



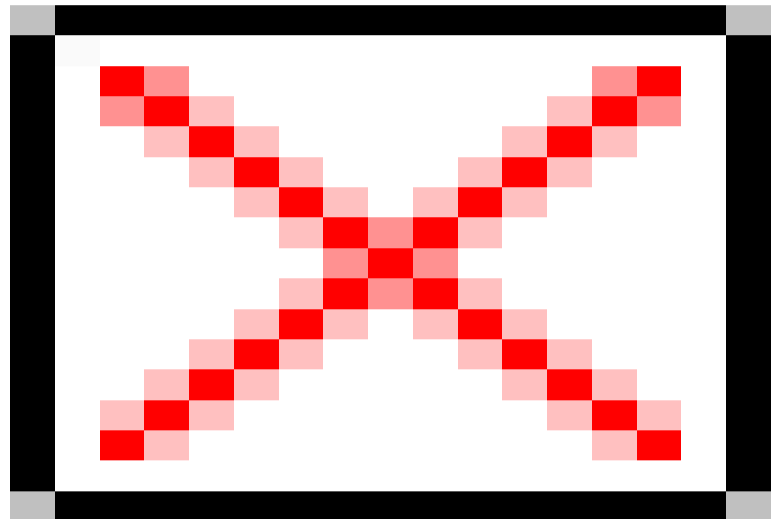
Emerging Insight #:154

Date of Release:15 février 2019

Sous-thèmes:Santé, Viabilité de l'activité

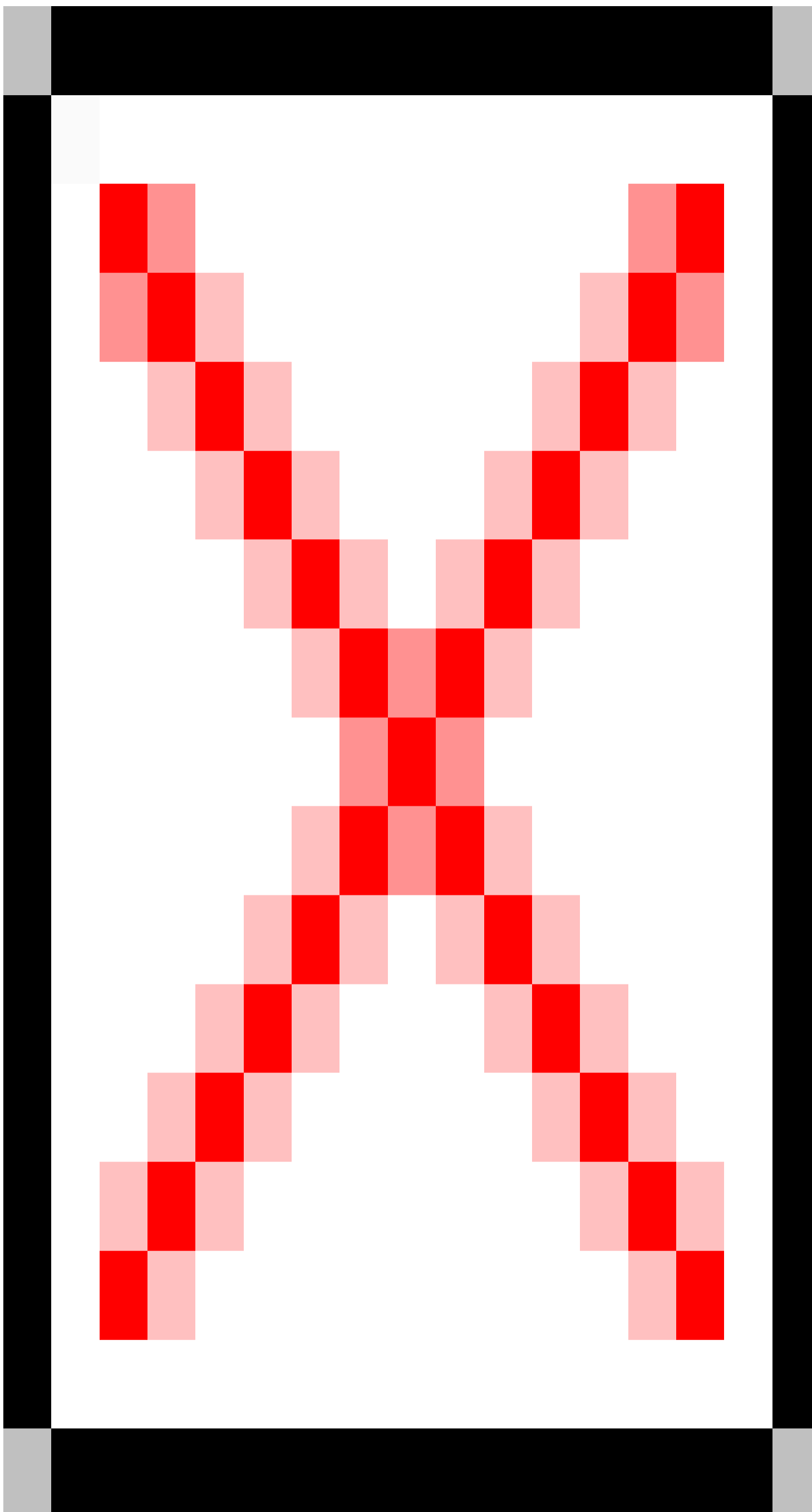
Source:Britam

Comment créer une unité commerciale indépendante et rentable axée sur le secteur à faible revenu ?



En 2007, [Britam](#) ^[1], un groupe financier diversifié basé au Kenya, a lancé son premier produit de micro-assurance destiné aux populations à faible revenu. Au cours des 10 années qui ont suivi, le groupe est parvenu à consolider la rentabilité de cette activité. Devenue indépendante, Britam Microassurance est aujourd'hui le leader du marché de la micro-assurance au Kenya, couvrant plus de 700 000 vies.

Une unité d'affaires indépendante a mis l'accent sur la micro-assurance, en tant que secteur d'activité distinct, et lui a apporté ressources et responsabilité. Cela a permis une meilleure gestion des partenaires, une prise de décision rapide, un meilleur suivi des performances et des coûts, la création d'une équipe polyvalente et un avantage concurrentiel par rapport aux autres assureurs. Toutefois, comme le montre la figure, créer une unité indépendante pour ce segment de marché peut être difficile, en particulier au début, lorsque la démarche commerciale risque de ne pas être clairement comprise et que les ressources nécessaires ne sont pas allouées au projet. La dépendance vis-à-vis des services de support d'autres fonctions (informatique, services juridiques, tarification) impose un partage des responsabilités clair et des directives sur la manière dont ces services doivent être fournis.



Afin de faire de cette unité un succès, Britam a mis en place les mesures suivantes:

- **Ressources dédiées allouées:** la première étape consistait à affecter des ressources en personnel dédié (même si elles étaient moins nombreuses), en particulier pour le développement des activités et les opérations directes. Cela a permis d'obtenir de meilleurs résultats que ce qui aurait pu être obtenu en attribuant des responsabilités en matière de micro-assurance à un personnel principalement spécialisé dans les activités traditionnelles.

- **Élaboration d'un business plan** une feuille de route stratégique claire, couvrant les revenus, les produits et les partenariats, a été mise en place. Les fonctions étaient réparties entre l'unité indépendante et les services partagés de l'activité traditionnelle de Britam.
- **Création de nouveaux processus:** le segment de clientèle desservi ayant des besoins distincts, la nouvelle unité devait adopter de nouvelles méthodes de travail. De nouveaux processus ont permis à l'unité d'améliorer son efficacité opérationnelle et son service client.

Pour en savoir plus sur la manière dont Britam est devenu le leader du marché de la micro-assurance au Kenya, consultez la nouvelle étude de cas [«Créer une entreprise d'assurance inclusive rentable: étude de cas de Britam, Kenya»](#) ^[2](*en anglais seulement*).

Source URL: <http://www.impactinsurance.org/node/7001>

Links:

[1] <http://www.impactinsurance.org/practitioner-lessons/fsda/britam>

[2] <http://www.impactinsurance.org/publications/mp54>