



CONTENT

1

Situation des données dans le secteur des assurances en zone CIMA

2

Collecte et exploitation des données: un chantier hautement stratégique pour les compagnies d'assurance

3

Les contraintes liées au stockage et à l'exploitation des données dans la zone CIMA

4

Les perspectives de l'assurance africaine face à la révolution des données



SITUATION DES DONNÉES DANS LE SECTEUR DES ASSURANCES EN ZONE CIMA

La donnée a toujours été au cœur du métier de l'Assureur
Les nouvelles exigences de l'article 8 du code CIMA

Les données de l'Assuré à collecter

- Les noms, domiciles, adresses postales, numéros de téléphones fixes et/ou mobiles, courriels, et **le cas échéant les références sur les réseaux sociaux, références bancaires et tous éléments de géolocalisation**

Les données des bénéficiaires des contrats et de trois personnes à contacter

- Les noms, domiciles, adresses postales, numéros de téléphones fixes et/ou mobiles, courriels, et **le cas échéant les références sur les réseaux sociaux, références bancaires et tous éléments de géolocalisation**

Les données de l'employeur

- les numéros de téléphones, les courriels, **les références sur les réseaux sociaux, les éléments de géolocalisation et les éléments d'identification du contractant auprès de l'employeur**



SITUATION DES DONNÉES DANS LE SECTEUR DES ASSURANCES EN ZONE CIMA

De la donnée à la donnée « à caractère personnel »

La donnée pour l'Assureur



La donnée à caractère personnel

- Au sens de certaines lois nationales dans les pays de la CIMA, la donnée à caractère personnel vise toute information qui permet **d'identifier** une **personne physique directement** ou **indirectement**
- On y trouve aussi les informations associées à cette personne notamment par référence à un identifiant tel qu'un nom, un numéro d'identification, des données de localisation, un identifiant en ligne
- Un ou plusieurs éléments spécifiques propres à son identité physique, physiologique, génétique, psychique, économique, culturelle ou sociale de cette personne.
- Cela concerne les collaborateurs, les clients, les prospects, les données médicales et les rapports de visite de risque, les partenaires d'affaires



SITUATION DES DONNÉES DANS LE SECTEUR DES ASSURANCES EN ZONE CIMA

Deux types de données sont nécessaires pour les compagnies d'assurance

- **Les données internes**

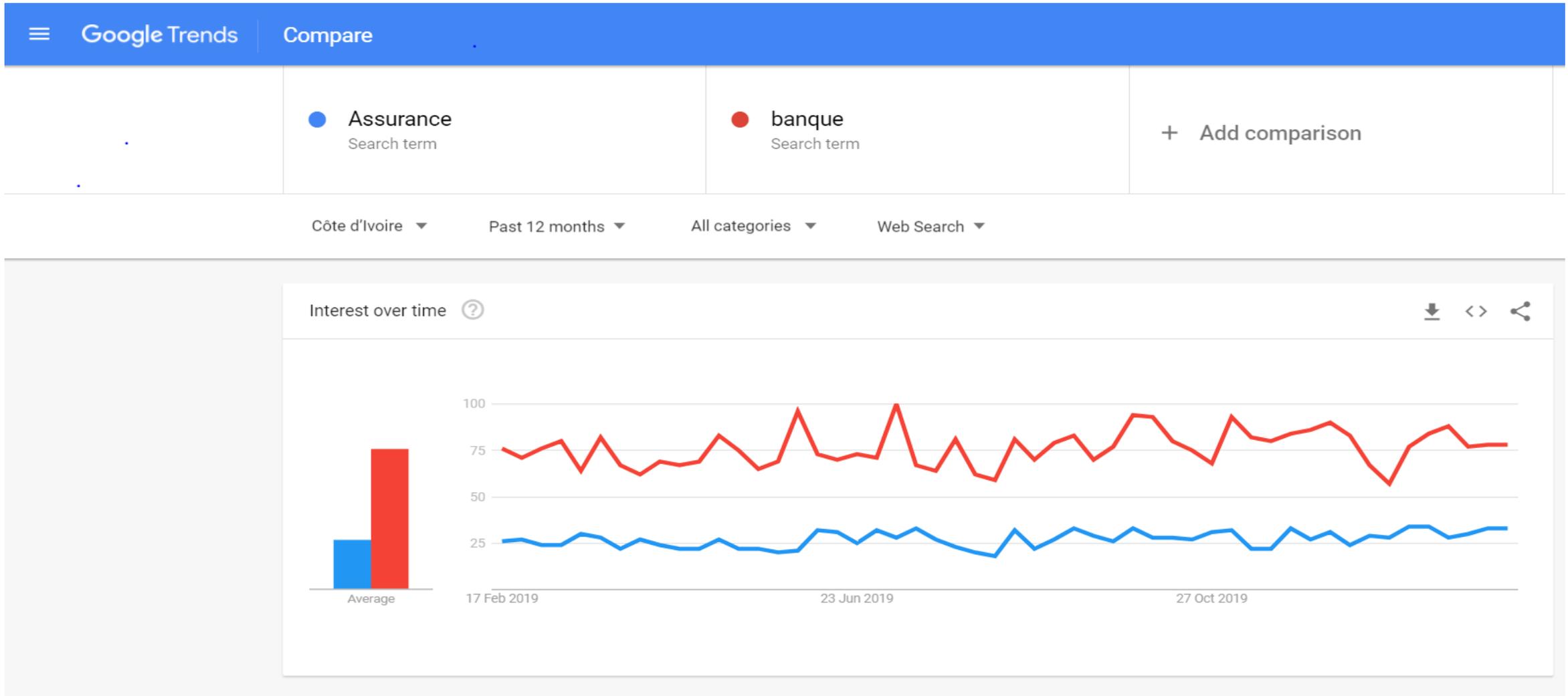
- Les bases de données clients de la compagnie d'assurance
- Les données papiers stockées dans les dossiers de police et dans les dossiers sinistres
- Les rapports d'expertise des risques
- Les rapports de visite médicale

- **Les données externes**

- Les données générales du marché de l'assurance qui sont en général des données agrégées des compagnies d'assurance
- Les données en provenance des plateformes Web :
 - trends.google.com
 - Les site d'évaluation de type « sentiment analyser »
 - Les réseaux sociaux

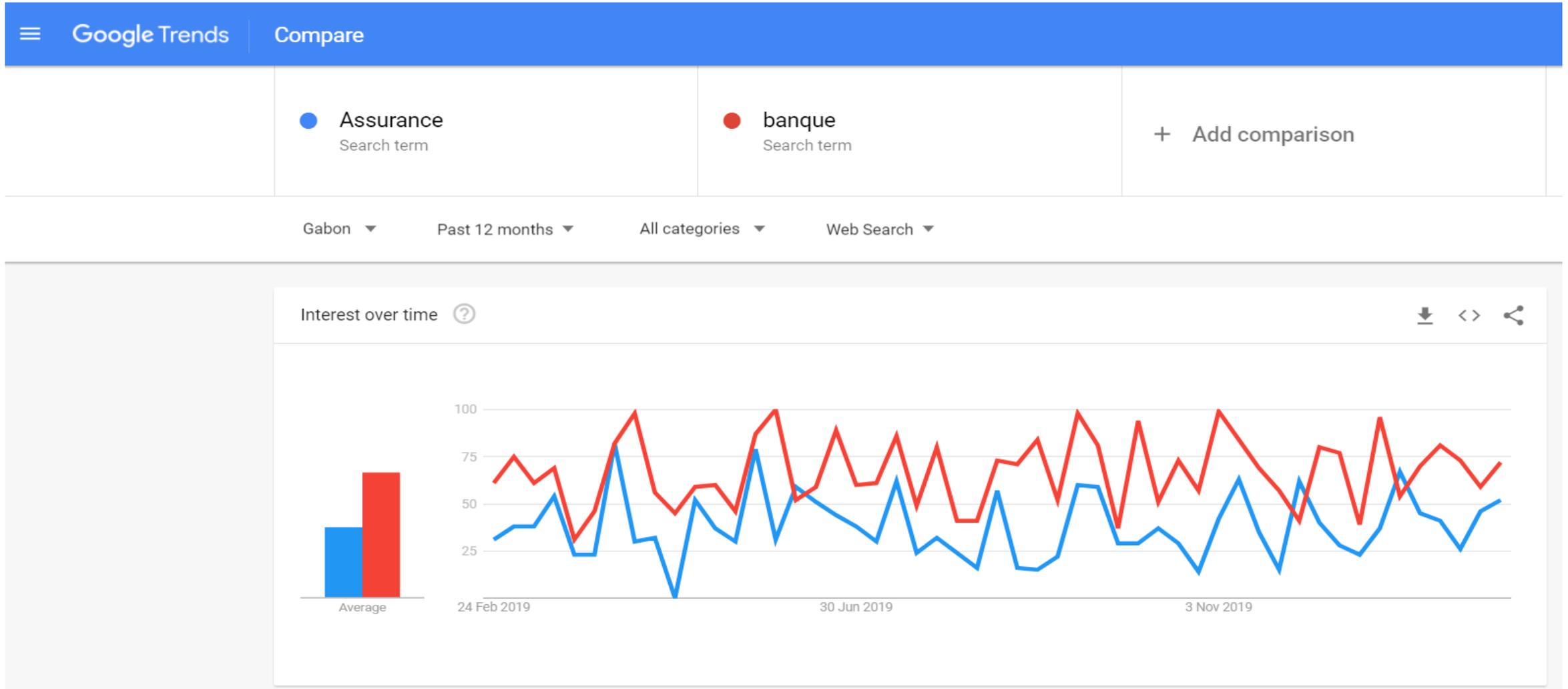


SITUATION DES DONNÉES DANS LE SECTEUR DES ASSURANCES EN ZONE CIMA





SITUATION DES DONNÉES DANS LE SECTEUR DES ASSURANCES EN ZONE CIMA





SITUATION DES DONNÉES DANS LE SECTEUR DES ASSURANCES EN ZONE CIMA

Données Clients : *les entreprises de la zone CIMA sont loin de la révolution*

- Une bonne partie des données en format papier notamment dans les documents contractuels
- Des adresses de clients erronées ou inexistantes
- L'existence de plusieurs base de données plus ou moins incompatibles
- Identification incomplète des clients notamment en ce qui concerne les adresses géographiques
- Absence d'information sur les bénéficiaires des contrats notamment dans les contrats d'assurance vie
- Absence d'une réelle gouvernance des données
- Des systèmes d'information mal calibrés pour recueillir tout type de données ou limitées en terme de volumétrie.
- Absence de stockage de données sur la prospection commerciale
- Des bases de données vulnérables au regard des risques de cybersécurité.



SITUATION DES DONNÉES DANS LE SECTEUR DES ASSURANCES EN ZONE CIMA

Données Clients : *Conséquences des carences actuelles*

- Difficultés à interagir avec le client de façon permanente
- Des bénéficiaires de contrats introuvables
- Accumulation des fonds en déshérence dans les bilans des compagnies d'assurance
- Une stratégie marketing handicapée
- Une tarification aveugle sans segmentation suffisante
- Des obligations légales impossibles à satisfaire telles que l'information annuelle par exemple en assurance vie
- Des mises à jour de contrats impossibles
- Des enquêtes de satisfaction impossibles à déployer pour absence d'adresse client



COLLECTE ET EXPLOITATION DES DONNÉES: UN CHANTIER STRATÉGIQUE POUR LES COMPAGNIES D'ASSURANCE

Quels sont les freins à l'optimisation de l'exploitation des données?

- Une bonne partie des difficultés réside en l'héritage du passé constitué de données parcellaires sans véritable consistance.
- Les données appartiennent souvent aux intermédiaires qui rechignent à leur partager avec l'Assureur (banques, courtiers et autres)
- La problématique de réconciliation des bases de données clientèle avec les banques et les IMF
- Les coûts liés à la mise à jour des données sont souvent prohibitifs incluant de la communication, de la sensibilisation et souvent des ressources humaines supplémentaires pour l'intégration dans les systèmes d'information
- Le caractère contraignant des lois nationales sur la protection des données personnelles



COLLECTE ET EXPLOITATION DES DONNÉES: UN CHANTIER STRATÉGIQUE POUR LES COMPAGNIES D'ASSURANCE

• Optimiser l'expérience client

- Multiplier les points de contact avec le client
- Constituer un référentiel client unique pour tracker le client à tous les points contacts avec l'entreprise
- Interagir au bon moment avec le client
- Anticiper les besoins et les réclamations
- Reprendre contact avec les clients insatisfaits

• Optimiser l'offre et diversifier les sources de croissance

- Mieux cerner les besoins des clients à travers les enquêtes lancées sur sa propre base de données
- Mieux segmenter ses offres de produits à partir des différents segments de clients
- Mieux déployer de ses commerciaux à partir des données géographiques ressortant des bases de données
- Mieux cibler ses phases de « Beta Testing » avant le « Go To Market »

• Améliorer la gestion des risques

- Améliorer la prévention avec les objets connectés dans le cadre de l'assurance santé et l'assurance vie par exemple
- Lutter contre la fraude notamment en ce qui concerne les paiements de sinistres
- Réduction de l'asymétrie d'information au profit de l'Assureur



COLLECTE ET EXPLOITATION DES DONNÉES: UN CHANTIER STRATÉGIQUE POUR LES COMPAGNIES D'ASSURANCE

• Excellence Opérationnelle

- La data permet de déployer les outils d'intelligence artificielle
- Les données analysées et croisées entre elles pour en tirer des enseignements novateurs, voire créatifs, proches du fonctionnement du cerveau humain.
- Rapidité des outils de cotation
- Amélioration de la productivité
- Paiement rapide des prestations

• Améliorer la rentabilité

- Amélioration des prévisions de primes et donc meilleur calibrage des budgets de fonctionnement
- Amélioration des de la sinistralité
- Amélioration et meilleure prédictibilité des ratio



LES CONTRAINTES LIÉES AU STOCKAGE ET À L'EXPLOITATION DES DONNÉES DANS LA ZONE CIMA

La mise à nouveau des système d'information

- La quantité des données potentielle exploitable par les compagnies d'assurance s'est accrue de façon exponentielle.
- De nouvelles données sont apparues pour améliorer la tarification et la relation client
- La mise à niveau des systèmes d'information s'avère une nécessité de premier ordre

La transmission des données à des partenaires

- La transmission des données clients à des partenaires extérieurs tels des réassureur par exemple devient de plus en plus problématiques
- L'outsourcing du traitement des données peut aussi problématique du fait de la loi, le client devant donner son accord pour ce type de manipulation .



LES CONTRAINTES LIÉES AU STOCKAGE ET À L'EXPLOITATION DES DONNÉES DANS LA ZONE CIMA

Compliance avec la loi sur la protection des données personnelles

1. Ai-je le droit d'utiliser ces données dans mon traitement ?
2. Dois-je demander un consentement explicite pour ce traitement ?
3. Les acteurs du traitement ont-ils besoin d'une formation et d'une habilitation particulière ?
4. Qui demande ces habilitations et formations ?
5. Quelles sont les mentions nécessaires dans un document ?
6. Quels sont les articles protection des données personnelles à insérer dans un contrat ou une convention en cas d'externalisation ou de sous-traitance ?.



LES CONTRAINTES LIÉES AU STOCKAGE ET À L'EXPLOITATION DES DONNÉES DANS LA ZONE CIMA

La réticence de certains clients à communiquer des informations

1. *Je n'ai pas d'adresse email*
2. *Je n'ai pas d'adresse postale*
3. *Je n'ai pas connaissance de ce contrat*
4. *Je ne connais pas l'adresse géographique de mon lieu d'habitation*
5. *Qui a vous a donné mon numéro de téléphone pour m'appeler?*
6. *Ça cache quoi encore cette campagne de mise à jour des données?*
7. *Je vous ai déjà donné ces informations, ça commence à faire un trop.*



LES PERSPECTIVES DE L'ASSURANCE AFRICAINE FACE À LA RÉVOLUTION DES DONNÉES

**Une relation
« Assureur_Assuré » de
plus en plus
désintermédiée**

- Dans l'avenir, l'intermédiaire devra se concentrer sur la distribution, quant à la gestion de la relation, elle sera de plus en plus désintermédiée..

**Des changements
organisationnels de taille**

- L'exploitation des données requiert des investissements « onéreux » (développement et acquisition de logiciels onéreux) et la mobilisation de nouvelles expertises (Chief Data Officer, Data Scientists /Analysts).
- Une approche transversale mobilisant différentes fonctions (actuariat, gestion des risques, marketing et relation client) et différentes structures (filiales, partenaires, ...) est indispensable..



LES PERSPECTIVES DE L'ASSURANCE AFRICAINE FACE À LA RÉVOLUTION DES DONNÉES

Une nouvelle vision de la relation « client »

- Une vision du client plus juste et interactive, orientée vers la satisfaction de ses besoins. Une bonne partie des difficultés réside en l'héritage du passé constitué de données parcellaires sans véritable consistance.

Un nouvel âge pour la microassurance

- Meilleure cotation avec le niveau de granularité qu'offre les données
- Accélération de la cadence de règlement
- Meilleur déploiement des outils CRM

Vers l'apparition de nouveaux métiers

- Data Officer
- Data Scientist
- Data Manager
- Data Engineer
- Actuaire Data Scientist