

**CONFERENCE INTERAFRICAINE DES MARCHES D'ASSURANCES
(C I M A)
INSTITUT INTERNATIONAL DES ASSURANCES
(IIA)**

Institution Spécialisée Autonome
B.P. : 1575 TEL. : (237) 220-71-52- FAX. : (237) 220-71-52
Email : iia@syfed.cm.refer.org
Yaoundé - République du Cameroun

**LE CERTIFICAT D'ASSURANCE MARITIME
HARMONISE DE L'ASSOCIATION DES SOCIETES
D'ASSURANCE DU CAMEROUN (ASAC)
SUCCES ou ECHEC ?**

*Rapport d'Etude et de Stage en vue de l'obtention du diplôme de
Maîtrise en Sciences et Techniques des Assurances (MST-A)*

Présenté et soutenu par :
Yvonne Claude MASSOMA DESMAYOS
MST-A 6^e Promotion

Sous la direction de :
M. Roger SIEWE NGANJUI
Ancien Elève de l'IIA 12^e Promotion DESS-A
Responsable Département Transports
à Gras Savoye Cameroun

NOVEMBRE 2004

CONFERENCE INTERAFRICAINE DES MARCHES D'ASSURANCES
(C I M A)
INSTITUT INTERNATIONAL DES ASSURANCES
(IIA)

Institution Spécialisée Autonome
B.P. : 1575 TEL. : (237) 220-71-52- FAX. : (237) 220-71-52
Email : iia@syfed.cm.refer.org
Yaoundé - République du Cameroun

**LE CERTIFICAT D'ASSURANCE MARITIME
HARMONISE DE L'ASSOCIATION DES SOCIETES
D'ASSURANCE DU CAMEROUN (ASAC)
SUCCES ou ECHEC ?**

*Rapport d'Etude et de Stage en vue de l'obtention du diplôme de
Maîtrise en Sciences et Techniques des Assurances (MST-A)*

Présenté et soutenu par :
Yvonne Claude MASSOMA DESMAYOS
MST-A 6^e Promotion

Sous la direction de :
M. Roger SIEWE NGANJUI
Ancien Elève de l'IIA 12^e Promotion DESS-A
Responsable Département Transports
à Gras Savoye Cameroun

NOVEMBRE 2004

TABLE DE MATIERES

TABLE DE MATIERES	
DEDICACE	3
REMERCIEMENTS	4
Premier partie : VOLET DESCRIPTIF	5
INTRODUCTION GENERALE	6
Chapitre 1 - PRESENTATION ET ORGANISATION GENERALE DE GRAS SAVOYE CAMEROUN	8
Section 1 - Départements Fonctionnels :	9
A. La Direction Administrative Comptable et Financière (DAC&F) :	9
B. Direction des Ressources Humaines et Affaires Générales (DRH & AG)	10
C. Le Département Informatique, Qualité et Innovation :	10
Section 2 - Les Départements Opérationnels :	11
A. Le Département Commercial	11
a. Le Directeur de Clientèle :	11
b. Des Chargés de Clientèle :	12
c. Les Assistantes :	12
B. Les Départements Techniques :	12
a. Département IARD & AUTO	13
b. Département Maladie	14
c. Département Vie	15
d. Département Transport	15
Chapitre 2 - ANALYSE ET FONCTIONNEMENT DE QUELQUES DEPARTEMENTS	18
Section 1 - Analyse et Fonctionnement de deux Départements Administratifs	18
A. Département des Ressources Humaines et Affaires Générales (DRH&AG)	18
a. - Sur le plan Ressources Humaines :	18
b. Sur le Plan affaires Générales :	19
B. Direction Administrative Comptable et Financière (DAC&F)	19
a. Gestion Administrative :	19
b. - Gestion Comptable :	19
Section 2 - Les Départements Techniques	20
A. IARD / AUTO :	20
a. Production	20
IARD :	20
AUTO :	21
b. Sinistres	22
IARD :	22
AUTO :	22
B. LE DEPARTEMENT TRANSPORT :	24
a. Production :	24
b. - Le Sinistre :	24
INSUFFISANCES :	26
RECOMMANDATIONS	27
CONCLUSION DU VOLET DESCRIPTIF :	28
Deuxième partie : Le Certificat d'Assurance Maritime Harmonisé de l'Association des Sociétés d'Assurances du Cameroun (ASAC) SUCCES ou ECHEC ?	29
Introduction	30

Chapitre 1 - Le certificat d'assurance facultés "harmonisé" face aux besoins d'assainissement et de sécurité des échanges commerciaux exprimés par le marché.	33
Section 1 - Le certificat d'assurance harmonisé face aux besoins des assurés et souscripteurs des contrats d'assurances facultés.	33
Section 2 - Le certificat d'assurance harmonisé face aux besoins des intermédiaires d'assurances facultés.	34
Section 3 - Le certificat d'assurance harmonisé et les attentes de ses initiateurs.	35
Chapitre 2 - Le certificat d'assurance "harmonisé" et la contribution espérée de la branche des assurances facultés à l'économie nationale.	37
Section 1 - Les assurances facultés	37
A. Rappel des garanties	38
Rappel des garanties spécifiques	38
Section 2 - La Production Facultés.	39
CONCLUSION GENERALE	42
BIBLIOGRAPHIE	44

DEDICACE

Je dédie ce travail,

- A ma grand-mère Emma qui en ce moment est sur le chemin du paradis.
- A mes parents Philippe Louis et Marie Reine Koumkang Desmayos, vous qui m'aviez toujours protégée dans vos pensées et inculqué l'amour du travail,
- A ma fille Gloria Yaïtan Desmayos qui a su gérer mes multiples absences avec philosophie,
- A mes frères et sœurs : Alain, Jean-Jacques, Jeannine et toute sa famille, Irène et toute sa famille, Marie Reine retrouvez ici toute l'affection que j'ai pour vous et un grand merci pour votre soutien tout au long de cette formation,
- A ma chère tante Victorine et mon oncle Arsène qui n'avez cessé de m'encourager,

REMERCIEMENTS

J'adresse mes remerciements à :

A l'Etat du Cameroun qui a accepté de prendre entièrement nos études en charge

A l'Institut International des Assurances : son Directeur Général Monsieur Gratien ZANOVI, son Directeur des Etudes Monsieur Momath NDAO qui n'a cessé de nous prodiguer des conseils durant ces deux années, ainsi qu'à toute son administration.

A tous mes camarades de la 6ème promotion MST-A

Ainsi, loin d'être l'œuvre d'une personne, ce rapport est en fait le résultat d'une longue filière de collaboration. L'accueil qui m'a été réservé à Gras Savoye Cameroun (GSCam) était si franc, la collaboration si loyale que je ne saurai comment témoigner ma reconnaissance à l'ensemble du personnel de GSCam.

Mes remerciement s'adresse particulièrement à :

- Messieurs Philippe FALLET et Thierry LABBE respectivement Directeur Général et Directeur Général Adjoint, qui ont bien voulu m'accueillir dans cette Institution,
- Monsieur Stanislas NZANGAOU qui m'a tendu la main dès le premier jour,
- Monsieur Jean-Pierre EWANE LOBE pour sa disponibilité, son aide et l'attention qu'il n'a cessé de m'apporter tout au long de ce travail,
- Monsieur Roger SIEWE et son Adjoint Abakar BOUTOU pour leur disponibilité et leur encadrement,
- Tout le personnel du Département transport : Madame Salomé MANGA, Yvonne TIMBA, Cécile MOUDOUROU, Angèle ZOBO, Richard NLOM, Fabien DONFACK.

PREMIERE PARTIE : VOLET DESCRIPTIF

INTRODUCTION GENERALE

Vertu de prévoyance et d'épargne, l'assurance est la nécessité pour l'homme de se prémunir des conséquences de l'adversité, des atteintes à son patrimoine ou à son intégrité physique. Elle consiste aussi à se décharger d'un dommage résultant d'une éventualité redoutée. C'est ce qui caractérise l'industrie d'assurance dont les intervenants sont les compagnies d'assurances et des intermédiaires parmi lesquels les sociétés de courtage à l'instar de Gras Savoye Cameroun, cadre de mon stage.

Gras Savoye Cameroun, Société de courtage créée en 1980 à son siège social sis au 402, avenue du Général De GAULLE Douala Bonanjo, face complexe de la CRTV¹, est une des filiales Africaines de Gras Savoye S.A. née à Lille en France en 1907. Un siècle après son développement sur le plan international, Gras Savoye S.A est devenu un leader dans l'hexagone et l'un des tous premiers dans le monde.

Depuis plus de 15 ans, Gras Savoye Cameroun, garantit à ses clients non seulement un service local, mais également global dans le reste du monde par sa présence grâce à son partenariat avec le courtier Anglo-saxon WILLIS.

Gras Savoye Cameroun, mandatée par ses clients pour représenter leurs intérêts auprès des compagnies d'assurances, a pour mieux les servir, développé des expertises au service de deux types de clientèle : les entreprises et les particuliers.

Elle exerce ainsi les métiers suivants : le conseil qui consiste à évaluer avec le client les risques auxquels ils sont exposés, l'intermédiation qui consiste à l'interrogation et à la mise en concurrence des compagnies d'assurance, la gestion et le suivi permanent des comptes clients en leur apportant une aide dans la constitution des dossiers sinistres, et en les défendant auprès des compagnies.

Gras Savoye Cameroun, selon des mandats de gestion reçus des compagnies d'assurances, gère également les sinistres dans la limite des pouvoirs qui lui sont conférés par les assureurs.

C'est dans ce cadre que nous avons eu le privilège d'y séjourner du 31 mai au 08 octobre 2004 pour un stage de travail effectif que nous matérialisons par ce rapport qui comprend deux grandes parties :

- une première partie descriptive de l'organisation générale de Gras Savoye Cameroun sur les plans opérationnel et fonctionnel, puis l'analyse et le fonctionnement de certains services que nous avons visités,

¹ Cameroon Radio and Television

- une deuxième partie thématique à travers laquelle nous parlerons de l'harmonisation du certificat d'assurance maritime au Cameroun et ses effets sur le marché de l'assurance transports camerounais et à Gras Savoye Cameroun en particulier.

CHAPITRE 1 - PRESENTATION ET ORGANISATION GENERALE DE GRAS SAVOYE CAMEROUN

Gras Savoye Cameroun a un effectif de soixante cinq employés. A sa tête, une Direction Générale qui exerce son pouvoir sur deux groupes d'entités : Les entités fonctionnelles et les entités opérationnelles (annexe1).

La Direction Générale étend quotidiennement ses pouvoirs dans les quatre domaines suivants : dans le domaine interne, elle contrôle l'administration générale, la comptabilité et les finances, les relations humaines. Sur le plan commercial elle est chargée du développement et du suivi « du service clients » puis veille sur la gestion du bureau de Yaoundé. Pour ce qui est des relations extérieures, elle s'occupe de l'organisation professionnelle, des relations avec les compagnies d'assurance, des administrations et le suivi de la Direction du Tchad et de la Guinée Equatoriale. Elle a également un regard sur la gestion technique du portefeuille des produits bancaires, vie et transport.

Dans ses fonctions, le Directeur Général est secondé par un Directeur Général adjoint qui a une forte emprise sur les Départements Informatiques Qualité et Innovation et Maladie. Il est chargé du contrôle de gestion, de l'organisation interne par la mise sur pied des procédures, de l'audit du portefeuille, du développement et du suivi du « service clients », des réclamations client, de l'assistance technique « assurance » Maladie et Aviation. Par ailleurs, le Directeur Général et le Directeur Général Adjoint exercent une gestion collégiale avec prépondérance du Directeur Général, matérialisée par des domaines d'intervention distinct et communs pour chacun d'eux (annexe 2).

Partant de l'organigramme (annexe 3) de Gras Savoye Cameroun, nous décrivons les principales missions ainsi que les différents départements et leurs attributions respectives.

Nous pouvons constater qu'il y a une décentralisation des responsabilités du sommet à la base. Ce qui allège énormément la Direction Générale dans la prise de certaines décisions et par ricochet responsabilise tout employé quel que soit son niveau.

La répartition du travail se fait par fiche de poste, chacun a un certain nombre de tâches bien définies, au sein de cette structure que nous présenterons dans les lignes qui suivent.

Section 1 - Départements Fonctionnels :

Ces Départements se composent de :

- la Direction Administrative, Comptable et Financière,
- le Département des Ressources Humaines et Affaires Générales
- le Département Informatique Qualité et Innovation.

A. La Direction Administrative Comptable et Financière (DAC&F) :

Elle est placée sous l'autorité d'un chef de Département chargé d'animer et de coordonner le Département, d'assurer le respect des obligations légales (comptables fiscales et juridiques), de veiller à l'optimisation de la gestion de la trésorerie, ainsi qu'à l'harmonisation des procédures comptables, juridiques et fiscales.

La DAC&F a un effectif de neuf personnes répartis dans trois services :

- la Comptabilité des Assurances,
- la Comptabilité Générale,
- la Production Comptable et Recouvrement.

- la Comptabilité des Assurances est chargée du suivi des comptes clients, de la préparation et du reversement des primes, du contrôle et justification des comptes de la comptabilité des assurances ; d'établir les rapprochements des arriérés avec les compagnies.

C'est dans ce service que sont établis les règlements et leur enregistrement, ainsi que l'analyse des comptes.

- la Comptabilité générale est chargée de la saisie des factures et du courrier confié, de la préparation des éléments d'analyse comptable et de la préparation des déclarations.

La comptabilité générale veille à la bonne tenue de tous les comptes et les livres comptables, à l'application des normes du groupe et des procédures administratives et normes comptables ; c'est également de ce service que dépendent la caisse, la confirmation des règlements aux banques, et d'effectuer les inventaires physiques.

- la Production Comptable et Recouvrement assure la facturation et veille à la qualité des fichiers LIMA². Elle est chargée de l'optimisation des encaissements des primes arriérées et de la réduction du volume de celles de plus d'un an.

B. Direction des Ressources Humaines et Affaires Générales (DRH & AG)

Placée sous le contrôle d'un Directeur des RH & AG, elle est chargée d'optimiser la gestion des ressources humaines et des moyens généraux dans un climat social serein, et des conditions de travail sans cesse en amélioration. Il dirige et programme les entretiens d'embauche et d'évaluation de tout le personnel même les temporaires.

La DRH & AG a un effectif de six personnes avec des missions bien définies :

- l'Assistante assure la gestion quotidienne du personnel, tient le secrétariat du Chef de Département et veille aux bonnes conditions matérielles de travail,
- un Archiviste qui rationalise la consultation et la gestion des archives,
- un agent de courrier qui enregistre et ventile le courrier départ dans les délais,
- une standardiste qui assure les liaisons électroniques et téléphoniques avec l'extérieur, et veille à la ventilation du courrier arrivée,
- un agent d'entretien chargé de la propreté constante de l'intérieur des locaux,
- un chauffeur qui entretient et conduit les véhicules confiés,
- un coursier qui assure les liaisons dans la ville.

C. Le Département Informatique, Qualité et Innovation :

Ce département comprend trois personnes :

- un Responsable de Qualité et Innovation qui est chargé de mettre en place la politique informatique et un schéma directeur, de l'évolution de l'architecture matérielle et logicielle vers le concept de qualité, de la sécurité de l'environnement et de l'administration du réseau.

² Logiciel Interactif et Modulaire pour Assureurs

- un administrateur de réseau qui assure la gestion opérationnelle du réseau, la sécurité du système informatique en apportant des solutions innovantes et de qualité aux utilisateurs, tout en veillant au suivi des applications métiers en collaboration avec 2IA³.

- un Technicien de Maintenance qui a pour rôle de former le personnel, de maintenir le parc informatique et d'assister le Responsable et l'Administrateur Réseau.

L'Informatique est un centre névralgique de Gras Savoye Cameroun, il touche à tous les corps de métiers de l'assurance. Il veille à la disponibilité de la messagerie et des bases de données entre Douala et le Bureau Régional de Yaoundé par une connexion permanente, à l'évolution des serveurs, à la mise en place des manuels de procédures et enfin à être toujours en communication avec la DSI⁴ à Neuilly en France.

Section 2 - Les Départements Opérationnels :

C'est dans ces Départements que sont effectués tous les travaux technico-commerciaux. Ils se subdivisent en deux grands groupes :

- un Département commercial,
- des Départements techniques.

A. Le Département Commercial

Il est composé d'un service commercial à Douala et un Bureau Régional à Yaoundé qui sont animés et gérés par des Directeurs de clientèle et leurs assistantes.

a. Le Directeur de Clientèle :

Il a pour principales missions de veiller au bon suivi des affaires par l'équipe Client Gras Savoye Cameroun et se tenir informé de l'évolution des affaires, de faire profiter le client

³Ingénierie Informatique et Assistance (un prestataire de service)

⁴ DSI (Direction des Systèmes Informatiques)

de l'équipe Gras Savoye Cameroun de son expérience et de son savoir faire, de diversifier les niveaux de relation chez le client en consolidant la relation client et la rentabilité du compte Clients.

Il contribue au maintien et au développement des affaires dans le cadre de la politique commerciale de Gras Savoye Cameroun.

b. Des Chargés de Clientèle :

Ils doivent avoir une connaissance complète du client, en particulier, être garants de la qualité du service délivré au client c'est-à-dire de la conformité des prestations de Gras Savoye Cameroun aux besoins et attentes du client et prospect (pour les conditions de garantie, la gestion de la production, du sinistre et du conseil), ils informent et font informer le client et le Directeur de Clientèle, ils veillent à la rentabilité du compte Clients, et toujours faire savoir au client la valeur ajoutée de Gras Savoye Cameroun à toute occasion.

c. Les Assistantes :

Une au Bureau Régional de Yaoundé et l'autre à la Direction Commerciale, ont pour principales missions de tenir le secrétariat et d'assister les Chargés de Clientèle.

B. Les Départements Techniques :

Pour une meilleure rentabilité, Gras Savoye Cameroun s'est doté de quatre Départements Techniques équipés chacun de deux services : la Production et le Sinistre ;

Il s'agit du :

- Département IARD & AUTO,
- Département Maladie,
- Département Vie,
- Département Transport.

a. Département IARD & AUTO

Chargé de la Souscription et de la gestion des sinistres, ce Département de seize personnes est dirigé par un Directeur qui se charge de la coordination et de l'animation de l'activité de la production et des sinistres, veille à la bonne qualité des études et à l'harmonisation des contrats, ainsi qu'au dénouement rapide et juste des dossiers dans l'intérêt du client et celui de Gras Savoye Cameroun. Il applique la politique de souscription définie par le Directeur Général. Il sécurise la responsabilité professionnelle de Gras Savoye Cameroun.

Dans l'exercice de ses fonctions, le Directeur du Département IARD & AUTO a comme collaborateurs :

- un Chargé de Compte Techniques IARD AUTO & Maladie qui assure les relations de la structure avec le marché principalement dans les phases de négociation et de placement des contrats.
- un Responsable Production IARD & AUTO qui est chargé de la supervision des tâches des techniciens Production, de la branche IARD & AUTO. Il organise, contrôle et évalue le travail de l'équipe.
- un Technicien Production IARD & AUTO en charge de la rédaction des contrats, avenants et de leur régularisation. Il gère la vie du contrat (sauf sinistre) et veille au respect des délais (réponses à donner aux clients, à l'équipe clients et la gestion administrative). Il doit informer les assureurs, clients, équipe clients, responsables hiérarchiques, et se tenir informé.
- une Assistante Production IARD & AUTO qui tient à jour le secrétariat du service et veille au bon classement des pièces.
- un Responsable sinistre IARD & AUTO qui supervise les tâches des techniciens sinistres de la branche technique concernée. Il organise, contrôle et évalue le travail de l'équipe et le suivi des experts.
- un Technicien Sinistres IARD & AUTO qui a pour mission de faire aboutir les dossiers sinistres vite et bien dans l'intérêt du client et dans celui de Gras Savoye Cameroun. Il

doit fournir des informations en temps réel à tous les acteurs concernés (clients, chargés de clientèle, responsables hiérarchiques, techniciens et assureurs), et faire profiter les clients de Gras Savoye Cameroun de son expérience et de son savoir faire « sinistres » dans la conception des montages, la rédaction des polices et des systèmes de gestion.

- Assistante sinistres IARD & AUTO chargée de l'ouverture et de l'enregistrement des déclarations de sinistres, de tenir à jour le secrétariat et le volet administratif de la gestion. Enfin elle veille au bon classement des pièces et à la préparation des règlements.

b. Département Maladie

Ce Département est chargé de la gestion de la politique sociale des entreprises et de l'amélioration des conditions de travail ainsi que de la protection sociale des salariés. Doté d'un effectif de neuf personnes est placé sous l'autorité :

- d'un Responsable de Département qui a pour mission de coordonner et contrôler l'activité production et sinistre qu'il anime, Il est chargé du contrôle de la qualité des remboursements dans le respect des délais et des clauses contractuelles. Il sécurise la responsabilité professionnelle de Gras Savoye Cameroun, analyse et commente les statistiques.

Dans l'exercice de ses fonctions, il a pour collaborateurs :

- un Gestionnaire de Production Maladie qui est chargé d'optimiser la gestion et le suivi des contrats, il rédige les contrats, et avenants en fonction des délégations des compagnies et leur transmet les avenants pour signature.
- une chargée d'accueil sinistre Maladie qui assure aux clients et autres demandeurs de services d'assurance un accueil de qualité. Elle remet les prises en charge, enregistre et diligente le traitement des réclamations, enfin, rédige les lettres de rejets aux prestataires.
- des Décompteurs maladie qui ont pour rôle de bien régler les sinistres dans les délais. Ils procèdent à la vérification des garanties (personnes/limites), à la

conformité des éléments de règlement, à la transmission régulière des dossiers aux médecins conseil. Ils saisissent et éditent les décomptes, qu'ils communiquent aux destinataires. (Comptabilité, clients, compagnies).

c. Département Vie

Il comprend trois personnes :

- un Responsable de Département en charge de la coordination et du contrôle de l'activité Production et Sinistre. Il anime forme et évalue l'équipe, développe le chiffre d'affaires et organise le travail d'équipe, réalise les études des affaires nouvelles/saturation, et sécurise la responsabilité professionnelle de Gras Savoye Cameroun. Il procède également à l'analyse des contrats et propose des améliorations.
- un Rédacteur Sinistre Vie chargé d'instruire et de diligenter les dossiers sinistres pour qu'ils connaissent un dénouement conforme aux délais fixés par les contrats. Il communique les informations à temps réelles à tous les intervenants (chargés de clientèle, clients, compagnies) pour une mise à jour des dossiers.
- un Gestionnaire production vie qui est chargé d'optimiser la gestion et le suivi des contrats. Il s'occupe également de la transmission des dossiers (décès, Groupes emprunteurs, ...) aux compagnies ; suit les émissions et règlement des préavis.

d. Département Transport

Organisé comme les autres en service production et sinistres, il est constitué d'un effectif de huit personnes. Ce Département s'est doté d'un logiciel de gestion dénommé MARSYS⁵

⁵Maritime Systems

qui permet de gérer les certificats d'assurances, les arrêtés mensuels de primes et un suivi des sinistres.

Ses principales missions par poste de travail sont :

- un responsable de branche qui est chargé d'animer et de contrôler la branche, de rédiger les procédures de gestion et d'application des politiques de gestion définies par la Direction Générale, il est aussi chargé de développer le chiffre d'affaires.

- un Adjoint au Responsable de Branche, à qui incombe l'animation technique de la branche, la consolidation des activités production et sinistre. Il veille au respect des procédures et supervise la rédaction production et la gestion des sinistres responsabilité civile, corps de navire et aviation.

Il est responsable de la bonne qualité des études et des contrats et suit l'exploitation du logiciel interne de gestion MARSYS, organise et adapte la gestion des tâches production et sinistres en fonction de l'évolution du portefeuille, sans oublier la gestion du contentieux sinistre.

- Une assistant du Responsable Transport et son Adjoint qui veille à la bonne tenue des dossiers production et sinistres que ceux-ci gèrent. Veille également à la mise à jour des informations production et sinistres responsabilité civile, corps de navires et aviation sur le logiciel de gestion MARSYS, ainsi qu'au bon ordre des dossiers.

- Le Producteur Transport qui est chargé de développer un savoir faire technique et de gérer la production au quotidien. Il veille à la bonne tenue des dossiers production, anime et contrôle l'activité des gestionnaires de comptes production.

- Le Dispatcheur sinistres ; il étudie les dossiers sinistres et suit les recours. Il supervise l'activité sinistre « facultés », établit les états comptables et les statistiques sinistres, ainsi que les projets de dispache. Il émet les fiches d'ordonnement dépenses puis suit également les droits de dispaches et recours ainsi que le contentieux (assignation, mission d'avocat). Il contrôle les gestionnaires des comptes placés sous sa responsabilité.

Il convient, après cette présentation de faire une analyse du fonctionnement de cette organisation que nous scindons en blocs des Départements Administratifs et celui des Départements Techniques.

CHAPITRE 2 - ANALYSE ET FONCTIONNEMENT DE QUELQUES DEPARTEMENTS

Dans une section I nous parlerons de l'analyse et du fonctionnement de deux Départements Administratifs : La Direction des Ressources Humaines et Affaires Générales, puis de deux Départements Techniques : l'IARD/AUTO et le Transport.

Section 1 - Analyse et Fonctionnement de deux Départements Administratifs

Dans le développement suivant, nous nous attarderons sur le fonctionnement et l'analyse de deux Départements.

A. Département des Ressources Humaines et Affaires Générales (DRH&AG)

Ce Département a été réorganisé et restructuré par l'opération « CHALLENGE 2000 » qui est un point sur les mutations et le développement d'un esprit d'entreprise changeable et évolutif, est principalement chargé de la gestion des affaires courantes, du personnel et des relations avec les partenaires sociaux, les fournisseurs, ainsi que des études et de l'interrogation du marché.

Pour appréhender l'importance de ce maillon de la structure Gras Savoye Cameroun, nous passerons en revue les activités de l'assistanat de la DRH&AG.

a. - Sur le plan Ressources Humaines :

L'Assistanat de la DRH&AG s'occupe de l'administration du personnel, de la formation des agents à la maîtrise des nouvelles technologies de l'information ainsi qu'à l'introduction des nouvelles procédures par le biais des cadres ; de la paie par la préparation des éléments variables et fixes du salaire, du secrétariat par la préparation des statistiques, de certains courriers, des tableaux de bord et de la gestion des visites et la prise des rendez-vous d'entretien.

L'Assistante du Directeur des Ressources humaines veille à une bonne application des procédures, et à l'amélioration des conditions de travail, procède à l'analyse des offres d'emploi et à l'interrogation du FNE⁶ et autres prestataires du secteur.

b. Sur le Plan affaires Générales :

L'Assistanat s'occupe du traitement du courrier « départ » et « arrivée », de la dispache par service et de la distribution dans la ville par le coursier ou les prestataires pour les quartier éloignés de la Direction, les autres localités du pays ainsi qu'en international. C'est également par ce bureau que sont préparés les avis d'appels d'offres, le déclenchement des procédures d'achats et de gestion des fournitures de bureau et des consommables informatiques.

B. Direction Administrative Comptable et Financière (DAC&F)

Nous procéderons à une analyse en deux volets : un volet administratif et un volet purement comptable.

a. Gestion Administrative :

Dans ce département, l'administration consiste principalement à la mise sur pied des procédures administratives, à la gestion des baux, la signature des protocoles d'accord avec les clients et les partenaires.

b. – Gestion Comptable :

Dans son volet comptable et financier, la DAC&F s'occupe des opérations purement comptables concernant : le personnel, le paiement des impôts et taxes de fonctionnement, les fournisseurs, les comptes de tiers et les règlements des sinistres.

Pour mener à bien sa mission, la gestion comptable de ce Département fonctionne grâce aux trois sections suivantes :

- Section Comptabilité des Assurances qui effectue exclusivement des opérations d'assurances pures, le suivi et le remboursement des sinistres par la Compagnie, de la

⁶ Fonds National de l'Emploi.

comptabilité générale des capitaux propres immobilisés et amortissements, et des provisions, titres et comptes courants actionnaires.

- Section Comptabilité Générale, chargée du suivi des comptes compagnies et primes, des impôts et taxes, compte du personnel, des clients, du compte des intermédiaires à solder, des encaissements du mois, de la retraite du personnel, la TVA (taxe sur la valeur ajoutée), du bail de la balance de paiement, de la compensation avec les différentes banques.

- Section de la production Comptable et Recouvrement qui à la charge du recouvrement des primes auprès des clients, et des factures non comptabilisées.

Tel est le fonctionnement de ces Départements Administratifs qui sont d'ailleurs en étroite collaboration avec les Départements Techniques.

Section 2 - Les Départements Techniques

Après avoir parlé de l'IARD et de l'AUTO sur les plans productions et sinistres, nous ferons une analyse rapide du Département Transport et nous verrons son influence dans le portefeuille de Gras Savoye Cameroun.

A. IARD / AUTO :

Notre séjour de cinq semaines dans ce Département nous a permis de participer au processus de production dans chacune des branches, ainsi qu'au cycle de règlement des sinistres.

a. Production

IARD :

L'IARD couvre les risques pouvant atteindre le patrimoine de l'Entreprise (bâtiments, mobiliers, machines d'équipement et les marchandises) et ceux d'habitation (maison, mobilier, biens de valeurs etc...).

A la souscription ou la mise en place du contrat, le Chargé de clientèle aide le client sur le choix des garanties et sur sa capacité d'auto assurance en tenant compte de la

vulnérabilité à laquelle il est exposé. Analyse et négocie les propositions des compagnies afin d'obtenir pour ses clients la meilleure adéquation risque/garantie et le meilleur rapport garantie/prime.

Le service IARD monte des contrats en regroupant ces risques en deux catégories : les risques divers, et les risques spéciaux pour certains secteurs d'activité comme les industries pétrolières du bois, des bâtiments et travaux public qui ont besoin d'une couverture particulière car elles sont exposées à des risques spécifiques (bris de machine, coulage ou perte de liquide, tous risques chantiers, montage et décennale). A côté de ces deux catégories de risques il y a l'assurance de perte d'exploitation pour la couverture des pertes financières consécutives à un risque couvert.

Les producteurs IARD montent pour les entreprises un contrat unique et complet : l'assurance « Global Dommage » qui couvre l'ensemble des biens de l'entreprise et permet un cumul de nombreux contrats. La valeur ajoutée de Gras Savoye Cameroun est une solution globale et sur mesure qui tient compte de l'ensemble des risques auxquels elle sera exposée.

AUTO :

L'automobile représente près de 60 % de l'aliment dans les portefeuilles des Compagnies. Gras Savoye Cameroun gère une flotte de près de 6500 véhicules d'entreprise, ainsi que des véhicules de particuliers.

Gras Savoye Cameroun conçoit sans cesse pour eux des produits modernes. Dans le cadre de sa politique de perfectionnement, la Direction a mis sur pied la garantie LLD⁷, nouvelle formule qui est un contrat du futur. Les principaux souscripteurs concernés par ce produit sont les professionnels de la réparation, les concessionnaires et les spécialistes de la location.

Les principales innovations sont la non application de la règle proportionnelle des capitaux compensée par l'obligation à l'assuré de signer des conventions d'accord de réduction avec les concessionnaires jusqu'à un certain pourcentage pour tout achat de véhicules neufs et de pièces détachées. En cas de perte totale, après une période de couverture de quatre semestres, le remboursement se fera non plus sur la valeur vénale, mais sur la valeur comptable après amortissement. La base de l'assurance est la valeur d'achat négociée auprès des concessionnaires.

⁷ Location longue durée

La valeur ajoutée de Gras Savoye Cameroun dans la souscription se traduit par le choix et la négociation des meilleurs contrats pour les entreprises, et de la production des états statistiques sur l'état du parc automobile de chaque client et de sa sinistralité.

b. Sinistres

Nous ne pouvons parler de souscription sans penser aux sinistres, c'est ce qui matérialise le respect des engagements souscrits.

IARD :

L'engagement de Gras Savoye Cameroun consiste à une « présence accrue » en cas de sinistre et des conseils tout au long de la procédure de règlement. Il déclenche une procédure accélérée de gestion et une négociation avec les assureurs pour les sinistres légers.

Ainsi, pour le compte de ses clients, Gras Savoye Cameroun reçoit les déclarations faites dans les délais, fait une validation de la garantie après consultation du contrat et vérification des conditions de garantie par rapport à la nature du sinistre, une estimation de règlement en attendant le rapport d'expertise pour confirmation, communique le montant de cette estimation préalable aussitôt aux assureurs, règle le sinistre à concurrence de la limite fixée par le pouvoir de gestion conféré par les compagnies.

AUTO :

Gras Savoye Cameroun s'est doté d'un service sinistre IARD & AUTO qui fait preuve de rapidité dans la procédure et d'un savoir faire très apprécié par ses clients.

Le séjour d'un mois que nous avons passé dans ce Département nous a permis d'effectuer une étude approfondie de la gestion des sinistres auto.

Les différentes étapes de règlement d'un sinistre sont les suivantes :

- 1- ouverture du dossier sinistre dans le logiciel de gestion « ASSURE 31 » dès réception de la déclaration, un numéro sinistre sera donné par le logiciel de gestion LIMA.

2- Le traitement du dossier sinistre par :

- la rédaction des accusés de réception. La consultation du contrat fera ressortir 2 cas de figures :

1^{er} cas : le client bénéficie d'une garantie « Dommages », commettre automatiquement un expert sans chercher à établir les responsabilités.

2eme cas : le véhicule n'a pas de garantie « Dommages », deux hypothèses ; en cas de recours (client pas responsable), on expédie une lettre de mise en cause conservatoire à l'assureur du tiers responsable en attendant les pièces justificatives. Si par contre la responsabilité de l'assuré est engagée (selon Procès verbal de constat de police de gendarmerie ou d'huissier), les dispositions de l'article 1382 du Code Civile s'appliquent, c'est la réclamation chiffrée du tiers qui sera la base du sinistre.

3 – le règlement de l'indemnité :

Il existe deux sortes de règlements : le recours et le cas d'une garantie « Dommages », Gras Savoye Cameroun analyse le rapport d'expertise transmis par la compagnie adverse, se rassure que le règlement correspondant est bien celui qu'attend son client, puis le lui transmet afin qu'il marque son accord.

Les praticiens du marché veulent que la suite se fasse dans le cadre d'échange de chèques entre les compagnies ou par compensation. Le règlement s'effectue de deux manières ; un règlement direct sur la base de rapport d'expertise dans le respect des conditions d'assurance et du mode d'indemnisation selon les clauses du contrat nette de franchise, et un règlement sur accord des compagnies s'il y a eu émission de bon de prise en charge.

Par ailleurs, le client qui a souscrit une garantie « Dommages » peut effectuer les réparations et transmettre simplement un justificatif des travaux et achat de pièces pour remboursement. En cas de perte de facture, l'assureur indemnise nette de franchise après expertise. Enfin, on procède à l'enregistrement du montant et de la date du règlement sur la côte et une mise à jour dans LIMA.

4 – Cas spécifique des dommages corporels : Garantie Responsabilité Civile.

Les sinistres corporels émanent de la gestion exclusive de la compagnie. Le rôle de Gras Savoye Cameroun est de donner uniquement des conseils à la victime ou aux tiers :

- en informant des règles de l'art en la matière, et en lui transmettant la liste des pièces à fournir selon qu'on soit victime ou ayant droit, leur dire quels sont les délais de prescription (12 mois selon le Code Cima) et leur donner des conseils d'urgence dans l'instruction du dossier.

L'offre d'indemnisation sera faite sur la base d'une expertise ou contre expertise médicale. Gras Savoye Cameroun peut émettre des bons de prise en charge et envoyer les copies à l'assureur.

B. LE DEPARTEMENT TRANSPORT :

La partie thématique étant basée sur le transport maritime, nous ne ferons qu'une analyse sommaire du fonctionnement de ce Département.

a. Production :

Le transport est à la fois une assurance de dommage et de responsabilité ; du fait de sa spécificité, la Direction de Gras Savoye Cameroun a doté ce Département d'une équipe technique composée des spécialistes qui comprennent l'activité du client et ses besoins ; et mettent à sa disposition leurs connaissances en ce qui concerne l'évolution et les particularités de la branche tant au niveau local qu'international.

Les certificats sont établis et saisis chaque jour dans MARSYS et à la fin du mois, le service production sort des tableaux de synthèse qui donnent le total des aliments par clients ainsi que les numéros des quittances de primes correspondantes.

Gras Savoye Cameroun fait preuve de réaction rapide en répondant promptement aux demandes de cotation et met à la disposition du client son contrat dans un délai d'une semaine dès qu'il y a accord des volontés.

b. – Le Sinistre :

En cas de sinistre, Gras Savoye Cameroun s'engage sur la gestion complète des intérêts des clients jusqu'au paiement de l'indemnité par la compagnie d'assurance ou a été placé le risque. Il prend la peine de vérifier les délais de prescription, et exerce également des recours le cas échéant contre le ou les responsables. Les sinistres sont créés dans MARSYS puis le numéro donné par ce logiciel est recopié sur une côte bleue qui

constituera le dossier physique où seront classées les correspondances échangées tout au long de l'instruction jusqu'au règlement.

Nous ne pouvons boucler cette analyse sans faire ressortir un certain nombre d'insuffisances et proposer des recommandations pouvant y remédier.

INSUFFISANCES :

Après la visite des services, nous avons pu en déceler un certain nombre :

- l'accès pratiquement impossible à quelques manuels de procédures qui existent dans certains départements
- les logiciels sont sous exploités car beaucoup d'étapes prévues dans la machine continuent d'être faites manuellement,
- l'adoption d'un schéma de fonctionnement alourdit et ralentit énormément le travail. L'assureur ne peut pas directement atteindre le client sans passer par le technicien ou le chargé de clientèle, le technicien ne peut non plus atteindre le client sans passer par le chargé de clientèle qui est le seul interlocuteur face au client,
- l'absence de notes dans les contrats. Les correspondances ne sont pas bien classées et ne matérialisent pas tous les échanges entre assureur, client et techniciens. Il y a beaucoup d'informations sans trace, principalement les appels téléphoniques car certaines cotations sont négociées par téléphone et la rédaction du contrat suit,
- la configuration des services est source de beaucoup de perte de temps, il faut parfois quitter le 3ème étage pour faire signer des documents au rez-de-chaussée, ou pour aller chercher un contrat,
- l'exiguïté des locaux, les meubles de rangements insuffisants,

RECOMMANDATIONS

- Pour être plus efficace, la Direction doit automatiquement mettre à la disposition de tout nouveau venu dans l'Entreprise des manuels de procédures qui sont des flux d'informations ; ce qui permettra de gagner énormément du temps, et épargnera d'immobiliser chaque fois un employé pour expliquer les usages de la maison.
- Dans un premier temps, il faut fixer des délais de traitement par dossier, constamment les mettre sous pression en leur fixant des objectifs par mois ; cela permettra ainsi de tout faire en machine et d'éviter au maximum des étapes manuelles.
- Il est bien vrai que chaque client n'a qu'un seul interlocuteur à Gras Savoye Cameroun : le Chargé de Clientèle. Mais nous estimons qu'en cas d'urgence, il est absolument nécessaire d'accorder une dérogation à cette exception en transmettant également au client la liste de des collaborateurs qui seront impliqués dans son dossier. Ceci leur permettra de ne pas être « bloqué » en cas d'urgence.
- Apprendre au personnel une méthode de classement la plus adaptée et leur expliquer le bien fondé d'une bonne tenue des dossiers. Les initier à la fourniture d'un maximum de preuves. Ils doivent faire parler le dossier de lui-même avec des données claires, précises, et compréhensibles.
- En ce qui concerne les deux derniers points, l'occupation d'un nouveau local plus confortable et spacieux sera fait dans les plus brefs délais.

CONCLUSION DU VOLET DESCRIPTIF :

Gras Savoye Cameroun a pu s'imposer sur le marché camerounais. Toujours en perpétuelle mutation, sa Direction Générale recherche sans cesse quel type d'organisation sera techniquement efficace et professionnellement adaptée à son activité et aux objectifs qu'elle s'est fixée ; car la pleine satisfaction du client demeure son souci majeur. L'opération « challenge 2000 » illustre parfaitement la constance du changement en ce qui concerne les moyens de stimulation du personnel : l'évolution du poste et la révision des attributions, ainsi que le développement moral de la personne. Grâce à une gestion technique rigoureuse et sa rapidité dans l'instruction des dossiers de ses clients, Gras Savoye Cameroun a donné au courtier une place prépondérante, à la limite indispensable pour certaines entreprises et particuliers dès la souscription et le suivi de leurs contrats. Nous pouvons donc constater qu'une organisation aussi bien structurée par rapport à un tel effectif traduit une conscience professionnelle indescriptible dans un secteur aussi concurrentiel qu'est celui des assurances.

**DEUXIEME PARTIE : LE CERTIFICAT D'ASSURANCE
MARITIME HARMONISE DE L'ASSOCIATION DES
SOCIETES D'ASSURANCES DU CAMEROUN (ASAC)
SUCCES OU ECHEC ?**

INTRODUCTION

Le secteur des assurances facultés s'est considérablement développé au Cameroun depuis que, en 1975, l'Etat a adopté une législation portant obligation d'assurances locales des importations. Cette domiciliation des assurances facultés a conduit à une augmentation importante et soutenue du chiffre d'affaires des assureurs maritimes et transports du marché.

Les avantages de l'obligation de souscription locale, dans la mesure où elle concerne les assureurs nationaux, sont principalement que ceux-ci acquièrent un plus grand portefeuille d'affaires leur permettant d'améliorer leurs résultats dans de nombreux domaines, et qu'un important volume de primes, qui autrement aurait été exporté, reste sur le marché local.

La contrainte la plus importante de la domiciliation est que l'assurance facultés n'existe qu'en tant qu'un service pour le commerce et dédié à la satisfaction des besoins de ce commerce. La première priorité étant de garantir le succès des liaisons commerciales de l'économie, le secteur camerounais de l'assurance maritime, bien que en bonne santé et en plein développement, se heurte à un certain nombre de problèmes dont l'existence est considérée comme une série d'objectifs que les assureurs se sont fixés et qu'il leur faut atteindre.

Le problème principal est que, dans une large mesure, les garanties Tous Risques sont obtenues par le biais du vendeur étranger des marchandises à l'importation, les assurances facultés souscrites localement étant prises à des conditions restrictives (FAP Sauf⁸).

Comme il est obligatoire de présenter un certificat d'assurance local pour dédouaner les marchandises, de nombreux négociants locaux souscrivent simplement aux conditions d'assurances les moins chères possibles, sans aucune considération pour les garanties qui leur sont offertes.

Par ailleurs, l'exigence d'un certificat d'assurance délivré par un assureur local est sujette à des abus. C'est ainsi que les intermédiaires peu scrupuleux présentent leurs propres certificats d'assurances stipulant que la couverture avait été donnée sur le marché local,

⁸ Franc d'Avaries Particulières Sauf.

alors que ce n'était pas le cas. Ces certificats d'assurances qui sont vendus moins chers et dont certains ne sont pas émis au nom d'un assureur autorisé, ne sont d'aucune utilité lorsqu'un événement majeur survient.

Des assureurs autorisés en quête d'une production facultés minimale - ne serait-ce que pour soutenir leurs traités de réassurances facultés – et pour défendre leurs portefeuilles face aux certificats d'assurances de complaisance ont dû revoir leurs tarifs à chaque échéance des contrats à la baisse, plongeant le marché en général dans un véritable "culte du moins disant" en matière des garanties facultés.

Le grand public est vite renforcé dans la conviction que les assurances facultés sont une formalité administrative de plus, chaque fois que face à un important sinistre, la garantie restrictive FAP Sauf n'est pas appelée à jouer.

Dès lors, le certificat d'assurance facultés en tant que document justificatif du transfert des risques sur toute expédition assurable se découvre dénué de toute valeur.

Se sentant sous la menace de ne pouvoir jamais développer considérablement l'important secteur de leurs activités que représentent les assurances facultés, les assureurs du marché camerounais, réunis au sein de la Commission Maritime de leur association ont mis en place un groupe de travail avec pour objectif de standardiser le certificat d'assurance faculté en vigueur sur le marché, de convenir d'un taux de prime plancher et de former les usagers de la filière contre tous les maux relevés ci-dessus.

Comme premier volet de cet important programme d'activité, un nouveau certificat d'assurance facultés dit "HARMONISE" est entré en vigueur sur le marché le 1^{er} janvier 2003, aux contraintes matérielles et financières multiples pour les assurés et souscripteurs des contrats d'assurances facultés.

Près de deux ans après l'entrée en vigueur du certificat d'assurance harmonisé de l'ASAC, il ne serait pas tôt de se demander si cette mesure s'est traduite par un échec, ou alors par un succès.

Pour juger des résultats de ce dispositif, nous devons en conséquence nous poser deux questions fondamentales : si le certificat d'assurance maritime harmonisé satisfait les besoins d'assainissement, ainsi que de sécurité exprimés par le marché (1^{er} chapitre) et si, ce faisant, il permet à la branche des assurances facultés d'apporter la contribution espérée à l'économie nationale (2^{ème} chapitre).

CHAPITRE 1 - LE CERTIFICAT D'ASSURANCE FACULTES "HARMONISE" FACE AUX BESOINS D'ASSAINISSEMENT ET DE SECURITE DES ECHANGES COMMERCIAUX EXPRIMES PAR LE MARCHE.

Le certificat d'assurance harmonisé de l'ASAC se voulait "sécurisé" afin de répondre aux préoccupations de tous les usagers et intervenants de la branche transport, pour tout ce qui concerne le transfert aux assureurs des risques encourus par les marchandises transportées (facultés).

Afin de juger si cet objectif est approché près de deux ans après l'entrée en vigueur de ce dispositif, nous allons distinguer selon qu'il s'agit des assurés et bénéficiaires des contrats d'assurances facultés, des intermédiaires d'assurances facultés ou alors des compagnies d'assurances.

Section 1 - Le certificat d'assurance harmonisé face aux besoins des assurés et souscripteurs des contrats d'assurances facultés.

L'objet essentiel de l'assurance maritime sur facultés est facile à comprendre : contre une contribution pécuniaire payée par l'assuré, celui-ci obtient une promesse de protection de la part de son assureur de façon que quand ses marchandises sont perdues ou endommagées, il sera indemnisé.

Mais pour nombre d'assurés, le but des assurances facultés est loin d'être clair. A cause de l'obligation de souscrire les assurances localement, ils s'aperçoivent qu'ils doivent présenter un certificat d'assurance émis par le marché local pour pouvoir dédouaner les marchandises. Selon leur entendement, le but premier de ce certificat d'assurance est de leur permettre d'effectuer le dédouanement et non de montrer qu'ils sont assurés, encore moins de rester dans la quiétude d'avoir transféré les risques sur leurs marchandises à l'assureur. Si le certificat le moins coûteux permet d'effectuer le dédouanement, tout comme le plus cher, il n'y a donc aucune raison de payer plus cher. Evidemment, quand les assurés constatent que la majeure partie de leurs réclamations est rejetée du fait de leurs certificats d'assurance "bon marché", ils sont confortés dans leur opinion qu'il ne

s'agit que d'une feuille de papier à présenter pour accomplir des formalités administratives.

Mis à part le fait que ces méconnaissances peuvent donner lieu à des abus, elles indiquent que les assurés perdent beaucoup : ils n'obtiennent pas une protection appropriée et supportent les risques qu'encourent leurs expéditions. Cela conduit à la conclusion qu'une plus grande attention doit être accordée par les assureurs du marché pour s'assurer que les souscripteurs comprennent quels types de services ils achètent à travers les certificats d'assurances et où se trouvent leurs intérêts dans ce service.

Du fait des contraintes financières nouvelles à eux imposées par le certificat d'assurance harmonisé, cet outil a été mal accueilli par les assurés et souscripteurs des contrats d'assurances facultés.

On a d'ailleurs relevé chez eux dès l'entrée en vigueur de cet outil un renforcement de l'idée que l'assurance facultés est un impôt supplémentaire destiné à leur soutirer davantage d'argent. Cette attitude délétère était d'autant plus justifiée que les assureurs du marché n'ont pas cru devoir impliquer les représentants des chargeurs et opérateurs économiques, souscripteurs et bénéficiaires des contrats d'assurances facultés, aux discussions visant à mettre en œuvre le certificat d'assurance harmonisé.

Section 2 - Le certificat d'assurance harmonisé face aux besoins des intermédiaires d'assurances facultés.

Pas plus que les assurés et souscripteurs des assurances facultés, les intermédiaires d'assurances du marché n'ont pas été impliqués dans les réflexions visant la mise en œuvre du certificat d'assurance harmonisé.

Convoqués par l'ASAC à la veille de l'entrée en vigueur du certificat d'assurance harmonisé et pour être tout simplement informés des dispositions à prendre pour une réussite du basculement sur cet outil, tous les intermédiaires du marché (Courtiers et Agents généraux d'assurances) ont manifesté leur inquiétude face à l'attitude des assureurs qui serait contraire au principe de la liberté de prestation des services.

Obligés d'expliquer à leurs assurés les importantes contraintes financières inhérentes au certificat d'assurance harmonisé et bien qu'ils n'aient pas participé aux réflexions sur ce dispositif, certains intermédiaires ont immédiatement défini un ensemble de mesures dont les assurés et chargeurs devraient encadrer leurs expéditions pour atténuer l'impact de ces contraintes financières sur leurs trésoreries.

C'est ainsi que, face à la contrainte de prime plancher de Fcfa 10.000 par certificat d'assurance et par application du minimum de taux de prime de 0.20%, la recommandation a été de regrouper les expéditions à assurer en lots de Fcfa 5.000.000 minimum par certificat d'assurance.

Par ailleurs, les intermédiaires d'assurances ont négocié à la baisse les taux des garanties Tous Risques des contrats d'assurances en cours au moment de l'entrée en vigueur du certificat d'assurance harmonisé pour compenser l'impact de trésorerie des assurés relatif au relèvement du taux de prime FAP Sauf à 0.20% minimum.

De même, les taux de participation des assurés aux bénéfices des contrats en cours et à venir ont été négociés fortement à la hausse afin de restituer à l'assuré le cas échéant une partie des soldes bénéficiaires de gestion de leurs contrats.

Au moment où tous les efforts sont à l'informatisation des services de souscription d'assurance, la forme manuelle du certificat d'assurance harmonisé a été perçue comme un pas en arrière dans l'avancée vers les nouvelles technologies. Pour résoudre ce problème, l'ASAC aurait proposé des certificats d'assurance sous forme de listing. Deux ans après, les demandes de ces listings tardent à être satisfaites. De l'avis des observateurs avertis, il semblerait qu'il soit nécessaire de commander des imprimantes spéciales pour pouvoir lire chacun des six exemplaires originaux du certificat d'assurance harmonisé.

Section 3 - Le certificat d'assurance harmonisé et les attentes de ses initiateurs.

Les principaux objectifs visés par la standardisation du certificat d'assurance facultés, selon les assureurs du marché camerounais, étaient de favoriser une plus grande cohésion entre les assureurs, d'adapter les structures afin d'améliorer la compétitivité

pour un meilleur service à la clientèle et de rattraper l'important volume des primes d'assurances facultés compromises par les certificats d'assurance de complaisance.

S'il a été relevé une certaine entente entre assureurs dans la conception de cet outil visant à tirer le meilleur profit d'une loi sur l'obligation d'assurance locale des importations manifestement à son crépuscule, au cours de la réunion d'information des intervenants convoquée par l'ASAC, les participants ont constaté que quelques assureurs du marché étaient totalement opposés à ces mesures.

L'ASAC n'ayant pas encore publié les statistiques du marché pour l'exercice 2003, celui d'entrée en vigueur du certificat d'assurance harmonisé, nous ne disposons pas des chiffres du marché pour apprécier l'évolution des volumes de primes entre 2002 et 2003 et entre 2003 et 2004.

L'un des maillons fondamentaux du dispositif de lutte contre les certificats d'assurance facultés de complaisance prévu par les assureurs était la cellule ASAC à ouvrir au sein même du GUCE⁹ au port de Douala, avec pour vocation de contrôler l'authenticité des certificats d'assurance facultés présentés par les usagers lors des opérations de dédouanement des marchandises assurées et de vérifier le respect des tarifications en vigueur.

Un exemplaire original de chaque certificat d'assurance était destiné à cette cellule ASAC pour permettre à cette structure de maîtriser les flux, de faire appliquer aux usagers les pénalités éventuelles directement par le bureau du trésor public attenant et d'établir des statistiques plus fiables.

Vérifications faites, cette cellule ASAC du GUCE n'est pas encore opérationnelle, près de deux ans après l'entrée en vigueur du certificat d'assurance harmonisé, ce qui présume d'un certain relâchement des assureurs dans l'exécution des réformes envisagées.

Deux années après l'entrée en vigueur du certificat d'assurance maritime harmonisé de l'ASAC, beaucoup de choses restent à faire pour permettre à cet outil d'atteindre les objectifs d'assainissement de la branche qui lui étaient assignés.

⁹ Guichet Unique des Opérations du Commerce Extérieur.

CHAPITRE 2 - LE CERTIFICAT D'ASSURANCE "HARMONISE" ET LA CONTRIBUTION ESPEREE DE LA BRANCHE DES ASSURANCES FACULTES A L'ECONOMIE NATIONALE.

Deux ans après l'entrée en vigueur du certificat d'assurance harmonisé de l'ASAC, quel en est l'impact sur le volume des primes facultés du marché ?

A défaut des statistiques ASAC de 2003 et 2004 sur le marché des assurances facultés, nous sommes contraints de procéder à des projections et estimations à partir des chiffres d'affaires du Département Transports de Gras Savoye Cameroun.

Section 1 - Les assurances facultés

Les assurances facultés sont essentiellement des assurances de dommages concernant les marchandises transportées tant par les transporteurs publics spécialisés que pour propre compte, par les assurés eux-mêmes avec des véhicules leur appartenant ou pris en location. Les contrats qui régissent ces assurances sont toujours construits "sur mesure", sur la base des conditions générales d'assurance en vigueur sur le marché français ou sur le marché de Londres.

Particulièrement adaptées aux risques effectivement encourus par les marchandises assurées, ces polices sont élaborées après un audit détaillé de tous les paramètres caractérisant les biens assurés et le contexte de chaque client : modes de conditionnement, de transport, analyse des risques spécifiques, termes des contrats commerciaux, antécédents sinistres, etc...

La police d'assurance transport des marchandises est un auxiliaire indispensable des contrats commerciaux d'achats, de vente et de transport. Sa mise en œuvre est l'affaire d'un spécialiste.

Que le contrat soit au voyage, pour un marché ou en "abonnement", celui-ci comporte toujours des conventions particulières qui viennent compléter de manière indispensable les dispositions générales et qui sont rédigées en conséquence par le département Transport de GRAS SAVOYE Cameroun.

Il convient, en effet, de savoir traiter des risques relevant strictement du transport pour proposer, par exemple, des garanties qui puissent prendre en compte les risques d'entreposage ou de pertes d'exploitation ou pénalités de retard, ou toute autre extension spécifique née de la pratique et de l'analyse des besoins de l'assuré.

Aux risques ordinaires de transport, s'ajoute le plus souvent la garantie des risques exceptionnels de guerre, terrorisme, sabotage et de grèves, émeutes et mouvements populaires qui peut couvrir les biens transportés de magasin à magasin selon une formule dite "de bout en bout" qui est une spécialité du marché français.

Ainsi, à l'import comme à l'export, les produits d'assurances garantissant les risques de transport peuvent être étendus à des annexes tels que les "stocks/transits" ou les pertes d'exploitation consécutives à un événement de transport.

Le contrat d'assurance transport peut se trouver également confronté à des extensions qui concernent des garanties de "bris de machine" ou de "montage/essais", sans parler de la nécessaire liaison à organiser entre les risques de transport et ceux relevant des polices "Tous Risques Chantier".

A. Rappel des garanties

Ces garanties concernent :

- tous types de marchandises (matières premières, produits finis et semi-finis, produits alimentaires secs ou frais avec ou sans température dirigée),
- tous états (produits conditionnés ou en vrac, ou à nu ou autres),
- tous modes de transport multimodal.

Rappel des garanties spécifiques

- pertes d'exploitation,
- pénalités contractuelles,
- séjour de transit ou entreposage,
- séjour et utilisation,

- séjour et bris de machines,
- risques de guerre, terrorisme, dépossession et assimilés.

C'est précisément dans le cadre des assurances facultés, qu'elles soient en principal maritimes, aériennes ou terrestres que les certificats d'assurances harmonisés de l'ASAC rentrent en application.

Section 2 - La Production Facultés.

Au vu des chiffres publiés à ce jour par l'ASAC :

La Production globale de la branche maritime et transports du marché a connu une hausse vertigineuse de 51% en 2001, taux de croissance maintenue entre 2001 et 2002. Une observation attentive de l'environnement des affaires au Cameroun établit une nette corrélation entre ce fort taux de croissance et la phase la plus importante des travaux de construction du pipeline Doba (Tchad)-Kribi (Cameroun).

La Production strictement Facultés du marché a suivi cette évolution.

L'impact du certificat d'assurance harmonisé sur la production Faculté en 2003 a été totalement absorbée par la baisse d'activités consécutive à la fin de la phase de construction du projet pipeline précité.

Tenant compte de la forte hausse de la production Facultés du marché en relation avec ce projet de pipeline, l'on se serait attendu à un net tassement des montants de primes en 2003.

Malgré l'impact négatif de la fin du projet pipeline sur le volume des primes Facultés du marché, il est observé un taux de croissance de l'ordre de 13% qui ne peut s'expliquer que par les relèvements des montants des primes depuis l'entrée en vigueur du certificat d'assurance maritime harmonisé.

Les estimations et projections des primes facultés de 2004 confirment que la production Facultés du marché est en nette relance depuis l'entrée en vigueur du certificat d'assurance harmonisé.

Evolution des primes nettes Transports en général et Facultés de GRAS SAVOYE Cameroun.

Production	2000	2001	2002	2003	2004 (9 mois)	2004
Transports Marché	7.6	11.5	17.7			
Taux de croissance		51%	53%			
Facultés du Marché	6.5	10	15	(17)¹⁰		(21)¹¹
Taux de croissance		53%	50%	13%		23%
Transports GSC	1.9	2	2.3	2.6	2.3	(3) ¹²
Taux de croissance		5%	15%	13%		15%
Facultés GSC	1.6	1.7	1.9	2.3		2.8
Taux de croissance		6%	12%	21%		22%
Facultés GSC/Facultés Marché	25%	17%	13%			

(En milliards de Francs CFA - Source : Statistiques ASAC pour les chiffres du marché jusqu'en 2002)

Pour les assureurs, ce volume d'affaires accru leur permet de bénéficier des économies d'échelle. Ils peuvent faire de plus grands bénéfices et investir dans des méthodes de gestion plus perfectionnées et dans des systèmes informatiques. Leur part plus importante dans les affaires leur permet de conserver une plus grande part de revenu provenant des primes grâce à une meilleure répartition des risques. Cette augmentation du volume des primes permet également aux assureurs d'être plus sélectifs dans leurs

¹⁰ Estimation

¹¹ Estimation.

¹² Projection.

acceptations et, par conséquent, d'améliorer leurs résultats techniques sur les affaires facultés.

Pour l'économie du pays dans son ensemble, l'augmentation de la conservation locale est source de plus d'investissements dans l'industrie et le commerce national. D'autres secteurs peuvent donc bénéficier des conservations locales des assureurs, avec pour conséquences une possibilité d'investissement encore accrue pour les propriétaires locaux que des fuites de capitaux vers l'étranger. Bien que des primes de réassurance doivent toujours être payées à des réassureurs étrangers, la conservation proportionnellement plus élevée qui est possible du fait du volume important de prime perçue, fait que le montant de revenu des primes disponible pour les investissements augmente plus rapidement que la croissance du revenu des primes.

CONCLUSION GENERALE

En quatre mois et demi de stage professionnel dans le cadre de notre formation du cycle de Maîtrise en Sciences et Techniques des Assurances (MST – A) de l'Institut International des Assurances (I I A) au sein de Gras Savoye Cameroun, il se dégage en nous une attitude de travail d'assureur qui a comme soucis majeurs la gestion méticuleuse d'un portefeuille de qualité constitué grâce à la technique de sélection des risques, et la pleine satisfaction du client sur les plans financiers et gestion de leurs risques.

Afin de ne pas rester en marge sur un marché concurrentiel, et d'améliorer sans cesse son image ternie aux yeux des assurables, l'assureur camerounais par le biais du certificat d'assurance maritime harmonisé mis en circulation par l'ASAC le 1^{er} Janvier 2003, a pu assainir le secteur des pratiques frauduleuses néfastes et de l'inondation des certificats d'assurance de complaisance n'offrant aucune couverture.

Ce dispositif a permis un accroissement assez important du chiffre d'affaires de la branche des assurances facultés du marché. Cet impact positif est malheureusement peu ressorti par le certificat d'assurance harmonisé de l'ASAC.

Cet impact positif n'est pas évident à la lecture des statistiques de 2002 et 2003 du fait de la baisse prévue du chiffre d'affaire de la branche avec la fin des constructions relatives au pipe-line Tchad – Cameroun.

En effet, le lancement de ce grand chantier avait propulsé très fortement à la hausse la production facultés du marché de l'ordre de 40 % entre 2002 et 2003.

Si le volume de primes nettes facultés du marché a plutôt connue une hausse de l'ordre de 13 % malgré cet impact négatif, il paraît plus facile de déduire que l'inversion des tendances prévues a été essentiellement du fait du certificat d'assurance maritime harmonisé.

Le taux de croissance du chiffre d'affaires entre 2003 et 2004 évalué au dessus de 20% nous conforte dans cette hypothèse.

De tout ce qui précède, nous pouvons dire que le certificat d'assurance maritime harmonisé est en début de réalisation de l'objectif principal d'assainissement et de relèvement du volume des primes facultés du marché que lui avaient assigné les assureurs.

Plus fortes seront désormais les attentes lorsque les assureurs mettront en œuvre l'ensemble des mesures d'accompagnement du certificat d'assurance harmonisé et notamment l'installation au GUCE de la cellule ASAC de contrôle de l'authenticité des certificats d'assurance versés aux dossiers des demandes de mise en disposition des marchandises importées auprès de la douane.

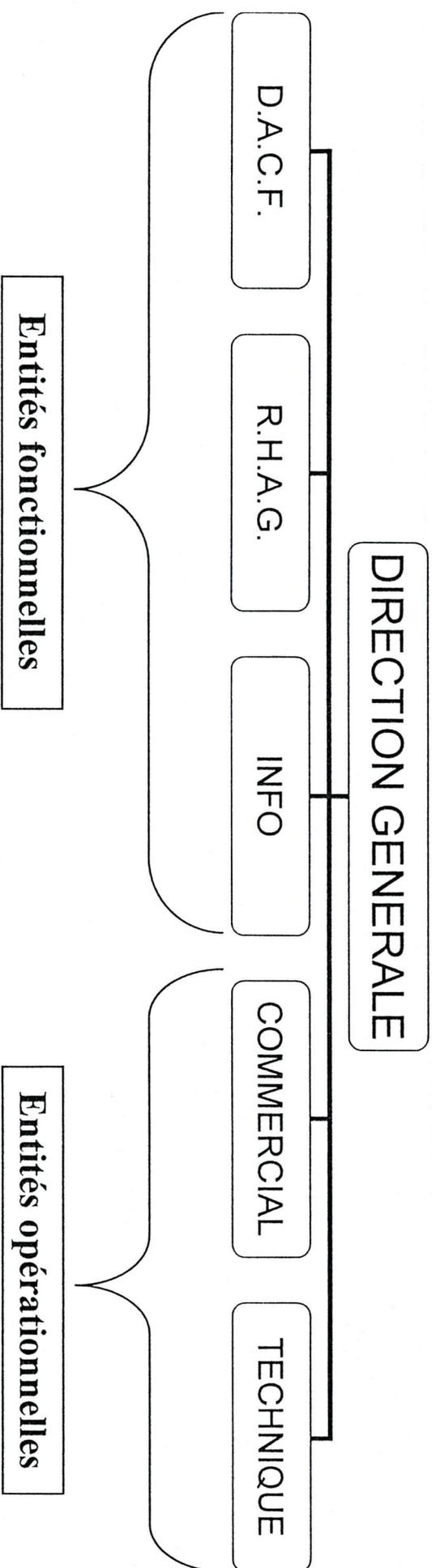
Enfin, nous suggérons vivement toutes les initiatives des assureurs facultés visant à impliquer les intermédiaires d'assurance les plus sérieux du marché dans ce processus d'assainissement.

BIBLIOGRAPHIE

- **AFSAT** (Association Française des Sociétés d'Assurances Transports), IUMI (Liberté de l'Assurance Transports) :
Discrimination en matière d'Assurance Transports
Textes Législatifs ou Réglementaires, Août 1997
- **ASAC** (Association de Sociétés d'Assurances du Cameroun)
Rapport Annuel 2002
- Brochure Bien Conseiller pour Mieux Protéger, Gras Savoye Cameroun
- Code CIMA
- **Jean-Marie MAVIANE**
 - 1- Certificat d'Assurance Maritime Harmonisé (publication)
 - 2- Contribution des Assureurs à la Sécurisation des Marchandises par le Renforcement des Contrôles au Regard de la Législation en Vigueur, Assurances Maritimes.
- Lettre d'Information N° 001 GS CAM INFOS, Gras Savoye Cameroun Avril 2004
- **PAD** (Port Autonome de Douala)
Statistiques Prévisionnelles 2001 – 2002 – 2003 – 2004
- Récapitulatif des Fiches de Postes de Gras Savoye Cameroun, Novembre 2003

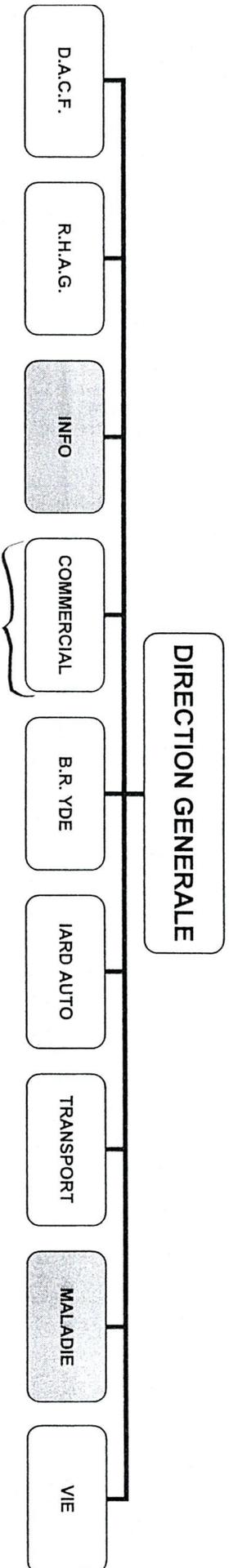


GRAS SAVOYE
GRAS SAVOYE CAMEROUN





GRAS SAVOYE
GRAS SAVOYE CAMEROUN



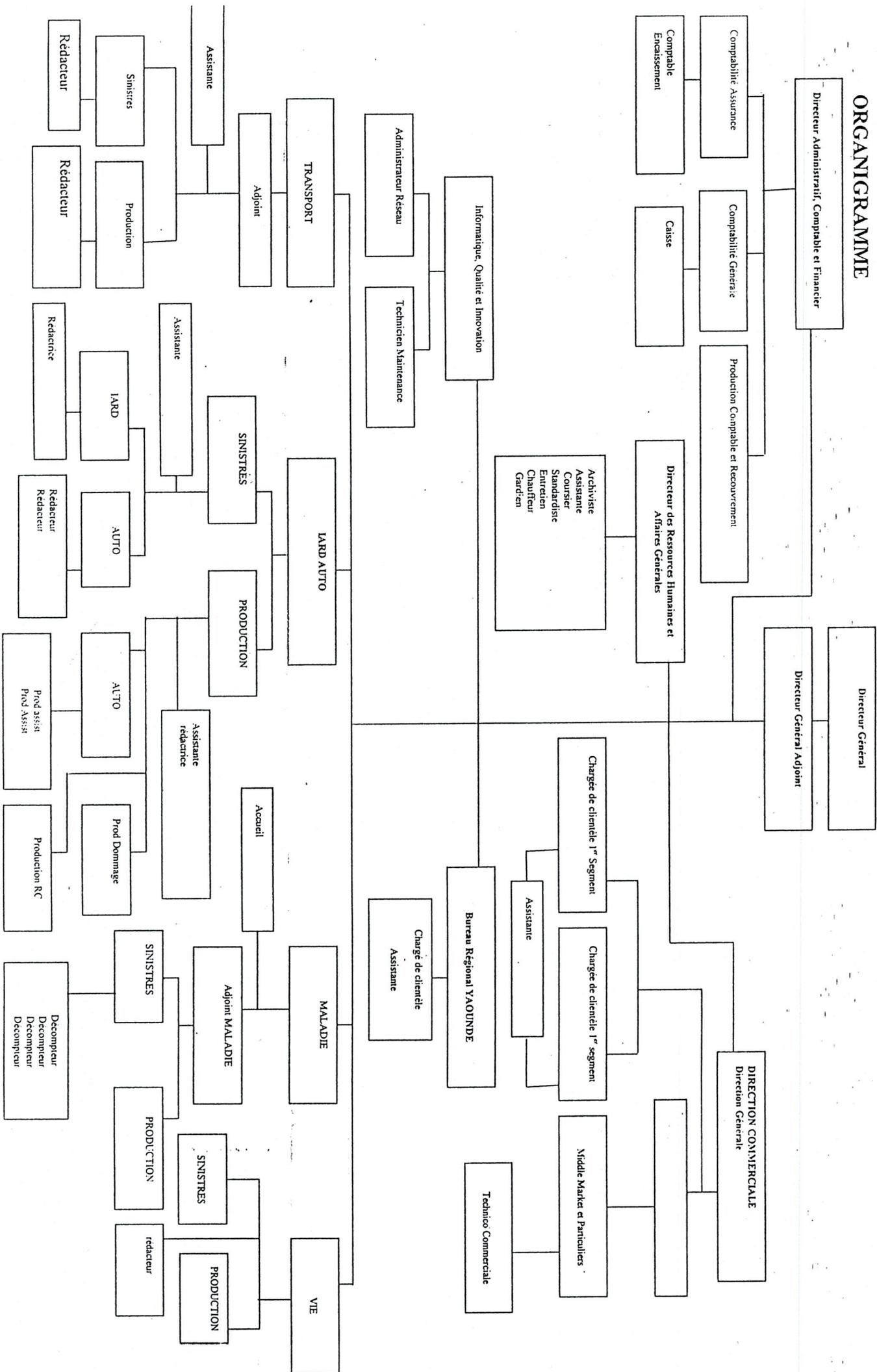
Domaines d'intervention

PHF DG

ThL DGA

Communs

ORGANIGRAMME





N° 00014176

CERTIFICAT D'ASSURANCE

Sauf indication contraire, le présent certificat est établi en un seul exemplaire original.

Assuré agissant tant pour son compte que pour le compte de qui il appartiendra :

CAMPHARM BP 12815 DOUALA

Application à la police

N° 3052110

Date :

Description des marchandises :

MEDICAMENTS

Poids : 6.769 KG N°

Marques :

CAMPHARM DOUALA

Navire de mer et / ou / autre moyen de transport :

MAERSK ABIDJAN

Voyage assuré - Lieux de transit ou de transbordement éventuels

DAKAR - DOUALA

En cas d'avaries à destination, pour les constatations s'adresser à :

ELI

a) Pour le paiement des dommages susceptibles d'être mis à la charge des assureurs, adresser le dossier complet à :

Valeur assurée (chiffres) :

FRF 521.195,16 DD 1-803.140

(lettres)

UN CENT VINGT ET UN MILLE QUATRE CENT QUATRE VINGT CINQ FRANCS FRANÇAIS SEIZE CENT

Conditions générales :

Ordre ou avis d'aliment

N°

Date :

RESUME DES PRINCIPALES CONDITIONS D'ASSURANCE

TOUS RISQUES + DD

PRIME NETTE

Risque ordinaire

Risque de guerre

COÛT DE LA POLICE

TAXES

PRIME TOTALE

523.016

13.539

1000

101181

641136

Fait à Douala, le 21/11/02



SIGNATURE DES ASSUREURS

[Signature]

CAMEROON PHARMACEUTICAL INDUSTRIES AND TRADING

Jean Jacques MOUSSINGA KOUOH
Chef Service Transit

Toutes indemnités pour pertes ou avances seront payées entre les mains du porteur de l'original du certificat d'assurance et des pièces justificatives de la réclamation. Les assureurs pourront opposer aux bénéficiaires de l'assurance la compensation de la prime afférente à la compensation de la prime afférente à la revendication le bénéfice.



309, Rue Bebey Eyidi Téléphone : (237) 342.67.72 / 342.31.59 / 342.31.71 / 342.62.71 - Fax : 342.64.53
 S.A. au capital de 1 541 901 000 F.CFA Entièrement libéré - Boîte Postale 4068 Douala-CAMEROUN
 RC DOUALA 4652 - N° Contribuable M077400000358A - Entreprise régie par le code des assurances.

CERTIFICAT D'ASSURANCE INSURANCE CERTIFICATE

N° 5017269

Sauf indication contraire, le présent certificat est établi en un seul exemplaire ORIGINAL

Unless otherwise stated, this insurance certificate is issued with one ORIGINAL copy

EXP: 24350118

Assuré agissant pour le compte de qui il appartiendra Insured acting for this own account as well as for account for whom it may concern AAA P/c Royal BONNAVERO	Application à la police Applying to policy	N° Nr 502102604	Date : Date :
Description des marchandises : Description of the cargo : etc effets personnels de déménagement	Poids Weight : 2 TON	N° Nr	
Navire de mer et/ou autre moyen de transport Vessel and/or other means of transport du 28/09/04 ROMAIN DELMAS	Marque : Make : TCUO' STRU4602605 76 639399	Voyage assuré - Lieux de transit ou de transbordement éventuels Voyage - Place of transit or for transhipment DOUALA / LEVERDUN	
En cas d'avaries à destination, pour les contestations s'adresser à / In the event of damages at final destination, survey report must be carried out by : CESAM 20, Rue Vivienne 75002 PARIS 1E ^{me} EX 02	Pour le paiement des dommages susceptibles d'être mis à la charge des assureurs, adresser le dossier complet à / For the payment of claims duly covered, submit complete claims files to : GRAS SAVOYE CAMEROUN BP 3014 DOUALA		
Valeur assurée (chiffres) Sum insured (in figures) = 47.195.000 FCA	(Lettres) - Quatre sept millions cent quatre vingt onze mille francs		
Conditions générales General Conditions Sous Risque	Ordre ou avis d'aliment / Order or advice of declaration	N° Nr	Date : Date :

RESUME DES PRINCIPALES CONDITIONS D'ASSURANCES/PRECIS OF INSURANCE CONDITIONS :
 Perte totale Total loss Perté totale + délaissement Total loss + abandonnement Accidents caractérisés Accidental loss damage
 FAP/Absolument Absolute FPA FAP/Sauf FPA FAP/Sauf + disparition FPA + disappearance
 Tous risques (Cond. Génér) Tous risques (Extension garantie) Cas par cas Case by case

PRIME / PREMIUM	TAUX / RATE	MONTANT / AMOUNT	Date / Date
Prime nette/Net premium	RO/OR RG/WR	589 938 23 598	Signature de l'assuré / Signature of the insured
Droits douanes Custom duty			Cachet & Signature de l'assureur / Stamp and Signature of the insurer
Surprime âge Extra premium age	0,25	117 988	
Pavillon Flag			
Séjour à quai Stay in the wharf			
Transbordement Transhipment			
Prime nette Net premium		731 524	
Accessoires Accessories		5 000	
TVA VAT		137 730	
Fichier ASAC/TTC		600	
PRIME TOTALE / TOTAL PREMIUM		874 854	

Toutes les indemnités pour pertes ou avaries seront payées entre les mains du porteur de l'original du certificat d'assurance et des pièces justificatives de la réclamation.
 Les assureurs pourront opposer aux bénéficiaires de l'assurance la compensation de la prime afférente dont ils revendiquent le bénéfice.
 All indemnities for losses or damages will be paid in accordance with the terms and conditions of insurance to the bearer as this party of the ORIGINAL copy of the insurance certificate and of the supporting documents.
 The insurers are duly authorized to compensate due premium against lawful claimant.