CONFÉRENCE INTERAFRICAINE DES MARCHÉS D'ASSURANCES

(C.I.M.A.)

INSTITUT INTERNATIONAL DES ASSURANCES

(I.I.A.)

B.P. 1575 Yaoundé - Tél. :+237 222 20 71 52 - Fax : +237 222 20 71 51

E-mail : iia@iiacameroun.com site web : www.iiayaounde.com

Rapport d'étude et de stage

ENJEUX DE LA DONNÉE ET DE LA DIGITALISATION DANS LE SECTEUR DES ASSURANCES

SAHAM Assurance

member of Sanlam group

Maitrise en Sciences et Techniques des Assurances

(MST-A)

14ème promotion : 2018-2020

Présenté et soutenu par :

Stavy Piervel MASSENGO

Sous la direction de :

M. NONO NKOUANKAM Berlin

Directeur technique à SAHAM Assurance Congo

Novembre 2020

Dédicaces

*À **Jésus le Christ**, mon Maitre, Maitre d'ouvrage et Maitre d'œuvre de ma formation et de cette étude :*

En amont, en aval, au sein de cette étude, je reconnais ton sceau.

Reçois tout l'honneur et toute la gloire qui te sont dus pour ce travail.

*À ma sœur **Betty MASSENGO** :*

Tu n'hésites pas de prendre du retard pour que j'avance. Dans ce rapport je reconnais la brique que tu as posée.

Trouve y le fruit de tes sacrifices.

*À ma mère **Gustavine MAKOUMBOU** :*

Goutte par goutte, depuis des temps éloignés tu as versé ta vie en moi, tu t'es usée pour que je sois plus fort et que je réussisse.

Ce travail est en fait la graphie de tes sacrifices et de tes espoirs.

Remerciements

La réalisation du présent travail l'est avec le concours d'illustres personnalités que nous tenons à remercier du fond de notre cœur. Nos remerciements :

- À monsieur ADJANON Philippe Urbain, Directeur Général de l'Institut International des Assurances (IIA), à monsieur DANFAKHA Dembo, Directeur des Études de l'IIA), au personnel administratif et au corps enseignant de l'IIA pour la formation de qualité qu'ils nous ont donnée ;
- À monsieur KOUADIO Étienne, Directeur Général sorti de SAHAM Assurance Congo, à monsieur TOURE Ahmadou Abdallah, Directeur Général de SAHAM Assurance Congo, à monsieur NONO NKOUANKAM Berlin, Directeur Technique de SAHAM Assurance Congo, et à tout le personnel de SAHAM Assurance Congo, pour le stage de qualité, l'encadrement qu'il nous ont donnés ;
- À monsieur NDOLO Serge, ainé dans le métier, pour ses critiques et suggestions qui ont été d'un apport considérable ;
- À mes sœurs et frères MASSENGO Betty, MASSENGO Marfé, MASSENGO Roxan, MOUANDA Flamel, BONDI Ferdin, MALADI Benn et Altine, pour leur soutien moral, matériel et financier ;
- À mes sœurs MOUANDA Lucie, BONDI Gyna et Rollande pour leur soutien spirituel et Moral.
- À mes compatriotes et à mes collègues de la 14ème promotion MST-A et de la 24ème promotion DESS-A pour leur assistance multiforme.

Que chacun trouve ici l'expression de notre reconnaissance !

Sigles et abréviations

AAC : Africaine des Assurance du Congo

AGC : Assurances Générale du Congo

ARC : Assurance et Réassurance du Congo

ARPCE : Agence de Régulation des Postes et Communication Électronique

AU-OHADA : Acte Uniforme de l'Organisation pour l'Harmonisation en Afrique du Droit des Affaires

CA : Chiffre d'affaires

CIMA : Conférence Interafricaine des Marchés d'Assurances

CNUCED : Conférence des Nations Unis sur le Commerce et le Développement

CRM : Customer Relationship Management

DPO : Délégué à la protection des données

FANAF : Fédération des Sociétés d'Assurances de Droit National Africaines

GAFA : Google, Apple, Facebook, Amazone

IA : Intelligence artificielle

IDO : Internet des Objets

MRH : Multirisques Habitation

MRP : Multirisques Professionnelle

NSIA : Nouvelle Société Interafricaine d'Assurance

OHADA : Organisation pour l'Harmonisation en Afrique du Droit des Affaires

RC : Responsabilité Civile

RGPD : Règlement Général sur la Protection des Données

RPA : Robotic Process Automatisation

S/P : Taux de sinistralité

SAP : Sinistre à payer

SPA : Sanlam Pan Africa

VTM : Véhicule Terrestre à Moteur

Liste des tableaux

Tableau 1 : Primes, sinistres et autres charges des assureurs du Congo en 2018 (en milliers de FCFA)..... 11
Tableau 2 : Principaux ratios du marché congolaise des assurances non vie en 2018..... 12
Tableau 3 : Evolution des principaux ratios de SAHAM de 2018 à 2019..... 12
Tableau 4 : Produits d'assurance automobile..... 13
Tableau 5 Évolution du chiffre d'affaires par branche de 2018 à 2019..... 15
Tableau 6 Abonnés de téléphonie mobile et taux de pénétration au Congo..... 33
Tableau 7 : Taux de pénétration et densité de l'assurance en zone CIMA..... 35

Liste des graphiques

Graphique 1 : Part de marché des sociétés d'assurance du Congo en 2018 11
Graphique 2 : Répartition du chiffre d'affaires de SAHAM par branche 15
Graphique 3 : Trafic d'IP de 2017 à 2022 (en exaoctets par mois) 32
Graphique 4 : Évolution du taux de croissance de l'assurance en zone CIMA 35
Graphique 5 : Les clés d'une transformation digitale réussie 43

Liste des figures

Figure 1 : Organisation de SANLAM Groupe 6
Figure 2 : Indicateur clés du pôle SPA Assurance Non Vie en 2019 6
Figure 3 : Produits commercialisés par SAHAM Assurance Congo 14
Figure 4 : Assurance Crédit Entreprise 14
Figure 5 Interface de l'application ORASS 22
Figure 6 : Possession et usage des équipements mobiles 31
Figure 7 : Taux de pénétration du téléphone mobile dans le monde 32
Figure 8 : Pays membres de la CIMA 34

Résumé

L'avènement du numérique a complètement bouleversé les habitudes de la société et particulièrement celles des assurés et assurables. Ces derniers deviennent plus exigeants ; ils réclament plus de mobilité, d'instantanéité et de personnalisation des offres. Par ailleurs le marché congolais des assurances fait face à des problèmes liés à un faible taux de pénétration (0,91%) et à une faible densité (12.730 francs CFA par habitant) des assurances. Dans le cas particulier de la société Saham Assurance Congo, ces problèmes concernent également un taux élevé des frais généraux (18,4%), une faible part de marché (9%), une insuffisance de couverture des besoins des assurés.

La nécessité pour les assureurs de s'adapter à ces changements et de surmonter ces difficultés nous conduit à explorer le terrain de la transformation digitale du secteur des assurances à travers le thème suivant : **« Enjeux de la donnée et de la digitalisation dans le secteur des assurances ».** Il s'agit pour nous de répondre aux questions ci-après :

- Quelles sont les opportunités, les risques et les freins liés à la transformation digitale ?
- Vaut-il la peine pour Saham Assurance Congo de s'engager sur le terrain de la digitalisation ?

L'objectif visé est de **préparer Saham Assurance Congo à la digitalisation de sa chaine de valeur.**

De l'analyse des opportunités et des risques induits, il ressort que la digitalisation n'est pas sans danger pour le secteur des assurances. Mal implémentée, elle expose l'assureur à de nombreux risques notamment sur les plans des ressources humaines, des systèmes d'information, du droit, de l'éthique, du marketing… Cependant nous pensons qu'il est indispensable pour l'assureur congolais de digitaliser son modèle d'affaires, à condition que cette digitalisation soit basée sur une stratégie qui tiendra compte des forces et des faiblesses de la société à digitaliser, en sus des opportunités, des freins et des risques de la digitalisation.

Dans le cas de **SAHAM Assurance Congo**, nous proposons que la digitalisation soit implémentée par la méthode du learning by doing. Elle doit mettre l'accent sur la **formation du personnel**, la **mise en place du département de l'informatique et du numérique**, **le développement des outils de gestion de la relation client**.

Abstract

The advent of digital technology has completely changed the habits of society, especially those of the insured and insurable. These insured and insurable become more demanding; they demand more mobility, immediacy, and personalization of offers. In addition, the Congolese insurance market faces problems about a low penetration rate of insurance (0.91%) and a low insurance density (12,730 CFA francs per capita). In the case of Saham Assurance Congo, these problems also concern a high rate of overhead (18.4%), a small market share (9%), an insufficient of coverage of insured's needs.

The requirement for insurers to adapt themselves to these changes and to overcome these challenges leads us to explore the digital transformation of the insurance sector through the following theme: **"Stakes of data and digitalization in the insurance sector."** We need must answer the following questions:

- What are the opportunities, risks and barriers associated with digital transformation?
- Is it worth it for Saham Insurance Congo to get involved in the field of digitalization?

The aim is to **prepare Saham Assurance Congo society for the digitalization of its value chain.**

Analysis of the opportunities and risks involved shows that digitalization can be dangerous for the insurance sector. Badly implemented, digitalization exposes the insurer to many risks including the risks of human resources, information systems, law, ethics and marketing... However, we believe that it is essential for the Congolese insurer to digitize its business model, provided that this digitalization is based on a strategy that will consider the strengths and weaknesses of the company to be digitized, in addition to the opportunities, brakes and risks of digitalization.

In the case of **SAHAM Assurance Congo**, we suggest that the digitalization be implemented by the method of learning by doing. They must focus on **staff training, the creation of Information Technology and digital department, the development of Customer Relationship Management tools**.

Sommaire

Dédicaces iii

Remerciements iv

Sigles et abréviations v

Liste des tableaux vi

Liste des graphiques vii

Liste des figures viii

Résumé ix

Abstract x

Sommaire xi

Introduction 1

PARTIE 1 : Présentation de SAHAM Assurance Congo et description du stage 4

Chapitre 1 : Présentation et fonctionnement de SAHAM Assurance Congo 5

I.1. Aperçu du groupe SANLAM et présentation de SAHAM Assurance Congo 5
I.2. Présentation de SAHAM Assurance Congo 7

Chapitre 2 : Description des activités réalisées 17

II.1. Activités réalisées aux services sinistre et production 17
II.2. Activités réalisées au service comptabilité et à la cellule de contrôle de gestion .. 22

Conclusion partielle 25

PARTIE 2 : Enjeux de la donnée et de la digitalisation dans le secteur des assurances . 27

Chapitre 3 : Cadre théorique de l'étude 28

III.1. Généralités 28
III.2. Etat des lieux de la digitalisation de l'assurance en zone CIMA 33

Chapitre 4 : Défis, opportunités, freins et risques de la digitalisation 38

IV.1. Place de la donnée et opportunités de la digitalisation 39
IV.2. Les freins et les risques de la digitalisation 42
IV.3. Quelques propositions sur la digitalisation de SAHAM Assurance Congo 47

Conclusion 52

Bibliographie 54

Annexes 56

Table des matières 59

Introduction

« *The world is becoming too fast, too complex and too network for any company to have all the answers inside* »[1] (le monde est devenu si rapide, tellement complexe et connecté, au point où aucune entité ne peut prétendre avoir toutes les solutions en son sein). Ce propos de Yochai Benkler illustre bien le besoin vital pour une société d'avoir des informations de qualité pour répondre aux attentes de ses clients. Des informations qui, loin d'être statiques, évoluent avec le temps. Cette dynamique est d'autant plus boostée par les mutations de la société actuelle induites par la révolution numérique.

La révolution digitale a conquis notre société et la transforme avec une telle célérité qu'avant même de nous adapter aux premiers changements, ceux-ci deviennent caducs.

Ainsi nous pouvons observer comment en 24 ans à peine, (de 1995 à 2019) le nombre d'internautes dans le monde est passé de 20 millions à 4,54 milliards dont 566,138 millions en Afrique[2].

Selon l'équipementier suédois **Ericsson**, le taux de pénétration mondial du téléphone mobile est de l'ordre de 104% en 2019[3]. En Afrique il est de 81%.

En même temps, l'entrée en jeu des Smartphones dès 2007 et des tablettes en 2010 a bouleversé complètement les habitudes des consommateurs. Ainsi en 2019 le taux de pénétration[4] du Smartphone est de 60% dans le monde. Selon une étude du cabinet Deloitte réalisée en 2018, en 2020 le taux de pénétration du Smartphone en Afrique sera de l'ordre de 55%[5].

Cette percée des Smartphones s'accompagne du développement de multiples applications qui permettent l'exécution, à travers le téléphone, de nombreuses opérations dans de domaines aussi variés.

[1] Yochai BENKLER, Yale University, cité par Karim SY, Président Digital Africa, *44ème AG FANAF 2020 Conférence Inaugurale.*
[2] https://www.internetworldstats.com/stats.htm
[3] https://mobilemarketing.fr/2019/08/16/pres-de-6-milliards-dabonnes-au-telephone-mobile-dans-le-monde/
[4] Taux de pénétration : pourcentage des individus possédant un Smartphone par rapport à la population totale
[5] https://www.lemonde.fr/afrique/article/2018/04/27/le-nombre-de-smartphones-explose-en-afrique_5291411_3212.html

En phase avec ces innovations dans la téléphonie mobile, se développent les réseaux sociaux. L'adoption des médias sociaux par la génération actuelle rend notre monde de plus en plus interactif et collaboratif. Les distances sont réduites. De l'une et l'autre des extrémités du globe, des internautes peuvent échanger des informations aussi variées que denses, en un temps record.

Toutes ces évolutions ci-haut mentionnées ont été nourries par les progrès technologiques en matière de réseaux de télécommunication mobile. En effet de la technologie analogique à la technologie 4G (4ème génération) en passant par la Global Système for Mobile (GSM ou G2), le débit maximum possible des données est passé de 9,6 kilobits par seconde (Kbps) à 150 mégabits par seconde (Mbits/s). Ce qui offre des capacités d'utilisation des données très importantes et favorise la digitalisation de la quasi-totalité des activités humaines. Avec ces changements, le client devient de plus en plus exigeant. Qu'en sera-t-il alors avec l'avènement de la cinquième génération (5G) ?

« Face à cette révolution numérique qui ne va faire que s'amplifier, reconnaissons que nous abordons une terre inconnue où il y a plus de question que de réponses »[6]

Or l'assureur a besoins de réponses (informations) sur l'assurable et le risque à couvrir, afin de pouvoir lui proposer l'offre adéquate et d'être en mesure de respecter ses engagements. Dans cette optique, le code des assurances de la Conférence Interafricaine des Marchés d'Assurances (CIMA) stipule : « *Les entreprises d'assurances doivent, avant de nouer une relation contractuelle ou d'assister leur client dans la préparation ou la réalisation d'une transaction et pendant toute la durée de la vie d'un contrat, prendre toutes les dispositions pour connaitre et actualiser leur connaissance du client et du risque couvert et permettre le respect dans les délais des différents engagements pris* »[7].

Dans cette visée, la maitrise de la donnée et de la digitalisation peut être un excellent moyen pour permettre une connaissance permanente et meilleure du risque et de l'assurable. Il est donc vital pour l'assureur d'explorer le terrain de la donnée et de la digitalisation et d'en appréhender les défis, les opportunités les dangers et les freins, afin de mieux s'adapter à l'ère numérique et d'anticiper les changements qui l'accompagnent. C'est donc le contexte ci-haut présenté qui motive notre choix du thème : « **Enjeux de la donnée et de la digitalisation dans le secteur des assurances** ». Cette étude vise à répondre aux questions suivantes :

[6] Taux de pénétration : pourcentage des individus possédant un Smartpho
ne par rapport à la pop

- Quelles sont les opportunités, les risques et les freins liés à la transformation digitale ?
- Vaut-il la peine pour Saham Assurance Congo de s'engager sur le terrain de la digitalisation ?

Quelques secteurs économiques dont le secteur bancaire ont déjà amorcé la digitalisation de leur chaine de valeurs. La Fédération des Sociétés d'Assurances de Droit National Africaines (FANAF) n'est pas non plus restée inerte à la révolution numérique. Dans sa quarante-quatrième assemblée générale, elle a réfléchi sur le thème : « La donnée et l'innovation au cœur de l'assurance ».

La présente étude a pour objectif de **préparer SAHAM Assurance Congo à la digitalisation de sa chaine de valeur**. Plus spécifiquement cette étude se propose de :

- Montrer les opportunités et les dangers de la transformation numérique ;
- Evaluer les forces et et les faiblesses de Saham Assurance Congo face à la digitalisation ;
- Faire des propositions pour surmonter les risques de la numérisation et réussir le processus de transformation digitale.

Notre démarche va consister à présenter premièrement la structure dans laquelle nous avons effectué notre stage et à décrire l'expérience que nous y avons acquise ; ensuite nous analyserons les enjeux de la donnée et de la digitalisation en second lieu.

PARTIE 1 : Présentation de SAHAM Assurance Congo et description du stage

L'intérêt de cette première partie est de présenter la structure dans laquelle nous avons effectué notre stage du 23 juillet au 30 août 2020, mais aussi de décrire le déroulement du stage. Ceci à travers les deux (02) chapitres qui la structurent, à savoir :

- Présentation et fonctionnement de SAHAM Assurance Congo ;
- Description des activités réalisées.

Chapitre 1 : Présentation et fonctionnement de SAHAM Assurance Congo

La société SAHAM Assurance Congo exerce au Congo Brazzaville depuis le premier janvier 2015. En 2019, elle a été rachetée par le Groupe SANLAM. Elle est sous le pôle Sanlam Pan Africa (SPA).

Dans ce chapitre nous aurons à faire un bref aperçu du groupe SANLAM ; ensuite nous présenterons la société SAHAM Assurance Congo.

I.1. Aperçu du groupe SANLAM et présentation de SAHAM Assurance Congo

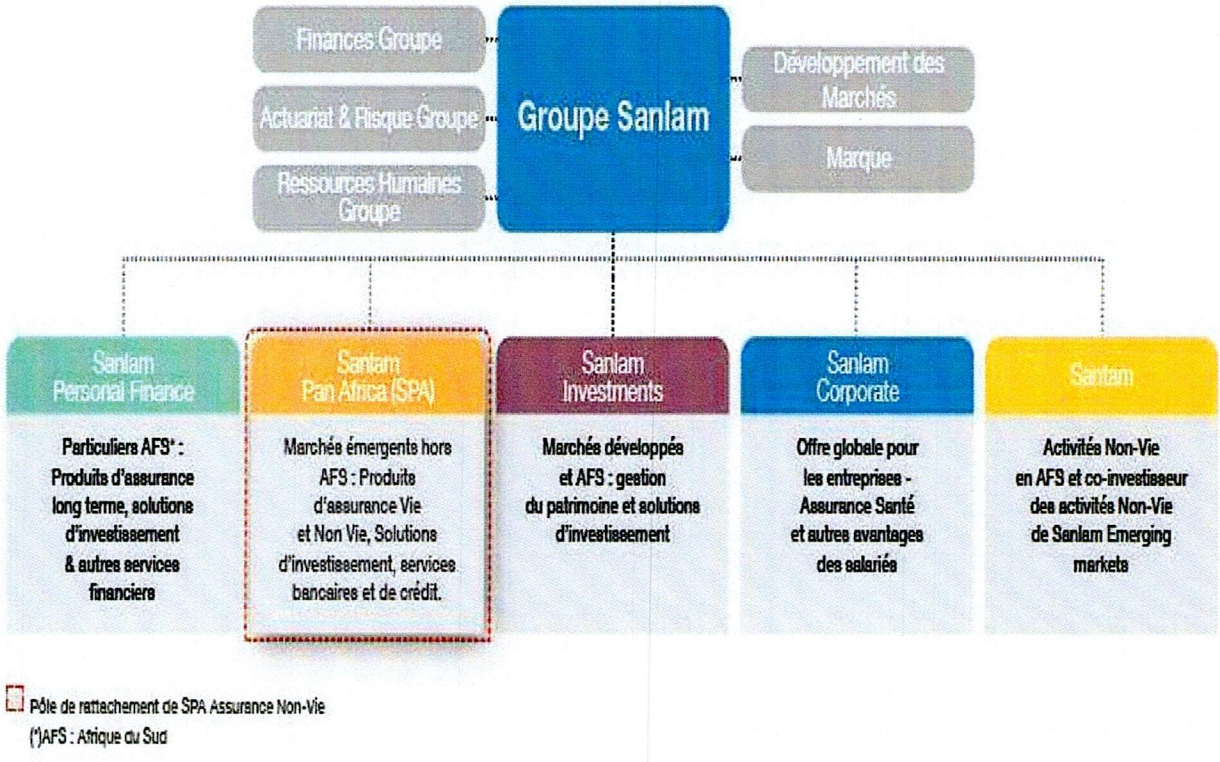
Fondé en 1918 en tant que compagnie d'assurance vie, **SANLAM** est aujourd'hui un Groupe leader des services financiers diversifiés, basé en Afrique du Sud. Il déploie ses activités à travers **vingt-huit autres pays (28) pays africains ainsi qu'en Malaisie, aux États-Unis, en Inde en Australie, en France et au Luxembourg**.

Groupe financier de référence coté à la bourse de Johannesburg, SANLAM propose une offre de solutions financières complètes et personnalisées dans tous les segments du marché, à travers ses cinq (5) pôles d'activités : SANLAM Personal Finance, SANLAM Pan Africa (SPA), SANLAM Investments, SANLAM Corporate et Santam.

SANLAM Group développe une vision portée sur la création de valeur pour le client, placé au cœur de toute stratégie de développement. Au fil des années, il s'est érigé en tant qu'acteur de référence des services financiers dans les marchés émergents en Afrique et en Asie.

Par ailleurs, il ambitionne de consolider ses positions sur le segment des solutions d'investissement sur les marchés développés.

Figure 1 : Organisation de SANLAM Groupe

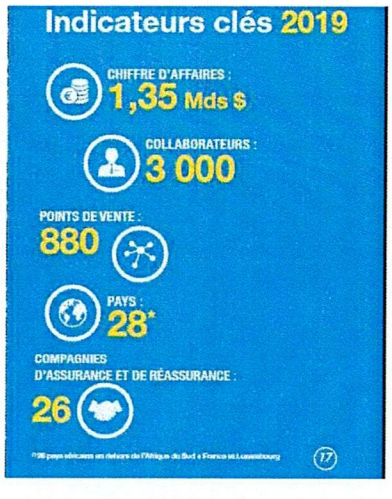


Sanlam Pan-Africa Assurance Non-Vie est le pôle de SPA chargé de la gestion et du développement du métier d'assurance Non-Vie.

Elle opère ainsi dans 3 domaines d'activités : **Assurance et Réassurance, Assistance, Tierce Gérance (TPA).**

Leader panafricain incontesté de l'assurance et acteur continental de référence, le pôle **SPA Non-Vie** dispose d'une expérience multi-métiers unique du marché africain.

Figure 2 : Indicateur clés du pôle SPA Assurance Non Vie en 2019



I.2. Présentation de SAHAM Assurance Congo

Agréée par le Ministère en charge des assurances par arrêté n° 1653 MEFPPPI-CA du 03 octobre 2014, SAHAM Assurance Congo est une société anonyme au capital de quatre milliards cinq cent dix millions (4.510.000.000) de francs CFA. Elle est régie par l'Acte Uniforme de l'Organisation pour l'Harmonisation en Afrique du Droit des Affaires (AU-OHADA) dans son livre 4 (articles 385 et suivants)[8] et par le code CIMA, notamment dans ses articles 300, 301, 326, 328 et suivants.

La société SAHAM Assurance Congo opère dans les branches ci-après :

- Accidents ;
- Maladie ;
- Corps de véhicules terrestres (autres que ferroviaires) ;
- Corps de véhicules ferroviaires ;
- Corps de véhicules aériens ;
- Corps de véhicules maritimes, lacustres et fluviaux ;
- Marchandises transportées ;
- Incendies et élément naturels ;
- Autres dommages aux biens ;
- Responsabilité civile véhicules terrestres automoteurs ;
- Responsabilité civile véhicules aériens ;
- Responsabilité civile véhicules maritimes, lacustres et fluviaux ;
- Responsabilité civile générale.

Elle compte actuellement deux (02) bureaux directs, deux (02) agents généraux. Elle collabore avec un réseau de cinq (05) courtiers d'assurances et de réassurance.

I.2.1. Organisation et fonctionnement de SAHAM Assurance Congo

La société SAHAM Assurance Congo a une organisation de type hiérarchique. Elle est constituée d'une direction générale au premier niveau, de la direction administrative et financière, de la direction technique et de la direction commerciale au deuxième niveau, et enfin des services rattachés à ces trois (03) directions au troisième niveau.

---

ulation totale

8

I.2.1.1. Direction Générale

Conformément à l'article 415 de l'AU-OHADA, la direction générale est animée par un Directeur Général qui a pour mission de planifier, de diriger, de coordonner et de superviser l'ensemble des activités de la société. Le Directeur Général est garant du développement et de la rentabilité de la société conformément aux objectifs fixés par le groupe. Il est le représentant légal de la Société dans ses rapports avec les tiers et en assure la pérennité.

À ce titre le Directeur Général est chargé de :

- Définir la stratégie et les grandes orientations de la société ;
- Recruter, nommer, récompenser ou sanctionner le personnel selon les circonstances ;
- Ordonner les dépenses de la société ;

Auprès de la Direction Générale sont rattachés un secrétariat de direction et une cellule de contrôle de gestion.

I.2.1.1.1. Le secrétariat de direction :

Il est chargé de :

- Gérer le courrier, les communications téléphoniques et l'agenda du Directeur Général ;
- De recevoir les dossiers soumis au Directeur général et de les lui soumettre ;
- d'assurer la communication interne dans la société et d'appliquer les instructions du Directeur Général.

I.2.1.1.2. Cellule de contrôle de gestion

La cellule de contrôle de gestion est animée par un cadre qui est chargé de :

- La formalisation par écrit des procédures de contrôle interne de l'activité ;
- La mise à jour des procédures et le contrôle régulier de leur mise en application ;
- La préparation et le suivi budgétaire ;
- Le contrôle et la validation de la régularité des informations contenues dans les rapports financiers ;
- La vérification de la régularité et de l'orthodoxie financière des opérations ;
- Le contrôle des dépenses par rapport au budget ;
- Le contrôle de la gestion comptable et financière

- Le suivi des agrégats comptables et financiers ;
- L'établissement des états statistiques et des tableaux de bord de la compagnie.

I.2.1.2. Direction Technique

La direction technique comprend en son sein, quatre (04) services : le service production, le service production et sinistre santé, le service sinistre, le service de la réassurance. Elle assure la fonction technique de la société.

A ce titre elle est principalement chargée de :

- La production des affaires ;
- La gestion de la réassurance et de la Coassurance
- La gestion des sinistres.

I.2.1.2.1. Service Production

Sous la supervision du chef de service, le service production comprend quatre (04) agents.

Il est chargé de :

- La cotation des risques et de l'émission des primes ;
- L'établissement des polices et des contrats d'assurances ;
- La gestion de la production des bureaux directs, des agents généraux et des courtiers ;

I.2.1.2.2. Service Production et Sinistre santé

Chez SAHAM Assurance Congo, la gestion de l'assurance santé est externalisée. Elle est faite par Willis Towers Watson (WTW).

Le service Production et Sinistre santé est chargé de la gestion des relations avec WTW en ce qui concerne l'assurance santé. A ce titre il gère les reporting et les statistiques transmis par WTW.

I.2.1.2.3. Service Sinistre

Il est animé par un chef de service et deux (02) agents. Le service Sinistre est chargé de la gestion des sinistres, de la gestion des contentieux, du suivi des procédures judiciaires. À ce titre il assure :

- Le traitement des dossiers sinistres et la gestion des recours ;
- Le calcul des provisions de sinistres ;

- La représentation de la société devant les tribunaux.

I.2.1.3. Direction commerciale

La direction commerciale est chargée de définir et de mettre en œuvre la stratégie commerciale et marketing et la stratégie de développement numérique de la société, d'améliorer l'image de marque de la société. Elle gère la relation client et les réseaux de distribution ; elle appuie et soutient sur le plan commercial, le bureau direct de Brazzaville et les agences.

La direction commerciale est constituée d'un service commercial dont elle coordonne les activités.

I.2.1.3.1. Service commercial

Les principales missions du service commercial sont :

- L'animation des réseaux sociaux ;
- La recherche de la satisfaction client ;
- Le développement de la force de vente et la gestion des réseaux de distributions ;
- La gestion de la communication externe de la société.

I.2.1.4. Direction administrative et financière

La direction administrative et financière est chargée de :

- La gestion comptable et financière de la société ;
- La gestion fiscale et parafiscale ;
- La gestion des moyens généraux ;
- La gestion des ressources humaines.

La direction administrative et financière comprend un service : le service comptabilité.

I.2.1.4.1. Service Comptabilité

Il assure :

- La tenue de la comptabilité ;
- L'encaissement des chèques
- La gestion fiscale ;
- L'entretien du matériel et la gestion du patrimoine.

I.2.2. Positionnement sur le marché congolais

SAHAM Assurance Congo opère sur un marché constitué de six (06) sociétés d'assurances Non Vie : SAHAM Assurance Congo, Assurances et Réassurances de Congo (ARC), Nouvelle Société Interafricaine d'Assurance (NSIA), Assurances Générale du Congo (AGC), Africaine des Assurances du Congo (AAC), Allianz Congo. En 2018 Ce marché a enregistré une baisse de 3% par rapport à l'année 2017[9].

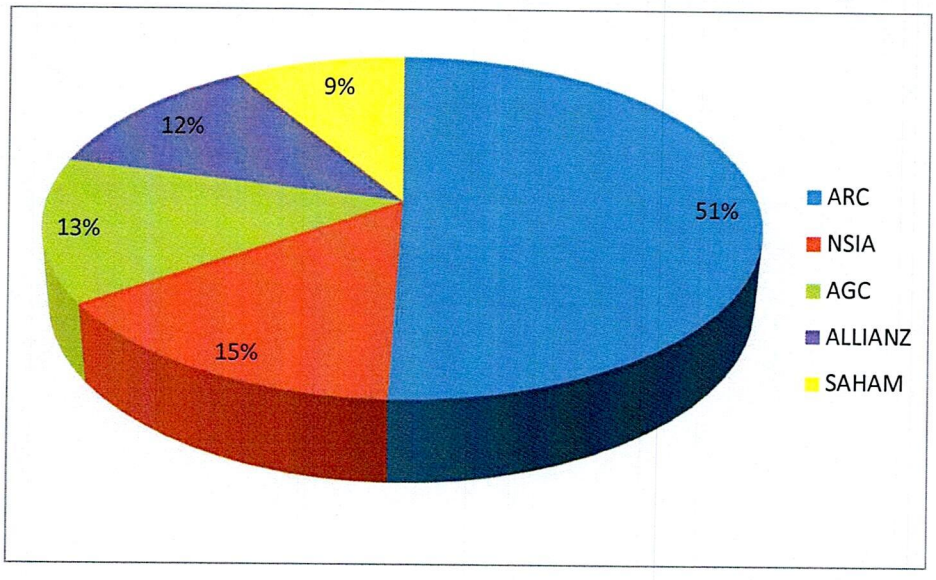
Le positionnement de SAHAM Assurance Congo sur le marché national sera apprécié à travers les indicateurs ci-après : la part de marché, le taux de sinistralité, le taux de sinistralité, le taux de frais généraux.

Tableau 1 : Primes, sinistres et autres charges des assureurs du Congo en 2018 (en milliers de FCFA)

Compagnie	Primes émises	Primes acquises	Sinistres	Frais généraux	Commissions
ARC	27 233 712	27 915 260	726 165	3 888 952	1 085 771
NSIA	8 053 792	8 185 557	3 174 276	2 749 195	1 399 137
AGC	7 238 908	7 873 783	1 723 172	3 035 339	771 974
ALLIANZ	6 616 533	6 705 814	2 215 126	2 035 589	1 141 710
SAHAM[10]	4 789 228	4 766 993	1 491 301	1 113 202	700 199
Ensemble	53 932 173	55 447 407	9 330 040	12 822 277	5 098 791

Source : Annuaire des sociétés membres de la FANAF, édition 2020

Graphique 1 : Part de marché des sociétés d'assurances du Congo en 2018



Source : Données de l'annuaire des sociétés membres de la FANAF, édition 2020

phones-explose-en-afrique_5291411_3212.html" https://www.lemonde.fr/afrique/article/2018/04/27/le-nombre-de-smartphones-explose-en-afrique_5291411_3212.html
8/04/27/le-nombre-de-s

Le graphique 1 montre qu'en 2018 SAHAM Assurance Congo a occupé la cinquième place sur le marché national de l'assurance non vie, selon l'optique Chiffre d'affaires. Sa part de marché a été de 9%.

Tableau 2 : Principaux ratios du marché congolaise des assurances non vie en 2018

Compagnie	S/P	FG/PE	Taux d'acquisition	Ratio combiné
ARC	2,60%	14,28%	3,99%	21%
NSIA	38,78%	34,14%	17,37%	90%
AGC	21,88%	41,93%	10,66%	74%
ALLIANZ	33,03%	30,77%	17,26%	81%
SAHAM	31,28%	23,24%	14,62%	69%
Ensemble	16,83%	23,77%	9,45%	50%

Source : Annuaire des sociétés membres de la FANAF, édition 2020

Le tableau 2 donne le niveau de la sinistralité ou celui des frais généraux. L'analyse de la sinistralité montre que pour toutes les compagnies, le taux de sinistralité est largement en dessous de la normale (65%). A première vue, cela signifie que les primes perçues sont trop élevées. Toutefois, parmi les sociétés dont le taux de sinistralité est plus proche de la normale, Saham Assurance Congo occupe la troisième position (31,28%).

L'analyse des frais généraux montre que seule l'ARC maitrise ses frais de gestion. Saham Assurance Congo vient en deuxième position dans la maitrise des frais généraux

Tableau 3 : Evolution des principaux ratios de SAHAM de 2018 à 2019

	Année	
	2018	2019
Primes	4 789 228 254	6 474 188 567
Primes acquises	4 766 992 994	6 161 315 590
Sinistres	1 512 328 914	1 593 640 219
Frais généraux	1 113 202 421	1 191 191 045
Commissions	700 199 396	939 490 275
Taux de sinistralité	31,7%	25,9%
Taux de frais généraux	23,2%	18,4%
Taux de commissions	14,6%	14,5%

Source : SAHAM Assurance Congo : États C1 et C10b de 2018 et 2019

En 2019 la société SAHAM Assurance Congo a enregistré une croissance de 35%[11] par rapport à l'année 2018. Le taux des frais généraux par rapport aux primes émises a baissé de 23,24% en 2018 à 18% en 2019. Il reste toutefois élevé par rapport à la normale qui est de 15%

I.2.3. Produits commercialisés

Les produits de SAHAM Assurance Congo sont répartis suivant les catégories ci-après : Automobile, Accidents corporels, Habitation, Voyage, Santé, Multirisques Professionnelle (MRP), Risques techniques, Assurance Crédit Entreprise, facultés transportées, Responsabilité Civile. Ils sont présentés à travers le tableau 4 ainsi que les figures 3 et 4

Tableau 4 : Produits d'assurance automobile

Garantie	Formule 1	Formule 2	Formule 3	Formule 4	Obligatoire/ au choix ou gratuit
Responsabilité civile	Oui	Oui	Oui	Oui	Obligatoire
Protection juridique	Oui	Oui	Oui	Oui	Au choix
Protection conducteur et passager	Oui	Oui	Oui	Oui	Au choix
Remorquage, dépannage constat d'accident	Oui	Oui	Oui	Oui	Gratuit
Incendie		Oui	Oui	Oui	Au choix
Vol		Oui	Oui	Oui	Au choix
Bris de glace		Oui	Oui	Oui	Au choix
Dommages collision			Oui		Au choix
Dommages tous risques				Oui	Au choix
Véhicule de remplacement				Oui	Au choix

Source : SAHAM Assurance Congo

martphones-explose-en-afrique_5291411_3212.html
9

Figure 3 : Produits commercialisés par SAHAM Assurance Congo

ASSURANCE AUTOMOBILE

Les multiples risques auxquels sont confrontés le conducteur et ses passagers au volant ne se comptent plus.
Ajuster votre protection à vos besoins et à votre budget avec notre Assurance Auto et un service d'Assistance offert GRATUITEMENT.

ASSURANCE HABITATION

Que vous soyez propriétaire ou locataire, garantissez vos biens tout en préservant votre pouvoir d'achat avec une Multirisque habitation. Protégez votre famille contre tous dommages causés à autrui grâce à une responsabilité Civile Occupants.

ASSISTANCE VOYAGE

Parce que des imprévus peuvent arriver lors d'un voyage, SAHAM ASSITANCE vous propose une solution voyage qui vous couvre là où vous voulez allez 24h/24 et 7jours/7.

Nos prestations garantissent une assistance à la personne et une assistance en cas de décès à l'étranger.

SAHAM Assurance

ASSURANCE SANTE GROUPE

Vous êtes un employeur soucieux de l'amélioration de protection de votre personnel, L'assurance santé groupe
est la solution qu'il vous faut !
Des garanties de bases (frais de consultation, d'hospitalisation et frais pharmaceutiques) aux garanties facultatives (Optique, dentaire etc..) nous vous offrons une large gamme de choix pour la gestion santé de votre personnel.

ASSURANCE ACCIDENTS

Un accident domestique peut vous arriver chez vous ou lors de votre trajet de la maison au bureau...
En souscrivant une Assurance Accidents Corporels, vous vous donnez la possibilité d'être indemnisé vous-même ou vos ayant droits en cas de frais médicaux, d'invalidité ou en cas de décès.

ASSURANCE MULTIRISQUE

Elle met en avant plusieurs risques qui peuvent faire l'objet de plusieurs contrats d'assurance. L'assurance multirisque couvre l'incendie, le vol, les dégâts des eaux, les dommages électriques, les dommages informatiques...

ASSURANCE RESPONSABILITE CIVILE

Protégez vous contre des dommages corporels, matériels et immatériels causés involontairement à autrui au cours de l'exercice de votre activité grâce à une Responsabilité Civile.

ASSURANCE TOUS RISQUES CHANTIERS

Maladresse, Rupture, Affaissement, déformation ou chute des équipements, Défaut de conception ou de construction, Evénements naturels, Incendie, vol, sont autant d'événements source de dommages que vous pouvez rencontrer sur votre chantier. Souscrire une Assurance Tous risques chantier vous permet de le sécuriser et de travailler sereinement.

ASSURANCE TRANSPORTS DE MARCHANDISES

L'assurance facultés (marchandises transportées) vous permet de couvrir votre marchandise lors de son acheminement d'un point A vers un point B. Nous vous indemnisons en cas de dommages survenus lors du transport de votre marchandise.

Contacts

*BZV : Rond-Point City Center, immeuble CNSS
TEL : 06 510 45 24

*PNR : 59 ; rue de Doumanga, Rond-Point des amoureux
TEL : 05 014 13 87 /89 ou 06 510 45 88
*Email : sahamcongo@sahamassurance.com

05 014 13 89

SahamAssuranceCongo

AVANCEZ LIBREMENT !

Figure 4 : Assurance Crédit Entreprise

SAHAM Assurance CONGO

Assurance crédit entreprise

- pourquoi souscrire ?

La vente à crédit à certains de vos clients vous expose à un double risque :

- **des retards de paiement** créant des problèmes de trésorerie et un risque d'insolvabilité,

- **des Impayés** qui impactent directement sur le résultat et la survie de votre société

- Face aux Impayés, que faire ?

Prévenir le risque client apparait alors essentiel pour développer et pérenniser vos activités (qui plus est dans un contexte d'une conjoncture économique morose et imprévisible favorisant la pratique de la vente à crédit et les risques d'impayés).

L'option contre l'impayé : l'Assurance crédit Saham

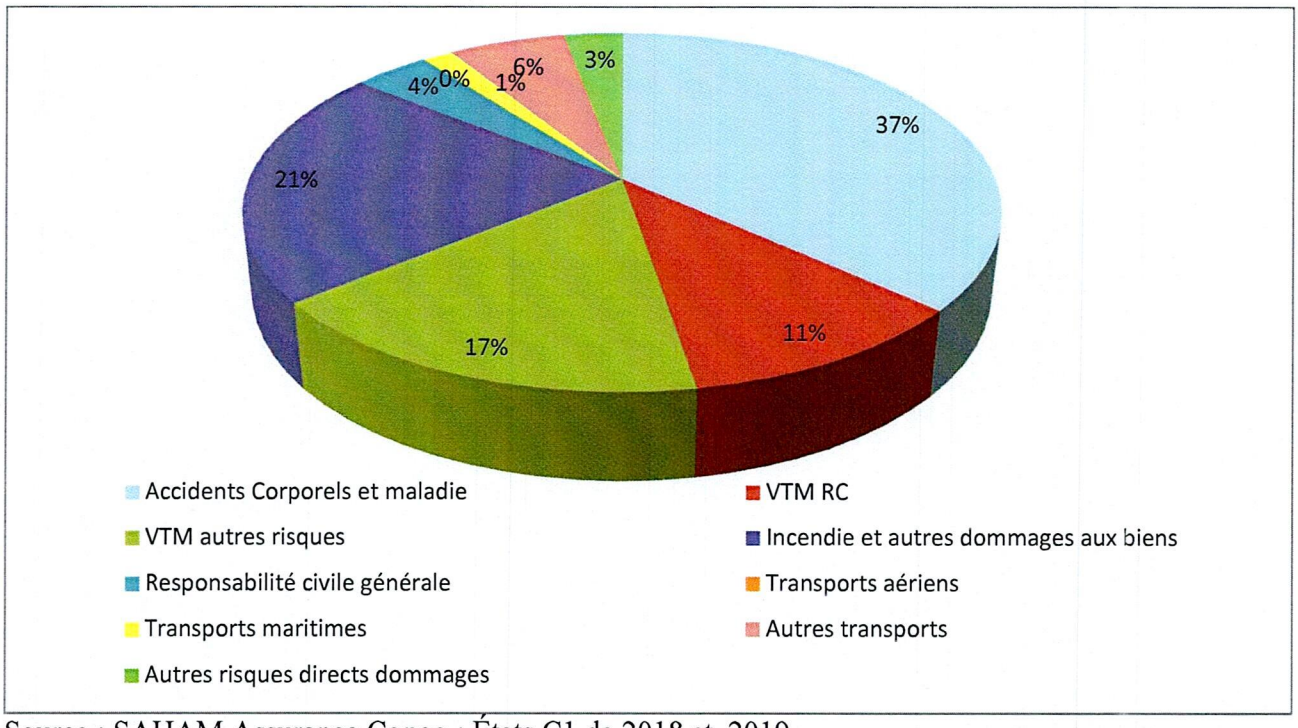
- Saham Assurance Congo, vous propose son produit d'**Assurance crédit entreprise** qui vous permet de vous assurer contre les risques d'insolvabilité définitive de vos clients débiteurs. Par cette assurance, **en cas d'impayé, Saham Assurance Congo se substitue à vos clients et vous rembourse tout ou partie de la créance non réglée.**

Tableau 5 Évolution du chiffre d'affaires par branche de 2018 à 2019

Branches		Chiffre d'affaire 2018		Chiffre d'affaire 2019		
		Valeur	Part dans l'ensemble (%)	Valeur	Part dans l'ensemble (%)	Progression (%)
Accidents Corporels et maladie		1 019 608 427	21,29%	2 368 779 513	36,59%	132,32%
VTM[12]	RC	627 201 556	13,10%	697 010 153	10,77%	11,13%
	Autres risques	762 255 760	15,92%	1 081 996 330	16,71%	41,95%
Incendie et autres dommages au biens		1 313 891 683	27,43%	1 396 855 250	21,58%	6,31%
Responsa-bilité civile générale		261 400 578	5,46%	251 161 453	3,88%	-3,92%
Transports aériens		30 000	0,00%	88 907	0,00%	196,36%
Transports maritimes		97 099 777	2,03%	99 806 680	1,54%	2,79%
Autres transports		461 689 622	9,64%	384 938 697	5,95%	-16,62%
Autres risques directs dommages		246 050 851	5,14%	193 551 584	2,99%	-21,34%
Ensemble		**4 789 228 254**		**6 474 188 567**		**35,18%**

Source : SAHAM Assurance Congo : États C1 de 2018 et 2019

Graphique 2 : Répartition du chiffre d'affaires de SAHAM par branche



Source : SAHAM Assurance Congo : États C1 de 2018 et 2019

[12] VTM : Véhicule Terrestre à Moteur

À la lumière du graphique 2 nous comprenons que les produits d'assurance Santé Groupe et accidents corporels génèrent la plus grande partie du chiffre d'affaires de SAHAM Assurance Congo (37%). Ensuite vient les produits d'assurance des véhicules terrestres à moteur (RC et autres risques) qui génèrent 28% du chiffre d'affaires. La réduction de la fraude et la maitrise des coûts dans ces branches devraient permettre d'améliorer le rendement de SAHAM.

Les branches transport aérien (0%) et transport maritime (1%) sont les plus faiblement représentées car les risques y relatifs sont généralement assurés dans les pays occidentaux.

Chapitre 2 : Description des activités réalisées

L'intérêt de ce chapitre est de décrire les taches que nous avons réalisées dans les services suivants : le service **Sinistres**, le service **Production**, le service **Comptabilité, la cellule de contrôle de gestion.**

II.1. Activités réalisées aux services sinistre et production

II.1.1. Activités réalisées au service Sinistres

Sous la supervision du Chef de Service, nous avons réalisés les activités ci-après : le constat de sinistre, l'ouverture des dossiers sinistres, le suivi des dossiers, l'élaboration des propositions d'offre d'indemnité, la mise en règlement.

II.1.1.1. L'ouverture des dossiers sinistres

A la déclaration d'un sinistre, un dossier physique est ouvert L'ouverture des dossiers sinistres se fait sur l'application ORASS et en support papier, dans une chemise cartonnée.

L'enregistrement du sinistre sur ORASS génère un numéro de sinistre composé d'un code de l'intermédiaire, de l'année de survenance du sinistre, d'un code de la branche d'assurances concernée et d'un nombre séquentiel. Ce numéro est reporté sur le dossier physique.

Pendant la phase de l'ouverture du sinistre, il est fait une première évaluation des dégâts selon la nature (corporel, matériel) et l'ampleur de ces dégâts.

Le dossier physique contient au moins les sous chemises **assuré** (pour le classement des pièces de l'assuré), **rapports** (pour le classement des rapports de tous genres) et **courriers** (où l'on range les correspondances échangées). En sus du numéro de sinistre les informations suivantes sont reportées sur le dossier :

- Le numéro de police du contrat en jeu ;
- Les dates d'effet et d'échéance du contrat ;
- Le nom de l'assuré ;
- Le nom du tiers ou de la victime s'il y a lieu ;
- La date de survenance du sinistre ;
- L'immatriculation du véhicule assuré pour les sinistres de la branche automobile.

De manière générale, c'est la déclaration de sinistre qui déclenche l'ouverture d'un dossier sinistre. D'autres pièces telles que **la demande d'indemnisation faite par la victime, l'extrait de main courante, le permis de conduire, la carte grise** peuvent être requises selon la nature du sinistre. Après ouverture du dossier sinistre, celui-ci est enregistré dans le registre sinistre.

Chez **SAHAM Assurance Congo,** toute déclaration de sinistre implique l'ouverture d'un dossier sinistre, quoi que la garantie ne soit pas due ou que les autres pièces requises ne soient pas disponibles. Le régleur sinistre pourra ensuite demander les pièces manquantes par courrier.

II.1.1.2. Le traitement et le suivi des dossiers sinistres

Lors de la phase de traitement, le gestionnaire sinistre interprète d'abord les clauses du contrat telles que : la période de garantie, les garanties en jeu, les exclusions, les franchises, les déchéances, les suspensions de garanties, les limitations de capitaux… Ensuite il analyse les autres pièces nécessaires au traitement. Ces pièces varient selon la nature des dommages.

- **Pour les dommages matériels**, les pièces à analyser sont :
  - ✓ La demande d'indemnisation ;
  - ✓ L'extrait de main courante (rapport de la police)
  - ✓ Le rapport de l'expert ;
  - ✓ Les devis de réparations, les factures
  - ✓ Les photos du sinistre…
- **Pour les dommages corporels**, l'analyse porte sur les éléments suivants :
  - ✓ Le rapport du médecin expert ;
  - ✓ Les certificats médicaux initial et de consolidation ;
  - ✓ Les ordonnances, les factures des frais médicaux et pharmaceutiques ;
  - ✓ Le certificat de genre de mort en cas de décès ;
  - ✓ Les pièces d'identité et les certificats de vie des ayants droits…

Cette analyse permet de savoir si le sinistre est garanti ou non et de l'évaluer.

Au fur et à mesure que l'assuré ou les bénéficiaires complètent les pièces au dossier, le gestionnaire sinistre met à jour le dossier physique et le dossier numérique sur l'application ORASS. Ensuite il complète les nouvelles informations dans le registre sinistre. De même une

réévaluation des dommages est faite selon que les nouvelles informations reçues le permettent.

Pendant le traitement des dossiers sinistres, une fiche technique est montée pour récapituler les éléments essentiels de l'instruction.

II.1.1.3. Le règlement de l'indemnité

Une fois le dossier sinistre validé, le gestionnaire sinistre déclenche la procédure d'indemnisation des bénéficiaires (victimes ou tiers-payeurs). Pour cela le gestionnaire sinistre monte une fiche de règlement constituée des champs ci-après :

- Identification du dossier
  - ✓ Numéro sinistre ;
  - ✓ Numéro police ;
  - ✓ Assuré ;
  - ✓ Période de garantie ;
  - ✓ Date du sinistre ;
  - ✓ Situation prime (payé ou non ?) ;
- Evaluation des préjudices
  - ✓ Type de dommage (corporel, matériel, immatériel consécutif…)
  - ✓ Expert ?
  - ✓ Évaluation du préjudice ;
- Risques couverts
  - ✓ Type de garantie
  - ✓ Garantie acquise ?
  - ✓ Fondement ;
- Liste des bénéficiaires
  - ✓ Bénéficiaire
  - ✓ Montant ;
  - ✓ Mode de paiement.

Pour qu'un sinistre soit payé, il faut que sa fiche de règlement soit visée par le Gestionnaire sinistre, le Directeur Technique et le Directeur Général.

II.1.2. Activités réalisées au service Production

Notre parcours au service de la production nous a permis de faire **des cotations, des incorporations et des régulations de primes en Maritime, en Responsabilité Civile (RC) professionnelle, en Incendie, en Multirisques Professionnelle (MRP) et en Multirisques Habitation (MRH).**

II.1.2.1. Régulation de prime en assurance maritime

Les régulations de primes faites ont concerné des polices d'abonnement à application obligatoire. Dans ce cadre SAHAM Assurance Congo délivre un registre de certificats d'assurance à chacun de ses assurés en début de période d'assurance. Ces derniers doivent remplir un certificat à chaque voyage en y renseignant les informations suivantes : date du voyage, nature, quantité et valeur de la marchandise, provenance et destination de la marchandise. Ces régulations de primes ont été faites en trois (03) étapes :

- **Le calcul de la prime consommée** : il se fait en appliquant le taux de prime de la garantie d'assurance sur la valeur de la marchandise ;
- **Le rappel de la prime provisionnelle** : Il est fait rappel de la prime minimale que l'assuré doit payer selon les stipulations du contrat d'assurance.
- **Le calcul de la prime de régulation** : il se fait par différence entre la prime provisionnelle et la prime consommée. Un résultat négatif montre que l'assuré doit une prime de régulation.

II.1.2.2. L'assurance Responsabilité Civile professionnelle chez SAHAM Congo

En Responsabilité Civile professionnelle, **SAHAM Assurance Congo** délivre souvent les garanties relatives à la RC Exploitation et à la RC après livraison.

II.1.2.2.1. Responsabilité civile exploitation

En RC exploitation, les événements suivants sont couverts : Intoxication alimentaire, RC incendie, RC dégâts des eaux hors locaux tous autres dommages corporels matériels et immatériels consécutifs engageant la responsabilité civile exploitation de l'assuré. Les extensions de garantie proposées concernent la RC stagiaire et candidat à l'embauche, la RC vol par préposés au préjudice des tiers, les dommages aux biens confiés.

II.1.2.2.2. Responsabilité civile après livraison

Dans ce cadre, SAHAM Assurance Congo couvre tous les dommages confondus consécutifs à la RC après livraison de l'assuré.

SAHAM Assurance offre également la garantie Défense et Recours à ses assurés.

II.1.2.2.3. Cotation en RC professionnelle

La cotation en RC professionnelle dépend de la nature des garanties souscrites, des limites de garanties par sinistre et par année d'assurance, des franchises appliquées (exception faite des dommages corporelles pour lesquelles il n'y a pas de franchise), du Chiffre d'affaires (CA), de la masse salariale, de l'effectif du personnel de la nature de l'activité de la localisation et de la classe du risque.

II.1.2.3. Cotation et incorporation en assurance multirisques professionnelle

Le produit d'assurance multirisques professionnelle regroupe plusieurs types de garanties dont l'Incendie et risques annexes, les Dégâts des Eaux, les Bris de glace et enseigne, le vol avec effraction, la Tous Risques Informatique et Électronique.

Les cotations pour ce type de produit se font sur la base des éléments suivants :

- ✓ Les garanties souscrites,
- ✓ Les matériaux de construction, l'affectation des locaux assurés,
- ✓ La valeur des bâtiments ou le loyer annuel, la valeur du contenu,
- ✓ Les capitaux assurés, les franchises,
- ✓ L'environnement du risque, les moyens de prévention et de protection contre le vol et l'incendie...

La cotation des risques incorporés en cours de période d'assurance est faite sur les mêmes bases énoncées ci-haut, au prorata temporis de la période restant à courir.

II.1.2.4. Cotation en assurance multirisques habitation (MRH)

Comme la MRP, la MRH contient aussi les garanties suivantes : l'Incendie et les risques annexes, les Dégâts des Eaux, les Bris de glace et enseigne, le vol avec effraction et la RC chef de famille.

Elle est cotée sur la base des éléments suivants :

- ✓ Les garanties souscrites ;
- ✓ Les matériaux de construction ;
- ✓ la valeur des bâtiments ou le loyer mensuel, la valeur du contenu,
- ✓ Les capitaux assurés, les franchises ;
- ✓ Le nombre de personnes sous tutelle ;

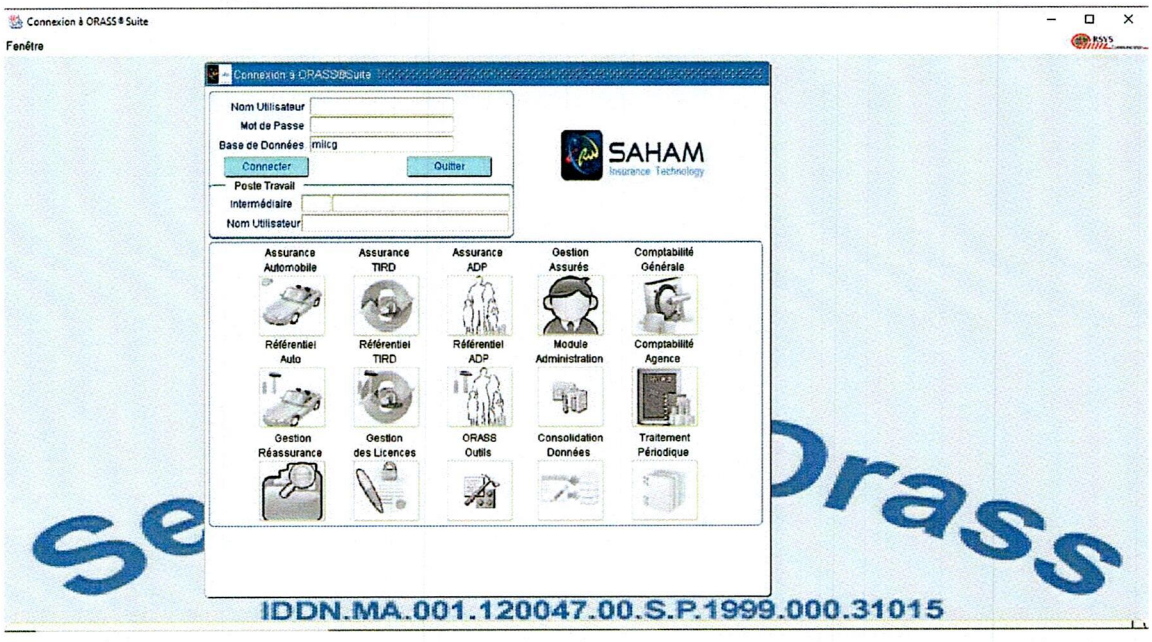
- ✓ La détention d'un animal de compagnie à l'instar du chien ;
- ✓ L'environnement du risque, les moyens de prévention et de protection contre le vol et l'incendie...

II.2. Activités réalisées au service comptabilité et à la cellule de contrôle de gestion

II.2.1. Activités réalisées au service Comptabilité

L'expérience acquise à la comptabilité a concerné les paiements, les ristournes et les remises de chèques. Ces opérations sont faites à travers le logiciel métier : ORASS (Milliard).

Figure 5 Interface de l'application ORASS



II.2.1.1. Les paiements des charges techniques

Les paiements que nous avons effectués sont relatifs aux sinistres et au reversement des primes au Pool TPV et aux autres charges.

Le paiement de ces charges se fait de la manière suivante :

- ➢ Vérification du bénéficiaire ;
- ➢ Établissement du chèque ;
- ➢ Établissement de la fiche de dépense sur ORASS ;
- ➢ Validation du paiement sur ORASS.

La validation du paiement déclenche la génération par ORASS des écritures comptables relatives audit paiement.

II.2.1.2. Les ristournes et les trop perçus

Les ristournes sont des annulations de primes à la suite d'amélioration des risques, des retraits de portefeuille, des suspensions ou des résiliations de contrat.

Le trop perçu est le surplus de la prime provisionnelle par rapport à la prime consommée.

Le paiement des ristournes et des trop perçus se fait de la même manière que pour les charges techniques.

II.2.1.3. Les remises de chèques

Il s'agit de l'enregistrement des chèques à encaisser. Cet enregistrement se fait en deux (02) étapes :

- Endossement du chèque ;
- Enregistrement du chèque sur ORASS.

II.2.2. Activités réalisées à la cellule de contrôle de gestion

Le travail effectué à la cellule de contrôle de gestion a consisté à :

- Elaborer les états d'analyse de l'activité ;
- Calculer et suivre les ratios de pilotage de l'acticité ;
- Concevoir et mensualiser le budget de l'exercice 2021.

II.2.2.1. Etats d'analyse de l'activité

A partir des diverses données des activités de SAHAM Assurance Congo, nous avons générés les principaux états grâce à l'application ORASS. Ces états primaires sont exportés sous format xls (excel), csv ou pdf et permettent la confection des états CIMA. Parmi les états extraits nous avons :

II.2.2.1.1. Les états de production :

- État de détail de la production ;
- État récapitulatif de la production par branche ;
- État récapitulatif de la production par agence ;
- État des arriérés fictifs ;

II.2.2.1.2. Les états de sinistres :

- État de règlement des sinistres ;
- SAP de 2015 à la date du jour ;
- SAP de 2015 à 2019 ;
- Variation SAP 2020.

II.2.2.1.3. Les états de réassurance

- État des cessions facultatives.

II.2.2.2. Les indicateurs de pilotage de l'activité

A partir des données des états, nous avons produit les principaux indicateurs de SAHAM Assurance Congo. Ces ratios permettent d'éclairer la direction sur la santé économique de la société et de motiver ainsi les décisions à prendre. Parmi ces indicateurs nous avons : les ratios bruts, les ratios de réassurance et les ratios nets

II.2.2.2.1. Les ratios bruts :

- Le taux de sinistralité (S/P) de l'exercice courant : c'est le rapport de la charge de sinistre de l'exercice d'inventaire sur les primes acquises de cet exercice ;
- Le ratio global des charges de sinistres (S/P global) : c'est le rapport des sinistres payés dans l'exercice d'inventaire et de la variation des SAP (sinistres à payer) sur les primes acquises ;
- Le taux de commissions : c'est le rapport entre les commissions d'apports et les primes émises de l'exercice d'inventaire ;
- Le taux de frais généraux : c'est le rapport des autres charges de l'exercice d'inventaire sur les primes acquises ;
- Le ratio combiné : c'est la somme des ratios S/P, taux des commissions et taux des frais généraux.

II.2.2.2.2. Les ratios de réassurance

- Taux de cession des primes : c'est le rapport entre les primes cédées et les primes émises ;
- Le taux de récupération des sinistres : c'est la part des réassureurs dans la charge de sinistre globale[13] divisée par la charge de sinistre globale.

[13] Charge de sinistre globale : somme des sinistres payés dans l'exercice d'inventaire et de la variation des SAP.

II.2.2.2.3. Les ratios nets

- Le taux de sinistralité net de l'exercice d'inventaire : c'est le rapport entre la charge de sinistre de l'exercice d'inventaire, nette de la réassurance et la prime acquise nette de la réassurance ;
- Le ratio global des charges de sinistres nets : c'est le rapport des sinistres payés dans l'exercice d'inventaire et de la variation des SAP nets de la réassurance sur les primes acquises nettes de la réassurance.
- Le taux de commissions net : c'est le rapport entre les commissions nette des commissions de réassurance et les primes émises de l'exercice d'inventaire nettes de la réassurance ;
- Le ratio combiné net : c'est la somme du ratio S/P net, du taux des commissions net et du taux des frais généraux.

II.2.2.3. Élaboration et mensualisation du budget

Le budget est la prévision des recettes et des dépenses de la société pour une période future donnée.

Sur la base des données des CEG (compte d'exploitation Générale) et des bilans des exercices antérieurs, des projections sont faites pour chaque poste du budget. Le budget ainsi obtenu est mensualisé en divisant chaque poste budgétaire par douze (12). Il est présenté de manière cumulée : c'est-à-dire pour chaque mois on présente le budget de la période allant du premier janvier au dernier jour du mois concerné.

Conclusion partielle

Pendant notre stage chez SAHAM Assurance Congo, nous avons relevé les problèmes suivants :

- Des frais généraux encore trop élevés ;
- Une part de marché très faible ;
- Un fonctionnement assez rigide encore en silos
- Des produits qui ne couvrent pas encore tous les besoins des assurés

Nous avons également observé un début de dématérialisation et d'automatisation de certaines fonctions Chez SAHAM Assurance Congo. C'est le cas de la fonction sinistre, des process de comptabilité. De même la présentation des offres d'assurances se fait également via Facebook.

- **Digitalisation de la fonction sinistre** : Grâce à l'application ORASS, l'ouverture et l'instruction des dossiers sinistres sont dématérialisées. Toutefois ces process ne sont pas encore automatisés. De même la version papier des dossiers sinistre est encore largement utilisée.
- **Digitalisation des process de la comptabilité** : les processus de comptabilisation des opérations se font numériquement via le logiciel ORASS. Le journal est généré automatiquement grâce aux informations (sur les émissions et les règlements de sinistres par exemple) entrées dans ORASS par les différents services.
- **Au service commercial** : La vision de SAHAM Assurance Congo est de parvenir à vendre ses produits en ligne. Cette vision sera mise en œuvre en trois (03) étapes :
  - Création et animation d'un compte Facebook ;
  - Implémentation d'un site web et d'une plateforme numérique pour la stimulation des devis en ligne ;
  - Mise en place d'un espace de paiement en ligne sur la plateforme et partenariat avec les institutions financières de la place pour l'opérationnalisation de ce type de paiement.

Jusqu'alors l'étape de la création et de l'animation du compte Facebook a été réalisée. La présentation des offres via Facebook est opérationnelle.

La deuxième étape de conception du site web et de la plateforme numérique est en cours. En effet SAHAM Assurance Congo a entamé des négociations avec des partenaires des Innovations Technologiques pour l'implémentation du site web et de la plateforme numérique de stimulation des devis en ligne. Ensuite s'en suivra la mise en place d'un espace de paiement en ligne.

Nous pensons que l'amorce d'une vraie politique de transformation digitale permettrait de résoudre les problèmes énoncés ci-hauts. La partie suivante se propose donc d'analyser les enjeux liés à la transformation digitale des sociétés d'assurance en général, et de soumettre un plan opérationnel de digitalisation de SAHAM Assurance Congo en particulier.

PARTIE 2 : Enjeux de la donnée et de la digitalisation dans le secteur des assurances

KODAK est la société américaine qui a mis au point la photo numérique en 1975. Cependant, pour n'avoir pas saisi tout l'enjeu que prendrait la photo numérique, Kodak a tardé à abandonner l'argentine pour investir dans le numérique. Cela a permis à ses concurrents de prendre les devants sur elle. Il s'en est suivi la faillite de Kodak dans les années 2000. « *Il y avait une peur de ce que représentait le numérique* », expliquait il y a quelques années l'ancien PDG de Kodak, George Fisher[14].

Cette illustration montre combien il peut être fatal de ne pas se pencher dans les temps sur les changements induits par la révolution digitale.

Ainsi cette partie sera consacrée, dans son **deuxième chapitre sur les défis de la digitalisation des assurances et sur les opportunités et les risques qu'elle entraine**. Préalablement, nous présenterons **le cadre théorique de notre étude** dans le premier chapitre.

[14] Julie De La Brosse, comment Kodak s'est tiré une balle dans le pied, *L'Express, 2012*
https://lexpansion.lexpress.fr/entreprises/comment-kodak-s-est-tire-une-balle-dans-le-pied_1375031.html

Chapitre 3 : Cadre théorique de l'étude

Avant d'entrer dans l'analyse profonde des enjeux de la donnée et de la digitalisation, Il est primordial pour nous de présenter dans ce chapitre le cadre théorique de notre étude.

Il s'agira pour nous de :

- ✓ Circonscrire notre étude, à travers la définition des principaux termes, la délimitation de l'étude, la présentation des objectifs et de la méthodologie ;
- ✓ Faire l'aperçu de la révolution numérique de ses origines jusqu'en 2020 ;
- ✓ Présenter l'état du secteur des assurances dans l'environnement numérique.

III.1. Généralités

III.1.1. Définitions, délimitation, et objectifs

III.1.1.1. Définitions

III.1.1.1.1. La donnée

L'Académie française définit la donnée comme suit : « *Fait ou principe indiscuté, ou considéré comme tel, sur lequel se fonde un raisonnement ; constatation servant de base à un examen, une recherche, une découverte* ».[15]

Selon le dictionnaire Larousse, la donnée est « *Ce qui est connu ou admis comme tel, sur lequel on peut fonder un raisonnement, qui sert de point de départ pour une recherche (surtout pluriel) : Les données actuelles de la biologie* »[16].

Dans le cadre de cette étude la donnée est donc une information (généralement brute) sur laquelle est basée un traitement ou une analyse.

Une analyse pertinente nécessite des données nombreuses et relatives à un grand ensemble d'individus. Ainsi pour un très grand volume de données, la notion de Big data ou données massives est usitée. Nous reviendrons plus loin sur cette notion.

[15] https://www.dictionnaire-academie.fr/article/A9D3040
[16] https://www.larousse.fr/dictionnaires/francais/donn%c3%a9e/26436?q=donn%c3%a9e#26312

III.1.1.1.2. La digitalisation

Le mot **digitalisation** est un anglicisme qui dérive du terme anglais **digital** dont la traduction en français est "numérique". Ainsi l'anglicisme digitalisation prend le même sens que le terme français numérisation.

Au sens strict, *« la numérisation est la conversion, des informations d'un support (texte, image, audio, vidéo) en données numériques que des technologies informatiques peuvent exploiter »*[17].

La numérisation peut aussi signifier, l'utilisation des supports numériques et des technologies informatiques à l'ensemble du système productif de la société.

Dans le cadre de cette étude, nous utiliserons le terme digitalisation dans le sens de « numérisation ». Il prend en compte aussi bien l'encodage des données en langage informatique (binaire) que l'utilisation des technologies informatiques dans la chaine de valeur d'une société.

Nous pouvons donc comprendre que les termes **digitalisation** et **donnée** sont liés en ce sens que dans le processus de **digitalisation**, ce sont les **données** qui sont encodées et exploitées via des technologies informatiques.

III.1.1.1.3. L'enjeu

C'est l'importance des gains en jeu. Il s'agit des **gains possibles**, des **pertes possibles**, des défis à relever et des risques encourus pour parvenir à ces gains.

Ainsi l'enjeu peut être décomposé en **opportunités** (gains probables), et en **risques** (pertes probables). À cela on peut ajouter les **défis à relever** (degré de difficulté) et **les freins**

Les enjeux de la donnée et de la digitalisation dans le secteur des assurances sont donc les défis, les opportunités, les freins et les risques qui attendent le secteur des assurances dans son processus d'exploitation massive des données et de numérisation de son modèle économique.

III.1.1.2. Délimitation de l'étude

Le secteur des assurances fait intervenir plusieurs acteurs dont les assurés, les assureurs, les intermédiaires, les réassureurs, le régulateur.

[17] Marie-Laure Dreyfuss, op.cit. p. 31

Dans le cadre de cette étude, nous nous focaliserons plus sur les assureurs de la branche non vie et les assurés. Sur le plan géostratégique, nous mettrons l'accent sur les assureurs de la zone CIMA et particulièrement sur la société SAHAM Assurance Congo du Groupe SANLAM.

III.1.2. Contexte de la révolution numérique dans la société

Les origines de l'informatique remontent vers 1939 avec la conception des premiers calculateurs par l'allemand Konrad Zuse[18]. La révolution numérique qui est en réalité le prolongement de l'ère informatique, a pris le relais à la fin du XX^{e} siècle, vers les années 1960. L'ère digitale prend sa source dans les progrès accomplis dans les domaines de l'informatique en réseau et des télécommunications.

La digitalisation a été boostée par les progrès ci-après : **les innovations technologiques des équipements informatiques, les avancées dans le développement des logiciels, l'explosion de l'internet.**

III.1.2.1. Les innovations des équipements informatiques

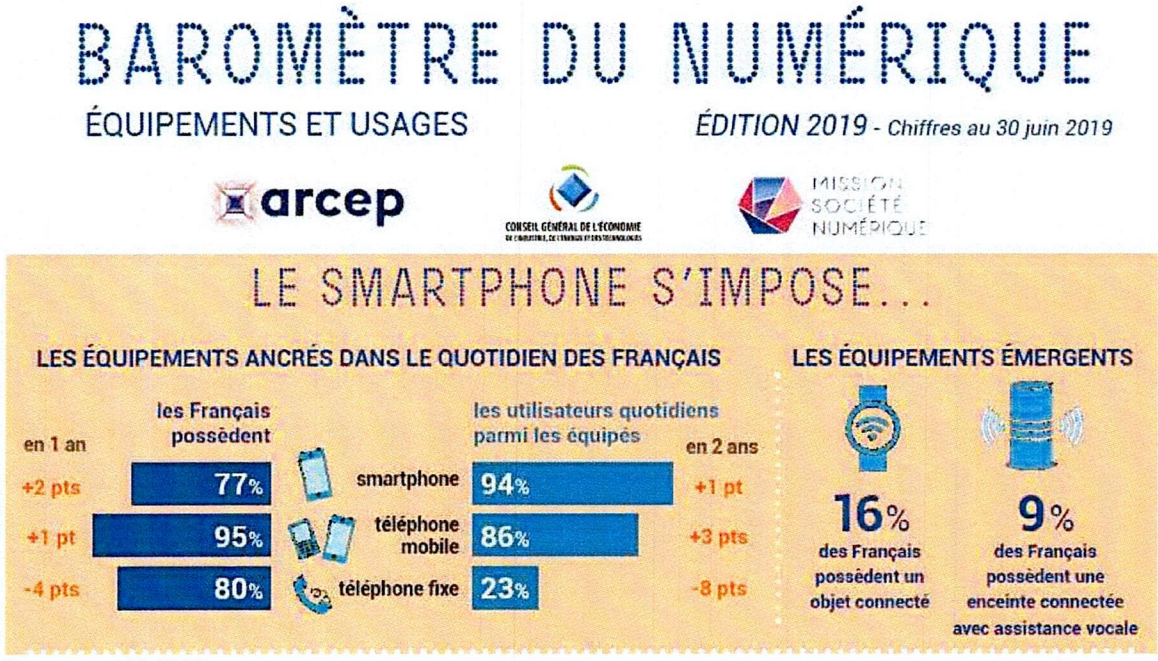
Depuis le calculateur de Zuse aux Personnal Computers (PC), Smartphones et tablettes actuels, les équipements informatiques ont parcouru bien du chemin.

Aujourd'hui avec des processeurs de la 10ème génération (i10) les PC ont des performances et des fonctionnalités élevés et sont capables d'exécuter des algorithmes complexes.

Les performances et les fonctionnalités de plus en plus élevées des Smartphones et des tablettes ont suscité l'engouement du grand public et impacté significativement ses habitudes. Selon une étude de l'Autorité de Régulation des Communication Électronique, en 2019 77% des personnes interrogées ont un Smartphone.

[18] Vincenç TORRA, *Du boulier à la révolution numérique*, p. 104

Figure 6 : Possession et usage des équipements mobiles



Source : ARCEP

III.1.2.2. Le développement des applications

Avec l'apparition des sociétés de services informatiques, la production des logiciels connait un essor et se diversifie. L'informatique se propage peu à peu des usages strictement scientifiques aux process de la production industrielle jusqu'à envahir de nos jours la quasi-totalité des activités humaines. Grâce à ces applications logicielles, le consommateur a intégré peu à peu le digital dans sa vie quotidienne.

III.1.2.3. Les progrès dans l'Internet

En parallèle avec les équipements informatiques et les logiciels d'application, l'Internet se développe rapidement. Dès 1993, des navigateurs sont conçus et permettent aux professionnels et au grand public de s'approprier du Web.

Des années 1990 en 2020, la technologie a notablement évolué, passant de la GSM à la 4 G. Cela a permis une amélioration du débit maximum sur internet passant de 9,6kbps à 150mb/s.

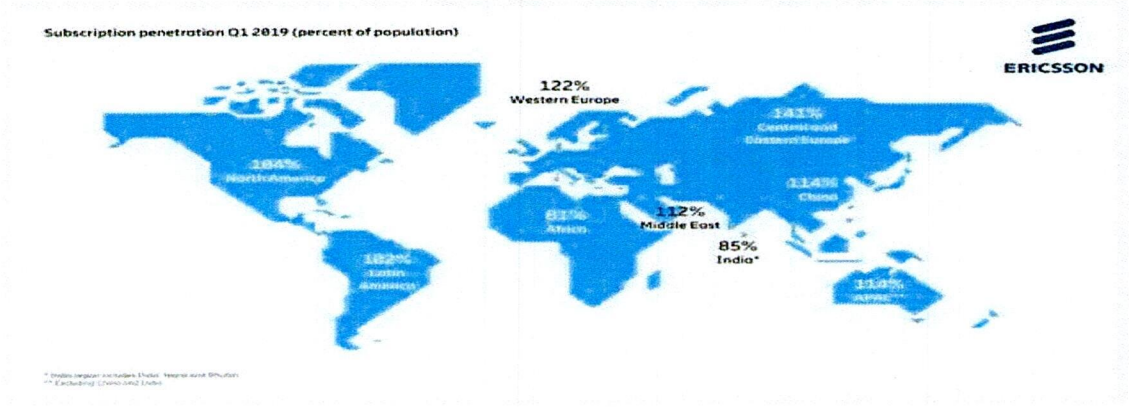
III.1.2.4. Niveau de digitalisation dans la société

Le niveau de digitalisation de notre société peut être évalué à travers les indicateurs suivants : **le nombre d'internautes dans le monde, le taux de pénétration des équipements informatiques, le niveau de la consommation des données numériques**…

En 2020, le monde compte près de 4,54 milliards d'internautes dont 566,138 millions d'internautes en Afrique

Quant au taux de pénétration du téléphone mobile il est de 81% en Afrique et de 104% dans le monde.

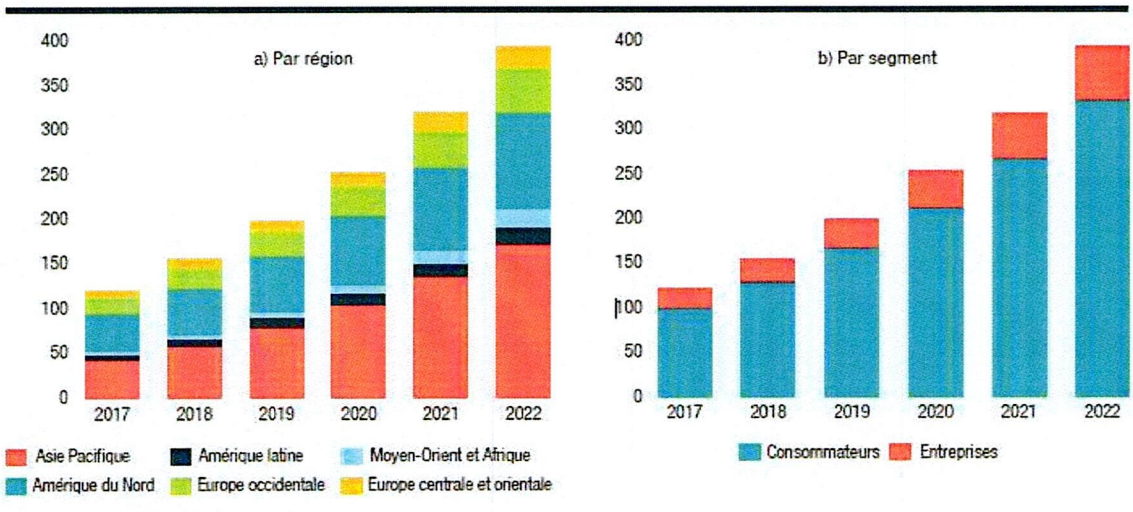
Figure 7 : Taux de pénétration du téléphone mobile dans le monde



Source : Rapport trimestriel de l'équipementier suédois Ericsson

D'année en année, le volume des données numériques consommées dans le monde augmente, ce qui montre que la société s'approprie de plus en plus de la digitalisation. En 2017, le trafic IP (Protocole Internet) était de 46.600 Go par seconde. Il devrait atteindre 150.700 Go/s en 2022[19]

Graphique 3 : Trafic d'IP de 2017 à 2022 (en exaoctets par mois)



Source : CNUCED, d'après Cisco, 2018b.
Note : Les groupes de pays sont ceux établis par la source.

[19] CNUCED, Rapport sur l'économie numérique 2019, p.35

Malgré ces performances au niveau mondial, l'Afrique et particulièrement le Congo est encore très peu digitalisé. Toutefois, on note une croissance de la digitalisation en Afrique.

Tableau 6 : Abonnés de téléphonie mobile et taux de pénétration au Congo

RAPPORT 2019 DU MARCHE DE LA TELEPHONIE MOBILE

ABONNES DE LA TELEPHONIE MOBILE ET TAUX DE PENETRATION

	2015	2016	2017	2018	2019
Total Abonnés (000)	4 413	4 790	5 056	4 975	5 115
Abonnés Prépayés	4 382	4 760	5 025	4 943	5 080
Abonnés Postpayés	31	30	31	31	34
Taux de pénétration sur pop. Totale	95,7%	101,0%	103,7%	99,3%	99 ,3%

Sources : Opérateurs et ARPCE

En 2019, le taux de pénétration du téléphone mobile au Congo est de 99,3%.

Quant au trafic data, il n'a été que de $1{,}325*10^{6}$ Go par mois soit $5{,}301*10^{-7}$% du trafic IP au niveau mondial.

Ce retard peut être transformé en avantage si les sociétés d'assurances exerçant au Congo s'arriment à la digitalisation, afin de prendre de l'avance avant que la transformation digitale de la société congolaise ne passe à la vitesse supérieure.

III.2. Etat des lieux de la digitalisation de l'assurance en zone CIMA

La révolution digitale n'épargne aucun secteur économique. Le secteur des assurances en général, particulièrement dans la zone CIMA, est confronté à ce phénomène de digitalisation.

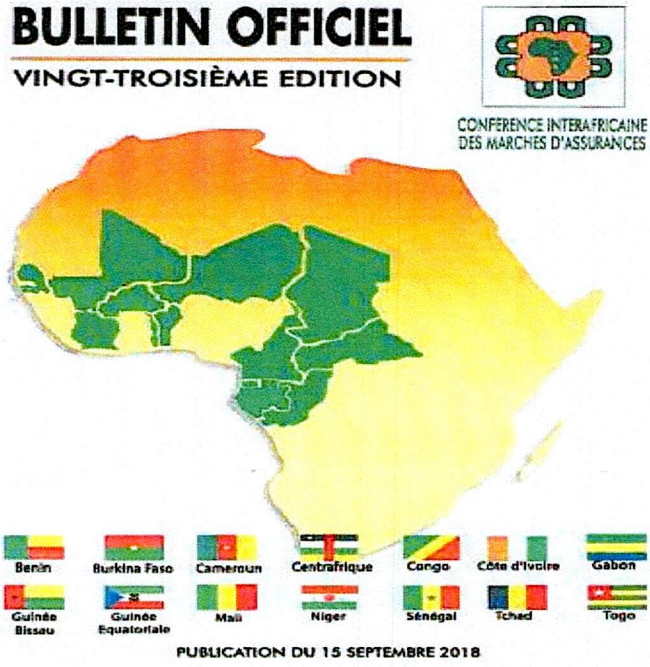
La digitalisation peut être profitable pour les assureurs de la zone CIMA s'ils l'amorcent bien. Dans le cas contraire elle peut s'avérer fatale pour ces derniers.

Il est donc prudent de faire un état des lieux du secteur avant de s'engager dans la digitalisation. Dans le présent travail, cet état des lieux va consister à présenter les généralités du marché de la CIMA et à parler du niveau de digitalisation dans la zone CIMA.

III.2.1. Présentation du marché CIMA

La CIMA est un marché d'assurances constitué de 14 pays membres (voir figure). Sur ce marché, exercent 185 sociétés d'assurances et 19 sociétés de réassurance[20].

Figure 8 : Pays membres de la CIMA



Source : CIMA

Quoi que le nombre de sociétés d'assurances paraisse pléthorique, le marché de la CIMA est encore caractérisé par un faible taux de pénétration[21] (1,47%) et une faible densité[22] (6112 FCFA/habitant). En effet l'assurance n'est pas encore bien acceptée par le grand public.

En ce qui concerne le marché congolais de l'assurance, il est caractérisé par une densité de 12.730 francs CFA par habitant et un taux de pénétration de 0,91% (tableau 7).

[20] https://cima-afrique.org/la-cima-en-chiffres/?exercice=2019
[21] Taux de pénétration : Chiffre d'affaire de l'assurance en pourcentage du Produit Intérieur Brut
[22] Densité : Chiffre d'affaire de l'assurance par habitant

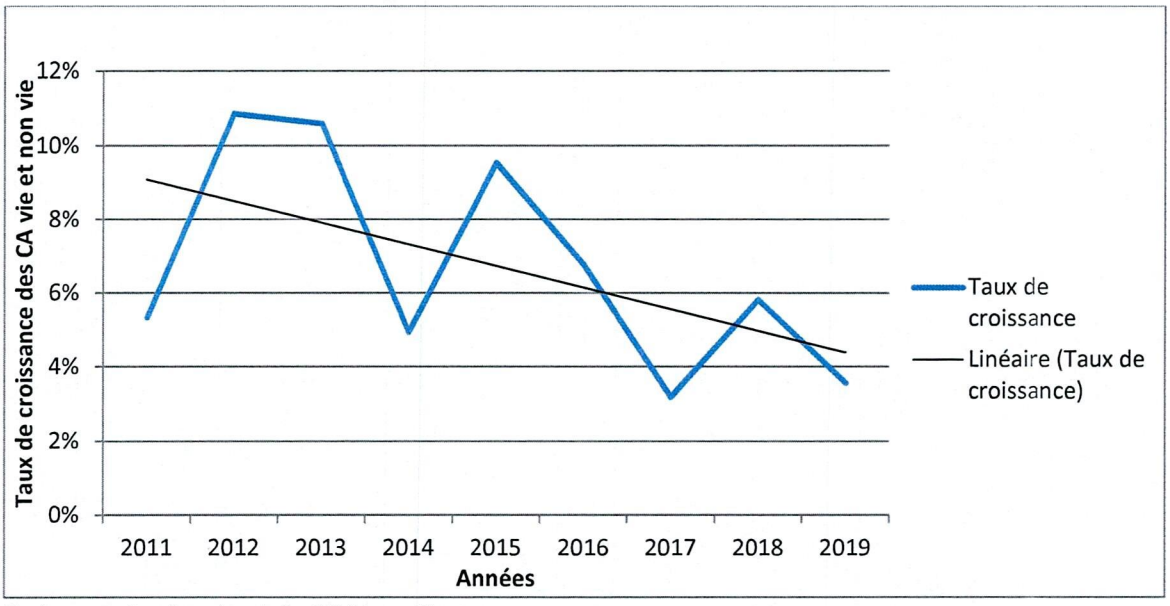
Tableau 7 : Taux de pénétration et densité de l'assurance en zone CIMA

	Taux de pénétration					Densité (FCFA/habitant)				
	2014	2015	2016	2017	2018	2014	2015	2016	2017	2018
Bénin	0,85%	0,91%	0,92%	0,93%	0,96%	3 797	4 193	4 432	4 515	4 863
Burkina	0,82%	0,88%	0,94%	1,04%	1,03%	2 883	3 181	3 560	3 874	4 177
Cameroun	0,99%	1,04%	1,02%	0,96%	0,95%	6 822	7 611	7 739	8 010	8 173
Centrafrique	0,27%	0,33%	0,41%	0,41%	0,41%	507	648	942	920	966
Congo	1,01%	1,76%	1,29%	1,12%	0,91%	16 419	21 183	14 315	13 444	12 730
Côte d'Ivoire	1,48%	1,51%	1,49%	1,46%	1,51%	10 697	11 764	12 513	12 987	14 048
Gabon	1,32%	1,38%	1,23%	1,13%	0,97%	64 875	62 942	54 547	48 273	44 759
Mali	0,45%	0,45%	0,49%	0,50%	0,50%	2 024	2 138	2 448	2 475	2 582
Niger	0,64%	0,69%	0,64%	0,59%	0,60%	1 523	1 641	1 599	1 490	1 598
Sénégal	1,32%	1,48%	1,59%	1,30%	1,30%	6 880	7 993	9 023	10 098	10 651
Tchad	0,20%	0,22%	0,21%	0,21%	0,21%	1 204	1 249	1 047	994	1 004
Togo	1,94%	1,93%	1,94%	2,07%	1,98%	6 204	6 506	6 857	7 403	7 361
CIMA[23]	0,92%	0,89%	0,98%	1,50%	1,47%	5000,5	5349,5	5644,5	5959	6112

Source : FANAF, Marché de l'assurance en Afrique, donnée 2014-2018, p 19-20

L'analyse des taux de croissance attire également notre attention. Bien que le secteur des assurances enregistre une croissance moyenne globale de 7%[24] dans la période 2011-2019, la tendance des taux de croissance est cependant décroissante (graphique 7). Cette chute de la croissance doit alerter les assureurs quant à l'avenir de l'assurance dans la zone CIMA.

Graphique 4 : Évolution du taux de croissance de l'assurance en zone CIMA



Source : Traitement des données de la CIMA par l'auteur

[23] Valeur médiane
[24] Calculée à partir des données de la CIMA de 2010 à 2019

De même les assureurs de la CIMA connaissent des problèmes de maitrise des frais de gestion et d'acquisition des contrats. En effet le taux médian des frais de généraux par rapport aux primes émises est de 26,6%[25] dans la zone CIMA. Un taux nettement au dessus du taux réglementaire (15%). Tous les marchés ont des taux de frais généraux supérieur à la normale.

Pour dynamiser le secteur, certaines compagnies ont opté pour la digitalisation de leur process.

III.2.2. Niveau de digitalisation des assurances dans la zone CIMA

En vue d'accompagner et d'encadrer la mutation des assureurs vers la digitalisation, la CIMA a organisé un atelier de travail sur le Mobile Insurance du 16 au 17 mai 2016 à Abidjan. Au cours de cet atelier, il a été élaboré un projet de règlement sur l'assurance électronique. De cet atelier il ressort que 76% du CA du Mobile Insurance[26] relève de l'assurance Vie. Les produits d'assurance Non-Vie commercialisés par Mobile sont essentiellement l'individuel accident et la maladie ; ils ne représentent que 24% du CA du Mobile Insurance.

De même certains assureurs de la zone CIMA ont opté pour la digitalisation de leurs process afin d'être plus proches des assurables et assurés et de remédier ainsi au problème de répulsion de l'assurance par la population. Parmi les assureurs qui ont implémenté des solutions de mobile Insurance nous pouvons citer Activa Assurance Cameroun, Sonar Vie Burkina Faso, SUNU Assurance Vie Côte d'Ivoire, SUNU Vie Sénégal.

Toutefois le nombre de sociétés qui s'essaie à la digitalisation de leur chaine de valeur est encore négligeable ; en plus leur niveau de digitalisation reste embryonnaire.

En République du Congo, les assureurs ne se sont pas encore engagés dans la transformation digitale. En effet, leurs chaines de valeurs sont encore gérées traditionnellement et le support papier occupe encore une place trop importante dans la gestion des opérations d'assurance.

C'est cet état de choses qui nous amène à nous interroger sur l'intérêt de la digitalisation pour les assureurs de la zone CIMA. La digitalisation présenterait-elle si peu d'intérêt pour les acteurs du secteur des assurances ? Ou serait-elle si complexe au point de

[25] Calculée à partir des données de la FANAF, *Marché de l'assurance en Afrique, donnée 2014-2018*
[26] Emmanuelle AKOHA, *la digitalisation de l'assurance : enjeux, implications et actions au niveau des directions nationales des assurances,* diapo.343

dissuader les assureurs de la zone CIMA dans leur élan de transformation numérique ? Le chapitre suivant va tenter de répondre à ces interrogations en présentant l'intérêt de la digitalisation ainsi que les freins et les risques de ce processus.

Chapitre 4 : Défis, opportunités, freins et risques de la digitalisation

Le contrat d'assurance est un contrat de bonne foi fondé sur la confiance de chacune des parties dans les déclarations ou les promesses faites par l'autre partie.

Ainsi pour que l'assurable s'engage dans la relation contractuelle, il importe :

- D'une part qu'il ait foi en la promesse que lui fait l'assureur de sécuriser son patrimoine contre les conséquences fâcheuses des sinistres ;
- D'autre part que l'offre d'assurance qui lui est proposée ait une réelle valeur client à ses yeux et qu'elle suscite son intérêt. Or les indicateurs ci-haut présentés montrent plutôt une mauvaise perception de l'assurance par le grand public ainsi qu'un manque d'intérêt des offres d'assurances pour les assurables.

Le défi de **regagner la confiance de la population et de créer de la valeur client** s'impose aux assureurs, dans un secteur devenu de plus en plus concurrentiel.

Par ailleurs les clients de l'ère digitale deviennent de plus en plus exigeants ; leurs habitudes de consommation ont significativement changé. « *Par exemple, s'occuper de la génération Y (génération du millénial) nécessite potentiellement de prendre en compte un appétit accru pour* ***l'utilisation de la mobilité*** *(génération toujours en ligne), une* ***économie de partage****, une gestion autonome et simplifiée à la demande (éventuellement intégrée à une offre de service) »*[27].

De même les acteurs digitaux tels que les GAFAM (Google, Apple, Facebook, Amazone, Microsoft), et les Insurtech menacent de bouleverser les modèles d'affaires et de les rendre caduc. Les GAFAM, grâce à leur maitrise de la donnée et à la grande quantité des données dont ils disposent, sont mieux placés que les assureurs traditionnels pour offrir des garanties d'assurance. Quant aux Assurtech, ils sont porteurs d'innovations technologiques qui disruptent les process et permettent la création de fortes valeurs client et la réduction des couts.

[27] Emmanuelle AKOHA, op.cit. diapo.21

Pour être efficace, la transformation digitale d'une société d'assurances doit être centrée sur l'expérience client, en tenant compte des nouvelles exigences des clients, elle doit rechercher la satisfaction client en anticipant les besoins des clients. Ce qui nous conduit à explorer dans ce chapitre **la place de la donnée et les opportunités de la digitalisation** (section 1)**, les risques et les freins à la digitalisation** (section 2) ; nous terminerons cette exploration par **quelques propositions sur la digitalisation de SAHAM Assurance Congo**.

IV.1. Place de la donnée et opportunités de la digitalisation

IV.1.1. Place de la donnée dans la digitalisation des assurances

La digitalisation des processus d'assurance nécessite la production ou la collecte de grands volumes de données hétérogènes (variété) à une vitesse exponentielle (vélocité). La collecte et l'exploitation de telles données nécessitent l'usage de nouvelles technologies à savoir **l'Internet Des Objets (IDO), l'Intelligence Artificielle (IA), la Blockchain, la Robotic Process Automatisation (RPA)**…

IV.1.1.1. L'Internet Des Objets

Il s'agit de l'interconnexion des objets à internet. Ces objets communiquent avec l'environnement extérieur et permettent de collecter des informations en grande quantité et en permanence.

IV.1.1.2. L'Intelligence Artificielle

Il s'agit des technologies qui permettent de réaliser des machines capables de simuler des raisonnements nécessitant l'intelligence humaine. L'IA devient aussi une arme redoutable dans la lutte contre la fraude aux assurances car elle permet de prédire des comportements suspects de fraude et par conséquent, de mieux cibler les investigations.

IV.1.1.3. La Blockchain

Elle désigne une base de données numérique, distribuée transparente, sécurisée, et fonctionnant sans organe central de contrôle. Les échanges successifs y sont enregistrés sous forme de blocs de transactions.

IV.1.1.4. La Robotic Process Automatisation

Elle consiste à automatiser les tâches informatiques récurrentes, notamment au niveau du back office, du front office et du support. L'automatisation robotisée des processus peut

désormais reproduire au plus près les actions humaines et permet de libérer jusqu'à 30% du temps de l'utilisateur.

IV.1.1.5. Le big data

Les données répondant aux trois (03) critères de **Volume**, de **variété** et de **vélocité** sont désignées sous le terme "**Big Data**". De ce fait, les enjeux du big data sont regroupés autour de trois axes : la qualité, le traitement et la sécurité.

IV.1.1.5.1. La qualité des données :

Les données du big data sont issues de plusieurs sources et sont de qualité variable. Certaines de ces données peuvent être inexactes, incomplètes ou sujettes à mauvaise interprétation. Si la société n'a pas une bonne politique de data management, elle risque de se retrouver avec des données de mauvaise qualité dont l'éradication serait quasi impossible. D'où l'intérêt de veiller à la bonne qualité des données.

IV.1.1.5.2. Le traitement des données

Du fait de leur grand volume, de leur variété et de la vitesse de leur flux, les données du big data sont complexes à traiter. Cela nécessite des systèmes d'informations performants. L'enjeu de traitement des données du big data nécessite aussi que l'entreprisse investisse dans de puissants algorithmes de traitement de ces flux de données afin de répondre aux besoins d'analyse et d'en tirer des informations utiles en temps réel.

IV.1.1.5.3. La protection des données

Le secteur de l'assurance est particulièrement concerné par la protection des données personnelles puisque la collecte et le traitement d'informations concernant les assurés sont indispensables à l'exercice du métier.

Étant donné l'importance et la sensibilité des données en jeu, leur violation pourrait déclencher un sinistre sériel. Or ces données sont une cible privilégiée pour les hackers. D'où l'enjeu pour l'assureur de mettre en place des infrastructures de stockage et d'exploitation de des données de haute qualité, capables de sécuriser les données clients face aux cyber-attaques. En particulier les données relatives à la santé et aux dossiers médicaux des patients.

En développant un système d'information protégé et sécurisé pour le stockage des données de leurs clients, les assureurs vont créer un environnement de confiance pour leurs assurés, qui communiqueront alors davantage de renseignements personnels.

IV.1.2. Opportunités de la digitalisation

IV.1.2.1. Amélioration de l'expérience client

La digitalisation permet aux assureurs d'améliorer la perception que les assurés ont de leur relation avec eux. Ils peuvent désormais répondre au besoin d'immédiateté et de mobilité des clients. Les clients peuvent interagir avec l'assureur de n'importe où, à n'importe quel moment.

Les assurables ou les assurés, désormais connectés sont sollicités à une fréquence élevée, sur la qualité des offres, leur facilité d'utilisation et les avantages clients qu'elles procurent. L'action marketing s'en trouve améliorée, et une segmentation plus fine est désormais possible.

Ces interactions permettent à l'assureur de gagner en information sur le client en vue d'une meilleure personnalisation de l'expérience client et d'une meilleure satisfaction des clients. Avec le digital, le client est désormais au centre du processus de création des produits.

IV.1.2.2. Différenciation des offres

La permanence des échanges entre l'assureur et les assurables ou les assurés permet à l'assureur de mieux connaitre les attentes et les besoins des clients. Il peut alors **personnaliser ses offres** en fonction des particularités de chaque client.

Grâce à la masse des données collectées via les objets connectés et à une exploitation optimale des données dont il dispose désormais, l'assureur peut anticiper les besoins des clients, et prévenir les risques auxquels sont exposés les assurés. L'assureur peut alors créer des produits innovants à forte valeur client et couplant **garantie d'assurance et service de prévention**. Cela lui permet de se démarquer de la concurrence.

La différenciation peut aussi concerner **la tarification**. En effet l'assureur peut enfin appliquer le juste prix actuariel : ce qui va lui permettre d'attirer les bons risques et d'éviter les mauvais risques. Avec la digitalisation, l'assurance devient plus proche de la **démutualisation** ou chaque assuré est couvert pour un risque particulier, distinct des autres, à un prix qui lui est propre.

IV.1.2.3. Gestion optimale des sinistres, lutte contre la fraude et réduction des coûts

La digitalisation s'appuie sur la dématérialisation et sur l'automatisation de la chaine de valeurs de l'assurance. Cela permet une gestion des sinistres plus rapide et quasi

instantanée. Grâce à l'utilisation des techniques d'automatisation telles que la **Blockchain**, l'interprétation des contrats devient plus **transparente** et mieux acceptée par les deux parties (assureur et assuré).

De même par l'utilisation de **l'Intelligence Artificielle**, la détections des fraudes s'en trouve optimisée, c'est-à-dire elle demande moins de ressources, moins de temps et devient plus efficace. Cela permet de gagner en coûts que l'on aurait indûment exposés.

Par ailleurs l'automatisation et la dématérialisation des process des assurances permettent de réduire l'intervention humaine. Ce qui entraine une réduction des coûts de gestion et d'acquisition.

IV.1.2.4. Nouveau positionnement

Le marché de la CIMA est de plus en plus sur la ligne de mire des Assurtech porteurs d'innovation à forte valeur client et des GAFAM détenteurs d'important gisements de data. Ces acteurs qui à première vue représentent un danger, peuvent être source d'opportunités pour les assureurs traditionnels. En effet, en nouant des partenariats avec lesdits acteurs, l'assureur peut profiter de la notoriété mondiale de ces plateformes et se retrouver positionner sur une nouvelle niche d'assurables à l'échelle mondiale. **L'Internet Des Objets (IDO)** aidant, l'assureur pourrait également positionner sa proposition de valeur sur un ensemble de services autour de la mobilité, de la maison connectée ou des parcours de santé par exemple.

La digitalisation de l'économie et de la société en général a permis l'essor de l'économie des plateformes notamment l'économie de partage et l'économie (la consommation) collaborative. C'est une occasion pour l'assureur de se positionner sur ces plateformes en proposant des offres adaptées telles que l'assurance à l'usage, l'assurance à la demande, l'assurance collaborative…

IV.2. Les freins et les risques de la digitalisation

Le processus de digitalisation n'a pas que des avantages. Il a également ses freins et son lot de risques.

Les freins à la digitalisation du secteur des assurances se rapportent notamment au **cout élevé des investissements liés au digital, à la faiblesse des installations liées au numérique, mais aussi au faible niveau de l'internet (débit) et des technologies digitales.**

La rigidité de la législation crée également un frein à l'essor de la digitalisation des assurances.

Quant aux risques du numérique, ils sont à classer en quatre catégories : Les **risques stratégiques**, les risques liés **aux ressources humaines** les risques **juridiques et éthiques**, les risques liés au **système d'information,** et **les risques marketing**.

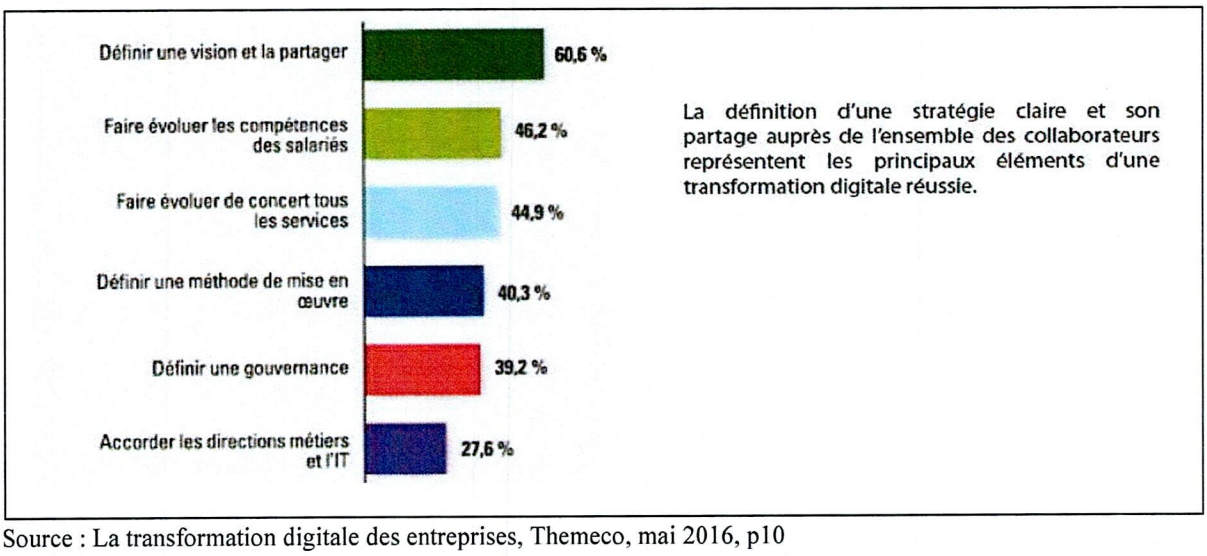
IV.2.1. Risques stratégiques

L'un des défis majeurs dans la transformation digitale d'une société d'assurances est la mise en place d'une bonne stratégie de digitalisation. Tant les conséquences d'avoir une stratégie défaillante ou de ne pas avoir de stratégie est important.

La défaillance stratégique entraine des conflits internes à l'entreprise (entre fonctions numériques et fonctions non numériques) ou des pertes de valeurs suite à la numérisation des activités de l'entreprise. Quant au manque de stratégie numérique, il peut entrainer le chaos total, voire la disparition de la Direction des Systèmes d'Information (DSI) de la société.

L'autre risque stratégique relatif à la digitalisation est le **Lock In.** Il s'agit de la situation où l'assureur est dépendant d'un partenaire de telle sorte que les décisions stratégiques de ce partenaire ont de lourdes conséquences sur l'assureur. Ce risque est présent, notamment dans le cadre du Cloud Computing.

Graphique 5 : Les clés d'une transformation digitale réussie



Source : La transformation digitale des entreprises, Themeco, mai 2016, p10

IV.2.2. Risques liés aux ressources humaines

La transformation digitale d'une entreprise d'assurances s'accompagne de multiples changements notamment la création de nouveaux métiers, le bouleversement des modèles d'organisation. Ces changements engendrent des risques tels que le manque d'adhésion des employés à la politique de digitalisation de la société, le manque d'adaptation au nouveau modèle d'organisation, la sclérose des compétences, les risques sociaux.

IV.2.2.1. Le manque d'adhésion des employés à la politique de digitalisation de la société

Les employés sont hostiles à la politique de numérisation de la société, ce qui rend la digitalisation inefficace.

IV.2.2.2. Le manque d'adaptation au nouveau modèle d'organisation

Avec le bouleversement des habitudes quotidiennes de travail et la création de nouveaux métiers tels que le **Délégué à la Protection des Données (DPO[28])**, le **Data officer**, il peut se poser des problèmes d'organisation, de collaboration interne ou de mise en application de nouvelles procédures.

IV.2.2.3. La sclérose des compétences

La digitalisation s'accompagne d'innovations technologiques qui rendent obsolètes les compétences des employés. Sans une bonne politique de formation du personnel, l'entreprise peut être amenée à licencier ses employés. Cela peut créer des tensions au sein de l'entreprise et mettre à mal son processus de digitalisation.

IV.2.2.4. Les risques sociaux

L'hostilité, les tensions engendrées par la sclérose et le manque d'adhésion des employés peuvent déboucher sur une révolte généralisée. Le risque est alors de voir de la productivité immobilisée ou d'alimenter d'autres sources de crises.

IV.2.3. Les risques liés au système d'information

L'un des enjeux de la digitalisation d'une société d'assurances est d'avoir un système d'information efficient, qui permettrait de prendre en compte aussi bien les informations internes que celles externes dans toute leur hétérogénéité. De même le système d'information doit être en adéquation avec les outils technologiques de traitement des données.

[28] DPO : Data Protection Officer

Un autre des enjeux est que le système d'information permette :

- D'une part la circulation rapide et la fluidité de l'information ;
- D'autre part un contrôle sans faille (qui ne laisserait passer aucune donnée non fiable) et une meilleure protection des données contre les tentatives de violations.

Cependant, plus l'information est fluide et rapide, moins son contrôle et sa protection sont efficaces. De même plus l'information est contrôlée et protégée, moins elle est fluide.

Les enjeux ci-haut mentionnés entrainent des risques tels que :

- L'inadéquation du système d'information ;
- Les risques cyber qui regroupent le vol, l'altération ou la modification des données de l'entreprise commis soit par des employés, soit par des pirates, ou par des programmes malveillants (virus) ;
- Déni de service entrainé par la saturation de réseaux ou des processus, le Ralentissement des activités du fait des informations moins fluides.
- Le ralentissement des activités dû à un contrôle trop contraignant.

IV.2.4. Les risques juridiques et éthiques

Le processus de digitalisation engendre chez l'assureur des risques juridiques et éthiques. Les uns sont relatifs au respect de la vie privée, à la confidentialité des données, à la multiplicité des réglementations, au déphasage entre l'évolution des usages et celle du droit, ainsi qu'à l'authenticité des documents numériques. Les autres concernent l'intrusion dans l'intimité des clients, et la discrimination.

IV.2.4.1. Risques liés au respect de la vie privée et à la confidentialité des données

La collecte des données par les assureurs expose ces derniers au risque de traiter des données sensibles sans le consentement de l'intéressé et de porter atteinte à sa vie privée. Or ces données sont strictement règlementées par certaines législations notamment le RGPD et la loi gabonaise n° 001/2011 relative à la protection des données à caractère personnelle.

IV.2.4.2. Risques liés à la multiplicité des réglementations

L'assurance électronique est soumise à plusieurs réglementations, notamment la réglementation des assurances, la réglementation des télécommunications, la réglementation bancaire, la loi sur le numérique… Cela peut créer des situations de conflit juridique ou de

confusion, L'assureur est par conséquent exposé à un risque de non-conformité à une ou plusieurs de ces réglementations.

De même l'assureur peut être amené à répondre à des obligations relevant d'une législation étrangère. A titre illustratif, le Règlement Général sur la Protection des Données (RGPD) s'applique aux opérations d'assurance avec toute personne se trouvant dans l'espace de l'Union Européenne (UE) au moment de ces opérations, ou avec tout ressortissant de l'Union Européenne

IV.2.4.3. Risques liés au déphasage entre l'évolution du droit et celle des usages numériques

Le droit évolue moins vite que les technologies et les usagers du numérique. Ce déphasage crée une situation de vide juridique et peut exposer l'assureur à des décisions de jurisprudence en sa défaveur. Par exemple la réglementation CIMA n'admet pas encore les documents électroniques comme faisant foi de la formation ou des différents processus de la vie du contrat d'assurance.

IV.2.4.4. Risque de discrimination

L'individualisation des offres d'assurance que permet l'IA pose le problème de la démutualisation. Ainsi les personnes à risque tels que les personnes du troisième âge ou les handicapés se voient exclues de l'assurance par des tarifs élevés. Or l'assurance doit préserver son caractère social et permettre à tous les citoyens d'avoir accès à la protection contre les aléas de la vie.

IV.2.4.5. Risque d'intrusion

Au-delà des données à caractère personnel, les assurables et assurés ont des données qu'ils jugent intimes et qu'ils ne veulent pas divulguer. Avec les possibilités qu'offrent le Big Data et l'IDO, l'assureur peut avoir accès à ces données. Une telle intrusion dans la vie des clients peut augmenter la méfiance de ces derniers vis-à-vis de l'assurance.

IV.2.5. Risques marketing

Les risques induits par la numérisation de l'entreprise et liés au secteur marketing sont de différentes natures et affectent la réputation de l'entreprise ou bien sa capacité de vendre à des clients.

IV.2.5.1. Risque réputation

Un site internet est un outil vulnérable. C'est un outil de communication et de marketing de premier plan qui peut être la cible de personnes malveillantes à l'égard de l'entreprise. Ceci est d'autant plus facile lorsque le site propose une plateforme de communication *bottom-up*. Que ce soit une campagne organisée ou de réels mécontentements, l'entreprise court un risque réel en termes d'image en offrant un espace de liberté au cœur de son outil de communication.

IV.2.5.2. Augmentation de la concurrence

La numérisation de l'entreprise peut tout simplement porter sur sa capacité à vendre en ligne. Mais comme pour un point de vente physique, elle va trouver sur ce marché internet des concurrents. Or, ces concurrents ne sont pas uniquement de la même ville ou du même pays, ils sont installés dans le monde entier. La dématérialisation des clients et des points de vente fait entrer sur un marché potentiellement mondial, mais sur lequel la concurrence est bien plus forte. De plus le développement des comparateurs de prix de plus en plus diversifiés implique une concurrence accrue pour l'entreprise. Cela est d'autant plus vrai pour les produits standardisés.

IV.3. Quelques propositions sur la digitalisation de SAHAM Assurance Congo

La digitalisation d'une entité économique est caractérisée par **la mobilité, la dématérialisation et l'automatisation** de ses process de création de valeur. L'objet de cette section est de proposer quelques actions de digitalisation qui prendront en compte ces trois aspects (paragraphe 2). Cela passe par la prise en compte des forces et des faiblesses de SAHAM Assurance Congo (paragraphe 2).

IV.3.1. Forces et faiblesses de SAHAM Assurance Congo face à la digitalisation

L'analyse des forces et des faiblesses de SAHAM Assurance Congo par rapport à la digitalisation doit permettre de mettre en place la stratégie adaptée pour la mise en œuvre du processus de digitalisation de la société. Les forces sont les points à maintenir et à développer alors que les faiblesses sont les points auxquels remédier, voire à améliorer.

IV.3.1.1. Les forces

La société SAHAM Assurance Congo possède quelques atouts pouvant lui permettre de bien réussir la digitalisation de ses process. Parmi ces atouts nous avons :

- La volonté de digitaliser la fonction commerciale de la société
- Un Personnel jeune donc plus apte à s'adapter au numérique
- La présence sur les réseaux sociaux via Facebook
- L'utilisation d'une application pour la gestion des process.

IV.3.1.2. Les points faibles

Parmi les faiblesses de SAHAM Assurance Congo on a :

- Le manque de vision globale de digitalisation ;
- Le manque de département informatique ;
- L'absence de formation du personnel sur le numérique ;
- L'utilisation encore importante du papier.

IV.3.2. Proposition de mise en œuvre de la digitalisation chez SAHAM

La transformation digitale des processus d'une entité est l'affaire de tout le personnel de la société. Il s'agit d'un phénomène transversal qui impacte toutes les fonctions de l'entité et tout son personnel. Aussi il est important d'impliquer le personnel dans la définition de la stratégie digitale. La digitalisation doit avoir pour objectif la satisfaction client par la création d'une réelle valeur client et l'amélioration du rendement.

En tenant compte de ses forces et de ses faiblesses, nous proposons une digitalisation de SAHAM Assurance Congo par la méthode de ***Learning by doing***. Il s'agit de procéder par module fonctionnel à utiliser pendant que le processus de digitalisation suit son cours. Cela va permettre de détecter des éventuelles imperfections et d'apporter des améliorations. La présente proposition, loin d'être une stratégie globale de digitalisation, devra être améliorée sur la base d'une étude plus approfondie qui devra aboutir à la mise en place d'une stratégie de digitalisation plus précise. Nous détaillons dans la suite les points de ladite proposition.

IV.3.2.1. Définir une vision globale de digitalisation et la partager

La réussite de la transformation digitale requiert que la direction générale s'implique dans ce processus. Cela passe par la définition d'une vision globale de transformation digitale de SAHAM Assurance Congo. Cette vision doit être centrée sur le client en vue de mieux le satisfaire. Ensuite la vision doit être partagée avec tout le personnel de façon à obtenir son

adhésion. Cela va permettre de faire participer tout le personnel dans l'élaboration de la stratégie de digitalisation. Alors les employés seront plus motivés et engagés dans la mise en œuvre de la stratégie de digitalisation.

IV.3.2.2. Sensibiliser le personnel sur les enjeux du numérique et faire évoluer les compétences

Parmi les besoins du personnel en termes de digitalisation figure en bonne place la formation sur le numérique. La transformation digitale de SAHAM Assurance Congo risque de bouleverser complètement les emplois et le modèle d'organisation actuel. Pour amortir ce choc, il est indispensable de :

- Sensibiliser les employés et de les rassurer quant à leur rôle dans la digitalisation de la société ;
- Sensibiliser le personnel sur les avantages de la digitalisation en termes de coûts, d'efficacité, de rendement, de gestion de la clientèle…

Il faudra ensuite que SAHAM organise des formations sur le numérique selon les départements. Au fur et à mesure de l'implémentation de la stratégie de digitalisation, ces formations seront évaluées grâce à leur mise en pratique afin d'en déceler des manquements, d'exprimer de nouveaux besoins en formation ou de réviser la stratégie de digitalisation en cours. Ainsi de nouvelles formations pourront être organisées pour répondre à des besoins bien ciblés.

IV.3.2.3. Poursuivre la dématérialisation et l'automatisation des processus

Au cours de notre stage nous avons constaté que le personnel utilise plus les documents en version papier par rapport aux documents numériques. Les employés ont tendance à toujours matérialiser les documents qui n'existent qu'en version numérique. Or le besoin de réduire les coûts et d'être plus agile dans son travail nécessite de poursuivre avec **la dématérialisation des processus, mieux de ne pas matérialiser les process déjà numériques**. Cependant, il faudra tenir compte la réglementation CIMA qui oblige que certains documents assurantiels soient produits en version papier.

L'automatisation des process s'inscrit dans la même lancée et devra permettre de gagner en temps et en efficacité. Elle devra se faire par étape. Dans un premier temps SAHAM Assurance Congo pourra automatiser **le calcul des Provisions techniques, la**

conception des états CIMA et d'autres indicateurs de pilotage de la société ainsi que les reportings.

Ensuite SAHAM pourra procéder à la mise en place des algorithmes pour rendre automatique **la gestion des sinistres, la détection de la fraude, la cotation des risques**…

En l'état actuel, l'utilisation de la plateforme ORASS est un avantage qui devra faciliter la poursuite de la numérisation et de l'automatisation des process. Cependant il s'impose de faire évoluer ce logiciel métier.

IV.3.2.4. Mettre en place un département de l'informatique et du numérique

L'implémentation de la digitalisation est d'un enjeu important en termes de travail à abattre, d'opportunités et de risques induits. Elle nécessite donc la création d'un département en charges des questions liées à l'informatique et au numérique. Ce futur département aura les missions suivantes :

- Effectuer un état des lieux de la performance digitale, identifier les besoins et établir une stratégie globale de digitalisation ;
- Gérer le projet de transition digitale de SAHAM Assurance Congo ;
- Gérer et améliorer la sécurité des systèmes d'information ;
- Suivre et évaluer la stratégie de digitalisation ;
- Faire la gouvernance et l'analyse des données ;
- Effectuer une veille digitale régulière.

IV.3.2.5. Développer des outils de gestion de la relation client

Une transformation digitale n'a pas d'intérêt si elle ne peut permettre d'optimiser les relations avec la clientèle. En ce sens SAHAM Assurance Congo projette de mettre en place un site Web et une plateforme qui lui permettront d'être à la disposition du client de manière permanente. Cette plateforme devra stimuler les devis des produits d'assurance à la demande des assurables et leur permettre de connaitre les prix desdits produits.

Dans la même lancée, Nous proposons à la société SAHAM de développer des outils de Customer Relationship Management (CRM). Ces outils devront lui permettre de :

- Être en contact avec le client 24 heures sur 7 jours ;
- Collecter des données clients sur les besoins, les envies, les attentes et les comportements des assurables et des assurés ;

- Analyser ces données pour permettre la proposition des produits innovants adaptés aux besoins des clients ;
- Individualiser la relation client ;
- Réduire les délais de réponse de SAHAM Assurance Congo aux besoins des clients
- Pouvoir vendre ses produits en ligne.

La collecte des données ne devra pas être entreprise à l'insu des clients. Au contraire les clients seront sollicités à répondre volontairement à des sondages sur l'espace client de la plateforme, afin de fournir les informations nécessaires au développement des produits personnalisés répondant à leurs besoins réels.

Pour réussir à innover son business model et à créer plus de valeur client, SAHAM Assurance Congo devra envisager à signer des partenariats avec d'autres opérateurs économiques tels que les start-up de l'innovation technologique et les sociétés de télécommunication.

Conclusion

Au terme de notre stage de fin de formation, réalisé du 23 juillet au 30 octobre 2020 à SAHAM Assurance Congo, nous avons eu l'occasion de confronter les connaissances acquises lors de la formation théorique aux réalités pratiques des assurances. Le parcours dans les différents services nous a permis également de mieux cerner les problèmes et les défis auxquels est confrontée la société SAHAM. Ces problèmes concernent : **des frais de gestion trop élevés (18,4%), une part de marché encore faible (9%), un fonctionnement rigide, encore en silos**. Sur le plan national **le taux de pénétration (0,91%)** est encore assez faible. Le thème de la présente étude découle de ces problèmes et du vœu de SAHAM d'analyser les enjeux liés à la transformation digitale. Le présent rapport d'étude et de stage a eu pour objectif de **préparer la société SAHAM Assurance Congo à la digitalisation de sa chaine de valeur.**

L'analyse des enjeux du numérique dans les assurances nous permet de comprendre que la transformation digitale n'est pas sans danger pour une société d'assurances, quoi qu'elle présente aussi des opportunités. Elle peut même lui être fatale si l'entreprise n'anticipe pas les risques induits. Son implémentation est très onéreuse. Cependant le plus grand risque du numérique pour une société d'assurances reste celui de ne pas prendre le risque de s'engager dans la digitalisation. La transformation digitale doit aussi prendre en compte les défis à relever en termes de nouvelles technologies de la donnée, à savoir : le Big data, l'Intelligence Artificielle, la Robotic Process Automatisation, la Blockchain, l'Internet Des Objets. Elle doit être menée avec tact et tenir compte des forces et des faiblesses de l'entreprise. L'entreprise doit donc faire une évaluation de ses atouts et de ses faiblesses par rapport au numérique. En fonction de cette évaluation il faudra mettre en place la stratégie de digitalisation adaptée qui définira des solutions concrètes sur la prévention et la gestion des risques induits.

Pour ce qui concerne SAHAM Assurance Congo, l'importance des enjeux du numérique nous commande de proposer la méthode du **Learning by Doing** pour la digitalisation de ses process. Un accent doit être mis sur la dématérialisation, la non matérialisation, la mobilité et l'automatisation.

De l'analyse des enjeux liés à la digitalisation découle la question de l'impact du numérique sur l'environnement. Cette question devra être approfondi et prise en compte par les assureurs dans leur stratégie de digitalisation. En effet le processus de digitalisation des assurances n'aurait plus de sens s'il contribue significativement et inévitablement à ruiner notre écosystème environnemental.

Bibliographie

Ouvrages Généraux

CNUCED, Rapport sur l'économie numérique 2019, 223 pages

Vincenç TORRA, *Du boulier à la révolution numérique,* Paris, éditions RBA France 2013, 148 pages.

Ouvrages spécialisés

Cigref, *Entreprise 2020 à l'ère du numérique enjeux et défis,* 70 pages.

Cigref, Les risques numériques pour l'entreprise, mars 2011, 34 pages.

FANAF, *Annuaire des sociétés membres de la FANAF*, édition 2020.

FANAF, *Marché de l'assurance en Afrique, donnée 2014-2018,* février 2020.

Gilles Auberger, Sallah Eddine Benzakour, Jérémie Gregoire, Thierry Meynlé, *21 clés pour activer la transformation numérique de votre entreprise,* Paris éditions Eyrolles 2017.

Marie-Laure Dreyfuss, *La révolution digitale dans l'assurance,* Paris éditions Argus de l'assurance 2018, 325 pages.

Dictionnaires et lexiques

Académie française, Dictionnaire, 9ème édition 2019.

Larousse.

Travaux universitaires

DUPONT Frédérique, POTARD Jacques, ZANY Bruno, *Les impacts de la digitalisation sur l'efficacité du dialogue social,* memoire de Master en négociation et relations sociale, Université Paris Dauphine, 2015, 103 pages.

HINSON Prince Elias, Optimisation de la gestion des sinistres automobile par la digitalisation du processus de déclaration : cas de la FEDAS Benin, rapport de stage MST-A, IIA Yaoundé, 89 pages.

OUATTARA Adams, *Transformation digitale d'une société d'assurance vie, vision et processus opérationnel : cas d'Allianz Côte d'Ivoire assurances vie,* memoire de DESS-A, IIA Yaoundé, 129 pages.

RAMDE Donatien, *Digitalisation dans le secteur des assurances en zone CIMA : enjeux et perspectives, cas de la SONAR Vie (Burkina Faso),* memoire de DESS-A, IIA Yaoundé, 98 pages.

Textes législatifs

Acte Uniforme OHADA relatif au droit des sociétés commerciales et du groupement d'intérêt économique.

CIMA, *Code des assurances.*

Loi gabonaise n° 001/2011 relative à la protection des données à caractère personnelle

Règlement (UE) 2016/679 du parlement européen et du conseil relatif à la protection des personnes physiques à l'égard des traitements des données à caractère personnel et à la libre circulation de ces données.

Actes de colloques, cours, séminaires

Ella Kouamé, Catherine Saumet, Maria-Iris Todor, Wafae Zbirat, Loe Digbo Obed, *Le digital dans la stratégie marketing des entreprises*, décembre 2019

Emmanuelle AKOHA, *la digitalisation de l'assurance : enjeux, implications et actions au niveau des directions nationales des assurances,* séminaire IIA, octobre 2019, 223 pages.

Études, rapports et autres travaux de recherches

ARPCE, *Rapport 2019 du marché de la téléphonie mobile,* 2019, 29 pages

Cigref, *Éthique et numérique*, édition Syntec numérique 2018, 18 pages.

MNS Consulting, La transformation digitale : les défis du secteur de l'assurance en Afrique, janvier 2020.

SCOR, *Spécial chiffres, FANAF 2019*, Tunis, 2020, édition Atlas magasine, 152 pages.

Themeco, *La transformation digitale des entreprises,* mai 2016, 41 pages

Webographie

https://cima-afrique.org/la-cima-en-chiffres/?exercice=2019

ins-congo.org

https://mobilemarketing.fr/2019/08/16/pres-de-6-milliards-dabonnes-au-telephone-mobile-dans-le-monde/

https://www.internetworldstats.com/stats.htm

https://www.lemonde.fr/afrique/article/2018/04/27/le-nombre-de-smartphones-explose-en-afrique_5291411_3212.html

Annexes

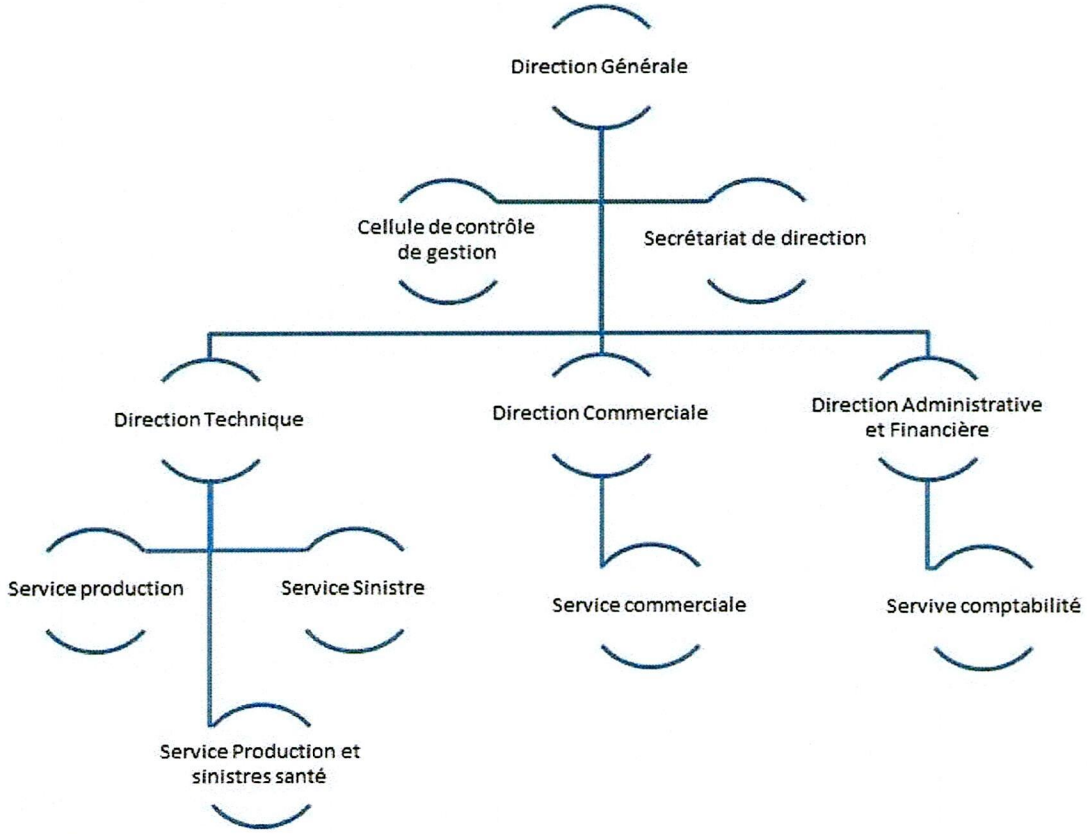
Annexe 1 : Principaux ratios des sociétés d'assurances du Congo en 2018 (en %) 57
Annexe 2 : Organigramme de SAHAM Assurance Congo..... 58

Annexe 1 : Principaux ratios des sociétés d'assurances du Congo en 2018 (en %)

Compagnie	Taux de sinistralité	Taux des frais généraux	Taux d'acquisition	Ratio combiné
ARC	2,60	14,28	3,99	21
NSIA	38,78	34,14	17,37	90
AGC	21,88	41,93	10,66	74
ALLIANZ	33,03	30,77	17,26	81
SAHAM	31,28	23,24	14,62	69
Ensemble	16,83	23,77	9,45	50

Source : Exploitation des données l'annuaire des sociétés membres de la FANAF, édition 2020

Annexe 2 : Organigramme de SAHAM Assurance Congo



Source : SAHAM Assurance Congo

Table des matières

Dédicaces iii

Remerciements iv

Sigles et abréviations v

Liste des tableaux vi

Liste des graphiques vii

Liste des figures viii

Résumé ix

Abstract x

Sommaire xi

Introduction 1

PARTIE 1 : Présentation de SAHAM Assurance Congo et description du stage 4

Chapitre 1 : Présentation et fonctionnement de SAHAM Assurance Congo 5

I.1. Aperçu du groupe SANLAM et présentation de SAHAM Assurance Congo 5
I.2. Présentation de SAHAM Assurance Congo 7
I.2.1. Organisation et fonctionnement de SAHAM Assurance Congo 7
I.2.2. Positionnement sur le marché congolais 11
I.2.3. Produits commercialisés 13

Chapitre 2 : Description des activités réalisées 17

II.1. Activités réalisées aux services sinistre et production 17
II.1.1. Activités réalisées au service Sinistres 17
II.1.2. Activités réalisées au service Production 20
II.2. Activités réalisées au service comptabilité et à la cellule de contrôle de gestion .. 22
II.2.1. Activités réalisées au service Comptabilité 22
II.2.2. Activités réalisées à la cellule de contrôle de gestion 23

Conclusion partielle 25

PARTIE 2 : Enjeux de la donnée et de la digitalisation dans le secteur des assurances . 27

Chapitre 3 : Cadre théorique de l'étude 28

III.1. Généralités 28
III.1.1. Définitions, délimitation, et objectifs 28
III.1.2. Contexte de la révolution numérique dans la société 30
III.2. Etat des lieux de la digitalisation de l'assurance en zone CIMA 33
III.2.1. Présentation du marché CIMA 34

III.2.2. Niveau de digitalisation des assurances dans la zone CIMA 36
Chapitre 4 : Défis, opportunités, freins et risques de la digitalisation 38
IV.1. Place de la donnée et opportunités de la digitalisation 39
IV.1.1. Place de la donnée dans la digitalisation des assurances 39
IV.1.2. Opportunités de la digitalisation 41
IV.2. Les freins et les risques de la digitalisation 42
IV.2.1. Risques stratégiques 43
IV.2.2. Risques liés aux ressources humaines 44
IV.2.3. Les risques liés au système d'information 44
IV.2.4. Les risques juridiques et éthiques 45
IV.2.5. Risques marketing 46
IV.3. Quelques propositions sur la digitalisation de SAHAM Assurance Congo 47
IV.3.1. Forces et faiblesses de SAHAM Assurance Congo face à la digitalisation ... 47
IV.3.2. Proposition de mise en œuvre de la digitalisation chez SAHAM 48
Conclusion 52
Bibliographie 54
Annexes 56
Table des matières 59