

TERMES DE REFERENCE POUR LE CHANTIER DE DIGITALISATION DU SECTEUR

BURUNDAIS DES ASSURANCES

I. INTRODUCTION

L'Agence de Régulation et de Contrôle des Assurances, « ARCA », est une administration personnalisée de l'Etat placée sous la tutelle du Ministère ayant les assurances dans ses attributions. Parmi ses missions se trouve celle relative à assurer la surveillance du marché et la promotion de l'industrie des assurances.

Elle exerce, pour le compte de l'Etat et au profit des assurés, souscripteurs et bénéficiaires des contrats d'assurances, le contrôle et la supervision des activités d'assurances.

Afin de rendre le système de contrôle plus efficace et lui permettre de jouer pleinement son rôle dans le développement économique du pays et dans la protection sociale, l'ARCA, en collaboration avec l'ASSUR, souhaite mettre en place des technologies de contrôle et de régulation. Ces technologies permettront de numériser les processus de contrôle et de régulation, afin d'assurer de manière plus efficace et proactive l'évaluation des risques et la conformité à la réglementation des activités des entités contrôlées.

II. CONTEXTE ET JUSTIFICATION

Depuis quelques années, la transformation numérique est devenue un sujet majeur au sein des compagnies d'assurance.

En effet, d'une part, les facilités d'accès aux services d'assurance pour les clients, les preuves de couverture en assurance pour différents partenaires y impliqués ainsi que les facilités d'accès aux données permettant de contrôler le respect des lois et règlements en matière d'assurance font émerger une vraie nécessité de la part des assureurs de revoir leur système de prise en charge des opérations d'assurance.

D'autre part, le secteur burundais de l'assurance connaît actuellement une forte hausse de la concurrence due à l'avènement de nouveaux acteurs, entraînant le dumping basé sur les primes d'assurance, et ce dernier provoquant des problèmes de trésorerie dans les compagnies d'assurance. Aussi, les besoins des assurés changent. La nécessité de comprendre qui est le client et quelles sont ses attentes spécifiques est maintenant primordiale pour les assureurs, en particulier en ce qui concerne le traitement en temps réel de leurs demandes.

La donnée est toujours le sujet central : comment l'acquérir, l'analyser, la stocker et l'utiliser. La protection des données personnelles représente donc un véritable enjeu pour les acteurs de l'assurance qui pourraient en faire un avantage concurrentiel.

De ce qui précède, il ressort le besoin de doter le secteur des assurances d'un système d'information intégré.

III. OBJECTIFS DE LA DIGITALISATION DU SECTEUR DES ASSURANCES

III.1. Objectif général

L'objectif du projet de digitalisation du secteur des assurances est la mise en place d'un système d'information central et intégré pour le pilotage des opérations d'assurances, pour le contrôle et la supervision et pour la diffusion de l'information.

D'une façon générale, le logiciel doit être en mesure de prendre en charge un système de traitement de l'information pouvant faciliter les services rendus aux clients et les contrôles à effectuer à différents niveaux.

L'information sera organisée en bases de données pouvant être interrogées selon les besoins des gestionnaires et décideurs.

A cet effet, le système devra prévoir des interfaces bien définies et interactives entre les acteurs et partenaires du secteur des assurances à savoir l'ARCA, l'ASSUR, les sociétés d'assurances, la PNB, l'ARCT, le Ministère de la santé publique, les sociétés de courtage d'assurances, les assurés, l'OTRACO, les Magistrats, les Avocats, l'OBR, les institutions bancaires et de microfinances, le Ministère en charge des Transports etc.

III.2. OBJECTIFS SPECIFIQUES

De façon spécifique, le système d'information devra permettre ce qui suit :

i. Pour l'interface « Autorité de régulation des assurances » :

- ✓ Assurer le suivi de la conjoncture du secteur ;
- ✓ Recevoir, en temps réel, les rapports des opérations (la production et les sinistres) journalières des compagnies d'assurance, par catégorie d'assurance ;
- ✓ Assurer le suivi du respect des tarifs d'équilibre en vigueur pour chaque catégorie d'assurance (les tarifs transmis à l'ARCA par chaque compagnie d'assurance et/ou tarifs minimums mis en place par l'ARCA) ;
- ✓ Assurer le contrôle des activités des intermédiaires et leurs rémunérations ;
- ✓ Assurer le suivi du barème des taux de commissions mis en place par l'ARCA ;
- ✓ Collecter les informations pertinentes pouvant servir à un calcul actuariel des tarifs de références par branche voire par produit d'assurance
- ✓ Contrôler le respect des assurances obligatoires.

ii. Interface de l'ASSUR :

- ✓ Générer et contrôler les cartes d'assurance électronique.

iii. Interface « Sociétés d'assurances » :

- ✓ Numériser la souscription pour qu'elle soit accessible sur le système digital (en ligne) ;
- ✓ Faciliter la perception des primes d'assurance et le paiement des prestations par voie électronique ;
- ✓ Générer et gérer les cartes d'assurance automobile dans le système en vue de juguler la fraude des cartes d'assurance automobile ;

- ✓ Aux conseils d'administration respectifs d'élaborer les stratégies de développement de leurs entreprises compte tenu des informations rendues disponibles ;
- ✓ Au management, le suivi permanent des opérations et la mitigation du risque opérationnel ;
- ✓ Le contrôle des fraudes en assurance et des détournements des primes d'assurances ;
- ✓ Le contrôle du respect des tarifs ;
- ✓ Aux auditeurs et contrôleurs internes ainsi qu'aux commissaires aux comptes, d'auditer et d'analyser l'information et d'en rendre compte aux parties concernées ;
- ✓ Permettre le suivi et la gestion des intermédiaires.
- ✓ Générer les statistiques relatives aux activités de chaque intermédiaire.

iv. Interface « Intermédiaires d'assurances » :

- ✓ Souscrire et percevoir les commissions par la voie digitale ;
- ✓ Suivre et contrôler leurs activités ;
- ✓ Donner des rapports relatifs à leurs opérations journalières à l'ARCA ;
- ✓ L'envoi des requêtes à l'ARCA comme des plaintes.

v. Interface « Police Nationale du Burundi » :

- ✓ Faciliter le contrôle routier de la couverture en assurance pour les véhicules automoteurs en ayant accès direct à la base de données des assureurs par le biais du code QR qui se trouve sur l'attestation d'assurance imprimée sur papier duplicateur sous format A4 ou en faisant recours à une application SMS sur téléphonie mobile, avec comme clé, la plaque du véhicule ;
- ✓ Renseigner les accidents de roulage aux compagnies d'assurance ayant délivré les certificats d'assurance aux véhicules impliqués ;
- ✓ Rechercher les véhicules volés par la désactivation de la carte d'assurance ;
- ✓ Consulter en vue de déterminer les véhicules ayant reçu des cartes roses et qui circulent sans assurance.

vi. Interface « Agence de Régulation et de Contrôle de Télécommunications (ARCT) » :

- ✓ Faciliter le paiement des primes d'assurance par voie électronique ;
- ✓ Emettre les messages d'avis d'échéance ;
- ✓ Faciliter la vérification de la couverture en assurance par une application SMS.

vii. Interface du « Ministère de la Santé Publique et de la Lutte contre le SIDA » :

- ✓ Aux services spécialisés des différents hôpitaux de l'Etat chargés des secours et des soins des accidentés de la circulation (Cfr article 356 de la Loi N° 1/026 du 23 novembre 2012 portant code de la circulation routière) de disposer des facilités d'accès aux données des assureurs en vue de vérifier l'existence d'une couverture en assurance automobile.

viii. Interface « des assurés et bénéficiaires d'assurance » :

- ✓ Souscrire, payer les primes d'assurance ou recevoir des indemnités par voie digitale ;
- ✓ Utilisation d'une application SMS sur téléphonie mobile par un assuré victime d'accident, avec comme clé, la plaque du véhicule, pour vérifier l'existence d'une couverture en assurance de l'assuré adverse ;
- ✓ Être informés sur la réglementation notamment sur ses droits et ses devoirs ;
- ✓ Être informés sur les produits d'assurance et sur les tarifs de différentes sociétés d'assurance ;
- ✓ Envoyer des requêtes à l'ARCA comme des plaintes, des dénonciations de fraude, etc.

ix. Interface « l'OTRACO » :

- ✓ Avoir des facilités de vérification de l'existence d'une couverture en assurance avant de délivrer un certificat de contrôle technique des véhicules automoteurs.

x. Interface « COMESA » :

- ✓ Centraliser les données COMESA pour toutes les compagnies d'assurance.

xi. Interface de l'Office Burundais des Recettes (OBR) :

- ✓ Vérifier la véracité des déclarations de la TVA.

xii. L'interface des institutions bancaires et de microfinances :

- ✓ Suivre et contrôler leurs activités de bancassurance ;
- ✓ Transmettre à l'ARCA les rapports sur les informations relatives à leurs opérations journalières de bancassurance ;
- ✓ L'envoi des requêtes à l'ARCA comme des plaintes ;
- ✓ Faciliter les paiements via les plateformes digitales des institutions bancaires et de microfinances.

xiii. L'interface du Ministère en charge des Transports

- ✓ Vérifier la couverture en assurances pour les véhicules automoteurs de transport des biens et personnes.

xiv. L'interface de contrôle des assurances obligatoires autres que l'assurance responsabilité civile automobile :

- ✓ Vérifier le respect des assurances obligatoires comme : l'assurance responsabilité civile des avocats (Le Ministère de la Justice et les Barreaux), l'assurance responsabilité civile des exploitants des immeubles commerciaux en matière d'incendie ou d'explosion (les Administrateurs communaux et l'ARCA), l'assurance obligatoire des marchandises ou facultés à l'importation (OBR et ARCA), l'assurance responsabilité civile professionnelle des médecins (Le Ministère en charge de la Santé, l'Ordre des Médecins et l'ARCA), l'assurance obligatoire des risques de construction (ARCA, le Ministère en charge des infrastructures et l'OBuha).

IV. LA MISSION DE DIGITALISATION

La mission de digitalisation comprend deux phases principales à savoir une analyse de l'état des lieux et la mise en place du système d'information.

L'analyse de l'état des lieux devra dégager entre autres :

- i. La situation des différentes technologies d'informations utilisées par les acteurs du marché et les écarts entre celles-ci ;
- ii. Les forces et faiblesses ainsi que les contraintes et défis ;
- iii. La proposition d'un système de traitement d'information à utiliser qui serait flexible et compatible avec les systèmes de traitement d'information dont disposent les assureurs burundais. Ledit système de traitement d'information pourra être utilisé par les compagnies d'assurance qui n'en disposent pas ou dont les systèmes d'information à leur disposition ne seraient pas compatibles avec le système intégré ;

- iv. Proposition des spécifications techniques des équipements répondant aux exigences du logiciel ;
- v. Une feuille de route décrivant toutes les étapes à suivre, les actions à mener ainsi que la proposition des coûts pour chaque action.

La mise en place de ce système d'information suivra les étapes suivantes :

- 1) Etape 1 : Présentation de la solution technologique proposée ;
- 2) Etape 2 : Présentation du design du système (les différents interfaces) ;
- 3) Etape 3 : Développement du système ;
- 4) Etape 4 : Formation des utilisateurs et implémentation du système ;
- 5) Etape 5 : Evaluation et réception (provisoire et définitive).

Les résultats de l'analyse de l'état des lieux et ceux des étapes de la mise en place du système d'information devront être validés chaque fois par le Comité Technique et le Comité de Pilotage mis en place par le Secrétariat Général de l'ARCA.

V. LA SUPERVISION DE LA MISSION

La supervision de la mission est assurée par l'Agence de Régulation et de Contrôle des Assurances en collaboration avec l'ASSUR.

VI. LE PROFIL DU CANDIDAT

Les consultants ou les experts alignés par un Cabinet devront avoir une expertise et des compétences confirmées dans le développement des applications Web et mobile (interfaces en anglais ou en français) et dans la technologie de l'Interface de Programmation d'Applications (API).

Les consultants ou les personnes alignées par un Cabinet devront justifier des qualifications suivantes :

- ✓ Etre titulaire d'au moins un diplôme d'Ingénieur/Master (bac + 5) dans le domaine des Technologies de l'Information et de la Communication (TIC) ou tout autre domaine lié aux TIC ;
- ✓ Avoir une expérience d'au moins 5 ans dans le développement des solutions informatiques similaires au présent projet ;
- ✓ Présenter au moins 3 références de travaux similaires et des attestations de bonne fin ou de services rendus ;
- ✓ Avoir une connaissance parfaite du français et de l'anglais.

VII. DUREE ET LIEU DE LA MISSION

La durée de la mission est de deux mois. La mission se déroulera principalement dans les locaux de l'ARCA.

VIII. RESULTATS ATTENDUS

Les résultats attendus de la mission sont les suivants :

- ✓ Un système d'information bien conçu et opérationnel dans les deux langues (Français et Anglais) et bien sécurisé et qui soit compatible avec les logiciels de contrôle utilisés par les autorités de régulation des assurances ;
- ✓ Une formation pour l'ensemble des acteurs sur l'utilisation et une autre réservée à l'ARCA pour la gestion et l'administration du système ;
- ✓ Formation spécifique pour les informaticiens impliqués dans l'administration et la maintenance du système ;
- ✓ Une maintenance d'au moins trois ans ;
- ✓ Une assistance technique d'au moins trois ans.

IX. LIVRABLES

Au terme de la prestation, le consultant devra fournir :

- Un rapport final de la mission ;
- Un système d'information bien conçu et opérationnel dans les deux langues (Français et Anglais) et bien sécurisé et qui soit compatible avec les logiciels de contrôle utilisés par les autorités de régulation des assurances ;
- Un guide des utilisateurs ;
- Un guide des informaticiens
- Le Code source.

X. MODALITES DE SELECTION

Le Consultant ou le Cabinet sera sélectionné conformément à la réglementation en vigueur en matière des marchés de prestations intellectuelles.

XI. SOURCE DE FINANCEMENT

Le projet de digitalisation du secteur des assurances sera financé par les compagnies d'assurance par le biais de l'ASSUR, selon les modalités à convenir dans le contrat de prestation de services.

XII. PRESENTATION ET DEPOT DES OFFRES

Les dossiers complets des soumissionnaires comprenant leurs offres techniques et financières seront adressés au Secrétaire Général de l'ARCA et déposés à l'adresse ci-après, au plus tard le 20/05/2024 :

Agence de Régulation et de Contrôle des Assurances
51, Boulevard du Japon
Immeuble du Ministère des Finances, 2^{ème} étage, Bureau N° 222
BP : 7384 Bujumbura
Tél : (257) 22 27 63 46 / (257) 22 27 63 47

