

ROYAUME DU MAROC



acaps

هيئة مراقبة التأمينات والاحتياط الاجتماعي
الهيئة الموريتانية للمراقبة على التأمينات والاحتياط الاجتماعي
Autorité de Contrôle des Assurances et de la Prévoyance Sociale

1^{ÈRE}
ÉDITION
PROGRAMME ÉMERGENCE

SYNTHÈSE DES RÉSULTATS



QU'EST-CE QUE LE PROGRAMME ÉMERGENCE ?

Initiée par l'Autorité de Contrôle des Assurances et de la Prévoyance Sociale, la première édition du Programme Émergence constitue un forum d'échange entre les acteurs en place. Son objectif est d'identifier, à isopérimètre législatif, des cas d'usage fondés sur des technologies capables de répondre aux défis actuels du secteur des assurances.

UN PROGRAMME STRUCTURÉ EN DEUX ÉTAPES CLÉS

Les participants désignés par les différents acteurs du secteur de l'assurance et par les partenaires issus de l'écosystème Fintech ont pris part aux deux grandes phases du programme, à savoir : le Roadshow et le Parcours Émergence.

1

LE ROADSHOW

Phase clé du Programme Émergence, le Roadshow, mené entre janvier et février 2025, a permis d'identifier les points de douleur prioritaires du secteur à travers des entretiens exploratoires menés avec les différents participants. Ces échanges ont posé les bases du travail à mener lors du parcours Émergence.



2

LE PARCOURS ÉMERGENCE

Un cycle d'ateliers collaboratifs réunissant participants, talents tech et experts Insurtech s'est déroulé d'avril à juin 2025, pour faire émerger des cas d'usage concrets répondant aux problématiques identifiées lors du Roadshow.

LE PARCOURS ÉMERGENCE : UN FORUM COLLABORATIF POUR FAIRE ÉMERGER DES CAS D'USAGE INNOVANTS ET À FORT IMPACT SUR LA TRANSFORMATION DU SECTEUR.

Les participants issus des différents acteurs du marché ont pris part au Parcours Émergence, qui s'est tenu d'avril à juin 2025, au fil d'ateliers hebdomadaires visant à concevoir des cas d'usage technologiques en réponse aux enjeux identifiés lors du Roadshow. Animés par des experts internationaux, les groupes de travail ont bénéficié de retours d'expérience et de benchmarks, avec l'appui de talents Tech qui ont illustré les cas d'usage par des maquettes et prototypes.

LES THÉMATIQUES DES GROUPES DE TRAVAIL

1

PRODUIT

L'innovation au service du développement de nouveaux produits d'assurance qui répondent aux besoins émergents des clients.

2

SOUSCRIPTION

L'innovation au service de l'amélioration de l'expérience de souscription pour qu'elle soit plus rapide, efficace et centrée sur le client.

3

DISTRIBUTION

L'innovation pour déployer de nouveaux modèles de distribution et atteindre de nouveaux segments de marché.

4

GESTION DES SINISTRES

L'innovation pour automatiser et optimiser le processus de gestion des sinistres grâce aux nouvelles technologies.

5

STRATÉGIES D'INNOVATION

Renforcer l'engagement stratégique au service de l'innovation et renforcer les collaborations avec des acteurs externes.

RÉSULTATS DU PARCOURS ÉMERGENCE

7 CAS D'USAGE CONCRETS POUR :



Outiller le processus de développement des produits et offres d'assurance

01

Une solution collaborative de développement de produits et d'offres.



Gagner en productivité en agence

02

Une solution de souscription centralisée en agence.



03

Un conseiller augmenté par l'IA.



Démystifier la distribution en ligne

04

Une solution de création de parcours de souscription en ligne.



05

Une solution Plug & Play d'assurances embarquées.



Améliorer l'expérience de gestion des sinistres santé et automobile

06

Une solution mutualisée de gestion des prises en charge santé.



07

Une solution mutualisée de suivi des sinistres automobiles.



ZOOM SUR LES CAS D'USAGES



Outiller le processus de développement des produits et offres d'assurance

01

Une solution collaborative de développement de produits et d'offres.



Aujourd'hui, le développement de produits d'assurance est un processus long et complexe, marqué par de multiples allers-retours entre assureurs, courtiers et équipes IT, entraînant des délais prolongés et un décalage fréquent avec les besoins réels des clients.

Avec le cas d'usage, une plateforme collaborative permettrait de co-construire les produits à partir des besoins du terrain ; grâce à une architecture IT modulaire et à l'appui de l'IA, la conception serait plus rapide, flexible et alignée sur la demande effective du marché.

AVANT

- Délais prolongés de mise sur le marché ;
- Coordination complexe entre les parties prenantes ;
- Mobilisation prolongée des ressources IT ;
- Faible capacité à faire évoluer le produit post commercialisation ;
- Décalage entre l'offre et les besoins du terrain.



APRÈS

- Délais réduits de mise sur le marché ;
- Coordination efficace dans un environnement unifié ;
- Architecture IT modulaire et réutilisable ;
- Capacité à ajuster le produit facilement post commercialisation ;
- Alignement avec les besoins du terrain.

ZOOM SUR LES CAS D'USAGES



Gagner en productivité en agence

02

Une solution de souscription centralisée en agence.



Aujourd’hui, la souscription repose sur des échanges fragmentés entre le client, l’intermédiaire et la compagnie, avec des saisies multiples, des comparaisons manuelles et un risque élevé d’erreurs, ce qui ralentit le traitement et dégrade l’expérience client.

Avec le cas d’usage, une plateforme centralisée permettrait de saisir les informations une seule fois, d’interroger en temps réel les systèmes des assureurs, de comparer et contractualiser directement dans un environnement uniﬁé intégrant signature électronique, paiement et reporting automatisé.

AVANT

- Multiplication des tâches de recopie manuelles ;
- Absence d’une vision consolidée des produits et offres des partenaires ;
- Risques d’erreurs comptables ;
- Faible productivité ;
- Perte d’opportunités commerciales.



APRÈS

- Réduction des tâches de recopie manuelles ;
- Vision uniﬁée des produits et offres des partenaires ;
- Fiabilisation des flux financiers ;
- Gain en productivité ;
- Augmentation du taux de conversion.

ZOOM SUR LES CAS D'USAGES



Gagner en productivité en agence

03

Un conseiller augmenté par l'IA.



Aujourd'hui, les agences d'assurance fonctionnent encore selon un modèle réactif : les employés de première ligne gèrent surtout les opérations courantes et les recommandations commerciales reposent largement sur le chef d'agence.

Avec le cas d'usage, une solution d'intelligence artificielle intégrée au poste de travail analyserait en temps réel le profil des clients et proposerait des recommandations adaptées. La dynamique commerciale ne reposera plus exclusivement sur le représentant responsable, mais sur l'ensemble des collaborateurs, chacun disposant des mêmes outils et capacités de recommandation.

AVANT

- Clients insuffisamment couverts ;
- Conseil limité en agence ;
- Dépendance excessive au chef d'agence ;
- Opportunités de vente perdues ;
- Portefeuille qui stagne.



APRÈS

- Clients mieux couverts ;
- Conseil enrichi en agence ;
- Expertise partagée ;
- Opportunités mieux exploitées ;
- Portefeuille en croissance.

ZOOM SUR LES CAS D'USAGES



Démystifier la distribution en ligne

04

Une solution de création de parcours de souscription en ligne.



Aujourd'hui, la commercialisation d'un produit d'assurance en ligne nécessite de mobiliser de multiples prestataires, de gérer des intégrations techniques complexes avec les compagnies partenaires, ce qui allonge les délais, alourdit les coûts et dégrade l'expérience client.

Avec le cas d'usage, une solution centralisée intégrant les modules essentiels (tarification, devis, signature électronique, paiement) permettrait de configurer et publier rapidement un parcours digital conforme et personnalisé sans compétences informatiques particulières.

AVANT

- Coût de déploiement élevé ;
- Projets innovants freinés ;
- Cible digitale manquée ;
- Expérience client fragmentée ;
- Manque à gagner pour les acteurs.



APRÈS

- Réduction des coûts de déploiement ;
- Industrialisation des projets innovants ;
- Meilleure captation de la clientèle digitale ;
- Expérience client intégrée et continue ;
- Accroissement de la compétitivité et des opportunités de croissance.

ZOOM SUR LES CAS D'USAGES



Démystifier la distribution en ligne

05

Une solution « Plug & Play » d'assurances embarquées.



Aujourd'hui, l'intégration d'une assurance dans un parcours e-commerce nécessite d'initier un contact avec une compagnie d'assurances pour démontrer le potentiel du volume d'affaires. Ce processus entraîne ensuite le développement d'un produit sur-mesure, mobilisant de multiples fonctions internes et prestataires des deux côtés,

Avec le cas d'usage, une plateforme standardisée « Plug & play » permettrait aux commerçants de sélectionner un produit d'assurance sur étagère, de le personnaliser et de l'intégrer en quelques jours dans leurs tunnels d'achat via API.

AVANT

- Time-to-market ralenti ;
- Coûts élevés et dispersés ;
- Mise à l'échelle difficile ;
- Barrière à l'entrée pour les commerçants de petite et moyenne taille ;
- Potentiel de marché inexploité.



APRÈS

- Time-to-market accéléré ;
- Coûts mutualisés et optimisés ;
- Scalabilité facilitée ;
- Accessibilité aux petits et moyens commerçants ;
- Marché élargi et mieux exploité.

ZOOM SUR LES CAS D'USAGES



Améliorer l'expérience de gestion des sinistres santé et automobile

06

Une solution mutualisée de gestion des prises en charge santé.



Aujourd'hui, la prise en charge santé repose sur des démarches complexes et fragmentées : les assurés doivent multiplier les allers-retours entre courtier, employeur, clinique et assureur, avec des délais prolongés et, en cas d'urgence, l'obligation d'avancer des frais, ce qui peut empêcher l'accès aux soins.

Avec le cas d'usage, une plateforme interopérable permettrait aux établissements hospitaliers de transmettre directement les demandes de prise en charge aux assureurs, qui pourraient valider en temps réel grâce à des contrôles automatisés.

AVANT

- Augmentation des coûts logistiques et d'archivage ;
- Risque accru d'atteinte à la confidentialité ;
- Perte d'efficacité opérationnelle ;
- Dégradation de l'expérience client ;
- Risque d'exclusion des soins en urgence.



APRÈS

- Réduction des coûts logistiques et d'archivage ;
- Sécurisation et traçabilité des données ;
- Efficacité opérationnelle renforcée ;
- Amélioration de l'expérience patient ;
- Accès garanti aux soins en urgence.

ZOOM SUR LES CAS D'USAGES



Améliorer l'expérience de gestion des sinistres santé et automobile

07

Une solution mutualisée de suivi des sinistres automobiles.



Aujourd'hui, l'assuré sinistré dispose d'une visibilité limitée sur l'avancement de son dossier et doit solliciter à plusieurs reprises son gestionnaire. Ce dernier, contraint de coordonner manuellement l'ensemble des intervenants (assureur, expert, garage, assisteur), se trouve lui aussi pénalisé par la lourdeur du processus.

Avec le cas d'usage, une plateforme mutualisée offrirait une visibilité en temps réel au client, automatiserait la coordination entre les différents acteurs et simplifierait l'expérience aussi bien pour l'assuré que pour le gestionnaire.

AVANT

- Coûts de gestion des sinistres surdimensionnés ;
- Visibilité réduite pour l'assuré ;
- Sur-sollicitation des gestionnaires de sinistres ;
- Expérience client dégradée ;
- Impact négatif sur la rétention client.



APRÈS

- Coûts de gestion des sinistres optimisés ;
- Visibilité totale pour l'assuré ;
- Allègement de la charge des gestionnaires de sinistres ;
- Expérience client enrichie et simplifiée ;
- Amélioration de la rétention et de la fidélisation client.

QUELS PRÉREQUIS POUR FAVORISER LE DÉPLOIEMENT DES CAS D'USAGE ?

Le passage à l'échelle des cas d'usage du Programme Émergence ne pourra réussir sans lever certains freins structurels communs. Trois prérequis apparaissent comme des conditions incontournables pour transformer l'innovation en résultats tangibles :



Rendre les données utiles accessibles à travers des services standardisés et sécurisés

Aujourd'hui, tout cas d'usage innovant repose sur la donnée. Or, dans l'état actuel, les flux de données restent limités, rigides et souvent non digitalisés, freinant l'innovation et la réactivité des acteurs.

La mise en place d'un registre API sectoriel permettrait aux détenteurs de données de publier leurs APIs dans un espace centralisé et sécurisé, et aux utilisateurs autorisés de s'y connecter dans un cadre standardisé et supervisé.



Définir des modèles de collaboration type afin de fluidifier et sécuriser les partenariats innovants

Aujourd'hui, chaque partenariat innovant se négocie au cas par cas : discussions longues, incertitudes juridiques et déséquilibre entre grands acteurs et startups. Cela bloque ou retarde les initiatives à forte valeur.

Des modèles contractuels types (marque blanche, assurance embarquée, etc.) offriraient une base claire et équitable, réduiraient les délais de négociation et instaureraient un cadre de confiance pour passer rapidement de l'idée au déploiement.



Assurer un pilotage fort soutenu par un sponsorship de haut niveau

Sans soutien explicite à haut niveau, les projets restent des pilotes sans suite.

Tant que l'innovation n'est pas intégrée aux priorités métiers, elle manque de moyens, n'est pas pilotée de façon structurée et continue d'être perçue comme accessoire plutôt que comme un véritable levier stratégique.

MISE EN ŒUVRE DES CAS D'USAGE

Les cas d'usage développés dans le cadre du Programme Émergence ont vocation à se transformer en solutions concrète, déployées progressivement, et ce conformément au cadre réglementaire. Selon leur nature, trois grands types de modalités de portage opérationnel peuvent être possibles :

Portage par un acteur en place : l'intégration en interne par un acteur en place assure un haut niveau de maîtrise, de continuité opérationnelle et de conformité réglementaire. Toutefois, cette option mobilise fortement les ressources internes, génère des investissements, des délais plus longs et comporte le risque de réinventer des solutions déjà disponibles.

Portage par des insurtechs : pour les acteurs établis, collaborer avec une insurtech offre l'opportunité de tester rapidement un cas d'usage, à moindre coût, avant d'envisager un développement interne à plus grande échelle. L'intérêt est particulièrement marqué lorsqu'il s'agit d'insurtechs locales, capables de proposer des solutions adaptées aux spécificités du marché, avec des coûts réduits et une mise en œuvre plus agile. Ce modèle comporte toutefois des défis : dépendance à un partenaire externe, incertitude sur la solidité financière ou la pérennité de l'insurtech, besoin d'un pilotage clair. D'où l'importance de s'appuyer sur des cadres de partenariat solides, qui sécurisent les relations.

Portage collectif : certains cas d'usage relèvent de fonctions transverses qui profiteraient à l'ensemble du marché. Dans ce cas, une approche collective, fondée sur des référentiels communs et une gouvernance multi-acteurs, s'avère la plus pertinente. Elle permet de mutualiser les coûts, d'harmoniser les pratiques et de garantir une adoption simultanée par plusieurs acteurs.

Pour tout complément d'information, merci de prendre contact avec
la Cellule Innovation & Insurtech via l'adresse suivante :



innovation-insurtech@acaps.ma