

Case Study

# Renforcer les microentreprises vulnérables à travers la micro-assurance: l'expérience de ADIE

by Bruno Gautier

micro  
insurance  
network



La présente publication est protégée par les dispositions de la loi luxembourgeoise du 18 avril 2001 sur les droits d'auteur, les droits voisins et les bases de données. Aucun article ou partie de cette publication ne peut être reproduit sous quelque forme que ce soit sans l'autorisation écrite de son auteur.

© Microinsurance Network 2015. Tous droits réservés.

Le Microinsurance Network bénéficie de l'aimable soutien du gouvernement luxembourgeois.



THE GOVERNMENT  
OF THE GRAND DUCHY OF LUXEMBOURG

ISBN 978-99959-936-4-1

Avertissement : Les avis, opinions et théories figurant dans le présent document appartiennent à leurs auteurs et ne reflètent pas nécessairement ceux du Microinsurance Network ni de ses membres et/ou institutions affiliées. Le Microinsurance Network ne garantit ni la précision, ni l'exhaustivité ni la fiabilité des informations, avis, opinions ou théories ci-inclus. Par la présente, le Microinsurance Network décline toute responsabilité à cet égard.

## Introduction

Dans la majorité des pays en développement, les micro, petites et moyennes entreprises (MPME) représentent la principale source d'emplois<sup>1</sup>. Cependant, l'IFC (Banque Mondiale) estime que « plus de 17 millions de petites et moyennes entreprises du secteur formel dans les pays émergents rencontrent des problèmes d'accès au financement, ... le besoin de financement non couvert sur ces marchés est ainsi évalué entre 900 millions et 1,1 milliard de dollars »<sup>2</sup>. Ce déficit d'accès aux services financiers a pour conséquence de limiter le développement et la viabilité des entreprises. Limitées dans l'accès au financement, de nombreuses micro-entreprises rencontrent des difficultés pour investir en vue d'augmenter leur productivité.

Dans les pays européens également, l'accès aux services financiers est également un problème crucial. Selon Eurostat, la grande majorité des entreprises du secteur non financier (97%) des 27 états membres est constituée de petites et moyennes entreprises. Elles concernent près de 90 millions de personnes et sont, pour 92% d'entre elles, des micro-entreprises<sup>3</sup>.

Du fait du rôle central joué par les micro et petites entreprises dans l'économie globale, le secteur de la micro-assurance tend progressivement à intégrer cette cible dans ses priorités. En prenant en charge une partie des risques auxquels elles sont confrontées, la micro-assurance permet à ces entreprises d'attribuer plus facilement des moyens vers des investissements productifs, des nouvelles technologies ou le développement de produits plus innovants. Le financement des micro et petites entreprises est par ailleurs une priorité du groupe du G20. De son côté, la Banque Mondiale a soutenu et mis en place différents projets destinés à consolider, pour les prochaines années, leur accès aux services financiers.

Dans les pays développés, les institutions de microfinance ciblent majoritairement les personnes exclues du système bancaire désirant créer leur entreprise. Ce faisant, le micro-crédit contribue directement à la création de son propre emploi. De fait, le secteur de la microfinance en Europe joue un rôle toujours plus important dans les stratégies de lutte contre le chômage.

Le « Microinsurance Network » est convaincu du besoin de renforcer la perception du rôle crucial de l'assurance pour les micro-entrepreneurs via des actions de sensibilisation et d'éducation. Par ailleurs, il lui semble que le caractère essentiel de l'assurance n'est pas encore largement partagé par les acteurs de la finance inclusive, malgré l'importance qu'elle joue dans la protection des micro-entrepreneurs vulnérables en cas d'exposition au risque.

La présente étude de cas expose la situation de l'Adie, une institution opérant sur l'ensemble du territoire français et touchant plus de 42 500 clients qui a introduit des services de micro-assurance dans son offre de services. Cette étude a pour vocation à mieux comprendre le rôle que peut jouer ce type de services pour des micro-entrepreneurs ainsi que pour les IMFs qui les proposent.

---

<sup>1</sup> Banque Mondiale, 2013. Financement des micro, petites et moyennes entreprises.

<http://www.worldbank.org/en/results/2013/04/05/msme-finance-expanding-opportunities-and-creating-jobs>

<sup>2</sup> IFC, 2013. IFC "Le financement des micro, petites et moyennes entreprises"

<http://www.ifc.org/wps/wcm/connect/3f845500432c1e1683feef384c61d9f7/2013-MSME-Brochure-Global.pdf?MOD=AJPERES>

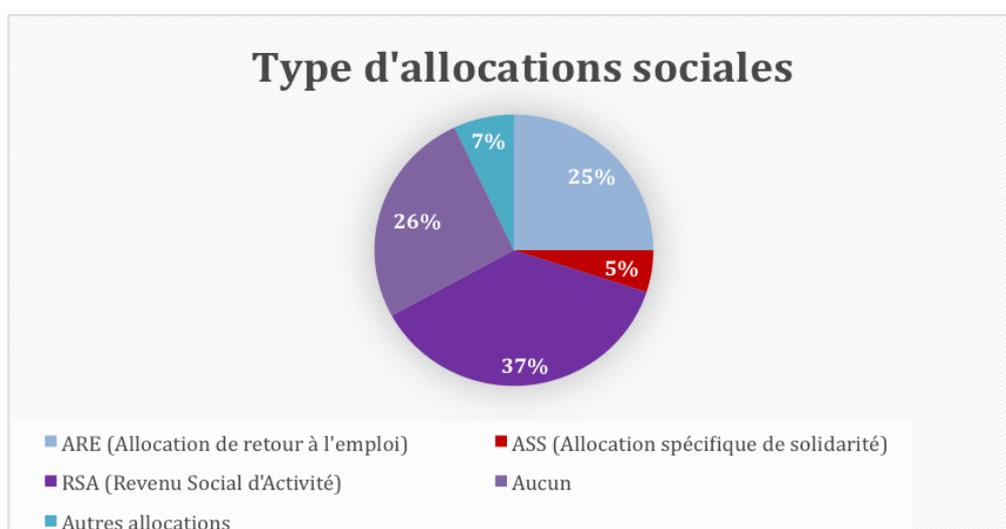
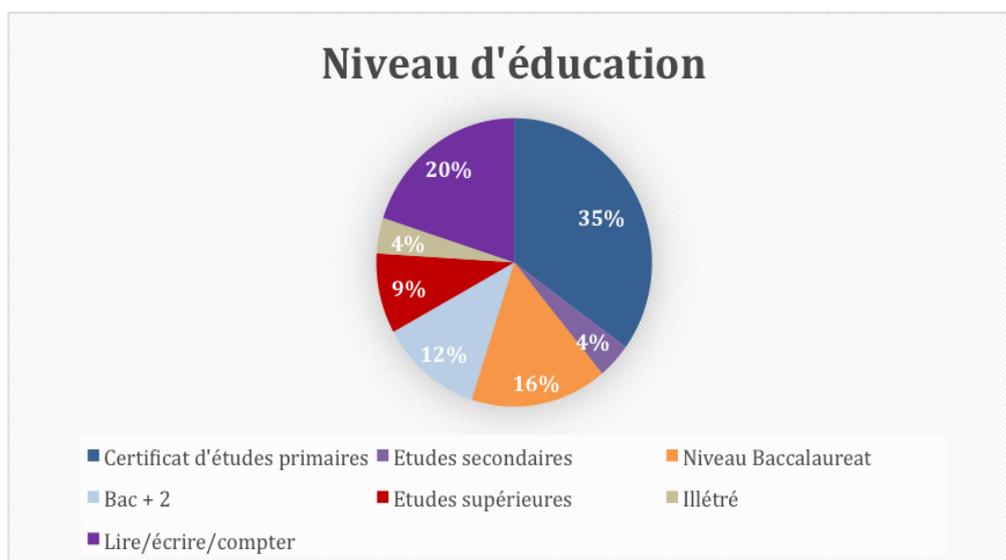
<sup>3</sup> Eurostat, 2013. Business economy- size class analysis. [http://ec.europa.eu/eurostat/statistics-explained/index.php/Business\\_economy\\_-\\_size\\_class\\_analysis](http://ec.europa.eu/eurostat/statistics-explained/index.php/Business_economy_-_size_class_analysis)

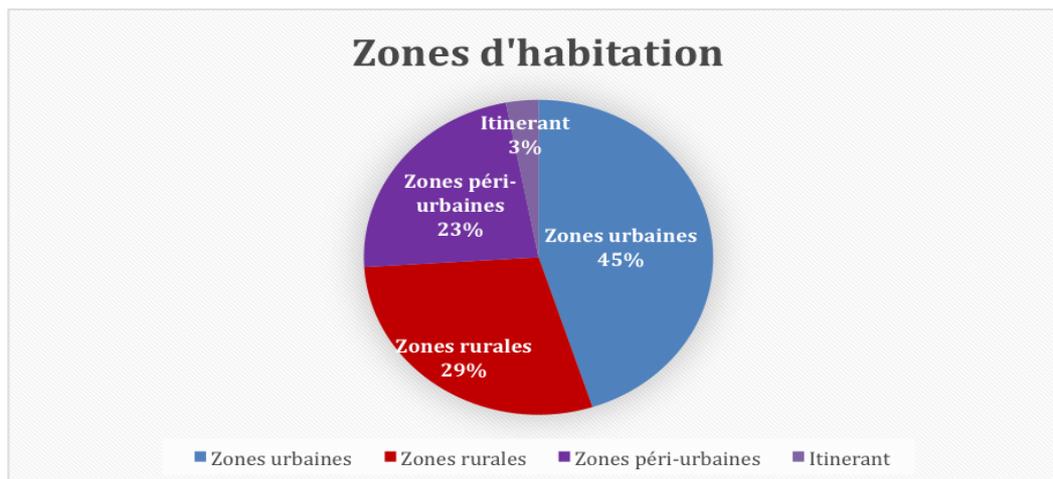
## Généralités sur l'Adie

Opérant depuis 25 ans, l'Adie offre des services financiers (micro-crédit professionnel et micro-assurance) à des personnes au chômage qui souhaitent créer ou développer une microentreprise malgré leur difficulté à accéder aux services des banques traditionnelles et des autres acteurs du secteur financier. Par l'intermédiaire de ses 177 agences et 360 lieux de permanences, l'Adie couvre l'ensemble du territoire français (y compris la majorité des collectivités d'outremer), avec la volonté d'une intervention renforcée dans les zones urbaines défavorisées, les zones rurales, et auprès des femmes et des jeunes porteurs de projet.

Plus récemment, l'Adie a commencé à proposer des services de micro-crédit personnel pour des personnes rencontrant des problèmes de mobilité en vue de se maintenir ou d'accéder à un emploi salarié. La grande majorité de ces clients utilise les fonds empruntés pour acquérir un véhicule d'occasion, financer des leçons de conduite ou démarrer une formation qualifiante ; ce qui leur permet plus facilement d'accéder à l'emploi.

Comme exposé ci-après, la majorité des clients de l'Adie sont bénéficiaires de minima sociaux, habitants des quartiers ou des zones urbaines sensibles ; et sont souvent caractérisés par leur faible niveau d'éducation :





Plus de 450 salariés et 1200 bénévoles collaborent au sein de l'Adie. Ils proposent divers services d'accompagnement et des services financiers.

A la fin de juillet 2015, le portefeuille de l'Adie s'élevait à 42 500 de clients actifs, pour un encours de crédit de 98 millions d'euros. Depuis, 1988, l'Adie a octroyé plus de 159 000 micro-crédits à 125 000 clients, pour plus de 115 000 micro-entreprises.

La dernière étude d'impact, réalisée en 2013, a démontré un taux de viabilité des entreprises créées après 2 ans de 81%, et de 67% après 3 ans ; ainsi qu'un taux d'insertion des emprunteurs de 80%.<sup>4</sup> Ces résultats sont équivalents à la moyenne de l'ensemble des entreprises créées en France.

## L'offre de micro-assurance

Comme l'illustre les données suivantes, l'Adie concentre ses interventions au bénéfice des personnes les plus vulnérables parmi les créateurs et les micro-entrepreneurs en France<sup>5</sup> :

- 39% des clients de l'Adie sont bénéficiaires des minima sociaux contre une moyenne de seulement 6% parmi tous les créateurs d'entreprise
- 43% des clients sont des femmes alors que ces dernières ne représentent que 29% de tous les nouveaux entrepreneurs
- 25% d'entre eux sont des jeunes de moins de 30 ans contre une moyenne d'à peine 19% pour tous les nouveaux entrepreneurs français
- 44% des clients vivent sous le seuil de pauvreté, soit nettement plus que la moyenne de la population française (14%)

Par ailleurs, les clients de l'association sont souvent caractérisés par leur niveau limité d'éducation scolaire. Ils disposent d'un réseau social souvent fragile et démarrent leur entreprise sans réelle expérience ou formation préalable dans le domaine de la gestion. Du fait de leur situation personnelle et de leur situation financière, ils sont particulièrement exposés aux risques et créer une entreprise les expose à des risques nouveaux qui renforcent encore leur vulnérabilité.

Par l'intermédiaire d'une étude auprès de 600 clients, l'Adie a réalisé une analyse fine de leur perception du risque, de leur connaissance de la réglementation et des obligations d'assurance, de

<sup>4</sup> Pourcentage de personnes en situation d'emploi au moment de l'enquête

<sup>5</sup> Données de 2014

leur compréhension des garanties proposées et de leur capacité à gérer la relation avec les assureurs lors de la souscription, du renouvellement des contrats et en cas de sinistres.

Cette étude a permis de mettre en exergue différentes explications à la difficulté rencontrée pour accéder à une protection adéquate à leurs besoins et aux caractéristiques de leur micro-entreprise :

- Déficit de perception des risques professionnels, manque de connaissance du cadre réglementaire d'exercice de leur activité et des obligations d'assurance associées
- Difficultés à souscrire des contrats du fait de l'inadéquation de leurs locaux professionnels avec les conditions de souscription en termes de sécurité et de moyens de protection
- Tarification excessive pour des produits conçus pour des entreprises de plus grosse taille, avec des plafonds de garanties souvent nettement supérieurs à leurs besoins
- « Difficultés culturelles » dans la gestion de la relation avec les assureurs, en particulier au moment de la souscription, du renouvellement et de la résiliation et en cas de sinistre

### Présentation des produits

L'étude a donc permis de mettre en valeur un vrai besoin d'accès à des offres d'assurance adaptées. Aussi, même si les personnes interrogées n'avaient pas exprimé spontanément une demande pour de telles offres, début 2008, l'Adie a commencé à proposer à ses clients 4 produits de micro-assurance spécifiquement conçus à leur destination :

- Responsabilité civile professionnelle
- Multirisques professionnelles avec local
- Multirisques professionnelles sans local
- Assurance automobile

Afin de garantir leur bonne compréhension par les clients et d'en faciliter la distribution par les conseillers de l'Adie, les produits ont été construits en vue d'une grande simplicité :

- tarif unique
- paquet de garantie homogène pour différents types d'entreprise et de profils de clients
- plafond de garantie identique et fixe
- franchise forfaitaire unique pour tous types de sinistres et tous les produits

#### Principales caractéristiques des produits :

- RC professionnelle jusqu'à 7,5 M d'€ en cas de dommages corporels, dommages matériels et immatériels
- RC locative couvrant le risque incendie, dégâts des eaux, ... à concurrence des dommages
- Protection des biens professionnels jusqu'à 10 K€ en cas d'incendie, vol, dégâts des eaux, choc électrique, bris de glace
- Protection financière du chef d'entreprise en cas d'incapacité temporaire de travail supérieure à 15 jours suite à accident ou hospitalisation (30 € par jour, 3 mois maximum et 2 700 € max par an)

Ces quatre produits couvrent les principaux risques auxquels sont confrontés les micro-entrepreneurs que sont les dommages aux tiers, les dommages sur leurs biens professionnels et leurs locaux, les dommages aux biens transportés et l'incapacité temporaire de travail suite à accident ou maladie.

Les plafonds de garantie ont été fixés à des niveaux très élevés ou sans limitation pour les sinistres relevant de la responsabilité civile car l'exposition à un risque de forte intensité reste important, même pour une micro-entreprise. A l'inverse, les plafonds relatifs aux biens professionnels ont été fixés à des niveaux plus faibles que la majorité des offres professionnelles classiques, afin d'être strictement ajustés aux besoins limités des clients de l'Adie lorsqu'ils démarrent leur activité.

### Politique de souscription

Cette approche innovante de conception des offres s'accompagne d'une politique spécifique de sélection des risques basée sur deux critères : le secteur économique et la taille des micro-entreprises.

En termes de taille, sont éligibles à ces offres, les entreprises mobilisant moins de 5 personnes et dont le chiffre d'affaires annuel ne dépasse pas le seuil du régime des micro-entreprises<sup>6</sup>.

Habituellement, les assureurs adaptent leur tarif en fonction de l'activité précise de chaque entreprise.

#### **Exemples d'activités assurés :**

- Restauration, traiteur
- Vendeurs ambulants
- Services à la personne (nettoyage, aide scolaire, courses, entretien extérieur/intérieur...)
- Peinture intérieur
- Coiffure, esthétique
- Magasins de négoce de biens de consommation courante (épicerie, vêtement, alimentation/boisson...)
- Services de nettoyage aux professionnels

Dans le cas de ces offres de micro-assurance, le fait de disposer d'un tarif unique oblige à une politique de sélection des activités en vue de constituer un portefeuille de risques homogènes. De fait, l'Adie et ses partenaires assureurs ont défini et mettent à jour régulièrement une liste d'activités éligibles à ces offres.

A ce jour, environ 60% des activités courantes des clients peuvent être couvertes par le programme. Par ailleurs, du fait de l'analyse de risque réalisée par l'Adie pour décider de l'octroi du micro-crédit, l'accès aux offres de micro-assurance est possible sans évaluation supplémentaire du risque de l'activité ou de la

situation personnelle de l'entrepreneur. Ainsi, pour l'accès à la garantie « incapacité temporaire de travail », aucun questionnaire médical n'est sollicité.

Certaines activités réglementées ou qui présentent des niveaux d'exposition aux risques plus importants comme le transport de biens ou de personnes, les métiers du soin médical, les activités de conseil en entreprise ou de la gestion de patrimoine, les métiers du bâtiment, le négoce et la réparation automobile ne sont pas éligibles à ces produits.

### **Assurance automobile**

Du fait de leur capacité financière limitée, les clients de l'Adie sont plutôt enclins à acquérir des véhicules d'occasion de valeur relativement limitée. De fait, leurs besoins concernent principalement la responsabilité civile automobile (obligatoire), l'assistance en cas d'accident et la protection de leurs biens professionnels transportés.

C'est sur cette base que l'offre de micro-assurance automobile a été construite, permettant ainsi de disposer d'un tarif unique pour tous types de marques et tous modèles de véhicule.

Conformément à la réglementation française, le profil individuel de chaque conducteur est pris en compte pour déterminer le tarif du client concerné (système du « bonus-malus »<sup>7</sup> fonction des antécédents de sinistres de chaque conducteur). Pour autant, le tarif est déterminé sans prise en compte du lieu d'habitation de l'assuré et de la date d'obtention de son permis.

### **Schéma de distribution**

La simplicité des offres est un élément essentiel du dispositif car elle facilite le travail des conseillers Adie qui proposent ces produits aux clients et réalisent les souscriptions.

Paradoxalement, cette simplicité pose des problèmes de gestion aux partenaires assureurs car elle vient en forte contradiction avec la façon dont les produits sont habituellement construits dans le secteur. Leur système de gestion n'est pas forcément adapté aux caractéristiques des produits, et en

<sup>6</sup> Pour les entreprises de négoce : 81 200 € ; pour les entreprises artisanales et de services : 32 600 €

<sup>7</sup> Le système du « bonus-malus » est un coefficient multiplicateur déterminé en fonction de la fréquence de sinistres de chaque individu. Les primo-assurés démarrent avec un coefficient de 1. Chaque accident responsable augmente le coefficient de 25%, jusqu'à un maximum de 2,5. Chaque année sans accident fait baisser le coefficient de 5%, jusqu'à un minimum de 0,5. Il faut 13 années de conduite sans accident responsable pour arriver à ce niveau et bénéficier des tarifs les plus attractifs

perspective d'une forte croissance des souscriptions, des investissements et des développements pourraient s'avérer indispensables.

### **Règles de gestion des contrats**

Des règles spécifiques ont été décidées pour faciliter la compréhension des clients et faciliter la relation avec les assureurs partenaires :

- la date d'anniversaire des contrats a été fixée pour tous les contrats au premier jour du mois d'effet du contrat afin de simplifier le suivi et le paiement des renouvellements
- les règles sur les délais d'information préalable à résiliation annuelle, fixée réglementairement à 60 jours, ont été assouplies. Afin de s'adapter aux pratiques de gestion de court terme des clients et réduire les taux de résiliation suite à non paiement, le droit à résiliation a été étendu jusqu'à la veille de la date d'anniversaire
- afin de réduire les coûts de gestion, les cotisations sont dues sur une base comptant annuellement. Du fait du niveau relativement faible des cotisations annuelles, certains clients optent pour un paiement comptant à la souscription. D'autres choisissent l'option d'un paiement mensuel par l'intermédiaire d'un micro-crédit assurance<sup>8</sup> qui leur est accordé par l'Adie.

### **Gestion des sinistres**

Les déclarations de sinistres sont transmises aux assureurs partenaires, par email, par courrier postal ou appel téléphonique. Des documents justificatifs sont souvent nécessaires. En cas de besoin, un conseiller ou un bénévole de l'Adie peut intervenir, en direct lors d'un rendez-vous avec le client, pour l'aider à compléter son formulaire de déclaration ou collecter les pièces nécessaires.

A l'ouverture de chaque nouveau sinistre, l'Adie est directement informée par les assureurs. Des informations lui sont également transmises tout au long du règlement du dossier. Sur cette base, l'Adie a mis en place, avec une équipe de bénévoles, un suivi de chaque dossier via des appels téléphoniques vers le client concerné en vue de détecter de possibles incompréhensions ou difficultés et faciliter ainsi la relation entre le client sinistré et le gestionnaire de la compagnie d'assurance.

Les paiements sont réalisés directement au client ou auprès d'une tierce partie. Les délais de règlement, qui constituent un élément essentiel pour des micro-entrepreneurs disposant de peu de capitaux propres, sont suivis de façons précises. Les indemnités en cas d'incapacité temporaire de travail sont versées dans des délais très courts, toujours au cours du mois de survenance puis sur une base mensuelle.

Dans le cas de sinistres matériels ou d'événement impliquant la responsabilité de l'assuré vis-à-vis d'un tiers, des expertises extérieures sont souvent nécessaires pour évaluer la valeur des dommages, ce qui a tendance à rallonger les délais de règlement. Pour des sinistres simples, comme les « bris de glace », des règles simplifiées de gestion ont été mises en place afin d'en accélérer la gestion. Pour les autres types de sinistres, le délai de prise en charge reste parfois problématique et nécessite un suivi minutieux et un appel au client dans sa relation avec les assureurs.

## **Organisation du partenariat**

Le programme de micro-assurance de l'Adie est développé en partenariat avec Axa et la Macif. Chaque partenaire joue un rôle particulier dans le partenariat, comme présenté ci-après :

---

<sup>8</sup> Micro-crédit d'un montant maximum de 800 €, durée maximum de 10 mois, sans caution, sans intérêt, 11% de « frais de dossier »

	ADIE	AXA	MACIF
Informations, conseils au client sur l'assurance et la micro-entreprise	X		
Souscription des offres et mise à disposition de moyens de paiement (MCA)	X		
Gestion des contrats (émission, appel de cotisation, résiliation, ...) et suivi du portefeuille		X	
Gestion des sinistres		X (auto)	X (autres contrats)
Co-assurance		X	X
Interface de la relation (renouvellement, paiement des cotisations, gestion sinistres, résiliation)	X		
Information/sensibilisation/prévention des risques	X		

Tant au niveau d'Axa que de la Macif, une équipe dédiée d'employés a été affectée à la gestion de l'intégralité des contrats souscrits dans le cadre de ce partenariat. Côté Adie, l'ensemble des agents de crédit propose les services de micro-assurance, comme un des éléments de l'offre globale de services financiers aux clients.

Dans le cadre d'une convention pluri-annuelle, les partenaires du programme ont défini les principes de leur collaboration, la description des produits distribués et la cible visée, les responsabilités respectives des acteurs et les règles communes de communication.

En complément de cette convention, un mandat de distribution a été finalisé afin de préciser le rôle de l'Adie dans la distribution des offres. L'Adie est inscrite comme intermédiaire en assurance auprès de l'ORIAS (registre unique des intermédiaires en assurance, banque et finance). De fait, l'association est directement responsable pour toutes conséquences relatives à la proposition des produits. Elle est habilitée à recevoir une participation financière de la part des assureurs pour contribuer à la couverture de ses coûts de distribution.

Le modèle économique du partenariat est construit sur une hypothèse d'une couverture partielle des coûts directs via les ressources générées. En d'autres termes, même si les assureurs n'attendent aucun bénéfice financier de cette activité, le partenariat vise une couverture de ses coûts. L'Adie perçoit de la part des assureurs une contribution financière basée sur le chiffre d'affaires annuel du portefeuille.

Les coûts de développement (construction des offres, formation initiale des équipes, communication) et les coûts d'animation du partenariat sont considérés par les assureurs comme des contributions au titre de leur politique RSE. Les coûts de gestion du programme, assumés par l'Adie, constituent partie intégrante de ses frais généraux.

### **Système d'information et de gestion**

Pour les besoins de gestion du programme, des données sur l'ensemble du portefeuille sont transmises mensuellement à l'Adie par les assureurs. Ces données comportent des informations sur les contrats (nouvelles souscriptions, défaut de paiement, résiliation) et sur les sinistres (date de survenance, type de sinistre, montant d'indemnisation). Ces informations sont ensuite intégrées au système d'information et de gestion de la relation client utilisé par les conseillers de l'Adie.

D'autres données clés font l'objet d'un suivi régulier : proportion de clients assurés parmi les nouveaux clients financés, taux de refus par les assureurs lors des nouvelles souscriptions, délai de décision des assureurs suite à transmission des nouvelles demandes, taux d'impayés des cotisations lors du renouvellement des contrats, sinistres non garantis et motifs de non prise en charge.

Ci-dessous, sont présentés quelques indicateurs clés pour les 3 dernières années :

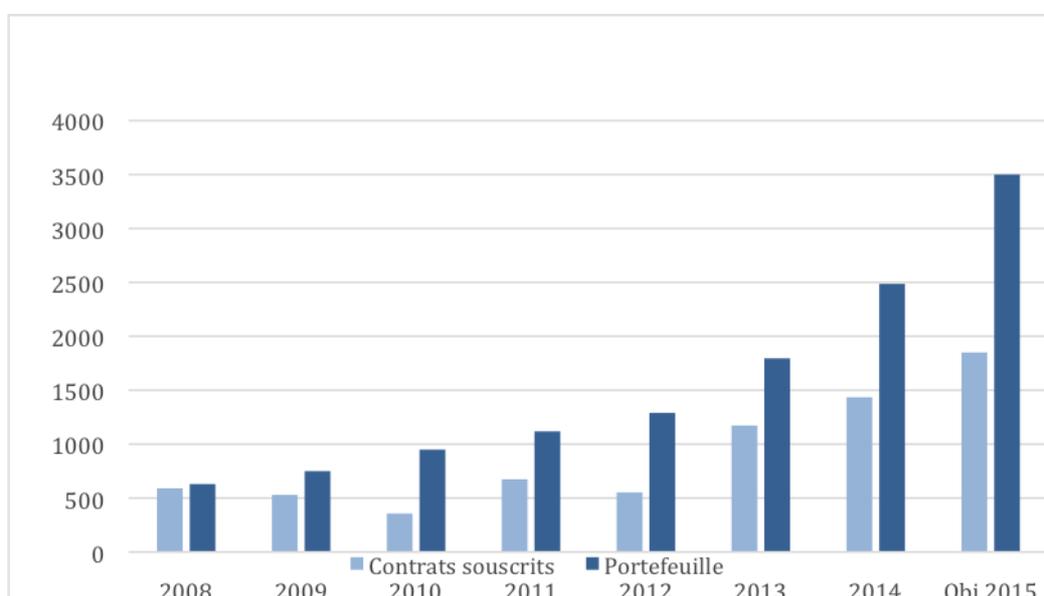
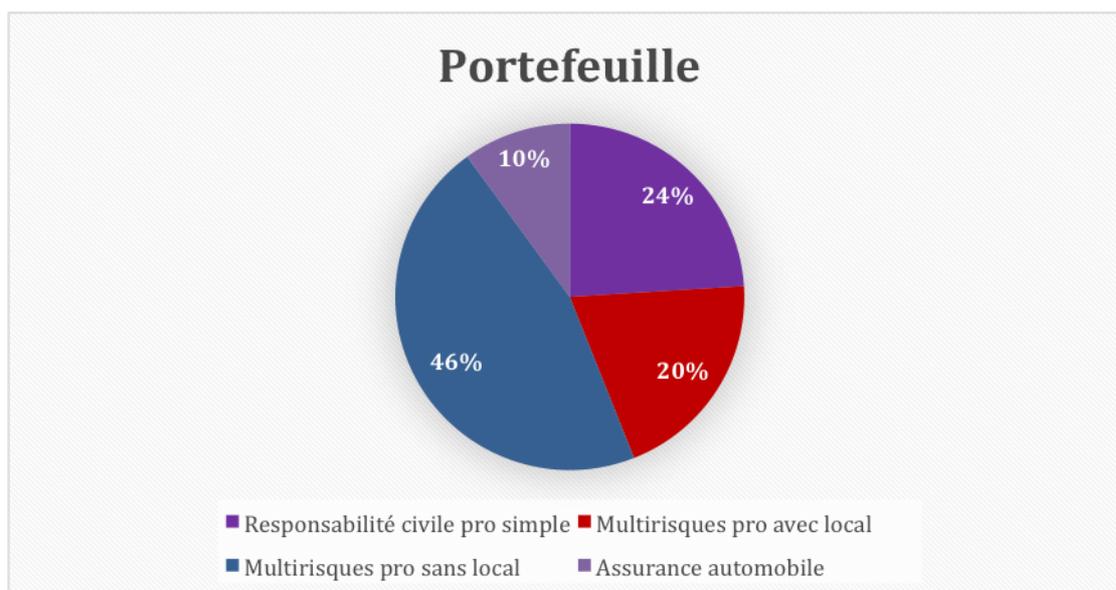
	2012	2013	2014
Portefeuille	1,291	1,796	2,457
Taux de refus des assureurs (à la souscription)	n/a	2%	3%
% clients assurés/ nouveaux clients financés (activités éligibles)	n/a	28%	34%
Taux de renouvellement (y-1)	78%	68%	68%
Taux de renouvellement (y-2)	33%	28%	28%
Sinistres non garantis (%)	16%	17%	20%

## Principaux résultats

Après une première phase pilote de 4 ans, destinée à la construction des offres et la mise en place des processus, la construction des modules de formation et l'adaptation du système d'information et de gestion, les offres de micro-assurance ont été déployées sur l'ensemble de la métropole à compter de mi-2013. Par conséquent, l'activité ne s'est développée que progressivement. Fin juillet 2015, le portefeuille de contrats actifs s'élevait à 2 900, pour un total de 6 400 contrats souscrits depuis le lancement du programme.

La souscription des offres de micro-assurance n'est pas obligatoire pour accéder aux offres de crédit. Pour autant, les conseillers Adie exposent de façon détaillée, à chaque client, l'importance que représentent les assurances professionnelles pour une entreprise nouvellement créée.

La proportion de clients assurés progresse significativement, atteignant jusqu'à 50% des nouveaux clients éligibles dans certaines directions régionales. En moyenne, cette proportion est de 30% et peut encore progresser en lien avec la montée en compétence des conseillers pour permettre une meilleure compréhension et un plus fort intérêt des clients pour ces offres.



Le portefeuille de contrats actifs progressent également, malgré un taux de renouvellement des contrats sensiblement plus faible que la norme observée normalement dans le secteur pour des portefeuilles de risques professionnels. Cette difficulté est principalement due à des difficultés de trésorerie rencontrées par les clients au moment à la date du paiement.

En comparaison avec le profil moyen des clients de l'Adie, les souscripteurs de contrat de micro-assurance sont caractérisés par les aspects suivants :

- plus grande proportion de femmes (46% contre seulement 37%)
- plus grande vulnérabilité financière
- plus faible niveau d'éducation

En d'autres termes, les services de micro-assurance sont d'une grande pertinence pour les publics les plus fragiles : jeunes sans historique préalable d'assurance, population illettrée, membres de certaines communautés et en particulier de la communauté des « gens du voyage ».

Comme l'illustre le tableau ci-après, les résultats techniques du portefeuille sont relativement similaires à ceux observés généralement par les assureurs pour des portefeuilles de risques similaires.

Taux de sinistralité (S/C)	2012	2013	2014 (*)
Multirisque pro avec local	82%	62%	70%
Multirisque pro sans local	57%	53%	47%
Responsabilité civile pro simple	11%	37%	27%
Assurance automobile	49%	80%	33%

Les résultats techniques du portefeuille bénéficient indirectement de l'analyse de risque effectuée pour la décision du micro-crédit qui est généralement associé à la souscription du contrat d'assurance. Par ailleurs, du fait de la règle qui limite la souscription aux seuls bénéficiaires d'un financement de l'Adie, le portefeuille de risque est très peu sujet à l'anti-sélection.

La forte progression du taux de sinistralité du produit auto en 2013 n'est pas significative, du fait du nombre limité de contrats actifs en portefeuille.

### Sinistres

Depuis le lancement du programme, plus de 600 sinistres ont été effectivement pris en charge pour un montant total de 1 044 000 € ; et un montant moyen de 1 912 € par sinistre. Les sinistres en lien direct avec la responsabilité civile professionnelle, qui impliquent des dommages à une tierce partie, surviennent relativement rarement (3% du total des sinistres) mais peuvent représenter une charge financière importante.

La majorité des sinistres concernent des dommages aux biens professionnels : vols dans les locaux professionnels (19%), dégâts des eaux (14%), bris de glace (10%) et incendie (4%). Signe de la forte vulnérabilité des clients, la garantie « protection financière » qui intervient auprès des assurés en incapacité temporaire de travail suite à accident ou hospitalisation représente à elle seule l'équivalent de 40% du montant total des sinistres versés.

## Satisfaction client et motivation à souscrire

En 2014, les partenaires du programme ont mené une étude détaillée sur les motifs de souscription et la satisfaction, en se focalisant sur 3 groupes: des clients de la micro-assurance, des clients ayant souscrit des contrats auprès d'assureurs classiques, et des clients non-assurés.

Les principaux résultats de cette étude sont présentés ci-dessous :

- 2/3 des sondés déclarent avoir une connaissance générale des obligations en termes d'assurance avant leur rendez-vous conseiller. Néanmoins, 25% des sondés ont commencé leur activité sans assurance professionnelle.
- La majorité des personnes sans assurance pensait bénéficier d'une couverture via leur assurance personnelle pour ce qui concerne les dommages aux tiers ou pour leurs biens professionnels. Le prix des assurances professionnelles et la taille limitée de l'activité exercée sont également des raisons fréquemment citées comme raison explicative au fait de ne pas souscrire d'assurance.
- 97% des personnes interrogées estiment que le programme micro-assurance de l'Adie est pertinent, du fait de sa bonne compréhension des besoins des micro-entrepreneurs et à sa capacité à négocier des conditions avantageuses. L'établissement d'un partenariat avec des

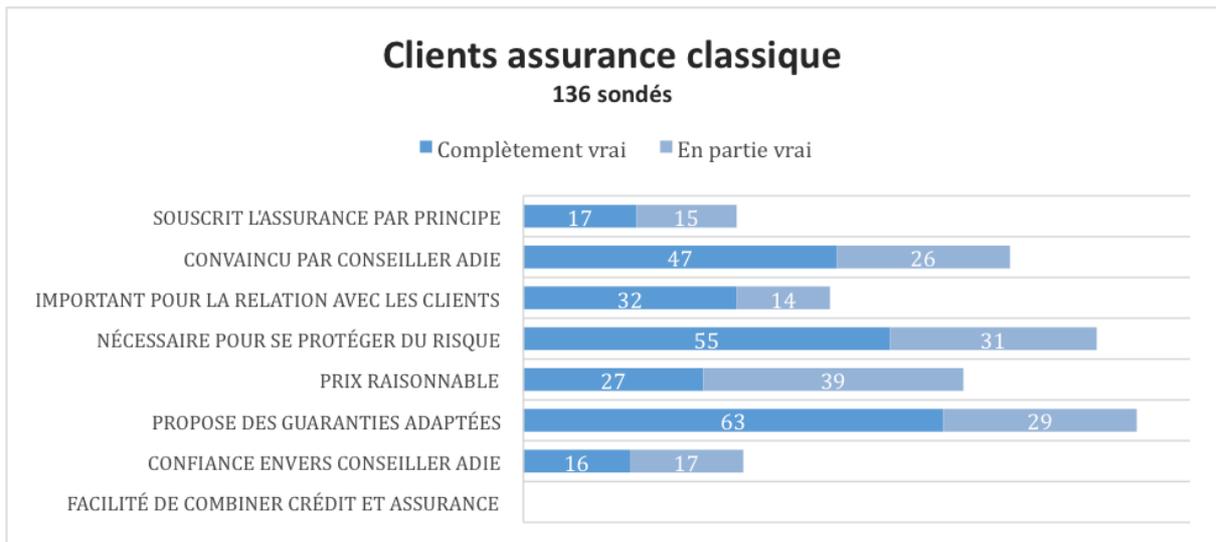
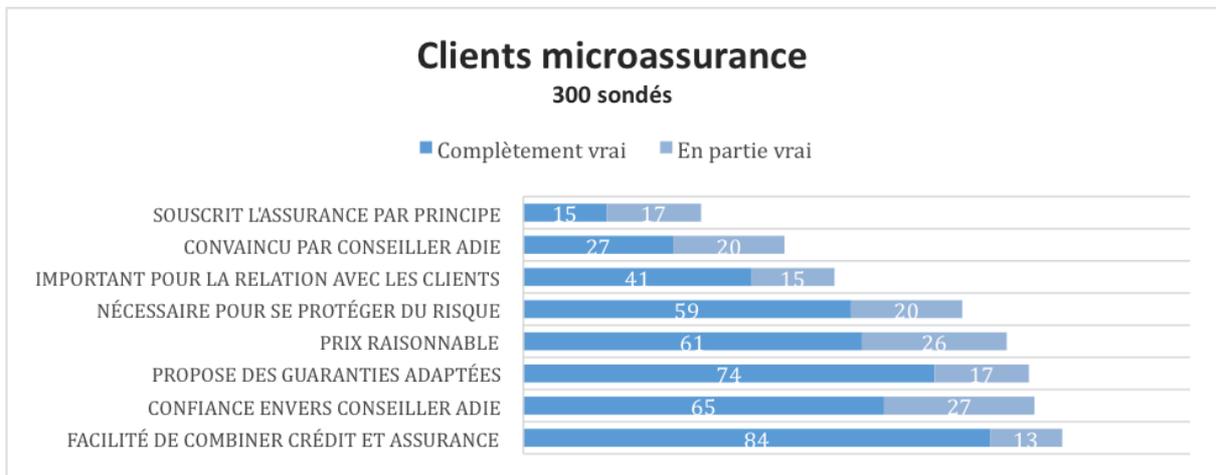
compagnies d'assurance reconnues apparaît comme un facteur clé pour favoriser la confiance des clients.

### Motifs de souscription

La confiance en l'intermédiaire est un facteur majeur dans la décision de souscription dans le cas du programme de micro-assurance (3 fois plus important que pour les clients assurés auprès d'assureurs classiques). La tarification attractive des produits est également un élément clé pour expliquer le choix de souscription des clients.

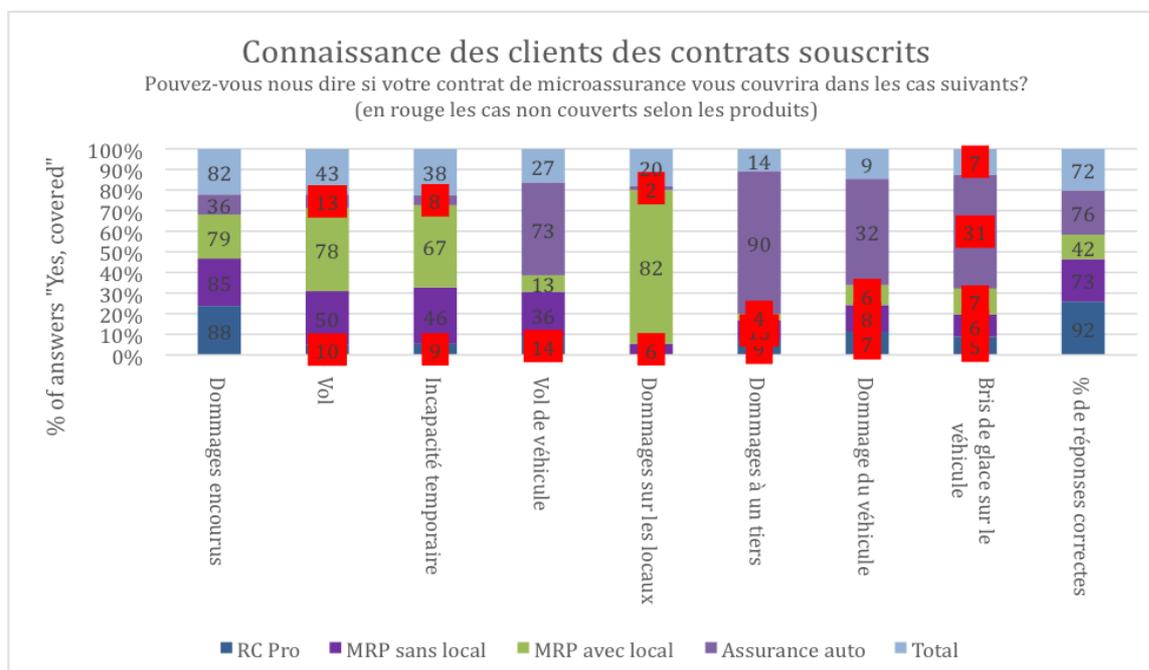
### Souscription à la micro-assurance en comparaison aux assurances traditionnelles

Les emprunteurs de l'Adie, clients de compagnies d'assurance classiques ou clients des offres de micro-assurance ont été interrogés sur les critères qui leurs semblaient important dans le choix d'une offre d'assurance professionnelle:



## La compréhension des produits

Les clients de la micro-assurance ont une bonne compréhension générale des risques effectivement couverts par leur contrat. Néanmoins, des informations complémentaires sont généralement nécessaires pour garantir une bonne utilisation des produits.



## Satisfaction client

La satisfaction générale est élevée, avec 91% des personnes interrogées ayant une bonne opinion du programme. Pour les clients ayant déclaré un sinistre ou plus, le retour est également bon, avec 82% de réponses positives.

Néanmoins, le détail des réponses relatives à la gestion des sinistres laisse entrevoir des axes d'amélioration dont les partenaires du programme pourront se saisir (en particulier en ce qui concerne le montant des indemnités).

Le « net promoter score » attribué à l'offre de micro-assurance est très satisfaisant atteignant un niveau de 35, comparé au score de 8 obtenu auprès des clients assurés avec des produits classiques.

**SUR UNE ÉCHELLE DE 1 À 10, COMMENT ÉVALUEZ-VOUS LES SERVICES DES ASSUREURS SUR LES POINTS SUIVANTS? (60 CLIENTS, AVEC UN SINISTRE DÉCLARÉ)**

- Relation avec le personnel d'assurance
- Documents facilement compréhensibles
- Rapidité dans le gestion des sinistres
- Simplicité des processus de dédommagement
- Information sur la gestion des dédommagement
- Rapidité des règlements de dédommagement



**Témoignage Client 1**

Lyazid, 35, salon de coiffure à Rouen

“Suite à l'effraction de mon salon de coiffure, j'ai appelé mon conseiller Adie qui m'a donné le numéro de l'assurance à joindre en cas de sinistre.

Lors de mon appel, l'assurance m'a demandé de leur envoyer l'original de la plainte que j'ai déposée auprès du commissariat de Police, ainsi que la facture de remplacement de ma vitrine. Je leur ai aussi envoyé le devis du remplacement de l'affichage autocollant sur la vitrine.

Je pensais sincèrement me lancer dans une procédure d'au moins un mois. Mais après l'envoi de ces papiers à l'assurance, ils m'ont remboursé au bout de 10 jours, la totalité (facture et devis) moins la franchise de 200 euros.

Je ne peux qu'être satisfait de la manière dont ma demande a été traitée du début à la fin.”

**Témoignage Client 2**

Nora, 47, vente de vêtements sur les marches de Montauban et de Toulouse

“Mon affaire avait moins d'un an quand j'ai fait une chute sérieuse dans les escaliers. L'accident m'a causé 5 points de suture à la tête et un traumatisme crânien entraînant des nausées et des douleurs dans mon bras.

Incapable de retourner au travail après cet accident, j'ai alerté mon conseiller Adie qui m'a rappelé la micro-assurance à laquelle j'avais souscrit en même temps que mon micro-crédit. J'étais complètement perdue, et c'est mon conseiller qui a géré la situation avec l'assurance.

Immobilisée pendant plusieurs mois, j'ai pu bénéficier d'une compensation pour ma perte d'activité. J'ai déjà reçu 1800 euros et j'attends actuellement les résultats d'un IRM pour voir si je peux retourner au travail. Je veux pouvoir travailler à nouveau dès que possible. L'inactivité n'est pas pour moi mais heureusement que j'avais cette assurance pour m'aider avec les conséquences de l'accident”.

## Principaux enseignements

- **Le renouvellement des contrats est un défi qui demande une attention particulière de la part des conseillers Adie et une communication dédiée auprès des clients.**

Depuis le début du programme, le taux de renouvellement est inférieur à la moyenne observée chez les professionnels du secteur.

Cela peut s'expliquer de plusieurs façons. Pour certains clients, la résiliation est nécessaire dès lors que leur activité se développe et qu'ils ont besoins d'une protection plus élevée. D'autres clients sont amenés à cesser leur activité ou à en changer. Mais, la plupart du temps, la résiliation est due au non-paiement au moment du renouvellement, pour des raisons financières, de changement d'adresse, ou de mauvaise gestion dans le domaine administratif.

Compte tenu de ces difficultés, une série de mesures a été engagée depuis le début de l'année 2014:

- Ajustement des règles de résiliation à terme (la résiliation est possible jusqu'à la veille de la date de renouvellement, contrairement à la règle généralement appliquée qui oblige normalement le client à respecter une période de préavis de 60 jours).
- Des emails sont envoyés par l'Adie aux clients 30 jours avant la date de renouvellement, en plus du courrier d'appel de cotisations envoyé par l'assureur.
- Vérifications et mises à jour régulières des adresses postales.
- Dans le mois précédent le renouvellement du contrat, appel téléphonique du conseiller Adie pour faire un suivi sur la situation de chaque client, évaluer la capacité de règlement, et préparer le renouvellement à venir. En cas de problème de disponibilité financière, un micro-crédit assurance peut être proposé.

A partir de 2015, ces actions devraient permettre d'accroître le taux de renouvellement et d'offrir de meilleures protections sur le long terme.

- **Fournir un soutien supplémentaire aux clients est indispensable dans le cadre d'un règlement classique des sinistres**

Les personnes vulnérables ne sont pas préparées à gérer un processus élaboré de demande de dédommagement. Un appui significatif est donc nécessaire pour faciliter la communication entre les clients, les experts mandatés par la compagnie, et les assureurs. Dans ce contexte, l'Adie a dédié une équipe de bénévoles spécialement formés pour faire un suivi de chaque demande de sinistre. Grâce à des appels réguliers aux clients, ils peuvent les aider à mieux comprendre le processus de déclaration, les attentes spécifiques des assureurs, la relation avec les experts et les décisions concernant les dédommagements. En cas de problème, les conseillers Adie et les équipes gestionnaires chez les assureurs sont informés immédiatement.

A l'image de la politique de souscription et de mutualisation du risque qui a été spécifiquement conçues pour le projet, il pourrait devenir nécessaire de concevoir également des modalités de déclaration et de gestions des sinistres en relation avec le niveau modeste des garanties et la capacité limitée de certains clients à gérer les tâches administratives. Etant au centre de la relation client, le rôle de l'Adie pourrait être renforcé dans le futur pour évoluer d'un simple rôle de facilitateur à un celui, plus complet, de gestionnaire de certains sinistres.

- **Offrir des services contre la précarité personnelle pourrait s'avérer nécessaire en complément des offres actuelles**

Protéger les micro-entrepreneurs contre une incapacité temporaire de travail est capital. La majorité d'entre eux travaillent seuls et ont des réserves financières limitées, ce qui en fait des cibles particulièrement vulnérables aux conséquences d'un accident ou d'une maladie.

Dans cette perspective, l'Adie compte explorer dans un futur proche l'opportunité de proposer également à ses clients des solutions d'assurance en santé, décès, et prévoyance.

- **Créer de la « valeur sociale » en mobilisant le cœur de métier des assureurs renforce le partenariat.**

Dans des marchés matures, à l'inverse de leur stratégie dans les marchés des pays en voies de développement, les assureurs ne sont pas intéressés par la micro-assurance dans une logique de conquête de marchés futurs.

Dans le contexte des pays développés, ils attendent plutôt des retours en lien avec leur politique RSE. Néanmoins, leur contribution, sous forme de services directement destinés aux clients, les rend acteurs du partenariat ; étant en cela beaucoup plus impliqués que de simple « bailleurs de fonds ». Cela rend leur engagement beaucoup plus significatif et durable sur le long terme.

#### **Philippe Da Costa, Directeur de l'innovation et des relations extérieures chez le Groupe Macif**

«Groupe mutualiste, la Macif a inscrit au cœur de son projet d'entreprise sa vocation à créer de la valeur sociale au travers de ses activités.

Nous avons la conviction que valeur sociale et efficacité économique vont de pair, c'est pourquoi notre Groupe est attentif à proposer des produits et services qui répondent aux attentes et aux réalités économiques de nos sociétaires, et notamment les micro-entrepreneurs. Ce partenariat s'inscrit pleinement dans la volonté du groupe Macif d'accompagner la création d'emploi, un enjeu essentiel pour l'économie française, à l'heure où la capacité d'entreprendre est mise à mal. Ce partenariat ouvre des perspectives nouvelles sur le champ de la micro-assurance. »

#### **Nicolas Moreau, Président, Directeur Général d'Axa France**

«Partenaire de l'Adie depuis 2007, Axa a renforcé ce partenariat en 2013.

Nous souhaitons favoriser l'accès des micro-entrepreneurs à une couverture d'assurance adaptée à leur activité. Les micro-entrepreneurs sont souvent en situation de précarité au lancement de leur activité, l'accès à une couverture d'assurance est une difficulté supplémentaire à affronter. Pour y répondre, nous avons élaboré une offre d'assurance complète avec des garanties adaptées à leurs besoins (Responsabilité Civile simple, Multirisques Professionnels avec ou sans local, Automobile). Nous contribuons également à la formation des équipes de salariés et bénévoles de l'Adie afin qu'ils sensibilisent les créateurs d'entreprises à la prévention des risques et les accompagnent lors de la souscription des contrats de micro-assurance. Nous sommes fiers de ce partenariat avec l'Adie pour soutenir des micro-entrepreneurs dans leur projet. »

- **Il est plus simple de convaincre les compagnies d'assurance de dédier des personnes qualifiées et d'allouer des ressources au partenariat si ce dernier génère des revenus pour couvrir une partie des charges opérationnelles.**

Créer des produits spécifiques et des processus de gestion « parallèles » est facilement accepté par les assureurs comme un investissement « social » qui ne pourra pas générer de bénéfices directs, même sur le long terme. Néanmoins, comme n'importe quel programme d'assurance classique, le coût des sinistres doit être intégralement couvert par les cotisations collectées.

Cependant, la participation aux comités de pilotage, la présence lors des sessions de formation, la souscription des contrats et toutes les autres activités (gestion des sinistres, reporting financier, ...) engendre des surcoûts. De plus, la spécificité des produits nécessite généralement la mobilisation de personnels dédiés et formés spécifiquement dans le cadre du partenariat. Avoir des attentes réalistes en termes de couverture des coûts par les revenus générés par le portefeuille peut donc faciliter la prise de décision du responsable qui aura à assumer ces coûts au sein de son équipe.

Par ailleurs, du fait du faible retour financier des activités de micro-assurance, il peut également être nécessaire de créer des mécanismes spécifiques d'intéressement des employés dédiés à cette activité ; les schémas habituels de mesure de la performance au sein de la compagnie ne pouvant pas forcément être utilisés. A cet effet, les institutions de microfinance partenaires des assureurs peuvent être amenées à contribuer à des mécanismes de valorisation à destination des personnes impliquées dans la gestion de leur portefeuille (rencontres avec des bénéficiaires, actions de communication interne, événements médias...).

- **Assurer la participation équilibrée des acteurs dans la définition des règles d'éligibilité est une condition essentielle au succès du partenariat**

Le partenariat entre institutions de microfinance et les assureurs peut être mis en péril par ce qui peut sembler une « contradiction fondamentale »<sup>9</sup>. D'un côté, étant une organisation visant à « servir les plus pauvres » et recherchant à sécuriser indirectement son encours de crédit, l'IMF souhaitera voir souscrire un maximum de contrats. Pour un paquet déterminé de garanties et un tarif donné, elle militera pour la politique de mutualisation la plus large possible afin d'en faire bénéficier le plus grand nombre de ses clients potentiels.

L'assureur, de son côté, aura tendance à appliquer sa politique habituelle d'analyse et de sélection des risques qui, à certains égards, pourrait ne pas être adaptée à la réalité des micro-entreprises créées par les clients de l'IMF

Afin d'éviter tous risques de conflit sur ce sujet sensible, un dialogue de qualité et un fort niveau de transparence entre acteurs est indispensable. Cela nécessite des échanges réguliers en vue de mettre à jour et d'adapter les règles d'éligibilité aux produits.

- **La formation et l'accompagnement de la montée en compétence des équipes de l'IMF est un investissement indispensable**

---

<sup>9</sup> Cette contradiction est certainement plus forte encore dans le cas de l'Adie, qui intervient dans le domaine des assurances professionnelles pour lesquelles l'appréciation du risque est plus difficile que dans le cas de produits plus simples comme l'assurance décès ou l'assurance crédit généralement proposées par les IMFs.

La formation initiale des équipes est incontournable, avant de lancer la distribution des produits, afin de remplir les conditions réglementaires et de donner les bases indispensables aux conseillers dans la connaissance des produits et le conseil aux clients.

Dans le cas de l'Adie, en 2013 et 2014, 77 jours de formation furent nécessaires, mobilisant à chaque fois une participation directe d'un représentant des assureurs partenaires. Par cet intermédiaire, plus de 400 personnes ont été effectivement formées aux bases techniques de l'assurance, à la notion de responsabilité civile, la réglementation, l'analyse des risques et des besoins d'assurance pour les micro-entreprises.

Généralement, la demande spontanée pour les produits de micro-assurance est nettement moins forte que la demande de crédit. Même si l'assurance est parfois obligatoire dans le cas de certaines activités professionnelles, les clients de l'Adie recherchent, avant toutes autres choses, un financement pour démarrer leur entreprise.

Cela implique que les agents de crédit n'ont plus seulement à répondre à une demande forte et préexistante ; ils doivent désormais aider les clients à prendre conscience des risques liés à leur entreprise, et les convaincre « d'acheter » un service supplémentaire.

Même si le service proposé est bien conçu et attractif sur le plan tarifaire, cela constitue un changement assez fondamental dans la relation avec les clients. Cet aspect doit faire l'objet d'une considération particulière, en termes de formation des équipes.

La collaboration régulière avec des professionnels de l'assurance est également d'une grande importance pour les équipes de l'IMF. Les contacts journaliers sur les dossiers et les participations des assureurs aux sessions de formation permettent ainsi aux équipes opérationnelles d'acquérir plus rapidement de nouvelles compétences.

Diffuser régulièrement des « histoires de sinistre » permet d'accroître la valeur donnée aux services d'assurance et augmente l'attractivité des produits, au sein même de l'organisation. En effet, pour certains membres des équipes, il peut s'avérer nécessaire de « prouver » que proposer des services d'assurance associés au micro-crédit est effectivement une stratégie pertinente qui renforce la relation avec les clients et non pas la fragilise.

Enfin, le développement de services de micro-assurance permet à l'IMF d'apprendre et de développer de nouvelles compétences au niveau des conseillers comme des encadrants. Cela donne de nouvelles opportunités à l'organisation pour diversifier ses offres et consolider son modèle économique.

- **Permettre la montée en charge du dispositif tout en préservant sa simplicité**

Au moment de la mise en place du partenariat, qui fait bien souvent l'objet d'une décision de la direction générale du partenaire assureur, il est souvent possible de concevoir des produits et un service simples qui seront bien adaptés à la cible de l'institution de microfinance. Les offres sont souvent mises à disposition via des processus expérimentaux, établis spécialement pour le partenariat. Pendant la phase pilote destinée à tester les offres et l'implication effective des acteurs, une gestion manuelle est parfois envisageable.

Néanmoins, sur le long terme, il est indispensable de bien s'assurer que les solutions retenues sont bien compatibles avec une gestion « industrialisée » et le système d'information de l'assureur. Dans le cas contraire, la montée en charge de l'activité pourrait s'en trouver contrariée. Dans la perspective d'un déploiement et pour garantir un service de qualité aux clients, la distribution des offres de micro-assurance doit être intégrée autant que possible dans l'organisation opérationnelle courante de l'assureur. Ainsi, ces services seront partie intégrante de ses dispositifs de gestion de la qualité, comme tout autre produit proposé sur le marché.

Pour plus d'informations :

Microinsurance Network :

<http://www.microinsurancenetwork.org/>

Axa:

<http://www.axa.com/fr/responsable/>

Macif :

[https://www.macif.fr/web/site/groupe/accueil/groupe/responsabilite\\_sociale\\_environnementale](https://www.macif.fr/web/site/groupe/accueil/groupe/responsabilite_sociale_environnementale)

Adie :

<http://www.adie.org/>

Contact :

Bruno Gautier, Directeur micro-assurance (Adie)

[bgautier@adie.org](mailto:bgautier@adie.org)

Tel : 0033 631 829 568