

PX-36

INSTITUT INTERNATIONAL
DES ASSURANCES
YAOUNDE - CAMEROUN
CYCLE SUPERIEUR

RAPPORT DE STAGE

Compagnie Nationale d'Assurances

Bureau Direct de Yaoundé
(15-07-89 au 14-10-89)

Présenté par :

Mr ROUMAGOTO NOUBARAMADJI
9^{eme} Promotion

Directeur de Stage :

Mr ABOGO BITSONG

1988 - 1989

INSTITUT INTERNATIONAL

DES ASSURANCES

YAOUNDE - CAMEROUN

CYCLE SUPERIEUR

RAPPORT DE STAGE

Compagnie Nationale d'Assurances

Bureau Direct de Yaoundé

(15-07-89 au 14-10-89)

Présenté par :

Mr ROUMAGOTO NOUBARAMADJI

9^{eme} Promotion

Directeur de Stage :

Mr ABOGO BITSONG

1988 - 1989

REMERCIEMENTS

QU'il me soit permis d'adresser :

- Mes sincères remerciements à M ONSIEUR PROTAIS AYANGMA AMANG Directeur Général de la Compagnie Nationale D'Assurances pour m'avoir permis d'effectuer ce stage dans les meilleures conditions possibles.
- Ma reconnaissance à Monsieur ABOGO BITSONG pour tout ce qu'il m'a appris et pour le temps qu'il ma consacré.
- Ma gratitude à toute l'équipe CNA YAOUNDE (MLLES NTIMBANE, BILOA, NGO GWET MABONA, MME MOUYEBE, MRS MADIBA, NSOMO, OSSOU BITA) et à tout le personnel du siège à DOUALA, pour leur sollicitude à mon endroit.

.... / ...

INTRODUCTION

Sur le plan des structures, le marché Camerounais est l'un des mieux organisés.

Les bases lancées par l'ordonnance du 31 Mai 1962, seront ensuite complétées par celle du 10 Mai 1973 (conforme à la réglementation de CICA) qui fixe les conditions d'un marché autonome par la localisation sur le territoire national des organes de gestion et de décisions.

L'ordonnance du 31 Août 1985 viendra ensuite fixer la participation des intérêts publics et privés et prévoit également la camerounaisation des directions des Compagnies d'Assurances.

Placé sous la tutelle du Ministère des Finances, le contrôle est effectué au sein d'une Sous-Direction des Assurances, par des inspecteurs contrôleur.

Le secteur est composé par :

- Un Réassureur professionnel, captif à sa création (cession légale de 10 % de toute les autres Compagnies), il s'est libéré progressivement. Actuellement plus du tiers (1/3) de ses encaissements provient du marché extérieur.
- 4 (quatre) Sociétés anonymes de droit national dont la majorité des actions est détenu~~s~~ par les sociétés étrangères.
- * La SNAC (Société Nouvelle d'Assurance du Cameroun) filiale de la Preservatrice.
- * La C C A R (Compagnie Camerounaise d'Assurance et de Réassurance) filiale de l'U.A.P. (Union des Assurances de Paris).
- * La GREACAM (Guardian Royal Exchange Cameroon) filiale de la Guardian de Londre.

* LA CAMICO.

En liquidation

.../...

- Une Société anonyme à intérêts public majoritaire
 - * La SOCAR (Société Camerounaise d'Assurance et de Réassurance) dont la gestion est inspirée en grande partie par son principal partenaire qui est les Mutuelles du Mans.

- Une Société mutuelle :

- * AMACAM (Assurance Mutuelle Agricole du Cameroun)

- Une délégation de Compagnie étrangère :

- * ALICO qui intervient dans le domaine de l'Assurance Vie uniquement.

A ce lot de sociétés de la 1ère (première) heure, sont venues s'ajouter dans les années 80, deux (2) Compagnies à intérêts privés Camerounais.

- La Transafricaine Assurances (T.A.A)
- La Compagnie Nationale d'Assurances (C.N.A).

A côté de ces 8 Compagnies regroupés au sein d'une association professionnelle l'ASAC (Association des Sociétés d'Assurances du Cameroun) dont le rôle est de promouvoir les intérêts de la profession. On trouve 2 (deux) catégories d'intermédiaires :

1/ - Les Agents Généraux

Au nombre de 6, réalisent 50 % de l'encaissement du marché. les plus importants sont :

- Les A C C (Assureurs Conseils du Cameroun) filiale de FAUGERE et J W THEAU
- CHANAS et PRIVAT (Etrangers)
- T. BOLLANGA (Camerounais).

2/ - Les Courtiers

Plus de 60 courtiers interviennent sur le marché : les plus importants :

- GRAS SAVOYE
- GROUPE SEDWICK (ACFRA).

L'industrie des Assurances présente malgré tout un chiffre d'affaire qui stagne autour de 45 Milliards depuis 3 (trois) ans. L'encaissement de la branche automobile qui est d'un impact considérable sur le secteur est en baisse. L'environnement économique défavorable ne peut malheureusement pas tout expliquer.

Le présent rapport consistera à présenter les 3 (trois) principales fonctions rencontrées au Bureau Direct de la Compagnie Nationale d'Assurances de Yaoundé.

La 1ère partie traitera de la politique sociale et de son incidence sur la production.

La 2nd partie portera sur la définition d'une nouvelle approche de la clientèle, de la publicité et de son impact sur le secteur des assurances.

Et enfin, la 3ème partie portera sur la fonction production, et une analyse technique des produits, de leur remodelage éventuel en vue de l'adapter aux besoins du public d'une part, et à suivre l'évolution de la branche en terme d'émission de primes et de règlements de sinistre d'autre part (branche Auto, Vie et maladie).

.../...

I/ FONCTION SOCIALE

La COMPAGNIE NATIONALE D'ASSURANCES, créée le 2 Fevrier 1985 et agréée le 29 Mai 1986 est une société anonyme dotée d'un capital de 600 Millions de francs CFA

Société de service où les ressources humaines sont très importantes, un accent particulier est mis sur la jeunesse, la compétence et le dynamisme du personnel. La Compagnie compte aujourd'hui une cinquantaine de personnes dont près de la moitié sont des cadres.

Contrairement à la plupart des sociétés, la CNA a une politique de recrutement axée essentiellement sur des jeunes cadres diplômés de grandes écoles et dotées d'une solide expérience professionnelle.

On trouve parmi ses professionnels, une pluralité de disciplines telle :

- Assurances
- Journalisme
- Droit
- Transport et logistique
- ESSEC
- Haute étude administrative et comptable c'est en fait une politique de recrutement qui sort des chemins battus, où la plupart des entreprises affectionnent une formation sur le tas.

Malgré ce parterre de hauts cadres, la culture de l'entreprise ne serait pas ce qu'elle est sans ce chef d'orchestre chévronné et doté d'une exceptionnelle ouverture d'esprit qu'est le Directeur Général : Protais AYANGMA AMANG.

Assureur de formation, innovateur dans le secteur des Assurances.

.../...

(Secteur qui ne fait que suivre avec 20 ou 30 ans de retard les techniques de management européennes). Il est le prototype d'une nouvelle génération d'assureurs camerounais doté d'une longue expérience hiérarchique dans diverses sociétés, (Chef de Division à la SOCAR, Chef de Département à la SOCAR, Directeur Général du cabinet de courtage SORARAF) qui lui a permis de relever les forces et les faiblesses de la profession.

Il a réussi ainsi à inculquer à toute son équipe, un esprit spécifique qu'on pourrait qualifier "esprit CNA", caractérisé par le dialogue, la bonne humeur, ainsi que par un accueil très personnalisé à tout les échelons de la hiérarchie (du réceptionniste au haut cadre).

Homme de dialogue, il n'a pas hésité à intituer des réunions mensuelles avec le personnel, des cercles de qualités au niveau de tous les Départements, et à en suivre les comptes rendus. Système de dialogue, il donne des réponses aux interrogations du personnel lorsqu'il y a lieu.

Dans toutes les Entreprises, il y a toujours un environnement particulier, une atmosphère spécifique qui constitue la culture de l'Entreprise.

Dans certaines, on trouve des employés aux visages sombres, préoccupés, inquiets et toujours sur le qui vive, qui perçoivent les bureaux comme une synécure et ne se détendent qu'une fois à l'extérieur de l'entreprise, en poussant un ouf de soulagement.

Dans d'autres, les visages sont toujours détendus, le sourire, la bonne humeur et l'amabilité sont les premières choses que l'on trouve dès la première réception. La CNA est placée dans cette seconde catégorie.

Une attitude qui fait sa force et sa cohesione. Elle permet de faire sans heurt, sauter de manière systématique les goulets d'étranglements lorsqu'ils se présentent et permet un plein épanouissement de chaque employé.

Elle permet aussi de soulager le poids de la hiérarchie, c'est en fait une illustration du dicton : "Une main de fer dans un gant de velours".

Constitué de

Le Bureau Direct de Yaoundé, avec un effectif de 9 (neuf) personnes dont 5 cadres avec 3 (trois) diplomés des grandes écoles, revèle cette tendance qui prime la formation de base à une formation sur le tas du personnel. Le souci du dialogue et de la concentration est repercuté dans l'agence au sein de laquelle se tiennent

- Deux réunions hebdomadaires
- Un cercle de qualité (bimensuel)
- Une réunion commerciale : Flash info (tous les mercredi à 18h).

- Réunions Commerciales :

En début et en fin de semaines, elle a pour but de faire le point sur toute l'activité commerciale de l'Agence au cours de la semaine, à concevoir une nouvelle ligne de prospection. Ces réunions permettent de rendre plus fluide les relations humaines et de favoriser l'esprit d'équipe.

- Flash Info :

Exclusivement à l'intention des commerciaux, est en fait la "radio trottoir" de l'Agence. Rencontre au cours de laquelle, chacun informe les autres commerciaux des petites rumeurs susceptibles d'interesser le secteur des assurances.

- Cercle de qualité :

Rencontre au cours de laquelle, un ou deux thèmes choisis sont debattus par tout le personnel de l'agence.

Thème portant aussi bien sur les problèmes techniques que commerciaux de l'agence. Adresser les comptes rendu de ces cercles de qualité à la Direction Générale se révèle être une forme de communication entre celle-ci et l'agence.

Un effort particulier et incessant est mis sur la formation des employés (tel que le séminaire de formation des commerciaux à l'Agence du 02 au 04 Août 1989) Près d'un millier d'heures de formation ont jusqu'ici été consacrées au personnel, à des titres divers.

.... / ...

Une politique d'encouragement a été mise en place pour le meilleur employé du trimestre. La selection de ce meilleur employé est effectuée par le Comité de Direction qui choisit selon les critères de la charte C.N.A. Charte à laquelle tout le personnel adhère. En plus de la satisfaction morale d'être sacré , l'heureux élu a son portrait accroché à l'interieur de tous les locaux de la C.N.A, la durée d'un trimestre.

Cette élection débouche sur celle de l'étoile de l'année, qui a son portrait qui trône pendant toute une année à l'entrée des locaux.

Les journées semaines sont aussi organisées. Journées au cours desquelles tout le personnel de la C.N.A se retrouve en plein air le temps d'un week end. De toutes ces rencontres et manifestations, il en sort une foule d'idées innovatrices.

II/ FONCTION MARKETING

Pendant longtemps, habitués à la branche automobile qui est obligatoire, l'Assureur n'a fait aucun effort pour aller vers l'Assuré, pour l'informer et lui faire comprendre l'intérêt des assurances et le convaincre de son utilité.

A côté des grosses Entreprises qui sont actuellement les plus gros consommateurs d'assurances du Cameroun (ils représentent environ 70 % du chiffre d'affaire), des secteurs entiers de l'économie ne sont pas encore touchés par l'assurance (PME, PMI, Secteur Rural).

Pour pénétrer ces secteurs vierges, la CNA a mis en place une politique commerciale qui vise 3 objectifs essentiels :

- Vulgariser l'assurance auprès du public
- Mettre à la portée de tout le monde des produits adaptés aux besoins et aux moyens des petites bourses qui représentent 70 % des capacités du PNB. (Produit National Brut)
- Mettre un service de qualité à la disposition de la clientèle.

.../...

La vulgarisation de l'assurance implique une stratégie de communication structurée en 3 phases.

a) Les journées d'informations :

Les journées d'informations sur l'assurance baptisées ASSUR - Info, initiées par la CNA sont une plate forme de rencontre entre Assurés et Assureurs.

Les 1ères (premières) journées sur l'assurance qui se sont tenues les 23 et 24 Avril 1987 à Douala, ont enregistré la participation de 36 sociétés de tout les secteurs d'activités et permis de les sensibiliser sur les risques auxquels elles sont quotidiennement exposées et qui sont le plus souvent méconnues, en l'occurrence, la Responsabilité Civile Chef d'Entreprise, les pertes d'Exploitation, le Bris de Machine etc... Au cours de ces 1ère journées, la C.N.A a expliqué aux participants comment se retrouver dans les calculs de la prime.

Les 2nd (secondes) journées d'information qui se sont tenues du 24 au 25 Mars 1988 avaient pour thème "la problematique de l'assurance au Cameroun". Elles avaient pour public, les professionnels de l'assurance, les dirigeants, cadres et chargés d'assurance des Entreprises Commerciales et Industrielles.

Ayant pour rôle d'instaurer le dialogue, de détruire l'idée selon laquelle l'assurance est une forme d'escroquerie. Ces journées ont permis de jeter le pont entre deux (2) protagonistes.

b) Les Diners débats :

Plus cibles, permettent de rassembler des techniciens d'un secteur donné autour d'un thème précis. Tel en est l'exemple du diner debat sur l'assurance Maladie qui a réuni un certain nombre de professionnels de la santé, afin d'expliquer le principe et les bienfaits de cette branche d'assurance.

.../...

c) "CNA NEWS :

Publication à large diffusion, elle permet de faire connaître la CNA et ses produits au public.

Il est à remarquer que la CNA s'est fixé comme priorité dans son approche avec le public l'information. Un personnel à 100 % camerounais, elle est bien placée pour connaître les besoins et les préoccupations de ce public.

En plus de ces pôles de rencontre périodique, une force de vente composée d'une quinzaine de commerciaux est présente sur le terrain. Cette équipe a une mission permanente d'information, elle est chargée d'aller vers le client et de transmettre ses besoins et attentes à la Direction Générale.

4 commerciaux sont détachés au Bureau Direct de Yaoundé. La force de vente de l'agence, qui est constituée par :

- La Directrice de l'Agence, qui fait de la prospection commerciale IARD, ce qui ne l'empêche pas de prospecter des produits de l'Assurance Vie lorsque l'occasion se présente.
- L'Assistante Vie ainsi que 2 (deux) cadres commerciaux Vie.

Les commerciaux Vie ont été quelque temps démobilisés du fait de la suspension de certains produits.

Sur 10 (dix) produits Vie, 4 (quatre) sont suspendus. 2 (deux) ne sont pas appréciés par le public, il s'agit de COMPAGNON et de COUPE CNA.

Pourtant, on constate par rapport à la même année 1988, un taux de croissance positif de 43,8 % de la branche vie. Cette augmentation est due aux contrat de courte durée:

*contrôlez la transmission
de vos idées car au
de la peine à vous
comprende -*

.../...

EX : TEMPO - PERMANENT

Dynamisme de la force de vente, elle a réussi à intéresser un organisme de crédit au PME - PMI de telle sorte que cet organisme fait souscrire systématiquement à tous les bénéficiaires d'un credit une Assurance sur la Vie à la C.N.A.

Sans cette collaboration et avec la vague de suspension, le portefeuille connaîttrait une baisse certaine. Une telle source d'affaires serait intéressante si les souscriptions pour les contrats de longue durée constituaient un matelas de prime suffisant.

Une démobilisation prolongée entraînerait à la longue, l'installation d'un laxisme au sein de l'équipe.

En IARD, n'ayant pas de rupture, la prospection bat son plein. La Directrice de l'Agence, a le devoir de s'affirmer sur un marché submergé par les intermédiaires (Agents Généraux et Courtiers), en faisant preuve de compétence et d'efficacité. Dans la politique de la Compagnie, la tendance est de travailler le moins possible avec les courtiers. Pour preuve, un (1) seul courtier est agréé à l'Agence de Yaoundé.

En Assurance Automobile, la constitution des flottes artificielles dans certains groupes (Ministère, Entreprises) permet à l'Agence d'agrandir rapidement et de manière très selective le portefeuille, avec des facilités de paiement.

Ces conditions sont très avantageuses pour ceux qui en bénéficient de telle sorte que tous ceux qui sont assurés dans une autre compagnie, n'hésitent pas à changer et à souscrire à la C.N.A.

Cette efficacité et ce dynamisme ne peuvent être que générateur de résultats satisfaisants.

Innovant sur le plan marketing, et en prenant des initiatives nouvelles et osées sur le marché de l'assurance camerounaise, la C.N.A s'est rapprochée de ses Assurés, en créant des produits simples et adaptés aux particuliers et aux PME.

III/ LA FONCTION TECHNIQUE :

L'économie camerounaise connaît actuellement une crise générale. L'industrie des assurances, après une croissance soutenue pendant plusieurs années rencontre aujourd'hui des difficultés considérables.

La conjoncture économique a obligé les pouvoirs publics à mettre en place un plan structurel entraînant une diminution du budget de l'Etat, ainsi que certaines mesures d'accompagnement, (compression des dépenses courantes, gestion plus rigoureuse du patrimoine de l'Etat, maîtrise des effectifs et revalorisation des Entreprises Publiques en vue de leur privatisation etc...) réduisant ainsi la matière assurable. La C.N.A grâce à l'expérience et à un certain sens créatif du personnel a conçu des produits simples et peu onéreux à côté de la branche automobile déficitaire depuis plusieurs années.

Ces nouveaux produits proposés par la C.N.A portent aussi bien sur le domaine de l'Assurance Vie que de l'IARD.

En lançant une MULTIRISQUE HABITATION : (produit qui regroupe 5 garanties en une seule Police) ;

- Une ASSURANCE RETRAITE (secteur très peu couvert en Assurance Vie) ;

- Une Assurance RENTE - EDUCATION baptisée CNA JEUNESSE ;

- L'Assurance COMPAGNON (garantie complémentaire) qui couvre les Frais d'Obsèques,

Elle s'est placée comme précurseur dans des espaces jusqu'ici inexploités.

.../...

L'encaissement de la Branche Automobile qui est d'un impact considérable sur le chiffre d'affaire du secteur, devrait en fait, au vu de l'évolution du Parc Automobile permettre une croissance et non une stagnation.

De 1980 à 1984, le Parc Automobile est passé de 97.216 à 141.103 véhicules. Aujourd'hui, ce chiffre est en net progression de 11,25 % par an.

En 1986, pour un chiffre d'affaire de 46 Milliards toutes branches confondues, 19,850 Milliards proviennent de la Branche Automobile.

Malgré un taux de croissance positif (+ 11,25 %) et une revalorisation des tarifs automobile, l'encaissement du secteur plafonne à 46 Milliards depuis 3 ans. Devant une telle situation, une seule conclusion : beaucoup d'automobilistes rouent sans assurance.

A cette baisse de l'encaissement, les impayés du secteur représentent 70 % des primes émises. Le total des impayés est reparti entre les assurés et les intermédiaires. Cette retention des primes a une répercussion au niveau du règlement des sinistres.

En 1985, le secteur a enregistré 35.562 sinistres dont 27.383 pour la branche Automobile, pour une charge de sinistre globale de 37 Milliards, les assureurs n'en n'ont payé que 10,9 Milliards soit 29 % du total. La créance globale des sinistres sur les assureurs au cours de cette période s'établit à 59,539 Miliard (C.T. du 04 mai 1987). Jusqu'en 1989. Cette tendance s'est accentuée.

Pour redresser la situation 2 (deux) recommandations :

- Il faut d'abord assainir le marché en éliminant tous les Courtiers voleux ;
- Il faut faire en sorte que la prime arrive chez son véritable destinataire.

.../...

(Monsieur Protais AYANGMA AMANG Directeur Général C.N.A (C.T. 23 Mai 1989))

La Compagnie Nationale d'Assurances n'est pas exempté des maux qui frappent le marché.

Au vue de certains chiffres, on constate que la Production Automobile tourne en moyenne autour de 42 % en direct, soit un taux de variation de = 8 %

Ce pourcentage de réalisation de la branche temoigne de l'importance concedée à l'automobile dans la production. Une comparaison de la production de Juin à Septembre 1989 nous donne le tableau ci-dessous.

Quelle est votre unité monétaire ?

MOIS	JUIN	JUILLET	AOUT	SEPTEMBRE	MOYENNE
PRODUCTION	17,4	46,66	37,9	69,33	42,82 %

Les intermédiaires d'assurance, au niveau de toute la Compagnie ont obtenu un taux de réalisation des objectifs (fixés par la Direction Générale de la Compagnie) pendant la période de Juin à Août.

MOIS	JUIN	JUILLET	AOUT	MOYENNE
TAUX DE REALISATION DES INTERMEDIAIRES	72,8	139,4	110,3	107,5 %

.../...

Sur la production totale, celle des intermediaires represente pour les mois de Juin, Juillet, Août une moyenne de 40 % ainsi décomposée.

MOIS	JUIN	JUILLET	AOUT	MOYENNE
TAUX DE PRODUCTION	46,4	17,7	60	40 %

Ces quelques chiffres confirment l'importance de la branche Auto et la poids des intermediaires sur la production.

Lors de Conseil de Direction du mois de Septembre 1989, la rapport de la Direction Financière revèle que 70 % des émissions ne sont pas encaissées.

Ce qui est paradoxal, dans le branche Automobile, la Police est à court terme. Les contrats à tacite reconduction sont exclusivement réservés aux Entreprises disposant d'un parc de véhicules important.

Le recouvrement de ces créances dépend souvent dans un premier temps de la clôture de l'exercice comptable, du responsable qui relogue volontier le paiement de la prime d'assurance en arrière plan.

Par souci d'adaptation des produits, aux petites bourses et suivant une stratégie commerciale. L'Agence a instauré une formule de souscription qui consiste à accorder des facilités de paiement aux personnels d'une Entreprise sous le couvert d'un contrat collectif.

Une formule qui présente ses avantages et ses inconvénients.

.../...

Avantages : permet d'augmenter le portefeuille de l'Agence.

Inconvénients : dans les groupes, il y a toujours des souscripteurs mauvais payeurs. 19

Malgré cette bonne disposition, il en résulte beaucoup d'impayés ; pour enrayer cette pratique, l'Agence délivre des Attestations provisoires. Système qui oblige en fait l'Assuré à revenir pour s'acquitter de sa créance et obtenir ainsi une carte définitive.

Malheureusement certains Assurés, sous le couvert de difficultés financières se font délivrer jusqu'à 3 (trois) cartes successives avant de solder leur compte.

Il résulte de cette pratique, une augmentation des frais de gestion et des frais généraux.

La gestion de ce genre de Police n'est pas simple, il est en fait difficile de distinguer les recouvrements portant exclusivement sur un même exercice.

La conséquence immédiate de ce retard dans le recouvrement des primes est le retard dans le règlement des sinistres.

De deux choses l'une, ou le règlement des sinistres des assurés du Bureau Direct de Yaoundé est négligeable pour le siège, ou le service du siège chargé de ces règlement dispose d'une stratégie qui lui est particulière.

Il ressort du tableau qui suit que depuis 1987, le pourcentage des sinistres réglés va s'amenuisant.

Total sinistres déclarés à l'Agence : 210

	NOMBRE	MONTANT	%
TOTAL SINISTRES A LA CHARGE CNA	68	52.525.477	100 %
SINISTRES REGLES	11	4.427.452	8,42
SINISTRES EN INSTANCES DE REGLEMENT	57	48.098.025	91,582

Pour une estimation globale de 52.525.477 F.CFA, à l'Agence de Yaoundé, 8,42 % ont été réglés, 91,58 % en instance de règlement soit un montant approximatif de 48.098.025 F.CFA qui représente la créance globale des Assurés sur l'Agence, créance largement inférieure au montant des arriérés de primes évalués à 75 Millions de F.CFA.

Jusqu'à présent, le portefeuille de l'Agence de Yaoundé et de la C.N.A en générale ne contient pas les taxis, et le transport interurbain. Ce sont des risques lourds à gérer. Après un audit, la C.N.A a décidé de lancer une action envers les taxis, par une opération baptisée "Opération Mimosa". Cette opération a pour but d'étudier des procédures de souscription et de règlement de sinistres adaptés aux taxis.

L'Opération Mimosa sera d'un grand secours pour les taxis lorsque l'on sait que le plus grand nombre de sinistres sont provoqués par eux.

L'Opération Mimosa n'est qu'un exemple des nombreux projets en étude à la Direction Générale par le SERD : Service d'Etude, de Recherche et de Développement.

B/ L'Assurance Vie :

L'Assurance Vie a du mal à décoller. Basée sur la capitalisation, elle collecte de l'épargne de longue durée.

Dans les pays développés, l'encaissement de la Branche Vie dépasse celui de toute les autres branches réunies. ??

Au Cameroun, elle représente à peine 10 % du chiffre d'affaire global du secteur.

Ce n'est que grâce à cette capitalisation de longue durée que l'Assureur peut jouer pleinement son rôle d'investisseur institutionnel .

Dès sa création, la C.N.A a mis un accent particulier sur la Branche Vie par la conception de 10 (dix) produits dont beaucoup sont de facture récente. Cette initiative de la C.N.A a aussitôt été suivie par la concurrence.

Le portefeuille vie n'est pas très développé pour certaines raisons :

- Le public vit dans une complète ignorance des produits de l'Assurance Vie. L'Assureur étant considéré comme mauvais payeur, toute initiative de l'Assureur en terme d'épargne se bute à la méfiance.
- Les produits proposés par les Assureurs ne répondent pas aux attentes de la clientèle.
Beaucoup d'assureurs ont pensé qu'il suffisait d'importer certaines Polices vendues en Europe pour satisfaire la clientèle ils ont pour la plupart buté devant l'inadaptation de ces produits face aux réalités locales.

Le souci constant de la satisfaction de l'Assuré, de l'adaptation aux réalités camerounaises, a amené la reformulation de certains produits d'Assurance Vie. C'est ainsi que le 1er produit Retraite :

- ASSURETRAITE s'est vu remodeler en CNA RETRAITE formule plus simple pour l'Assuré.
- C'est ainsi que les frais d'adhésion à CNA JEUNESSE ont été supprimés.

Malgré une vague de suspensions¹⁹, l'observation du portefeuille sur 3 (trois) mois (Juin - Juillet et Août 1989) présente un taux de variation positif par rapport aux mêmes mois de l'année 88.

MOIS 1989	JUIN	JUILLET	AOUT	MOYENNE 3 MOIS
VARIATION PAR RAPPORT A 1989	+ 45,7	+ 46,1	+ 39,9	+ 43,8 %

A la lumière d'une analyse des composants du portefeuille, on se rend compte que cette variation est surtout dû à une augmentation des souscriptions à des produits temporaires, tel TEMPO - PERMANENT.

C/ Assurance MALADIE

Le décret n° 87/1141 du 20 Août 1987 en obligeant les Sociétés d'Etat à assurer leurs personnels contre le risque Maladie a déclenché le processus.

Basé sur le principe des remboursements des frais réels exposés à l'occasion d'une Maladie, la fraude y est fréquente.

La C.N.A a mis sur pied une structure d'encadrement médicale composée d'un Médecin-Conseil, d'une Sage-femme et d'une infirmière diplômé au siège à Douala et d'une sage femme à l'Agence de Yaoundé.

Cette structure a un double rôle :

- Assister les Assurés malades et hospitalisés
- Contrôler la fraude au sein de la branche.

Premiers assureurs maladie au Cameroun, avec plus de 25.000 Assurés dans le portefeuille, le personnel médical est chargé des visites aux malades hospitalisés, de dépouiller les dossiers de remboursements et de veiller à la concordance entre les soins administrés dont l'assure reclame le remboursement et le diagnostic medical .

Contrat de gestion, la période de remboursement doit être très courte . Malheureusement, la cadence des règlements au niveau de Yaoundé est encore assez lente cela est probablement le fait d'une procédure lourde et tatillonne.

CONCLUSION

La Compagnie Nationale d'Assurances effectue une percée certaine sur le marché. Elle a adopté une politique de centralisation nécessaire et indispensable au lancement et à la survie de toute nouvelle Entreprise. Elle se tourne actuellement dans la phase de décongestion des services et de redéploiement sur le territoire national.

Avec une politique de participation du personnel, une mise sur pied de structures adéquates, le Directeur Général de la C.N.A. a mis toutes les chances de son côté.

Avec l'expansion du portefeuille, il faudra veiller à ce que la centralisation ne devienne vite un handicap.

Au niveau de Yaoundé, l'attention de la Direction devrait se porter sur certains points.

Comptable : le suivi des Assurés dépend du siège, aucune structure comptable n'est mise sur pied.

On note une déperdition d'énergie et de temps dans la rédaction des Polices IARD du fait de l'absence des clausiers, la nécessité d'une standardisation des Polices se fait sentir.

En Assurance Vie, tout le suivi et les documents (comptables et administratifs) sont rédigés aux siège, obligeant l'Agence à passer plus de 30 mn en contact téléphonique avec Douala. Cela n'a l'air de rien, mais ce sont les frais généraux qui présentent un dépassement des prévisions budgétaires.

SECRETARIAT

Une seule Secrétaire dactylo qui intervient en IARD et en Vie. La Conséquence en est une accumulation du travail, certaines polices au fond du bac, n'arrivent pas à émerger 2 mois après, la surcharge obligeant les Commerciaux à déposer leurs documents à dactylographier sous le mention "URGENT" et quelques fois "URGENCE DES URGENCES".

Règlement de sinistres :

Aucune structure pour suivre la constitution, le suivi des dossiers sinistres Automobiles, et le règlement des dossiers Maladie, heureusement que la Direction vient d'y remédier en affectant à Yaoundé un responsable du sinistre.

Un Assistant IARD, même valablement secondé, est chargé du sinistre, de la production, du commercial, et de la Caisse ; on abouti nécessairement à un goulot et donc à des lenteurs administratives. La qualité du travail en prend un coup.

Au-delà de ces insuffisances dues à la jeunesse de la structure du Bureau Direct de Yaoundé, la nouvelle approche définit par la Compagnie qui a permis de jeter les bases d'une réconciliation entre l'Assuré et l'Assureur par le biais de l'information, amènera ainsi l'Assureur à abandonner progressivement le caractère uniquement lucratif du secteur et à percevoir d'avantage son rôle social; vendre la sécurité des biens et des hommes, c'est une expérience à suivre.

Cette expérience devrait faire des émules au sein de la profession et de la pépinière d'assureurs africains que sont les Etudiants de L'I.I.A.

.../...

Ressortissants de plusieurs pays d'Afrique, appelé à devenir des cadres, cette conception nouvelle, plus dynamique de l'Assurance serait tout à l'avantage de l'Assuré africain, par le biais des conférences, des cours ou à l'occasion des journées d'informations.

Une concertation dans ce sens entre les responsables de L'I.I.A. et la Direction Générale de la C.N.A ne saurait être que bénéfique aux stagiaires.