Institut International
des Assurances de Yaoundé
Cycle Supérieur 7e Promotion 1984-1986

ASPECTS TECHNIQUES ET PROBLEMES COMMERCIAUX DE L'ASSURANCE-VIE EN COTE D'IVOIRE

Memoire de fin d'études
préparé en vue de l'obtention du
Diplôme d'Etudes Supérieures
d'Assurances

Présenté par:
Mme TOURE Guy-Antoinette

Sous la Direction de:
Mr. MENG Ferdinand
chef du département-Vie
AMACAM-Yaoundé

Juin 1986

D E D I C A C E

Le travail est dédié à mon époux, à mes parents et à tous ceux que la naissance, les circonstances de la vie ou le travail ont placé sur mon chemin, et qui par leur affection ou leurs actions m'ont permis d'avoir conscience de ce que je voudrais être.-

// (E M E R C I E M E N T S

Mes sincères remerciements pour cette formation qui s'achève s'adressent à :

- Toutes les personnes (professeurs et assistants) qui ont transmis une partie de leurs connaissances aux étudiants de la 7e promotion de l'I.I.A.

- Tout le personnel de l'I.I.A. pour sa grande disponibilité tout au long de ces deux années.

- Mon Directeur de mémoire Monsieur MENG Ferdinand pour l'honneur qu'il m'a fait de m'aider à rédiger ce mémoire.

- Tous mes collègues pour la bonne ambiance qu'ils ont su maintenir durant notre cohabitation.

Que leurs actions positives leurs soient rendues au centuple dans l'avenir.

SOMMAIRE

-o-o-o-o-o-o-o-o-o-o-o-o-o-

PREAMBULE

I ère PARTIE : LES ASPECTS TECHNIQUES DE L'ASSURANCE-VIE

I - INTRODUCTION : LES MECANISMES DE L'ASSURANCE-VIE.

II - LES BASES TECHNIQUES.

A - LES CRITERES DE SELECTION

A - 1 : L'âge

A - 2 : La profession

A - 3 : Le sexe

A - 4 : L'état de santé

A - 5 : Le pays et le climat

B - LA TABLE DE MORTALITE

B - 1 : Présentation de la table de MAKEHAM

B - 2 : Elaboration d'une table de mortalité

B - 3 : Utilisation d'une table de mortalité

C - LES MECANISMES DE CAPITALISATION

D - LA TARIFICATION

D - 1 : Le calcul des primes

D - 2 : Les chargements

III - LES PROVISIONS MATHEMATIQUES

IV - LES INCIDENTS DU CONTRAT

1°/ La Réduction

2°/ Le Rachat

3°/ L'Avance sur police

4°/ La Transformation

V - LA REASSURANCE

II ème PARTIE : LES PROBLEMES COMMERCIAUX DE L'ASSURANCE-VIE SUR LE MARCHE IVOIRIEN

I - PRESENTATION DU MARCHE

A - LES SOCIETES

B - LA REGLEMENTATION

C - LES PRODUITS

D - LA VENTE DE L'ASSURANCE-VIE

E - LES ACHETEURS

II - LES PROBLEMES COMMERCIAUX

A - LES PROBLEMES LIES AUX PRODUITS

A - 1 : Assurance = Malheur ; Assurance-vie = Décès

A - 2 : Les contrats sont incompréhensibles

A - 3 : Les produits ne sont pas adaptés ou leur utilité n'est pas bien perçue par l'assurable.

B - LES PROBLEMES LIES AUX RELATIONS ENTRE LES VENDEURS ET LES ASSURABLES

B - 1 : Attentisme des assureurs et faiblesse de l'information

B - 2 : Attitude anti-commerciale du vendeur

C - LES PROBLEMES LIES AU MARCHE

C - 1 : Structures de la population, coutumes, tradition et mentalité

C - 2 : Faiblesse des revenus

III - LES PERSPECTIVES D'AVENIR

1°/ La Communication

2°/ L'Adaptation des produits aux réalités

3°/ La Formation du vendeur

4°/ L'Intervention de l'Etat

IV - LA CONCLUSION

I-) PREAMBULE

L'Assurance-Vie, avec la part croissante que prend le mode de vie occidentale individualiste dans les populations africaines, est de plus en plus perçue comme une nécessité. Cette nécessité est d'une grande actualité dans un pays comme la COTE-D'IVOIRE où la crise économique des années 1980-84 a secoué les habitudes de vie et les mentalités en ce qui concerne la gestion de l'avenir ; c'est pourquoi il m'a semblé opportun de situer mon étude dans le marché ivoirien pour y observer les réalités de la Branche-Vie.

En accord avec le sujet traité dans le cadre de ce mémoire, les études consignées dans cet exposé présentent d'abord les notions techniques les plus courantes en assurance sur la vie et montrent quelques vues de leurs applications.

Il faut préciser que les techniques utilisées sont les mêmes dans tous les pays, particulièrement dans ceux de la CICA.

Le marché ivoirien m'a servi de lieu d'investigation pour examiner les problèmes commerciaux qui se posent dans la branche de l'Assurance-Vie, mais je me suis aperçue dans les discussions avec d'autres collègues étudiants et avec des personnes exerçant dans ce secteur que, les obstacles commerciaux relévés en COTE-D'IVOIRE se retrouvent dans tous les pays africains ayant une histoire, une culture ou un niveau de vie comparables.

Les solutions préconisées à la fin de cet exposé pour vaincre ces problèmes ou pour réduire leurs effets sont le fruit de discussions avec des assurables et certains assureurs. Elles ne sont peut-être pas nouvelles, mais une voix de plus dans le concert de ceux qui oeuvrent pour une meilleure compréhension entre assurés et assureurs et pour une meilleure image du métier n'est certainement pas inutile ; tant il est vrai que les assureurs africains ont encore beaucoup à faire pour établir des relations de confiance avec les assurables sur leurs marchés..

I ERE PARTIE

LES ASPECTS TECHNIQUES

DE L'ASSURANCE-VIE

I/ INTRODUCTION : LES MECANISMES

Les assureurs ont pour métier de couvrir des risques. Ils proposent à leurs clients de transférer sur leur propre patrimoine les charges éventuelles que pourraient entrainer la réalisation d'un évènement aléatoire (indépendant de la volonté de l'assuré et de l'assureur), menaçant le patrimoine, l'intégrité physique ou la vie de ces clients, cela en contrepartie d'une rémunération qui est la prime ou la cotisation.

L'Assurance sur la vie humaine se propose en général de payer un capital déterminé au décès de la personne assurée ou à une date convenue à l'avance si (à cette date) l'assuré est vivant.

Dans les mécanismes de l'Assurance-Vie, le décès n'est pas un risque, c'est une certitude. L'imprévu, l'évènement aléatoire, c'est la date du décès. Le risque, c'est qu'un individu meurt avant d'avoir atteint "l'espérance de vie moyenne" de la population à laquelle il appartient, ou au contraire qu'il ait une longévité supérieure à cet âge moyen établi par les statistiques.

L'âge "normal" pour mourir varie selon les individus et on pourrait même dire qu'en dehors des personnes très âgées beaucoup de gens trouvent anormal de mourir bien que cela soit une certitude dès l'instant où l'on nait.

Les principaux aléas en Assurance-Vie sont donc :

1/ La mort prématurée : En cas de mort prématurée du chef de famille, les membres de la famille auront à faire face à un certain nombre de besoins financiers.

2/ La "vieillesse prolongée" (expression tirée de : "Connaître et Vendre l'Assurance-Vie" de G. URSYN)

L'assuré, s'il survit jusqu'à la date de cessation d'une activité rémunérée, qui peut être brutale (maladie ou accident entrainant une invalidité totale définitive par exemple) ou normale (retraite), il devra survivre aussi économiquement. Le risque qui se réaliserait ici pour l'assureur, c'est la survie de l'assuré.

3/ D'autres aléas importants menacent également le déroulement normal de la vie d'un individu. Ce sont par exemple :
- l'arrêt temporaire d'activité à la suite d'un accident ou, d'une maladie.
- la réduction durable de la capacité d'exercer une activité par suite d'accident ou de maladie.
- les frais de santé non remboursés par les organismes de Sécurité Sociale.

Face à ces aléas, l'assureur-vie s'engage vis-à-vis de l'assuré, à fournir la prestation promise au contrat. Le montant du capital ou de la somme totale des rentes payées par l'assureur est fixée par le client. Cependant, avant de l'accepter, l'assureur vérifie (en examinant son niveau de vie, son âge, son état de santé... etc) que cette somme est justifiée. La prime qui lui sera reclamée est déterminée selon les techniques de calcul exposées dans le chapitre II de la Ière partie que nous avons voulu consacrer aux techniques d'acceptation du risque en Assurance-Vie.

La gestion d'un contrat d'Assurance-Vie s'étend sur de longues années et met en cause des sommes relativement importantes ; pour cela elle nécessite une concertation entre l'assureur et l'assuré. Aussi, nous a-t-il paru nécessaire d'examiner tous les problèmes qui se posent de sa souscription jusqu'à son terme. La II ème partie de notre exposé y est consacrée et elle se terminera par les propositions utiles à la solution de ces problèmes.

II/ LES BASES TECHNIQUES

Le rôle de l'assureur est certes de garantir des risques, mais tous les risques qui lui sont présentés sont-ils assurables ? Ici intervient la notion essentielle de sélection ; l'acceptation de l'assureur devant respecter certains critères techniques primordiaux.

En général, un risque est accepté si sa probabilité de réalisation, son coût éventuel, les évènements pouvant favoriser sa survenance... etc sont compatibles avec les capacités de prestations de l'assureur.

Le prix qu'il reclamera au client sera fonction du calcul ou de l'examen de ces divers éléments.

L'Assurance-Vie, comme toutes les autres formes d'assurance obéit dans sa pratique à ces impératifs du métier. Néanmoins, les particularités des bases techniques de cette catégorie d'assurance liée à la vie humaine méritent d'être exposées avec quelques détails.

Nous avons vu que le risque en matière d'Assurance-Vie était principalement la date du décès ou la survie à une certaine date convenue d'avance. Mais le risque c'est aussi la maladie, l'accident... quand ces évènements sont couverts.

L'évaluation, l'estimation de ces risques quant à leur probabilité de survenance est ce qui importe le plus à l'assureur. Le montant de la prestation étant fixé soit par le client lui-même (le capital souscrit), soit par l'assureur en fonction de son niveau de vie (invalidité par exemple).

A/ LES CRITERES DE SELECTION

A - 1 : L'âge

L'influence de l'âge n'est pas discutable, le décès d'un vieillard étant plus probable que celui d'un jeune. On peut également remarquer que l'individu est plus sujet à la maladie avec l'augmentation de l'âge ou dans son très jeune âge. C'est pourquoi pour souscrire une Assurance-Vie il y a une limite d'âge à l'entrée et une limite à la sortie (âge auquel on ne peut plus être assuré). Entre ces deux limites la probabilité de décès est calculée et prise en compte dans l'acceptation du risque.

A - 2 : La Profession

Elle semble entraîner des différences de mortalité indéniables. En effet, la durée d'existence d'un agriculteur ou d'un ouvrier d'industrie est, à priori, inférieure à celle d'un enseignant ou d'un employé de bureau. L'analyse des conditions de vie propres à chaque profession peut situer l'as-

sureur sur les chances de survie ou de décès d'un individu aussi bien du point de vue physique que financier (confort).

A - 3 : Le sexe

Les statistiques sont suffisamment claires sur le fait que les femmes vivent plus longtemps que les hommes. Néanmoins, il convient de voir dans quelle tranche d'âge se situe le client. Car cette observation est quelque fois démentie pour certaines tranches d'âge.

A - 4 : L'état de santé

L'état de santé est décrit par l'assuré, puis confirmé par l'expertise du médécin agréé. C'est l'avis du médécin qui est retenu dans le dossier du client. Il faut noter que l'importance de ces examens médicaux est proportionnelle à celle du capital assuré.

A - 5 : Le pays et le climat

Cet élément peut être important quand on sait la différence d'infrastructures sanitaires qui existe d'un pays à l'autre du globe.

En plus, les tensions existantes dans certaines parties du monde peuvent être prises en compte. Il serait très hasardeux d'assurer à ce jour un habitant de Soweto dans les mêmes conditions qu'un résident de DAKAR.

Les critères sus-cités sont importants pour l'estimation des chances de réalisation du risque de décès ou de survie, d'accident ou même de maladie d'un assurable. Dans la plupart des cas, chacun des critères doit être examiné cas par cas pour chaque assuré.

Néanmoins, l'influence du critère de l'âge dans la probabilité de décès ou de survie a été observée sur une grande échelle et a donné des conclusions généralisables pour une grande partie des populations du monde.

B/ LA TABLE DE MORTALITE

B - 1 : Présentation de la table de MAKEHAM

Les tables de mortalité généralement utilisées sur le marché français et avec quelques décalages sur les marchés africains sont les tables dites Makéhamisées. Ces tables sont élaborées à partir des récensements, des dénombrements de populations (française) et ajustées selon une formule mathématique mise au point par l'actuaire Allemand MAKEHAM.

"Une table de mortalité est un tableau donnant pour 1.000.000 de naissances, le nombre probable de survivants à 1 an, 2 ans, ..., 106 ans."

("Assurance-Vie - contrat individuels" - Daniel et Corinne COLLIGNON).

Les tables actuellement en usage dans nos pays sont les tables "P.M et P.F. 1960 - 1964 MKH". Ces tables se présentent comme des tableaux de 3 colonnes dont :

- la première désignée sous le symbole "x" représente les âges considérés (0 ⟶ 106 ans).
- la deuxième colonne des "lx" désigne le nombre de vivants à chaque âge "x".
- la troisième colonne des "dx" désigne le nombre de décès entre l'âge "x" et l'âge "x + 1". Voir Annexe 4

En fonction de ces différents éléments, on peut calculer pour un individu d'un âge donné, la probabilité de décès ou de survie à un âge futur déterminé.

exemples

- Probabilité de décès d'un individu d'âge x à l'âge x + n.

$$Pd = \frac{\text{nombre de décédés entre l'âge x et l'âge x + n}}{\text{nombre de vivants à l'âge x}}$$

$$= \frac{lx - lx + n}{lx} = \frac{dx}{lx}$$

- Probabilité de survie dans les mêmes conditions

$$Pl = \frac{\text{nombre de vivants à l'âge } x + n}{\text{nombre de vivants à l'âge } x}$$

$$= \frac{lx + n}{lx}$$

Les tables de mortalité "P.M. et P.F. 60 - 64 MKH" sont utilisées par la plupart des compagnies du marché africain (avec cependant une majoration variant d'un pays à un autre) sur la base théorique que les conditions de vie actuelles dans les pays sous-développés se rapprochent des conditions de vie des pays actuellement développés.

On peut avec raison douter de la réalité de cette supposition. En effet, il suffit de voir que dans les années 1960, quand la plupart de nos pays accédaient à l'indépendance, les infrastructures sanitaires et sociales en France par exemple, étaient déjà très avancées par rapport à ce qu'elles sont de nos jours dans nos pays. Et selon ce tableau de l'INSEE on avait en France :

Durée de vie moyenne

ANNEES	1928 1933	1933 1938	1946 1949	1952 1956	1960 1964
HOMMES	54,3	55,9	61,9	65,0	67,5
FEMMES	59,0	61,6	67,4	71,2	74,4

Source : "Connaître et vendre l'Assurance-Vie" P. 176 (G. URSYN)

On remarque qu'en 1960 - 64 l'espérance de vie moyenne d'un français était déjà de 67,5 à 74,4 ans. Ce niveau est

loin d'être celui des ivoiriens actuellement puisqu'il se situe entre 50 ans et 60 ans environ à ce jour.

On pourrait penser que les populations qui souscrivent une Assurance-Vie en COTE-D'IVOIRE font partie des classes relativement aisées et que celles-ci ont une espérance de vie plus élevée que la moyenne de la population totale. Cet argument condamne les efforts qui devraient être faits pour étendre l'Assurance-Vie à toutes les couches sociales.

En attendant que les services compétents (que les sociétés d'assurances pourraient épauler dans cet effort) élaborent des tables de mortalité réellement adaptées à l'Afrique dans chaque pays, on peut au niveau d'une compagnie cerner de plus près la réalité concernant l'espérance de vie de la population que constitue son portefeuille. On peut ainsi à ce niveau restreint, établir aisément une table de mortalité selon une des nombreuses méthodes préconisées par différents actuaires.

B - 2 : Elaboration d'une table de mortalité

Comme au niveau d'une population plus large, on part d'un relevé d'informations. Avant de receuillir les informations on peut former des groupements au sein du portefeuille. Plusieurs possibilités se présentent. Parmi les assurés-vie d'une compagnie on peut décider de faire des groupes selon la catégorie socio-professionnelle (C.S.P) à laquelle ils appartiennent. On peut choisir de les grouper par zone d'habitation, par sexe...etc. Une fois ces groupements formés on les observe par âge.

exemple : Page 9

Age x	Nombre de vivants Nx	Nombre de décès dx	Taux de mortalité qx	Taux de survie px	Nombre de vivants lx	Nombre de décès d x
35	758	2	0,002638	0,99736	10.000	26
36	352	1	0,00284	0,997159	9.974	28
37	1.302	4	0,003072	0,996927	9.946	31
38	901	3	0,00332	0,99668	9.915	33
39	555	2	0,0036	0,996396	9.882	36
40	512	2	0,0039	0,9961	9.846	38
41	236	1	0,00423	0,99577	9.808	42
42	1.090	5	0,004587	0,99541	9.766	45
43	402	2	0,004975	0,99502	9.721	48
44	555	3	0,0054054	0,99459	9.673	53
45	511	3	0,0058708	0,99412	9.620	

Source : Cours acturiat-vie (Mr. KOUROUMA-Directeur de la CICA-RE)

Commentaires :

x = âge

Nx = le nombre de personnes d'âge "x" récensées dans le portefeuille

dx = Nombre de décès observé pour les personnes d'âge"x"

qx = Taux de mortalité constaté dans le portefeuille pour les personnes d'âge "x"

$$= \frac{\text{Nombre de décès à l'âge x}}{\text{Nombre de vivants à l'âge x}} = \frac{dx}{Nx}$$

Exemple :

$$q\ 37 = \frac{3}{901} \times 100 = 0,00332 \times 100 = 0,33\ \%$$

px = Taux de survie à l'âge x calculé à partir du portefeuille.

= 1 - qx, puisque px + qx = 1

p 37 = 1 - 0,0032 = 0,9968

lx = Nombre de vivants (théorique) trouvés à partir des données du portefeuille et en posant que l 35 = 10.000.

Pour construire cette table de mortalité, nous avons relevé le nombre d'assurés que nous avons en portefeuille et les avons classés par âge. Sur une durée de un an nous avons compté le nombre de décès. A partir de ces données nous obtenons les taux de mortalité et de survie dans notre portefeuille.

En choisissant un nombre arbitraire de 10.000 assurés pour l'âge de départ du tableau (L35) et avec les données que nous avons obtenues (taux de mortalité et de survie) nous pouvons établir le comportement théorique de notre portefeuille pour un grand nombre d'assurés.

Ainsi nous pouvons dire que pour une population de personnes présentant le même profil que l'échantillon de notre portefeuille, un individu a 0,2638 % de chance de mourir à 35 et 99,736 % de chance par contre de vivre jusqu'à 36 ans s'il à 35 ans.

Un individu de 40 ans, tiré de cette population vera sa prime calculée avec une probabilité de décès égale à :

$$Q\ 40 = \frac{38}{9840} = 0,00386$$

B - 3 : Utilisation d'une table de mortalité

L'utilisation d'une table de mortalité est facile car il suffit de relever pour un âge donné (table MKH) le nombre de survivants ou de décédés et de calculer la probabilité recherchée comme nous l'avons vu à la page .9.

Les tables internes peuvent être consultées pour plus de précisions. On peut ainsi, pour un même individu calculer sa probabilité de décès selon que l'on considère sa profession, son âge ou sa zone d'habitation si l'on a établi des tables avec des groupements d'assurés fait selon ces critères.

Le deuxième élément important qui joue en Assurance-Vie est le temps. L'assuré paie une prime aujourd'hui et recevra une prestation plus tard. Or les primes reçues par les sociétés d'assurances, lorsqu'elles ne servent pas au règlement immédiat des sinistres doivent être placées (loi N° 62-232 du 29/02/62 sur les Assurances en COTE-D'IVOIRE). L'Assurance-Vie établissant des contrats de longues durées, la loi impose un taux d'intérêt minimum qui devra être servi à l'assuré au terme de son contrat. En effet, il

est bien évident qu'une partie des primes que paie l'assuré sera placée pendant de longues années, à moins qu'il ne meure des suites d'un accident. Il est donc normal que ces intérêts soient partagés avec le bénéficiaire du contrat. Ici intervient la notion de capitalisation dans les techniques de l'assurance sur la vie humaine.

C/ LES MECANISMES DE LA CAPITALISATION

"La capitalisation est une opération purement financière. C'est un contrat par lequel, en échange d'une cotisation, la société de capitalisation s'engage à remettre au porteur, un capital déterminé à une échéance fixée à l'avance. A ce terme, la société restitue les sommes nominales versées, augmentées des intérêts capitalisés".

(Annuaire Vie - Capitalisation 1985)

La loi impose aux sociétés d'Assurance-Vie, un taux d'intérêt minimum à promettre à leurs clients. Ce taux est de 3,5 % en COTE-D'IVOIRE.

Les intérêts sur les portions de primes placées étant eux mêmes réinvestis, la technique de capitalisation retenue est celle des intérêts composés.

Selon cette technique, un capital = Co placé avec ses intérêts, à un taux d'intérêt = i, pendant n années donnera au bout de cette période une valeur égale à :

$$Cn = Co\ (1 + i)^n$$

= Valeur acquise par le capital par suite d'un placement à intérêts composés au bout de n années.

Mais pour le calcul de la prime, ce qui intéresse l'assureur, c'est la valeur actuelle de Cn ; son problème étant de connaître aujourd'hui ce qu'il doit avoir pour pouvoir respecter son engagement ultérieur (payer le capital assuré).

Valeur actuelle de Cn = Co.

$$Co = \frac{Cn}{(1 + i)^n} = Cn\ (1 + i)^{-n}$$

Pour un capital Cn dans n années, l'assureur doit disposer aujourd'hui d'une somme = Co.

Ainsi, la probabilité de décès ou de survie calculée, les éléments de capitalisation connus, l'assureur peut indiquer à l'assuré la prime qu'il devra payer compte tenu de ces éléments.

III/ LA TARIFICATION

Après les explications que nous venons de donner sur les deux bases tarifaires (probabilité et capitalisation), il nous semble intéressant pour traiter de la tarification de partir de quelques exemples.

Avant d'aborder ces exemples, il faut préciser que dans la tarification des contrats d'Assurance-Vie, on utilise beaucoup les formules actuarielles qui font intervenir les commutations. Annexe 5 Nous n'allons pas démontrer ces formules mathématiques parce qu'elles sont complexes et demandent une étude approfondie qui surchargerait cet exposé. Il est cependant important de savoir les appliquer, c'est-à-dire de connaître les formules actuarielles correspondant aux calculs des primes pour chaque combinaison. Il est alors aisé avec les tables de commutations de déterminer rapidement l'engagement de l'assuré (primes). Dans les exemples que nous traiterons, nous donnerons chaque fois la formule actuarielle utilisée.

Certains points sont également à préciser pour nos exemples.

- * Nous considérerons des contrats sans contre-assurance.

La contre-assurance étant :

- Dans le cas d'une "temporaire-décès" l'obligation pour l'assureur de reverser les primes payées par l'assuré en cas de survie au terme du contrat.

- Dans le cas d'un contrat à "capital-différé", de reverser aux ayant-droits de l'assuré les primes payées, en cas de décès avant le terme du contrat.

La contre-assurance permet au client ou à ses ayant-droits de ne pas perdre totalement le bénéfice de son investissement quelque soit l'issue du contrat.

D - 1 : LE CALCUL DE LA PRIME PURE.

a - Assurance en cas de vie : Un contrat en "capital-différé"

Ce contrat engage l'assureur à payer un capital - C - à l'assuré au terme d'un contrat de durée - n - si celui-ci est en vie à cette date.

Un assuré d'âge x = 30 souscrit un contrat en "capital-différé" pour une durée de n années = 15.

Le capital payable dans 15 ans est de 5.000.000.

Le taux d'intérêt servi par l'assureur est de 3,5 %.

x = 30 ; n = 15 C = 5.000.000 ; i = 3,5 %

* La Prime unique pure est :

$$P = \underbrace{\left[5.000.000 \times (1,035)^{-15}\right]}_{a} \times \underbrace{\left[\frac{L\ 30 + 15}{L\ 30}\right]}_{b}$$

a = Valeur escompté du capital payable dans 15 ans, au taux de 3,5 %

b = Probabilité de survie de l'assuré.

Le calcul de la prime fait donc intervenir les deux bases tarifaires.

$$P = 2.984.455 \times \frac{942.091}{964.820} = \boxed{2.914.148\ F}$$

Sous forme actuarielle on a :

$$\boxed{\Pi x = n\,E\,x = \frac{Dx + n}{Dx}}$$

$$\Pi 30 = 15\,E\,30 = \frac{D\ 30 + 15}{D\ 30} \times C = \frac{D\ 45}{D\ 30} \times C$$

$$\Pi 30 = \frac{200.344,35.893}{343.744,53.612} \times 5.000.000$$

$$\boxed{\Pi 30 = 2.914.146} = \text{Prime unique pure}$$

* La Prime Périodique Pure (payable pendant P périodes)

$$\overline{W}x = \frac{n\,E\,x}{dx\,:\,\overline{p}} \times C = \frac{Dx + n}{Dx} \Big/ \frac{Nx - Nx + P}{Dx} \times C.$$

$$= \frac{Dx + n}{Nx - Nx + P} \times C \quad \text{avec} \quad P = 10$$

$$\overline{W}30 = \frac{D\,45}{N\,30 - N\,40} \times 5.000.000$$

$$= \frac{200.344,35.893}{7.959.649,58.575 - 5.015.470,18.792} \times 5.000.000$$

$$= 0,068.047.605 \times 5.000.000$$

$$= 340.238$$

b - Assurance en cas de décès : un contrat "temporaire-décès

Ce contrat engage l'assureur à payer le capital souscrit au bénéficiaire du contrat si l'assuré décède avant le terme convenu par les parties.

âge : x = 30

durée du contrat : n = 5

Capital : C = 2.000.000

* La Prime unique pure

$$\Pi x = n\,A\,x = \frac{Mx - Mx + n}{Dx} \times C$$

$$\Pi 30 = 5\,A\,30 = \frac{M\,30 - M\,35}{D\,30} \times 2.000.000$$

$$= \frac{92.954,65.221 - 89.696,24.725}{337.392,09.206} \times 2.000.000$$

$$= 0,00.965.7621 \times 2.000.000$$

$$\boxed{\Pi 30 = 19.315\ ^{F}} = \text{Prime unique pure}$$

* La Prime Période Pure (payable pendant "P" périodes)

$$\overline{W}x = \frac{n\,A\,x}{dx\,:\,\overline{p}|} \times C = \frac{Mx - Mx + n}{Nx - Nx + p} \times C \quad \text{avec } P = 3$$

$$\overline{W}\,30 = \frac{M\,30 - M\,35}{N\,30 - N\,33} \times 2.000.000$$

$$= \frac{92.954,652 - 89.696,247}{7.275.241,318 - 6.298.693,911} \times 2.000.000$$

$$= \frac{3.258,405}{976.547,407} \times 2.000.000$$

$$\boxed{\overline{W}\,30 = 6.674} = \text{Prime Périodique}$$

D - 2 : Les Chargements

L'assureur pour exercer son métier expose des frais auxquels il doit pouvoir faire face. La prime pure étant le résultat des contraintes directes qu'entraînent la couverture du risque. Elle n'est pas suffisante pour couvrir également les frais de gestion, de personnel... etc de l'assureur. C'est pourquoi la somme réclamée à l'assuré est augmentée d'un chargement destiné à couvrir ses frais. La prime réclamée à l'assuré est dite commerciale. Elle comprend la prime pure chargée d'un pourcentage permettant de couvrir les frais directs de gestion du risque et d'un autre pourcentage pour les frais d'acquisition et d'encaissement. On a donc :

Prime Commerciale = Prime Pure + chargement de gestion + chargement pour frais généraux de fonctionnement.

Dans le cas de l'Assurance-Vie, ces portions supplémentaires ajoutées à la prime pure sont réglementées.

En COTE D'IVOIRE, les chargements sont ainsi répartis (pour un contrat "MIXTE" sur une tête) :

- Chargement de gestion : 1,5 ‰ du capital par année de durée du contrat.

  3,5 ‰ du capital par année de durée de paiement des primes.

- Chargement de fonctionnement : 12 % de chaque prime commerciale.

- Chargement additionnel : 5 % de la prime résultant de l'application des bases techniques (vues précédemment).

III/ LES PROVISIONS MATHEMATIQUES

L'existence de la provision mathématique et son calcul partent de la constation que la prime reçue est supérieure au risque couvert pendant l'année d'assurance, puisque pour des raisons commerciales l'assureur réclame une prime nivelée à chaque échéance. Au début du contrat donc, cette prime est très élevée par rapport au risque couvert. Par ailleurs, l'engagement de l'assuré (payer la totalité de la prime) diminue après chaque paiement périodique

de prime. Alors que celui de l'assureur (payer le capital à la fin du contrat) reste entier. Puisque la prime est faite pour couvrir le risque dès sa survenance, l'assureur va provisionner l'excédent de prime reçu sur chaque année. Le mécanisme de capitalisation intervient là aussi pour constituer la provision. Cette provision mathématique correspond d'ailleurs à la constitution d'une épargne progressive (puisque un taux d'intérêt - 3,5 % en COTE D'IVOIRE - est servi à l'assuré) qui sera versée au bénéficiaire du contrat.

La constitution des provisions mathématiques, comme l'application de beaucoup de techniques en assurance , est réglementée. Techniquement, les provisions mathématiques sont obtenues par deux méthodes de calcul.

- La méthode prospective
- La méthode retrospective.

La provision étant faite sur la prime annuelle ou sur la prime unique, à toute époque l'on doit pouvoir calculer la provision constituée.

Nous allons illustrer les explications sur les provisions mathématiques par un exemple de calcul effectué par la méthode prospective. Cette méthode consiste à calculer les provisions constituées sur les primes d'un contrat à une époque quelconque, postérieure à la date d'effet du contrat.

* Soit un contrat à "capital-différé" sans contre-assurance.

Age : x = 30 ans
durée du contrat : n = 15 ans
Capital : c = 10.000.000

Avec les commutations nous avons comme prime unique pure

$$\Pi_{30} = \frac{D30 + 15}{D\ 30} \times C = \frac{D\ 45}{D\ 30} \times C$$

$$= \frac{200.344,356}{343.744,536} \times 10.000.000$$

$$= \underline{5.828.292}$$

Dans la pratique, les provisions mathématiques sont calculées sur la prime d'inventaire mais pour notre exemple, nous la calculerons sur la prime unique pure.

La provision mathématique au bout de cinq (5) années sera :

- Avec la formule actuarielle :

$$ {}_k V_x = \frac{Dx + n}{Dx + k} \times C $$

avec $Dx = 30$
$n = 15$
$k = 5$

$$ {}_5 V_{30} = \frac{D\ 45}{D\ 35} \times 10.000.000 $$

$$ = 6.961.650 $$

Ainsi à la fin de chaque année pendant la durée du contrat on peut calculer la provision mathématique. Cela est très intéressant car on peut ainsi appliquer les techniques de réduction, de rachat...etc, basées sur la connaissance exacte des provisions mathématiques à une date où un des incidents de contrat que nous allons voir rend nécessaire leur utilisation.

IV/ LES INCIDENTS DU CONTRAT

Si l'assureur est obligé de tenir ses engagements après la souscription du contrat, il n'en est pas de même pour le client dans le cas de l'Assurance-Vie. Il peut cesser ses engagements quand il le désire. Cette facilité tout à fait logique dans les contrats répond certes aux voeux de l'assuré mais représente néanmoins une source de problèmes techniques et administratifs pour l'assureur en cours de contrat. C'est ce que nous appelons les incidents de contrat.

Les principaux incidents liés aux facilités accordées au client sont :

1°) La Réduction

La réduction se fait lorsque l'assuré cesse de payer ses primes et que l'assureur accepte quand même de continuer à le garantir. Dans ce cas le capital que l'assureur reste tenu de payer en fin de contrat change.

Si le client cesse de payer ses primes avant la 3ème prime annuelle le contrat est résilié. Au délà de trois ans, on estime la provision mathématique constituée suffisante pour payer à l'assuré un capital réduit.

La réduction se fait après avoir envoyé au client une lettre recommandée et dans un délai de 30 jours après l'échéance. Le calcul de la réduction suit une réglementation qui doit être mentionnée dans la police.

Nous illustrerons nos propos par la méthode de calcul la plus simple de la réduction, celle qui consiste à appliquer au capital garanti le rapport : $\frac{\text{nombre de primes payées}}{\text{nombre de primes dues}}$

Exemple : Soit une "MIXTE" de durée = 20 ans
capital c = 15.000.000
date de réduction = 5 ans après l'effet.

La valeur de réduction après 5 ans est :

$$R = 15.000.000 \times \frac{5}{20} = \underline{3.750.000}$$

(Nous avons supposé que l'assuré paierait sa prime en 20 fois).

2°) Le Rachat

Le rachat va s'appliquer par exemple lorsqu'un client arrête de payer ses primes et demande le paiement anticipé de sa provision mathématique. Le rachat étant le versement anticipé du capital réduit dans la proportion des primes payées par rapport aux primes dues, il met fin définitivement au contrat.

Il faut noter que :

- seul le souscripteur du contrat peut demander le rachat.
- les conditions du rachat sont imposées par la réglementation et indiquées dans le contrat.

- le rachat n'est possible qu'après avoir payés au moins 3 primes annuelles. En deçà de ce montant de prime c'est la résiliation.

Soit : le client rachète son contrat 4 ans après l'effet.

La méthode assez courante consiste à appliquer au capital un coefficient de rachat différent selon la période dans laquelle se situe le rachat.

Un contrat de 20 ans peut être divisé en 4 périodes affectées d'un coefficient tel que :

Période	Coefficient
1 ⟶ 5 ans ⟶	0,4
6 ⟶ 10 ans ⟶	0,60
11 ⟶ 15 ans ⟶	0,70
16 ⟶ 20 ans ⟶	0,90

Dans notre exemple, la valeur du rachat sera :

$$15.000.000 \times \frac{4}{20} \times 0,4 = 1.200.000$$

Dans la pratique, il faut surtout savoir que la valeur du rachat n'est que le capital escompté de la valeur de réduction.

3°) L'avance sur Police

Le principe c'est que l'assureur accepte de faire à l'assuré une avance d'argent imputable sur la Provision Mathématique. En contrepartie, l'assuré paiera des intérêts car l'assureur doit compenser les intérêts qu'il aurait normalement perçus par le placement de ces provisions. L'avance sur police ne met pas fin au contrat et elle se fait impérativement dans la limite de la valeur de rachat.

L'assuré peut rembourser l'avance par anticipation. Mais s'il n'a pas remboursé à l'échéance ou lors de la réalisation du contrat, elle est imputable ainsi que les intérêts échus et non payés sur le capital réglé.

Il faut noter qu'il n'existe pas d'avance sur les "temporaires-décès" et que pour les autres formes de contrat elle n'est possible qu'après paiement d'un minimum de 3 primes annuelles.

4°) La Transformation

La souplesse de l'Assurance-Vie (individuelle surtout) permet à l'assuré de demander des modifications de son contrat. Mais avant de les accepter, l'assureur devra prendre certaines précautions telles que, voir si la transformation demandée n'entraîne pas une anti-sélection à l'avantage de l'assuré (ex : un client de 40 ans souscrit un "capital-différé" de 15 ans - Au bout de 7 ans il veut la ramener à 10 ans. Il faut voir si son état de santé ne s'est pas aggravé).

- L'assureur peut refuser de transformer une combinaison non rachetable en une autre.

- L'assureur peut refuser le retrait d'une tête (d'un contrat sur deux têtes) si cela n'est pas justifié (par un divorce par exemple). Car, cela peut entraîner une aggravation du risque.

Il existe plusieurs méthodes de calcul pour effectuer les transformations et les techniques tiennent compte de la provision Mathématique atteinte par l'ancien contrat.

La transformation peut porter sur la durée, la nature ... etc du contrat déjà existant.

V/ LA REASSURANCE EN ASSURANCE-VIE

La forme de réassurance utilisée diffère d'une société à l'autre selon la politique et les moyens matériels et humains disponibles.

La réassurance en Assurance-Vie se fait sur la part de la prime consacrée à la couverture du risque proprement dit. Aussi, pour les assurances temporaires qui ont une infirme part en provision, la réassurance à la prime originale est-elle le plus souvent utilisée. Pour les contrats à élément d'épargne comme la "Mixte", la "vie entière" ou le "capital-différé"... etc, la réassurance se fait à la prime de risque. On cède donc annuellement la part du capital de risque décès. La cession représente la différence entre la prestation d'assurance et la Provision Mathématique.

Capital de risque = Capital assuré - Provision Mathématique

C'est ce Capital de risque qui fait l'objet d'une cession.

En Assurance-Vie, le plein de rétention de la cédante est au moins égale à la part de prime mise en épargne.

II EME PARTIE

PROBLEMES COMMERCIAUX

DE

L'ASSURANCE-VIE EN

COTE-D'IVOIRE

I/ PRESENTATION DU MARCHE

A/ LES SOCIETES

Le marché ivoirien de l'assurance est composé d'un nombre relativement important de compagnies. On en dénombre 35 en 1985 dont 11 de droit national. Ces 11 sociétés font 70 % du chiffre d'affaires total du marché soit 31,85 milliards de F CFA en 1984. (Source : Revue "AFRICA" N° 181 - Mars 86).

Dans le secteur de l'Assurance-Vie, on compte 6 sociétés parmi lesquelles 2 de droit national.

- Une société mutuelle créée en 1970 - La STAMVIE - qui est restée pendant longtemps la seule société ivoirienne exerçant dans la Branche.

- La société UNION AFRICAINE-VIE (ex UAP-VIE) qui est de droit national depuis peu.

En plus de ces deux sociétés on compte :

- 3 sociétés françaises (GAN-VIE ; AGF-VIE ; EAGLE-STAR-FRANCE).

- 1 société Américaine - (ALICO-Groupe AIA-AMERICAN INSURANCE ASSOCIATION).

Sur le plan du chiffre d'affaires, contrairement à ce qui se passe en IARD, les sociétés de droit national ne se classent pas au dessus des autres, ainsi que l'illustre le tableau suivant.

TABLEAU DES CHIFFRES D'AFFAIRES DES SOCIETES PAR NATIONALITE (1984) - EN MILLIERS DE F CFA

COMPAGNIES	COTISATIONS OU PRIMES EMISES	TOTAL PAR NATIONALITE			TOTAL GENERAL
		C. I.	FRANCE	U. S. A.	
STAMVIE	598.535	598.535			
AGF - VIE	126.251				
GAN - VIE	5.108				
UAP - VIE	459.419				
EAGLE - STAR	92.852		683.630		
ALICO	1.793.342			1.793.342	
					3.075.507

Source : Statistiques de la Direction des Assurances de COTE-D'IVOIRE.-

Remarques :

- Au moment de l'établissement de ces statistiques, il n'y avait que la STAMVIE comme Société de droit national.
- La STAMVIE n'a que 19,5 % du marché.
- L'Assurance sur la vie occupe seulement 6,75 % du marché total de l'assurance.

EVOLUTION DU MARCHE DE 1980 A 1984
(CHIFFRE D'AFFAIRES EN MILLIONS DE F CFA)

NATIONALITE	1980		1982		1984	
	MONTANT	%	MONTANT	%	MONTANT	%
IVOIRIENNE	436	42	652	38	598,535	19,5
FRANÇAISE	487	46	607	36	683,630	22,2
AMERICAINE	127	12	448	26	1.793,342	58,3

Source : Revue Economique et Financière Ivoirienne - Spécial Assurances.(N° 18 Janvier 1986).

Remarques :

- On note la place prépondérante acquise par ALICO en très peu de temps (12 % en 1980 ⟶ 60 % en 1984!)
- La part de la société de droit national va en décroissant et passe de 42 % à 19,5 % du marché. Quand on sait qu'en 1984, 56 % de son chiffre d'affaires était acquis aux réassureurs, on peut conclure que le marché ivoirien de l'Assurance-Vie est très rentable pour l'extérieur.

B/ LA REGLEMENTATION

La Branche vie est régie comme toutes les autres branches d'assurance par la Loi N° 60 - 342 du 28/10/1962. Plusieurs décrets arrêtés ou circulaires renforcent, complètent ou mettent en application ce texte de loi. Il est précisé que dans les domaines non abordés par la législation ivoirienne, les textes français (Loi du 13/07/1930 et arrêté du 30/12/1938) servent de référencc. La réglementation de la branche vie est l'un des domaines laissés dans

l'ombre. Pour elle, cette "référence aux textes français" joue pleinement. Autrement dit, toute l'activité de la branche-vie est entièrement réglementée par les textes sus-cités. Seules les provisions mathématiques font l'objet d'un texte de loi ivoirien qui réglemente aussi les provisions techniques des branches IARD. (Arrêté N° 1255 du 1er/06/1963).

* Le Contrôle : En dehors des Provisions Mathématiques constituées pour chaque exercice, la Direction des Assurances vérifie avant son application sur le marché, les bases techniques du calcul des primes. Chaque société-vie présente pour chacun de ses produits une Note Technique précisant les bases actuarielles des primes calculées en fonction de ses contraintes de coûts et de la réglementation (taux d'intérêt légal, table de mortalité imposée...etc). Elle présente également ses méthodes de calcul pour les rachats et les réductions.

Le respect de la législation est donc vérifié à priori au niveau du calcul des primes et au niveau des provisions constituées à la fin de l'exercice

* La Taxe actuelle est de 4 % sur le total des primes émises pour la branche-vie. Il existe un projet d'exonération fiscale pour les Assurances à caractère d'épargne(produits - retraite).

C/ LES PRODUITS

Pratiquement tous les produits conçus en ce moment dans la branche-vie se retrouvent sur le marché ivoirien. Cela s'explique par la présence de 5 sociétés étrangères d'origines diverses et par un marché très important d'expatriés de tous les horizons. Cependant les produits qui se vendent le mieux sont :

* La"Temporaire au décès"

Cette garantie engage l'assureur à verser un capital, en cas de décès de l'assuré, à ses ayants-droit ou à ses créanciers (banquier par exemple) si ce décès survient avant le terme du contrat. C'est la forme de contrat la plus familière aux assurés ivoiriens parce qu'elle est souvent souscrite en garantie d'un prêt bancaire.

* Le Contrat "Mixte"

Ce contrat engage l'assureur à payer le capital souscrit à l'assuré s'il est vivant au terme du contrat ou à ses ayants-droit s'il décède avant ce terme. Après la temporaire-décès, c'est la combinaison la plus connue des assurables. Cette forme de contrat séduit parce qu'elle combine les avantages d'une assurance en cas de décès et d'une assurance en cas de vie. L'assuré sait que quelle que soit l'issue du contrat, le capital sera payé.

* Les Produits "Retraite"

Les produits retraite proposés à plus ou moins grande échelle par toutes les sociétés de la place commencent à être très appréciés par les ivoiriens depuis les "secousses" économiques connues entre 1980 et 1984. Les certitudes pour un "avenir radieux et toujours meilleur" s'étant émoussées, les cadres en tête, beaucoup d'ivoiriens sont intéressés par les produits d'assurance à long terme. Ces produits sont généralement des"mixtes" à long terme variant de 1 à 30 ans.

Quelques autres produits voient en ce moment leur demande augmenter parmi les assurables. Ce sont :

- La "Rente - éducation" : Un contrat qui permet aux enfants de continuer leurs études malgré un décès prématuré de leur père.

- L'Assurance - Obsèques (en projet) - C'est un contrat qui garantit un capital (plafonné pour moraliser le risque) destiné à couvrir les frais funéraires de l'assuré.

Ce produit fait l'objet d'une belle anedocte racontée par Monsieur MARCEL SHOCRON dans son livre "comment réaliser des centaines de contrats-vie" (Pages 12 - 13), et que nous avons reportée en annexe. Cette anedocte, disions-nous montre l'intérêt que peut avoir ce genre d'Assurance et à quel point il peut paraître vital pour certains assurés (annexe 1).

* Les Garanties Complémentaires

Il esxiste, par la volonté du législateur français, un cloisonnement assez strict entre les Sociétés d'Assurance sur la vie et les Sociétés IARD pratiquant l'Assurance contre les accidents corporels plus couramment appelée "individuelle-accidents". Cependant ces deux sortes d'Assurances sont des assurances de personnes et obéissent aux même règles juridiques. Actuellement, une évolution tend à ébranler

ce cloisonnement artificiel. La symbiose n'est pas complète parce que les Sociétés IARD qui pratiquent les Assurances de personnes ne proposent pas certains produits (retraite par exemple). De même, elles n'offrent pas les mêmes avantages (exemple participation bénéficiaire). On constate en tout cas que les Assurances sur la vie incorporent des garanties complémentaires de plus en plus détaillées. Nous pourrons en énumérer quelques-unes.

- Décès par accident et doublement ou triplement du capital.
- Invalidité permanente par suite d'accident.
- Indemnité d'hospitalisation ou frais de rapatriement.

* Les Contrats - Groupe

Définition : "L'Assurance-groupe est l'Assurance d'un ensemble de personnes présentant des caractères communs et relevant des mêmes conditions techniques pour la couverture d'un ou plusieurs risques" ("Connaître et Vendre l'Assurance-Vie". G. URSYN)

Elle concerne un ensemble de personnes qui ont un lien, un critère objectif commun indépendant de la volonté propre de chacun. Ce lien est généralement l'appartenance à une entreprise donnée, à un syndicat...etc.

L'Assurance-groupe ne peut être souscrite que par une personne morale publique ou privée. Le contractant, c'est à dire la personne morale représentée par son ou ses mandataires, signe généralement la police pour le compte du groupe et paye les cotisations pour l'ensemble des adhérants. Chacun de ceux-ci, pour signifier son appartenance au groupe et son consentement de souscrire une Assurance signe un bulletin d'adhésion.

L'assuré, c'est donc toute personne appartenant au groupe assuré (entreprise, club, syndicat...) aussi longtemps qu'elle en fera partie. Lorsqu'elle quittera ce groupe le contrat, s'éteindra pour elle.

Les bénéficiaires sont les personnes désignées au contrat comme tels. Ce sont généralement :
- le conjoint
- les ascendants ou descendants.

- L'assuré lui-même dans le cas d'une Assurance en cas de vie.

Remarques

- Contrairement à l'Assurance-Vie individuelle, on peut dire que le contrat-groupe est presqu'une Assurance de répartition.

- Le contrat-groupe peut se couvrir en co-assurance ce qui n'est pas possible pour le contrat individuel.

- Les contrats-groupe sont résiliables annuellement.

Ces caractéristiques expliquent qu'avec la concurrence, ce type de contrat est une affaire très fragile,et nécessite une surveillance rigoureuse.

* Les Risques garantis sont généralement :

- le décès
- la retraite
- le chômage

A ces garanties principales on peut ajouter les garanties complémentaires énumérées précédemment.

Les contrats-groupe peuvent être à caractère social mais non obligatoire, ou être imposés par la loi dans les conventions collectives.

Pour l'instant en COTE-D'IVOIRE, les contrats-groupe sont essentiellement à caractère social. Les conventions collectives prévoient la protection des travailleurs quant à leur santé et une cotisation retraite à la C N P S (Caisse Nationale de Prévoyance Sociale). La préparation de la retraite par d'autres moyens n'est pas obligatoire.

Les contrats -groupe sont donc pris en majorité pour des garanties telles que la multiprotection sociale (frais médicaux, hospitalisation, évacuation sanitaire). Très peu sont étendus au décès (sauf dans les contrats-groupe crédit par exemple) ou à fortiori à un contrat retraite.

D/ LA VENTE DES PRODUITS D'ASSURANCE-VIE

Les produits vie sont vendus en grande partie par des bureaux directs. Cependant depuis l'arrivée de la Société ALICO sur le marché, toutes les Sociétés se voient obligées de reviser leurs méthodes de vente. En effet, cette compagnie a été la première à

lancer un réseau de vendeurs pour une prospection systèmatique du marché en contactant pratiquement toutes les couches de la société. Cette technique de vente, du fait de la mauvaise formation des vendeurs recrutés à la hâte a donné une mauvaise image de ALICO mais cela ne l'a pas empêchée de faire passer sa part du marché de 12 % en 1980 à 58,3 % en 1984! Cette constatation a amené toutes les autres entreprises à varier leurs techniques de vente et à être moins élitistes dans la recherche de leurs clients. L'une d'elles projette même d'utiliser bientôt le "mailing" en plus de la vente directe, du démarchage et de la publicité (presse écrite) qui sont des techniques déjà utilisées.

La profession d'intermédiaires payés à la commission n'est pas encore réglementée. Néanmoins, les compagnies utilisant les services de vendeurs indépendants sont tenues de les faire connaître à la Direction des contrôles. Elles doivent également le signaler quand ces personnes ne travaillent plus pour elles.

E/ LES ACHETEURS

Les acheteurs, si l'on se réfère aux produits qui sont le plus vendus, sont essentiellement :

- les personnes sollicitant des crédits bancaires
- les individus considérant les prestations-retraite de la C N P S insuffisantes et sachant qu'ils peuvent se constituer un complément avec l'Assurance.
- les personnes qui sont assurées par un contrat-groupe dans leur entreprise.

Parmi ces trois groupes d'acheteurs, on trouve en grande partie, les cadres et les agents de maîtrise des sociétés privées ou para-publiques, les personnes exerçant les professions libérales quelques commerçants et grands planteurs.

A ceux-ci s'ajoutent les fonctionnaires internationaux et les expatriés de divers horizons.

II/ LES PROBLEMES COMMERCIAUX

Nous considérerons ici comme problèmes commerciaux les difficultés qui se posent dans la distribution et la promotion des produits de l'Assurance-Vie. Nous avons recensé quelques-uns de ces problèmes sans avoir la prétention d'en fournir une liste exhaustive. Nous espérons néanmoins avoir retenu les principaux.

Dans un souci de clarté dans l'exposé de ces problèmes, nous les avons regroupés en trois catégories.

1 - Les problèmes liés aux produits-vie proposés.
2 - Les problèmes liés aux relations entre vendeurs et acheteurs des produits-vie.
3 - Les problèmes liés au marché.

A/ LES PROBLEMES LIES AUX PRODUITS

A - 1 : Assurance = malheur ; Assurance-Vie = Décès

Contrairement à ce que l'on croit habituellement, l'Assurance s'est introduite en A O F - Afrique Occidentale Française - avec une nette prédominance de l'Assurance sur la vie. Ce fait est établi par un article de la revue "Afrique-Magazine" N° d'Août 1959 (voir annexe 2) dont nous avons extrait ce tableau.

COMPOSITION MOYENNE DU PORTEFEUILLE DES AGENCES D'ASSURANCES COUVRANT LA COTE-D'IVOIRE, LA HAUTE-VOLTA, LE TOGO, LE DAHOMEY ET LE CAMEROUN.

ANNEES / BRANCHES	1935 %	1948 %
AUTO	18	70
ACCIDENT DU TRAVAIL	2	15
RISQUES POLICES ACCIDENT	5	2
INCENDIE	8	4
MARITIME	2	8
VIE	65	1

Source : Afrique-Magazine - Août 1959

Très tôt cependant, les agents d'assurances, pour imposer l'idée de l'assurance, se sont basés sur le traumatisme crée par les accidents d'auto. "Ils étaient en cela aidés par le nombre impressionnant d'accidents spectaculaires faisant, hélas, de trop nombreuses victimes" (Afrique-Magazine - Août 59) - Voir annexe 2.

Nous constatons que très vite l'Assurance est perçue sous une optique négative. Elle sert à faire face à un évènement malheureux qu'on est presque sûr de voir survenir et on ignore qu'elle peut être une protection contre un évènement qui peut ne pas survenir.

Plus tard, avec l'obligation d'Assurance (R - C auto), (qui n'a pourtant pas empêché la Côte d'Ivoire de détenir le triste record "du plus grand nombre d'accidents de la circulation par habitant et celui du plus haut taux de gravité". Africa N° 181 P. 176), l'Assurance est perçue comme une contrainte pas très agréable à honorer.

Les produits d'Assurance-Vie servent au renforcement de cette image, puisque dans les années 1970 les produits-vie se propagent sous une forme de contrainte : une condition nécessaire à l'obtention d'un prêt bancaire. En outre, comme nous l'avons relevé précédemment, les contrats les plus "présents" sur le marché sont les "temporaires au décès" et les "mixtes". Ces deux formes d'Assurance-Vie contiennent toutes un aspect "décès".

A - 2 : Les textes des contrats sont incompréhensibles

Les contrats d'Assurance ne sont pas explicites pour les assurés. Ils sont présentés dans un vocabulaire jugé "hermétique". Ce manque de clarté et de limpidité (pour un investissement aussi important au niveau individuel) a créé une méfiance collective.

Nous remarquons donc que l'expansion du marché-vie en Côte-d'Ivoire est freinée par l'image négative de la profession en général, mais qu'à cela, il faut ajouter que la présentation des produits et le contenu des contrats sont encore mal perçus. Cette affirmation se vérifie aujourd'hui par le succès des produits mieux expliqués et agrémentés d'éléments "joyeux" comme le contrat mixte d'EAGLE - STAR. Avec un effort supplémentaire d'explication (brochure jointe au contrat) des avantages proposés par beaucoup d'autres sociétés (participation bénéficiaire), ce produit est regard par les cadres ivoiriens en ce moment comme une innovation.

A - 3 : Les produits ne sont pas bien adaptés ou leur utilité n'est pas évidente pour l'assurable.

On peut remarquer également que les produits-vie proposés ne sont pas toujours adaptés puisqu'ils n'ont pas su intéresser la plus grande part de la population même instruite. Nous nous permettons de rappeler que les produits presque "imposés" au départ sont les "mixtes" et les "temporaires au décès".

Alors que les salariés et les personnes vivant en milieu urbain sont très réceptifs aux produits proposés en garanties complémentaires, ceux-ci ne sont commercialisés en majorité, que par les sociétés IARD. Ces produits bien que rentrant dans les Assurances de personnes ne sont pas liés dans l'esprit des assurables aux prestations des sociétés-vie si bien que ces sociétés laissent ainsi échapper une possibilité d'approcher les clients (en dehors des contrats-groupe-protection sociale de leur entreprise) pour placer des contrats individuels.

L'inadaptation des produits se mesure aussi au fait qu'à l'heure actuelle où les assureurs commencent à s'intéresser aux vraies préoccupations de l'assurable ivoirien, ils s'aperçoivent à partir de l'observation de sa façon de vivre qu'il comprendrait mieux des produits tels que :

- la rente éducation
- l'assurance obsèques

En effet, la solidarité jouant de moins en moins à grande échelle, les ivoiriens savent que les "cousins" et "nièces" sur qui l'on peut compter se font rares. Les frais scolaires sont énormes et l'Etat n'accorde plus automatiquement la bourse (depuis trois ans, la sélection des boursiers se fait sur la base du revenu annuel des parents). Jusqu'ici, il n'y a que les banques qui ont exploité ce créneau en proposant le "compte-épargne-éducation". Les assureurs sont quelque peu dépassés sur ce terrain puisque leur produit est à moyen ou à long terme.

Dans la plupart des ethnies composant la Côte-d'Ivoire, les funérailles sont un évènement que chacun tient à réussir quand il survient, surtout pour un parent proche. Le prix d'un cercueil "correct" dépasse la centaine de milliers de francs CFA. Les repas

des amis et parents qui viendront de tous les horizons, les frais de location et de constructions des installations comme les tentes funéraires, la location d'une chorale ou d'un groupe de prières... etc, peuvent facilement coûter le million de francs. La location du corbillard (puisque la coutume exige que tout individu "honorable" soit inhumé dans la terre de ses ancêtres) est une autre opération onéreuse. Il est donc de notoriété publique que les funérailles coûtent très très cher en Côte-d'Ivoire et ni la "conjoncture", ni les campagnes faites par les autorités ne changent le comportement des individus.

Dans certaines ethnies comme les Akans (Est et Sud du pays), pour être sûr d'avoir un cercueil digne de lui, le chef de famille s'en achète un bien longtemps avant sa mort (il paraît que cet achat prolonge même la vie de l'intéressé) et de préférence un cercueil très cher. Chez les Bétés (Centre - Ouest) les funérailles durent des semaines pendant lesquelles se succèdent orchestres et groupes de danses folkloriques, sans compter les repas et la boisson.

Ces exemples nous permettent d'affirmer que, certes l'ivoirien ne considère pas sa mort comme un évènement heureux, mais qu'il souscrira facilement une Assurance pour rendre son "départ digne de lui". Malheureusement le produit adapté à cet état d'esprit n'est encore qu'un projet sur le marché.

B/ LES PROBLEMES LIES AUX RELATIONS ENTRE LES VENDEURS ET LES ASSURABLES

B - 1 : Attentisme et faiblesse des informations

L'attitude du vendeur d'Assurance en Côte-d'Ivoire jusqu'à une date très récente se résume par cette phrase tirée de l'article de la revue "AFRICA" sur les "Assurances en Côte-d'Ivoire" (N° 181 Mars 86 page 175).

"Portés par la croissance des années 70, il (les assureurs) n'ont pas cherché à se rapprocher du public. Sûr de lui, l'assureur attendait le client.

Les besoins des assurables n'ont pas été perçus. La communication passait mal"

L'assureur était sûr de lui parce que les contrats auto, la garantie des prêts bancaires et ses autres activités comme les Assurances maritime lui permettaient de faire de la prime sans trop se "fatiguer".

La communication passait mal parce que la plupart du temps, elle n'existait pas. En effet, le principal problème est celui de la communication. La seule image que les assurables ont des compagnies en pleine période de conjoncture difficile (1980-1984) sont les immeubles neufs qui "sortent de terre" sous leurs yeux. Pour eux, les assureurs "ont de l'argent" et puisqu'ils ne sont pas convaincus par les services que ceux-ci rendent, ils estiment que cet argent est "gagné sur leur dos". Donc, ils ne paieront les produits d'Assurance que s'ils y sont obligés.

Avant l'arrivée des compagnies anglophones (ALICO - EAGLE-STAR), les sociétés françaises et ivoiriennes vendaient surtout par bureau direct. C'est par conséquent le client qui se déplaçait. Les acheteurs étaient donc essentiellement les cadres "informés", les expatriés européens, ou les personnes obligées par une banque à souscrire une Assurance sur la vie. Ce genre d'acheteurs n'exigent pas de gros efforts d'information de la part de l'assureur.

Le service publicitaire de la télévision n'a présenté jusqu'à ce jour que l'image d'une seule société (STAMVIE) sur les 35 compagnies du marché! Alors que les entreprises de tous les autres secteurs rivalisent d'astuces dans leurs spots télévisés, les Assurances n'utilisent pas ce moyen très performant d'information qui, depuis 1963 a eu le temps de pénétrer jusque dans les villages et dispose de deux chaînes.

B - 2 : Attitude anti-commerciale du vendeur

Le vendeur d'Assurance, qu'il soit un employé de la compagnie (bureau direct) ou un intermédiaire payé à la commission doit, pour mettre le client en confiance avoir davantage une attitude de conseiller que de vendeur. Nous avons insisté jusqu'ici sur la très grande réserve (sinon le refus) de l'assurable vis-à-vis de l'Assurance-Vie. Le vendeur a donc un rôle très important "d'enseignant" du contenu du contrat.

Il doit expliquer les différentes clauses, mettre en lumière celles qui présentent un avantage pour l'assuré, mais il doit aussi signaler celles qui définissent ses obligations. L'un des reproches très souvent fait aux vendeurs de ALICO par exemple est qu'ils sont toujours prompts à informer les clients sur la possibilité qu'ils ont, en cas de difficulté de prendre une avance sur leur police. Mais ils oublient toujours d'ajouter que cette avance est en fait un prêt qui doit être remboursé avec intérêts.

Un autre reproche que font souvent les clients est que les vendeurs n'insistent que sur le fait de signer la police, et sur la modicité de la prime. Le contenu du contrat qui lie le client à la compagnie est souvent abrégé dans les explications.

Les vendeurs ne veillent pas souvent à faire remplir correctement la proposition ; alors qu'une mauvaise rédaction du contrat (pouvant ainsi contenir des déclarations inexactes) peut entraîner la nullité de celui-ci. Le client ne comprendra pas cette sanction puisqu'il remplit la proposition avec l'aide d'un assureur.

C/ LES PROBLEMES LIES AU MARCHE

C - 1 : Structures de la population ; coutumes, traditions et mentalité

La population active ivoirienne sur les bases du recensement de 1978 se présente comme suit (en %) :

SECTEUR D'ACTIVITE	HOMMES	FEMMES	TOTAL
PRIMAIRE	69,2	84,4	77,5
SECONDAIRE	20,1	2,8	10,6
TERTIAIRE	10,5	12,7	11,7
NON CLASSÉS	0,2	0,1	0,2

Population active par secteur d'activité (1978)

Source :"Population de COTE-D'IVOIRE" - Direction de la Statistique (1984).

Les assurables sont essentiellement encore aujourd'hui les personnes ayant un revenu salarial. Ce sont ceux qui vivent en milieu urbain. Les commerçants, la plupart du temps analphabètes, et les personnes des professions libérales représentent une part assez faible des assurables.

Or les salariés sont depuis longtemps habitués aux prestations-retraite de la CNPS. Jusqu'aux récents licenciements et "alignements" des salaires dans les établissements para-publics, le chômage intellectuel qui a fait son apparition... ect, les salariés ivoiriens ne sentaient pas la nécessité d'un autre régime de retraite ou d'un complément de celui proposé par la CNPS.

En plus de cette indifférence vis-à-vis de l'Assurance-Vie dûe à une relative satisfaction quant à son mode de vie, l'ivoirien moyen vivant en ville et celui vivant en milieu rural restent encore très imprégnés par les coutumes et les traditions africaines. Ces coutumes font qu'il trouve l'Assurance sur la vie à la limite de l'immoral, surtout si elle porte sur la tête d'une autre personne que le bénéficiaire (Assurance en cas de décès). Il trouvera également très téméraire de prendre une Assurance qui lui promet un capital au bout d'un certain terme s'il est encore en vie. "Sait-on jamais quand et pourquoi un homme peut mourir ?". Cette forme d'assurance ressemble à un défi contre les "génies" du mal qui, pour tout africain imprégné de la tradition, veillent toujours dans l'ombre prêts à nuire.

En dehors de la solidarité qui au niveau familial se manifestera encore pour les grands évènements (mariage, décès...) et sur lequel il peut encore compter pour refuter l'utilité de l'Assurance-Vie, l'ivoirien explique sa réticence par le fait que la promesse de l'assureur est aléatoire.

Cela peut s'expliquer par une réminiscence de la "mentalité du troc" qui existe encore chez les africains en général. Quand il donne son argent, quand il dépense, l'africain voudrait un résultat concret et de préférence à court terme. Cela se remarque par la prédilection qu'ont les ivoiriens à chercher la fortune dans l'immobilier ou à marquer leur réussite par la construction d'une "maison de retraite" dans leur village.

L'assureur avec sa promesse de prestation au conditionnel alors que le client a déjà payé, n'arrive pas à l'intéresser.

C - 2 : Faiblesse des revenus

En dehors de la méconnaissance des avantages de l'assurance sur la vie, la faiblesse des revenus (SMIG = 35.000) est le principal frein à son expansion. Les dépenses d'Assurances sont considérées comme un luxe. Elles viennent donc forcément après celles consacrées à l'alimentation, à l'habitat et à la santé. On ne pense même pas à elles pour la réalisation de projets tels que l'achat ou la construction d'une maison. Et, quand tous ces besoins sont satisfaits (ce qui est exceptionnel) on peut penser à l'Assurance... auto(!) quand on a un véhicule. Il ne reste donc plus rien à consacrer à l'Assurance sur la vie même quand on y a pensé.

Cette insuffisance des revenus face aux besoins des familles explique aussi pourquoi un assuré qui a pu s'acheter une police d'Assurance-Vie ne tarde pas à y avoir recours pour règler ses problèmes.

D'où la fréquence des demandes d'avances sur police pour les cas de longues maladies ou lors des rentrées scolaires.

III/ PERSPECTIVES D'AVENIR

Les perspectives d'avenir telles que nous l'envisageons ici seront celles résultant de la résolution des problèmes qui ont été évoqués au chapitre précédent. Nous nous attacherons donc à examiner les solutions possibles à ces problèmes et les résultats qu'elles permettent d'escompter dans le développement de l'Assurance-Vie.

1°/ La Communication

Il apparaît en marketing que pour qu'une entreprise puisse atteindre ses objectifs (vendre son produit par exemple), il faut d'abord qu'elle soit connue. En effet, la première des choses qu'une entreprise doit faire après sa création c'est de faire savoir au marché visé qu'elle existe. C'est d'expliquer ce qu'elle fait, ce qu'elle offre comme biens ou services et à quoi servent ces biens ou ces services. Le moyen le plus adéquat pour le faire semble à ce jour la communication.

Il nous semble donc primordial, avant toute autre action

en vue de la promotion de l'Assurance sur la vie, que les Sociétés-vie établissent des relations de confiance avec les assurables.

En COTE-D'IVOIRE, il n'existe certes qu'un seul quotidien officiel mais la presse sportive et celle des spectacles fournissent plusieurs supports. On remarque que les assureurs n'utilisent que le quotidien officiel comme support alors qu'il existe beaucoup d'autres journaux qui d'ailleurs ne sont pas saturés de nouvelles politiques et qui sont lus par beaucoup d'assurables

- Nous pouvons citer "TELE - MIROIR", le Magazine de la télévision qui paraît tous les mois et qui retrace le programme quotidien des deux chaînes. Il serait plus qu'intéressant d'insérer quelques lignes publicitaires dans une telle revue consultée quotidiennement par au moins un membre dans les familles.

- Plusieurs journaux sportifs paraissent en COTE-D'IVOIRE et seraient des supports précieux pour présenter les bienfaits de l'Assurance en même temps que les dangers d'une non-Assurance pour les accidents et blessures sur les stades.

- Il existe à la télévision une émission d'information des consommateurs. Les animateurs de cette émission ne seraient que trop heureux de recevoir des invités volontaires pour expliquer leurs produits. Les compagnies pourraient déléguer à tour de rôle et périodiquement un producteur ou un responsable des sinistres pour une rencontre avec les spectateurs

- La communication peut s'établir également avec les clients dans les compagnies par des affiches explicatives et gaies dans les locaux des Assurances. Il existe une association des assureurs. Celle-ci pourrait initier l'édition de brochures explicatives des produits d'Assurance comme celles éditées en France par le centre de documentation et d'information de l'Assurance (C.D.I.A) Ces brochures explicatives seraient remises gratuitement à tous les clients.

Ces efforts de communication coûteront certainement chers mais si les assureurs se regroupent pour les fournir, la profession y gagnerait et les coûts seront amoindris. En outre, quel soulagement et quel gain ce serait de changer un tant soit peu l'image des assureurs pour qu'on pense moins à eux comme de simples "voleurs"!

2°/ L'adaptation des produits aux réalités du pays

Comme nous l'avons fait remarquer dans l'évocation des problèmes, si les ivoiriens sont encore réticents aux produits "traditionnels" de l'Assurance-Vie tels que la "temporaire-décès" et même la "mixte", il semble qu'ils acceptent beaucoup mieux les garanties de simple protection familiale-vie privée, c'est à dire les "individuelles-accidents" généralement présentées comme garanties complémentaires. On peut donc se demander si l'approche du marché par contrat-groupe ne serait pas plus pertinente.

En effet, il nous semble judicieux de présenter en contrat-groupe pour une entreprise qui chercherait une couverture "maladie - frais médicaux" pour son personnel un produit "temporaire au décès", qui ne coûte pas cher, combiné avec une liste d'avantages complémentaires. En cas de décès d'un membre du personnel "l'agréable surprise" que l'assurance ferait à sa famille ne pourra qu'encourager les autres employés.

Nous pensons donc qu'il serait intéressant pour les Sociétés-vie de franchir cette barrière "artificielle" entre les sociétés IARD faisant de la vie et elles, en incorporant à leurs combinaisons, même pour les contrats individuels, des garanties complémentaires satisfaisantes.

Pour s'adapter au marché, les sociétés vie doivent comprendre les deux problèmes cruciaux des familles ivoiriennes et leur fournir les produits qui permettent d'y faire face. Ce sont :

- la scolarisation des enfants
- les funérailles onéreuses.

* Pour la scolarisation des enfants, la rente éducation est intéressante. C'est un produit qui peut être proposé à toutes les personnes qui s'installent dans la vie active. Pour connaître ces gens, les assureurs peuvent utiliser les statistiques concernant les étudiants sortant chaque année des grandes écoles et de l'université et qui peuvent être systématiquement contactés. Même ceux qui viennent de l'extérieur peuvent être contactés en passant par l'OMOCI (Office de la Main d'Oeuvre) où toute personne se présentant sur le marché du travail doit s'inscrire.

En plus de ce potentiel, il existe la masse de tous les travailleurs qui ont déjà "souffert" de la charge trop lourde des rentrées scolaires.

* Le souci pour l'avenir des enfants étant apaisé, le second qui préoccupera l'ivoirien moyen sera celui de se construire une maison de retraite au village ou ailleurs. Le produit "capital-différé" dont l'affectation serait contractuellement indiquée comme financement d'une maison serait intéressant . Pour une "rente éducation" il peut être stipulé que la rente soit payée directement à l'établissement scolaire qui forme le bénéficiaire. De même, avec un produit "capital-différé", un constructeur agrée peut contractuellement recevoir le capital nécessaire à l'achat ou à la construction d'une maison.

Enfin, étant donné le coût élevé des funérailles ainsi que nous l'avons dit plus haut, il n'est pas du tout utopique de penser que l'Assurance "obsèques" intéressera plus d'un ivoirien.

3°/ La formation du vendeur

Le vendeur (employé de la compagnie où intermédiaire indépendant) est le dernier maillon entre le client et la compagnie. Il est aussi celui dont l'impact est le plus décisif. C'est par conséquent sur lui que repose toute l'image de l'assureur (compagnie).

Malheureusement, cet employé ou cet intermédiaire jusqu'à ce jour, n'a pas dû suivre les conseils contenus dans la déontologie de l'assureur vie (voir annexe 3) car les résultats obtenus ne sont pas brillants.

Il est certainement moins onéreux d'engager ceux qui se montrent désireux de vendre de l'Assurance mais au vu des résultats (du point de vue de l'image de marque surtout) il ne serait pas inutile d'inscrire périodiquement les vendeurs à des stages organisés par le Centre Ivoirien de Gestion des Entreprises (C.I.G.E) chargé du cycle moyen des études d'Assurances. Ces stages pourront permettre aux intéressés d'apprendre les qualités morales que nécessite le métier, mais surtout les connaissances techniques qui leur font si souvent défaut.

En plus du rôle d'information et de conseiller que doit jouer le vendeur en ce qui concerne le contenu des produits, il doit également bien connaître le marché sur lequel il opère pour savoir défendre son produit.

4°/ L'intervention de l'Etat.

Les solutions évoquées jusqu'ici nécessitaient surtout des efforts de la part des assureurs. Cela est compréhensible quand on sait qu'avant de pouvoir intéresser autrui à sa cause, il faut d'abord que l'assureur agisse lui-même. Mais dans nos pays sous-développés, les modèles de développement ayant été imposés de l'extérieur, toutes les grandes impulsions de l'économie sont d'abord le fait des autorités politiques qui dirigent ces actions de développement. En plus, dans nos pays, l'intervention de l'Etat s'observant à tous les niveaux, elle devient une condition nécessaire à l'intérêt des populations pour un secteur donné.

Enfin compte-tenu de la faiblesse des revenus et de l'indifférence des individus à l'Assurance-Vie, l'intérêt de l'état pour une meilleure réglementation des activités de cette branche serait bénéfique.

- Comme nous l'avons dit précédemment, les contrats-groupe seraient une bonne approche pour promouvoir l'Assurance-Vie. Mais les conventions collectives n'imposant pas aux entreprises de prendre une Assurance-Vie pour leurs employés, celles-ci ne font pas d'efforts dans ce sens. Beaucoup de corps de métiers seraient cependant intéressés par la souscription d'une Assurance sur la vie, s'il en connaissaient les avantages.

* L'Etat pourrait imposer pour ces professions, l'obligation de prendre une Assurance sur la vie. Ce sont par exemple :

- les personnes travaillant en mer sur les plate-formes de forage.
- les marins - pêcheurs qui restent en mer pendant des semaines.
- les forestiers (abatteurs et chauffeurs de grumiers ...) bref, tous les métiers à"haut risque d'accidents corporels graves.

* Cette obligation d'Assurance pourrait être étendue aux personnes d'un certain rang politique, administratif... etc, au moins pour les assurances obsèques, puisque l'Etat lui même est souvent amené à dépenser des sommes énormes pour les funérailles de ces personnalités.

* La détaxation des produits-retraite qui est en projet sera une bonne solution pour baisser les prix de l'Assurance et permettre de l'introduire dans toutes les couches sociales.

IV/ CONCLUSION

L'Assurance-Vie est un secteur très passionnant dans le métier de protection qu'exerce l'assureur parce qu'il touche souvent à des problèmes intimes de l'assuré. Pour bien servir cet assuré, l'assureur-vie doit maitriser parfaitement les techniques de travail de son activité. Ces techniques évoquées dans la première partie de ce travail sont certes universelles, mais elles sont souvent tributaires de la législation dans certains pays. L'assureur-vie en Côte-d'Ivoire, doit être bien informé des évolutions possibles dans les différentes combinaisons de produits existants, car son marché est encore peu développé et est susceptible de connaître des changements quand les autorités compétentes se décideront à reviser la réglementation de cette branche. L'assureur-vie doit même inciter les autorités à se pencher sur ce problème.

Les problèmes commerciaux posés à l'assureur-vie sont liés certes à la structure du marché et à la mentalité des ivoiriens, mais ils sont en grande partie imputables à son manque d'initiative. Il est important que l'image de l'assureur change dans l'esprit du public et que l'assureur-vie se fasse connaître à l'instar de ses collègues des autres branches. Pour cela, il faudrait une cohésion entre les assureurs eux-mêmes (dans les tarifs par exemple).

Cette cohésion est d'autant plus nécessaire qu'elle est la condition pour se faire écouter par les autorités politiques.

ANNEXE 1

EL OCASO ET M. Y...

"... Je disais que la branche familiale, c'est-à-dire la diffusion de l'assurance Vie sur un plan populaire, n'existait pas

Elle existait en réalité, mais sous une forme bien particulière : El Ocaso (Le Soleil Couchant), c'est une société Espagnole dont la vocation était, et l'est probablement encore, la vente de contrats pour la garantie des frais funéraires.

L'idée même de s'assurer pour couvrir ses frais d'enterrement me semblait déjà, par elle-même, lugubre. De plus, le fait de payer toutes les quinzaines ou tous les mois la cotisation me semblait un rappel de la mort tout à fait déplaisant.

Je respecte cependant cet aspect de l'assurance.

La compagnie El Ocaso, très sérieuse, était arrivée avec ce type de contrat, et y compris, par la suite, des polices individuelles, en têtes des sociétés d'assurances en Espagne, du moins à l'époque, et elle jouissait d'une prospérité que lui enviaient les compagnies des autres branches.

On ne trouve pas à ma connaissance ce système d'assurance dans d'autres pays.

Et je crois que peut-être il répond à un besoin profond en Espagne, le désir respectable d'avoir une sépulture décente. D'ailleurs, le coût des frais funéraires dans beaucoup de pays peut représenter une charge insupportable pour les personnes de condition modeste, en France comme ailleurs.

En tout état de cause, cette société, m'avait-on expliqué, obtenait régulièrement depuis des années une production importante.

La production se faisait traditionnellement dans les quartiers espagnols, populaires surtout. Et un des encaisseurs, pour des raisons pratiques, passait percevoir les cotisations le jour de la paie des ouvriers ou des employés, et pour plus de commodité, lorsqu'il arrivait dans un groupe d'habitations, appelé "patio de vecinos" parce que celles-ci entouraient une cour centrale, annonçait à voix haute "El Ocaso...", les gens lui préparaient les cotisations.

Cet aspect de l'assurance un peu particulier me surprenait.

En tout cas, je ne le pratiquais pas, les sociétés que je représentais n'ayant pas cette branche.

Un jour pourtant je le regrettais. Ce fut lorsque mon ami et voisin, M. Y..., important droguiste à Tanger et propriétaire d'un cinéma à Séville, vint à mon bureau pour revoir son contrat incendie de la droguerie et me dit : "Amigo Marcelo, acabo de suscribir una poliza con El Ocaso." Jusque-là, cela n'avait rien d'extraordinaire, si ce n'est que je pensais en moi-même que la situation de M. Y... me semblait mettre à l'abri sa famille des frais funéraires ; il aurait même pu se payer un beau caveau.

Mais l'annonce de la prime élevée qu'il avait payée me surprit ; il m'expliqua : "Hé pedido una clausula, especial para mi, que me garantiza el dia de mi entiero que una orquestra tocara la marcha funebre de Chopin."

Je lui aurais ri au nez si je n'avais pas su que M. Y... était un homme sérieux. Après tout on peut tout assurer!

Et puis M. Y... aimait la musique classique... je le soupçonnais quand même d'un certain humour...

LE PORTE-A-PORTE

Il n'est pas dans mon projet de parler d'assurance Incendie, mais je voudrais expliquer comment, ayant pratiqué la démarche à domicile très jeune, je me suis convaincu pour toujours de son efficacité et ai pu par la suite appliquer à la Vie la méthode de la visite systématique.

Encore que ce n'était pas le porte-à-porte de maisons particulières uniquement, mais surtout de centaines de bureaux d'import-export qui s'installaient à l'époque à Tanger. "

ANNEXE 2

HISTOIRE DES "ASSURANCES"EN COTE D'IVOIRE

En 1958 plus de 800.000.000 de Frs CFA d'encaissements de primes.

L'installation de la première agence d'assurances en Côte-d'Ivoire remonte à 1931 jusqu'à cette époque, en dehors des importantes Sociétés, le commerçant moyen n'était pas assuré, pas plus contre l'incendie que pour les risques automobiles.

Il est vrai qu'à part certaines routes, en période de traite et particulièrement celle d'Agboville à Abengourou, la circulation était restreinte, les collisons étaient très rares, les dégâts matériels étaient réparés par les propriétaires des véhicules

Vers 1927, le représentant d'une compagnie d'assurances installée à Dakar avait prospecté l'ensemble des territoires formant l'A.O.F. ; les propositions avaient fait sourire. Il avait pourtant réalisé quelques contrats incendie.

En 1932, deux associés agents d'assurance à Dakar se sont vus confier une circonscription allant de Port-Etienne à l'Angola

Au mois de Juillet 1934, trois compagnies avaient ouvert une agence en Côte-d'Ivoire - deux à Abidjan, une à Grand-Bassam. Les territoires dépendant de ces agences comprenaient, en plus de la Côte-d'Ivoire, de la Haute-Volta, le Togo, le Dahomey et le Cameroun.

Les agences de Dakar contrôlaient la Mauritanie, la Guinée et le Soudan.

Il a été nécessaire de faire comprendre, puis admettre la nécessité de l'assurance et principalement de l'assurance automobile.

Les affaires réalisées dans cette branche étaient restreintes au début. Les agents ont trouvé plus de profit de proposer des assurances sur la Vie.

Ces affaires étaient relativement faciles du fait de la nouveauté de la chose.

Puis, peu à peu, marchant de pair avec le développement économique, les autres catégories de risques ont été couverts et en particulier les risques maritimes.

La composition moyenne des portefeuilles s'est modifiée comme suit :

	1935	1948
Automobile.....	18 %	70 %
Accidents du travail.....	2 %	15 %
Risques Polices accidents.....	5 %	2 %
Incendie.....	8 %	4 %
Maritimes.....	2 %	8 %
Vie.....	65 %	1 %

Ce tableau démontre la place prépondérante prise par le développement de l'assurance automobile qui constitue actuellement l'ossature des portefeuilles.

Les pourcentages sont faussés en ce qui concerne les assurances contre l'incendie et la branche maritime du fait que les importantes sociétés ont souscrit les contrats par l'intermédiaire des courtiers métropolitains qui échapent par conséquent aux agences locales.

A l'origine, la représentation des Compagnies d'assurances avait été confiée à des maisons de commerce. La gestion de l'agence était assuré par les employés peu au courant de la question et qui étaient changés régulièrement de poste.

Il y a une dizaine d'années que des agences ont été créées et gérées par des spécialistes, ou des professionnels, sous le contrôle et quelquefois en dehors des maisons de commerce.

Par la suite s'est formé le Comité des Assureurs de la Côte-d'Ivoire qui groupe l'ensemble des agents et étudie les questions qui les intéressent en contact avec les groupements techniques de la Métropole.

C'est grâce à cette spécialisation que les agents locaux ont réussi à faire imposer l'idée de l'assurance. Il est vrai qu'ils ont été aidés dans cette tâche, et plus particulièrement

dans la branche automobile, par le nombre impressionnant d'accidents spectaculaires faisant, hélas, de trop nombreuses victimes.

De leur côté, les Compagnies d'assurances ont adapté des contrats répondant aux besoins des populations des territoires d'Afrique.

Peu à peu les timides et prudents essais de 1935 ont abouti à couvrir dans notre territoire les mêmes risques qu'en France métropolitaine.

Les encaissements sont passés de 2.000.000 de francs en 1934 à plus de 800.000.000 de francs C.F.A. en 1958. La progression continuera à suivre la courbe ascendante du développement économique de la Côte-d'Ivoire.

(Extrait de "AFRIQUE MAGAZINE - Août 1959")

I - LA PRESENTATION

1) Comment se présenter ?

Les Sociétés d'Assurance sur la Vie et de Capitalisation assurent un service d'une grande importance pour le public. Le producteur ne valoriserait donc pas son métier s'il dissimulait l'objet réel de l'entretien qui doit être rapidement abordé.

2) Les Interdictions

- se présenter fallacieusement au nom d'un organisme (institution, association, régime ...) autre que la Société qu'il représente effectivement,
- présenter l'opération proposée en faisant référence à une autre forme de service que l'assurance, l'épargne ou la prévoyance,
- laisser entendre que les contrats proposés font l'objet d'une obligation légale de souscription.

II - LE COMPORTEMENT

En règles générales de comportement, la production d'Assurance Vie ou de Capitalisation exerce une fonction utile et un métier difficile. Il obtiendra la confiance et l'estime des personnes qu'il visite en observant une attitude irréprochable. A cette recommandation générale de correction, il convient d'ajouter les précisions suivantes :

- le producteur persuade ; il n'exerce pas de pression,
- il s'abstient, sauf en cas de rendez-vous pris au préalable, de visites trop tardives ou manifestement innoportunes,

- il ne faut jamais souscrire une proposition d'Assurance ou un contrat de Capitalisation par des personnes qui ne paraissent pas qualifiées pour donner un consentement.

III - L'ARGUMENTATION

L'argumentation éclaire l'interlocuteur sur l'opération proposée en fonction de son problème propre. Elle doit préciser notamment : la durée du contrat, le montant et l'évolution des garanties ou des capitaux, le montant et l'évolution des cotisations ou des versements.

Les explications ou les écrits ne doivent pas comporter :

- des promesses abusives concernant le rachat (délai et montant), les avances sur polices ou les évènements anticipés,
- des conseils visant à faire abandonner un contrat en cours alors qu'il est plus favorable de le maintenir, de le modifier ou de le complèter, ce qui est toujours le cas lorsque le contrat a, par nature une valeur de rachat,
- une présentation des participations aux bénéfices ou des revalorisations donnant pour certain ce qui ne l'est pas,
- des inexactitudes sur le plan fiscal ou juridique,
- une présentation de l'assurance temporaire qui dissimule l'absence de capital au terme du contrat,
- une équivoque entre les obligations d'une convention collective et les garanties proposées.

IV - LE CONSENTEMENT

Il ne saurait être ni surpris ni forcé.

Il ne peut être obtenu qu'après un exposé clair des engagements du souscripteur (paiement des cotisations) et de ceux de la Société (capitaux et garanties complémentaires éventuellement) et après remise des documents nécessaires.

Le niveau des cotisations doit rester dans la limite des capacités de paiement du souscripteur eu égard à ses ressources, à ses charges et à son âge.

V - LE QUESTIONNAIRE MEDICAL

Si son établissement est requis, le producteur attire l'attention du souscripteur sur l'importance de la sincérité et de la précision des réponses.

VI - PAIEMENT DES COTISATIONS

Il ne saurait être question d'obtenir du souscripteur un engagement écrit ou verbal d'effectuer personnellement, entre les mains du producteur ou de toute autre personne, des versements autres que ceux recueillis à la souscription.

Le souscripteur peut toujours cesser de payer les cotisations d'un contrat qu'il a signé, mais il est nécessaire de lui expliquer clairement les conséquences que cela entraîne pour lui.

VII - LA CONCURRENCE

L'Assurance sur la Vie et la Capitalisation doivent rendre public un service de qualité. L'objectif de l'action de concurrence, c'est l'intérêt du client. Il est exceptionnel que l'intérêt du client soit d'abandonner ur contrat en cours.

BIBLIOGRAPHIE

-o-o-o-o-o-o-o-o-o-o-o-o-

OUVRAGES :

- L'ASSURANCE-VIE - CONTRATS INDIVIDUELS - (Daniel et Corinne COLLIGNON) éd. Argus.
- THEORIE DE L'ASSURANCE SUR LA VIE (Albert LEMONNIER) éd. Argus.
- CONNAITRE ET VENDRE L'ASSURANCE-VIE (G. URSYN) éd. Argus.
- ANNUAIRE VIE - CAPITALISATION - 1985 - Assurance - Française -

REVUES :

- Revue Economique et Financière Ivoirienne (REFI) N° 18 - Janvier 1986 - Ministère des Finances.
- AFRICA - International - N° 181 - Mars 1986.

COURS :

- Assurance de personnes (Mr. Marc BERTRAND - Responsable du Cycle Commercial de l'E.N.A - Paris).
- Actuariat-Vie (Mr. M. KOUROUMA - Directeur de la CICA-RE LOME)
- MARKETING (Mr. CHARTON).