

L'intelligence artificielle : transformation du secteur des assurances en Afrique



FANAF - FORUM DES MARCHÉS

06 - 07 NOVEMBRE 2025

PRÉSENTÉ PAR : ADAMA DIALLO

MEMBRE DU BUREAU EXÉCUTIF DE LA FANAF



Plan de la présentation

- Fondements et applications de l'IA dans l'assurance
- Transformation de l'expérience client grâce à l'IA
- Optimisation des risques et détection des fraudes
- Automatisation et gains d'efficacité opérationnelle
- Opportunités et cas d'application en Afrique
- L'IA et l'évolution du travail dans l'assurance
- Défis, risques et impacts socio-économiques
- Perspectives technologiques et recommandations stratégiques

Fondements et applications de l'IA dans l'assurance

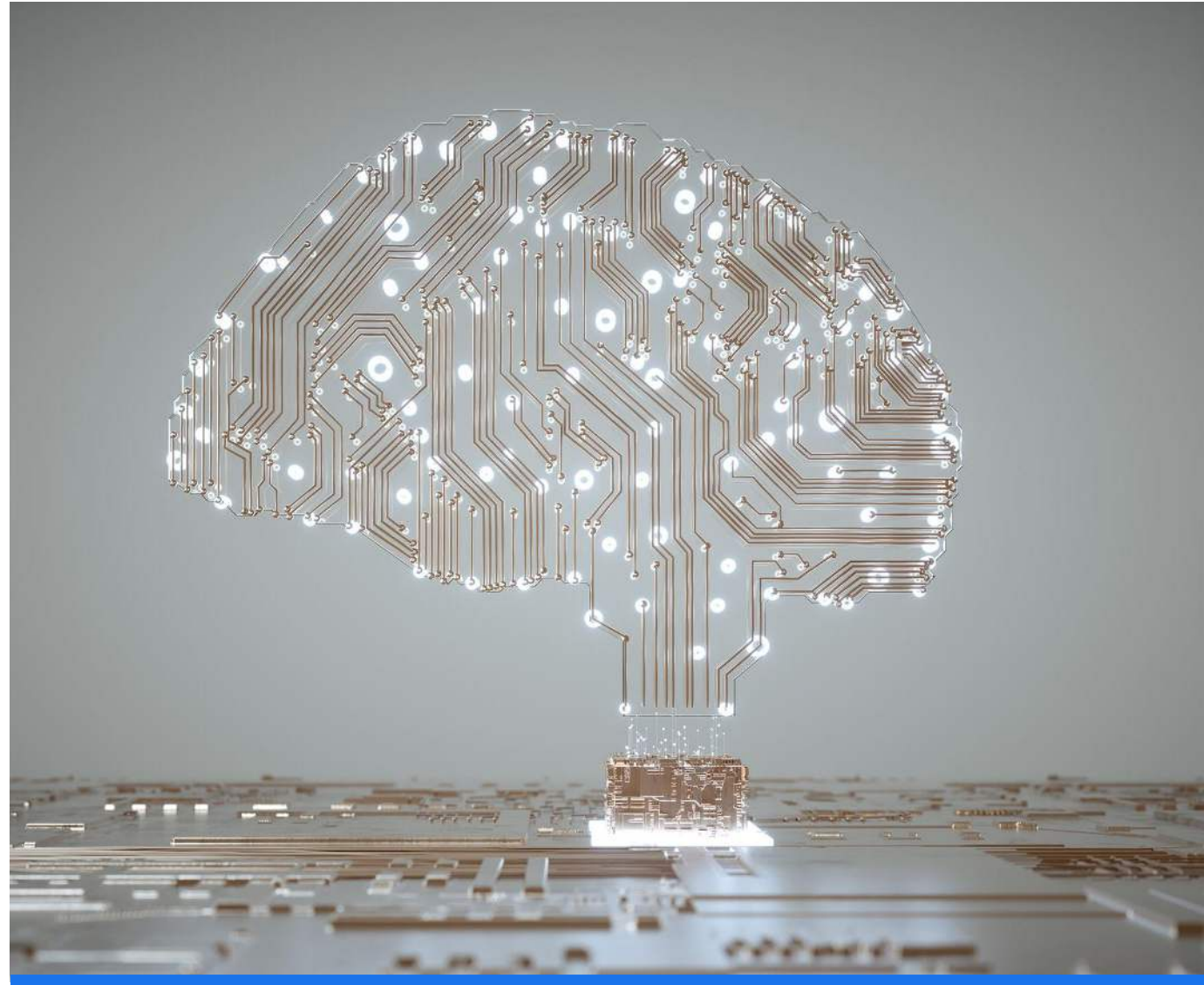
Définition et technologies clés de l'IA

Définition de l'IA

L'intelligence artificielle permet aux machines d'imiter des fonctions humaines comme la perception et la prise de décision.

Applications en assurance

Dans l'assurance, l'IA se divise en plusieurs technologies clés adaptées au secteur pour améliorer les processus.



Applications principales dans l'assurance



Machine learning supervisé et non supervisé

Le machine learning est utilisé pour détecter les fraudes et ajuster la tarification dynamiquement.

Traitement automatique du langage naturel

Le NLP permet aux chatbots de comprendre et de répondre aux requêtes des clients efficacement.

Algorithmes prédictifs

Les algorithmes prédictifs anticipent les risques en analysant des données historiques et en temps réel.

Robotisation des processus

La RPA automatise les tâches répétitives pour améliorer l'efficacité opérationnelle dans l'assurance.

Transformation de l'expérience client grâce à l'IA

Outils et plateformes d'interaction client



Chatbots multilingues autonomes

Les chatbots multilingues gèrent efficacement des demandes simples 24h/24 sans intervention humaine.

Plateformes de souscription automatisée

Les clients peuvent simuler, souscrire et payer en ligne facilement grâce à des plateformes automatisées.

Reconnaissance vocale et biométrie

Les outils de reconnaissance vocale et biométrie authentifient les clients, même avec faible alphabétisation.

Assistants virtuels intégrés

Les assistants virtuels suivent les clients via WhatsApp, Facebook ou Telegram avec un ton naturel.

Exemple Lemonade et impact sur les marchés émergents



Traitement ultra-rapide des sinistres

Lemonade utilise une IA avancée pour traiter un sinistre en seulement 2 secondes, révolutionnant les services d'assurance.

Analyse sémantique et règles métiers

Le modèle combine analyse sémantique, règles métiers intégrées et scores de fraude pour une évaluation précise.

Impact sur marchés émergents

Ce modèle innovant prouve que des solutions d'IA fluides peuvent être efficaces même dans les marchés émergents.

Optimisation des risques et détection des fraudes





Modèles prédictifs et détection de fraudes

Modèles prédictifs de risque

Les modèles prédictifs utilisent des données sociales et mobiles pour sélectionner les risques avec précision.

Détection de fraudes sophistiquées

L'IA analyse les comportements et détecte anomalies géographiques pour identifier fraudes avancées.

Tarification dynamique

Les tarifs s'ajustent selon le comportement, usage réel et exposition géospatiale grâce à l'IA.



Cas d'usage concrets en Afrique

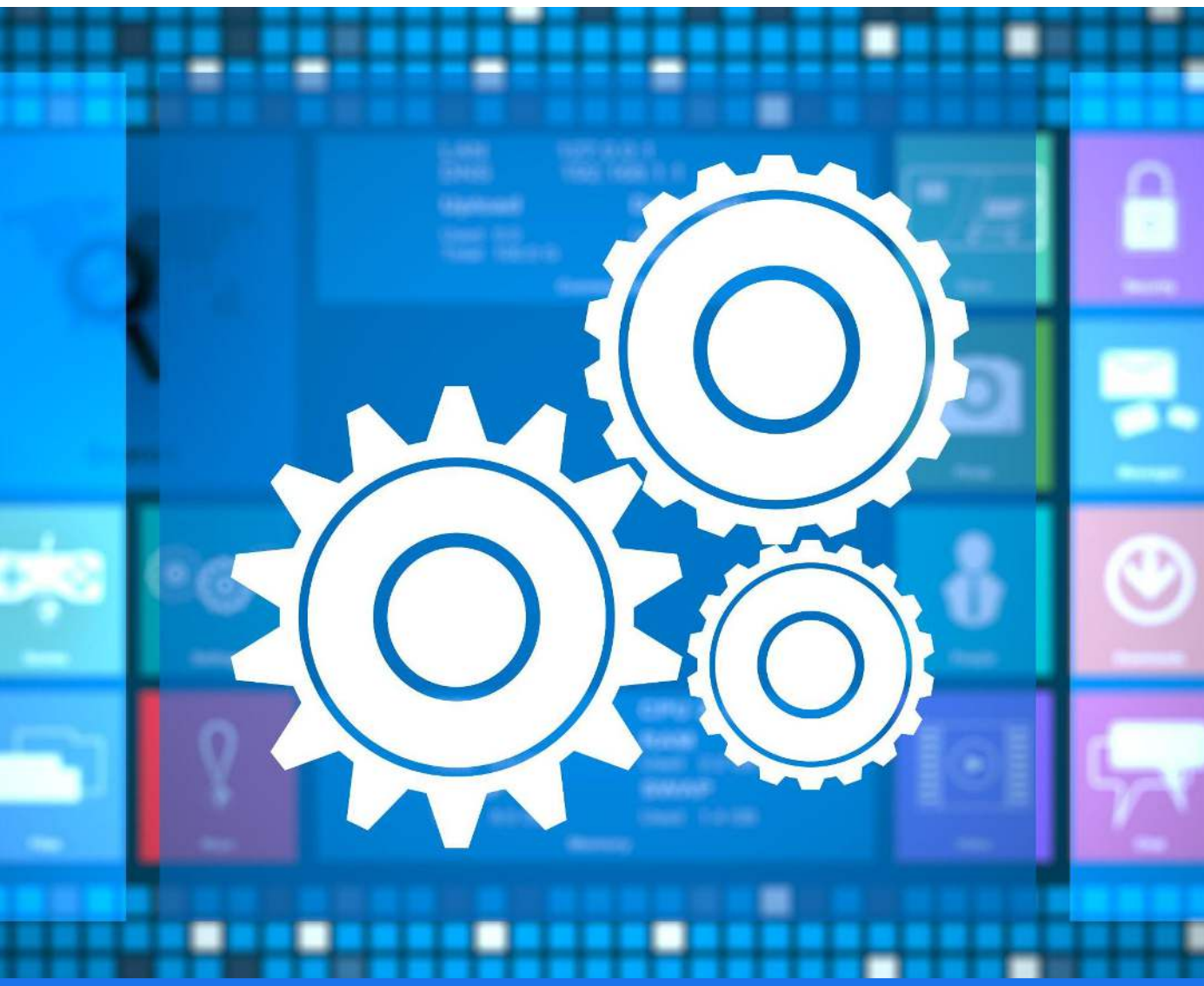
Réduction des pertes en assurance

Grâce à l'intégration de son moteur de vision par ordinateur VehiScannerAI, Leadway va réduire de près de 50 % le temps de traitement moyen des sinistres automobiles, améliorant la satisfaction client et la productivité opérationnelle.

Agriculture et algorithmes météo-satellite

PULA au Kenya utilise des algorithmes combinant données météo et satellite pour estimer automatiquement les rendements agricoles assurables.

Automatisation et
gains d'efficacité
opérationnelle



Réduction des coûts et amélioration des processus

Réduction des coûts administratifs

L'automatisation par IA peut diminuer les coûts administratifs jusqu'à 25 %, optimisant ainsi les ressources financières.

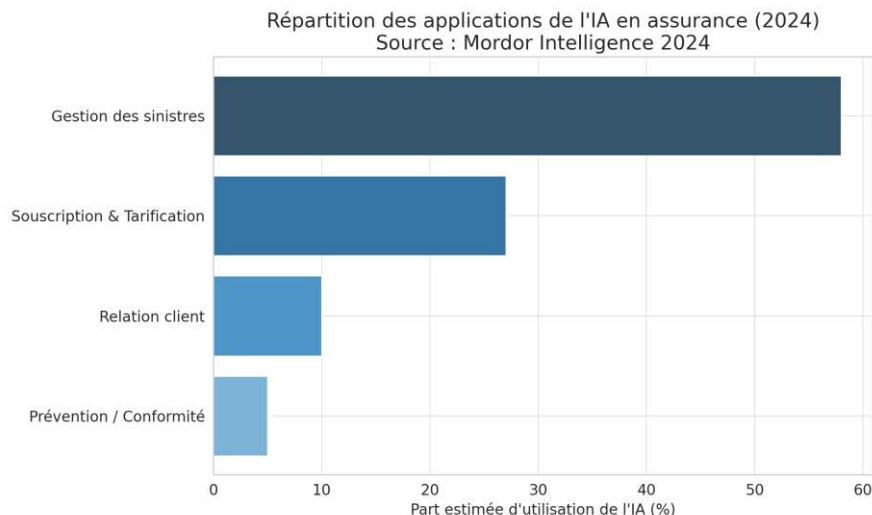
Diminution des délais de traitement

Les délais de traitement peuvent être réduits de 40 %, améliorant la satisfaction client de 60 % grâce à l'IA.

Augmentation de la productivité client

L'IA copilot permet à chaque agent de servir davantage de clients, augmentant l'efficacité globale du service.

Automatisation des tâches et impact en Afrique



Classification automatique de documents

L'IA permet la classification automatique des documents entrants comme photos, reçus et pièces justificatives, améliorant ainsi l'efficacité.

Lecture intelligente via OCR

La lecture intelligente des formulaires papier via OCR facilite la conversion rapide et précise des données manuscrites ou imprimées en format numérique.

Gestion automatisée des communications

La gestion automatisée des e-mails et appels clients optimise la relation client et réduit la charge de travail du personnel.

Tableaux de bord dynamiques

La production de tableaux de bord dynamiques permet un pilotage en temps réel des activités grâce à des données accessibles et exploitables.

Opportunités et cas d'application en Afrique

Opportunités pour les assureurs africains



Transformation digitale rapide

Le secteur de l'assurance africain doit adopter l'IA pour suivre la transformation digitale rapide du continent.

Réduction des coûts de distribution

L'automatisation des tâches de souscription et gestion permet de réduire significativement les coûts de distribution.

Personnalisation des produits

L'IA facilite la personnalisation massive des produits pour répondre aux besoins segmentés des clients africains.

Inclusion financière et confiance

L'IA favorise l'inclusion financière via des canaux numériques et renforce la confiance grâce à des outils transparents.

Cas inspirants d'application concrète de l'IA



PULA et assurance agricole

PULA combine données satellitaires et apprentissage automatique pour prédire les rendements agricoles et assurer plus de 15 millions d'agriculteurs en Afrique, Asie et Amérique Latine depuis 2015.

Leadway Assurance au Nigéria

Leadway Assurance déploie des solutions d'intelligence artificielle pour renforcer la détection des risques et améliorer l'expérience client, notamment à travers des outils d'évaluation automatisée et d'analyse prédictive, dans le cadre de sa transformation digitale initiée depuis 2021.

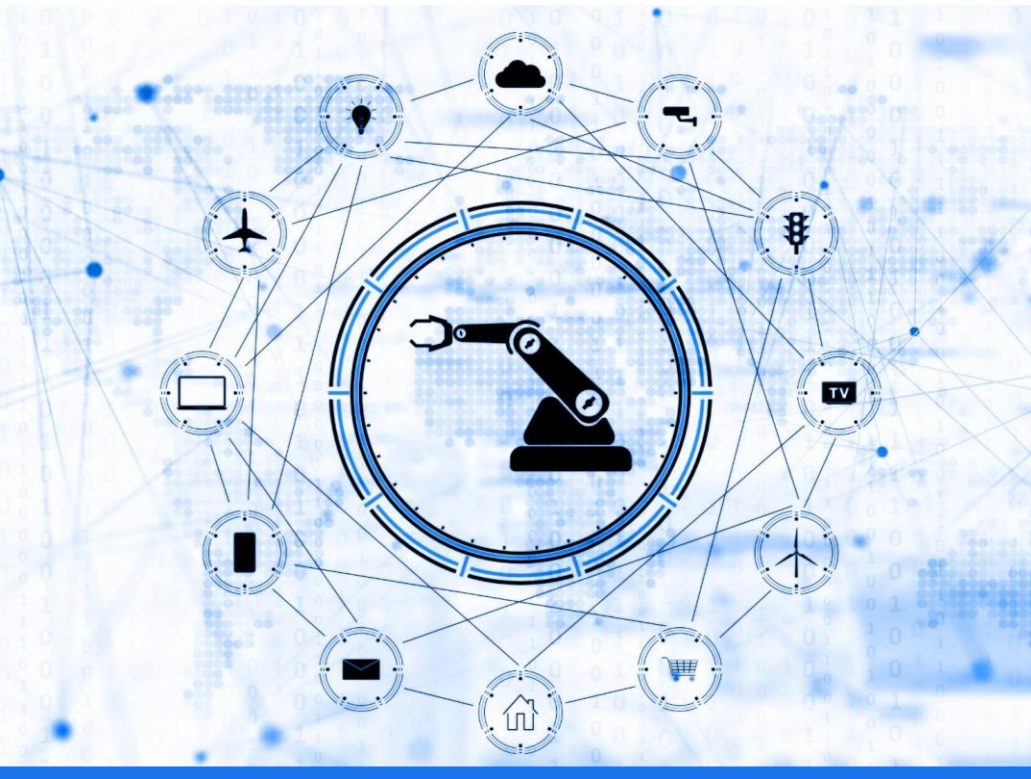
Jubilee Insurance en Afrique de l'Est

Jubilee utilise l'intelligence artificielle pour personnaliser les offres santé, automatiser le traitement des réclamations et renforcer la fidélisation client grâce à l'analyse de données issues d'appareils connectés.

L'IA et l'évolution du travail dans l'assurance



Transformation des métiers et automatisation des tâches



Automatisation des tâches répétitives

L'IA automatise le tri et la lecture des documents grâce à l'OCR intelligent, réduisant les tâches manuelles.

Synthèse et compréhension des documents

L'IA résume les réclamations ou contrats en langage clair pour faciliter la compréhension rapide.

Réponses automatiques aux clients

L'IA génère des réponses types aux clients via le traitement du langage naturel, améliorant le service client.

Assistance à la modélisation actuarielle

L'IA assiste les actuaires dans la modélisation de scénarios complexes pour une meilleure prise de décision.

Impact sur l'engagement et l'efficacité des employés



Efficacité et engagement accrus

78 % des employés avec accès aux outils IA se sentent plus efficaces et engagés dans leur travail quotidien.

Réduction des délais d'indemnisation

L'IA a permis de réduire de 40 % les délais d'indemnisation, facilitant la gestion des sinistres complexes.

Adoption régionale de l'IA

L'adoption de l'IA varie selon les régions, avec outils avancés en Amérique du Nord et Europe, et potentiel d'autonomisation en Afrique.

Automatisation et innovation

L'automatisation intelligente libère du temps pour l'innovation, l'analyse et la relation client, valorisant les métiers.

Défis, risques et
impacts socio-
économiques

Défis liés à l'adoption de l'IA



Qualité et disponibilité des données

La fragmentation et l'absence de données structurées limitent l'efficacité de l'IA dans plusieurs pays africains.

Pénurie de compétences en IA

Le déficit de talents spécialisés freine l'adoption de l'IA, nécessitant des formations et collaborations ciblées.

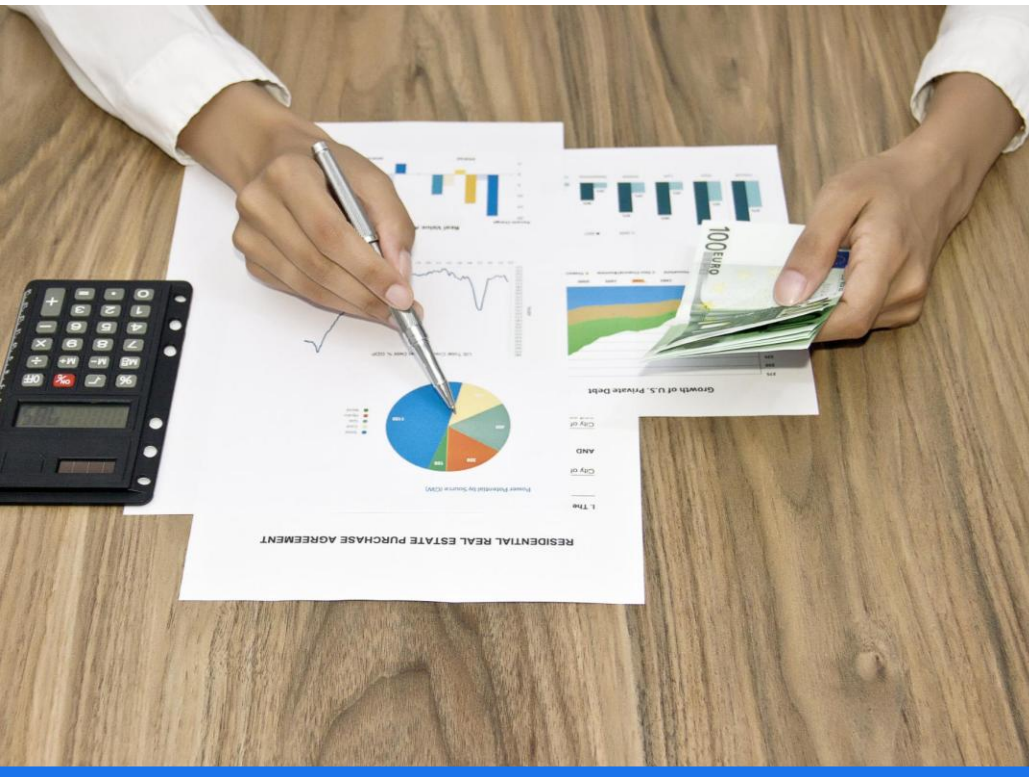
Biais et éthique algorithmique

Les biais dans les algorithmes et les enjeux éthiques requièrent une attention sérieuse et une régulation adaptée.

Transformation sectorielle par IA

Les compagnies d'assurance réinventent certains domaines clés grâce à l'IA pour améliorer leur chaîne de valeur.

Impact socio-économique et inclusion



Réduction des coûts et revenus

L'IA réduit jusqu'à 25 % des coûts opérationnels et augmente les revenus de 10 à 15 % grâce à une meilleure fidélisation client.

Accessibilité accrue de l'assurance

L'IA rend l'assurance accessible aux travailleurs informels, agriculteurs ruraux et jeunes sans historique bancaire grâce à fintech et mobile.

Détection avancée de fraude

Les algorithmes d'IA détectent les fraudes complexes en croisant plusieurs variables, réduisant significativement les pertes frauduleuses.

Création d'emplois et stabilité

L'IA stimule l'emploi dans l'analyse de données, le logiciel et la cybersécurité, contribuant à la stabilité financière des ménages et entreprises.

Perspectives
technologiques et
recommandations
stratégiques

Évolutions technologiques à venir

IA générative en assurance

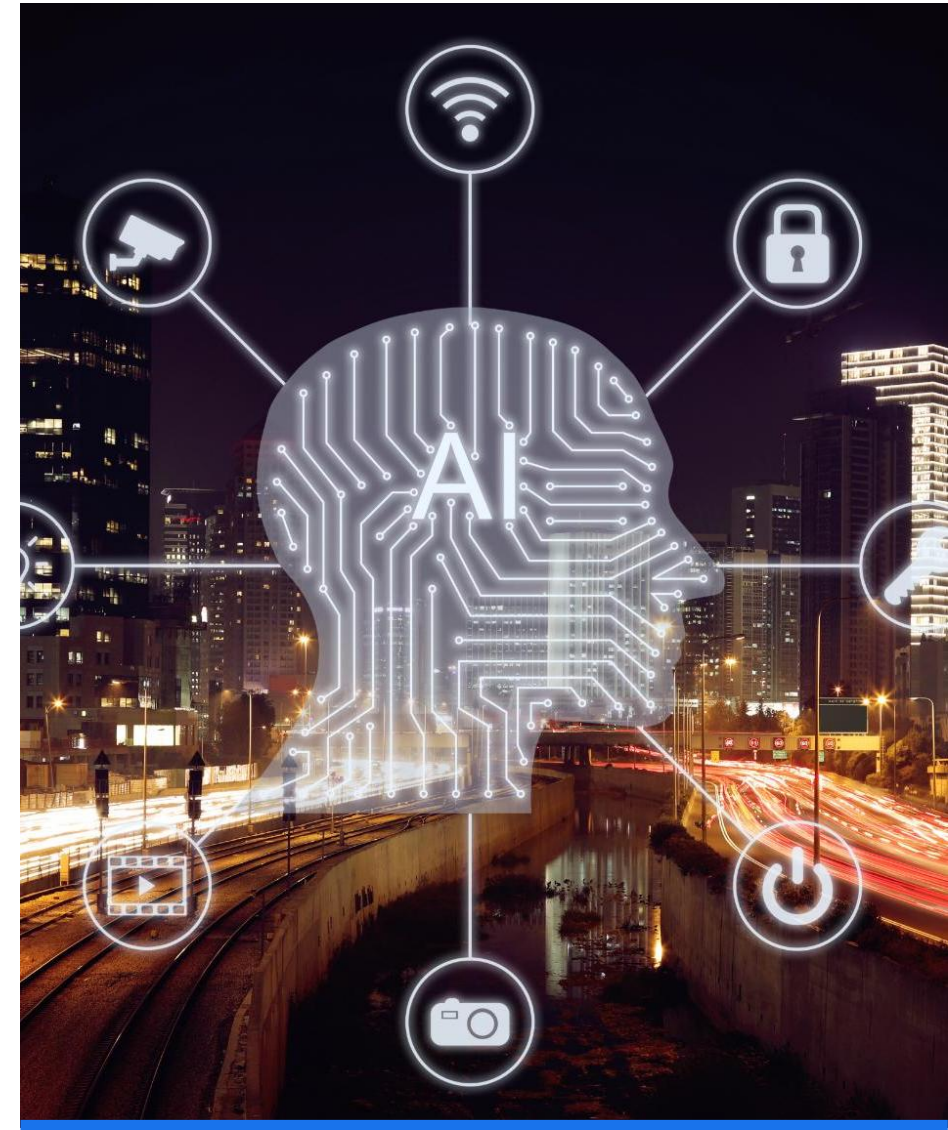
L'IA générative pourrait automatiser la création de documents contractuels personnalisés dans le secteur de l'assurance.

IA embarquée et contrats en temps réel

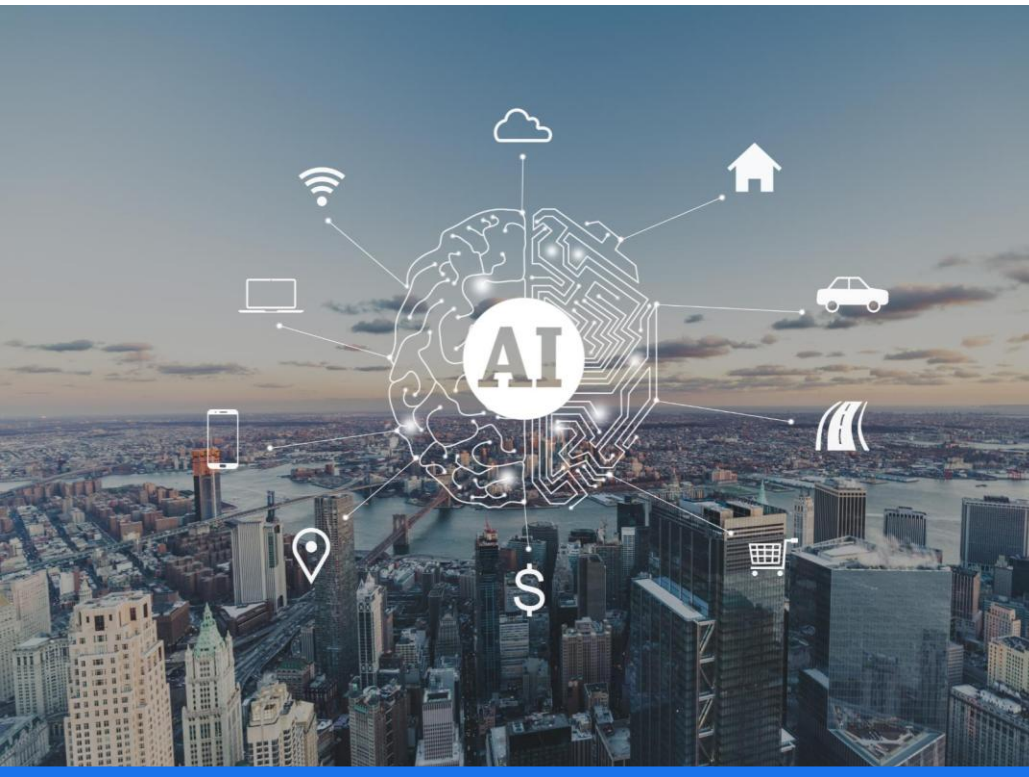
L'IA intégrée aux objets connectés permettra d'ajuster les contrats en temps réel selon les données collectées.

Convergence IA, blockchain et IoT

La convergence de ces technologies offre des modèles de souscription et de règlement automatisés, transparents et traçables.



Recommandations pour la FANAF et ses membres



Structuration de l'écosystème de données

Créer et partager des bases de données sectorielles et encourager l'open data pour une meilleure gestion des assurances.

Formation certifiante en IA

Mettre en place des programmes régionaux de formation et soutenir la création de masters spécialisés en IA appliquée à l'assurance.

Projets pilotes ciblés

Lancer des projets d'automatisation en santé, tarification dynamique en agriculture et scoring IA en microassurance.

Cadre éthique et juridique

Co-construire une législation souple, intégrer la transparence algorithmique et encourager les audits indépendants.

Conclusion : L'IA, levier majeur pour l'assurance en Afrique

Amélioration de l'expérience client

L'IA permet de personnaliser les services d'assurance, améliorant ainsi la satisfaction et la fidélisation des clients.

Optimisation des risques

Les algorithmes d'IA analysent les données pour mieux évaluer et gérer les risques assurantiels.

Automatisation des opérations

L'automatisation via IA réduit les tâches manuelles, augmentant l'efficacité des processus d'assurance.

Défis et opportunités

L'IA crée de nouvelles opportunités tout en posant des défis pour un développement durable et équitable en Afrique.