

Compte rendu de la 25e Consultation téléphonique A2ii-AICA

Soutenir l'assurance responsable aux MPME



Les consultations téléphoniques de l'A2ii sont organisées en partenariat avec l'AICA pour fournir aux contrôleurs une plate-forme d'échange sur les expériences et les enseignements relatifs au développement de l'accès à l'assurance.

Introduction

Les micro, petites et moyennes entreprises (MPME) constituent la grande majorité des entreprises et contribuent de manière significative à l'emploi et à la croissance économique. Or, le plus souvent, il n'existe pas de produits d'assurance adaptés à leurs besoins spécifiques, en particulier à ceux des micro- et petites entreprises. En outre, les entrepreneurs eux-mêmes sont souvent peu familiers de l'assurance en tant que qu'outil de réduction des risques pour leur famille, leur vie, les actifs et les phases de transition de leur entreprise, et pour leurs employés. Malgré le potentiel de développement important du marché de l'assurance, les régimes de réglementation et de contrôle peuvent ne pas fournir un cadre suffisamment favorable à l'offre d'assurance adaptée aux besoins des MPME, de leurs propriétaires et de leurs employés.

Pour des raisons à la fois sociales et économiques, il est dans l'intérêt des responsables politiques et des autorités de contrôle de développer l'offre de produits d'assurance responsables adaptés aux MPME.

L'assurance des MPME est un sujet relativement nouveau pour la recherche sur les politiques publiques. Peu d'études ont examiné le sujet en profondeur, en particulier sous l'angle de la réglementation et du contrôle. L'objectif de cette consultation et de ce rapport est de passer en revue les connaissances existantes et de fournir une référence pour les discussions futures sur les politiques d'assurance aux MPME. Lors de cette consultation, Alice Merry, du Programme Impact Insurance de l'Organisation internationale du travail, ainsi que les consultants en systèmes financiers Martina Wiedmaier-Pfister et Andrea Camargo ont présenté le sujet en détail. Par ailleurs, Seth Eshun de la National Insurance Commission (NIC) du Ghana a fourni une perspective nationale en partageant l'expérience de la NIC relative aux MPME.

Ce rapport présente pour commencer le profil des MPME et leur importance. Il passe ensuite en revue les risques auxquels les MPME font généralement face, la façon dont elles gèrent ces risques et la nature de leurs besoins d'assurance. Le rapport s'efforce ensuite de définir certaines des caractéristiques d'un produit efficace et formule quelques conclusions à l'intention des contrôleurs sur leur rôle de soutien et de contrôle du marché de l'assurance des MPME.

MPME : définition et importance

Définition

L'Alliance for Financial Inclusion (AFI), un réseau mondial de décideurs politiques du secteur financier, a étudié les définitions des MPME dans 28 juridictions. Elle a constaté que 60 % des pays étudiés avaient établi une définition légale des MPME, et que la plupart des définitions reposaient sur le chiffre d'affaires et le nombre d'employés, ou l'actif total¹. Cependant, même

1 Source : Alliance for Financial Inclusion (AFI), rapport d'enquête : *Defining Micro, Small and Medium Enterprises (MSMEs) in the AFI network*, mars 2017

lorsqu'il n'existe pas de définition légale et officielle, on trouve dans la plupart des pays une définition nationale fournie par une association professionnelle ou un ministère. Quelle que soit leur définition, les MPME constituent un vaste groupe couvrant un large éventail d'activités, de niveaux de sophistication et de tailles.

Sur la base du seul nombre d'employés, les profils sont généralement les suivants :

Micro-entreprises	0-9 employés (dont entreprises unipersonnelles / entrepreneurs)
Petites entreprises	10 - 50 employés
Moyennes entreprises	50 - 100 employés

70-80%

des MPME sont des entreprises informelles qui ne sont pas employeurs

Comme le laisse penser la définition ci-dessus, les MPME couvrent un large éventail de types d'entreprises, opérant dans de nombreux secteurs, du commerce à la production en passant par les services. Les MPME dépassent par ailleurs souvent le cadre des entreprises formelles : il existe beaucoup plus d'entreprises informelles que formelles. Par exemple, l'Inde compte 1,6 million de MPME enregistrées et 26 millions de MPME non enregistrées².

Compte tenu de la diversité des entreprises qui entrent dans la définition des **MPME**, le présent rapport se concentre sur les micro- et petites entreprises, tant formelles qu'informelles, et utilise la dénomination « petites entreprises » pour les qualifier. Le rapport vise ainsi à couvrir le plus large éventail d'activités possible comptant un effectif de moins de 100 employés.

À l'extrémité inférieure de l'échelle, les MPME sont des individus et des microentrepreneurs qui gèrent leur propre activité. Bon nombre de ces entreprises sont informelles et ne sont pas enregistrées en tant que personne morale. D'autres MPME sont de petites entreprises familiales, où il n'existe pas d'accords contractuels avec les employés et qui dépendent fortement d'une ou deux personnes clés. D'autres petites entreprises sont plus formelles, emploient formellement quelques employés mais fonctionnent avec de faibles marges bénéficiaires et des réserves de trésorerie réduites qui les rendent vulnérables à de nombreux risques. En 2007, 60 % des emplois dans les pays en développement étaient occupés par des entrepreneurs individuels ou des travailleurs familiaux³. Selon la Société financière internationale (SFI), entre 70 et 80 % des MPME sont des entreprises informelles qui ne sont pas employeurs⁴. À l'autre extrémité, on trouve des entreprises professionnelles de taille moyenne qui comptent jusqu' à 100 employés et génèrent un chiffre d'affaires important.

² Source : (2010) International Finance Corporation (IFC) : *MSMEs around the world* ([link](#))

³ OIT et OMC, *Globalization and informal jobs in developing countries* (2009)

⁴ IFC – *Access to Credit among MSMEs* (août 2013)

Dans son rapport *Insurance for Micro, Small, and Medium-Sized Enterprises*⁵, la BAD écrit : « Des cadres réglementaires ont récemment été élaborés pour améliorer l'accès à l'assurance des personnes à faibles revenus, mais peu d'efforts ont été faits en matière d'assurance pour les petites et moyennes entreprises. La raison en est peut-être que l'assurance des PME est souvent considérée comme de l'assurance traditionnelle. »

Ce rapport démontre que l'assurance des MPME mérite une attention particulière, qu'augmenter la pénétration de l'assurance au sein des MPME devrait faire partie des objectifs généraux des décideurs politiques, puis étudie les moyens d'y parvenir.

Pourquoi les MPME sont-elles importantes ?

Les MPME sont une composante essentielle des économies saines et représentent une part importante de la croissance économique et de l'emploi. Selon la Banque mondiale, les PME du secteur formel représentent jusqu'à 60 % de l'emploi total et jusqu'à 40 % du revenu national (PIB) dans les économies émergentes. Cette proportion est encore plus élevée lorsque l'on inclut les PME informelles. D'après l'Organisation internationale du travail (OIT), 90 % des emplois formels sont créés par des PME dans les pays à faibles revenus. Si l'on prend en compte les travailleurs indépendants et les micro-entreprises, on peut estimer que les MPME fournissent bien plus de 90 % des emplois. Par conséquent, les risques qui affectent les MPME ont des répercussions globales importantes sur l'ensemble de l'économie.

Outre leur impact économique, les MPME ont également une dimension sociale. Propriétaires, employés et micro-entreprises familiales regroupent une grande partie de la population. Les MPME offrent la possibilité d'atteindre un grand nombre de personnes avec différentes couvertures et de rendre ainsi les marchés de l'assurance plus inclusifs.

Pourquoi les MPME sont-elles plus vulnérables ?

Les MPME sont comparativement plus vulnérables que les grandes entreprises. Nombreuses sont celles qui ont une durée de vie courte, probablement en raison d'une propension au risque élevée et d'un manque de compétences et de capacités entrepreneuriales – beaucoup n'ont en effet pas d'autre choix que le travail indépendant pour gagner leur vie. Dans les pays en développement, le taux de survie à 5 ans est généralement de 40 % en moyenne pour les MPME.

Les MPME, souvent dirigées par une seule personne, sont vulnérables aux risques personnels encourus par leur propriétaire ou par les membres de sa famille, auxquels s'ajoutent les risques personnels de leurs employés (dans de nombreuses cultures, il est d'usage que l'employeur apporte son aide lorsque la famille d'un employé est frappée par une crise). Ces risques affectent l'entreprise, en plus des divers risques d'ordre commercial auxquels elle est confrontée.

Le manque d'accès à des services financiers adaptés aggrave cette vulnérabilité. Selon les estimations du déficit de crédit aux MPME informelles et formelles dans les pays en développement, environ 36 à 44 % d'entre elles ne sont pas servies⁶. De plus, les MPME souffrent d'un manque de connaissances sur la bonne utilisation des services financiers, le fonctionnement de l'assu-

⁵ <https://www.adb.org/sites/default/files/publication/298101/insurance-msmes.pdf>

⁶ IFC SME Banking Knowledge Guide (IFC, 2010)

rance ou les risques assurables. Les recherches effectuées sur le versant de la demande ont montré que les MPME ont souvent tendance à chercher à se couvrir contre les risques non assurables ou à mal comprendre le fonctionnement de la couverture.

En outre, les petites entreprises sont davantage exposées aux menaces et aux catastrophes. Elles opèrent avec des marges plus faibles et avec moins de fonds disponibles pour faire face aux situations d'urgence. Il est également très fréquent qu'elles négligent, minimisent ou ignorent certains risques critiques en s'installant dans des zones sujettes aux catastrophes ou en ne respectant pas les normes de sécurité.

Enfin, les MPME ont souvent peu confiance dans l'assurance, ou la perçoivent rarement comme un instrument de réduction des risques pertinent. Ce scepticisme s'explique souvent par un manque d'expérience directe de l'assurance en raison de l'absence de produits et de canaux de distribution adéquats, ou par une exposition antérieure à des produits aux conditions abusives et à un traitement déloyal.

Pourquoi la résilience est-elle importante pour les MPME ?

Au niveau d'une juridiction, la résilience des petites entreprises est importante du point de vue de l'emploi, de la réduction de la pauvreté et du développement du marché de l'assurance. A l'échelle mondiale, ces questions ont été au premier plan des préoccupations des décideurs politiques et ont été formulées succinctement dans le cadre de l'Agenda 2030 des Nations Unies.

La promotion de la résilience des MPME contribue à plusieurs objectifs de développement durable (ODD) et devrait à ce titre être intégrée dans les différentes politiques publiques correspondantes.

1 PAS DE PAUVRETÉ



2 FAIM ZERO



L'accès des MPME à l'assurance contribue à réduire la pauvreté et la faim.

8 TRAVAIL DÉCENT ET CROISSANCE ÉCONOMIQUE



12 CONSOMMATION ET PRODUCTION RESPONSABLES



L'accès des MPME à l'assurance contribue à soutenir l'emploi et la production responsable.

13 MESURES RELATIVES À LA LUTTE CONTRE LES CHANGEMENTS CLIMATIQUES



L'accès des MPME à l'assurance contribue à réduire les problèmes engendrés par le changement climatique et à renforcer la résilience.

L'assurance est un instrument qui aide les petites entreprises à devenir plus résilientes et qui favorise ainsi le développement durable. Cependant, l'assurance n'est qu'une pièce du puzzle et la résilience des MPME ne peut être véritablement renforcée que par des solutions globales de gestion des risques.

Comment les MPME font-elles face aux chocs ?

Pour le meilleur ou pour le pire, la plupart des MPME n'ont pas de couverture d'assurance. En l'absence d'assurance, lorsqu'un choc se produit, les MPME s'appuient sur des moyens de réduction des risques tels que l'utilisation de l'épargne, l'augmentation de l'endettement ou la vente d'actifs pour combler les besoins. Cela les amène à réduire l'investissement dans leur entreprise, à restreindre des fonctions essentielles de l'entreprise ou, dans le cas des entreprises familiales, à réduire les dépenses alimentaires ou scolaires.

Une étude sur les MPME thaïlandaises, réalisée par FinMark Trust, en fournit une illustration. Cette étude montre, qu'en cas de survenue d'un risque, les MPME commencent par utiliser la totalité de leur épargne. Dans les cas de mauvaise récolte, certaines MPME ont également vendu leurs actifs. Dans tous les cas, elles s'appuient sur des stratégies ayant des répercussions négatives à plus long terme et difficiles à reproduire en cas de second choc affectant l'entreprise ou son propriétaire.

Ces mécanismes d'adaptation traditionnels ont des limites et entravent le développement futur de l'entreprise et du ménage. Leur situation pourrait être considérablement améliorée au moyen de produits d'assurance adaptés répondant aux divers besoins des MPME liés à leur activité commerciale mais aussi à la protection de leurs actifs et des personnes concernées.

Types de risques habituellement rencontrés par les MPME

Les petites entreprises sont particulièrement vulnérables à un large éventail de risques qu'elles ont souvent du mal à gérer. Ces risques vont du vol de biens à la maladie d'un travailleur clé ou à une catastrophe naturelle qui peut affecter l'activité productive. L'expérience a montré que les MPME ont souvent une compréhension insuffisante des risques qui sont assurables et de ceux qui ne le sont pas.

Les risques auxquels sont exposées les petites entreprises peuvent être classés en **quatre grandes catégories** couramment utilisées dans les systèmes de gestion des risques d'entreprise et définies par la Casualty Actuarial Society⁷.

- Les **risques d'aléas** correspondent à des chocs tels qu'un incendie ou une maladie. L'assurance est bien placée pour couvrir cette catégorie de risques.
- Les **risques financiers** sont par exemple ceux auxquels les entreprises sont exposées en matière de trésorerie, de prix des biens ou d'inflation. L'assurance a un certain rôle à jouer à cet égard, en particulier l'assurance liée au crédit, qui peut aider une entreprise à gérer ses flux de trésorerie et à rembourser un prêt en cas de sinistre. Toute-

⁷ <https://www.casact.org/area/erm/overview.pdf>

fois, la majorité des risques financiers ne peuvent généralement pas être réduits par l'assurance.

- Les **risques opérationnels et les risques stratégiques** correspondent à des menaces **externes** comme la concurrence ou les forces du marché, ainsi qu'à des risques internes liés à une mauvaise stratégie ou planification. Les MPME y sont très exposées, mais l'assurance ne peut pas les couvrir. L'assurance responsabilité civile peut être applicable à un très petit groupe d'entreprises plus sophistiquées.

À l'intérieur des catégories de risques d'aléas et de risques financiers, l'Organisation internationale du travail (OIT) établit une taxonomie plus fine dans son étude « *Insurance for small businesses*⁸ » :

- Risques d'aléas : incendie et autres dommages matériels ; tempêtes et autres catastrophes naturelles ; vol et autres délits ; blessures corporelles ; interruption d'activité ; maladie et invalidité ; poursuites en responsabilité.
- Risques financiers : crédit.

Ces catégories constituent un bon point de départ pour examiner les domaines dans lesquels l'assurance peut offrir une protection.

Caractéristiques de l'offre d'assurance aux MPME

Malheureusement, l'offre d'assurance permettant de protéger les petites entreprises de ces risques est encore très limitée dans la plupart des pays en développement.

Néanmoins, les produits déjà disponibles pour les MPME couvrent un assez large éventail de risques. L'étude réalisée par l'OIT a identifié les produits suivants : assurance incendie, assurance multirisque habitation, assurance climatique, assurance contre le vol, assurance contre la violence politique, assurance liquidités, assurance individuelle accident, assurance interruption d'activité, assurance santé, assurance invalidité et assurance liée au crédit.

La grande majorité des prestataires interrogés au cours de l'étude ont déclaré qu'un produit couvrant des risques multiples était beaucoup plus attractif pour les petites entreprises qu'une couverture unique. Il n'est pas nécessaire que la couverture soit complète (car cela rendrait le produit inabordable), mais plutôt qu'elle offre une couverture limitée pour plusieurs types de risques. Cela peut être attractif et utile pour les propriétaires de petites entreprises, qui préfèrent généralement acquérir une protection limitée pour une gamme de risques qu'ils peuvent facilement imaginer se produire, plutôt qu'une couverture élevée pour un seul risque qui peut ne jamais se produire.

Peu d'assureurs peuvent fournir à leurs vendeurs le temps et l'expertise nécessaires pour expliquer des produits et des options complexes aux propriétaires de petites entreprises, qui peuvent à leur tour être facilement rebutés par la complexité et la multiplicité d'options. En conséquence, le Programme Impact Insurance de l'OIT fait valoir dans son rapport que la personnalisation des régimes d'assurance doit être limitée. Pour la plupart des assureurs, il est plus efficace d'adapter les produits à un canal de distribution ou à de larges segments de clients, que de personnaliser les produits et les options au niveau du client.

⁸ Source : (OIT, 2016) Merry, *Insurance For Small Businesses* (Paper n°43) ([link](#))

Pacifico a par exemple adopté une approche de segmentation en fonction de la taille des entreprises. L'assureur péruvien offre un paquet de prestations plus complet au segment supérieur de ses petites entreprises clientes et un paquet de prestations plus réduites aux plus petites entreprises. Pour l'instant, il s'agit d'un niveau de personnalisation viable pour Pacifico ; une adaptation plus poussée pour des segments de marché spécifiques pourrait néanmoins être introduite à un stade ultérieur.

=====
 Autres considérations sur les caractéristiques de la demande et les défis de conception des produits :

- Il est particulièrement pertinent de prévoir quelques prestations de santé simples, car la santé est un risque très important pour les propriétaires de petites entreprises. Il peut s'agir par exemple d'une assurance collective pour leurs employés, comprenant une couverture accident et une couverture hospitalisation.
- La culture de l'assurance chez les MPME est souvent faible. Cependant, les segments dotés d'un niveau d'éducation, de revenus et d'expérience des autres services financiers plus important et d'ambition pour leur entreprise représentent un marché mal servi qui peut être plus enclin à souscrire de l'assurance si elle leur est offerte.
- Une très grande partie des produits de micro-assurance est constituée de produits d'assurance décès emprunteur, dont beaucoup sont offerts à des micro-entreprises informelles lorsqu'elles contractent un microcrédit. Pour beaucoup de MPME, il s'agit souvent de leur première expérience avec un produit d'assurance. Cependant, très souvent, l'IMF ne leur offre pas d'autres types de produits d'assurance, par conséquent ce canal de distribution ne permet généralement pas de concrétiser le potentiel de croissance de l'assurance aux MPME.
- Il peut être difficile de vendre de l'assurance à des entrepreneurs qui ont peu de ressources et d'expérience dans le domaine des services financiers formels, ou qui ont démarré une petite entreprise faute d'autres options. Dans ce cas, l'assurance peut fonctionner si elle est intégrée à un autre bien ou service, comme un prêt ou l'achat de stocks ou d'une machine.
- Le Microinsurance Centre a défini les critères SUAVE (simple, compréhensible, accessible, utile et efficient). Dans certaines juridictions, ces critères ont été formellement inscrits dans le cadre réglementaire applicable aux produits de micro-assurance⁹. Ces critères sont également utiles pour les produits destinés aux MPME.
- Garantir la qualité des produits est essentiel, car les produits de mauvaise qualité sapent la confiance dans l'assurance en tant qu'outil de gestion des risques. Le manque de confiance dans l'assurance est déjà un obstacle majeur à la réalisation de l'impact social de l'assurance.

=====
 9 Proportionate Regulatory Frameworks in Inclusive Insurance Regulation: Lessons from a decade of Microinsurance Regulation (A2ii, 2017)

Considérations pour les contrôleurs

1 Inclure les MPME dans les bénéficiaires des cadres d'assurance inclusifs

Les réglementations inclusives en matière d'assurance (y compris celles sur la micro-assurance ou l'assurance de masse) sont souvent conçues en fonction des consommateurs individuels, et non des MPME. La définition de l'assurance inclusive par l'AICA est suffisamment complète pour inclure l'assurance des MPME. Le *Document de discussion sur la conduite des activités dans l'assurance inclusive* (AICA, 2015) indique que « le terme «assurance inclusive» est utilisé dans ce document au sens large, désignant tous les produits d'assurance destinés au segment exclu ou mal servi, et pas seulement aux populations pauvres ou au marché à faibles revenus employé dans une acception étroite. Dans les pays en développement, la majorité de la population relève souvent des catégories peu ou pas servies. C'est pourquoi l'assurance inclusive est un sujet majeur pour le développement du marché de l'assurance de détail dans son ensemble ».

Étant donné que de nombreuses petites MPME présentent les mêmes vulnérabilités que les clients de l'assurance inclusive, il vaut la peine d'évaluer au niveau national si l'approche de la juridiction en matière d'assurance inclusive inclut suffisamment les MPME.

À cet égard, la *Résolution sur la micro-assurance de 2009* au Pérou n'a pas spécifiquement reconnu les MPME comme marché cible de la réglementation de la micro-assurance, mais dans la récente *Règlementation sur la micro-assurance de 2016*, les MPME sont spécifiquement identifiées comme bénéficiaires des produits de micro-assurance.

2 Veiller à ce que les assureurs soient incités à innover dans la conception et la distribution des produits destinés aux MPME

Le cadre de réglementation des assurances doit permettre d'utiliser des canaux de distribution et des plateformes de transactions spécifiques qui soient fiables et accessibles pour les MPME (par ex. fournisseurs d'intrants, institutions financières, réseaux d'agents) et permettre aux assureurs d'introduire des innovations dans leur modèle économique pour étendre leur couverture aux MPME. Des domaines d'innovation peuvent être identifiés en considérant la chaîne de valeur des MPME dans son ensemble et en déterminant où elles sont le plus exposées au risque, ou si elles sont regroupées dans le cadre de certains services collectifs qui peuvent être exploités comme canaux de distribution.

3 Adapter les cadres de protection des consommateurs pour protéger efficacement les MPME

Les produits d'assurance inclusive sont souvent assortis d'exigences de protection des consommateurs plus strictes car les clients d'assurance inclusive sont considérés comme plus vulnérables. Les propriétaires de MPME et leurs employés manquent à la fois d'expérience de l'assurance et d'éducation, et présentent des vulnérabilités similaires à celles des consommateurs d'assurance inclusive. Ils ont donc besoin d'un niveau de protection similaire.

Pour cela, il faut envisager de mettre en place des stratégies de protection des consommateurs similaires à celles utilisées dans d'autres domaines de l'assurance inclusive :

- s'assurer que les MPME figurent parmi les bénéficiaires des réglementations sur l'assurance inclusive ;
- veiller à ce que les mécanismes de recours soient efficaces et accessibles ;
- veiller à ce que les produits soient conçus de manière à apporter une valeur ajoutée fiable ;
- fixer des délais pour le règlement des sinistres ;
- mettre en œuvre des mesures d'éducation à l'assurance pour les MPME à titre de biens publics ;
- assurer un suivi de la valeur pour le client, des données de performance des produits et mettre en application les critères de qualité.

Conclusions

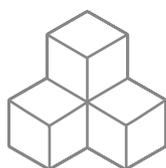
Comme nous l'avons déjà mentionné dans l'introduction de ce rapport, les discussions sur les politiques d'assurance aux MPME en sont encore à un stade précoce, et peu de recherches ont à ce jour été conduites. Nous formulons donc les conclusions de cette consultation téléphonique dans l'espoir qu'elles serviront de contributions aux discussions futures.

Donner aux MPME les moyens de couvrir leurs risques assurables contribue à la solidité du secteur des MPME, ce qui a un impact positif global important sur l'économie dans son ensemble, ainsi qu'un impact sur la protection sociale d'une grande partie de la société. Parce qu'elles sont très nombreuses, les MPME et les personnes qui y travaillent constituent un axe important du développement des marchés d'assurance inclusifs.

Le cadre réglementaire influence l'offre et le recours à l'assurance de plusieurs manières :

- La protection des MPME peut être inscrite dans le cadre national et la définition de l'assurance inclusive, de façon à permettre l'intégration d'éléments spécifiques aux besoins des MPME dans le cadre réglementaire.
- Les MPME doivent bénéficier d'une forte protection en tant que consommateurs. Elles manquent souvent de l'expérience ou des capacités nécessaires pour bien comprendre leurs risques ou les aspects techniques des polices d'assurance.
- Les MPME ont besoin d'une couverture des risques large, abordable et simple. Les assureurs doivent être en mesure de fournir ces produits par des moyens innovants.
- L'utilisation des bons canaux de distribution peut réduire le coût des ventes et permettre de fournir des produits plus abordables à plus grande échelle. Permettre l'innovation dans la distribution peut stimuler ce processus et, souvent, des opportunités peuvent être identifiées dans la chaîne de valeur plus large dans laquelle opèrent les MPME.
- Les exigences réglementaires imposées aux entreprises doivent être proportionnées à la nature, à l'échelle et à la complexité de leurs activités.

Enfin, en fournissant au secteur des incitations explicites pour favoriser l'offre d'assurance aux MPME, l'autorité de contrôle peut jouer un rôle important pour convaincre les assureurs de prendre les premières mesures pour répondre aux besoins des MPME.



Étude de cas : Ghana

Le cas ghanéen a été présenté par Seth Eshun de la Commission nationale d'assurance (NIC) du Ghana. L'assurance et la réglementation des MPME au Ghana est un domaine qui a été moins exploré que d'autres secteurs, comme l'assurance mobile.

Les MPME fournissent une grande partie de l'emploi. Au Ghana, la définition des MPME se réfère au nombre d'employés et aux immobilisations détenues par une entreprise. Les MPME représentent plus de 90 % des entreprises au Ghana. Elles contribuent de manière significative au PIB du pays (70 % d'après les estimations) et fournissent de l'emploi à plus de 60 % de la population active, en majorité dans les zones rurales.

Les MPME sont confrontées à plusieurs défis au Ghana, parmi lesquels :

- Accès au financement - Les flux de trésorerie irréguliers affectent leur capacité à contracter ou à rembourser des prêts bancaires et à payer des primes.
- Accès aux marchés - Les MPME limitent leur marché cible à la communauté locale ou, dans certains cas, n'ont pas accès au marché plus large.
- Accès à la technologie - La plupart des MPME ont peu recours à la technologie.
- Goulets d'étranglement au niveau des infrastructures – Il s'agit notamment des problèmes d'infrastructure tels que l'approvisionnement limité en électricité et la faiblesse des infrastructures routières, qui affectent non seulement les MPME mais tous les marchés du Ghana d'une manière générale.

L'assurance peut contribuer à relever ces défis de plusieurs façons :

- L'assurance réduit les risques en lissant la consommation, en gérant les risques liés à la variabilité et à l'irrégularité des revenus qui caractérisent les micro-, petites et moyennes entreprises. Si la couverture est suffisante, l'assurance atténue également l'impact des chocs imprévus en servant d'« amortisseurs » pour les entreprises.
- L'assurance aide à briser le cycle de la pauvreté et procure une certaine tranquillité d'esprit aux assurés.
- L'assurance peut cibler spécifiquement les besoins des MPME en leur fournissant des produits sur mesure.
- Les compagnies d'assurance et les compagnies de micro-assurance peuvent sensibiliser les MPME à l'utilisation efficace des technologies actuelles afin d'améliorer leurs activités commerciales, et les informer sur les segments de marché qu'elles peuvent viser par le biais de diverses pratiques commerciales ciblées.

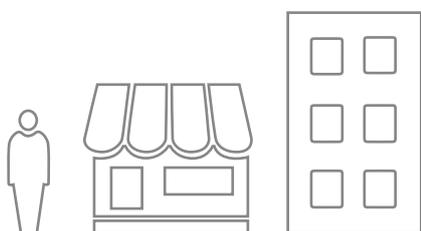
Actuellement, les MPME ne constituent pas un marché cible pour l'assurance. Il existe sur le marché ghanéen des produits d'assurance spécifiques, tels que l'assurance incendie, l'assurance dommages indirects, l'assurance responsabilité employeur, l'assurance cambriolage et l'assurance contre les risques de fraude. Toutefois, ils sont conçus pour les entreprises traditionnelles, c'est-à-dire les grandes entreprises

qui ont des flux de trésorerie réguliers et sont donc en mesure de payer des primes régulièrement. Les MPME ne sont pas ciblées par les compagnies d'assurance, ni en mesure de souscrire ces produits d'assurance en raison de flux de trésorerie irréguliers. De plus, lorsqu'ils considèrent la protection des titulaires de polices d'assurance, les organismes de réglementation ne pensent qu'aux particuliers et non aux personnes morales.

Pas de dispositions réglementaires pour l'assurance aux MPME. En termes de réglementation de l'assurance, il n'existe pas au Ghana de réglementation spécifique pour les produits vendus aux MPME. Il est donc nécessaire de commencer à mettre l'accent sur la réglementation concernant les MPME. En outre, la plupart des entreprises ghanéennes sont des MPME, de sorte que les produits vendus par les assureurs aux entreprises sont principalement destinés à ce segment. La question se pose de savoir si des produits complémentaires doivent être conçus spécifiquement pour répondre aux besoins des MPME et ce que les organismes de réglementation peuvent faire pour soutenir ce marché.

De manière générale, les principales préoccupations réglementaires potentielles sont les suivantes :

- Manque de données - Absence de mécanisme de collecte de données crédibles et fiables (à la fois quantitatives et qualitatives). Il est donc difficile de concevoir des produits spécifiques aux MPME.
- Modalités de paiement des primes non adaptées aux MPME – Les modalités de paiement des primes peuvent ne pas être adaptées au cycle économique des MPME, en particulier lorsqu'elles sont contraires à l'exigence réglementaire relative au maintien de la validité de la couverture.



Questions des participants à la consultation

- **De quelle manière les juridictions des participants à la consultation prennent-elles en compte les MPME ?**

En Namibie, la couverture des MPME est limitée en raison de la législation en vigueur. Cependant, des lois sont actuellement en cours de révision dans le secteur de l'assurance et le secteur financier dans le but d'introduire de nouvelles dispositions qui permettront d'atteindre les MPME.

En Ouganda, les assureurs sont désireux d'entrer sur le marché des MPME, mais les risques sont élevés compte tenu de leurs attentes en matière de primes. La réglementation de la micro-assurance en Ouganda est actuellement à l'étude. La plupart des MPME y trouvent l'assurance coûteuse et non adaptée à leurs besoins.

- **Au Ghana, le traitement des plaintes est adapté aux individus. Existe-t-il un pays ou une juridiction qui a adapté le traitement des plaintes de façon à répondre aux besoins des MPME et comment ?**

Les participants à l'appel ne semblaient pas connaître les mécanismes spécifiques de traitement des plaintes adaptés aux MPME.

- **Il a été mentionné que, dans certains pays, le traitement des demandes d'indemnisation peut être extrêmement long. Que peut-on faire pour éviter cela ?**

Un processus de traitement des sinistres long et fastidieux est prohibitif pour l'assurance des MPME. Il doit être analysé au moyen d'une cartographie du processus et ne doit pas impliquer trop d'étapes ou de trop longs délais de réaction aux documents soumis. Un processus trop long est rédhibitoire pour toute activité d'assurance de détail ou d'assurance inclusive.

- **En dehors de Pacifico au Pérou, existe-t-il d'autres exemples de bonnes pratiques dans certains pays ou chez certains fournisseurs d'assurance en matière d'assurance aux MPME ?**

Un exemple de modèle réussi est celui de Kalanjiam Development Financial Services (KDFS) en Inde ; il s'agit d'une institution financière/d'un canal de distribution dont le produit est souscrit par une compagnie d'assurance indienne. KDFS a développé des modèles uniques et personnalisés pour ses clients propriétaires de micro-entreprises.

Dans la plupart des pays africains, les micro-assureurs offrent un grand nombre de produits

Aux Philippines, les assureurs sont plus avancés sur le segment des petites entreprises. Ils offrent de nombreux produits multirisques par le biais des institutions financières. L'étude de l'OIT donne également un exemple de produit distribué par les supermarchés.

L'Initiative est un partenariat entre :

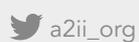


Hébergée par :



Initiative Accès à l'assurance
Hébergée par le Projet Financial Systems
Approaches to Insurance de la GIZ
Deutsche Gesellschaft für Internationale
Zusammenarbeit (GIZ) GmbH
Dag-Hammarskjöld-Weg 1-5
65760 Eschborn, Allemagne

Téléphone : +49 61 96 79-1362
Fax : +49 61 96 79-80 1362
E-mail : secretariat@a2ii.org
Site web : www.a2ii.org



Promouvoir l'accès pour tous à une assurance responsable et inclusive.