



L'ARGUS de l'assurance

argusdelassurance.com > Hebdomadaire n° 7742 > 11 février 2022 > 9 €

INCLUSION

ASSURER LES PLUS FRAGILES

Les assureurs se préoccupent de plus en plus de proposer des offres accessibles à tous.

PLANÈTE CSCA

LE BILAN DES TROIS ANS

INNOVATION

LA CARTOGRAPHIE DES ASSURTECH



RESPONSABILITÉ SOCIÉTALE

L'offre inclusive gagne du terrain

Adapter l'offre pour s'adresser à une population exclue de l'assurance traditionnelle : la notion d'« assurance inclusive » commence à se développer en France depuis la crise des Gilets jaunes et la pandémie de Covid-19.

Les récentes crises qui ont marqué la France ont mis en lumière le problème du pouvoir d'achat. Plusieurs assureurs se penchent aujourd'hui sur le concept d'« assurance inclusive », c'est-à-dire l'accès à l'assurance pour les populations dites fragiles – ce qui, comme le rappelle le consultant

Marc Nabeth (Valmen Consulting), n'est pas inédit. « Ce sujet obéit à une logique cyclique, en fonction des situations de crise : le krach économique de 2008 avait déjà conduit à un frémissement », souligne-t-il. La fondation Entrepreneurs de la Cité, créée en 2007 et soutenue par huit assureurs, a joué les précurseurs en s'adressant aux jeunes créateurs d'entre-

prise. Mais une quinzaine d'années plus tard, ces produits inclusifs « ne représentent encore que des petits portefeuilles », tempère Marc Nabeth.

La genèse de cette notion est à retrouver du côté des pays en développement, où la question d'amener des populations vers l'assurance s'est posée de manière plus précoce. Garance Wattez-Richard gère

QUELQUES PIONNIERS DES OFFRES INCLUSIVES EN FRANCE

- **Pacifica (Crédit agricole Assurances)** a lancé une offre en auto baptisée Eko fin 2021. Ce contrat inclusif pourrait se décliner en MRH dans les prochains mois.
- **Les Assurances du Crédit mutuel (ACM)** ont décidé, fin 2021, de supprimer le questionnaire de santé pour leurs clients fidèles (au moins sept ans d'ancienneté) pour accéder à une assurance emprunteur.
- **La fondation Entrepreneurs de la Cité** propose une solution de responsabilité civile professionnelle (en partenariat avec April, Axeria et Hiscox) à destination des créateurs d'entreprises.
- **La compagnie Wakam** propose 11 offres qualifiées de micro-assurances dans trois univers (habitation, mobilité et travail), directement proposées aux entreprises sous forme de contrats collectifs facultatifs.

Pour les populations fragiles ou les personnes atteintes d'affections de longue durée, certains assureurs créent des couvertures adaptées.

depuis 2016 Axa Emerging Customers, l'entité qui regroupe les activités d'assurance inclusive du groupe Axa. La phase de lancement n'a pas été sans à-coups : « Nous nous étions d'abord focalisés sur les personnes en dessous du seuil de pauvreté, mais pour lesquelles des réponses en matière de protection sociale étaient en réalité déjà apportées par les pouvoirs publics, les ONG, les multilatéraux, les assureurs locaux étatiques », se souvient-elle. Autre erreur commune, depuis corrigée : « Nous pensions à l'époque qu'un simple "rétrécissement" de nos produits existants pouvait suffire à ces populations. Mais cette approche n'a pas résisté aux faits », poursuit-elle.

S'adapter aux usages

Ces expériences pourraient être utiles sur les marchés plus développés. Les réflexions de l'assurtech Baloon, qui entend devenir le leader du courtage panafricain, trouvent un écho dans les initiatives qui mûrissent en Europe. « L'assurance inclusive, c'est aussi une assurance qui s'adapte aux usages. Tous nos contrats sont par exemple écrits de manière

simplifiée », souligne son PDG Bertrand Vialle. Un point qui a son importance quand une grande partie de la population sur le continent africain est analphabète... « Pour assurer une voiture, plutôt que de devoir lire des documents qu'ils ne comprennent pas, Baloon leur demande simplement des photos : tout est fait de sorte qu'ils n'aient rien à saisir », explique-t-il.

L'assurance inclusive se doit donc d'être accessible, ce qui se décline à plusieurs niveaux. Accessibilité financière, tout d'abord. « Il est important de dire que l'assurance inclusive n'est pas une démarche philanthropique. Ce n'est d'ailleurs pas ce que demande la population concernée », selon Garance Watez-Richard. La problématique est aussi sociale : les personnes les plus concernées par ces solutions proviennent surtout des classes moyennes qui, ajoute la responsable d'Axa Emerging Customers, « font en sorte de ne pas être soutenues par l'État ». Cela pose donc la question du bon positionnement des offres. Illustration avec Pacifica, l'assureur dommages de Crédit agricole Assurances : « En décembre 2021, nous avons lancé notre nouvelle assurance auto enrichie d'une offre inclusive appelée Eko, témoigne son directeur général, Patrick Degiovanni. Cette formule représente 20% des affaires nouvelles sur les trois premières semaines de commercialisation, et elle fait suite à la formule équivalente bancaire, lancée dans notre réseau fin 2017. » Si cette offre est plus accessible financièrement, il ne s'agit pas

pour autant d'une couverture au rabais : « La formule Eko ne se limite pas aux garanties minimales. Elle intègre notamment la protection corporelle du conducteur », souligne-t-il. Le bancassureur pourrait bientôt élargir cette expérience à la MRH.

Réfléchir à la distribution

Faciliter l'accessibilité exige aussi de réfléchir au mode de distribution. Baloon a d'abord fait le pari du tout-mobile, sur un continent africain où l'usage du téléphone se développe de manière exponentielle dans le domaine de la finance. Toutefois, « les volumes de souscription réalisés totalement en ligne restent faibles, nuance Marc Nabeth. Le digital est un bon canal de communication, mais il ne suffit pas. » Depuis 2021, Baloon diversifie donc ses canaux de distribution en passant par divers partenaires, apporteurs d'affaires locaux ou géants de l'industrie, comme Total Énergies. Un questionnement équivalent se pose en France. La compagnie en marque blanche Wakam (ex-La Parisienne) a déjà lancé onze offres spécifiques dans trois univers : habitation, mobilité et travail. « Le développe- ►►►



“ Il est important de dire que l'assurance inclusive n'est pas une démarche philanthropique. Ce n'est d'ailleurs pas ce que demande la population concernée. ”

GARANCE WATTEZ-RICHARD
RESPONSABLE D'AXA
EMERGING CUSTOMERS

■ L'ÉVÉNEMENT

L'offre inclusive gagne du terrain

►►► *ment de l'assurance inclusive est l'un de nos neuf engagements en tant que société à mission*», rappelle Denis Thaeber, son directeur de la mission d'entreprise. Ces offres sont proposées aux entreprises, pour un montant estimé entre 0,5 et 6 € par mois par salarié, « sous forme de contrats collectifs à souscription facultative ». « Les entreprises prennent en charge l'intégralité de la prime mais, pour ce coût modeste, elles en tirent des bénéfices évidents », estime Timothée Bouteloup, qui pilote ces programmes d'assurance inclusive. La compagnie est toutefois « à la recherche de nouveaux circuits de distribution », ajoute Denis Thaeber.

Les stratégies partenariales paraissent fondamentales : Wakam a conçu ses offres avec l'association Crésus, qui conseille et accompagne les personnes en situation de surendettement. Dès 2016, Allianz s'est associé à l'Adie, qui aide les personnes n'ayant pas accès au système bancaire traditionnel à créer leur entreprise grâce au microcrédit, pour concevoir une offre d'assurance automobile. Ce champ reste toutefois restreint, note Marc Nabeth : « Les conditions d'accès à ces offres restent restrictives, ce qui freine leur développement. »

Inclusifs par nature

D'autres acteurs de l'assurance, notamment mutualistes, estiment être déjà inclusifs par nature et refusent une démarche qui pourrait s'apparenter à la création de contrats bas de gamme. « La Macif ne revendique pas de proposer des

« Une notion plus large que la micro-assurance »

“ Il ne faut pas confondre assurance inclusive et micro-assurance. À l'instar de la microfinance, la micro-assurance fut, à l'origine, définie comme une prestation adaptée aux populations à faibles revenus. On offre une protection contre les risques en échange du paiement de primes adaptées à des besoins spécifiques, souligne le consultant Marc Nabeth, auteur d'un ouvrage sur le sujet (*L'Assurance inclusive*, L'Argus de l'assurance éditions, septembre 2021). Ce terme, estime-t-il, tend à être supplanté par celui d'assurance inclusive, une notion plus large dans la mesure où son principe est de protéger le plus grand nombre en se plongeant notamment dans les zones grises de l'assurance, les lieux de vulnérabilités délaissés ou ignorés par les pouvoirs publics et les assureurs. ”

MARC NABETH
VALMEN CONSULTING



offres d'assurance inclusive : elle se définit comme inclusive dans la conception même de ses offres», estime Julien Hue, responsable marketing de Macif IARD. Exemple avec la prestation solidarité chômage, qui permet de prendre en charge les garanties d'un sociétaire qui a perdu son emploi. « Nous prenons en charge jusqu'à 99% de la cotisation », précise Alice Sorel, chargée de mission innovation sociale.

Ce sujet est encore plus sensible en matière de santé, et lorsqu'il concerne ce que les assureurs appellent les risques aggravés, c'est-à-dire les personnes atteintes de maladies chroniques, ayant souffert d'un cancer ou bien séropositives. Les groupes Klesia et Malakoff Humanis ont ainsi lancé des offres prévoyance

pour les personnes atteintes de « maladies redoutées », et la mutuelle CCMO propose un produit spécifique pour les femmes souffrant d'un cancer du sein. Mais l'emprunteur attire encore plus les regards : en supprimant le questionnaire de santé dès 2021 pour ses clients fidèles¹⁾, les Assurances du Crédit mutuel ont fait réagir la profession. BNP Paribas Cardif, de son côté, estime qu'il « renforce régulièrement l'accessibilité à l'assurance emprunteur des populations les plus fragilisées », notamment en proposant « une couverture et une tarification adaptées aux personnes confrontées, notamment, à la maladie de Parkinson ».

Le développement de l'assurance inclusive, s'il se poursuit au-delà des crises, devra donc être mené avec mesure. Ce qu'entend faire le groupe Axa : « Nous voulons prendre le temps de bien faire les choses sur le marché français. La construction et le déploiement de ces offres dépendront aussi des partenaires de distribution que nous choisirons », conclut Garance Watez-Richard.

● GWENDAL PERRIN, AVEC LAURE VIEL

1. Le Parlement vient d'adopter cette mesure dans le cadre de la proposition de loi Lemoine.



800 000
L'estimation du nombre
de véhicules
non assurés en France

SOURCE : DÉLÉGATION À LA SÉCURITÉ ROUTIÈRE EN 2020