

Compte rendu de la 18<sup>ème</sup> consultation téléphonique A2ii-AICA

# Comment les contrôleurs peuvent contribuer à faciliter l'accès des migrants à l'assurance

22 septembre 2016



*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.*

La 18<sup>ème</sup> Consultation téléphonique, qui s'est tenue le 22 septembre 2016, portait sur les moyens à la disposition des contrôleurs pour contribuer à réduire les risques encourus par les migrants en facilitant leur accès à l'assurance. Quatre consultations ont été organisées : deux en anglais, une en français et une en espagnol.

Les experts techniques Barbara Magnoni (présidente de EA Consultants) et Andrea Camargo (directeur de la réglementation et de la protection des consommateurs au sein de MiCRO, Microassurance Catastrophe Risk Organisation) ont présenté les recherches menées par EA Consultants sur la façon dont l'assurance peut aider à réduire les risques auxquels les migrants sont confrontés, sur l'importance de ce thème pour les contrôleurs et sur le rôle que peut jouer la réglementation dans ce domaine. Les experts nationaux Dawn Cruz, de la Commission des assurances des Philippines, et Lorenzo Chan, de Pioneer Insurance, ont partagé leur expérience pratique du développement de produits d'assurance pour les travailleurs migrants, respectivement d'un point de vue réglementaire et d'un point de vue d'opérateur.

## Contexte

Les travailleurs migrants à faibles revenus employés dans les pays étrangers sont généralement plus vulnérables que la population locale. Ils ne peuvent pas toujours compter sur des liens communautaires forts dans le pays d'accueil, et sont en outre souvent exclus des services sociaux de base, tels que les soins de santé publics et l'assurance-chômage. En outre, le travailleur migrant est souvent le premier soutien de famille. La dépendance de la subsistance de la famille à la capacité de génération de revenus du migrant ajoute une couche de risque supplémentaire liée à la vie professionnelle du migrant à l'étranger.

Du fait de la nature du statut de migrant, les obstacles réglementaires qui entravent l'accès de cette catégorie de population à l'assurance inclusive peuvent être très spécifiques. Des problèmes qui ne se posent pas habituellement, ou se posent différemment, peuvent empêcher l'accès des migrants à l'assurance inclusive, comme les obligations d'assurance transfrontalière, la validité des documents justificatifs ou l'obligation pour l'assuré de se trouver dans un périmètre géographique donné.

### Pourquoi parler d'assurance spécifique aux migrants ?

Bien que l'assurance pour les migrants soit un sujet relativement inexploré du point de vue réglementaire, il n'en est pas moins très pertinent. De grands mouvements migratoires ont lieu tous les jours. La Banque mondiale estime le nombre total de migrants en 2015 à 250 millions<sup>1</sup>, les corridors traditionnels de circulation étant orientés du Sud vers le Nord de la planète. Outre l'ampleur de ces mouvements, cette population offre un potentiel élevé en raison du volume important des flux financiers rapatriés par ces migrants. En 2015, le volume total des transferts d'argent vers les pays en développement s'élevait à 440 milliards USD. Ces chiffres mettent en évidence le grand potentiel de développement de services d'assurance destinés aux migrants le long des principaux corridors de migration.

### Quelles sont les spécificités des migrants ? Vulnérabilités de ce segment de population

Les migrants sont généralement confrontés à un grand nombre de risques et de vulnérabilités qui diffèrent de ceux des groupes exclus traditionnels. Outre leur vulnérabilité aux risques financiers classiques, tels que la perte d'actifs, l'irrégularité des flux de revenus ou la perte d'emploi, les migrants sont confrontés à des vulnérabilités financières, sociales et juridiques spécifiques comme le risque d'expulsion ou les problèmes liés aux documents d'identité ou au statut de travailleur temporaire. En outre, dans le pays d'accueil, les migrants sont souvent confrontés à des situations

**Figure 1. Flux internationaux de transferts d'argent, 2015**



d'exclusion ou d'isolement qui les rendent particulièrement vulnérables aux escroqueries. L'accès limité aux réseaux sociaux ou aux canaux d'information (formels ou informels) dans les pays d'accueil écartent encore davantage les migrants de l'accès aux filets de sécurité sociaux ou aux mécanismes d'adaptation aux risques qui pourraient les protéger de la précarité de leur statut. Au regard des nombreuses vulnérabilités auxquelles il fait face, ce segment de population mérite une attention particulière.

### Rôle de l'assurance

Les risques accrus liés à la migration rendent les migrants dans les pays d'accueil et leurs familles dans les pays d'origine très vulnérables, mettant en évidence le rôle que peut jouer l'assurance pour améliorer la capacité des deux parties à faire face aux risques et à renforcer leur résilience future. Certains des risques auxquels les migrants sont confrontés sont assurables à divers degrés. Les mécanismes d'assurance pouvant souvent être rattachés aux flux de transferts d'argent, cette configuration offre un immense potentiel pour développer des produits d'assurance spécifiquement destinés aux migrants.

### Migrants vs réfugiés

Dans le contexte de crise humanitaire aiguë et de dislocation massive des populations, la notion de « migrant » est souvent confondue avec celle de « réfugié ». Il est par conséquent important de souligner que ces deux groupes correspondent à des circonstances, des vulnérabilités et des besoins différents. Alors que les migrants quittent souvent leur pays d'origine à la recherche d'opportunités, les réfugiés fuient le leur sous l'effet de la peur ou en raison d'une situation de crise. Ainsi, les réfugiés souvent ne travaillent pas et sont susceptibles d'avoir un accès limité à des sources de revenus régulières, à des soins de santé, à un logement stable et à l'éducation. C'est pourquoi, dans le contexte de l'assurance, les opportunités de marché sont très différentes selon qu'on parle de réfugiés ou de migrants au sens plus traditionnel. Cette conférence portait sur les travailleurs migrants traditionnels.

## Rôle potentiel de l'assurance inclusive : explorer les modèles d'assurance liés aux migrations

Il existe actuellement trois modèles pour la conception de dispositifs d'assurance destinés aux migrants, classés pour l'essentiel en fonction de l'endroit où se trouve l'assureur – dans le pays d'origine du migrant, dans le pays de destination ou dans les deux (modèle hybride). Malgré la nouveauté du sujet, il existe des exemples concrets de modèles dans les pays d'origine et d'accueil dans diverses juridictions. Le modèle hybride, en revanche, correspond au cas extrêmement rare et complexe d'un assureur transfrontalier et n'a donc pas été traité au cours de la consultation. Du point de vue du développement des produits, il est important, lorsqu'on réfléchit aux produits les plus pertinents pour les migrants, de déterminer quel est le risque assuré. Dans chacun de ces modèles, le risque assuré peut se si-

tuer de chaque côté de la frontière. Le plus souvent, le risque assuré est le migrant lui-même, parce que c'est l'« actif » dont dépendent les capacités génératrices de revenus de la famille et qu'elle cherche à protéger.

## Modèle basé dans le pays d'origine

Le modèle dans lequel l'assureur est situé dans le pays d'origine du migrant est généralement le plus courant. Par le biais de ce modèle, des assureurs locaux cherchent à couvrir les populations de migrants en utilisant les membres de la famille restée dans le pays d'origine comme canal de distribution. Les services peuvent être directement ou indirectement liés aux transferts d'argent ; les membres de la famille destinataire des transferts d'argent du migrant peuvent par exemple utiliser cet argent pour payer la prime d'assurance. Habituellement, c'est le migrant lui-même qui constitue le risque assuré, mais un membre de la famille situé dans le pays d'origine peut également être co-assuré.

## Caractéristiques

- La compagnie d'assurance est située dans le pays d'origine – le marketing est donc réalisé dans le pays d'origine et la communication aux migrants passe principalement par les membres de leur famille. Dans certains cas, le soutien des consulats nationaux a été utile, mais avec une portée limitée.
- Modèle généralement lié aux transferts d'argent
- Titulaire de la police : l'assuré est le membre de la famille situé dans le pays d'accueil (c.-à-d. le migrant) ; cependant, il existe également des cas de police double couvrant également un membre de la famille dans le pays d'origine.
- L'acquisition de la police est officiellement réalisée dans le pays d'origine.
- Les services liés au produit (par ex. délivrance d'un certificat de décès) sont généralement délivrés dans le pays d'accueil par des employés du pays d'accueil. Les consulats peuvent jouer un rôle en contribuant à la fourniture, à la certification ou la délivrance de ces documents.
- Les demandes d'indemnisation sont enregistrées et réglées dans le pays d'origine – bien qu'il puisse y avoir des accords de partenariat entre des prestataires de services situés dans chacun des deux pays (par ex. service de transport pour le rapatriement du défunt).
- Le paiement des primes peut être réalisé de chaque côté de la frontière (en fonction de la conception du produit).

### → EXEMPLE : Assurance Banorte le long du corridor États-Unis – Mexique

Le couloir migratoire entre le Mexique et les États-Unis est très développé. Les communications transfrontalières constantes entre les migrants et les membres de leur famille, ainsi que le flux important de transferts d'argent vers le Mexique en font un canal privilégié pour le développement de produits d'assurance destinés aux migrants

Banorte, une société mexicaine de services bancaires et financiers, est l'une des nombreuses institutions financières à offrir de l'assurance aux migrants aux États-Unis ainsi qu'à leur famille dans le pays d'origine. Ayant développé une forte présence sur la partie nord du couloir proche de la frontière américaine, Banorte a lancé avec succès un produit d'assurance vie et rapatriement dont le marketing et la vente sont assurés dans ses agences au Mexique auprès des membres de familles de migrants destinataires de transferts d'argent. Les personnes qui reçoivent des transferts d'argent dans les agences de Banorte reçoivent également des informations sur le produit d'assurance. Tout en couvrant la vie du migrant, le produit est conçu comme une police double qui couvre à la fois le migrant à l'étranger et le membre de la famille qui a fait l'acquisition du produit au Mexique. Les paiements sont ensuite effectués à partir des montants réguliers envoyés par le travailleur migrant à sa famille. Les demandes d'indemnisation sont également faites au Mexique sur la base de certificats de décès produits aux États-Unis, souvent avec l'assistance des consulats mexicains qui jouent un rôle essentiel dans le soutien à leurs ressortissants sans-papiers à l'étranger.

La réussite de Banorte tient largement à l'efficacité de ses canaux de distribution, grâce à la proximité de ses agences avec la frontière américaine et la mise à profit des relations étroites entre les membres d'une même famille dans les pays d'accueil et d'origine. D'un point de vue légal et réglementaire, les contraintes de distribution

dans le pays d'accueil sont surmontées en utilisant les membres de la famille comme canal marketing. Plutôt que d'avoir à vendre de l'assurance aux États-Unis et d'être confronté aux obligations d'agrément qui en découleraient, Banorte compte sur la famille pour assurer une communication informelle sur le produit auprès du migrant. En outre, Banorte offre avec le produit de nombreux services à valeur ajoutée qui augmentent son attractivité. Ces outils aident à réunir la famille et contribuent à maintenir son engagement.

## Limites

Malgré sa popularité, le modèle basé dans le pays d'origine se heurte à d'importantes limites réglementaires et opérationnelles.

- **Difficultés d'échelle** – L'un des principaux inconvénients du modèle basé dans le pays d'origine est la difficulté à accroître son échelle. La principale raison en est la réglementation prohibitive ou complexe en matière d'agrément dans les pays d'accueil. Les assureurs du pays d'origine qui tentent d'offrir des services d'assurance transfrontaliers sont rarement dotés de l'agrément nécessaire pour vendre des produits et doivent utiliser des canaux créatifs, comme les membres de la famille ou des représentants dans le pays d'accueil. La légalité de leur rôle pose cependant question.
  - Aux États-Unis, par exemple, l'agrément est délivré par État, de sorte qu'il est extrêmement lourd pour un assureur étranger d'obtenir un agrément pour l'ensemble du territoire américain.
- Les **produits sont peu nombreux et inadaptés**, et répondent souvent mal aux besoins les plus saillants des migrants ou de leur famille. La plupart des produits couvrent la vie et/ou le rapatriement, des risques qui, bien que pertinents, ne couvrent pas l'ensemble des besoins importants des migrants.
  - D'autres aspects essentiels à prendre en considération dans le développement de produits sont le faible niveau d'éducation financière des migrants, un niveau général de désintérêt ou de méfiance vis-à-vis de l'assurance formelle et un manque de sensibilisation au rôle potentiel des services financiers dans leur vie.
- **Obstacles majeurs à la distribution** – Canaux de distribution limités ou inefficaces. Les travailleurs migrants manquent souvent de réseaux ou d'organisations communautaires solides et peuvent se trouver en situation d'exclusion (linguistiquement, culturellement, financièrement/non bancarisation) ; les canaux de communication qui pourraient faciliter la distribution peuvent ainsi être limités.
- **Obstacles juridiques, réglementaires et politiques à la mise en œuvre des produits**
  - **Problèmes de protection des consommateurs** d'un point de vue réglementaire lorsque les produits sont combinés, insuffisamment expliqués, ou mis en œuvre de façon inéquitable voire frauduleuse. Si les migrants sont sans-papiers dans le pays d'accueil, cette situation peut affecter leur capacité ou leur volonté à faire valoir leurs droits dans le pays d'origine
  - **Complications opérationnelles** découlant des obstacles réglementaires – par exemple restrictions en matière d'agrément pour la vente/le service transfrontalier, interdiction du paiement de la prime par une tierce partie, limitations dans l'utilisation de la technologie, limitations en termes d'agrément, exigences strictes en matière de documents justificatifs et d'identification, restrictions à l'utilisation des signatures et des paiements électroniques.
    - **Demande d'indemnisation transfrontalière** : les documents justificatifs (par ex. certificats de décès) d'un pays étranger peuvent être difficiles à obtenir pour les non-ressortissants et doivent également être acceptés par l'assureur du pays d'origine.

Les modèles basés dans le pays d'origine sont attractifs et offrent un grand potentiel, principalement en raison du lien qui peut être fait avec les transferts d'argent des migrants. En outre, les assureurs du pays d'origine sont souvent proches de la population à faibles revenus (des familles dans le pays d'origine et des migrants à l'étranger) et les autorités de réglementation ont plus de contrôle sur ces modèles domestiques. Cependant, ces modèles présentent toujours des lacunes majeures qui doivent être traitées par les contrôleurs pour assurer la protection de leur population à la fois dans le pays et à l'étranger.

## Modèle basé dans le pays d'accueil

Contrairement au modèle relevant du pays d'origine, le modèle basé dans le pays d'accueil est considéré comme un modèle « micro » ou de « downscaling » dans la mesure où l'assureur du pays d'accueil cherche à toucher un segment de population particulièrement vulnérable, qui serait en temps normal exclu de ses services. Lors de la conception d'un produit destiné à ce segment, les assureurs du pays d'accueil doivent tenir compte des différentes spécificités du groupe cible – potentiellement sans-papiers ou non bancarisé, moins sensibilisé aux produits et aux services, subissant la barrière de la langue, entre autres. Les assureurs du pays d'accueil doivent également tenir compte de facteurs transfrontaliers pour déterminer les types de produits susceptibles d'être les plus attractifs et pertinents pour les travailleurs étrangers. Étant donné que dans les modèles relevant du pays d'accueil, les polices sont rarement restreintes à un certain groupe de migrants, la police peut être conçue de façon à être pertinente pour un large spectre afin d'atteindre un groupe plus large de personnes.

## Caractéristiques

- L'assureur dans le pays d'accueil est responsable du marketing, de l'acquisition des polices, du traitement des déclarations de sinistres, et (principalement) de la réception des paiements.
- Il n'y a généralement pas de lien avec les transferts d'argent dans la mesure où les primes sont payées avant l'envoi du transfert. Cependant, les canaux de transfert d'argent peuvent être utilisés comme points de contact pour commercialiser les produits, sans nécessairement collecter les primes.
- Les paiements peuvent être effectués des deux côtés de la frontière.
- Les services du pays d'accueil (par ex. transport du corps du défunt dans le pays d'origine) sont effectués en lien avec un prestataire de services dans le pays d'origine dans le cadre de partenariats stratégiques.

### → EXEMPLE : Facteurs de succès du modèle basé dans le pays d'accueil : SegurCaixa en Espagne

L'Espagne est un pays qui compte un grand nombre de migrants parmi ses travailleurs et ses résidents. Cette implantation représente une opportunité commerciale attractive pour les assureurs du pays d'accueil, car cette population est fortement bancarisée, ce qui signifie qu'il existe des canaux de distribution traditionnels de l'assurance. Pour augmenter sa part de marché dans un secteur où les canaux alternatifs et la technologie sont sous-exploités, l'assureur local SegurCaixa a pris une longueur d'avance en adoptant une approche innovante dans la commercialisation de ses produits et services à travers son réseau d'agences. Par exemple, pour vendre aux migrants des produits courants tels que l'assurance automobile ou l'assurance habitation, l'assureur a embauché dans ses agences des ressortissants étrangers de même nationalité que les migrants. En adaptant l'approche culturelle de ses pratiques marketing, que ce soit par les réseaux sociaux, les médias sociaux ou les interactions personnelles, SegurCaixa a su saisir une opportunité commerciale prometteuse.

## Contraintes juridiques et réglementaires

- **L'assimilation et la régularisation des migrants sont essentielles** – Lorsqu'un migrant ne dispose pas des documents requis, il est souvent exclu de l'accès aux produits, soit par peur d'être dénoncé et expulsé, soit parce que l'assureur ne souhaite pas offrir ses produits à des individus sans-papiers. La vulnérabilité des migrants sans-papiers est encore aggravée par leur manque d'accès aux mécanismes de recours légaux ou d'émancipation pour se défendre contre les pratiques prédatrices des prestataires de services. D'un point de vue réglementaire, les questions liées à l'absence de documents en règle soulèvent des problèmes de protection des consommateurs, notamment en ce qui concerne le statut juridique des migrants, selon qu'ils aient accès à l'information ou soit bancarisés ou non.
- **Difficultés concernant l'autorisation de canaux de distribution alternatifs** (en dehors des agents ou de l'assurance bancaire) adaptés aux besoins des migrants dans le pays d'accueil. La distribution peut être affectée par la réglementation sur l'agrément des intermédiaires. En outre, les migrants peuvent être moins bancarisés

**Tableau 1. Résumé des caractéristiques des modèles relevant du pays d'origine et du pays d'accueil**

Caractéristiques	BASÉ DANS PAYS D'ORIGINE		BASÉ DANS PAYS D'ACCUEIL	
	Pays d'origine (Origine)	Pays d'accueil (Destination)	Pays d'origine (Origine)	Pays d'accueil (Destination)
Assureur	X			X
Partie assurée	X	X	X	X
Marketing	X			X
Acquisition des polices	X			X
Sinistres	X		X	X
Paiement des primes	X	X	X	X
Lien avec transferts d'argent	Fréquent		Difficile	

que le reste de la population, ce qui limite la capacité des banques à leur offrir des produits d'assurance via le modèle d'assurance bancaire.

- **Obstacles liés aux règles sur les transferts d'argent internationaux** – les restrictions applicables aux transferts peuvent concerner les montants élevés (par ex. supérieurs à 5000 USD) lorsque les migrants doivent désigner des bénéficiaires à l'étranger. En outre, certaines banques centrales appliquent des restrictions strictes sur les transferts transfrontaliers en monnaie locale, qui peuvent constituer une entrave aux paiements des primes, aux remboursements ou aux versements d'indemnités.

## Principaux enseignements

### Produits

- Si les migrants sont confrontés à une variété de risques, y compris l'expulsion et des risques légaux, il est important de bien s'assurer, lors de la conception des produits d'assurance, que les risques couverts sont à la fois assurables et pertinents pour le migrant. Le migrant est souvent le principal soutien de famille, et de sa capacité à générer des revenus dépend la subsistance de nombreuses personnes. En règle générale, la vie du migrant est l'actif le plus « précieux » et le plus important à protéger pour la famille, et de nombreux produits répondent déjà à ce besoin.
- Ceci étant, il peut y avoir d'autres aspects à prendre en compte pour améliorer le développement de produits pour les migrants. Le plus important est de leur donner accès à des produits simples, qui soient faciles à comprendre et relativement peu coûteux. En outre, les migrants peuvent souhaiter assurer les membres de leur famille qui dépendent d'eux en cas de problème :
  - par ex., modèle basé dans le pays d'origine en Haïti : Haïti offre un produit qui couvre la vie des membres de la famille vivant en Haïti, mais qui est commercialisé auprès de la diaspora haïtienne aux États-Unis. La diaspora haïtienne est souvent appelée à couvrir les coûts de la famille en cas d'urgence, par conséquent alléger la charge de cette responsabilité financière peut être très pertinent pour les migrants à l'étranger.
- La conception des produits, le marketing et la communication peuvent être compliqués dans le cas d'initiatives transfrontalières de ce type. Comment un assureur peut-il identifier et localiser son marché cible et comprendre ses besoins ?
- La ponctualité (rapidité) de paiement des indemnités est essentielle, en particulier du fait de la nature transfrontalière de ces modèles.

## Canaux de distribution

- Bien que le modèle basé dans le pays d'origine puisse être plus attractif en raison de l'intérêt des migrants travailleurs étrangers pour les assureurs du pays d'origine, il est confronté à de gros obstacles en matière de distribution. La réglementation applicable à la distribution peut mettre en cause la capacité de ces modèles à atteindre une échelle significative en raison de l'obligation d'obtenir un agrément dans les pays d'accueil.
- Les modèles hybrides peuvent aider à contourner certains obstacles réglementaires et opérationnels transfrontaliers.
  - Les assureurs ayant une présence des deux côtés de la frontière peuvent trouver des façons créatives de commercialiser et de vendre d'un côté et d'émettre/délivrer des polices de l'autre côté. Ce potentiel a été peu exploré, en partie à cause de la structure organisationnelle de certains assureurs, mais également en raison de difficultés réglementaires
- La technologie offre des possibilités extrêmement prometteuses pour surmonter certains obstacles réglementaires, mais il est nécessaire de mettre davantage l'accent sur la protection des consommateurs.
  - Les progrès technologiques peuvent aider les modèles à massifier l'offre, à accroître leur échelle et à surmonter les obstacles transfrontaliers. Le marketing de masse via les médias sociaux et les plateformes web, les applications mobiles, l'enregistrement et l'émission de polices en ligne offrent des opportunités formidables pour surmonter les obstacles réglementaires à la publicité et à la vente d'assurance transfrontalière. De plus, les mécanismes de transmission de signatures électroniques transfrontalières et d'accès aux paiements mobiles ou aux transferts électroniques peuvent réduire les coûts de distribution et les défis opérationnels.
  - Les restrictions réglementaires applicables aux signatures électroniques et aux paiements électroniques, en plus des obligations lourdes en matière de documentation, demeurent des obstacles à la réalisation de ce potentiel.
  - Alors que les applications technologiques gommant la délimitation des frontières dans les transactions d'assurance, des défis liés à la protection des consommateurs vont surgir. La question de savoir si la protection des consommateurs incombe à l'autorité réglementaire du pays d'origine ou du pays d'accueil sera de plus en plus importante.

## Réglementation

- **Les questions de protection des consommateurs sont difficiles à superviser lorsqu'elles sont transfrontalières**, en particulier lorsque les cadres réglementaires du pays d'origine et du pays d'accueil diffèrent. Il est important de réfléchir aux canaux transfrontaliers susceptibles de soutenir la protection des consommateurs (par exemple les consulats, qui peuvent jouer un rôle actif en informant leurs ressortissants sur les droits des consommateurs, en enregistrant les plaintes, etc.) et d'envisager d'établir des règles communes. En outre, dans le cas de migrants sans-papiers qui se trouvent dans une situation plus vulnérable par rapport à l'application ou à la défense de leurs droits, la question des recours doit être examinée.
  - C'est une occasion intéressante de forger des alliances avec des prestataires de services locaux (par ex. pour les services de rapatriement, etc.) et d'autres autorités de supervision (par ex. les banques centrales, les consulats) pour faciliter la transmission des informations et la mise en place de canaux pour traiter les plaintes des migrants, quelle que soit leur situation légale.
- **Problèmes opérationnels découlant de restrictions réglementaires** – La multiplicité des lieux d'achat de l'assurance et de résidence des assurés ou des bénéficiaires entraîne des obstacles juridiques et réglementaires importants. Exemples de défis réglementaires transfrontaliers : utilisation de canaux ou de technologies de distribution alternatifs non autorisés ; restrictions sur les processus transfrontaliers d'agrément, d'enregistrement des produits, de traitement des sinistres ou de paiement ; conformité aux règles KYC<sup>2</sup>, entre autres. De plus, le statut irrégulier de certains migrants accroît la complexité des opérations. Une coopération est nécessaire entre les pays d'origine et les pays d'accueil pour permettre aux réglementations de remédier à ces obstacles.

- **Les produits transfrontaliers sont difficiles à superviser** – Il est important d’encourager le dialogue entre les autorités de supervision pour améliorer le suivi des produits d’assurance liés aux flux migratoires au-delà des frontières.
- **Accroître la sensibilisation au niveau des décideurs** – L’impact positif d’une assurance adaptée sur la vie des migrants devrait être intégré au niveau des politiques publiques (par ex. le cadre des Nations unies pour le développement durable, les orientations de l’OIT relatives à la migration de main-d’œuvre). Les gouvernements devraient être encouragés à aider activement leurs citoyens à l’étranger et à sensibiliser les migrants sans-papiers aux escroqueries et aux moyens de faire respecter leurs droits.

Étant donné le formidable potentiel que représente l’assurance liée aux flux migratoires, il faut un plaidoyer actif entre autorités de réglementation, assureurs et autres acteurs pour réduire les barrières réglementaires qui entravent l’accès des migrants et des personnes à leur charge à des produits d’assurance utiles et inclusifs.

## Étude de cas – Modèle basé dans le pays d’origine : les Philippines

Aux Philippines, la loi impose une couverture d’assurance obligatoire pour les travailleurs migrants philippins (OFW) recrutés par des agences<sup>3</sup>. La couverture est requise préalablement à la délivrance du certificat d’emploi outre-mer (OEC), un document nécessaire aux futurs OFW, et mise en œuvre par l’Agence philippine pour l’emploi outre-mer (POEA). Les primes sont payées par l’agence de recrutement du travailleur<sup>4</sup> ; la législation est conçue pour protéger les travailleurs migrants avant leur départ en offrant un produit d’assurance complet dans le cadre d’un package d’embauche plus large. Couvrant un large éventail de garanties<sup>5</sup> et de montants, de la couverture vie à l’invalidité en passant par l’assurance médicale et le rapatriement, le prix de ce produit combiné est agrégé pour le client. Cependant l’OFW n’a pas la possibilité de renoncer à l’une des composantes. Le gouvernement a permis aux assureurs locaux d’offrir le produit de manière concurrentielle, améliorant ainsi la qualité du produit et réduisant le niveau des primes. Il est important de rappeler que la législation prévoit que cette assurance obligatoire soit gratuite pour l’OFW.

La Commission des assurances philippine a joué un rôle important dans le développement de ces produits et dans la collaboration avec les prestataires d’assurance et les autres intervenants. L’objectif principal est d’assurer la pertinence du produit pour le marché des OFW. Par exemple, en rendant la couverture obligatoire, en introduisant de la concurrence entre les assureurs et en rationalisant les processus d’approbation qui bénéficient à un marché plus vaste et assurent dans le même temps la pérennité du produit.

### Actuellement, la Commission des assurances assure les fonctions suivantes :

- approbation des compagnies d’assurance qui offrent l’assurance obligatoire aux OFW ;
- approbation des modèles de polices proposés par les prestataires d’assurance ;
- examen et vérification de la situation financière des compagnies (notamment pour garantir leur viabilité financière) ;
- examen des méthodes de fonctionnement des compagnies d’assurance (par ex. pour vérifier l’équité des pratiques d’indemnisation) ;
- traitement des réclamations des OFW/bénéficiaires à l’encontre des compagnies d’assurance.

<sup>3</sup> Couverture optionnelle pour les embauches directes et réembauches et pour les marins.

<sup>4</sup> Les agences de recrutement de main-d’œuvre sélectionnent les travailleurs et s’occupent des processus de candidature pour les emplois à l’étranger.

<sup>5</sup> Le produit comprend les neuf garanties suivantes : décès accidentel (lié ou non au travail), décès naturel, invalidité totale permanente, coût de rapatriement, indemnité de subsistance, indemnités employeur, visite (d’un membre de la famille ou d’une autre personne désignée en cas d’hospitalisation du travailleur migrant pendant ≥ 7 jours), évacuation sanitaire, rapatriement sanitaire.

#### Les défis réglementaires sont les suivants :

- extension de la couverture de l'assurance (au-delà du package de l'agence de recrutement) pour fournir plus de sécurité/protection des risques aux travailleurs philippins à l'étranger ;
- extension des garanties de l'assurance elles-mêmes ;
- meilleure diffusion des informations sur la couverture et les garanties ;
- considérations relatives à la protection des consommateurs – *le produit étant obligatoire et combiné, le client comprend-t-il et valorise-t-il vraiment le service ? Si non, va-t-il faire la démarche de demande d'indemnisation ?*

#### Point de vue du secteur : Pioneer Insurance

Pioneer Insurance est l'un des principaux prestataires de services d'assurance pour les travailleurs philippins à l'étranger. Actuellement, Pioneer propose deux produits destinés aux travailleurs migrants : 1) un produit obligatoire (RA10022) vendu par l'intermédiaire des agences de main-d'œuvre agréées aux Philippines et 2) un produit volontaire vendu au détail (OFW GUARD) conçu par Pioneer comme une alternative ou un complément au produit obligatoire.

Le produit obligatoire est imposé aux travailleurs recrutés par les agences de main-d'œuvre et couvre les prestations standard définies par la Commission des assurances philippine. Le produit volontaire est ciblé et adapté aux personnes qui ne sont pas couvertes par le produit obligatoire, notamment aux familles ou aux personnes à la charge des OFW. Dans le cas du produit obligatoire, l'assuré est le travailleur, tandis que la personne qui achète la couverture volontaire et qui en est le bénéficiaire est le conjoint légal, l'enfant, le parent ou le frère ou la sœur du travailleur migrant.

#### Produit volontaire : OFW GUARD

##### Garanties et couverture

Les garanties sont fonction des risques d'assurance pertinents pour le bénéficiaire de la police. Le produit ne couvre donc pas que la vie du migrant, mais également la perte involontaire d'emploi, qui constitue un risque critique pour de nombreuses familles qui dépendent du salaire de travailleurs à l'étranger, salaire qui constitue une source régulière de revenu pour ces ménages. La couverture d'un an coûte 5,73 USD, assortie d'une option de 6 mois au prix de 3,12 USD.

##### Distribution

Pioneer a conclu un partenariat avec l'agence leader de transfert d'argent Western Union. La promotion du produit est assurée dans les points de retrait des transferts d'argent du partenaire et le produit vendu aux membres des familles de migrants lorsqu'ils viennent pour retirer le montant envoyé chaque mois.

## Questions et discussion



**Le produit volontaire de Pioneer est-il bien reçu et rentable ? Quelles leçons ont été tirées de l'entrée sur le marché de détail des assurances destinées aux migrants ?**

Le produit volontaire de Pioneer est relativement nouveau et n'a été lancé sur le marché que depuis un an environ. Au regard de la concentration sur la couverture obligatoire dans le secteur, Pioneer a estimé qu'il y avait des lacunes dans la couverture qui nécessitaient d'être comblées. Aux Philippines, de nombreuses

personnes à charge dépendent des transferts d'argent mensuels envoyés par les membres de leur famille travaillant à l'étranger et souffrent beaucoup des interruptions de ce flux de revenus. Pour Pioneer, les familles à la charge des travailleurs migrants entrent dans la définition du « marché de micro-assurance » ; il y a un grand besoin d'assurance, cependant jusqu'à maintenant la réponse à ce besoin a toujours été considérée comme inaccessible et inabordable. En offrant un produit séparé par le biais des agences de transfert d'argent directement aux personnes à charge, à un prix abordable, Pioneer a identifié un segment de marché viable et ouvert une voie pour ceux qui en ont besoin. Le produit de détail a été initialement testé avec Western Union et il est maintenant en cours de déploiement à l'échelle nationale. Une leçon importante a été tirée du test visant à établir le bon niveau de prix. Au départ, le produit a été testé à un prix presque deux fois supérieur au prix actuel (environ 9 USD), mais les adhésions dans les agences pilote étaient faibles. Au bout de six mois, le prix a été modifié et établi à sa valeur actuelle (5,73 USD) ; les adhésions ont alors connu une augmentation rapide de 70 %. Cette expérience souligne l'importance d'équilibrer la pertinence du produit et le niveau de prix, en particulier pour les produits sur le marché volontaire.

### ? **Qui est l'assuré dans chacun de ces modèles ?**

Cela dépend en définitive de la façon dont le produit est conçu. Souvent, l'assuré (c'est-à-dire le migrant lui-même) est dans le pays d'accueil. Cependant, dans certains cas, l'assuré est dans le pays d'origine, ou bien lorsque le titulaire de la police est double, il y a un assuré à la fois dans le pays d'origine et d'accueil. Dans le modèle basé dans le pays d'accueil, l'assuré se trouve généralement dans le pays d'accueil. Le migrant décide de souscrire une assurance auprès d'une entreprise du pays d'accueil pour couvrir sa vie ainsi que d'autres risques financiers et sanitaires. Cependant, il y a également des cas dans ce modèle où le migrant souhaite couvrir les montants transférés aux membres de sa famille, de sorte qu'il y a une extension en termes d'intérêts assurables. Dans le modèle basé dans le pays d'origine, le produit est acheté auprès d'une compagnie d'assurance du pays d'origine. L'intérêt assurable est le plus souvent la vie du migrant à l'étranger. Toutefois, dans certains cas, le migrant peut également souhaiter couvrir sa famille dans son pays d'origine, auquel cas on a affaire à un système de co-assurance.

### ? **En quoi les services à valeur ajoutée sont-ils importants dans le cas de l'assurance destinée aux migrants ?**

Les services à valeur ajoutée (SVA) visent à répondre aux besoins des migrants et de leurs familles au-delà de la seule assurance, par exemple en permettant à la famille de garder le contact grâce à l'offre de forfaits de communication à faible coût. Les SVA aident à la différenciation des produits, ce qui est essentiel dans les pays qui connaissent une concurrence importante. Dans la plupart des cas, le client reconnaît le produit à ses services à valeur ajoutée et pas nécessairement à sa couverture.

### ? **Dans le modèle basé dans le pays d'accueil, quelle est habituellement la destination des primes ? Sont-elles reçues dans le pays d'accueil ou dans le pays d'origine ?**

Dans la mesure où l'assureur est situé dans le pays d'accueil, la compagnie d'assurance conserve le montant global des flux financiers dans le pays d'accueil. Le seul cas dans lequel peuvent se produire des mouvements financiers transfrontaliers est lorsque que des produits de rapatriement offrent un service dans le pays d'origine du migrant, que l'assureur est amené à rembourser, par exemple des coûts de transport ou d'obsèques.

### ? **Comment fonctionne la collaboration entre les autorités de réglementation du pays d'origine et du pays d'accueil dans la pratique ?**

La collaboration passe pour une grande part par les consulats, dans la mesure où les agences consulaires facilitent l'accès de leurs ressortissants à l'étranger à certaines informations ou à certains documents. Les consulats travaillent en étroite collaboration avec les autorités locales sur des questions telles que l'identification, la communication ou l'éducation financière. Cependant, cette collaboration n'intervient pas au niveau national, ni entre les autorités de réglementation.



Initiative Accès à l'Assurance  
Hébergée par GIZ Secteur Système financier  
Approches de l'assurance  
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](mailto:secretariat@a2ii.org)  
Site : [www.a2ii.org](http://www.a2ii.org)

L'Initiative est  
un partenariat  
entre :



Hébergée par :

