



**42** ème ASSEMBLEE GENERALE ANNUELLE DE LA FANAF  
2018 – KIGALI - RWANDA

# L'ASSURANCE AFRICAINE A L'EPREUVE DE LA DISRUPTION

## PANEL 5

Comment optimiser la régulation des organismes d'assurance à l'ère de l'UBERISATION : supervision, notation financière, blockchain, réseaux sociaux.

**Par Prisca NLEND KOHO**

*Directeur National des Assurances du Gabon*

PCA – CICA-Ré

**1**

**COMPRENDRE (Changement)**

**2**

**SE TRANSFORMER (Mutation Numérique)**

**3**

**S'INTERFACER (Plateforme)**

**4**

**COLLABORER (Co-Réguler)**



**1**

# COMPRENDRE



# 1.2

## COMPRENDRE : LES FAILLES

### ASSURES

Perception négative du rôle de l'Assureur  
Asymétrie des obligations ( souscription/couverture)  
Désormais connecté, resauté et informé donc exigeant

### MARCHE

Compagnies,  
Agents Généraux,  
Courtiers

Faible relation client > 1 à 2 interactions/an  
Forte dépendance aux données (évaluation du risque)  
Culture de rente, secteur peu innovant, peu agile,

### REGULATEUR

Autorité nationale  
ou régionale

Rôle régalien > gouvernance traditionnelle  
Son référent est le cadre législatif et réglementaire  
Régule à posteriori, faible réactivité aux changements  
Faible dynamique d'innovation, absence d'agilité  
Culture du secret de l'information

L'INFORMATION RESTE UN CAPITAL GARDE SECRET (NON PARTAGE)

# 1.1

## COMPRENDRE : STRUCTURE avant disruption

ASSURES

MARCHE

REGULATEUR

1.3

COMPRENDRE > LA DISRUPTION

ASSURES

MARCHE

REGULATEUR

# 1.4

## COMPRENDRE > QUI EST LE DISRUPTEUR ?

ASSURES

MARCHE

REGULATEUR

Une entreprise innovante, agile, rapide, transparente ayant la confiance des investisseurs.

Propose via sa plateforme digitale des solutions simples, bon marché et facile d'accès.

Collecte via sa plateforme digitale des informations très détaillées sur les clients auxquels il propose un parcours client personnalisé.

Logique radicalement orientée client.

**QUEL EST SON SECRET ?**

# 1.5

## COMPRENDRE : LE SECRET DU DISRUPTEUR

ASSURES

LES FINES COUCHES

MARCHE

REGULATEUR

Le disrupteur (*Uber, Whatsapp, Facebook, Google etc ...*) constitue de  **fines couches**, qui se **superposent** à d'énormes systèmes de distribution **où résident les coûts** (LE MARCHE) et qui grâce à **des algorithmes** qui mettent en relation l'offre et la demande, **s'interfacent** avec **une multitude** de personnes (LES ASSURES) **où se trouve l'argent**.

# 1.6

## COMPRENDRE > LE SECRET DU DISRUPTEUR

ASSURES

LES FINES COUCHES

MARCHE

REGULATEUR

Toute la puissance du disrupteur se trouve donc dans l'**algorithme** de mise en relation de l'offre et de la demande disponible sur sa plateforme.

Le fonctionnement des plateformes de disruption devra donc être la prochaine cible du régulateur à condition que celles-ci soient localisées dans son territoire de compétence.

**ICI, L'ENJEU EST D'ORDRE  
POLITIQUE, JURIDIQUE  
ET TECHNOLOGIQUE**

# 1.7

## COMPRENDRE > LES LEVIERS DE LA DISRUPTION

LA FREQUENCE DEFINIE CI-APRES EST LA QUANTITE DE DONNEES TRAITEES PENDANT UNE UNITE DE TEMPS DONNEE .

### ENVIRONNEMENT BASSE FREQUENCE

Génère et traite peu de données

SYSTEME  
TRADITIONNEL

INTELLIGENCE  
HUMAINE

RAISONNEMENT  
HUMAIN

MÉMOIRE  
HUMAINE

### ENVIRONNEMENT HAUTE FREQUENCE

Génère et traite des montagnes de données

SYSTEME  
INNOVANT

INTELLIGENCE  
ARTIFICIELLE

ALGORITHME  
MATHEMATIQUE

BIG  
DATA

# 1.8

## COMPRENDRE : LE CHANGEMENT DE FREQUENCE

### ASSURANCE BASSE FREQUENCE

CLIENT DISTANT

INTERACTION CLIENT RARE

TUNNEL DE PAIEMENT (Argent)

DONNEES CLIENT PEU EXPLOITEES

OFFRE PRODUIT STATIQUE

APPROCHE PATERNALISTE

L'ASSUREUR EDUQUE LE CLIENT

CLIENT SOURCE D'ARGENT

EXPLOITATION

### ASSURANCE HAUTE FREQUENCE

CLIENT ROI

INTERACTION PERMANENTE

PARCOURS CLIENT (Information)

DONNEES CLIENT ESSENTIELLES (Profil)

OFFRE PRODUIT DYNAMIQUE

APPROCHE EGALITAIRE

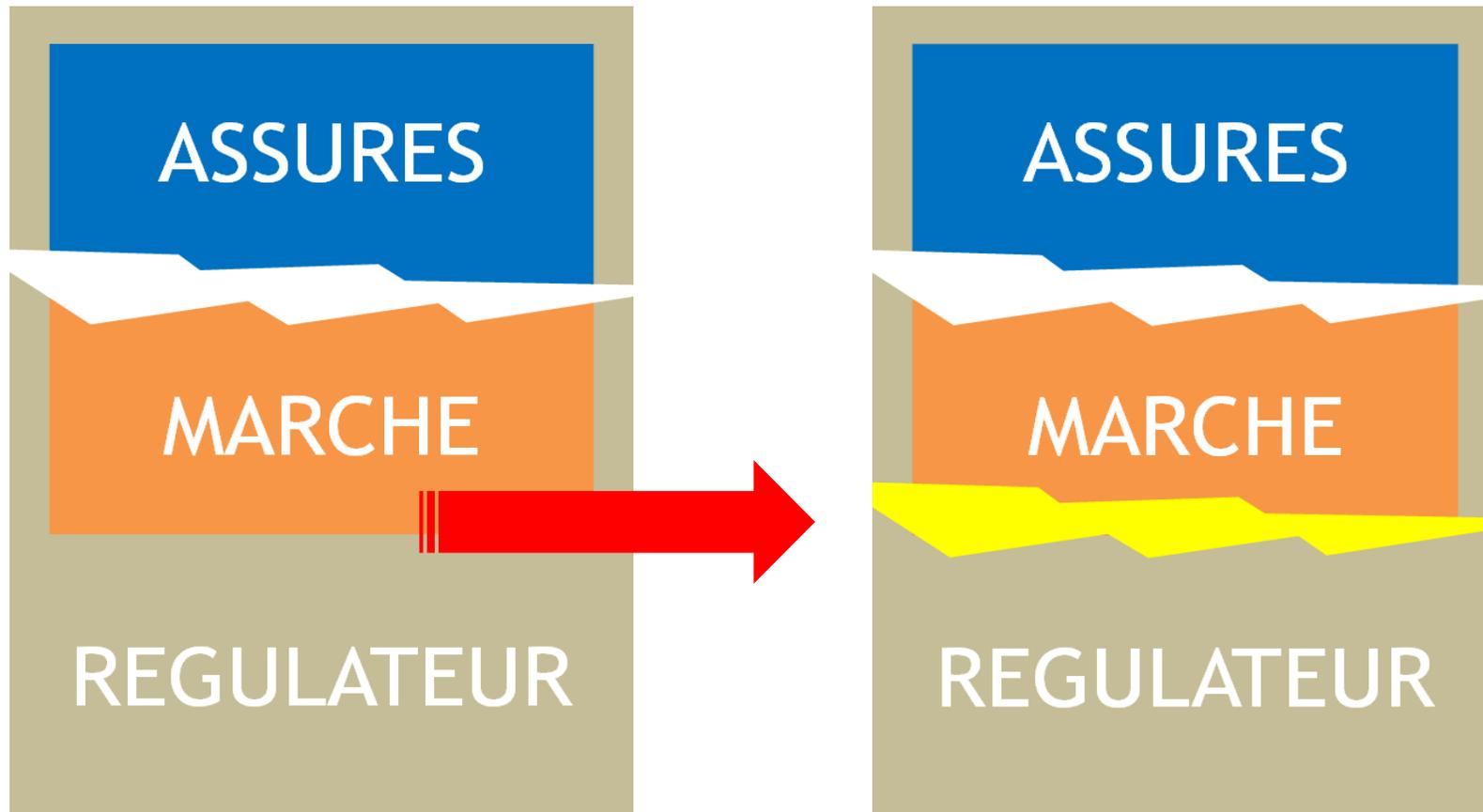
LE CLIENT EDUQUE L'ASSUREUR

CLIENT SOURCE D'INFORMATION

COOPERATION

# 1.9

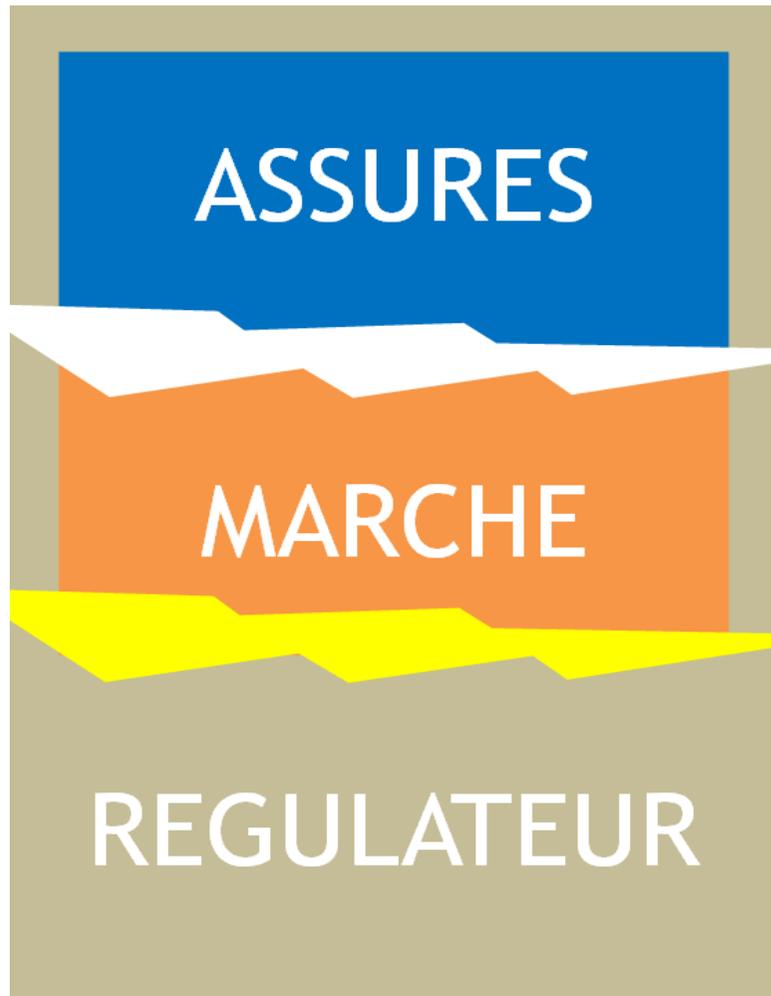
## COMPRENDRE > L'INCIDENCE DISRUPTIVE



La disruption Assurés/Marché modifie profondément la nature et la fréquence de l'écosystème assurantiel et provoque une incidence disruptive Marché/Régulateur.

# 1.10

## COMPRENDRE > LA DOUBLE FRACTURE



Face à cette double fracture disruptive de son secteur, que doit faire le régulateur ?



**LE REGULATEUR  
DOIT SE TRANSFORMER  
ET ACCOMPAGNER  
LE SECTEUR**

The image features a large, circular, multi-tiered structure, likely a transformer or a modern building, with a curved walkway in the foreground. The structure is composed of several horizontal layers, each with a distinct, slightly flared edge. The walkway is paved with light-colored bricks and curves around the base of the structure. In the background, there are other buildings and a person walking on the path. The overall scene is captured in a grayscale or muted color palette.

**2**

## **(SE) TRANSFORMER**

**2**

## **(SE) TRANSFORMER**

**LES HOMMES**

**LE SECTEUR**

**L'INFRASTRUCTURE**

**LES ASSURES**

## 2.1

### (SE) TRANSFORMER > LES HOMMES

Le régulateur doit transformer ses ressources humaines et son management pour pouvoir relever le défi de la régulation d'un environnement assurantiel haute fréquence.

- *Créer en son sein d'un département digital de haut niveau.*
- *Recruteur un CDO - Chief Digital Officer.*
- *Recruter des jeunes ingénieurs et développeurs IT.*
- *Conduire un changement fondé sur la coopération entre génération.*
- *Standard de sécurité informatique aux normes*

C'est un défi très difficile à relever dans un environnement exclusivement étatique. Un PPP pourrait s'avérer nécessaire.

## 2.2

### (SE) TRANSFORMER > LE SECTEUR

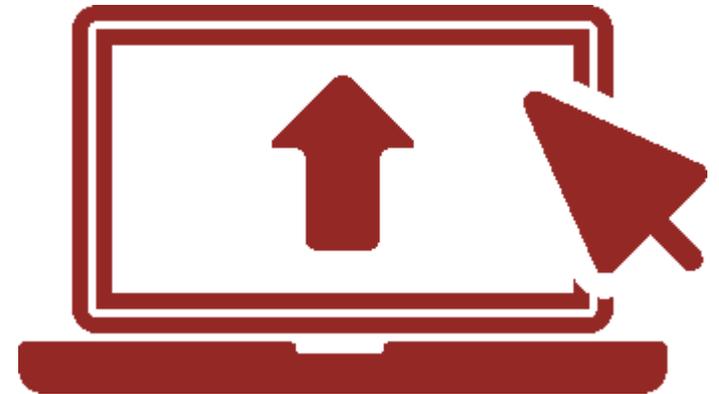
Le régulateur doit reformuler les termes de références d'accès au marché en rendant impératif pour tous les acteurs la création d'une plateforme digitale connectée à l'écosystème assurantiel national et régulée en temps réel par des algorithmes de régulation haute fréquence développés par le régulateur.

## 2.3

### (SE) TRANSFORMER > L'INFRASTRUCTURE

Le régulateur devra centraliser, sécuriser et exploiter dans ses propres infrastructures (datacenter) toutes les données relatives au fonctionnement de l'écosystème assurantiel.

L'avenir du régulateur dépendra de sa capacité à se muer en plateforme virtuelle de régulation avec pour mission cardinale la conservation et la sécurisation du capital informationnel sectoriel c'est-à-dire des données (data).



**PLATE FORME DU  
REGULATEUR**



**DATACENTER DU  
REGULATEUR**

## 2.4

### (SE) TRANSFORMER > LES ASSURES

L'écosystème de régulation de demain accordera à la demande, la même importance qu'à l'offre. A cet effet le régulateur devra encourager voir financer le développement d'applications mobiles susceptibles d'offrir à l'assuré **un accès dynamique et interactif** à l'écosystème assurantiel, ne le réduisant plus au simple rôle de consommateur de produits d'assurance, mais au contraire l'impliquant dans l'élaboration et la définition des futures tendances de la demande et de l'offre, ouvrant ainsi l'ère de la **co-régulation intelligente**.

## 2.5

### (SE) TRANSFORMER > URGEMMENT !

Cette transformation digitale est urgente et impérative, elle doit prendre forme le plus tôt possible (moins de 2 ans) afin d'éviter le décrochage technologique ne permettant plus de contrecarrer l'offre disruptive des géants du net et des acteurs de la FINTECH/ASSURTECH.

Elle doit être accompagnée d'un investissement massif du régulateur et des acteurs du marché, dans le recrutement, la formation et la mise à niveau de managers, ingénieurs et développeurs IT, recrutés parmi les jeunes de la génération internet.

## 2.6

### (SE) TRANSFORMER > RESULTAT

Bien menée, cette transformation aboutira à l'émergence d'un écosystème assurantiel à haute fréquence, intelligent grâce aux algorithmes et à l'intelligence artificielle, inclusif et participatif car ne reléguant plus l'assuré au rôle de simple souscripteur, mais plaçant ses préoccupations au cœur d'un modèle économique fondé sur la satisfaction du client.



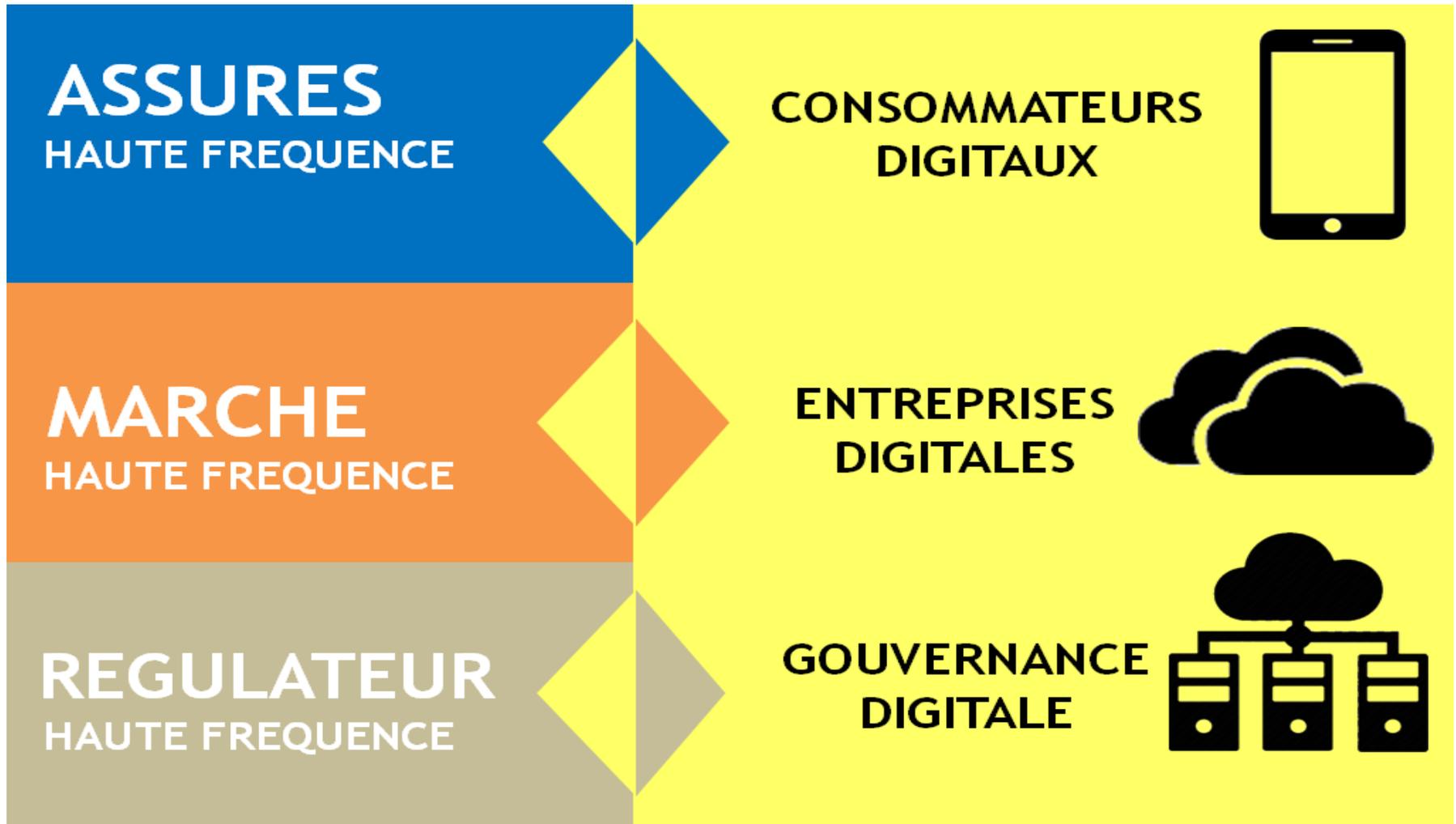
**3**

## **S'INTERFACER (Plateforme)**

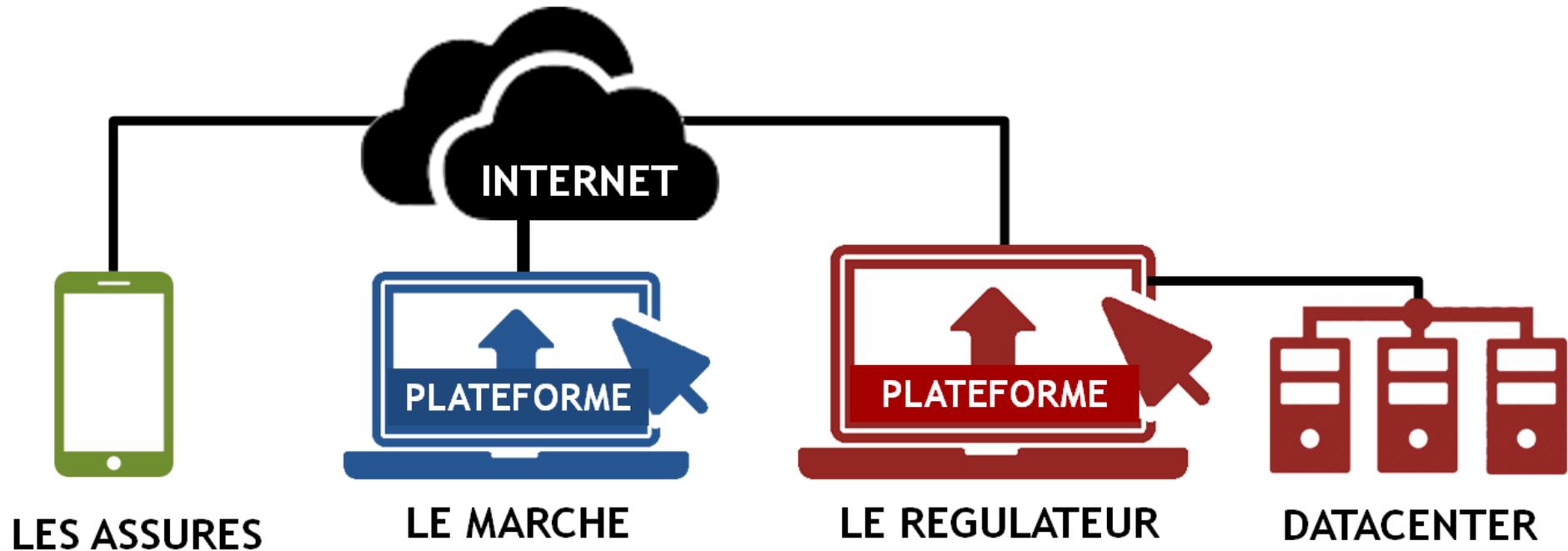
# 3

## LES 3 BLOCS A INTERFACER

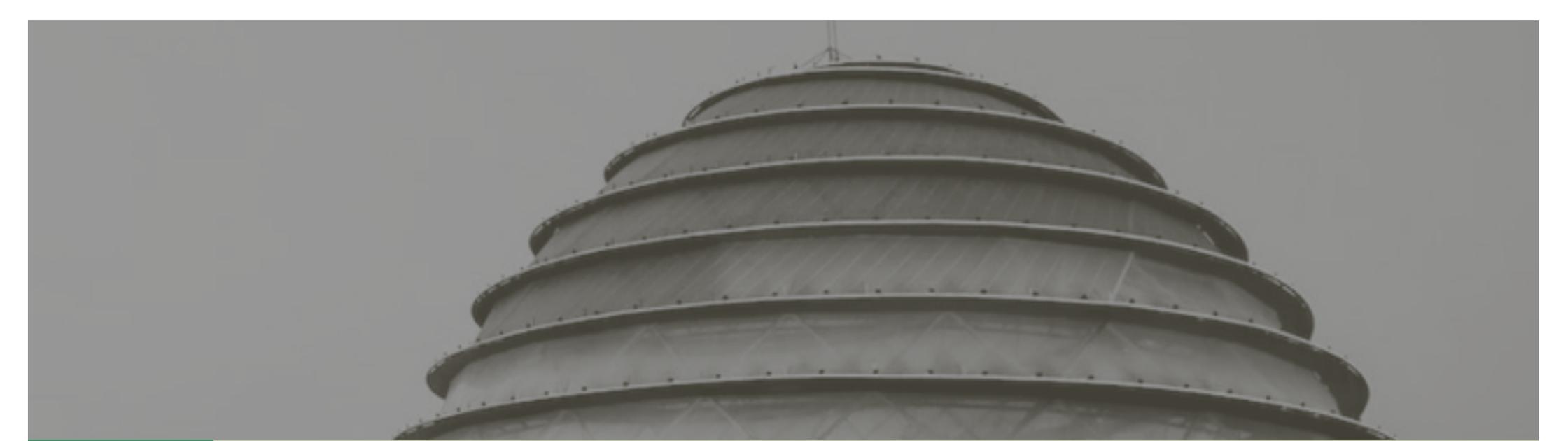
Au terme de la transformation digitale du régulateur et du marché, l'interfaçage des 3 blocs (Assurés/Marché/Régulateur) de l'écosystème assurantiel ouvre la voie la **régulation optimisée**.



# 3 S'INTERFACER > EN INTERACTION PERMANENTE



Dans un univers désormais dématérialisé, tous les acteurs de l'écosystème interagissent via internet au niveau des plateformes intelligentes. Le smartphone est devenu le guichet permanent de l'utilisateur qui lui permet en toute mobilité d'accéder à l'offre du marché, toutes les transactions sont enregistrées dans les serveurs du régulateur et régulées en temps réel sur sa plateforme intelligente (algorithmique).



**4**

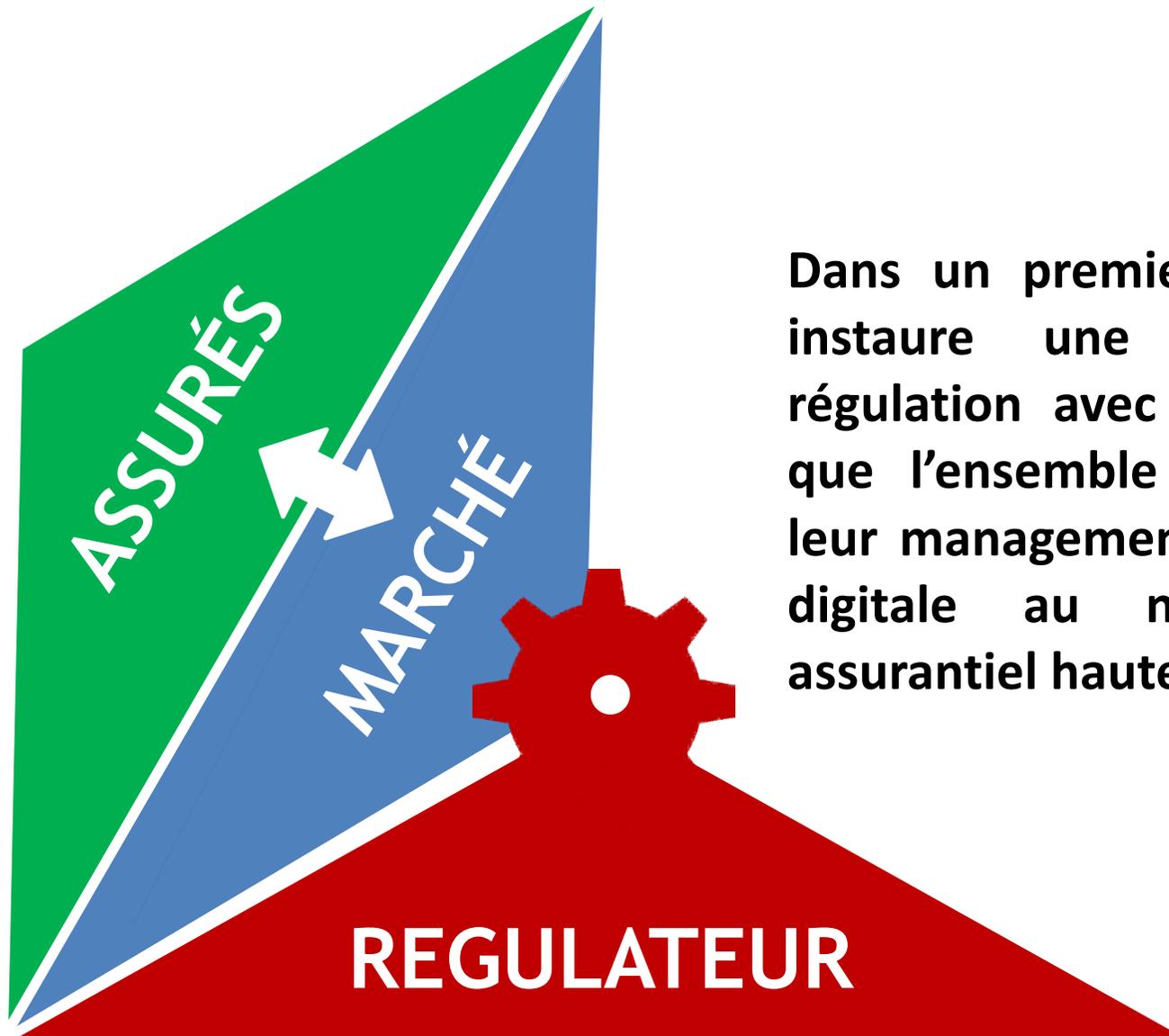
# **COLLABORER (Co-réguler)**



# 4

## COLLABORER > CO-REGULER (Etape 1)

2020

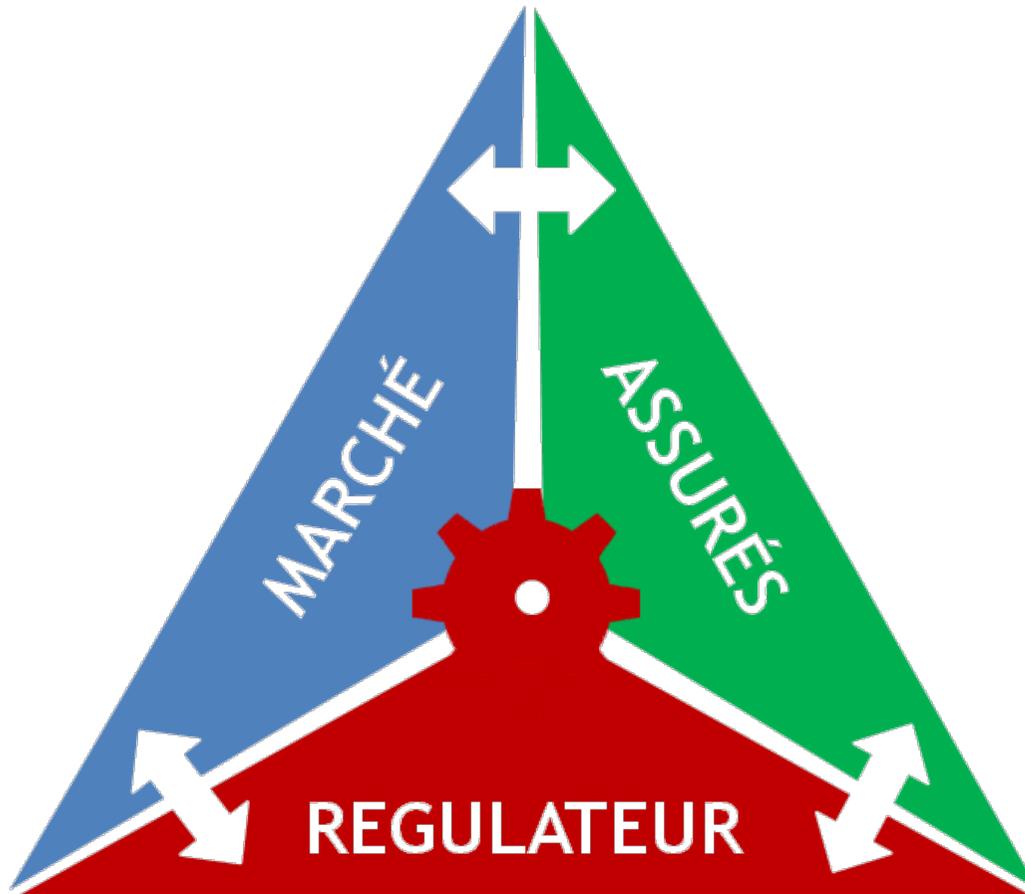


Dans un premier temps le régulateur instaure une dynamique de co-régulation avec le marché, jusqu'à ce que l'ensemble des acteurs adaptent leur management et leur infrastructure digitale au nouvel environnement assurantiel haute fréquence.

# 4

## COLLABORER > CO-REGULER (Etape 2)

2023



Une fois la première étape réalisée, le régulateur et le marché doivent intégrer le bloc de la demande, celui des assurés comme un élément désormais fondamental de l'écosystème.

Cette configuration préfigure la co-régulation haute fréquence, optimisée par l'intelligence artificielle des plateformes et régulant en temps réel les interactions des acteurs de l'écosystème.

# EN CONCLUSION

Grâce à des algorithmes de régulation développés par le régulateur et opérant au cœur des plateformes digitales de mise en relation de l'offre et de la demande, la régulation assurantielle de la troisième décennie du 21ème siècle sera **électronique, intelligente et collaborative**, impliquant tous les acteurs de l'écosystème dans un modèle économique fondé sur la **satisfaction des assurés**.



**42** ème ASSEMBLEE GENERALE ANNUELLE DE LA FANAF  
2018 – KIGALI - RWANDA

**JE VOUS REMERCIE !**

**Par Prisca NLEND KOHO**

*Directeur National des Assurances du Gabon*

PCA – CICA-Ré