



**CONFERENCE INTERAFRICAINNE DES MARCHES
D'ASSURANCES**
(CIMA)



INSTITUT INTERNATIONAL DES ASSURANCES
(IIA)

BP: 1575 TEL :(237) 22.20.71.52 FAX :(237) 22.20.71.5

E-mail: iaa@iiacameroun.com - YAOUNDE (CAMEROUN)

**Rapport d'Etude et de Stage en vue de l'obtention de la
MAITRISE EN SCIENCES ET TECHNIQUES D'ASSURANCES**
(MST - A)

Thème :

**L'ASSURANCE RETRAITE COMPLEMENTAIRE AU
CONGO : CAS DE NSIA VIE**



PRESENTE ET SOUTENU PAR :
TSOUMOU Stiven Ronald

SOUS LA DIRECTION DE :
M. BRAILLON Sébastien
Directeur Général Adjoint
NSIA Vie Congo

IIA, Novembre 2014



**CONFERENCE INTERAFRICAINNE DES MARCHES
D'ASSURANCES
(CIMA)**



**INSTITUT INTERNATIONAL DES ASSURANCES
(IIA)**

BP: 1575 TEL : (237) 22.20.71.52 FAX : (237) 22.20.71.5

E-mail: iia@iiacameroun.com - YAOUNDE (CAMEROUN)

**Rapport d'Etude et de Stage en vue de l'obtention de la
MAITRISE EN SCIENCES ET TECHNIQUES D'ASSURANCES
(MST - A)**

Thème :

**L'ASSURANCE RETRAITE COMPLEMENTAIRE AU
CONGO : CAS DE NSIA VIE**



**PRESENTE ET SOUTENU PAR :
TSOUMOU Stiven Ronald**

**SOUS LA DIRECTION DE :
M. BRAILLON Sébastien
Directeur Général Adjoint
NSIA Vie Congo**



DEDICACE

Je dédie ce modeste travail à ma famille, qui ne m'a jamais laissé tomber, quelles que soient les difficultés rencontrées :

- *Mon père **TSOUMOU Norbert** et ma mère **MASSA Adolphine** (à qui je dédie particulièrement la tendancieuse fleur sur la couverture, qui n'ont jamais compté lorsqu'il s'agit de me soutenir et de m'orienter ainsi que pour leur fort amour qui a toujours constitué un moteur de motivation pour moi ;*
- *Mon frère **TSOUMOU Reich Fresney**, dont les conseils et le soutien m'ont permis de réaliser mes rêves et de m'épanouir. Une pensée spéciale à sa famille.*
- *Mes frères et sœurs **TSOUMOU Franck Dacyse**, **TSOUMOU Chérubin Jufrey**, **MAKOUAKOUA Natacha Annick** et **TSOUMOU Leticia Eve Sandra**.*

Qu'elle trouve en ce travail, un début de résultat de sa semence.



REMERCIEMENTS

Ce travail n'aurait pas été réalisé sans l'amour et la chance que Dieu nous a accordés en mettant sur notre chemin des personnes de bonne volonté à qui nous tenons à témoigner notre reconnaissance :

- *M. Alfred YAMEOGO, Directeur Général NSIA Assurances et NSIA Vie Assurances, pour nous avoir donné la chance d'effectuer notre stage au sein des deux filiales NSIA Congo ;*
- *Mon maître de stage M. Sébastien BRAILLON, Directeur général adjoint NSIA Vie Assurances qui malgré ses occupations, a su trouver du temps pour nous orienter ;*
- *M. Brice MALONGA, Producteur des contrats individuels NSIA Vie, pour avoir accepté de nous recevoir et nous former à la production Vie ;*
- *Tout le personnel de NSIA Assurances et NSIA Vie Assurances, pour l'accueil qu'ils nous ont réservé, et tout particulièrement MM Yvon MABOUNDOU et Clozel PEMOSSO, Producteurs NSIA Assurances qui nous ont permis de nous sentir à l'aise au sein la grande équipe de NSIA ;*
- *L'ensemble du personnel de l'institut international des assurances, en particulier Messieurs Roger Jean – Raoul DOSSOU-YOVO, Directeur Général, Dembo DANFAKHA, Directeur des Etudes, Assistant du Directeur des Etudes, Directeur Administratif et Financier. Recevez ici l'expression de notre gratitude ;*
- *Tous les anciens étudiants de l'Institut International des Assurances, en particulier Mlle Brasnie KOBİ, MM. Armelyn MPASSI MAKITA, et Gilbert IBARA, pour leur assistance morale et technique ;*
- *Tous les camarades étudiant de la XI^{ème} promotion MST-A et XXI^{ème} promotion DESS – A de l'Institut pour les moments de joie et de peine que nous avons partagé durant la formation.*
- *M. Jean Mari KIAN, attaché à la Sécurité Sociale au Ministère du travail et des affaires sociales, pour avoir disposé du temps pour échanger avec nous.*



LISTE DES SIGLES ET ABREVIATIONS

ARC :	Assurance Retraite Complémentaire
CAREC :	Contrat d'Assurances Retraite Complémentaire groupe
CIMA :	Conférence Interafricaine des Marchés d'Assurance
CIPRES :	Conférence Interafricaine de la Prévoyance Sociale
CNSS :	Caisse Nationale de Sécurité Sociale
CRF :	Caisse de retraite des fonctionnaires
DESS – A :	Diplôme d'Etudes Supérieures Spécialisées en Assurances
IARD :	Incendie Accident et Risque Divers
IFC :	Indemnité de Fin de carrière
IIA :	Institut International des Assurances
MST - A :	Maîtrise en Sciences et Techniques d'Assurances
NSIA :	Nouvelle Société Interafricaine d'Assurances
PM :	Provisions Mathématiques
PT :	Provisions Techniques
RC :	Retraite Complémentaire
SAP :	Sinistres à Payer



LISTE DES TABLEAUX

Tableau 1 : Evolution du chiffre d'affaires par branche de 2011 à 2013	22
Tableau 2 : Evolution des Fonds propres de 2011 à 2013	22
Tableau 3 : Evolution des PT de 2011 à 2013	23
Tableau 4 : Evolution de la Marge de solvabilité.....	24
Tableau 5 : Simulation commerciale des 10 premières années d'un contrat pension	35
Tableau 6 : Simulation des 8 premières années d'un contrat NSIA RETRAITE	38
Tableau 7 : Exemple d'un contrat CAREC.....	44



RESUME

Le système de retraite au Congo est constitué essentiellement de deux régimes des retraites de base, dont la gestion est attribuée à la Caisse de Retraite des Fonctionnaires (CRF) et la Caisse Nationale de Sécurité Sociale (CNSS). Nonobstant ces deux caisses, l'Etat n'a institué aucun régime de retraite complémentaire pour permettre aux citoyens d'améliorer leur pension retraite.

Cette situation devrait constituer une grosse opportunité pour les entreprises d'assurances du marché, qui à l'heure actuelle sont les seules à proposer les produits retraite complémentaire au public. De surcroit, lesdits produits sont tributaires de plusieurs avantages que ne proposeraient les institutions étatiques, notamment, la possibilité des rachats ou d'avances sur contrats et les garanties complémentaires comme le Capital Décès ou le Capital de Survie.

Hélas ! Nonobstant le fait que ces produits affichent un chiffre d'affaire relativement plus élevé comparé aux autres, ils ne connaissent pas le succès escompté et restent méconnus du grand public.

Cette situation a pour cause plusieurs dysfonctionnements aussi bien du côté des pouvoirs publics, des populations que des entreprises d'assurances elles même. Les pouvoirs publics ont certes défiscalisé ce produit¹, mais n'ont pas mis en œuvre de grands efforts aussi bien pour le faire connaître que pour inciter la population à y souscrire en masse. La population, elle, avec ses grands maux, notamment le chômage et la pauvreté, manque cruellement de culture assurantielle ou n'a pas les moyens d'y penser. Enfin, les sociétés d'assurance qui sont les seules à le distribuer, pèchent de leur côté aussi, dans leur manière de communiquer, dans leur manière de gérer les clients et dans la gestion du produit même.

C'est au vu de tout cela que nous avons proposé des pistes de sortie de crise pour ce produit ; nous avons proposé que l'Etat prenne un certain nombre de mesures comme des campagnes de sensibilisation, l'obligation d'assurance pour ce produit, les aides à la souscription pour les populations à faible revenu, la création d'emplois.

Les entreprises d'assurances quant à elles, doivent améliorer leur communication, mettre les assurés au centre de leurs préoccupations, en améliorant considérablement leurs services ; et trouver une formule de ce produit, avec la microassurance, plus adapté à la société congolaise.

¹ Loi de finance 2009



ABSTRACT

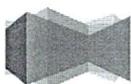
The retirement scheme in Congo is primarily made up of two modes of basic retirements, whose management is allotted to the Pension fund of Civil servants (CRF) and the National Found of Social security (CNSS). Notwithstanding these two cases, the Government did not institute any mode of supplementary pension to allow the citizens to improve their pension reprocesses.

This situation should constitute a large opportunity for the Congolese insurances companies, which actually are the only ones to offer the supplementary pensions to the public. In addition, the aforementioned products offer several advantages that would not propose the official institutions, in particular, the possibility to repurchase or advances on contracts and complementary warranties like Death and survival asset.

Unfortunately, notwithstanding the fact that these products are well sold, they do not have discounted success; they remain ignored general public. This situation is cause of several problems as well on the side of the public authorities, of the populations as insurance companies. The public authorities certainly exempted from tax this product, but did not implement main efforts as well to make known it as to incite the population to subscribe to it in mass. The population, with its great evils, like unemployment and poverty, misses cruelly insurance culture or does not have money to pay insurance. Lastly, insurance companies which are the only ones to distribute it, also sin on their side, in their manner of communicating, their manner of managing the customers and in the management of the product even.

It is within sight of all that we proposed track of way out of crisis for this product; we proposed that the government takes a certain number of measures like partners of sensitizing, obligation of insurance for this product, assistances with the subscription, job creation.

The insurances companies as for them must improve their communication; put the policy-holders at the center of their concerns, by improving their services considerably; and to find a formula of this product, with the micro insurance, more adapted to the Congolese society.



SOMMAIRE

INTRODUCTION GENERALE.....	1
TITRE I : CADRE DU STAGE.....	4
Chapitre 1 : PRESENTATION DE NSIA ASSURANCES ET DE NSIA VIE.....	6
Section 1 : Structuration	6
Section II : Tâches exécutées pendant le stage	15
Chapitre 2 : LES ACTIVITES DE NSIA VIE ASSURANCES.....	18
Section I : Les produits vendus par NSIA Vie.....	18
Section II : Présentation technique de NSIA Vie.....	21
TITRE II : PROBLEMTATIQUE DE L'ASSURANCE RETRAITE COMPLEMENTAIRE AU CONGO : CAS DE NSIA VIE CONGO	26
Chapitre 1 : PAYSAGE DE LA RETRAITE AU	27
Section 1. Régimes de retraite de base.....	27
Section 2. Présentation de l'Assurance Retraite Complémentaire (ARC).....	31
Chapitre 2 : DIFFICULTES RENCONTREES PAR LES PRODUITS RETRAITE COMPLEMENTAIRES ET SUGGESTIONS	45
Section 1. Difficultés rencontrés par les produits RC.....	45
Section 2 : Recommandations pour le développement de l'assurance retraite complémentaire au Congo.....	50
CONCLUSION GENERALE.....	56
BIBLIOGRAPHIE.....	57
ANNEXES.....	58
TABLE DES MATIERES	64



INTRODUCTION GENERALE

S'il est une période de la vie que les êtres humains redoutent le plus c'est celle de leur départ à la retraite ; car à cette période de la vie, ils perdent beaucoup d'avantages qu'ils avaient pendant la vie active et voient par la même occasion leur revenu considérablement baisser ou au pire des cas, disparaître.

Le problème se pose encore plus lorsqu'on se trouve dans les pays en voie de développement où les populations vivent au seuil de la pauvreté, sans grands moyens pour pouvoir efficacement faire face à cette baisse de revenu.

Pour pouvoir parer à cette difficulté, les pouvoirs publics dans le monde entier, ont mis en place des systèmes de retraite basés sur un principe de solidarité nationale où les plus jeunes soutiennent les plus vieux, gérés en répartition², qu'ils ont appelés retraite de base. Dans les pays développés et certains en voie de développement, ils sont allés plus loin en y adjoignant un système de retraite appelé complémentaire, permettant aux citoyens d'augmenter leur revenu pendant la retraite et ainsi ne pas subir davantage les conséquences de la cessation d'activité.

La retraite complémentaire, comme son nom l'indique, est une pension qui vient en complément de la retraite de base servie par les caisses de retraites, elle est obligatoire ou non selon les pays. Il est vrai que ces systèmes, ne satisfont pas toute la population, du fait non seulement qu'elles imposent des plafonds de cotisation et de pension à percevoir, mais aussi par le fait qu'ils ne couvrent en grande majorité que les populations ayant un travail réglementaire, laissant pour compte la population travaillant dans l'informel.

Dans ce sillage, les compagnies d'assurances, ont créé des produits de retraite complémentaire ayant le même objectif, mais gérés par capitalisation, pour permettre aux populations de toute catégorie, soit d'augmenter leur revenu à la retraite pour ce qui sont inscrit dans les caisses des retraites de base, soit de se constituer une pension à la retraite pour ceux qui sont dans l'informel.

² En d'autres termes, les cotisations versées par les assurés au cours d'un exercice donné vont servir à payer les prestations des retraités au cours de cet exercice. Les actifs cotisent pour les retraités.



Au Congo, la situation est encore plus alarmante ; s'il est vrai que des efforts ont été consentis pour mettre en place des système de retraite de base avec les deux caisses à savoir la CRF pour les fonctionnaires de l'Etat et la CNSS pour les salariés du privé, deux caisses qui fonctionnent d'ailleurs difficilement, il est également vrai qu'aucune mesure n'est prise pour créer une sorte de retraite complémentaire aux citoyens, ou les aider à améliorer leur rente de retraite de base. Les populations sont donc abandonnées à leur propres sort pour pouvoir trouver un mécanisme leur permettant de compléter les rentes de base à elles versées par les caisses nationales ; ce qui a pour conséquence, une mortalité élevée des populations retraitées, car n'ayant aucun moyen pour subvenir aux besoins élémentaires et de surcroit souvent abandonnées³ par leurs descendants.

S'inspirant donc de ce qui se passe dans d'autres cieux, les compagnies d'assurances privées du marché, ont mis en place des produits de retraite complémentaire pour offrir aux populations un complément à leur retraite de base. Cette assurance est gérée en capitalisation et se classe dans la grande catégorie des produits d'assurance vie. Elle sera définie comme étant un contrat par lequel, en échange d'une ou plusieurs primes payables par le souscripteur, l'assureur s'engage à verser à l'assuré une somme déterminée (capital ou rente) en cas de survie de ce dernier à un terme fixé dès la souscription.

Toutefois, ce produit d'assurance, d'un très grand salut pour les populations et qui connaît un large succès auprès des populations européennes et d'une moindre mesure africaine⁴, tarde à prendre de l'envol dans la zone CIMA en général et au Congo en particulier.

Le temps de stage que nous avons, dans le cadre de notre formation pratique, passé à NSIA Vie Congo, nous a permis de relever certaines questions notamment celle de savoir, pourquoi les produits d'assurance retraite complémentaire, dont l'importance et le salut ne sont plus à démontrer, peinent à prendre leur envol au Congo ? Et quelles sont les opérations à mener pour les développer ?

A priori, les difficultés qui empêchent l'évolution de ces produits sont de deux ordres, celles Exogènes aux acteurs d'assurances et celles qui leur incombent.

³ En Afrique, les personne d'âge très avancé, sont souvent assimilés à des sorciers et souvent ne servent plus à rien ; vite, elles deviennent un fardeau pour leurs descendants qui finissent par s'en éloigner

⁴ L'assurance vie est le placement préféré des sud-africains

Après avoir décrit le cadre structurel et technique de l'entreprise NSIA Vie Congo dans une première partie (Titre I), nous aborderons la question de l'Assurance retraite complémentaire au Congo (Titre II).



TITRE I : CADRE DU STAGE

Les entreprises d'assurances, en tant qu'organisation, sont tenues d'adopter, par rapport à leur politique et leurs ambitions, une forme de structure qui puisse leur permettre de bien fonctionner. Dans cet ordre d'idée, NSIA Assurances, fonctionne suivant une structure que nous nous attèlerons à décrire dans cette partie (**Chapitre 1**), avant de faire état de sa vie technique et financière (**Chapitre 2**).



Chapitre 1 : PRESENTATION DE NSIA ASSURANCES ET DE NSIA VIE

NSIA Congo est une Filiale du Groupe NSIA qui a débuté ses activités en 1995, en Côte d'Ivoire, par la création d'une compagnie d'assurance dommages. Dès 1996, NSIA réalise ses premières acquisitions en rachetant les filiales vie et non vie des Assurances Générales de France (AGF), en Côte d'Ivoire (AGCI Vie et AGCI non-vie). S'en suivra une progression organique et externe du groupe qui va se développer et se présenter comme un leader incontesté du marché de l'Assurance en Afrique⁵. Détenant en son sein une importante banque, il est aujourd'hui présent dans douze (12) pays de l'Afrique centrale et de l'ouest que sont la Côte d'Ivoire, le Cameroun, le Benin, le Gabon, le Sénégal, le Congo le Togo, le Mali, la Guinée, la Ghana, la Guinée Bissau le Nigeria. Le groupe compte en dehors de la holding, dix-neuf (19) compagnies d'assurances, deux banques, une (1) société de gestion et d'intermédiation et une Société de Technologie.

NSIA ASSURANCE s'installe au Congo en 2004, sous l'agrément n°002/MEFB/DNA/DU 04/02/2004. Elle est une société d'assurances et de réassurance avec un capital de 2,5 milliard⁶ de FCFA. La Filiale NSIA Vie quant à elle, commence ses activités, en 2006 sur Arrêté ministériel n° 6485/MEFB/CAB du 25 août 2006 et l'année suivante, elle mit sur le marché ses premiers produits d'assurance retraite complémentaire. Depuis lors, les deux filiales ont évolué et font partie intégrale de la sphère économique du Congo.

Section 1 : Structuration

NSIA Vie est une compagnie encore fragile, et pour cela est épaulée par NSIA Assurances (IARD) pour amoindrir certains coûts. C'est ainsi qu'il existe dans

⁵ Selon le classement du très sérieux magazine Jeune Afrique Economique, NSIA Participation se trouve à la 20^e place des plus grandes compagnies d'assurances, classement dominé essentiellement pas les compagnies sud-africaines (2010).

⁶ NSIA Congo a commencé avec un capital de 500 Milliards en 2004, celui – ci a évolué à 1,5 Milliard puis à 2,5 Milliards depuis 2013.



l'organisation de NSIA au Congo, des Directions et Départements qui exécutent les tâches à la fois pour les deux compagnies (A) tout en ayant un département technique propre (B).

A. Organes communs

✚ Direction Générale

NSIA Congo est une société dirigée par un Directeur Général nommé par le Conseil d'Administration et révocable par ce même conseil à tout moment. Il s'occupe des deux filiales et à ce titre, il est chargé d'appliquer les décisions du conseil mais surtout de diriger et développer l'entreprise dans les meilleures conditions de rentabilité possible.

A la Direction Générale de NSIA Congo sont directement rattachés le contrôle de gestion et le Département Informatique.

Le Conseil d'Administration de NSIA Congo se réunit trois fois l'année, en avril pour l'arrêt des comptes, en juillet pour statuer sur les états financiers et ensuite en septembre pour le budget de l'année suivante.

La Direction Générale a pour mission de coordonner toutes les activités de la société, elle représente le conseil et a le pouvoir de prendre toutes les décisions de sa gestion, c'est aussi elle qui s'occupe du programme de réassurance.

Pour un fonctionnement correct, et pour une coordination des activités de la Société ; la Direction Générale a mis en place un cadre de concertation en instituant les organes ci – après :

Un comité de direction restreint : Il se réunit tous les lundis pour faire le point des activités de la semaine et des perspectives d'évolution du chiffre d'affaires. Ce comité est composé du Directeur Général, du Directeur Technique, du Directeur Financier et Comptable;

Un comité de direction : Il est convoqué et présidé par le Directeur Général deux fois par mois pour statuer sur toutes les questions intéressant la marche de la société et le fonctionnement des services. Il réunit tous les directeurs, les chefs de département et les services rattachés à la direction générale.

Un comité de direction élargi : Il est convoqué dans les mêmes conditions que le comité de direction sans périodicité fixe. Il réunit tous les membres du comité de direction et tous les chefs de services.



- Les services rattachés à la Direction Générale

Le directeur général est assisté par certains collaborateurs et le Département informatique qui lui sont directement rattachés :

✚ **L'Assistante du Directeur Général** : Elle est chargée de l'organisation de tous les travaux de secrétariat classiques de la Direction Générale. Elle exécute également les tâches d'accueil et de réception de toutes les personnes en relation avec la Direction Générale. Ses principales missions sont :

L'assistante :

- La réception et l'enregistrement des courriers-arrivés (lettres, télécopies, télex, documents divers) ; puis leur transmission à l'appréciation du Directeur Général ;
- L'enregistrement et l'expédition des courriers à transmettre ;
- Le classement des dossiers ;
- La préparation et l'organisation des réunions du Directeur général ;
- La saisie des rapports et des correspondances de la Direction Générale ;

✚ **L'Assistante de marketing et de communication** : Elle a pour tâche d'assurer le bon déroulement des travaux relatifs au marketing, à la communication, et toutes autres fonctions répondant à ses connaissances, aptitudes et capacités professionnelles, de veiller à la bonne image de la société dans le public et de mettre à la disposition des réseaux commerciaux les outils et documents destinés à emporter la décision des prospects. Elle joue également le rôle de communiquer, et propager les informations au niveau interne de la société. Elle est chargée de coordonner l'ensemble des activités de sa cellule et d'en rendre compte mensuellement au Directeur Général.

Elle s'occupe également de la politique Qualité mise en place par l'entreprise.

✚ **Le Contrôleur de Gestion** : Il est chargé d'exercer un contrôle de l'ensemble des activités de NSIA Congo au regard des textes de base, des normes généralement admises et de faire des recommandations à la Direction Générale.

Le contrôleur doit vérifier si l'ensemble des opérations de la société respectent les normes de procédure imposées par la loi et la Direction Générale. Il doit



également suggérer toute mesure de nature à simplifier la gestion de la société, réduire les frais et améliorer les résultats.

✚ **Le Département Informatique :** Il assure la coordination des activités de la compagnie. Ce Département est composé essentiellement de trois agents. Avec la montée en puissance des nouvelles technologies de l'information et de la communication, ce Département constitue un point focal de la compagnie. NSIA Congo est doté des logiciels qui gèrent les contrats depuis la production jusqu'au sinistre. Ce département s'occupe donc de :

- L'élaboration et la gestion des codes secrets ;
- La formation des utilisateurs des différents logiciels ;
- L'exécution des travaux système ;
- La conception et le développement de tout projet contribuant à la bonne marche des activités informatiques de la société;
- Veiller à la sauvegarde du système d'information au sein de la société par la mise en œuvre de procédures appropriées ;
- le suivi et l'entretien du parc informatique

✚ **Direction financière et comptable :** Le Directeur Financier et Comptable est chargé de la politique financière et administrative de NSIA Assurances et de NSIA Vie Assurances. A ce titre, il :

- coordonne et supervise les activités de la Direction Financière et Comptable;
- assure la gestion financière et comptable de NSIA Congo et de NSIA vie Congo;
- assure la production des états financiers de NSIA Congo ;
- assure la production des états CIMA.

Elle a sous sa tutelle un Service de Comptabilité, une Trésorerie et un service des moyens généraux.

A cela on ajoute deux chauffeurs qui jouent le rôle de coursiers de l'entreprise, c'est-à-dire celui de déposer les courriers de la compagnie à destination d'autres entreprises et administrations, transporter le personnel désirant effectuer les courses de l'entreprise telle que les visites de risque ou de clientèle. Elle comprend aussi en son sein **une standardiste** qui reçoit, conseille et oriente les clients vers les services techniques



compétents ; reçoit les courriers, les enregistre et les transfère vers l'assistance de direction ; compose les numéros de téléphone pour les employés qui désirent émettre des appels à l'extérieur de l'entreprise ; enfin reçoit tous les appels entrants de l'entreprise et les transfère aux personnes concernées.

✚ **Département Réassurance :** Il fait en principe partie de la Direction technique. Mais nous en parlons ici car il s'occupe aussi bien des placements en réassurance de NSIA IARD que de NSIA Vie. Ce Département s'occupe donc des cessions en réassurance de tout ou partie des risques que la société prend en charge et des acceptations des risques proposés par d'autres compagnies d'assurance. Ce Département s'occupe aussi de la comptabilité technique de réassurance.

Les partenaires de NSIA Congo en réassurance au premier plan sont :

- AFRICA-RE ;
- MUNICH-RE ;
- SWISS-RE ;
- SCOR ;
- BEST-RE ;
- CICA RE

Pour le moment ce Département reste piloté par le Directeur Technique, assisté d'un producteur – souscripteur FAC du Département Courtage, qui au-delà de ses tâches de production, s'occupe des placements en réassurance facultative de NSIA.

Au-delà de ces organes partagés par les deux filiales, Chacune d'elle est dotée des services techniques propres.

B. Les organes de NSIA ASSURANCE

- La Direction Technique :

NSIA Assurances est doté d'une **Direction Technique** qui est l'organe essentiel de son fonctionnement. Cette direction a pour mission d'adapter les produits des branches classiques aux besoins nés de l'évolution économique et sociale du pays et de suivre les règles techniques en matière de tarification. Le Directeur Technique et de la Réassurance est chargé de la politique de gestion commerciale des Affaires Directes, de la politique de gestion des relations avec les courtiers de NSIA Congo. Il s'occupe aussi des cessions en réassurance de tout ou partie des risques que la société prend en charge.

Dans le cadre de ses fonctions, le Directeur Technique et de Réassurance :

- Gère les affaires directes ainsi que les agences de NSIA Congo;
- S'assure de la tenue à jour de comptes des agences ;
- Etudie et propose toutes mesures susceptibles d'améliorer les relations entre les agences de NSIA Congo ;
- Coordonne et supervise les activités de courtage ;
- Assure la gestion des courtiers de NSIA Congo ;
- Assure la production de comptes des courtiers NSIA Congo ;
- S'occupe de la comptabilité technique.

La Direction Technique a sous sa tutelle les départements suivants :

✚ **Département affaires directes** : Le Département Affaires Directes est constitué du bureau direct du siège et de l'agence de Ouenzé. Ce département s'occupe principalement de la vente des produits de l'entreprise sans passer par les intermédiaires d'assurance. Les principales missions et activités menées par ce département sont :

- Accueil et renseignement ;
- Production des contrats d'assurances de toute branche (IARD)
- Edition des correspondances ;
- Ouverture, classement et gestion des dossiers clients ;
- Visite des risques pour une nette évaluation ;
- Proposition et recherche de nouveaux clients par le canal des conseillers d'assurance ; qui jouent le rôle d'apporteurs d'affaires rémunérés à la commission.

✚ **Département de courtage** : Ce département, mène les mêmes missions et activités que le Département Affaires Directes. La différence se situe au niveau de la source des affaires traitées. Il est chargé de la politique de gestion des relations avec les intermédiaires d'assurances. Traditionnellement, nous le savons tous que les contrats ont longtemps été vendus au public principalement par l'intermédiaire d'agents généraux ou de courtiers d'assurances, rémunérés par une commission proportionnelle aux cotisations payées par les assurés en tenant compte des taux fixés dans les conventions signées entre chaque intermédiaire et la compagnie. Il est directement contrôlé par le Directeur Technique.



✚ **Département Santé :** Le Département Santé s'occupe de toutes les activités liées à l'assurance maladie.

Longtemps appelée assurance Maladie, la santé propose maintenant plus volontiers ses garanties sous le non optimiste d'assurance Santé. Les contrats d'assurances santé sont le plus souvent des contrats collectifs couvrant un ensemble d'assurés et leur famille.

Ce Département est animé par un Médecin conseil qui en est le Responsable ; il est assisté de Producteurs santé et de gestionnaires sinistres.

Le souscripteur de ces types de contrat est souvent un employeur, un groupement d'employé ou une association. Le Chargé de la production de ce Département a pour tâche, d'élaborer les contrats et faire des cotations ; recevoir des lettres d'accord de souscription, des bulletins d'adhésion et photos pour l'établissement des cartes de santé des assurés ; assurer la relation avec les clients ; concevoir des projets de contrats, contrats et des avenants en collaboration avec le chef du Département et le Directeur Technique.

✚ **Département Sinistres :** En assurance, la contrepartie de l'assureur, face au paiement des primes effectué par les clients est l'intervention de l'assureur pour réparer les dommages que subirait lesdits clients (les assurés). C'est donc ici que l'assureur est appelé à justifier sa présence, à donner confiance à ses assurés. L'assuré lui, achète l'engagement d'être rapidement et correctement indemnisé s'il a la malchance de subir un sinistre.

Ainsi ce Département a pour mission d'assurer le bon déroulement des opérations de déclaration et de règlement des sinistres des assurés. A cet effet, il est chargé de l'enregistrement des déclarations de sinistres et de l'ouverture des dossiers, de la gestion et du suivi des dossiers sinistres, de l'exercice du recours contre les tiers et les autres compagnies, de formuler les avis juridiques sur les dossiers sinistres en contentieux, de tenir à la disposition du Directeur Général des statistiques mensuelles des sinistres payés et en suspens ainsi que du tableau des Boni Mali, de faire un inventaire à mi-parcours et aussi le bilan annuel des sinistres payés et en suspens en vue de la confection des statistiques de la société, d'informer le Département Réassurance lorsque le risque souscrit dépasse la limite de souscription prévu par le traité obligatoire. A sa tête se trouve un Responsable sinistre.

- La Direction Régionale

Elle est chargée de la fonction commerciale de NSIA Congo. Elle gère particulièrement l'activité de NSIA Congo dans la partie sud du Congo. A sa tête est nommé un Directeur Régional.

A ce titre, il doit concevoir, prévoir, organiser, commander et contrôler l'activité de la compagnie dans cette partie du pays tant avec les courtiers, les agents généraux qu'avec les conseillers commerciaux et les affaires en Direct. Pour cela, il bénéficie de l'aide d'une équipe dynamique composée d'un Chef d'Agence qui s'occupe du Bureau Direct de Pointe- Noire, de deux (02) producteurs, d'une caissière pour tout type d'encaissement et d'une secrétaire.

C. Les organes de NSIA VIE CONGO

Comme le préconise la réglementation, NSIA Vie entant que Société à part entière, distincte de NSIA Assurances, dispose de ses services propres :

✦ **Le Directeur Général Adjoint** : IL épaula le Directeur Général dans la gestion de la filiale Vie de NSIA Congo. Et à ce titre il a pour mission de définir la politique générale et les objectifs de la société. Le Directeur Général Adjoint organise et planifie en collaboration avec les chefs services les contacts avec la grande clientèle. Il faut signaler que depuis 2012, à ce poste, a été nommé un cadre avec pour mission essentielle de booster le volet commercial de NSIA Vie⁷, en mettant en œuvre des grands moyens pour s'attirer une grande clientèle à la Compagnie.

✦ **L'Assistante du DGA** : L'assistante du Directeur Général Adjoint est investie des mêmes missions que celle du Directeur Général, avec la particularité de s'occuper uniquement de la Vie.

✦ **Département commercial** : « L'assurance Vie ne s'achète pas, elle se vend ». Une Société d'assurance – Vie n'est rien sans un Département commercial dynamique, car c'est ici que se construit son chiffre d'affaire. C'est ici le siège de la prospection et de la souscription. Le Département commercial de NSIA Vie est dirigé par un responsable commercial qui s'occupe uniquement de la vente. Il dirige la grande équipe commerciale constituée de deux inspections. A la tête de chaque inspection se trouve un inspecteur. Celui – ci est avant tout un commercial, mais qui a fait preuve d'une production exceptionnelle et remarquable. Il a sous sa direction les chefs d'équipe qu'il suit et forme ;

⁷ Selon l'interview du DG de NSIA Congo dans NSIA MAGA de Juillet 2012

il élabore les plans d'action commerciale, traite et suit la production brute des inspections et établit les rapports hebdo-mensuels de la production.

Les inspecteurs sont avant tout des commerciaux mais qui ont fait preuve d'une productivité exceptionnelle et remarquable. Ils suivent et forment les chefs d'équipes, élaborent les plans d'action commerciale, traitent et suivent la production brute des inspections, établissent les rapports hebdo-mensuels de la production. En sus de leurs commissions propres, ils perçoivent un taux de commission sur chaque contrat pour lequel ils ont joué un rôle déterminant pour la souscription. Ils bénéficient d'une indemnité d'encouragements versés par NSIA-vie Congo. Un inspecteur a sous lui trois équipes dirigées chacune par un chef d'équipe.

Les chefs d'équipe quant à eux sont des conseillers qui présentent des qualités de meneurs d'hommes donc de leaders. Un chef d'équipe contrôle dix conseillers qu'il forme, conseille et encourage.

Les Conseillers enfin, constituent la force de vente de NSIA Vie, Ils peuvent être appelés vendeurs représentants professionnels, car non seulement ils reçoivent des formations par les professionnels d'assurance vie expérimentés venus de la Holding en Côte d'Ivoire, mais aussi, ils remplissent les autres critères requis pour être vendeurs représentants professionnels. Tout le travail réalisé par les conseillers est centralisé dans le département commercial. Ce travail est traité et présenté sous forme de tableaux par le responsable de vente :

- tableau de la production hebdomadaire,
- bordereau de transmission des bulletins individuels d'adhésion.

✦ **Département technique** : Ce département de grande envergure est à ce jour, non fonctionnel mais reste animé aussi bien par le Directeur Général que par la Holding depuis Abidjan.

✦ **Production Vie** : Le Département Production est l'un des services les plus importants de NSIA Vie, car c'est ici que sortent les contrats ; et son activité se résume en huit points :

- Vérification de la bonne saisie des propositions ;
- Etude des propositions ;
- Vérification de l'assurabilité du risque ;
- Faire des corrections pour les risques mal évalués ;
- S'assurer que la première prime est payé ;
- Emission de police ;
- Transmettre les polices établies aux conseillers pour distribution aux assurés.

Fort de tout ce qui précède, il ressort que Le Département production joue un rôle très important ; il est composé d'un producteur de contrats individuels ; d'un producteur de contrats collectifs, d'un producteur chargé du recouvrement des primes et donc de l'adresse des différences correspondances d'alerte aux assurés ; (notamment : lettre de mise en demeure, lettre de relance,) et deux stagiaires. Le responsable des affaires individuelles s'occupe également des sinistres et des prestations vie.

✚ **Le Médecin – conseil :** Le Médecin – Conseil est chargé d'orienter les assurés, de les examiner si possible et d'indiquer par rapport aux résultats des examens s'il faut leur appliquer ou non un taux de surprime.

C'est dans ce cadre que nous avons été reçu et avons eu la possibilité de confronter les connaissances acquises à l'IIA à la pratique. Des tâches ont été soumises à nous et avons participé pleinement au fonctionnement de la compagnie.

Section II : Tâches exécutées pendant le stage

Comme le préconise l'Institut, nous sommes au cours de notre stage, passé par différents départements de l'entreprise.

A. Passage au sein de NSIA Vie

Dans cette filiale, nous avons effectué notre stage essentiellement au Département Production et Sinistre ; et ce, pendant deux mois et demi. Nous y avons assumé comme charges, la réception, l'orientation et le conseil de la clientèle, ainsi que la production des contrats individuels et les encaissements des contrats collectifs.

Lorsque l'assurable vient pour la première fois, demander à acheter un produit vie, après l'avoir renseigné sur le fonctionnement et l'importance de chaque contrat, nous lui faisons remplir un Bulletin Individuel d'Adhésion (BIA) dans lequel il renseigne son identité complète en tant que souscripteur, l'identité de l'assuré si différent de lui, le ou les bénéficiaires. Cette phase terminée, il nous revient de saisir le contrat dans le logiciel « Sunshine », en se servant du Bulletin dument rempli par le souscripteur. La production d'un contrat dans le logiciel se passe en quatre étapes.

1. La saisie
2. L'encaissement
3. L'affectation
4. L'édition des conditions particulières

Nous avons également pour charge de mener, dans le cadre de la production bancassurance, des travaux de rapprochement entre les relevés transmis par les banques partenaires et relevés NSIA Vie, notamment pour les contrats emprunteur.

Dans cette Société, nous avons également eu l'occasion de travailler avec un conseiller, avec qui nous avons mené quelques travaux de prospection. Cette étape nécessite une solide habileté du conseiller. En effet, les prospects, entêtés par leur manque de culture assurantielle, qui d'ailleurs est le tribut de tous les congolais, manifestent un scepticisme, voire une hostilité à l'égard des compagnies d'assurance vie et leurs produits. Le conseiller doit donc savoir surmonter toutes ces objections afin de les amener vers la souscription. Il est à signaler que lorsqu'un conseiller s'y prend bien, il peut se construire une bonne rémunération mensuelle.

B. Passage au sein de NSIA Assurances

Dans cette compagnie, nous sommes passé à la Direction Financière et Comptable et dans les Départements Sinistres, Affaires Directes et Courtage.

✦ **A la Direction Financière et Comptable :** Dans ce grand département, nous avons eu le privilège de côtoyer quasiment tous les services qui le composent.

Toutefois, il faut dire que notre passage y a été plus à titre de renseignement que pour la pratique.

Les Moyens généraux : Lorsqu'un besoin se manifeste au sein de l'entreprise, il est exprimé au niveau du Service des Moyens Généraux. A ce niveau, lorsque le besoin est exact, une fiche d'engagement de dépenses est montée par le responsable qui la soumet par la suite au Directeur financier et comptable pour approbation. En cas d'approbation de ce dernier, les moyens généraux, suivant la politique qualité du groupe, lancent un appel d'offre sur la place du marché congolais. Cette phase permet de retenir le meilleur fournisseur par rapport au prix ; un devis et un bon de commande sont donc montés puis envoyés à la Direction financière et comptable, et à la Direction du Contrôle de Gestion. La commande établie, les biens sont livrés par le prestataire retenu, qui à son tour n'obtiendra paiement de ses services qu'après un minimum de 20 jours.

La Trésorerie : Comme dans la majorité des services à NSIA, ce service est automatisé par un logiciel appelé « DAVIS ». Toutes les demandes exprimées dans la compagnie arrivent dans ce service. Des fichiers Excel sont également utilisés pour le travail des rapprochements dans la gestion des caisses sous sa coordination.

La comptabilité : Ici Notre stage s'est résumé, au-delà des informations pratiques reçues du Chef comptable, à faire des imputations dans le logiciel dédié à la comptabilité appelé « AGRESSO ».

✦ **Aux Affaires directes**

S'il est un endroit où l'on peut dire que l'assurance peut se vendre et s'acheter, c'est bien dans ce Département. Il est la vitrine de l'entreprise, car ici, les clients sont en contact direct avec les agents, ils viennent acheter les produits d'assurance, et demandent à être mieux conseillés.

Nous y avons pour tâche pendant trois semaines, d'accueillir les clients, de les orienter ou de les conseiller. Nous faisons également partie intégrante de la grande équipe des producteurs des affaires directes et dans ce sens, nous avons produit les contrats d'assurances à travers le logiciel dénommé MERCURE. Nous avons produit des contrats en assurance automobile, les contrats maladie de type voyage et les contrats Individuel Accident

Nous avons par ailleurs eu à effectuer des visites de risque en assurance multirisque habitation.

Enfin, en l'absence de la caissière, nous étions chargés d'assurer manuellement la caisse.

✦ **Au Département Courtage IARD**

Ce département joue le même rôle que celui des affaires directes, à la seule différence, comme mentionné plus haut, il ne traite pas directement avec les assurés, mais traite avec leurs conseils, notamment, les courtiers et les agents généraux partenaire de NSIA ASSURANCES.

Sous la responsabilité et l'encadrement du producteur chargé des souscriptions en assurance transport, notre rôle dans ce département était plus axé sur la saisie de la production transmise à nous par les intermédiaires ; saisie se faisant dans MERCURE comme aux Affaires Directes. Cette production allait de l'assurance automobile jusqu'à l'assurance transport, en passant par les contrats Multirisque professionnel, Responsabilité civile générale et professionnel, Individuel Accident...

Nous étions aussi chargés de produire les états de commissionnement des intermédiaires, en nous basant sur leur production. Le taux de commissionnement varie entre 15 et 20% selon le produit et selon le courtier, car il s'agit ici des relations commerciales, donc librement négociées.

✦ **Au Département Sinistres IARD**

Dans ce Département nous avons éprouvé une grande passion, car c'est ici que les assurances prennent leur sens, ici on réalise l'importance de souscrire à un contrat d'assurance, et c'est ici qu'un assureur peut se sentir heureux chaque matin en partant à son bureau, car il peut se dire, qu'il va sauver des vies, il va réparer des dégâts.

Un dossier sinistre est déclenché par une déclaration de sinistre, qui peut être faite soit directement dans les locaux de la compagnie par les protagonistes, soit à distance via le conseil des protagonistes. A la déclaration, nous faisons remplir une fiche de déclaration de sinistre au déclarant avant d'engager toute procédure. Une fois la déclaration faite, nous procédons à la

vérification de l'existence de l'assuré dans notre système. En cas d'inexistence du présumé assuré, la procédure est annulée dès le départ ; s'il existe par contre, nous procédons à l'ouverture d'un dossier sinistre. Un dossier sinistre est classé dans une cote, rouge pour les dommages auto corporels, bleue pour les dommages auto matériels uniquement, orange pour la branche incendie, et Rose pour les risques divers. Dans chaque Cote nous classons les pièces reçues des victimes dans des sous – cotes. Lorsque le chiffrage du dommage nécessite l'intervention d'un expert, nous commençons un expert. Pour monter l'offre d'indemnisation, nous vérifions que l'assuré a bien versé toutes les pièces justificatives requises en fonction de la branche, si ce n'est pas le cas, nous lui demandons de nous fournir les pièces manquantes. Une fois toutes les pièces au complet, nous montons une offre d'indemnisation en rapport avec les dispositions du code des assurances et les pièces justificatives que nous lui soumettons.

Il est à noter que ce service requiert un grand esprit d'écoute et un grand tempérament, car les victimes, souvent prises par la colère des conséquences du sinistres qu'elles ont subi, perdent parfois leur contrôle face aux dispositions du code que ne fait que leur transmettre le souscripteur sinistre.



Chapitre 2 : LES ACTIVITES DE NSIA VIE ASSURANCES

Nous allons ici nous attarder sur la gamme des produits vendus par NSIA Vie (Section I), avant de présenter une vue financière de NSIA Vie (Section II)

Section I : Les produits vendus par NSIA Vie

L'offre de NSIA Vie varie selon qu'il s'agit d'un assuré individuel ou d'un groupe

A. Les Produits Individuels

Nous regroupons deux catégories de produits avec deux types de garanties dans les produits individuels:

- ✓ les produits à garantie mixte,
- ✓ les produits à garantie décès.

1. Les Produits à garantie mixte

✚ NSIA Pension

Ce produit a pour objet le paiement d'une rente mensuelle, en cas de vie de l'assuré, sur une période de service définie à la souscription en vue de s'assurer une retraite complémentaire. Cette rente de base mensuelle est fixée librement par le contractant selon l'option choisie :

- NSIA pension renfort : 50.000 FCFA minimum,
- NSIA pension sécurité 300.000 FCFA minimum,
- NSIA pension confort 1.000.000 FCFA minimum,

Cette catégorisation a été faite en tenant compte de la capacité financière des prospects. En cas de décès de l'assuré avant le terme de la période de cotisation, l'assureur garantit aux bénéficiaires désignés le paiement de 75% de la rente mensuelle souscrite pendant 12 mois, quelle que soit la durée du service de la rente. Le mois suivant le paiement de la dernière rente c'est-à-dire le 13^{ème} mois, le versement du capital acquis à la date du décès de l'assuré doit être fait.

✚ NSIA Retraite

Ce produit possède deux garanties :



- la garantie retraite pure qui a pour objet la constitution d'une épargne en vue de s'assurer une retraite
- la garantie optionnelle décès qui a pour objet le paiement d'un capital décès en cas de disparition soudaine de l'assuré avant le terme du contrat.

Au terme des années de cotisations, il est garanti à l'assuré un capital connu dès le premier jour de la souscription. A ce capital, s'ajoutent les participations aux bénéfices lorsque ceux-ci sont réalisés par l'assureur ; ce capital minimum est égal aux cotisations nettes de frais capitalisées au taux de 3,5 %.

Lorsqu'un prospect a souscrit au produit NSIA retraite, les frais accessoires s'élèvent à 1000 F CFA par année pendant toute la durée du contrat alors que les frais d'opération sur les cotisations représentent 45% de la prime commerciale la première année, 8% de la 2^{ème} à la 10^{ème} année et 3% à partir de la 11^{ème} année jusqu'à la fin du contrat.

Au titre de la garantie décès, le capital est plafonné à dix cotisations annuelles ne dépassant pas au total 10.000.000 FCFA

✚ NSIA Etudes

C'est un produit qui garantit le paiement d'une rente certaine destinée à assurer la scolarité des bénéficiaires désignés au contrat. En cas de décès ou d'invalidité permanente totale de l'assuré avant le terme de la période de cotisation, la rente souscrite est payée aux bénéficiaires dès la date de survenance de l'événement jusqu'au terme de la période de service prévue en cas de vie. Après deux années complètes de cotisation, le contrat peut être résilié contre le versement d'une valeur de rachat égale au capital acquis, déduction faite de 5% si la résiliation intervient avant les dix premières années.

✚ NSIA libre retraite

C'est un contrat de capitalisation pure ; le prospect décide d'effectuer une cotisation libre d'un montant supérieur ou égal à 100.000 FCFA. En cas de décès de l'assuré, seuls les bénéficiaires désignés au contrat perçoivent le capital acquis.

✚ NSIA libre prestige retraite

C'est un contrat de capitalisation pure ; le prospect décide d'effectuer une cotisation libre d'un montant supérieur ou égal à 500.000 FCFA. En cas de décès de l'assuré, seuls les bénéficiaires désignés au contrat perçoivent le capital acquis.

NB : Les contrats NSIA libre retraite et NSIA libre prestige retraite, étant des contrats de capitalisation, font de l'assureur-vie un concurrent du banquier car il gère une épargne qu'il devra rembourser au taux d'intérêt règlementaire de 3,5 %

2. Les produits à garantie décès

✦ NSIA emprunteur

NSIA emprunteur est un produit qui garantit aux institutions financières le paiement de l'encours restant dû, en cas de décès ou d'invalidité permanente totale de l'emprunteur, avant le remboursement intégral du prêt. En clair, l'assureur rembourse le capital restant dû par l'emprunteur à la date du sinistre, et ce conformément au tableau d'amortissement de la dette.

✦ NSIA prévoyance décès individuel

Ce produit garantit le paiement d'un capital en cas de décès, quelle qu'en soit la cause, ou en cas d'invalidité absolue définitive de l'assuré avant le terme du contrat. Les garanties décès accidentel, invalidité permanente partielle, invalidité permanente totale et les frais funéraires sont optionnelles à la garantie de base décès toute cause.

La garantie **Frais Funéraires** a pour objet le paiement d'une indemnité funéraire en cas de décès d'un membre de la famille nucléaire de l'assuré principal ; les assurés couverts par cette garantie sont : le souscripteur (assuré principal), son conjoint et les enfants âgés de 3 à 21 ans au plus.

Cette garantie **Frais Funéraires** cesse :

- pour les enfants et le conjoint, en cas de décès de l'assuré principal;
- pour tous les assurés, au plus tard le 31 décembre de l'année où l'assuré principal atteint son 65^{ème} anniversaire ; il faut dire que ce contrat n'a pas de valeur de rachat car il n'a aucune provision mathématique.

B. Les produits collectifs :

✦ le CAREC

Le CAREC ou contrat d'assurance retraite complémentaire a pour objet de garantir la constitution d'un capital pour chaque adhérent; au terme du contrat. Ce capital est reversé à l'adhérent en un paiement unique ou sous forme de rentes certaines sur un service de rente fixé à 5 ans.

✦ **Le Plan collectif NSIA prévoyance décès.**

Ce produit a pour objet de garantir la sécurité financière des bénéficiaires désignés au contrat par le salarié de l'entreprise en cas de décès (quelle qu'en soit la cause) ou d'invalidité permanente totale de l'adhérent pendant la période de garantie. Ce produit associe plusieurs garanties optionnelles : l'invalidité partielle permanente, l'invalidité absolue et définitive consécutive à un accident, les frais funéraires, le décès accidentel.

✦ **Le Plan collectif NSIA décès emprunteur**

Ce produit a pour objet de garantir les institutions financières le paiement par NSIA-vie du solde restant dont l'adhérent est débiteur, en cas de décès ou d'invalidité permanente totale de ce dernier pendant la période de la garantie de l'assureur.

✦ **L'indemnité de fin de carrière : l'IFC**

La convention collective inter professionnelle fait obligation aux entreprises de payer à leurs employés des indemnités et allocations de départ à la retraite, au licenciement et au décès. Pour faire face à ces obligations qui représentent d'importantes charges financières, NSIA-vie propose aux chefs d'entreprises son produit IFC.

Ce contrat permet aux entreprises qui en bénéficient, de déléguer à NSIA vie la gestion du provisionnement des indemnités de départ à la retraite.

Section II : Présentation technique de NSIA Vie

A. Le chiffre d'affaire par branche

La production de NSIA Vie, comme nous allons le montrer dans le tableau ci – dessous, souffre d'une évolution mitigée. En effet depuis 2011, les produits connaissent des fortunes différentes d'année en année et l'évolution en général du chiffre d'affaire est négative.



Tableau 1 : Evolution du chiffre d'affaires par branche de 2011 à 2013

EXERCICES	2011	2012		2013	
	Montant	Montant	Evolution	Montant	Evolution
PRIMES EMISES					
ASSURANCES INDIVIDUELLES					
Contrats en cas de vie	-	-		-	0%
Contrats en cas de décès	41 439 469	99 427 660	139,93	67 782 715	-32%
Contrats mixtes	265 905 041	452 385 335	70,13	364 137 957	-20%
Epargne	-	3 577 000		35 807 996	901%
ASSURANCES COLLECTIVES					
Contrats en cas de vie	-	-		-	
Contrats en cas de décès	666 679 361	451 535 698	-32,27	294 232 954	-35%
Contrats mixtes	-	-		-	
Epargne	352 304 709	315 376 422	-10,48	233 566 377	-26%
TOTAL	1 326 328 580	1 322 302 115	- 0,30	995 527 999	- 25

Source : Etats CIMA NSIA Vie

B. Les fonds propres

Les états financiers révèlent que les fonds propres de la société n'ont pas enregistré un mouvement positif au 31 décembre 2013. Le détail des capitaux propres est présenté dans le tableau comparatif ci-dessous :

Tableau 2 : Evolution des Fonds propres de 2011 à 2013

DESIGNATION				EVOLUTION en %	
	AN 2011	AN 2012	AN 2013	2011 - 2012	2012 - 2013
CAPITAL SOCIAL	1 000 000 000	1 000 000 000	1 500 000 000	0	50
REPORT A NOUVEAU	- 41 040 499	- 157 392 531	- 304 060 055	284	93
TOTAL	958 959 501	842 607 469	1 195 939 945	- 12	42

Source : Etats financiers de NSIA Vie

L'analyse de ce tableau montre que la société va de perte en perte depuis 2011. En effet, après avoir réalisé en 2011 une perte à la hauteur de 41 040 499, la tendance semble s'empirer en 2012 où elle atteint les 157 392 531 F CFA. Cette perte se fait sentir au niveau des fonds propres qui quant à eux subissent une diminution de 2011 à 2012 de 12%.



La situation se confirme en 2013 avec 93 % de l'évolution de la perte sur 2012. Cela semble ne pas impacter au niveau des fonds propres du fait du capital social qui lui est passé de 1 000 000 000 F CFA à 1 500 000 000 F CFA, soit 50% d'augmentation.

C. Les provisions techniques

Les provisions mathématiques font partie des dettes de l'assureur-vie envers les assurés et bénéficiaires des contrats-vie, elles doivent être représentées à l'actif du bilan par des valeurs équivalentes en placement. Au 31 décembre 2013, les comptes des provisions techniques se répartissent comme suit :

Tableau 3 : Evolution des PT de 2011 à 2013

DESIGNATION				EVOLUTION en %	
	AN 2011	AN 2012	AN 2013	2011 - 2012	2012 - 2013
PROVISIONS MATHEMATIQUES	1 593 934 470	2 381 763 685	2 489 313 755	49,43	4,52
SAP	0	23 424 282	15 400 000		- 34,26
TOTAL	1 593 934 470	2 405 187 967	2 504 713 755	50,90	4,14

Source : Etats financiers de NSIA Vie

Les provisions techniques de la Société ont évolué de façon crescendo de 2011 à 2013. Cela est normal car plus la société s'accroît, plus y a les souscriptions, plus les provisions techniques sont importantes. Il est par ailleurs à noter qu'en 2011 les SAP au 31 décembre étaient nulles du fait que la société avait liquidé tous ses sinistres.

D. La couverture des engagements règlementés

Les engagements règlementés de la société au 31 décembre 2013 s'élèvent à 2 545 581 281 F CFA contre des actifs admis en représentation d'une valeur de 2 708 976 649 F CFA ; soit un surplus de couverture de 163 395 368 F CFA FCFA qui correspond à un taux de couverture de 106%. A fin 2012, le taux de couverture s'élevait à 87 %, soit une nette augmentation de 19%.

E. La couverture de la marge de solvabilité

La marge disponible au 31 décembre 2013 s'établit à 1 354 495 050 FCFA pour une marge minimale règlementaire de 124 465 688 FCFA, soit un surplus de marge de

1 230 029 362 FCFA contre 839 802 133 FCFA et 965 796 555 F CFA respectivement à la fin des exercices 1012 et 2011.

Tableau 4 : Evolution de la Marge de solvabilité

DESIGNATION				EVOLUTION en %	
	AN 2011	AN 2012	AN 2013	2011 - 2012	2012 - 2013
Marge constituée	721 174 406	425 710 277	987 000 168	-41%	131%
Marge minimale	85 339 000	120 214 398	125 235 688	40%	4%
Surplus / Déficit	635 835 406	305 495 879	861 764 480	-52%	182%

Source : Etats financiers de NSIA Vie

Après cette analyse, nous pouvons dire qu'à fin 2013, malgré la perte réalisée; la société couvre ses engagements et sa marge de solvabilité.

F. La réassurance

En matière de réassurance, NSIA participation.SA, holding du groupe basé à Abidjan en Côte d'Ivoire, agit pour le compte de ses filiales pris comme une seule entité. Les traités de réassurance - vie sont des traités en excédent de sinistres par tête et en excédent de sinistre catastrophe par événement.

Ces traités de réassurance sont conclus avec le réassureur apériteur, Scor-Ré; pour les contrats vie en excédent de sinistres suivants : prévoyance décès, emprunteur, étude, pension et retraite.

Lorsque NSIA-vie, via la holding procède à une acceptation en réassurance; le réassureur apériteur conserve une part équivalant à 45% et rétrocède les 55% restant à d'autres réassureurs pour une meilleure couverture des risques cédés. Pour les contrats dont les montants des sinistres sont égaux à la priorité, NSIA participation.SA a mis en place un pool réassurance qui garantit la couverture de ces risques.



Après avoir présenté la Société NSIA Vie Congo, structurellement et financièrement, il en ressort que la Société souffre d'une insuffisance en ressources humaines, car malgré ses huit ans d'existence, elle fonctionne encore avec une structure de crise, avec à peine deux agents et deux stagiaires animant son département technique, notamment la production et les sinistres sans distinction aucune. Cela a pour conséquence d'empiéter sur l'efficacité des agents, car ceux-ci se retrouvent sur plusieurs fronts à la fois, sans tâches précises. Les commissions des conseillers sont régulièrement omises et ceux-ci, découragés, souvent finissent par claquer la porte, affaiblissant ainsi la force de vente de la Société.

Il serait donc raisonnable (d'ailleurs il s'agit d'un projet à réalisation imminente de NSIA Vie) de recruter pour le renforcement de son équipe technique,

- Un Responsable sinistre, car plusieurs contrats ont atteint leur échéance et nécessitent une personne dédiée pour s'occuper de leur efficace liquidation et de la gestion des rachats et avances sur contrat qui eux aussi, ne manquent pas.
- Un producteur bancassurance pour s'occuper des contrats Emprunteurs Groupe, car il s'agit d'un produit très important pour le chiffre d'affaire géré en partenariat avec des banques, donc des professionnel, elle nécessite donc un suivi très professionnel et rigoureux.

Signalons en passant que, plusieurs lacunes à ce niveau, de NSIA Vie sont amoindries, parce qu'elle dispose d'une société mère dotée des cadres de haut niveau à tous les domaines, notamment, des actuaires, des cadres techniciens d'assurances, des juristes, des financiers, des informaticiens (NSIA technologie) etc. basée à Abidjan qui lui apporte son soutien technique en cas de difficulté quelconque.



Titre II : PROBLEMATIQUE DE L'ASSURANCE RETRAITE COMPLEMENTAIRE AU CONGO : CAS DE NSIA VIE CONGO

Il s'agira dans cette partie de présenter l'Assurance retraite complémentaire, en général puis, comme produit de NSIA VIE (**Chapitre 1**), avant de montrer les entraves à son développement puis d'y donner des esquisses de solutions (**chapitre 2**)



Chapitre 1 : PAYSAGE DE LA RETRAITE AU CONGO

Le secteur de la retraite au Congo se compose essentiellement de deux régimes de retraite et de deux caisses gérant lesdits régimes de retraite obligatoires de base. La CRF (Caisse de Retraite des Fonctionnaires), créée en 1982 qui couvre les fonctionnaires titulaires civils et militaires relevant du régime de pensions civiles et militaires. La Caisse nationale de sécurité sociale (CNSS) créée en 1986 en remplacement de l'ancienne Caisse Nationale de Prévoyance Sociale (CNPS), en tant que régime obligatoire pour les salariés du secteur privé.

Il n'existe certes aucun système consacré de retraite complémentaire, mais il existe bien les systèmes de retraite complémentaires privés proposés par les deux seules compagnies d'assurance – vie à savoir, NSIA Vie et AGC vie.

Quant aux règles d'organisation et de fonctionnement, il est à préciser qu'elles sont différentes d'un régime à l'autre : statuts juridiques, modes de gestion, taux de cotisation et méthodes de calcul des prestations.

Section 1. Régimes de retraite de base

Le secteur de la retraite au Congo se compose essentiellement de deux régimes de retraite obligatoire de base à savoir le régime des pensions civiles et militaires et le régime de sécurité sociale.

A. Le régime des pensions civiles et militaire

1. La pension civile

Une pension civile est une allocation périodique versée par l'État aux fonctionnaires et employés publics qui remplissent les conditions fixées par la loi. Le régime qui gère ces prestations, est un régime obligatoire de base institué par le décret N° 84/892 du 12 octobre 1984 Celle-ci avait alors intronisé des réformes importantes du régime des pensions civiles et militaires.



Ce régime s'étend aux fonctionnaires titulaires et stagiaires des administrations publiques, magistrats, magistrats de la Cour des Comptes, fonctionnaires de la Chambre des représentants, administrateurs et administrateurs adjoints du Ministère de l'Intérieur, fonctionnaires titulaires et stagiaires des collectivités locales. Il garantit pour ses affiliés, les pensions d'anciennetés, proportionnelle, d'invalidité, de réversion (veuves, veufs), la majoration pour famille nombreuse, les prestations familiales, un Capital Décès et le remboursement des retenus pension selon différents modes de calcul.

Le calcul de la pension est celui correspondant à l'emploi, le grade, classe et échelon. Il est calculé sur la base du dernier salaire et de la durée de cotisations valides et validées. Sont pris en considération dans cette pension, les services passés comme stagiaires, titulaires ainsi que services validés avec un maximum de quarante années de service.

Le régime fonctionne selon le principe de la répartition : les pensions de retraites et celles de leurs ayants causes, sont financées par les cotisations des affiliés et les contributions des employeurs et est basé sur le principe de la prime échelonnée qui fixe un taux de cotisation d'équilibre pour une période minimale de 10 ans.

2. Le régime des pensions militaires

Une pension militaire est une allocation périodique versée par l'État aux personnels des forces armées congolaises et les personnels d'encadrement et de rang des Forces auxiliaires. Le calcul de la pension est celui correspondant à l'emploi, le grade, classe et échelon.

Ce régime est géré par la Caisse de Retraite des Fonctionnaires (CRF) et fonctionne comme celui des pensions civiles, à la seule différence qu'en sus des prestations garanties par le régime des pensions civiles, elle garantit le solde de réforme à ses assurés.

B. Le régime de Sécurité Sociale

Le terme sécurité sociale est corolaire de celui de la protection sociale. Au Congo, il désigne le système d'indemnisation par la caisse nationale de sécurité sociale, en faveur des salariés du secteur privé : personnel salarié dans le commerce, l'industrie, les professions libérales, les associations, les syndicats, les coopératives, l'agriculture, l'artisanat ...

Ce régime régi par la Loi 004/86 du 25 février 1986, abrogeant à son tour l'ordonnance n°10/71 du 4 mai 1971 est également basé sur le système de répartition. Il assure à ses affiliés les allocations familiales pour les actifs et les retraités, les prestations à court et à long terme.

Elles sont financées par un taux de 12% du salaire plafonné à 1 200 000 F CFA par mois, supporté à raison de 8% par l'employeur et de 4% par le salarié.

La CNSS sert à ses assurés les mêmes prestations que servies par la CRF, à savoir :

- **La pension de vieillesse** : elle est servie aux assurés âgés de 55 ans inscrits à la Caisse depuis au moins 20 ans, qui ont accompli au moins 60 mois d'assurance au cours des 10 dernières années précédant la date d'admissibilité à pension et qui ont cessé définitivement toute activité professionnelle salariée.
- **Pension anticipée** : peut demander cette pension, l'assuré reconnu médicalement inapte à exercer une activité salariée suite à une usure prématurée de ses facultés physiques ou mentales, ayant atteint l'âge de 50 ans, et qui répond aux conditions pour bénéficier d'une pension vieillesse.
- **La pension proportionnelle** : Elle est attribuée à l'assuré qui a atteint l'âge de 55 ans et a cessé définitivement toute activité professionnelle salariée, mais ne remplissant pas les autres conditions lui permettant de bénéficier de la pension de vieillesse.
- **La pension d'invalidité** : A droit à la pension invalidité, l'assuré immatriculé depuis au moins 5 ans ayant accompli six d'assurance au cours des 12 derniers mois civils précédant le début de l'incapacité et qui devient invalide avant d'atteindre l'âge de 55 ans.
- **La pension de survivant** : Elle est attribuée en cas de décès du titulaire d'une pension de vieillesse ou d'invalidité, d'une pension proportionnelle ou anticipée, ainsi qu'en cas de décès d'un assuré qui, à la date de son décès remplissait les conditions requises pour bénéficier d'une pension de vieillesse, proportionnelle, anticipée, d'invalidité qui justifiait d'au moins 240 mois d'assurance, les



survivants⁸ (le conjoint, les enfant à charge, les ascendants) ont droit à une pension de survivant.

- **L'allocation de vieillesse** : est attribuée à l'assuré qui accomplit au moins 12 mois d'assurance et qui, ayant atteint l'âge de 55 ans, cesse toute activité salariée alors qu'il ne satisfait pas encore aux autres conditions requises pour avoir droit à une pension de vieillesse, à une pension anticipée ou à une pension proportionnelle.
- **L'allocation de survivant** : Elle est versée lorsque l'assuré ne pouvant prétendre à une pension d'invalidité et comptait moins de 240 mois d'assurance à la date de son décès. Les survivants tels que cités plus haut peuvent bénéficier de cette allocation.
- **L'allocation de décès** : Elle est versée sans condition aux personnes qui, au jour du décès d'un titulaire d'une pension de vieillesse, d'invalidité ou proportionnelle, était effectivement à la charge de celui – ci.

C. Les faiblesses de ce système de base

Une population inégalement couverte contre les risques sociaux

Le système des sécurités sociales est basé sur le principe d'universalité qui dispose que toute la population doit être couverte contre les risques sociaux. Pour ne s'en tenir qu'au volet de la retraite, on se rend compte que la protection sociale ne prend en considération que les fonctionnaires et militaires par la CRF puis les travailleurs salariés relevant du code du travail par la CNSS. A cela s'ajoute l'assurance volontaire gérée par la CNSS en faveur des travailleurs bien que celle-ci reste inconnu du grand public par manque de vulgarisation forte. Cela sous-tend, qu'une grande partie de la population, notamment la majorité (le monde rural et le secteur informel) est délaissée pour compte, il n'existe en effet aucune perspective de protection sociale en matière de retraite. Ce qui rend juste la pensée d'OLAYIWOLA ERINOSHO qui disait que « les systèmes de protection sociale en Afrique sont élitaires et urbains si bien que les populations rurales et analphabètes dans ces pays sont laissées pour compte. »⁹

Ce système est donc basé sur une solidarité professionnelle, les droits des individus ne sont que ceux acquis par le travail. Il suffit donc de perdre son emploi pour y être

⁸ Article 240 du Code de Sécurité sociale énumère la liste des survivants pouvant bénéficier de la pension de survivant.

⁹ TCHITEMBO Augustin, *La crise du régime de retraite gérée par la Caisse Nationale de Sécurité Sociale*, 1994, Mémoire de fin de formation ENAM

complètement exclu. A cet égard, la situation d'un grand nombre d'artistes installés à leur propre compte, d'ouvriers agricoles et d'autres travailleurs du secteur informel qui ne bénéficient d'aucune protection contre les risques est très révélatrice .

La mauvaise gestion

Un autre problème qui se pose, est celui de la gestion. Ce système géré par répartition souffre souvent d'une insuffisance de fonds nécessaires pour couvrir les prestations requises¹⁰ ; les frais de gestions explosent, les cotisations sont déficitaires par rapport aux prestations à servir ; sans oublier l'Etat aussi qui de temps en temps emprunte de l'argent à la Caisse pour ses besoins de fonctionnement. Cela a pour conséquence le retard fréquent dans le paiement des pensions des retraités qui finissent par craquer, car au final, l'argent arrive avec un grand retard.

Pour pallier à ce problème, l'assurance retraite complémentaire est une voie conseillée, car lui, est géré par capitalisation et par des sociétés d'assurances, expertes en la matière.

Section 2. Présentation de l'Assurance Retraite Complémentaire (ARC)

A. Généralités

Comme son nom l'indique, la retraite complémentaire est une retraite conventionnelle qui vient s'ajouter à la retraite de base pour parer à ses éventuelles insuffisances. C'est donc une pension attribuée en complément des retraites servies par les régimes de retraite de base. C'est un appoint facultatif ou obligatoire. Sa caractéristique principale est d'offrir des prestations qui prolongent le revenu issu de l'activité lucrative en complétant les prestations des régimes obligatoires de base. Elle va parfois jusqu'à se substituer aux régimes de base¹¹, comme c'est le cas des individus ne bénéficient d'aucune couverture de retraite de base et qui adhèrent à des produits de retraite complémentaire afin de se constituer une pension de retraite à l'âge de la retraite.

¹⁰ Selon la CIPRES pour les 12 pays de la CIMA et pour la période allant de 2007 à 2010, la moyenne du ration prestation sur cotisation est d'environ 102,32%.

¹¹ Voir Contribution à l'histoire financière de la sécurité sociale, sous la direction de M. Laroque - Chapitre XV : «Le développement des institutions paritaires de protection sociale complémentaire » (retraite mais aussi prévoyance), P. Chaperon, 1999

Au Congo, il n'existe aucune disposition prise par l'Etat pour l'offrir aux populations ; seules les compagnies d'assurances privées ont mis en place des produits pour répondre à ce besoin.

A la différence des organismes offrant la retraite de base et qui fonctionne par répartition, les compagnies d'assurance commercialisent des produits d'épargne retraite et de capitalisation, basés sur le principe de capitalisation et dont l'adhésion est individuelle et facultative, ces produits sont régis par le code des assurances. Les employeurs sont libres de proposer, ou pas, un régime de retraite complémentaire. L'assuré perçoit l'épargne constituée sous forme de capital ou rentes certaines ou viagères. Il peut également disposer à tout moment du capital constitué à travers le rachat de son contrat. En cas de décès de l'affilié, la pension ou le capital est attribué aux bénéficiaires désignés dans le contrat ou à ses ayants droits selon les conditions et termes du contrat.

Garantie de base

La garantie principale de l'assurance retraite complémentaire est l'épargne. C'est une épargne sur le moyen et le long terme, destinée à atteindre à terme une valeur acquise qui sera libérée soit sous forme de capital, soit sous forme de rente (certaine ou viagère).

Des garanties complémentaires sont souvent annexées à cette garantie principale, notamment une garantie Décès, ou une garantie Décès accidentel...

Fonctionnement :

Le contrat Retraite complémentaire est caractérisé par deux phases :

- Une phase de constitution ou d'accumulation de l'épargne : c'est la période du différé ou de paiement des primes généralement périodiques, au bout de laquelle, les primes investies (après déduction des divers chargements et d'éventuelles primes de prévoyance), augmentées des intérêts financiers générées et des participations bénéficiaires permettant d'atteindre le capital constitutif de la rente ; cette phase est censée prendre fin à l'admission à la retraite ou à l'échéance indiquée dans le contrat.



- Une phase de consommation de la valeur acquise par cette épargne : c'est la période de liquidation de l'épargne constituée soit en une seule fois soit sous forme de rente certaine ou de rente viagère. Cette phase est censée en principe commencée à la date d'échéance indiquée dans le contrat ou à la date de départ à la retraite.

Typologie

Les compagnies offrent deux formules de contrats d'assurance retraite complémentaire. On peut les résumer selon deux types de contrats :

- **Contrats d'assurance retraite à prestations définies.** Ces contrats sont ainsi dénommés parce que l'assureur s'engage à garantir à l'assuré au moment de son départ à la retraite, un niveau de prestation. Par rapport donc à ce niveau de prestation l'assureur fixera le montant de la cotisation
- **Contrats d'assurance retraite à cotisation.** Dans ce genre de contrat, c'est l'assuré qui fixe le niveau de cotisation qu'il désire effectuer. Dans ce type de contrat, le montant du capital est perçoir est déterminé en fonction du cumul des cotisations versées et capitalisées.

Bases tarifaires : Les bases techniques de la tarification des contrats en assurance vie demeurent valables ici, à savoir ;

- La table de mortalité qui permet le calcul des probabilités viagères
- Le taux d'intérêt technique, qui permet de valoriser et d'actualiser les flux financiers inhérents aux contrats d'assurance vie
- Les divers chargements pour couvrir les frais encourus par la compagnie

B. Les produits Retraite complémentaire NSIA-Vie Congo

1. Les produits individuels

NSIA Vie Congo met à la disposition du public principalement deux produits retraite complémentaire, qui se différencient beaucoup plus au mode de règlement des prestations à l'échéance du contrat (2). Si non, les deux contrats présentent beaucoup de similitudes dans leur fonctionnement(1)



1.1. Aspects particuliers à chaque contrat.

✚ *NSIA Pension*

➤ *Objet du contrat*

NSIA PENSION est un contrat individuel qui a pour objet le paiement d'une rente sur une prime de service déterminée à la souscription et augmentée éventuellement des participations aux bénéfices en vue de s'assurer une retraite complémentaire. Il garantit le versement de l'épargne constituée et d'une rente réduite au(x) bénéficiaire(s) désigné(s) en cas de décès de l'assuré avant la fin de la période de paiement des cotisations.

En cas de décès de l'Assuré après le délai de six mois et avant le terme de la période de cotisation, NSIA-PENSION Confort garanti au(x) bénéficiaire(s) désigné(s) :

- Le paiement de 75% de la rente mensuelle sur DOUZE (12) MOIS quel que soit la durée de service de la rente ;
- Le mois suivant le paiement de la dernière rente, le versement de l'épargne constituée à la date de décès de l'Assuré.

➤ *Rente*

La rente est servie mensuellement aux bénéficiaires de prestations d'assurance. Trois (3) formules sont cependant proposées aux souscripteurs :

- Pension Confort : Rente minimale : 1 000 000 F CFA
- Pension Sécurité : Rente minimale : 300 000 F CFA
- Pension Renfort : Rente minimale : 50 000 F CFA

➤ *La cotisation*

La cotisation est fixée en fonction de la rente garantie, de la durée de paiement des primes et de la durée de service de la rente. Elle est constituée d'une prime Epargne et d'une prime relative à la garantie décès. Nous sommes ici, en face des contrats à prestations définies. Elle est constituée d'une prime Epargne et d'une prime relative à la garantie décès. Le souscripteur peut procéder à toute modification entraînant un changement de la prime périodique mais uniquement aux dates d'anniversaire du contrat.



La périodicité des cotisations est au choix de l'assuré, elles peuvent se faire mensuellement, trimestriellement, semestriellement ou annuellement.

- Simulation des dix premières années d'un contrat NSIA pension pour un assuré né en 1974

Effet du contrat : 1/1/2014

Durée du contrat : 20 ans

Date d'échéance : 31/12/2033

Durée de service de pension : 60 mois

Tableau 5 : Simulation commerciale des 10 premières années d'un contrat pension

Evaluation de la prime commerciale					Evolution du Compte constitutif de la pension		
Libellé	Montant	Périodicité			Année	Cumul Cotisations	Valeur Liquidation
Prime constitutive pension	22 501	Mensuelle			1	270 007	0
Prime Décès	915	Mensuelle			2	540 014	308 562
Prime totale	23 416	Mensuelle			3	810 021	547 496
					4	1 080 028	792 319
<u>Résumé synoptique</u>					5	1 350 035	1 043 178
Rubriques	Montant Périodique	Périodicité	Durée (ans)	Montant cumulé	6	1 620 042	1 300 220
Prime constitutive Pension	22 501	Mensuelle	20	5 400 140	7	1 890 049	1 563 598
Prime Décès	915	Mensuelle	20	219 615	8	2 160 056	1 833 469
Pension de base ^(*)	100 000	Mensuelle	60	6 000 000	9	2 430 063	2 109 991
Pension de base + PB attendues ^(*)	129 510	Mensuelle	60	7 770 586	10	2 700 070	2 519 295

Source : Tarif NSIA Pension



✦ *NSIA Retraite*

➤ *Objet du contrat*

NSIA-RETRAITE est un contrat individuel qui a pour objet la constitution d'une épargne en vue de s'assurer une retraite complémentaire. Il garantit en option, le paiement d'un capital en cas de décès de l'Assuré.

Si l'Assuré est vivant au terme du contrat, **NSIA-RETRAITE** garantit le versement d'un capital augmenté des participations aux bénéfices.

Le Capital de la garantie de base est égal aux cotisations, nettes de frais de gestion sur cotisations et de frais d'acquisition, capitalisées au taux d'intérêt annuel minimum garanti de 3,5% (**Code CIMA : article 338**).

Chaque année, il est attribué une participation aux bénéfices techniques et financiers de NSIA VIE ASSURANCES. Le montant total des participations aux bénéfices techniques et financiers à servir est calculé conformément aux dispositions des **articles 82 à 86 du Code CIMA** et crédité au compte « **Provision pour participation aux excédents** » (**Code CIMA : article 86**). Les provisions constituées sont réparties après approbation du conseil d'administration de **NSIA VIE ASSURANCES**, dans un délai maximum de **TROIS (03) ans**.

En cas de décès de l'assuré avant le terme du différé, il est versé aux Bénéficiaires un capital égal à l'épargne constituée à la date du décès, augmenté des participations aux bénéfices.

Garantie complémentaire Décès

La garantie complémentaire Décès est optionnelle et accessoire à la garantie de base retraite. Elle a pour objet le paiement du capital décès indiqué aux Conditions Particulières en cas de décès de l'Assuré avant l'échéance de cette garantie.

Cette garantie peut être souscrite par un tiers sur la tête d'un Assuré majeur à condition que celui-ci ait donné son consentement par écrit avec indication du capital garanti (**Code CIMA : article 59**).



De même, cette garantie peut être souscrite sur la tête d'un mineur âgé d'au moins 12 ans au moment de la souscription. Dans ce dernier cas, il est requis en plus du consentement par écrit de l'assuré, l'autorisation du parent investi de l'autorité parentale, de son tuteur ou de son curateur (Code CIMA : article 61 alinéas 1 et 2).

Sa durée minimale est de sept (7) ans.

➤ *Le Capital*

Le montant du capital garanti est limité à dix (10) fois le montant de la cotisation annuelle avec un maximum de **DIX MILLIONS (10 000 000) de FRANCS CFA**.

La garantie complémentaire décès est soumise à l'accord préalable de NSIA VIE ASSURANCES. L'âge limite de cette garantie est de **soixante (60) ans**.

Le capital est constitué par capitalisation des cotisations, nettes des frais d'opération et de gestion, au taux d'intérêt annuel minimum garanti de **3,5%** :

- sur la première année d'assurance, la cotisation affectée à l'épargne est égale à 55% de la cotisation nette de frais accessoires.
- de la 2^{ème} à la 10^{ème} année d'assurance, chaque année, la cotisation affectée à l'épargne s'élève à 95% de la cotisation nette de frais accessoires.
- à partir de la 11^{ème} année, chaque année, la cotisation affectée à l'épargne s'élève à 97% de la cotisation nette de frais accessoires.

Toutefois, en cas de versement exceptionnel, la prime investie est équivalente à **97%** de la cotisation nette de frais accessoires.

➤ *La cotisation*

La cotisation minimale acceptée est de cent vingt mille (120 000) F CFA par an, hors accessoires. Après la première année effective de cotisations, le Contractant peut augmenter ou réduire sa cotisation.

La cotisation périodique en couverture de la garantie complémentaire décès est déterminée à la souscription en fonction de l'âge de l'assuré, du capital et prélevé sur les cotisations payées par le Contractant. Elle peut éventuellement faire l'objet d'une majoration après analyse du questionnaire médical rempli par l'assuré à la souscription.



La périodicité des cotisations est au choix de l'assuré, elles peuvent se faire mensuellement, trimestriellement, semestriellement ou annuellement.

Lorsqu'une cotisation ou une fraction de cotisation n'est pas payée dans les dix (10) jours de son échéance, NSIA VIE ASSURANCES adresse au Contractant une lettre recommandée par laquelle il l'informe qu'à l'expiration d'un délai de quarante (40) jours à dater de l'envoi de cette lettre, le défaut de paiement entraîne soit la résiliation du contrat en cas d'inexistence de valeur de rachat, soit la réduction du contrat (Code CIMA : Article 73 alinéa 3). La garantie complémentaire décès est suspendue à partir de la date de réduction du contrat.

- Simulation d'un contrat NSIA RETRAITE d'un assuré né 1979
Durée du contrat 20 mois
Prime investie hors frais accessoires 11 000 F CFA

Tableau 6 : Simulation des 8 premières années d'un contrat NSIA RETRAITE

COTISATION SOUSCRITE							
Cotisation périodique (hors accessoires)				11 000 F CFA			
Périodicité de paiement				Mensuelle			
Capital maximum Décès autorisé				1 200 000 F CFA			
Capital décès souscrite				1 200 000 FCFA			
Cumul cotisation				2 400 000 F CFA			
Capital garanti au taux de 3,5%				2 576 849 F CFA			
Capital estimé au taux de 4,50%				2 855 604 F CFA			

DETAIL DES COTISATIONS				EVOLUTION DU CONTRAT			
Année	Prime mensuelle décès	Montant mensuel des frais	Prime mensuelle investie	Année	Cumul Cotisations nettes de frais accessoires	Epargne constituée	Valeur de rachat
1	1 115 F	4 950 F	4 935 F	1	132 000 F	60 008 F	0 F
2	1 115 F	550 F	9 335 F	2	264 000 F	174 997 F	166 247 F
3	1 115 F	550 F	9 335 F	3	396 000 F	292 821 F	278 180 F
4	1 115 F	550 F	9 335 F	4	528 000 F	413 549 F	392 872 F
5	1 115 F	550 F	9 335 F	5	660 000 F	537 253 F	510 391 F
6	1 115 F	550 F	9 335 F	6	792 000 F	664 007 F	630 806 F
7	1 115 F	550 F	9 335 F	7	924 000 F	793 885 F	754 190 F
8	1 115 F	550 F	9 335 F	8	1 056 000 F	926 964 F	880 616 F

Source : TARIF NSIA RETRAITE

1.2. Aspects communs aux deux contrats

Nonobstant quelques différences, NSIA PENSION et NSIA retraite présentent beaucoup d'éléments en commun.

➤ *Renonciation*

Le Contractant peut renoncer au contrat dans le délai de trente (30) jours à compter du paiement de la première cotisation, par lettre recommandée avec avis de réception ou tout autre moyen faisant foi de la réception (**Code CIMA : article 65 alinéa 1^{er}**).

Il lui est alors restitué la cotisation versée, déduction faite des coûts de police dans le délai de trente (30) jours à compter de la réception du courrier par **NSIA VIE ASSURANCES (Code CIMA : article 65 alinéa 2)**. Au-delà de ce délai, les sommes non restituées produisent de plein droit intérêt au taux légal majoré de moitié durant deux mois, puis, au double du taux légal.

➤ *Exclusions*

Tous les risques de décès sont garantis à l'exclusion de ceux énoncés ci-après :

- Suicide conscient et volontaire de l'Assuré, avant deux années d'assurance (Code CIMA – article 66) ;
- Décès du fait volontaire des Bénéficiaires d'assurance (Code CIMA – article 78 alinéa 1^{er});
- Conséquences de la participation de l'Assuré à une émeute, une rixe ou un acte criminel ;
- Risque de guerre : Les accidents occasionnés ou étant la conséquence d'un fait de Guerre Etrangère et/ou Guerre Civile¹².

¹² On entend par Guerre Civile, l'opposition déclarée ou non ou toute autre activité guerrière ou armée, de deux ou plusieurs parties appartenant à un même Etat. Sont notamment assimilés à la Guerre Civile : une rébellion armée, une révolution, une sédition, une insurrection, un coup d'Etat, les conséquences d'une loi martiale, de fermeture de frontière commandée par un gouvernement ou par des autorités locales. Il appartient à la compagnie de prouver que le sinistre résulte de l'un de ces faits de Guerre Civile cas de Guerre Etrangère, les garanties du présent contrat n'auront effet que dans les conditions qui seront déterminées par chaque Etat membre après la cessation des hostilités (Code CIMA : article 94). un gouvernement ou par des autorités locales. Il appartient à la compagnie de prouver que le sinistre résulte de l'un de ces faits de Guerre Civile.

- Risque de Navigation Aérienne

Le risque de mort résultant d'un accident de la navigation aérienne n'est couvert que si l'Assuré avait pris place dans un appareil muni d'un certificat valable de navigabilité et conduit par un pilote possédant un brevet valable pour l'appareil utilisé et une licence non périmée, le pilote pouvant être l'Assuré lui-même.

- Les matches, paris, courses, concours, défis, acrobaties aériennes, records, tentatives de records, essais préparatoires et essais de réception sont exclus de la garantie ainsi que les sauts en parachute qui ne sont pas justifiés par une situation critique de l'appareil.

➤ ***Résiliation du contrat –Rachat total***

Le Contractant peut en toute liberté mettre fin au contrat en contrepartie de l'annulation de tous les engagements de **NSIA VIE ASSURANCES** vis-à-vis des parties contractantes et le reversement de la valeur de rachat.

Quand la résiliation intervient avant deux (2) années effectives de cotisations et que les cotisations versées n'atteignent pas 15% des cotisations prévues sur toute la durée du contrat, la valeur de rachat est nulle (Code CIMA : article 74 alinéa 5).

Quand la résiliation intervient après deux (2) années effectives de cotisations ou que les cotisations versées excèdent 15% des cotisations prévues sur toute la durée du contrat, il est reversé une valeur de rachat total au Contractant dans le délai de deux (02) mois suivant la réception du courrier de résiliation par NSIA VIE ASSURANCES. Au-delà de ce délai, les sommes non versées produisent de plein droit intérêt au taux d'escompte majoré de moitié durant deux (02) mois, puis à l'expiration de ce délai, au double du taux d'escompte.

On entend par Guerre Etrangère, la guerre déclarée ou non ou toute autre activité guerrière, y compris l'utilisation de la force militaire par une quelconque nation souveraine à des fins économiques, géographiques, nationalistes, politiques, raciales, religieuses ou autres. Sont aussi considérées comme Guerre Etrangère : une invasion, insurrection, révolution, l'utilisation de pouvoir militaire ou l'usurpation de pouvoir gouvernemental ou militaire.



Conformément aux dispositions de l'article 74 alinéa 4 du Code CIMA, la valeur de rachat total est égale au capital constitué à la fin du mois précédant la date de réception du courrier de résiliation, diminuée d'une pénalité de 5% si la résiliation a lieu avant les dix premières années effectives de cotisation. Si la résiliation intervient dix années plus tard, cette valeur équivaut au capital constitué à la fin du mois précédant la date de réception du courrier, sans pénalité.

➤ ***Rachat partiel***

Après deux (2) années effectives de cotisations ou le paiement d'au moins 15% des cotisations prévues sur toute la durée du contrat, le Contractant peut obtenir un rachat partiel de son contrat. Le montant maximum du rachat partiel est égal à 85% de la valeur de rachat total. Le rachat partiel est accordé dans le délai de huit (8) jours suivant la réception du courrier à **NSIA VIE ASSURANCES**.

En cas de rachat partiel, il est appliqué à la valeur résiduelle du capital constitué une pénalité égale à 5% du montant du rachat partiel s'il intervient au cours des dix (10) premières années de cotisation effective du contrat. Au-delà la pénalité est nulle.

Le rachat partiel n'est pas remboursable. En contrepartie, le capital constitué à terme est réduit.

➤ ***Avance***

Après deux années effectives de cotisations payées ou le règlement d'au moins 15% des cotisations prévues sur toute la durée du contrat, le Contractant peut obtenir une avance sur son contrat. Le montant maximum de l'avance est égal à 85% de la valeur de rachat total à la date de la demande d'avance conformément à l'article 74 du Code CIMA.

L'avance est accordée dans le délai de huit jours suivant la réception du courrier à **NSIA VIE ASSURANCES**.

L'avance est remboursable au taux d'intérêt de base d'emprunt bancaire.

➤ ***Réduction***

Conformément à l'article 74 du Code CIMA, les modalités de calcul de la valeur de réduction et de la valeur de rachat sont déterminées par un règlement général mentionné dans la note technique et tenu à la disposition du souscripteur dès la signature du contrat.

Après deux (02) années effectives de cotisation payées ou le règlement d'au moins 15% des cotisations prévues, le Contractant peut obtenir la réduction de son contrat (Code CIMA : article 74 alinéa 5).

Dans ce cas, le capital payable au terme qui constitue la valeur de réduction est égal au montant du capital constitué au jour de la réduction, capitalisé sur la durée résiduelle du contrat. La garantie complémentaire décès est automatiquement résiliée et ne peut être remise en vigueur.

Le contrat réduit conserve le bénéfice des participations aux bénéfices futures.

Le contrat peut être remis en vigueur en considérant que les primes versées ultérieurement constituent des versements exceptionnels, toutefois, la garantie décès n'est pas acquise à l'assuré.

2. Le produit collectif : CAREC

Le plan retraite est une couverture en complément de la retraite institutionnelle garantie par les institutions étatiques (CNSS ou CRF).

Contrairement à ces institutions, le plan de retraite CAREC est un plan de retraite par capitalisation. Ce plan retraite est souscrit au profit des salariés de la contractante. Le choix d'un tel plan se trouve dans la volonté de l'entreprise contractante d'offrir une plus grande espérance de gain et un avantage à ses salariés lors du départ à la retraite compte tenu de la faiblesse des niveaux de pensions versées aux retraités. Le niveau de pension (environ 40 % du revenu moyen) est faible au regard de l'ancien revenu et du niveau de vie qui ne cesse d'augmenter (loyer, factures et autres charges diverses).

➤ *Objet du contrat*

Le Contrat d'Assurance Retraite Complémentaire (CAREC), a pour objet de garantir suite à une capitalisation de l'épargne, le service d'un capital à l'Adhérent. Les droits sont liquidés au moment du départ à la retraite, soit sous la forme d'un capital en un versement unique, soit sous la forme de rentes certaines ou viagères.

➤ *Transparence et gains financiers*

Tenue des comptes

Dès la mise en place du contrat, NSIA Vie Congo tient pour chaque adhérent un relevé individuel où figurent le montant du Capital Retraite constitué y compris ainsi que les participations aux bénéfices attribuées (après deux années de cotisations).

Revalorisation des comptes financiers

NSIA Vie Congo garantit un taux de rémunération de 3,5% pendant toute la durée du contrat. Outre le taux garanti, un taux de participation aux bénéfices techniques et financiers réalisées chaque année par NSIA Vie Congo peut être servi après deux années de cotisations.

➤ *Formules proposées*

Il existe plusieurs formules de régimes de retraite complémentaire:

La formule la plus classique consiste à effectuer des cotisations forfaitaires qui seront capitalisées au nom de chaque adhérent. Cette formule a l'avantage de maintenir les charges (cotisations) fixes, cependant elle ne prend pas en compte l'évolution sociale de l'adhérent en terme d'augmentation salariale.

La seconde formule consiste à déterminer le taux de cotisation en pourcentage du salaire. Celle-ci à l'avantage de tenir compte de l'évolution salariale de l'adhérent.

La troisième formule quant à elle prend en compte l'ancienneté de l'adhérent. Car la mise en place de tout contrat par capitalisation ne bénéficie qu'à ceux qui cotisent sur une longue durée. Ainsi, le régime de retraite en entreprise est favorable aux plus jeunes tandis que ceux proches de la retraite sont défavorisés. C'est pourquoi dans cette formule, l'effort de l'employeur sera plus grand en terme de participation financière pour les plus anciens afin de leur permettre de rattraper le passif et éviter ainsi les frustrations

- Simulation d'un contrat Collectif CAREC d'une entreprise composée de 7 agents.
Date d'effet 01/01/2014
Age de départ à la retraite 60 ans
Rentes mensuelles
Taux de cotisation 10% du salaire

Tableau 7 : Exemple d'un contrat CAREC

N° MATRICULE	DATE DE NAISSANCE	DATE EMBAUCHE	SALAIRE MENSUEL	COTISATION MENSUELLE	DATE DE DEPART A LA RETRAITE	AGE	DUREE DE COTISATION	CAPITAL GARANTI A TERME	RENTE
150	01/12/1969	04/04/2005	245 010	24 501	01/12/2029	45	191	5 378 502	51 502
092	05/07/1974	26/08/2002	121 390	12 139	05/07/2034	40	246	3 644 031	34 894
003	15/08/1971	20/06/1999	278 230	27 823	15/08/2031	43	211	6 895 030	66 024
033	01/01/1965	01/03/2000	267 550	26 755	01/01/2025	49	132	3 810 730	36 490
105	01/01/1971	06/11/2002	122 570	12 257	01/01/2031	43	204	2 914 490	27 908
059	04/09/1974	24/05/2000	306 740	30 674	04/09/2034	40	248	9 303 562	89 087
067	01/01/1957	21/08/2000	122 570	12 257	01/01/2017	57	36	430 731	4 125

Source : Tarif NSIA CAREC

Au terme de ce chapitre, notons que les contrats d'ARC vendus par les compagnies d'assurances en générale, offrent plusieurs avantages aussi bien aux assurés qu'aux bénéficiaires. En effet, une liberté est laissée aux assurés de rachat (partiel ou total de leur contrat) en cas de difficulté financière encourues par eux. De même, du côté des bénéficiaires, le capital garanti en cas de décès ne tombe pas dans la masse successorale de l'assuré, ce qui constitue une garantie de sécurité pour ceux-ci. Et pourtant, l'ARC a du mal à donner des fruits escomptés.



Chapitre 2 : DIFFICULTES RENCONTREES PAR LES PRODUITS RETRAITE COMPLEMENTAIRES ET SUGGESTIONS

Le temps passé en compagnie nous a permis de trouver quelques problèmes qui nuisent au développement des produits Retraite complémentaire (Section 1) et d'y voir quelques voies de sorties (Section 2).

Section 1. Difficultés rencontrés par les produits RC

Les problèmes qui minent l'éclosion de l'ARC sont de deux ordres ; ceux exogènes aux entreprises d'assurances (A), et ceux dépendant de ces dernières (B).

A. Les difficultés d'ordre exogène aux entreprises d'assurances

Le développement de l'ARC est freiné par plusieurs obstacles qui ne sont pas liés aux entreprises d'assurances.

1. Absence de l'obligation d'adhésion aux produits d'assurance retraite complémentaire.

Dans certains pays au monde, notamment ceux développés comme la France, l'adhésion à un système de Retraite complémentaire est obligatoire. Ce qui contribue au renforcement de la divulgation de ses produit dans l'opinion publique Au Congo, il n'existe aucun organisme consacré comme dans ces pays, à la gestion de la retraite complémentaire ; ce qui au lieu de constituer un grand avantage pour les compagnies d'assurances qui seraient à ce jour, les seuls à pouvoir la proposer aux consommateurs. Mais hélas, libre cour est laissée aux populations en ce qui concerne l'adhésion à ce produit. La tâche est de ce fait laissée, très lourde aux compagnies d'assurances qui ont du mal à convaincre certains assurables déjà inscrits dans les registres des caisses de retraite institutionnelles, qui ne comprennent pas forcément l'intérêt de souscrire à une « deuxième » retraite. Malgré donc des efforts engagés par ces Compagnies, notamment avec leur force de vente, le taux d'adhésion reste très faible.

2. La pauvreté de la population couplée à sa bancarisation

La population congolaise est en majorité pauvre. Malgré les efforts entrepris par le gouvernement pour améliorer les revenus ces dernières années et en créant des emplois avec la politique de municipalisation du pays, la grande majorité vit au seuil de la pauvreté et considère les produits d'assurance comme un luxe, surtout que manger et se loger sont déjà un grand problème. Leurs revenus ne leur permettent pas d'y souscrire. Avec ce faible revenu, elles ne peuvent pas non plus s'ouvrir un compte pour penser à épargner. D'où un faible taux de bancarisation.

La bancarisation reflète le degré de pénétration du système bancaire dans les rouages de l'économie. Elle renseigne sur le niveau de développement de l'offre des services financiers.

Le taux de bancarisation usuellement utilisé correspond au rapport entre le nombre de comptes et le total de la population. Au Congo ce taux tourne autour de 7%¹³, et reste très bas par rapport à d'autres pays où la vente des produits de retraite complémentaire est développée, comme la France où ce taux est actuellement de 98%. La sous bancarisation constitue donc un obstacle important au développement de la retraite complémentaire au Congo, car elle reflète également la faiblesse de l'épargne.

Par ailleurs, ce fait dénote un manque de culture d'épargne de la part des populations congolaises, qui selon le constat, vivent au jour le jour, dépensant au rythme de leurs entrées. Or pour penser à préparer sa retraite, il faut un minimum de culture d'épargne, il faut un souci de se prémunir contre le manque d'argent à la cessation d'activités. Et cet esprit, rare sont les congolais qui l'ont, si bien qu'on ne voit pas souvent les assurables venir d'eux même souscrire aux produits d'assurance vie, il faut aller les chercher et les convaincre.

3. L'absence de culture d'assurance

Un autre grand frein à la souscription aux produits d'assurance retraite complémentaire, est celui du manque de culture assurantielle des populations africaines en générale et congolaise en particulier.

Le Congo figure parmi les pays où l'on prépare le moins sa retraite. En effet, Selon une enquête menée par nos soins auprès de 60 congolais, à peine 20 ont dit préparer une

¹³ Source :ADIAC

retraite à travers les régimes de base, 07 ont répondu avoir souscrit à une assurance retraite complémentaire auprès d'une compagnie d'assurances. Parmi ceux qui ont coché la case retraite complémentaire 6 à un salaire mensuel de plus de 200 000 FCFA, tandis que tous ceux qui évoluent en informel n'y ont pas souscrit. Les congolais actifs semblent sous-estimer les aspects de la pauvreté et de solitude par rapport à ce que les retraités disent expérimenter.

Jusqu'à nos jours, nombreux des congolais continuent à croire à la solidarité légendaire de la « Grande Familles Africaines », malgré les limites montrées par celle-ci. Le congolais tributaire d'un adage « les enfants iront louer »¹⁴ sont moins nombreux à penser à préparer leur retraite.

D'autres encore constituent le groupe de ceux qui ne font pas confiance aux entreprises d'assurances. En effet, l'assurance retraite étant un contrat qui lie l'assureur et son assuré pour une longue durée, celui-ci craint de se réveiller un matin et voir que, son assureur a fermé ses portes et donc qu'il a perdu tout l'épargne qu'il aurait constitué, car il y eu au Congo des épopées de ce genre, notamment dans la finance où les compagnies ont fermé et emporté avec elles, l'épargne des clients¹⁵, qui à leur tour ont gardé un souvenir amer de ce type de produit.

B. Les difficultés endogènes à NSIA Vie

1. Une communication absente

Durant notre passage à NSIA Vie Congo, nous avons constaté une carence cruciale de communication de la part de cette dernière. Il est vrai qu'un grand travail de communication est abattu par sa force de vente, mais cela reste très insuffisant, car les conseillers qui constituent cette force de vente ne s'adressent en majorité qu'aux personnes susceptibles de cotiser, car eux aussi ne vivent que de ça.

Une grande partie de la population est laissée de côté, notamment celle qui exerce dans l'informel, et pourtant parfois capable de supporter les primes d'assurance.

¹⁴ Adage signifiant que le père ne laissera n héritage aucun bien immobilier à ses enfant, les obligeant à aller louer.

¹⁵

Le problème des retraites concerne tout le monde, ayant un revenu régulier ou non, car il s'agit d'une question de sécurité sociale. Beaucoup de personnes finissent par vite mourir dès leur cessation d'activité, car n'ayant plus aucune source de revenue et abandonnées souvent à elles même voire assimilées dans les sociétés africaines à des sorciers.

Dans notre enquête menée, la majorité des personnes à revenu faible, notamment inférieur à 200 000 F CFA, dit ne pas savoir l'existence d'un tel produit. Et pourtant, même avec un tel revenu, une personne bien organisée et soucieux de ses vieux jours, peut bien épargner ; mais hélas, ceux – ci sont souvent ignorés aussi bien par l'Etat que par les compagnies d'assurance et finissent par cultiver un esprit de non concernés ; ils se disent que certaines choses dont l'assurance vie, ne les concernent pas.

Le travail de communication doit purger le visage des assurances de ses mauvais préjugés, faire savoir au grand public que les sociétés d'assurances sont capables de faire face à leurs engagements et ce pour de longues durées ; montrer comment certains assurés dont les contrats sont arrivés à termes jouissent des fruits de ceux-ci, montrer l'importance, et ainsi, les inciter à épargner pour leur vieux jours.

D'ailleurs, notre enquête que nous avons menée montre si bien qu'une grande partie de la population, même tributaire d'un revenu régulier et largement suffisant pour payer la prime, ne connaît pas l'existence des produits d'assurance retraite complémentaire.

2. L'insuffisant suivi des recouvrements

Un autre problème crucial mérite d'être évoqué, car il fait perdre beaucoup de clients à la société. Il s'agit du problème des paiements par virement permanent bancaire. Beaucoup d'assurés, pour éviter les tracasseries consistant à quitter leur poste de travail chaque mois et aller payer leur prime au domicile de leur assureur, préfèrent signer une autorisation de prélèvement sur leur salaire laissant ainsi la charge à leur banquier de s'occuper de ces paiements. Leur banque est censée à chaque fois que leur salaire est disponible, effectuer automatiquement un virement vers le compte NSIA Vie ouvert dans cette banque.

Le problème qui se pose est que les banques ne respectent pas toujours cet engagement. Soit elles ne prélèvent pas souvent, soit elles prélèvent moins que ce qui a été prévu ; soit elles prélèvent plusieurs fois en un seul mois; ou encore elles prélèvent plus que le montant de la prime, diminuant considérablement le revenu mensuel de l'assuré.

Beaucoup d'assurés se plaignent de ce fait auprès de NSIA Vie et menacent de partir chez le concurrent, car pour eux, NSIA Vie n'assure pas une bonne suivie à ce niveau, pour eux, la banque fait son travail, mais NSIA Vie ne fait pas le sien. Alors il est vrai que la responsabilité de ce fait n'est pas directement imputable à NSIA Vie, Mais n'oublions pas que le produit est bénéfique aussi bien pour l'assuré que pour NSIA Vie qui certes assurent les bons lendemains aux populations assurées, mais qui est avant tout une société commerciale, dont l'objectif premier est de réaliser les bénéfices et ce déficit de recouvrement est un grand manque à gagner. La Société peut encore faire mieux à ce niveau.

Signalons en passant que les assurés eux – même sont parfois tributaires de ce problème. En effet, lorsqu'ils constatent que la banque n'a pas débité leur compte du montant de la prime, ils ne prennent pas le soin de laisser au moins le montant de celle-ci afin de permettre à la banque de le transférer en cas de réclamation. Mais à ce niveau, la banque retrouve souvent les comptes des assurés, vidés de tout leur contenu. Elles se trouvent ainsi obligées d'effectuer un double prélèvement aux prochains mois , afin de rattraper ce retard, et au grand désarroi, les assurés s'en plaignent.

3. Le faible dynamisme de la force de vente

NSIA Vie dispose comme dit plus d'une équipe commerciale composée de deux Inspections supervisant à leur tour trois (3) équipes chacune.

Cette force de vente est en faible dynamisme dû au manque de moyens mis à leur disposition. En effet, de la même manière qu'une flamme, une force de vente s'entretient. Or on a parfois l'impression que celle – ci est délaissée à elle-même, ces membres n'ont pas de moyens suffisant pour leur permettre d'exercer leur travail et de faire montre de leur sérieux et du sérieux de NSIA Vie. Les nouveaux conseillers ont souvent l'impression d'avoir choisi un chemin sans lendemain, car ils ne sont pas encouragés, ni aidés alors qu'il est reconnu que les premiers mois dans le métier de conseiller sont les plus durs.

Ceux-ci s'aventurent parfois à aller parler à des personnes d'une grande notoriété au nom de l'entreprise, mais sans le minimum requis, notamment une tenue respectable, un badge, ce qui les rend moins crédibles aux yeux de leurs prospects.

4. La faiblesse de la rentabilité des produits retraite

Un autre grand problème qui peut empêcher la souscription en masse des contrats retraite est la faiblesse de leur rentabilité. En effet, un assuré âgé de 45 ans qui décide de payer la plus petite cotisation permise notamment 10 000 F CFA ; aura cumulé au bout de huit année de cotisation 960 000 F CFA ; mais n'aura épargné pour sa retraite à l'échéance des huit années que 894 961 F CFA. Alors, bien sûr, la prime de la garantie décès y est intégrée, mais le souscrit lambda ne le verra pas de cet œil ; il aura tendance à comparer ce revenu avec les revenus qu'il aurait pu gagner dans d'autres formes d'investissements avec le même capital.

Toutefois, disons que cette faiblesse de rentabilité, n'est pas totalement imputable à la compagnie ; en effet, dans la zone Afrique centrale, et en particulier au Congo, les DAT sont rémunérés à des taux largement faible (de l'ordre de 1,5 à 2%) par rapport au minimum imposé par la CIMA (3,5), car les banques locales sont en situation de surliquidité. Ce fait oblige les assureurs à investir plus dans des obligations d'Etats ou en Afrique de l'Ouest, mais là aussi dans les limites imposées par la réglementation.

Au vue de tous ces problèmes, comment y remédier ?

Section 2 : Recommandations pour le développement de l'assurance retraite complémentaire au Congo.

Les recommandations et suggestions mis en exergue concernent à la fois les pouvoirs publics et les compagnies d'assurance.

A. Recommandations règlementaires

Pour pouvoir généraliser l'assurance retraite complémentaire au Congo, il faut la rendre obligatoire et l'étendre à toutes les catégories socioprofessionnelles y compris celles qui ne sont pas touché par la retraite de base.

1. Rendre Obligatoire l'assurance retraite complémentaire

L'amélioration des systèmes de retraite passera essentiellement par une implication totale de l'Etat.

L'Etat peut s'impliquer et aider ces systèmes à deux niveaux :

D'abord en rendant obligatoire l'adhésion à un système de retraite complémentaire. Il est vrai que pour rendre obligatoire ce système, l'Etat lui-même doit mettre en place des

organismes chargé de le gérer. Car dans ces pays où les retraites complémentaire sont très développées, l'Etat a mis en place des organismes chargé d'assurer aux populations le complément des retraites à elles servie par les organismes de retraite de base. En France par exemple sa gestion est attribuée à l'Association pour le régime de retraite complémentaire des salariés (ARRCO) pour les salariés du secteur privé et à l'Association générale des institutions de retraite des cadres (AGIRC) pour les cadres.

Dans certains pays encore, notamment l'Afrique du Sud cette gestion est attribuée aux compagnies d'assurances privées, à cause de leur expertise en la matière.

En ce qui nous concerne au Congo, Si l'Etat ne peut pas forcément créer ce genre d'institutions, nous préconisons qu'il rende obligatoire pour tous les congolais percevant un revenu régulier, qu'il soit formel ou informel. Car en le rendant obligatoire, il peut obtenir des accords avec les entreprises d'assurances de la place pour sa gestion, notamment des cotisations et des prestations.

Cela à la fois, va inculquer la culture d'épargne aux populations, booster leur niveau de vie sociale à la vieillesse et améliorer les performances des compagnies d'assurances qui du coup vont voir leur chiffre d'affaire considérablement évoluer.

2. Subventionner les populations à faible revenu à financer leur retraite

Il est impératif pour les pouvoirs publics de procéder à des mesures qui permettront à la population d'acquérir le pouvoir d'achat qui leur permettra de constituer une épargne, tel que La réduction du chômage, l'encouragement des travailleurs du secteur informel à adhérer à ce genre de produits et l'allègement de la fiscalité de cette épargne. Ou encore, comme l'expérience menée dans certains pays¹⁶ pour encourager l'épargne longue des couches sociales les plus défavorisées, le versement d'une subvention proportionnelle à l'épargne constituée à l'issue d'une période longue (4 à 8 ans) pour faire face à des besoins identifiés (éducation des enfants, logement, projets créateur d'emplois, etc.)

Toutefois, l'Etat ne peut pas rendre ces régimes obligatoires sans pour autant mettre des mesures d'accompagnement en place. Ainsi, nous pensons que, comme cela se passe dans des pays comme le Maroc, le gouvernement dans sa politique d'amélioration du

¹⁶ l'expérience menée par Prof. Elaine Kempson (Université de Bristol), Incentives to save : Encouraging saving among low-income households

niveau de vie des citoyens, peut procéder à des mesures qui permettront à la population d'acquérir le pouvoir d'achat qui leur permettra de constituer une épargne, tel que La réduction du chômage, l'encouragement des travailleurs du secteur informel à adhérer à ce genre de produits et l'allégement de la fiscalité de cette épargne. Ou encore, comme l'expérience menée dans certains pays¹⁷ pour encourager l'épargne longue des couches sociales les plus défavorisées, le versement d'une subvention proportionnelle à l'épargne constituée à l'issue d'une période longue (4 à 8 ans) pour faire face à des besoins identifiés (éducation des enfants, logement, projets créateur d'emplois, etc.) Nous avons également pensé que l'Etat peut mettre en place des systèmes des subvention pour aider les personnes à faibles revenus à financer leur retraite, notamment en versant une cote part de 30, 40 ou 50% de leur prime d'assurance. Il en va de la sécurité sociale du pays et de la réduction de la pauvreté, cela ne peut que contribuer au développement du pays.

B. Recommandations internes à NSIA Vie

On peut constater que le problème ne se situe pas uniquement au niveau des mentalités mais aussi au niveau de la qualité du service des compagnies d'assurances en général et de NSIA Vie en particulier.

Ainsi pour améliorer leur CA, les assureurs sont appelés à axer leurs efforts sur la publicité et l'information du public dont une grande partie ignore la présence et l'utilité de ces produits, fidéliser la clientèle ,mettre en place des démarches managériales qui leur permettront d'atteindre les segments non encore touchés du marché ,booster leurs forces de vente et accentuer leurs efforts sur des stratégies marketing pertinentes et des offres plus « séduisantes » .

1. Amélioration du système de communication

Au niveau de NSIA Vie, nous proposons une politique marketing plus « agressive », notamment en utilisant tous les canaux possibles de communication, notamment, le mécénat, le sponsoring, les émissions télévisées. Certes cela coûte chère, mais avec un budget très réduit plusieurs actions de ce genre peuvent être menées.

La population doit se mettre à l'évidence de l'existence de l'assurance vie en générale et de son importance.



Le système de communication englobe également la force de vente. On ne peut pas l'améliorer si celle – ci est en reste. Il faut donc redynamiser cette force, en lui donnant des moyens basiques pour aller vers ses prospects avec toute assurance. Parce que ne l'oublions pas, la vente de nos jours n'est pas toujours basée sur la qualité du produit, mais beaucoup plus, sur l'emballage, et en assurance la force de vente fait partie de cet emballage, de cette étiquette. Un conseiller client doit avoir un minimum de recharge d'unités pour contacter sa prospection. Il doit être doté des badges voire des cartes de visite pour les plus efficaces.

A ce niveau, nonobstant, ces mesures d'accompagnement qui peuvent venir les booster, il doit être mis en place une compétition loyale à l'interne, avec des gains concrets pour les vainqueurs, allant des simples t- shirt à des sommes d'argent, des cartes de recharges, des voyages, une rencontre avec le PDG pourquoi pas ? Ceux - ci doivent sentir qu'ils exercent un métier noble, car c'est eux qui font le chiffre d'affaire ; ils doivent se sentir considéré et doivent travailler en parfaite complémentarité avec le service production et non en confrontation. Une fois toutes ces mesures mises en exergue, cela pourra attirer un grand nombre de vendeurs représentant placier, mais aussi la force de vente se sentira respectée et booster et cela ira de pair avec les résultats.

2. Mise en place d'une politique marketing qui place l'assuré au centre des intérêts

« Remettre l'assuré au centre des préoccupations de la compagnie, tel est le principal objectif que doit se fixer NSIA Vie Assurances. Il faut désormais percevoir le secteur en tant que marché et avoir comme centre d'intérêt le client » Il s'agira donc de développer une relation dynamique avec le client, proposer un éventail plus élargi de services, mieux considérer ses attentes réelles par l'intermédiaire d'enquêtes, fournir un service mieux adapté au client, de mieux le satisfaire de manière générale en lui faisant reconnaître la qualité du service rendu.

Pour arriver à cet objectif, on s'appuiera sur un service après-vente très professionnel qui se démarque de la concurrence.

Ce service est très essentiel dans la conservation du client. Il a été constaté au cours de notre stage, un manque de suivi de la clientèle, les assurés sont eux même obligés parfois de venir jusqu'à la société pour avoir certaines petites informations, notamment l'état de

leur avancement. La relation entre NSIA Vie et ses assurés, est très caduque et souvent plus, conflictuelle, manque de communication, aucune politique n'est mise en place pour fidéliser la clientèle notamment, les simples mais importantissimes « sms » pour souhaiter joyeux anniversaire à un assuré, ou lui demander de venir prendre un t – shirt à l'occasion de son anniversaire, une correspondance chaque 3 mois au moins, pour leur indiquer le niveau de leur épargne et leur rappeler les types de garanties souscrites par eux... plusieurs actions de ce genre, les assurés en réclament.

Un autre volet de ce service consistera dans le traitement des prestations et sinistres. A ce niveau également NSIA Vie doit se démarquer de la concurrence. Il est vrai que la Loi donne un délai maximum de 30 jours pour traiter une demande de rachat, une avance ou la liquidation d'un contrat à terme. Mais à ce niveau, les assurés sont parfois en attente interminable et se sentent même abusés par les vas et viens que la compagnie leur impose alors même que leur demande soit fondée. Nous pensons qu'à ce niveau, la compagnie doit montrer aux assurés que leur problème est aussi le sien, notamment en lui informant par exemple en cas de traitement lent de leur dossier, que le dossier aura une issue favorable à une date donnée ; ceci est d'un grand impact dans l'estime de l'assuré.

3. Miser sur la Bancassurance

Les entreprises d'assurances vie, pour accroître ce faible dynamisme, peuvent utiliser les clients des banques avec la bancassurance.

Celle – ci en effet, constitue un puissant canal de développement de l'assurance retraite complémentaire que les compagnies peuvent utiliser en profitant de la qualité du réseau bancaire pour distribuer à un coût relativement faible leurs produits ,d'une base de clientèle familiarisée avec les produits financiers, de réseaux de commercialisation denses, et d'une grande expertise des banquiers dans le domaine de l'épargne.

Si pour les contrats emprunteurs, la bancassurance est en train de faire un grand bien aux compagnies, elle pourrait également l'être dans l'assurance retraite complémentaire, aussi bien pour les groupes qu'individuellement.

Le fait de proposer l'assurance via le réseau bancaire, peut être perçu par le client comme un avantage, une création de valeur pour lui. Il a un service de plus : il a un seul interlocuteur pour gérer ses finances et sa prévoyance, sa sécurité ; c'est du deux en un. Par ce mode de distribution, le produit est plus accessible, car les réseaux des banques

sont relativement très étendus ; et le profit serait aussi bien pour les banquiers qui seraient rémunérés à la commission, que pour NSIA Vie qui pourra bénéficier d'une hausse de ses ventes via les canaux de la banque.

4. Redynamiser et réadapter le produit : La Micro assurance

Disons – le, les produits d'ARC commercialisés de nos jours par nos compagnies ne sont pas adaptés à nos sociétés ; il s'agit des constructions occidentales que les compagnies ont transposées sans quelconque changement dans nos pays. Et pourtant, les réalités ne sont pas les mêmes entre les occidentaux et les congolais ou les africains dans une plus large mesure ; les cultures et les revenus diffèrent.

Par conséquent, non seulement, NSIA Vie doit effectuer de gros efforts pour rendre ses produits relativement plus rentables, en trouvant des astuces de placements plus rentables ; mais aussi et surtout, elle doit réadapter ses produits à la réalité congolaise, en optant pour la micro assurance qui est le système d'assurance le plus adapté à la réalité africaine. Des mécanismes doivent être trouvés pour alléger la construction du produit et atteindre toutes les couches de la population ; car ne l'oublions pas, la population rurale ou celle évoluant dans l'informel, constitue une mine d'or à exploiter. Et pour cela, les produits d'assurance retraite, doivent revêtir leur tradition pour mieux les intéresser, notamment, un système de cotisation ou de recouvrement plus allégé, de l'ordre des 200 à 300 F CFA par jour, des délais très courts pour le règlement des prestations comme les rachats ou les avances . NSIA Vie doit songer à une politique de proximité, c'est-à-dire développer une politique micro assurance. Nous avons pensé à un produit retraite qui pourrait concerner tous les congolais surtout ceux du secteur informel, et rural en installant un système de cotisation quotidien ou hebdomadaire à travers des petits kiosques pour le recouvrement installés çà et là, dans les grands artères et carrefour des villes où les assurés pourraient cotiser à un niveau relativement bas et à des échéances très raccourcies, comme le jour ou la semaine.

Une autre alternative, consisterait à trouver des canaux de distribution plus adaptés, car il faut le dire, les intermédiaires classiques d'assurances ne montrent pas un grand intérêt aux produits d'assurance vie. Il faut pour cela que les compagnies d'assurances au-delà de leur force de vente, songent à distribuer leurs produits via les nouveaux canaux comme la téléphonie mobile dont le succès est allé au-delà des attentes en Afrique, les IMF, les Associations et les mutuelles.



CONCLUSION GENERALE

« Si cela m'était possible, j'écrirais le mot ASSURANCE dans chaque foyer et sur le front de chaque Homme, tant je suis convaincu que l'assurance peut, à un prix modéré, libérer les familles des catastrophes irréparables. » écrivait Winston Churchill.

L'assurance contribue de manière significative au développement d'une nation. Elle a des fonctions économiques et sociales qui font d'elle un vecteur de croissance et d'équilibre social¹⁸. Dans le même sillage, l'assurance retraite complémentaire constitue un facteur essentiel du développement social d'un pays.

Nonobstant un marché disposant d'énormes potentiels, les compagnies d'assurances peinent à faire prendre leur envol aux produits d'ARC au Congo. Et pourtant, personne ne nie le fait que la tendance va être renversée, mais faudrait-il que l'Assureur africain soit un peu plus inventif et aille au-delà des pratiques actuelles qui ont montré leurs limites. Les produits vendus sont définitivement considérés comme non adaptés à la population africaine en générale et congolaise en particulier, dont 70% travaille dans le monde rural et le secteur informel.

Eu regard à tout ce que nous avons développé dans ces travaux ; trois maîtres – mots restent donc à retenir.

SENSIBILISATION : pour éradiquer le plus possible le manque de connaissances en assurances, des populations congolaises.

MICROASSURANCE : pour se mettre dans la même direction de marche que la population congolaise, majoritairement « pauvre »

POLITIQUE – CLIENT : car un client satisfait est un potentiel commercial pour l'entreprise ; le contraire étant également vrai¹⁹.

Tous les regards restent donc aujourd'hui tournés vers les acteurs du marché, à qui la tâche incombe d'aller booster cette mine d'or qui sommeille.

¹⁸ La distribution de l'Assurance dans la zone CIMA: Quels modèles pour demain ? Maimouna DIARRA, Thèse Professionnelle MBA ENASS, Paris, 2011 - 2013

¹⁹ Un client insatisfait désoriente les autres de votre entreprise.



BIBLIOGRAPHIE

A. Ouvrages :

- ✓ FROMENTEAU Michel, PETAUTON Pierre, Théories et pratiques de l'assurance vie, collection Eco Sup, Dunod, 2012
- ✓ N'GAKA Pierre, Le système de Protection sociale au Congo Brazzaville, Harmattan, 2011.
- ✓ YETMAN Jerom, Manuel international des Assurances, Editions JOUVE, Paris, 1998
- ✓

B. Articles :

- ✓ CICARE, Séminaire sur l'approche de vente des contrats grande branche : cas des contrats de retraite complémentaire, Brazzaville - juin 2013

C. Cours :

- ✓ ABEGA Ambroise, *Marketing de l'assurance vie*, MST – A 2014
- ✓ KONE G.K. Mamadou, DGA Allianz Côte d'Ivoire Assurances vie, *Cours d'assurance de personnes*, MST – A 2014

D. Mémoires :

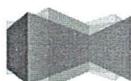
- ✓ BOUAOUAD Maroua, *Retraite complémentaire au Maroc Emergence et développement*, Mémoire de fin d'études pour l'obtention du diplôme du Master en Economie de l'Assurance et de la Protection Sociale, Faculté des Sciences Economique et Sociales, Rabat, 2009
- ✓ DIARRA Maïmouna, *La Distribution de l'assurance dans la zone CIMA*, quels modèles pour demain ? Thèse Professionnelle MBA ENASS 2011 – 2013

E. Lois :

- ✓ Code des assurances CIMA
- ✓ Code de la sécurité sociale congolaise

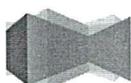
F. Site Web :

- ✓ http://www.cleiss.fr/docs/regimes/regime_congo.html
- ✓ www.fanaf.com
- ✓ www.ffsa.fr



ANNEXES

- Annexe 1 : Etat C1 2011
- Annexe 2 : Etat C1 2012
- Annexe 3 : Outils de production des commerciaux
 - Tableau de production hebdomadaire: semaine du lundi 30 avril au samedi 5 mai N
 - Bordereau de transmission des BIA : semaine du lundi 30 avril au samedi 5mai N
- Résultats du sondage sur l'assurance retraite complémentaire
- Spécimen du questionnaire conçu et renseigné pour le sondage



Compte d'Exploitation - ETAT C1 - Vie et Capitalisation 2013

	CREDIT						Ensemble	
	Assurances collectives		Epargne	Contrat en cas de vie	Contrat en cas de décès	Mixte		Epargne
	Contrat en cas de décès	Mixte						
Primes émises (7010 à 7013, 704, 706, 7901, 7904, moins 73 et 793).....	67 782 715	364 137 957	35 807 996	0	294 232 954	0	233 566 377	995 527 999
A déduire : annulations (7019).....	0	0	0	0	0	0	0	0
Primes nettes	67 782 715	364 137 957	35 807 996	0	294 232 954	0	233 566 377	995 527 999
Produits de place, nets de charges.....	971 793	6 235 715	0	0	15 634 238	0	8 993 878	31 835 625
A déduire: intérêts crédités aux provisions mathématiques nettes de cessions.....	0	0	0	0	0	0	0	0
Produits financiers nets	971 793	6 235 715	0	0	15 634 238	0	8 993 878	31 835 625
Subventions d'exploitation.....	0	0	0	0	0	0	0	0
Part des réassureurs dans les sinistres et capitaux.....	0	0	0	0	0	0	0	0
Part des réassureurs dans les provisions mathématiques à la clôture de l'exercice.....	0	0	0	0	0	0	0	0
A déduire: part des réassureurs dans les provisions mathématiques à l'ouverture de l'exercice.....	0	0	0	0	0	0	0	0
A déduire : Intérêts crédités aux provisions mathématiques sur cession.....	0	0	0	0	0	0	0	0
Commissions des réassureurs.....	5 075 679	0	0	0	2 044 425	0	0	7 120 104
Sinistres et charges incombant aux réassureurs	5 075 679	0	0	0	2 044 425	0	0	7 120 104
Solde débiteur.....	85 053 706	562 527 494	0	0	74 979 241	0	0	35 473 371
Total	158 883 894	932 901 166	35 807 996	0	386 890 858	0	242 560 255	1 069 957 099

DEBIT

	Assurances collectives							Ensemble
	Contrat en cas de décès	Mixte	Epargne	Contrat en cas de vie	Contrat en cas de décès	Mixte	Epargne	
Sinistres survenus.....	1 882 910 10	4 482 816 10	0	0	8 624 568	1 133 213	5 979 899	22 103 406
Capitaux échus.....	4 573 324	888 131	0	0	20 947 866	2 752 415	14 524 337	53 686 072
Arrérages échus.....		29						0
Rachats.....	12 190 077	022 030	0	0	55 835 994	7 336 490	38 714 244	143 098 835
Participations aux excédents liquidés.....	0	0	0	0	0	0	0	0
Prestations échues.....	18 646 311	44 392 977	0	0	85 408 428	11 222 117	59 218 480	218 888 313
Provisions math. à la clôture de l'exercice.....	91 038 760	220 863 156	36 809 282	0	67 831 283	0	1 538 813 567	2 504 713 755
A déduire : provisions math. à l'ouverture de l'exercice.....	0	318 907	647 446 035	0	0	38 819 568	1 542 224 814	2 384 809 324
A déduire : participation aux excédents incorporés dans l'exercice.....	0	0	0	0	0	0	0	0
A déduire : intérêts crédités aux provisions math. brutes de cessions..								0
Virement de provisions math. (3105).....	0	0	0	0	0	0	0	0
Charge de provisions.....	91 038 760	613 901 955	-610 636 753	0	67 831 283	-38 819 568	-3 411 247	119 904 431
Commissions (65 et 695).....	3 425 481	585 578 208	123 235	0	15 556 307	0	11 971 243	46 661 844
Autres charges nettes.....	45 773 341	263 861 50 756 794	1 646 737	0	207 872 716	0	159 966 936	623 523 592
Primes cédées aux réassureurs.....			644 674		10 222 125			60 978 919
Solde Brûlé (FSOUMQU) : Rapport d'études et de stage								0
Total.....	158 883	932	35 807	0	386 890 858	0	242 560 255	1 069 957 099

- L'assurance retraite complémentaire d'entreprise au Congo : cas de NDA VIET 887 451

14 814 843

ETAT C1 2012 CREDIT

	Assurances collectives					Ensemble	
	Contrat en cas de décès	Mixte	Epargne	Contrat en cas de décès	Mixte		Epargne
Primes émises (7010 à 7013, 704, 706, 7901, 7904, moins 73 et 793).....	99 427 660	452 385 335	3 577 000	451 535	0	315 376	1 322 302
A déduire : annulations (7019).....	0	0	0	698	0	422	115
Primes nettes.....	99 427 660	452 385 335	3 577 000	451 535	0	315 376	1 322 302
Produits de place, nets de charges.....	5 897 956	26 835 074	212 184	26 784	0	18 707 834	78 437 722
A déduire: intérêts crédités aux provisions mathématiques nettes de cessions.....	0	0	0	674	0	0	0
Produits financiers nets	5 897 956	26 835 074	212 184	26 784	0	18 707 834	78 437 722
Subventions d'exploitation.....	811 481	0	0	1 507 037	0	0	2 318 518
Part des réassureurs dans les sinistres et capitaux.....	0	0	0	0	0	0	0
Part des réassureurs dans les provisions mathématiques à la clôture de l'exercice.....	0	0	0	0	0	0	0
A déduire: part des réassureurs dans les provisions mathématiques à l'ouverture de l'exercice.....	345 804	2 218 926	0	5 563 310	0	3 200 395	11 328 436
A déduire : Intérêts crédités aux provisions mathématiques sur cession.....	0	0	0	0	0	0	0
Commissions des réassureurs.....	0	3 806 347	0	3 285 600	0	2 190 400	9 282 348
Sinistres et charges incombant aux réassureurs.....	-345 804	1 587 421	0	-2 277 710	0	-1 009 995	-2 046 088
Solde débiteur.....	49 010 876	113 285 431	14 114 804	0	0	1 051 459 074	241 349 245
Total.....	154 802 169	594 093 261	17 903 988	477 549 699	0	1 384 533 335	1 642 361 512

2012 DEBIT

D

	Assurances collectives							Ensemble
	Contrat en cas de décès	Mixte	Epargne	Contrat en cas de vie	Contrat en cas de décès	Mixte	Epargne	
Sinistres survenus.....	0	3 230 669	0	0	7 647 233	0	0	10 877 902
Capitaux échus.....	0	650 435	0	0	0	0	0	650 435
Arrrages échus.....	0	0	0	0	0	0	0	0
Rachats.....	0	22 079 150	0	0	0	0	95 385 733	117 464 883
Participations aux excédents liquidés.....	0	0	0	0	0	0	0	0
Prestations échues.....	0	25 960 254	0	0	7 647 233	0	95 385 733	128 993 220
Provisions math. à la clôture de l'exercice.....	156 318 907	674 609 211	21 117 195	0	38 819 568	0	1 634 013 678	2 524 878 559
A déduire : provisions math. à l'ouverture de l'exercice.....	48 637 077	308 820 148	3 269 852	0	555 876 444	226 598 236	413 196 398	1 556 398 155
A déduire : participation aux excédents incorporés dans l'exercice.....	0	0	0	0	0	0	0	0
A déduire : intérêts crédités aux provisions math. brutes de cessions..	0	27 163 176	1 638 552	0	0	0	91 788 864	120 590 592
Virement de provisions math. (3105).....	0	0	0	0	0	0	0	0
Charge de provisions.....	107 681 831	338 625 887	16 208 791	0	-517 056 876	-226 598 236	1 129 028 416	847 889 812
Commissions (65 et 695).....	6 069 478	27 615 484	218 355	0	27 563 618	0	21 211 382	82 678 317
Autres charges nettes.....	41 050 860	186 777 070	1 476 842	0	186 426 279	0	130 209 977	545 941 028
Primes cédées aux réassureurs.....	0	15 114 567	0	0	13 046 741	0	8 697 827	36 859 135
Solde créditeur.....	0	0	0	0	759 922 704	226 598 236	0	0
Total.....	154 802 169	594 093 261	17 903 988	0	477 549 699	0	1 384 533 335	1 642 361 512

Annexe 3 : Outils de production des commerciaux

3.1. TABLEAU DE LA PRODUCTION HEBDOMADAIRE: semaine du lundi 30 avril au samedi 5 mai N

Libelle	N° BIA	Nombre de contrats	Chiffre d'affaires
NSIA Etudes		2	31 204 FCFA
NSIA Retraite		9	222 110 FCFA
NSIA Pension		10	280 200FCFA
NSIA Prévoyance décès		2	212 893FCFA
Production Totale		23	746 427FCFA

Source : Département Production

3.2. BORDEREAU DE TRANSMISSION DES BIA : semaine du lundi 30 avril au samedi 5 mai N

N° BIA	Souscripteur	Date d'effet	Durée du contrat	Mode paiement	Prime	Conseillers	Codes	Chef d'équipe
66	A	1/04/N	23 ans	CDCO	16 000 FCFA	X	6 403	K
83	B	1/06/N	20 ans	BCI	10 221 FCFA	Y	6 411	K
224	C	1/06/N	20 ans	BCI	15 840 FCFA	Y	6 411	K
231	D	1/05/N	17 ans	CDCO	13 580 FCFA	X	6 403	K
508	E	1/05/N	7 ans	LCB	38 504 FCFA	K	6 400	K
				Virement	CA=94 145FCFA			

Visa inspecteur

Visa responsable vente

Visa service production

Source : Département Production

N°	PROFESSION	AGE	SALAIRE (en milliers de FCFA)	ARC* OUI/NON	CAUSE
1	Enseignant	45	Moins de 200	Non	Salaire faible
2	Commerçant	X	Moins de 200	Non	Salaire faible
3	Infirmier	XXX	Moins de 200	Non	Salaire faible
4	Cadre d'assurance	XX	Plus de 400	Oui	-
5	Agent de banque	34	Entre 200 et 400	Non	Autre épargne
6	Agent du ministère des fin	41	Entre 200 et 400	Non	Autre épargne
7	Fleuriste	29	Moins de 200	Non	Manque d'info et salaire faible
8	Agriculteur	46	Moins de 200	Non	Manque d'info et salaire faible
9	Agent des assurances	37	Entre 200 et 400	Non	Autre épargne
10	Commercial	30	Moins de 200	Non	Salaire faible
11	Commercial	29	Entre 200 et 400	Non	Il attend
12	Stagiaire auditeur	25	Moins de 200	Non	Pas informé et salaire faible
13	Comptable	32	Entre 200 et 400	Non	Autre épargne
14	Manager auditeur	35	Plus de 400	Oui	
15	Entrepreneur	39	Plus de 400	Non	Manque d'info et épargne ailleurs
16	Commerçant	43	Entre 200 et 400	Non	Manque d'information
17	Enseignant	40	Moins de 200	Oui	
18	Enseignant	30	Moins de 200	Non	Manque d'informations
19	Comptable	34	Plus de 400	Non	Autre épargne
20	Chauffeur	35	Moins de 200	Non	Manque d'information

*ARC : Assurance retraite complémentaire

21	Auditeur sénior	38	Plus de 400	Non	Autre épargne
22	Juriste de banque	28	Entre 200 et 400	Non	Autre épargne
23	Secrétaire de bureau	30	Entre 200 et 400	Non	Manque d'information
24	Avocat	39	Entre 200 et 400	Non	Manque de volonté
25	Secrétaire d'avocat	28	Moins de 200	Non	Manque d'information
26	Enseignant Université	35	Plus de 400	Non	Compte sur la CRF
27	Agent du Ministère de l'intérieur	29	Entre 200 et 400	Non	Salaire faible
28	Agriculteur	31	Moins de 200	Non	Salaire faible
29	informaticien	32	Entre 200 et 400	Non	Compte sur la CNSS
30	Journaliste	50	Entre 200 et 400	Non	Compte sur la CRF
31	Agent de banque	47	Entre 200 et 400	Oui	
32	Médecin	53	Plus de 400	Non	Manque d'information
33	Douanier	44	Entre 200 et 400	Non	Epargne ailleurs et compte sur la CRF
34	Ménagère	35	Moins de 200	Non	Ne savait pas son existence
35	Commerçant	30	Moins de 200	Non	Ne savait pas son existence
36	Maçon	48	Moins de 200	Non	Ne savait pas son existence
37	taxi	38	Moins de 200	Non	Ne savait pas son existence
38	Agent cadastre	52	Entre 200 et 400	Non	Manque d'information
39	Agent BTP	39	Entre 200 et 400	Non	Manque d'information
40	Agent BTP	34	Entre 200 et 400	Non	Manque de volonté
41	Commerçant	39	Entre 200 et 400	Non	N'a pas confiance
42	Etudiant	45	Moins de 200	Non	n'y a jamais pensé

43	Cadre BTP	47	Entre 200 et 400	Non	Epargne ailleurs
44	Agent CFAO	55	Entre 200 et 400	Oui	
45	Vigil	34	Entre 200 et 400	Non	
46	Menuisier	47	Moins de 200	Non	
47	Gestionnaire de bar	57	Moins de 200	Non	Ne savait pas son existence
48	Informaticien	50	Plus de 400	Non	Epargne ailleurs
49	Commercial	46	Plus de 400	Non	Ne savait pas son existence
50	Militaire	51	Entre 200 et 400	Non	Ne savait pas son existence
51	Militaire	34	Entre 200 et 400	Non	Salaire faible
52	Agent d'impôts	55	Entre 200 et 400	Oui	
53	Décorateur	44	Moins de 200	Non	Salaire faible
54	Mécanicien	31	Moins de 200	Non	Ne savait pas son existence
55	Juriste	46	Entre 200 et 400	Non	Attend le bon moment
56	Expert d'assurance	47	Plus de 400	Non	Epargne ailleurs
57	Policier	36	Entre 200 et 400	Oui	
58	Prêtre	60	Moins de 200	Non	Compte sur l'église
59	Prêtre	39	Moins de 200	Non	Manque d'information
60	Collecteur Microfinance	27	Moins de 200	Non	Salaire faible

RETRAITE COMPLEMENTAIRE AU CONGO

Questionnaire consommateurs 2014

I. Informations personnelles

1. Nom(s) et Prénom(s) :

(facultatif).....

2. Profession : Commerçant

3. Age : 32 ans

4. Sexe : 1. Homme 2. Femme

5. Situation matrimoniale :

Marié 2. Célibataire

6. Nombre d'enfants : 2

7. Niveau de salaire :

1. Moins de 200 000 F CFA
 2. De 200 000 à 400 000 F CFA
 3. Plus de 400 000 F CFA

II. Informations RETRAITE

8. Avez-vous une assurance retraite (ou pension) complémentaire ?

1. OUI 2. NON

9. Si OUI avec quelle compagnie d'assurance :

.....

10. Comment avez-vous été informé du produit ?

1. Média
 2. Internet
 3. Amis ou famille
 4. Prospectus ou magazines
 5. Par mon employeur
 6. Par un conseiller/commercial
 7. Autres

11. Si NON que faites-vous pour préparer votre retraite ?

1. Epargner en actions et obligations
 2. Economies
 3. Compte bloqué
 4. Investissement immobilier
 5. Rien
 6. Je pense que ma pension de base sera suffisante pour subvenir à mes besoins.
 7. Autre

12. Pourquoi n'y avez-vous pas souscrit ?

1. Je ne savais pas que ça existait
 2. Mon salaire ne me permet pas
 3. J'investis ailleurs
 4. Je ne fais pas confiance à ce produit
 5. Je suis encore jeune pour y penser
 6. Autres

13. Recevez-vous d'habitude des conseils, offres et orientations de la part de votre assureur ?

NON

14. Qu'est-ce qui vous inciterait à souscrire à un produit d'assurance retraite complémentaire ?

15. Avez-vous souscrit à un produit d'assurance - vie autre que l'assurance retraite ou pension ?

1. OUI 2. NON

Comment pouvons-nous vous contacter ? (Tél) :

05 798 46 54

TABLE DES MATIERES

DEDICACES.....	i
REMERCIEMENTS.....	ii
LISTE DES SIGLES ET ABREVIATIONS.....	iii
LISTE DES TABLEAUX.....	iv
RESUME	v
ABSTRACT.....	vi
SOMMAIRE.....	vii
INTRODUCTION GENERALE	1
TITRE I : CADRE DU STAGE	4
Chapitre 1 : PRESENTATION DE NSIA ASSURANCES ET DE NSIA VIE.....	6
Section 1 : Structuration.....	6
A. Organes communs.....	7
B. Les organes de NSIA ASSURANCE.....	10
C. Les organes de NSIA VIE CONGO.....	13
Section II : Tâches exécutées pendant le stage.....	15
A. Passage au sein de NSIA Vie	15
B. Passage au sein de NSIA Assurances	16
Chapitre 2 : LES ACTIVITES DE NSIA VIE ASSURANCES.....	18
Section I : Les produits vendus par NSIA Vie.....	18
A. Les Produits Individuels	18
B. Les produits collectifs :.....	20
Section II : Présentation technique de NSIA Vie.....	21
A. Le chiffre d'affaire par branche.....	21
B. Les fonds propres	22
C. Les provisions techniques.....	23
D. La couverture des engagements règlementés	23
E. La couverture de la marge de solvabilité.....	23
F. La réassurance.....	24
TITRE II : PROBLEMATIQUE DE L'ASSURANCE RETRAITE COMPLEMENTAIRE AU CONGO : CAS DE NSIA VIE CONGO.....	26
Chapitre 1 : PAYSAGE DE LA RETRAITE AU	27
Section 1. Régimes de retraite de base.....	27
A. Le régime des pensions civiles et militaire	27
1. La pension civile.....	27
2. Le régime des pensions militaires	28
B. Le régime de Sécurité Sociale	28

C. Les faiblesses de ce système de base.....	30
Section 2. Présentation de l'Assurance Retraite Complémentaire (ARC).....	31
A. Généralités.....	31
B. Les produits Retraite complémentaire NSIA-Vie Congo	33
1. Les produits individuels.....	33
2. Le produit collectif : CAREC.....	42
Chapitre 2 : DIFFICULTES RENCONTREES PAR LES PRODUITS RETRAITE COMPLEMENTAIRES ET SUGGESTIONS	45
Section 1. Difficultés rencontrés par les produits RC.....	45
A. Les difficultés d'ordre exogène aux entreprises d'assurances.....	45
1. Absence de l'obligation d'adhésion aux produits d'assurance retraite complémentaire	45
2. La pauvreté de la population couplée à sa bancarisation	46
3. L'absence de culture d'assurance.....	46
B. Les difficultés endogènes à NSIA Vie.....	47
1. Une communication absente.....	47
2. L'insuffisant suivi des recouvrements	48
3. Le faible dynamisme de la force de vente.....	49
4. La faiblesse de la rentabilité des produits retraite	50
Section 2 : Recommandations pour le développement de l'assurance retraite complémentaire au Congo.	50
A. Recommandations règlementaires.....	50
1. Rendre Obligatoire l'assurance retraite complémentaire	50
2. Subventionner les populations à faible revenu à financer leur retraite	51
B. Recommandations internes à NSIA Vie	52
1. Amélioration du système de communication.....	52
2. Mise en place d'une politique marketing qui place l'assuré au centre des intérêts	53
3. Miser sur la Bancassurance	54
4. Redynamiser et réadapter le produit : La Microassurance	55
CONCLUSION GENERALE	56
BIBLIOGRAPHIE	57
ANNEXES.....	58
TABLE DES MATIERES	64

