

42^{ème} ASSEMBLEE GENERALE ANNUELLE DE LA FANAF
Kigali, du 12 au 15 février 2018

Panel n°4 : « Les nouveaux métiers supports de l'assurance : Communication 3.0, Finance et Investissement, Compliance Digital Officer, Digital Manager... »

Exposé introductif de Monsieur KOUAME N. Jean Baptiste, Directeur Général de la CICA-RE, Président du Panel.

L'homme ne cesse d'inventer et d'innover, pour améliorer les conditions de son existence, ou tout simplement pour élargir la sphère de ses connaissances.

L'invention la plus spectaculaire au début du siècle dernier fut l'avion, engin qui a révolutionné l'art militaire tout autant que le transport civil. Par la suite, l'Homme a posé les pieds sur la lune, maîtrisé l'atome et inventé l'antibiotique.

Mais l'invention du Transistor en 1948 peut être considérée comme un événement phare, car elle ouvre l'ère de l'électronique et des techniques de l'information.

En ce début du nouveau siècle, l'Homme continue d'inventer et d'innover à un rythme parfois incroyable. Depuis une dizaine d'années, nombreuses sont les inventions et innovations dans les domaines scientifiques et technologiques qui ont profondément transformé notre quotidien.

Les plus révolutionnaires mais aussi les plus démocratiques de ces inventions et innovations sont celles qui ont vu le jour dans le secteur des NTIC (Nouvelles Technologies de l'Information et de la communication).

Regroupant les techniques utilisées dans l'informatique, les télécommunications et l'internet, les nouvelles technologies de l'information et des télécommunications permettent de produire, transformer ou échanger de l'information en quantité importante, en temps réel et dans des délais très courts.

L'usage de l'internet, du téléphone portable et autres smartphone, rythme de nos jours, le quotidien de beaucoup d'hommes et de femmes à travers la planète, des plus riches aux plus pauvres.

Dans l'entreprise, les nouvelles technologies de l'information et de la communication sont intégrées à la chaîne de valeur et facilitent, voire rendent possibles de nouvelles organisations du travail, et de nouvelles pratiques professionnelles.

Cette omniprésence des nouvelles technologies de l'information et des télécommunications dans le quotidien de l'homme consommateur, font de celles-ci, les outils privilégiés des entreprises, dans leur quête quotidienne de marché, ou simplement de performance.

De plus en plus d'entreprises adaptent désormais leurs pratiques managériales, aux exigences du consommateur de l'ère numérique. Ce consommateur qui, grâce aux échanges sur les réseaux sociaux, suit en temps réel, les performances de l'entreprise, n'hésitant pas à dénoncer ses insuffisances en matière de transparence, de respect du code de gouvernance, de la régulation et de la conformité, d'impact social et environnemental, de qualité de produit proposé, etc.

Beaucoup de nouveaux métiers que l'on retrouve ces dernières années dans l'entreprise, permettent à celle-ci de répondre à l'attente et/ou au comportement de ce nouveau consommateur.

Les grandes firmes occidentales, parmi lesquelles les compagnies d'assurances, ont très tôt intégré les nouvelles ressources numériques dans toutes les chaînes de leurs activités, en vue de se coller à la nouvelle réalité de leur entreprise et de son environnement immédiat (changement dans l'organisation interne du travail, nouvelle approche clients et consommateurs, quête de transparence, etc.).

Outre les ressources numériques, sont également prises en compte dans les chaînes d'activités des entreprises d'assurances, les nouvelles mesures réglementaires destinées à améliorer leur gouvernance, et à prévenir les faillites et les crises financières.

A la faveur de la mondialisation, toutes ces nouvelles pratiques managériales tendent à se généraliser au point de figurer parmi les principaux indicateurs de gouvernance.

Dans la plupart des pays africains, le secteur bancaire fait figure de pionnier dans la mise en œuvre de ce nouveau management basé sur les ressources numériques. En effet, beaucoup de nos banques ont développé au cours des dernières décennies, ce qu'elles appellent le « e-banking », consistant à mettre à la disposition de leurs clientèles une palette de services via le réseau internet ou téléphone portable.

S'il est vrai que quelques compagnies d'assurances se distinguent dans l'utilisation des ressources numériques, force est de constater que la plupart de nos entreprises d'assurances sont restées dans leur culture papier traditionnelle, en raison de la lente pénétration du numérique dans leurs structures, faute de moyens ou d'esprit d'anticipation ou encore par la peur ou simplement le refus du changement. Et ceci, dans une conjoncture où l'anticipation du risque, ou encore la gestion Actif / Passif sont devenues des enjeux cruciaux, des impératifs de bonne gestion, voire des exigences des agences de notation.

Nos conférenciers ont la charge de nous entretenir sur les nouveaux métiers nés de la révolution numérique ou des nouvelles réglementations, largement représentés dans les chaînes d'activités des entreprises d'assurances de la plupart des pays développés, mais qui ne sont pas encore très visibles sur nos marchés.

C'est l'occasion surtout de découvrir les vrais nouveaux métiers qui se cachent très souvent derrière les néologismes ou anglicismes tels que :

- Digital officer (pour désigner le responsable de la transformation numérique de l'entreprise) ;
- Compliance officer (pour désigner le responsable de la conformité) ;

- Digital manager (pour désigner le responsable de la gestion du projet de développement digital de l'entreprise) ;
- Asset and Liability Management (A.L.M) pour désigner les techniques de la gestion de comptes de l'Actif et du Passif ;
- Community Manager (pour désigner le métier qui consiste à animer et à fédérer des communautés web pour le compte d'une entreprise) ;
- Webmaster (pour désigner l'administrateur de site) ;
- Communication 3.0 (pour désigner une nouvelle étape de la communication numérique dans l'entreprise, faite d'interaction entre individus interconnectés).

C'est aussi l'occasion, de mener une réflexion sur un nouveau type de management pour nos entreprises, qui tienne compte, non seulement des nouvelles exigences de gouvernance propres à notre secteur d'activité, mais également des changements technologiques et scientifiques qui s'opèrent à grande vitesse sous nos yeux.

Je vous remercie.