



Photo : © Shutterstock

Assurer les femmes au Sri Lanka

avec *AIA Insurance Lanka Limited*

AIA Insurance Lanka Limited (AIA Sri Lanka) est un acteur incontournable du secteur de l'assurance-vie au Sri Lanka et une filiale d'*AIA Group*, le principal assureur panasiatique dont le siège est situé à Hong Kong. En octobre 2020, sept mois après le début de la pandémie de COVID-19, AIA Sri Lanka s'est associé à la Société financière internationale (IFI) pour élaborer une stratégie visant à devenir l'assureur-vie préféré et l'employeur de choix des femmes au Sri Lanka. L'initiative d'assurance des femmes d'IFI-AIA Sri Lanka s'inscrit dans le cadre du programme *Women in Work* (WiW) d'IFI-DFAT (MAEC - ministère des Affaires étrangères et du Commerce) en partenariat avec le Gouvernement australien. Lancé en 2017, le programme WiW est le premier et le plus important programme indépendant d'IFI sur le genre axé sur un pays. Il a été conçu pour combler les écarts entre les sexes dans le secteur privé sri-lankais tout en améliorant les résultats des entreprises.

Avec l'aide d'IFI, AIA Sri Lanka a lancé le programme « AYA Surakina AIA » lors de la Journée internationale de la femme en 2022, afin d'appuyer et d'autonomiser les femmes dans tout le pays grâce à des produits et services d'assurance centrés sur les femmes, à l'éducation financière et à la formation axée sur les compétences, ainsi qu'à l'accès aux réseaux et à l'information. Peu après, le Sri Lanka a été confronté à l'une des pires crises économiques de son histoire. Cette étude de cas examine la manière dont AIA Sri Lanka a fait preuve de résilience et de détermination pour devenir l'assureur-vie préféré des femmes, à un moment où il était plus que jamais nécessaire de combler le fossé en matière de protection des femmes. Elle peut inspirer les assureurs d'autres marchés émergents qui cherchent à se positionner sur le marché de l'assurance des femmes, à diversifier leurs revenus et, en fin de compte, à accroître leur chiffre d'affaires et leurs résultats, qu'ils s'engagent dans cette voie, seuls ou en partenariat avec une organisation de développement comme IFI.

EN PARTENARIAT AVEC



L'argumentaire

Malgré les progrès considérables réalisés dans les domaines de la santé et de l'éducation des femmes au Sri Lanka, les attentes culturelles concernant leur rôle au sein de la famille et du foyer limitent leur participation sur le lieu de travail³. Les inégalités entre les sexes se reflètent dans le taux de participation des femmes à la population active, qui est resté obstinément bas, à 32-36 % au cours des deux dernières décennies, bien en deçà de la moyenne mondiale de 47 %⁴. Les inégalités entre les sexes en matière de chômage sont également relativement significatives⁵ : les femmes sont plus nombreuses que les hommes à chercher du travail sans pouvoir en trouver⁶. La précarité de l'emploi a été marquée à la fois par la pandémie de COVID-19 et par la crise économique dévastatrice de 2022, qui a entraîné la perte d'un demi-million d'emplois dans différents secteurs et services⁷. Le taux de participation des femmes à la population active est passé de 34 % avant la pandémie à 31 % à la fin de 2022⁸.

Le Sri Lanka pourrait ajouter au moins 20 milliards de dollars à son PIB annuel d'ici 2025, s'il augmentait la participation des femmes à la main-d'œuvre et les employait dans des secteurs à forte productivité⁹. Ces chiffres, tirés d'un rapport de McKinsey antérieur à la pandémie, demeurent d'actualité. Les normes sociales qui handicapent les femmes comprennent, par exemple, une part démesurée des tâches liées à la prise en charge de la famille et des responsabilités ménagères, des difficultés de mobilité pour se rendre au travail, l'asymétrie entre les études et les emplois, et des préjugés sexistes en matière d'embauche et de promotion¹⁰.

Néanmoins, les femmes jouent un rôle de plus en plus important en matière d'influence et de prise de décision dans les foyers sri-lankais. De plus en plus de femmes accèdent aux études supérieures et en sortent diplômées, mais elles sont sous-représentées dans la population active. Les Sri Lankaises ont percé dans des secteurs traditionnellement dominés par les hommes, comme la finance et l'assurance, où près de la moitié des employés sont aujourd'hui des femmes¹¹. Toutefois, en moyenne, seul un tiers des cadres supérieurs ou moyens du secteur privé sont des femmes¹². La flexibilité au travail est l'un des facteurs qui permettrait à davantage de femmes de travailler et de trouver un équilibre entre travail et famille — ainsi que de soutenir le développement à long terme de la famille, étant donné que les femmes ont tendance à investir la majorité de leurs revenus dans la santé, la nutrition et l'éducation des enfants¹³.

Il y a de bonnes raisons d'investir dans le marché de l'assurance pour les femmes au Sri Lanka. Le taux de pénétration de l'assurance dans le pays est faible, soit moins de 2 %. Le fait de cibler les femmes et de répondre à leurs besoins de protection peut permettre aux assureurs d'augmenter le nombre de Sri Lankais protégés contre les risques. Il est encourageant de constater que la valeur du secteur de l'assurance au Sri Lanka est passée de 767 millions de dollars en 2013 à 1,174 milliard de dollars en 2021, dont plus de la moitié pour l'assurance vie¹⁴. La croissance annuelle des primes émises pour l'assurance vie avant la pandémie était de 0,51 % en 2019, puis est passée à 13,09 % en 2021¹⁵. Les dépenses moyennes d'assurance vie par habitant, qui s'élevaient à 28,83 dollars en 2021, reflètent une augmentation de 84 % par rapport à 2013¹⁶. Si l'influence des femmes est de plus en plus reconnue au foyer et sur le lieu de travail, leur capacité à souscrire une assurance en tant que stratégie d'atténuation des risques pour elles-mêmes et pour les membres de leur famille est souvent négligée, en particulier lorsque la COVID-19 et la crise économique ont exacerbé les disparités préexistantes entre les sexes. Selon le rapport *SHEforSHIELD* d'IFC, le secteur de l'assurance pourrait gagner jusqu'à 1 700 milliards de dollars dans le monde à l'horizon 2030, s'il se concentrait uniquement sur les femmes, 50 % de ces possibilités provenant des marchés émergents comme le Sri Lanka.

Encadré 1



HEALTHIER, LONGER,
BETTER LIVES



AIA Sri Lanka en bref

- Le secteur sri-lankais de l'assurance est très compétitif, avec 14 compagnies d'assurance vie et deux compagnies d'assurance mixte proposant des assurances vie et générales¹. AIA Sri Lanka occupe la cinquième place du point de vue des parts de marché, avec 11,9 %*.
- AIA Sri Lanka propose divers produits de protection, de santé et de bien-être, d'éducation, d'épargne et de retraite.
- Entre 2018-2020, AIA Sri Lanka s'est associée à IFC dans le cadre du partenariat *SheWorks* Sri Lanka². Ce partenariat a collaboré avec 15 grandes entreprises de divers secteurs et services pour accompagner les femmes dans des rôles de *leadership* et améliorer l'équilibre entre les sexes sur le lieu de travail.
- La certification *Great Place to Work*[®] a classé AIA Sri Lanka pendant 11 ans comme le meilleur lieu de travail (2012-2023), le meilleur lieu de travail pour les femmes (2018-2023), le meilleur lieu de travail pour les milléniaux (2021), ainsi qu'au 45^e rang dans la catégorie *Best Workplaces*[™] en Asie (2021).
- En mars 2023, 41 % des employés d'AIA Sri Lanka et un quart des cadres supérieurs étaient des femmes . En 2022, l'assureur a nommé sa première femme PDG, Chathuri Munaweera.
- Près de la moitié des agents d'AIA Sri Lanka et plus de la moitié des meilleurs agents de l'entreprise sont des femmes.
- AIA Sri Lanka a introduit la bancassurance au Sri Lanka, en associant l'assurance aux banques et en étendant son réseau de distribution par l'intermédiaire des principales banques.

Source : AIA Insurance Lanka Limited

*Part de marché en termes de primes brutes totales émises (3Q YTD2023, IASL)

Évaluation du profil de risque

Évaluer et comprendre les besoins, les aspirations et les priorités des clientes est une première étape essentielle pour un assureur qui s'engage dans le marché des femmes. L'étude d'IFC montre que les femmes sri-lankaises sont moins informées de l'assurance que les hommes, ce qui est aggravé par un niveau d'éducation financière plus faible¹⁷. IFC et AIA Sri Lanka ont mené une recherche détaillée sur les segments potentiels de la clientèle féminine : les femmes au foyer, les professionnelles, y compris les milléniales, les entrepreneuses et les agentes d'assurance.

L'étude de marché IFC - AIA Sri Lanka a révélé que les femmes sri-lankaises jouent le principal rôle en matière d'influence et de prise de décision concernant la santé et le bien-être financier de leur famille¹⁸. La plupart des femmes sri-lankaises, qu'elles soient au foyer ou qu'elles travaillent, accordent la priorité à la santé de la famille et à l'éducation des enfants. Au Sri Lanka, plus d'un quart des ménages sont dirigés par des femmes, et plus de la moitié d'entre eux sont dirigés par des veuves¹⁹. En tant que principaux soutiens de la famille, ces femmes sont généralement plus vulnérables aux chocs physiques et financiers, qui peuvent replonger, elles et leurs familles, dans le cycle de la pauvreté. Par exemple, si la mère célibataire n'est plus en mesure de subvenir aux besoins de ses enfants en raison d'un décès ou d'un handicap, la capacité de la famille à joindre les deux bouts et à assurer sa sécurité financière peut s'en trouver affectée. En raison de la pandémie, la demande d'assurance et l'intérêt pour l'assurance maladie et l'assurance-vie ont augmenté également chez les milléniaux et les entrepreneuses. Par rapport aux femmes au foyer et aux milléniales,

les professionnelles et les entrepreneuses comprennent mieux les principaux avantages de l'assurance-vie, qui est perçue comme un investissement et un moyen de répondre aux besoins d'urgence des individus ou des familles.

Pour les femmes d'affaires et les petites entrepreneuses, un meilleur accès aux services financiers peut leur permettre d'atténuer les risques commerciaux et personnels. Sur plus d'un million de petites et moyennes entreprises (PME) du secteur formel au Sri Lanka, 25 % sont détenues par des femmes²⁰. Le Forum de financement des PME estime à 695 millions de dollars le déficit de financement formel pour les femmes propriétaires d'entreprises au Sri Lanka²¹. Les personnes qui travaillent dans le secteur informel ont du mal à passer du stade de micro-entreprise informelle à celui de PME, en partie à cause d'un accès limité au financement et d'une faible capacité entrepreneuriale, deux facteurs qui se sont aggravés au cours de la période de la COVID-19²². Des solutions d'assurance personnalisées peuvent aider les femmes d'affaires à protéger leurs employés et leurs revenus, à gérer les risques et à développer leurs activités.

Lorsqu'elles décident de souscrire une assurance vie, les Sri Lankaises comptent sur la confiance, les recommandations et la transparence des agents d'assurance. L'assurance vie est considérée comme une relation à long terme qui évolue avec elles au fur et à mesure qu'elles franchissent les différentes étapes de la vie. Les clientes attendent des agents d'assurance qu'ils comprennent leurs besoins, afin de personnaliser la solution et d'expliquer les services dans un langage facile à comprendre. Les femmes ayant souscrit une assurance

craignent également fortement le manque de transparence et de fiabilité, le fait d'être induites en erreur sur les avantages des produits, la mauvaise gestion des primes et la médiocrité du service à la clientèle. Pour les Sri Lankaises, les recommandations de leurs réseaux sociaux constituent un facteur décisif lorsqu'elles souscrivent une assurance vie. Des études ont montré qu'au niveau mondial, les femmes adressent en moyenne 26 recommandations à leurs conseillers financiers au cours de leur vie²³.

L'intégration des femmes au sein de la main-d'œuvre et dans l'ensemble de celle-ci est essentielle à l'expansion du marché. En plus d'étendre la couverture de l'assurance vie aux femmes, les assureurs pourraient également augmenter l'emploi des femmes dans le secteur, à la fois en tant que personnel et en tant qu'agents. Dans le secteur de l'assurance-vie, les femmes constituent une force de vente très performante. Leur différenciation réside dans leur capacité à établir des relations à long terme avec les clients, ce qui permet d'améliorer la fidélisation de la clientèle et éventuellement d'influencer l'adoption itérative de produits d'assurance par les clients existants²⁴. Cette initiative est devenue un élément central de la stratégie d'AIA Sri Lanka, qui a permis d'augmenter le nombre de femmes travaillant comme agents d'assurance.

Photo : © AIA



En avril 2023, AIA Sri Lanka a célébré le premier anniversaire d'AYA Surakina AIA. Des partenaires stratégiques d'IFC, la Commercial Bank of Ceylon et la Chambre de commerce et d'industrie des femmes ont assisté à l'événement, ainsi que Mme Damayanthi Fernando, directrice générale de la Commission de réglementation de l'assurance du Sri Lanka. **Depuis son lancement, AIA Sri Lanka a impliqué plus de 500 000 femmes par le biais d'initiatives ciblées et de campagnes numériques. Elle a annoncé sa détermination à impliquer deux millions de femmes sri-lankaises d'ici 2025.** Cet objectif contribue à l'objectif global du groupe AIA : « Un milliard de vies plus saines, plus longues et meilleures dans toute l'Asie à l'horizon 2030 ».



Conception d'AYA Surakina AIA

L'accélération des progrès en matière de diversité, d'équité et d'inclusion (DEI) des employés était une priorité stratégique pour AIA Sri Lanka avant même son rapprochement avec IFC (voir l'encadré 1). AIA Sri Lanka a souvent été reconnue comme un lieu de travail idéal pour les femmes et les milléniaux²⁵. La collaboration avec IFC a permis à l'entreprise de se concentrer davantage sur les femmes en tant que clientes de l'assurance, un segment qu'AIA Sri Lanka n'avait pas regardé de près auparavant, tout en renforçant son engagement continu en faveur de l'embauche de femmes en tant qu'employées et agentes.

1 Réimaginer l'assurance — Partenaire privilégié en matière d'assurance vie

LES FEMMES EN TANT QUE CLIENTES

AIA Sri Lanka a vu l'avantage d'être le premier à agir et la possibilité de renforcer davantage sa marque en tant qu'employeur qui privilégie l'autonomisation des femmes. Une entreprise qui cherche à promouvoir la diversité des sexes sur le lieu de travail doit commencer par examiner chaque étape de ses processus opérationnels, afin de voir où elle peut améliorer l'équilibre entre les sexes. Dans un premier temps, avec l'appui d'IFC, AIA Sri Lanka a procédé à un examen ventilé par sexe de son portefeuille existant.

i En cingalais, « AYA Surakina AIA » signifie « AIA qui la protège ».



Photo : © IFC

Augmentation de 24 %

nombre de femmes assurées et de primes brutes souscrites par des femmes (par rapport à la situation de référence en 2020)

Augmentation de 25,7 %

nombre de femmes clientes en 2022 (par rapport à la situation de référence en 2020)

IFC a aidé AIA Sri Lanka à mettre au point une démarche intégrée pour combler le fossé entre les hommes et les femmes parmi ses employés, ses agents et ses clients en s'appuyant sur la méthodologie de la conception centrée sur la personneⁱⁱ. Cela a conduit à la naissance de son programme pour les femmes AYA Surakina AIA, la stratégie commerciale centrée sur les femmes d'AIA Sri Lanka visant à devenir l'assureur-vie et l'employeur de choix pour les femmes au Sri Lanka.

La compagnie a lancé « AIA She Protect », un produit d'assurance vie complet conçu pour les femmes. She Protect offre une solution d'assurance vie pure, plutôt qu'une assurance axée sur l'épargne ou l'investissement, et peut être personnalisée avec six prestations facultativesⁱⁱⁱ. Par exemple, elle offre un revenu mensuel à la famille en cas de décès accidentel ou d'invalidité de la femme qui soutient sa famille. L'assureur entend mettre au point des produits et des services axés davantage sur les femmes au fur et à mesure de l'avancement du programme.

Si She Protect est un produit exclusif d'AIA Sri Lanka, la compagnie propose également des assurances aux femmes sri-lankaises par le biais de partenariats stratégiques. Avec l'appui d'IFC, AIA Sri Lanka s'est associée à Commercial Bank of Ceylon (ComBank) pour offrir des solutions d'assurance vie abordables « Anagi » à toutes les clientes existantes de ComBank et à leurs conjointsⁱⁱⁱ. La couverture est de 1 à 5 millions de LKR et les primes commencent à partir de 1 100 à 1 500 LKR par an (< 5 dollars)^{iv}, pour les femmes âgées de 18 à 45 ans et leurs conjoints. Les femmes âgées de 46 à 65 ans bénéficient d'une offre similaire avec une prime annuelle de 2 200 à 2 750 LKR (6-8 dollars) pour une femme seule ou un couple.

AIA Sri Lanka s'efforce également d'autonomiser les femmes clientes en leur offrant des possibilités de formation dans les domaines de l'éducation financière, de la santé et du bien-être, et du renforcement des compétences. Les formations vont des webinaires sur la « maternité sans risque » aux vidéos YouTube « Let's Talk Life » sur la gestion de l'argent et du temps et la santé mentale. La compagnie a également conclu un partenariat stratégique avec la Chambre de commerce et d'industrie des femmes, afin d'améliorer les compétences des femmes membres et d'organiser des séminaires à l'intention des femmes chefs d'entreprise. Elle a aussi parrainé les Women Entrepreneur Awards 2023 – WCIC Prathibhabhisheka – afin de promouvoir et de mettre en valeur les femmes chefs d'entreprise sri-lankaises les plus remarquables.

2 Repousser les limites – un employeur de choix plus fort

LES FEMMES EN TANT QUE SALARIÉES

AIA Sri Lanka a fait preuve d'un engagement en faveur de la diversité des sexes au sein de son personnel, par le biais de politiques et d'interventions qui appuient le recrutement, la promotion et la rétention des femmes salariées. La main-d'œuvre féminine d'AIA Sri Lanka a progressivement augmenté, passant de 36 % en 2018 à 41 % en mars 2023. L'assureur a organisé plusieurs événements et ateliers internes pour promouvoir la diversité, l'équité et l'inclusion au travail.

Il convient de noter parmi ces initiatives le soutien apporté par le partenariat SheWorks d'IFC-DFAT visant à mettre en place une base interne solide pour les progrès d'AYA Surakina AIA (voir l'encadré 1). En 2021, IFC a facilité l'organisation d'ateliers sur la conception centrée sur la personne pour aider AIA Sri Lanka à affiner sa stratégie en matière de diversité des sexes parmi les employés et à élaborer un plan d'action. La compagnie a rapidement mis en œuvre les recommandations d'IFC en vue de renforcer sa position en tant qu'« employeur de choix » pour les femmes. Elle a encouragé l'adoption d'une flexibilité optimale du travail, de programmes de garde d'enfants et de conseils aux employés. AIA Sri Lanka a réorganisé son « Programme d'appui aux nouveaux parents » pour qu'il profite à la fois aux pères et aux mères. IFC a également mis en place un programme de formation pour les cadres de direction, les formateurs et le personnel des ressources humaines d'AIA Sri Lanka sur la création d'un lieu de travail inclusif. À ce jour, 55 membres du personnel ont suivi cette formation, qui couvre des sujets liés à l'inclusion, aux préjugés inconscients, aux préjugés sexistes et à la création d'un service clientèle interne positif. Cette formation a été étendue à l'ensemble du personnel d'AIA Sri Lanka.

AIA Sri Lanka a également adopté la recommandation d'IFC de poursuivre la certification Dividendes économiques pour l'égalité hommes-femmes (EDGE)^v, afin d'établir une base de référence pour l'égalité hommes-femmes en interne et de se situer au niveau mondial. AIA Sri Lanka est le premier et le seul assureur au Sri Lanka à obtenir la certification EDGE en mai 2023. L'obtention par AIA Sri Lanka du premier niveau de certification (EDGE ASSESS) reconnaît son engagement à mettre en place un lieu de travail paritaire entre les sexes et fournit une mesure de l'égalité des sexes au sein de la compagnie à tous les niveaux, de l'équité salariale, des flux de carrières et de l'inclusivité de sa culture.



Photo : © IFC

41 % de la main-d'œuvre sont des femmes

La main-d'œuvre féminine d'AIA Sri Lanka a progressivement augmenté, passant de 36 % en 2018 à 41 % en mars 2023

ii La conception centrée sur la personne, également connue sous le nom de « réflexion conceptuelle », implique une combinaison d'activités pratiques, individuelles et collectives, conçues pour produire des idées et mobiliser l'expertise d'équipes interfonctionnelles, afin d'accélérer l'innovation et d'obtenir des résultats plus significatifs.

iii Le « Portefeuille bancaire féminin Anagi » a été conçu en collaboration avec IFC pour répondre aux besoins et aux aspirations des femmes clientes de ComBank. ComBank est la plus grande banque privée du Sri Lanka, avec plus de 260 agences dans tout le pays.

iv Au taux de change de 321 LKR = 1 USD, fin août 2023.

v EDGE est la méthodologie d'évaluation mondiale et la norme de certification des entreprises en matière d'égalité hommes-femmes.

LES FEMMES COMME AGENTS D'ASSURANCE

AIA Sri Lanka a bouleversé le secteur de la vente d'assurances, traditionnellement dominé par les hommes, en recrutant des femmes en tant qu'employées et agentes. Les études d'IFC ont montré que l'intégration des femmes au sein des équipes de vente de l'assurance et dans l'ensemble de celles-ci — du *back-office* au contact avec les clients et aux postes d'encadrement — est essentielle pour garantir que les produits, les ventes et les méthodes de distribution puissent répondre aux divers besoins des clients, hommes et femmes. Les échanges de vues avec les agents et les assureurs révèlent que les hommes ont tendance à privilégier les produits et les transactions, tandis que les femmes se concentrent davantage sur les relations. Les femmes expriment un besoin pour l'aspect relationnel qu'apportent les agents d'assurance.

Près de 1 600

Conseillers en gestion de patrimoine et employés ont suivi des cours sur la sensibilité au genre et l'environnement de travail inclusif.

Part de 48 %

de CGP en juin 2023 (42 % en 2020)

LA TECHNOLOGIE AU SERVICE DE L'ASSURANCE À L'ÉPOQUE DE LA COVID-19

Au cours des cinq dernières années, la numérisation a transformé le secteur des assurances au Sri Lanka. Puis, la pandémie a accéléré l'adoption du numérique par les compagnies d'assurance et leurs clients. AIA Sri Lanka s'était engagée sur la voie de la numérisation depuis près d'une décennie avant la pandémie de COVID-19, avec le lancement pionnier de l'*Interactive Point of Sales* (IPOS) pour encourager la productivité des agents et l'efficacité des transactions avec les clients. Lorsque les restrictions du fait de la COVID-19 sont entrées en vigueur, la compagnie a été en mesure de déployer rapidement la technologie et de faire passer sa main-d'œuvre au télé-travail dans les 24 heures, afin de rester en contact avec ses clients. AIA Sri Lanka a également appuyé ses équipes de vente et de bancassurance avec des programmes de formation à la vente dans un environnement numérique et a élargi sa force de distribution par le biais du recrutement et d'événements en ligne.

Cette démarche a bien servi AIA Sri Lanka, car la technologie s'est révélée être un outil important pour améliorer l'expérience des clients et renforcer les capacités des agents en matière de services. Parallèlement, le télétravail a permis de répondre aux préoccupations de sécurité liées aux voyages et aux déplacements des employées et agents féminins, appuyant ainsi la stratégie de la compagnie pour les Conseillères en gestion de patrimoine.

les agents d'AIA Sri Lanka sont désignés comme des « Conseiller en gestion de patrimoine (CGP) » pour mieux valoriser leur travail et définir un plan de carrière précis. L'initiative Conseillères en gestion de patrimoine de l'assureur vise à faire évoluer les mentalités et les comportements pour passer de la vente d'assurances aux femmes à l'accompagnement-conseil, afin de mieux les servir et d'atteindre de nouveaux marchés. Pour soutenir la stratégie Conseillères en gestion de patrimoine d'AIA Sri Lanka, IFC a mis au point un cours de formation à la sensibilité au genre pour l'école de formation de l'assureur, afin d'étendre la sensibilisation au genre à tous les Conseillers en gestion de patrimoine et au personnel de vente de la distribution. Les modules de cette formation à la sensibilité au genre ont été intégrés dans le programme de formation existant d'AIA Sri Lanka pour l'initiation, le développement du *leadership* et les séances d'information sur les produits *She Protect* d'AIA.

En avril 2023, IFC a organisé un atelier pour l'équipe interfonctionnelle d'AIA Sri Lanka en vue de mettre au point trois prototypes de solutions pour appuyer ses stratégies en cours concernant le recrutement, l'amélioration des compétences et l'autonomisation des Conseillères en gestion de patrimoine qui obtiennent les meilleurs résultats. AIA Sri Lanka prévoit de mettre progressivement en place ces solutions.

En juin 2023, près de la moitié des Conseillers en gestion de patrimoine étaient des femmes, et 52 % des 100 meilleurs résultats étaient obtenus par des femmes. Un nombre croissant de ces Conseillères en gestion de patrimoine d'AIA Sri Lanka se qualifient pour le *Million Dollar Round Table* (MDRT^{vi}), ce qui contribue à améliorer la représentativité des sexes au fil des ans. Cela est rendu possible grâce à l'impact positif du programme de développement de MDRT, qui renforce les compétences et offre des récompenses monétaires²⁷. En outre, consciente de l'importance des Conseillères en gestion de patrimoine dans l'élargissement de sa clientèle, AIA Sri Lanka a introduit deux catégories spéciales de prix lors de la convention de vente annuelle, afin de distinguer ses Conseillères en gestion de patrimoine.

Enseignements tirés

la recherche établit une base solide

Pour l'équipe du projet d'AIA Sri Lanka, la recherche sur les segments féminins a permis d'établir une base solide d'informations fondées sur des données, afin de déterminer les principaux domaines d'intervention et les segments de marché inexploités.

L'adoption d'outils numériques par AIA Sri Lanka, associée à l'attention particulière portée sur les conseillers en gestion de patrimoine, permet à AIA d'atteindre plus facilement les femmes clientes

Compte tenu de leur niveau d'instruction élevé, les femmes sri-lankaises apprécient la commodité, la sécurité et l'efficacité des plateformes numériques pour les transactions financières, tout en manifestant un fort intérêt pour les agents d'assurance avec lesquels elles peuvent avoir un contact personnel. Par conséquent, la technologie ainsi que les agents d'assurance féminins se sont révélés utiles pour établir des relations avec les clientes.

Les ateliers de conception centrée sur la personne ont permis d'affiner la vente interne

Les ateliers de conception centrée sur la personne d'IFC ont permis à AIA Sri Lanka de déconstruire le problème, d'adopter un point de vue centré sur l'utilisateur pour résoudre les problèmes, de préciser les objectifs et d'élaborer une stratégie, ce qui a aidé l'équipe principale à obtenir l'engagement de la haute direction dès le début du projet.

Passer de la parole aux actes en matière de sensibilité au genre

Passer de la parole aux actes en matière de sensibilité au genre implique l'adoption d'une perspective de genre dans l'ensemble du modèle et des processus opérationnels, depuis le recrutement jusqu'à la diffusion de messages. Les efforts d'AIA Sri Lanka dans ce domaine se sont traduits par une refonte des processus de ressources humaines, afin d'attirer un vivier de talents plus diversifié, et ont débouché sur de nouveaux produits et partenariats, ainsi que sur des initiatives en matière de RSE. Ils ont également permis à l'assureur d'obtenir la certification EDGE.

vi *Million Dollar Round Table* (MDRT) est une association mondiale indépendante regroupant les principaux professionnels de l'assurance vie et des services financiers de plus de 500 sociétés dans 70 pays et territoires (<https://www.mdrt.org/about-MDRT/>).

À PROPOS D'IFC

La Société financière internationale (IFC), membre du Groupe de la Banque mondiale, est la principale institution de développement axée sur le secteur privé dans les pays émergents. Elle mène des opérations dans plus d'une centaine de pays, consacrant son capital, ses compétences et son influence à la création de marchés et d'opportunités dans les pays en développement. Au cours de l'exercice 2023, IFC a engagé un montant record de 43,7 milliards de dollars en faveur de sociétés privées et d'institutions financières dans des pays en développement, mobilisant ainsi les capacités du secteur privé pour mettre fin à l'extrême pauvreté et promouvoir une prospérité partagée alors que les économies font face aux répercussions de crises mondiales concomitantes. Pour de plus amples informations, consulter le site www.ifc.org.

PROGRAMME D'ASSURANCE DES FEMMES D'IFC

Le programme d'assurance des femmes d'IFC collabore avec les assureurs pour les conseiller sur la mise en place d'un marché robuste de l'assurance des femmes. Le programme aide ses clients assureurs à 1) améliorer leur capacité à mieux comprendre le marché des femmes ; 2) créer des approches ciblées pour répondre aux besoins des femmes en tant que clientes d'assurance ou force de distribution ; et 3) mettre au point des programmes et former leur force de distribution pour mieux établir et maintenir de bonnes relations avec les femmes clientes, et réussir en tant qu'agents et distributeurs d'assurance. Pour en savoir plus sur le programme, [cliquez ici](#).

NOTES DE FIN

- 1 [Insurance Regulatory Commission of Sri Lanka, rapport annuel, 2021](#)
- 2 [IFC, Sri Lankan Businesses Advance Gender Equality, 2020](#)
- 3 [World Bank, Getting to Work: Unlocking Women's Potential in Sri Lanka's Labor Force, novembre 2017](#)
- 4 [Base de données de la Banque mondiale sur le genre, 2021](#)
- 5 [Department of Census and Statistics, Labour Force Survey, rapport trimestriel, 3^e trimestre 2022](#)
- 6 [Publication de l'OIT The Gender Gap on Employment: What's Holding Women Back, mise à jour février 2022](#)
- 7 [Banque mondiale, Sri Lanka Development Update, avril 2023](#)
- 8 [Department of Census and Statistics, Labour Force Survey, rapport trimestriel, 3^e trimestre 2022](#)
- 9 [McKinsey Global Institute, The Power of Parity: Advancing Women's Equality in Asia Pacific, avril 2018](#)
- 10 [Banque mondiale, Getting to Work: Unlocking Women's Potential in Sri Lanka's Labor Force, novembre 2017](#)
- 11 [Banque asiatique de développement, Reducing Women's Employment Vulnerability in Sri Lanka Beyond the Pandemic, mars 2022](#)
- 12 [McKinsey & Company, Advancing gender equality in Sri Lanka: A crucial balancing act, mars 2019](#)
- 13 [FAO, Les femmes détiennent la clé du succès afin de parvenir à un monde libéré de la faim et de la pauvreté, décembre 2016](#)
- 14 [AXCO Global Statistics Sri Lanka, Written Premiums, 2013-2021](#)
- 15 [AXCO Global Statistics Sri Lanka, Life Insurance YoY Growth, 2013-2021](#)
- 16 [AXCO Global Statistics Sri Lanka, Premiums per Capita, 2013-2021](#)
- 17 [Women Matter! Findings from Sri Lanka's National Financial Inclusion Survey 2018/19](#)
- 18 [IFC & AIA, Understanding Women's Insurance Market Research Insights, 2020](#)
- 19 [ONU Femmes, Female-heads of households see their struggles compounded by pandemic, Asia and the Pacific Press Release, janvier 2021](#)
- 20 [IFC Stories, Women Entrepreneurs' "Route to Success" in Sri Lanka, 2022](#)
- 21 [SME Finance Forum Database, 2021](#)
- 22 [IFC, Gendered Impacts of COVID-19 on SMEs in Sri Lanka, 2020](#)
- 23 [SHEforSHIELD, IFC, 2015](#)
- 24 [ibid.](#)
- 25 [Best Workplaces in the Banking, Financial Services and Insurance \(BFSI\) in Sri Lanka 2021](#)
- 26 [She Protect, AIA Insurance Lanka Limited](#)
- 27 [AIA celebrates International Women's Day, Communiqué de presse - mars 2023](#)

DROITS D'AUTEUR

© Société financière internationale 2024. Tous droits réservés.
2121 Pennsylvania Avenue, N.W. Washington, D.C. 20433
Internet : www.ifc.org

Le contenu de cette publication est protégé par des droits d'auteur. La reproduction ou la diffusion d'une partie ou de l'intégralité de la présente publication sans autorisation peut constituer une violation de la loi applicable. IFC ne garantit pas l'exactitude, la fiabilité ou l'exhaustivité du contenu de la présente publication ou des conclusions et jugements qui y sont formulés, et décline toute responsabilité en cas d'omissions ou d'erreurs (y compris sans s'y limiter les erreurs typographiques et techniques) dans le contenu, et pour l'utilisation qui pourrait en être faite. Les constatations, interprétations, opinions et conclusions exprimées dans le présent document sont celles des auteurs et ne reflètent pas nécessairement les vues des Administrateurs de la Société financière internationale ou de la Banque internationale pour la reconstruction et le développement (la Banque mondiale) ou des gouvernements qu'ils représentent.