



---

# Séminaire innovation : Le développement des offres de microassurance en France : les perspectives ouvertes par le secteur des Services à la Personne

*Juin 2007*

**Valérie CHAPELAIN - MACIF**  
**Guillaume de CHATELLUS - MARSH**



# Sommaire

---

- ❑ Introduction et enjeux
- ❑ Les expériences étrangères de micro assurance
- ❑ Le développement de la micro assurance dans le domaine des assurances des particuliers
- ❑ Les recommandations issues des expériences étrangères
- ❑ L'application aux salariés des associations de services à la personne
- ❑ Les propositions de micro assurance
- ❑ Les défis de l'implantation en France de la micro assurance pour les particuliers
- ❑ Les perspectives

# Introduction et enjeux

---

## □ Pourquoi ce thème ?

- Pour faire suite aux travaux déjà réalisés : Mémoires du CHEA et du MBA
- Prolongements de ces travaux par des réalisations de Compagnies : Assurances professionnelles
- Notre sujet : quelle extension au service des particuliers ?

## □ L'innovation : Ce sujet est porteur d'innovations dans 3 domaines :

- Innovation en terme de création de produits
- Innovation en terme de process
- Innovation en terme de distribution et marketing

# 1- Les expériences étrangères de micro assurance

## *2 habitudes comportementales des populations concernées*

---

- **Méfiance a priori des institutions financières / Compagnies d'assurance**
  - Perception naturelle des compagnies
  - Utilité des produits
  
- **Stratégie de soutien multilatéral**
  - Une communauté se mobilise pour venir en aide à un ménage qui traverse une épreuve difficile
  - L'aide prend la forme de soutien en nature (nourriture, main d'oeuvre, ou matériaux).
  - Ce soutien mutuel peut être considéré comme le paiement d'une prime anticipé (offrir son aide aujourd'hui équivaut à payer une prime pour de futurs dédommagements)

# 1- Les expériences étrangères de micro assurance

## *Un rapprochement nécessaire de l'offre et de la demande*

### Organisation communautaire



Confiance des ménages

+

Implication ; ajustement des besoins

Coûts de distribution mineurs

Préexistence d'un groupe

+

### Assureurs formels



Expérience

Finance et marché réassurance

Économies d'échelle

Portée géographique

-

Compréhension du marché

Accès aux populations

Profit ?

Intérêt pour ce marché ?

-

Accès limité au financement

Expérience assurance

Expérience gestion

Portée géographique

# 1-Les expériences étrangères de microassurance

## *La perception des risques et des expositions*

---

- **Risques à couvrir = risques de base**
  - Cambriolage d'une maison
  - Incendie dans l'entreprise (*i.e.* destruction de la micro entreprise)
  - Couverture en cas d'incapacité et de décès
  - Couverture en cas de vol
  - Extension possible en cas de sécheresse et de calamités naturelles : assurances de pertes d'exploitation et de dommages
  - Couverture du capital restant dû des microcrédits
  
- **Caractéristiques des sinistres pour lesquels l'assurance est considérée par les populations comme un moyen adéquat**
  - Perte relativement importante
  - Faible probabilité du risque
  - Si les sinistres n'ont pas ces caractéristiques : crédit ou épargne (bas de laine) car pas d'appétence naturelle pour les produits d'assurance
  
- **Enjeux identifiés par les acteurs de la microassurance : la sensibilisation à l'exposition financière**
  - Nécessité pour les personnes aux revenus faibles, de pouvoir mesurer l'importance financière de leur exposition aux risques = condition de vente de produits
    - ❖ Décès – frais funéraires,
    - ❖ Reconstruction maison incendiée ou bureaux

## 2 - Le développement de la micro assurance dans le domaine des assurances de particuliers

---

- **Enjeux pour les compagnies d'assurance : Toucher une population peu ou pas assurée**
  - Sur le territoire national
  - Considérer toute démarche de microassurance comme un investissement
  
- **Besoins de produits de Microassurance**
  - Protection du revenu des personnes physiques
  - Sécurisation des parcours professionnels

## 2 - Le développement de la micro assurance dans le domaine des assurances de particuliers

---

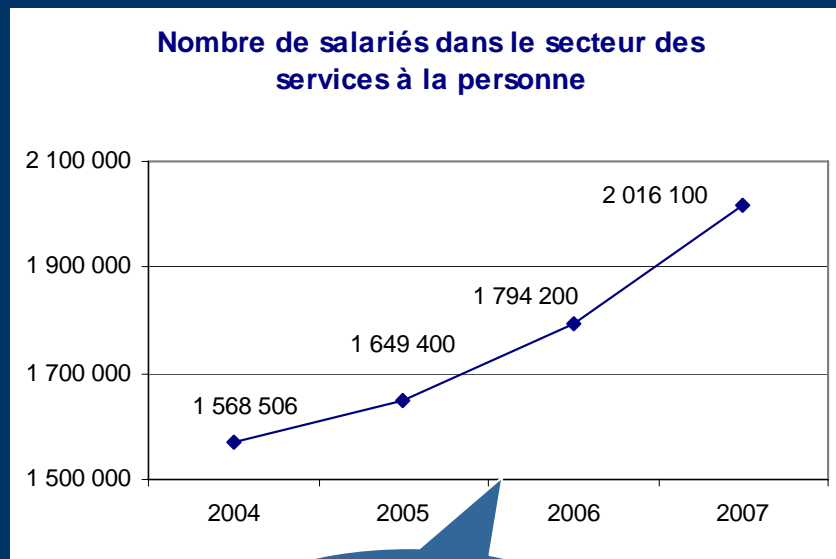
### Pourquoi le secteur des Services à la Personne ?

- ❑ **Une réelle utilité sociale et une demande soutenue : 67% des français consomment et 90% se déclarent prêts à le faire**
- ❑ **Un Temps plein à développer : les salariés travaillent pour beaucoup en temps partiel (15 heures par semaine en moyenne)**
- ❑ **Un réservoir d'emplois de proximité non délocalisables**
- ❑ **Un développement du travail déclaré**
- ❑ **Un environnement professionnel en construction**

## 2 - Le développement de la micro assurance dans le domaine des assurances de particuliers

### Pourquoi les Associations de Services à la Personne ?

Un vaste bassin d'emplois



Pour seulement  
479 000 ETP

Employeurs indépendants, développement de l'activité des entreprises et surtout des associations



### 3 – Les recommandations issues des expériences étrangères :

#### 1-La prévention nécessaire

---

- **le développement de politiques de prévention spécifiques par les compagnies d'assurance pour les ménages à revenus faibles leur permet**
  - De mettre l'accent sur leur rôle sociétal
  - De réduire le volume et le montant des demandes d'indemnisation.
- **ex : Actions de prévention de la Compagnie La Equidad**
  - ❖ Dommages ( incendie) : sensibilisation comportementale
  - ❖ Santé : comportements à risque, alimentation, accidents domestiques
- **Autres actions de prévention plus anecdotiques**
  - ❖ Compagnie SEWA : assurances décès
  - ❖ UHC : couverture des frais de naissance si participation à un cours prénatal
- **Avantages validés par les compagnies**
  - Augmentation de la rentabilité des portefeuilles, qui ne peut être obtenue par une augmentation des primes
  - Renforcement de la notoriété sociétale : avantage moins neutre qu'il n'y paraît
- **Duplication en France**
  - Possibilités d'axes de prévention spécifiques pour les salariés d'associations
  - Importance du positionnement sociétal de la compagnie d'assurance commerciale, communication sur ses actions de microassurance au profit de ménages à revenus faibles

### 3 – Les recommandations issues des expériences étrangères :

#### 2-Des couvertures simples dans un premier temps

---

#### □ Freiner le développement de couvertures complètes

- La grande vulnérabilité des ménages à revenus modestes peut inciter à vouloir proposer des couvertures complètes contre tous les risques
- Or, ceux des assureurs qui réussissent le mieux sont ceux qui ont développé dans un premier temps des couvertures limitées
- Offrir des couvertures complètes nécessite davantage d'expertise
  - ❖ Donc coûts d'acquisition plus élevés
  - ❖ Rentabilité plus aléatoire et point mort atteint à plus long terme
- **Caractéristiques des produits simples :**
  - ❖ Système de contrôle des abus / fraudes
  - ❖ Procédures de règlement des sinistres
  - ❖ Possibilité de vente en inclusion :
    - ❖ *Pas de surcoûts car pas de création de process spécifique*

### 3 – Les recommandations issues des expériences étrangères : *3-Mettre en place des procédures de contrôle à l'entrée*

---

- **Protection des assureurs contre le risque moral (l'abus), la fraude et l'antisélection**
  - Les microassureurs ont eu une attention particulière sur ces trois risques, qui menacent la rentabilité des contrats
  - D'où développement de moyens de contrôle sur ces marchés de populations à faibles revenus :
    - ❖ Introduction de limites d'âge de souscription
    - ❖ Contrôle sur les degrés de santé
    - ❖ Incitations positives : les compagnies de microassurance ont adopté un système de bonus, récompensant les assurés qui n'ont pas fait de déclaration de sinistres pendant l'année
  - **Souscription de contrats Groupe**
    - ❖ Membres d'une même famille
    - ❖ Membres d'une coopérative, association ou entreprise
    - ❖ Introduction d'assurances obligatoires

### 3 – Les recommandations issues des expériences étrangères :

#### 4-Le recours à des prestations en nature

---

#### □ Les prestations non financières de l'assurance

- Fondé sur l'expérience « assurance funéraire » offerte par SURCO (Compagnie d'assurance uruguayenne)
  - ❖ Réduction des charges d'indemnisations
  - ❖ Meilleure Appréhension/ Compréhension/Mesure du service par les ménages aux revenus modestes plutôt qu'une indemnité financière en cas de sinistre
  - ❖ Mêmes approches par plusieurs mutuelles en Colombie
- Rencontre un vrai succès auprès des communautés habituées à pratiquer l'assurance informelle

### 3 – Les recommandations issues des expériences étrangères :

#### *5-Adopter une organisation en partenariat*

---

- **Trois types d'activités imbriquées**
  - Conception des produits
  - Vente
  - Service après-vente
  
- **Organisation préférée : scission des activités entre un partenaire et un agent :**
  - Partenaire : assureur commercial ou coopératif exécute toutes les opérations de développement
    - ❖ Possession de l'expertise nécessaire
    - ❖ Possession des capitaux
  - Agent : vente et prestation d'assurance, souvent réalisées par les IMF (équivalent France : associations)
    - ❖ Effet de levier sur leurs réseaux de distribution à bas coûts
    - ❖ S'appuient sur les liens de confiance avec leurs clients
  - Chacun réalise les actions qu'il maîtrise le mieux afin d'offrir les prestations d'assurance au meilleur coût.

### 3 – Les recommandations issues des expériences étrangères :

#### *6-Assurer les conditions de déploiement*

---

- **Assurer les conditions de réassurance**
  - Réassurance, pierre angulaires des assureurs commerciaux
  - Or pas d'expertise actuarielle aujourd'hui permettant un développement industriel
  
- **Prendre en compte les caractéristiques du marché des faibles revenus**
  - Minimisation des coûts de transaction
  - Faire face aux revenus irréguliers des ménages
  - Tenir compte d'une disponibilité limitée d'informations sur les clients éventuels
    - ❖ Actuellement les besoins spécifiques des ménages sont mal connus
    - ❖ Très peu de compagnies ont développé des outils de recherche sur ces marchés ainsi que des outils d'enquête :
  
- **Assurance de la compréhension et de l'acceptation de ces populations**
  - Beaucoup de personnes sont réfractaires à l'idée d'abandonner une partie de leur salaires durement gagnés dans des primes d'assurance en échange d'un bénéfice futur et incertain (si sinistre)

# 4 – L'application aux salariés des associations de services à la personne

## Les questions posées ?



La mobilité

- L'accès au permis
- L'utilisation d'un véhicule
- L'achat d'un véhicule



Le logement

- Le choix du logement
- Les garanties du propriétaire
- Les garanties du locataire



La santé

- La complémentaire santé
- Contrats individuels
- Contrats collectifs

Liens  
assurance

?

## 4 – L'application aux salariés des associations de services à la personne

### *Analyse des besoins*

---

- Nous avons interviewé des salariés de 4 associations pour mettre en lumière les besoins d'assurance non satisfaits. Les questions ont porté sur 4 thématiques : la mobilité, le logement, la santé et le crédit
- 87 questionnaires nous ont été retournés : **80%** des salariés déclarent travailler en **temps partiel**
- Les axes de questionnement
  - **Mobilité**
    - ❖ 1/2 possède un véhicule
    - ❖ 87% déclarent que la possession d'un véhicule permettrait d'augmenter le nombre d'heures travaillées
    - ❖ La première préoccupation est l'achat du véhicule lui-même
    - ❖ Le transport en commun reste le moyen de locomotion le plus utilisé
    - ❖ L'assurance des déplacements professionnels est globalement méconnue
  - **Accès au logement**
    - ❖ Les difficultés assurance ne ressortent pas (93% se déclarent bien assurées)
    - ❖ C'est l'accès au logement et le type de logement lui-même qui pose question

# 4 – L'application aux salariés des associations de services à la personne

## *Analyse des besoins*

---

### □ ... Les axes de questionnement

#### ➤ La complémentaire santé

- ❖ Les 2/3 ont souscrit un contrat à titre individuel
- ❖ Sur l'ensemble, 55% se déclarent insatisfaits de leur contrat pour des raisons de garantie mais surtout de prix

### □ Verbatim sur question ouverte « attentes assurances? »

#### ➤ La préoccupation majeure est centrée sur les dépenses de santé

#### □ Interrogation complémentaire : le crédit

- 40% des interviewés déclarent ne pas pouvoir accéder au crédit
- Les projets les plus souvent cités (cumuls possibles)
  - ❖ *Vous installer dans un nouveau logement (48)*
  - ❖ *Acheter une voiture (40)*

# 5 – Les propositions de micro assurance

## Accéder à la mobilité



### Obtention du permis de conduire

### Auto Partage



Conduite  
accompagnée  
par des  
bénévoles de  
l'association



Franchise pour  
l'accompagnant en  
cas d'accrochage  
  
Majoration tarifaire



Constituer des  
antécédents  
d'assurance aux  
abonnés

Faire baisser le coût  
d'utilisation horaire en  
pesant sur le poste  
assurance



Nouer des partenariats  
entre les deux types  
d'associations pour  
réserver un volume  
d'heures

# 5 – Les propositions de micro assurance

## Accéder à la mobilité



### Mise à disposition de véhicule



L'association développe son carnet de commandes et maîtrise son planning

Constituer des antécédents d'assurance aux abonnés



Rentabilité

- 10 véhicules
- 200 adhérents
- 2 heures semaine
- coût salarié : 14€ pour 4 heures

### Achat du véhicule



Garantir le capital plutôt que le bien. Approcher la valeur du prêt



Remboursement d'une valeur liée au capital restant dû pendant la durée du prêt

## 5 – Les propositions de micro assurance *Accéder à la mobilité*



### Atouts des solutions mobilité

- Choix d'un accès à un moyen de locomotion plus rapide que les transports en commun sur certaines missions
- Meilleure employabilité du salarié
- Diminution de l'impact du défraiement des trajets

## 5 – Les propositions de micro assurance *Se loger*



- **...Avant de parler assurance, se loger. Pour se loger, parler assurance...**
  - Les personnes interviewées ont évoqué des souhaits de changement de logement et peu de difficultés assurance
  - Le problème du logement est posé par le propriétaire, qui souhaite être garanti du paiement des loyers
  - Et par le locataire confronté au montant des loyers, aux garanties de caution et avances de mensualités qui freinent son choix d'habitat
  
- **Solutions assurance proposées aux propriétaires**
  - Les Agences Immobilières à Vocation Sociale se sont fédérées et ont négocié un contrat d'assurance de loyers impayés
  - Plus récemment, un texte de loi a mis en place une Garantie des Risques Locatifs, sorte de caution publique. Cette mesure vise à favoriser l'accès au logement de personnes en situation précaire et offre une garantie de loyers aux propriétaires pendant toute la durée du bail

## 5 – Les propositions de micro assurance *Se loger*



### □ Proposition pour le locataire



- Le locataire doit, à titre contractuel, satisfaire à l'obligation d'assurance des risques locatifs
- Il se trouve isolé dans ses démarches de recherche et aucun accord cadre ne lui permet de souscrire un contrat d'assurance adapté, en garanties et tarifs, à sa situation
- Ouvrir une réflexion pour proposer aux organismes participant au développement du logement social un contrat groupe orienté sur les besoins de protection du locataire
- Et nouer un partenariat avec les associations de services à la personne qui pourraient adresser leurs salariés à ces organismes.

### □ Avantages d'un contrat groupe

- Mutualisation des risques
- Tarif adapté à la population ciblée
- Meilleur taux d'encaissement des cotisations
- Équilibre du contrat et moyen de développement pour l'assureur

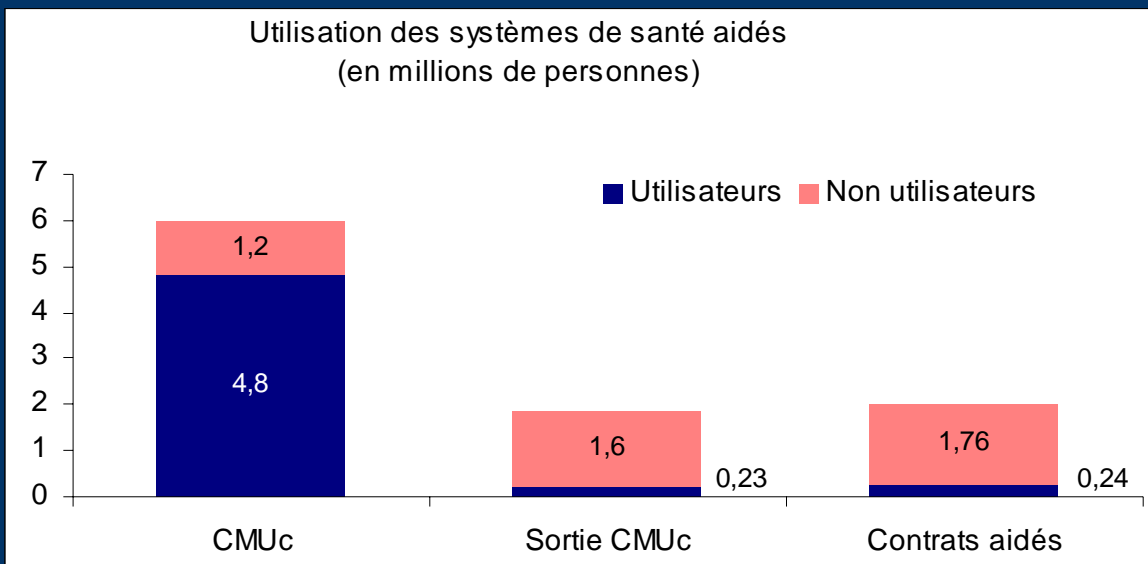
## 5 – Les propositions de micro assurance

### Garantir la santé



#### □ L'accès aux systèmes aidés

Utilisation des systèmes de santé aidés  
(en millions de personnes)



Source : rapport N°3, évaluation de la loi CMU – Fonds CMU

#### □ Enquête

- Dans notre enquête, la CMUc est très peu citée comme mutuelle complémentaire
- Il semble qu'il y ait confusion entre les types de contrats mis en œuvre
- Il en ressort au moins deux points : peu de contrats groupes et des tarifs onéreux

#### □ Causes de non recours

- Manque d'information
- Pas de besoins de santé immédiats
- Complexité des dispositifs
- Renoncement à recourir à une aide, par gêne, fierté

## 5 – Les propositions de micro assurance

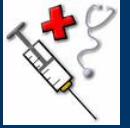
### *Souscrire une complémentaire santé*



- **Des objectifs spécifiques**
  - Le travail comme moyen de sortir de la précarité
  - La santé comme ambition de favoriser l'exercice d'un emploi
  
- **Passer d'une approche maladie à une approche santé**
  - Des disparités sociales existent face à la santé
  - Une étude de la DREES montre que l'état de santé des bénéficiaires de la CMUc est lié au délai depuis lequel ils en bénéficient
  
- **Caractéristiques des populations précaires (étude IRDES)**
  - Un effet statut matrimonial : les célibataires affichent une surmortalité
  - Un effet statut parental : la consommation d'alcool et de tabac a un impact direct sur la consommation future des enfants
  - Un effet quartier : en Zone d'Éducation Prioritaire, 25% de problèmes de surcharge pondérale supplémentaire, 2 X plus de dents cariées...
  - Un effet revenus : une alimentation riche en féculents et peu en fruits et légumes génère un risque accru de maladies cardio-vasculaires et a un impact sur la propension à développer certains types de cancers

## 5 – Les propositions de micro assurance

### *Souscrire une complémentaire santé*



#### □ Installer un contrat groupe

- Les contrats individuels sont aujourd'hui la réponse la plus courante aux besoins de complémentaires santé
- Une structure intermédiaire existe : l'association, ce qui ouvre l'opportunité d'un ancrage au contrat groupe
- Le contrat groupe a l'avantage de rentrer dans une politique d'emploi fidélisante et de favoriser la négociation de garanties essentielles et suffisantes pour un prix acceptable.

#### □ Les éléments à prendre en compte

- Des emplois à temps partiel
- Des employeurs multiples
- Une cible féminine
- Des revenus faibles

## 5 – Les propositions de micro assurance

### *Souscrire une complémentaire santé*



#### Obligatoire

+

- ❖ Mutualisation permet un tarif attractif
- ❖ Tarification par salarié, intègre les enfants
- ❖ Avantages fiscaux
- ❖ Avantages sociaux

–

- ❖ Les employeurs multiples réduisent la cible assurable (sauf si convention collective unique)

#### Facultatif

+

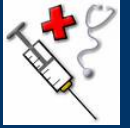
- ❖ Laisse le libre choix à chacun
- ❖ Tarification par adulte favorable aux personnes seules

–

- ❖ Tarification par adulte/enfants « défavorable » aux familles
- ❖ Taille du groupe plus réduite
- ❖ Pas d'avantages fiscaux et sociaux

## 5 – Les propositions de micro assurance

### *Souscrire une complémentaire santé*



- **Le choix des garanties = se positionner au-dessus de la CMUc sans proposer des garanties superflues**
  
- **Des modalités de prévention innovantes, qui installent dans un parcours de soins**
  - Programme nutrition; lutte contre l'obésité
  - Soins dentaires
  - Détection cancer
  - Contraception
  
- **Une tarification adaptée et un terme programmé**
  - Participation employeur
  - Un terme de 3 ou 4 ans

# 6 - Les défis de l'implantation en France de la micro assurance pour les particuliers

## *La nécessaire adaptation des marchés*

---

- **Un marché méconnu des « assureurs commerciaux »**
  - **Augmentation du CA global d'un assureur commercial :**
    - ❖ L'offre de microassurance est un passage à l'issue duquel l'assuré sera en mesure de souscrire des contrats « classiques »
    - ❖ Marché important en nombre justifie la création d' une activité dédiée
  
  - **Adapter les modèles et l'expertise actuarielle**
    - ❖ pas de données historiques,
    - ❖ Nécessité de bâtir des modèles

# 6 - Les défis de l'implantation en France de la micro assurance pour les particuliers

## *La nécessaire adaptation des marchés*

---

- **Défis liés aux conditions initiales en terme d'informations, de financement et d'expertise**
  - **Travail approfondi de sondage et enquête**
    - **Avantage pour les assureurs :**
      - *comprendre le besoin,*
      - *modéliser l'exposition du portefeuille,*
      - *créer et tarifer les produits,*
      - *définir la politique de facturation,*
      - *faire levier de ces enquêtes pour marketer et vendre*
    - **Avantage pour les assurés :**
      - *faire prendre conscience du risque,*
      - *faire émerger un besoin nouveau,*

# 6 - Les défis de l'implantation en France de la micro assurance pour les particuliers

## *Limiter les coûts de transaction*

---

- **Limitation des coûts de transaction**
  - ❖ Volumétrie transactionnelle faible
  - ❖ Pas de gain de marge sur le prix
  - ❖ La valeur ajoutée pour l'assureur ne se crée que sur les coûts
  - ❖ L'offre de micro assurance n'est viable que si les process internes permettent une limitation stricte des coûts transactionnels

## 6 - Les défis de l'implantation en France de la micro assurance pour les particuliers

### Agir sur le déficit d'image de l'assurance auprès des populations concernées

- **Expérience avec l'assurance et impact sur le marketing :**
  - **Ménages à revenus modestes sont peu enclins à s'approprier le mécanisme d'assurance**
    - ❖ Coût fixe certain pour bénéfice incertain
    - ❖ Dépenser pour conjurer un évènement redouté : c'est déjà prévoir que cet évènement se réalise - politique de l'autruche
  - **La confiance dans le partenaire est une condition majeure de succès de la micro assurance en France :**
    - ❖ Bâtir l'offre en s'appuyant sur des structures de confiance : Associations de services à la personne
    - ❖ Marketing spécifique pour ce segment de clientèle : approche directe, individualisée

# 6 - Les défis de l'implantation en France de la micro assurance pour les particuliers

## *Prendre en compte dans le modèle la variabilité des flux financiers*

---

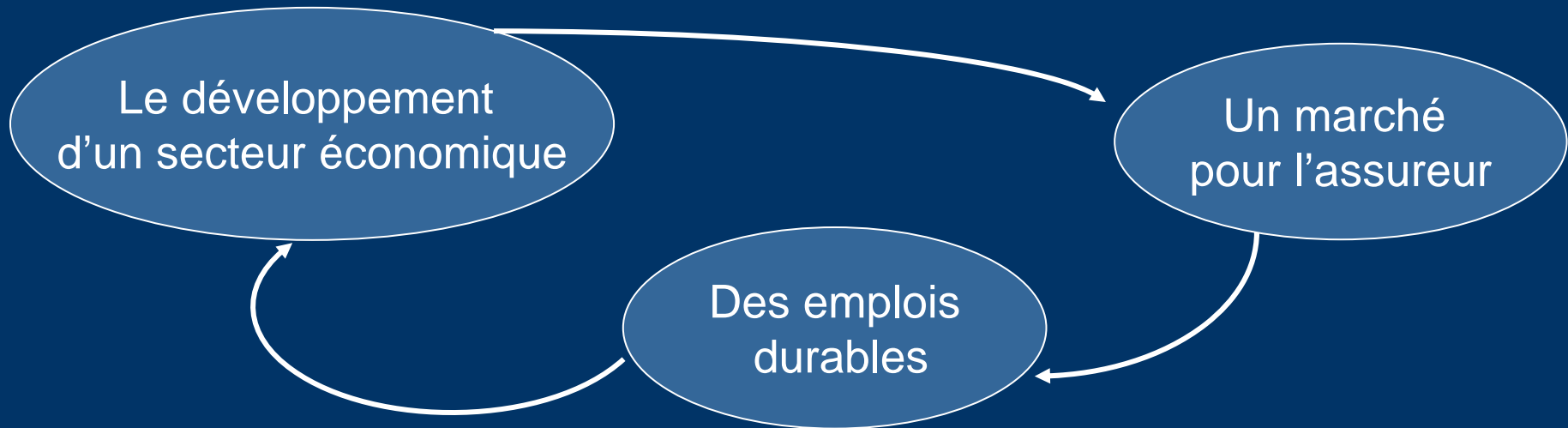
- **Flexibilité face aux flux irréguliers des revenus des ménages**
  - Le process de paiement à échéances fixes doit être abordé avec prudence,
  - d'où la nécessité du modèle partenarial avec une association :
    - ❖ Assurer le paiement régulier d'une prime : rôle de l'employeur
    - ❖ Eventuellement avance de trésorerie et régularisation, en cas de décalage (missions chez les clients aléatoires)
    - ❖ Régularisation sur la feuille de paye
  
- **Fixation de prix compatibles avec la situation financière des clients**
  - Limitation des couvertures
  - Sélection des clients
  
- **Rôle sociétal de l'entreprise :**
  - Fondations
  - Subventions

## Conclusion :

### Les perspectives de micro assurance au service du particulier

---

- ❑ Un marché des services à la personne en expansion
- ❑ Des associations au cœur de l'activité



- ❑ Des assureurs en recherche de développement
- ❑ Dotés de moyens financiers, techniques, humains,
  - ❑ Capables d'innovations