

DE LA MICROASSURANCE À L'ASSURANCE : LES CONDITIONS DU DÉVELOPPEMENT



Par Marc NABETH, chercheur associé l'Institut Thomas More, secrétaire de la Fondation Entrepreneurs de la Cité, responsable du département Microassurance de CGSI Consulting et auteur de *Micro-assurance : défis, mise en place et commercialisation* (ed. de l'Argus de l'assurance, 2006).

Article publié dans la revue *Risques*, N°86, Juin 2011

Risques
Les cahiers de l'assurance

La liste des risques susceptibles de plonger les individus dans la pauvreté, puis l'indigence en raison d'un sinistre non couvert est bien longue, et il suffit, aux assurés que nous sommes, de se projeter un temps dans un monde sans assurance privée ou sans protection sociale pour en dresser l'inventaire.

Mesurant la précarité de leur situation, les populations n'ont pourtant cessé de gérer ces risques à travers des systèmes informels (dons et contre-dons, tontines, fonds funéraires, diversification des actifs et des réseaux de sociabilité, etc.) susceptibles d'atténuer les chocs. Ce besoin de sécurité contre les aléas de la vie n'a rien d'original. Elle constitue même une condition anthropologique à l'origine des constructions sociales, voire identitaires, et va bien au-delà de la pensée de Rousseau qui voyait dans la violence de la Nature l'origine des sociétés humaines : « *les associations d'hommes sont en grande partie l'ouvrage des accidents de la nature : les déluges particuliers, les mers extravasées, les éruptions des volcans, les grands tremblements de terre, les incendies allumés par la foudre et qui détruisoient les forêts, tout ce qui dut effrayer et disperser les sauvages habitants d'un pays dut ensuite les rassembler pour réparer en commun les pertes communes. Les traditions des malheurs de la terre si fréquentes dans les anciens tems, montrent de quels instrumens se servit la providence pour forcer les humains à se rapprocher* » (1).

Risques et pertinence sociale à l'origine des sociétés humaines

La problématique des risques est ainsi au cœur des sociétés humaines. Elle en serait la cause première, voire la source du langage. Dans une thèse tout à fait originale et stimulante, Jean-Louis Dessalles, chercheur en sciences cognitives à Telecom ParisTech, souligne le principe de pertinence sous-tendant le langage pour se protéger de la Nature mais surtout pour alerter son groupe de protection contre l'imminence d'un danger humain : « *Les lois de la pertinence s'imposent à tous les individus considérés en bonne santé mentale. Ceux qui ne les respectent pas sont rapidement considérés comme inaptes et encourent un rejet social [...]. Comment notre espèce en est-elle venue à exiger de ses membres qu'ils se montrent intéressants et cohérents au regard de leurs congénères ? Cette exigence nous coûte cher. Pour satisfaire aux besoins de pertinence narrative, nous consacrons un temps et une énergie considérables à rechercher des événements inattendus en écoutant les comméragés, en explorant notre environnement, en faisant du tourisme ou en lisant les journaux [...]. La révolution la plus flagrante due à l'introduction d'armes mortelles a peut-être été d'une autre nature : les armes seraient à l'origine du langage ! [...] Dès que l'on prend conscience du fait qu'un individu armé peut occire sans risque n'importe quel autre individu par surprise ou pendant son sommeil. Le lien entre les armes létales et les débuts de la pertinence narrative n'est pas difficile à reconstituer. La seule parade contre le risque mortel permanent est la vigilance et le renseignement. Les individus ont un intérêt vital à se regrouper pour mettre leur vigilance en commun. La préférence, lorsqu'on choisit ses partenaires de coalition, va donc aux individus attentifs, capable d'anticiper les situations de danger [...]. La pertinence narrative est donc un moyen de se faire valoir sur le marché des amitiés* » (2).

L'indigence, qui n'est que la traduction ultime d'une absence de liens sociaux, ainsi que l'importance des réseaux de solidarité dans la gestion des risques des populations des pays en développement, pourraient dès lors se lire à travers cette analyse particulièrement surprenante. Être pertinent pour autrui, c'est donc assurer la survie de l'autre. Ne pas l'être, c'est risquer la mort sociale puis physique.

Ce risque de mort social – économique puis physique – est particulièrement prégnant dans les pays en développement. Elle est plus insidieuse dans nos propres sociétés post-industrielles où la crainte de déclassement, de marginalisation semble se généraliser, avec ce sentiment d'être de trop, inutile, semblable à ce vagabond du XVe siècle condamné à mort et « *digne de mourir comme inutile au monde, c'est assavoir estre pendu comme larron* » (3). Ce sentiment d'être un homme sans qualité, sans utilité, peut se lire alors non plus dans les pays « riches » sous l'angle de la démographie ou d'un vagabondage promis à la mort ou plus tard à l'enfermement (situation au Moyen-âge puis jusqu'au XVIIIe siècle), mais à travers l'emploi, « c'est-à-dire le chômage ou le

retour d'emplois paupérisant (situation particulièrement douloureuse et fréquente actuellement) incapables d'assurer la survie de sa famille » (4).

Face au vide assuranciel

Cette longue introduction nous renvoie au souci universel de « *pertinence* » dans la gestion des risques. Les systèmes endogènes (la communauté, le principe de réciprocité, par exemple) ou exogènes (l'assureur, le politique par exemple) seront globalement évalués par les populations, selon la capacité de ces systèmes à amortir les chocs.

Loin des sociétés post-industrielles où l'univers de l'assurance et de la protection sociale semble suivre la majorité des citoyens du berceau à la tombe, de sorte que « souscrire un contrat d'assurance est devenu un acte naturel chez la plupart des personnes désirant se prémunir des pertes financières entraînées par la réalisation casuelle d'un événement entraînant des conséquences fâcheuses (incendie, vol, accident, maladie, etc.) » (5), la réalité de plus de 85% de la population mondiale est tout autre. Dans les pays en développement, qu'ils soient émergents, moins avancés (PMA) ou carrément en marche arrière, 5 à 10% de la population du pays dispose d'une protection réelle contre les aléas de la vie, que cela vienne de l'État ou du marché.

Cette béance vertigineuse devant le vide assuranciel se traduit par des anxiétés quotidiennes et des dépressions bien moins médiatisées et spectaculaires que les catastrophes naturelles, les famines ou les guerres. Ainsi ne faut-il pas s'étonner d'entendre cette comptable de 35 ans d'un hôpital de Nairobi (Kenya) nous signifier que, dans son pays, la plupart des maladies sont liées au stress, cette petite marchande d'un bidonville de Port-au-Prince (Haïti) expliquer l'importance de l'hypertension comme pathologie parmi les populations (« *Comment veux-tu que je ne sois pas malade, avec la situation de ce pays ? Je suis stressée...* »), ou ces sociétaires de la COOPEC rurale de Konafra (Côte d'Ivoire) (6) citer une nouvelle fois l'hypertension : « *cela nous donne des maladies, le stress et l'anxiété. On vit avec mais on dort mal* ».

Si médicalement, le stress et l'hypertension ne sont pas jusqu'à présent scientifiquement corrélés, le ressenti est suffisamment exprimé et prégnant pour nous éloigner de cette image superficielle d'une nonchalance généralisée, que ce soit au niveau de ces commerçants et artisans de l'informel, ou des ouvriers et employés du formel (7). « *Les pauvres font également face à de nombreux risques en matière de santé, de climat ou de criminalité) contre lesquels ils sont très mal protégés [...]. Ces risques leur font subir un niveau de stress extrêmement élevé : loin de l'image d'une vie rurale idyllique, les pauvres sont au contraire beaucoup plus sujets à la dépression que les plus riches (aussi bien dans les pays pauvres que dans les pays riches)* », souligne pour sa part l'économiste Esther Duflo (8).

Ce sentiment légitime d'insécurité sociale, économique, et financière dépasse de fait le cadre des populations pauvres, et concerne également les classes moyennes basses ou émergentes, dépourvues elles-aussi de filets de sécurité assurantielles. D'ailleurs, c'est moins le drame de la pauvreté qui nous intéresse ici que la vulnérabilité comme « cause et conséquence de la pauvreté ». Non que ce drame soit à minimiser, loin s'en faut, mais parce qu'il nous semble qu'interroger la vulnérabilité de tous ces individus et ménages permet à la fois de dépasser le cadre statique et réifiant d'une classe objet « les pauvres », tout en restituant des réalités diverses et plus complexes (mais non moins douloureuses).

Les nombreuses tragédies relatées lors des enquêtes menées auprès de ces populations ou facilement observables à travers les conditions de vie de ces personnes, sont souvent entrecoupés d'analyses ou d'anecdotes empreintes d'humour, entre rire et tristesse. Mais on aurait tort de penser que la dureté de la vie soit vécue comme une acceptation, une fatalité, ou que la mort soit joyeuse parce qu'il y aurait une fanfare haïtienne, une danse dans un village akan. Derrières les apparences, la douleur est souvent perçante et le deuil aussi présent.

Ainsi s'agit-il de déconstruire des représentations et des préjugés sur les populations qu'on ne côtoie guère mais qu'on dit volontiers résignés à vivre dans des situations redoutables, incapables

de nommer leurs maux, passives face aux risques, incapables de comprendre les mécanismes de l'assurance, parce qu'insuffisamment riches ou « cultivées », et le dos courbé face aux épreuves de la vie. Ce qui frappe, c'est notamment la dignité de toutes ces personnes qui nous répondent lors de questions portées sur les risques, leurs assurances informelles, leur perception des assureurs, des produits d'assurance, qu'on propose ou qui les assurent déjà.

L'importante littérature sur la sociologie des risques et les observations sur le terrain démontrent également combien la gestion des risques est omniprésente parmi les populations à faible revenus (classes moyennes émergentes ou en phase de précarisation, inclus), ruinant là encore l'idée d'une population passive, hors du risque, hors de l'Histoire. Cette gestion des risques s'inscrit dans le temps et dans l'espace. L'historienne Laurence Fontaine, auteur d'un livre de référence sur le micro-crédit dans les sociétés pré-industrielle, rappelle : « *Dans l'Ancien Régime, la pauvreté peut toucher tous ceux qui n'ont que leurs bras pour vivre et qui sont à la merci des mauvaises récoltes, du chômage et de la maladie: ils représenteraient 70 à 80% de la population. C'est-à-dire qu'avant d'être un état, la pauvreté est un risque et que n'y point tomber est un travail constant, d'autant que dans la plupart des cas la bienfaisance n'est jamais suffisante à elle toute seule pour faire vivre les familles. Celles-ci doivent donc mettre en œuvre une infinie variété de stratégies pour survivre [...]. On peut toutefois regrouper en trois grands ensembles les moyens déployés par la population pour s'en sortir : la construction et l'entretien de filets sociaux, la diversification des sources de revenus (en particulier avec le recours à l'emprunt) et l'épargne* » (9).

Retour au temps présent mais sur d'autres continents où la diversification des actifs et des activités, la diversification des réseaux de sociabilité, les dons et contre-dons, l'émigration d'un membre de la famille et les transferts de fonds du migrant, la constitution d'une épargne et la prise d'un microcrédit, la détention d'une terre communautaire, l'investissement dans l'éducation scolaire d'un enfant relativement doué, sont autant de stratégies endogènes permettant de réduire la voilure aux risques (10). Dans un numéro de la revue *Autrepart* consacré au thème « Risques et Microfinance », Jean Michel Servet et Eveline Baumann soulignent: « *Certes, les populations vulnérables, notamment celles habitant en zone rurale, ont généralement une longue expérience des stratégies anti-risques, elles adaptent leurs pratiques culturelles à un milieu naturel souvent hostile, dosent leurs investissements en fonction d'un contexte institutionnel fort aléatoire, tiennent implicitement compte d'un environnement social peu stable. Ces stratégies ne sont d'ailleurs pas le propre du milieu rural. Dans les villes, les petits entrepreneurs, eux aussi, répartissent les risques et incertitudes dans l'espace et le temps* » (11).

Face à l'omniprésence des assurances informelles

Des questions se posent alors à ce stade : comment expliquer jusqu'à ces dernières années (la situation évolue progressivement) le peu d'appétence des populations pour les produits et services des assureurs alors que l'assurance informelle est omniprésente parmi les populations des pays en développement ? Comment se fait-il que les vertus de l'assurance ne suscitent pas un grand intérêt parmi les populations alors que ni le crédit, ni l'épargne, particulièrement présents comme outils de gestion des risques, ne sont les instruments idéaux pour mutualiser les risques ? Comment comprendre la méfiance des populations à l'égard des assureurs alors que les gestions traditionnelles du risque sont très limitées pour faire face à de événements suffisamment graves et se traduisent par des coûts sociaux et financiers considérables ?

Ces questions renvoient, il est vrai, au prix exorbitant que payent les familles, faute d'assurance et de protection sociale : vente d'actifs, endettement chronique, épargne réduite à néant, restriction des parts alimentaires, retrait des enfants de l'école, abandon des proches, etc., dès lors que des sinistres deviennent trop coûteux pour être assumés par la famille ou les réseaux de solidarité.

Le manque d'intérêt pour l'assurance peut être du à un manque de compréhension (l'illettrisme est un facteur aggravant), une méfiance à l'égard de tout mécanisme émanant d'une institution extérieure à la communauté, une méconnaissance ou une mauvaise compréhension du principe d'assurance et de mutualité (ses buts et ses objectifs) notamment lorsqu'on demande de se

départir d'une partie de leur épargne (paiement de la cotisation d'assurance) pour espérer un bénéfice aléatoire – encore que cela est facilement compris, un client de l'IMF (12) libanaise Al Majmoua, à Baalbek, nous expliquant lors d'une enquête : « *Bien sûr qu'on ne récupèrera pas cette prime et c'est normal. Si Dieu ne nous a pas apporté le malheur, on ne va pas demander un remboursement* »... Les enquêtes de terrain relèvent, quelque soit les zones géographiques et les cultures, les mêmes critiques : une offre de produits inadaptés ou trop onéreux, l'utilisation de jargons assuranciers incompréhensibles lors de la vente ou lors de la déclaration de sinistres, le souvenir de mauvaises expériences (banqueroutes de compagnies d'assurance frauduleuses, sinistres mal réglés, inflation qui mine votre épargne, pénalités de rachat, etc.).

L'assurance serait décidément « une province des riches » à mille lieues de leurs préoccupations : « *Assurance, assurance, j'ai déjà entendu parler de cela, mais je ne sais pas vraiment ce que ca représente. C'est un produit pour les riches, ce sont eux qui parlent toujours d'assurance. Mais moi, je ne sais pas vraiment ce que cela représente* » confie à Abidjan un jeune homme ivoirien (13). Ou alors ce serait une escroquerie : « *Votre projet [d'assurance santé], c'est du vrai ou du charlatanisme ? On cotise et vous nous envoyez chez des faux médecins ? Vous prenez la prime et on ne vous voit plus ? Dans vos pays, vous avez des spécialistes, mais chez nous ?!...* » s'inquiète le client d'une IMF haïtienne.

Le manque de connaissance n'est donc naturellement pas le seul responsable de la faible appétence des populations pour l'assurance, d'autant que l'imposition de la Responsabilité Civile automobile dans de nombreux pays, vécue souvent comme une taxe et non une protection, permet au moins de diffuser le concept de cotisation d'assurance pour un bénéfice aléatoire, alors même que le parc automobile et/ou motocyclettes ne cesse d'augmenter. Lors d'un Focus Groups (interview de 9 personnes) à Nairobi (Kenya), où la culture de l'assurance est plus développée qu'à Port-au-Prince, les plaintes fusent contre ces agents accusés de leur mentir : « *Ce sont de vrais diables ! Au début, ils vous promettent le paradis et ne vous montrent que le côté positif des choses sans vous montrer les aspects négatifs [...]. Nous avons besoin d'un produit expliqué avec un langage simple, avec des couvertures et des exclusions simplifiées* ».

On comprendra dès lors que la première forme d'innovation qu'un assureur puisse apporter à la « démocratisation » ou massification de l'assurance consiste déjà à instaurer de la confiance, à éviter les jargons techniques, expliquer correctement les produits d'assurances, ses droits et obligations, les procédures, et faire preuve du même professionnalisme et sérieux que s'il s'agissait d'un VIP ou d'un grand compte. Des progrès considérables sont observables dans de nombreux pays et le témoignage d'un assureur tchadien répondant à la question d'un journaliste (« *Apparemment vous [les assureurs] n'avez pas bonne presse ?* ») n'est pas sans fondements : « *Tout à fait, et ça m'étonne vu tous les efforts que nous faisons ! Oui, nous faisons beaucoup d'efforts et nous sommes étonnés que les gens continuent à dire que les assureurs ne payent pas. [...]. La CIMA, qui est l'organe de régulation, a suffisamment nettoyé le marché. Les brebis galeuses qui ne payent pas, on leur retire l'agrément. Il faut que la population comprenne que les assureurs sont beaucoup plus honnêtes aujourd'hui qu'il y a vingt ans.* » (14). Aussi convient-il d'éviter toute généralisation sans nuances qui ne rendrait pas justice au travail de professionnels de l'assurance dont le sérieux et l'honnêteté marquent également le paysage assuranciel. Pas plus qu'il ne faudrait passer sous silences les fraudes à l'assurance émanant d'assurés, qu'ils soient riches ou plus défavorisées...

La faible appétence à l'assurance peut également s'expliquer par la faiblesse des revenus qui imposent chez de nombreux foyers des arbitrages drastiques. Il est clair que lorsqu'on consacre plus de 70% de son budget à la nourriture, au logement, à la scolarisation des enfants, à l'habillement, et au transport, la part consacrée à l'assurance devient plutôt limitée. Protais Ayangma Amang, président de la FANAF (Fédération des Assureurs de Droit Africain), nuance néanmoins cet argument d'une faiblesse de revenus empêchant l'adhésion à l'assurance : « *Le pouvoir d'achat a bon dos. Il ne constitue pas un sérieux frein au développement du secteur. Nous manquons souvent d'imagination et de créativité pour adapter nos produits aux moyens financiers des populations. A preuve, ce sont les mêmes populations pauvres qui consomment le téléphone et la bière. D'autre part, nos autorités nous accompagnent si peu, notamment sur le plan fiscal* ».

Cette analyse nous renvoie à la nécessité de développer de nouvelles approches rompant avec le réflexe d'une transposition ou d'une duplication d'un modèle occidental sans tenir compte des cultures sociétales. Réflexe qui peut concerner aussi bien des assureurs « du Nord » que « du Sud ». La situation évolue progressivement, grâce au travail pionnier de certains assureurs, étrangers ou locaux. Ces derniers commencent à s'insérer dans le tissu social et économique du pays, et plus seulement auprès des « élites ». Sans prétendre à des rentabilités à 20% et se méfiant même de ratio sinistres/primes trop faibles (ce qui signifie peu de valeur ajoutée pour les assurés), des programmes d'assurance ciblant les populations à faible et moyens revenus, du secteur informel ou formel, sont rentables, concilient des objectifs sociaux et financiers, et témoignent de l'intérêt des populations pour des assurances, la confiance dans l'institution étant une condition première.

Ce qui passe par un changement de paradigme assurantiel qui commence d'ores et déjà par la connaissance de la priorisation des risques par les populations elles-mêmes, des pertinences et des limites des gestions traditionnelles déployées pour y faire face.

Tel est le prisme à travers lequel se lira les conditions d'un développement populaire de l'assurance dans les pays en développement ou émergents, car l'assurance restera encore pour longtemps évalué à l'aune des autres protections informelles non dépourvues de logique et d'utilités « *La société de prévoyance n'a pas le changement en aversion, elle l'intègre en prenant soin d'amoinrir les risques pour sa sécurisation. On y mettra du temps, mais on s'assurera d'abord de la presque absence de danger d'un suicide collectif avant de s'aventurer massivement dans la nouvelle direction.* », note à juste titre Antoine Raogo Sawadogo (15).

Ce changement de paradigme n'est pourtant pas un luxe, alors que des profondes mutations traversent les sociétés et leurs perceptions des risques individuels et collectifs.

Une assurance au cœur des sociétés

La compréhension des priorisations des risques et des demandes de couverture est bel et bien essentielle à tout assureur prétendant à développer une assurance proprement locale et faisant sens pour la majorité de la population.

Il ne s'agit pas d'introduire un produit d'assurance et des procédures selon nos propres modèles occidentaux, mais plutôt de prendre en compte la culture des populations au sein desquelles ce produit s'adresse, et de l'adapter dans l'ensemble de la chaîne de valeur du produit d'assurance. Aussi bien dans les modalités des contrats, la campagne marketing, la formation et l'animation du réseau de distribution, le système d'information, la souscription et le règlement des sinistres. Un assureur peut fort bien réunir en son sein les meilleurs actuaires, les meilleurs techniciens, la crème des marketeurs et des stratèges, ses efforts seront très vite réduits à néant ou ramenés à plus d'humilité dès lors que ce produit et ses procédures associées passent à côté des attentes des populations ciblées. Ce décalage potentiel nous renvoie à la perception du risque et de la vulnérabilité, à leur double dimension objective et subjective.

Le risque et les gestions déployées pour y faire face sont en effet d'abord le reflet d'une histoire et d'une géographie sociale, culturelle, économique et politique. Ces histoires sont naturellement diverses, complexes, et contredisent toute vision d'un monde uniforme, ou immobile. Le risque, « *mot désignant un danger, un inconvénient plus ou moins prévisible* » selon *Le Robert*, n'est donc pas un objet scientifique universel. Ce danger est redouté, priorisé, anticipé ou géré selon les contextes historiques, géographiques, culturels ou politiques différents.

Le risque ne peut se réduire à une théorie du choix rationnel et ne peut se comprendre que par référence au monde réel et à sa perception au travers de biais culturels et sociaux, souligne l'historien François Walter. L'homme mobiliserait ainsi sans cesse des références morales et culturelles : « *cela implique que tout individu opère une sélection parmi les risques : il en craint certains et en ignore d'autres, en fonction de sa position sociale et de son système de valeurs. Une analyse de type anthropologique permet à Mary Douglas de dépasser l'interprétation traditionnelle*

qui assure que, pendant des générations, l'humanité a été dominée par la superstition et par la peur des forces surnaturelles, les sociétés de la modernité monopolisant, quant à elles, le privilège de percevoir la nature de manière neutre et objective » (16). Cette sélection parmi les risques induit des demandes de couvertures assurancielles différentes, même si la santé ou le décès apparaît souvent comme les principales sources d'anxiété.

« *Quels sont les risques de la vie les plus redoutés ?* », reste alors une des questions fondatrices qu'il faut poser aux populations ? Relativement simple, cette interrogation appelle parfois des réponses bien plus complexes et quelques impasses techniques pour un assureur, si ce dernier en reste là. Les légumes qui pourrissent et qu'on n'arrive pas à vendre, la mort, la santé, le vol à l'étalage ou sous la violence, le kidnapping, la guerre, les proches qui n'arrivent pas à envoyer de l'argent, les amis ou voisins qui vous sollicitent tout le temps, l'argent qu'on a mis sous le matelas mais qui peut disparaître, les tempêtes, les mauvaises récoltes, les prix qui s'effondrent ou qui sont trop élevés selon qu'on soit agriculteurs ou consommateurs, les politiciens, les gangs, etc., tout y passe.

Aussi s'agit-il de formuler parfois la question autrement, de trouver le bon angle d'approche, le bon terme qui renvoie à l'anxiété d'un risque, en raison de ses conséquences financières et sociales sur le foyer et la famille, faute de disposer d'une gestion du risque relativement efficace. Ce n'est que lorsque l'assureur haïtien AIC, précurseur de la microassurance dans les Caraïbes, utilisa le terme créole de *Chaj*, « fardeau », que le mot funérailles sortit spontanément comme préoccupation première, avant même des problèmes de santé et d'hospitalisation (17).

Si la description, même à très gros traits, d'un produit d'assurance auprès des populations ne provoque aucune discussion, aucune demande d'éclaircissement, ou uniquement des réponses de complaisances, il est fort probable que l'assureur soit hors sujet. A contrario, si certaines de ses propositions éveillent un intérêt suffisamment fécond pour générer des débats, des questions sur les prix, ses éclaircissements sur les garanties, les modalités d'adhésion, les procédures, les exclusions, alors les prémisses d'un programme d'assurance réussi peuvent se dessiner.

Contrairement à ce qu'attendait l'assureur libanais Commercial Insurance, la proposition d'assurer le versement d'une rente éducation aux enfants ou au tuteur en cas de disparition des parents, moyennant le paiement d'une prime annuelle (même faible), ne suscita aucun intérêt, c'est-à-dire aucune question. Ce sont d'autres assurances comme celles relatives à la protection d'un commerce contre le vol ou l'incendie, ou des couvertures santé, l'hospitalisation notamment, qui alimentèrent les questions/réponses : « si je ne veux plus de crédit auprès d'Al Majmoua [L'IMF partenaire de l'assureur], et que par exemple, je vais chez Ameen [une IMF concurrente], est-ce que je peux continuer à être assurée ? », demandent des clients. A Baalbek, dans la plaine de la Bekaa, la directrice de l'agence particulièrement, au fait des problématiques de ses clients, questionne : « *des clients prennent un crédit pour acheter un mini-bus (taxi informel), mais sans papiers légaux. Est-ce que Commercial Insurance peut assurer cela, c'est-à-dire l'assurance auto ?* ». Quant aux membres de la Croix Rouge vietnamienne, fréquentant leurs centres en tant que patients ou bénévoles, outre les assurances santé, les questions concernant les rentes éducation proposées par Groupama VietNam témoignent d'un intérêt pour ces couvertures : « *combien faut-il payer pour assurer plusieurs enfants ? Dans ma famille, il y a 3 personnes, moi, mon mari et mon enfant, qui doit prendre l'assurance ?* » questionne une femme de Can Tho, dans le Mekong. « *Qui reçoit l'argent en cas de décès ou d'invalidité ? L'enfant, les parents ?* », renchérisse plusieurs membres d'un autre Focus group d'une zone péri-urbaine (18).

Ces interrogations sonnent comme un appel vers de nouveaux services, de nouveaux produits susceptibles d'ouvrir de nouveaux possibles et de sortir peut-être ces populations d'une impasse faite d'angoisse et d'anxiété à l'évocation même de risques si redoutés.

Cet appel s'inscrit également dans, le cadre de transformations sociétales ou politiques majeures, y compris dans des pays communistes, où la privatisation croissante de la santé et de l'éducation, ne sont pas sans incidences sur la recherche de nouvelles formes de réduction du risques, comme peut ou doit l'être l'assurance. La poursuite de la scolarisation des enfants qui, adultes, deviendront le soutien principal de la famille (dans les zones rurales, cet investissement devient essentiel lorsque l'enfant arrive à la fin du collège), constitue un enjeu crucial pour les parents ou tuteurs.

« L'éducation nationale, comme la santé publique, est devenue payante. Les bourses d'études qui favorisaient les meilleurs élèves ou étudiants, n'existent plus. Outre les frais d'inscription, généralement maintenus à un niveau bas car ils sont visibles, les parents doivent aussi payer les cours optionnels et le tutorat, fortement recommandés par celui qui les dispensent, les frais d'examen, les livres et le matériel scolaire, les uniformes d'écoliers, l'écot à « l'association des parents d'élèves », les indispensables enveloppes du nouvel an, les contributions volontaires pour la réfection des locaux ou la construction d'annexes et toute une série de frais censés être exceptionnels [...]. En 1999, une deuxième grande enquête sur le niveau de vie a permis de prendre la mesure du drame vécu par les familles les plus pauvres. Elles consacrent près d'un tiers de leur budget non alimentaire (40% du budget total) pour chaque enfant scolarisé dans le primaire [...] ; à la moindre dépense supplémentaire imprévue, les enfants sont inévitablement retirés de l'école », rappelle Philippe Papin (19).

Plus globalement, la pression démographique considérable (2,3 milliards d'habitants en 1950 à plus de 6,3 milliards en 2010), l'urbanisation croissante sur fond d'exode rural, la financiarisation croissante de la protection contre les risques (en rapport avec la monétarisation croissante des rapports sociaux), l'émergence des classes moyennes dans certains pays ou leur déliquescence dans d'autres, s'accompagnent d'une mutation (et non pas une disparition) des solidarités traditionnelles où la recherche du divin n'exclut pas d'autres quêtes assurancielles sur fond de « mondialisation » des images et de désirs consuméristes (20).

La thèse lumineuse du philosophe Ibrahima Sow consacrée à la divination au Sénégal peut d'ailleurs s'extrapoler à de nombreuses sociétés à travers le monde : « la société sénégalaise est en pleine mutation, tant sur le plan de ses valeurs que sur celui de ses structures sociales, économiques, politiques. Ces mutations ont eu pour conséquence le déséquilibre des cellules familiales, la dissolution progressive des repères d'intégration culturelle, l'effritement des traditions et des coutumes, la prise en compte de valeurs et d'idéologies nouvelles, le nivellement des besoins sociaux-économiques, la sourde compétitivité des individus et des gens, le désir accru d'individualité, la lente corrosion des modèles régulateurs. Tout cela a fortement contribué, non seulement à désorienter davantage les individus en sapant leurs repères et leurs assises de toujours, mais encore à susciter chez eux le développement de nouveaux réflexes d'adaptation existentielle » (21).

La révolution médiatique (radio et télévision notamment) et des NTIC (téléphonie portable, particulièrement, l'internet devant suivre ces prochaines années) en cours depuis quelques décennies bouleversent également les rapports sociaux, les comportements collectifs ou individuels. Cette intrusion des images, des publicités, des séries ne concerne pas seulement les ménages des classes moyennes basses ou émergentes, classes par ailleurs mouvantes et difficiles à cerner. Les antennes satellitaires sont présentes sur les toits des bidonvilles de Casablanca, d'Abidjan, ou dans des quartiers très populaires de Port-au-Prince. Les images et le son qu'elles renvoient complètent les émissions en langue vernaculaire que l'on entend par une radio locale ou nationale que l'on pose près de son étal, de son échoppe. Mais s'il est bon ton de fustiger les médias de masse (non sans nostalgie pour des périodes qui n'avaient pourtant pas besoin de la télévision pour générer des idéologies génocidaires), une autre face de la télévision, tel Janus, est capable d'affranchir les hommes, de leur donner d'autres référents, de les sortir du pseudo-déterminisme qu'on leur servait pour mieux les enfermer.

Une étude d'Emily Oster, professeur au département d'économie de l'Université de Chicago, et de Robert Jensen, de l'Université de Californie à Los Angeles, illustre cette possibilité. Interrogeant une fois par an pendant trois ans, entre 2001 et 2003, 2 500 femmes dans 180 villages en Inde. Les deux économistes arrivent à la conclusion qu'allumer la télévision peut être un moyen simple mais efficace d'améliorer la condition féminine en Inde rurale, connue pour ses discriminations et infanticides envers le sexe féminin. Dans leur article « *The Power of TV : Cable Television and Women's Status in India* », ils étudient les effets de l'introduction de la télévision par câble dans les zones rurales de l'Inde sur un ensemble spécifique de valeurs et de comportements, notamment les agissements envers les femmes et leur discrimination. Ils résument ainsi les résultats obtenus au cours des années 2001-2003, période marquée par l'expansion rapide de l'accès au câble dans les zones rurales puisque au cours des trois années de l'étude, la télévision par câble a été installée

dans 21 des 180 villages participant : « *dans les villages équipés du câble, les femmes trouvent de plus en plus inacceptables les situations de violence domestique et la préférence pour les fils baisse ; alors que dans les villages où le câble n'est pas installé, il n'existe pas d'évolution [...]. En d'autres termes, le rythme auquel ont eu lieu les changements dans les comportements est en relation avec le rythme auquel le câble a été mis en place [...]. Dans les feuilletons populaires, beaucoup de personnages sont éduqués, se marient tard et ont une famille relativement petite, situations très rares dans les zones rurales. De même, beaucoup de personnages féminins travaillent à l'extérieur, elles peuvent parfois exercer une profession libérale, tenir un commerce ou occuper un poste à responsabilités. En exposant les ménages ruraux aux valeurs et comportements urbains, la télévision par câble et satellite peut conduire à améliorer la situation des femmes dans les campagnes* » (22).

Les assureurs face à ces transformations

Face à ces chocs socioculturels, quel est l'attitude des assureurs ? Certains continuent de se focaliser sur les grands risques et les populations « favorisées et aisées », justifiant leur peu d'empressement à s'intéresser aux populations à faible et moyens revenus, au secteur informel, ou aux TPME du secteur formel ou informel, par la pression des résultats à court terme, le sentiment bien ancré que la population dans son ensemble est inapte à comprendre l'assurance, une peur panique quant aux fraudes dès lors qu'elles émanent du « peuple », les affaires Madoff, Kerviel, Enron, Parmalat, étant jugées avec souvent bien plus d'indulgence, à défaut d'être bien anticipés ou analysés. D'autres suivent de près l'évolution des classes moyennes et commencent à adapter leur gammes d'activités à ces segments de clientèle. Plus récemment, enfin, des assureurs vont plus loin et considèrent que la saturation des marchés classiques impose de construire des assurances « plus populaires » et de mutualiser largement et plus seulement au niveau de certaines niches (grands comptes, particuliers aisés), plus rémunératrices mais dangereusement volatiles.

Développant des assurances de proximités tenant compte des codes socioculturels (respect des structures sociétales et langages appropriés), n'hésitant pas à assouplir leurs règles de souscription pour inclure des sages plus âgés mais garants du sérieux des assureurs, facilitant des règlements de sinistres dans un contexte où les documents officiels (état civil, certificats de décès, etc.) sont particulièrement pénibles à collecter, utilisant les nouvelles technologies et des outils de reporting plus précis pour diminuer les coûts de gestion et d'expertise de sinistres, multipliant enfin des partenariats avec des réseaux de distribution plus au fait des réalités sociales et culturelles des populations, ces assureurs participent au développement de la microassurance. Si ce terme est génériquement employé pour parler des assurances à destination des populations à faible revenu, il nous semble que la microassurance se définit plutôt par une approche et une méthodologie originale associant la connaissance sociologique, religieuse et culturelle à la maîtrise technique et financière de l'assurance.

L'assurance saura-t-elle enfin répondre aux attentes et besoins des populations ? Saura-t-elle parler leur langage ? Pourra-t-elle apporter plus de valeur ajoutée que les assurances informelles fragiles mais ô combien nécessaires dans un contexte où ni l'État, ni les opérateurs de marché ne furent vraiment là pour apporter des filets de sécurité vitaux ? Pourra-t-elle concurrencer efficacement certains réseaux fondamentalistes ou toutes formes de protectionnisme extrémiste et criminel, jouant sur l'abandon des populations ?... Car même au cœur des gangs, nous retrouvons des assurances – comme chez les Black Disciple de Chicago où des cotisations d'assurance décès sont soigneusement consignées dans le carnet de comptabilité d'un de ses leaders répertoriant consciencieusement ces quatre années d'activités. « *Figurent également dans les dépenses diverses les frais occasionnés par l'assassinat d'un membre du gang. Non seulement il fallait financer les obsèques, mais souvent verser aussi un traitement à la famille du défunt (jusqu'à trois années de salaire)* ». A la question de l'économiste Venkatesh, plongé pour sa thèse au cœur du gang, sur les raisons d'une telle générosité, on lui répondit : « *Quelle question à la c... ! T'as toujours pas compris que leur famille, c'est notre famille. On ne peut pas les laisser tomber. On les*

connait depuis toujours, mec, alors quand ils sont en deuil, on est en deuil aussi. La famille, ça se respecte » (23).

Ces questions sur la place et le rôle de l'assurance ne sont pas anecdotiques, l'absence de protection sociale et d'assurance privée conduisant les populations à rechercher des pseudo-protections là où elles se trouvent. Et gageons qu'à court ou moyen terme, cela finit souvent très mal pour tout un pays, assureur inclus.

Marc NABETH

-
- (1) Jean-Jacques Rousseau, *Essai sur l'origine des langues*, [1781].
- (2) Jean-Louis Dessales, *La pertinence et ses origines cognitives*, ed. Lavoisier, 2008.
- (3) Cité dans Bronislaw Geremek, *Les marginaux parisiens aux XIVe et XVe siècles*, Flammarion, 1976 [réédition Flammarion, « Champs Histoire », 2009].
- (4) M. Nabeth, « L'assurance face aux nouveaux visages de la vulnérabilité », *Revue Risques* N°77, mars 2009.
- (5) Jean-Pierre Daniel, *L'assurance et ses secrets. Tout ce que votre assureur ne vous a jamais dit*, Bourin Editeur, 2007.
- (6) Coopérative d'épargne et de crédit. Pour des informations sur le programme de microassurance de l'Unacoopec, en partenariat avec Allianz Cote d'Ivoire : http://www.unacoopec.com/index.php?option=com_content&view=article&id=61&Itemid=95.
- (7) Jusqu'à maintenant, le stress professionnel était surtout pris en considération dans le contexte des pays industrialisés. Mais des preuves de plus en plus nombreuses, bien que dispersées et incomplètes, montrent que le stress touche aussi les travailleurs des pays en développement. Voir notamment http://www.imfmetal.org/files/stress_french.pdf.
- (8) Esther Duflo, *Lutter contre la pauvreté, tome 2, La politique de l'autonomie*, Le Seuil, 2010.
- (9) Laurence Fontaine, « Survivre », *L'Histoire*, N°349, janvier 2010. Voir également du même auteur, *L'économie morale : pauvreté, crédit et confiance dans l'Europe préindustrielle*, Gallimard, 2008.
- (10) Marc Nabeth, *Micro-assurance : défis, mise en place et commercialisation*, ed. de l'Argus de l'assurance, 2006.
- (11) Eveline Baumann et Jean-Michel Servet (dir.), « Risques et Microfinance », revue *Autrepart*, N°44, IRD, 2007.
- (12) IMF : institution de microfinance.
- (13) Micro-trottoir réalisé à Abidjan par Vance ABISSA et Issakia SAVANE de l'UNACOOPEC-CI (Côte d'Ivoire) en 2009.
- (14) *L'Afrique s'assure*, émission « 7 milliards de voisins », RFI, 10 novembre 2010.
- (15) A. Sawadogo, *L'État post-colonial africain. La chaussure sur la tête*, Louvain-la-Neuve, Institut d'études du développement, 2001.
- (16) François Walter, *Catastrophes. Une histoire culturelle, XVIe-XXIe siècle*, Le Seuil, 2008.
- (17) Pour les programmes d'assurance populaires et de microassurance d'AIC, voir www.aic.ht, www.microassurance.ht et www.protecta.ht.
- (18) Sur l'implication de Groupama VietNam dans le développement de la microassurance, voir Marc Nabeth, *Overcoming operational challenges in order to switch from microinsurance to popular insurance*, Institut Thomas More, novembre 2010.
- (19) Philippe Papin, « 80 millions de Vietnamiens », *Les Collections de L'Histoire*, N°23, avril 2004 et *Vietnam, parcours d'une nation*, Belin-La documentation française, 2003.
- (20) On relativisera la mondialisation des désirs consuméristes. Voir à ce sujet le numéro spécial « Consommer. Comment la consommation a envahi nos vies » des *Grands dossiers des Sciences Humaines*, N°22, mars-mai 2011.
- (21) Ibrahima Sow, *Divination, marabout, destin. Aux sources de l'imaginaire*, Ifan Ch. A. Diop, 2009.
- (22) Robert Jensen et Emily Oster, "The Power of TV: Cable Television and Women's Status in India", *The Quarterly Journal of Economics*, vol. 124(3), pp. 1057-1094, août 2009.
- (23) Steven D. Levitt et Stephen J. D. Dübner, *Freaknomics*, Gallimard, 2007.