

INSTITUT INTERNATIONAL DES
ASSURANCES DE YAOUNDE

IIA BP 1575 YAOUNDE
TELEPHONE 20-71-52

RAPPORT D'ETUDES ET DE STAGE

*THEME : COMPORTEMENT DES CONTRATS
DANS LE PORTEFEUILLE,
cas de GROUPAMA VIE COTE D'IVOIRE.*

En vue de l'obtention du diplôme de maîtrise en
sciences et techniques d'assurances (MST-A).

Présenté par :

M.COULIBALY Fousseni
maîtrise en sciences économiques.

4^{ème} promotion MST-A
1998-2000

Maître de stage :

Mlle Marlène KONAN
Actuaire,

chef du département technique de
GROUPAMA-VIE COTE D'IVOIRE

DEDICACE

A mes parents, ce travail est l'aboutissement de leurs efforts.

A mes sœurs, frères et ma tendre fille, je vous aime.

A M Salif KONE, mon père spirituel.

A notre camarade et collègue feu Jean Méwoné ASSEKO,
tu resteras à jamais dans nos cœurs.

REMERCIEMENTS

A la direction nationale des assurances pour tout les efforts entrepris.

A la direction et à tout le personnel de l'IIA pour leur disponibilité
durant ces deux années.

A la direction générale et à tout le personnel de GROUPAMA-VIE COTE D'IVOIRE.

TABLE DES MATIERES

Dédicace	P1
Remerciements	P2
Table des matières	P3
INTRODUCTION GENERALE	P5
<u>PREMIERE PARTIE</u>	P7
CHAPITRE I : <u>PRESENTATION GENERALE DE GVC</u>	P8
I-HISTORIQUE ET SITUATION GEOGRAPHIQUE	P8
A-HISTORIQUE	
A1-De la maison mère à GVC	
A2-La filiale GVC	
B-SITUATION GEOGRAPHIQUE	
II-ACTIVITES PROFESSIONNELLES	P10
A-CONTRATS INDIVIDUELS	
B-CONTRATS GROUPES	
CHAPITRE II : <u>ORGANISATION ET FONCTIONNEMENT GENERAL DE GVC</u>	P14
I-ORGANISATION	P14
II FONCTIONNEMENT	P14
III CRITIQUES ET SUGGESTION	P20
<u>DEUXIEME PARTIE</u>	P23
CHAPITRE I : <u>DESCRIPTION DU COMPORTEMENT DES CONTRATS DANS LE PORTEFEUILLE (mouvements des contrats)</u>	P24
I-ENTREE DE PORTEFEUILLE	P24
II-SORTIE DE PORTEFEUILLE	P28

CHAPITRE II : LES RAISONS DES MOUVEMENTS DANS LE PORTEFEUILLE P33

I-MOTIVATIONS D'ACHATS DES PRODUITS GVC I P33

A-FAIBLESSE DU SYSTEME DE PREVOYANCE SOCIALE

B-TAUX MINIMUM GARANTI

C-PARTICIPATION BENEFICIAIRE

D-SECURITE DE L'ASSURE

E-CONDITIONS DES RACHATS ET DES AVANCES SUR POLICES

II-CAUSES ECONOMIQUES ET SOCIALES DES RACHATS P36

A-CAUSES SOCIALES

A1-Causes exogènes

A2-Causes endogènes

B-CAUSES ECONOMIQUES

B1-Causes exogènes

B2-Causes endogènes

CHAPITRE III : MESURES ADEQUATES POUR L'AMELIORATION DU
PORTEFEUILLE P42

I-AMELIORATION DE LA PRODUCTION P42

II-EBAUCHE DE SOLUTIONS AUX PROBLEMES DE RACHATS P43

A-SOLUTIONS PROPRES

B-SOLUTIONS COLLECTIVES

CONCLUSION GENERALE P46

ANNEXE

BIBLIOGRAPHIE

INTRODUCTION GENERALE

Le secteur des assurances constitue aujourd'hui, par son étendue et sa puissance, une industrie. Son rôle d'investisseur institutionnel de l'économie est incontournable.

Comme dans bien d'autres domaines l'Afrique est à la traînée de cette industrie. Le continent ne représente que 1% du marché mondial. En dehors de l'Afrique du Sud (80% de la part continentale) de l'Egypte ou du Maroc qui émergent peu à peu, le reste du continent est un terrain vierge pour l'assurance.

La Côte d'Ivoire avec un chiffre d'affaire de 83.457 milliards de F CFA (en 1997) est la locomotive de l'Afrique de l'Ouest francophone. Elle a sur son marché 25 compagnies qui se mènent la concurrence. Nous avons effectué un stage dans l'une d'entre elles. Ce stage s'inscrit dans une logique.

En effet il est coutume à l'Institut International des Assurances (IIA) de Yaoundé où nous avons mené nos études que les étudiants suivent un stage pour clore leur formation.

Ce stage qui dure 6 mois doit se dérouler dans une entreprise ou organisme d'assurance.

Cette dernière étape de la formation a pour but de familiariser l'étudiant à l'environnement professionnel et de tester (améliorer si possible) sa capacité de réaction face aux problèmes qui lui seront posés en entreprise, au-delà des connaissances théoriques acquises.

Etudiants de la 4^{ème} promotion MST-A (promotion 1998-2000) que nous sommes n'avons pas dérogé à cette tradition. C'est ainsi que nous avons regagné notre pays d'origine, après 18 mois de formation théorique (décembre 1998 à avril 2000), pour intégrer une entreprise de la place.

Cependant pour cette promotion le stage devrait durer 5 mois de manière exceptionnelle. Il commencerait le 8 mai 2000 et finirait le 6 octobre 2000.

Une fois sur le terrain nous avons été accueillis le 05 juin 2000 (la durée de notre apprentissage est réellement de 4 mois) par la société GROUPAMA-VIE COTE D 'IVOIRE (GVCI) filiale société française GROUPAMA (Groupe des Assurances Mutuelles Agricoles).

Le département technique qui nous a ouvert ses portes est composé de 3 services : le service production, le service clientèle et le service prélèvement. Pendant notre séjour nous avons observé et écouté.

Après une brève présentation de la société notre étude portera sur le comportement des contrats dans le portefeuille de GVCI.



PREMIERE PARTIE

CHAPITRE 1 : PRESENTATION GENERALE DE GROUPAMA-CI

I-HISTORIQUE ET SITUATION GEOGRAPHIQUE

A-HISTORIQUE

A1- De la maison mère à GVCI

C'est en 1840 qu'est née en France la première mutuelle locale d'assurance <<incendie>> sur l'initiative des agriculteurs qui souhaitent organiser un système d'entraide.

Cependant il faut attendre la loi du 04 juillet 1910 pour que les assurances mutuelles agricoles, qui prennent en charge la majorité des risques encourus par les agriculteurs, soient officialisées.

Dès lors de nombreuses sociétés de ce genre voient le jour, telles que :

- la SAMDA (Société d'Assurances Mutuelles des Agriculteurs) créée en 1961,
- la SOREMA (Société de Réassurance Mutuelle Agricole).

Ainsi toutes ces structures serviront-elles de prémices à la naissance du Groupe d'assurance Mutuelle Agricole : GROUPAMA.

Cette mutuelle se classe aujourd'hui parmi les premières assurances agricoles européennes.

Tout de même au cours de son évolution Groupama va s'ouvrir à d'autres branches (non agricole) telles que :

- Accident
- risques divers,
- assurance vie
- la réassurance internationale.

Par conséquent, le groupe propose aujourd'hui ses services à tous avec certains caractères propres à ses origines mutualistes :

- la proximité
- la dimension humaine

- le service global.

Par ailleurs, il étendra son champ géographique par la création de plusieurs filiales à travers le monde, notamment :

- en Europe,
- en Amérique,
- en Asie,
- en Afrique.

Notre sujet est Groupama Côte d'Ivoire.

A2- la filiale Groupama-vie Cote d'Ivoire.

Elle a été créée en 1988. Contrairement à ce que laisse entendre son nom GVCI est une société anonyme de droit ivoirien.

Son capital social est désormais de 600 millions de francs CFA.

Quelle est la genèse de cette structure ?

Disons que c'est à partir de 1984 que les premiers contacts ont été établis avec les autorités ivoiriennes. Ceci pendant la mission de formation, d'expertise et de coopération auprès de la caisse nationale de prévoyance sociale (CNPS) et du ministère des affaires sociales.

Ces missions ont vu l'intervention de Groupama France.

Ainsi durant 3 ans (1985 à 1987) tous les cadres de l'institution française se sont succédés en Côte d'Ivoire pour ces missions d'expertises dans les différents domaines de la sécurité sociale.

Ils constateront un besoin de promotion du système d'épargne et de retraite complémentaire pour les salariés ivoiriens. D'où l'idée d'implanter une filiale de Groupama en Afrique, précisément en Côte d'Ivoire.

Cette idée est lancée en avril 1987 lors des journées nationales de la compagnie, à Reims (France).

B-SITUATION GEOGRAPHIQUE

Situé au Plateau le centre des affaires à Abidjan, le siège de GVCI est abrité par l'immeuble portant son nom sis RUE DE COMMERCE à l'avenue NOGUES.

L'on reconnaît facilement le bâtiment par son logo aux couleurs vert et blanc.

Cependant l'entreprise est représentée à l'intérieur du pays par 13 bureaux de provinces : Abengourou, Bondoukou, Bouaké, Daloa, Daoukro, Dimbokro, Gagnoa, Korhogo, Man, Odiénné, San-pédro, Soubré, Yamoussoukro.

La tendance actuelle est de rendre plus autonome ces bureaux.

II- ACTIVITES PROFESSIONNELLES DE GVICI

Le code Cima (mis en vigueur en avril 1995) a institué la spécialisation des entreprises d'assurances dans les branches IARDT ou VIE. C'est l'une des innovations du code.

Ainsi les entreprises sont-elles agréer pour une branche bien précise. GVICI quant à elle exerce depuis sa création dans la branche vie comme son nom l'indique. Elle fait de l'assurance retraite sa spécialité. Celle-ci aide à préparer un départ à la retraite solide aux travailleurs.

Au fond les contrats souscrits ont pour base la capitalisation pure à l'exception du Cari 1 qui est une assurance en cas de vie avec contre assurance. Les opérations effectuées par la compagnie se rapprochent à celles de la banque.

C'est dans ce contexte qu'il fût mis sur pied une gamme variée de produits d'épargne retraite qui ont pour dénominateur commun la capitalisation. L'on peut cependant les classer en deux catégories : les contrats individuels et les contrats collectifs.

A- CONTRATS INDIVIDUELS

Ce sont des plans d'épargne retraite individuellement souscrits en vue de constituer un capital retraite. Leurs cotisations sont : mensuelles, trimestrielles, annuelles ou versements uniques.

A ce jour GVICI à élaborer quatre (4) contrats individuels :

- le contrat d'assurance individuel retraite n°1 appelé CARI1

- " " n°3 " CARI3
- " " " n°3 SENIOR appelé CARI3 SENIOR
- " " n°4 appelé CARI4.

Ce sont des contrats taillés sur mesure car leurs cotisations, leur durée, leur prise d'effet, la périodicité des primes et le mode de paiement du capital au terme sont au choix du souscripteur.

A1-CARI 1

IL constitue le premier contrat élaboré par GVCI.

La prime minimale est 5.000 fcfa. Elle est revalorisée de 4.5% à chaque date anniversaire du contrat. Le taux de commissionnement est égal à 2,25% de la prime prévue au contrat.

Les frais d'acquisitions sont escomptés. Ils obéissent donc au calcul de la provision mathématique de ZILLMER. Aussi les frais de gestion sont-ils dégressifs.

Par ailleurs l'adhérent n'a la possibilité de faire les opérations de rachat, réduction ou avances sur polices, qu'après 36 mois de cotisations.

Cependant ce contrat n'est plus commercialisé. Deux raisons l'expliquent

- Au plan juridique, le code Cima a prévu en son article 75 que << lorsque 15% des primes ont été payés ou lorsque deux années de cotisations ont été effectuées, l'assuré a droit à une valeur de rachat>>.
- Au plan commercial le CARI1 s'avérait inopportun à cause de la revalorisation annuelle des cotisations alors que le pouvoir d'achat de l'adhérent ne faisait que baisser.

A2-CARI 3

Lancé après 1995, il s'adresse aux petits épargnants. La cotisation minimum est de 10.000 fcfa. La durée du contrat est de 10 ans au moins.

Ici l'adhérent a la possibilité de faire des opérations (rachats partiels réduction, avances sur polices) après 2 années de cotisations effectives ou bien lorsqu'il a payé 15% des primes.

Les frais de gestion sont dégressifs :

- 50% en 1^{ère} année,
- 30% en 2^{ème} année,
- 10% de la 3^{ème} à la 6^{ème} année,
- 5% de la 7^{ème} à la 15^{ème} année,
- 0% à la 16^{ème}.

Les provisions mathématiques ne sont pas <<zillmétrisées>> comme celles du CARI 1. Une prime de fidélité de 120% (de la prime annuelle) est accordée au souscripteur après 15 années de cotisations.

A3-CARI 3 SENIOR

Réservé aux personnes qui sont à moins de 6 ans de la retraite. Sa prime minimum est 20.000 fcfa.

A4-CARI 4

Le mode de versement s'effectue comme suit :

- 50.000 fcfa minimum prime mensuelle,
- un versement annuel de 500.000 fcfa,
- une prime trimestrielle de 150.000 fcfa,
- un versement libre de 250.000 fcfa.

Dès lors que la prime payée excède 500.000fcfa (qui représente aussi la prime annuelle) l'assuré peut faire des opérations.

Sa simplicité et ses règles de gestion en font un contrat souple et adapté.

B- CONTRATS COLLECTIFS.

Ils sont souscrits par une personne physique ou morale au bénéfice d'une collectivité donnée (agents de la fonction publique ou personnel d'une entreprise) dans l'optique de leur constituer un capital retraite. Cependant ces contrats ont le même fonctionnement que les contrats individuels : une épargne est faite pour chaque assuré.

Le point différent est que une négociation des frais de gestions peut être accordée aux organisations ou entreprises le sollicitant.

Nous distinguons 2 types de contrats à GVCI :

- les fonds de retraite supplémentaire (FRS)
- Les contrats collectifs de prévoyance et de retraite complémentaire (CCPRC).

B1- Les fonds de retraite supplémentaire (FRS).

Ce contrat est dit <<fermé>> car lorsqu'une entreprise par exemple souscrit pour son personnel, tout le personnel ou toute la catégorie y adhère obligatoirement.

B2- Le contrat collectif de prévoyance et de retraite complémentaire (CCPRC).

Contrairement au FRC ce contrat est <<ouvert>> : l'adhésion y est facultative. Ainsi le soin est laissé à GVCI de persuader les non assurés de souscrire.

Le CCPRC prévoit les frais d'obsèques au cas où l'assuré décéderait avant le terme. Il est versé, pour cela, la somme de 500.000fcfa au bénéficiaire.

Pour créer, produire et vendre des produits l'entreprise s'est structurée et fonctionne d'une manière spécifique.

CHAPITRE 2 : ORGANISATION ET FONCTIONNEMENT GENERAL DE GVCI

I-ORGANIGRAMME

(voir annexe)

II-FONCTIONNEMENT

Bien entendu nous ne pouvons décrire et apprécier que les services où nous avons effectué un séjour.

En ce qui nous concerne nous avons eu le privilège de passer un moment dans le département technique. Il est composé de trois services :

- le service souscription,
- le service relation avec adhérents,
- le service prélèvement.

A-SOUSCRIPTION (production)

Premier maillon de l'entreprise nous y avons séjourné pendant deux semaines : du 5 juin au 19 juin 2000.

Les activités dans ce service se déroulent dans l'ordre suivant :

- réception et traitement des propositions d'assurance
- saisie et validation des propositions
- émissions des conditions particulières
- suivi des contrats :
 - avenants.
 - changement de compte bancaire et adresse des assurés
 - lettres annuelles d'information.

A1- Réception et traitement des propositions.

Il s'agit de recevoir les propositions remplies par les futurs assurés puis de les trier selon leur profession et leur banque d'origine de façon à faciliter leur saisie.

C'est aussi à ce niveau qu'est retenu le compte bancaire de l'assuré. Il sera transmis à la banque accompagné de l'autorisation de prélèvement préalablement signée par l'adhérent dans la proposition.

A2- Saisie et validation de la proposition.

La saisie consiste à enregistrer les informations contenues sur la proposition. A savoir :

- le numéro de la proposition
- le nom, prénom, date de naissance et code socioprofessionnel de l'assuré
- le bénéficiaire au terme du contrat
- le bénéficiaire en cas de décès avant le terme
- le montant et la périodicité de la prime.

Ensuite l'on valide les données ainsi enregistrées : c'est la conclusion du contrat d'assurance.

Un numéro lui est automatiquement attribué. Ce numéro est fonction de la nature du produit et de l'ordre chronologique de validation. Il sera communiqué à l'assuré à travers les conditions particulières

A3- Edition et transmission des conditions particulières.

Les conditions particulières récapitulent les informations inscrites sur la proposition.

Par ailleurs il y est inscrit :

- le numéro du contrat
- le capital acquis au cours des dix premières années, calcul fait avec le taux minimum garanti et la prime de base payée.

Elles sont ensuite transmises à l'assuré.

A4- suivi des contrats

Il s'agit de recueillir, traiter ou transmettre :

- les avenants
- les demandes de changement du numéro de compte bancaire et l'adresse de l'assuré
- la lettre annuelle d'information
- les lettres de relance et de préavis de résiliation.

B-RELATIONS ADHERENTS (gestion de la clientèle)

C'est le service sensible par excellence car directement en contact avec les assurés : il est le plus sollicité par eux.

Le travail consiste ici à recevoir directement les demandes des assurés.

Puis elles sont soit traitées par les gestionnaires (agents du service gestion de la clientèle) ; c'est le cas pour les demandes de :

- avances sur polices
- rachat partiel-
- rachat total
- terme du contrat
- ou décès avant terme.

Soit elles sont transmises au service production :

- Suspension
- changement de compte, d'adresse, de nom
- augmentation de prime.

B1- rachat partiel

C'est la possibilité qui est offerte à l'assuré de rentrer en possession d'une partie de la provision mathématique constituée à son compte.

Cependant GVCI perçoit 2 à 5%, selon le contrat, du montant racheté comme frais de gestion. Pour accéder au rachat il doit adresser une

demande écrite au directeur général de GVCI. Le montant désiré et le numéro du contrat doivent figurer.

Ainsi rendez vous lui est donner pour retirer son chèque à une date ultérieure, généralement 24 à 36 heures plus tard.

B2- rachat total

C'est la résiliation du contrat. Il est géré de la même manière que le rachat partiel. A la différence que l'adhérent doit joindre à la demande : un extrait de naissance de l'assuré, la proposition d'assurance, et les conditions particulières.

En plus le délai pour le rendez vous est relativement long : 45 jour au moins, 60 jours au plus.

B3- avances sur polices

C'est un « prêt » qui est accordé par GVCI à l'assuré avec un taux d'intérêt au-delà du minimum garanti.

Sa valeur maximale est 85% de la valeur de rachat. De ce fait il est entièrement couvert par celle ci, en ce sens qu'en cas de non paiement l'entreprise compense le manque en faisant un rachat partiel sur le contrat.

La durée de l'avance est comprise généralement entre 5 et 36 mois, selon son montant et les capacités financières de l'assuré.

Pour permettre au gestionnaire du contrat d'apprécier cette capacité, il est demandé que l'assuré joigne à sa demande : un bulletin de solde et un relevé de compte bancaire relatant les 10 dernières opérations

Par ailleurs le remboursement se fait mensuellement et par prélèvement bancaire.

Cependant l'assuré peut éventuellement anticiper le paiement de certaines mensualités à la caisse de GVCI.

Dans ce cas il bénéficie de la moitié des frais de gestion (les frais sont en fait les intérêts calculés sur les mensualités)

B4- cas de décès avant terme ou vie au terme du contrat

En cas de vie au terme du contrat il est versé le capital acquis au bénéficiaire à condition qu'il ait fait la demande et présenté les documents attestant ses droits : la proposition, les conditions particulières et la lettre notifiant ses droits à se faire valoir à la retraite.

En cas de décès avant terme le bénéficiaire se voit attribué le capital acquis. Il doit présenter pour cela, en plus de la demande : le contrat et le certificat de décès de l'assuré.

C-SERVICE PRELEVEMENT.

Il s'agit des prélèvements bancaires automatiques sur le compte des adhérents.

C'est le moyen de paiement le plus prisé par les assurés de GVCI. Les versements espèces relativement peu utilisés sont effectués à la caisse, rattachement du département comptabilité.

Les travaux suivent l'ordre chronologique suivant :

- lancement des échéanciers
- génération des fichiers de prélèvement et le transfert des supports à la banque
- réception des fichiers retour et encaissement des prélèvements.

Par ailleurs certains adhérents non affiliés à une banque procèdent au versement de leurs cotisations sur le compte bancaire de GVCI. Ces montants sont aussi encaissés.

C1- Lancement des échéanciers ou appels de cotisations

L'échéancier c'est le calendrier de prélèvement des cotisations.

Une échéance traduit une période (mois trimestre, année) à laquelle l'adhérent doit effectuer le versement de sa prime ou mensualité de son avance sur police.

Ainsi chaque début de mois il y a certains nombres de contrats qui arrivent à terme ou sont résiliés et des avances sur polices dont le

remboursement prend fin : plus aucun prélèvement ne doit être fait à leur actif.

Par contre d'autres continus de courir et la prochaine échéance est fixée à la fin du mois ou début du mois prochain.

Lancer l'échéancier, c'est répertorier ces contrats et avances en activités. Ensuite des quittances leurs sont créés. Toutes ces opérations sont faites automatiquement après commande de l'agent.

Par exemple considérons que la prochaine échéance est datée au 30 juin. Tous les adhérents dont la périodicité des engagements correspond au 30 juin doivent être répertoriés. Une quittance reflétant cette date est créée. Le banquier devra prélever les comptes de ces adhérents.

C2- génération des fichiers de prélèvement et transfert des supports à la banque.

<<Générer>> les fichiers de prélèvement consiste à regrouper les contrats selon les banques des assurés.

Ainsi à chaque banque est associé un fichier.

Cette répartition automatique va se faire grâce à la codification des banques sur le marché.

GVCI collabore avec 5 banques codifiées comme suit :

CODE	BANQUE
001	BIAO
002	BICICI
007	SGBCI
008	SIB
416	SIPE

Les fichiers obtenus sont transférés à la banque correspondante sur des supports magnétiques.

Ce transfert est fait au plus tard le 15 du mois encours pour laisser un temps de manœuvre à la banque.

En effet la banque fait un test sur les supports pour déceler les éventuelles erreurs.

En cas d'erreurs elle retourne la disquette pour correction. Dans le cas contraire la disquette est positionnée en vue du prélèvement automatique.

C3- réception des fichiers retour et encaissement

Après la réception des états de la banque l'on procède à l'encaissement des quittances.

L'encaissement est l'opération "comptable" par laquelle l'on marque payé les quittances prélevées et sans provision pour celles non prélevées.

En outre l'agent effectue un rapprochement des fichiers émis à la banque et ceux reçus pour régulariser les éventuelles incohérences.

Il peut arriver par exemple que certains assurés figurants sur le fichier retour aient déjà payé leur cotisation à la caisse.

S'ils ont été prélevés, le montant en plus est soit remboursé, soit reporté pour l'échéance prochaine.

C4- encaissement des cotisations versées sur le compte bancaire de GVCI.

Les adhérents qui n'ont pas un compte bancaire effectue très souvent des versements sur le compte de GVCI.

L'agent récupère les reçus de versements et fait leur encaissement.

III-CRITIQUES ET SUGGESTIONS

Notre objectif est d'analyser certains problèmes qui nous semblent essentiels et de faire certaines suggestions. Par conséquent nous aborderons les problèmes liés à la communication et ceux liés à la formation.

A-PROBLEMES LIES A LA COMMUNICATION

L'on n'évoquera jamais assez l'importance de la communication dans une entreprise. A GVCI elle demeure d'autant plus capital que le produit commercialisé est un service.

➤ Communication interne.

L'entreprise moderne, comme un organisme est composé de plusieurs organes appelés communément départements ou services. Ces différents organes doivent fonctionner dans la même direction, créer une synergie pour former un seul organisme : l'entreprise.

Pour cela il devra exister une ambiance saine dans la compagnie et globalement, une communication fluide entre les différents organes.

Ainsi à GVCI l'on devra abonder dans ce sens en régularisant d'avantage les rencontres entre les agents. Aussi l'existence d'un manuel de procédure qui prédéfini les différentes tâches et leur mode d'exécution au sein de chaque service éviterait-il certains blocages.

➤ Communication extérieure

Il s'agit de la communication avec le public en particulier avec les assurés. En effet l'entreprise doit vibrer en phase avec sa clientèle à travers une circulation réciproque des informations. Deux points seront abordés : l'accueil de la clientèle d'une part, la réception et transmission des courriers des assurés d'autre part.

◆ Réception et transmission des courriers.

Ainsi GVCI devra mobiliser son réseau pour faciliter la réception et le traitement dans les délais requis, les demandes des adhérents transmises

par le biais des bureaux de provinces. Dans le même sens, les courriers postaux adressés à l'entreprise devront être suivis avec plus de rigueur. Ensuite l'on devra transmettre aux assurés les conditions particulières et les lettres annuelles d'informations. D'ailleurs le code Cima fait obligation à l'assureur de faire parvenir ces documents à l'assuré avec une certaine périodicité (article 75).

◆ Accueil de la clientèle

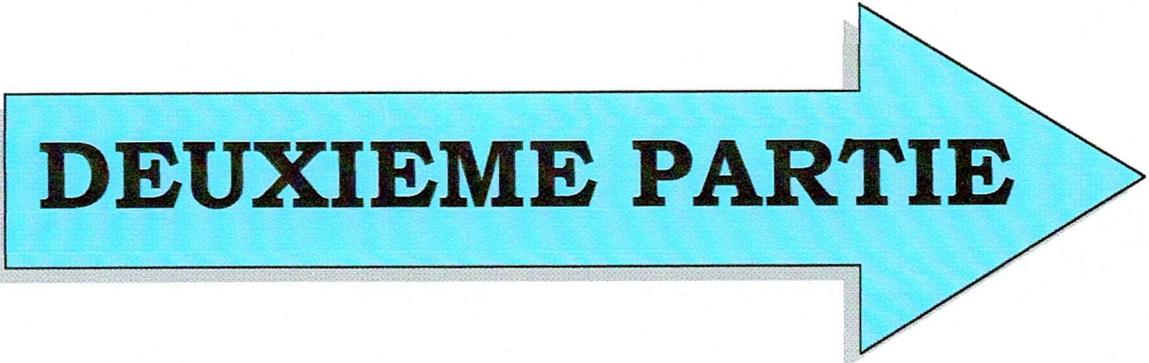
Elle devra être des plus chaleureuse de manière à ce que l'assuré soit satisfait au sorti d'une visite.

Ainsi les adhérents qui seront reçu devront avoir une place assise en attendant leur tour de passage. Puis les agents «gestionnaires » pourront améliorer leur prestation en dialoguant autant que possible avec les assurés.

B-PROBLEMES LIES A LA FORMATION

Les ressources humaines sont la pierre angulaire dans l'essor de l'entreprise. En effet celle-ci ne peut fonctionner si elle n'a pas en son sein les hommes qu'il faut, en nombre et qualification.

A GVCI il s'agit d'améliorer d'avantage les connaissances des agents pour leur permettre d'avoir plus de hauteur face aux différentes taches. En outre une campagne de sensibilisation et de moralisation des agents commerciaux est nécessaire. Ils devront connaître effectivement les produits vendus et agir de manière à ne pas causer de préjudices aux assurés et à l'entreprise



DEUXIEME PARTIE

THEME : *COMPORTEMENT DES CONTRATS DANS LE PORTEFEUILLE :*
CAS DE GVICI

Spécialisé en assurance retraite GROUPAMA COTE D'IVOIRE connaît depuis sa création une expansion importante de son portefeuille et de ses capacités financières. Avec un chiffre d'affaire d'environ 10 milliards elle se positionne comme le leader de l'assurance vie sur le marché ivoirien.

Cependant l'euphorie qui peut suivre ce positionnement ne doit pas passer sous silence les problèmes vécus. Ces derniers peuvent à moyen ou à long terme être préjudiciables.

Entre autres il y a les problèmes de souscription (ENTREES) et de rachat (SORTIES) de contrats qui nous semblent essentiels. Cette deuxième partie de notre étude s'inscrit dans cette logique. Ainsi nous décrirons d'abord le comportement des contrats dans le portefeuille puis nous verrons les causes et solutions des problèmes qui se posent.

CHAPITRE 1 : DESCRIPTION DU COMPORTEMENT DES CONTRATS DANS LE PORTEFEUILLE (*mouvements des contrats*)

Le comportement des contrats dans le portefeuille se dessine essentiellement à travers la durée, la cadence d'entrée et de sortie des contrats dans le portefeuille.

I-ENTREES DE PORTEFEUILLE.

GVCi est spécialisé dans l'assurance retraite. La société se positionne aujourd'hui sur la haute marche de la branche vie en COTE D'IVOIRE avec un chiffre d'affaire de 9.8 milliards F CFA en 1999. Ce chiffre était de 8 milliards en 1998. Cette croissance de la production est due à une augmentation des cotisations des contrats déjà dans le portefeuille mais surtout par une entrée importante de nouveaux contrats.

Nous allons distinguer les entrées selon le type de contrats : contrats individuels et les contrats collectifs.

A- CONTRATS INDIVIDUELS

La commercialisation de ces contrats est du ressort du service commercial dont l'objectif pour l'an 2000 est bien précis : vendre 1.500 contrats par mois.

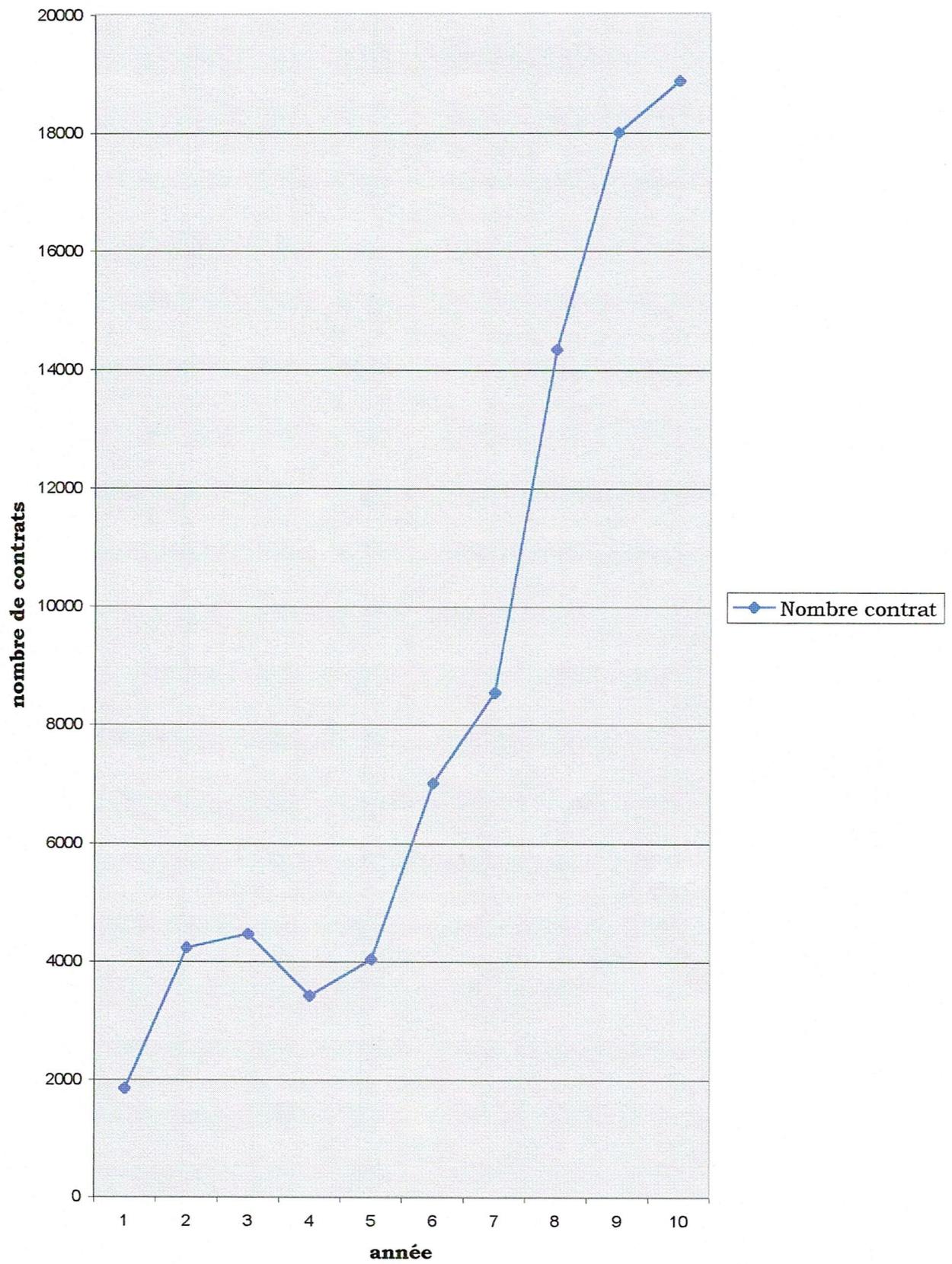
Le tableau I récapitule les entrées des 10 dernières années et la durée moyenne des contrats. Par exemple pour l'année 1998, 17.996 nouveaux contrats de durée moyenne 13 ans ont été souscrits soit une croissance de 5% par rapport à l'année 1997. La croissance moyenne sur les 10 années est de 30.4% (voir graphique I) Elle est suivie d'une baisse sensible de la durée moyenne (voir graphique II).

A priori (nous ferons les sorties à la section suivante) nous pouvons dire que GVCi connaît une expansion de son portefeuille. C'est le fruit des efforts d'un réseau commercial bien enraciné.

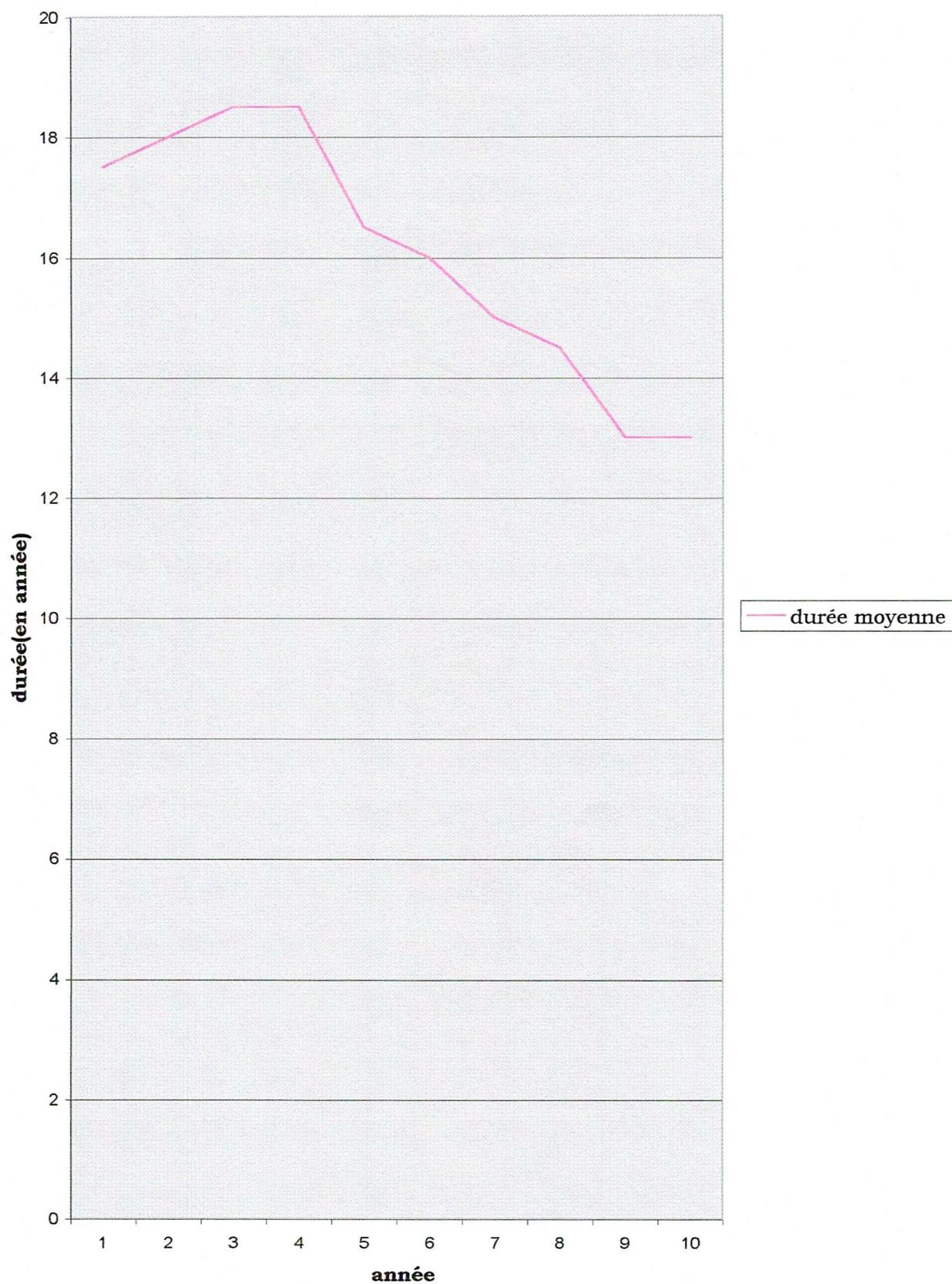
TABLEAU I

Nombre contrats entrés	Année	durée moyenne
1.852	1990	17,5
4.222	1991	18
4.457	1992	18,5
3.410	1993	18,5
4.033	1994	16,5
7.004	1995	16
8.537	1996	15
14.340	1997	14,5
17.996	1998	13
18.866	1999	13

GRAPHIQUE I :Nombre contrat/année



GRAPHIQUE II: durée moyenne/année



B-CONTRATS COLLECTIFS.

La négociation et la souscription de ces contrats sont principalement du ressort de la direction générale qui est supplée par le département commercial. La direction générale entre directement en contact avec ses homologues des différentes entreprises pour la négociation de ces contrats.

Les entrées se situent ici à 2 niveaux : - par la souscription de nouveaux contrats - par l'augmentation du nombre des adhérents au sein d'un contrat groupe déjà existant.

II-SORTIES DE PORTEFEUILLE

Les produits commercialisés par GVCI en leur qualité de contrats de capitalisation ont chacun d'eux une valeur de rachat. Aussi sont-ils des contrats à long terme dont la durée excède généralement 10 ans (la durée moyenne des contrats est de 14 ans). Comparé à la durée d'existence de la société l'on constate que les contrats qui arrivent à terme aujourd'hui sont en nombre négligeable.

Ainsi les sorties de portefeuille se traduisent essentiellement par les rachats partiels et les rachats totaux ou résiliation (les sorties dues aux décès avant terme sont négligeables).

Si les pénalités appliquées aux rachats permettent à l'entreprise d'acquiescer des frais de gestion supplémentaires, il ne demeure pas moins que ces sorties de capitaux ont pour conséquence la baisse des provisions mathématiques globales. Quand on sait que ces dernières sont le support des placements et investissements effectués par l'entreprise l'on devine aisément que les rachats massifs entraînent une baisse du niveau de ces placements et crée des difficultés dans leur gestion.

GVCI connaît depuis sa création une augmentation déclarée de ses prestations, en particulier les rachats partiels et les rachats totaux.

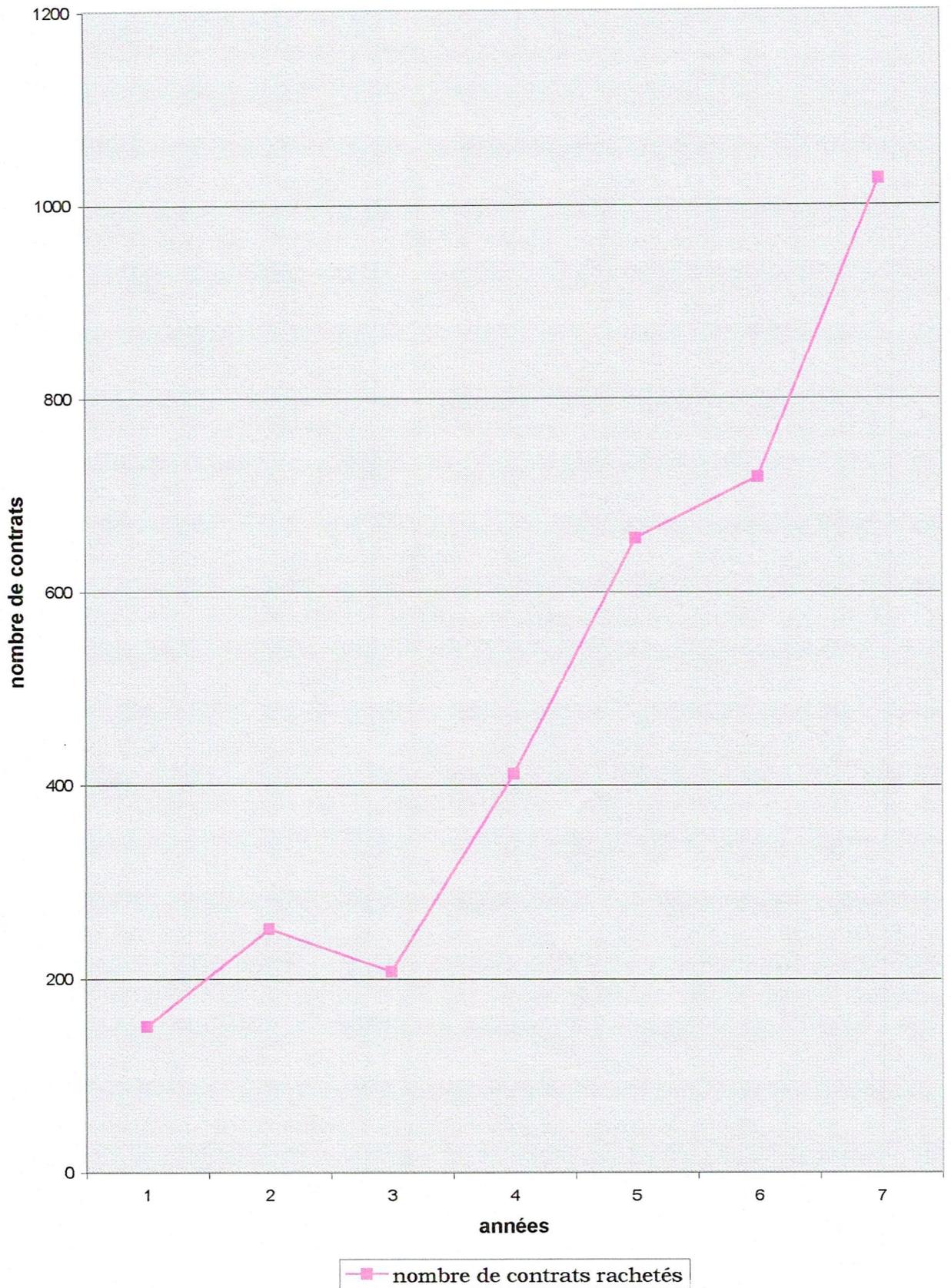
A priori l'affluence des adhérents au siège est un premier signe. En moyenne 250 personnes sont reçues par jour depuis le mois de juin 2000 au lieu de 120 antérieurement.

Le tableau II résume l'évolution du nombre et du montant total des contrats rachetés sur les 7 dernières années. Les graphiques III et IV permettent de visualiser ces évolutions.

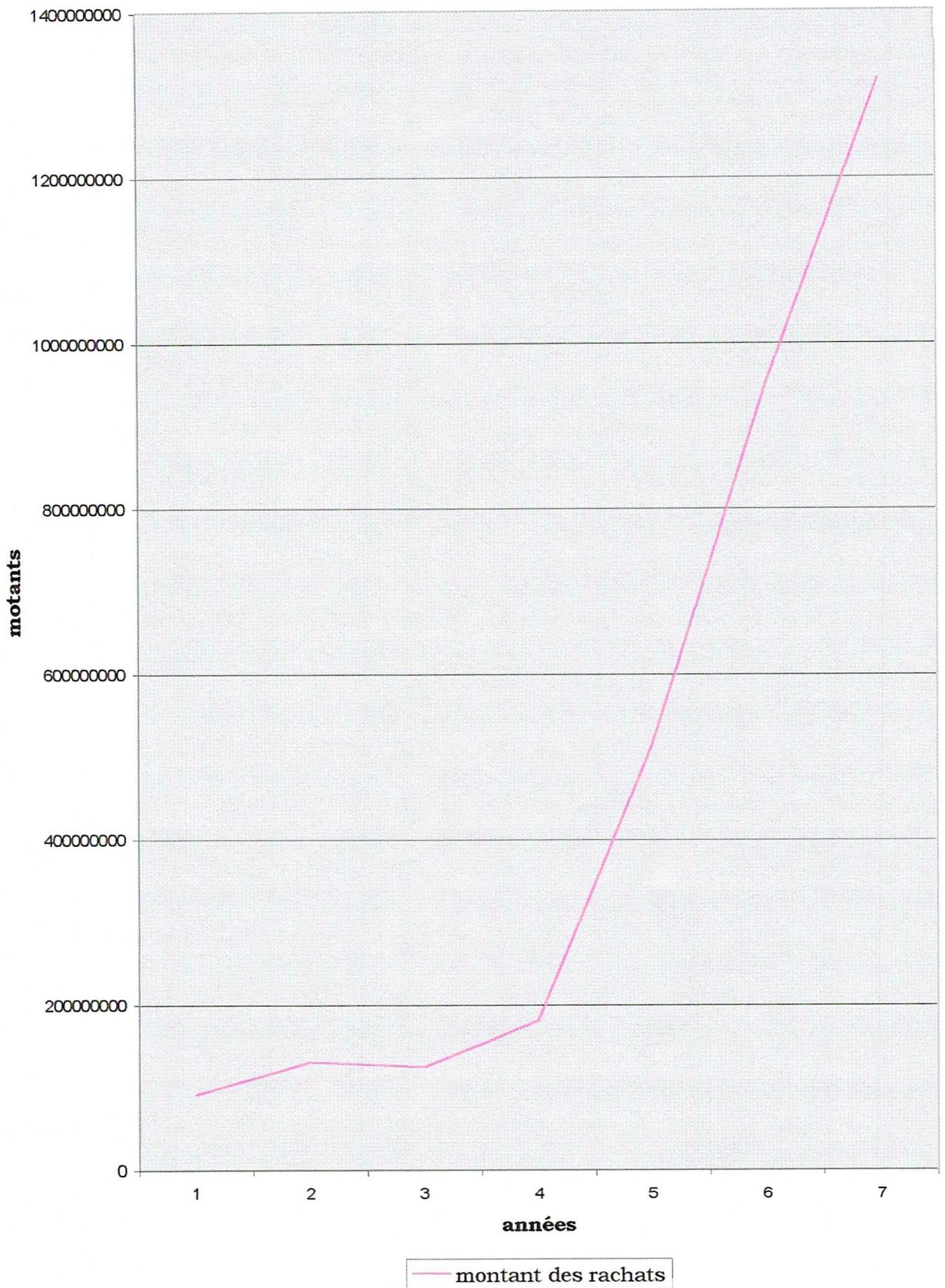
TABLEAU II

Année	nombre de contrats rachetés	montant des rachats
1993	150	90.785.412
1994	251	130 522 878
1995	207	124 517 350
1996	411	180 543 468
1997	655	512 494 031
1998	718	948 281 265
1999	1 026	1 317 253 632

Graphique III: nombre de contrats rachetés par année



Graphique IV: montant des rachats par année



COMMENTAIRES :

Le nombre et le montant des contrats rachetés croissent avec le temps. Le taux de croissance moyen est de 37.7% pour le nombre de contrats et 56.17% pour le montant.

Comparaison faite avec les entrées vues précédemment nous constatons que les entrées et les sorties augmentent dans le même temps. Cependant les premières connaissent une évolution en valeur absolue plus nette de telle sorte que les effets des sorties semblent être atténués.

Cela ne voudrait pas dire que l'on doit passer sous silence ces «fuites » dont les taux de croissance 37.7% et 56.17% sont importantes. En effet elles peuvent être lourdes de conséquences en cas d'une crise de production. Ensuite un contrat racheté fait une contre campagne pour la production : un de sorti peut empêcher 10 nouvelles souscriptions. En d'autres termes un adhérent mécontent qui résilie son contrat amène, de bouches à oreilles, d'autres personnes à désavouer les contrats GVCI.

CHAPITRE 2 LES RAISONS DES MOUVEMENTS DANS LE PORTEFEUILLE

I-MOTIVATIONS D'ACHATS DES PRODUITS GVCI.

Il s'agit d'évoquer les raisons qui peuvent amener un prospect à souscrire un contrat retraite GVCI. Ces raisons pourront fonder des arguments commerciaux.

Elles sont essentiellement d'ordre économique.

A- FAIBLESSE DU SYSTEME DE PREVOYANCE SOCIALE.

La prévoyance sociale est gérée par la technique dite de <<répartition>>. Celle-ci consiste à faire cotiser les personnes en activité proportionnellement à leur salaire. La masse de ces cotisations servira à payer la pension de retraite aux personnes à la retraite ayant cotisées pendant qu'elles étaient en activité.

Tout se passe comme si les actifs prenaient en charge les inactifs. Ainsi il existe un relais entre les générations successives de travailleurs.

Cependant chaque salarié pendant qu'il cotise a dans son entendement qu'il recevra la même pension retraite à son tour. C'est la clé des difficultés rencontrées par la CNPS et le handicap du système de répartition.

Prenons un modèle simple. En Cote d'Ivoire en 1965 il y avait 1 retraité pour 5 actifs en 1998 : 1 retraité pour 2.5 actifs. En admettant que le salaire d'activité 500 et la pension est fixée à 200 on voit qu'en 1965 chaque actif finançait $500/5 = 100$ soit 20% de son salaire. En 1998 chaque actif finance $500/2.5 = 200$ soit 40% de son salaire. Conclusion : pour sauver le système il faut augmenter la cotisation des salariés ce qui n'est pas chose facile.

Ainsi nos économies qui connaissent une récession économique voient leur système de prévoyance retraite mourir ; la grande poussée

démographique, le chômage grandissant aggrave cette situation. En un mot le système de prévoyance sociale est au bord du gouffre.

B- TAUX MINIMUM GARANTI

L'assureur perçoit les cotisations et s'engage à verser un capital à l'assuré à long terme. Pour respecter ses engagements il fait fructifier la prime pure qu'il a perçue en faisant des placements. Bon an mal an il dépose sur l'épargne de l'assuré un intérêt technique dont le taux minimum est fixé par le code CIMA :c'est le taux minimum garanti ou taux légal.

Il est fixé à 3.5%. Cet intérêt est enviable car il est au-delà du taux des comptes sur livret pratiqué sur le marché et il n'est pas soumis à l'impôt.

C- PARTICIPATION BENEFICIAIRE

Les entreprises d'assurances sur la vie sont tenues de faire participer les assurés aux bénéfices techniques et financiers qu'elles réalisent (article 81 code cima).

Afin de déterminer les sommes à répartir, chaque compagnie établit un compte de résultat où l'on retrouve à la fois le bénéfice technique et le bénéfice financier revenant aux assurés.

Comment se calculent ces bénéfices ?

Le bénéfice technique : quand l'assureur calcule son tarif, il détermine la prime pure à partir d'une mortalité théorique tirée de la table de mortalité officielle. Dans les faits la mortalité peut s'avérer inférieure (la population assurée présentant un risque moindre). La société réalise ainsi un bénéfice appelé<< bénéfice de mortalité>>.

Ensuite la compagnie incorpore des chargements de gestion destinés à faire face aux dépenses de gestion du contrat. Là aussi, avec une bonne productivité, les chargements peuvent se révéler supérieurs aux besoins : la compagnie réalise un bénéfice de gestion.

La somme bénéfice de mortalité et bénéfice de gestion, constitue le bénéfice technique. 90% de ce bénéfice revient aux assurés.

Bénéfice financier. : L'assureur établit chaque année un compte financier (art 84 code CIMA) où sont enregistrés les produits financiers de toutes natures. Ces produits sont le résultat des placements effectués à la bourse, à la banque, dans l'immobilier etc. 85% du solde de compte revient aux assurés. Avec la participation bénéficiaire les intérêts crédités sur l'épargne des assurés de GVCI se situent à environ 7.5% depuis dix dernières années.

Ce taux est largement supérieur au taux d'intérêt des comptes sur livret bancaire du marché.

D- SECURITE DE L'AGENT

Souscrire un contrat retraite procure une certaine sécurité à l'adhérent. En effet les contrats d'assurances retraite GVCI sont des contrats <<capital différé avec contre assurance>>.

Le capital différé fourni à l'assuré au moment de sa retraite un capital, qui vient à point nommé pour préparer sa retraite.

Ensuite la contre assurance permet de verser l'épargne constituée à un bénéficiaire nommé en cas de décès de l'assuré avant le terme du contrat. Quand on sait ce que sont les problèmes d'héritage en Afrique ce contrat peut être intéressant pour léguer des ressources à une personne. Car en ce moment le bénéficiaire dispose d'un droit propre sur le capital.

En somme dans l'un ou l'autre cas GVCI devra verser un montant. L'adhérent a une satisfaction morale lorsqu'il ' 'achète' ' la sécurité.

E- CONDITIONS DES RACHATS ET DES AVANCES

Les contrats retraite ont une valeur de rachat. Le rachat est la possibilité donnée à l'assuré de rentrer en possession de son épargne ou une partie de celle-ci avant le terme du contrat. Elle lui est offerte à condition que 24 mois de cotisations ou 15% de la prime aient été payés.

A GVCI les conditions de rachats sont relativement simples. Contrairement à certaines compagnies du marché l'assuré a la possibilité de faire plusieurs rachats partiels dans l'année selon ses besoins Cette épargne devient aussi liquide que les comptes sur livrets. Cet atout détermine très

souvent la préférence des produits GVCI en lieu et place des épargnes sur livret ou d'autres types de contrat sur le marché.

L'avance sur police quant à elle permet d'obtenir des disponibilités financières sans toucher au contrat. Elle concerne les contrats qui ont une valeur de rachat. Elle doit être normalement remboursée avant le terme du contrat. Au cas contraire l'assuré ou l'assureur a la possibilité de faire un rachat pour payer le reliquat. Le montant de l'avance est plafonné à 85% de la provision mathématique.

Par ailleurs le taux d'intérêt sur l'avance est préférentiel car le coût financier réel de l'avance est de 7% (11.5% -3.5%). Il est plus intéressant de collecter ces prêts que de s'adresser à la banque où le taux d'intérêt est au-delà de 10%

II-CAUSES ECONOMIQUES ET SOCIALES DES RACHATS.

A CAUSES SOCIALES

A1 causes exogènes

A1-1 L'insuffisance et retard des couvertures sociales

L'insuffisance des couvertures sociales dans nos pays est un handicap à toutes formes d'épargnes.

En effet les prestations de la CNPS sont pratiquement inexistantes du moins en deçà des besoins du public. Ainsi les assurés de GVCI, comme les autres, en cas d'accidents ou de maladies ont directement recours à leur capital retraite pour faire face aux frais médicaux.

Les fréquents retards dans le paiement des couvertures sociales présentent le même schéma.

A1-2- La rentrée scolaire et fêtes de fin d'année.

Ces événements ponctuels sont des occasions où les dépenses des assurés augmentent. L'urgence de ces besoins amène les assurés à faire appel à leur assureur retraite.

En COTE D'IVOIRE la rentrée des classes se situe dans la période septembre et octobre. A cette période les rachats connaissent un pic.

A1-3 Départ prématuré à la retraite

Lors de la souscription l'assuré évoque une durée après laquelle il fera valoir ses droits à la retraite.

Cependant pour diverses raisons il peut anticiper sa mise à la retraite. L'assureur est dans l'obligation de lui payer son capital retraite. Et même si une pénalité n'est pas appliquée à ces rachats il n'en demeure pas moins qu'il s'agit de sorties imprévues de capitaux.

A1-4- Mauvaises images des assurances.

Il faut noter ici la mauvaise réputation qu'ont les sociétés d'assurances : le public n'a aucune confiance.

En effet les adhérents même s'ils ont déjà souscrit sont méfiants sur toutes les opérations qui se passent sur leurs contrats. Ainsi la moindre erreur intervenue sur leurs contrats est interprétée comme une tentative de subversion. Pour cela ils préfèrent résilier.

Par exemple, 2 mois de cotisations non prélevées ou encore une lettre annuelle d'informations non reçue est cause de résiliation alors même qu'ils auraient pu demander simplement ces éléments et certaines explications.

A2- causes endogènes

A2-1 Plusieurs contrats pour un adhérent

Avec la diversité des produits retraites commercialisés par GVICI les adhérents ont la possibilité de souscrire plusieurs contrats. Ils le font très souvent sous l'action des commerciaux qui guidés par les intérêts ne tiennent malheureusement pas compte de leurs possibilités financières. Et

très vite les difficultés rencontrées ultérieurement les obligent à résilier certains contrats.

A2-2 Modification arbitraire des contrats

Il s'agit ici des cas de réduction ou d'augmentation du montant de la cotisation.

Les agents commerciaux toujours soucieux de leur rémunération proposent aux assurés de réduire ou racheter l'ancien contrat et de souscrire un nouveau qu'ils trouvent meilleur.

A2-3 Les arguments commerciaux utilisés

Une bonne partie des assurés voulant racheter leur contrat évoque toujours le problème des informations véhiculées. Ils estiment en général que les informations diffusées au moment de la souscription sont différentes de ce qui se passe sur le terrain au siège.

En aucun moment, à la souscription, les commerciaux ne font cas d'une pénalité en cas de rachat. Et pire il est dit qu'ils pourront entrer en possession de toutes leurs cotisations s'ils veulent résilier. Ils constatent sur le terrain que pour un simple prêt on ne peut que leur accorder une partie de leurs cotisations. La désillusion suit.

Tout se passe comme si les agents éduquaient les ménages à constituer une épargne sur 2 ans (la durée du délai de carence) quand on sait que les contrats de capitalisation sont des contrats de longs termes.

A2-4 Services insatisfaisants

Nombreux sont les adhérents qui quand ils sont de passage au siège pour effectuer des opérations en ressortent insatisfaits. Ils sont mécontents de l'accueil qui leur est réservé.

Nous l'avons évoqué plus haut le hall d'attente est restreint : pas de place assise. Et l'indélicatesse de certains agents n'arrange pas la situation.

Par ailleurs certaines opérations qu'ils veulent effectuer (changement d'adresse, changement de nom,...) ne sont pas entreprises dans

les délais prévues. Fatigués de toutes ses tracasseries les assurés préfèrent mettre fin aux contrats.

B-CAUSES ECONOMIQUES

B1-causes exogènes

B1-1 La crise économique

La crise économique que traverse les pays africains est certainement la cause globale qui impliquent toutes les autres.

Elle entraîne un rachat massif des contrats.

La situation de la Côte d'Ivoire est aggravée par la crise socio-politique que traverse le pays depuis 3 ans. En effet le pays connaît une récession économique qui se manifeste par une stagnation des salaires voir même une baisse. Il va s'en dire que les opérateurs économiques vont réorganiser leur panier de biens de consommations.

Les assurés de GVCI qui sont en général de la classe moyenne ressentent d'avantage les effets de cette crise. Ainsi l'assurance retraite, bien souvent perçue par eux comme un bien de luxe, voit sa part baisser dans les dépenses, grave les contrats sont rachetés pour satisfaire d'autres besoins fondamentaux.

B1-2- La croissance du chômage

Le chômage grandissant dans nos pays est un facteur concourant au rachat.

Dans bons nombres de cas rencontrés, l'adhérent ayant été mis en chômage venait racheter son contrat pour subvenir aux besoins immédiats. Une léthargie de nos économies dans ce spectre de la pauvreté aggravera ces cas de résiliations.

B1-3 Inflation générale et baisse du pouvoir d'achat

L'économie ivoirienne connaît une inflation générale. Citons à titre d'exemple les récentes flambées des prix des carburants de 15%. Aussi la TVA sur certains produits passe t-elle de 11,11% à 20%.

Cette inflation doublée de la stagnation des revenus cause la baisse du pouvoir d'achat des consommateurs. Résilier le contrat retraite leurs évitent des cotisations mensuelles et soulage leurs problèmes immédiats.

B1-4- La concurrence entre sociétés d'assurances et banques

Les assurés constituent à travers leur contrat retraite un capital épargne sur long terme. Cependant au cours du temps ils rencontrent certaines difficultés financières ou bien ils veulent réaliser un projet nécessitant un budget. Pour cela ils s'adressent très souvent à leurs banques. Le problème de rachat se pose là.

En effet certaines banques avant d'accorder les prêts demandent à l'assuré d'alléger ses dépenses en suspendant ou même en résiliant leur contrat d'assurance.

D'autres exigent à l'assuré de se constituer une épargne parallèle et de souscrire une assurance qu'ils commercialisent.

Ces genres de pratiques anticoncurrentielles détournent la clientèle car les assurés sont contraints à rompre leur contrat avec GVCI

B2-causes endogènes

B2-1-La concurrence entre compagnies d'assurances

Cette concurrence est à deux niveaux.

D'abord le non-respect du code de déontologie par les agents commerciaux. L'objectif de ces derniers est de produire donc d'accroître leurs chiffres d'affaires. Ainsi ils organisent une campagne de dénigrement des produits vendus par les entreprises concurrentes en vue d'inciter l'assuré à racheter son contrat pour souscrire un autre à leur profit.

Une investigation menée au niveau des agents commerciaux et des assurés nous a montré que 25% des assurés désirant racheter leur contrat sont victimes de cette situation.

Ensuite il faut noter la récente création de nouvelles mutuelles d'assurance retraite au niveau de certaines corporations.

C'est par exemple le cas de la CREDEF ; cette mutuelle créée par le corps militaire. Son adhésion est obligatoire pour les hommes en treillis. Ces mutuelles récupèrent une partie importante des adhérents de GVICI

B2-2 Plafonnement des avances sur polices

Jusqu'à août 1998 GVICI accordait des avances sur polices assez particulières.

En effet le montant de ces prêts atteignait le double de la valeur de rachat. Cette politique a été à la base de l'affluence connu par leurs produits. Le consommateur voyait en ces prêts le moyen de tourner dos aux banques d'autant plus que les conditions d'accès aux prêts de GVICI sont assez simples.

Avec l'institution du code Cima cette politique a aujourd'hui changée. Les prêts accordés maintenant sont à concurrence de la valeur de rachat. Cette décision a été mal diffusée de sorte que les assurés se sentent trahis. Ils ne voient plus la nécessité de maintenir le contrat.

B2-3 Avances inadaptées aux réalités financières.

Les avances sur polices accordées par GVICI ne tiennent pas très souvent compte des possibilités effectives de l'assuré. Ils sont parfois d'un montant élevé par rapport à leurs possibilités financières.

Les assurés sont au cours du remboursement dans l'incapacité. Ainsi GVICI est dans l'obligation de racheter partiellement ou totalement leurs contrats pour combler le reliquat.

CHAPITRE 3 : MESURES ADEQUATES A L'AMELIORATION DU PORTEFEUILLE

Notre intention ici est de faire des suggestions visant à améliorer d'avantage la production GVCI ensuite faire des ébauches de solutions au problème de rachat.

I-AMELIORATION DE LA PRODUCTION.

GVCI connaît une croissance enviable de sa production depuis sa création comme nous l'avons vu précédemment. Cependant, avec seulement l'existence des rendements d'échelles décroissants, il faut s'attendre à ce que cette croissance chute dans l'avenir.

L'objectif d'une entreprise étant de faire des bénéfices tant que possible, il serait intéressant que GVCI adopte des mesures visant à accroître la productivité.

D'abord il faudra élargir et galvaniser le réseau commercial en proposant aux commerciaux des rémunérations justes sanctionnant leurs efforts et participer à leur formation à travers des séminaires. Dans le cadre de la rémunération, en plus des commissions, on pourrait par exemple organiser des concours (entre agents, groupes d'agents ou zone commercial) où les vainqueurs seront récompensés par des prix qui sont connus d'avance. Dans le cadre de la formation on pourra organiser des séminaires où les techniques de réceptions de la clientèle, de ventes et les notions essentielles de l'assurance retraite leurs seront apprises.

Ainsi les commerciaux se sentiront intégrés et s'investiront d'avantage.

Ensuite il faudra élaborer une gamme plus variée de produits retraite. En effet les produits commercialisés jusque là par GVCI proposent à

l'adhérent le versement d'un capital épargne au terme du contrat. Le paiement de ce contrat ne résout pas entièrement les problèmes de l'assuré. Il a pour lui le risque de dilapider son épargne alors qu'il a besoin de gérer ses ressources jusqu'au terme de sa vie.

Quelles solutions dans ce cas ?

En lieu et place d'un capital épargne une rente viagère serait appropriée pour un tel retraité. Le capital constitutif de cette rente sera formé par la provision mathématique à la date de la retraite.

II- EBAUCHE DE SOLUTIONS AU PROBLEME DE RACHAT.

Il s'agit de proposer des solutions aux causes évoquées ci-dessus qui sont sources des rachats des contrats d'épargne et de capitalisation.

Nous distinguerons ces solutions en deux sous-ensembles :

- les solutions propres, selon que celles-ci peuvent être adopter par l'initiative de GVC
- les solutions collectives selon que l'action mener se situe dans le cadre collectif de l'ensemble des entreprises du marché

A SOLUTIONS PROPRES

- ◆ « Vendre » les avances sur polices.

Les avances sur polices constituent des placements pour l'entreprise et dans le même temps elles détournent l'attention des adhérents de leur épargne. Ainsi il faut inciter leur souscription en lieu et place des rachats. Les agents devraient systématiquement proposer les avances dès que l'assuré se présente à eux pour un quelconque « prêt », car ses derniers ne font pas très souvent la part entre le « prêt » (avance sur police) et le rachat partiel.

◆ Encourager les assurés «assidus »

Il faut encourager les adhérents qui n'auront pas effectué de rachats partiels au cours d'une durée déterminée (par exemple une année) en leur accordant un bonus.

◆ Une offre globale d'assurances des personnes.

Il serait intéressant que GVCI effectue une offre globale en assurances de personnes, c'est à dire qu'en plus de l'assurance retraite l'entreprise devrait proposer l'assurance maladie, l'assurance accident, la temporaire décès, les prêts scolaires etc. en collaboration avec certaines compagnies spécialisées.

Toutes ces mesures visent à alléger les problèmes et dépenses des assurés afin de sauvegarder leur capital épargne.

◆ Encourager le professionnalisme.

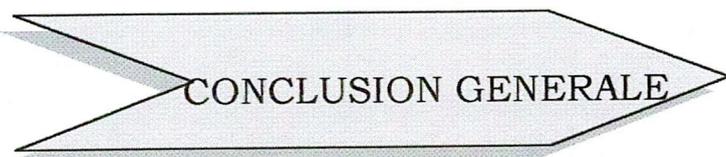
La société doit s'ouvrir d'avantage au professionnalisme. A cette fin il faudra mettre l'accent sur la formation du personnel et des agents commerciaux aux techniques de réceptions, aux techniques commerciales et celles des assurances. Ensuite il faudra les inciter à plus de responsabilité.

Aussi le recrutement de masse doit-il cesser au profit de la sélection véritable sous le critère des valeurs réelles des postulants. Parallèlement la rémunération des employés devrait être incitative au travail.

B- SOLUTIONS COLLECTIVES.

Il s'agit essentiellement d'instituer un code de déontologie entre les commerciaux d'une part et entre les établissements financiers d'autre part. Ces actions pourront être mener par le biais d'une association comme l'ASA-CI qui jouera le rôle de coordonnateur et de superviseur.

Ensuite une campagne de sensibilisation de la population pour redorer l'image des assurances est à souhaiter. L'ASA-CI pourrait élaborer de spots publicitaires illustrant le bien fondé des assurances. Il faut montrer la bonne santé financière des entreprises dans le but d'inciter la confiance. Dans la même optique les rôles de la CRCA (commission régionale de contrôle des assurances) et de CIMA (conférence internationale des marchés d'assurances) en générale sur la bonne conduite des sociétés devront être présentes.



CONCLUSION GENERALE

Au terme de cette étude nous pouvons dire que GVCI dispose d'un portefeuille relativement équilibré depuis 1988, date de création de la compagnie. Cet équilibre est dû surtout à une régulière croissance des entrées dans le portefeuille de contrats.

Ainsi la société se positionne en 1999, leader de l'assurance vie du marché ivoirien avec un chiffre d'affaire de 9.8 milliards F CFA. Cet engouement du public relatif aux produits GVCI est dû aux caractères spécifiques de ces derniers et surtout la simplicité des prestations (rachats partiels illimités, avances sur polices etc.). Les frais de gestion globaux dont le taux est appliqué à ce chiffre d'affaire a permis donc à la société de fonctionner normalement jusqu'à aujourd'hui.

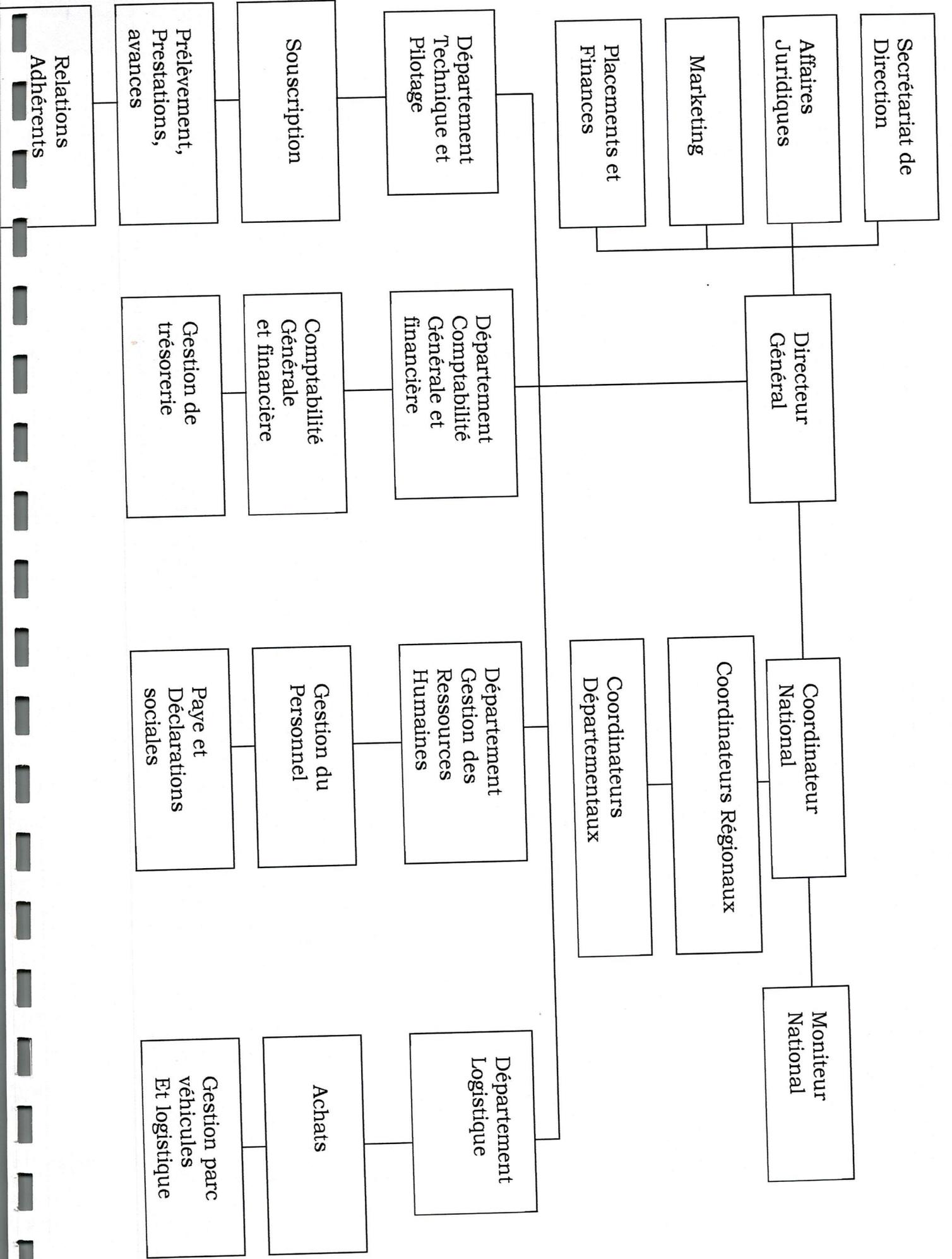
Cependant une analyse plus profonde montre que GVCI ressemble fort bien à <<un géant aux pieds d'argile>>.

En effet il y a des sorties importantes des contrats à travers les rachats partiels et totaux. Les rachats totaux seulement ont une valeur de 1.317.253.632 fcfa et un taux de croissance moyen de 56.17% sur les 8 dernières années. Ces rachats (partiels et totaux) conséquences de certains facteurs exogènes et endogènes viennent en baisse des provisions mathématiques globales. Ainsi les placements et investissements qui déterminent la puissance et l'assise de la compagnie sont affaiblis. Au-delà des solutions directes qui visent à ramener les rachats à un niveau négligeable, deux préoccupations demeurent :

Premièrement faut-il changer le marché cible des produits GVCI ? Pour causes les instituteurs et enseignants du secondaire qui constituent la majorité des adhérents ont un pouvoir d'achat faible ne leurs permettant pas d'épargner sur le long terme.

Deuxièmement préoccupation : faut-il élargir le portefeuille à d'autres types de contrats tels que la temporaire décès la mixte ? En effet GVIC se limite jusqu'à maintenant à faire de l'assurance retraite prenant en compte qu'un risque minimum. Son marché se trouve pour la même raison limité. Ne serait-il pas temps de prendre plus de risque en souscrivant ces autres types de contrats ?

ANNEXE



BIBLIOGRAPHIE

CODE DES ASSURANCES DES ETATS MEMBRES DE LA CIMA, édition
l'ARGUS 1996

ROUVILLOIS : Cours d'assurance des personnes MSTA 4è promotion

GROUPAMA INTERNATIONAL : Bulletin d'information Novembre 1999

ASSOCIATION DES SOCIETES D'ASSURANCES DE COTE D'IVOIRE

