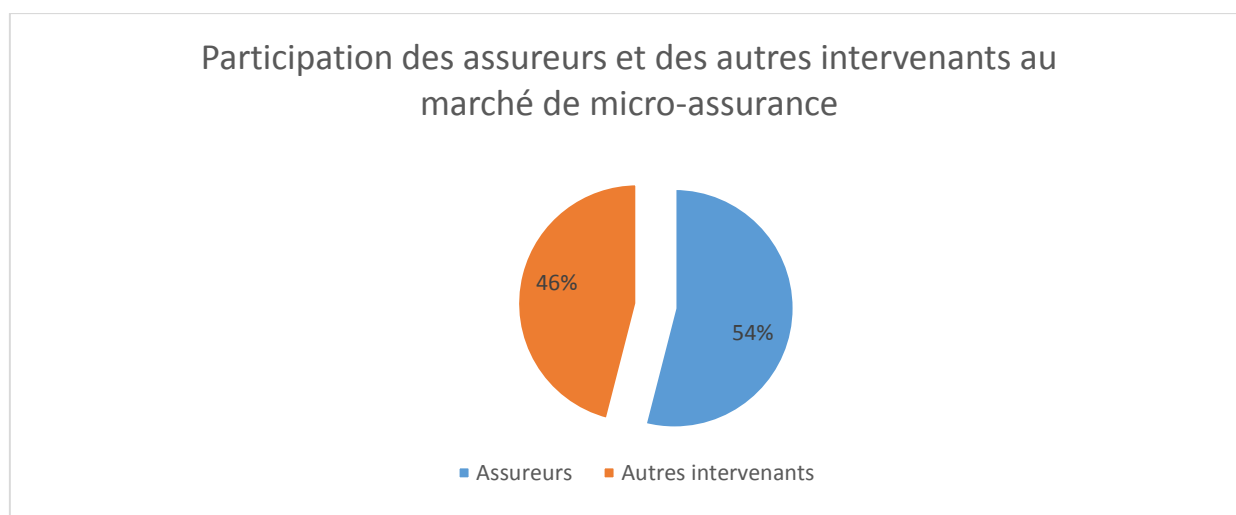


Figure 10: Participation des assureurs et d'autres intervenants au marché de micro-assurance sud-africain

### 1.2. La micro-assurance dans la zone CIMA

La micro-assurance dans la zone CIMA connaît, contrairement au faible poids de l'assurance classique, une croissance évidente surtout du fait de l'aménagement réglementaire qui a touché le code des assurances en 2011<sup>41</sup>. En effet, le code des assurances a été modifié et complété par de nouveaux textes applicables dans les pays membres et qui spécifient entre autres les dispositions générales du contrat, les procédures de demandes d'agrément et la nature juridiques des sociétés, les règles comptables, les indicateurs financiers et leurs modes de calcul...

<sup>39</sup> FANAF, l'assurance africaine dans le monde

<sup>40</sup> La paysage de la micro-assurance en Afrique du Sud, 2013

<sup>41</sup> Banque Mondiale : études sur la micro-assurance dans la zone CIMA

## 2. La micro-assurance en Asie

Il est indéniable que le développement majeur de la micro-assurance est dû, en grande partie, au continent asiatique où vivent plus de 80% des personnes couvertes (plus de 66 millions en 2015<sup>42</sup>) et où la micro-assurance continue de croître à un rythme impressionnant.

L'Asie remporte, d'une part, le taux de couverture le plus élevé (dépassant les 20% de la population) et, d'autre part, les projets les plus concluants.

D'après une étude de Sigma Conseil publiée en 2015, le nombre de clients potentiels en micro-assurance compte pour 1,25 billions de personnes dont près de 80% disposent d'une connexion mobile. D'où un énorme potentiel de croissance notamment par le biais de la technologie.

Cet état s'explique par différentes raisons<sup>43</sup> dont la préparation d'une nouvelle infrastructure réglementaire que plusieurs gouvernements, à l'instar de l'Inde et des Philippines, ont commencé à instaurer. De plus, les investisseurs et les bailleurs de fonds ont été de plus en plus nombreux à se précipiter sur le marché du fait de son énorme potentiel.

Selon le Fonds d'innovation en micro-assurance, le nombre de vies couvertes en fin 2012 a totalisé 170,4 millions réparti entre 24 pays. Mais en dépit de cette forte statistique, le pourcentage des personnes assurées ne représente que 4,3%.

Comme nous pouvons le constater sur la figure 11, l'Inde est de loin une véritable pépinière des produits de micro-assurance puisqu'il abrite à lui seul plus de 100 millions de vies couvertes.

---

<sup>42</sup> Institut des actuaires : La micro-assurance, 2017

<sup>43</sup> Paysage de la micro-assurance en Asie et en Océanie, 2013

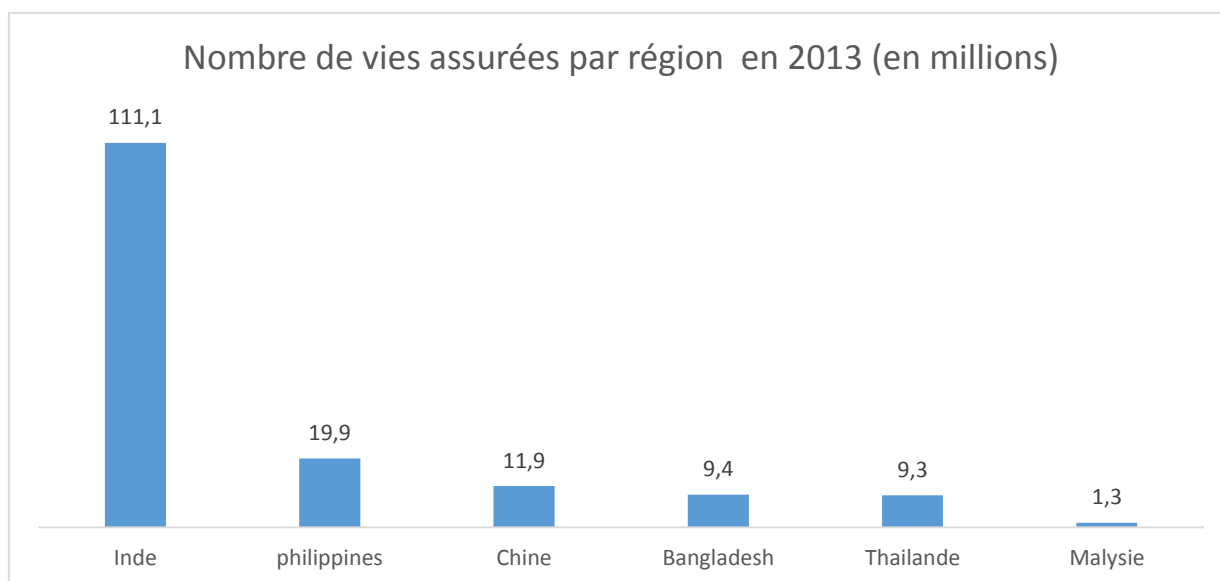


Figure 11: Nombres de vies assurées par région (en millions)

En termes de couvertures, les couvertures Vie et accidents dominent le marché avec respectivement, 83,9 millions et 77,8 millions de vies couvertes.

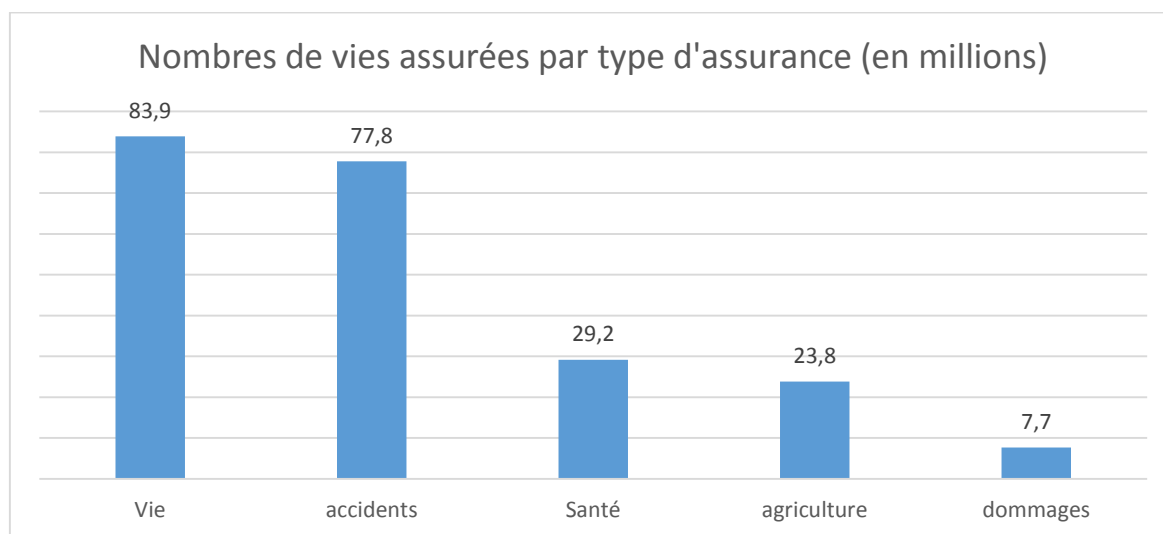


Figure 12: Nombres de vies assurées par type d'assurance (en millions)

### 2.1.La micro-assurance en Inde

En Inde, la micro-assurance constitue, depuis quelques années, un complément à la microfinance et connaît une très grande popularité. L'Etat, en vue de promouvoir le système d'assurance agricole, et dans le cadre des partenariats privé-public, a soutenu l'instauration d'un système de micro-assurance indicielle où l'Etat se porte en tant que réassureur dans la prise en charge des risques climatiques.



« C'est en Inde que réside le marché de micro-assurance le plus dynamique au monde » C'est ainsi que commence une étude organisée par le PNUD sur l'offre et la demande de micro-assurance en Inde. L'étude avance que la libéralisation de l'économie et du secteur des assurances a créé de nouvelles opportunités pour ce secteur à travers le développement d'une ligne de produits destinés aux ouvriers du marché informel.

L'Inde est un marché où la pénétration est induite par l'effet de l'offre et non de la demande. Nous y retrouvons différents types de couvertures, différents canaux de distributions, différents intervenants... En une phrase, l'Inde devrait être un exemple à suivre pour beaucoup de pays du monde surtout en ce qui concerne l'aspect réglementaire.

En effet, l'Inde a instauré, en 2002 un cadre réglementaire qui oblige tout nouvel assureur ayant démarré son activité après l'an 1999, à prévoir des formules de micro-assurance selon un système de quota. Reste à savoir à quel degré ce système est efficace puisqu'il semble, d'après la même étude, que certaines couvertures ne sont pas conçues au juste besoin des clients et ont été vendues pour un but unique : avoir l'agrément d'exercice et s'introduire sur le marché.

### 2.2. Le marché de micro-assurance aux Philippines

Les Philippines représentent le deuxième marché en termes du nombre de vies couvertes avec plus de 19 millions en 2013 et ce d'après l'étude du Centre de micro-assurance. La distribution des produits, dont le nombre avoisine les 80, est assurée à travers :

- ✚ Les IMF qui ont créé leurs propres sociétés d'assurance pour offrir des couvertures complémentaires aux micro-crédits ;
- ✚ Les coopératives qui fournissent eux même des produits de micro-assurance via leur propre réseau ;
- ✚ Des ONG-IMF qui opèrent en micro-assurance, soit par intermédiation, soit directement ;

Il convient de dire que les Philippines constitue l'un des pays dotés d'un cadre réglementaire spécifique à la micro-assurance et ce depuis 2006 après quoi le texte légal a été sujet à un aménagement en 2010. Parmi les dispositions légales instaurées dans le but de promouvoir le marché de micro-assurance, nous pouvons parler des assouplissements au niveau des exigences de fonds propres au profit des structures mutuelles.

### 3. La micro-assurance en Amérique Latine et les Iles de Caraïbes

Le taux de couverture en micro-assurance dans la région d'Amérique Latine se situe à 7.9% de la population totale<sup>44</sup>. Le nombre de vies assurées totalisent 48,6 millions de personnes réparties comme suit :

Tableau 3 : Nombre des vies couvertes en micro-assurance par branche (source : le rapport du BIT, 2015)

<b>Branche</b>	<b>Nombre de vies assurées (en millions)</b>
<i>Vie</i>	32,5
<i>Accident</i>	20,9
<i>Crédit-vie</i>	19,7
<i>Santé</i>	7,6
<i>Domages</i>	2,2
<i>Agriculture</i> <sup>45</sup>	2,2

Notons que la région concernée affiche un intérêt croissant au marché de masse. Les institutions de microfinance ne sont plus le canal de distribution le plus important en termes de primes. Les canaux de distribution alternatifs comprennent près de 60% plus de personnes par produit. Par ailleurs, les ratios de sinistre des lignes de produit ont un poids moyen de 26% à l'image des résultats de l'année 2011.

Eu égard à la discontinuité du business de micro-assurance, 20% des produits repérés en 2011 ont cessé d'être offerts en 2013. Toutefois, pour 73% des personnes couvertes par ces produits, le produit a été reconçu et remplacé par un autre.

## SECTION 2 : LA MICRO-ASSURANCE EN TUNISIE

### 1. Contexte général

La Tunisie fait face, depuis plusieurs années, à une situation critique sur tous les plans. Cette situation a été aggravée par l'arrivée des événements de 2011 qui ont été révélateurs de la défaillance du plan de développement économique classique qui a généré différents problèmes tels que :

<sup>44</sup> Rapport du BIT, 2015

<sup>45</sup> La couverture d'agriculture comprend les programmes gouvernementaux subventionnés

Un rythme de croissance économique ralenti qui devrait atteindre en 2018 les 2,7%

Un taux de chômage qui aurait dépassé 15,5% en 2017

Un taux d'inflation qui se situerait à 6,7%

Un taux de pauvreté qui aurait atteint les 15,2% en 2015

Une économie accablée par le secteur informel qui en représente 54%

Figure 13: Quelques indicateurs maro-économiques en Tunisie (Source : Rapport<sup>46</sup> de la Banque Mondiale)

Du fait de cette criticité, une vision alternative semble gagner de la place : Celle de l'inclusion financière.

En effet, cet outil, qui a fait ses preuves dans plusieurs pays, est de plus en plus proposé comme le moyen efficace pour relancer l'économie et lutter contre l'exclusion financière qui touche, d'après le rapport de la Banque Mondiale<sup>47</sup>, près de 64% de la population. Dans ce même cadre, il est stipulé qu'uniquement près du quart de la population adulte dispose d'un compte auprès d'un établissement financier formel.

Ces constatations ont été justifiées principalement par :

- L'inaccessibilité des produits financiers conventionnels aux populations à faible revenu ;
- L'inexistence d'une vision claire en matière d'inclusion financière ;
- L'inadéquation entre offre et demande ;

Le rapport estime qu', en Tunisie, la demande potentielle en termes de services de microfinance représente environ 2,5 à 3,5 millions d'adultes.

<sup>46</sup> Rapport de suivi de la situation économique (Avril 2018)

<sup>47</sup> Etats des lieux inclusion financière en Tunisie, 2015

## 2. Les acteurs de l'inclusion financière en Tunisie

### 2.1. Historique de la microfinance en Tunisie

- ✚ La création en 1960 de caisses de crédit mutuel avec, en parallèle, la conception de programmes de développements dont le financement est assuré par le FIDA et le PAM ;
- ✚ En 1973, l'Etat tunisien a mis en place un Programme Régional de Développement dans le but de promouvoir la création d'emploi et l'amélioration des conditions de vie ;
- ✚ En 1980, il y a eu inclusion de la composante microcrédit à travers certaines associations de développements, toujours en l'absence d'un cadre réglementaire adéquat et d'une vision nationale en matière de microcrédit ;
- ✚ En 1990, ouverture d'un centre rattaché à l'organisation non gouvernementale Enda ayant pour but de soutenir le développement socio-économique ;
- ✚ En 1999, la première loi sur le microcrédit fut instituée (loi organique n°99-67 du 15 juillet 1999) et qui a apporté une définition au statut d'une AMC et a permis la création de la BTS (dédiée exclusivement au financement) et du Fonds National de Garantie chargé de la couverture des risques ;
- ✚ En 2011, quelques mois après les événements, un document intitulé « Vision concertée pour le secteur de microfinance en Tunisie » a été approuvé avec, pour axes, la structuration et la promotion du secteur. Dès lors, le marché a connu une intensification en matière de création d'associations dont le nombre avoisine les 300 ;
- ✚ En 2014, la dite-loi a subi une modification portant sur l'organisation de l'activité des IMF ;

### 2.2. Les acteurs de l'inclusion financière en Tunisie

#### 2.2.1. L'Office Nationale de la Poste

Grâce à son large réseau, la Poste tunisienne constitue l'un des acteurs les plus populaires puisqu'elle a permis à de nombreux ménages à accéder à une gamme de services financiers dont la détention d'un compte postal et la constitution d'une épargne.

D'ailleurs, selon les chiffres de 2015, environ un million sept cent comptes sont ouverts auprès de l'office de la poste.

## CHAPITRE 2 : ETATS DES LIEUX

Aujourd'hui, la Poste envisage, dans une politique de fidélisation, de fournir à ses clients un service de crédits en exploitant les solutions de l'e-banking ou du paiement mobile. Nous pouvons par exemple citer le cas de l'application Mobyflouss, lancée en partenariat avec l'opérateur Ooredoo qui permet au souscripteur d'effectuer des transactions financières à travers son mobile sans être tenu de se déplacer physiquement.

### 2.2.2. La BTS

Créée en 1997, la Banque Tunisienne de Solidarité est une institution de « méso-finance » qui s'adresse aux diplômés de l'enseignement supérieur et de la formation professionnelle. Depuis sa création, la BTS s'est vu confier la mission de promouvoir les très petites entreprises et ce grâce à un large réseau comptant 25 agences. Outre l'octroi de microcrédits pouvant aller jusqu'à 150 000 DT, la BTS fournit des services d'accompagnement et de conseils pour aider l'entrepreneur à lancer et pérenniser son projet.

Qu'en est-il des populations non diplômées ou qui ne rentrent pas dans les critères d'acceptation de la BTS ? C'est là où apparaît le rôle des institutions de microfinance.

### 2.2.3. Les IMF

#### ❖ Cadre légal régissant les IMF

Les Institutions de microfinance exercent leurs activités par respect au décret-loi n° 2011-117 du 5 novembre 2011 modifié par la loi n° 46 du 24 juillet 2014.

#### **Le décret-loi n° 2011-117 du 5 novembre 2011**

Cette loi vise l'organisation de l'activité des établissements de microfinance. Parmi les réformes qui y étaient stipulées :

- ❖ Distinction entre les opérations de microfinance et les opérations de développement
- ❖ Apparition du statut d'Institution de microfinance IMF en substitution à celui d'Association de Microcrédit (AMC) et ce suite à la possibilité accordée à constituer des sociétés anonymes de microfinance ;
- ❖ Institution d'une Autorité de Contrôle de Microfinance AMC dont la mission consiste à superviser le secteur de microfinance et d'étudier les demandes d'agrément ;
- ❖ Définition des formes juridiques dans lesquelles les IMF sont autorisées à exercer (SA ou association) avec la fixation d'un niveau minimum de capital social exigé pour les SA de 3 000 000 dinars et de dotations associatives pour les associations de 200 000 dinars ;
- ❖ Définition d'un montant de microcrédit plafond de 20 000 dinars tunisiens pour les SA et de 5000 dinars tunisiens pour les associations avec un taux d'intérêt maximum de 5% dégressif ;

### Le nouvel arrêté ministériel du 13 avril 2018

Cet arrêté a défini le montant plafond de microcrédit à octroyer ainsi que la durée de remboursement qui sont respectivement de :

- ✚ 10 000 dinars tunisiens et 5 ans pour les formes associatives
- ✚ 40 000 dinars tunisiens et 7 ans pour les SA

#### ❖ La structure du secteur de microfinance

Aujourd'hui, et selon le baromètre de Microfinance élaboré par l'ACM, le secteur de microfinance en Tunisie compte :

- ✚ 8 IMF agréées dont 6 sous forme de Société Anonyme (ENDA Tamweel, Taysir Microfinance, MicroCred Tunisie, Advans Tunisie, Centre Financier aux Entrepreneurs, Zitouna Tamkeen) et 2 sous forme associative (ASAD Tamweel, AKDI) ;

287 Associations de microcrédits (AMC) dont 173 actives ayant reçu un financement au cours des trois premiers trimestres de l'année 2017, de la part de la BTS

Nous avons exposé dans le tableau suivant, une liste non exhaustive des dernières demandes d'agréments déposées par certaines IMF- SA avec leurs dates d'acceptations correspondantes.

Tableau 4: Liste des IMF-SA ayant obtenu un agrément

IMF-SA	Date d'obtention d'agrément
Zitouna Tamkeen	06/05/2016
Enda Tawmeel	31/12/2015
CFE Tunisie	21/04/2015
Advans Tunisie	22/01/2015

## CHAPITRE 2 : ETATS DES LIEUX

Microcrédit Tunisie	03/10/2014
Taysir Microfinance	28/03/2014

D'après le baromètre, les IMF-SA dominent le marché avec une part de 79% des personnes couvertes et 83% du montant total des encours. Au premier trimestre de l'année en cours, le nombre de clients actifs se situe à 360 396 avec un portefeuille de 638,8 millions de dinars tunisien.

Enda Tamweel accapare, à elle seule, plus de 93% de part de marché et ce selon le rapport d'activité de 2015. Elle œuvre pour le développement économique et social des catégories vulnérables à fort besoin de financement et d'accompagnement et ce à travers différentes lignes de crédits proposés par un réseau de 84 agences. Elle vise d'ici 2020 d'atteindre environ un million de micro-entrepreneurs. Nous pouvons constater, d'après le tableau suivant, une évolution remarquable du nombre de clients alors qu'il ne dépassait pas les 20 clients en 1995. Le prêt moyen a cru de plus de 100% en l'espace de 5 ans.

Tableau 5: Principaux indicateurs d'activité de l'IMF Enda Tamwel

	2011	2012	2013	2014	2015
Clients actifs	200 000	210 000	232 000	247 000	271 000
Encours crédits en milles dinars tunisiens	109	135	196	226	297
Nombre de prêts déboursés	220 000	230 000	252 000	264 000	278 000
Prêt moyen	800	960	1095	1360	1652

Pour se faire une idée sur le niveau de risque de crédit, les IMF utilisent couramment, un indicateur appelé Portefeuille à Risque (PAR) qui donne, en pourcentage ou en numéraire, la partie du portefeuille qui demeure impayée. Ainsi, le PAR 30 jours fait référence aux crédits dûs par le bénéficiaire échus depuis 30 jours sans toutefois qu'ils soient payés.

Au niveau du rapport de l'IMF Enda, nous constatons que le PAR 30 jours représente, en fin 2015, 1,94% du portefeuille total soit une augmentation de près de 40% par rapport à 2014.

### 3. L'intervention des institutions de microfinance dans la micro-assurance

#### 3.1. Le cadre légal

Le marché de microfinance en Tunisie compte plusieurs organismes et institutions chargés de vendre des services de microcrédits et d'accompagnement à la gestion des projets et dont l'apparition s'est de plus en plus accentuée avec la promulgation du décret-loi de 2011 qui a accordé aux IMF la possibilité de distribuer les produits de micro-assurance.

En effet, d'après le texte légal, les institutions de microfinance peuvent désormais, « *en vertu d'une convention, conclure des contrats d'assurances au nom et pour le compte d'une ou de plusieurs entreprises d'assurances, quelle que soit sa forme et nonobstant toutes dispositions contraires, et ce, pour les branches d'assurances dont la liste est fixée par un arrêté<sup>48</sup> du ministre des finances* » Article 10 du décret-loi.

La qualité d'intermédiaire en assurance attribuée aux IMF ne requiert, pourtant, pas la possession d'une carte professionnelle ou l'inscription sur un registre tenu par les services du comité général des assurances. Par ailleurs, les IMF sont autorisées à la différence de certains intermédiaires comme le courtier et l'agent général, à exercer l'activité d'intermédiaire en assurance conjointement avec toute autre activité à caractère commercial (Article 9).

L'article 10 fait mention à une convention cadre à laquelle devrait être soumise la relation entre les compagnies d'assurance et les institutions de microfinance, laquelle convention devrait être établie entre la FTUSA et l'association professionnelle des IMF et devrait être soumise à un préalable accord du Ministère des Finances. A l'heure actuelle, l'association professionnelle des IMF n'a pas encore vu le jour.

#### 3.2. Les branches d'assurances autorisées

L'article 10 du décret-loi fait mention aux branches d'assurance dont la liste est spécifiée par l'arrêté ministériel du 2 janvier 1993. Il s'agit expressément des :

-  Assurances des risques agricoles

---

<sup>48</sup> Article du 2 janvier 1993 fixant la liste des catégories d'assurances prévues à l'article 49 du code des assurances



## CHAPITRE 2 : ETATS DES LIEUX

- ✚ Assurance-crédit et assurances caution
- ✚ Assurance – assistance
- ✚ Assurances sur la vie et la capitalisation

Le texte légal prévoit, par ailleurs, que, dans le cadre d'une convention entre un assureur et une institution de microfinance, cette dernière est tenue de communiquer au client un document descriptif des conditions générales, des garanties accordées, des exclusions prévues...et spécifiant les coordonnées de l'assureur. Que le bénéfice de l'assurance soit destiné à l'institution de microfinance (en assurance emprunteur) ou aux clients (assurances de personnes ou assurance maladies), l'imf n'a pas, actuellement, le droit légal de toucher une rémunération en contre partie de la distribution d'assurance.

## CHAPITRE 3 : METHODOLOGIE DE TRAVAIL ET ANALYSE DES RESULTATS

## CHAPITRE 3 : METHODOLOGIE DE TRAVAIL ET ANALYSE DES RESULTATS

Ce chapitre consiste, en premier lieu, à introduire la méthodologie de travail retenue dans le cadre de ce travail et à expliciter, en second lieu, les résultats obtenus et ce dans le but d'apporter des réponses à la problématique de départ.

### SECTION 1 : PRESENTATION DE LA METHODOLOGIE DE TRAVAIL

Dans cette partie, nous exposerons la démarche suivie pour apporter des éléments de réponse à la problématique du mémoire. Rappelons que la finalité de ce travail est de juger de l'attractivité de la micro-assurance selon les assureurs et de déceler aussi bien les contraintes que les opportunités auxquelles ces derniers peuvent être confrontés. Pour ce faire, nous avons adopté la technique d'enquête au moyen d'un questionnaire.

#### Aperçu sur la méthode d'enquête

Une enquête est « *une activité organisée et méthodique de collecte de données sur des caractéristiques d'intérêt d'une partie ou de la totalité des unités d'une population à l'aide de concepts, de méthodes et de procédures bien définis* »<sup>49</sup>. Cette technique est généralement retenue en l'absence ou en insuffisance de données. Elle peut être utilisée dans le cas où l'on cherche, par exemple, à se faire une idée sur la perception d'une clientèle sur un produit ou service offert ou à recenser d'éventuels nouveaux besoins sur le marché.

Dans une approche simple, réaliser une enquête se résume à poser des questions et à extraire des interprétations pour sortir avec des statistiques. Néanmoins, cela nécessite tout un travail en amont qui doit suivre une série d'étapes liées entre elles.

#### 1. Identification de la population et de l'échantillon cible

Dans le cadre de ce travail, nous avons ciblé les compagnies d'assurance tunisiennes étant donné qu'elles sont concernées directement par le développement du secteur d'assurance de manière générale et de la micro-assurance en particulier. La population cible comprend, d'une part, des acteurs impliqués dans le sujet et qui proposent déjà des services de micro-assurance, et, d'autre part, des acteurs qui ne se sont pas encore intéressés à ce segment du fait de diverses

---

<sup>49</sup> Le centre National de Statistiques Canada : Méthodes et pratiques d'enquêtes

## CHAPITRE 2 : ETATS DES LIEUX

raisons que nous allons aborder dans ce qui suit. Elle est classée en fonction de deux critères que sont, respectivement, la forme juridique et la spécialisation (voir tableau 7).

La population cible comprend seize compagnies d'assurance dont la liste est donnée par le tableau ci-dessous :

Tableau 6 : Liste des compagnies d'assurance ciblées

<b>Désignation</b>	<b>Forme juridique</b>
<b>STAR</b>	Société Anonyme
<b>ASTREE</b>	Société Anonyme
<b>GAT</b>	Société Anonyme
<b>Assurance Salim</b>	Société Anonyme
<b>Biat Assurance</b>	Société Anonyme
<b>Attijeri Assurance</b>	Société Anonyme
<b>COMAR</b>	Société Anonyme
<b>MAGHREBIA</b>	Société Anonyme
<b>CARTE</b>	Société Anonyme
<b>LLOYD</b>	Société Anonyme
<b>ZITOUNA TAKAFUL</b>	Société Anonyme
<b>AMANA TAKAFUL</b>	Société Anonyme
<b>ATTAKAFULIA</b>	Société Anonyme
<b>AMI Assurance</b>	Société Anonyme
<b>MAE</b>	Société Mutuelle
<b>CTAMA</b>	Société Mutuelle

Une seule réponse n'a pas pu être obtenue à cause du problème de disponibilité de la personne chargée en interne du dossier de micro-assurance.

Tableau 7: Classification des compagnies ciblées selon la forme juridique et la spécialisation

<b>Forme juridique</b>		<b>Spécialisation</b>	
<b>Société Anonyme</b>	<b>Société mutuelle</b>	<b>Société d'assurance classique</b>	<b>Société d'assurance Takaful</b>
14	2	13	3

## 2. Conception et conduite de l'enquête

Comme stipulé, l'enquête a été réalisée en ayant recours à la technique du questionnaire par contact direct des compagnies d'assurance. Elle est semi directive dans le sens où elle permet à l'interviewé de ne pas s'écarter du cadre de la question tout en lui laissant l'opportunité d'approfondir et d'enrichir les réponses et de tirer profit de sa propre expérience en la matière.

Outre les données signalétiques permettant d'identifier la société visée et la personne interviewée, le questionnaire comprend une série de neuf questions du type :

- ✚ Fermé : utilisé dans le but de recueillir des informations précises de façon à répertorier les réponses dans des groupes homogènes
- ✚ Ouvert : vise à donner à l'interviewé la possibilité de s'exprimer librement au sujet d'un point précis et ce pour construire une idée plus claire et exhaustive sur son avis et sa perception
- ✚ Alternatif : où il s'agit de guider le choix de la personne interviewée en lui proposant certaines alternatives tout en lui laissant porte ouverte devant tout ajout ou notification
- ✚ Conditionnel : cette technique de questionnement permet de soumettre la réponse de l'interviewée à une condition ou à une hypothèse donnée pour appréhender la façon dont elle interagissait si cette hypothèse venait à se confirmer

## 3. Collecte de données

Les données contenues dans ce rapport ont été recueillies à travers les enquêtes qualitatives menées. Elles ont été ensuite confortées par d'autres données quantitatives issues des publications et des rapports des institutions impliquées dans le sujet de micro-assurance en particulier et d'inclusion financière de manière générale.

En ce qui concerne la conduite et le déroulement de l'enquête, nous avons retenu le mode d'administration du « face à face » à travers des entretiens menés, durant le mois de mai et de juin 2018, aux sièges sociaux des compagnies d'assurance et ce afin de remporter davantage de détails et d'éclaircissement. Ce mode nécessite, certes, une disponibilité de la personne à interroger, chose qui n'a pas été possible pour quelques contacts qui ont eu l'amabilité de nous répondre par voie électronique. Notons que le questionnaire a été rempli par les hauts cadres des sociétés d'assurance dont certains se sont fait assister par des responsables travaillant en interne sur le sujet de micro-assurance.

## SECTION 2 : ANALYSE DES RESULTATS

Cette section sera dédiée à la présentation et à l'analyse des résultats et des informations recueillies à l'occasion de notre mémoire. Nous allons procéder à l'analyse des questions dans le même ordre de leur apparition sur le questionnaire d'enquête.

### 1. Implication en micro-assurance

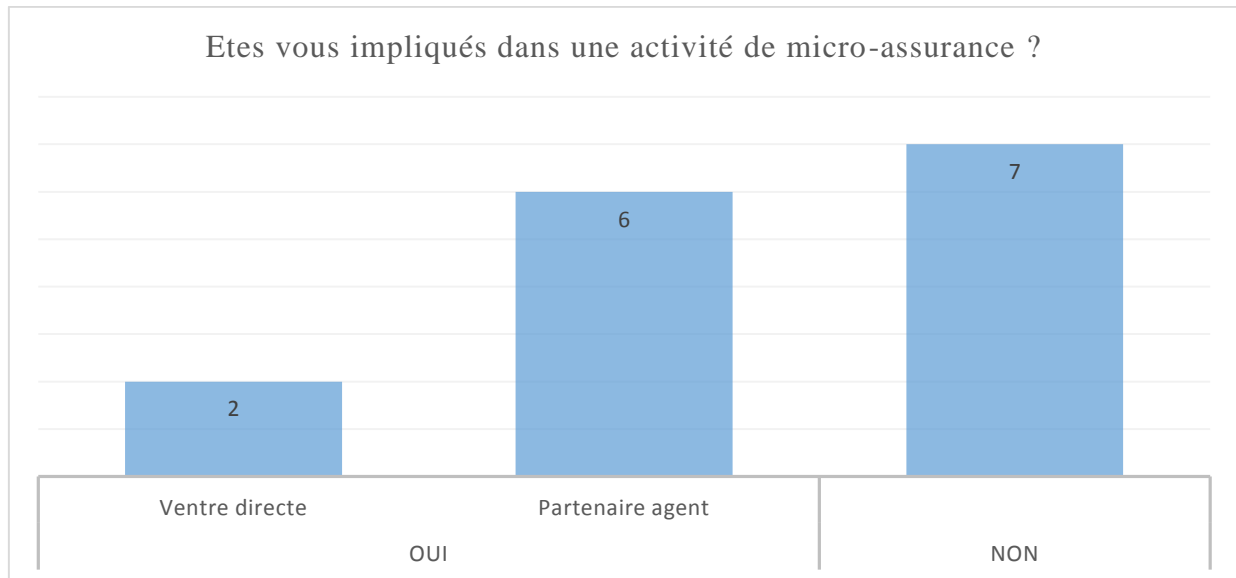


Figure 14: Implication dans une activité de micro-assurance

Sur un total de 15 compagnies, huit déclarent être impliquées dans une activité de micro-assurance contre sept pour qui la question ne s'est pas encore posée mais dont une compagnie a avoué avoir eu auparavant une expérience infructueuse avec une institution de microfinance. Il importe de souligner, par ailleurs, que, dans un souci de conformité avec le profil attribué initialement à la clientèle concernée par les produits de micro-assurance (pauvre et donc exclue du système économique et financier formel), nous pensons utile de réduire le nombre de compagnies d'assurance impliquées à **sept** étant donné que la huitième compagnie (filiale d'un groupe bancaire) propose des garanties à primes réduites (quelques dinars par an) intégrées au service de crédits et donc destinées à une catégorie de clients familiarisés avec le secteur financier. Ceci nous laisse supposer, néanmoins, que le service de micro-assurance peut être adapté aux clients classiques du marché d'assurance qui peuvent eux aussi en tirer profit. Cela démontre donc du potentiel de l'activité de micro-assurance à contribuer à la relance et au développement du secteur d'assurance national à travers l'offre de couverture adaptée aux besoins et aux budgets du consommateur tunisien qui a tendance à considérer que l'assurance est un produit coûteux et inaccessible.

### 1.1.Sous quelles formes les compagnies opèrent-elle en micro-assurance ?

Présentement, les produits de micro-assurance sont commercialisés selon deux modèles de gestion différents : Le modèle de vente directe, d'une part, adopté par deux compagnies, et le modèle de partenaire agent, d'autre part, retenu par les cinq restantes.

Dans le premier cas, les compagnies d'assurance ont recouru à leur propre réseau d'agences et se sont spécialisées exclusivement dans les produits de micro-assurance agricole. Ce choix a été pris de manière volontaire pour les deux compagnies qui considèrent que la conclusion d'un accord avec une tierce partie chargée de la commercialisation des produits de micro-assurance ne semble pas actuellement nécessaire.

En revanche, dans le second cas, cinq compagnies d'assurance ont préféré établir une relation de partenariat avec une institution de microfinance dont les clients sont l'unique cible des produits de micro-assurance et dont la sélection est soumise à un ensemble de critères tels que la taille du portefeuille, la qualité et le profil des clients, la performance de l'institution...

### 1.2.Depuis quand cette implication en micro-assurance date-elle ?

Il a été intéressant de découvrir que les premières expériences de micro-assurance en Tunisie ne sont pas très récentes et sont nées avant même la promulgation du décret-loi du 5 novembre 2011 ayant qualifié les IMF en tant qu'intermédiaires d'assurance.

En effet, les deux compagnies, ayant opté pour la vente directe, continuent, depuis plusieurs années, à octroyer des produits de couverture aux petits agriculteurs et qui s'apparentent à des produits de micro-assurance. Cela revient au fait que ces compagnies sont dotées d'un lien étroit et historique avec l'assurance agricole. En revanche, les compagnies d'assurance ayant recouru au modèle de partenaire agent ont, quant à elles, préféré attendre la promulgation du décret de 2011 pour s'organiser avec une institution de microfinance suivant une convention préalable. D'ailleurs, depuis cet événement, le nombre de conventions de partenariat a légèrement augmenté et nous en comptons aujourd'hui six<sup>50</sup> contre deux en 2013. Ce constat manifeste de la prise de conscience progressive ressentie chez les assureurs tunisiens du potentiel de croissance offert par la micro-assurance. Reste à prouver que ces modèles sont pertinents et efficaces ce qui revient, entre autres, à examiner et sélectionner les garanties que l'assureur cherche à promouvoir ce qui nous amène à parler des produits de micro-assurance mis actuellement sur le marché.

---

<sup>50</sup> Sites des institutions de microfinance/ Site de l'Economiste Maghrébin

### 1.3. De quels produits de micro-assurance s'agit-il ?

En effet, les produits de micro-assurance commercialisés sont variés et sont similaires, à l'exception de quelques formules, à ceux que l'on retrouve en assurance classique tant au niveau de l'appellation qu'au niveau de l'objet de garantie.

Nous indiquons, dans le graphique qui suit, le nombre de compagnies impliquées par type de produit d'assurance. Il en apparait que la micro-assurance emprunteur vient en tête de liste et est proposée par la totalité des compagnies travaillant en partenariat avec les institutions de microfinance. Paradoxalement, la micro-assurance santé, bien que répondant à un besoin éminent vient en bas de la liste tout comme l'individuelle accident.

Nous constatons, par ailleurs, que les produits de micro-épargne ne figurent pas sur la liste malgré l'importance qu'on leur accorde en assurance classique et le besoin exprimé, d'après l'étude<sup>51</sup> de la Banque Mondiale, par 81% des consommateurs tunisiens.

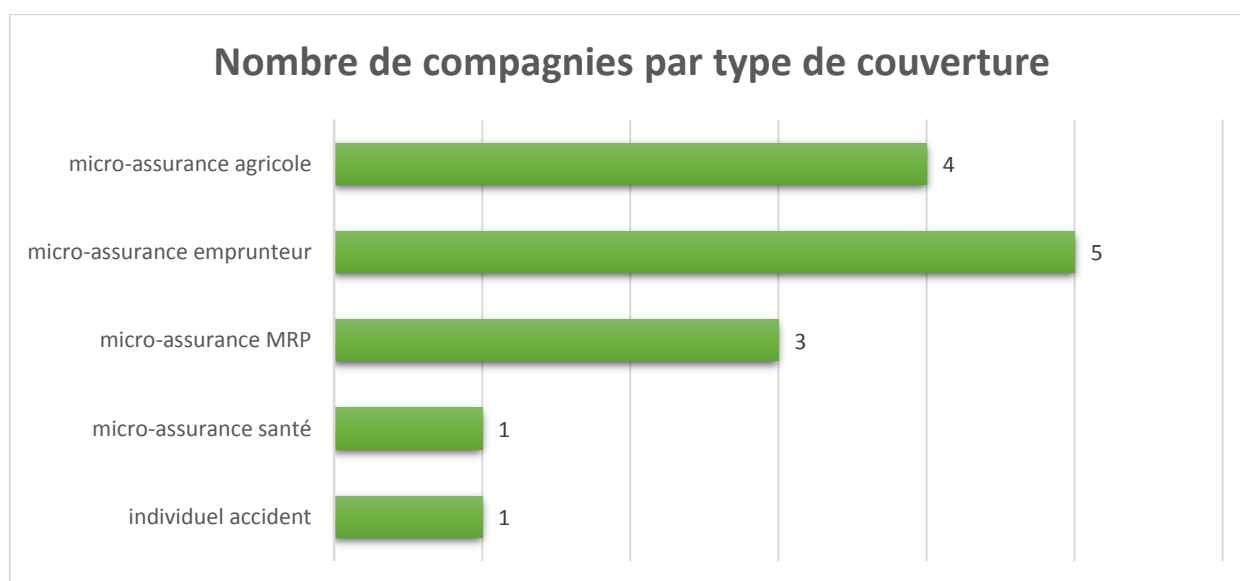


Figure 15: Le nombre de compagnies d'assurance par type de produit

#### 1.3.1. La micro-assurance agricole

En effet, le secteur agricole tunisien demeure en état de sous-assurance et les primes émises au titre de l'assurance agricole se situent à près de 0,5%<sup>52</sup> du total primes émises du secteur d'assurance. Ce constat fastidieux, ancien mais toujours d'actualité, s'explique par des facteurs caractérisant l'agriculture tunisienne dont le problème foncier, la difficulté d'accès aux moyens de financement et surtout du fait de la prédominance des petits agriculteurs qui peinent

<sup>51</sup> Etats des lieux de l'inclusion financière en Tunisie, 2015

<sup>52</sup> Rapport annuel CGA, 2016



à trouver la juste couverture qui soit accessible et qui tienne compte de leur situation financière précaire. C'est dans ce sens que la micro-assurance agricole s'introduit pour apporter une solution assurantielle à la petite agriculture. D'ailleurs, de plus en plus d'assureurs étrangers se précipitent à travailler sur ce segment notamment avec l'émergence du concept d'assurance indicielle qui permet de contourner certains problèmes d'asymétrie d'information et d'anti-sélection.

A l'échelle nationale, la micro-assurance agricole est commercialisée par quatre compagnies d'assurance parmi les sept impliquées et se limite à trois garanties que sont :

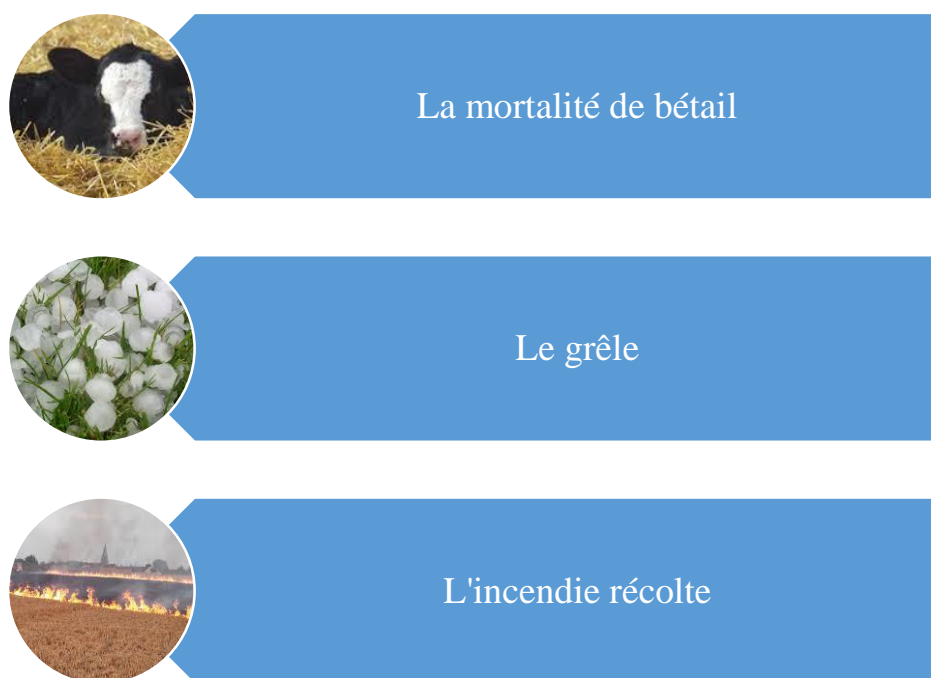


Figure 16: Liste de garanties de micro-assurance offertes par les assureurs tunisiens (Source : Enquête)

### 1.3.2. La micro-assurance santé

Eu égard à la crise financière que connaît le système de sécurité sociale en Tunisie, la conception et la commercialisation de produits de micro-assurance santé semble de plus en plus une nécessité. Grâce à ce produit, les populations à faible revenu peuvent trouver de quoi couvrir les frais de soins. Malheureusement, ce produit n'intéresse, à présent, qu'une seule compagnie d'assurance qui cible les petits agriculteurs et pêcheurs tunisiens et qui offre trois types de couvertures (détaillées en annexe 3) et deux garanties essentielles, à savoir l'hospitalisation avec un plafond de 4000 DT et la prévoyance avec un plafond de 35000 DT. Nous pouvons constater donc que les plafonds proposés sont considérables comparés aux faibles primes de micro-assurance ce qui nous invite à nous interroger sur la rentabilité de ce type de produit. D'ailleurs, par référence à notre enquête, le nombre de population couverte

reste en deçà des aspirations de la compagnie qui a sollicité, à cet effet, le support de l'Union Tunisienne de l'Agriculture et de la Pêche.

#### 1.3.3. La micro-assurance emprunteur ou encore micro-assurance crédit-vie

Ce produit de micro-assurance est indéniablement le plus populaire et est commercialisé par cinq compagnies d'assurance. A l'instar du produit d'assurance Temporaire Décès en assurance classique, le produit micro-assurance emprunteur couvre le capital restant dû si l'assuré vient à décéder et cette garantie bénéficie à l'organisme prêteur, à savoir l'institution de microfinance. Par ailleurs, en vertu des conventions conclues actuellement avec les IMF, la compagnie d'assurance est tenue de verser en plus un capital forfaitaire à la famille de l'assuré défunt, lequel capital lui éviterait de se retrouver au dépourvu et de maintenir l'activité génératrice de revenu ce qui manifeste bel et bien du rôle social que joue la micro-assurance.

#### 1.3.4. La micro-assurance Multirisques Professionnelle MRP

Trois compagnies sur sept offrent aux micro-entrepreneurs bénéficiaires de micro-crédits une assurance multirisque qui couvre, outre l'incendie, les risques professionnels avec des garanties limitées.

#### 1.3.5. L'individuelle accident

Offert par une seule compagnie d'assurance, ce produit couvre les conséquences d'accidents de la vie quotidienne touchant à l'intégrité physique de l'individu que ce dernier soit fautif ou victime. Notons que les accidents causés par un véhicule en circulation sont du ressort de l'assureur automobile.

Au vue de ce qui a été dit jusque-là, nous pouvons déduire que l'activité de micro-assurance est en pleine croissance. Mais d'après l'enquête, huit compagnies ne se sont toujours pas intéressés à investir dans ce marché. Il serait donc opportun de savoir si elles envisagent de s'adresser sur le moyen terme aux populations à faible revenu et, dans le cas échéant, quelles seraient leurs motivations.

## 2. L'intention d'investir en micro-assurance sur le moyen terme

Hormis une seule compagnie d'assurance qui n'envisage pas d'investir sur ce créneau, toutes les autres compagnies d'assurance non impliquées actuellement, exprime un intérêt quant à l'investissement sur le moyen terme. Simplement, la concrétisation de cette décision d'investissement reste conditionnée, pour certains, par :

- ✓ Une meilleure conception des dispositions légales pour faciliter le développement et la commercialisation de nouveaux produits de micro-assurance
- ✓ L'institution d'une association professionnelle des établissements de microfinance censée représenter toutes les IMF. Rappelons que, l'article 78 du code des assurances tunisien, tel que modifié par le décret-loi du 5 novembre 2011, stipule que « *les relations entre les entreprises d'assurances et les institutions de micro finance sont soumises aux dispositions d'une convention cadre établie par l'association professionnelle des entreprises d'assurance et l'association professionnelle des institutions de micro finance et soumise à l'approbation préalable du ministre des finances* ». Toutefois, le cadre légal n'empêche pas la signature d'une convention bilatérale entre une société d'assurance et une institution de microfinance sans pourtant que cette dernière ne touche une rémunération en contre partie des produits d'assurance dont elle tire profit. Ainsi, une telle condition ne semble pas très contraignante puisque la même situation (c'est-à-dire l'absence d'association professionnelle) s'est déjà posée au démarrage de l'activité de bancassurance, chose qui a pu être surmontée légalement
- ✓ La présence d'une infrastructure propice à la commercialisation des produits de micro-assurance et disponibilité d'informations fiables sur le risque à couvrir

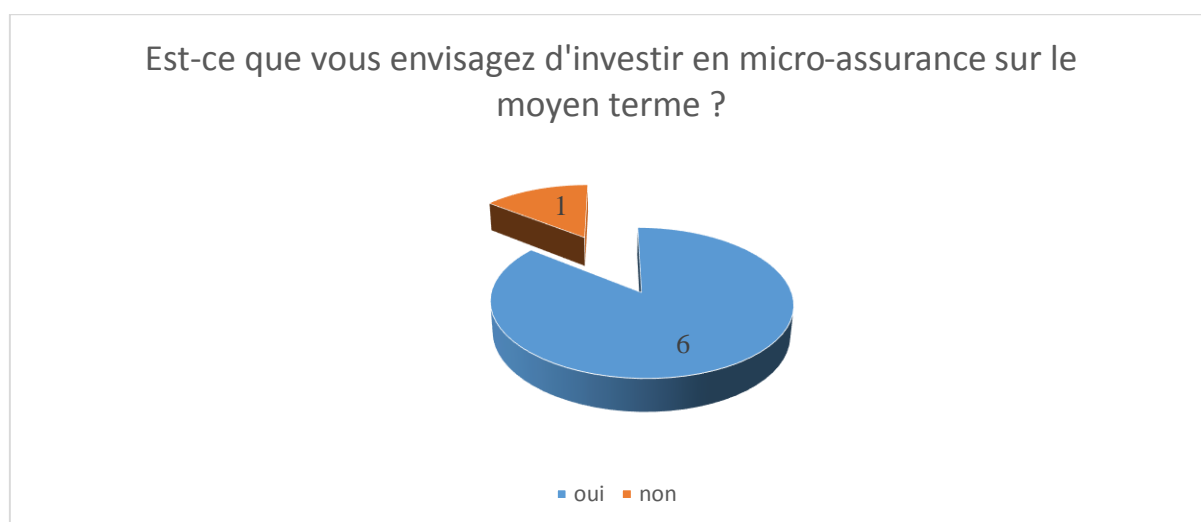


Figure 17: Intention d'investir en micro-assurance sur le moyen terme

Contrairement aux réponses favorables données par les six compagnies, une seule préfère ne pas s'aventurer sur l'activité de de micro-assurance et a justifié cette position par :

- ✚ Le non aboutissement de l'expérience qu'elle a eu avec une institution de microfinance
- ✚ Le fait que ce type d'activité ne constitue pas actuellement le segment stratégique de la compagnie qui cherche à développer les branches d'assurance classiques notamment après la dernière opération de recapitalisation. Néanmoins, la possibilité de renouveler l'expérience avec une autre entité financière est soumise à la présence d'une opportunité
- ✚ L'insuffisance d'information sur le marché et sur la population cible

### 3. Quelles sont les principales motivations incitant les compagnies à investir en micro-assurance ?

Comme stipulé dans la question qui précède, tous les opérateurs, en dehors du seul cas pour lequel la micro-assurance ne suscite pas d'intérêt, ont choisi (ou comptent choisir) de servir ce marché. A cet effet, les participants ont été sollicités pour donner un argumentaire de cette attitude en spécifiant, par ordre de priorité décroissant allant de 1 à 6, les principales motivations susceptibles d'orienter leurs décisions d'investissement en micro-assurance.

La consolidation des réponses a été faite en classant chaque motivation selon la fréquence à laquelle elle a été citée au même ordre et selon la forme juridique et la spécialisation des sociétés interviewées. Nous avons préféré de regrouper les réponses données par les sociétés Mutuelles et les sociétés Takaful dans un seul tableau vu qu'elles présentent certaines ressemblances. Mais avant de présenter ce classement, il nous paraît utile de fournir la signification que nous nous sommes faites pour chacune des motivations.

- L'aspiration de gain financier : Cet objectif est, certes, d'un intérêt capital pour tout investisseur qui cherche à rentabiliser sa mise. Toutefois, l'importance qu'on assigne à la notion de rentabilité n'est pas faite de la même manière d'un intervenant à l'autre surtout dans le cadre des projets de développement, dont la micro-assurance fait partie. Ainsi, dans ce type de projet, les bailleurs de fonds, y compris assureurs, devraient trouver une conciliation entre l'aspect viabilité et **performance sociale** d'une part et celui de rentabilité à court, moyen et long terme. L'aspiration de gain financier a été indiquée parmi les motivations possibles afin d'estimer l'importance que lui accordent les assureurs dont les priorités dépendent de la vocation et du type de l'entreprise (mutuelle ou anonyme, société d'assurance conventionnelle ou d'assurance Takaful...)

- Incitations réglementaires ou fiscales : Il va sans dire que le cadre légal est l'un des prérequis pour la promotion de l'activité de micro-assurance, comme c'est le cas pour toute autre activité. D'ailleurs, l'institution Munich Re Foundation préconise que l'une des mesures à adopter pour le développement de cette activité est la conception d'incitations fiscales et parafiscales dont peuvent les micro-assureurs tirer profit. Il est également concevable que l'incitation réglementaire prenne la forme d'une obligation légale comme c'est le cas en Inde où tout assureur récemment installé est tenu de vendre des couvertures de micro-assurance selon un quota évolutif<sup>53</sup>. En Tunisie, le cadre légal actuel ne prévoit pas d'avantages fiscaux ni d'obligation légale poussant les assureurs à se lancer sur le marché. De ce fait, nous avons voulu savoir à quel point l'institution de mesures réglementaires et fiscales peut être déterminante.
- Innovation technologique : C'est l'un des facteurs clés de réussite de la micro-assurance puisqu'il permet d'alléger les coûts de distribution, d'atteindre de nouvelles cibles, de faciliter la communication avec le client... D'ailleurs, de nos jours, le marché d'assurance a vu apparaître des sociétés d'assurance (les assurtech) qui se sont outillées des atouts technologiques pour s'adresser aux clients et aux prospects
- Pénétration d'un nouveau marché : C'est indéniablement l'un des premiers avantages que peut offrir la micro-assurance surtout en présence d'institutions financières ayant un large réseau et un portefeuille client consistant que les assureurs, seuls, ont du mal à approcher
- Diversification de la ligne de produit : Il s'agit de voir si l'assureur cherche à diversifier et enrichir la gamme de produits d'assurance qu'il met en vente pour répondre à de nouveaux besoins
- La responsabilité sociale (RSE) : C'est « *la responsabilité des entreprises vis-à-vis des effets qu'elles exercent sur la société* »<sup>53</sup>. Cela fait référence aux compagnies qui se concentrent sur l'impact que leurs activités peuvent avoir sur la société ou sur l'environnement et qui ne se préoccupent pas strictement de la question de profitabilité. Dans ce même cadre, nous tentons de voir si l'engagement social et sociétal peut déterminer les décisions d'investissement des assureurs tunisiens

---

<sup>53</sup> D'après la Commission Européenne

Nous en arrivons ainsi à la présentation des classifications données par les assureurs aux différentes sources d'incitations. Nous pouvons constater, à priori, que le même ordre de priorité a été adopté par les sociétés mutuelles et les sociétés d'assurance Takaful (soit cinq compagnies) tandis que les sociétés anonymes (au nombre de neuf) ont attribué un ordre différent.

### 3.1. Les motivations des sociétés d'assurance mutuelles et Takaful

Tableau 8: L'ordre de priorité des motivations incitant les compagnies mutuelles et Takaful à investir en micro-assurance

Sociétés mutuelles et Takaful	
Motivation	Ordre de priorité
Responsabilité sociale	1
Pénétration d'un nouveau marché	2
Diversification de la ligne de produit	3
Innovation technologique	4
Incitation réglementaire ou fiscale	5
Aspiration de gain financier	6

Comme illustré dans le tableau 8, la Responsabilité Sociale (RSE) est la première motivation incitant les sociétés mutuelles et Takaful à s'adresser au marché de micro-assurance. La pénétration d'un nouveau marché et la diversification de la ligne des produits apparaissent respectivement en deuxième et troisième position puisqu'il serait difficile à travers le réseau classique de toucher les populations démunies qui habitent généralement dans des zones rurales et qui ont le plus souvent un énorme besoin d'assistance à chaque étape du processus de conclusion des contrats d'assurance.

La réalisation de profits vient, en revanche, en bas de la liste et ne constitue pas un facteur déterminant ce qui semble évident pour les sociétés mutuelles sans but lucratif.

### 3.2. Les motivations des sociétés d'assurance anonymes

Tableau 3: L'ordre de priorité des motivations incitant les sociétés anonymes à investir en micro-assurance

Sociétés Anonymes
-------------------

Motivation	Ordre de priorité
pénétration d'un nouveau marché	1
Aspiration de gain financier	2
diversification de la ligne de produit	3
Innovation technologique	4
Responsabilité sociale	5
Incitations réglementaires ou fiscales	6

La pénétration d'un nouveau marché est le premier argument pouvant inciter les assureurs anonymes à s'impliquer en micro-assurance. Cet argument est également capital pour le premier groupe d'assureurs puisqu'il est classé deuxième. Il n'y a rien de surprenant quand on voit que les assureurs de ce deuxième groupe place la recherche de gain financier en deuxième lieu puisque cela relève de leurs propres identités s'agissant de sociétés à but lucratif. Viennent ensuite la diversification de la ligne de produit, l'innovation technologique et la responsabilité sociale avant d'arriver aux incitations fiscales et réglementaires qui ne semblent pas dire grand-chose pour ce groupe d'assureurs.

#### 4. Quelles sont les trois principales conditions à remplir pour assurer la rentabilité de micro-assurance ?

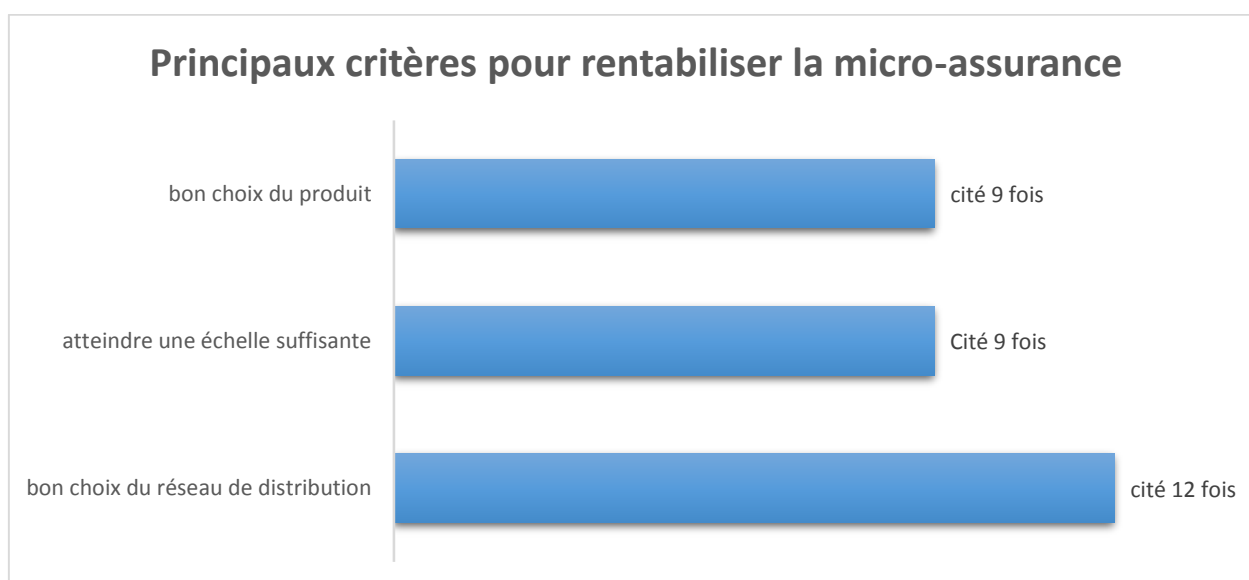


Figure 18: Les trois principaux critères pour rentabiliser la micro-assurance

Au niveau de cette question, nous nous sommes intéressés aux conditions à remplir pour assurer la rentabilité des projets de micro-assurance. Les assureurs interviewés estiment que la

rentabilité des produits de micro-assurance peut être réalisée par la combinaison des trois moteurs clés que sont, le bon choix du réseau de distribution, l'atteinte d'une échelle suffisante et le bon choix du produit.

- Le bon choix du réseau de distribution : Il paraît capital de trouver le bon partenaire à qui confier la mission de commercialisation des produits de micro-assurance. Selon le produit d'assurance que l'on cherche à promouvoir, l'assureur pourrait s'allier soit avec le réseau classique d'assurance (courtier, agent général, banque...) soit avec de nouvelles catégories d'intermédiaires telles que les IMF, les opérateurs téléphoniques... Ceci est dû au fait que chaque réseau de distribution a ses propres points forts et est doté d'une base clientèle différente
- Atteindre une échelle suffisante : Par cette condition, nous faisons référence à l'économie d'échelle que l'assureur peut réaliser en fonction de la taille du portefeuille client qu'il cherche à atteindre. Nous retrouvons ainsi le principe phare, sur lequel se base l'assurance, qu'est la loi de grands nombres. Cela aiderait en fait à faire face aux coûts d'acquisition et d'indemnisation engagés au titre des contrats de micro-assurance en vigueur surtout qu'il s'agit de contrats à micro-primés. Indiquons que l'atteinte d'une échelle suffisante pourrait être garantie pour un produit alors qu'elle serait difficile pour un autre. C'est le cas par exemple, du produit de micro-assurance emprunteur qui vient compléter le micro-crédit accordé et est généralement vendu par inclusion à titre obligatoire. En revanche, les produits dont la vente est laissée à la propre demande du client, comme la micro-assurance agricole ou la micro-assurance santé peuvent ne pas concerner une population large surtout que cette dernière n'est pas parfois consciente de l'importance de l'assurance
- Le bon choix du produit : Sachant que l'assureur travaille avec une population particulière, il devrait être sûr que le produit de micro-assurance proposé est un produit SUAVE<sup>54</sup>. En d'autres termes, le produit doit être adapté aux besoins et aux budgets des clients, sa conception doit être simple pour en garantir une compréhension facile. En outre, le produit doit être efficace pour que le client puisse en ressentir l'utilité. Ainsi, avant de développer un produit de micro-assurance, l'assureur est censé réaliser une étude de marché pour déceler les

---

<sup>54</sup> Suitable, Understood, Affordable, Valuable and Efficient



besoins implicites et explicites des prospects. Le bon choix du produit relève donc d'un bon marketing

Ainsi, le bon choix du réseau de distribution, le bon choix du produit et l'atteinte d'une échelle suffisante, ont eu la quasi-unanimité des assureurs interviewés. Ils ont tout de même souligné que les trois autres critères, à savoir, l'utilisation des nouvelles technologies, la maîtrise des coûts de gestion et le recours à la réassurance, ont également du poids.

- En effet, le recours aux technologies nouvelles telles que les solutions de paiement mobiles ou l'assistance de la clientèle à distance serait un moyen efficace pour faciliter le processus de souscription et de gestion des sinistres
- La maîtrise des coûts de gestion : Etant donné que l'activité de micro-assurance engage des coûts d'acquisition et d'indemnisation importants, il est capital de savoir comprimer les coûts
- Le recours à la réassurance : Certains interviewés ont souligné l'importance de prévoir une formule de réassurance adaptée aux produits de micro-assurance pour réaliser des résultats techniques et financiers positifs et ce même si les garanties accordées aux clients sont faibles par rapport à celles octroyées en assurance classique. Ainsi, dans la mesure où l'assureur trouve une garantie de la part du réassureur, son implication dans l'activité de micro-assurance serait plus envisageable

## 5. Que pensez-vous de l'apparition de nouvelles catégories d'intermédiaires d'assurance ?

Le cadre légal actuel donne aux IMF la possibilité de commercialiser les produits d'assurance comme tout autre intermédiaire. Simplement, il leur est interdit de toucher une rémunération en contrepartie de ce service. Nous avons voulu savoir si l'implication actuelle des IMF, et probablement de nouveaux intermédiaires<sup>55</sup>, risque, aux yeux des assureurs, d'avoir des conséquences négatives sur le marché d'assurance.

---

<sup>55</sup> Par référence au projet de loi où l'on propose de rajouter à la liste d'intermédiaires, les opérateurs téléphoniques, les sociétés de leasing...

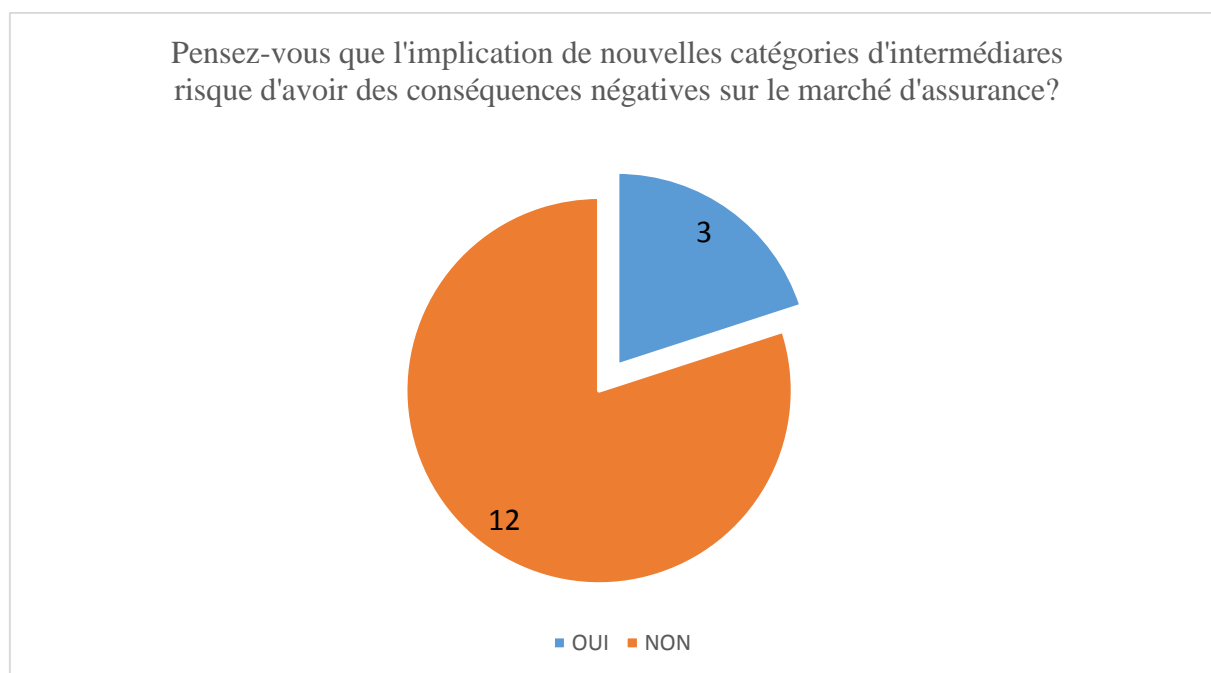


Figure 29: l'implication de nouvelles catégories d'intermédiaires risque-t-elle d'avoir des conséquences négatives sur le marché d'assurance ?

L'implication de nouvelles catégories d'intermédiaires semble ne pas avoir des effets négatifs sur le marché d'assurance, et ce par référence à douze interviewés. L'explication principale donnée est le fait que le réseau classique dans son état actuel ne permet pas d'atteindre les populations exclues du système financier et il est difficile pour un assureur de se doter d'un réseau étendu sur les zones rurales car cela induit un coût importance. En revanche, des opérateurs comme les IMF ou les opérateurs téléphoniques peuvent aider l'assureur à élargir sa base clientèle et augmenter ainsi son chiffre d'affaires. Simplement, certains assureurs voient qu'il est nécessaire de réduire les branches d'assurance, commercialisables par ces nouveaux venants, à celles qui peinent à décoller. Ainsi, au lieu de penser à permettre aux sociétés de leasing de commercialiser l'assurance automobile, il serait intéressant de les charger de vendre les produits d'assurance Multirisques Habitation par exemple

Contrairement à cet avis favorable à l'introduction des nouvelles catégories d'intermédiaires, trois assureurs interviewés n'étaient pas partants pour l'idée et estiment que cela pourrait constituer un risque puisque le métier d'assurance n'est pas donné à tout le monde. Ils ajoutent que le fait de laisser la porte ouverte devant ces entités apporterait des nouveaux concurrents à un marché déjà saturé et affecterait négativement la qualité des services. L'une des personnes interviewées a quand même considéré qu'il est possible de trouver une formule de partenariat efficace où la mission de ces nouveaux intervenants se limite à la simple distribution avec une bonne définition des clauses des contrats.

6. Pensez-vous que ces intermédiaires sont bien outillés pour opérer en micro-assurance ?

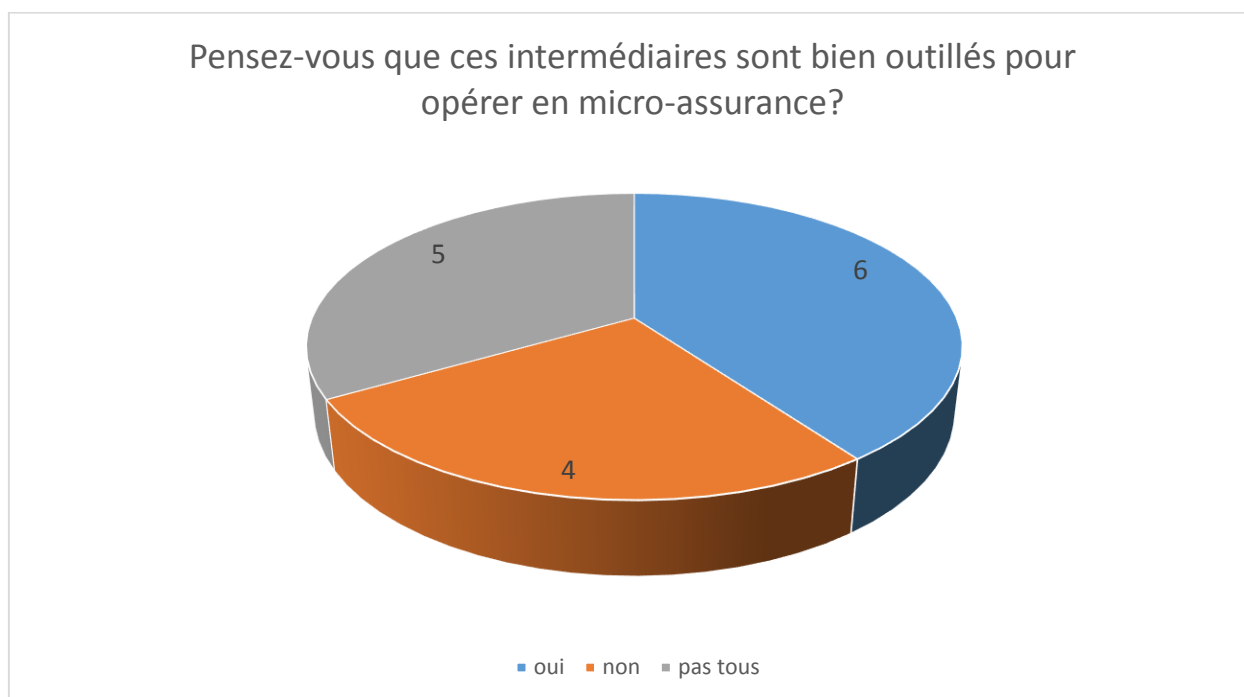


Figure 20 : Ces intermédiaires sont-ils bien outillés pour opérer en micro-assurance

Eu égard aux réponses données au niveau de la question précédente, nous avons cherché à comprendre davantage pourquoi les assureurs seraient pour ou contre l'arrivée de nouveaux venants. Nous avons donc prévu de savoir si ces intermédiaires disposent des outils nécessaires pour opérer en micro-assurance.

- ✚ Parmi les quinze sociétés interviewées, six<sup>56</sup> estiment que ces intermédiaires ont les atouts nécessaires pour opérer en micro-assurance surtout que les produits sont simples et ne nécessitent pas une grande technicité. Par ailleurs, des institutions comme les IMF ont déjà fait leurs preuves au niveau de la vente des produits de microfinance et ont réalisé une croissance remarquable. Les opérateurs téléphoniques disposent quant à eux de l'expérience client et se distinguent par l'accès rapide et simple avec leurs clients. Cependant, certains participants préconisent d'assurer des sessions de formation en assurance au nouveau réseau d'intermédiaires pour garantir l'efficacité de la relation

<sup>56</sup> Ces participants ont déjà affiché un avis favorable quant à l'introduction des nouveaux opérateurs

- ✚ Quatre participants considèrent, par contre, que ces intermédiaires ne sont pas bien outillés pour vendre des produits d'assurance
- ✚ Pour ce qui est des cinq autres réponses, les assureurs déclarent que tous les intermédiaires ne sont pas nécessairement des bons commerciaux d'assurance. Une sélection est donc nécessaire pour vérifier que l'intermédiaire dispose d'un minimum sur le plan légal et technique de l'assurance

## 7. Micro-assurance VS assurance classique

Nous voudrions savoir, à travers cette question, si le développement de l'activité de micro-assurance peut être considéré comme une priorité à l'image de ce qui se passe à l'étranger. Nous avons classé les réponses obtenues selon les arguments avancés par les assureurs interviewés.

### 7.1. Je préfère investir en micro-assurance

Les assureurs qui préfèrent investir en micro-assurance (et qui sont au nombre de onze) peuvent être classés sous deux groupes : ceux pour lesquels la micro-assurance est une activité prioritaire et ceux qui ont soumis cet investissement à certaines conditions.

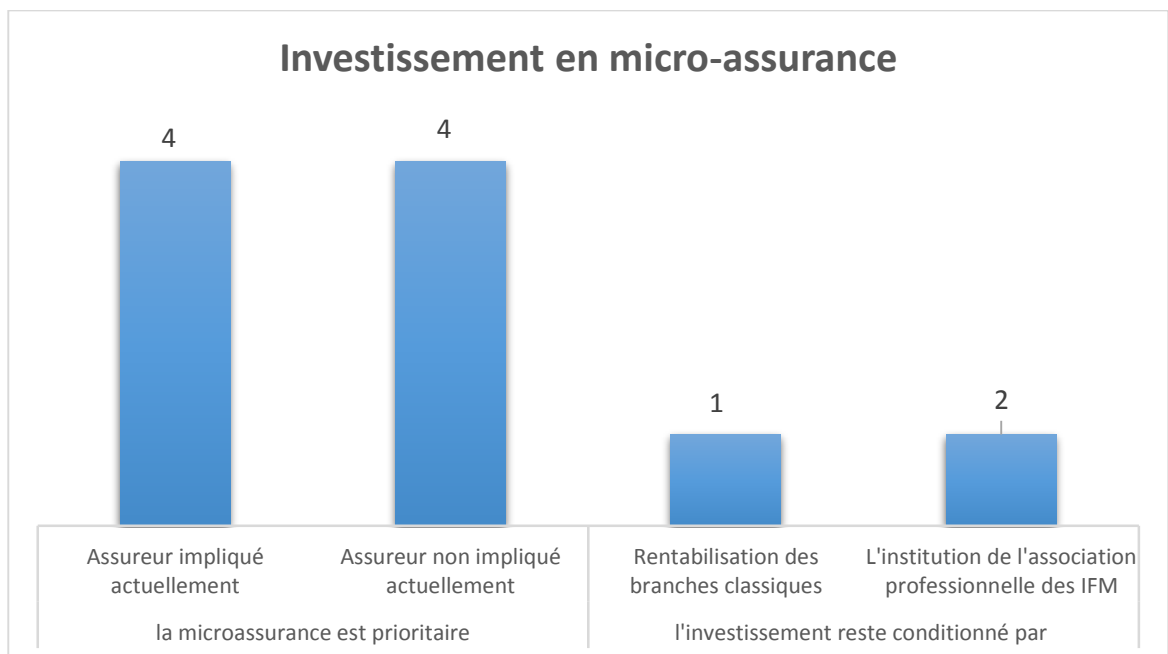


Figure 21: Investissement en micro-assurance

Huit assureurs considèrent que l'investissement en micro-assurance est une décision prioritaire actuellement puisqu'il permettrait de relancer l'activité d'assurance sur le marché national et apporter des solutions aux problèmes de pauvreté et d'exclusion sociale. « L'assureur devra travailler sur la promotion de son image de marque pour changer les idées

que beaucoup de clients se font sur lui et le fait de s'adresser aux populations pauvres peut aider à faire ça ».

Trois assureurs ont, tout de même, soumis la décision à deux conditions, à savoir :

- La rentabilisation des branches classiques
- L'institution de l'Association professionnelle des IMF

#### 7.2. Je préfère investir en assurance classique

Le nombre des assureurs, qui estiment que l'investissement dans les branches d'assurance classique passe en premier lieu, est de quatre dont deux ne se sont pas encore intéressés à l'activité de micro-assurance. Ces opérateurs précisent qu'il est nécessaire actuellement de promouvoir les branches classiques dans le but de construire un portefeuille de risque équilibré.

### 8. Prévision quant au futur de la micro-assurance sur le moyen terme

En vue de se faire une idée sur ce que pourrait être la micro-assurance sur le moyen terme, nous avons avancé trois options que sont, respectivement :

- ✚ Première option : le segment connaîtrait un développement compte tenu de son potentiel
- ✚ Deuxième option : la visibilité n'est pas encore claire
- ✚ Troisième option : le développement n'est pas très probable, beaucoup reste à faire

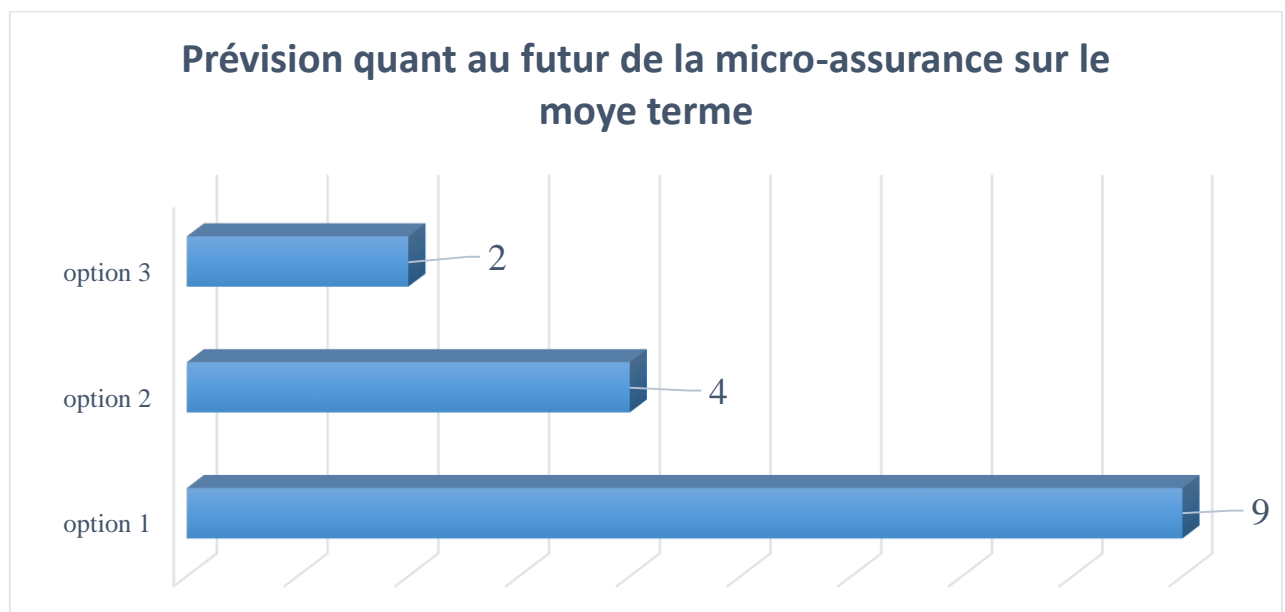


Figure 22 : Prévision quant au futur de la micro-assurance sur le moyen terme

Pour la majorité des assureurs (neuf parmi quinze), le développement de l'activité de micro-assurance est très probable en l'existence d'une demande énorme tant de la part des assurés que de la part des institutions de microfinance qui veulent offrir à leurs clients une couverture plus complète. En outre, le développement des techniques digitales ouvrent de nouveaux horizons pour faciliter l'accès aux personnes les plus éloignées à l'assurance.

Quatre assureurs déclarent ne pas pouvoir se prononcer sur le devenir de l'activité en question puisque la visibilité n'est pas encore claire tandis que le développement ne semble pas probable pour deux autres assureurs qui pensent que beaucoup de travail reste à faire.

### **SECTION 3 : QUELQUES RECOMMANDATIONS POUR PROMOUVOIR LA MICRO-ASSURANCE EN TUNISIE**

Eu égard aux informations collectées et aux remarques formulées par les participants à l'enquête, nous avons préparé ce modeste passage portant sur les pratiques et les conditions à remplir pour promouvoir l'activité de micro-assurance en Tunisie. Ces recommandations touchent à différents volets (techniques, réglementaires...).

#### **1. Définition claire des besoins de la population cible**

En science Marketing, offrir un produit c'est satisfaire un besoin. Il en est de même pour les produits de micro-assurance qui doivent procurer aux prospects une certaine satisfaction et utilité. Les assureurs doivent donc, en collaboration avec les différentes parties prenantes du projet, se livrer à la cartographie des risques auxquels s'exposent les populations cible et à trouver des formules de couverture adéquates et viables. Il ne s'agit pas de recopier les garanties accordées en assurance classique mais de penser à créer et à laisser libre court à une nouvelle vague de produits. La micro-assurance indicielle, qui connaît d'ailleurs un succès remarquable dans des marchés similaires au notre, est l'un des exemples de produits de couverture susceptibles de favoriser le développement de la micro-assurance agricole. Au niveau des produits de micro-assurance santé, il serait intéressant d'arranger une formule complémentaire, voire alternative au système de sécurité sociale qui fait face à un problème financier structurel. Encore faut-il penser aux produits d'épargne qui restent inaccessibles pour ces populations. Pour arranger tout ce travail, une place centrale devrait être attribuée à la fonction Recherche et Développement au niveau de chaque entreprise d'assurance.

## 2. Instauration de mesures réglementaires incitatives

Il est important que les différents opérateurs trouvent une infrastructure réglementaire propice au développement de la micro-assurance. Cette infrastructure doit délimiter les responsabilités de chaque intervenant, assurés, assureurs, réseaux de distribution...et veiller à la protection de leurs intérêts. Elle doit également prévoir un système de protection contre les pertes financières et techniques surtout que la rentabilité des produits reste à confirmer.

Il convient également de prévoir des mesures fiscales (sous la forme d'une économie d'impôt par exemple ou d'une exonération de la taxe unique sur les contrats de micro-assurance) pour inciter les assureurs à se diriger vers ce nouveau créneau.

L'information est un élément clé dans les systèmes d'assurance et de micro-assurance. C'est pourquoi il est crucial de s'engager dans la préparation d'une base de données regroupant des statistiques fiables sur les risques et sur les dossiers en traitement.

Au niveau de la tarification, les assureurs étrangers utilisent, tel qu'explicité dans la première partie du mémoire, des règles de tarifications spécifiques aux produits de micro-assurance. A cet effet, il semble nécessaire de prévoir des méthodes d'estimation et de calcul adéquates qui soient en accord avec les normes internationales tout en laissant la possibilité devant certaines dérogations

## 3. Conception d'une formule de réassurance adaptée

L'assureur peut réussir à réduire les coûts de gestion et d'administration des contrats souscrits au fur et à mesure que la population de risques devient large. Mais cela n'est pas toujours acquis et l'assureur peut se voir impliqué dans la couverture de risques sans que cette loi de grands nombres ne puisse être vérifiée. C'est d'ailleurs le cas de certains produits de micro-assurance où l'atteinte d'une échelle suffisante n'est pas toujours réalisable.

Pour y remédier, l'assureur peut recourir à la réassurance qui, du fait de son caractère international, lui permet de mutualiser au mieux les risques qu'il prend en charge. En ce qui concerne les formes de réassurance possible, des traités non proportionnels du type Stop Loss (ou encore Excédent de sinistres) où l'intervention du réassureur sur un portefeuille donné est déclenchée quand un certain seuil prédéfini du ratio S/P est atteint, peut être envisageable.

#### 4. Exploitation des avantages des solutions digitales

Les assureurs sont invités à exploiter les bienfaits de la technologie de manière à améliorer l'expérience client, dans l'activité d'assurance généralement, et à créer une relation de proximité avec les nouvelles niches. A titre d'exemple, la technologie du mobile-insurance qui commence déjà à gagner de la place, peut aider les assureurs à mieux gérer les paiements des primes d'assurance.

#### 5. Organisation de sessions de formations en micro-assurance

Le développement de la micro-assurance nécessite que des sessions de formation soient organisées au profit:

- Des clients cible : A travers des rencontres en face à face que peuvent assurer les institutions de microfinance, les opérateurs téléphoniques...
- Des assureurs : Il s'agit de former le personnel des sociétés d'assurance sur le sujet
- Du réseau de distribution : étant donné que le métier d'assurance est encore nouveau pour les nouvelles catégories d'intermédiaires

#### 6. Facilitation de la souscription et de la gestion de sinistres

S'agissant de produits simples, leur gestion doit être simplifiée tant au niveau de la souscription qu'au niveau de la gestion de sinistres. D'ailleurs, nous pouvons prévoir par exemple d'externaliser la fonction gestion sinistre, à l'instar de la souscription auprès de l'intermédiaire chargé de commercialiser les produits de micro-assurance. Cette idée d'externalisation peut procurer au client un gain de temps et une plus grande réactivité.

Elle doit tout de même être sujette à un contrôle et un suivi instantané du respect des procédures internes à l'entreprise d'assurance.

#### 7. Elaboration de contrats simples et clairs

Cette recommandation ne concerne pas les contrats de micro-assurance uniquement puisque le deuxième article du code des assurances insiste sur la nécessité de rédiger le contrat en caractère apparents. Elle prend davantage d'importance dans les contrats destinés aux populations à faible revenu vu parfois l'absence d'un lien préalable avec le système d'assurance. L'élaboration des contrats devrait donc prendre en considération la capacité des prospects à décoder la signification de chacune des clauses contractuelles.





## CONCLUSION GENERALE

Ce travail, qui s'intègre dans le cadre du mémoire de fin d'études à l'IFID, a été une occasion pour aborder la thématique de micro-assurance en Tunisie dans le but de se constituer une idée d'une part sur l'attractivité de cette activité pour les assureurs tunisiens et d'autre part sur les arguments que ces derniers avancent pour justifier les différentes positions prises selon qu'ils soient ou non impliqués.

Pour atteindre cet objectif, nous avons scindé le rapport en trois chapitres. Le premier a fourni un passage introductif à la thématique de micro-assurance et de ses spécificités par rapport à l'assurance classique. Nous avons aussi découvert qu'il existe un lien étroit entre la micro-assurance et la microfinance puisque, généralement, elles ont la même cible.

Le deuxième chapitre a donné un aperçu sur les différentes expériences au niveau international et national. Nous avons pu tirer certains renseignements notamment quant aux facteurs qui ont fait de certains pays, à l'instar de l'Inde et de l'Afrique du Sud, un exemple réussi. L'état des lieux sur le marché tunisien nous a permis de déduire qu'une grande partie des adultes (environ deux tiers) reste, pour certaines raisons, à la marge du système financier classique. De ce fait, de nouvelles structures de financement (les IMF) essayent de remédier à ce problème à travers une gamme de services financiers et non financiers. Ces institutions peuvent désormais procéder à la distribution de la micro-assurance et ce selon le texte légal de 2011.

Au niveau du troisième et dernier chapitre, il a été question de présenter la méthodologie de travail que nous avons adoptée pour répondre à la problématique. En effet, nous nous sommes adressés, à travers un questionnaire d'enquête, à une population qui inclut 16 compagnies d'assurance. A travers cette enquête, nous avons recensé 8 compagnies actuellement impliquées contre 7 que ne le sont pas.

Les assureurs qui se sont intéressés aux populations à faible revenu font distribuer les produits principalement via le circuit des institutions de microfinance qui ont établi une certaine relation de confiance et de proximité avec les clients grâce à un réseau contenant près d'une centaine d'agences. La gamme de produits offerte comprend cinq types de couvertures à savoir, la micro-assurance emprunteur, la micro-assurance santé, la MRP, l'individuelle accident et la micro-assurance agricole.

Pour ce qui est des assureurs non actuellement impliqués, ils ont exprimé une intention par rapport à l'investissement en micro-assurance, et ce, exception faite d'une seule compagnie pour laquelle le sujet ne semble pas une priorité pour le moment. Les justifications qu'a avancées ce groupe d'assureurs ont été soumises à certaines conditions dont l'institution de l'association professionnelle des IMF et l'aménagement d'un cadre légal propice au développement de l'activité.

Par ailleurs, les assureurs qui offrent déjà des produits de micro-assurance ainsi que ceux qui envisagent de le faire sur le moyen terme, justifient leurs attitudes par le fait que cela leur permettrait de pénétrer un nouveau marché tout en générant de nouvelles sources de gain financiers. Notons que la responsabilité sociale apparaît comme la première motivation pour les compagnies Takaful et les mutuelles d'assurance.

En réponse à la question par rapport à la rentabilité des programmes de micro-assurance, les assureurs stipulent qu'avec un bon produit, une échelle suffisante et un bon réseau de distribution, la rentabilité serait garantie. Ils ajoutent que le développement d'une telle activité nécessite d'être allié avec un partenaire comme les IMF à condition qu'il soit bien sélectionné puisque toutes les IMF, d'après la majorité des interviewés, ne sont pas forcément bien outillées. En revanche, trois assureurs pensent que l'entrée de ces nouveaux venants, sur un marché déjà saturé, peut représenter une menace au marché d'assurance puisque cela risque, d'après eux, d'engendrer une guerre tarifaire.

En tentant de prévoir l'évolution possible de l'activité de micro-assurance, trois options ont été offertes. Neuf assureurs sur quinze pensent que la micro-assurance a des grandes chances de développement tandis que le reste des interviewés estiment que les conditions ne sont pas encore propices et que la visibilité n'est pas encore claire.

En résumé, nous pouvons dire que les assureurs tunisiens ont d'une manière générale une propension à s'impliquer davantage sur le marché de micro-assurance même si plusieurs déclarent qu'il serait difficile de se prononcer quant à la rentabilité de cette activité. Ils insistent sur l'importance de permettre à de nouvelles catégories d'intermédiaires de commercialiser les produits de micro-assurance pour améliorer le taux de pénétration du marché.

Mais cette opportunité devrait être soigneusement étudiée surtout en termes des branches d'assurance concernées et, évidemment, en termes de rentabilité