

ADA, la BRS, GTZ et la plateforme Microinsurance Network (Groupe de travail sur les Indicateurs de performance), participent à l'initiative «Indicateurs de performance», dont l'objectif est de:

- Renforcer la sensibilisation à propos des analyses et du suivi des performances;
- Partager les informations et connaissances nécessaires au suivi des performances et à l'amélioration de la transparence; et
- Développer des outils pour aider les prestataires à rendre leur activité viable.

#### FORMATIONS

Une part importante de la présente initiative est la consolidation des capacités. En 2006 et 2007, ADA et la BRS ont organisé deux premiers ateliers au Luxembourg. Neuf principes clé et dix indicateurs clé en matière de micro-assurance – adaptés à tous les types de produits de micro-assurance et de moyens de distribution – ont été établis et testés. Avec la participation de GTZ en 2008 et la collaboration d'INAFI International et de ses bureaux régionaux, d'autres formations ont été organisées en Inde, au Pérou, au Sénégal, en Belgique et au Kenya.

Différents modules sont proposés:

**Introduction:** Les Indicateurs de performance en micro-assurance pour les organisations de soutien, avec une attention particulière sur l'interprétation des indicateurs clé et l'importance des principes clé (1 jour)

**Débutants:** Indicateurs de performance en micro-assurance pour les praticiens n'ayant pas encore d'expérience en la matière, avec une attention particulière sur la façon de compléter la fiche technique (3 jours) Disponible à partir de fin 2009

**Avancé:** Les Indicateurs de performance en micro-assurance pour les praticiens expérimentés en la matière, avec une attention particulière sur l'analyse des données (2 jours et demi)

**TOT:** Formation destinée aux réseaux de micro-assurance locaux et aux instituts de formation en vue de l'organisation de formations (4 jours) Disponible à partir de fin 2009

Les formations seront disponibles en anglais, français et espagnol.

Pour de plus amples informations, consultez la page relative au Groupe de travail sur les indicateurs de performance à [www.microinsurancenet.org](http://www.microinsurancenet.org) ou visitez le site [www.microfact.org](http://www.microfact.org)

Copyright © Juin 2009

# Les indicateurs de performance en micro-assurance - Synthèse

Voici la seconde version d'une synthèse précédemment publiée à propos des Indicateurs de performance à l'usage des praticiens de la micro-assurance (2007). La présente synthèse existe en anglais, français et espagnol.

## LA MESURE DES PERFORMANCES EN MICRO-ASSURANCE

La mesure des performances exige que certaines données quantitatives puissent être analysées et interprétées afin de fournir une vue d'ensemble du programme en question. L'exactitude et la sélection pertinente des données sont les principes fondamentaux à respecter pour que toute analyse et interprétation soit représentative et précise.

## LES SEPT DIMENSIONS DE L'ANALYSE EN MICRO-ASSURANCE

Les dimensions suivantes devraient couvrir toutes les caractéristiques des programmes de micro-assurance:

1. Structure organisationnelle de la micro-assurance;
2. Commercialisation et distribution;
3. Gestion financière et viabilité;
4. Gestion du risque;
5. Gestion des investissements;
6. Gestion des transactions;
7. Économie, capital clients et services.

Chaque dimension pourrait être confiée à un département de l'institution de micro-assurance. La plupart des prestataires n'ont pas de départements spécifiques pour ces différents aspects. Il est donc important qu'une personne soit expressément responsable d'une dimension pour garantir que toutes les activités feront l'objet d'un examen minutieux et que des mesures correctives seront éventuellement prises, assez rapidement.

Ces dimensions devraient être considérées comme un tout par tous ceux qui participent aux prestations de micro-assurance. Elles peuvent aussi être analysées pour les composantes de chaque partenaire impliqué dans les services de micro-assurance.

## LES PRINCIPES CLE DE LA MICRO-ASSURANCE

Avant de calculer les indicateurs de performance en micro-assurance, il est nécessaire d'intégrer une série de principes. Ces principes ne doivent pas être confondus avec ceux de l'assurance: ce sont des principes de bonne gestion et de conditions préalables nécessaires à une mesure précise des performances.

Les neuf principes clé sont:

1. Séparation des données;
2. Compilation de données pertinentes et précises;
3. Production des états financiers;
4. Calcul et établissement de la prime et des provisions pour sinistres;
5. Supervision efficace des sinistres;
6. Politique d'investissement claire;
7. Expertise technique en assurance appropriée;
8. Transparence;
9. Attention portée à la clientèle.

Quelques questions permettent de déterminer si ces principes ont été intégrés correctement, et les réponses donneront aux gestionnaires du programme les moyens d'identifier les faiblesses ou de procéder aux améliorations nécessaires.

## LES INDICATEURS DE PERFORMANCE CLÉ

Si l'on suit les principes énoncés dans le chapitre précédent, le calcul des ratios et des indicateurs de performance est plus aisé et donne une description précise des performances des régimes de micro-assurance.

Ce jeu d'indicateurs n'est pas exhaustif mais devrait être considéré comme élémentaire dans l'analyse des performances des régimes de micro-assurance. N'y figurent pas d'indicateurs de performance sociale. Ces derniers seront débattus et inclus à un stade ultérieur.

Les dix indicateurs peuvent être regroupés en quatre catégories:

### 1. VALEUR DES PRODUITS

#### Ratio de revenu net

Définition

Ce ratio établit la rentabilité d'un programme de micro-assurance: "Le résultat financier net du micro-assureur, ou revenu net, est un des indicateurs les plus importants car il fait la synthèse de toutes les activités de la période examinée. Pour mesurer le revenu net, il faut produire des comptes de résultats précis, dressés conformément à la comptabilité d'exercice et reflétant fidèlement toutes les charges administratives découlant de l'opération du régime, de l'amortissement de l'équipement, des mouvements de réserve."<sup>1</sup>

Méthode de calcul

$$\text{Ratio de revenu net} = \frac{\text{revenu net}}{\text{primes acquises}}$$

Avec:

- Revenu net (avant subventions non permanentes) = primes acquises + revenus de placements – sinistres encourus – dépenses encourues.
- Primes acquises<sup>2</sup> = primes échues (sauf primes au comptant) – variations des provisions pour primes non acquises.
- Sinistres encourus<sup>3</sup> = sinistres au comptant + variations des provisions = sinistres au comptant + variations de la provision pour sinistres inconnus + variations des risques en cours + variation de la provision pour passif exigible.
- Variations d'une réserve = niveau de la réserve à la clôture de l'exercice comptable en cours - niveau de la réserve à la clôture de l'exercice comptable précédent.<sup>4</sup>

#### Ratio des dépenses encourues

Définition

Cet indicateur précise le degré d'efficacité des services de micro-assurance. La valeur d'un produit ne sera bonne "que si le ratio de dépenses est bas, soit la proportion des primes acquises pour une période donnée par rapport aux charges encourues pendant ladite période."

Méthode de calcul

$$\text{Ratio de dépenses encourues} = \frac{\text{dépenses encourues}}{\text{primes acquises}}$$

Avec:

- Dépenses encourues (avant subventions) = en principe toutes les charges effectivement encourues pendant l'exercice comptable, y compris l'amortissement du matériel, les amortissements pour dépréciation et les commissions. Elles peuvent être égales aux charges ayant un effet sur la trésorerie mais pas forcément.
- Primes acquises<sup>5</sup> = primes échues (sauf primes au comptant) – variations des provisions pour primes non acquises.

#### Ratio des sinistres encourus

Définition

Cet indicateur détermine la valeur du programme pour l'assuré. Il peut être "défini comme le total des sinistres encourus divisé par les primes acquises pendant une période donnée."<sup>6</sup>

Méthode de calcul

$$\text{Ratio de sinistres encourus} = \frac{\text{sinistres encourus}}{\text{primes acquises}}$$

Avec:

- Sinistres encourus<sup>7</sup> = sinistres au comptant + variations des provisions = sinistres au comptant + variations de la provision pour sinistres inconnus + variations des sinistres en cours de règlement + variation de la provision pour passif exigible.
- Primes acquises<sup>8</sup> = primes échues (sauf primes au comptant) – variations des provisions pour primes non acquises.
- Variations d'une réserve = niveau de la réserve à la clôture de l'exercice comptable en cours - niveau de la réserve à la clôture de l'exercice comptable précédent.

### 2. SENSIBILISATION SUR LES PRODUITS ET SATISFACTION DES CLIENTS

#### Ratio du taux de fidélisation

Définition

Ce ratio aide à définir le niveau de satisfaction des assurés. Il s'agit du nombre de clients qui reconduisent par rapport au nombre d'assurés qui pourraient reconduire ou seraient autorisés à reconduire: "Le taux de reconduction s'applique spécifiquement aux produits à terme (produits dotés d'une couverture à terme fixe, p.ex. un an). Il se définit comme le pourcentage de clients couverts l'année précédente, autorisés à reconduire leur couverture à terme fixe, qui la reconduisent effectivement. Ce pourcentage reflète (entre autres) le niveau de satisfaction des clients après achat du produit à terme. Pour les produits à long terme, le taux de rétention fonctionne de la même façon.

Méthode de calcul

$$\text{Ratio de taux de reconduction} = \frac{\text{nombre de reconductions}}{\text{nombre de reconductions potentielles}}$$

Avec:

- Nombre de reconductions = nombre de polices effectivement reconduites.
- Nombre de reconductions potentielles = nombre de polices qui auraient pu être renouvelées, à l'exclusion de celles qui ne peuvent plus l'être en vertu du grand âge de l'assuré, de son décès ou pour toute autre raison.

1 Garand et Wipf, 2006: 327.

2 Les variations peuvent être positives ou négatives. Exemples: 1) si la prime échue vaut 1,000 et la variation de la provision pour primes non-acquises est de 100. Les primes acquises équivalent à 900 (1,000 - 100 = 900). 2) si la prime échue vaut 1,000 et la variation de la provision pour primes non-acquises est de -50. Les primes acquises équivalent à 1 050 (1,000 - -50 = 1 050).

3 Les variations peuvent être positives ou négatives. Exemples: 1) Si les indemnités payées équivalent à 1,000 et la variation totale nette des réserves pour sinistres est de 150, les sinistres encourus équivalent alors à 1,150 (1,000 + 150 = 1,150). 2) Si les indemnités versées équivalent à 1,000 et la variation totale nette des réserves pour sinistres est de -75, les sinistres encourus équivalent alors à 925 (1,000 - 75 = 925).

4 Garand et Wipf, 2006: 329.

5 Cf note de bas de page 5.

6 Garand et Wipf, 2006: 330.

7 Cf note de bas de page 6.

8 Cf note de bas de page 5.

9 Garand et Wipf, 2006: 324.

10 Garand et Wipf, 2006: 330.

### Taux de pénétration

#### Définition

“Indicateur de l’efficacité du marketing, le taux de pénétration est le pourcentage de personnes éligibles au sein d’une population donnée qui participent à un programme de micro-assurance à un moment donné.” Il s’agit de la proportion de la population cible couverte par le régime de micro-assurance à un moment donné.

#### Méthode de calcul

$$\text{Ratio de pénétration} = \frac{\text{nombre d'assurés}_n}{\text{population cible}_n}$$

#### Avec:

- Taux de pénétration = taux de participation.
- Nombre d’assurés<sub>n</sub> : nombre d’assurés à la date du calcul.
- Population cible<sub>n</sub> : population cible à la date de calcul.

### Ratio de croissance

#### Définition

Ce ratio indique la croissance de l’activité d’une période déterminée à une autre.

#### Méthode de calcul

La croissance peut se mesurer de plusieurs façons. Elle peut par exemple être déterminée sur l’augmentation du nombre de participants aux régimes d’assurance:

#### Méthode de calcul

$$\text{Ratio de croissance} = \frac{(\text{nombre d'assurés}_n - \text{nombre d'assurés}_{n-1})}{\text{nombre d'assurés}_{n-1}}$$

#### Avec:

- Nombre d’assurés<sub>n</sub> : nombre d’assurés pour la période en cours.
- Nombre d’assurés<sub>n-1</sub> : nombre d’assurés pour la période précédente.

## 3. QUALITÉ DES PRESTATIONS

### Rapidité de règlement des sinistres

#### Définition

Ce ratio indique le temps moyen consacré au règlement des indemnités ou le temps écoulé entre la date de déclaration du sinistre (ou de sinistre encouru en cas d’assurance santé) et le paiement de l’indemnité: “**moment du paiement – nombre de jours écoulés avant que le client soit indemnisé, à partir de l’avènement du sinistre.**”<sup>10</sup>”

#### Méthode de calcul

Calculer le pourcentage de sinistres réglés pour les différents laps de temps:

Laps de temps	Nombre de sinistres	% de sinistres
0 à 7 jours	___	___%
8 à 30 jours	___	___%
31 à 90 jours	___	___%
Plus de 90 jours	___	___%
	<b>Total # de sinistres</b>	<b>100%</b>

### Ratio de rejet des demandes d’indemnisation

#### Définition

Cet indicateur évalue le pourcentage de demandes d’indemnités rejetées sur l’ensemble des sinistres déclarés et répond à trois questions: quelle est la qualité de l’information communiquée autour du produit? La politique de règlement des sinistres du micro-assureur est-elle raisonnable? Le produit a-t-il été bien pensé?

#### Méthode de calcul

$$\text{Ratio de rejets des demandes} = \frac{\text{nombre de demandes d'indemnisation rejetées}}{\text{total des sinistres déclarés}}$$

## 4. PRUDENCE FINANCIÈRE

### Ratio de solvabilité

#### Définition

Ce ratio indique la solidité du programme d’assurance. Il établit une corrélation entre l’actif agréé et le passif en divisant l’actif du régime d’assurance par le total du passif. Pour que techniquement le régime soit solvable, il faut évidemment que ce ratio soit supérieur à 1.

#### Méthode de calcul

$$\text{Ratio de solvabilité} = \frac{\text{actif agréé}}{\text{passif}}$$

- Actif agréé: l’autorité de réglementation des assurances doit normalement fournir une liste des actifs agréés. En son absence, référez-vous à votre bon sens et à votre définition de «l’actif de grande qualité» (les fonds d’État, les obligations et hypothèques de première classe, liquidités ou quasi-espèces, intérêts à percevoir sur les investissements de première classe, etc.)
- Passif: couvre les réserves pour sinistres, les dépenses encourues et l’épargne non distribuée avec intérêts courus (générés par des produits de micro-assurance incluant l’épargne), à l’exclusion du capital et des fonds propres. Si le micro-assureur ne peut pas calculer les provisions, on ne peut connaître le véritable passif.

### Ratio de liquidités

#### Définition

Le ratio de liquidités correspond au montant des espèces et quasi-espèces par rapport aux obligations à court terme du programme. Il détermine la capacité du programme à payer les indemnités et à couvrir les obligations à court terme.

#### Méthode de calcul

$$\text{Ratio de liquidités} = \frac{\text{espèces disponibles ou quasi-espèces}}{\text{dettes à court terme (3 mois)}}$$

- Espèces disponibles ou quasi-espèces = total des liquidités disponibles et autres actifs facilement réalisables.
- Dettes à court terme (3 mois) = total des paiements prévus pour la période de zéro à trois mois à dater du jour de calcul.

REMARQUES:

## POUR DE PLUS AMPLES INFORMATIONS

Pour de plus amples informations sur les principes clé et les indicateurs de performance clé, consultez le kit d'outils INDICATEURS DE PERFORMANCE EN MICRO-ASSURANCE.

Ce kit est composé d'un manuel présentant les Indicateurs de performance en micro-assurance et d'une fiche technique conçus dans un souci de complémentarité.

La FICHE TECHNIQUE MICRO-ASSURANCE est un tableur Excel simple à utiliser qui permet de calculer les dix indicateurs clé de performance.

Le MANUEL DES INDICATEURS DE PERFORMANCE explique de façon détaillée le fonctionnement des indicateurs de performance et des principes clé; il peut être utilisé pour interpréter les résultats obtenus avec la fiche technique.

Ce kit existe en anglais, français et espagnol, et peut être téléchargé à partir de: [www.microfact.org/microinsurance-tools](http://www.microfact.org/microinsurance-tools)