



**CONFERENCE INTERAFRICAINNE DES MARCHES  
D'ASSURANCES (C.I.M.A)**  
BP : 2750 – Tel : (241) 44 37 79  
Fax : (241) 73 42 88  
Email : [cima@cima-afrique.org](mailto:cima@cima-afrique.org)  
Libreville/ République du Gabon



**INSTITUT INTERNATIONAL DES ASSURANCES**  
BP 1575 YAOUNDE – Tel : (+237) 6 22 20 71 52  
FAX : (237) 6 22 20 71 51  
E-mail : [iia@cameroun.com](mailto:iia@cameroun.com)  
Site web://[www.iia.cameroun.com](http://www.iia.cameroun.com)  
Yaoundé/République du Cameroun

**RAPPORT DE STAGE POUR L'OBTENTION DU DIPLOME DE MAITRISE EN  
SCIENCES ET TECHNIQUES D'ASSURANCES (MST-A)**

(Cycle II, 14<sup>ème</sup> promotion 2018-2020)

THEME

**ANALYSE ET OPTIMISATION DU PORTEFEUILLE**

**RISQUES DIVERS :**

**CAS DE ASSURANCES COMAR CÔTE D'IVOIRE**



Présenté et soutenu par :

**DOBO Lou Liaman Myriam Raïssa**

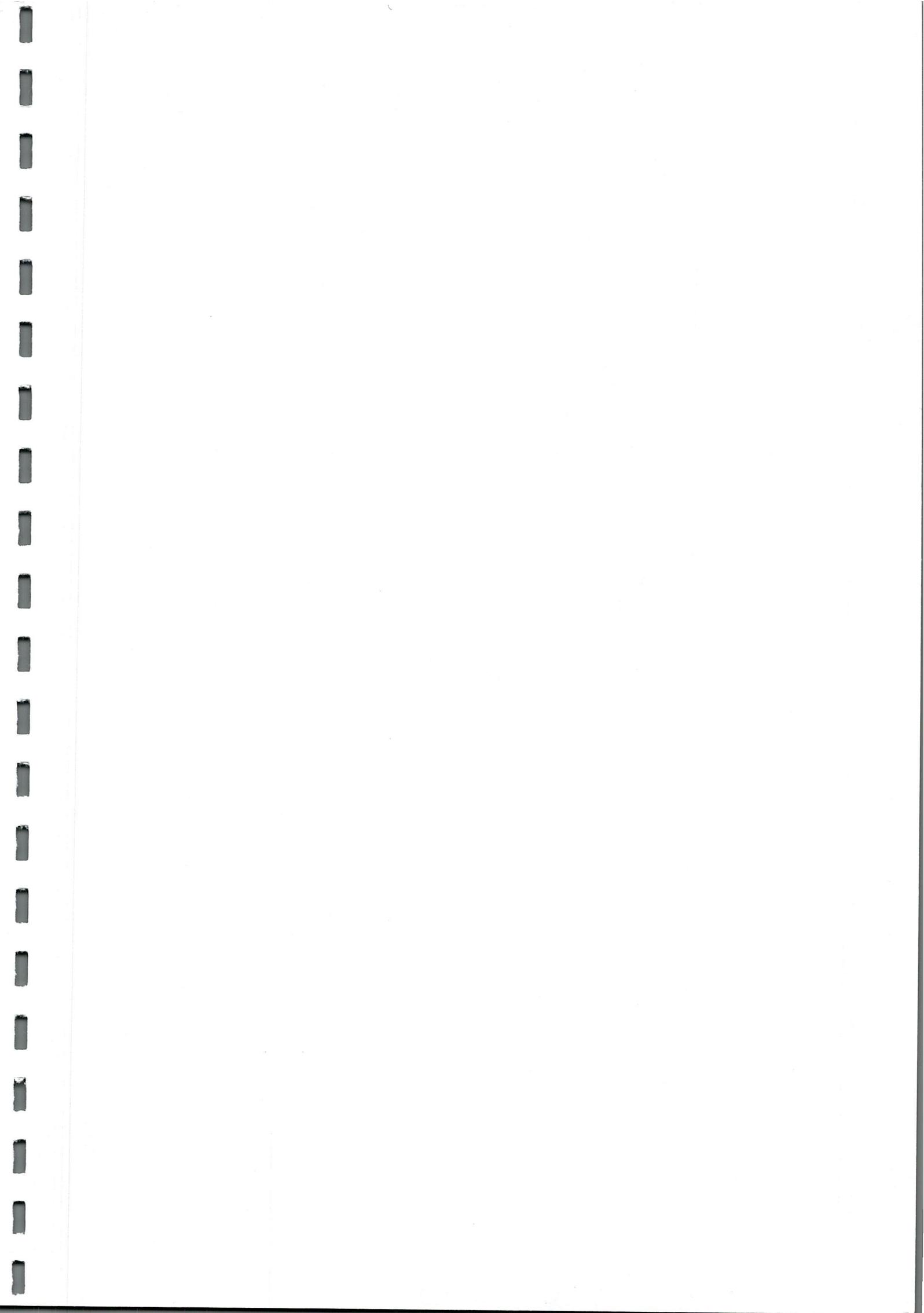
**MST-A 14<sup>ème</sup> Promotion 2018-2020**

Sous la direction de :

**M. AMOIKON ANGOUA**

**DIRECTEUR TECHNIQUE**

**Novembre 2020**



## DEDICACES

### A

Ma maman chérie, pour son amour, son soutien et sa présence.

Mon papa, pour son amour et ses conseils.

Toute ma famille pour leurs encouragements et leur soutien

## REMERCIEMENTS

Nous ne pouvons clôturer cette étape de notre vie sans dire un grand « MERCI » à tous ceux qui ont concouru de près et/ou de loin à la réussite de notre formation.

Mes pensées vont tout naturellement à :

- ❖ Monsieur Karim DIARRASSOUBA, Directeur des Assurances de la Côte d'Ivoire et à tous ses collaborateurs,
- ❖ Monsieur Urbain ADJANON, Directeur Général de l'IIA et à tous ses Collaborateurs ainsi qu'à tout le corps enseignant de l'institut,
- ❖ Monsieur Danfakha DEMBO, Directeur des études de l'IIA,
- ❖ Monsieur Mustapha AZAIEZ, Directeur Général d'ASSURANCES COMAR CÔTE D'IVOIRE,
- ❖ Monsieur Amoikon ANGOUA, Directeur Technique d'ASSURANCES COMAR CÔTE D'IVOIRE pour son encadrement et son Soutien durant tout le stage,
- ❖ Madame Rokia CISSE, Chef du Service Production RISQUE DIVERS D'ASSURANCES COMAR CÔTE D'IVOIRE,
- ❖ Tout le personnel d'ASSURANCES COMAR CÔTE D'IVOIRE pour la convivialité,
- ❖ Mon Père, pour son amour et ses conseils,
- ❖ Toute ma famille, pour leur soutien,
- ❖ Tous mes amis pour leur aide dans la rédaction de ce rapport,
- ❖ Mes collègues de la 14ème Promotion MST-A et 24ème Promotion DESS-A pour ces moments intenses partagés,
- ❖ Henriette KEUTCHANKE, affectueusement appelée MAMAN HENRIETTE.

## LISTE DES SIGLES ET ABREVIATIONS

<b>IIA</b>	: Institut International des Assurances
<b>CIMA</b>	: Conférence Interafricaine des Marchés d'Assurances
<b>CRCA</b>	: Commission Régionale de Contrôle des Assurances
<b>DNA</b>	: Direction Nationale des Assurances
<b>COMAR-CI</b>	: Compagnie Méditerranéenne d'Assurances et de Réassurances Côte d'Ivoire
<b>RD</b>	: Risques Divers
<b>MRP</b>	: Multirisques Professionnelle
<b>MRH</b>	: Multirisques Habitation
<b>IAC</b>	: Individuelle Accidents Corporels
<b>TRC</b>	: Tous Risques Chantier

## LISTE DES TABLEAUX

<b>Tableau 1:</b> Classement des compagnies d'assurances non vie en 2018 .....	6
<b>Tableau 2:</b> Classement des compagnies d'assurances non vie en 2019 .....	7
<b>Tableau 3:</b> Programme de passage dans les différents Services .....	12
<b>Tableau 4:</b> Evolution du chiffre d'affaires de 2018 à 2019.....	24
<b>Tableau 5:</b> Taux de sinistralité de 2018 à 2019.....	24
<b>Tableau 6:</b> Nombre de polices souscrites par produit .....	26
<b>Tableau 7:</b> Nombre de sinistres par produit.....	28

## LISTE DES GRAPHIQUES

<b>Figure 1</b> : Domaine d'intervention du groupe AMEN .....	4
<b>Figure 2</b> : Répartition du capital social de la compagnie d'assurances COMAR Côte d'Ivoire	5
<b>Figure 3</b> : Evolution du chiffre d'affaires de 2017 à 2019 .....	6
<b>Figure 4</b> : Part des risques divers dans le chiffre d'affaires de COMAR-CI.....	17
<b>Figure 5</b> : Répartition du Chiffre d'Affaires par produit en 2018 .....	25
<b>Figure 6</b> : Répartition du Chiffre d'Affaires par produit en 2019 .....	26
<b>Figure 7</b> : Répartition des souscriptions par produit en 2018.....	27
<b>Figure 8</b> : Répartition des souscriptions par produit en 2019.....	27
<b>Figure 9</b> : Pourcentage du nombre de sinistre par produit 2018.....	28
<b>Figure 10</b> : Pourcentage du nombre de sinistre par produit 2019.....	29

## RESUME

Intitulé « **ANALYSE ET OPTIMISATION DU PORTEFEUILLE RISQUES DIVERS : CAS DE ASSURANCES COMAR CÔTE D'IVOIRE** », ce présent rapport de stage a été traité en deux parties.

Dans la première partie, nous allons procéder à une présentation de la compagnie **ASSURANCES COMAR CÔTE D'IVOIRE** sur tous les plans et mettre en évidence son fonctionnement. L'idée ici, est de faire découvrir ladite compagnie en abordant son historique, ses objectifs et son évolution.

Egalement, nous allons mettre en exergue les différents produits commercialisés par la société et la place qu'elle occupe sur le marché ivoirien, marché très concurrentiel dans lequel elle devra tout mettre en œuvre pour atteindre une place de choix. Un parcours au niveau des différents services nous donnera de mieux cerner le fonctionnement de la compagnie.

La deuxième partie, celle relative à notre thème, va s'intéresser à l'analyse de données des produits faisant l'objet de notre étude (Multirisque Professionnelle, Multirisque Habitation, Individuelle Accidents Corporels, Tous Risques Chantiers, Engins de Chantiers).

Cette analyse aura pour but de ressortir les forces pour les uns afin de veiller à leur renforcement et les faiblesses pour les autres en vue de faire des suggestions pour une amélioration de la gestion du portefeuille.

Voici en résumé l'objet de notre étude qui a sera faite ci-dessous.

## ABSTRACT

Entitled "ANALYSIS AND OPTIMIZATION OF THE MISCELLANEOUS RISK PORTFOLIO: COMAR CÔTE D'IVOIRE INSURANCE CASES", this internship report has been dealt with in two parts.

In the first part, we will present the company ASSURANCES COMAR CÔTE D'IVOIRE on all fronts and highlight its functioning. The idea here is to introduce the said company by discussing its history, its objectives and its evolution.

Also, we will highlight the different products marketed by the company and the place it occupies in the Ivorian market, a very competitive market in which it will have to do everything to achieve a prominent place. A journey through the different departments will give us a better understanding of the operation of the company.

The second part, the one relating to our theme, will focus on the data analysis of the products covered by our study (Professional Multirisk, Residential Multirisk, Individual Bodily Accidents, All Site Risks, Construction Machinery).

This analysis will aim to highlight the strengths for some in order to ensure their strengthening and the weaknesses for others in order to make suggestions for improving the management of the portfolio.

Here is a summary of the purpose of our study which will be done below.

## SOMMAIRE

<b><u>DEDICACES</u></b> .....	<b><i>i</i></b>
<b><u>REMERCIEMENTS</u></b> .....	<b><i>ii</i></b>
<b><u>LISTE DES SIGLES ET ABREVIATIONS</u></b> .....	<b><i>iii</i></b>
<b><u>LISTE DES TABLEAUX</u></b> .....	<b><i>iv</i></b>
<b><u>LISTE DES GRAPHIQUES</u></b> .....	<b><i>v</i></b>
<b><u>RESUME</u></b> .....	<b><i>vi</i></b>
<b><u>ABSTRACT</u></b> .....	<b><i>vii</i></b>
<b><u>SOMMAIRE</u></b> .....	<b><i>viii</i></b>
<b><u>INTRODUCTION</u></b> .....	<b><i>1</i></b>
<b><i>PREMIERE PARTIE : PRESENTATION DE ASSURANCES COMAR-CÔTE D'IVOIRE ET DEROULEMENT DU STAGE</i></b> .....	<b><i>3</i></b>
<b>CHAPITRE I : PRESENTATION DE ASSURANCES COMAR-CÔTE D'IVOIRE</b> .....	<b><i>4</i></b>
SECTION 1 : PRESENTATION .....	<b><i>4</i></b>
SECTION 2 : STRUCTURE ORGANISATIONNELLE DE COMAR-CI .....	<b><i>7</i></b>
SECTION 3 : LES PRODUITS COMMERCIALISES PAR ASSURANCES COMAR CÔTE D'IVOIRE .....	<b><i>10</i></b>
<b>CHAPITRE II : DEROULEMENT DU STAGE</b> .....	<b><i>12</i></b>
SECTION 1 : PROGRAMME DE STAGE.....	<b><i>12</i></b>
SECTION 2 : LES TACHES EFFECTUEES .....	<b><i>13</i></b>
SECTION 3 : BILAN .....	<b><i>15</i></b>
<b><i>DEUXIEME PARTIE : ANALYSE ET OPTIMISATION DU PORTEFEUILLE RISQUES DIVERS: CAS DE ASSURANCES COMAR CÔTE D'IVOIRE</i></b> .....	<b><i>16</i></b>
<b>CHAPITRE I : GENERALITE SUR LES PRODUITS RISQUES DIVERS</b> .....	<b><i>17</i></b>
SECTION 1 : PRESENTATION DES PRODUITS RISQUES DIVERS .....	<b><i>17</i></b>
SECTION 2 : RESEAU DE DISTRIBUTION ET PARTENARIAT .....	<b><i>20</i></b>
SECTION 3 : DESCRIPTION DU PROCESSUS DE SOUSCRIPTION DES PRODUITS .....	<b><i>22</i></b>
<b>CHAPITRE II : ANALYSE ET OPTIMISATION DU PORTEFEUILLE RISQUES DIVERS : CAS DE ASSURANCES COMAR CÔTE D'IVOIRE</b> .....	<b><i>23</i></b>
SECTION 1 : PRESENTATION DES DIFFERENTS AGREGATS POUR ANALYSE .....	<b><i>23</i></b>
SECTION 2 : SPECIFICITE PAR PRODUIT .....	<b><i>29</i></b>
SECTION 3 : SUGGESTIONS.....	<b><i>32</i></b>
<b><u>CONCLUSION</u></b> .....	<b><i>36</i></b>
<b><u>BIBLIOGRAPHIE</u></b> .....	<b><i>37</i></b>
<b><u>ANNEXES</u></b> .....	<b><i>38</i></b>
<b><u>TABLE DES MATIERES</u></b> .....	<b><i>45</i></b>

## INTRODUCTION

Le présent document, fruit de notre séjour de deux mois et demi à Assurances COMAR CÔTE D'IVOIRE, s'inscrit dans le cadre de la tradition de l'Institut International des Assurances (IIA), qui consiste à couronner la formation de chaque promotion par un stage académique.

Les activités des assurances ivoiriennes, régies par le Code des Assurances des Etats membres de la Conférence Interafricaine des Marchés d'Assurances (CIMA), sont surveillées par la Commission Régionale de Contrôle des Assurances (CRCA) et par la Direction des Assurances, celle-ci dépendant du Ministère de l'Economie et des Finances.

Le marché ivoirien des Assurances est l'un des marchés des plus dynamiques de l'espace CIMA avec plus d'une trentaine de Compagnies d'Assurances, toutes branches confondues, et un chiffre d'affaires s'élevant à plus de 390 Milliards de FCFA en 2019 contre 359,8 Milliards de F CFA en 2018 ; ce qui laisse apparaitre une progression de plus de 8,4%. La branche non vie à elle seule permet aux compagnies d'assurances ivoiriennes de réaliser plus de 60% de leur chiffre d'affaires, cette branche est dominée par des grands groupes comme SAHAM , ALLIANZ , SUNU , AXA ,NSIA ,ATLANTIQUE, c'est donc une branche assez concurrentielle.

Depuis 2017, Assurances COMAR CÔTE D'IVOIRE a débuté la commercialisation de produits de la branche IARDT sur le marché ivoirien. Cette branche comporte une multitude de produits parmi lesquels ceux des RISQUES DIVERS.

Les produits du portefeuille Risques Divers sont assez essentiels dans l'ensemble des produits que peut commercialiser une compagnie d'assurances non vie, car on y retrouve les risques techniques, les risques d'entreprises mais également les risques des particuliers ; ces produits peuvent donc générer énormément de primes dans une Compagnie.

Connaitre la spécificité d'un produit dans son portefeuille permet de prendre des décisions optimales. Une étude de son portefeuille serait donc appropriée.

Vu l'importance du volume d'affaires que peut représenter le portefeuille Risques Divers, l'on peut se poser la question suivante :

Comment évoluent les produits de mon portefeuille ? Quelle est la position de chaque produit par rapport à l'ensemble des autres produits ?

Répondre à ces questions, ne peut que déboucher sur une analyse du portefeuille en question. D'où l'intérêt de notre thème de rapport de stage intitulé : ANALYSE ET OPTIMISATION DU PORTEFEUILLE RISQUES DIVERS : CAS DE ASSURANCES COMAR-CÔTE D'IVOIRE.

Cette étude à caractère très pratique, va s'intéresser principalement à cinq principaux produits : La Multirisque Professionnelle, la Multirisque Habitation, L'Individuel Accident Corporels, la Tous Risques Chantier, L'Engin de Chantier.

Elle aura donc pour but de présenter la situation actuelle de chaque produit du portefeuille et ensuite de faire quelques suggestions afin d'apporter notre contribution au développement de l'activité de la compagnie ASSURANCES COMAR-CÔTE D'IVOIRE.

Ce rapport d'étude comportera donc deux grandes parties.

La première partie est consacrée à la description du cadre de stage. Elle permet ainsi de présenter la structure qui nous a accueillie durant les deux mois et demi de stage académique, il s'agit de la société dénommée ASSURANCES COMAR-CÔTE D'IVOIRE.

La deuxième partie va s'intéresser à l'analyse de données des produits faisant l'objet de notre étude, qui consiste d'une part à décrire les principaux produits sur lesquels portent notre travail, les différents canaux de distributions de ses produits, le processus de souscription d'un produit et d'autre part à faire des analyses tantôt évolutives, tantôt comparatives des produits concernés.

## **PREMIERE PARTIE : PRESENTATION DE ASSURANCES COMAR-CÔTE D'IVOIRE ET DEROULEMENT DU STAGE**

L'objectif de cette partie est de présenter notre structure d'accueil dans toute sa spécificité, à savoir son historique, son organisation, ses différents services et les produits qu'elle commercialise. Toujours dans cette dynamique de description, nous présenterons le contexte du stage, les tâches effectuées et les connaissances acquises durant cette période de stage.

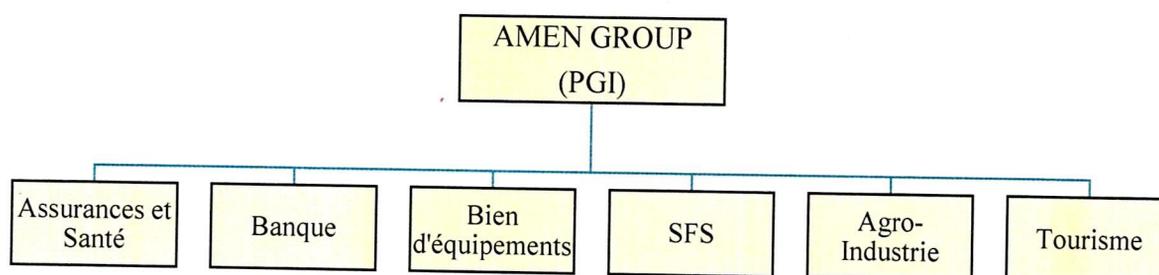
# CHAPITRE I : PRESENTATION DE ASSURANCES COMAR-CÔTE D'IVOIRE

## SECTION 1 : PRESENTATION

### 1.1- Historique et généralités

Assurances COMAR-CI est une compagnie d'Assurances, filiale du groupe privé Assurances COMAR TUNISIE, l'un des meilleurs sur le marché Tunisien de l'assurance. Cette compagnie fait elle-même partie du groupe AMEN. Ce groupe tunisien développe son activité dans plusieurs domaines comme l'agroalimentaire, l'hôtellerie, la banque, le leasing, la santé, le commerce de biens d'équipement et de matériel de transport. Voir figure 1.

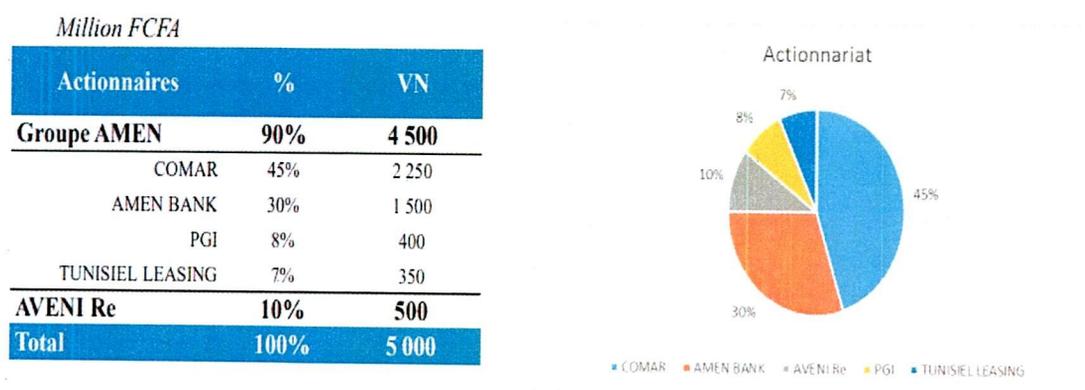
**Figure 1 : Domaine d'intervention du groupe AMEN**



**Source :** <https://www.comar.tn/>

Dans sa stratégie globale de se développer à l'international, le groupe s'est installé en Côte d'Ivoire avec la structure Alios Finance, Café BONDIN. A partir de 2016 le groupe attaque le marché ivoirien de l'assurance en créant une compagnie d'assurances dénommée Assurances COMAR Côte d'Ivoire. Ainsi, depuis Septembre 2016, Assurances COMAR CÔTE D'IVOIRE a été créée avec un capital social minimum de 5 000 010 000 FCFA conformément aux nouvelles exigences de la CIMA.

En juin 2017 il obtient son agrément et débute ses activités en Août 2017. Assurances COMAR CÔTE D'IVOIRE a son siège social situé dans la commune du Plateau précisément en face du stade Felix Houphouët Boigny à l'immeuble XL, 3<sup>ème</sup> étage, angle AV. Dr Crozet et boulevard La République, Abidjan-Plateau. L'actionnariat de COMAR Côte d'Ivoire est composé d'un ensemble d'acteurs dont la solidité et l'expertise n'est plus à démontrer.

**Figure 2 : Répartition du capital social de la compagnie d'assurances COMAR Côte d'Ivoire**

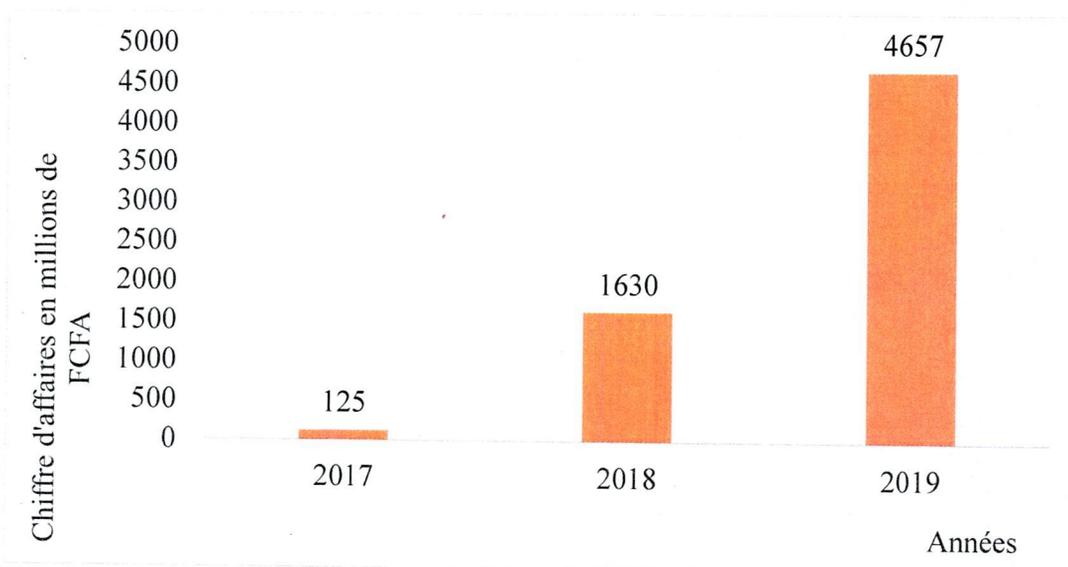
*Source : <https://www.comar.tn/>*

## 1.2- Vision et Stratégie d'Assurances COMAR CÔTE D'IVOIRE

Plaçant la satisfaction des assurés et des partenaires au centre de sa stratégie, l'ambition de COMAR-CI est d'installer durablement la marque COMAR Assurances en véhiculant une image dynamique, dans l'objectif de répondre aux attentes des assurés en termes de sécurité et de protection. Cette ambition est traduite par une stratégie d'innovation produit, de développement de services complémentaires de qualités, une réactivité lors de la phase d'avant-vente, de vente par un service irréprochable traduit par une présence régulière auprès du client et une célérité dans le règlement des sinistres.

## 1.3- Evolution de l'activité de Assurances COMAR-CI

Assurances COMAR Côte d'Ivoire s'est démarquée par son dynamisme traduit par la croissance de son chiffre d'affaires entre 2017 et 2019 qui est passé de **125 000 000 de FCFA** en 2017 à **1 630 000 000 de FCFA** en 2018 soit un taux de croissance de **1204%**. Le dynamisme de la compagnie ne s'arrête pas sur une année d'autant plus que son chiffre d'affaires est passé de **1.630 000 000 de FCFA** en 2018 à **4.657.000.000 de FCFA** en 2019, soit une évolution de **185,70%**. Au court de ce dernier exercice 2018-2019, Assurances COMAR Côte d'Ivoire a été la compagnie qui a réalisé la plus forte croissance en termes de chiffre d'affaires sur le marché ivoirien.

**Figure 3 : Evolution du chiffre d'affaires de 2017 à 2019**

**Source :** Données Direction Technique ASSURANCES COMAR-CI

Les tableaux ci-dessous présentent les classements des compagnies d'assurances non vie sur le marché ivoirien pour la période 2018-2019.

**Tableau 1: Classement des compagnies d'assurances non vie en 2018**

Rang	Société	Chiffre d'affaires 2018 En millions FCFA	Croissance 2018 vs 2017	Part de marché
1.	Saham	52 017	-0,89%	25,21%
2.	Allianz	22 465	19,24%	10,89
3.	Sunu	21 539	19,09	10,44
4.	Axa	19 203	12,35	9,31
5.	NSIA	17 370	7,95	8,42
6.	Atlantique	13 014	13,66	6,31
7.	Stane	7 716	142,33	3,74
8.	Sidam	7 409	47,70	3,59
9.	Matca	6 630	14,01	32,21
10.	Serenity	5 342	41,44	2,59
11.	Amsa	5 279	24,10	2,56
12.	Sonam	4 805	13,10	2,33
13.	Atlas	4 493	-2,74	2,18
14.	ZACI	4 433	22,71	2,15
15.	GNA	3 731	-4,96	1,81
16.	Saar	3 442	27,36	1,67
17.	Wafa	3 406	52,95	1,65
18.	Comar	1 630	1 195	0,79
19.	La Loyale	1 190		0,58
20.	Atlanta	1 128	896,5	0,55
21.	SMA BTP	108		0,05
	<b>Total</b>	<b>206 361</b>	<b>16,13</b>	

Source : Données Atlas Magazine, décembre 2019

**Source :** Données Atlas Magazine

**Tableau 2: Classement des compagnies d'assurances non vie en 2019**

Rang	Société	Chiffre d'affaires (en million FCFA)	Variation 2019 vs 2018	Part de marché
1.	SAHAM	56 771	9,1%	25,66%
2.	ALLIANZ	25 322	12,7%	11,45%
3.	SUNU	22 984	0,0%	10,39%
4.	AXA	20 251	0,0%	9,15%
5.	NSIA	19 517	14,1%	8,82%
6.	ATLANTIQUE	15 119	0,0%	6,83%
7.	SIDAM S.A	10 018	36,6%	4,53%
8.	MATCA	6 629	0,0%	3,00%
9.	AMSA	6 255	0,0%	2,83%
10.	SERENITY	5 639	0,0%	2,55%
11.	2 A CI	5 022	13,3%	2,27%
12.	COMAR	4 657	197,7%	2,10%
13.	WAFI	4 085	19,9%	1,85%
14.	ATLAS	4 011	-10,7%	1,81%
15.	SAAR	3 446	0,0	1,56%
16.	SONAM	3 154	-34,4%	1,43%
17.	GNA	2 578	0,0	1,17%
18.	ATLANTA	2 437	115,9%	1,10%
19.	LA LOYALE	2 185	83,6%	0,99%
20.	SMA BTP	1 004	8	0,45%
21.	ACTIVA	156	-	0,07%

*Source : Données ASACI*

Ces deux tableaux présentés ci-dessus montrent la position d'Assurances COMAR-CI sur le marché ivoirien, on peut aisément voir que celle-ci est en train de se faire une bonne place sur le marché ivoirien. Son évolution rapide lui permet de passer de 18<sup>ième</sup> en 2018 à 12<sup>ième</sup> en 2019.

## SECTION 2 : STRUCTURE ORGANISATIONNELLE DE COMAR-CI

### 2.1 Description des différents organes et des services rattachés

#### 2.1.1 L'Assemblée Générale

L'Assemblée Générale est composée de cinq Actionnaires, elle est l'instance décisionnelle de la Compagnie. Elle réunit les Actionnaires en Assemblée Générale une fois par an. Cependant elle peut se réunir en Assemblée Générale extraordinaire. En effet c'est l'organe qui approuve les comptes de la Compagnie à la fin de chaque exercice et décide de l'affectation des résultats (constitution des réserves, augmentation du capital par incorporation ou partage des dividendes). C'est aussi l'organe qui élit les Membres du Conseil d'Administration, fixe leurs indemnités de fonction et agréé les Commissaires aux Comptes.

### **2.1.2 Le Conseil d'Administration**

Le Conseil est constitué de huit membres. C'est l'organe qui définit les objectifs de la société et veille à leur réalisation. Il définit les orientations stratégiques et prend les décisions qu'il considère importantes, qui ont un impact sur la vie de la Compagnie. Ainsi pour mener à bien sa mission il règle par délibération les affaires qui le concernent, il procède aux vérifications et contrôle ce qu'il juge opportun. Le Conseil d'Administration est tenu de rendre compte de sa mission à l'Assemblée Générale des Actionnaires. Son principal rôle est donc de veiller aux intérêts de l'Entreprise et des Actionnaires.

### **2.1.3 La Direction Générale**

La Direction Générale met en exécution les décisions prises par le Conseil d'Administration à qui elle rend compte. Elle est chargée de la gestion courante de la Société. Elle définit les politiques et moyens à mettre en œuvre pour atteindre les objectifs fixés. Elle est dirigée par un Directeur Général. Pour la réussite des missions qui lui sont assignées, la Direction Générale est assistée par une Direction Technique, une Direction Commerciale, et d'un certain nombre de services spécialisés :

- ✓ **Le Service Audit Interne** dont la mission principale est de veiller au Respect de l'application des procédures mises en place au sein de la Compagnie et leur conformité avec le Code des Assurances CIMA, puis de sauvegarder les actifs de

l'Entreprise par la vérification d'un certain nombre d'éléments : en Comptabilité, au Sinistre, en Production.

- ✓ **Le Service Inspection** dont les activités principales consistent à s'assurer de l'effectivité du paiement des primes, du reversement des primes par les intermédiaires, s'assurer de la régularisation à tous les niveaux de l'activité au quotidien.
- ✓ **Une Chargée de Planification et Organisation** qui a pour rôle de participer à l'animation et au pilotage du Plan d'Action Informatique, Participer à l'élaboration de la stratégie et de la politique informatique, d'assurer la veille méthodologique et technique, puis conduire les projets.
- ✓ **Un Service des Ressources Humaines et Moyens Généraux** pour le recrutement du personnel, la formation des collaborateurs, gestion du plan de carrières des collaborateurs etc.
- ✓ **Un Service Finance et Contrôle de Gestion** qui a pour mission la gestion des placements puis l'élaboration et la gestion du budget.
- ✓ **Un Informaticien** qui a pour mission de gérer au quotidien le réseau informatique de l'Entreprise.

#### 2.1.4 La Direction Technique :

La Direction Technique s'occupe de la gestion technique et de la rentabilité de la Compagnie. Elle est composée comme suit :

- ✓ **Un service Production Risques Divers** qui s'occupe des cotations et rédactions des contrats
- ✓ **Un service prestation Auto et Risques Divers**
- ✓ **Une Chargée du Transport** (Souscription et Gestion des sinistres)
- ✓ **Un Chargé de Gestion Santé** (Souscription et gestion des sinistres)
- ✓ **Un Ingénieur pour la Vérification des Risques**
- ✓ **Un Chargé de la Réassurance et des Reportings**

#### 2.1.5 La Direction Commerciale :

La Direction Commerciale est chargée d'élaborer et d'exécuter la stratégie commerciale de la Compagnie, elle se doit de réaliser les objectifs de la Compagnie en termes de chiffre d'affaires. Cette Direction a sous son contrôle :

- ✓ **Le Service Courtage, Partenariats et Bancassurances**, dont la mission consiste aux recrutements et la gestion des relations avec les courtiers puis la recherche et le développement de partenariats
- ✓ **Les Bureaux Directs**
- ✓ **Les Agences**
- ✓ **Un Chargé du Marketing et Communication.**

### **SECTION 3 : LES PRODUITS COMMERCIALISES PAR ASSURANCES COMAR CÔTE D'IVOIRE**

Dans ce chapitre nous allons présenter les différents produits commercialisés par Assurances COMAR-CI sur le marché Ivoirien. Assurances COMAR-CI est une Compagnie d'Assurances pratiquant les opérations IARD, elle offre ainsi à sa clientèle une variété de produits.

- Pour la Branche Dommages Corporels et Maladies (dont accident de travail)
  - Maladie
  - Individuelle accidents corporels
  - Assistance
- Pour la Branche Automobile
  - Automobile Particulier
  - Automobile Flotte
- Pour la Branche Incendie
  - Incendie
  - MRH
  - MRP
- Pour la Branche « Autres Dommages aux Biens »
  - Tous Risques Travaux
  - Bris de Machines
  - Vol

- Bris de Glaces
- Engins de Chantiers
- Dégâts des Eaux
- Tous Risques Electroniques
- Global de Banques
- Pour la Branche Responsabilité Civile Générale
  - Responsabilité Civile Générale
- Pour la Branche Transport
  - Transport Maritime
  - Transport Aérien
  - Autres Transport

## CHAPITRE II : DEROULEMENT DU STAGE

### SECTION 1 : PROGRAMME DE STAGE

Nous ne saurons commencer à décrire le déroulement de notre stage sans au préalable parler de l'impact du COVID 19 sur la date de début de celui-ci.

En effet le stage de fin de formation de l'IIA qui dure habituellement de 6 mois, a été réduit à une durée de 3 mois en raison des contraintes liées au COVID 19.

Ainsi le stage était censé se dérouler du 13 Juillet 2020 au 30 Octobre 2020, cependant cela n'a pas été le cas pour chaque étudiant.

Comme exigé par l'IIA, en vue de parfaire notre apprentissage pratique de l'assurance, le stage a débuté par un passage dans les différents Services en vue d'avoir un aperçu de l'ensemble de l'activité qui s'effectue dans une Compagnie d'Assurances.

Le tableau ci-dessous nous donne le programme de notre passage dans les différents services.

**Tableau 3: Programme de passage dans les différents Services**

SERVICES	PERIODE
Service Prestation Automobile et Risque Divers	Du 17 Août au 19 Août 2020
Service Production et Prestation Santé	Du 20 Août au 25 Aout 2020
Service Production Transport	Du 26 Août au 28 août 2020
Service Réassurance	Du 31 Août au 01 Septembre 2020
Service Planification et Organisation	Du 03 Septembre au 04 Septembre
Service Audit Interne	Du 07 Septembre au 08 Septembre
Service Inspection	Du 09 Septembre au 10 Septembre 2020
Service Courtage, Partenariat et Banque Assurance	Du 14 Septembre au 15 Septembre
Bureau Direct XL	DU 16 AU 17 Septembre 2020
Service Finance	Du 21 Septembre au 22 Septembre 2020
Service Comptabilité et Fiscalité	Du 23 Septembre au 24 Septembre 2020
Service Informatique	Le 25 Septembre 2020

Notre passage dans les différents Services s'est achevé au Service Production des Risques Divers où nous avons passés le reste de notre temps de stage.

## SECTION 2 : LES TACHES EFFECTUEES

Comme le préconise l'Institut, notre stage a débuté par la visite des différents services de l'Entreprise et cela dans le but d'avoir une meilleure connaissance de la structure qui nous reçoit. Cependant, étant donné le peu de temps que nous avons pour effectuer le stage, notre passage dans ces services a essentiellement consisté à échanger avec les Responsables, à leur poser des questions, mais aussi à les observer dans les réalisations de leurs tâches quotidiennes. Dès lors nous allons vous présenter brièvement les différentes connaissances acquises dans nos échanges.

- **Service Sinistres et Contentieux** : Ce service est chargé de veiller à l'indemnisation des victimes. Nous avons appris à ouvrir les dossiers sinistres dans le logiciel **Pro Assur** et à renseigner les cotes (registres) pour l'ouverture physique des dossiers.
- **Service Santé** : Ce service est chargé de la production et de la prestation pour ce qui concerne la santé. Nous avons eu à faire quelques tâches, qui ont consisté à nous exercer à faire quelques cotations, à enregistrer les factures venant des différents prestataires faisant partie du réseau de COMAR-CI, à faire quelques rangements de dossiers.
- **Section Réassurance** : Notre séjour à la Réassurance a essentiellement consisté à échanger avec le chargé de la Réassurance afin de comprendre ses missions. En résumé ce dernier vient en appui au Directeur Technique en ce qui concerne la négociation des Traités de Réassurance, une autre de ses missions est de faire l'analyse des données de productions, de sinistres, d'établir les comptes mensuels et annuels, puis de calculer les provisions techniques.
- **Section Transport** : La visite auprès de la Chargée de Production et Prestations Transport a aussi été marquée par des échanges. Nos échanges ont essentiellement porté sur la présentation des différentes polices d'Assurances Transport et sur l'explication des garanties offertes. Nous avons aussi été invité à lire les conditions

générales de l'Assurances Maritime sur Facultés, à lire un document sur le Transport Maritime pour comprendre le fonctionnement de ce mode de transport et enfin nous avons pu prendre connaissance d'un dossier sinistre.

- **Service Planification et Organisation** : Nos échanges avec la responsable nous ont été très bénéfiques. En effet, ils nous ont permis de mieux comprendre les missions assignées à ce service. Nous retiendrons donc qu'elle est la première interface pour exposer toutes les anomalies que peut présenter le logiciel métier, en outre ce service est chargé de piloter les projets informatiques.
- **Service Audit** : le temps passé au Service Audit a aussi été marqué par des échanges avec le responsable, échanges au cours desquels nous avons pris connaissance non seulement des missions de celui-ci mais également des étapes d'une mission d'Audit. Ces étapes sont les suivantes : la préparation (l'envoi d'une lettre de mission), la réalisation (la tenue de l'audit), la restitution (la rédaction d'un rapport et proposition).
- **Service Inspection** : Notre présence à ce service nous a valu d'échanger encore une fois avec le responsable, donc de mieux comprendre ses missions. A la suite de nos échanges, nous avons assisté l'inspecteur dans l'exécution de ses tâches quotidiennes.
- **Le Service Courtage, Bancassurance, Partenariats** ; la responsable de ce service s'est entretenue avec nous afin de nous expliquer dans les détails les missions de ce service. En outre nous avons pu assister à l'une des réunions hebdomadaires du service pendant notre séjour, enfin nous avons pu assister à la saisie dans le système des productions automobiles de certains courtiers.
- **Bureau Direct XL** : Comme pour tous les autres services, notre visite au Bureau Direct a débuté par un échange avec la responsable du Bureau. Par la suite nous avons assisté le personnel dans l'accomplissement de ces tâches quotidiennes (production de contrat automobile, cotation de produits, saisie de données dans le logiciel métier).
- **Services Financiers et Contrôle de Gestion** : Compte tenu de l'absence de la responsable de ce service nous nous sommes entretenus avec le responsable de la

trésorerie. Brièvement nous avons retenu que la trésorerie a pour mission de veiller à l'encaissement des chèques, de recevoir les espèces mais aussi d'exécuter les paiements (les commissions, les salaires, toutes les dépenses).

- **Service Risques Divers** : le Service des Risques Divers est le service qui nous a reçus pour le reste de notre temps de stage. Nous avons appris à faire les cotations tant sur Excel que dans le logiciel PRO Assur, à rédiger les contrats, à ouvrir les dossiers, à saisir les productions des courtiers dans le système de la société et enfin nous avons effectué quelques rangements.

### SECTION 3 : BILAN

L'on ne peut terminer cette phase de déroulement de stage sans faire un bilan de notre séjour. Le stage dans l'ensemble s'est bien passé, nous avons été reçus par l'ensemble du personnel, ainsi nous avons pu visiter la plupart des services de l'Entreprise.

Effectivement, le stage nous a permis de rapprocher toutes les connaissances acquises au cours de notre formation à l'IIA et la pratique du métier. Ce qui est vrai c'est que la formation reçue nous a été très utile dans la mesure où nous avons cette facilité de comprendre le lexique assurantiel. Cependant notre manque d'expérience professionnelle nous a mis dans une position plus réceptrice.

Les difficultés rencontrées sont liées au temps de stage qui était très court, ce qui ne nous a pas permis de bien maîtriser les tâches qui nous étaient assignées

Une autre difficulté était liée à l'indisponibilité ou l'occupation de certains membres du personnels ce qui n'a pas rendu notre passage dans ces services assez productifs.

## **DEUXIEME PARTIE : ANALYSE ET OPTIMISATION DU PORTEFEUILLE RISQUES DIVERS: CAS DE ASSURANCES COMAR CÔTE D'IVOIRE**

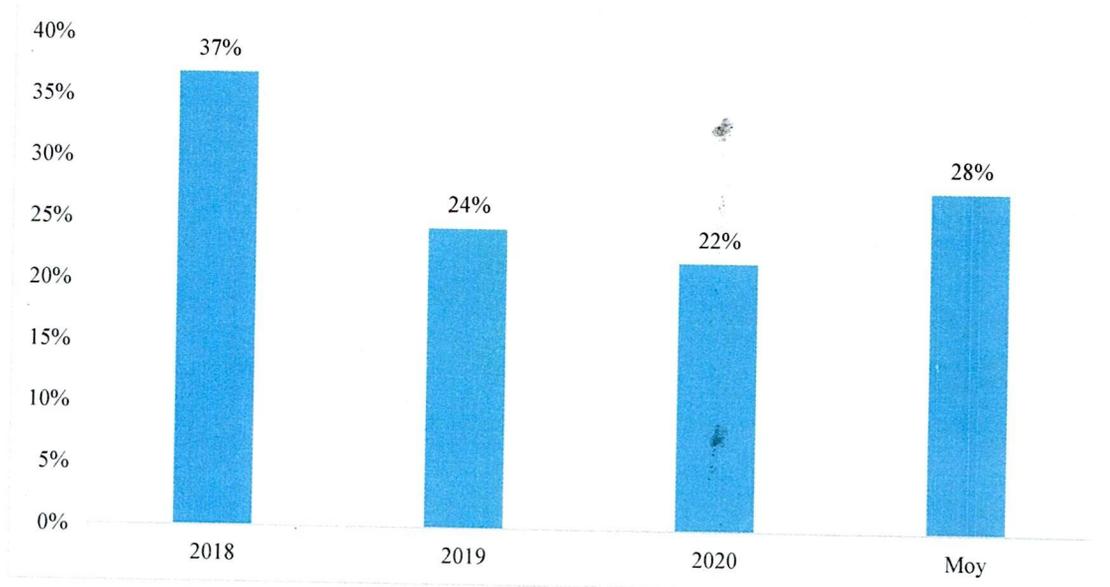
Composée de deux chapitres, il s'agira respectivement dans cette deuxième partie, de parler des généralités sur les Risques Divers au Chapitre 1, avant d'aborder l'analyse des données de ces produits et faire des suggestions, aussi bien pour une amélioration des ventes que pour une maîtrise de la sinistralité au Chapitre 2 .

## CHAPITRE I : GENERALITE SUR LES PRODUITS RISQUES DIVERS

### Quelle est la place des Risques Divers dans le Chiffre d'affaires de la Compagnie ?

La figure ci-dessous illustre l'importance du portefeuille Risques Divers au sein de la société. C'est un portefeuille qui contribue énormément dans le chiffre d'affaires de la société, en moyenne pour ces trois années 28% du chiffre d'affaires est généré par la commercialisation de ces produits. Ainsi un intérêt particulier doit être accordé aux Risques Divers à travers une étude beaucoup plus détaillée, en s'intéressant à l'analyse de certains indicateurs afin de maintenir ou encore de relever sa contribution dans l'activité globale de la société.

**Figure 4 : Part des Risques Divers dans le chiffre d'affaires de COMAR-CI**



*Source : Données Direction Technique ASSURANCES COMAR-CI*

### SECTION 1 : PRESENTATION DES PRODUITS RISQUES DIVERS

Assurances COMAR-CI est une Compagnie d'Assurances ayant reçu l'agrément pour la commercialisation de produits de la Branche IARDT, ainsi elle met en vente une multitude de produits parmi lesquels les produits Risques Divers. Cependant pour notre analyse, nous nous concentrerons sur cinq principaux produits.

### **1.1- La Multirisque Professionnelle**

La Multirisque Professionnelle : C'est un produit destiné aux professions libérales, commerçants, artisans, aux prestataires de services et aux associations. Ce type d'assurance couvre les bâtiments et immeubles, le matériel, les biens et marchandises de la société qui souscrit une MRP. Les garanties qui la composent sont entre autre :

- l'incendie qui est la garantie de base de tout produit incendie
- la perte d'exploitation après incendie
- le vol
- les dégâts des eaux
- le bris de Glaces
- etc...

Il faut préciser que ce produit est particulièrement intéressant pour les entreprises car il peut incorporer certains produits en tant que sous garantie telles que Bris de Machine et la Responsabilité civile. Il leur permet de minimiser le budget assurantiel car au lieu de souscrire à plusieurs produits, il paye une seule prime au titre de la MRP.

### **1.2- La Multirisque habitation**

La Multirisque Habitation : Le contrat d'assurance Multirisque Habitation offre à l'assuré des garanties complètes pour protéger son patrimoine familial contre les conséquences d'événements affectant son domicile ou mettant en cause sa responsabilité ou celle des membres de sa famille.

Que l'on soit propriétaire ou locataire, ce contrat regroupe les diverses garanties qui répondent aux besoins de chacun et respectent les obligations légales.

Ce contrat d'assurance couvre principalement :

- les dommages aux biens : bâtiments appartenant à l'assuré et leurs contenus (meubles et objets) ;
- la responsabilité civile « vie privée » au titre de laquelle l'assureur se substitue au

responsable pour indemniser la victime ;

- la responsabilité civile de l'assuré en tant que propriétaire de l'habitation (s'il est responsable des dommages causés aux locataires ou aux tiers du fait de son habitation) ou en tant que locataire (s'il est responsable des dommages causés aux biens qui lui sont loués ou des dommages causés à des tiers).

En outre, le contrat Multirisque Habitation inclut généralement une assurance de protection juridique et des garanties d'assistance.

### **1.3- Individuelle Accidents Corporels**

L'Individuelle Accidents Corporels : L'assurance Individuelle accidents est définie comme « un contrat par lequel en échange d'une prime, l'assureur s'engage envers l'assuré en cas d'incapacité permanente ou d'incapacité temporaire de l'assuré, à rembourser les frais de traitement engagés par ce dernier et ce à la suite d'un accident corporel garanti qui l'atteindrait, où en cas de décès, à verser au bénéficiaire désigné par celui-ci un capital fixé au contrat à cet effet. Ce produit permet donc de couvrir les risques de décès, d'incapacité temporaire ou permanente survenu des suites d'un accident dans le cadre de la vie privée comme professionnelle.

En cas de décès suite à un accident : le capital choisi par l'assuré à la souscription du contrat est réservé aux ayants droits. En cas d'infirmité suite à un accident : le capital choisi est reversé à l'assuré.

### **1.4- Tous Risques Chantier**

La Tous Risques Chantier est une police d'assurance destinée aux projets de constructions de tout genre, qui offre une protection complète aussi bien contre les dommages causés à l'ouvrage, aux équipements utilisés pour l'exécution des travaux et aux matériels de chantiers que contre les dommages matériels et corporels causés aux tiers du fait de l'exécution des travaux. Les événements garantis sont :

- Effondrement

- Incendie, explosion
- Dégât des eaux
- Evènements naturels tels que tempête, ouragan
- Accident de manutention
- Vol

### **1.5- Engins de Chantier**

L'Engins de chantier: l'assureur garantit les engins de chantiers mentionnés aux termes de ce contrat, pendant leur fonctionnement et à l'arrêt sur le chantier, lors de leur transfert allé et retour de la société assurée aux différents sites.

## **SECTION 2 : RESEAU DE DISTRIBUTION ET PARTENARIAT**

Comme vous avez pu le remarquer les Risques Divers renferment une multitude de produits et tous ces produits ne font pas l'objet d'assurance obligatoire comme l'automobile, dès lors il appartient à l'assureur d'aller vers les prospects, pour leur présenter les produits qu'il commercialise en mettant en évidence, l'intérêt d'y souscrire. Ne dit-on pas que l'assurance ne s'achète pas mais plutôt qu'elle se vend ?

Il est donc impératif que l'assureur dispose d'un important réseau de distribution en vue de présenter et de vendre ses produits aux publics.

Assurances COMAR-CI dispose d'un vaste réseau de distribution composée de Courtiers, d'Agents Généraux, de Bureaux Directs, mais aussi de relations de Partenariats.

### **2.1- Le Courtier**

Le courtier est une personne physique ou morale, possédant la qualité de commerçant, habilitée à présenter toute opération d'assurance. Il joue le rôle de conseiller auprès des assurés pour la mise au point des contrats qu'il négocie avec les entreprises d'assurances de son choix.

En effet cette personne assiste les assurés dont elle est, le plus souvent, le mandataire pour l'exécution des contrats et les règlements des sinistres.

Assurances COMAR-CI entretient donc des relations d'affaires avec environ une soixantaine (60) de courtiers, qui lui permettent de développer son portefeuille. Ces derniers contribuent à hauteur de plus de 80 % dans le chiffre d'affaires de la Société.

## **2.2- Agent Général**

L'Agent Général est une personne physique ou morale, mandataire d'une Compagnie d'Assurances habilitée par son statut, à présenter des opérations d'assurances souscrites dans les limites et conditions fixées par son traité de nomination (mandataire). La Compagnie dispose dans son réseau de 7 agents généraux repartis à la capitale mais également à l'intérieur du pays.

## **2.3- Bureau Direct**

Le Bureau Direct est composé des personnels salariés, de commerciaux ; tous chargés d'apporter des affaires à la compagnie. Ce dernier compte deux bureaux directs, l'un dans la commune des affaires (le plateau) et l'autre dans la commune portuaire (Treichville).

## **2.4- Partenariats**

La compagnie développe aussi des partenariats avec des structures financières comme le Groupe Alios Finances. Ce partenariat consiste à rattacher une assurance à chaque prêt réalisé par la structure financière. Il existe aussi des partenariats avec des concessionnaires de véhicules qui consistent à proposer aux clients du concessionnaire les différents produits automobiles commercialisés par Assurances COMAR-CI.

### **SECTION 3 : DESCRIPTION DU PROCESSUS DE SOUSCRIPTION DES PRODUITS**

Après avoir présenté les produits qui feront l'objet de notre étude et le réseau de distribution d'Assurances COMAR-CI, il nous paraît nécessaire de décrire les différentes étapes pour la souscription d'un produit.

Tout commence par l'expression d'un besoin d'assurance adressé à l'un des intermédiaires ou au Bureau Direct, s'en suivent des échanges avec le client permettant de déterminer ses besoins et ainsi lui proposer les produits de la société. Un questionnaire proposition est donc remis au prospect pour remplissage.

Ensuite une demande de cotation est adressée au service production. Le rédacteur vérifie toutes les informations nécessaires à la cotation, réclame les informations manquantes s'il y a lieu et si nécessaire une visite de risque est même effectuée sur le site.

Puis il établit la cotation qu'il transmet à l'intermédiaire pour validation. L'accord du prospect est matérialisé par la signature de la cotation ou tout autre moyen (mail, courrier) mention « bon pour accord » sur la cotation). Une fois la proposition acceptée et la preuve de paiement fournie, le rédacteur production passe à l'établissement du contrat en le saisissant dans le système sans oublier de préciser la nature de l'émission (affaire nouvelle ou renouvellement). Une fois le contrat édité, il est transmis au Directeur Technique qui se charge de revérifier la saisie, la prime et signe tous les exemplaires du contrat.

Une fois signés, les exemplaires sont retournés au rédacteur production, puis ce dernier transmet au client ou à son mandant les exemplaires clients, intermédiaire, A retourner signer contre une décharge sur l'exemplaire compagnie.

## **CHAPITRE II : ANALYSE ET OPTIMISATION DU PORTEFEUILLE RISQUES DIVERS : CAS DE ASSURANCES COMAR CÔTE D'IVOIRE**

Le portefeuille Risques Divers est un portefeuille très important au sein d'une compagnie IARDT car on y retrouve des polices qui couvrent des risques d'entreprises, des risques techniques mais aussi des polices pour la couverture des risques des particuliers.

Par ailleurs en particulier chez Assurances COMAR-CI, les Risques Divers participent en moyenne à hauteur de 28% du chiffre d'affaires de l'entreprise.

Il est clair que c'est un portefeuille qui doit faire l'objet d'une attention particulière, afin de maintenir son niveau de contribution, dans l'activité de l'entreprise ; ou plus encore, d'augmenter sa part dans le chiffre d'affaires total.

Toutefois la qualité d'un portefeuille ne se limite pas uniquement à sa participation en terme de chiffre d'affaires réalisé, il y a aussi d'autres indicateurs à considérer .En effet l'on doit s'intéresser à la sinistralité, au coût pour l'obtention des affaires (les commissions), les frais généraux engagés pour la gestion de ce portefeuille.

Cependant pour les besoins de notre travail, nous allons plutôt nous appesantir sur l'étude de la sinistralité des différentes polices faisant l'objet de notre étude.

En fin de compte l'optimisation dont il est question dans notre travail portera sur l'amélioration des ventes et sur la surveillance de la sinistralité de nos produits.

### **SECTION 1 : PRESENTATION DES DIFFERENTS AGREGATS POUR ANALYSE**

#### **1.1- Evolution du chiffre d'affaires de 2018 à 2019**

**Tableau 4: Evolution du chiffre d'affaires de 2018 à 2019**

	CHIFFRE D'AFFAIRES	
	2018	2019
Multirisque Professionnelle	319 026 032	566 622 299
Multirisque Habitation	10 850 042	16 035 701
Individuelle Accident	15 187 676	2 940 457
Tous risques Chantier	134 085 696	47 102 902
Engins de chantier	61 551 314	189 066 756
<b>Total</b>	<b>540 700 760</b>	<b>821 768 115</b>

**Source :** Données Direction Technique ASSURANCES COMAR

Pour ces deux premières années d'intense activité, trois produits de notre portefeuille d'étude ont connus une augmentation de leur chiffre d'affaires. Il s'agit de la Multirisque Professionnelle, la Multirisque Habitation, la garantie Engins de Chantier qui affichent des taux de croissances respectifs de **77,61%** ; **47,79%** ; **207,16%**. Par contre, l'Individuelle Accidents corporels et la Tous Risques Chantier ont plutôt enregistré une baisse de leur chiffre d'affaires entre ces deux années, le premier a baissé de **80,63%**, puis le second de **64,87%**.

## 1.2- Sinistralité de 2018 à 2019

**Tableau 5: Taux de sinistralité de 2018 à 2019**

	S/P <sup>1</sup>	
	2018	2019
Multirisque Professionnelle	36%	48%
Multirisque Habitation	19%	14%
Individuelle Accident	103%	75%
Tous risques Chantier	0%	93%
Engins de chantier	32%	176%
<b>Total</b>	<b>45%</b>	<b>80%</b>

**Source :** Données Direction Technique ASSURANCES COMAR-CI

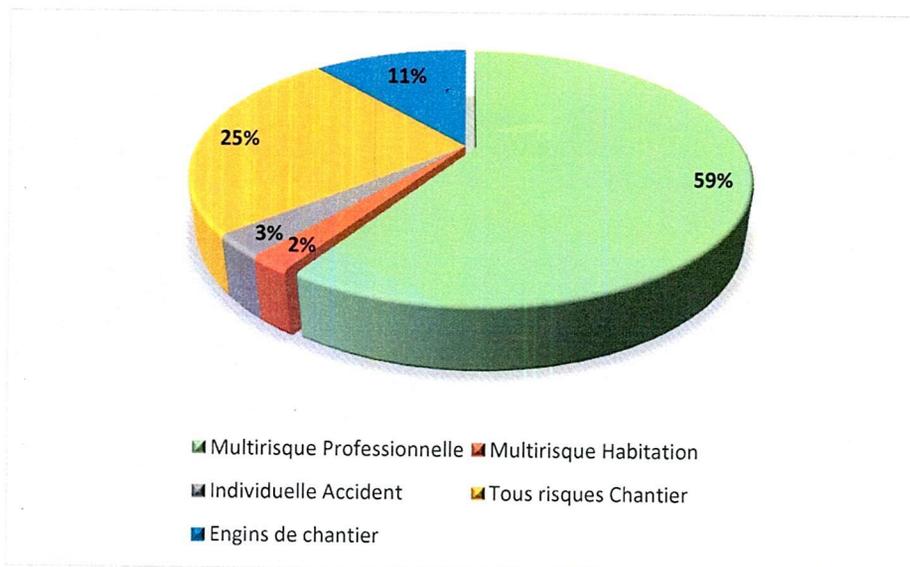
<sup>1</sup> S / P = Charge de Sinistres / Primes Acquisées à l'exercice

Pour ces deux premières années d'intense activité, la Multirisque Professionnelle et la Multirisque Habitation ont enregistrés des taux de sinistralités assez intéressants car les taux affichés sont en dessous de 65% (la part de la prime destinée à régler les sinistres), c'est donc des produits à priori rentables pour la compagnie.

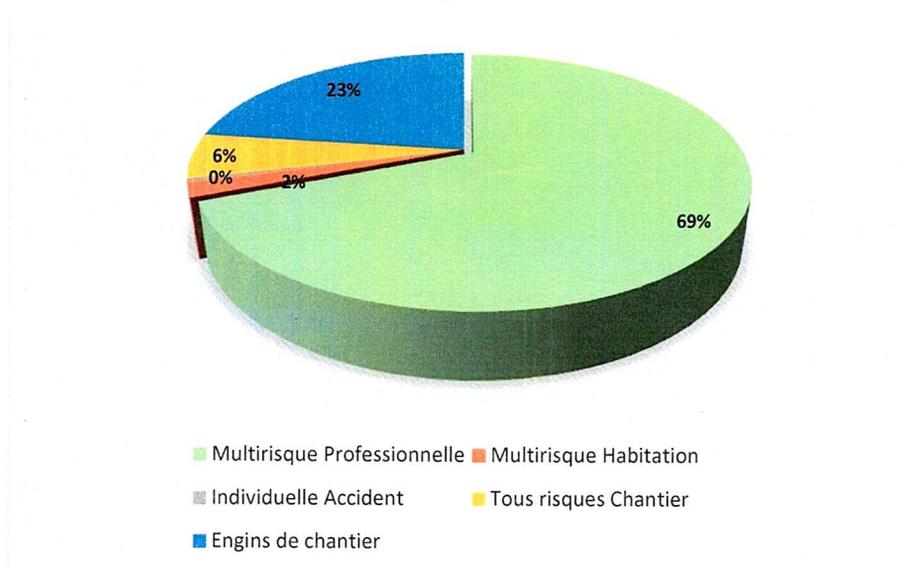
Lorsque nous nous intéressons aux trois autres produits de notre portefeuille, nous remarquons que le rapport sinistre à prime est quelques fois élevé. L'Individuelle Accidents Corporels enregistre une forte sinistralité de plus de **103%** en 2018, puis elle baisse à 75% en 2019 ; en ce qui concerne la Tous Risques Chantier, il n'y a pas de sinistres en 2018, mais en 2019 la sinistralité est telle que le taux de sinistralité s'élève à plus de 93 %. L'Engin de Chantier quant à lui affichait un taux de sinistralité acceptable en 2018, mais ce taux va croître jusqu'à 176% en 2019.

### 1.3- Répartition du Chiffre d'Affaires par produit

**Figure 5: Répartition du Chiffre d'Affaires par produit en 2018**



**Source :** Données Direction Technique ASSURANCES COMAR-CI

**Figure 6: Répartition du Chiffre d’Affaires par produit en 2019**

**Source :** Données Direction Technique ASSURANCES COMAR-CI

La Multirisque Professionnelle est la police qui réalise le plus de chiffre d’affaires. En effet pour ces deux années plus de 50 % du chiffre d’affaires de notre portefeuille d’étude est réalisé par la Multirisque Professionnelle. Par ailleurs la Tous Risques Chantier et l’Engin de Chantier, tous les deux représentent plus de 25% du chiffre d’affaires, quant à l’Individuelle Accidents et la Multirisque Habitation, leur part en termes de chiffre d’affaires dans notre portefeuille est assez faible, leur plus grande part est de 8% en 2019.

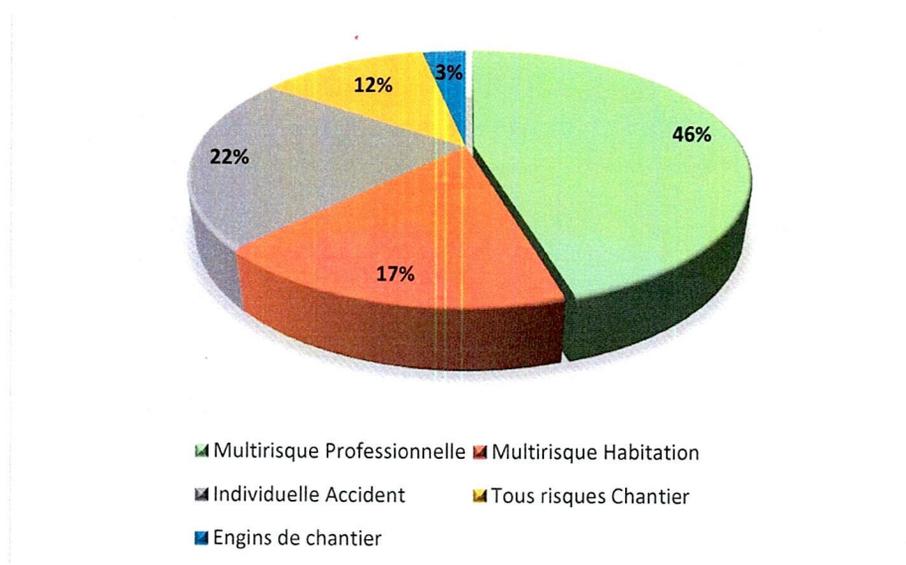
#### 1.4- Souscription par produit

**Tableau 6 : Nombre de polices souscrites par produit**

	Nombre de police	
	2018	2019
Multirisque Professionnelle	480	879
Multirisque Habitation	180	309
Individuelle Accident	234	198
Tous risques Chantier	129	132
Engins de chantier	34	63
<b>Total</b>	<b>1 057</b>	<b>1 581</b>

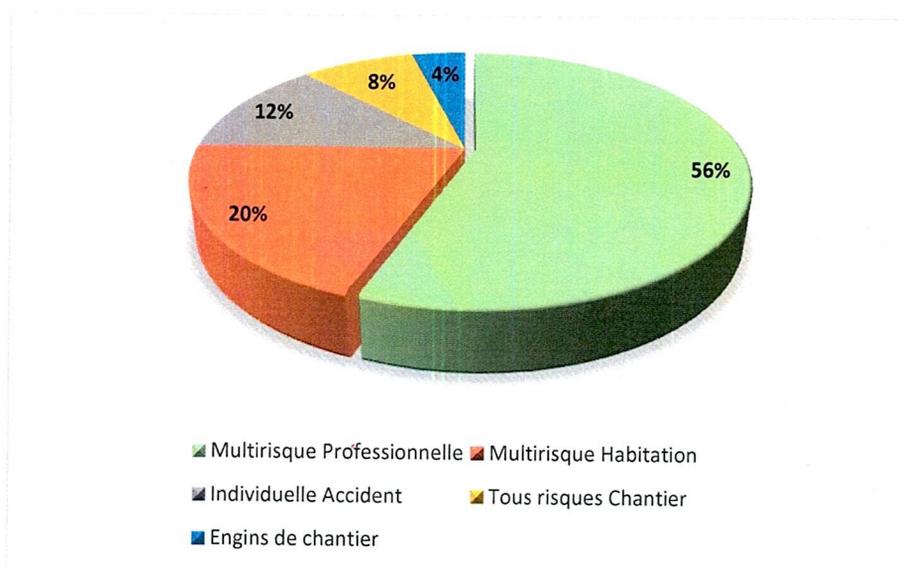
**Source :** Données Direction Technique ASSURANCES COMAR

**Figure 7 : Répartition des souscriptions par produit en 2018**



*Source : Données Direction Technique ASSURANCES COMAR-CI*

**Figure 8 : Répartition des souscriptions par produit en 2019**



*Source : Données Direction Technique ASSURANCES COMAR-CI*

La Multirisques professionnelle est la police la plus commercialisée de notre portefeuille avec 46% de part en 2018 et 56% des parts en 2019.

L'Engin de Chantier avec seulement 3% des parts en 2018 et 4% des parts en 2019 est la police qui enregistre le plus faible nombre de souscriptions.

Quant à l'Individuel Accident et la «Tous Risques Chantiers», nous remarquons une baisse des souscriptions entre 2018 et 2019. Par contre la Multirisque Habitation est une police qui connaît une augmentation de plus de 71%.

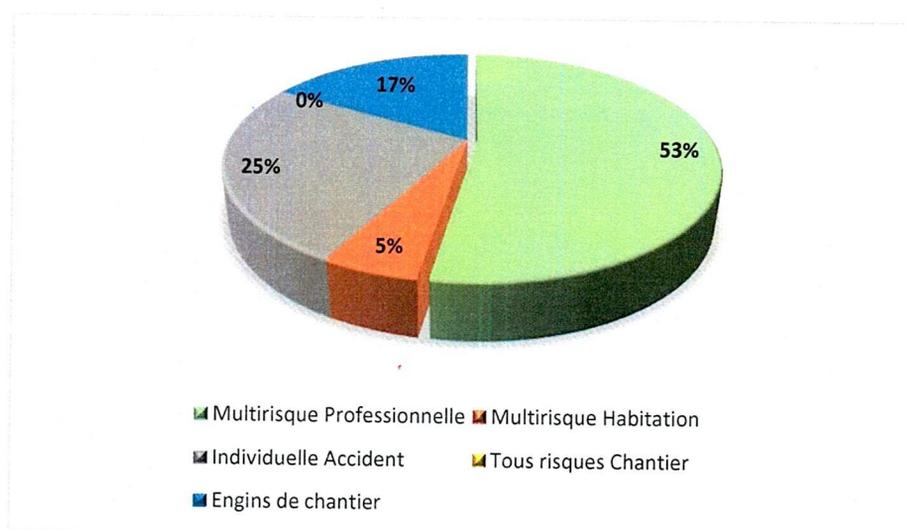
### 1.5- Effectif de sinistres par produit

**Tableau 7: Nombre de sinistres par produit**

	SINISTRES DECLARES	
	2018	2019
Multirisque Professionnelle	93	105
Multirisque Habitation	9	15
Individuelle Accident	45	6
Tous risques Chantier	0	27
Engins de chantier	30	363
<b>Total</b>	<b>177</b>	<b>516</b>

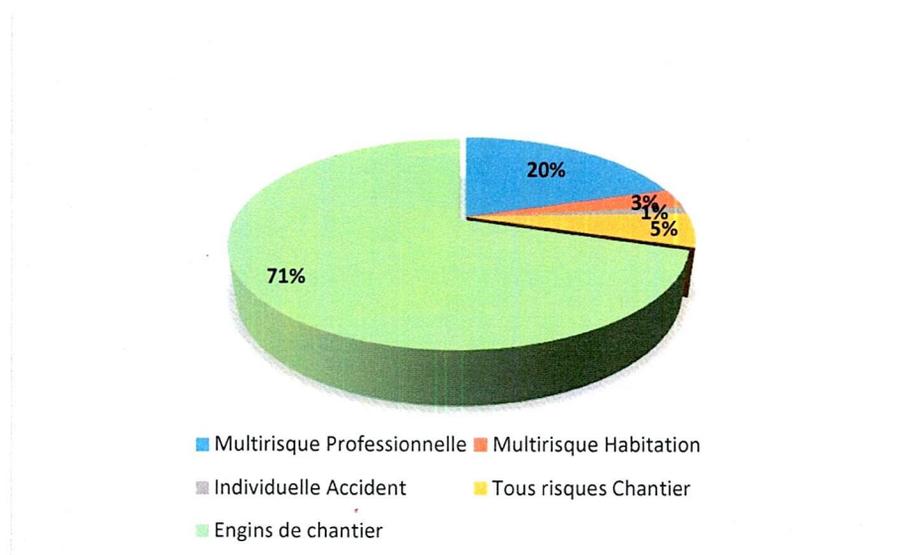
*Source : Données Direction Technique ASSURANCES COMAR-CI*

**Figure 9: Pourcentage du nombre de sinistre par produit 2018**



*Source : Données Direction Technique ASSURANCES COMAR-CI*

**Figure 10: Pourcentage du nombre de sinistre par produit 2019**



**Source :** *Données Direction Technique ASSURANCES COMAR-CI*

La Multirisques professionnelle est la police de notre portefeuille qui pour ces deux années enregistre un nombre élevé de déclarations de sinistres. Cependant nous pouvons remarquer qu'en 2019 c'est l'engin de chantier qui fait l'objet du plus grand nombre de déclarations de sinistres, en effet de seulement 30 déclarations en 2018, on passe à plus de 363 déclarations en 2019.

Pour ce qui concerne la police Individuelle Accidents Corporels, une baisse des déclarations de sinistre est enregistrée, l'on passe de 45 déclarations en 2018 à 6 déclarations en 2019. La Tous risques chantier a enregistré une hausse trop rapide en termes de déclarations de sinistres, de 0 déclaration en 2018 on passe à 27 déclarations en 2019.

La Multirisque Habitation conserve plus ou moins le nombre de déclarations de sinistres entre ces deux années, en plus c'est une police qui enregistre un très faible nombre de déclarations de sinistres.

## SECTION 2 : SPECIFICITE PAR PRODUIT

Après avoir fait l'analyse des données de nos différents produits, nous allons faire un bref résumé afin de mettre en évidence leur particularité et faire des propositions pour des améliorations.

## 2.1- La Multirisque Professionnelle

Notre analyse fait ressortir que la Multirisque Professionnelle est le produit le plus commercialisé dans notre portefeuille d'étude, à lui seul il génère plus de 50% du chiffre d'affaire total de notre portefeuille Risques Divers durant ces deux années.

De plus entre 2018 et 2019 le chiffre d'affaires de la Multirisque professionnelle connaît un taux de croissance de plus de 77,61%.

En ce qui concerne la souscription, c'est encore la Multirisque Professionnelle qui fait l'objet d'un plus grand nombre de polices souscrites.

Lorsque nous nous intéressons aux sinistres, on peut remarquer que c'est l'un des produits de notre portefeuille qui fait l'objet d'un grand nombre de déclarations sinistres. Cependant, pour ces deux années, le taux de sinistralité est inférieur à 65%.

En définitive, nous retenons que la Multirisque Professionnelle est le produit le mieux commercialisé parmi les cinq produits faisant l'objet de notre étude car, son chiffre d'affaire demeure le plus élevé au cours de ces deux années.

Certes, la sinistralité de la Multirisque Professionnelle est en dessous de 65%. Cependant, elle est tout de même en train d'augmenter. Par conséquent, des mesures doivent être prises afin d'éviter que le taux de sinistralité soit trop élevé dans les années à venir.

## 2.2- La Multirisque Habitation

La Multirisque Habitation est un produit qui génère une faible part de prime dans notre portefeuille car elle représente seulement 2% de ce dernier. Néanmoins, on peut remarquer que son chiffre d'affaires connaît quand même une augmentation de 47,79% entre 2018 et 2019.

En ce qui concerne le nombre de polices, la Multirisque Habitation représente une bonne part dans notre portefeuille. En 2019, c'est même le deuxième produit le mieux commercialisé après la Multirisque Professionnelle avec 20% des parts.

Lorsque nous nous intéressons aux sinistres, c'est une police qui est très rarement sinistrée, pour ces deux années au maximum 5% des déclarations de sinistres sont liées à la

Multirisque Habitation, en plus le taux de sinistralité de la Multirisque Habitation est en baisse, il passe de 19% en 2018 à 14 % en 2019.

En définitive nous retenons que la Multirisque Habitation est un produit très bien commercialisé lorsque nous portons le regard sur le pourcentage en termes de nombre de polices souscrites. De plus, le taux de sinistralité est faible. Nous ne pouvons qu'encourager la compagnie à commercialiser davantage ce produit.

### **2.3- Individuelle Accidents Corporels**

L'Individuelle Accidents est l'un des produits dont la part en termes de chiffre d'affaires est assez faible, en outre on peut remarquer une baisse du chiffre d'affaires entre 2018 et 2019 de plus de 80,64%.

En ce qui concerne les souscriptions, l'Individuelle Accidents est le troisième produit le plus commercialisé mais on peut aussi remarquer une baisse du nombre de polices souscrites entre 2018 et 2019.

Quant à la sinistralité, elle est élevée pour l'Individuelle Accidents avec un taux de sinistralité de 103% en 2018 et 75% en 2019, il y a une baisse du taux qui est quand même observé.

En définitif, nous remarquons que cette police enregistre une baisse de son chiffre d'affaires entre ces deux années mais en même temps le taux de sinistralité est en baisse.

Nous pensons qu'on devrait encourager la commercialisation de ce produit mais des mesures nécessaires doivent être prises pour réduire le taux de sinistralité

### **2.4- Tous Risques Chantiers**

La Tous risques chantier est l'un des produits de notre portefeuille qui génère une forte part de chiffre d'affaires. Cependant nous observons une baisse du chiffre d'affaires entre 2018 et 2019 de plus de 64,87%.

Lorsque nous nous intéressons aux sinistres l'année 2018 n'enregistre aucun sinistre mais en 2019, on enregistre plus de 27 déclarations de sinistres, avec un taux de sinistralité qui s'élève à 93%.

En définitive la Tous Risques Chantier est une police qui rapporte beaucoup de primes mais en même temps la sinistralité doit être surveillée.

## **2.5- Engins de Chantiers**

L'Engin de Chantier est une police qui réalise une grande partie du chiffre d'affaires de notre portefeuille, on peut remarquer une augmentation du chiffre d'affaires entre 2018 et 2019 de plus de 207%.

Quant à la sinistralité, elle reste en dessous de 65% en 2018 mais elle grimpe jusqu'à 176% en 2019.

Le facteur négatif que nous avons pu identifier, concernant l'Engin de Chantier, reste et demeure la sinistralité. Il est clair que la compagnie doit prendre des mesures pour surveiller la sinistralité de cette police quand bien même elle rapporte assez de primes.

## **SECTION 3 : SUGGESTIONS**

L'analyse de notre portefeuille d'étude, a permis de faire ressortir la spécificité de chaque produit, dès lors nous nous proposons de faire quelques suggestions qui aideraient à booster les ventes d'une part et à améliorer la sinistralité d'autre part.

### **3.1- Les suggestions d'ordre commercial**

Pour ce qui concerne le volet commercial, la mise en place d'une politique commerciale, faciliterait la commercialisation de produits comme l'Individuelle Accidents ou encore la Multirisque Habitation dont les parts respectives dans notre portefeuille est faiblement représentée en termes de chiffres d'affaires.

En fait cette politique définirait le marché cible, le type de client à approcher, les canaux de distributions appropriés, les actions commerciales à entreprendre, les méthodes de vente et l'argumentaire commercial.

Par exemple étant donné que la Multirisque Professionnelle est très bien commercialisée, l'une des méthodes serait de cibler les assurés ayant souscrits à cette police, pour proposer les polices Individuelle Accidents ou la Multirisque Habitation.

En outre, comme cible pour la commercialisation de l'Individuelle Accidents, l'on pourrait s'intéresser aux personnes à revenu faible ou encore aux travailleurs des secteurs informels qui ne disposent pas d'une police assurance maladie et pour la Multirisque Habitation, l'on pourrait cibler les quartiers dont la plupart des habitants sont propriétaires des maisons qu'ils habitent, car ces derniers ont le souci de ne pas perdre leur investissement.

Une autre approche pour la commercialisation de la Multirisque habitation, serait de créer des partenariats avec des agences immobilières, qui elles, ont le souci de protéger le bien mis en location.

Par ailleurs, comme autre suggestion, nous recommandons à la compagnie d'élargir son propre réseau commercial, à travers l'ouverture d'un plus grand nombre d'agences et de bureaux directs dans les grandes villes de la Côte d'Ivoire. Ces agences permettront à la compagnie de se rapprocher davantage de la clientèle, et d'être mieux connue de la population.

Les polices comme l'Individuelle Accidents ou encore la Multirisque Habitation pourraient être mieux commercialisées par les commerciaux car c'est des Risques des Particuliers, d'où la nécessité d'apporter une formation aux commerciaux, mais aussi aux personnels.

Dès lors, la compagnie devrait mettre un accent particulier sur la formation des commerciaux et du personnel, à la compréhension même des garanties offertes, afin que ces derniers soient plus convaincants en face du client, et ainsi pouvoir l'inciter à souscrire aux différents produits. La formation doit non seulement porter sur l'explication des différentes garanties proposées mais aussi sur les techniques de vente car un bon vendeur c'est non seulement celui-là qui connaît les avantages de son produit mais qui sait aussi les présenter aux clients.

Enfin, nous proposons à la compagnie de s'appuyer sur son portefeuille client actuel, pour booster ses ventes. En fait cela ne peut se faire que si la clientèle actuelle est satisfaite de la prestation offerte par la compagnie aussi bien en ce qui concerne les couvertures offertes que le règlement des sinistres.

### 3.2- Les suggestions d'ordre technique

L'un des éléments essentiels pour apprécier de la rentabilité d'un produit, c'est aussi de s'intéresser à la sinistralité.

Ainsi notre étude a révélé que certaines polices comme l'Individuelle Accidents, l'Engin de Chantier sont des polices à forte sinistralité, par contre la Multirisque Professionnelle affiche une sinistralité intéressante.

Afin de réduire la sinistralité de certaines polices, et de prévenir des sinistralités trop élevées dans l'avenir, nous essayerons de faire quelques recommandations à la Compagnie.

En effet, pour pallier aux difficultés liées à la sinistralité, la Compagnie peut mettre en œuvre les techniques présentées ci-dessous ou encore les accentuer.

Premièrement, il faut veiller à une sélection rigoureuse des risques. En cas de couverture de risques dangereux, il faut que la tarification de ce risque soit à la hauteur de sa dangerosité. De plus le niveau des franchises doit être conséquent.

Par ailleurs, Comme autre mesure, il faut se doter de plan de réassurance adapté à ses besoins, élaboré en fonction des statistiques en termes de sinistres. Cette dernière mesure serait appropriée pour des risques comme ceux couverts par la TRC ou encore la MRP.

Deuxièmement, La sélection des risques passe aussi par la visite de risque. Certes la Compagnie dispose en son sein d'un Ingénieur Vérificateur de risque, mais nous l'encourageons à penser à recruter un autre ingénieur. Vue l'importance des risques d'entreprises, des risques techniques dans le portefeuille des Risques Divers, la présence d'un ingénieur de plus, permettrait d'être encore plus prudent et plus sélectif dans le choix des risques à couvrir. En plus cela favoriserait la visite d'un plus grand nombre d'entreprises.

En outre la surveillance de portefeuille permettrait de suivre la sinistralité de chaque assuré et donc de prendre des dispositions adaptées. Elle permettra également de sortir des statistiques qui aideraient à la tarification des risques.

De plus une augmentation de la taille du portefeuille et une diversification du type d'assuré, est aussi adaptée pour réduire la sinistralité d'un portefeuille (la Loi des Grands Nombres) ; Par exemple, étant donné que la sinistralité de l'Individuelle Accidents en 2018 résulte essentiellement du personnel d'une société de construction de gros œuvres( partenaire de

COMAR-CI), il faudrait orienter la commercialisation du produit vers des entreprises intervenants dans d'autres secteurs d'activités moins à risques, de sorte à constituer une mutualité parfaite.

Par ailleurs une sensibilisation des assurés, quant à la nécessité, de former le personnel utilisateur des engins de chantiers s'avère nécessaire, afin de réduire la sinistralité de cette police. Cette sensibilisation doit également porter sur l'entretien régulier des machines et des Engin de chantiers. Aussi faut-il ajouter que le relèvement du niveau de franchise pourrait être d'un appui pour contrôler la sinistralité de cette police.

Enfin l'insertion de clause d'ajustement à travers le système de boni-mali est également un moyen pour améliorer le comportement des assurés et ainsi éviter à la société d'être exposée à l'aléa moral.

## CONCLUSION

Notre travail a porté sur l'analyse et l'optimisation du portefeuille Risques Divers : **cas d'Assurances COMAR-CI.**

Pour mener à bien ce travail, nous avons dans une première partie, présenté la structure qui nous a accueillie durant ces deux mois et demi de stage, dénommée Assurances COMAR-CI. Nous avons également procédé à la description du déroulement de notre stage.

Dans une seconde partie, nous nous sommes intéressés à l'analyse des produits qui constituent le portefeuille des Risques Divers notamment la Multirisque Professionnelle, la Multirisque Habitation, l'Individuelle Accidents Corporels, la Tous risques chantier et l'Engin de Chantier.

En effet cette étude a permis de faire ressortir la particularité de chaque produit et ainsi donc par la suite de proposer des suggestions d'ordre commercial qui pourraient booster les ventes, en particulier pour l'Individuelle Accidents Corporels, dont le chiffre d'affaires connaît une baisse entre ces deux années d'études, et la Multirisque Habitation dont le chiffre d'affaires est faiblement représenté dans notre portefeuille.

En outre des suggestions d'ordre technique ont été formulées afin de réduire la sinistralité de certains produits, comme l'Engin de Chantier mais aussi de prévenir des taux de sinistralité éventuellement trop élevé dans l'avenir pour les autres produits de notre portefeuille.

En définitive, l'intérêt de cette étude était d'améliorer la situation de certains produits essentiels du portefeuille Risques Divers tant sur les ventes que sur la maîtrise de la sinistralité. Il faut rappeler que la qualité d'un portefeuille passe également par la maîtrise des commissions versées aux intermédiaires et des frais généraux engagés pour la gestion des différents contrats. D'autres études dans ce sens seraient opportunes d'être menées afin de percevoir la rentabilité réelle de ce portefeuille au sein de notre compagnie Assurances COMAR-CI.

## **BIBLIOGRAPHIE**

### **Sites internet :**

- <https://www.comar.tn/>
- [www.Asaci.net](http://www.Asaci.net)
- [www.sikafinance.com](http://www.sikafinance.com)

### **Cours de l'IIA :**

- Risques divers, MST-A (2018-2020), M. Justin KOGUIA.
- Risques Techniques, MST-A (2018-2020), M. Gaëtan GUEYO
- Généralités et Bases Techniques, MST-A 2018-2020, Eugène KOUADIO.

### **Mémoires ou Rapports :**

- Rapport MST-A (2018- 2020), Diakaridia BERTHE « La problématique de commercialisation de la multirisques incendie : Cas de la caisse nouvelle d'assurance et de réassurance du mali CNAR ».

## ANNEXES

Annexes 1

<b>FICHE DE DECLARATION DU RISQUE</b> <b>MULTIRISQUE HABITATION</b>
--

**1- PROPOSANT**

Nom &amp; Prénom : .....

Profession : .....

Adresse postale : .....

Téléphone : .....

Qualité par rapport au bâtiment :

<input type="checkbox"/> locataire	<input type="checkbox"/> propriétaire
<input type="checkbox"/> Copropriétaire	<input type="checkbox"/> propriétaire non occupant

**2- IDENTIFICATION DU RISQUE**Nature du risque :  Villa  Duplex  Appartement

Situation géographique : .....

Valeur du bâtiment (si propriétaire)

F CFA

Loyer mensuel (si locataire)

F CFA

Contenu (mobilier, effets personnels)

F CFA

La valeur des objets précieux est-elle  
supérieure à 30% du contenu ? :

 oui

 non

Nombre de pièces :

Superficie développée :

### 3- GARANTIES SOUHAITEES

- ◆ Incendie explosion
- ◆ Tempête
- ◆ Dégâts des eaux
- ◆ Vol
- ◆ Dommages électriques


- ◆ Bris de glaces
- ◆ RCF / RC immeuble
- ◆ GEMP
- ◆ Matériel électronique


**4- Mesures de protection**

Nature des portes donnant sur l'extérieur :.....

Sont-elles munies de serrures de sécurité :.....

Protection des fenêtres :.....

Avez-vous un gardien ? :.....

Fait à Abidjan le .....

**Le Proposant**

ANNEXE 2**QUESTIONNAIRE INDIVIDUELLE ACCIDENTS**

ce Formulaire de déclaration du risque **doit être soigneusement rempli et signé par l'assuré. Il est établi en vertu de l'article 12, alinéa 2, du code CIMA. Les déclarations qui y sont consignées, serviront de base à l'établissement du contrat.**

**1. IDENTITIE DU PROPOSANT ASSURE**

Employeur (contractant) :

.....

Adhérent(e) : .....

Date et lieu de naissance : .....

Numéro de la Carte d'identité Nationale : .....

Situation de famille : ..... Date de mariage : .....

Profession : .....

Adresse : .....

Adresse Postale : ..... Téléphone : .....

**2. GARANTIES DEMANDEES****PAIEMENT D'UN CAPITAL EN CAS DE DECES DE L'ASSURE**

: .....F.CFA

Bénéficiaire en cas de décès : .....

.....

.....

**PAIEMENT D'UN CAPITAL EN CAS D'INCAPACITE PERMANENTE :**

: .....F.CFA

Bénéficiaire : l'assuré lui-même.

**PAIEMENT D'UNE INDEMNITE JOURNALIERE EN CAS D'INCAPACITE TEMPORAIRE DE TRAVAIL :**

..... : FCFA après une franchise de ..... jours Bénéficiaire: l'assuré lui-même.

**REMBOURSEMENT DES FRAIS DE TRAITEMENT A CONCURRENCE DE :**

.....F CFA

**RECOURS :** .....

**3. CLAUSES PARTICULIERES**

La garantie doit-elle être étendue à la pratique de sports ? Oui  Non

Si oui, indiquer lesquels :

- .....
- .....
- .....
- .....

La garantie doit-elle être étendue à l'utilisation de véhicules à deux roues, d'une puissance supérieure à 50 Cm<sup>3</sup> ? Oui  Non

**4. ACTIVITE PROFESSIONNELLES DE L'ASSURE**

Quelle est exactement votre profession ?

.....

Travaillez-vous manuellement ? Oui  Non

Si oui, précisez si c'est d'une façon continue ou exceptionnelle :

.....

Précisez la nature des travaux manuels :

.....

.....

.....  
 .....  
 Utilisez-vous l'outillage mécanique ? Oui  Non

Si oui, lequel ?  
 .....  
 ...  
 .....  
 .....

Manipulez-vous habituellement des substances ou des marchandises lourdes, corrosives ou explosives ? Oui  Non

Si oui, lesquelles ?  
 .....  
 .....  
 .....  
 .....

Avez-vous été victime d'un accident au cours de ces 5 dernières années ?

Oui  Non

Si oui, précisez : dates, circonstances, conséquences des accidents :  
 .....  
 .....  
 .....  
 .....  
 .....

Etes-vous gaucher ? Oui  Non

Etes-vous atteint d'une incapacité permanente ? Oui  Non

Je demande mon affiliation à l'assurance Santé,

L'adhérent certifie que toutes les déclarations et réponses faites tant dans le bulletin d'adhésion que dans le questionnaire médical, pour servir de base pour l'acceptation de son dossier, sont sincères et véritables.

Il déclare ne pas ignorer que l'article 18 du code des assurances est applicable, si l'assureur est induit en erreur par suite d'une réticence ou d'une fausse déclaration de sa part.

LE SOUSCRIPTEUR

Fait à ..... le :

Signature de l'adhérent qui la  
précédera de la mention

.....

LU ET APPROUVE

L'Assuré

## TABLE DES MATIERES

<u>DEDICACES</u> .....	<i>i</i>
<u>REMERCIEMENTS</u> .....	<i>ii</i>
<u>LISTE DES SIGLES ET ABREVIATIONS</u> .....	<i>iii</i>
<u>LISTE DES TABLEAUX</u> .....	<i>iv</i>
<u>LISTE DES GRAPHIQUES</u> .....	<i>v</i>
<u>RESUME</u> .....	<i>vi</i>
<u>ABSTRACT</u> .....	<i>vii</i>
<u>SOMMAIRE</u> .....	<i>viii</i>
<u>INTRODUCTION</u> .....	<b>1</b>
<b><i>PREMIERE PARTIE : PRESENTATION DE ASSURANCES COMAR-CÔTE D'IVOIRE ET DEROULEMENT DU STAGE</i></b> .....	<b>3</b>
<b>CHAPITRE I : PRESENTATION DE ASSURANCES COMAR-CÔTE D'IVOIRE</b> .....	<b>4</b>
SECTION 1 : PRESENTATION .....	4
1.1- Historique et généralités.....	4
1.2- Vision et Stratégie d'Assurances COMAR CÔTE D'IVOIRE.....	5
1.3- Evolution de l'activité de Assurances COMAR-CI .....	5
SECTION 2 : STRUCTURE ORGANISATIONNELLE DE COMAR-CI .....	7
2.1 Description des différents organes et des services rattachés.....	7
SECTION 3 : LES PRODUITS COMMERCIALISES PAR ASSURANCES COMAR CÔTE D'IVOIRE.....	10
<b>CHAPITRE II : DEROULEMENT DU STAGE</b> .....	<b>12</b>
SECTION 1 : PROGRAMME DE STAGE.....	12
SECTION 2 : LES TACHES EFFECTUEES .....	13
SECTION 3 : BILAN .....	15
<b><i>DEUXIEME PARTIE : ANALYSE ET OPTIMISATION DU PORTEFEUILLE RISQUES DIVERS: CAS DE ASSURANCES COMAR CÔTE D'IVOIRE</i></b> .....	<b>16</b>
<b>CHAPITRE I : GENERALITE SUR LES PRODUITS RISQUES DIVERS</b> .....	<b>17</b>
SECTION 1 : PRESENTATION DES PRODUITS RISQUES DIVERS .....	17
1.1- La Multirisque Professionnelle.....	18
1.2- La Multirisque habitation .....	18
1.3- Individuelle Accidents Corporels .....	19
1.4- Tous Risques Chantier .....	19
1.5- Engins de Chantier .....	20
SECTION 2 : RESEAU DE DISTRIBUTION ET PARTENARIAT .....	20
2.1- Le Courtier.....	20
2.2- Agent Général .....	21
2.3- Bureau Direct.....	21
2.4- Partenariats.....	21
SECTION 3 : DESCRIPTION DU PROCESSUS DE SOUSCRIPTION DES PRODUITS .....	22
<b>CHAPITRE II : ANALYSE ET OPTIMISATION DU PORTEFEUILLE RISQUES DIVERS : CAS DE ASSURANCES COMAR CÔTE D'IVOIRE</b> .....	<b>23</b>
SECTION 1 : PRESENTATION DES DIFFERENTS AGREGATS POUR ANALYSE .....	23
1.1- Evolution du chiffre d'affaires de 2018 à 2019.....	23
1.2- Sinistralité de 2018 à 2019.....	24

1.3-	Répartition du Chiffre d'Affaires par produit.....	25
1.4-	Souscription par produit.....	26
1.5-	Effectif de sinistres par produit.....	28
SECTION 2 : SPECIFICITE PAR PRODUIT.....		29
2.1-	La Multirisque Professionnelle.....	30
2.2-	La Multirisque Habitation.....	30
2.3-	Individuelle Accidents Corporels.....	31
2.4-	Tous Risques Chantiers.....	31
2.5-	Engins de Chantiers.....	32
SECTION 3 : SUGGESTIONS.....		32
3.1-	Les suggestions d'ordre commercial.....	32
3.2-	Les suggestions d'ordre technique.....	34
<b><u>CONCLUSION</u></b> .....		<b>36</b>
<b><u>BIBLIOGRAPHIE</u></b> .....		<b>37</b>
<b>ANNEXES</b> .....		<b>38</b>
<b>TABLE DES MATIERES</b> .....		<b>45</b>

