



EAT / BP – Dakar  
Programmes EMPLOI,  
MIGRANT et FINANCE  
SOLIDAIRE



En partenariat avec le Ministère en  
charge de l'Emploi et de la Formation  
professionnelle, Direction de l'Insertion

## Module F : « Gestion du risque, mutuelles et assurances »

**Draft 2, Septembre 2012**

---



*Avec le soutien financier du Ministère espagnol du Travail et de l'Immigration et de l'Agence Espagnole de Coopération Internationale pour le Développement (AECID)*

## Module F: Gestion du risque, mutuelles et assurances

- Session 1 : Comprendre les risques et se protéger  
 Session 2 : Introduction à l'assurance  
 Session 3 : Comment utiliser ma police d'assurance  
 Session 4 : Les différents produits d'assurance

Survol du module :

Titre de la session	Objectifs	Étapes de session
1. Comprendre les risques et comment se protéger	<ul style="list-style-type: none"> <li>⌚ Identifier les risques</li> <li>⌚ Catégoriser les risques en fonction de leur probabilité, leurs coûts</li> <li>⌚ Déterminer les moyens de protection (informels/ formels ; épargne/ crédit)</li> <li>⌚ Rappeler l'importance de l'épargne pour les urgences : mieux vaut faire appel à ses propres fonds que d'emprunter</li> </ul>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Introduction au module sur la gestion du risque – 5 minutes</li> <li>2. Identifier les risques de la vie – 10 minutes</li> <li>3. Classer les risques en fonction de leur probabilité et leur gravité – 10 minutes</li> <li>4. Comment se protéger des risques ? – 20 minutes</li> <li>5. Revoir l'importance d'avoir de l'épargne et un fonds d'urgence – 40 minutes</li> </ol>
2. Introduction à l'assurance	<ul style="list-style-type: none"> <li>⌚ Pouvoir définir ce qu'est l'assurance</li> <li>⌚ Comprendre le concept et le mécanisme de l'assurance de santé</li> <li>⌚ Identifier dans quelle mesure je suis affecté différemment si j'ai ou pas une assurance</li> <li>⌚ Débattre sur le bien fondé de souscrire – ou pas – à une assurance</li> </ul>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Identifier l'importance de comprendre ce qu'est une police d'assurance – 20 minutes</li> <li>2. Définir les termes de base de l'assurance – 10 minutes</li> <li>3. Comprendre la mutualisation du risque : une simulation – 60 minutes</li> <li>4. D'accord ou pas d'accord ? – 10 minutes</li> </ol>
3. Comment utiliser ma police d'assurance ?	<ul style="list-style-type: none"> <li>⌚ Faire une liste des risques généralement couverts par les produits d'assurance pour les jeunes</li> <li>⌚ Définir les termes utilisés généralement dans une police d'assurance (police, primes, bénéficiaire, prestations, carte d'assurance)</li> </ul>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Identifier les types de risques assurables – 20 minutes</li> <li>2. Revoir les termes basiques de l'assurance – 20 minutes</li> <li>3. Identifier les étapes pour faire une réclamation – 20 minutes</li> <li>4. Créer une liste de questions à poser à un prestataire d'assurance – 15 minutes</li> <li>5. Revoir les termes clefs de l'assurance – 15 minutes</li> </ol>
4.	⌚ Identifier les produits	1. Revoir les différents risques de la

<p>Les différents produits d'assurance</p>	<p>d'assurance existants</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>⌚ Revoir 1 produit clef : l'assurance maladie pour identifier les caractéristiques de base</li> <li>⌚ Formuler des questions clefs à poser à une compagnie d'assurance pour faire le choix d'un produit</li> </ul>	<p>vie et déterminer leur impact – 30 minutes</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>2. Connaître un produit d'assurance : l'assurance santé - 60 minutes</li> <li>3. Bien choisir un produit d'assurance : l'exemple des assurances de santé – 20 minutes</li> </ol>
--	--	---

## Module F Gestion du risque, mutuelles et assurances

### Session F.1 Comprendre les risques et se protéger



#### Objectifs:

- ⌚ Identifier les risques de la vie
- ⌚ Catégoriser les risques en fonction de leur probabilité, leurs coûts
- ⌚ Déterminer les moyens de protection (informels/ formels ; épargne/ crédit)
- ⌚ Rappeler l'importance de l'épargne pour les urgences : mieux vaut faire appel à ses propres fonds que d'emprunter



#### Durée

85 minutes

#### Messages clefs



- ⌚ Les risques sont inhérents à la vie.
- ⌚ Certains risques peuvent être prévenus.
- ⌚ Il est fondamental de disposer d'une épargne pour faire face à des urgences « mineures » (cf. les différents types d'urgence) : épargner est une action clé pour réduire sa vulnérabilité.
- ⌚ Pour d'autres types d'urgence, l'épargne personnelle peut ne pas être adéquate : il faut faire appel à l'assurance.
- ⌚ Me protéger et protéger ma famille : il faut mettre en place des stratégies pour couvrir les deux aspects.

#### Matériels

Tableau, papiers flip chart, scotch, marqueurs, papiers cartonnés de couleur, calculatrice (ou téléphone portable, ordinateur...)

#### Supports pédagogiques

F.1.1 Cartes de risques

F.1.2 Mon parapluie



#### Étapes de la session

2. Introduction au module sur la gestion du risque – 5 minutes
3. Identifier les risques de la vie – 10 minutes
4. Classifier les risques en fonction de leur probabilité et leur gravité – 10 minutes
5. Comment se protéger des risques ? – 20 minutes
6. Revoir l'importance d'avoir de l'épargne et un fonds d'urgence – 40 minutes

## **1. Introduction au module sur la gestion du risque – 5 minutes**

*Expliquez :*

Dans ce module, nous allons voir comment nous protéger, nous et nos familles, lorsque nous sommes confrontés à des événements soudains qui peuvent créer des problèmes ou avoir de graves conséquences. Nous allons voir ce que nous pouvons faire pour nous protéger. Pour faire face à ces problèmes, certains d'entre nous ont de l'argent de côté sur un compte épargne, certains gardent de l'argent chez eux, d'autres achètent des biens. Nous allons aussi voir qu'un produit financier peut nous offrir une protection. Ce produit est l'assurance.

Dans ce module, nous allons voir ce qu'est un produit d'assurance et comment cela marche. Avec cette connaissance, vous pourrez voir si un tel produit peut correspondre à vos besoins.

## **2. Identifier les risques de la vie – 10 minutes**

*Demandez :*

➤ **Selon vous, qu'est-ce qu'un risque ?**

*Dites :*

Un risque est un danger, plus ou moins prévisible, qui peut avoir des conséquences négatives pour nous. Un risque survient quand nous sommes dans une situation qui peut avoir des conséquences dommageables pour nous ou notre famille.

Nous allons maintenant réfléchir aux risques auxquels nous sommes confrontés dans notre vie. Chacun de nous va prendre 5 minutes pour faire une liste de ces risques. Pour chaque risque identifié, écrivez-le sur un papier de couleur ou bien représentez-le par un dessin.

*Distribuez suffisamment de cartes de couleur par personne. Si les participants ne trouvent pas rapidement des idées de risques, commencez à afficher certains risques parmi les exemples fournis (Support pédagogique F.1.1). Dites :*

Venez maintenant afficher les risques que vous avez identifiés au mur.

*Passez en revue les risques identifiés par les participants, et quand le même risque a été identifié plusieurs fois, ne gardez qu'une carte. N'oubliez pas de citer des risques comme la maladie ou la mort du bétail, l'incendie de la maison ou de la boutique, les catastrophes naturelles comme la sécheresse, la tempête...*

*Concluez en disant :*

Comme nous le voyons, les risques sont inhérents à la vie. Certains sont communs à tout le monde et d'autres sont liés à notre situation personnelle et sont propres à chacun de nous.

## **3. Classer les risques en fonction de leur probabilité et leur gravité – 10 minutes**

*Dites :*

Nous allons maintenant essayer de mieux comprendre quelles conséquences ces risques peuvent avoir pour nous et comment les prendre en compte dans la planification de notre budget.

*Affichez un tableau préalablement préparé comme suit :*

		COÛT		
		Peu cher	Moyen	Très cher
FRÉQUENCE	Fréquent			
	Moyen			
	Rare			<i>Exemple : Carte Décès</i>

*Prenez les cartes de risques identifiés par les participants et demandez-leur ensemble de décider dans quelle case les risques doivent être placés selon leur expérience personnelle. S'il y a des désaccords entre les participants, prenez en compte les différentes opinions et collez la carte dans 2 cases.*

*Concluez :*

Nous le voyons, les risques ont différentes probabilités d'arriver et peuvent avoir des conséquences variables, de mineures à très graves. Dans la session suivante, nous allons réfléchir à ce que nous pouvons faire pour se protéger des risques.

#### **4. Comment se protéger des risques ? – 20 minutes**

*Expliquez :*

Maintenant, nous allons voir comment prendre des mesures qui permettent de se protéger des risques.

*Choisissez 5 risques parmi ceux identifiés par les participants et divisez les participants en 5 groupes, en attribuant un risque par groupe. Distribuez une photocopie du support pédagogique F.1.2 à chaque groupe et des marqueurs.*

*Dites :*

Ce parapluie vous protège de certains risques que vous pouvez courir. Sous le parapluie, indiquez toutes les mesures que vous pouvez prendre pour vous prémunir du risque attribué à votre groupe.

**RISQUE : Inondation**

*Mesures : vivre dans une zone non-inondable, mettre les biens de valeur à l'étage (télévision...), acheter une pompe à eau, construire une maison en hauteur ou surélevée, installer des digues ou des sacs de sable, souscrire une assurance anti-inondation, avoir une épargne d'urgence, se renseigner sur la météo...*

*Après que les groupes ont rempli leur parapluie, invitez-les à afficher leur parapluie et à faire le tour des parapluies des autres groupes et à poser des questions si nécessaire.*

Résumez et soulignez les points ci-dessous :

- **Les mesures de protection** peuvent être prises avant qu'une crise ou urgence arrive. Elles doivent nous permettre d'éviter qu'un événement malheureux nous arrive ou bien réduire les pertes qui peuvent découler d'un tel événement. Par exemple, beaucoup de personnes en Afrique sont malades du paludisme. Une façon de se protéger est d'éviter que les moustiques nous piquent pendant notre sommeil en installant des moustiquaires imprégnées au-dessus des lits. Même si une moustiquaire imprégnée coûte de l'argent, c'est moins cher en fin de compte que d'avoir une crise de paludisme, de devoir aller acheter des médicaments et de ne plus pouvoir aller travailler pendant, au mieux, quelques jours.
- On peut adopter de nombreuses **mesures de protection dans notre vie quotidienne**. Par exemple, on se brosse les dents tous les jours pour avoir des dents en bonne santé et pour éviter les infections et les caries. Si on a une infection, il faut aller chez le dentiste et cela peut revenir finalement plus cher que les dépenses en brosse à dent et en dentifrice.

## 5. Revoir l'importance d'avoir de l'épargne et un fonds d'urgence – 40 minutes



**Note au formateur :** Pour cette étape, les participants vont lire deux études de cas et calculer combien ils devraient mettre de côté dans un fonds d'urgence. Ces études doivent être basées sur des niveaux de revenus réels. Il faut donc peut-être adapter les montants pour les rendre adéquats au contexte local.

On l'a vu dans la session précédente, chaque risque a un coût variable et il faut pouvoir évaluer, à la fois, le coût de ces risques et leur probabilité d'arriver pour pouvoir bien les prendre en compte dans son budget.

Un aspect très important pour pouvoir faire face aux risques est d'avoir de l'argent de côté afin de se protéger au cas où ils arrivent.

Chacun de nous doit avoir un fonds d'urgence facilement accessible pour faire face à de petites urgences. Quand vous épargnez de l'argent, vous devez penser à alimenter un fonds d'urgence, puisqu'il peut vous aider à gérer de petites urgences et à anticiper des effets néfastes. En règle générale, il faut garder en tête le principe suivant au sujet du montant à placer dans son fonds d'urgence :

Mettez ce qui suit sur un flip chart :

**Quel montant dois-je mettre de côté pour les urgences ?**

Mettez de côté au moins 3 fois votre revenu mensuel moyen.

Plus vous avez de personnes sous votre responsabilité, plus vous aurez besoin d'avoir de l'argent de côté pour les urgences et les imprévus. Les grandes familles doivent en moyenne placer l'équivalent de 6 revenus mensuels dans un fonds d'urgence. Voyons comment calculer le montant à garder dans un fonds d'urgence.

Attention ! Vous mettrez peut-être plusieurs mois ou plusieurs années pour constituer votre fonds d'urgence mais ne vous découragez pas ! Vous serez récompensé par votre tranquillité d'esprit, une fois que l'argent sera mis de côté.

Attention ! L'épargne d'urgence peut être monétaire (c'est-à-dire mettre une certaine somme d'argent de côté) et aussi en nature (riz dans un grenier, bétails, or...).

Montrez les revenus de Malika et de Boubacar sur un flip chart (voir page suivante). Divisez les participants en quatre groupes. Expliquez :

Dans vos groupes, regardez votre personnage, son budget et décidez combien il/elle doit placer dans son fonds d'urgence.

Donnez une calculatrice par groupe aux volontaires. Donnez les questions suivantes..

Questions sur les revenus de Malika :

- **Quel est le montant total que Malika gagne sur 24 mois ?** [2.160.000 ouguiyas]
- **Quel est le revenu mensuel moyen de Malika?** [2.160.000/24 = 90.000 ouguiyas ]
- **Quel est le montant total que Malika doit placer dans son fonds d'urgence ?** [Son fonds d'urgence doit être équivalent au calcul suivant : 90.000 x 3 = 270.000 ouguiyas ]

Questions sur les revenus de Boubacar :

- **Quel est le montant total que Boubacar gagne sur 24 mois ?** [9857 + 13949 = 23806 EUR]
- **Quel est le revenu mensuel moyen de Boubacar ?** [23806/24 = 992 EUR]
- **Quel est le montant total que Boubacar doit placer dans son fonds d'urgence ?** [Son fonds d'urgence doit être équivalent au calcul suivant : 992 x 3 = 2976 EUR]

Revenu de Malika pour l'année 1	
Mois	Montant (ouguiyas )
Janvier	50.000
Février	50.000
Mars	45.000
Avril	55.000
Mai	65.000
Juin	65.000
Juillet	130.000
Aout	65.000
Septembre	130.000
Octobre	75.000
Novembre	130.000
Décembre	75.000
<b>Total</b>	

Revenu de Malika pour l'année 2	
Mois	Montant (ouguiyas)
Janvier	105.000
Février	130.000
Mars	80.000
Avril	130.000
Mai	65.000
Juin	130.000
Juillet	50.000
Aout	130.000
Septembre	100.000
Octobre	90.000
Novembre	130.000
Décembre	85.000
<b>Total</b>	105.000



Revenus de Boubacar pour l'année 1	
Mois	Montant (EUR)
Janvier	50
Février	50
Mars	50
Avril	50
Mai	1073
Juin	1073
Juillet	1073
Aout	1073
Septembre	1073
Octobre	1073
Novembre	1073
Décembre	1073 (+1073)
<b>Total</b>	<b>9857</b>

Revenus de Boubacar pour l'année 2	
Mois	Montant (EUR)
Janvier	1073
Février	1073
Mars	1073
Avril	1073
Mai	1073
Juin	1073
Juillet	1073
Aout	1073
Septembre	1073
Octobre	1073
Novembre	1073
Décembre	1073 (+1073)
<b>Total</b>	<b>13949</b>

*Demandez aux groupes de revenir tous ensemble et de partager avec les autres leurs réponses.*

*Puis posez les questions suivantes :*

- **Quelles sont les difficultés qu'un jeune peut rencontrer s'il veut mettre de côté autant d'argent ?**
- **Que peut-on lui conseiller ?**

*Faites une liste des difficultés avec un brainstorming des participants et des conseils sur un flip chart semblable à celle qui suit :*

Difficultés pour mettre de côté de l'argent pour un fonds d'urgence	Conseils
Je préfère donner tous mes revenus à mes parents et à ma famille	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Epargnez pour vos urgences personnelles pour pouvoir prendre soin de vous-même lorsque votre famille ne peut pas vous aider.</li> <li>▪ Commencez à mettre de l'argent de côté pour vos propres urgences, même si c'est un petit montant, tous les jours ou toutes les semaines. Le montant va s'accroître.</li> </ul>
Quand je mets de l'argent de côté dans ma chambre, j'ai peur que l'argent ne soit volé ou perdu.	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Gardez votre argent dans un endroit sûr, de préférence en dehors de votre maison, pour qu'il ne soit pas accessible.</li> <li>▪ Ouvrez un compte bancaire d'épargne (pour un fonds d'urgence, le mieux est un compte épargne disponible et accessible en permanence).</li> </ul>
Mes revenus sont irréguliers.	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Mettez de côté des montants différents, en fonction de vos revenus ponctuels et à chaque fois que vous gagnez de l'argent.</li> </ul>
Je dois utiliser tout l'argent disponible pour rembourser mes dettes.	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Etablissez un calendrier pour rembourser vos dettes les plus chères d'abord.</li> <li>▪ Commencez quand même à mettre de l'argent de côté pour vos propres urgences,</li> </ul>

	même si c'est un tout petit montant, tous les jours ou toutes les semaines. Le montant va s'accroître.
J'ai à peine de quoi payer pour mes besoins de base.	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Essayez à tout prix d'éliminer les dépenses inutiles.</li> <li>▪ Tout le monde peut épargner, quel que ce soit son niveau de revenu, ne serait-ce qu'une petite somme (par exemple, 1.000 ouguiyas par semaine ou par mois).</li> </ul>

*Soulignez le point suivant :*

Souvenez-vous : votre fonds d'urgence peut couvrir des dépenses pour des urgences relativement petites. La plupart d'entre nous ne peuvent pas mettre assez d'argent de côté pour des grosses dépenses comme un traitement médical de fonds ou un décès dans la famille.

*Finissez la session comme suit :*

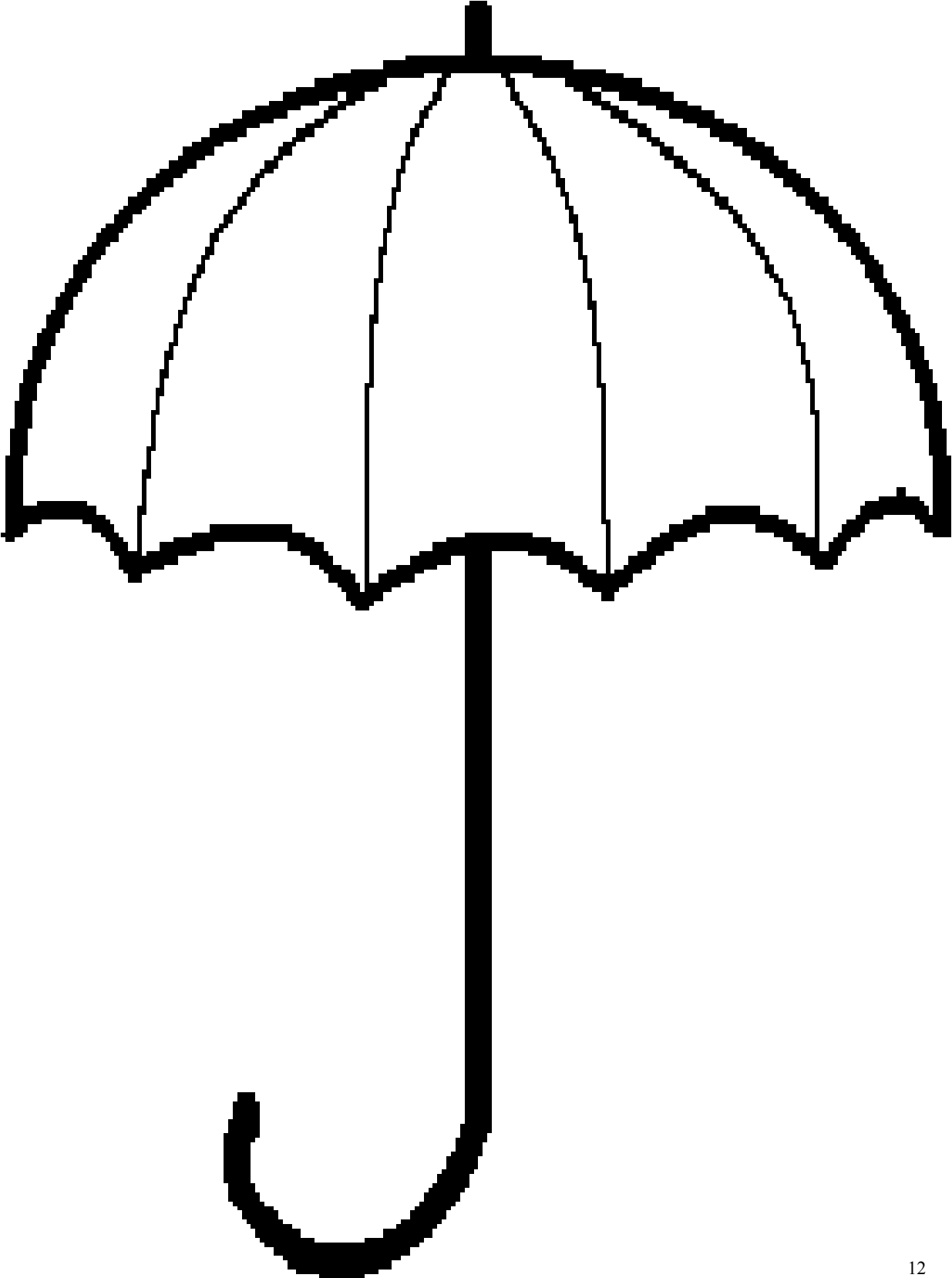
Si vous planifiez à l'avance pour des urgences, vous aurez plus de chance d'atteindre vos objectifs. Avec un fonds d'urgence, vous évitez d'utiliser l'épargne que vous avez pour des objectifs comme créer une entreprise, faire des améliorations dans votre maison, investir dans l'éducation. De cette manière, vous pouvez aussi éviter d'emprunter à un taux très cher.

## **Support pédagogique**

### **F.1.1 Cartes de risques**

(images G, H, I et J, mettre l'image G en dernier)

Support pédagogique  
F.1.2 Mon parapluie



## Session F. 2: Introduction à l'assurance



### **Objectifs :**

- 🕒 Pouvoir définir ce qu'est l'assurance
- 🕒 Comprendre le concept et le mécanisme de l'assurance de santé
- 🕒 Identifier dans quelle mesure je suis affecté différemment si j'ai ou pas une assurance
- 🕒 Débattre sur le bien fondé de souscrire – ou pas – à une assurance



### **Durée**

100 minutes

### **Matériels**

Tableau, papiers flip chart, scotch, marqueurs, quatre contenants (chapeau, boîte en carton, sachets plastique...), 7 jetons (ou bonbons) par participant, ficelle, 5 pancartes (ou papiers)



### **Messages clefs**

- L'assurance : un outil de préservation des revenus et de protection sociale
- S'assurer, c'est prévenir
- L'assurance : une mutualisation des risques
- L'assurance : un pari sur une probabilité de risque
- La connaissance est le pouvoir. Les personnes qui ont une couverture d'assurance doivent savoir dans quels cas elles sont couvertes, quelles sont les prestations d'assurance auxquelles elles ont droit et comment faire une réclamation. Tout le monde doit avoir une copie de sa carte d'assuré.



### **Supports pédagogiques**

F.2.1 Les histoires de Zeidane et d'Aïchéto  
F.2.2 Cartes du jeu du coffre au trésor



### **Etapes de la session**

1. Identifier l'importance de comprendre ce qu'est une police d'assurance – 20 minutes
2. Définir les termes de base de l'assurance – 10 minutes
3. Comprendre la mutualisation du risque : une simulation – 60 minutes
4. D'accord ou pas d'accord ? – 10 minutes

## **1. Identifier l'importance de comprendre ce qu'est une police d'assurance – 20 minutes**

**Note à l'intention du formateur :** le secteur de l'assurance et de la mutualité est encore très peu développé en Mauritanie (pour le moment, il existe surtout des assurances responsabilité civile et une assurance maladie privée et publique pour certaines catégories de travailleurs du secteur formel. Il n'existe pas d'assurance vie à proprement parler mais plutôt des assurances incluses dans les produits de crédit, qui servent de garantie du crédit en cas de décès du contractant du prêt). Néanmoins, les trois sessions suivantes consacrées aux produits d'assurance sont pertinentes car il est important de sensibiliser les personnes à la gestion du risque et de les inciter à se mobiliser pour que des mutuelles soient créées pour répondre à leur demande. Il faut aussi accorder une place à la solidarité sociale : donner ses avantages et inconvénients, sensibiliser les jeunes à cette importante tradition qui ne doit pas disparaître (d'autant plus qu'il n'y a pas à l'heure actuelle de système institutionnel pour se substituer à cette solidarité).

*Expliquez :*

Dans cette session, vous allez découvrir ou mieux connaître une certaine mesure de protection, à savoir l'« assurance ». Certains d'entre vous avez certainement entendu parler de l'assurance ou connaissez quelqu'un qui a une assurance. Les produits d'assurance sont très utiles pour tous, et particulièrement pour les jeunes et pour les travailleurs migrants, qui font face à des risques spécifiques. Cette session va vous aider à comprendre ce qu'est l'assurance et comment ça marche.

Parfois, les personnes doivent affronter certains risques comme des maladies, des accidents, vols, la perte de leur emploi, etc... Qu'est-ce qui se passe dans ces situations ? Écoutons l'histoire de Zeidane et d'Aïchéto et voyons comment chacun va faire face à un risque.

*Demandez s'il y a un volontaire pour lire à haute voix ces deux histoires ou jouer la scène présentée dans la bande-dessinée. Sinon, si votre public n'est pas analphabète, distribuez le support pédagogique F.2.1.*

### **Zeidane se casse l'orteil**

Zeidane a fait tomber un ordinateur qu'il réparait sur son pied et il s'est cassé l'orteil. Il a fait de son mieux pour arrêter le saignement et a mis des pansements sur la blessure. Il a ignoré la douleur mais dans la soirée, son orteil était vraiment enflé. Il est allé à l'université le lendemain et a continué à travailler mais il souffrait beaucoup. Il avait peur que la facture de l'hôpital soit trop chère et qu'il ne puisse payer les factures pour des radios, des pansements et d'autres médicaments. Que va-t-il se passer s'il a besoin de médicaments chers ou de visites chez le médecin ? Que va-t-il faire ?

Heureusement, son père lui a prêté de l'argent. Il s'est donc fait soigner et tout est rentré dans l'ordre. La prochaine fois, il aimerait trouver une solution pour éviter de demander à son père qui a déjà beaucoup de frais pour le reste de la famille.

### **Aïchéto se tord la cheville**

Aïchéto a eu un accident la semaine dernière. Elle s'est tordue la cheville au travail. Au début, son pied ne lui faisait qu'un peu mal. Le soir, par contre, son pied avait beaucoup

enflé. Quand elle a signé son contrat, son employeur et le représentant syndical de son entreprise lui avaient dit qu'elle cotisait à une assurance qui couvrait les dépenses associées à des accidents, comme des médicaments, des consultations chez le docteur et des hospitalisations. Elle a donc téléphoné au syndicat pour avoir la confirmation qu'elle était couverte pour cet accident. Aïchétoou est allée à l'hôpital. Elle est soulagée – elle n'aura pas à payer les factures elle-même.

*Discutez des histoires avec les participants. Demandez :*

- **De quelle manière les accidents ont affecté différemment Zeidane et Aïchétoou ? Pourquoi ?**
- **Que pensez-vous qu'il va arriver ensuite à Zeidane et à Aïchétoou ?**
- **Pourquoi pensez-vous que Zeidane n'avait pas prévu une situation comme celle-là ?**
- **Qu'est-ce que les jeunes peuvent faire pour savoir s'ils ont une assurance et comment l'utiliser et que faire s'ils n'en ont pas ?**

*Résumez :*

- Certaines personnes, en particulier les jeunes travailleurs qui sont salariés dans le formel (c'est-à-dire dans une entreprise enregistrée auprès des services de l'Etat et qui paie des impôts), ont une couverture d'assurance mais souvent elles ne savent pas ce qu'elle couvre ni comment l'utiliser. Parfois, les employés des compagnies d'assurance n'expliquent pas clairement les mécanismes d'assurance et ils utilisent parfois des termes compliqués. D'autres fois, certaines personnes sont timides et n'osent pas poser de questions ou elles oublient ce que leur avait dit la compagnie d'assurance.
- La connaissance est le pouvoir. Les personnes qui ont une couverture d'assurance doivent savoir dans quels cas elles sont couvertes, quelles sont les prestations d'assurance auxquelles elles ont droit et comment faire une réclamation. Tout le monde doit avoir une copie de sa carte d'assuré.
- Les jeunes salariés peuvent demander à leurs employeurs, à leurs compagnies d'assurance, à leurs syndicats et aux associations de soutien aux jeunes s'ils ont ou pas une assurance et comment elle marche.
- La solidarité sociale et familiale est très importante car elle permet aux personnes qui n'ont pas d'assurance de résoudre de gros problèmes. Les jeunes doivent aussi y participer et mettre en pratique ce principe de protection des risques.

## **2. Définir les termes de base de l'assurance – 10 minutes**

*Affichez le flip chart suivant :*

**L'assurance**

L'assurance est une forme de protection pour toute personne ayant souscrit un contrat sous la forme de compensations financières à la suite d'un accident ou de tout événement couvert par l'assurance.

*Expliquez :*

Généralement, une compagnie d'assurance ou une mutuelle collecte les paiements des clients pour leur couverture d'assurance. Ces paiements sont regroupés (ou mutualisés) pour créer un fonds qui peut payer les prestations pour les personnes qui sont victimes d'accidents de la vie.

L'assurance est en général fournie par une compagnie ou une mutuelle qui travaille dans tout le pays, voire dans d'autres pays aussi. Une compagnie ou une mutuelle d'assurance va avoir des milliers de clients qui cotisent dans le fonds mutualisé.

*Demandez :*

- **Connaissez-vous les termes « compagnie d'assurance » et « assurance mutuelle » ?**
- **A votre avis, quelles sont les principales différences entre une assurance mutuelle et une compagnie d'assurance ?** *[Fondamentalement, la mutuelle appartient à ses membres, appelés sociétaires, ne cherche pas à faire des bénéfices. En revanche, une compagnie d'assurance a un but lucratif et appartient à un ou des actionnaires.]*

*Affichez les définitions suivantes et clarifiez-les si nécessaire.*

#### **L'assurance mutuelle**

Une assurance mutuelle est une société d'assurance, à but non lucratif, qui est la propriété collective de ses membres et qui agit dans leur meilleur intérêt.

#### **La compagnie d'assurance**

Une compagnie d'assurance est une entreprise fournissant des services d'assurance. La compagnie d'assurance cherche à générer des bénéfices.

### **3. Comprendre la mutualisation du risque : une simulation – 60 minutes**

*Dites :*

Voyons maintenant comment le fonds mutualisé d'une compagnie d'assurance fonctionne. Pour cela, nous allons jouer à un jeu qui s'appelle :

#### **Le jeu du coffre au trésor<sup>1</sup>**

##### **Explications pour le formateur sur les leçons à tirer du jeu**

L'utilité de ce jeu est de démontrer aux participants que :

1. Tout le monde peut-être victime de malchance et doit faire face aux risques.
2. Quand il n'y a pas de mécanismes de mutualisation des ressources, on est obligé de demander aux autres et ils ne veulent ou ne peuvent pas toujours être solidaires.
3. Quand il y a un mécanisme de mutualisation des ressources, c'est l'ensemble de la collectivité qui est protégée.

##### **Fonctionnement du jeu pour le formateur**

Le jeu se déroule en deux phases :

Phase 1 : Sans mutuelle de santé

Phase 2 : Avec mutuelle de santé

---

<sup>1</sup> Traduit et adapté de l'anglais « Treasure Pot Game » développé par Micro Insurance Academy – [www.microinsuranceacademy.org/treasurepot](http://www.microinsuranceacademy.org/treasurepot)



### 1ere phase : SANS MUTUALISATION DU RISQUE

- Au départ, chaque joueur a un nombre de jetons (ou de bonbons) qui représentent le budget de la famille pour payer les dépenses liées à la santé
- Les joueurs tirent des cartes Événements représentant des dépenses de santé qu'ils vont payer en jetons (ou en bonbons)
- En deux tours de cartes, certains participants n'auront pas un budget suffisant pour payer ces frais de santé
- A chaque tour, ceux qui ne peuvent pas payer doivent s'adresser aux autres participants pour essayer d'obtenir leur aide mais ces derniers ne veulent ou ne peuvent pas toujours contribuer pour les autres.

### 2ème phase : AVEC MUTUALISATION DU RISQUE

- Comme dans le premier tour, chaque joueur a au départ un nombre de jetons (ou de bonbons) qui représentent le budget de la famille pour payer les dépenses liées à la santé
- Avant la première distribution de cartes, chaque participant cotise six jetons (ou bonbons) dans un panier commun
- Comme dans la première phase, les cartes sont distribuées au hasard et personne n'est à l'abri du risque
- Maintenant, ce sera le panier commun qui va payer pour toutes les dépenses de santé que les participants vont piocher
- En comparant les deux phases du jeu, les participants pourront se rendre compte qu'en prévoyant collectivement, tout le monde peut être protégé et on n'est pas dépendant de ses voisins.

### Préparation du jeu pour le formateur

#### Le matériel du jeu :

- 1 panier ou 1 bol ou un contenant
- 7 jetons ou bonbons par participants (en prévoir un peu plus)
- Les cartes événements : Il en existe quatre
  1. Hôpital : représente une hospitalisation.
  2. Médicaments : représente l'achat de médicaments à la pharmacie.
  3. Bonne santé : représente l'absence de dépenses de santé parce toute la famille est en bonne santé.
  4. Docteur : représente une visite chez un docteur, généraliste ou spécialiste.

#### Le nombre de cartes à distribuer

- Les montants sur les cartes changent en fonction de l'événement qu'elles décrivent (voir tableau n°1 ci-dessous). Et le nombre de cartes varie en fonction du nombre de participants (voir tableau n°2 ci-dessous).
- Par exemple, s'il y a 10 participants, le formateur doit regarder la colonne 10 du tableau et sélectionner le nombre de cartes correspondant. Par exemple, pour 10 participants, il y aura 5 cartes « Médicaments », 1 carte « Hôpital », 2 cartes « Docteur » et 2 cartes « Bonne santé ».
- Le formateur doit aussi s'assurer que le nombre initial de joueurs reste le même tout au long du jeu.

Tableau 1 : Nombre de cartes Événements en fonction du nombre de participants

Nombre de participants											
7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18

Nombre de cartes Événement	Médicaments	2	3	4	5	6	3	3	4	5	6	7	8
	Hôpital	1	1	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2
	Docteur	2	2	2	2	2	5	4	4	4	4	4	4
	Bonne santé	2	2	2	2	2	3	4	4	4	4	4	4

		Nombre de participants											
		19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30
Nombre de cartes Événement	Médicaments	9	10	10	11	12	13	10	11	12	13	10	11
	Hôpital	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
	Docteur	4	4	3	3	3	3	6	6	6	6	9	9
	Bonne santé	4	4	5	5	5	5	6	6	6	6	7	7

		Nombre de participants									
		31	32	33	34	35	36	37	38	39	40
Nombre de cartes Événement	Médicaments	11	12	13	14	15	15	16	16	17	18
	Hôpital	4	4	4	4	4	5	5	6	6	6
	Docteur	8	8	8	8	8	7	7	6	6	6
	Bonne santé	8	8	8	8	8	9	9	10	10	10

Demandez aux participants de s'asseoir en cercle autour d'une table ou par terre, autour d'un tapis.

J'aimerais que nous jouions tous ensemble. Dans ce jeu, vous allez tous recevoir 7 jetons qui symbolisent le budget pour la santé de votre famille. Vous pouvez utiliser ce budget pour payer les soins de santé pour vous ou les membres de votre famille qui tombent malade.

Il n'y a pas de consignes particulières à donner aux participants autres que celles qui leur permettront de comprendre les opérations à effectuer. Au contraire bien entretenir un certain mystère permet d'éveiller leur curiosité et d'alimenter une discussion finale après le jeu. si vous utilisez des bonbons à la place des jetons, au début du jeu, laissez sans rien dire les participants manger une partie de leur budget.

C'est comme dans la vie, parfois on a déjà dépensé tout son budget sans s'en rendre compte ! Vous pouvez afficher au mur un flip-chart avec le prix de chaque dépense de santé, tel que ci-dessous :

<p><b>Les dépenses de santé dans le jeu:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Bonne santé : pas de dépense</li> <li>- Médicaments : 3 jetons</li> <li>- Docteur : 4 jetons</li> <li>- Hôpital : 7 jetons</li> </ul>
---

### Instruction pour le formateur : déroulement du jeu

1. Donnez 7 jetons (ou 7 bonbons) à chaque participant

2. Demandez aux participants de vérifier s'ils ont reçu le bon nombre de jetons
3. 1er tour : Distribuez une carte événement à chaque participant. Chaque participant doit lire sa carte à haute voix puis payer le montant indiqué sur la carte dans le bol.
4. Certains participants n'auront rien à payer (carte de bonne santé), d'autres payeront quelques jetons, et peut-être qu'une carte (l'hôpital coûte 7 points) aura épuisé entièrement le budget d'un participant
5. 2ème tour : Après avoir fini le tour et récupéré les jetons dus, distribuez (ou faites piocher) encore une carte événement. Lors de ce second tour, plusieurs des participants vont se trouver à court de jetons (ou de bonbons) et ne pourront pas faire face à la dépense indiquée sur la carte
6. Expliquez aux participants que ceux dont le budget est insuffisant peuvent se tourner vers les autres pour essayer d'obtenir leur aide. Laissez leur un petit temps de négociation. Il est normal que certains acceptent de contribuer et d'autres non
7. Pour terminer cette première phase, ramassez les cartes et les jetons (ou bonbons)

### Discussion sur le résultat

Demandez combien de participants ont fait l'expérience des situations suivantes (si cela leur ait arrivé, ils peuvent lever la main) :

- Combien d'entre vous ont dû payer pour des soins de santé ?
  - Combien d'entre vous n'ont pas eu assez d'argent pour le faire ?
  - Combien d'entre vous ont eu accès aux soins de santé quand nécessaire ?
  - Combien d'entre vous n'ont pas pu avoir accès aux soins de santé du fait d'un manque d'argent ?
  - Combien d'entre vous se sont endettés pour payer les factures pour les soins de santé ?
- Combien d'entre vous ont dû prêter de l'argent et n'ont pas pu ensuite payer leurs propres factures ?

### Récapitulatif

Résumez les expériences des participants pendant le jeu.

- Toute la communauté est affectée : soit parce que vous avez eu des dépenses de santé, soit parce que vous n'avez pas eu assez d'argent pour payer les frais de santé, soit parce que vous avez été sollicités par les autres participants.
- Vous ne savez jamais quand ni combien vous allez devoir dépenser pour votre santé.
- Quelque fois les dépenses de santé sont si importantes qu'elles vont au-delà de votre capacité de paiement.
- Ces expériences ont été vécues par la plupart des personnes de votre communauté.

### Recueillir les réponses

- Quand vous comparez les deux étapes du jeu, quelles différences remarquez-vous ?

### Tirer les conclusions du jeu

Vous ne savez jamais quand ni combien vous allez devoir dépenser pour votre santé. Quelque fois les dépenses de santé sont si importantes qu'elles vont au-delà de votre capacité de paiement. Voilà pourquoi il est important de mutualiser les risques par le biais d'une cotisation à un système public, une mutuelle de santé ou une compagnie d'assurance. L'importance de cotiser est expliquée dans le jeu du coffre au trésor.

Le secret de la mutualisation repose sur le fait que nous mettons dans un pot commun une partie de nos ressources et que nous n'avons pas besoin d'y puiser tous le même jour. Cependant, l'assurance santé ne fonctionne que si tous contribuent ensemble.

Vous devez payer d'avance pour être sûr d'avoir accès à tous les services de santé, ou du moins ceux couverts par votre assurance, lorsque vous en avez besoin. L'ensemble des avantages dont vous pouvez bénéficier dépend du montant de vos contributions : plus vous contribuez, plus vous avez accès à des services de santé.

Les deux tours de la première phase du jeu reflètent les expériences des joueurs sans assurance santé : l'imprévisibilité des dépenses de santé, l'épuisement du budget du ménage et ses conséquences (par ex., dettes, vente des avoirs, pauvreté, renoncement à des objectifs de vie...).

Lors des troisième et quatrième tours du jeu du coffre au trésor, les joueurs font l'expérience de la protection donnée par une assurance santé. Le nombre des participants assure que le fonds d'assurance est suffisant pour couvrir toutes leurs dépenses de santé. Aucun d'eux n'épuise son budget et chacun a accès à des soins de santé en cas de besoin.

#### 4. D'accord ou pas d'accord ? – 10 minutes

*Pour cette activité, créez de l'espace sur toute la longueur de la salle de formation. Dans cet espace, utilisez une corde pour créer une ligne assez longue pour que les participants puissent se tenir l'un à côté de l'autre. Placez une pancarte qui indique « Pas du tout d'accord » à un bout de la ligne et à l'autre bout de la ligne, une pancarte qui indique « D'accord ». Au milieu de la ligne, placez une pancarte « Je ne sais pas » ou « Je ne suis pas sûr ». Utilisez les deux dernières pancartes « Plutôt d'accord » et « Plutôt pas d'accord » entre les 2 extrémités.*

*Lisez la phrase suivant en soulignant les mots en caractère gras :*

« L'assurance offre une protection contre la **possibilité** d'une perte. Quand vous achetez une police d'assurance, vous payez tout d'abord une protection contre quelque chose qui peut ou **peut ne pas** se passer. Cela n'en vaut pas la peine. Je préfère voir ce que le destin me réserve. Je vais économiser beaucoup d'argent si je n'achète pas une assurance ».

*Demandez aux participants :*

➤ **Êtes-vous d'accord ou pas avec cette affirmation ?**

Si vous êtes complètement d'accord, allez au bout de la ligne et tenez vous près de la pancarte « Tout à fait d'accord ». Si vous n'êtes pas du tout d'accord, allez de la pancarte « Pas du tout d'accord ». Si vous n'êtes pas sûrs, mettez vous au milieu près de la pancarte « Pas sûr ». Si vous êtes plus ou moins d'accord – mettez vous à côté des pancartes correspondantes, selon que vous êtes plutôt plus d'accord, ou plutôt moins d'accord.

*Demandez aux volontaires situés à différents endroits le long de la corde d'expliquer leur position.*

*Expliquez :*

Nous avons différentes opinions sur la valeur d'une assurance. C'est normal. Certains d'entre vous peuvent penser qu'ils n'ont rien à assurer. Mais rappelez-vous que l'assurance est un moyen de vous protéger au cas où un malheur arriverait à vous ou votre famille. Ce n'est pas facile de se protéger contre cela et il n'y a pas beaucoup de façons de le faire.

N'oubliez pas : quand vous décidez de ne pas prendre d'assurance, c'est comme si vous commenciez un jeu avec la vie. Vous pariez qu'il ne va rien vous arriver de fâcheux. Vous pouvez perdre ou gagner ce pari. Par contre, si vous prenez une assurance, vous évitez de

jouer à ce jeu et, en réalité, vous gagnez dans tous les cas car, même s'il vous arrive quelque chose, vous êtes protégés.

*Demandez :*

➤ **Qu'est-ce que vous allez dire à votre famille à propos de l'assurance ?**

*Concluez et résumez :*

- L'assurance est basée sur le principe de mutualisation du risque. En termes simples, cela veut dire qu'un large groupe partage les pertes survenues à cause d'évènements comme une maladie, un accident, un vol, une perte d'emploi... La personne affectée par cet événement peut bénéficier des contributions d'un grand nombre de personnes qui n'ont pas été affectées.
- L'assurance réduit la vulnérabilité des individus et des ménages en remplaçant l'incertitude d'une grande perte d'argent par la certitude de déboursier de petites sommes pour payer les primes d'assurance. Cet aspect de certitude/incertitude est fondamental pour avoir un budget équilibré et donc pouvoir atteindre ses objectifs dans la vie.

## **Support pédagogique F.2.1**

### **Les histoires de Zeidane et d'Aïchéto**

#### **Zeidane se casse l'orteil**

Zeidane a fait tomber un ordinateur qu'il réparait sur son pied et il s'est cassé l'orteil. Il a fait de son mieux pour arrêter le saignement et a mis des pansements sur la blessure. Il a ignoré la douleur mais dans la soirée, son orteil était vraiment enflé. Il est allé à l'université le lendemain et a continué à travailler mais il souffrait beaucoup. Il avait peur que la facture de l'hôpital soit trop chère et qu'il ne puisse payer les factures pour des radios, des pansements et d'autres médicaments. Que va-t-il se passer s'il a besoin de médicaments chers ou de visites chez le médecin ? Que va-t-il faire ?

Heureusement, son père lui a prêté de l'argent. Il s'est donc fait soigner et tout est rentré dans l'ordre. La prochaine fois, il aimerait trouver une solution pour éviter de demander à son père qui a déjà beaucoup de frais pour le reste de la famille.

#### **Aïchéto se tord la cheville**

Aïchéto a eu un accident la semaine dernière. Elle s'est tordue la cheville au travail. Au début, son pied ne lui faisait qu'un peu mal. Le soir, par contre, son pied avait beaucoup enflé. Quand elle a signé son contrat, son employeur et le représentant syndical de son entreprise lui avaient dit qu'elle cotisait à une assurance qui couvrait les dépenses associées à des accidents, comme des médicaments, des consultations chez le docteur et des hospitalisations. Elle a donc téléphoné au syndicat pour avoir la confirmation qu'elle était couverte pour cet accident. Aïchéto est allée à l'hôpital. Elle est soulagée – elle n'aura pas à payer les factures elle-même.

## Support pédagogique F.2.2

### Cartes du jeu du coffre au trésor

<b>CARTE</b>  <b>HÔPITAL</b>  <b>PRIX : 7</b>	<b>CARTE</b>  <b>MEDECIN</b>  <b>PRIX : 4</b>
<b>CARTE</b>  <b>MEDICAMENTS</b>  <b>PRIX : 3</b>	<b>CARTE</b>  <b>BONNE SANTE</b>  <b>PRIX : 0</b>

## Session F. 3 Comment utiliser ma police d'assurance ?



### Objectifs

- Faire une liste des risques généralement couverts par les produits d'assurance pour les jeunes travailleurs
- Définir les termes utilisés généralement dans une police d'assurance (police, primes, bénéficiaire, prestations, carte d'assurance...)



### Durée

90 minutes



### Messages clés

- Pour trouver le produit d'assurance le mieux adapté à votre cas, vous devez en premier lieu identifier les risques auxquels vous et les personnes que vous voulez assurer êtes confrontés.
- L'assurance utilise des termes qui sont nouveaux pour la plupart d'entre nous. Vous devez bien maîtriser ces termes pour pouvoir bien comprendre les produits d'assurance disponibles.
- Chaque risque assuré peut demander des documents différents lors de la réclamation. Par exemple, si vous êtes malade, vous devrez fournir une lettre de l'hôpital ou de la clinique et une facture détaillée des médicaments et soins.



### Matériels

Tableau, papiers flip chart, scotch, marqueurs, contenants (chapeau, boîte en carton, sachets plastique...), brochures de polices d'assurance



### Supports pédagogiques

F.3.1 Images de risques

F.3.2 Jeu de rôle « Posez des questions »

F.3.3 Etapes pour déposer une réclamation à son assurance



### Etapes de la session

- Identifier les types de risques assurables – 20 minutes
- Revoir les termes basiques de l'assurance – 20 minutes
- Identifier les étapes pour faire une réclamation – 20 minutes
- Créer une liste de questions à poser à un prestataire d'assurance – 15 minutes
- Revoir les termes clefs de l'assurance – 15 minutes



**Note au formateur :** La durée de cette session est de 90 minutes. Le formateur peut allonger cette séance en invitant un ou plusieurs représentants de compagnies ou de mutuelles d'assurance pour répondre aux questions des participants.

## 1. Identifier les types de risques assurables – 20 minutes





**Note au formateur :** Avant cette activité, faites une copie des images du support pédagogique F.3.1. Chaque image montre des risques d'assurance couverts par certains produits d'assurance. Vous pouvez découper les images en 3 ou 4 morceaux en fonction du nombre de participants. Par exemple, si vous avez 24 participants, vous devez couper chaque puzzle en 3 morceaux. Cela vous permettra de former 8 groupes de 3. Placez tous les morceaux des puzzles dans un récipient (sac, chapeau, panier).

*Expliquez :*

Aujourd'hui, nous allons découvrir des informations basiques sur l'assurance. De nombreux jeunes souhaiteraient avoir une police d'assurance ou en ont une. Il est donc important que vous sachiez quels risques sont couverts et comment utiliser votre assurance au mieux. Nous allons voir quels types de risques les produits d'assurance couvrent en général.

*Invitez tout le monde à se tenir au milieu de la salle de formation. Divisez les participants en 8 petits groupes en utilisant l'activité du puzzle. Utilisez le récipient pour distribuer un morceau du puzzle à chaque participant.*

*Quand tout le monde à un morceau du puzzle, dites :*

Maintenant à mon signal (frapper dans les mains, par exemple), je veux que vous trouviez rapidement les autres participants qui ont un morceau pour compléter le puzzle.

*Lorsque les groupes ont fini les puzzles, distribuez du scotch et demandez aux participants de coller les morceaux ensemble et identifier les risques assurables dessinés.*

*Dites :*

Au sein de votre groupe, discutez les questions suivantes :

- **A quel moment, ce risque peut-il arriver ?**
- **Ce risque peut-il arriver à n'importe quel moment de la vie ou est-il spécifique à certaines périodes ou situations (jeunesse, personnes avec famille...)?**
- **En tant de jeune, êtes-vous confrontés à des risques particuliers ?**

*Pendant qu'ils discutent, créez de l'espace sur la longueur de la salle de formation. Dans cet espace, placez deux ficelles : une pour les risques généraux et une autre pour les risques spécifiques à certaines catégories de personnes. Marquez une ficelle avec un panneau qui indique « Risques généraux » et sur l'autre « Risques spécifiques ».*

*Dites :*

Les personnes doivent affronter plusieurs risques au cours de la vie. A chaque période de notre vie, nous affrontons des risques différents.

*Demandez à chaque groupe de présenter leurs risques et leur puzzle de risque d'assurance et de les mettre à l'endroit approprié sur les ficelles. Si certains groupes pensent que le risque peut se présenter à plusieurs moments, donnez-leur des photocopies du puzzle complet pour qu'ils les mettent sur les deux ficelles.*

*Le tableau suivant montre comment les risques peuvent être classés en fonction de leur probabilité d'arriver de manière générale ou spécifique.*

A n'importe quel moment de la vie	Risques spécifiques à certaines catégories de personnes	
Risque de décès Risque de maladie Risque d'accident Risque de vol Risque d'agression physique, psychologique et/ou sexuelle Risque d'être au chômage Risque d'accident pendant ou en dehors des heures de travail Risque de fin du contrat de travail Risque de non paiement des salaires	Risque de destruction d'une maison	Pour les personnes ayant une maison
	Risque d'enfant malade	Pour les personnes ayant des enfants

## 2. Revoir les termes basiques d'assurance– 20 minutes



**Note au formateur :** Avant la session de formation, demandez à deux volontaires de préparer un jeu de rôle (Support pédagogique F.3.2). Cette session s'adresse plus particulièrement à des personnes disposant d'une police d'assurance et ayant des difficultés à l'utiliser.

*Demandez :*

- **Combien d'entre vous ont déjà utilisé une police d'assurance ou connaissent quelqu'un qui a acheté une assurance ?**
- **Quelles ont été les difficultés que vous avez rencontrées en utilisant l'assurance ?**  
*[Termes compliqués, procédures de réclamation difficiles à comprendre, procédure de réclamation longues...]*

*Dites ensuite :*

L'assurance utilise des termes qui sont nouveaux pour la plupart d'entre nous. Vous ne devez pas être effrayé ou intimidé par ces termes. Au contraire, nous allons apprendre les termes clefs utilisés pour l'assurance pour pouvoir utiliser votre police d'assurance quand cela est nécessaire.

Aujourd'hui, nous allons utiliser un jeu de rôle pour expliquer ces termes.

*Dites :*

Bienvenue au théâtre de (nom de la ville ou du village dans lequel se déroule la formation) ! Vous allez voir une pièce appelée « Posez des questions ».

*Demandez aux deux volontaires de jouer leur sketch. Dites :*

Revoyons maintenant certains termes d'assurance que Malika a appris quand elle a rendu visite à l'agent d'assurance.

Posez les questions suivantes et donner un petit prix à chaque réponse correcte :

- **Qu'est-ce que Malika a appris en posant des questions à l'agent ?** [Les termes clefs et les définitions, combien la prime coûte...]
- **Qu'est-ce qu'une indemnisation ou une compensation ?** [Montant que la compagnie d'assurance verse à la personne assurée une fois que l'événement assuré (souvent appelé risque : accident, incendie, maladie...) est arrivé, sur présentation d'une réclamation.]
- **Qu'est-ce qu'une police d'assurance ?** [Le contrat entre le client et la compagnie]
- **Qu'est-ce qu'une prime ?** [Le prix ou le coût de la police d'assurance, souvent divisé en paiements mensuels ou trimestriels]
- **Qu'est-ce que le bénéficiaire ?** [La personne qui reçoit le paiement fait par la compagnie d'assurance]
- **Qu'est-ce qu'une réclamation ?** [La demande d'un paiement d'assurance après qu'un accident couvert soit survenu ; il faut en général fournir des documents pour prouver la perte réclamée]
- **Qu'est-ce qu'une carte d'assuré ?** [Une carte délivrée par une compagnie d'assurance comme preuve de la souscription à une police d'assurance]

Affichez le flip chart suivant au mur :

Terme	Définition
Indemnisation ou compensation	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Montant que la compagnie d'assurance verse à la personne assurée une fois que l'événement assuré (souvent appelé risque : accident, incendie, maladie...) est arrivé, sur présentation d'une réclamation.</li> </ul>
Police d'assurance	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Contrat entre la personne assurée (le client) et l'assurance. Ce contrat précise les termes, les conditions, la durée, les risques couverts et les exclusions.</li> </ul>
Prime	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Prix ou coût de la police d'assurance, souvent divisé en paiements mensuels ou trimestriels.</li> </ul>
Bénéficiaire	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Personne qui reçoit l'argent de l'assurance quand un risque couvert survient.</li> </ul>
Réclamation	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Demande de paiement pour une perte couverte par la police d'assurance.</li> </ul>
Carte d'assuré	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Document délivré par l'assurance à son client afin de l'identifier et de pouvoir lui verser son indemnisation une fois que le risque couvert survient.</li> </ul>

### 3. Identifiez les étapes pour faire une réclamation – 20 minutes



**Note au formateur :** Les participants vont travailler par paire pour jouer aux cartes. Avant cette activité, faites des copies du support pédagogique F. 3.3 de façon à ce qu'il y ait assez de copies pour en distribuer à la moitié des participants. Coupez chaque copie en 4 cartes. Formez des paquets de 4 cartes.

Dites :

Si un événement couvert est arrivé, le jeune ou un membre de sa famille va devoir présenter une réclamation d'assurance à la compagnie d'assurance.

*Demandez :*

- **Qu'est-ce qu'une réclamation ?** [La demande pour une indemnisation de la part de la société ou de la mutuelle d'assurance après que le risque couvert soit survenu, cela nécessite en général des documents pour prouver la perte réclamée.]

*Formez des paires et distribuez des tas de 4 cartes à chaque paire. Demandez à chaque paire de mettre les cartes en ordre et identifier les 5 étapes pour faire une réclamation. Après 5 minutes, demandez à 2-3 volontaires de présenter. Mettez le flip chart suivant au mur et soulignez les points suivants :*

#### **Étapes pour faire une réclamation**

- Dans les 12 mois après le dommage (c'est-à-dire après que le risque couvert soit arrivé), remplissez le formulaire de réclamation.
- Soumettez les documents comme la lettre de réclamation signée par le détenteur de la police, la carte d'assuré, la photocopie de vos papiers d'identité...
- Vérifiez que la compensation payée correspond bien à la réclamation qui doit être payée.
- Si vous n'êtes pas payé dans les 7 jours, faites le suivi avec la compagnie d'assurance.
- Si vous êtes moins payé qu'attendu, n'hésitez pas à faire une réclamation, renseignez-vous sur les raisons et comment résoudre ce problème.

*Résumez :*

- Pour faire une réclamation en règle, vous devez suivre ces étapes (et celles que l'assurance vous expliquera). N'oubliez pas de remplir le formulaire de réclamation et de soumettre les documents nécessaires.
- Chaque cas assuré peut requérir des documents différents. Par exemple, si vous êtes malade, vous devrez fournir une lettre de l'hôpital ou de la clinique et une facture détaillée des médicaments et soins. Si vous avez subi un dommage physique, psychologique ou une agression sexuelle, vous devez fournir un rapport médical, un rapport de la police et une liste détaillée des coûts des médicaments et d'hôpital.
- C'est votre droit de déposer une plainte contre une compagnie d'assurance qui ne vous paie pas pendant le délai défini ou qui vous paie moins que ce à quoi vous avez droit d'après la police d'assurance.

#### **4. Créez une liste de questions à poser au prestataire d'assurance – 15 minutes**

*Divisez les participants en groupes de 3 ou 4. Donnez à chaque groupe un mot et sa définition à partir de la liste affichée au mur (voir le flip chart ci-dessous). Distribuez 3 cartes à chaque groupe.*

<b>QUESTIONS SUR L'ASSURANCE</b>
<b>Police</b>

**Prime**

**Compensations**

**Bénéficiaire**

**Réclamation**

**Carte d'assuré**

*Expliquez :*

La tâche de votre groupe est de discuter ce que vous voulez savoir au sujet du mot que vous avez. Développez une liste de questions que vous poseriez au représentant qui vous expliquerait une police d'assurance.

*Donnez aux groupes 5 minutes pour discuter de leur mot et écrire leurs questions sur les cartes. Rappelez-leur d'écrire une question par carte. Circulez pour être sûr que chacun comprend bien la définition du mot attribué.*

*Quand les participants ont fini, demandez à chaque groupe de présenter leurs questions. Affichez les cartes sur le flip chart. Vérifiez les questions par rapport à la liste suivante. Ajoutez les questions que les participants auraient oubliées. Les questions possibles sont :*

## QUESTIONS SUR L'ASSURANCE

### Police

- Quel type de police est-ce ?
- Quels sont les risques couverts ?

### Primes

- Quel est le montant de la prime ?
- Comment est elle payée ? (espèces, virement bancaire, chèque, déduite d'un prêt, etc.)
- A quelle fréquence doit-on payer la prime ? (mensuel, trimestriel, annuellement)

### Compensations

- Quelles compensations sont garanties par la police d'assurance auprès du détenteur d'assurance ?
- Quels sont les cas qui vont déclencher le paiement des compensations ?

### Bénéficiaires

- Qui peut être désigné comme bénéficiaire ?
- Combien de bénéficiaires peuvent être désignés ?
- Est-ce qu'il y a des provisions spéciales si les compensations doivent être payées pour un bénéficiaire enfant ?

### Réclamation

- Comment le détenteur de la police peut soumettre une réclamation ?
- Quels types de documents doivent être fournis ?
- Quand faut-il soumettre la réclamation ?
- Que faut-il faire si la compensation payée est inférieure à la réclamation faite ?

### Carte d'assuré

- Comment obtenir une carte d'assuré ?
- Qu'est-ce qui se passe si je perds ma carte d'assuré ?

### Exclusions

- Existe-t-il des exclusions ?
- Si oui, lesquelles ?

*Demandez :*

- **Qui peut répondre à vos questions sur la police d'assurance ?**
- **Pourquoi est-ce important de poser ces questions ?** *[Si vous avez souscrit une assurance, il est important que vous ayez très bien compris dans quels cas et dans quelles conditions elle peut vous couvrir. Pour bien comprendre, il faut poser des questions aux assureurs, lire attentivement la documentation et se renseigner auprès d'autres personnes : employeurs, syndicats, associations de jeunes, ONG d'information juridique, collectivités locales...]*

*Vous pouvez aussi distribuer des prospectus de polices d'assurance pour que les participants cherchent les réponses à ces questions dans les brochures.*

## 5. Revoir les termes clefs de l'assurance – 15 minutes

*Demandez aux participants de se tenir en 2 lignes. Expliquez que vous allez jouer à un jeu pour finir cette session.*

**Dites :**



Nous allons maintenant jouer à un jeu. Dans ce jeu, deux équipes vont jouer l'une contre l'autre. Chacun va à son tour représenter l'équipe pour répondre. Je vais poser une question à laquelle les représentants des deux équipes doivent répondre. Pour répondre, vous devez taper dans vos mains le plus vite possible et donner votre réponse. La personne qui répond peut discuter avec son équipe, mais seule cette personne peut répondre.



Une fois que vous avez pu répondre, vous retournez dans votre équipe et quelqu'un d'autre de votre équipe prend son tour.



Chaque réponse correcte reçoit un point. Chaque fausse réponse perd un point, donc soyez rapide mais réfléchissez bien ! L'équipe qui gagne est celle qui a le plus de points ! Vous êtes prêts ?



*Lisez les questions dans l'ordre. Après chaque question, donnez un point aux réponses correctes, mais laissez aussi la possibilité pour des réponses alternatives et des opinions différentes s'il y a lieu.*



### Questions:



  VRAI ou FAUX. L'assurance est une forme de protection contre les pertes.  
*[Vrai]*



  Donnez un exemple de risque couvert par une assurance de Mauritanie.



  Énoncez les 5 étapes pour faire une réclamation auprès d'une compagnie d'assurance. *[Dans les 12 mois, soumettre un formulaire de réclamation. Soumettez les documents. Vérifiez que la compensation payée correspond aux bénéficiaires. Si vous n'êtes pas payé dans les 7 jours, faites le suivi avec la compagnie d'assurance. Si vous avez été moins payé que ce à quoi vous vous attendiez sur la base de la police, déposez une plainte]*

  VRAI ou FAUX. Vous devez présenter votre carte d'assuré quand vous déposez une réclamation. *[Vrai]*

  Qu'est-ce qu'un bénéficiaire ? *[La personne qui reçoit l'argent quand un dommage couvert survient]*

  Donnez un exemple de document à fournir avec le formulaire de réclamation. *[Certificat de décès, déclaration de la police, rapport médical, factures de médicaments et coûts d'hôpital, contrat de travail, passeport, etc.]*

  Acheter un produit d'assurance est un exemple de \_\_\_\_\_. *[protection contre les risques]*

  VRAI ou FAUX. Je peux déposer une réclamation à la compagnie d'assurance à n'importe quel moment. *[Faux, il y a un délai à respecter après que l'accident est arrivé.]*

*A la fin du jeu, félicitez les gagnants et tous les participants pour leur travail !*



### **Supports pédagogiques F.3.1**

(images G, H, I et J, mettre l'image G en dernier)

**Support pédagogique F.3.2**  
**Jeu de rôle - Posez des questions**

Posez des questions!	
Malika	<p><i>(S'adressant à l'audience d'une voix dynamique)</i></p> <p>Mon nom est Malika. J'ai entendu beaucoup d'histoires de jeunes qui ont une assurance mais je ne sais pas ce qu'est une assurance et comment ça marche. Je veux me préparer et je vais rencontrer un agent d'assurance aujourd'hui. Je n'ai pas peur de poser des questions.</p> <p><i>(Malika marche vers le bureau d'un agent d'assurance)</i></p>
Agent d'assurance	Bon après-midi ! Comment puis-je vous aider ?
Malika	Bon après-midi ! J'ai entendu dire que les jeunes peuvent acheter une assurance pour se couvrir des risques. Je comprends que cela est un coût additionnel pour moi et je veux comprendre ce qu'est une assurance et comment ça marche.
Agent d'assurance	<p>Vous êtes une personne intelligente ! Quand vous travaillez ou que vous avez une famille, il y a un nombre de risques que vous pouvez affronter, donc être assuré est un investissement sage. Je vais vous donner une brochure d'explication.</p> <p><i>(L'agent d'assurance donne un exemplaire de la police et retourne à son bureau pour lire un journal)</i></p>
Malika	<i>(Regardant avec un visage surpris)</i> Excusez-moi, Monsieur, mais je ne sais pas ce qu'est une police d'assurance. Pouvez-vous m'expliquer ?
Agent d'assurance	<i>(Avec enthousiasme)</i> C'est bien de poser des questions ! Une police d'assurance est un contrat entre le client et la compagnie d'assurance. La police comprend toutes les informations dont vous avez besoin comme par exemple quelles compensations vous allez recevoir si un dommage survient.
Malika	Je vois. Ca ressemble à un contrat de travail.
Agent d'assurance	<p>Oui, c'est exact. Donc, pour avoir une assurance, vous devez payer une prime pour être couvert. La prime dans votre cas est d'environ 20.000 ougyas.</p> <p><i>L'agent d'assurance prend un téléphone portable et compose un numéro.</i></p>
Malika	<p><i>(A nouveau, étonnée, elle s'apprête à partir mais décide de revenir et continue à poser des questions)</i></p> <p>Excusez-moi, le mot « prime » est un mot compliqué. Pouvez-vous m'expliquer ce que ça veut dire exactement ?</p>
Agent d'assurance	Dans le monde de l'assurance, une prime est le prix que vous payez à la compagnie d'assurance pour la protection décrite dans votre police, comme un décès, un accident, un problème de santé ou autre.

Malika	Oh... Je comprends. Donc si je paie une prime, est ce que cela veut dire que moi ou ma famille allons avoir une compensation si un dommage survient ?
Agent d'assurance	<i>(Avec enthousiasme)</i> C'est exactement ce que je veux dire. Dans le monde de l'assurance, nous appelons cela une compensation. La compensation est l'argent que la compagnie vous paie si vous avez une perte couverte par la police. Par exemple, si vous tombez malade, la compagnie d'assurance va payer une partie ou toutes les factures de médicaments et d'hospitalisation.
Malika	Oh, cela semble logique. J'ai une autre question à poser, qui est assez délicate. Qu'est-ce qui se passe si... quelque chose de terrible m'arrive... et que je décède ? Et mes enfants ?
Agent d'assurance	La plupart des polices d'assurance couvrent le risque de décès. Dans ce cas, vous devez choisir un bénéficiaire. Un bénéficiaire est la personne qui va recevoir les compensations que la compagnie d'assurance paie. Beaucoup de jeunes choisissent leur conjoint ou leurs enfants comme bénéficiaires pour la police d'assurance.
Malika	Certaines de mes amies m'ont dit qu'il est très difficile d'obtenir que la compagnie d'assurance paie ce qu'ils ont promis de payer. J'espère que ce n'est pas vrai.
Agent d'assurance	Beaucoup de personnes pensent ainsi parce qu'ils ne comprennent pas le processus de réclamation. Une réclamation est la demande de paiement qu'un détenteur de police d'assurance envoie à la compagnie d'assurance quand il/elle subit un dommage.
Malika	Quels documents dois-je fournir pour déposer une réclamation ?
Agent d'assurance	Vous devez remplir un formulaire de réclamation et garder tous les documents à fournir. Si vous êtes malade, par exemple, vous devez une déclaration de l'hôpital ou le médecin et la facture précisant les couts des soins et des médicaments.
Malika	C'est bon à savoir. Je pense que je vais garder mon assurance et les autres documents dans un endroit sûr.
Agent d'assurance	Et vous devez aussi faire attention à votre carte d'assuré. Cette carte est très importante ; elle est fournie par la compagnie d'assurance comme preuve. Avez-vous d'autres questions ?
Malika	C'est tout pour le moment. Je me sens plus informée sur l'assurance. Je vais y penser et éventuellement m'inscrire. Merci, au revoir !
Agent d'assurance	Au revoir Madame Malika !

### Support pédagogique F.3.3

#### Étapes pour faire une réclamation

Dans les 12 mois, remplissez le formulaire de réclamation.
Soumettez les documents comme la lettre de réclamation signée par le détenteur de la police, la carte d'assuré, la photocopie de vos papiers d'identité.
Vérifiez que la compensation payée correspond à la réclamation qui doit être payée.
Si vous n'êtes pas payé dans les 7 jours, faites le suivi avec la compagnie d'assurance.
Si vous êtes moins payé qu'attendu, n'hésitez pas à faire une réclamation, renseignez vous pourquoi et comment résoudre ce problème.

## Session F. 4: Identifier les caractéristiques principales des principaux produits d'assurance



### Objectifs :

- ⌚ Identifier les produits d'assurance existants
- ⌚ Revoir un produit clef : l'assurance maladie pour identifier les caractéristiques de base
- ⌚ Formuler des questions clefs à poser à une compagnie d'assurance pour faire le choix d'un produit



### Durée

110 minutes

### Matériels

Tableau, papiers flip chart, scotch, marqueurs, brochures de polices d'assurance

### Messages-clés

- Nous sommes “entourés” de produits d'assurance
- A chaque type de risque correspond un ou plusieurs produits d'assurance, même si les principes de base sont toujours les mêmes
- Les compagnies d'assurance se placent dans un cadre réglementaire qui garantit une certaine protection du consommateur
- Il est important de pouvoir identifier ses besoins avant d'aller voir une compagnie d'assurance

### Supports pédagogiques

#### F.4.1 Mini cas d'assurance de santé



### Etapes de la session

1. Revoir les différents risques de la vie et déterminer leur impact – 30 minutes
2. Connaître un produit d'assurance : l'assurance santé - 60 minutes
3. Bien choisir un produit d'assurance : l'exemple des assurances de santé – 20 minutes

## 1. Revoir les différents risques de la vie et déterminer leur impact – 30 minutes

Dites :

Nous avons pu voir différents risques au cours de la séance précédente.

- **Pouvez-vous me citer les principaux risques de la vie ?**

Notez les réponses des participants sur un papier flip chart. La liste pourrait ressembler à la liste ci-dessous :

### Risques possibles

- Risque de décès
- Risque de maladie
- Risque d'accident
- Risque de vol
- Risque d'agression physique, psychologique et/ou sexuelle
- Risque de décéder loin du lieu où l'on veut être enterré
- Risque d'être au chômage
- Risque de maladie ou de mort du bétail
- Risque de mauvaises récoltes

Maintenant, soulignez les trois risques qui vont être l'objet de cette séance, à savoir le risque de décès, le risque de maladie et le risque de décès loin du lieu où l'on veut être enterré. Il est possible que ce dernier risque n'ait pas été cité par les participants au cours du brainstorming précédent, n'hésitez pas à le rajouter dans la liste.

Demandez :

- **Est-ce que quelqu'un pourrait nous rappeler les avantages d'avoir une assurance santé, selon le jeu du coffre au trésor ?** [Accès garanti aux soins de santé pour les assurés, dépenses d'assurance de santé fixes (même si les dépenses de santé sont variables ou très importantes...), pas d'endettement pour payer des dépenses de santé non prévues...]

Demandez :

- **Lorsque la personne qui gagnait des revenus pour une famille décède, quel est l'impact sur la famille ?**
- **Que peut faire la famille si la personne qui gagnait des revenus pour une famille décède ?** [Emprunter de l'argent, vendre un bien, utiliser les économies pour payer les frais jusqu'à ce que la famille trouve une nouvelle source de revenus : chercher un emploi...]
- **Est-ce que vous connaissez quelqu'un qui a dû faire face à une telle situation ? Comment s'en sont-ils sortis financièrement ?**

Expliquez :

L'assurance-vie peut nous aider à faire face à cette situation. L'assurance vie est généralement achetée par des jeunes ou des adultes qui ont une famille à charge. Si une personne assurée décède, l'assurance versera une indemnité en espèces au bénéficiaire désigné dans la police, généralement un membre de sa famille. La famille peut utiliser cet argent pour payer les frais funéraires et leurs frais de subsistance jusqu'à ce qu'ils puissent remplacer le revenu de la personne décédée.

*Posez la question :*

- **Voyez-vous des avantages à l'assurance-vie ? Lesquels ?**

*Demandez :*

- **Que se passe-t-il pour une famille si l'un de ses membres décède loin de son village ou à l'étranger ?**
- **Que peut faire la famille si cette personne voulait être inhumée dans son pays d'origine ?** [*Emprunter de l'argent, vendre un bien, utiliser les économies pour payer les frais jusqu'à ce que la famille trouve une nouvelle source de revenus : chercher un emploi...*]
- **Est-ce que vous connaissez quelqu'un qui a dû faire face à une telle situation ? Comment s'en est-il sorti financièrement ?**

*Expliquez :*

L'assurance rapatriement de corps peut nous aider à faire face à cette situation. Cette assurance est généralement achetée par des personnes vivant à l'étranger et souhaitant être enterrées en Mauritanie. Si une personne assurée décède, l'assurance prendra en charge le transport du défunt jusqu'au lieu des funérailles et parfois le voyage de membres de la famille pour assister aux obsèques.

*Posez la question :*

- **Voyez-vous des avantages à l'assurance rapatriement de corps ? Lesquels ?**

## **2. Connaître un produit d'assurance : l'assurance santé - 60 minutes**

**Note à l'intention du formateur :** *pour cette partie, il serait utile que le formateur ait recueilli des brochures d'assurance santé dans la ville où se déroule la formation (s'il existe des assurances dans cette ville).*

*Expliquez :*

Maintenant, nous allons découvrir plus en détail un produit d'assurance, à savoir l'assurance santé. Pour mieux le connaître, nous allons utiliser une technique qui s'appelle le « World Café ». Nous allons former trois groupes et assembler trois tables qui correspondront chacune à des questions différentes. Chaque groupe passera à chacune des tables et lira les contributions du groupe précédent avant d'ajouter les siennes.

Préparez trois tables avec du papier flip chart collé sur chaque table. Ecrivez les questions du tableau ci-dessous (sans les réponses) sur les papiers flip chart collés sur les tables. Le mécanisme du jeu sera le suivant : le groupe 1 va s'asseoir à la table A, le groupe 2 à la table B et le groupe 3 à la table C. Chaque groupe va répondre aux questions inscrites à sa table et écrire ses réponses sur la table. Au bout de 10 minutes, les groupes vont tourner : ainsi, le groupe 1 va s'asseoir à la table B, le groupe 2 à la table C et le groupe 3 à la table A. Chaque groupe va lire les réponses inscrites par le groupe précédent, ajouter de nouvelles idées s'ils en ont et écrire ses réponses sur la table. Au bout de 5 minutes, les groupes vont tourner : ainsi, le groupe 1 va s'asseoir à la table C, le groupe 2 à la table A et le groupe 3 à la table B. Chaque groupe va lire les réponses inscrites par le groupe précédent, ajouter de nouvelles idées s'ils en ont et écrire ses réponses sur la table. Au bout de 5 minutes, les groupes vont retourner à leur table initiale (le groupe 1 va s'asseoir à la table A, le groupe 2 à la table B et le groupe 3 à la table C). Chaque groupe va lire l'ensemble des réponses inscrites à sa table.

Table A : Choisir un ou des bénéficiaires

- Qui est le bénéficiaire d'une police d'assurance santé ? *[Habituellement l'assuré et, à un coût supplémentaire, sa famille immédiate]*
- Qui pensez-vous inclure dans votre police d'assurance santé ? *[Tout dépend des personnes qui sont à votre charge en ce qui concerne la santé : conjoint, parents, enfants, frères et sœurs...]*
- Si vous avez une police d'assurance santé qui couvre vous et vos enfants en particulier, pouvez-vous aussi demander des prestations pour les frais médicaux de votre mère vieillissante ? *[Non]*

Table B : Bien connaître les exclusions

Parfois, la police d'assurance ne couvre pas certaines circonstances particulières : celles-ci sont appelés les «exclusions».

- Quel genre de situations pourrait être exclu d'une assurance santé ? *[Parfois les compagnies d'assurance excluent la couverture de maladies incurables, telles que le VIH / SIDA. Certaines polices excluent la couverture des maladies que l'assuré avait avant d'acheter la police d'assurance.]*
- Recherchez dans les brochures à votre disposition d'autres exemples d'exclusions.

Table C : Connaître les caractéristiques d'un produit d'assurance à partir des questions de la séance précédente

- Adaptez les questions de la séance précédente à votre produit d'assurance : questions à poser pour bien choisir un produit d'assurance (rappel ci-dessous).
- A partir de ces questions, recherchez les réponses dans les brochures mises à disposition.



Maintenant, nous allons réfléchir tous ensemble aux questions du tableau ci-dessous. Vous pouvez chercher les réponses dans les brochures mises à disposition pour l'assurance santé (*s'il n'y a pas de brochures à disposition, passez directement à l'activité suivante*).

### QUESTIONS SUR L'ASSURANCE

#### Police

- Quel type de police est-ce ?
- Quels sont les risques couverts ?

#### Primes

- Quel est le montant de la prime ?
- Comment est elle payée ? (cash, virement bancaire, chèque, déduite d'un prêt, etc.)
- A quelle fréquence doit-on payer la prime ? (mensuel, trimestriel, annuellement)

#### Compensations

- Quelles compensations sont garanties par la police d'assurance auprès du détenteur d'assurance ?
- Quels sont les cas qui vont déclencher le paiement des compensations ?

#### Bénéficiaires

- Qui peut être désigné comme bénéficiaire ?
- Combien de bénéficiaires peuvent être désignés ?
- Est-ce qu'il y a des provisions spéciales si les compensations doivent être payées pour un bénéficiaire enfant ?

#### Réclamation

- Comment le détenteur de la police peut soumettre une réclamation ?
- Quels types de documents doivent être fournis ?
- Quand faut-il soumettre la réclamation ?
- Que faut-il faire si la compensation payée est inférieure à la réclamation faite ?

#### Carte d'assuré

- Comment obtenir une carte d'assuré ?
- Qu'est-ce qui se passe si je perds ma carte d'assuré ?

#### Exclusions

- Existe-t-il des exclusions ?
- Si oui, lesquelles ?

*Demandez :*

- **Avez-vous des questions ?**

### **3. Bien choisir un produit d'assurance : l'exemple des assurances de santé – 20 minutes**

*Note pour le formateur : Dans cette étape, les participants liront des mini-cas qui mettent en évidence les problèmes communs ou les questions liées à l'assurance maladie. Ces cas devraient se baser sur une police d'assurance réelle que les participants peuvent être en mesure d'acheter. Par conséquent, il peut être nécessaire de faire quelques adaptations pour*

*être proche du contexte et de l'offre de polices d'assurance disponibles dans la région des participants.*

*Demandez aux participants de former des paires et donnez à chaque participant une copie du support pédagogique F.4.1 Mini-cas d'Assurance Santé. Attribuez à chaque paire une des situations suivantes. (Certaines paires peuvent travailler sur le même cas si vous avez plus de huit participants). Demandez-leur de lire et de discuter le cas. Au bout de 5 minutes, chaque paire présentera son cas et ses réponses avec le reste des participants.*

#### Cas n ° 1

Malika craint de ne pas pouvoir payer les primes pour la nouvelle police d'assurance santé qu'on vient de lui proposer. Mais elle sait que son fils aura besoin de se faire opérer l'année prochaine. Même si la prime d'assurance couvre un an de couverture des soins de santé, Malika veut acheter l'assurance santé pour 3 mois seulement, en la faisant démarrer un mois avant la chirurgie de son fils et en la terminant deux mois après l'opération.

**Est-ce que Malika peut acheter la police pour trois mois seulement ? Pourquoi ou pourquoi pas ?**

#### **Solution 1:**

Malika ne peut pas acheter une assurance pour 3 mois seulement parce que les primes de sa police d'assurance sont établies pour un an. Elle ne peut pas changer le nombre de mois, elle doit payer la prime d'assurance pour un an.

#### Cas n ° 2

Idrissa et sa femme sont en train de décider quel type d'assurance santé ils devraient acheter : l'assurance hospitalisation pour payer le coût élevé des soins médicaux dans le cas d'un accident ou la couverture santé quotidienne pour la famille. Idrissa travaille comme docker sur le port de Nouadhibou, ce qui est un métier relativement dangereux. Mais le couple a également trois enfants et a toujours du mal à payer un certain nombre de factures médicales habituelles pour les enfants. Leur fils de 19 ans travaille parfois au port de Nouadhibou avec son père comme journalier et manipule parfois des engins dangereux. Quand un enfant tombe malade, Idrissa et sa femme empruntent généralement de l'argent auprès d'un prêteur, qui a des taux d'intérêt très élevés. Mais le couple pense qu'ils ne peuvent pas se permettre de payer les deux types d'assurance.

**Quel type d'assurance devraient acheter Idrissa et sa femme ?**

#### **Solution 2 :**

Idrissa et sa femme devraient souscrire une assurance hospitalisation en raison de l'emploi d'Idrissa, qui comporte un risque élevé d'accident. De plus, leur fils de 19 ans a aussi un risque élevé d'accident quand il travaille avec son père sur le port. Etant donné

qu'Idrissa et son fils sont les personnes qui gagnent des revenus pour toute la famille, les conséquences financières seraient graves s'ils avaient un accident et n'étaient pas soignés correctement. S'ils ne peuvent pas retourner au travail, la famille perdrait sa source de revenu. Même si Idrissa et sa femme doivent généralement emprunter de l'argent pour payer les soins de routine de leurs enfants, ils ont une chance de rembourser le prêt si Idrissa et son fils continuent à travailler.

### **Cas n° 3**

Aïchéto et Ousmane ont souscrit une assurance maladie pour eux-mêmes et leurs trois enfants. Pendant les vacances scolaires et l'hivernage, le neveu d'Aïchéto vient vivre avec la famille. Un mauvais cas de paludisme envoie le garçon à l'hôpital.

**Est-ce que l'assurance d'Aïchéto et d'Ousmane couvre le coût des soins pour leur neveu ?**

### **Solution 3 :**

Non, a priori, la police d'assurance d'Aïchéto et d'Ousmane ne couvre pas le coût des soins pour leur neveu. La police couvre généralement uniquement la famille très proche (conjoint et enfants). La seule exception pourrait être si Aïchéto et Ousmane avaient payé une prime supplémentaire pour assurer leur neveu au moment de l'achat de la police.

### **Cas n ° 4**

Zeidane a signé pour un contrat d'assurance santé et utilise les intérêts que lui rapporte son compte d'épargne pour payer les primes d'assurance. Durant la première année, personne dans la famille de Zeidane n'a eu un problème de santé. Zeidane pense qu'il devrait obtenir un remboursement d'au moins certaines primes parce qu'il n'a utilisé l'assurance pour aucun soin médical.

**Est-ce que Zeidane a droit à un remboursement ? Pourquoi ou pourquoi pas ?**

### **Solution 4 :**

Zeidane n'a pas droit à un remboursement parce que son assurance maladie protège contre le risque. Même si sa famille ne tombe pas malade ou s'ils n'ont pas besoin d'aller voir un médecin, ses primes ne lui seront pas remboursées.

*Assurez-vous que les réponses des participants correspondent aux solutions présentées ci-dessous. Ecoutez les arguments des participants en cas de désaccord et laissez un débat se développer si nécessaire.*

*Demandez aux participants de discuter de la question suivante pendant 2 minutes avec leur partenaire :*

- **Si vous avez la possibilité de souscrire une assurance santé, est-ce que vous l'achèteriez ? Pourquoi ou pourquoi pas ?**

*Au bout de deux minutes, demandez :*

- **Qu'allez-vous expliquer à votre famille de l'assurance ?**

*Concluez :*

L'assurance peut paraître compliquée. Mais maintenant que vous comprenez l'idée de base, vous pouvez évaluer si la protection de l'assurance vaut le coût des primes. Vous savez aussi que les polices d'assurance ne sont pas toutes les mêmes. Cela vaut la peine de faire l'effort de comprendre chaque caractéristique, les exclusions et de s'assurer d'avoir bien compris et accepté toutes les conditions. Si vous êtes intéressé par une assurance, allez parler à un agent d'assurance à ce sujet.

## Support pédagogique F.4.1

### Mini-cas sur l'assurance de santé

#### Cas n ° 1

Malika craint de ne pas pouvoir payer les primes pour la nouvelle police d'assurance santé qu'on vient de lui proposer. Mais elle sait que son fils aura besoin de se faire opérer l'année prochaine. Même si la prime d'assurance couvre un an de couverture des soins de santé, Malika veut acheter l'assurance santé pour 3 mois seulement, en la faisant démarrer un mois avant la chirurgie de son fils et en la terminant deux mois après l'opération.

**Est-ce que Malika peut acheter la police pour trois mois seulement ? Pourquoi ou pourquoi pas ?**

#### Cas n ° 2

Idrissa et sa femme sont en train de décider quel type d'assurance santé ils devraient acheter : l'assurance hospitalisation pour payer le coût élevé des soins médicaux dans le cas d'un accident ou la couverture santé quotidienne pour la famille. Idrissa travaille comme docker sur le port de Nouadhibou, ce qui est un métier relativement dangereux. Mais le couple a également trois enfants et a toujours du mal à payer un certain nombre de factures médicales habituelles pour les enfants. Leur fils de 19 ans travaille parfois au port de Nouadhibou avec son père comme journalier et manipule parfois des engins dangereux. Quand un enfant tombe malade, Idrissa et sa femme empruntent généralement de l'argent auprès d'un prêteur, qui a des taux d'intérêt très élevés. Mais le couple pense qu'ils ne peuvent pas se permettre de payer les deux types d'assurance.

**Quel type d'assurance devraient acheter Idrissa et sa femme ?**

#### Cas n° 3

Aïchéto et Ousmane ont souscrit une assurance maladie pour eux-mêmes et leurs trois enfants. Pendant les vacances scolaires et l'hivernage, le neveu d'Aïchéto vient vivre avec la famille. Un mauvais cas de paludisme envoie le garçon à l'hôpital.

**Est-ce que l'assurance d'Aïchéto et d'Ousmane couvre le coût des soins pour leur neveu ?**

#### Cas n ° 4

Zeidane a signé pour un contrat d'assurance santé et utilise les intérêts que lui rapporte son compte d'épargne pour payer les primes d'assurance. Durant la première année, personne dans la famille de Zeidane n'a eu un problème de santé. Zeidane pense qu'il devrait obtenir un remboursement d'au moins certaines primes parce qu'il n'a utilisé l'assurance pour aucun soin médical.

**Est-ce que Zeidane a droit à un remboursement ? Pourquoi ou pourquoi pas ?**