

RMA, se positionne aujourd'hui en tant qu'acteur de référence dans le domaine de l'innovation en assurance, en ayant intégré à son plan d'action stratégique une multitude de projets ayant pour but, la dématérialisation de ses process, grâce à des solutions technologiques très récentes.

Cette démarche est venue dans le cadre d'une réflexion visant à placer l'humain au centre de ses préoccupations et ainsi permettre au client de bénéficier des services d'une assurance proche, fiable et accessible.

La digitalisation en interne, des répercussions sur l'efficacité et la maîtrise des coûts :

Pour RMA, la transformation digitale est un enjeu incontournable qui transcende l'organisation de tous les métiers en interne, il se joue donc dans des environnements différents et ce, via des problématiques extrêmement variées, allant de l'organisation interne, la culture à l'expérience client.

Sur le volet RH, la mise en place du SIRH nous permet de fluidifier toutes les procédures liées à la gestion quotidienne des ressources humaines, sous tous ses aspects. Aujourd'hui, c'est un système de self-service qui offre au collaborateur plus d'autonomie et une grande réactivité de la part de la DRH.

L'évolution des métiers nous a confrontés à un besoin de dématérialisation des dossiers, ce qui nous a incités à adopter une politique zéro papier en investissant dans la Gestion Electronique des Documents et dans les EDI (Echanges de Données informatisés). La GED a permis à nos opérateurs back-office de production et de prestation de travailler en mode zéro papier, ce qui améliore l'optimisation du temps de traitement de leurs tâches quotidiennes et nous fait gagner en efficacité.

Nous privilégions également des échanges de données informatiques (EDI) avec l'ensemble de nos partenaires (courtiers, agents, banques, FMSAR, CNSS etc...), cela nous permet de disposer rapidement d'une information exhaustive et fiable, avec une très faible intervention humaine. Les coûts sont réduits et la sécurisation des échanges est accrue.

Le missionnement des Experts Automobile se fait également via une application mobile, et les échanges de données sont tous numérisés (photo, constats, rapport d'expertise, devis garage etc...)

Le coût et le temps de traitement d'un sinistre atteignent des niveaux record grâce à la digitalisation du process d'indemnisation rapide Auto Hifad Express.

La digitalisation touche de manière directe notre réseau d'agents également, nous les avons tous équipés de lecteurs de cartes automatiques permettant de lire les nouveaux formats de cartes grises et permis de conduire, cela garantit une qualité de données parfaite et une amélioration de la qualité de service.

Plus globalement, nous sommes soucieux de nous doter sur la durée des modes de travail nécessaires à l'accompagnement de la transformation de nos offres et de notre qualité de service.

Au final, nous avons constaté que l'efficacité est au rendez-vous, car nous permet de traiter beaucoup plus de volumes de manière plus fiable.

La mesure se fait selon la productivité de nos services, mais aussi par la qualité du service rendu. Les tâches administratives à faibles valeurs ajoutées sont réduites du fait de la numérisation et de l'automatisation.

Également, le gain se trouve dans notre capacité à disposer de l'information rapidement (plus besoin de désarchivage, plus besoin de vérifier des photocopies ou rechercher des fax, plus de registres papiers RH etc...) et sur plusieurs plateformes (web, mobile, tablettes...).

Le digital assurance a encore beaucoup d'avenir au Maroc, dès que nous entamerons la révolution des objets connectés (voitures, maisons, santé etc...), nous y croyons et centrons notre stratégie autour de la mise du digital au service de l'excellence opérationnelle.

- **Les nouveaux canaux :**

L'amélioration de l'expérience client est l'une de nos préoccupations capitales, nous suivons de près la manière avec laquelle nos assurés appréhendent nos produits et services et œuvrons constamment pour améliorer notre démarche.

Sur un marché aussi concurrentiel que l'assurance, l'expérience client est un élément différenciateur. Donner aux assurés un accès à la marque n'importe où, à tout moment, à partir de n'importe quel terminal n'est plus un luxe, il faut donc constamment se mettre à niveau pour faire profiter l'assuré d'une expérience rapide, facile et multi canal.

Pour asseoir cette orientation, notre site transactionnel dispose d'un simulateur en ligne qui permet de réaliser des **devis Auto, Habitation, Epargne et Prévoyance** en quelques minutes, pour être ensuite orienté vers un agent pour concrétiser son affaire, l'objectif étant de multiplier les points de contacts clients via le canal Web.

Dans le cadre de l'amélioration continue de notre qualité de service et pour répondre aux attentes de transparence et de délais de nos assurés, nous avons lancé fin 2012 le service « **Espace Santé en ligne** ». L'espace Santé, disponible sur notre site E-assurance et sur l'Application Mobile est un espace dédié à la fois aux adhérents et aux Entreprises clientes. Cet espace permet principalement de suivre le traitement et le remboursement des dossiers maladie. Il permet de consulter l'état des dossiers de remboursement et visualiser le détail des remboursements, suivre l'état d'avancement de traitement des dossiers et consulter les motifs des différentes décisions.

Dans le même sens, l'espace « Epargne en ligne » permet à chaque assuré, ayant souscrit un ou plusieurs contrats d'épargne auprès de notre compagnie, de consulter le relevé annuel de son compte épargne la situation journalière mise à jour et l'attestation d'épargne relative à son compte épargne.

Nous avons confirmé notre position d'assureur précurseur et innovant en lançant une V2 de **l'application mobile** en 2013, cette application répond à un besoin constant d'information, de transparence et de prise en charge rapide et efficace. Elle permet à nos clients d'obtenir des

informations sécurisées et faciles d'accès sur leurs contrats Auto, Santé et Epargne, mais aussi de faire une demande d'assistance par géolocalisation ou de pré-déclarer son sinistre automobile. L'application compte aujourd'hui plus de 35 000 utilisateurs.

- **Le digital au service des offres :**

Nous fournissons à nos clients Flottes automobiles une solution digitale de gestion de flottes, incluant plateforme web et mobile, pour suivre la géolocalisation de leur parc mais aussi la qualité de conduite de leurs chauffeurs et ce via notre partenaire de gestion télématique STG et en collaboration avec Afriquia.

- **La dimension communautaire :**

A l'ère du 2.0, le client est devenu plus expert que jamais, capable de décrypter l'information de manière pointue, partager son expérience et vivre pleinement l'expérience communautaire.

Dans le cadre de notre stratégie de multiplication des points de contacts avec nos assurés, nous disposons d'une page Facebook de plus de 161 178 fans et de 4000 abonnés sur Twitter, une chaîne Youtube pour la promotion de nos vidéos ainsi qu'une page Instagram pour répondre aux exigences de différentes cibles.

Afin de maintenir une communauté engagée et assurer une pérennité de l'interactivité de la page, une stratégie éditoriale a été définie en amont autour de plusieurs thématiques : posts relationnels, conseils prévention, conseils code de la route, promotion produits... Il était essentiel de définir cette stratégie afin de créer notre propre identité, d'apporter une harmonie globale sur l'ensemble des contenus, et d'adopter un style rédactionnel commun pour plus d'unité.

Innovations depuis 2016 :

Lancement de MalakBox :

L'année 2016 a connu le lancement de la 1^{ère} solution de télématique embarquée au Maroc dédiée aux particuliers, pour récompenser la conduite responsable, conçue en partenariat avec STG Maroc.

MalakBox se présente sous forme de boîtier électronique installé dans le véhicule permettant de maîtriser sa conduite sur chaque trajet à partir d'un MalakScore calculé quant à la vitesse, la conduite en virage, les accélérations ainsi que les freinages. Ces indicateurs peuvent être suivis directement sur smartphone via l'application disponible sur AppStore et PlayStore.

En cas d'accident ou de panne, il suffit d'appuyer sur un bouton d'appel pour être tout de suite connecté à la plateforme RMA Assistance.

En cas de choc violent, le signal de détresse se déclenche automatiquement pour alerter la plateforme.

D'un autre côté, le MalakCrédit est calculé sur la base de 3 critères : nombre de kilomètres parcourus par semaine, le score de conduite par semaine et l'horaire de conduite (jour/nuit) par semaine. Ce

crédit de points donne accès à plusieurs avantages allant des réductions tarifaires jusqu'aux garanties offertes.

Lancement de Allô Santé :

Allô Santé est une plate-forme de télésanté inédite au Maroc offrant une large palette de services de santé en partenariat avec l'acteur international Sphera Global HealthCare.

Exclusivement développé pour les assurés RMA, sur l'application «eSphera », ces derniers accèdent à plusieurs fonctionnalités santé alliant un accompagnement personnalisé et une assistance en temps réel.

Les services proposés par «Allô Santé» sont:

Le conseil médical écrit :

Service permettant à l'assuré d'obtenir une réponse différée par écrit à ses questions de médecine générale ou d'obtenir des conseils via la plate-forme Allô Santé.

Le Télé-conseil médical:

Service téléphonique disponible 24h/24 et 7j/7 qui permet à l'assuré d'obtenir des réponses à des questions d'ordre général liées à la santé.

Le deuxième avis médical :

L'assuré peut à tout moment, où qu'il soit, avoir recours à des médecins référents par spécialité au Maroc et à l'inter- national afin de demander un deuxième avis médical sur le diagnostic ou le traitement prescrit pour une maladie en particulier.

L'archivage électronique des données :

Une solution de gestion de fichiers de santé personnels (diagnostics, traitements, vaccins,) dans un emplacement unique et sécurisé qui facilite à l'assuré le stockage et la gestion des dossiers médicaux en ligne grâce aux fonctionnalités de tri des dossiers médicaux par maladie, par date, la consultation de l'historique des maladies et des dossiers.

La conciergerie médicale:

Lorsque l'assuré opte pour des soins de santé en dehors du territoire marocain, Allô Santé peut l'assister dans la réalisation des tâches suivantes : – Obtention d'un RDV dans l'unité de soins choisie : hôpital ou cabinet médical – Réservation de chambre d'hôtel

– Réservation de billets d'avion – Organisation du transfert de l'aéroport vers l'unité de soin ou l'hôpital (aller et retour) – Faire appel aux services d'un traducteur (traduction sur pièces).

E-renouvellement :

- Service permettant de consulter les informations relatives à une police automobile (véhicule, garanties, période de couverture, infos souscripteur)
- Service de renouvellement et de paiement en ligne (consulter la nouvelle période de couverture, les garanties actualisées, choix du mode et lieu de livraison, paiement par carte bancaire sur l'espace sécurisé du CMI)
- Livraison de l'attestation à domicile en moins de 48h.

Hackathon 2017, programme d'accélération technologique

RMA a organisé en mai 2017, le 1er programme marocain d'accélération technologique dédié au segment de l'AssurTech. Ce programme a consisté à recruter des étudiants, développeurs indépendants et startups IT marocaines, afin de co-développer avec elles les solutions qui devaient répondre aux enjeux et challenges de l'assurance de demain. Les équipes sélectionnées se sont regroupées le temps d'un week-end pour mettre à l'œuvre leurs innovations et présenter devant un jury d'expert leurs prototypes à la fin des 48 heures qui leurs sont dédiées.

Aujourd'hui, ces équipes bénéficient d'un accompagnement métier et technologique sur-mesure pour structurer leurs projets et développer leur offre, dans le cadre d'un partenariat "win-win" avec RMA.

L'ambition de RMA, à travers cette démarche volontariste et collaborative qui se manifestera lors de futures éditions, repose sur les fondamentaux suivants :

- Identifier et faire émerger des propositions et projets à fort potentiel qui pourront être à l'origine des futures "pépites" de l'AssurTech au Maroc.
- Accompagner le développement de nouveaux entrants sur le segment de l'AssurTech.
- Anticiper, en matière de transformation numérique, les évolutions du marché de l'assurance.
- Appuyer la création d'un écosystème IT local capable d'adresser les enjeux des métiers de RMA.
- Soutenir l'innovation et en bénéficier via un partenariat "win-win".