

CONFERENCE INTERAFRICAINNE DES MARCHES D'ASSURANCES

(CIMA)



INSTITUT INTERNATIONAL DES ASSURANCES



BP 1575 YAOUNDE - Tél : (+237) 22 20 71 52 - FAX : (+237) 22 20 71 51

E-mail : iaa@cameroun.com

Site web : <http://www.iiacameroun.com>

Yaoundé / Cameroun

RAPPORT D'ETUDE ET DE STAGE

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

(Cycle II : 11^{ème} Promotion 2012 - 2014)

THÈME :

COMMERCIALISATION DE L'ASSURANCE
INCENDIE ET PERTES D'EXPLOITATION :
CAS DE LA COMPAGNIE ALLIANZ
CENTRAFRIQUE ASSURANCES

Allianz 

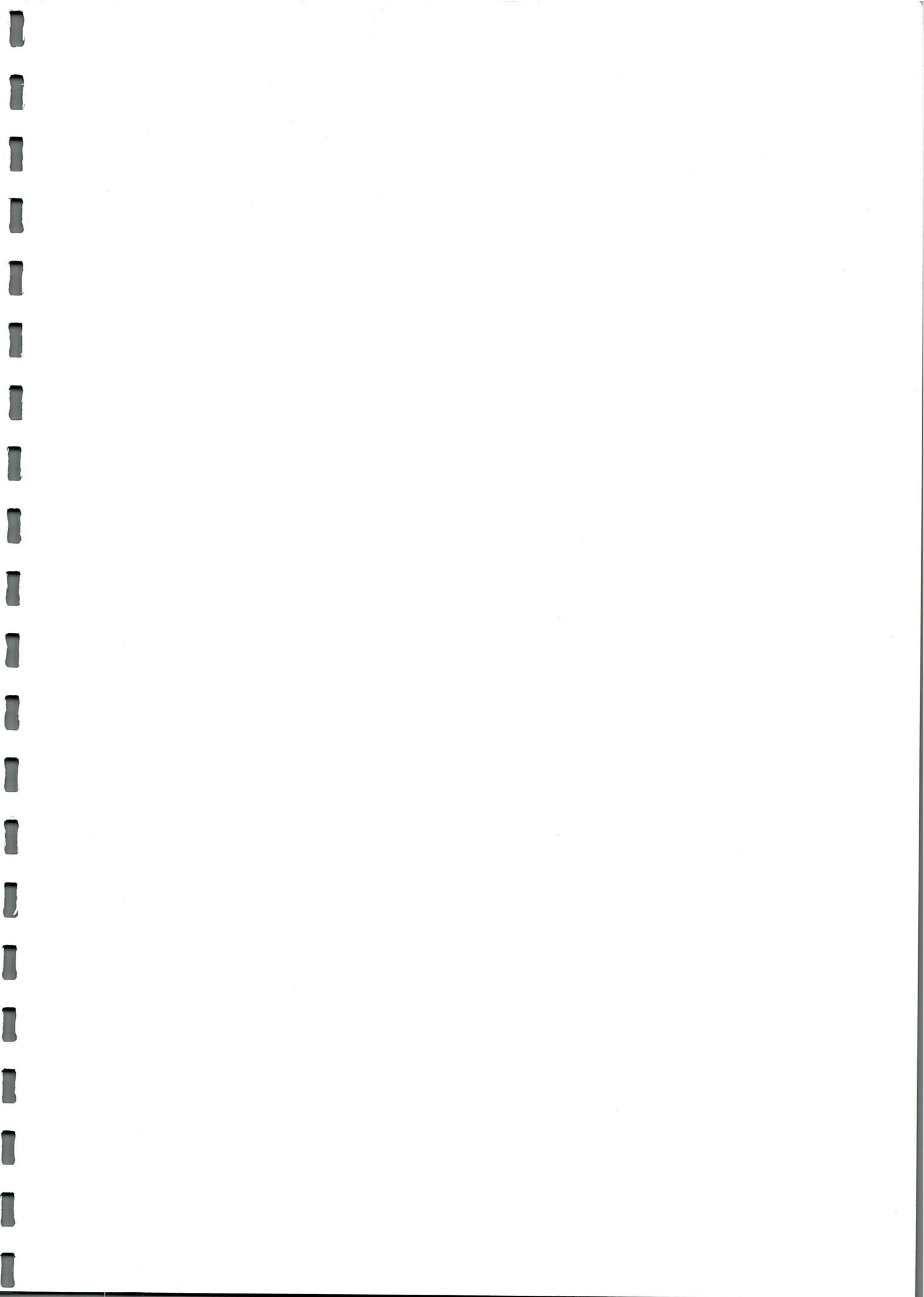
Présenté et soutenu par :

DIEMER Jean-Marie Vianney

Sous la direction de :

MBIFOYO TABANE Parfait
Directeur Technique et Commercial
Allianz Centrafrique Assurances

(Novembre 2014)



DEDICACE

Nous dédions ce travail en la mémoire de notre Mère regrettée feu MORGODE FETE Martine et notre Père DIEMER Jean-Marie, pour leurs efforts et sacrifices louables pour notre éducation et formation.

REMERCIEMENTS

La Direction, le Personnel et le Corps Professoral de l'Institut International des Assurances (IIA) de Yaoundé, particulièrement : Monsieur **Jean-Raoul Roger DOSSOU-YOVO**, Directeur Général de l'Institut ; Monsieur **Dembo DANFAKHA**, Directeur des Etudes qui ont contribués deux années durant notre formation. Ainsi, vous nous avez donné le goût et la passion d'être Assureur ; soyez rassurés de l'expression de notre profond respect et reconnaissance.

Nous tenons aussi par cette opportunité à remercier la Direction Nationale des Assurances (DNA), particulièrement Monsieur **Abdias SABA**, Directeur National des Assurances ; Monsieur **Valentin MAYERE YONLONGUERE**, Chef de Service de la Micro-finance et des Assurances pour leur disponibilité, conseils et orientations qui nous ont permis de bénéficier de cette formation dans des meilleurs conditions.

Nous témoignons aussi notre gratitude à Monsieur **Bruno RIBEYRON**, Directeur des Opérations d'Allianz Centrafrique, de nous avoir accepté en stage au sein de cette structure ; à l'endroit de Monsieur **Parfait MBIFOYO-TABANE**, Directeur Technique et Commercial pour sa disponibilité, son appui et ses judicieux conseils malgré ses multiples occupations d'assurer l'encadrement de ce travail et également au Personnel d'Allianz Centrafrique pour leur accueil attentionné.

Nous voulons du fond de cœur exprimer notre profonde gratitude à l'endroit :

- des familles **DIEMER** et **MORGODE** pour leurs efforts, sacrifices et leur persévérance pour éducation personnelle depuis notre naissance jusqu'à nos jours. Nous leur adressons nos sincères remerciements ;
- de mes collègues en général et en particulier ceux de la même promotion, un premier combat est presque gagné, mais la lutte continue ;
- de tous ceux qui de manière directe ou indirecte nous ont fait preuve d'assistance morale, matérielle, financière pour la réalisation de ce travail ;
- de ceux et celles qui n'ont pas été cités ici.

SIGLES ET ABBREVIATIONS

RC : Responsabilité Civile

TRC : Tous Risques Chantiers

DO : Directeur des Opérations

DTC : Directeur Technique et Commercial

TA : Tarification Analytique

LISTE DES TABLEAUX

Tableau 1 : Evolution du chiffre d'affaire.....	5
Tableau 2 : Cadence de règlement de sinistres.....	6
Tableau 3 : Seuil des sinistres déclarés graves.....	11

LISTE DES GRAPHIQUES

Graphique 1 : Evolution du chiffre d'affaire.....	5
Graphique 2 : Cadence de règlement de sinistres.....	6

RESUME

Dans le souci de se prémunir contre les aléas qui sont susceptibles de causer des dommages à son bâtiment, matériel et ses marchandises, entraînant par la suite une baisse de son chiffre d'affaires pour une période plus ou moins longue, les entreprises font recours aux compagnies d'assurance. C'est ainsi que les assureurs mettent à leur disposition des garanties incendie prenant en charge les dommages subis par le bâtiment, son contenu et les marchandises ; ainsi qu'une garantie pertes d'exploitation couvrant la diminution de son chiffre d'affaires consécutif à un sinistre (par exemple incendie, dégâts des eaux etc.) en contrepartie du paiement d'une prime par la partie contractante (l'entreprise).

Pour des raisons commerciales, Allianz Centrafrique a mis en place une politique adéquate de commercialisation de l'assurance incendie et pertes d'exploitation, en proposant à des taux raisonnables la couverture de risque d'entreprise et incendie appuyé par la rapidité dans le règlement des sinistres qui surviennent, afin de créer un climat de confiance vis-à-vis des consommateurs de ces produits.

A cet effet, notre objectif est d'examiner un certain nombre de pistes visant à apporter une bonne tarification des risques incendie, en prenant en compte les caractéristiques actuelles des risques assurés et permettant ainsi à Allianz Centrafrique de se rapprocher davantage des assurés et avoir une maîtrise des particularités de son propre portefeuille. Raison pour laquelle notre travail sera structuré comme suit :

- Dans un premier temps, il s'agira de faire un bref aperçu de la société et son fonctionnement ;
- Dans un deuxième temps, nous analyserons les différentes règles de la production de l'assurance incendie et pertes d'exploitation édictés par le TRE¹, tout en respectant les règles de souscription d'Allianz Centrafrique. Et enfin, présenter la procédure de règlement de sinistre incendie et pertes d'exploitation.

Au regard de ce qui précède, nos suggestions à l'endroit d'Allianz Centrafrique vont dans le sens du respect par les agents de tutelles de sa stratégie commerciale établie par la société.

¹ TRE : Traité d'Assurance Incendie et Risque d'Entreprise

ABSTRACT

In the worry to protect against the risks that are susceptible to cause some damages in his building, material and these goods, dragging a decrease of his business number thereafter more or less for one period long, the enterprises make resort to the insurance companies. This is how the insurers put to their arrangements of the guarantees fire taking in charge the damages undergone by the building, his content and the goods, as well as a guaranteed loss of exploitation covering the reduction of his business number following upon a disaster (for example fire, damages of waters etc.) in counterpart of the payment of a sum by the contracting part (the enterprise).

For reason commercial, Allianz Centrafrique put an adequate politics of merchandising of the insurance in place fires and losses of exploitation, while proposing to reasonable rate the cover of the risks of enterprise and fire supported by the speed in the regulation of the disasters that occurs, in order to create a climate of confidence opposite the consumers of these products.

To this effect, our objective is to examine a certain number of tracks aiming to bring a good pricing of the risks fire, while taking in account the present features of the risks assured and allowing Allianz Centrafrique thus to come closer more of the insured's and to have a mastery of the particularities of his own wallet. Reason for which our work will be structured like follows:

- In a first time, it will be about making a brief previews of the society and his working;
- In a second time, we will analyze the different rules of the production of the insurance fires and losses of exploitation decreed by the TRE, while respecting the rules of subscription of Allianz Centrafrique. And finally, to present the procedure of disaster fire regulation and losses of exploitation.

To the look of that that proceeds, our suggestions at the place of Allianz go in the sense of the respect by the agents of tutelages of his/her/its commercial strategy established by the society.

SOMMAIRE

DEDICACE.....	i
REMERCIEMENTS.....	ii
SIGLES ET ABREVIATIONS.....	iii
LISTE DES TABLEAUX.....	iv
LISTE DES GRAPHIQUES.....	v
RESUME.....	vi
ABSTRACT.....	vii
SOMMAIRE.....	viii
INTRODUCTION.....	1
Première Partie : PRESENTATION ET FONCTIONNEMENT D'ALLIANZ CENTRAFRIQUE.....	3
Chapitre I : PRESENTATION D'ALLIANZ CENTRAFRIQUE.....	4
Chapitre II : FONCTIONNEMENT D'ALLIANZ CENTRAFRIQUE.....	8
Deuxième Partie: COMMERCIALISATION DU PRODUIT INCENDIE ET PERTES D'EXPLOITATION CAS D'ALLIANZ CENTRAFRIQUE.....	16
Chapitre I : PRODUCTION DES RISQUES INCENDIES ET PERTES D'EXPLOITATION CAS D'ALLIANZ CENTRAFRIQUE.....	17
Chapitre II : REGLEMENT DES SINISTRES INCENDIE ET PERTES D'EXPLOITATION CAS D'ALLIANZ CENTRAFRIQUE.....	30
INSUFFISANCES ET SUGGESTIONS.....	37
CONCLUSION.....	38
REFERENCES BIBLIOGRAPHIQUES.....	40
WEBOGRAPHIE.....	40
ANNEXE.....	41
TABLE DES MATIERES.....	45

INTRODUCTION

L'assurance incendie des grands risques d'entreprises, communément appelée assurance des risques industriels, qui est l'un des produits d'assurance, est caractérisé par une forte volatilité des résultats techniques. Par contre, l'aléa sur la charge des sinistres provient du fait qu'un faible nombre de sinistres, les plus gros d'entre eux, constituent le facteur prépondérant dans la formation des résultats. Cette forte dépendance des résultats au plus gros sinistre pose des problèmes de tarification, du fait qu'une société d'assurance ne peut établir un tarif à partir de ses seules statistiques.

C'est la raison pour laquelle la vente de ces produits nécessite une attention particulière surtout sur le plan technique. Un service de qualité et une bonne stratégie de commercialisation des produits d'assurance, en particulier l'assurance incendie et pertes d'exploitation est d'une importance capitale pour l'augmentation du chiffre d'affaires et permet l'atteinte des objectifs fixés par des actionnaires, par la société.

Dans ce cadre, pour capter les affaires et augmenter le chiffre d'affaires, Allianz Centrafrique a adopté une stratégie commerciale visant à rapprocher les clients afin de leur apporter de plus amples explications sur les risques encourus du fait de la réalisation de leurs activités et les garanties nécessaires pour leurs protections contre cet aléa. Cette politique est effective grâce à la parfaite collaboration existant entre Allianz Centrafrique et les différents apporteurs des affaires (Courtiers et Agents généraux). En effet, le climat de confiance entre Allianz Centrafrique et ces apports tient du fait de la réactivité de réponse à la demande de cotation adressée par les apporteurs d'affaires ou les clients, la gestion et les règlements de sinistres.

Toutefois, dans le but commercial, Allianz Centrafrique fait bénéficier à son personnel de multiples formations sur les nouveaux produits et leur mécanisme de gestion, du fait de sa participation étroite à leur conception et à la mise en place de leur tarif.

La Compagnie gère donc en direct la plupart des risques qu'elle assure, en raison des liens très forts entretenus avec la clientèle. Mais au stade actuel de la situation sécuritaire difficile du pays, de l'absence totale d'investissement direct extérieur, l'essentiel de l'activité à court terme ne peut se faire que par la présence permanente de la Compagnie auprès des assurables qui subsistent encore.

Au vu de ce qui précède, nous nous sommes posés la question de savoir : Comment la compagnie Allianz Centrafrique met en place un contrat d'assurance incendie et pertes d'exploitation adapté à l'activité et aux spécificités des entreprises ?

A partir de cette constatation apparaîtrons les questions ci-après :

- quelles sont les garanties principales, facultatives, et les extensions que comporte un contrat d'assurance Incendie ?
- quelles sont les formules particulières d'assurance Incendie et pertes d'exploitation mises en place par les assureurs pour répondre aux besoins spécifiques des assurés ?
- quelle est l'importance de la garantie incendie et pertes d'exploitation et que couvre-t-elle ?
- quelles sont les modalités de tarification et de règlement de sinistres en incendie et pertes d'exploitation ?

Le but de notre travail est de comprendre les diverses caractéristiques et spécificités de l'assurance incendie et pertes d'exploitation, les normes de tarification du contrat et du règlement de sinistres en assurance incendie et pertes d'exploitation en suivant la politique de commercialisation du produit par Allianz Centrafricain.

Afin de mieux nous permettre d'appréhender le thème, nous avons scindé ce travail en deux parties :

- Première partie : Présentation et fonctionnement d'Allianz Centrafrique ;
- Deuxième partie : Commercialisation de produit incendie et pertes d'exploitation, cas d'Allianz Centrafrique.

Première Partie :
PRESENTATION ET FONCTIONNEMENT
D'ALLIANZ CENTRAFRIQUE

Une bonne organisation et un bon fonctionnement favorise l'atteinte de résultat attendu par les actionnaires.

Dans cette partie, il s'agit de présenter d'une manière brève Allianz Centrafrique (Chapitre I) et de voir les différentes missions assignées au personnel (Chapitre II) pour la gestion des affaires de la Compagnie.

Chapitre I : PRESENTATION D'ALLIANZ CENTRAFRIQUE

Implantée en 1952 en République Centrafricaine, Allianz Centrafrique à la force, la solidité d'un leader international de l'assurance et des services financiers (I). Leader sur le marché centrafricain, Allianz Centrafrique développe une gamme variée de produits performants et adaptés aux besoins de la clientèle (II). Elle bénéficie aussi de l'expertise d'une équipe expérimentée, de l'appui du Groupe Allianz et de réassureurs internationaux de premier plan (III).

I- Historique

L'avènement de la création d'Allianz Centrafrique est marqué par :

- ☞ en 1952, le groupe PRESERVATRICE a implanté sa première structure de délégation ;
- ☞ cette délégation cède la place en 1988 à la création de la Société Union Centrafricaine d'Assurances et de Réassurance (UCAR), filiale de la Préservatrice Foncière Assurances en achetant le portefeuille et les actifs de la Société d'Etat SIRIRI ;
- ☞ Préservatrice Foncière Assurances devient ATHENA Assurances en 1989, pour mettre en place un centre de pilotage stratégique et technique des filiales africaines ;
- ☞ En 1998, ATHENA Assurances intègre le groupe Assurances Générales de France (AGF) ;
- ☞ un changement de dénomination sociale de toutes les filiales d'ATHENA est effectué en 2004, désormais UCAR s'appelle AGF CENTRAFRIQUE ;
- ☞ Après plusieurs années d'Union avec le groupe ALLIANZ, AGF Centrafrique devient en 2009, ALLIANZ CENTRAFRIQUE ASSURANCES.

II- Caractéristiques

2-1. Statut et localisation

Allianz Centrafrique est une Société anonyme (S.A) au capital social de 1.000.000.000 F.CFA entièrement libéré. Elle est régie par le code des Assurances CIMA et le siège social est situé au Boulevard Général de Gaulle à Bangui (République Centrafricaine).

2-2. Evolution du chiffre d'affaires

Le chiffre d'affaires net au 31 décembre 2013 est de **1.470.000.000** FCFA, en baisse de **31,7 %** par rapport à celui de 2012 qui est de **1.935.680.000** FCFA, cette baisse provient des branches automobiles, risques particuliers hors automobile et transport.

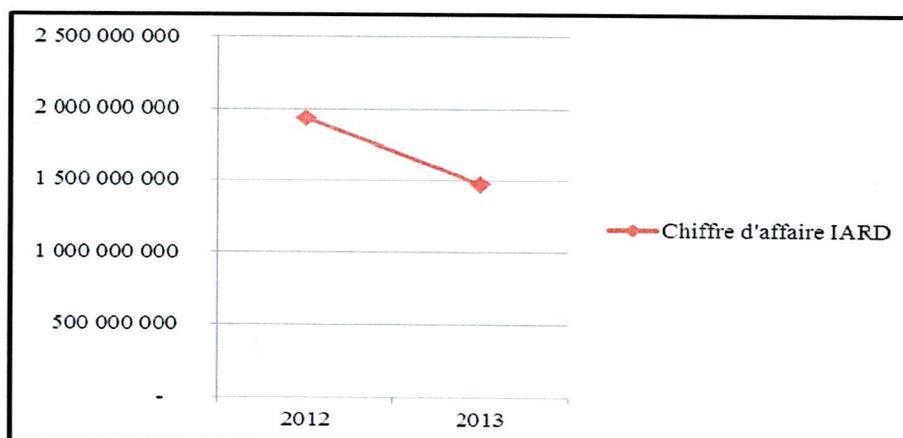
La branche incendie représente **23,96%** du chiffre d'affaires net de 2013 soit **352.205.924** FCFA, en augmentation de **0,1%** par rapport à 2012. Cette augmentation est due à l'affluence des ONG qui s'est installée dans le pays.

Tableau 1 : Evolution du chiffre d'affaires

	2012	2013	% Variation
Chiffre d'affaires IARD	1 935 680 000	1 470 000 000	-31,7
Branche Incendie	351 790 000	352 205 924	0,1

Source : Rapport annuel Allianz Centrafrique 2013

Graphique 1 : Evolution du chiffre d'affaires



Source : Rapport annuel Allianz Centrafrique 2013

2-3. Règlement de sinistres

La charge de sinistre moyenne au 31 décembre 2013 est de **688.938.445** FCFA soit **84,17%** de règlement des sinistres qui est une nette amélioration des règlements par rapport à 2012 qui est de **68,17%** de règlement des sinistres.

Cette amélioration de règlement est une stratégie commerciale pour donner plus de confiance aux anciens clients et d'attirer les nouveaux prospects à prendre les produits d'Allianz Centrafrique.

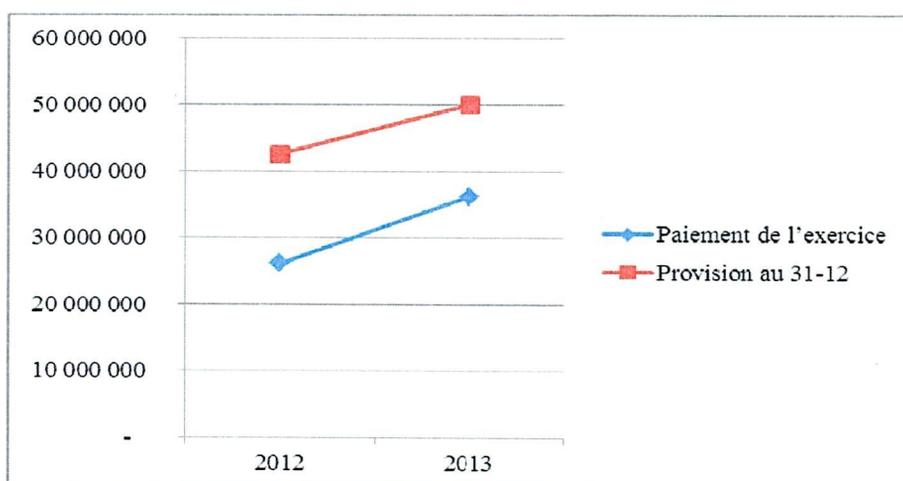
La charge de sinistre incendie représente **9,18%** de règlement soit **63.244.009 FCFA** en 2013.

Tableau 2 : Cadence de règlement de sinistres

	2012	2013	% Variation
Paiement de l'exercice	26 199 684	36 280 055	38,48
Provision au 31-12	42 649 108	50 134 363	17,55
Total	68 848 792	86 414 418	25,51
Provision au 31-12 précédent	94 129 634	xxxxx	xxxxx

Source : Rapport annuel Allianz Centrafrique 2013

Graphique 2 : Cadence de règlement de sinistres



Source : Rapport annuel Allianz Centrafrique 2013

2-4. Technique commerciale d'Allianz Centrafrique

Les activités d'Allianz Centrafrique reposent essentiellement sur la commercialisation des produits d'assurances non vie à travers les branches Individuelle Accidents, Automobile, Incendie, Transport, Responsabilité Civile, Risques Divers auprès d'une clientèle, aussi bien de particuliers que d'Entreprises.

Pour ce faire, Allianz Centrafrique a signé des conventions de collaboration avec trois courtiers de la place, à savoir : Ascoma Centrafrique, Gras Savoye Centrafrique et SOCCAREAS. Ces conventions octroient aux courtiers concernés des pouvoirs de souscription, de règlement de sinistres et indiquent les taux de commissionnement des produits d'assurances commercialisés pour le compte de ces derniers.

La conquête de part du marché sur les risques d'Entreprises est une stratégie commerciale mise en place par Allianz Centrafrique pour capter des affaires et augmenter les chiffres. Cette stratégie est effective grâce à :

- ✓ la démarche commerciale visant à aller vers les clients, d'être à leur écoute, d'être proche d'eux et les accompagner à l'occasion de sinistres ;
- ✓ la qualité des rapports et relations avec les intermédiaires sur le marché qui sont excellentes avec les courtiers que sont Ascoma et Gras Savoye ;
- ✓ la qualité et la régularité de traitement de sinistres ;
- ✓ la réactivité à l'occasion des demandes de cotation, venant soit directement du client, soit de l'apporteur d'affaires. C'est le lieu de relever les avantages réels des tarifs Multirisque Habitation et Multirisque Professionnel sous le logiciel Archipel utilisé par la Compagnie qui représente un gain énorme en temps de réponse à la clientèle.

Il est à noter, un avantage dont bénéficie le personnel technique d'Allianz Centrafrique avec la formation quasi systématique assurée par la Direction des Opérations sur les nouveaux produits et leur mécanisme de gestion sous Archipel, du fait de sa participation étroite à leur conception et à la mise en place de leur tarif.

Allianz Centrafrique gère donc en direct la plupart des risques qu'elle assure, en raison des liens très forts entretenus avec la clientèle. Mais au stade actuel de la situation sécuritaire difficile de la RCA, de l'absence totale d'investissement direct extérieur, l'essentiel de l'activité à court terme ne peut se faire que par la présence permanente de la Compagnie auprès des assurables qui subsiste :

- ✓ à travers des réponses immédiates à leurs sollicitations, la cotation ou les prestations rapides en cas de sinistre. C'est le lieu de souhaiter la poursuite du déploiement sous archipel des outils de gestion pour d'autres produits, encore non disponibles en Globale de Dommages, en Tous Risque Chantiers, ... une diligence serait également souhaitée dans les dossiers soumis à l'avis d'Allianz Africa ;
- ✓ par l'exploitation des fichiers internes, dans le but de sensibiliser les clients existants sur des garanties non souscrites ;
- ✓ par un plus grand renforcement des relations avec les intermédiaires pour plus de synergie dans la branche commerciale.

Chapitre II : FONCTIONNEMENT D'ALLIANZ CENTRAFRIQUE

Allianz Centrafrique concentre ses efforts sur la commercialisation des produits non vie dont l'incendie et pertes d'exploitation. Une équipe de personnel composée de la Direction générale (I), la Direction des Opérations (II), la Direction Technique et Commerciale (III), la Direction Administrative et Financière (IV) et les Moyens généraux (V) est chargée de gérer les produits non vie de la Compagnie.

I- Direction Générale

La Direction Générale est l'organe de gestion permanente. Elle exécute les orientations ou objectifs à atteindre pour assurer la pérennité d'Allianz Centrafrique à partir de la politique fixée par l'actionnaire principal du Groupe Allianz. C'est le garant des valeurs du Groupe. Elle a sous sa responsabilité directe la Direction des Opérations.

II-Direction des Opérations

La Direction des Opérations assume la responsabilité de toutes les opérations réalisées par Allianz Centrafrique. Elle est le garant du développement et de la rentabilité opérationnelle de la filiale conformément aux objectifs fixés par la Direction Générale et Allianz Africa.

Elle a pour mission :

- ✓ l'élaboration du plan stratégique et de politique de développement, puis assurée sa mise en œuvre après validation par la Direction Générale et Allianz Africa ;
- ✓ la gestion des placements financiers (proposition des investissements les plus judicieux au plan économique et financier) et le contrôle de l'arrêté des comptes et des états financiers de chaque exercice ainsi que du rapport de gestion sur l'activité de la Société ;
- ✓ l'organisation en liaison avec le responsable informatique d'Allianz Africa du système d'information de gestion, de son suivi et de son évolution ;
- ✓ le développement des réseaux de distribution (agents généraux, courtiers, bureaux directs, etc.) et des partenariats ;
- ✓ la gestion des Ressources Humaines de la filiale (Recrutement, Intégration, Formation, ...).

La Direction des Opérations est assistée par un Secrétariat de Direction. Il a pour mission :

- ✓ la réception, l'enregistrement et le dispatche des courriers reçus par la société ;
- ✓ la gestion et le suivi des fournitures de bureau et des consommables ;
- ✓ la tenue des dossiers « Ressources Humaines » ;
- ✓ la gestion et le suivi du recouvrement des primes d'assurances selon une procédure édictée à cet effet (envoi de lettres de rappel, rencontre des clients avec arriérés et expédition de lettres de mise en demeure).

III- Direction Technique et Commerciale

La Direction Technique et Commerciale est placée sous l'autorité de la Direction des Opérations. Elle gère directement la branche Transports (Facultés, Corps de navires et RC Transport), la branche Aviation et les placements en réassurance facultatives en liaison avec Allianz Africa.

Dans le cadre de ses fonctions de responsable des Services Production et Indemnisation, ses missions sont les suivantes :

- ✓ coordonner les activités des services ;
- ✓ contribuer à l'élaboration des règles de souscription et de gestion ;
- ✓ veiller à l'encaissement des primes d'assurances dans le but de limiter le montant des arriérés et d'atteindre les objectifs préalablement validés ;

Dans le cadre de ses fonctions de Responsable Commercial, ses missions sont :

- ✓ veiller au développement commercial des affaires (dans la rentabilité technique) et élaborer/lancer des opérations commerciales et/ou marketing pour favoriser ce développement ;
- ✓ contribuer à l'élaboration de la conception de produits d'assurances.

La Direction Technique et Commerciale s'appuie sur deux(02) services : un Service de Production et un Service Indemnisation.

3.1- Service Production

Le Service Production a pour vocation l'étude, la souscription et la gestion de tous les contrats d'assurances dans la branche IARD à l'exception des assurances Crédit et Caution pour lesquelles Allianz Centrafrique est agréé par la CIMA.

Le Service Production apporte une assistance technique et/ou commerciale auprès des intermédiaires de la Compagnie sur les affaires déléguées aux intermédiaires (Courtiers, Mandataires, Apporteurs divers, etc.).

Le rôle du Service Production consiste à contrôler la souscription des contrats dans le respect des règles édictées par Allianz Centrafrique. Il en est de même pour tous les actes de gestion effectués par les intermédiaires eux-mêmes (avenants, régularisations, résiliations, etc.).

Le Service de Production regroupe en son sein :

- **Un Responsable** qui a pour rôle la supervision des activités du service, il s'agit de :
 - souscription et gestion des contrats flottes automobiles ;
 - souscription et gestion des contrats Incendie et RC Entreprises ;
 - souscription et gestion des contrats Risques Divers et Bris de machines ;
 - réalisation de contrôles mensuels sur un échantillon de dossiers.
- **Un Assistant du Responsable** qui a pour but de :
 - souscription et gestion des contrats automobiles (mono-véhicules et flottes) ;
 - souscription et gestion des Multirisques Habitation et des risques simples ;
 - souscription et gestion Responsabilité Civile (RC Chef de famille, RC générales et divers).
- **Deux Producteurs** qui sont chargés de :
 - souscription et gestion des contrats automobiles mono-véhicules ;
 - souscription et gestion des contrats Assistance Schengen et Monde Entier ;
 - souscription et gestion des contrats Individuelle Accidents ;
 - souscription et gestion des polices au voyage en Facultés.
- **Un Réceptionniste** qui est chargé des orientations des clients.
- **Un gestionnaire des contrats et portefeuille** qui a pour mission de :
 - établissement des propositions de renouvellement et des avis d'expiration à adresser aux assurés automobiles, hors flottes, tous les mois ;
 - étude de devis et propositions d'assurances automobile (hors flottes automobile) selon les besoins exprimés par les clients et prospects, puis transformation desdits devis en propositions en cas d'accord de leur part ;
 - étude et mise en place d'une procédure de gestion des archives vivantes (contrats en cours et études) et veiller à son application.

3.2- Service Indemnisation

Le Service Indemnisation a pour mission de :

- ✓ intervenir sur tous les sinistres déclarés par les assurés au titre des contrats souscrits dans la branche d'assurances pour lesquelles Allianz Centrafrique est agréée par la CIMA ;
- ✓ effectuer les tâches administratives et technique d'ouverture, d'instruction et de règlement des dossiers (évaluation des sinistres, nomination d'experts, de médecins, d'enquêteurs, d'huissiers ou avocats selon les besoins, mesures conservatoires, gestion des recours, etc.) ;
- ✓ centraliser la gestion de l'ensemble des dossiers sinistres émanant des intermédiaires d'assurances (Courtiers, Mandataires, Apporteurs divers, etc.), donne à ceux-ci les directives à appliquer, contrôle leur exécution et veille à la sauvegarde des intérêts d'Allianz Centrafrique ;
- ✓ assurer le suivi et le contrôle des intervenants extérieurs tels qu'experts, médecins, garages et avocats.

Le Service Indemnisation a aussi pour mission, l'établissement d'une fiche de sinistre déclaré grave et d'informer le département Indemnisation d'Allianz Africa et le Responsable Réassurance d'Allianz Centrafrique à l'ouverture du sinistre ou lors de la réévaluation du sinistre déclaré grave.

Tableau 3 : Seuil des sinistres déclarés graves

Branche d'assurances	Seuil
Maladie	5 000 000 FCFA
Automobile	15 000 000 FCFA
Accidents corporels	15 000 000 FCFA
Responsabilité Civile	15 000 000 FCFA
Incendie	20 000 000 FCFA
Bris de machines	10 000 000 FCFA
Construction	10 000 000 FCFA
Risques Divers	10 000 000 FCFA
Aviation	1 ^{er} franc CFA
Transport "Avaries Communes", Corps de navires et affaires avec réassurance facultative	1 ^{er} franc CFA
Autres transports	10 000 000 FCFA

Source : Guide d'indemnisation Allianz Centrafrique 2013

Pour ce qui concerne les affaires en Coassurance, dès qu'un sinistre est déclaré au titre d'un contrat avec coassurance, le montant de l'évaluation est communiqué aux Co-assureurs. Toute modification d'évaluation doit être notifiée avec le rapport d'expertise justifiant les paiements transmis.

Le Service Indemnisation est géré par :

- **Un Responsable de Service** qui assure la supervision des activités du service, il a pour rôle de :
 - gestion de sinistres Dommages et Risques Divers ;
 - gestion de sinistres Responsabilité Civile ;
 - réalisation de contrôles mensuels sur un échantillon de dossiers.
- **Un Assistant du Responsable** chargé de :
 - gestion de sinistres automobiles (corporels et matériels) ;
 - gestion de sinistres Transport.
- **Un Rédacteur sinistre** qui a pour mission de :
 - gestion de sinistres automobiles (corporels et matériels) ;
 - tâches de secrétariat incombant au Service.

IV- Direction Administrative et Financière

La Direction Administration et Financière est placée sous l'autorité de la Direction des Opérations. Elle a pour principale mission suivante :

- ✓ assurer le suivi de l'activité comptable d'Allianz Centrafrique (encaissement des primes, règlement des sinistres, paiement des commissions, comptabilité clients/fournisseurs, réassurance, trésorerie, etc.) ;
- ✓ établir mensuellement les états comptables et financiers ;
- ✓ assurer le suivi des opérations de paie, ainsi que des déclarations fiscales et sociales ;
- ✓ contrôler la rentabilité des opérations (compte de résultat net de Réassurance, Ratio combiné, marge de solvabilité et taux de couverture des provisions techniques) ;
- ✓ gérer les placements financiers ;
- ✓ veiller à l'apurement régulier des comptes de suspens.

En termes d'organisation, la Direction Administrative et Financière s'appuie sur trois Services : un Service Comptabilité, la Caisse et un Service de Réassurance.

4.1- Service Comptabilité

Le Service Comptabilité gère toutes les activités comptables. Elle regroupe en son sein :

- ✓ **Un(e) Responsable du Service** qui pour mission :
 - élaboration des dossiers de justification des comptes pour le Commissaire aux Comptes ;
 - supervision des clôtures comptables mensuelles ;
 - établissement des déclarations fiscales et sociales ;
 - gestion des paies (établissement des fiches de paies, règlement financier des salaires, etc.) ;
 - gestion de la trésorerie de la société.
- ✓ **Un(e) Assistant(e) de Responsable du Service** qui est chargé de :
 - gestion des comptes clients et des arriérés de primes ;
 - gestion des comptes sinistres ;
 - gestion des comptes de coassurance ;
 - travaux d'assistance auprès du Responsable de la Direction Administrative et Financière.
- ✓ **Un(e) Caissier(ère)** a pour attribution de :
 - gestion des encaissements par chèques ;
 - contrôle journalier de la caisse ;
 - remise des chèques d'indemnités sinistres aux assurés/tiers ;
 - classement des pièces comptables.
- ✓ **Un gestionnaire des comptes** de tiers, hors coassurance, réassurance et intermédiaires.

4.2- Caisse

La mission de caissier(ère) est de gérer tous les mouvements de fonds qui transitent par la caisse, qu'ils s'agissent de règlements (remboursement de primes, paiement des sinistres, règlement des fournisseurs, etc.) que d'encaissement (de primes notamment).

Le caissier(ère) est chargé de l'enregistrement et la saisie informatique des encaissements par chèques, ainsi que la remise des chèques d'indemnités sinistres des assurés ou tiers.

4.3- Service de Réassurance

Le Service de Réassurance a pour principale mission de :

- ✓ gérer les comptes de Réassurance « Traités » et « Facultatifs » ;
- ✓ ordonner le règlement des primes de réassurance facultative dès lors que les primes sont payées par les clients (ou rétrocédées à Allianz Centrafrique par un intermédiaire), ainsi que les montants de primes provisionnelles ou primes forfaitaires relatifs aux traités de Réassurance ;
- ✓ établir et adresser aux réassureurs les bordereaux de primes, les avis de sinistres (règles et provisions), ainsi que les comptes courants ;
- ✓ assurer le suivi des comptes courants des réassureurs et encaisser ou payer les soldes desdits comptes ;
- ✓ établir les états d'analyses mensuels, trimestriels et annuels ;
- ✓ procéder et veiller au classement des Traités et des dossiers relatifs aux affaires facultatives.

V- Moyens Généraux

Le département Moyens Généraux est placé sous la responsabilité de la Direction Administrative et Financière. Le département est chargé de :

5.1- Informatique

La gestion du système d'information est confiée à un administrateur informatique, qui exécute ses missions techniques sous l'autorité des Services informatiques d'Allianz Africa qui sont basés au Cameroun.

Il a pour mission :

- ✓ la responsabilité de l'administration du système d'information, la gestion, le fonctionnement et les mises à jour du site Intranet d'Allianz Centrafrique ;
- ✓ le suivi et le maintien en bon état de fonctionnement du parc informatique d'Allianz Centrafrique (postes de travail, onduleurs, imprimantes, photocopieurs, scanners, etc.) ;
- ✓ l'assistance aux collaborateurs sur l'utilisation des postes de travail informatiques, de la messagerie, des accès internet et des différents logiciels et applicatifs utilisés par Allianz Centrafrique.

5.2- Achats

La responsabilité des achats (matériels et consommables informatiques, matériels et fournitures de bureau, maintenance des installations électriques, des moyens de prévention et de protection incendie, les climatiseurs, travaux d'entretien ou de réparation des immeubles, etc.) incombe au gestionnaire des fournisseurs et locataires de l'immeuble d'Allianz Centrafrique.

Ses principales missions sont les suivantes :

- ✓ assurer la gestion des locataires de l'immeuble d'Allianz Centrafrique (gestion des loyers, interventions, etc.) ;
- ✓ assurer la gestion des fournisseurs (achats, règlements, interventions, etc.) dans le respect de la stratégie Achat du Groupe.

5.3- Autres

Le Service regroupe en son sein :

- ✓ **Un Chargé de courrier** qui est chargé de l'expédition du courrier et réalise également toutes les démarches administratives d'Allianz Centrafrique ;
- ✓ **Un Archiviste** qui a pour mission la gestion des archives non informatiques d'Allianz Centrafrique ;
- ✓ **Un Chauffeur** ;
- ✓ **Un Technicien de surface** qui a pour attribution le nettoyage et l'entretien des locaux d'Allianz Centrafrique.

Deuxième Partie:
COMMERCIALISATION DU PRODUIT INCENDIE
ET PERTES D'EXPLOITATION
CAS D'ALLIANZ CENTRAFRIQUE

La commercialisation de l'assurance incendie et pertes d'exploitation nécessite une technicité pour tarifer et régler le risque. Pour ce faire, l'obligation de formation du personnel et l'adoption d'une stratégie commerciale visent à la recherche des solutions adaptées aux préoccupations des clients.

Dans cette partie, nous allons présenter les caractéristiques de la production d'assurance incendie et pertes d'exploitation (Chapitre I) et de procéder aux règlements de sinistres incendie et pertes d'exploitation (Chapitre II).

Chapitre I : PRODUCTION DES RISQUES INCENDIE ET PERTES **D'EXPLOITATION CAS D'ALLIANZ CENTRAFRIQUE**

L'assurance incendie vise la protection du patrimoine de l'entreprise (I). La garantie dommages incendie est incluse dans tous les contrats Multirisques Habitations (MRH) et Multirisques Professionnelles (MRP) (II) qui couvre certaines activités (III), dont d'autres risques sont exclus de la garantie (IV). La gestion du contrat incendie demande beaucoup technique (V), pour donner la garantie qui couvre le risque (VI), de faire les renouvellements (VII), les modifications (VIII) et la suspension d'un contrat (IX). A cet effet, tarifier le risque incendie et pertes d'exploitation demande certaines méthodes (X). Ainsi, pour les risques complexes certaines Compagnies partagent le risque entre elles (XI), et même confiés à un réassureur (XII).

I- Généralités

1-1. Garantie de base

Le contrat d'assurance incendie se présente comme un contrat « tous risques sauf », car il garantit tous les biens désignés sauf lorsque le feu provient d'un cas prévu par les exclusions.

Il en découle que tout ce qui n'est pas exclu est garanti tant qu'il s'agit d'un incendie. La garantie couvre des préjudices causés par un incendie, la chute de la foudre, d'explosion.

Ces préjudices peuvent résulter :

- de la destruction de biens : bâtiment, matériel, marchandises, approvisionnements, animaux, récoltes ;
- des responsabilités pécuniaires découlant de la destruction de choses n'appartenant pas à celui qui en est le gardien ou chez qui l'incendie a pris naissance ;
- des pertes immatérielles comme les pertes indirectes, pertes de loyers du propriétaire, les frais de déblais et démolition.

L'assurance incendie ne couvre pas les conséquences des atteintes au corps humain.

1-2. Garantie complémentaire

Cependant, l'assurance pertes d'exploitation est une extension de la garantie de base, qui est destinée à placer l'entreprise dans la situation financière qui aurait été la sienne si le sinistre ne s'était pas produit.

La garantie pertes d'exploitation impose la décision de remettre en activité l'entreprise sinistrée. Pour jouer ce rôle, elle doit permettre au Chef d'entreprise d'être indemnisé des pertes consécutives à la baisse du chiffre d'affaires du fait de l'interruption ou de réduction de l'activité et des frais supplémentaires exposés pour la remise en activité de l'entreprise.

II- Politique de commercialisation

2-1. Souscription de risques

La politique de commercialisation d'Allianz Centrafrique est constituée de la stratégie du groupe Allianz, du principe de responsabilité des filiales, l'organisation de la structure locale, la gamme des produits, la capacité d'analyse et de prévention des risques, la réactivité, des traités de réassurances et des compétences.

Cette politique favorise une approche globale des besoins du client, de cibler une approche volontaire, de respecter les techniques du groupe qui garantissent la rentabilité et la pérennité du produit, de permettre l'autonomie des souscripteurs dans le cadre de l'organisation, d'être aussi simple que les règles techniques le permettent. Elle doit en permanence s'adapter aux modifications socio-économiques, législatives, jurisprudentielles de leur environnement.

2-2. Analyse de risques

L'analyse du risque et la mise en œuvre des moyens de protection et de prévention se situe en aval de la souscription et de la tarification du risque grâce à une bonne connaissance du risque qui passe obligatoirement par une visite de terrain.

La production des risques incendie englobe :

Les risques à usage industriel ou commercial qui sont passibles des dispositions du TAIRE² et d'une manière générale tous risques dont le contenu n'excède 5,5 milliards de FCFA (matériels et/ou marchandises confondues).

² Traité d'Assurance Incendie des Risques d'Entreprises

Ces risques sont :

- les petits Risques d'Entreprises qui sont des risques simples gérés par Allianz Centrafrique ;
- les assurances « Responsabilité Civile Incendie » ;
- les risques qui, de par leur nature, entrent dans le cadre de la Division Entreprise qui sont :
 - les ensembles immobiliers dont la hauteur dépasse 28m et/ou dont la surface développée totale excède 10000m² (occupant ou non) par contrat ;
 - les multirisques professionnels ;
 - les centres hospitaliers ou médicaux privés ;
 - Les communes de plus de 5000 habitants.

III- Activités recherchées

Allianz Centrafrique dans sa stratégie commerciale du produit incendie et pertes d'exploitation a mis à la disposition des souscripteurs, une liste des activités industrielles assurables.

Pour rechercher les risques assurables, une démarche commerciale doit orienter le choix des activités par les souscripteurs.

3-1. Qualification professionnelle

La qualification professionnelle de l'entreprise qui détermine l'appréciation que le souscripteur aura à faire sur ses activités. Cette appréciation porte sur :

- le professionnalisme, la qualification et l'engagement du/des dirigeants ;
- le taux de rotation personnel et les procédures de fonctionnement ;
- les certifications, agréments délivrés par les organismes compétents ;
- la sélection des fournisseurs.

3-2. Antécédents de sinistralité

Les antécédents de sinistralité éléments déterminants de l'appréciation du risque. L'analyse des antécédents doit porter sur une période minimale de cinq ans. Elle doit être réalisée selon trois dimensions :

- la fréquence du sinistre ;
- la charge de règlements du sinistre ;
- la nature de sinistres et les mesures prises pour remédier à leur cause.

3-3. Situation financière

La situation financière se fonde sur de nombreux critères, l'un d'entre eux est la santé financière de l'entreprise et sa capacité à honorer ses engagements financiers. Elle doit investir dans la protection et prévention, ainsi que l'amélioration de sa performance, afin d'assurer la gestion de ses ressources humaines optimales et conserver les partenariats dans le temps avec ses fournisseurs et clients.

3-4. Secteurs cibles

Le choix du secteur d'activité assurable doit porter sur les critères suivants :

- les risques doivent être bien tenus et font l'objet d'une prévention incendie supérieure à sa catégorie ;
- les entreprises ayant :
 - cinq et dix ans d'âge et bien connues sur leur propre marché ;
 - les perspectives et potentiels économiques ;
 - taille, nombre d'établissements et d'implantations en Afrique ;
 - critères assuranciers c'est-à-dire potentiels assurables en dommages et assurances de personne.

IV- Exclusions

4-1. Activités exclus

La Compagnie se réserve de donner la garantie pour certaines activités qui sont :

- activités illégales en vertu de la loi et du droit local et des sanctions y applicables ;
- activités exercées sous l'égide des embargos de l'Union Européenne ou de l'ONU ;
- les mines souterraines, tunnels, forages, grottes, puits et les biens qui y sont contenus ;
- activités du bois quelle qu'elles soient ;
- activités de l'habillement, mercerie, tissus, filature de coton ;
- activités off-shore ;
- fabrication de tabac, filtres, cigarettes électroniques et similaires ;
- activités pouvant porter atteinte à la réputation du groupe Allianz :
 - fourniture, production d'armes, munitions, véhicules et engins de guerre et leur transport ;
 - lieux de jeux : casinos, courses hippiques ;
 - night-club/cabarets, etc.

4-2. Risques exclus

Sont exclus des opérations d'Allianz Centrafrique les risques :

- présentant un Ratio (rapport Sinistres/Primes) défavorables sur les 5 derniers exercices, ou une fréquence élevée de sinistres ;
- exclus des traités de réassurance ;
- concernant les entreprises en procédure de redressement ou liquidation judiciaire ;
- résiliés pour non-paiement des cotisations ainsi que la remise en cours de tels contrats ;
- des sociétés ne répondant pas aux critères de solidité financière ;
- de cautions directes ou indirectes ainsi que les garanties financières ;
- de toute affaire nouvelle en cas d'imminence de grèves, émeutes, mouvements populaires, guerre civile, insurrection, rébellion, mutinerie, révolution, guerre étrangère ;
- des amendes et sanctions pénales ;
- de chômage, la défaillance et la faillite de l'entreprise suite à un sinistre total incendie ;
- impossibilités d'accès suite à un événement naturel ;
- des pertes d'exploitation suite au vol ;
- des pertes d'exploitation résultant de la cessation de travail dans le cadre d'un conflit de travail ;
- des dépenses engagées pour nettoyer, enlever ou remédier aux moisissures, ainsi que toutes dépenses engagées pour tester, rechercher l'existence, la concentration ou les effets des moisissures ;
- des pertes d'exploitation consécutives à des dommages matériels subis par des véhicules ou des biens en cours de transport ;
- de toutes les fissures, rétrécissement, gonflement ou extension des chaussées, des fondations, des murs, des planchers, des plafonds, l'évaporation, la perte de poids, la fuite de contenu, le changement dans la saveur ou la texture, la pourriture ou toute autre altération ;
- des animaux (incluant les mites, la vermine, les termites ou autres insectes) ;
- des coûts de correction ou de parachèvement des :
 - erreurs de construction ou de conception ;
 - défauts d'exécution ;
 - utilisations de matériaux défectueux,
 - vices cachés ou autres vices inhérents.

V- Pouvoir de souscription

Les intervenants dans la production de risques incendie et pertes d'exploitation sont :

- le siège
- le Directeur des Opérations
- le Directeur Technique et Commercial
- les Souscripteurs

Le Département Technique traite les dossiers production relatifs aux risques professionnels ou d'habitations.

Il y a lieu de noter ici que la gestion des dossiers se fait de manière suivante :

5-1. Risques simples

Les risques simples sont gérés directement par Allianz Centrafrique sans l'accord du siège, il s'agit des :

- contrats Multirisques habitations ;
- contrats Multirisques Professionnelles ;
- contrats RC Travaux et Tous Risques Chantiers (TRC) de courte durée exclusivement.

La validation des différents contrats se fait par le Directeur Opérationnel (DO) ou le Directeur Technique et Commercial (DTC).

Les engagements de souscription par risque ne doivent en aucun cas dépasser les capacités de souscription. Toutefois, tout dépassement ou les gros risques doit faire l'objet d'une déclaration au siège.

5-2. Gros risques ou risques complexes

Les gros risques ou risques complexes sont gérés par le siège, il s'agit :

- des risques n'entrant pas dans le cadre de la politique commerciale ;
- des risques exclus de Traités de Réassurances ;
- des « Tous Risques Sauf » et les Multirisques avec ligne « Tous Risques Sauf » ;
- des affaires dont les existences (incendie et pertes d'exploitation cumulés) sont supérieures à 10 milliards de FCFA ;
- des affaires Globale de Banque ;
- des affaires concernant des garanties RC incendie ;
- des affaires comportant des garanties Grèves, Emeutes, Mouvements Populaires ou Pillage.

VI- Affaires nouvelles

6-1. Risques simples

Lorsqu'un client vient souscrire un contrat, il y a lieu de recueillir d'abord tous les renseignements nécessaires à l'appréciation du risque et au besoin d'effectuer une visite de risque (selon l'importance du risque et les garanties demandées, mais obligatoire en Risques d'entreprise et pour la garantie vol).

Pour la souscription d'un contrat Multirisque Habitation par exemple, il est nécessaire de demander la superficie des lieux ou le nombre de pièces principales, un inventaire chiffré et au besoin faire la visite du risque. Le formulaire de déclaration de risque doit servir de base à la tarification.

Pour les contrats Multirisques Professionnelles : Le client doit indiquer le capital assuré sur les mobiliers, matériels et bâtiments. Ensuite il doit spécifier l'activité exercée et ce n'est qu'au vu de ces renseignements que la classe de la tarification est déterminée.

Le Souscripteur établit une proposition, la soumet au DTC ou au DO pour avis. Le DTC vérifie et donne les orientations pour la correction. Le souscripteur apporte les corrections nécessaires et procède à la saisie.

En cas d'acceptation de la proposition par le client, le souscripteur saisit les quittances et les conditions particulières. L'original de la proposition signée par le souscripteur est remis ou envoyé au client ; l'autre copie est classée.

Les différentes conventions spéciales, conditions générales et autres extensions de garantie sont jointes à ces documents et remis au DTC ou au DO pour contrôle et signature.

Le souscripteur établit le contrat en trois(03) exemplaires. Les conditions particulières, les conventions spéciales, conditions générales et extensions facultatives sont joints et agrafés ; un jeu des documents contractuels est remis au client après signature et un autre reste à Allianz Centrafrique dans le dossier du client.

6-2. Gros Risques

Lorsqu'il s'agit d'un gros risque, le client qui est généralement une entreprise, introduit une demande écrite pour la cotation. La demande de cotation peut aussi venir des intermédiaires (Courtiers locaux ou Souscripteurs généraux). A la réception du courrier, le DO ou le DTC effectue une visite de risque et établit un rapport.

Pour les risques industriels pour lesquels il faut une connaissance plus approfondie en matière de construction et installations techniques, la visite de risque est généralement faite par un expert. Elle peut être à l'initiative du réassureur.

Le DTC étudie le risque et procède à la tarification en appliquant les taux d'Allianz Centrafrique. Si ce sont les risques qui demandent l'autorisation de Allianz Africa, la Direction saisit Allianz Africa pour la cotation du risque.

En cas d'accord, le client doit signifier cet accord par écrit à Allianz Centrafrique. L'original de la proposition établie est envoyé au client, la copie gardée au siège pour le dossier futur.

S'il s'agit d'un contrat émanant d'un courtier, celui-ci doit recueillir un mandat écrit du client. Une note de couverture peut être délivrée au client en attendant l'établissement du contrat.

Les conditions particulières du contrat sont rédigées par le DTC. Un dossier complet doit être monté, à savoir : conventions spéciales, conditions particulières, conditions générales, tableau de garantie et de décompte de prime.

Les conditions particulières ou l'avenant de renouvellement est édité en trois(03) exemplaires, dont deux(02) sont envoyés au client, un à retourner signer et une servira à l'ouverture du dossier par l'archiviste.

Tous les documents contractuels cités ci haut doivent être joints au contrat (aussi bien pour le dossier du siège que ceux à envoyer au client) et celui-ci doit signer toutes les parties où cela est nécessaire.

La facture est établie en même temps que les documents contractuels et le tout est envoyé à l'assuré qui doit se soumettre à l'article 13 nouveau du Code CIMA relatif au paiement des primes.

Les risques émanant des Agents généraux ou des Courtiers suivent la même procédure.

VII- Renouvellements

Deux mois avant l'échéance du contrat, un avis d'échéance est envoyé au client pour lui rappeler l'expiration de la police.

Lorsqu'il existe une clause de TACITE RECONDUCTION au contrat, la police se renouvelle automatiquement. Le renouvellement se fait selon la même procédure qu'en affaire nouvelle. Une police dont la prime n'est pas payée ne peut être renouvelée.

VIII- Modification du contrat.

Le contrat peut être modifié à la demande de l'une des parties. La modification peut porter sur les capitaux, les biens meubles et les immeubles, les personnes à assurer ou les garanties.

Un avenant de modification sera établi dans les mêmes conditions que la saisie en affaire nouvelle. L'avenant est en trois (03) exemplaires, signé par le DTC et deux(02) exemplaires sont envoyés à l'assuré pour signature.

IX- Suspension et la résiliation du contrat

9-1. Suspension

La suspension a lieu la plupart du temps à la demande de l'assuré. Ce dernier fait une demande écrite adressée à Allianz Centrafrique ou remplit un imprimé conçue. Les avenants sont édités à cet effet en trois(03) exemplaires, dont un (01) est remis à l'assuré.

9-2. Résiliation

Le DTC fait vérifier la situation de la police pour savoir si la prime a été payée et s'il n'y a pas eu de sinistre. Il établit un avenant de résiliation en trois(03) exemplaires, la prime nette à ristourner à l'assuré pour la période non courue doit ressortir dans l'avenant. La demande de résiliation et les avenants sont soumis au visa du DTC et du DO.

Les documents sont ensuite transmis à la comptabilité pour remboursement. Tout remboursement inférieur ou égal à 200.000 F CFA peut être fait directement à la caisse.

L'avenant de résiliation sur lequel figure l'accord de remboursement du DTC et du DO est remis au client qui va passer à la caisse récupérer le montant ou le chèque qui lui est dû.

La caissière fait un bon de sortie et garde l'exemplaire de l'avenant ; un exemplaire est remis au client ; l'exemplaire est versé au dossier avec une photocopie du reçu de la caisse.

X- Cotation incendie et pertes d'exploitation

10-1. Critères de cotation incendie

Le taux de prime est fonction d'un certain nombre de paramètres caractérisant le risque à assurer. Comme critères principaux de tarification, on peut retenir les éléments ci-après :

- ✓ l'affectation ou l'usage du risque qui est le point de départ de l'approche tarifaire ;

- ✓ la nature de la construction (y compris la couverture) ;
- ✓ les éléments propres au risque et qui l'aggravent (dépôt de produits dangereux – aménagements aggravants – stockage de grande hauteur etc.) ;
- ✓ les éléments extérieurs au risque et qui l'aggravent (voisinage d'un risque plus grave) ;
- ✓ les moyens de secours.

Sont en général contenus dans ces critères de tarification, les moyens de prévention directe qui permet une protection directe du risque contre l'incendie (moyens de secours) et indirecte qui est un élément du risque dont l'état ou la présence peut contribuer à éviter un sinistre ou à en limiter les conséquences (nature des matériaux de construction, la nature et la quantité de produits dangereux stockés, la limitation de la hauteur de stockage des marchandises).

Le taux de prime est déterminé à partir du tarif fixé dans les différents traités existants en fonction de l'activité exercée (affectation ou usage du risque).

En assurance incendie, on distingue :

- ✓ le Traité d'assurance Incendie des Risques d'Entreprises (TRE) qui s'applique aux risques où s'exerce une activité prévue à l'index alphabétique de la tarification analytique et dont le contenu a une valeur supérieure à l'équivalent de 1 000 fois l'indice Risques Industriels (indice RI), soit aujourd'hui à près de 5.746.000 FCFA ;
- ✓ le Traité d'assurance des Risques Simples et des Risques à usage industriel ou commercial (TRS) qui s'applique aux risques ne présentant pas de gravité particulière par rapport au péril incendie ou ne répondant pas aux critères d'identification des Risques d'Entreprises ;
- ✓ le Traité d'assurance des Risques Agricoles (TRA).

10-2. Tarification risque incendie

Le taux qui figure dans la police s'appelle taux net ou taux technique. On l'obtient à partir du taux de base de la manière suivante :

- ☞ taux de base c'est-à-dire le taux du tarif d'Allianz Centrafrique ;
- ☞ ensuite on applique au taux de base, le total des taux de majorations (sauf celle pour accumulation de valeurs) prévues dans la Tarification Analytique (TA) et dans les Dispositions Générales (DG) ;
- ☞ application successive des rabais prévus dans la TA et dans les DG ;

- ☞ ajout de la surprime portant le taux d'ajustement pour les risques non protégé par une installation d'extinction automatique à eau ;
- ☞ application des dispositions tarifaires relatives à la communauté, contiguïté et proximité du risque à assurer avec d'autres risques ;
- ☞ application des dispositions tarifaires relatives aux accumulations de valeurs, synonyme de l'exposition de valeurs importantes à un même sinistre ;
- ☞ enfin application des rabais pour franchises.

10-3. Assiette pertes d'exploitation

Pour ce qui est de l'assurance pertes d'exploitation, l'assiette de cotisation de la garantie de base est égale au montant réel du bénéfice brut du dernier exercice comptable clos, multiplié par la durée maximale de la période d'indemnisation exprimée en année et corrigé par un coefficient de tendance générale de l'évolution de l'entreprise. Ce coefficient est apprécié à partir de l'examen des résultats des comptes des exercices antérieurs jusqu'à l'expiration de la période d'indemnisation maximum débutant le dernier jour de l'année d'assurance.

En cas d'ajustabilité, la cotisation correspondante à cette assiette peut faire l'objet d'un rappel de cotisation ou d'une ristourne. Si la comptabilité le permet, cette assiette peut être ventilée par activité ou département.

10-4. Tarification pertes d'exploitation

Le taux net (tPE) applicable à l'assiette de cotisation de la garantie de base pertes d'exploitation, pour une entreprise à activité unique faisant intervenir plusieurs opérations élémentaires en série, est égal au produit du taux net risque direct (tRD) par les coefficients « pertes d'exploitation (kPE) » et « d'interruption (kI) ».

Si les opérations élémentaires ont des caractéristiques pertes d'exploitation différentes en raison de leur nature (kPE différents), du bâtiment où elles sont réalisées et/ou du matériel et marchandises utilisés (kI différents), il y a lieu de calculer le produit $kPE \times kI$ pour chacune d'elles et de retenir le plus élevé des résultats ainsi obtenus.

10-5. Détermination de prime incendie et pertes d'exploitation

Les taux du tarif d'Allianz Centrafrique sont des taux de prime nette. Ils prennent en compte le chargement c'est-à-dire le commissionnement des intermédiaires et les frais de gestion de la Société.

Le commissionnement et les frais généraux sont généralement exprimés en pourcentage de la prime nette.

Le taux de taxe est exprimé en pourcentage de la prime nette.

Enfin le taux de la Contribution au Frais de Contrôle(CFC) est exprimé en pourcentage de la prime nette.

La prime totale que le client doit payer est la somme de prime nette + frais d'Accessoires + la taxe d'enregistrement + la Contribution au Frais de Contrôle.

XI- Coassurance

Certains risques importants sont gérés en coassurance dans les limites et respects des principes suivants :

- ✓ l'apériteur doit être reconnu pour ses compétences professionnelles et ses sécurités financières dans le domaine du risque concerné ;
- ✓ l'affaire doit être étudiée avec le même professionnalisme et respecter les mêmes règles de souscription ;
- ✓ le niveau de la cotisation doit être justifié par l'apériteur au regard des caractéristiques du risque ;
- ✓ le partage du risque doit être motivé par des raisons de capacité et non de qualité du risque ;
- ✓ il n'est pas souhaitable d'accepter des parts de coassurances générant moins de 1.500.000 FCFA de cotisations nettes en part Allianz Centrafrique.

Concernant la procédure de répartition, Allianz Centrafrique doit envoyer une lettre d'information à chaque Compagnie pour leur signifié le taux qui lui est accordé.

Dans ce cas, l'émission de la prime, l'édition des différentes conditions constituant le contrat lui revient. Le contrat est établi en autant d'exemplaires qu'il y a de participants. Un tableau de répartition de la coassurance est joint au contrat et envoyé pour signature aux Co-assureurs ; une fois les exemplaires signés par les Co-assureurs, ceux-ci sont envoyés au client qui doit à son tour les signer et retourner le nombre d'exemplaires

indiqués dans la lettre d'accompagnement à la Compagnie apéritrice qui à son tour doit envoyer à chaque Co-assureur son exemplaire.

Le DTC fait ouvrir un gros dossier par l'archiviste.

Le DTC informe au préalable et si nécessaire le service réassurance en vue du placement du risque.

La quittance séparée est de plus en plus la règle sur le marché, car le compte courant coassurance est inopérant. Aussi, chaque Compagnie présente sa facture au souscripteur à concurrence du montant qui lui est dû pour paiement direct.

La Compagnie apéritrice récupère une commission d'apéritition dont le taux varie en fonction des polices. La Compagnie apéritrice fait sa facture selon sa quote-part en tenant compte des taxes qu'elle reversera à l'Etat.

Toute modification au contrat doit être adressée à l'apériteur ; celle-ci est constatée par avenant établi par l'apériteur qui recueillera la signature des autres participants et de l'assuré.

XII- Réassurance

Les risques placés en Réassurance sont effectués en respectant les exclusions reportées dans le Traité Incendie.

La comptabilisation de la prime de Réassurance est identique quelle que soit la nature de la cession. Chaque émission de quittance est portée à la connaissance du Service de Réassurance. Le Service enregistre en micro la cession de l'affaire proportionnellement à son placement ainsi que la commission. Concomitamment, Allianz Centrafrique saisit les écritures pour alimenter les comptes de tiers.

La comptabilisation des éléments de cessions primes et commissions est faite sur la base des cessions annuelles. Néanmoins, dans certains cas le fractionnement peut être prévu dans le contrat (quittancement trimestriel ou semestriel). Le Service doit suivre la cadence et le fractionnement des émissions en direct pour toutes les affaires placées en facultatives quel que soit la branche.

Le Service établit les états extra-comptables dans l'objectif de restituer à la filiale les différents tableaux des états par Réassureur, les états par Branche / Exercice et les états par Catégories. De ces états le Service obtiendra les éléments d'analyse pour la comptabilisation et le contrôle de gestion, et déterminera les éléments à déduire pour confectionner les bases de Traités Primes. Un contrôle des états réassurance de primes cédées doit être effectué mensuellement avec le listing du direct quittances émises.

Chapitre II : REGLEMENT DES SINISTRES INCENDIE ET PERTES D'EXPLOITATION CAS D'ALLIANZ CENTRAFRIQUE

La déclaration de sinistre se fait par lettre recommandée avec accusé de réception ou par téléphone (I) auprès d'Allianz Centrafrique. Les pièces sont fournies par la victime pour faciliter la gestion du sinistre (II). Après examen de chacune des pièces fournies et acceptation de l'offre des parties, la victime est indemnisée (III). Mais s'il s'avère que l'assuré de la Compagnie n'est pas responsable du sinistre, un recours est fait pour permettre de récupérer l'indemnité payé à la victime (IV).

I- Déclaration et ouverture de dossier sinistre

1-1. Déclaration de sinistre

La déclaration d'un sinistre est faite à travers une fiche de déclaration adressée à la Direction d'Allianz Centrafrique. Dès réception du courrier, le Secrétariat de la Direction transmet le dossier à la Direction des Opérations pour une connaissance par le DO, ensuite le dossier est envoyé à la Direction Technique et au Responsable du Service Sinistres et Contentieux qui censé procéder à l'exploitation technique du dossier.

En cas d'ambiguïté dans les circonstances du sinistre d'une part et d'autre part lorsqu'il y aura des doutes sur l'authenticité des pièces produites, une vérification à la source s'impose.

1-2. Ouverture de dossier sinistre

Le gestionnaire du dossier procède à l'ouverture du dossier sinistre pour faire les premières évaluations portées sur une appréciation du coût probable pour le règlement du sinistre sur la machine selon l'ampleur du sinistre en attendant les documents et renseignements (procès-verbal, photos, rapport d'expertise, etc.) si ces pièces n'ont pas été produites.

Un numéro de sinistre est obtenu après l'ouverture sur la machine, ce numéro est noté sur la cote, enregistré dans un répertoire de sinistre pour la traçabilité des dossiers sinistre et pour les différentes correspondances concernant le sinistre.

Lorsque le montant de la provision ou le contrat en jeu fait intervenir un ou des Co-assureur(s), le Responsable d'Indemnisation avertit les Co-assureurs du sinistre déclaré, le montant de l'évaluation à 100% est communiqué aux Co-assureurs. Toute modification de

l'évaluation doit être notifiée avec le rapport d'expertise justifiant les paiements transmis. Il convient si nécessaire d'organiser une réunion de Coassurance particulièrement en cas de sinistre supérieur à 50 millions de FCFA ou en cas de problème de la garantie.

L'apériteur qui est la compagnie mandatée par les autres compagnies sœurs d'évaluer le risque et de procéder à sa tarification pour le compte des autres, de souscrire le contrat pour son compte, de percevoir les primes, de régler les sinistres, voire de le représenter en justice, doit informer ses Co-assureurs de l'évolution du dossier. Il doit fournir également les justificatifs des paiements effectués pour compte commun.

Si toutefois Allianz Centrafrique effectue un règlement à 100%, il convient de réclamer immédiatement aux Co-assureurs le remboursement de leur quote-part.

Il établit également un avis de sinistre pour chaque dossier et l'adresse à la Réassurance, lorsque le contrat en jeu fait intervenir la Réassurance.

Dès lors qu'une affaire faisant l'objet d'une cession en facultative est frappée par un sinistre, le dossier sinistre direct sera « estampillé ».

Chaque mouvement de sinistre (réglés ou provisions) sera porté à la connaissance du Service de Réassurance. Le Service enregistre en micro la cession de l'affaire proportionnellement à son placement. Concomitamment, la filiale saisit comptablement les écritures relatives aux sinistres réglés pour alimenter les comptes de tiers (les provisions ne font pas l'objet de dépôts, pas de mouvement financier). Le Service de Réassurance adresse au(x) réassureur(s) un avis de sinistre et informe le(s) réassureur(s) de l'évolution du dossier.

Le Service établit les états extra-comptables dans l'objectif de restituer à Allianz Centrafrique les différents tableaux des états par Réassureur, les états par Branche / Exercice et les états par catégories. De ces états le Service obtiendra les éléments d'analyse pour la comptabilisation et le contrôle de gestion, et déterminera les éléments à déduire pour confectionner les bases de Traités Sinistres Régles et de Provision pour Sinistres à Régler.

Le gestion de dossier vérifie en outre à l'écran de la situation du client et la communique au service Recouvrement pour donner des précisions au Service client si celui-ci est débiteur.

II-Instruction du dossier

L'étude du dossier consiste en :

- ✓ une vérification minutieuse des garanties souscrites, des différentes clauses du contrat pour accorder, porter des réserves ou refuser la garantie ;
- ✓ une vérification plus approfondie des différentes pièces du dossier (réclamations de l'assuré ou du tiers, etc.).

2-1. Constitution de dossier

Le dossier de sinistre est constitué : des différentes correspondances, des fiches de procès-verbal de l'accident qui est à l'origine du sinistre, des différentes factures, des pièces qui sont importantes pour le dossier, le contrat établi entre l'assuré et la compagnie, la responsabilité qui mentionne la responsabilité ou non de l'assuré responsable du sinistre, les factures de règlement ou de remboursement des dommages subis par la ou les victime(s).

2-2. Gestion du dossier

Cette étude permet une bonne gestion du dossier pour permettre le règlement ou saisir l'assuré du non garanti du sinistre par Allianz Centrafrique. S'il y a des pièces manquantes au dossier, le Responsable d'Indemnisation envoie un courrier à l'assuré ou tiers pour réclamer les pièces manquantes.

Il peut saisir un expert en accord avec le DTC, si la situation le requiert. Le choix de l'expert est fonction de la nature et de l'ampleur du dommage. En absence d'un spécialiste, la compagnie peut faire recours à un expert étranger.

Une offre transactionnelle est envoyée à l'assuré ou tiers, après étude des différentes pièces du dossier. Et après avis favorable de l'assuré ou tiers, le Responsable d'Indemnisation peut faire la proposition de fiche de règlement à soumettre à la hiérarchie pour validation et règlement.

2-3. Détermination de l'indemnité pertes d'exploitation

Le principe de règlement d'un sinistre pertes d'exploitation nécessite du montant des dommages sur marge brute

$$\text{Montant des dommages sur marge brute} = \text{Perte de marge brute}$$

Pour déterminer la perte de marge brute, la démarche à suivre est :

- ☞ repérer et/ou noter la période d'indemnisation ;
- ☞ relever ou calculer le chiffre d'affaires de référence c'est-à-dire le chiffre d'affaires de la période d'indemnisation réelle et précédant immédiatement le sinistre ;
- ☞ déterminer le chiffre d'affaires de référence ajusté par correction avec la tendance générale de l'Entreprise. Il s'agit du chiffre d'affaires que l'Entreprise aurait obtenu en l'absence de sinistre et ce pendant le temps correspondant à la période d'indemnisation : $CA \text{ réf. Ajust.} = [CA \text{ réf.} + (CA \text{ réf.} \times \text{Tendance})]$
- ☞ déterminer la perte du chiffre d'affaires de l'opération :

CA réf. Ajust. – CA réalisé pendant la période d'indemnisation réelle

- ☞ déterminer la perte de la marge : $\text{Perte CA} \times (\%MB / CA)$
- ☞ déterminer le montant de dommage :

Montant dommage sur MB + montant frais supplémentaires – diverses économies réalisées

- ☞ vérifier si le capital assuré est suffisant pour l'application éventuelle de la règle proportionnelle de capitaux. Pour ce faire :
 - déterminer le CA escompté (en absence du sinistre) pour la période d'un an allant de la date du sinistre :

$$CA \text{ escompté} = [CA \text{ 12 mois précédant le sinistre} + (CA \text{ 12 mois précédant le sinistre} \times \text{Tendance})]$$
 - tirer la somme devant être assurée : $CA \text{ escompté} \times (\%MB / CA)$
- ☞ déterminer enfin l'indemnité pertes d'exploitation en tenant compte notamment de l'application éventuelle des règles proportionnelles de capitaux et de primes.

III- Règlement sinistre

3-1. Procédure de règlement

Le DTC établit la fiche de règlement en trois exemplaires, signé par ce dernier et ou DO.

Après validation du règlement, le dossier ayant fait l'objet d'un règlement technique sera enregistré et transmis à la comptabilité via la caisse pour le règlement comptable.

Le Caissier(ère) fait une vérification des différentes pièces concernant la sortie de fonds, l'enregistre et les transmet à la comptabilité pour établissement des chèques.

La Directrice Administrative et Financière fait la première vérification, transmet pour vérification de compte du bénéficiaire si le bénéficiaire est client d'Allianz Centrafricaine,

par le/la gestionnaire de compte de sinistre et le/la gestionnaire de compte des tiers, intermédiaire afin de demander à celui d'accepter qu'une compensation se fait pour régler ou solder les arriérés de primes. La Trésorière établit le(s) chèque(s) soumet au visa de la Directrice Administrative et Financière, le dossier enfin remis au DO pour la signature de(s) chèques.

Les chèques des bénéficiaires sont transmis au Caissier(ère) qui l'enregistre. Les chèques sont remis aux bénéficiaires par le Caissier(ère) et les quittances sont signées par ces derniers à la remise du chèque. Toutefois, pour certains chèques dont le montant est considérable ou les bénéficiaires personnes morales, une correspondance sera initiée pour la transmission.

Après signature des quittances par le bénéficiaire, le Caissier(ère) retourne le dossier au Responsable d'Indemnisation pour classement. Une copie de fiche de règlement est remis au gestionnaire de compte sinistre pour permettre de faire le lettrage du sinistre et clôturé le dossier.

3-2. Exemple de calcul d'indemnité pertes d'exploitation

L'entreprise RIAD se présente de la manière suivante :

Capital assuré sur totalité de la marge brute, ajustabilité comprise	:	12 000 000
Période d'indemnisation contractuelle	:	12 mois
Sinistre du 1 ^{er} mai 2013		
Chiffre d'affaires du dernier exercice	:	120 000 000
Marge brute correspondante	:	15 000 000
Chiffre d'affaires des 12 mois précédant le sinistre	:	130 000 000
Période d'indemnisation réelle	:	9 mois
Chiffre d'affaire de référence	:	100 000 000
Chiffre d'affaires réalisé pendant la période d'indemnisation réelle	:	88 547 000
Frais supplémentaires exposés pour hâter la reprise de l'exploitation	:	1 250 000
Perte de chiffre d'affaires sauvée avec l'engagement des frais supplémentaires		7 455 000
Frais généraux permanents assurés épargnés du fait du sinistre		580 000
Tendance générale de l'entreprise	:	11%

Règlement :

- détermination du pourcentage de marge brute par rapport au chiffre d'affaires :

$$(\%MB / CA) = 15\,000\,000 / 120\,000\,000 = 12,5\%$$

- détermination de chiffre d'affaires de référence ajusté :

$$CA \text{ réf. Ajust.} = CA \text{ Réf} \times (1 + \text{Tendance})$$

$$100\,000\,000 \times 1,11 = 111\,000\,000$$

- détermination de perte de chiffre d'affaires due au sinistre :

$$CA \text{ réf. Ajust.} - CA \text{ Réalisé pendant période d'indemnisation}$$

$$111\,000\,000 - 88\,547\,000 = 22\,453\,000$$

- détermination de perte de marge brute : Perte CA due au sinistre x (%MB / CA)

$$22\,453\,000 \times 12,5\% = 2\,806\,625$$

- détermination du montant de dommage :

Perte MB + Frais supplémentaires + Diverses économies réalisée

Frais supplémentaires engagés : 1 250 000

Economies réalisées : 580 000

Montant du dommage 2 806 625

Dommage sur MB : + 1 250 000

Frais supplémentaires : 4 056 625

- 580 000

Economies réalisées : 3 476 625

- indemnité

CA des 12 mois précédant le sinistre : 130 000 000

- Détermination CA escompté pour la période du 1^{er} mai 2013 au 30 avril 2014 :

CA 12 mois précédant le sinistre x (1 + Tendance)

$$130\,000\,000 \times 1,11 = 144\,300\,000$$

- détermination de la somme devrait être assurée :

CA escompté x (%MB / CA)

$$144\,300\,000 \times 12,5\% = 18\,037\,500$$

La somme assurée étant 12 000 000, il y a application de la règle proportionnelle

- détermination de l'indemnité

Dommage x (Montant assuré / Montant devrait être assuré)

$$3\,476\,625 \times (12\,000\,000 / 18\,037\,500) = 2\,312\,931$$

INDEMNITE = 2 312 931

IV- Le Recours

Quand l'assuré n'est pas ou partiellement responsable du sinistre incendie et/ou pertes d'exploitation, un recours doit être exercé à l'encontre des personnes concernées (assureurs, tiers etc.). Les règles à respecter dans le cadre du recours exercé à l'encontre du tiers sont les suivantes :

- adresser une réclamation chiffrée dès règlement des dommages, en communiquant à l'adversaire les justificatifs de votre règlement ainsi qu'une copie de la quittance subrogatoire signée par l'assuré ;
- si une franchise est restée à la charge de l'assuré, exercer le recours en remboursement de cette franchise pour le compte de celui-ci ;
- faire suivre, s'il y a lieu, la réclamation chiffrée de relances mensuelles ;
- si le recours n'a pas abouti au bout de 6 mois, faire valider par le Responsable indemnisation :
 - soit son classement ;
 - soit la transmission à la commission de règlement inter compagnies (Direction Nationale de contrôle des Assurances).

V- INSUFFISANCES ET SUGGESTIONS

5-1. Insuffisances

Tout ce temps passé à Allianz Centrafrique nous a permis de constater quelques irrégularités que nous nous proposons de présenter dans les lignes qui suivent. Ainsi, nous avons constaté :

- des petites imperfections dans l'accueil des clients ;
- non suivi des contrats des assurés du Bureau Direct et des intermédiaires ;
- non suivi des intermédiaires pour le reversement des primes payés au sein de leur structure de courtage ;
- l'expertise de certains sinistres par des experts non qualifiés, au sein d'Allianz Centrafrique.

5-2. Suggestions

Au vu de ce qui précède, nous proposons à Allianz Centrafrique quelques pistes de solutions pour l'amélioration et le bon fonctionnement :

- ☞ augmenter l'effectif du personnel au niveau de Service Production afin de faciliter la réception et donner beaucoup d'attention dans l'écoute des clients pour connaître leur désir ;
- ☞ proposer les autres produits d'Allianz Centrafrique aux nouveaux clients ;
- ☞ effectuer des visites de risque avant la souscription de certains risques importants ;
- ☞ veiller au respect des règles de souscription d'Allianz Centrafrique par les Courtiers ;
- ☞ veiller au suivi des différentes échéances des contrats pour relancer les assurés de renouveler leur contrat avant l'expiration ;
- ☞ demander aux experts spécialistes de produire le rapport d'expertise pour éviter les contestations de rapport par les parties ;
- ☞ faire appel à l'expertise extérieure pour des sinistres jugés trop importants si le spécialiste en la matière n'est pas surplace ;
- ☞ veiller au reversement des primes payées chez les Courtiers dans le temps, et non de reverser la prime payée après un sinistre. En application par rapport à la disposition de l'article 13 nouveau du code CIMA ;
- ☞ accélérer l'organisation d'Allianz Centrafrique pour faciliter la commercialisation des produits d'assurance vie où l'agrément a été déjà donné par la CIMA.

CONCLUSION

Le stage que nous avons passé à Allianz Centrafrique a été pour nous une période d'acquisition de connaissances et d'expérience professionnelle. C'était un moment qui nous a permis de confronter nos connaissances théoriques acquises au cours des deux années d'études professionnelles multiformes à la réalité du terrain.

A cet effet, l'occasion nous a également permis de connaître qu'à une période de développement technologique et technique sans précédent, le fait d'être bien assuré contre le risque direct d'incendie qui garantit l'outil de production pour une entreprise s'avère insuffisant pour éliminer et neutraliser ses incidences souvent plus onéreuses, que le sinistre lui-même. Quel que soit la qualité du contrat, qu'elle que soit la célérité des régleurs de sinistre, il s'écoule toujours du temps entre le jour du sinistre et le jour du paiement de l'indemnité. Après le règlement il se passe encore souvent du temps avant que l'entreprise ne retrouve son rythme de production et donc de facturation normale.

La survenance d'un incendie entraîne des incidences immédiates certes, mais des effets décalés dans le temps sont à prévoir également, ce qui affectera l'équilibre de l'entreprise. Ainsi, L'assurance des pertes d'exploitation après incendie a pour objet d'apporter à l'entreprise sinistrée le financement complémentaire lui permettant de dépasser cette période pénible, en la remplaçant au plus vite dans la situation financière qui aurait été la sienne si le sinistre n'avait pas eu lieu et éviter ainsi à cette dernière un triste sort.

Pour répondre aux aspirations des entreprises et atteindre le but de l'assurance incendie et pertes d'exploitation, l'établissement d'une police adéquate passera automatiquement par une meilleure démarche de définition des éléments du contrat. Donc un contrat d'assurance incendie qui prend en charge le patrimoine de l'entreprise auquel est associée une garantie perte d'exploitation adaptée aux besoins précis de l'entreprise assurée, l'assurance aurait réalisé son objectif à savoir le remplacement de l'entreprise assurée dans la situation financière qui aurait été la sienne si le sinistre n'était pas survenu.

Toutefois, soulignons que nous avons enrichi notre savoir-faire par la curiosité, l'ingéniosité et le courage pour nous jeter dans l'eau à chaque fois que cela est nécessaire. Cette attitude nous a permis de travailler en autonomie, à innover et à optimiser nos travaux pour rendre service et valoriser nos acquis.

Soulignons aussi l'effort déployé par l'Institut International des Assurances dans l'aboutissement de ce travail, malgré quelques difficultés rencontrées, nous reconnaissons la bonne volonté, la qualité de la formation et également la compétence de nos enseignants pour notre formation, sans quoi l'obtention de ce résultat ne serait pas évidente.

Au terme de ce travail, nous serons amenés à dire que celui-ci n'est pas du tout parfait car c'est le fruit d'une œuvre humaine, donnant ainsi l'ouverture à des améliorations futures que nécessite la profession.

REFERENCES BIBLIOGRAPHIQUES

- **Cours**
 - **V. MAFORIKAN**, cours de l'Assurance Incendie et Risque annexe, Institut International des Assurances de Yaoundé, Année 2014, Cameroun ;
 - **L. ZANG**, cours méthodologie de recherche, Institut International des Assurances de Yaoundé, Année 2014, Cameroun ;
- **Cours téléchargés**
 - **Jean-Michel Rothmann et Nicolas Tilmant-Tatischeff**, Conseil d'assurance incendie ;
 - **C.Kleeman-Rochas, G.Farina, M.Fernandez, M.Michel**, Comment rédiger un rapport ;
- **Rapports de Stage**
 - **Esthère MBENG MBA**, Prévention et protection des risques industriels contre l'incendie, Institut International des Assurances de Yaoundé, Année 2010, Cameroun ;
 - **Aboubacar SALAMI**, Le nouveau TRE : Atouts ou freins au développement de l'assurance incendie dans le marché CIMA, Institut International des Assurances de Yaoundé, Année 2010, Cameroun ;
- **Autres documents**
 - **Allianz Africa**, Guide de souscription Globale Dommages, Mars 2014 ;
 - **Traité d'assurance Incendie et Risque d'Entreprise** ;

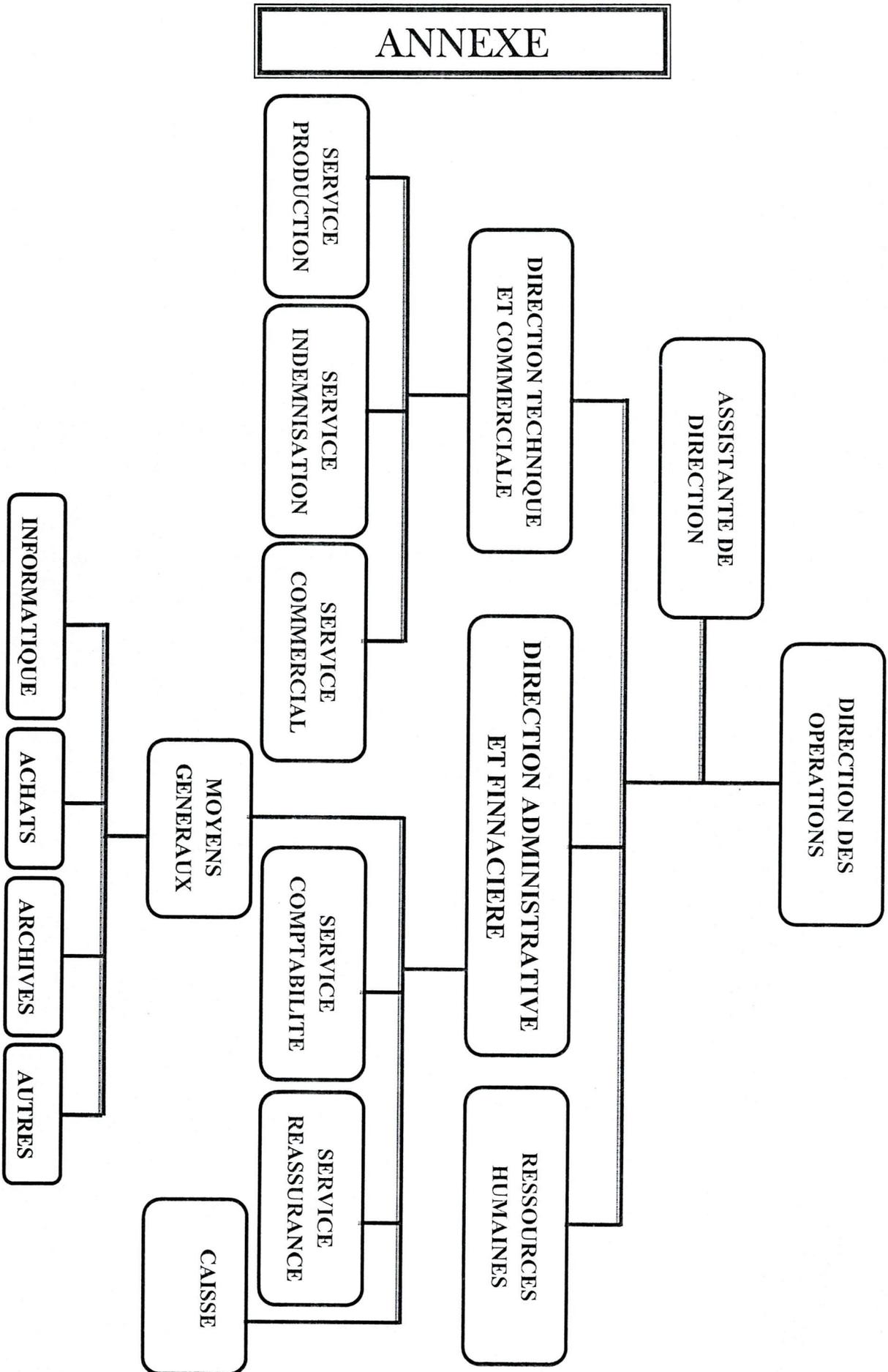
WEBOGRAPHIE

<http://www.univ-ecosetif.com/seminans/takaful/25.pdf>

<http://www.sofras-conseil.com/upload/file/brochures-assurances>

http://www.ffsa.fr/sites/jcms/c_33817/fr

Organigramme



QUESTIONNAIRE MULTIRISQUE PROTECTION IMMOBILIERE

Allianz 

Intermédiaire :

Code :

DECLARATION DU PROPOSANT

La proposition n'engage ni le Proposant, ni l'Assureur. Seule la police ou la note de couverture constate leur engagement réciproque. Cependant l'attention du Proposant est attirée sur l'importance des déclarations qui vont suivre.

Ces déclarations doivent en effet, permettre à l'Assureur d'apprécier les risques proposés. Si ces derniers sont acceptés, elles serviront de base au contrat et en feront partie intégrante.

NB: Sauf exceptions, répondre aux questions posées, par OUI ou par NON. En cas d'absence de mention, la garantie concernée sera réputée non demandée.

I - INFORMATIONS GENERALES

Proposant :
(Nom, Raison sociale, adresse)

Situation du risque :

Qualité du proposant : Propriétaire occupant Propriétaire non occupant
Copropriétaire Syndic de copropriété

Niveaux du bâtiment : .R +...../.....Sous-sol **Superficie bâtie:** m²

Année de construction : **Revêtement du mur :** **Revêtement du sol :**

Activités exercées dans le bâtiment :

Préciser Nombres d'habitations: Nombres de magasins:
Nombre de bureaux : Autres:

Environnement :

Zone urbaine Zone industrielle Autre (préciser)

Description du voisinage :

Moyens de prévention :

Sécurité Incendie

Extincteurs mobiles Nombre / Organisme de vérification
Nature

RIA Colonne sèche Détecteur de fumée Alarme incendie Autre (préciser)

Bouche d'incendie / Poteau d'incendie (préciser la distance) :m

Prévention contre le vol

Service de gardiennage Vidéosurveillance alarme anti-intrusion grille de sûreté
Autre (préciser)

Installations électriques

Contrôlées OUI NON / Organisme de Contrôle / Périodicité



II - COUVERTURE

GARANTIES DEMANDEES

- Incendie et Risques Annexes (Garantie de base obligatoire).
- Vol
- Dégâts des eaux
- Bris de Glaces
- Bris de Machines
- Tous Risques Informatique
- Responsabilité Civile Propriétaire d'immeuble
- Responsabilité Civile Chef de famille
- Tempête - Ouragan - Cyclone
- Hautes Eaux - Inondation / Tremblement de Terre

MONTANT DES GARANTIES SOUHAITEES

GARANTIE DE BASE OBLIGATOIRE : Incendie et Risques Annexes

Désignation des garanties	Capitaux
Bâtiments	
Mobilier, matériel, équipements	
Matériel et outillage d'exploitation (ascenseur, groupe électrogène, autre...)	
Dont Appareils Electriques	

GARANTIES OPTIONNELLES : (cocher et indiquer le montant de garantie souhaitée)

Vol

Matériel et mobilier	
----------------------	--

Dégâts des eaux

Montant de la garantie	
------------------------	--

Bris de glaces

Montant de la garantie	
------------------------	--

Bris de machines (Garantie indiquée en cas de présence d'ascenseur, de Groupe électrogènes, etc...)

Nature du matériel	Marque	Type N° de série	Année de construction	Valeur à neuf



Tous risques informatique

Matériel	
Frais de reconstitution des médias	
Frais supplémentaires d'exploitation	

III - ANTÉCÉDENTS DU RISQUE (sur les trois dernières années)

Le Proposant est-il ou a-t-il déjà été assuré? Oui Non

Si OUI, indiquer le nom de la Compagnie :

Motifs du désir de changement ou de la résiliation?

Le bâtiment présente-t-il des problèmes de :

Etanchéité Fissures Autres (Préciser)

le Proposant a-t-il enregistré des sinistres au cours des 36 derniers mois? Oui Non

Année de survenance	Nature du sinistre	Montants des réclamations

Observations et Déclarations Diverses (Informations complémentaires à porter à la connaissance de l'Assureur)

.....

TRES IMPORTANT - Le Proposant déclare sincères et, à sa connaissance, exacts, les renseignements ci-dessus, et certifie qu'ils ne comportent aucune restriction de nature à induire l'Assureur en erreur dans l'appréciation du risque proposé.

L'assureur informe le Proposant par la présente que toute réticence, fausse déclaration, omission ou inexactitude entraîne les sanctions prévues aux articles 18 et 19 du Code des assurances CIMA.

FAIT A LE

LE PROPOSANT

TABLE DES MATIERES

DEDICACE.....	i
REMERCIEMENTS.....	ii
SIGLES ET ABREVIATIONS.....	iii
LISTE DES TABLEAUX.....	iv
LISTE DES GRAPHIQUES.....	v
RESUME.....	vi
ABSTRACT.....	vii
SOMMAIRE.....	viii
INTRODUCTION.....	1
Première Partie : PRESENTATION ET FONCTIONNEMENT D'ALLIANZ CENTRAFRIQUE.....	3
Chapitre I : PRESENTATION D'ALLIANZ CENTRAFRIQUE.....	4
I- Historique.....	4
II- Caractéristiques.....	4
2-1. Statut et localisation.....	4
2-2. Evolution du chiffre d'affaires.....	5
2-3. Règlement de sinistres.....	5
2-4. Technique commerciale d'Allianz Centrafrique.....	6
Chapitre II : FONCTIONNEMENT D'ALLIANZ CENTRAFRIQUE.....	8
I- Direction Générale.....	8
II- Direction des Opérations.....	8
III- Direction Technique et Commerciale.....	9
3.1- Service Production.....	9
3.2- Service Indemnisation.....	11
IV- Direction Administrative et Financière.....	12
4.1- Service Comptabilité.....	13
4.2- Caisse.....	13
4.3- Service de Réassurance.....	14
V- Moyens Généraux.....	14
5.1- Informatique.....	14
5.2- Achats.....	15
5.3- Autres.....	15
Deuxième Partie: COMMERCIALISATION DU PRODUIT INCENDIE ET PERTES D'EXPLOITATION CAS D'ALLIANZ CENTRAFRIQUE.....	16
Chapitre I : PRODUCTION DES RISQUES INCENDIES ET PERTES D'EXPLOITATION CAS D'ALLIANZ CENTRAFRIQUE.....	17
I- Généralités.....	17
1-1. Garantie de base.....	17
1-2. Garantie complémentaire.....	18
II- Politique de commercialisation.....	18
2-1. Souscription de risques.....	18
2-2. Analyse de risques.....	18
III- Activités recherchées.....	19
3-1. Qualification professionnelle.....	19
3-2. Antécédents de sinistralité.....	19
3-3. Situation financière.....	20
3-4. Secteurs cibles.....	20

IV- Exclusions.....	20
4-1. Activités exclus.....	20
4-2. Risques exclus.....	21
V- Pouvoir de souscription.....	22
5-1. Risques simples.....	22
5-2. Gros risques ou risques complexes.....	22
VI- Affaires nouvelles.....	23
6-1. Risques simples.....	23
6-2. Gros Risques.....	23
VII- Renouvellements.....	24
VIII- Modification du contrat.....	25
IX- Suspension et la résiliation du contrat.....	25
9-1. Suspension.....	25
9-2. Résiliation.....	25
X- Cotation incendie et pertes d'exploitation.....	25
10-1. Critères de cotation incendie.....	25
10-2. Tarification risque incendie.....	26
10-3. Assiette pertes d'exploitation.....	27
10-4. Tarification pertes d'exploitation.....	27
10-5. Détermination de prime incendie et pertes d'exploitation.....	28
XI- Coassurance.....	28
XII- Réassurance.....	29
Chapitre II : REGLEMENT DES SINISTRES INCENDIE ET PERTES D'EXPLOITATION CAS D'ALLIANZ CENTRAFRIQUE.....	30
I- Déclaration et ouverture de dossier sinistre.....	30
1-1. Déclaration de sinistre.....	30
1-2. Ouverture de dossier sinistre.....	30
II- Instruction du dossier.....	32
2-1. Constitution de dossier.....	32
2-2. Gestion du dossier.....	32
2-3. Détermination de l'indemnité pertes d'exploitation.....	32
III- Règlement sinistre.....	33
3-1. Procédure de règlement.....	33
3-2. Exemple de calcul d'indemnité pertes d'exploitation.....	34
IV- Le Recours.....	36
V- INSUFFISANCES ET SUGGESTIONS.....	37
CONCLUSION.....	38
REFERENCES BIBLIOGRAPHIQUES.....	40
WEBOGRAPHIE.....	40
ANNEXE.....	41
TABLE DES MATIERES.....	45

