



**TERMES DE REFERENCE DU RECRUTEMENT D'UN CONSULTANT  
POUR LA MISE EN ŒUVRE DU PROCESSUS DE DIGITALISATION  
DES SOCIETES D'ASSURANCE DU RESEAU CIF**

## Table des matières

I. Contexte et justification .....	3
II. OBJECTIFS, RESULTATS ET LIVRABLES ATTENDUS.....	4
II.1. Les objectifs de la Mission .....	4
II.2. Les résultats attendus .....	4
II.3. Les livrables .....	5
III. Profil du Consultant.....	5
IV. Durée des travaux.....	5
V. Dépôts des dossiers de candidature .....	6
VI. METHODE ET CRITERES D'EVALUATION.....	7



## I. Contexte et justification

Ces dernières années, on note que la technologie a un effet majeur sur le paysage concurrentiel et cela va se poursuivre encore pour longtemps dans l'environnement des entreprises.

La digitalisation a deux significations. La première implique le transfert de données vers une interface digitale comme un ordinateur, un smartphone ou un environnement Cloud. Quant à la deuxième, elle se concentre sur un aspect différent : la digitalisation des procédures et processus de travail. Ainsi, les procédés papiers employés auparavant se digitalisent grâce à des systèmes connectés à Internet entraînant des avantages pour les entreprises. Ce sont une rapidité et une précision accrues, et la réduction des erreurs causées par la saisie manuelle des données. Parmi les autres avantages se trouve aussi le fait que ces données (Big Data) sont analysables et permettent à l'entreprise d'intervenir rapidement si les besoins de ses clients évoluent ou si un élément ne fonctionne pas à un niveau optimal.

On note aussi qu'avec la digitalisation des procédés, la mise en place de l'ensemble du processus évolue plus rapidement qu'auparavant. Par conséquent, une entreprise pour conserver non seulement sa clientèle mais aussi attirer de nouveaux clients doit essentiellement développer une offre de services digitalisée.

De plus, les besoins des assurés comme tous clients changent de manière permanente. C'est ainsi que la nécessité de comprendre qui est le client, de connaître ses attentes et ses besoins deviennent primordiaux pour les assureurs. L'attente qui est la plus pressante au niveau des assurés concerne principalement le traitement en temps réel de leurs demandes (informations, réclamations, indemnisations, etc.).

Aussi, note-t-on que la maladie du COVID-19 impacte-t-elle négativement les activités des entreprises en général et celles des sociétés d'assurance en particulier en ce sens qu'elle va engendrer des pertes d'exploitation.

Pour les compagnies d'assurance, les mesures de confinement et de reconfinement vont certainement ralentir le rythme de souscription des contrats d'assurance. Pour pallier à ces difficultés, les sociétés d'assurance doivent réviser certains processus et les adapter au contexte de la pandémie du COVID-19.

Conscient de ces difficultés et dans le but de promouvoir le développement et la consolidation des sociétés d'assurance, la CIF et les sociétés d'assurance ont organisé un atelier de réflexion sur les relations d'affaires entre la CIF et les Unités d'affaires d'assurance Vie du réseau CIF.

L'objectif général de cet atelier était de réfléchir sur les moyens de renforcement des relations, de définir les domaines d'intervention de la CIF, et les stratégies communes en vue de créer les conditions favorables au développement et à la performance des unités d'affaires d'assurance du réseau CIF.

Il est ressorti des conclusions de l'atelier, la nécessité de digitaliser les processus et la distribution des produits d'assurances des sociétés d'assurance du Réseau CIF.