



40ème Assemblée Générale Annuelle de la FANAF.
«L'Assurance Africaine au cœur de l'Emergence Economique »

Panel N° 3: A la recherche de l'assuré émergent

A LA RECHERCHE DE L'ASSURE EMERGENT



Par Momar NDAO,
Président national de
l'association des
consommateurs du
Sénégal (ASCOSÉN)
Président du réseau des
associations de
consommateurs de
l'UEMOA (RAC-UEMOA)

Panel N° 3: A la recherche de l'assuré émergent

A. Les raisons du désamour ...



- ◆ 1°) Une perception biaisée
- ◆ 2°) Une contrainte traumatisante
- ◆ 3°) Un engagement de l'Etat incompris
- ◆ 4°) Une suspicion légitime
- ◆ 5°) Une dépense profitant à autrui
- ◆ 6°) Un déni ou une sous-estimation du gain
- ◆ 7°) Des croyances ankylosantes
- ◆ 8°) Des expériences malheureuses

A. Les raisons de ce désamour ?

1°) Une perception biaisée

- ◆ L'assurance est perçue, par la plupart des populations, comme une obligation légale, principalement circonscrite dans certains domaines.
- ◆ L'assurance est, dans l'imagerie populaire, essentiellement destinée au domaine de l'automobile.
- ◆ Dans les autres domaines l'assurance n'est pas considérée comme indispensable.



A. Les raisons de ce désamour ?

2°) Une contrainte traumatisante

- ◆ En effet, les populations ont le sentiment qu'elles doivent s'assurer, uniquement, pour ne pas avoir de problèmes avec les agents de la circulation.
- ◆ L'assurance est considérée une sorte d'épée de Damoclès qui pend au-dessus de leurs têtes.





Association des consommateurs
du Sénégal (ASCOSEN)

www.ascosen.org

ascosen@gmail.com

Tél. (221) 77 635 07 07

40ème Assemblée Générale Annuelle de la FANAF.
«L'Assurance Africaine au cœur de l'Emergence Economique »

Panel N° 3: A la recherche de l'assuré émergent

A. Les raisons de ce désamour ?

3°) Un engagement de l'Etat incompris

- ◆ Les populations, ne comprennent pas pourquoi l'assurance intéresse autant l'Etat et ce qui explique son intransigeance.
- ◆ Elles se disent que l'Etat constitue, avec les compagnies d'assurances, les seuls vrais gagnants dans cette affaire.





Association des consommateurs
du Sénégal (ASCOSEN)

www.ascosen.org

ascosen@gmail.com

Tél. (221) 77 635 07 07

40ème Assemblée Générale Annuelle de la FANAF.
«L'Assurance Africaine au cœur de l'Emergence Economique »

Panel N° 3: A la recherche de l'assuré émergent

A. Les raisons de ce désamour ?

4°) Une suspicion légitime

- ◆ Les compagnies d'assurances sont considérées comme des riches acteurs qui se sont engraisés et continuent de le faire, sur le dos des assurés.
- ◆ Dans la majeure partie des cas, les populations perçoivent les campagnes publicitaires menées par les compagnies, notamment celles institutionnelles, comme une manière de les ferrer afin de profiter de leur faiblesse et de leurs économies.

A. Les raisons de ce désamour ?

5°) Une dépense profitant à autrui

- ◆ De même, les populations considèrent que l'assurance n'est pas faite pas pour se protéger, mais pour dédommager celui à qui on fait du tort.
- ◆ Donc, dans l'imagerie populaire, le bénéficiaire de l'assurance ce n'est pas l'assuré, mais celui à qui le tort est porté.
- ◆ Les assurés se disent « je dépense de l'argent, destiné à quelqu'un d'autre ».



Association des consommateurs
du Sénégal (ASCOSEN)

www.ascosen.org

ascosen@gmail.com

Tél. (221) 77 635 07 07

40ème Assemblée Générale Annuelle de la FANAF.
«L'Assurance Africaine au cœur de l'Émergence Economique »

Panel N° 3: A la recherche de l'assuré émergent

A. Les raisons de ce désamour ?

6°) Un déni ou une sous-estimation du gain

- ◆ L'assuré ne sent pas le gain qu'il tire de son état d'assuré.
- ◆ Vu que la plupart des polices sont limitées à la responsabilité civile, l'assuré, se dit que c'est plutôt sa « victime » qui bénéficie de tous les avantages.
- ◆ Même s'il reconnaît qu'avec son assurance, il ne devra pas déboursier, pour indemniser, l'assuré n'apprécie pas cette probable « économie » à sa juste valeur.

A. Les raisons de ce désamour ?

7°) Des croyances ankylosantes

- ◆ La plupart des africains sont des croyants qui se disent que c'est « Dieu qui décide du destin des hommes ».
- ◆ Par conséquent, on a beau s'assurer, ce qui est décidé par Dieu sera exécuté. Donc pourquoi le faire, si ce n'est pas obligatoire ?
- ◆ Certains superstitieux se disent que s'assurer, c'est envisager une catastrophe, et cela porte malheur. Ce qui augmente leur réticence





Association des consommateurs
du Sénégal (ASCOSÉN)

www.ascosen.org

ascosen@gmail.com

Tél. (221) 77 635 07 07

40ème Assemblée Générale Annuelle de la FANAF.
«L'Assurance Africaine au cœur de l'Emergence Economique »

Panel N° 3: A la recherche de l'assuré émergent

A. Les raisons de ce désamour ?

8°) Des expériences malheureuses

- ◆ Beaucoup d'assurés sont découragés par une mauvaise qualité du service qui leur a été offert par certaines compagnies.
- ◆ Des indemnisations non reversées, des rachats décevants au niveau des montants, de longs délais d'attente, avant paiement, des cas de minoration des devis des experts, etc., sont autant de motifs de désamour vis-à-vis des compagnies d'assurance.



Association des consommateurs
du Sénégal (ASCOSEN)

www.ascosen.org

ascosen@gmail.com

Tél. (221) 77 635 07 07

40ème Assemblée Générale Annuelle de la FANAF.
«L'Assurance Africaine au cœur de l'Emergence Economique »

Panel N° 3: A la recherche de l'assuré émergent

B. Les assureurs ont-ils correctement identifié les cibles ?

- ◆ L'identification des cibles par les assureurs se fait de manière assez banale. Elle est principalement centrée sur les personnes du secteur formel avec des produits traditionnels.
- ◆ En ce qui concerne l'assurance vie, les assureurs se focalisent sur certaines familles de prospects, notamment, certains fonctionnaires (enseignants, forces de sécurité, etc.)
- ◆ Ainsi, plusieurs pans de la population active sont ignorés ou pas suffisamment explorés.



Association des consommateurs
du Sénégal (ASCOSEN)
www.ascosen.org
ascosen@gmail.com
Tél. (221) 77 635 07 07

40ème Assemblée Générale Annuelle de la FANAF.
«L'Assurance Africaine au cœur de l'Emergence Economique »

Panel N° 3: A la recherche de l'assuré émergent

C. La gamme de produits répond- t-elle à la demande des prospects ?

- ◆ Elle ne répond pas de manière parfaite à la demande des populations. Les produits étant conçus dans des pays où la culture et les modes de vie sont différents des nôtres.
- ◆ La demande n'est pas bien exprimée. Les prospects ne se sentent pas dans une liberté d'exprimer des requêtes de couverture en dehors de produits traditionnellement connus en la matière.
- ◆ Il y a une demande non exprimée que les assureurs doivent aller chercher dans les besoins quotidiens et les modes de vie des populations.



Association des consommateurs
du Sénégal (ASCOSEN)
www.ascosen.org
ascosen@gmail.com
Tél. (221) 77 635 07 07

40ème Assemblée Générale Annuelle de la FANAF.
«L'Assurance Africaine au cœur de l'Emergence Economique »

Panel N° 3: A la recherche de l'assuré émergent

D. Substituer une politique de demande à la politique d'offre pratiquée ?

- ◆ En ce qui concerne l'assurance obligatoire, comme celle automobile, beaucoup d'assureurs ne sont pas suffisamment agressifs. Les compagnies, en général, attendent, tranquillement, les clients.
- ◆ De même, elles utilisent des méthodes « push » en essayant de vendre coûte que coûte, des produits-types qui ne sont pas réellement adaptés à la cible. Les méthodes « pull » qui prennent naissance à partir de la demande latente ou exprimée des assurés ne sont pas suffisamment déroulées.



Association des consommateurs
du Sénégal (ASCOSEN)
www.ascosen.org
ascosen@gmail.com
Tél. (221) 77 635 07 07

40ème Assemblée Générale Annuelle de la FANAF.
«L'Assurance Africaine au cœur de l'Emergence Economique »

Panel N° 3: A la recherche de l'assuré émergent

E. Quels leviers actionner pour toucher les populations cibles ?

- ◆ L'innovation est une chose rare dans nos marchés. La naissance de nouveaux produits, adaptés à nos besoins, n'est pas très fréquente.
- ◆ Il faut créer et mettre sur le marché des produits qui sortent des canevas traditionnels et répondent aux besoins spécifiques des populations.
- ◆ Il faut, parallèlement, adapter la communication des compagnies à la mentalité des prospects.
- ◆ Aussi, il faut mettre l'accent sur les produits à la place de la communication institutionnelle.



Association des consommateurs
du Sénégal (ASCOSEN)
www.ascosen.org
ascosen@gmail.com
Tél. (221) 77 635 07 07

40ème Assemblée Générale Annuelle de la FANAF.
«L'Assurance Africaine au cœur de l'Emergence Economique »

Panel N° 3: A la recherche de l'assuré émergent

F. Quelles mesures doivent être mises en œuvre ?

- ◆ Les compagnies doivent travailler davantage à « africaniser » les produits en leur faisant épouser, au mieux, les besoins latents ou exprimés des populations,
- ◆ Avoir une approche pédagogique certaine pour mieux présenter l'assurance aux populations.
- ◆ et veiller à une qualité de service irréprochable pour atteindre l'émergence.



Association des consommateurs
du Sénégal (ASCOSEN)
www.ascosen.org
ascosen@gmail.com
Tél. (221) 77 635 07 07

40ème Assemblée Générale Annuelle de la FANAF.
«L'Assurance Africaine au cœur de l'Emergence Economique »

Panel N° 3: A la recherche de l'assuré émergent

F. Quelles mesures doivent être mises en œuvre ?

- ◆ Les assureurs devraient développer des produits fondés sur les activités quotidiennes à fort flux financier telles que :
- ◆ les cérémonies familiales (naissances, mariages, décès) ;
- ◆ L'économie solidaire (tontines, etc.);
- ◆ Ce qui permettrait de capter les importantes masses monétaires générées par ces activités.



Association des consommateurs
du Sénégal (ASCOSEN)
www.ascosen.org
ascosen@gmail.com
Tél. (221) 77 635 07 07

40ème Assemblée Générale Annuelle de la FANAF.
«L'Assurance Africaine au cœur de l'Emergence Economique »

Panel N° 3: A la recherche de l'assuré émergent

F. Quelles mesures doivent être mises en œuvre ?

- ◆ Les assureurs devraient être plus imaginatifs en définissant des approches plus pertinentes pour être au cœur de l'activité quotidienne.
- ◆ Des « micro primes » devront pouvoir être explorées afin de créer des produits populaires accessibles de manière fractionnée à tous.
- ◆ Aujourd'hui, après le « mobile banking », nous devons arriver à une « assurance mobile » permettant d'atteindre le fonds de nos familles.

Panel N° 3: A la recherche de l'assuré émergent

F. Quelles mesures doivent être mises en œuvre ?

- ◆ L'utilisation adéquate des TICs en vue d'une simplification de l'accès à l'assurance, notamment, par les plates-formes mobile, qui sont accessibles à tous les prospects, devrait être l'un des tremplins pour arriver à l'émergence de nos assurés pour que vive l'assurance.



Panel N° 3: A la recherche de l'assuré émergent



**Je vous remercie de
de votre bienveillante attention**

Momar NDAO