



Enjeux futurs du marché de l'assurance dans la zone FANAF

Mamadou G K KONE

Directeur Général de Allianz Côte d'Ivoire Assurances Vie

Membre du Bureau Exécutif de la FANAF

Membre du Comité des Experts de la CIMA

Ancien Commissaire Contrôleur en Chef à la CIMA

Plan de la présentation

Etat des lieux de l'assurance en zone CIMA : Vers la recherche d'une nouvelle dynamique

- Les acteurs
- L'évolution de la production
- Une courbe de la pénétration qui perd de l'altitude
- La croissance de la densité d'assurance

Revue des faiblesses du secteur

- L'assurance automobile : la branche qui nuit le plus à l'image de l'assurance
- L'assurance maladie : une branche qui tire la croissance mais plombe la rentabilité globale
- Des systèmes d'information lacunaires
- Les frais généraux augmentent
- Une fiscalité handicapante pour le développement du secteur
- Application de la réforme de l'article 13 : Quel constat cinq (05) ans après son adoption?
- Un secteur des intermédiaires fragile
- Une majorité d'acteurs sous capitalisés ?
- Un système de régulation perfectible
- Une perception de l'assurance qui peine à s'améliorer

Plan de la présentation

3

La société de demain va-t-elle échapper au secteur de l'assurance?

- **Principales caractéristiques de la société africaine de demain**
 - Une explosion démographique attendue
 - Des sociétés civiles de plus en plus fortes
 - Des économies en pleine croissance

Les grandes ruptures attendues pour le secteur des assurances : Notre vision de l'Assureur du futur

- Pilotage « Produits » dans une Afrique en mutation
- Les défis de la distribution des produits d'assurances
- Les NTIC au service de la performance opérationnelle
- Les enjeux de ressources humaines et de la formation
- Les enjeux liés à l'organisation des marchés d'assurances
- Améliorer l'environnement réglementaire et la surveillance du secteur
- Changer d'état d'esprit

Conclusion

Etat des lieux de l'assurance en zone CIMA :

Vers la recherche d'une nouvelle dynamique

4

□ Les acteurs

Pays	Sociétés vie	Sociétés non vie	Courtiers	Agents généraux	Agents mandataires
Bénin	6	8	22	240	
Burkina	7	8	17	51	
Cameroun	8	16	71	97	20
RCA	1	2			
Congo	2	5	22	38	
Côte d'Ivoire	11	17	149	42	749
Gabon	3	6	18	3	50
Guinée Equatoriale		3			
Mali	3	8	33	104	85
Niger	2	6	41	32	24
Sénégal	9	18	69	8	630
Tchad	1	2			
Togo	5	7			
Total	58	106	401	583	1 514

Etat des lieux de l'assurance en zone CIMA :

Vers la recherche d'une nouvelle dynamique

5

Les acteurs

- **Le marché de l'assurance en zone CIMA compte environ 164 sociétés dont 58 en assurance vie et 106 en assurance non vie**
- **Le marché est dominé par les cinq grands groupes (Allianz, AXA, NSIA, Saham et Sunu) qui, avec 62 sociétés, réalisent 53% du chiffres d'affaires de la zone CIMA**
- Si sur certains marchés le nombre de sociétés d'assurances paraît pléthorique, sur d'autres on note une absence de sociétés vie.
- **On note que le Maroc avec 15 sociétés d'assurance réalise plus deux fois le chiffre d'affaires du marché de la zone CIMA**
- Avec environ une quarantaine de sociétés d'assurance, le chiffre d'affaires du marché kényan dépasse celui de la zone CIMA.

Etat des lieux de l'assurance en zone CIMA :

Vers la recherche d'une nouvelle dynamique

6

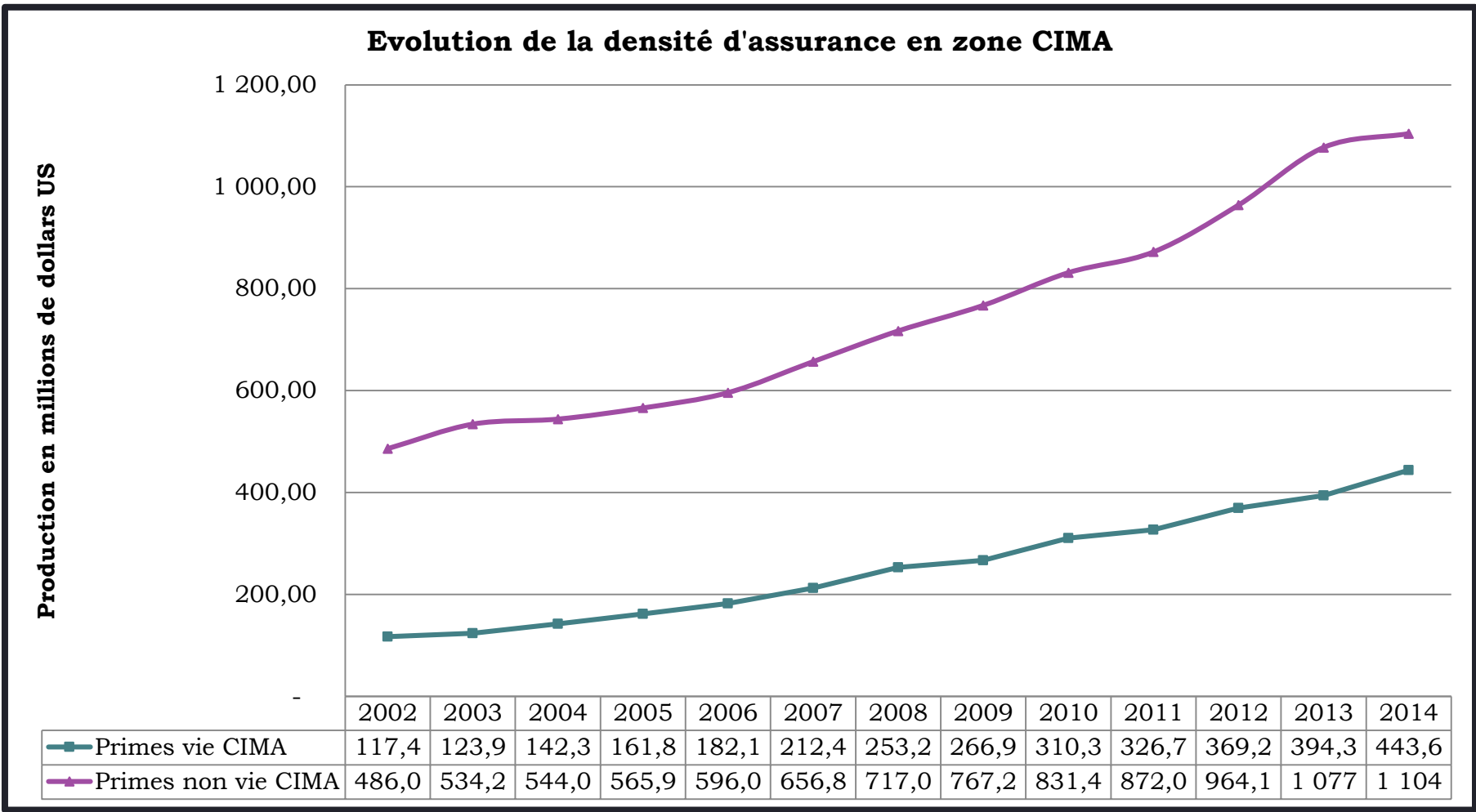
Les acteurs

- **Le nombre d'intermédiaires autorisés est estimé à 2.500, ce qui est largement en deçà du nombre de personnes intervenant réellement dans ce secteur.**
- Le secteur des intermédiaires est dominé par les grands courtiers internationaux notamment européens auprès desquels opèrent des petits courtiers locaux et des agents généraux.
- A cela, il convient d'ajouter les chargés de clientèle des banques, des institutions de microfinance, des opérateurs de téléphonie mobile.
- On estime à plus de 10.000, le nombre de personnes intervenant dans le secteur de l'intermédiation sous diverses formes avec ou sans autorisation administrative (sous agents, rabatteurs, démarcheurs, conseillers d'assurances,...)

Etat des lieux de l'assurance en zone CIMA :

Vers la recherche d'une nouvelle dynamique

□ **L'évolution de la production de 2002 à 2014**



Etat des lieux de l'assurance en zone CIMA :

Vers la recherche d'une nouvelle dynamique

8

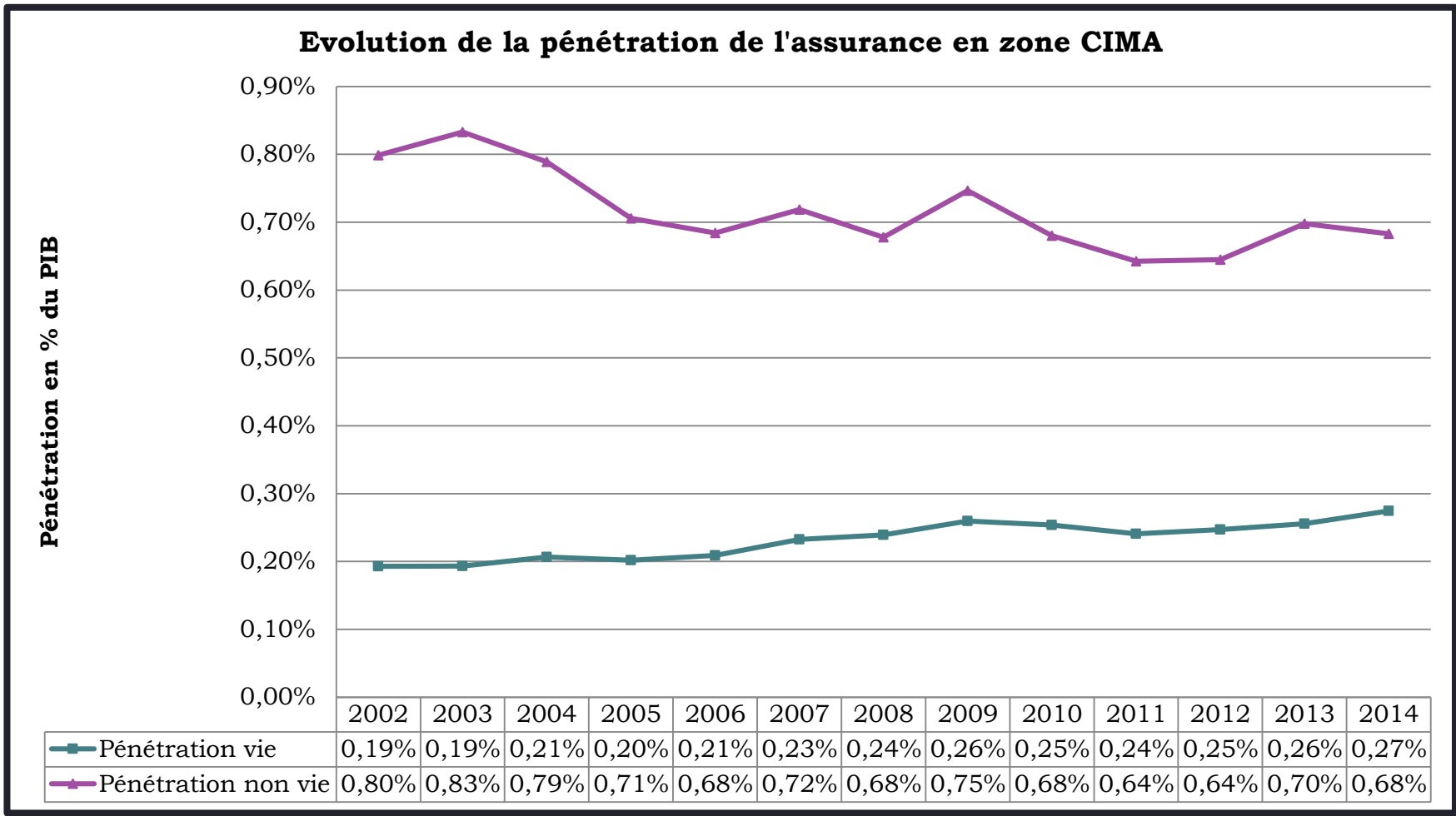
L'évolution de l'activité

- Le secteur enregistre une croissance moyenne globale à long terme de 8% dont 12% pour l'assurance vie et 7% pour l'assurance non vie
- En 2014, on note un ralentissement de la croissance globale (+5%) dû à la faible augmentation des primes non vie, les primes vie ayant surperformé avec une croissance de 12,5%
- En 2014, la zone CIMA fait mieux que la moyenne africaine (+1,6% en vie et +1,8% en non vie)
- En assurance non vie, **l'assurance maladie et l'assurance automobile** ont constitué les principaux moteurs de croissance au cours des 10 dernières années. Ces deux branches constituent **presque 60% du chiffre d'affaires** de la zone et enregistrent une croissance moyenne à **long terme de plus de 8%**.
- En assurance vie, le portefeuille est dominé à plus de 50% par les produits de type « **Epargne** » **et capitalisation** avec une croissance moyenne sur 5 ans de 12%. Les incitations fiscales en assurance IFC ont donné un coup d'accélération au développement de cette branche.

Etat des lieux de l'assurance en zone CIMA :

Vers la recherche d'une nouvelle dynamique

□ **L'évolution de la pénétration d'assurance de 2002 à 2014**



Etat des lieux de l'assurance en zone CIMA :

Vers la recherche d'une nouvelle dynamique

10

Une courbe de la pénétration non vie qui perd de l'altitude

En dépit d'une augmentation régulière de l'activité, la courbe de la pénétration de l'assurance non vie est en pente descendante partant d'un niveau de pénétration de 0,80% en 2002 pour s'établir à 0,68% en 2014

La pénétration est très faible au regard des données observées sur d'autres marchés d'Afrique : Maroc (2,1%), Ile Maurice (1,9%), Tunisie (1,5%) et Kenya (1,9%).

Vu la tendance de la courbe de la pénétration, on peut affirmer que le secteur des assurances non vie ne bénéficie pas de la forte croissance économique des pays de la zone CIMA. En effet, l'économie croît plus vite que ne croît le secteur des assurances non vie.

Ce qui contraste avec la tendance des pays émergents où la croissance globale des primes dépasse celle du PIB (au moins égal jusqu'à deux fois supérieure).

Etat des lieux de l'assurance en zone CIMA :

Vers la recherche d'une nouvelle dynamique

11

Une courbe de la pénétration non vie qui perd de l'altitude

- Cette situation peut s'expliquer par le fait que les grands projets structurants constitués d'investissements publics et qui expliquent en grande partie la croissance économique, échappent au secteur des assurances.
- Pour la Côte d'Ivoire qui a connu une forte croissance économique au cours des dernières années, la pénétration est passée de 0,92% en 2010 à 0,83% en 2014.

Etat des lieux de l'assurance en zone CIMA :

Vers la recherche d'une nouvelle dynamique

12

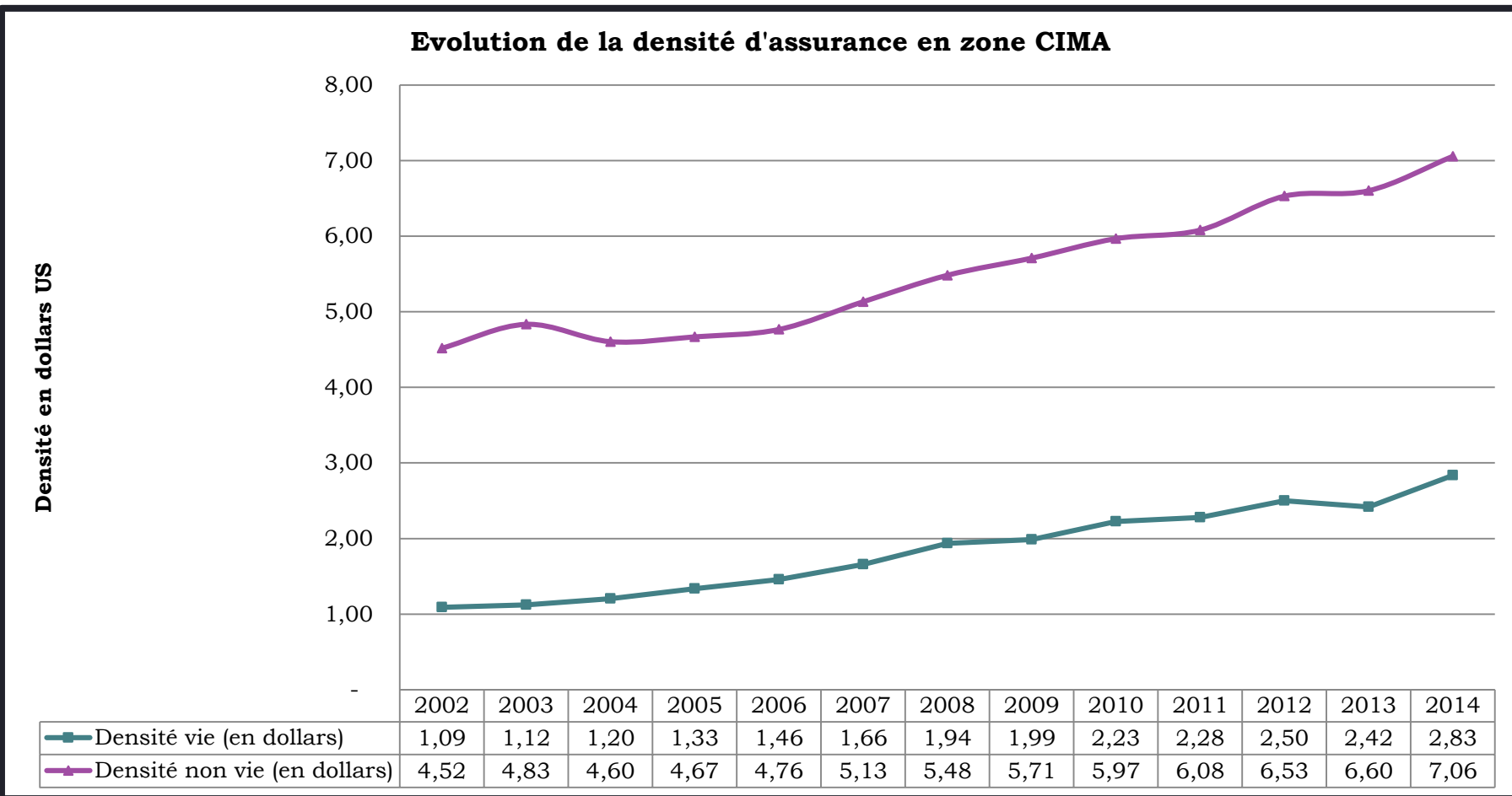
L'évolution de la pénétration vie

- La trajectoire de la pénétration vie amorce un envol spectaculaire en 2007 avant d'être freinée en 2010 et 2011 par la crise ivoirienne.
- La pénétration s'établit à 0,27% à fin 2014 pour l'ensemble des pays. Elle a repris timidement sa croissance à partir de 2012 sans effet de rattrapage après la fin de la crise ivoirienne.
- En d'autres termes, l'effet de rattrapage constaté dans l'économie ivoirienne après la crise post électorale n'a pas eu d'impact sur le secteur de l'assurance vie.
- Dans la zone CIMA, plus de 60% des pays ont un taux de pénétration vie inférieur à la moyenne de 0,27% avec une activité vie quasi inexistante pour certains pays.
- **La pénétration est en outre très faible au regard des données observées sur d'autres marchés d'Afrique : Maroc (1,1%), Ile Maurice (4,1%), Tunisie (0,3%) et Kenya (1%)**

Etat des lieux de l'assurance en zone CIMA :

Vers la recherche d'une nouvelle dynamique

- L'évolution de la densité d'assurance de 2002 à 2014



Etat des lieux de l'assurance en zone CIMA :

Vers la recherche d'une nouvelle dynamique

14

L'évolution de la densité d'assurance

- Les densités vie et non vie sont en évolution régulière pour s'établir à fin 2014 respectivement à 2,83 dollars et 7 dollars.
- La tendance de la courbe peut laisser présager que les ménages consacrent de plus en plus une part importante de leurs revenus aux dépenses d'assurance.
- La densité est cependant très faible au regard des données observées sur d'autres marchés d'Afrique : Maroc (34 dollars en vie et 67 dollars en non vie), Ile Maurice (418 dollars en vie et 196 dollars en non vie), Tunisie (13 dollars en vie et 67 dollars en non vie) et Kenya (14 dollars en vie et 25 dollars en non vie)
- Les difficultés de la croissance économique à générer de l'emploi pour de nombreux africains continueront de contraindre la demande d'assurance particulièrement en assurance vie.

Revue des faiblesses du secteur



<p>Quelles sont les raisons du faible niveau de développement de l'assurance en zone CIMA?</p>
<p>Quelles sont les difficultés générées par les mutations en cours?</p>
<p>Nous passons en revue quelques faiblesses plus ou moins structurelles du secteur.</p>

Revue des faiblesses du secteur

L'assurance automobile : une branche qui nuit le plus à l'image de l'assurance

Les mauvaises pratiques perdurent

- Absence de promptitude dans la prise en charge des sinistres pour la majorité des acteurs
- Sous tarification avec multiplication des flottes fictives bénéficiant de réduction en dehors des fourchettes admises
- Des sinistres sur polices introuvables
- Des entorses aux règles élémentaires de gestion des sinistres (absence d'offres , barème d'indemnisation revu à la baisse, paiement fractionné,...)
- Mauvaise foi dans l'application des conventions d'indemnisation et dans le paiement des recours
- Mauvaise organisation interne et parcours « clients » long et pénible semé de va-et-vient permanent

Tout un écosystème à refonder

- Un système d'établissement des PV de constat d'accident défaillant et dépourvu de moyens informatiques
- Absence de moyens de locomotion pour transporter les services de police ou de gendarmerie sur les lieux de l'accident + absence de papier, ancre, ...
- Absence d'adresse des victimes
- Une procédure de choix du meneur d'offre de transaction inopérante du fait de la mauvaise fois de certaines compagnies d'assurance

Revue des faiblesses du secteur

L'assurance automobile : une branche qui nuit le plus à l'image de l'assurance



- **Des milliers de victimes corporelles sont en attente d'indemnisation dont certaines depuis plusieurs années.**
- Les victimes en dommages matériels ne savent plus à quel sein se vouer compte tenu du mauvais fonctionnement du système de recours inter-compagnies dans la plupart des pays
- Le fossé pourrait s'agrandir entre les assureurs et les populations

Revue des faiblesses du secteur

18

L'assurance maladie : une branche qui tire la croissance mais plombe la rentabilité globale

- **Un ratio combiné qui dépasse les 100% pour la majorité des acteurs**
- Absence de maîtrise du panier de soins pour telle ou telle pathologie
- **Parcours de soins parfois incohérent et ignorant généralement les hôpitaux ou cliniques de premier contact**
- **Abandon de la gestion opérationnelle du risque maladie à d'autres acteurs tels que les courtiers ou d'autres organismes de gestion déléguée**
- Pratique anticoncurrentielle suicidaire ne permettant pas de faire les ajustements de primes nécessaires

Revue des faiblesses du secteur

19

Des Systèmes d'Informations (SI) lacunaires

- Enregistrement des polices défaillant
- **Recours à de nombreux fichiers Excel pour rattraper les dysfonctionnements du SI**
- Informations « clients » incomplètes en dehors du nom et du prénom du souscripteur,
- **Applications métiers très peu évolutives et inadaptées aux nouveaux produits**
- Absence d'interface d'intégration de la production dans la cadre de la gestion déléguée
- Infrastructures réseaux obsolètes et très peu fiables
- **Coût de maintenance élevé des anciens systèmes**
- Absence de plan de continuité des activités
- Délais de traitement (par les services informatiques) très longs des demandes des services métiers

Revue des faiblesses du secteur

Les frais généraux augmentent

- **Les frais généraux ont englouti en moyenne au cours des cinq dernières années 28% des primes collectées dans la zone. Ce ratio avoisine les 30% pour les chiffres consolidés de 2014.**
- **Près de 50% des entreprises d'assurance de la zone avaient un taux de frais généraux supérieur à 30% des primes sur la base des chiffres 2014.**
- **Paiement de commissions à des intermédiaires non agréés; ces commissions sont souvent déguisées en frais généraux et appelées abusivement commissions de facilitation**
- En France, le ratio des frais généraux par rapport aux primes est en moyenne de 15% pour l'assurance non vie et 3 à 8% pour l'assurance vie selon les branches.
- L'importance des frais généraux dans l'exploitation des sociétés d'assurance de la zone CIMA crée parfois des impasses de trésorerie diminuant ainsi la capacité des entreprises à tenir leurs engagements promptement

Revue des faiblesses du secteur

21

Une fiscalité handicapante pour le développement du secteur

- **Des exonérations de la taxe sur les contrats d'assurance de certaines branches (assurances vie et maladie) non encore adoptées et non effectives dans certains pays.**
- **Un important risque fiscal sur la rémunération des contrats d'assurance vie et les participations bénéficiaires (IRC par exemple pour le Sénégal et la Côte d'Ivoire)**
- La problématique de la fiscalité des primes de réassurance non encore définitivement tranchée
- **Une fiscalité des produits financiers pénalisante pour des placements dans d'autres pays de la CIMA, même dans la même zone monétaire**

Revue des faiblesses du secteur

22

Application de la réforme de l'article 13 : Quel constat cinq (05) ans après son adoption?

Bilan chiffré

- Ratio des arriérés par rapport au chiffres d'affaires 50% à fin 2011 contre 10% à fin 2014.
- Croissance moyenne des placements de 11% par an durant les cinq dernières années alors qu'au cours de la période quinquennale précédente, ce taux de croissance n'était que de 5%.
- Augmentation moyenne annuelle de 21% des produits financiers là où les primes n'ont cru que de 8% en moyenne au cours des cinq dernières années.
- Chaque année, durant le premier trimestre, les caisses des entreprises d'assurances non vie sont pleines.

Des pratiques à corriger

- **Selon notre enquête, le réflexe pour certaines sociétés est de négocier des lignes de dépôts à termes (DAT) bien rémunérés avec les banques plutôt que de procéder l'apurement des sinistres en suspens.**
- **Le ratio des sinistres payés par rapport aux primes qui était de 34% en 2005 s'établit à 39% en 2014 après avoir été de 36% en 2013, 35% en 2012 et 34% en 2011**
- Au final, l'effet de la réforme de l'article 13 sur l'accélération de la cadence des règlements des sinistres n'est pas encore très visible..

Revue des faiblesses du secteur

23

Un secteur des intermédiaires encore fragile

- Une complicité souvent trop grande avec des clients pour faire prendre en charge par l'Assureur des sinistres non garantis
- Des pratiques très peu orthodoxes pour aider le client à contourner les nouvelles dispositions de l'article 13
- Le courtier ou l'intermédiaire devient par fois un frein à faire admettre par le client les ajustements de primes nécessaires en assurance maladie et au niveau des flottes auto
- **Tendance observée sur certains marchés à se faire passer pour l'Assureur et à favoriser les pratiques de sous tarification**
- **Pléthore de petits intermédiaires et sous agents se menant une concurrence malsaine sur les risques de masse et sur les risques de l'Etat**
- **Vente forcée et mauvais conseils de la part de certains chargés de clientèle des banques pour remporter les concours commerciaux**

Revue des faiblesses du secteur

Une majorité de compagnies d'assurance sous capitalisées ?

- **Selon les statistiques de la FANAF, près de 28 milliards de FCFA ont été enregistrés lors d'opérations de recapitalisation au cours de l'exercice 2014**
- **Une bonne partie de ce montant a été mobilisée sous forme d'incorporation de réserves.**
- **Près de 50% des entreprises ont juste le minimum réglementaire de 1 milliard de F CFA avec pour certaines des reports à nouveau négatifs**
- La CIMA a régulièrement mis en cause la faiblesse capitalistique des sociétés d'assurances de la zone
- Des projets de relèvement du capital social minimum sont d'ailleurs en cours et pourraient entraîner des mouvements de concentration dans le secteur

Revue des faiblesses du secteur

25

Un système de régulation perfectible

- Période pré liquidation trop longue laissant parfois sur le marché des compagnies d'assurance insolvables qui plombent les mécanismes de compensation entre assureurs pour les sinistres auto et recours
- De grandes difficultés à maîtriser une bonne partie du secteur des intermédiaires exerçant sans les autorisations régues
- Un contrôle des systèmes d'informations inefficace au moment de l'examen des demandes d'agrément
- Un réglementation qui a besoin de s'adapter aux grandes tendances en matière de pratiques des affaires d'assurances, de normes comptables internationales et en matière de dématérialisation induite par les NTIC

Revue des faiblesses du secteur

26

**Au final , une
perception de
l'assurance qui peine
à s'améliorer**

- Les assurés indiquent subir les assurances plutôt que d'en profiter
- Le grand public a tendance à ne pas croire en l'assurance
- Même les autorités dans les sphères privées partagent leur scepticisme à l'égard des assureurs
- **La société de demain va-t-elle échapper au secteur des assurances ?**

La société de demain va-t-elle échapper au secteur de l'assurance?

Principales caractéristiques de la société africaine de demain

Principales caractéristiques de la société africaine de demain

Une explosion démographique et urbaine attendue



Des sociétés civiles de plus en plus fortes



Des économies en pleine croissance



La société de demain va-t-elle échapper au secteur de l'assurance?

Principales caractéristiques de la société africaine de demain

28



Une explosion démographique et urbaine attendue

- La population : de 1 milliard d'africains aujourd'hui, les 2 milliards seront atteints en 2050 et l'Afrique sera alors le continent le plus jeune avide de travailler et de consommer.
- D'un espace vide et rural il y a 30 ans, l'Afrique évolue vers un continent dense et urbain.
- D'ici 2040, le continent arbitrera 20 % de la population mondiale.

Des sociétés civiles de plus en plus fortes

- Vers l'avènement de syndicats et groupes de pressions forts à même faire bouger les politiques et les puissances économiques
- Des associations de consommateurs naissent çà et là pour à la fois lutter contre la vie chère et contre les pratiques abusives de grands opérateurs économiques
- Le secteur des assurances avec ses faiblesses sera confronté au jugement souvent très médiatisés de ces organisations.
- La bataille de l'opinion sera un enjeu stratégique pour la crédibilité du secteur



La société de demain va-t-elle échapper au secteur de l'assurance?

Principales caractéristiques de la société africaine de demain

29



Des économies en pleine croissance

- L'Afrique se présente sous un jour nouveau : près de 6 % de croissance annuelle depuis une décennie et plus de 5 % dans les années à venir, des progrès en matière de gouvernance.
- De l'afro pessimisme à une vision de l'Afrique comme zone attractive ou nouvelle frontière pour les investisseurs
- La consommation et l'investissement, principaux moteurs de croissance économique, n'attendent qu'à être allumés pour assurer le grand décollage économique du continent.

Les assureurs seront-ils à ce rendez vous économique?

Quels sont les grands défis auxquels devront-ils faire face?



Les grandes ruptures attendues pour le secteur des assurances : Notre vision de l'Assureur du futur

Les grands défis à relever par le secteur des assurances pour être au rendez vous de l'émergence

Pilotage « produits » dans une Afrique en mutation

Les enjeux liés à la distribution des produits d'assurance

Les NTIC au service de la performance opérationnelle

Les enjeux de ressources humaines et de la formation

Les grandes ruptures attendues pour le secteur des assurances : Notre vision de l'Assureur du futur

Les grands défis à relever par le secteur des assurances pour être au rendez vous de l'émergence

Les enjeux liés à l'organisation des marchés d'assurances

Améliorer l'environnement réglementaire et la surveillance du secteur

Changer d'état d'esprit

Les grandes ruptures attendues pour le secteur des assurances : Notre vision de l'Assureur du futur

□ Pilotage « Produits » dans une Afrique en mutation



Rentabiliser et vulgariser la microassurance

- Nécessité d'une meilleure définition au niveau réglementaire des populations à faible revenu
- Faire évoluer la réglementation pour prendre en compte le coût des défis opérationnels que pose la pratique de la microassurance
- Construire des tables de mortalité de la population générale permettant de mieux tarifier les risques relevant de la microassurance
- Sensibiliser les pouvoirs publics sur les avantages fiscaux à accorder aux acteurs de la microassurance pour équilibrer la gestion des produits

Les grandes ruptures attendues pour le secteur des assurances : Notre vision de l'Assureur du future

33

□ Pilotage « Produits » dans une Afrique en mutation



Avènement de la couverture maladie universelle : menace ou opportunité pour les compagnies d'assurance

- S'appuyer sur le rôle normatif et régulateur des organismes d'assurance maladie universelle pour mettre en place des procédures standardisées et normées pour l'ensemble des acteurs du secteur de la santé :
 - Définition conventionnelle du panier de soins et du parcours de soins pour les différentes pathologies
 - Codification unique des pathologies, actes de soins et de biologie
 - Nomenclature des kits chirurgicaux
 - Codification des centres de santé publics et privés et des professionnels de la santé (médecins, professeurs,...)
 - Mise en place d'une carte biométrique unique pour la CMU et les assurances maladies privées
- **Conséquence:** Maitrise des dépenses et des coûts de santé pour une meilleure sinistralité de la branche



Les grandes ruptures attendues pour le secteur des assurances : Notre vision de l'Assureur du futur

□ Pilotage « Produits » dans une Afrique en mutation

Santé Afrique



Création d'un observatoire statistique (ou pool statistique intercompagnies) de l'assurance santé

- Le secteur des assurances devrait financer la mise en place d'un observatoire statistique permettant de disposer d'une base de données communes fiables (actes de soins et actes de biologie, séjours hospitaliers,...) et de suivre les évolutions des risques de santé ainsi que de réaliser des observations épidémiologiques.
- Ces structures devraient permettre au secteur:
 - d'initier des campagnes de prévention ciblées sur les pathologies récurrentes.
 - disposer des statistiques de consommation sur les assurés pris individuellement, sur les pathologies, les centres de santé, les pharmacies et les professionnels de la santé de façon générale
- **Conséquence:** contribuer à la prévention à un suivi intercompagnies des polices déficitaires.



Les grandes ruptures attendues pour le secteur des assurances : Notre vision de l'Assureur du futur

□ Pilotage « Produits » dans une Afrique en mutation

Le chantier de la retraite complémentaire obligatoire



- Projet en cours d'instauration de régimes complémentaires obligatoires de retraite gérés par capitalisation dont la gestion serait exclusivement réservée aux caisses de sécurité sociale.
- Perte d'aliment au niveau des compagnies d'assurances avec presque perte de 20 à 40% du chiffres d'affaires selon les sociétés
- **Projet très avancé et réactivé en Côte d'Ivoire, un véritable défi pour le secteur**
- A titre de rappel l'instauration ce palier complémentaire à la retraite de base avait fait l'objet d'une résolution forte de la FANAF lors de son assemblée générale en février 2001 à Dakar
- Nécessité pour le secteur de relancer les discussions avec toutes les parties prenantes notamment les caisses de sécurité sociale, la CIMA, la CIPRES et surtout les autorités nationales de la prévoyance sociale

Les grandes ruptures attendues pour le secteur des assurances : Notre vision de l'Assureur du futur

36

□ Pilotage « Produits » dans une Afrique en mutation



Assurances des grands risques

- En 1984 à Bamako, la FANAF avait déjà adopté dans l'une de ses résolutions un projet de système panafricain de coassurance.
- A travers ce système, une compagnie agréée dans un pays donné pouvait intervenir dans un autre en qualité d'assureur de complément. Ce projet n'a pas prospéré.
- Les grands projets infrastructurels pourraient continuer d'échapper au secteur des assurances local
- **Nécessité d'avoir des méga sociétés à même de rassurer les décideurs et d'accompagner efficacement les chantiers d'infrastructures**
- Activer les mécanismes de coassurance communautaire
- Faire évoluer les lois nationales et sensibiliser les décideurs politiques en matière d'attribution des marchés d'infrastructures à l'international.



Les grandes ruptures attendues pour le secteur des assurances : Notre vision de l'Assureur du futur

37

□ Pilotage « Produits » dans une Afrique mutation

Nécessité d'approches innovantes pour gérer les risques agricoles

- La pérennité à long terme des politiques agricoles nécessite la mise en place de mécanismes innovants de protection des plantations contre les aléas climatiques , les incendies et aussi de protection sociale des planteurs.
- Les principaux défis qui attendent le secteur des assurances et susceptibles de générer des milliards de primes sont :
 - **Produits innovants et accessibles pour l'assurance des récoltes**
 - **Assurance décès emprunteurs pour les crédits d'intrants, de produits phytosanitaires, plants et de semences**
 - **L'assurance indicielle**
 - **Assurance maladies, obsèques et retraite des planteurs**
- Des partenariats public/privé seront nécessaires pour la mise en place de mécanismes communautaire d'assurance



Les grandes ruptures attendues pour le secteur des assurances : Notre vision de l'Assureur du futur

□ Pilotage « Produits » dans une Afrique en mutation

Nouvelles assurances obligatoires en assurance dommages

- La croissance économique en Afrique va amplifier certains risques. De nouvelles assurances obligatoires ne manqueront pas de voir le jour dont à moyen terme :
 - **Les assurances tous risques chantiers pour les ouvrages en construction**
 - **Les assurances RC décennale pour la responsabilité civile des personnes ayant participé au chantier (architecte, ingénieur, entrepreneurs)**
 - Assurances RC professionnelles des professions libérales : professions médicales, avocats, transitaires,...



Les grandes ruptures attendues pour le secteur des assurances : Notre vision de l'Assureur du futur

Les enjeux liés à la distribution des produits



Assainir le secteur de la distribution et revoir les conditions d'exercice de la profession



Vers l'avènement de la bancassurance universelle



Recours massif aux canaux dits alternatifs

Les grandes ruptures attendues pour le secteur des assurances : Notre vision de l'Assureur du futur

40

□ Les enjeux liés à la distribution des produits

Assainir le secteur de la distribution et revoir les conditions d'exercice de la profession



- Des milliers d'individus exercent dans le secteur comme intermédiaires sans les agréments et cartes professionnels requis.
- Le refus d'agrément n'empêche pas les personnes concernées de continuer à exercer leurs activités
- **Le nombre d'intermédiaires non agréés va continuer à s'accroître avec la croissance économique et son incapacité à générer de l'emploi formel pour tout le monde**
- **Nécessité de recenser tous les intermédiaires non agréés, en établir une typologie et le cas échéant simplifier les conditions d'accès à la profession tout en renforçant la surveillance physique et rapprochée.**

Les grandes ruptures attendues pour le secteur des assurances : Notre vision de l'Assureur du futur

□ Les défis de la distribution des produits



Vers l'avènement de la bancassurance universelle :

- **Elargir et vulgariser le champs de la bancassurance à des produits dommages et aux segments corporate:**
 - L'assurance non vie reste le parent pauvre de la bancassurance
 - **La distribution de masse des produits d'assurance non vie aux particuliers tels que l'assurance santé, l'assurance automobile et la MRH ne peut ignorer la bancassurance.**
 - Les expériences actuelles sont très timides et les offres devront être mieux étoffées et mieux structurées pour susciter l'intérêt des chargés de clientèle bancaires et capter la clientèle des banques.
 - **Nécessité d'élargir la gamme des produits proposés pour prendre en compte les besoins des segments hors particuliers**

Les grandes ruptures attendues pour le secteur des assurances : Notre vision de l'Assureur du futur

42

□ Les défis de la distribution des produits

Vers l'avènement de la bancassurance universelle :

• Ouverture d'agences communes Banquier/Assureur dans les villes de l'intérieur du pays

- Optimisation des frais d'installation des agences en économisant sur l'ouverture systématique de bureaux directs
- Maximiser les synergies commerciales entre banquier et assureur afin de réduire pour chacun les coûts de fonctionnements des agences
- Reconfigurer avec le banquier le plan de ces agences pour élargir l'espace clientèle aux agents de l'Assureur
- Co brander (assurances et banques) la visibilité extérieure et intérieure de ces agences
- Assurer la formation du personnel des agences communes aux produits d'assurance et vis-versa
- Crédibiliser l'offre de l'assureur dans le cadre d'une démarche commerciale commune prenant en compte l'ensemble des besoins du client



Les grandes ruptures attendues pour le secteur des assurances : Notre vision de l'Assureur du futur

43

□ Les défis de la distribution des produits

Recours massif aux canaux alternatifs

- Certains secteurs de l'économie vont directement et immédiatement être impactés par l'accroissement du pouvoir d'achat des ménages.
- Les assureurs devront nouer des partenariats forts avec ces secteurs pour la distribution des produits d'assurance :
 - La téléphonie mobile
 - La grande distribution
 - La restauration
 - Les concessionnaires auto et les garagistes
 - Les organismes de pompes funèbres
- Nécessité de revoir les modèles de rémunération. Certaines affaires seront conclues **via la multicanalité** (Téléphone mobile + assistance courtier par exemple ou vis versa)



Les grandes ruptures attendues pour le secteur des assurances : Notre vision de l'Assureur du futur

Les NTIC au service de la performance opérationnelle



Reconfigurer l'architecture des systèmes d'information



La téléphonie mobile pour la distribution et la gestion



L'internet pour briser les distances et améliorer l'efficacité opérationnelle

Les grandes ruptures attendues pour le secteur des assurances : Notre vision de l'Assureur du futur

- **Les NTIC au service de la performance opérationnelle**

Reconfigurer l'architecture des systèmes d'information

Pourquoi reconfigurer l'architecture des systèmes d'information?

- Relever les défis opérationnels que poseront la croissance des affaires
- Prendre en compte de nouveaux modèles de partenariats
- Se positionner sur de nouveaux segments de clientèles
- Prendre en compte les défis nouveaux engendrés par l'évolution de la réglementation (comptes intermédiaires, lutte anti blanchiment, ..)

Les grandes ruptures attendues pour le secteur des assurances : Notre vision de l'Assureur du futur

□ Les NTIC au service de la performance opérationnelle

Reconfigurer l'architecture des systèmes d'information

Les nouvelles trajectoires des systèmes d'information

- **Assurer l'automatisme des liens avec les partenaires (intermédiaires, banques ,IMF,..) dans le cadre de la gestion déléguée à l'effet de sécuriser la collecte des données de production et de prestations**
- Maitrise des prestations informatiques externalisées (progiciel sous-traité, maintenance, serveur délocalisé...)
- Paramétrage des outils réglementaires de lutte contre le blanchiment des capitaux et le financement du terrorisme
- **Gérer les grands volumes de données toujours plus croissants qui se quantifient désormais en téraoctets, voir en pétaoctets**
- **Dématérialiser la gestion en économisant sur le papier, les ressources humaines superflues et le raccourcissement des process**
- **Fournir des données d'analyse de la rentabilité et de la surveillance du portefeuille**

Les grandes ruptures attendues pour le secteur des assurances : Notre vision de l'Assureur du futur

□ Les NTIC au service de la performance opérationnelle



souscription *128*6#

Chez nous, tout le monde peut s'assurer !

Avec **Allianz Epargne plus**, rentabilisez votre compte **MTN Mobile Money**

à partir de 500F/semaine

La téléphonie mobile pour la souscription, le paiement des primes et des prestations et interagir avec l'assuré

- Profiter de l'expertise des sociétés de téléphonie mobile en matière de communication (sms, code ussd,..)
- Profiter du grand maillage territorial des réseaux de distribution de services de téléphonie mobile
- **Souscription par code USSD à partir du Mobile du client et paiement des primes via ce même mobile à partir de son compte électronique (modèle en vigueur en Côte d'Ivoire)**
- **Souscription par code USSD et paiement des primes par le « airtime » modèle souvent couteux pour l'assuré en raison du coût généré par la transformation du crédit téléphonique en monnaie destinée au paiement de la prime, perte d'opportunité facturée par l'opérateur de téléphonie mobile**
- **Nécessité de maîtriser la chaine de distribution caractérisée par une arborescence complexe comprenant des millions de statuts divers.**



Cotisation : 700F/mois
Capital garanti : jusqu'à 1 million

Allianz Obsèques

Souscrivez aujourd'hui pour préparer demain.

 Payez vos primes avec **MTN Mobile Money** 

Les grandes ruptures attendues pour le secteur des assurances : Notre vision de l'Assureur du futur

□ Les NTIC au service de la performance opérationnelle



L'internet pour briser les distances et améliorer l'efficacité opérationnelle



- Fluidifier, **par la mise en réseaux**, les transmissions d'informations entre acteurs de secteurs différents et participant à la même chaîne de règlement du sinistre :
 - **Exemple en auto dommage: optimisation par connexion internet du lien entre les garagistes, experts auto, concessionnaires auto et assureurs;**
 - **Lors d'un décès, favoriser les échanges de documents par connexion web sécurisé entre notaires, banques, assureurs et familles,**
- Etudier l'utilisation des technologies de type web sécurisé (y compris via les mobiles) pour éviter le recours à l'échange de papier (dématérialisation). ,

Les grandes ruptures attendues pour le secteur des assurances : Notre vision de l'Assureur du futur

Les enjeux de ressources humaines et de la formation

Gestion RH et
nouveau business
modèle de l'Assureur

Opérations de fusions
acquisitions et
Gestion TH

La transition
numérique et la
formation des talents

Les grandes ruptures attendues pour le secteur des assurances : Notre vision de l'Assureur du futur

□ Les enjeux de ressources humaines et de la formation

Adapter la gestion des ressources humaines à l'évolution du business modèle de l'Assureur



- Dans quelques années, une grande majorité clients des compagnies d'assurances viendront principalement du secteur de **la technologie (téléphonie mobile et internet)**.
- **Ces clients sont donc habitués à des standards élevés en matière de gestion numérique et d'expérience clients.**
- Ces pratiques vont bouleverser le business modèle des compagnies d'assurance avec nécessité d'avoir des compétences multisectorielles incluant une grande part de NTIC
- Adapter la formation continue à l'évolution du métier



Les enjeux RH induits par les fusions acquisition

- L'évolution à court terme du secteur vers **des méga sociétés** pourrait générer une vague d'acquisitions et de fusions.
- Le mixage des équipes de cultures différentes dans un contexte de rationalisation des frais généraux va créer de nouveaux défis dans le déploiement des effectifs

Les grandes ruptures attendues pour le secteur des assurances : Notre vision de l'Assureur du futur

□ Les enjeux de ressources humaines et de la formation

La transition numérique et la formation des talents



- Réorienter la formation des ressources humaines en fonction des nouvelles pratiques professionnelles
- **Renforcer les connaissances et aptitudes numériques ou digitales de chacun**
- Renforcer les pratiques tournées vers l'expérience client en s'appuyant sur les NTIC
- Adapter la formation à la nouvelle organisation du travail, le contrats pourront être souscrits à tout moment même en dehors des heures de travail grâce aux NTIC
- **Reformer le programme de formation de l'Institut International des Assurances (IIA) vers les spécialités tenant compte de la transition numérique qui va caractériser l'assurance de demain**
- **Accélérer la politique de rajeunissement du corps professoral de l'IIA**

Les grandes ruptures attendues pour le secteur des assurances : Notre vision de l'Assureur du futur

Les enjeux liés à l'organisation des marchés d'assurance



Ethique et mécanismes internes d'accroissement des capacités du marché

Elaborer un label type de marché de la FANAF

Les grandes ruptures attendues pour le secteur des assurances : Notre vision de l'Assureur du futur

- **Les enjeux liés à l'organisation des marchés : Faire émerger des règles communes d'éthique et des mécanismes internes d'accroissement des capacités du marché**

Adhésion des acteurs à des règles communes d'éthique et de bonne gouvernance

- Sociétés d'assurance
- Courtiers et autres intermédiaires
- Sociétés de réassurance

Organiser les pools de coassurance et de co réassurance

- **Objectifs:**
 - Accroître la capacité des marchés sur les grands risques ou les risques particulièrement exposés
 - Aider les petites sociétés à acquérir de l'expérience sur des risques avec lesquels elles sont peu familières

Les grandes ruptures attendues pour le secteur des assurances : Notre vision de l'Assureur du futur

- **Les enjeux liés à l'organisation des marchés : Elaborer un label type d'organisation des marchés de la FANAF**

Une association unique d'assureurs et de réassureurs forte

- Cellules opérationnelles disposant de hautes compétences pour les études
- Fournir des statistiques crédibles à temps
- Elaborer des études techniques, fiscales, comptables et financières
- Préparer les positions de la profession sur les questions d'intérêt commun
- **Instaurer un système d'autodiscipline avec pouvoir coercitif à même de servir de premier soubape de régulation**

Une association nationale des courtiers et sociétés de courtages

- Défendre les intérêts du courtage
- Harmoniser les pratiques de la profession et servir d'interlocuteur crédible pour les pouvoirs publics et les partenaires

Autres structures symboles d'un marché moderne

- une commissions nationale d'arbitrage avec des pouvoirs coercitifs
- Un Fonds de Garantie Automobile engagé dans la prévention
- Les Pools pour la gestion des risques spécifiques ou les grands risques
- **Un observatoire statistique de l'assurance santé**



Les grandes ruptures attendues pour le secteur des assurances : Notre vision de l'Assureur du futur

Améliorer l'environnement réglementaire et la surveillance du secteur

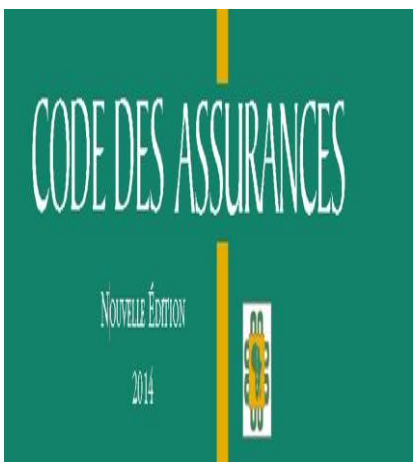
Une réglementation tournée vers l'innovation pour libérer le potentiel de croissance

L'informatique, comme instrument de contrôle

L'informatique, comme sujet de contrôle

Les grandes ruptures attendues pour le secteur des assurances : Notre vision de l'Assureur du futur

□ Améliorer l'environnement réglementaire et la surveillance du secteur



Vivement une réglementation tournée vers l'innovation pour libérer l'énorme potentiel de croissance

- **Briser les barrières à l'innovation dans l'assurance en faisant évoluer la législation sur le contrat d'assurance (dématérialisation, gestion électronique des polices et des dossiers sinistres ,comptes électroniques, langues de rédaction des contrats...)**
- Nécessité d'une meilleure définition de la microassurance
- **Clarifier le cadre réglementaire du Mobile Insurance en distinguant le canal de distribution (opérateur de téléphonie mobile) du produit (le contrat d'assurance)**
- Renforcer les obligations de transparence du secteur en rendant effective la publication des comptes annuels dans les journaux d'annonce légales
- Faire évoluer la réglementation sur les placements en tenant compte de l'état d'évolution de l'intégration économique dans les Communautés Economiques Régionales (CER)



Les grandes ruptures attendues pour le secteur des assurances : Notre vision de l'Assureur du futur

57

□ Améliorer l'environnement réglementaire et la surveillance du secteur

L'informatique, comme instrument de contrôle

- Disposer dans l'avenir d'un profil de commissaires contrôleurs informaticiens
 - Formation spécifique
 - Recrutement ciblé
- Définir un corpus de règles méthodologiques pour le contrôle des systèmes d'informations
 - Identifier les risques nouveaux induits par le recours massif aux NTIC pour la gestion opérationnelle des compagnies d'assurances
 - Méthodologie de contrôle
 - Plan type de contrôle sur place et sur pièces des systèmes d'information
- Disposer d'outils d'analyse puissants des fichiers de données numériques déposés par les compagnies d'assurance
- Intégrer les commissaires contrôleurs informaticiens dans les équipes de contrôle sur place
- Assurer l'interconnectivité des DNA entre elles et avec la CIMA

Les grandes ruptures attendues pour le secteur des assurances : Notre vision de l'Assureur du futur

- **Améliorer l'environnement réglementaire et la surveillance du secteur**

L'informatique, comme sujet de contrôle

- Agrément définitif accordé après constat du bon fonctionnement du système d'information pendant les deux premières années d'activités
- Contrôle de la gouvernance du système d'information pour les sociétés en activités
- Contrôle de l'efficacité du contrôle interne du SI (traçabilité des modifications de données, contrôle des droits d'administration et des habilitations, cartographie des risques ...)
- Existence de Plan de Continuité d'Activités (PCA)
- Contrôle de la qualité des données (cohérence des données avec les documents physiques, ...)
- Contrôle des prestations externalisées (cadre contractuel, efficacité de la prestation, sécurité, conditions de résiliation,..) : Ex progiciel mis à disposition par un prestataire extérieure, maintenance de solutions informatiques par un sous traitant ; recours aux intégrateurs,..
- Contrôle de la maitrise des projets informatiques

Les grandes ruptures attendues pour le secteur des assurances : Notre vision de l'Assureur du futur

□ Changer d'état d'esprit

Revenir aux fondamentaux du métier en plaçant l'assuré au cœur de notre raison d'être

- Payer les sinistres avec promptitude
- Bien conseiller le client
- **Se (re)connecter au vécu intime et aux événements particuliers de la vie de chaque assuré.**
- Rendre nos contrats et les garanties plus lisibles, les procédures plus simples et plus rapides.

Gérer en bon père de famille les fonds confiés par les assurés

- Disposer d'une politique rigoureuse des frais généraux
- Faire des investissements responsables dans le but de garantir une réactivité dans le paiement des sinistres et une plus grande rentabilité pour les assurés

Avoir un relationnel constructif avec l'autorité de régulation

- Assurer la disponibilité des équipes et des documents en cas de contrôle
- **Faire de la compagnie d'assurance une vraie maison de verre au propre comme au figuré**

Merci



Avec vous de A à Z.