

**L'IMPLICATION du COURTIER dans le DEVELOPPEMENT de la
MICRO ASSURANCE :
CONCEPTION, COMMERCIALISATION et DISTRIBUTION des
PRODUITS, COLLECTE des PRIMES et COTISATIONS**

Présentée par Mme Hermine EKOBE NSEKE,
Présidente du bureau de la Fédération Interafricaine des Assureurs Conseils
(FIAC)

SOMMAIRE

INTRODUCTION

I/ Le rôle du Courtier dans la Conception des produits de micro assurance

II/ LE COURTIER dans la Commercialisation et la Distribution des Produits

III/ La Collecte des Primes et Cotisations. Le service après vente

CONCLUSION

L'IMPLICATION DU COURTIER DANS LE DEVELOPPEMENT DE LA MICRO ASSURANCE : CONCEPTION ET COMMERCIALISATION DU PRODUIT, COLLECTE DES PRIMES ET/OU COTISATIONS A MOINDRE COUT

La plupart des auteurs, en la matière, définissent la micro assurance notamment comme soit « **l'adaptation des services d'assurances à des clients à faibles revenus, n'ayant pas accès à des services d'assurance classique** », soit « **un système de protection sociale et un grand marché de vente de produits d'assurances adaptés à la nature et au montant des revenus des couches vulnérables** ».

Une synthèse de ces définitions permettrait de voir, à travers cette branche d'activité, le prolongement, par les assureurs, des élans de solidarité existant déjà de manière informelle dans nos sociétés africaines, en même temps, la consolidation et l'amélioration des produits classiques présents sur nos marchés d'assurances.

La micro assurance devrait offrir des garanties adaptées aux besoins de cette clientèle, que constitue la population à faible revenu, au point de vue qualité et coût. Lorsque nous savons que cette population, dans les pays africains, représente près de 85% de la population totale, il s'avère, à condition d'être bien structurée, que la micro assurance est une branche incontournable du secteur à côté des autres institutions de solidarité dont les usages se révèlent souvent insuffisants et très onéreux pour ceux qui y recourent.

Il s'agit donc là, pour les courtiers et les assureurs, d'un vaste chantier où on retrouve toutes les couches de la population, secteurs formel et informel, mutuelles de solidarité et tontines, groupements etc... et qui devrait révolutionner l'assurance en AFRIQUE.

Toutefois, il y a lieu de soulever que des difficultés liées au démarrage et au développement de la micro assurance existent ; elles tiennent, essentiellement, à la conception des produits, à leurs commercialisation et distribution, à la collecte des cotisations et primes générées, mais aussi à la gestion du service après vente.

Pour y remédier, tous les acteurs du secteur de l'assurance sont interpellés et devraient travailler ensemble.

En ce sens, une question fondamentale se pose, celle de savoir comment le courtier contribuerait au développement de la micro assurance.

Nous essayerons d'y répondre en étudiant le rôle du courtier dans les trois parties ci-après : Conception (I), commercialisation et distribution (II), collecte et gestion des risques (III).

I/ Le rôle du courtier dans la conception des produits de micro assurance

Le courtier, de par sa vocation, peut valablement être impliqué dans le développement de la micro assurance.

En effet, vis-à-vis du client (l'assuré), d'une part, le courtier met en œuvre une politique de proximité qui consiste à l'écouter, le conseiller, gagner sa confiance pour vendre le produit proposé, et l'accompagner dans la gestion quotidienne des risques à lui confier par ce dernier.

Vis-à-vis de l'assureur, d'autre part, le courtier veille à ce que des informations permettant à celui-ci de tarifier un risque lui parviennent à travers des demandes et des propositions claires. Etant la voix des assurés, il assiste l'assureur dans la conception de ses produits en fonction de la réalité du terrain. Il veille également au paiement des primes et au règlement des sinistres dans la célérité.

C'est ce qui justifie que l'on puisse attendre du courtier, lors de la conception des produits de micro assurance, notamment :

- Une parfaite connaissance des individus assurables, aussi bien dans leur mode de vie, leur façon de penser, leurs intérêts primordiaux et leurs traditions ; cela lui permet de cibler les groupes et leurs besoins respectifs.

En effet, en matière d'assurance vie, dans les tontines et autres mutuelles rencontrées au Cameroun, en dehors des cas de décès, frais funéraires, il arrive que des prêts soient accordés à certains membres avec des délais de remboursement précis. Le membre pourrait ne pas respecter ces délais pour des raisons évidentes ; la tontine, après vérification, peut décider de proroger la durée du prêt afin de lui permettre de réaliser ses objectifs. Le courtier et les assureurs peuvent réfléchir sur la manière de transférer ces avantages dans une sorte d'assurance pour quitter le schéma classique de l'assurance « **Décès Emprunteur** ».

- Qu'il donne aux assurés les conseils nécessaires pour une couverture adéquate des risques et qu'il attire leur attention sur tout ce qui serait un frein à la bonne marche du produit. Son rôle est de déceler, sur les marchés, les demandes solvables d'assurance. A titre d'exemple, en

matière d'assurance santé, lorsqu'un chef de famille désire assurer certains membres seulement du clan, le courtier l'amènera à comprendre la nécessité de prendre tout le groupe en garantie. Ce qui réduira le risque d'anti sélection pour l'assureur.

- Qu'il rassemble les informations qu'il transmet à l'assureur pour la conception du produit. En fonction de la population, il fait remplir des demandes et autres formulaires, mais, veille à alléger cette procédure qui est souvent mal perçue des prospects dont l'ignorance est parfois liée à leur bas niveau d'instruction.
- Qu'il accompagne l'assureur lors de la rédaction des contrats en veillant à ce que le vocabulaire soit compréhensible par ceux à qui les garanties sont destinées et qu'il connaît bien. Les garanties seront simples et pas trop étendues pour éviter toute complexité et ambiguïté. Il faut gagner la confiance des assurés et les amener à bannir un langage tel « *les assureurs écrivent en petits caractères ce qu'ils ne couvrent pas* ». Il y aura lieu d'aller toujours directement à l'essentiel, les exclusions devront être clairement énoncées et expliquées aux assurés.
- Qu'il guide l'assureur lors de la fixation du tarif, car n'oublions pas que le produit doit offrir le meilleur rapport qualité/prix et être totalement adapté aux capacités financières de ses destinataires.

A l'évidence, il apparaît donc que le courtier, bien que son rôle soit beaucoup plus commercial, a toute sa place dans la conception des produits de micro assurance. Toutes ces dispositions ne pourraient avoir d'effet que lorsque la commercialisation et la distribution seront réussies.

II/ Que peuvent apporter les courtiers dans la commercialisation et la distribution des produits ?

Pour réussir le développement de la micro assurance, le courtier doit faire montre d'innovation dans ses méthodes de travail. Pour cela notamment :

- Il doit mettre en œuvre une bonne politique de marketing auprès des assurés potentiels qu'il aura, au préalable, sélectionnés sur des bases bien précises. Il est toujours plus facile de travailler avec des groupes qu'avec des individus. La micro assurance ne peut être rentable que lorsqu'elle est destinée à des masses de personnes, par exemple, un syndicat dans une police santé.

- Il doit renforcer les capacités de son Personnel par le canal d'une formation intensive et continue, car il ne s'agit pas, seulement, de vendre mais de communiquer de manière convaincante pour l'adhésion du plus grand nombre. Ce personnel doit être à mesure d'évaluer le degré de satisfaction des assurés et les difficultés nées de la gestion des risques.

Dans le cadre de cette communication, la clientèle doit acquérir la culture de l'assurance et retrouver la confiance envers les acteurs du secteur. Le courtier a donc un rôle d'éducateur. Il le remplit en organisant, en partenariat avec les assureurs, des conférences débats, des causeries au niveau des groupes cibles, des mutuelles, tontines et autres groupes d'épargne, la publicité éducative à travers des sketches dans les media...Ce qui amoindrit les charges de pénétration.

- Le courtier empruntera également les méthodes de ventes déjà expérimentées par les autres distributeurs en l'occurrence ceux de la micro finance, mais dans tous les cas, la distribution en masse devrait être privilégiée. Sa maîtrise des cultures et des pratiques des groupes lui permettra d'accoler aux garanties déjà vendues, des extensions efficaces et rentables telles celles adossées à l'assurance d'un crédit investissement.
- Au moment de la vente, il évitera au maximum, les ventes individuelles, source d'une grande sinistralité.
- La distribution se fera par les réseaux mis en place permettant d'atteindre toutes les couches sociales ; Certains courtiers pouvant être des grossistes auprès des courtiers de taille moindre, mais implantés isolément dans le territoire.

Dans tous les cas, la distribution se fera en partenariat avec les assureurs. Dans ce partenariat, chacun apportera sa compétence et ses expertises. Le courtier, assure le marketing et la vente via son réseau de distribution, l'assureur met à sa disposition ses compétences actuarielles et financières, mais aussi et surtout, les capitaux nécessaires aux investissements initiaux.

Une fois la vente du produit réalisé, il conviendra d'envisager la collecte des cotisations et des primes.

III/ Quel rôle joue le courtier dans la collecte des primes et cotisations ?

Le courtier veille à la collecte rapide des primes générées par la vente des produits.

Il pourra s'inspirer des méthodes adoptées par les IMF, cartes à puces, téléphones mobiles, cartes prépayées...

La collecte des primes pendant les réunions des groupes à une cadence régulière reste la mieux indiquée ; elle limite les fraudes et les détournements.

Le paiement peut aussi se faire par virement bancaire à un compte indiqué par l'assureur ou le courtier suivant les conventions signées entre eux.

Le courtier veillera, pour un paiement rapide, à faire coïncider la périodicité avec des moments où les assurés sont susceptibles de détenir les fonds nécessaires. A cet effet, les montants à payer doivent répondre aux capacités financières des débiteurs. Pour les agriculteurs par exemple, cette période coïncidera avec celle des ventes des récoltes et se fera une fois l'an. Pour chaque cible, on fixera les échéances par semaine, par mois ou par trimestre selon leurs capacités. Cela évitera des malentendus, et des risques de non paiement.

Le courtier fera comprendre à ses clients l'intérêt pour tous de payer rapidement ses primes.

Les sinistres peuvent vite arriver dans cette branche et ils devraient vite être réglés.

Après la collecte des primes, il faut accompagner les assurés dans la gestion quotidienne des risques. Dès la survenance d'un sinistre, le courtier doit assister le client jusqu'à son règlement.

Ainsi serait instauré un climat de confiance mutuelle permettant de garantir la satisfaction de tous les intervenants.

CONCLUSION

De tout ce qui précède, il ressort que le courtier a un rôle important à jouer dans la Micro Assurance et doit s'impliquer très sérieusement dans le développement de celle-ci.

En effet, cette branche présente de réelles potentialités de croissance. Celles-ci pourraient être mises en valeur à travers la relation ASSUREUR/COURTIER, qui recèle beaucoup d'avantages et de bénéfices pour tous les acteurs du marché de l'assurance, et ceci au plus grand bonheur des assurés.

En fait, il s'agit concrètement de permettre aux populations vulnérables d'assurer leur survie en améliorant leurs conditions de vie.

La réalisation d'un tel challenge permettrait aux assureurs et courtiers de voir leurs rendements et résultats améliorés, et ainsi, l'Assurance verrait son image redorée, en ce qu'elle apparaîtrait alors réellement comme un outil de développement des pays africains.

Mais, et c'est la triste réalité, beaucoup de chemin reste à parcourir pour y arriver.

Nous vous remercions pour votre attention.