

Conférence Interafricaine des Marchés
D'Assurances

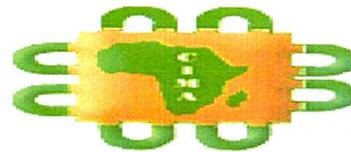
(CIMA)



11^e Promotion MST-A
Année académique 2012-2014

Institut International des Assurances
(IIA)

BP : 1575 Yaoundé
Tel : (00237) 22 20 71 51/ 22 20 71 52
République du CAMEROUN



RAPPORT D'ETUDES ET DE STAGES

THEME:

*Les conditions d'assurabilité des
Micros, Petites et Moyennes
Entreprises (MPME) : cas
spécifique des petits commerces
de la ville d'Ouagadougou*

Présenté par : Monsieur Ouédraogo Alidou
Pour l'obtention du Diplôme de Maîtrise
En Sciences et Techniques d'Assurances
(MST-A)

.....

Sous la supervision de : Monsieur Drissa Traoré
Directeur Technique et Commercial
De Saham Assurance Burkina Faso

Novembre 2014

Dédicace

Je dédie cette œuvre :

A mes parents,

A mes amis,

A mes frères et sœurs,

A tous ceux qui me sont
chers en définitif.

Remerciements

Nous exprimons notre profonde gratitude à :

- ✓ La Direction générale de Saham Assurance Burkina Faso et plus particulièrement à :
 - Monsieur Roland Z. Ouédraogo, Directeur général de Saham Assurance Burkina Faso pour avoir eu l'amabilité de nous recevoir et de nous offrir le cadre de son entreprise pour la rédaction de ce rapport ;
 - Monsieur Drissa Traoré, Directeur Technique et Commercial de Saham Assurance Burkina Faso ainsi que tous ses collaborateurs pour leur disponibilité, leur esprit d'ouverture ainsi que pour les échanges fructueux que nous avons eu et qui ont concouru à l'amélioration progressive de notre travail jusqu'à sa finalisation;
 - Monsieur Barry Mahamoudou, Directeur administratif et financier de Saham Assurance Burkina Faso pour son apport non seulement en termes d'informations sur l'organisation et le fonctionnement de l'entreprise mais aussi pour avoir mis à notre disposition des personnes-ressources qui ont été indispensables à l'accomplissement de cette œuvre ;
- ✓ Monsieur Dubarry Armand, Chef de service Etudes et Informatique de Saham Assurance Burkina Faso pour son soutien logistique très poussé et sa promptitude à répondre à toutes nos préoccupations ;
- ✓ Monsieur Maurice Gouba, Chef de Département Souscription à Saham Assurance Burkina Faso pour ses remarques pertinentes qui ont contribué à l'amélioration tant de la forme que du fond du document.

Liste des Sigles et Abréviations

CIMA : Conférence Interafricaine des Marchés d'Assurances

MPME : Micros, Petites et Moyennes Entreprises

PME : Petites et Moyennes Entreprises

OHADA : Organisation pour l'Harmonisation en Afrique du Droit des Affaires

G E M P : Grèves, Emeutes et Mouvements Populaires

FANAF : Fédération des Sociétés D'Assurances de Droit National Africaines

RC : Responsabilité Civile

VTM : Véhicules Terrestres à Moteur

INSD : Institut National de la Statistique et de la Démographie

BPO : Business Process Outsourcing

SFI : Société Financière Internationale

Sommaire

Dédicace.....	i
Remerciements.....	ii
Liste des Sigles et Abréviations.....	iii
Liste des tableaux et graphiques contenus dans le corps du travail.....	iv
Résumé.....	v
Abstract.....	vi
THEME : LES CONDITIONS D'ASSURABILITE DES MPME : cas spécifique des petits commerces de la ville de Ouagadougou.....	1
Introduction générale.....	2
CHAPITRE I: PRESENTATION DE SAHAM ASSURANCE BURKINA FASO ET SON MECANISME DE FONCTIONNEMENT.....	6
CHAPITRE II: METHODOLOGIE DE L'ETUDE: ECHANTILLONNAGE ET PLAN D'ECHANTILLONNAGE.....	16
CHAPITRE III: ANALYSE, INTERPRETATION DES DONNEES ET VERIFICATION DES HYPOTHESES.....	26
A-Analyse uni variée.....	26
B-Analyse croisée entre les variables.....	40
C-Vérification des hypothèses.....	41
Conclusion de l'étude.....	42
<u>Bibliographie (1/1)</u>	
<u>Annexes 1 : Organigramme de la société Saham Assurance Burkina Faso (1/1)</u>	
<u>Annexes 2 : Questionnaire de l'étude (7/7)</u>	
<u>Liste des tableaux et graphiques en Annexes III</u>	
<u>Annexes 3 : Tableaux et graphiques (33/33)</u>	
<u>TABLE DES MATIERES (2/2)</u>	

RESUME

Le thème qui a fait l'objet de notre analyse est intitulé « *Les Conditions d'Assurabilité des Micros, Petites et Moyennes Entreprises (MPME) : cas spécifique des petits commerces de la ville de Ouagadougou* ».

Il est indéniable que les micros entreprises constituent un pilier important de nos économies africaines en l'occurrence l'économie Burkinabè en ce sens que ce secteur pris dans son volet « commerce général » contribue à hauteur de soixante-cinq (65) milliards de Francs CFA environ à la valeur ajoutée. Pourtant, ces entreprises ne se voient pas proposées des produits d'assurances adaptés à leurs spécificités par rapport aux PME et les grandes entités.

Le secteur des micros entreprises représente ainsi un énorme potentiel que les assureurs du marché Burkinabè gagneraient à exploiter. Cependant, il convient tout d'abord d'envisager une phase exploratoire pour avoir une meilleure connaissance du secteur. La question centrale qui a fondé notre réflexion est :

Dans quelles conditions optimales peut-on assurer les micros entreprises de la ville de Ouagadougou sans trop s'exposer ?

L'étude a ciblé les « micros entreprises de commerce général ou petits commerces de la ville de Ouagadougou ». Elle a été bâtie avec un objectif général et des objectifs spécifiques. Notamment, des hypothèses en corrélation avec les objectifs (hypothèse de base et hypothèses secondaires) destinées à être vérifiées ont été formulées. La méthodologie de l'étude a intégré l'élaboration d'un questionnaire qui a été administré à un échantillon de cent vingt (120) petits commerces répartis dans douze (12) zones de la ville de Ouagadougou.

L'étude est parvenue à la conclusion que la configuration des risques de ces petits commerces est de nature à exposer les assureurs si ceux-ci devraient les assurer comme les PME et les grandes entreprises. Par conséquent, des ajustements ou adaptations des garanties classiques s'imposent ainsi qu'une rigueur dans la sélection des risques à assurer.

ABSTRACT

The topic that has been at the basis of our analysis is: “*The conditions of insurability of micro enterprises: specific case of small enterprises of commerce of Ouagadougou city*”.

It is undeniable that these minuscule enterprises represent an important pillar in our African economies particularly Burkinabe economy in that the contribution of the small traders to the added value of Burkina Faso’s Economy is estimated to FCFA sixty five (65) billions. Yet, the insurance companies of the country do not think of creating insurance products adapted to their specificities.

This sector is a great potential that the insurers are well advised to exploit. But before any engagement, studies should be done in order to have a better knowledge of these enterprises.

The study layed emphasis on this central question:

What are the optimum conditions in which these micro enterprises can be insured?

The target of the study was the “minuscule enterprises of commerce of Ouagadougou city”. This work has been constructed with a main goal and specific goals and notably hypothesis destined to be approved or not.

To collect data, a questionnaire has been constructed and applied to a sample of one hundred and twenty (120) small enterprises of commerce dispersed in twelve (12) areas of Ouagadougou city.

The study came up to the conclusion that the systems of risk management in these enterprises are susceptible to expose insurers if these ones decide to insure them with all the classic guarantees. Consequently, there must be guarantees adjustments relatively to those already agreed to the big enterprises and the selection process should be rigorous.

LISTE DES TABLEAUX

Tableau N°1 : répartition de l'échantillon par sous-segment selon la nature du commerce	19
Tableau N°2 : répartition des petits commerces de la ville de Ouagadougou selon leur inscription au Registre du Commerce	25
Tableau N°3 : répartition des petits commerces selon le nombre d'employés.....	26
Tableau N°4 : répartition des petits commerces selon leur connaissance de la valeur des bâtiments occupés	27
Tableau N°5 : répartition des petits commerces selon leur connaissance de la valeur des marchandises	28
Tableau N°6 : répartition des petits commerces selon leur connaissance de la valeur du matériel.....	28
Tableau N°110 : pourcentage de stockage sur les différents sites.....	33

LISTE DES GRAPHIQUES

Graphique N°1 : répartition des petits commerces de la ville de Ouagadougou selon leur inscription au Registre du Commerce.....	25
Graphique N°2 : répartition des petits commerces selon le nombre d'employés	26

THEME :
***LES CONDITIONS D'ASSURABILITE DES MICROS,
PETITES ET MOYENNES ENTREPRISES (MPME) :
CAS SPECIFIQUE DES PETITS COMMERCES DE LA
VILLE DE OUAGADOUGOU***

INTRODUCTION GENERALE

La croissance économique de nos Etats, aujourd'hui au cœur de toutes les préoccupations en Afrique et en l'occurrence en zone CIMA est fortement tributaire de l'émergence de la classe moyenne qui regorge un énorme potentiel productif. Les micros, petites et moyennes entreprises (MPME) générées par cette catégorie sociale exercent en général leur activité dans un environnement souterrain, partiellement ou totalement déconnecté du système normalisé ou formalisé. Ces entités sont difficilement maîtrisables et sont, en général du ressort de l'informel. En Tunisie ; il existe au total 624 000 MPME, soit 99,7% des entreprises du pays. Ce chiffre est approximativement égal à la moyenne africaine.

Les MPME génèrent sans conteste des flux substantiels en termes de valeur ajoutée dans les pays de la zone CIMA. Selon les données de 2003 de l'Institut National de la Statistique et de la Démographie (I.N.S.D), au Burkina Faso, plus précisément dans la ville de Ouagadougou, le chiffre d'affaires des micros entreprises de commerce exerçant dans l'informel s'élevait à 331,4 milliards de Francs CFA et leur contribution à la valeur ajoutée de l'économie était estimée à 64,3 milliards F CFA.

Cependant, les gouvernements ainsi que certains grands acteurs du secteur financier en l'occurrence les banques et les compagnies d'assurances restent encore amorphes dans leurs actions de dynamisation de ces entités afin d'en exploiter autant que possible les atouts. En effet, malgré le potentiel dont regorge le secteur, les micros entreprises manquent de couvertures appropriées pour la protection de leurs affaires contrairement aux PME et les grandes entités.

Tout porte donc à croire que la ville de Ouagadougou renferme un vaste potentiel assurable. Les difficultés se situent au niveau des conditions et des moyens de la mise en œuvre d'un mécanisme performant visant à faire bénéficier ces entreprises de la protection par l'assurance.

Conscient de ce potentiel et dans le cadre de la diversification de ses activités, Saham Assurance entend élargir sa clientèle cible. Elle a pensé pour ce faire que des investigations préalables s'imposent afin d'avoir une meilleure connaissance du secteur. La présente étude s'inscrit en droite ligne de cette vision et s'articulera autour de la question principale suivante :

Quelles sont les conditions optimales d'assurabilité des MPME au Burkina Faso ?

Cette question centrale suscite d'autres interrogations spécifiques à savoir :

- Les mécanismes de gestion des risques dans ces entreprises sont-ils de nature à favoriser leur protection par l'assurance ?
- Les modes de stockages y sont-ils appropriés ?
- Tiennent-elles des systèmes d'enregistrement comptable ?
- Quel est leur niveau de sinistralité antérieure ?

L'étude qui a été menée en collaboration avec Saham Assurance se veut un moyen d'adaptation ou d'ajustement des garanties classiques déjà proposées aux PME et aux grandes entreprises en couverture des risques liés à leurs activités.

Pour des besoins de méthodologie, cette étude a ciblé les « petits commerces » encore appelés micros entreprises de commerce général et le cadre géographique prévu pour l'étude est la ville d'Ouagadougou.

Cette étude revêt un intérêt certain tant pour ces entreprises de commerce général de Ouagadougou que pour SAHAM assurance ainsi que pour la nation dans son ensemble.

- Pour les potentiels assurés : la recherche de mécanismes visant à leur procurer un produit garantissant la protection, la sérénité et la prospérité de leurs affaires.
- Pour SAHAM assurance : il y va de son expansion commerciale et d'une notoriété plus importante sur le marché des assurances au Burkina Faso en tant qu'entreprise s'investissant pleinement dans le domaine de l'innovation en matière d'assurances. Cela pourrait constituer un argument commercial pouvant induire la croissance du chiffre d'affaires d'autres produits.
- Pour l'économie nationale : l'exploitation du secteur des micros entreprises par les assureurs permettra aux autorités publiques d'avoir de nouvelles sources de collectes de taxes, précisément les taxes sur les contrats d'assurances.

L'étude s'est fixée pour objectif général d'étudier les conditions d'assurabilité afin de mettre au point un produit d'assurance adapté couvrant les risques liés aux activités des micros entreprises de commerce général.

Cependant, l'acheminement vers cet objectif général passe par les objectifs spécifiques ci-après :

- ❖ La connaissance des systèmes de gestion de risques dans ces micros entreprises de commerce général ;
- ❖ La connaissance des modes de stockages et des systèmes d'enregistrement comptable ;
- ❖ La connaissance des risques liés au transport de leurs approvisionnements tant de l'intérieur comme de l'extérieur du pays ;
- ❖ La connaissance de la sinistralité de ces micros entreprises ;
- ❖ La connaissance d'un prix d'acceptabilité pour lequel celles-ci sont disposées à consentir à l'opération d'assurance ;
- ❖ La connaissance de canaux éventuels de distribution des produits d'assurances à ces entités.

L'analyse s'est fondée sur l'hypothèse de travail que les risques des micros entreprises de commerce général de la ville de Ouagadougou sont indépendants, suffisamment dispersés et assurables.

Elle a retenu les hypothèses secondaires qui suivent :

- ❖ Les risques encourus sont assurables , susceptibles de créer une mutualité et obéissent à une loi de probabilité ;
- ❖ Les MPME évoluant dans le commerce général sont dotées de moyens de prévention et de protection ;
- ❖ La sinistralité des MPME de la ville de Ouagadougou évoluant dans le commerce général est acceptable ;
- ❖ Le prix est un facteur d'ajustement de l'offre des garanties adaptées à la protection minimale de ces entités ;
- ❖ Les petits commerces militent au sein d'associations professionnelles qui exercent une grande influence sur leurs activités.

Ces hypothèses pourraient être par la suite vérifiées par le biais de l'étude de terrain, à travers la collecte et l'analyse des données.

Notre travail va s'articuler autour de trois chapitres.

Nous nous attèlerons dans un premier chapitre à présenter la compagnie SAHAM Assurance Burkina Faso qui a eu l'amabilité de nous recevoir tout au long de ces six mois de stages. Un second chapitre sera consacré à la méthodologie de l'étude. Enfin, le troisième chapitre

traitera de l'analyse des données et la vérification des hypothèses, ce qui nous permettra de faire des recommandations à la société.

CHAPITRE I : PRESENTATION DE SAHAM ASSURANCE BURKINA ET SON MECANISME DE FONCTIONNEMENT

I. Présentation générale du groupe SAHAM

I.1 Historique

Fondé en 1995 par Moulay Hafid Elalamy, le « Groupe Saham » œuvre à répondre aux besoins essentiels de la personne, en offrant des services à forte valeur ajoutée. Le groupe s'est consolidé autour de deux métiers historiques : l'Assurance et les centres de relations clients. Aujourd'hui, il pèse plus de neuf cent (900) Millions de dollars en termes de chiffres d'affaires (USD, 2012) avec une présence dans vingt (20) pays à travers quarante-six (46) filiales. Le Groupe compte six mille (6000) collaborateurs qui contribuent chaque jour à la sérénité de ses clients.

SAHAM a noué plusieurs partenariats capitalistiques avec des partenaires de renom, lui permettant de continuer son expansion à l'international : SFI, Abraaj Capital et Wendel.

Les pays d'implantation sont :

- Au Maghreb : Maroc et Algérie ;
- Afrique de l'Ouest : Burkina Faso, Bénin, Côte d'Ivoire, Ghana, Guinée, Mali, Togo, Sénégal, Niger ;
- Afrique centrale : Angola, Cameroun, Gabon, Congo ;
- Afrique de l'est : Kenya ;
- Moyen-Orient : Liban, Arabie-saoudite ;
- Océan Indien : Madagascar, île Maurice.

Le groupe Saham est parvenu progressivement depuis sa création à se bâtir une renommée à la fois continentale et internationale en allant à la conquête d'autres marchés et en diversifiant autant que possible ses domaines d'intervention :

- 1995 : Création de Saham Group par Moulay Hafid Elalamy ;
- 1996 : Acquisition de la société de courtage Agma ;
- 1997 : Acquisition du cabinet de courtage Lahlou-Taziet et acquisition d'une participation minoritaire dans ISAAF Assistance ;
- 1998 : Fusion d'Agma et de Lahlou-Taziet. La société formée après fusion fut introduite en bourse, puis cédée par le Groupe ;

- 1999 : Création de Phone Assistance, premier centre d'appels au Maroc. Le Groupe Saham a été pionnier sur le marché de l'Offshoring avec la création, dès 1999, de Phone Group. En 2004, l'opérateur signe un partenariat capitalistique avec Bertelsmann, premier groupe de communication en Europe. Après acquisition d'une part majoritaire dans ISAAF Assistance, le Groupe Saham acquiert le leader de l'assistance au Maroc ;
- 2005 : Acquisition de 67,01% de CNIA ;
- 2007 : Acquisition des Assurances Es-Saada ;
- 2009 : Fusion entre CNIA Assurance et les Assurances Es-Saada. La fusion des deux compagnies a permis de constituer CNIA SAADA Assurance, devenu aujourd'hui Leader des assureurs automobile au Maroc ;
- 2010 : Introduction en bourse de CNIA- SAADA Assurance suivie de l'acquisition du Groupe COLINA. Le rachat du Groupe Colina à hauteur de 92% permet au groupe d'acquérir une plateforme d'expansion en Afrique Sub-saharienne. Le Groupe Colina est le premier assureur de la zone africaine CIMA (Conférence Interafricaine des Marchés d'Assurances). Le Groupe crée ensuite BPO Assurance, la branche dédiée au Business Process Outsourcing, et spécialisée dans l'intégration de plateformes personnalisées de front et de back-office dans l'assurance et de l'assistance ;
- 2011 : Acquisition de l'unité de production de Glaxo Smith Kline Maroc. Cette acquisition constitue un premier jalon du développement du pôle santé du Groupe ;
- 2012 :
 - Acquisition de GA Seguros Angola. Il s'agit de la première compagnie privée du pays avec 16% de parts d'un marché en croissance rapide ;
 - Acquisition de LIA Insurance (Liban). Le Groupe rachète 81% de la compagnie LIA Insurance à Bank Audi. Cette acquisition a pour objectif de faire du Liban un véritable hub pour soutenir la stratégie d'expansion au Moyen-Orient.
 - Création d'ISAAF Santé (TPA). La mise en place d'ISAAF Santé confère au Groupe un savoir-faire international en matière de TPA, ajouté à celui de ses filiales Colina, et devient leader de cette activité au Maroc.
 - Création du pôle Immobilier. Avec SahamImmo et BatimAfrica, ce pôle regroupe l'ensemble des projets immobiliers du Groupe ;
- 2013 :

- Acquisition de Mercantile Insurance (Kenya). Avec l'acquisition de 66,7% de la compagnie, le Groupe Saham est présent en Afrique de l'Est au Kenya, pays à fort potentiel de croissance dans le secteur de l'assurance.
- Création des filiales de Colina au Niger et au Congo. Avec l'obtention des agréments pour s'installer au Niger et au Congo, Saham offre ses services d'assurance tout en développant son activité en Afrique de l'Ouest et du centre.
- Création de Saham-Ré qui est une société captive de Réassurance. Cette pratique est fréquente dans les grands groupes de l'envergure de Saham. Installée à l'Ile Maurice, SAHAM Ré est la filiale de réassurance au service des autres filiales, et a pour rôle d'optimiser les besoins en réassurance, aussi le partage et le redéploiement des meilleures pratiques de souscription au sein du Groupe.

1.2 Les valeurs du groupe SAHAM

Le groupe Saham est porté par cinq valeurs inspirantes, qui forgent l'esprit Saham. Ces valeurs guident les actions, les projets et les décisions, au quotidien.

a. L'entrepreneuriat

Cette valeur est profondément liée aux racines du groupe, qui grandit par une stratégie entrepreneuriale et volontariste. Les initiatives individuelles et les réussites collectives sont le moteur du développement du groupe.

b. L'excellence

Etre les meilleurs dans leur domaine, tel est le credo des collaborateurs du groupe. Le management se donne pour mission de faire vivre cet état d'esprit au quotidien, ainsi qu'en témoignent les projets ambitieux menés à l'échelle du groupe et de ses filiales.

c. L'éthique

Les collaborateurs de Saham sont attachés aux valeurs de respect, de droiture d'esprit et de transparence. L'intégration de l'autre et de ses différences, synonyme de richesse et de complémentarité, caractérise la politique RH mise en place.

d. L'innovation

Envisager des marchés inexplorés, développer des produits et services innovants, transformer les réseaux de distribution pour renforcer la proximité du client, autant de pratiques qui démontrent l'orientation clients et le souci d'innover des collaborateurs.

e. La solidarité

Le Groupe Saham est fortement engagé dans une démarche de responsabilité sociale, en témoigne la Fondation Saham qui agit depuis 2008 en faveur des populations démunies en Afrique.

II- Présentation de SAHAM Assurance Burkina

II 1- Cadre juridique

SAHAM Assurance Burkina Faso est une compagnie d'assurance IARD, filiale du Groupe SAHAM, qui opère au Burkina Faso depuis 2010 après le rachat du groupe Colina. Son Siège est situé au cœur de la zone commerciale de Ouagadougou plus précisément sur l'Avenue du Docteur KWAME N'KRUMAH, 01 BP 6469 Ouagadougou 01. Tel : (00226) 50-49-17-00/09 Email : burkina@sahamassurance.com Fax :(00226) 50-33-06-61.

Empruntant les stratégies de la société mère, SAHAM Assurance Burkina a pu conquérir une place importante sur le marché Burkinabé des assurances. Deuxième sur le marché des assurances au Burkina en 2013, elle a su s'approcher des clients pour leur offrir ses prestations en se créant un réseau de douze (12) agences et trois(03) sous-agences. Elle est présente dans sept (07) villes du Burkina Faso à savoir Ouagadougou, Bobo-Dioulasso, Koudougou, Banfora, Dori, Tenkodogo et Fada.

SAHAM Assurance est une société anonyme (S.A) de droit Burkinabé au capital de un milliard (1 000 000 000) de F CFA entièrement libéré.

II 2- Les branches d'assurances exploitées à Saham Assurance Burkina

SAHAM Assurance est une société qui intervient dans le domaine des assurances en proposant des produits d'assurance dommages et des produits d'assurance de personnes. Elle s'est donnée pour mission principale d'apporter à ses assurés un supplément de sécurité sociale et financière en cas de sinistre.

1- Assurance de dommages

On distingue les assurances des biens et les assurances de responsabilité civile.

a. Les assurances de biens

i. Assurance multirisques

SAHAM Assurance offre des garanties couvrant les dommages causés par certains évènements comme l'incendie, le vol, les Dégâts des eaux, les Dommages électriques, les Bris de glace, et la Responsabilité Civile. Les produits offerts par SAHAM Assurance sont : la Multirisque Habitation, la Multirisque professionnelle, les Multirisques de Bureaux, les Multirisques commerciaux et la Globale Dommage.

ii. Assurance transports

Cette police d'assurance offerte par SAHAM Assurance couvre les dégâts matériels subis par les marchandises transportées et les conséquences pécuniaires liées à l'expédition que le transport se fasse par voie maritime, terrestre ou aérienne.

iii. Assurance automobile

L'assurance automobile est une assurance des véhicules terrestres à moteur. Elle a une garantie obligatoire qui est la responsabilité civile.

Les produits d'assurance automobile de SAHAM Assurance sont :

- « Assurance au tiers » qui couvre la responsabilité civile, l'individuelle personne transportée et la défense-recours.
- « Auto Mob+ », qui couvre la responsabilité civile, l'individuelle personne transportée, la défense-recours, les dégâts matériels, les bris de glace, l'incendie.
- La « Tous risques » qui couvre la responsabilité civile, personnes transportées, défense-recours, dégâts matériels, incendie, bris de glace et vol.
- « Protection Mob » pour les motos qui garantit les mêmes risques que « Auto Mob + » plus le vol.
- « Mob + » est une variante plus simplifiée de l'assurance des deux roues.

iv. Assurance des risques techniques

Concernant les risques techniques SAHAM Assurance Burkina offre des produits tels que :

- La « Tous Risques Chantier » ;
- « Tous Risques Montage-Essais » ;

- « Bris de Machine » ;
- « Tous Risques Informatique ».

Notons que les polices « Tous Risques Informatiques » pris isolément n'existent presque pas.

b. Les assurances de responsabilité civile

En assurance de responsabilité civile, SAHAM Assurance propose des produits en fonction du secteur d'activité. Nous pouvons citer : l'assurance de responsabilité civile exploitation, l'assurance de responsabilité civile chef de famille, l'assurance de responsabilité civile scolaire, l'assurance de responsabilité civile sportive, l'assurance de responsabilité civile professionnelle. Cependant, certains secteurs sont exclus de la politique de souscription de la compagnie (la responsabilité civile gardiennage).

1. Les assurances de personnes

Saham Assurance Burkina propose des contrats individuels et /ou groupes. Ces produits sont souscrits par des individus ou particuliers et par des groupes. Ce sont :

- i- **En Santé** : Hospitalisation, soins ambulatoires, prothèses dentaires et optiques.
- ii- **En individuelle accidents**

La société propose dans ce contrat la prise en charge des frais médicaux, des capitaux en cas de décès ou d'invalidité permanente lorsque l'assuré est victime d'un accident non professionnel.

Saham Assurance a mis sur le marché en 2014 un nouveau produit qui s'inspire de l'assurance individuelle accident classique : l'assurance « Permis de conduire ».

Ce produit offre des garanties couvrant tous les accidents survenus à la personne tant dans sa vie professionnelle que non professionnelle ; et revêt des particularités par rapport à l'individuelle accident classique en garantissant les frais de scolarité pour les élèves susceptibles de reprendre une année scolaire suite à un accident garanti et les cours de rattrapage ou de remise à niveau. L'« assurance permis de conduire » permet notamment aux assurés de s'inscrire dans des auto-écoles partenaires à prix réduit.

- iii- **Assistance : voyage et Evasan**

SAHAM propose des couvertures minimales jusqu'à l'évacuation sanitaire en cas de détérioration de l'état de santé des individus et/ou des groupes pendant les voyages d'études, les voyages de missions, les voyages de participation à des séminaires, les vacances et bien d'autres activités à l'étranger.

III-Structure organisationnelle

De Colina à SAHAM Assurance, la société a pu se tailler une place de choix sur le marché burkinabé des assurances grâce à sa politique commerciale. Cette évolution positive n'est pas le seul fait de la qualité de ses produits ; elle est aussi due à l'efficacité dont elle a su faire preuve dans la mise en place de son organisation structurelle et commerciale (douze agences et trois sous-agences).

Son organigramme en annexes 1 fait apparaître deux directions : la Direction Technique et Commerciale et la Direction Administrative et Financière. Elles sont toutes rattachées à la Direction Générale à laquelle est également rattaché un secrétariat de direction et un département risques et informatiques.

A ce jour, SAHAM Assurance a un effectif d'une quarantaine d'employés. Trois (03) médecins-conseils accompagnent également la société.

Comme toutes les sociétés bien structurées, elle a adopté une structure hiérarchisée qui lui permet de coordonner ses activités. Cette structure comprend aussi bien des organes décisionnels que des organes d'exécution.

III 1- Organes décisionnels

1- Le Conseil d'Administration

Il est constitué par l'ensemble des administrateurs désignés par la compagnie ; il a à sa tête un président et a pour mission principale de fixer la politique générale de la compagnie.

2- L'Assemblée Générale

Elle regroupe l'ensemble des actionnaires de la compagnie. L'assemblée générale se tient pour des prises de décisions importantes concernant la vie du groupe dans son ensemble et l'entreprise en particulier.

III 2- L'organe d'exécution : la direction générale

La société est dirigée par un Directeur Général (DG) qui a en charge la mise en application des décisions du conseil d'administration et de l'Assemblée Générale. Il est accompagné dans

cette mission par deux (02) Directeurs centraux : le Directeur Technique et Commercial et le Directeur Administratif et Financier. La Direction Générale comporte également un Département Risques et Informatique.

a) Le Secrétariat de Direction

Etant sous la responsabilité du Directeur Général, l'assistante de Direction a pour tâche la gestion des courriers, des appels téléphoniques et l'accueil des visiteurs du Directeur Général. Elle assure également les fonctions d'assistance à la gestion des Ressources Humaines (RH) et la gestion des stocks (fournitures de bureau, gadgets).

b) Le Département Risques et Informatique

Ce département comprend des services tels que le service Risques et informatique et le service inspection réseau. L'inspection est un service d'audit ; il est en charge du contrôle des agences tant sur le plan technique que financier.

c) La Direction Technique et Commerciale

La direction technique et commerciale est dirigée par un directeur qui s'occupe aussi bien du volet technique que du volet commercial. Elle est composée de trois départements et un service santé.

i- Le Département Commercial et Communication

Ce département s'occupe principalement de la prospection et de la recherche de nouveaux clients, du suivi du portefeuille clientèle de la compagnie, du suivi des partenariats commerciaux, de l'animation des agences. Il élabore également et s'assure de la mise en œuvre effective de la politique de communication de l'entreprise.

ii- Le Département Souscription

C'est le département qui regroupe le service automobile, transport, incendie et risques divers. Ses agents ont pour tâche :

L'accueil, les souscriptions, les différentes cotations, l'établissement et le suivi des contrats, avenants, factures et tout autre document en rapport avec le client, les renouvellements et les relances des clients, de même que les résiliations et les suspensions de contrats.

iii- Le Département Indemnisation et Contentieux

Le Sinistre est défini comme étant la réalisation d'un évènement dommageable garanti par le contrat. Comme son nom l'indique, ce département a en charge la gestion des dossiers sinistre de la compagnie, qu'il s'agisse de règlement par voie judiciaire ou à l'amiable.

iv- Le service Santé

Ce service est chargé non seulement de la souscription des contrats individuelle et /ou groupe en Assurance santé mais aussi du remboursement des frais médicaux. Il s'occupe notamment de l' « assistance voyage » et des « évacuations sanitaires ».

d- La Direction Administrative et Financière

Placée sous l'autorité du Directeur Administratif et Financier, cette direction regroupe le département comptabilité qui est scindé en deux services : le service de comptabilité générale et technique et le service trésorerie. Cette direction est composée notamment du service « moyens généraux », du service Ressources Humaines, du service de Recouvrement et d'un service qui fait office de contrôleur de gestion.

Elle est chargée de fournir à l'ensemble de la compagnie les ressources humaines et matérielles nécessaires, d'assurer le suivi et la coordination de l'ensemble des opérations comptables et financières, de participer à l'élaboration des états comptables et statistiques, le reporting groupe et de gérer la trésorerie et l'ensemble des actifs de la compagnie.

i- Le service Administratif et Ressources Humaines

Ce service s'occupe de la gestion des dossiers du personnel et de son cadre de travail, du courrier de l'entreprise et de l'approvisionnement.

ii- Le département financier et comptable

Il a en charge le suivi des opérations comptables et financières de l'entreprise. Il élabore le budget et veille à son application après son adoption.

Parmi ses attributions quotidiennes nous pouvons citer : La gestion de la trésorerie, la comptabilité technique qui consiste à la gestion de toutes les opérations de recettes et de dépenses, la comptabilité générale en ce qui concerne les frais généraux, l'élaboration des états financiers, la justification mensuelle des comptes et les états de rapprochement.

iii- Le service de recouvrement et du contentieux- recouvrement

Ce service est chargé de la gestion du portefeuille des créances de la compagnie.

iv- **Le service de contrôle de gestion**

Ce service est chargé de contrôler les équilibres tant techniques que financiers de la société par le calcul des ratios afin de mettre à la disposition des dirigeants des outils qui permettent des prises de décisions importantes.

CHAPITRE II: METHODOLOGIE DE L'ETUDE : QUESTIONNAIRE

ET PLAN D'ECHANTILLONNAGE

L'étude sur les conditions d'assurabilité des petits commerces de la ville de Ouagadougou vient à la suite d'une étude plus générale menée en amont par la société SAHAM sur les besoins en assurances des Micros, Petites et Moyennes Entreprises(MPME). La définition du concept MPME est relative d'un pays à l'autre. La présente étude a retenu les entreprises ayant déclaré un chiffre d'affaires de moins de 50 millions et celles qui n'ont pas déclaré leur chiffre d'affaires.

Les MPME occupent une place prépondérante dans le tissu économique africain en général et burkinabè en particulier. Les sous-segments d'activités dans lesquels ces entreprises s'investissent sont :

- Les activités de Production, de Transformation, agroalimentaire, coopérative ;
- Commerce et transport, import-export ;
- Hôtellerie, services, restauration ;
- Education, formation ;
- Prestataire de services (cabinet, expertise, société de gardiennage, nettoyage, etc.) ;
- Construction (plomberie, électricité, maçonnerie).

L'analyse a été axée spécifiquement sur les micros entreprises de commerce général de la ville de Ouagadougou dans un souci d'optimisation des coûts et des délais de l'enquête. Il a été adopté un plan de sondage stratifié à deux degré : la zone et la nature du commerce. Le statisticien ayant supervisé l'étude a veillé à ce que les indicateurs calculés aient une significativité à l'échelle nationale, mais aussi à l'échelle des strates définies par les sous-segments d'activité commerciale.

1- Les différentes méthodes d'échantillonnage

a) Méthodes d'échantillonnage probabiliste ou aléatoire

Les échantillons probabilistes ou aléatoires sont constitués par tirage au sort dans la population mère pour laquelle on dispose de la liste complète de toutes les unités de sondage qui la composent (individus, familles, entreprises, etc.). On distingue les méthodes suivantes :

- Echantillonnage aléatoire simple :

Dans cette méthode, chaque membre d'une population a une chance égale d'être inclus à

L'intérieur de l'échantillon. Chaque combinaison de membres de la population a aussi une chance égale de composer l'échantillon. Pour l'administrer, l'on doit dresser une liste de toutes les unités incluses dans la population observée pour sélectionner un échantillon aléatoire simple.

Un échantillonnage aléatoire simple peut s'effectuer avec ou sans remise.

Cette méthode présente l'avantage d'être facile à mettre en œuvre. Mais, elle se caractérise non seulement par la non-représentativité de l'échantillon obtenu mais aussi par des coûts élevés.

- Echantillonnage aléatoire systématique :

Il existe un écart, ou un intervalle, entre chaque unité sélectionnée qui est incluse dans l'échantillon. Le mode d'administration est le suivant :

- Numéroté de 1 à N les unités incluses dans la base de sondage (où N est la taille de la population totale) ;
- Déterminer l'intervalle d'échantillonnage ou pas de sondage (K) en divisant la population N par la taille de l'échantillon que l'on désire obtenir ;
- Sélectionner au hasard un nombre entre 1 et K. Ce nombre s'appelle l'origine choisie au hasard ;
- Sélectionner chaque Kième unité après ce premier nombre.

La probabilité d'être sélectionné est égale à celle dans un échantillonnage aléatoire simple. Cette méthode présente un inconvénient de coûts et pose un problème de non-représentativité de l'échantillon si la population est ordonnée.

- Echantillonnage stratifié :

Elle consiste à découper la population en sous ensembles appelés strates et à réaliser un sondage dans chacune d'elles.

Son mode d'administration est le suivant :

- On divise la population en groupes homogènes (appelés strates), qui sont mutuellement exclusifs (selon l'âge, le sexe, la province de résidence, le revenu, etc.) ;
- On sélectionne à partir de chaque strate des échantillons indépendants. On peut utiliser n'importe quelle des méthodes d'échantillonnage ;
- La méthode d'échantillonnage peut varier d'une strate à une autre.

Cette méthode présente l'avantage que l'échantillon obtenu soit plus représentatif.

L'inconvénient se situe au niveau des coûts.

b) Méthodes d'échantillonnage non probabiliste ou non aléatoire

La méthode d'échantillonnage non-probabiliste est utilisée lorsqu'il n'est pas possible de constituer une liste exhaustive de toutes les unités du sondage. Dans le cas de l'échantillonnage probabiliste, chaque unité a une chance d'être sélectionnée.

Ce n'est plus vrai dans le cas de l'échantillonnage non probabiliste. On se fixe alors comme règle que l'échantillon retenu doit avoir la même composition que la population mère par rapport à une ou plusieurs caractéristiques.

Les méthodes d'échantillonnage non probabiliste utilisent les méthodes suivantes :

-L'échantillonnage par quotas : Il s'effectue jusqu'à ce qu'un nombre précis d'unités (de quotas) pour diverses sous-populations ait été sélectionné.

- le volontariat : On prélève l'échantillon à partir d'un groupe de volontaires.

Il présente l'inconvénient que l'échantillon soit biaisé.

-La méthode des itinéraires :

On impose à l'enquêteur un point de départ dans une commune et un itinéraire à suivre avec tirage systématique des logements dans lesquels effectuer les interviews.

Son objectif est de reproduire un certain tirage aléatoire des enquêtés, sans donner explicitement des noms et adresses à l'enquêteur.

-Technique de « boule de neige » : elle consiste à l'utilisation de personnes comme sources d'identification d'unités additionnelles.

-Echantillonnage de convenance ou au jugé : on prélève un échantillon en se fondant sur certains jugements au sujet de l'ensemble de la population.

-Echantillonnage sur place : l'échantillon étudié est défini par un lieu. Cette méthode est utilisée dans l'échantillonnage de populations mobiles, rares ou spécifiques. Avec cette méthode, il faut faire attention à :

- ✓ ne pas surreprésenter les individus passant plus de temps sur place ;
- ✓ les périodes d'enquête ;
- ✓ les pondérations a posteriori pour tenir compte de la probabilité de présence.

Parmi toutes les méthodes citées ci-dessus, l'étude a jugé pertinent de retenir la méthode empirique des quotas pour la détermination de l'échantillon.

2- la méthode des quotas

Le choix de l'échantillon a été déterminé à partir de la méthode empirique dite des quotas. Cette méthode est très fréquemment utilisée dans les enquêtes socio-économiques.

a- Définition

La méthode des quotas repose sur l'hypothèse de la corrélation des différents caractères d'une population. Le principe des quotas est le suivant :

Connaissant dans la population la distribution de certaines caractéristiques de la population, on sélectionnera des individus de la population séquentiellement jusqu'à satisfaction (en proportions exactes) de ces distributions.

En l'absence d'informations sur la répartition des petits commerces selon leur nature dans l'ensemble de la population des petits commerces du Burkina Faso, nous avons jugé nécessaire d'équilibrer autant que possible l'échantillon. D'où l'égalité des quotas par sous-segment.

b- Les avantages

- L'échantillonnage par quotas est généralement moins coûteux que l'échantillonnage aléatoire ;
- Il est également facile à administrer.

c- Les inconvénients

- Elle ne permet pas de calculer scientifiquement la marge d'erreur du sondage ;
- Certaines unités peuvent n'avoir aucune chance d'être sélectionnées.

3- La description de l'échantillon

a- Les sous-segments

Les sous-segments de petits commerces constituent le premier degré du sondage. Ceux-ci ont été identifiés à l'issue de recherches documentaires.

Les sous-segments des micros entreprises de commerce général retenus sont au nombre de dix (10) :

- Quincaillerie,
- Vente de matières plastiques,
- Librairie et papeterie,
- Vente de produits cosmétiques y compris les parfums,
- Mini-alimentation,
- Vente de vêtements (habits, chaussures),
- Vente de pièces détachées de véhicules y compris de deux roues,
- Commerce de meuble tapisserie compris,

- Vente d'appareils électriques ou électroniques,
- Vente de produits agricoles.

b- Répartition par sous-segment

L'enquête a porté sur un échantillon de cent vingt (120) micros entreprises de commerce général. Le tableau ci-après donne la répartition de l'échantillon entre les sous-segments de micros entreprises de commerces général.

Tableau N°1 : répartition de l'échantillon par sous-segment selon la nature du commerce

Sous-segments	Nombre
Quincaillerie	12
Matières plastiques	12
Librairie et papeterie	12
Vente de produits cosmétiques y compris parfums	12
Mini -alimentation	12
Vente de vêtements	12
Vente de pièces détachées	12
Commerce de meubles et tapisserie	12
Vente d'appareils électriques ou électroniques	12
Vente de produits agricoles	12
Total	120

Source: données obtenues à partir de la méthode des quotas

c- Répartition géographique

i- Ville retenue

Le cadre géographique de l'étude a été la ville de Ouagadougou.

En effet, cette ville a été retenue car l'activité économique au Burkina Faso y est concentrée. Les entreprises y sont mieux représentées, ce qui permet de disposer d'éléments crédibles pour « l'échantillonnage ».

Les conclusions de l'étude seront applicables à toute l'étendue du territoire Burkinabè nonobstant le fait que la ville d'Ouagadougou est le cadre le mieux indiqué pour mesurer la pesanteur technique des risques encourus par les micros entreprises de commerce général.

ii- Les zones d'enquêtes retenues

Les zones de la ville de Ouagadougou dans lesquelles l'enquête a été menée constituent le deuxième degré du sondage. Douze avenues et axes ont été retenus pour un souci de dispersion afin que l'étude couvre toute l'étendue de la ville. En effet, nous avons jugé la concentration dans une ou peu de zones comme un facteur pouvant biaiser les résultats. En effet, les enquêtés d'une même zone peuvent avoir des positions similaires par rapport à tel ou tel phénomène. Ces points de vue ne sont pas généralisables à toute la population. Les douze (12) avenues et axes retenus sont :

- Boulevard sortie EST de la ville
- Circulaire côté Dassasgho, zone I et SIAO
- Boulevard Charles de Gaulle
- Axe rond-point Kalgoné-carrefour circulaire-château d'eau katreyaar
- Avenue Babanguida
- Circulaire côté Patte d'oie de l'échangeur du Nord à l'échangeur de l'Ouest
- Avenue Bassawarga
- Axe du centre ville à WATTAM KAIZER en passant par le Théâtre populaire
- Axe Gounghin- Pissy
- Axe Marien Ngouabi, Larlé jusqu'à Kiliwin
- Avenue 56
- Axe rond-point des Nations-Unies- Dapoya.

4- Le profil des enquêtés

Pour ce qui est de la présente étude, la population dont l'opinion est sondée, est constituée de personnes (physiques ou morales) correspondant aux profils ci-après :

- ✓ Les personnes pouvant influencer dans la décision de souscrire à une assurance et dans le choix de l'assureur. Autrement dit, des personnes habilitées à prendre des décisions de gestion au sein de l'entreprise, soit le propriétaire lui-même ou son mandataire.

- ✓ Les petits commerces de la ville d'Ouagadougou situés dans les rues marchandes, enregistrés ou non aux Registres du Commerce et exerçant limitativement dans les types de commerces cités ci-dessus dans le tableau de répartition.

Lors du déploiement des enquêteurs sur le terrain, les unités ont été choisies de façon arbitraire avec le strict respect de la délimitation par zone et les quotas indiqués dans le tableau de répartition.

5- Organisation pratique de l'enquête

i- Les intervenants

Dans l'organisation de l'enquête, les intervenants étaient les suivants :

- Un ingénieur statisticien, cadre à Saham Assurance chargé de la supervision,
- Trois (03) enquêteurs sur le terrain à raison de quarante (40) unités par enquêteur,
- Un opérateur de saisie.

Avant de déployer les enquêteurs sur le terrain, une formation d'environ deux (02) heures a été faite par la direction technique et commerciale de SAHAM Assurance. Il s'agissait d'expliquer questionnaire ainsi que de toutes ses subtilités aux enquêteurs afin que ceux-ci ne déforment pas le sens des questions posées.

Dans les enquêtes avec les entreprises, les interviews se mènent en général sur rendez-vous, ce qui rallonge les délais. L'enquête s'est déroulée en cinq (05) jours au lieu de quatre (04) avec un taux de réalisation de 90% (soit 110 unités enquêtées sur un échantillon de 120 unités).

ii- Contrôle des enquêteurs

Dans les enquêtes par sondage aléatoire, les enquêteurs travaillent sur des listes d'adresses de personnes ou d'unités auprès desquelles l'enquête doit être faite. Il est aisé de vérifier s'ils se sont bien conformés à celles-ci.

Dans les enquêtes par quotas, il est beaucoup plus difficile de contrôler la façon dont l'enquêteur choisit les personnes qu'il interroge et, en particulier, le respect des quotas.

Avant le déploiement sur le terrain et à la fin de la journée d'enquête tout au long des cinq jours, des rencontres étaient organisées avec le superviseur. Pendant ces rencontres, il était question d'échanger sur les difficultés rencontrées par les enquêteurs et de leur faire des

recommandations visant à améliorer leur performance. Le superviseur exigeait les feuilles de quotas distribuées aux enquêteurs afin de s'assurer du respect des quotas établis.

iii- Forme et administration des questionnaires

Le questionnaire administré comportait deux sortes de questions :

- En grande partie, les questions fermées à choix unique et multiples, facilitant le dépouillement et permettant des gains en temps ;
- Quelques questions ouvertes, permettant de se faire une opinion aussi détaillée que possible sur les causes et conséquences possibles de sinistres en dehors des causes et conséquences classiques, sur les montants des pertes subies et les montants que ces petits commerces seraient disposés à déboursier pour souscrire à un contrat d'assurance.

L'administration des questionnaires a été effectuée au siège des micros entreprises de commerces général. Afin de mobiliser le plus grand nombre d'opinions, la précision, la concision et la simplicité ont guidé la conception du questionnaire. Par ailleurs, il a été demandé aux enquêteurs d'observer la neutralité de leur opinion personnelle au moment de l'administration du questionnaire afin de ne pas influencer l'enquêté.

Le questionnaire détaillé a été élaboré en relation avec les objectifs généraux et spécifiques de l'étude que nous avons définis. Il a été saisi par les logiciels SPHINX et CSPRO et bâti selon un plan permettant non seulement d'appréhender les modes d'organisation et de fonctionnement de ces commerces mais aussi la sinistralité inhérente (Voir en annexes).

6- Traitement et analyse des données

Les informations collectées ont été vérifiées et corrigées progressivement par le superviseur avant d'être saisies à l'ordinateur en vue de constituer la base de données de l'enquête. A l'aide des logiciels SPSS et Ms-Excel, des tableaux statistiques ont été générés pour des analyses conjointes.

7- Difficultés rencontrées

De l'avis des enquêteurs et du superviseur, les principales difficultés rencontrées sont les suivantes :

- L'hostilité de certains commerçants vis-à-vis des assureurs ;

- La réticence des enquêtés à répondre à certaines questions concernant les risques et les sinistres (soit par oubli, soit par crainte de communiquer des informations jugées sensibles et confidentielles) ;
- Le non-respect des rendez-vous par les propriétaires des entreprises avec les agents enquêteurs, ce qui a contribué à allonger la période de l'enquête à cinq jours au lieu de quatre.

8- Quelques limites à l'étude

Ce type d'enquête peut être considéré comme intrusif par les entreprises approchées. Elles peuvent y voir un risque d'absence de confidentialité et de transmission d'informations aux autorités administratives. Des précautions particulières ont été partagées avec les enquêteurs pour lever tout ou partie de ce risque. Les agents enquêteurs se sont heurtés parfois à des refus de coopération des opérateurs économiques. Par ailleurs, peu de micros entreprises de commerce général procèdent à des inventaires réguliers et détaillés de leurs biens ou de leurs stocks. Cela a pu s'avérer une contrainte dans l'obtention d'informations fiables.

Dans le même sens, les informations sur la sinistralité sont parfois sous-estimées pour diverses raisons :

- 1- La mémoire est sélective et souvent les événements défavorables sont peu mémorisés car ils représentent des moments qui ont été mal vécus et dont on ne souhaite pas se souvenir à nouveau.
- 2- La valorisation des sinistres n'a pas forcément été réalisée précisément par les entreprises.
- 3- Les entreprises peuvent ne pas vouloir déclarer des sommes importantes pour ne pas effrayer l'assureur.

Ces constats doivent inciter SAHAM à prévoir des marges de sécurité tant pour la fréquence que pour le coût moyen des sinistres.

CHAPITRE III : ANALYSE, INTERPRETATION DES DONNEES ET

VERIFICATION DES HYPOTHESES

A- Analyse uni variée

Dans cette partie, nous allons nous appesantir sur les résultats de l'enquête tels que définis par les différentes variables prises séparément sans croisement entre elles. Les tableaux et graphiques qui traduisent ces résultats sont répertoriés en annexes 3.

I- Description des petits commerces

1. Répartition selon l'inscription au Registre du Commerce

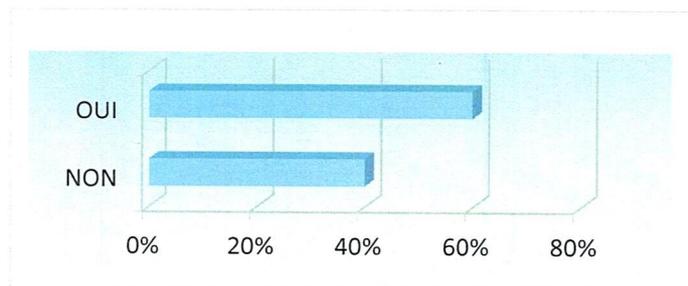
La majeure partie des petits commerces (60%) de la ville d'Ouagadougou sont immatriculés au registre du commerce. Ce qui suppose qu'ils exercent quasiment dans un environnement formel et obéissent à certaines normes minimales établies par les législations nationales (code du commerce) et les traités communautaires (OHADA) en ce qui concerne le commerce. Pourtant, 40% sont dans le cadre informel ; ce qui ne les exclut pas pour autant du secteur des assurances car la non inscription au code du commerce est une présomption de non-commercialité. Mais techniquement, si leurs installations sont conformes et ne les exposent pas à des sinistres, SAHAM Assurance peut les accepter dans le portefeuille. Dans le sens inverse, des entreprises régulièrement inscrites au code du commerce peuvent ne pas être acceptées dans le portefeuille si elles présentent des signes qui les exposent à une forte sinistralité.

Tableau N°2: répartition des petits commerces de la ville de Ouagadougou selon leur inscription au Registre du Commerce

Matricule au Registre Commerce	Fréquence absolue	Fréquence relative
NON	44	40%
OUI	66	60%
Total	110	100%

Source : selon les données de l'enquête

Graphique N°1 : répartition des petits commerces de la ville de Ouagadougou selon leur inscription au Registre du Commerce



Source : selon les données de l'enquête

2- Année de démarrage de l'activité

Environ 15% des entreprises enquêtées sont installées depuis plus de 10 ans, 45% environ le sont il ya au moins 5 ans et 41% il ya moins de 5 ans.

On peut présumer que ces petits commerces présentent un minimum d'expériences dans la gestion de l'activité. Elles sont des entreprises averties face à certains risques liés à leur activité.

3- Nombre d'employés permanents et temporaires

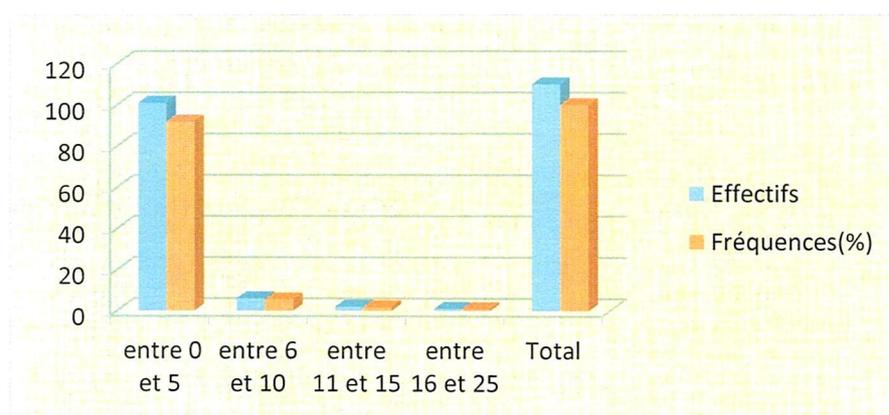
Les unités enquêtées emploient en moyenne trois (03) personnes. Ceci confirme la petite taille de ces commerce.

Tableau N°3 : répartition des petits commerces selon le nombre d'employés

Employés permanents	Effectifs	Fréquences(%)
entre 0 et 5	101	91,82
entre 6 et 10	6	5,45
entre 11 et 15	2	1,82
entre 16 et 25	1	0,91
Total	110	100,00

Source : selon les données de l'enquête

Graphique N°2 : répartition des petits commerces selon le nombre d'employés



Source : selon les données de l'enquête

4- Les bâtiments voisins

Environ 25% des petits commerces ont dans leur voisinage des bâtiments à usage d'habitation, 6% ont dans leur voisinage des stations-service, 95% ont pour voisins des bâtiments à usage d'autres types de commerce. En considérant les bâtiments à usage d'habitation comme les facteurs les moins aggravants et les stations-service comme les plus aggravants ; on peut conclure que le degré d'exposition de SAHAM est raisonnable.

Ce dernier taux pose néanmoins la question d'assurabilité de ces risques assimilés à des marchés publics. Les risques y sont tous concentrés (contiguïté), d'où le risque d'accumulation de sinistres pour l'assureur. En effet, les marchés publics sont exclus des traités de réassurance. Un assureur qui s'engagerait devrait s'attaquer à la nature des séparations murales et identifier le SMP (Sinistre Maximum Possible) global.

De nos jours, les nouvelles technologies permettent de prévoir des systèmes de géo localisation ou de cartographie afin de procéder à une sélection rigoureuse des risques à assurer en fonction de leur environnement immédiat.

5- Connaissance des valeurs des bâtiments et du contenu

32% des petits commerces enquêtés connaissent la valeur du bâtiment qu'ils occupent. Cela peut s'expliquer par le fait que la quasi-totalité des commerçants enquêtés sont installés en qualité de locataire.

77% connaissent la valeur de leurs marchandises tandis que 53% connaissent la valeur du matériel professionnel.

Il conviendra alors que la société d'assurance prévoie pour le compte de certains commerces une assurance au premier risque absolu dans laquelle l'on assure des valeurs forfaitaires en abrogeant la règle proportionnelle des capitaux.

Dans le cas des assurances de masse, il convient de procéder à une catégorisation des capitaux pour faciliter les souscriptions.

Les résultats sont récapitulés dans les trois tableaux ci-après :

Tableau N°4: répartition des petits commerces selon leur connaissance de la valeur des bâtiments occupés

Connaissance de la valeur du bâtiment	Effectifs	fréquences
NON	67	68,00 %
OUI	32	32,00 %
Total	99	100,00%

Source : selon les données de l'enquête

Tableau N°5: répartition des petits commerces selon leur connaissance de la valeur des marchandises

Connaissance de la valeur des marchandises	Effectifs	fréquences
NON	25	23,00%
OUI	85	77,00%
Total	110	100,00%

Source : selon les données de l'enquête

Tableau N°6: répartition des petits commerces selon leur connaissance de la valeur du matériel

Connaissance de la valeur du matériel	Effectifs	fréquences
NON	51	47%
OUI	58	53%
Total	109	100,00%

Source : selon les données de l'enquête

II- Système de gestion des risques

1- Qualité de l'occupant

La quasi-totalité des petits commerçants enquêtés sont installés en qualité de locataire unique et de colocataire, ce qui représente environ 94% de locataires ; les 6% étant installés en qualité de propriétaires des locaux.

La société d'assurance a alors la possibilité de proposer une panoplie de garanties couvrant les risques locatifs telles que : « la Responsabilité Civile Locative », « La Perte d'Usage des Locaux », « La Responsabilité Civile Perte de Loyers », « Le trouble de Jouissance » ou « La Perte Financière » ainsi que le « Recours des Voisins et des Tiers ». Notamment, les propriétaires des locaux pourraient bénéficier de garanties telles que : « Les Pertes de Loyers » dans le cas où le contrat de bail n'est pas résilié, « La Perte d'Usage des Locaux » en cas de résiliation du contrat de bail, « Le Trouble de Jouissance », « Le Recours des Locataires » ou « Le Remboursement de Primes Dommages à l'ouvrage ».

Mais avant tout engagement de l'assureur, il convient d'étudier la sinistralité et l'ampleur de ses conséquences pour permettre à ce dernier de disposer d'outils lui permettant de savoir sur quelles garanties il peut éventuellement s'engager ou non.

2- Conformité des bâtiments : murs extérieurs, couverture ; aménagements

Environ 49% des petits commerces étudiés ont des murs extérieurs en vitres ; d'où leur exposition au risque des « Bris de Glaces ».

73% environ des petits commerces ont des murs extérieurs en parpins tandis que 23% ont des murs en bois. Si nous considérons les murs en parpins comme les facteurs les moins aggravants et les murs en bois comme les plus aggravants ; on peut conclure que les bâtiments utilisés sont plus ou moins conformes. Par conséquent ; le degré d'exposition de la société est raisonnable pour ce qui concerne l'aspect « conformité des murs extérieurs ».

Près de 34% des petits commerces ont des couvertures de nature non aggravante pour le risque d'incendie pendant que 33% ont des couvertures de nature aggravante. Donc, il existe une forme de compensation. Les couvertures restent sans doute un facteur à risque.

Au regard de tout ce qui précède ; l'on peut conclure que les bâtiments et les aménagements de ces petits commerces exposent la société d'Assurances.

Cependant, la sélection s'impose lors des souscriptions ou de la vente d'un produit d'assurance à ces entités.

3- Entretien des installations électriques

30% seulement des petits commerces sondés entretiennent leurs installations électriques. La majorité des commerces enquêtés est donc vulnérable à la sinistralité incendie. Le niveau d'exposition à ce niveau est élevé.

4- Existence d'une interdiction formelle de fumer

Dans 90% des petits commerces de la ville d'Ouagadougou, il n'existe pas d'interdiction formelle de fumer ; il n'en existe seulement que dans 10%.

Néanmoins, la société d'assurance pourrait recommander aux petits commerces d'afficher des écriteaux à l'entrée de leurs locaux interdisant formellement aux visiteurs ou aux clients d'y fumer moyennant une réduction de primes si le souscripteur s'engage à le faire.

Il existe notamment la possibilité de distribuer des écriteaux aux souscripteurs à la conclusion de leurs contrats destinés à être affichés à l'entrée de leurs locaux.

5- Utilisation d'appareils de chauffages dans les locaux

Seulement 10% de ces commerces utilisent des appareils de chauffage dans les locaux.

Si nous faisons abstraction des autres facteurs qui déterminent le sinistre incendie, la société d'assurance est très faiblement exposée. Néanmoins, l'assistance de Saham Assurance en termes de conseils s'avère nécessaire afin de les exhorter à la prudence pour les commerces qui utilisent déjà ces appareils à l'intérieur des locaux et à la non-utilisation pour ceux qui n'en utilisent pas.

6- Existence d'extincteurs mobiles, de Robinets incendie armés (RIA) et personnel de sécurité qualifié

Environ 20% des petits commerces sont équipés d'extincteurs mobiles tandis que seulement 3% ont un personnel de sécurité qualifié.

7% des petits commerces quant à eux ont des Robinets Incendie Armés dans leurs environs.

Les taux ci-dessus démontrent que le déclenchement d'un sinistre incendie par exemple dans les locaux peut se traduire par d'énormes pertes matérielles. En effet, ces commerces en

général ne disposent pas de moyens leur permettant de limiter l'ampleur des sinistres et leurs conséquences.

La société Saham Assurance a intérêt à prévoir des surprimes pour les commerces ne disposant pas d'au moins un des trois (03) éléments cités ci-dessus (extincteurs mobiles, personnel de sécurité qualifié ou RIA) afin de se mettre dans une posture lui permettant d'être solvable en cas de sinistre. Des réductions éventuelles pourraient être consenties aux commerces disposant d'au moins une de ces mesures de prévention ou à ceux qui s'engagent à veiller au respect d'au moins une d'entre elles.

Encore une fois, l'apport de Saham Assurance à ces commerces en termes de conseils s'avère important.

7- La surveillance des locaux et sinistralité vol

4% seulement des petits commerces ont un gardien de jour. Par contre, 68 % des petits commerces ont un gardien de nuit et 67 % environ ont un gardien. Le gardien est soit un gardien commun ou individuel.

Les sinistres vols de grande ampleur surviennent en général en l'absence de surveillance totale des locaux, c'est-à-dire dans la nuit. D'où la société d'assurance est exposée à un niveau acceptable.

Pour réduire davantage son niveau d'exposition, la société d'assurance pourrait exclure du champ des garanties vol, tous vols commis pendant les journées dans l'intervalle entre six (06) heures du matin et dix-huit (18) heures sans agressions caractérisées sur au moins un des préposés de l'assuré. L'assureur devra agir de la sorte afin de prévenir des cas de vols commis par les employés dans la journée et qui seraient assimilés à des sinistres.

8- La détention d'espèces dans les locaux

Près de 36% des petits commerces détiennent des espèces dans les locaux. En moyenne, ces petits commerces détiennent 510 735 F CFA dans les locaux ; le minimum étant de 20 000 F CFA et le maximum 10 000 000F CFA.

On peut considérer acceptable le niveau d'exposition mais encore faudra-t-il veiller à leur prodiguer des conseils par rapport aux supports de détention de ces espèces.

Sauf cas de force majeure, les pertes d'espèces détenues dans les locaux non destinées aux frais de fonctionnement journalier de l'entreprise ou à des fins utiles (passer une commande

dans l'immédiat ou destinées à être reversées à la banque dans les heures qui suivent) pourraient être exclues des garanties de la société d'assurances.

Le tableau N°53 en annexes montre les montants éventuels détenus dans les locaux et l'on pourrait s'en inspirer pour avoir un aperçu des capitaux sur lesquels l'on pourrait s'engager et dégager les niveaux de franchises applicables dans les contrats.

9- Supports de détention des espèces dans les locaux

Près de 85% des petits commerces détiennent habituellement des espèces en caisse et tiroirs-caisses tandis qu'environ 14% les détiennent en coffres-forts.

La société d'assurance devrait s'engager sur des niveaux de capitaux faibles pour les commerces utilisant les caisses et tiroirs-caisses et des capitaux relativement importants lorsque la détention des espèces est en coffres-forts.

Il conviendra donc de fixer des franchises élevées en cas de détention en caisse et tiroirs-caisses et une faible ou pas de franchise en cas de détention en coffres-forts.

10- Transport des marchandises

78% des petits commerces encourent un risque de transport car ils sont livrés par des moyens de transports soit de l'intérieur ou soit de l'extérieur du pays.

47% quant à eux vendent avec livraison aux clients et encourent des risques de détérioration en cours de transport.

Près de 29% des petits commerces font transporter leurs marchandises par un tiers professionnel.

Les risques de transport devraient être garantis par un contrat d'assurance « FAP Sauf », « Evènements Majeurs » ou encore « Accidents Caractérisés ». En effet, la société d'assurance s'exposera à un niveau élevé en proposant d'assurer ces commerces en « Tous Risques » car le transport est effectué dans des conditions telles que la probabilité d'occurrence d'un sinistre est forte.

11- Appareils à effet d'eau dans les locaux

13% des petits commerces ont des appareils à effet d'eau dans les locaux.

Néanmoins, les commerces devront veiller à l'entretien de ces installations sous peine de déchéance de leur droit à indemnité pour négligence ou manque de diligence.

Tout comme dans le cas des installations électriques, il existe des possibilités de recours subrogatoire contre des prestataires de services sollicités par le souscripteur et dont la responsabilité professionnelle serait engagée après un sinistre garanti.

III- Modes de stockage et sites de stockage

48% des petits commerces stockent leurs marchandises en vrac. 21% par contre stockent en emballages et 43% pratiquent les deux types de stockage (vrac et emballage).

25% des petits commerces ont d'autres sites de stockage en dehors des locaux.

Les données ci-dessus traduisent un manque de rigueur dans l'organisation et le fonctionnement de ces commerces dans leur ensemble. La conséquence serait qu'en cas de dommages sur les marchandises consécutifs à un incendie par exemple ; il sera difficile de procéder à l'expertise pour évaluer les valeurs des pertes. Le stockage en emballages facilite l'évaluation des sinistres et évite les malentendus. Les conseils et recommandations de l'assureur sont également d'un intérêt capital à ce niveau.

L'existence d'autres sites de stockage permet à la société d'assurance de prévoir soit des extensions de garanties aux autres sites si ces sites ont la même configuration (conformité des bâtiments) que le site principal ou de prévoir des surprimes pour compenser les circonstances aggravantes éventuelles que pourraient présenter ces sites par rapport au site principal. Par conséquent ; au lieu de considérer la valeur totale des marchandises et de lui appliquer un taux ; on appliquera des taux différents sur les valeurs respectives des marchandises par site selon les particularités que présente un site par rapport à l'autre. En général, les assureurs du marché appliquent un taux uniforme moyen.

Voici les moyennes, les minima et maxima des pourcentages de stockages sur les différents sites :

Tableau N°110: pourcentage de stockage sur les différents sites

SITES/ STOCKAGE	MINIMUM (en %)	MAXIMUM (en %)	MOYENNE (en %)
principal	10,00	85	37,78
secondaire 1	15,00	90	59
secondaire 2	10,00	40	3

Source : selon les données de l'enquête

IV- Existence de suivi des chiffres clés de l'entreprise

62% des commerces peuvent ressortir le chiffre d'affaires qu'ils ont réalisé dans l'année, 43% ont un suivi des salaires payés, près de 40% ont un suivi du solde des banques et 42% ont la possibilité de connaître le bénéfice annuel réalisé.

80% des petits connaissent les variations de leurs stocks et près de 70% ont une liste détaillée de leurs matériels ou biens.

Ces résultats chiffrés ci-dessus montrent qu'en cas de sinistre incendie entraînant des pertes d'exploitations ; il sera impossible dans certains commerces de retracer les comptes afin de déterminer la marge brute ; la marge brute étant égal à :

Marge brute=Bénéfice réalisé+ Frais généraux permanents

Les frais généraux permanents sont supportés par l'entreprise même pendant une interruption totale ou partielle de l'activité : les salaires, les remboursements d'emprunts et le loyer éventuellement.

Il serait donc convenable de garantir les « Pertes d'Exploitations » des petits commerces qui ne tiennent pas une comptabilité par une « Assistance Financière » forfaitaire permettant de redémarrer l'activité en cas d'interruption totale. Un montant forfaitaire pourrait être envisagé au premier risque.

En cas d'interruption partielle, on pourrait fixer l'indemnité à une proportion de ce montant en fonction de l'ampleur de la récession subie par l'activité suite au sinistre.

En cas de sinistre vol ; le problème de la traçabilité des comptes peut se poser également dans certains commerces car ceux-ci ne sont pas tous en mesure de connaître la variation de leurs stocks et la liste de leurs matériels et biens. Il faudra donc leur proposer la garantie vol avec certaines conditions.

V- Connaissance de la sinistralité

1- Sinistralité incendie

La fréquence d'un sinistre incendie estimée à partir de l'échantillon étudié est 5,50%, un résultat qui est « a priori » satisfaisant pour la société d'assurance. Il convient de mieux approfondir l'analyse en étudiant les coûts que ces sinistres ont engendrés.

Près de 35% des sinistres incendie survenus sont liés au non entretien des installations électriques et les autres sinistres incendie ont résulté de « communication d'incendie » ou de « conflagrations ». Il existe alors des possibilités de recours contre les tiers responsables de l'incendie dans les locaux de l'assuré potentiel. Aussi, les questions d'assurabilité de ces risques assimilés à des marchés publics et d'accumulation de sinistres engendrés par un même évènement se posent ici de façon plus accentuée.

Les conséquences de ces sinistres incendie se résument à des dommages aux bâtiments sur 17% des commerces sinistrés et des dommages aux marchandises et au matériel professionnel sur 34% des commerces sinistrés. L'étude n'a pas enregistré de dommages aux appareils électriques ; de recours de voisins et tiers ; de pertes d'usage des locaux ; de pertes de loyers ; de dommages corporels à des tiers et de pertes d'exploitations consécutives à un incendie.

Par conséquent, les garanties « Dommages aux Appareils Electriques », « Recours des Voisins et des Tiers », « Pertes d'Usage des Locaux », « Pertes de Loyers », « Assistance Financière » en lieu et place des « Pertes d'Exploitation » pour les commerces n'ayant pas de comptabilité peuvent être accordées par la société d'assurances ainsi que la garantie « Honoraires d'Experts ». En effet, l'on pourrait penser que l'assureur encaissera une prime gratuite. Pourtant, le risque « zéro » au sens strict n'existe pas. On pourrait plutôt parler de risques rares car on peut toujours attribuer une probabilité non nulle à tous les phénomènes qui existent.

Seulement un commerce sur les six commerces sinistrés en incendie a été en mesure de déterminer la valeur de ses pertes qui s'élève à trois millions de Francs CFA. D'où l'impossibilité de déterminer le coût moyen des sinistres incendie.

2- Sinistralité vol

La fréquence d'un sinistre vol à partir de l'échantillon est estimée à 27%. Le coût moyen des sinistres vols étant estimé à 2 016 640 Francs CFA, le minimum des pertes subies s'élève à 17 500FCFA et le maximum à 40 000 000 FCFA. L'écart type est d'environ 5 620 000 F CFA, ce qui traduit des écarts très élevés par rapport à la moyenne. Ce coût moyen ne reflète donc pas la réalité de l'échantillon.

Les sinistres vols sont essentiellement liés au défaut de surveillance des locaux par un gardien à 62% et non au défaut de conformité des dispositifs de fermeture.

Les conséquences se résument à : des pertes d'espèces et de valeurs sur 90% des commerces sinistrés, des détériorations mobilières et immobilières sur 32% d'entre eux et des agressions suivies de blessures sur environ 4%.

La garantie « Perte d'espèces et de valeurs » ainsi que La garantie « Détériorations Mobilières et Immobilières » pourraient être proposées en extension à la garantie « Vol » à l'exception des « Bris de Glace » qui font l'objet d'une garantie à part entière.

3- Sinistralité en Responsabilité Civile (RC)

La fréquence d'un sinistre en Responsabilité pour la population enquêtée est estimée à 13% et le coût moyen des réclamations est de 2 286 000 FCFA. Le montant minimal des réclamations est 16 500 FCFA et le maximum est 30 000 000 FCFA. La moyenne des réclamations ne reflète pas la réalité de l'échantillon car l'écart type est élevé. Sa valeur est 6 700 000 FCFA.

Les causes de responsabilité sont quasiment d'ordre contractuel : défaut de livraison ou livraison non conforme de produits. Les marchandises dont la vente n'est pas autorisée sont d'office exclues des garanties de contrats d'assurances car l'opération d'assurance est pratiquée dans le strict respect des bonnes mœurs.

17% environ des commerces enquêtés enregistrent des cas de dommages matériels à des tiers, aucun d'eux n'a causé de dommages corporels à des tiers. Par conséquent, les dommages matériels et corporels peuvent être couverts au titre de la garantie « RC ».

Près de 30% des commerces sujet à la réclamation des tiers recourent à des avocats, huissiers ou notaires. Par conséquent, la société d'assurance pourrait leur accorder une garantie « Assistance Judiciaire » dans ce sens.

4- Sinistralité en « dégâts des eaux »

La fréquence d'un sinistre dégât des eaux pour l'échantillon prélevé est 13% et le coût moyen des sinistres est 138 930 F CFA, le minimum des pertes subies est 5000FCFA et le maximum est 500 000 FCFA. L'écart type est de 168 000 FCFA, ce qui traduit des écarts par rapport à la moyenne élevés.

Le tableau N°55 en annexes montre que les sinistres dégâts des eaux sont liés en général aux eaux de pluie et à des phénomènes tels que : défaut d'entretien des locaux et inondations ; des phénomènes en général exclus dans les « contrats d'assurance dégâts des eaux ».

Par conséquent, on peut considérer satisfaisant le niveau d'exposition de la société d'assurance.

Les sinistres enregistrent comme conséquences des dommages aux marchandises sur 93% des sinistrés et aux appareils électriques sur 7% d'entre eux.

Par conséquent, les garanties « Dommages aux Appareils Electriques », « Recours des Voisins et des Tiers », « Perte d'Espèces » et les dommages à des pièces importantes telles que les titres de placement ou les lettres de change pour ce qui est des frais de reconstitution de ces titres pourraient leur être proposées sans que la société ne s'expose fortement.

5- Sinistre en Transports

La fréquence d'un sinistre transport est d'environ 24% pour la population enquêtée et le coût moyen des sinistres est estimé à 528 000 FCFA, le minimum des pertes est 2500 FCFA et le maximum est 5 000 000 FCFA. Les écarts par rapport à la moyenne des pertes sont également élevés à ce niveau. L'écart type est 874 000 F CFA environ.

Les causes des sinistres sont liées au transport par des non professionnels dans 40% des cas, au défaut d'emballages dans 40% des cas et à l'abandon des marchandises lors du transport pour 12% des commerces sinistrés. Les conséquences selon les données de l'étude se résument à : des avaries dans 50% des sinistres transports, des pertes de poids dans environ 4% et des vols dans 23% des cas. Il n'a pas été enregistré des cas d'incendie en cours de transport.

La garantie « Accidents Caractérisés » est la mieux indiquée pour couvrir ces commerces en « Assurance Transports » comme indiqué ci-dessus. La société devra exclure de sa garantie les sinistres survenus lors de transport des marchandises par un non professionnel et en par défaut d'emballages.

6- Etude du risque client et la risque lié au versement des cautions

Près de 90% des petits commerces sont payés cash après livraison et 37% acceptent le paiement à crédit avec des modalités. Il existe alors un risque de non recouvrement des créances pouvant conduire à des poursuites judiciaires.

Le risque de non recouvrement des cautions par les commerçants existe également à ce niveau car environ 27% versent des cautions à leurs partenaires d'affaires et l'assistance judiciaire

de la société d'assurance SAHAM s'avère nécessaire en cas de poursuites des débiteurs devant les juridictions civiles.

VI- Prix d'acceptabilité et canaux éventuels de distribution

1- Connaissance de SAHAM Burkina par les petits commerces

Environ 58% des petits commerces ont connaissance de l'existence de la société d'assurance SAHAM Burkina.

2- Assurance comme instrument de protection

Près de 80% des petits commerces étudiés pensent que l'assurance peut être un instrument de protection face aux risques encourus dans leurs activités. Ce qui veut signifier que le besoin est manifeste. Par conséquent, la société d'assurance peut mettre sur le marché un produit d'assurance adapté à leur protection.

3- Prix d'acceptabilité

Le prix moyen que ces petits commerces sont disposés à payer pour la couverture de leurs risques commerciaux est 205 580 FCFA, l'écart-type étant 567 175 FCFA, le prix minimum est 20 000 FCFA et le prix maximum est 3 600 000 FCFA.

Les écarts par rapport à la moyenne sont très élevés donc ce prix moyen de 205 580 FCFA ne reflète pas la réalité de l'échantillon. La société d'assurance devra tenir compte de la spécificité de chaque commerce pour évaluer le prix de sa protection.

L'étude ne semble pas être un cadre logique de fixation des prix. Il convient d'utiliser des méthodes actuarielles pour fixer les taux techniques.

4- Affiliation à une association professionnelle et les associations professionnelles d'appartenance

Près de 35% des commerçants enquêtés sont affiliés à une association professionnelle. La société d'assurance pourrait explorer ce canal pour la distribution d'un produit éventuel mis à la disposition de ces commerces.

Les associations professionnelles d'appartenance sont énumérées en annexes 3.

B- Analyse croisée entre les variables

Il s'agira ici d'étudier les liaisons et les indépendances entre les différentes variables.

Les tableaux qui matérialisent les croisements entre les variables sont répertoriés en annexes 3.

Ces liaisons et indépendances ont été établies à partir des tests statistiques de χ^2 .

Les résultats obtenus sont les suivants :

1- « la survenance d'incendie » et « la nature du commerce »

Il existe une liaison entre la nature du commerce et la survenance d'un sinistre incendie. Les commerces les plus exposés sont : les quincailleries, les commerces d'appareils électriques ou électroniques, les commerces de matières plastiques, les commerces de vêtements et les commerces d'engins à deux roues.

2- « la survenance d'un sinistre incendie » et « la qualité de l'occupant »

Il existe également une liaison entre la qualité de l'occupant et la survenance d'un sinistre incendie, les locataires étant les plus enclins à un sinistre incendie que les propriétaires.

Par conséquent, nous pouvons conclure que la tarification du risque incendie, dans le cas où un produit serait proposé, doit tenir compte de la qualité de l'occupant.

3- Le sinistre « dégât des eaux » et « la qualité de l'occupant »

Les tests statistiques de χ^2 ont établi pour l'échantillon étudié qu'il existe une liaison entre la qualité de l'occupant et la survenance d'un sinistre dégât des eaux. Les locataires sont plus enclins à un sinistre dégât des eaux que les propriétaires.

Par conséquent, la qualité de l'occupant devra être déterminante dans la tarification du risque dégâts des eaux dans le cas de la mise en place d'un produit.

4- « Entretien des installations électriques » et « sinistralité incendie »

30% des petits commerces enquêtés entretiennent leurs installations électriques. Or il existe une liaison entre le non entretien des installations électriques et la survenance d'un incendie. Le degré d'exposition dans ce cas est élevé.

5- « Existence d'une interdiction formelle de fumer » et « sinistralité incendie »

D'où le degré d'exposition est élevé à ce niveau.

6- **« Utilisation d'appareils de chauffages dans les locaux » et « sinistralité incendie »**

Les tests statistiques de χ^2 ont révélés une indépendance entre la survenance d'un incendie et l'utilisation d'appareils de chauffage dans les locaux. En effet, aucun des commerces qui les utilisent dans les locaux n'a déclaré avoir été victime d'incendie.

7- **« Existence d'extincteurs mobiles, de Robinets incendie armés (RIA) et personnel de sécurité qualifié » et « sinistralité incendie »**

Seulement 20% des petits commerces sont équipés d'extincteurs mobiles or il existe une forte liaison entre la sinistralité incendie et l'existence d'extincteurs dans les locaux. Par conséquent, le niveau d'exposition à ce niveau est élevé.

3% des commerces ont un personnel de sécurité qualifié or il existe une indépendance entre la sinistralité incendie et l'inexistence d'un personnel de sécurité qualifié. En effet, la quasi-totalité des commerces ayant été victimes d'incendie sont les commerces qui ont déclaré avoir un personnel de sécurité qualifié. Par conséquent, l'assureur n'est pas exposé à ce niveau.

La sinistralité vol est liée à l'inexistence d'un personnel de sécurité qualifié (3% seulement des commerces ont un personnel de sécurité qualifié). D'où le degré d'exposition à ce niveau est élevé. La société d'assurance devra en tenir compte dans la tarification du risque vol au cas elle voudrait mettre sur le marché un produit.

7% seulement de petits commerces ont des Robinets Incendie Armés dans leurs environs. Pourtant ; il existe une forte liaison entre la sinistralité incendie et l'absence des RIA.

Donc ; l'absence des RIA aux alentours des commerces accroît le niveau d'exposition de la société d'assurance.

8- **« La détention d'espèces » et « les pertes d'espèces et de valeurs en**

Vol »

Environ 36% des petits commerces détiennent habituellement des espèces dans les locaux et il existe une indépendance entre la détention habituelle d'espèces dans les locaux et les pertes d'espèces et de valeurs lors d'un vol.

9- Supports de détention des espèces dans les locaux et le lien avec les

Pertes d'espèces lors d'un vol

85% des petits commerces détiennent habituellement des espèces en caisses et tiroirs-caisses. Or il existe une liaison entre « la perte d'espèces lors d'un vol » et « la détention d'espèces en caisse et tiroir-caisse. D'où le niveau d'exposition ici est élevé.

Près de 15% des petits commerces détiennent habituellement des espèces en coffres-forts. Or il existe une liaison entre « la perte d'espèces lors d'un vol » et « la non détention d'espèces en coffres-forts ». D'où le niveau d'exposition ici est élevé.

10- « Transport des marchandises par un non professionnel » et « sinistre transport »

29% des petits commerces font transporter leurs marchandises par un tiers professionnel. Or il existe une liaison entre la survenance de sinistre transport et le transport par un non professionnel. D'où le niveau d'exposition est élevé pour la société d'assurance car 71% de petits commerces sont vulnérables à un sinistre transport.

11- « Appareils à effet d'eau dans les locaux » et « sinistre dégâts des eaux »

13% des petits commerces ont des appareils à effet d'eau dans les locaux. Pourtant, les sinistres en dégâts des eaux ont affecté en quasi-totalité les commerces qui n'en ont pas à l'intérieur de leurs locaux soit onze (11) commerces sur quatorze (14) sinistrés. Par conséquent, il ya indépendance.

C- Vérification des hypothèses

Au regard de tout ce qui précède, nous pouvons déduire que :

- ✚ L'hypothèse qui prétend que les risques sont suffisamment dispersés et indépendants n'est pas vérifiée. En effet, 65% des sinistres survenus sont liés à des communications d'incendie ou des conflagrations.
- ✚ Les hypothèses selon laquelle les risques présentent la même configuration dans l'organisation et le fonctionnement et obéissent à une même loi de probabilité ne sont pas vérifiées. En effet, il existe des commerces qui de par la qualité de l'occupant, les modes de stockage et la nature sont plus vulnérables que d'autres à la sinistralité. Il conviendrait de prévoir des surprimes selon les spécificités que pourraient présenter un commerce de telle ou telle nature par rapport à l'autre.

- ✦ L'hypothèse selon laquelle les risques sont assurables et susceptibles de créer une mutualité est vérifiée. En effet, tous les commerces ne sont pas enclins à la sinistralité. Il pourrait exister une compensation au regard des probabilités d'occurrence acceptables entre les commerces sinistrés et ceux non sinistrés. Puisque les coûts moyens calculés ne reflètent pas la réalité de l'échantillon, chaque commerce devra contribuer à la mutualité en fonction de ses caractéristiques propres. C'est dire que les commerces présentant des coûts de sinistres extrêmement élevés ne sauront cotiser au même niveau que les commerces moins aggravants dans le portefeuille de l'assureur.
- ✦ Une partie plus ou moins importante de ces commerces font partie d'associations professionnelles qui les orientent dans la gestion de leurs activités. Ainsi, la société d'assurance devra exploiter ce canal de distribution et en rechercher d'autres pour maximiser les souscriptions à son produit.

CONCLUSION DE L'ETUDE

Au terme de notre analyse, il convient de dégager que :

Les systèmes de gestion de risques dans les micros entreprises de commerce général de la ville de Ouagadougou d'une manière globale peuvent favoriser leur protection par la compagnie d'assurance. Néanmoins, la société, au regard des indicateurs calculés ci-dessus et des interprétations qui en ont été faites par rapport à son degré d'exposition, devra jouer sur la délimitation du champ des garanties et les tarifs à appliquer pour contenir les risques au cas où elle mettrait un produit sur le marché. Notamment, la sélection des risques devra être de rigueur.

Par ailleurs, Les modes de stockage sont de nature en général à exposer l'assureur. Ces petits commerces ont des sites de stockage en dehors des locaux principaux et y stockent des proportions plus ou moins importantes de marchandises. La société d'assurance pourrait étendre ses garanties aux stocks sur les autres sites avec certaines conditions comme définies précédemment.

En outre, Les opérations financières liées aux activités de ces commerces ne font pas l'objet de suivi pour la majorité des commerces enquêtés. Les pertes d'exploitations consécutives à un incendie garanti par exemple pourraient être sujettes à des malentendus entre la société et les potentiels assurés. D'où une assistance financière forfaitaire pour pallier cette difficulté.

Les petits commerces enquêtés encourent des risques de transport de leurs marchandises lors des approvisionnements de stocks et des livraisons après vente aux clients. Il existe alors des aléas liés au transport dans ces petits commerces.

En ce qui concerne le prix moyen d'acceptabilité, les écarts par rapport à la moyenne sont très élevés donc ce prix moyen calculé ne reflète pas la réalité de l'échantillon. La société d'assurance devra tenir compte de la spécificité de chaque commerce pour évaluer le prix de sa protection.

La politique de distribution d'un produit à ces entités devra intégrer les associations professionnelles au sein desquelles militent une bonne partie de ces commerçants. Ainsi, les responsables d'association pourraient canaliser l'information entre les assureurs et les adhérents.

En définitive, les micros entreprises de commerce général constituent une substance non négligeable que les sociétés d'assurances gagneraient à exploiter. L'assurance de masse de nos jours est la plus convoitée par les compagnies d'assurances car elle est avantageuse non seulement en termes de procédures de souscription et de règlements de sinistres mais aussi elle favorise une stabilité du chiffre d'affaires : c'est l'avènement de la micro assurance.

REFERENCES BIBLIOGRAPHIQUES

OUVRAGES GENERAUX

- ✓ Guide d'Assurance de la PME au Maroc, Fédération Marocaine Des Sociétés D'Assurances et De Réassurances, Conférence des Nations Unies pour le Commerce et le Développement (CNUCED), version non éditée
- ✓ L'innovation dans l'Assurance, premier livre blanc, 2010
- ✓ Institut de préparation aux Mémoires, Mai 2012

- ✓ GERVAIS M., Contrôle de gestion, 8^e édition, Edition Economica, 2005.

OUVRAGES SPECIALISES

- ✓ SIMONET G., L'assurance théorie-pratique-comptabilité, Edition l'Argus, 1973.

ARTICLES ET REVUES DE PRESSE

- ✓ OUEDRAOGO Adolphe, Faiblesses actuelles des compagnies d'assurances.

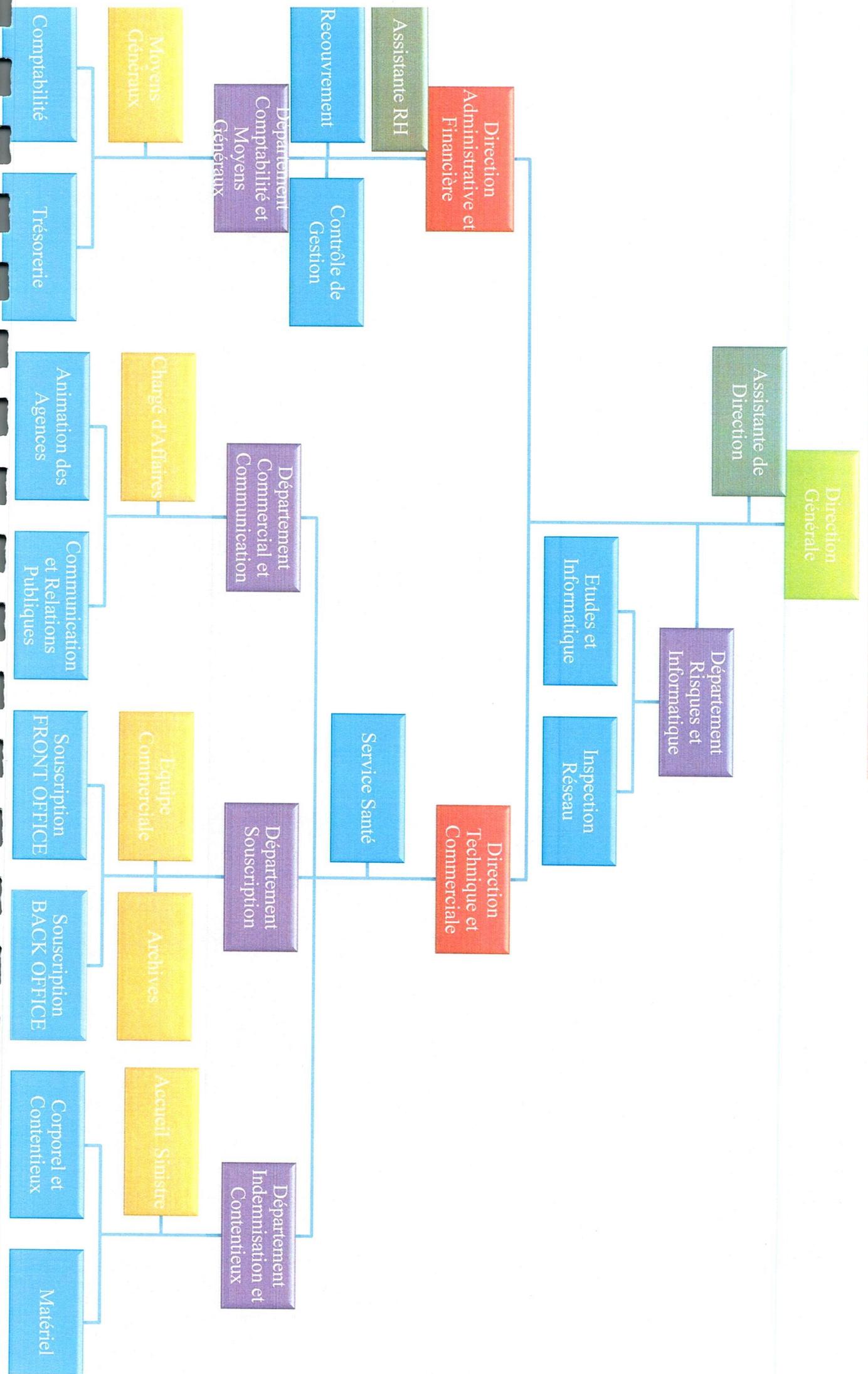
TEXTES DE LOI

- ✓ Le Codes des assurances (Code CIMA), nouvelle édition 2009 et ensemble ses modifications.

LIEN INTERNET

- ✓ Statistiques, logiciels et enquêtes, Benoît Le Maux

Annexe n°1 : Organigramme de SAHAM Assurance



ANNEXES N°2 :
QUESTIONNAIRE DE L'ETUDE

ETUDE DE MARCHE

1. IDENTIFIANT

(Code enquêteur; Code site; N° d'ordre)

CARACTERISTIQUES GENERALES DU COMMERCE

2. Avez-vous un code au Régistre du Commerce?

1. OUI 2. NON

GROUPEN°1

3. Nombre d'employés permanents

4. Nombre d'employés temporaires

5. Année de démarrage des activités:

6. Nature du commerce:

1. Quincaillerie
 2. vente de matières plastiques
 3. Librairie et papeterie
 4. vente de vêtements
 5. produits cosmétiques et parfums
 6. mini-alimentation/Superette
 7. vente de pièces détachées
 8. vente de meubles, tapisserie
 9. vente d'appareils électriques et électroniques
 10. vente d'engins à deux roues
 11. vente de produits agricoles

RISQUE D'INCENDIE ET PERTES D'EXPLOITATION

7. qualité de l'occupant

1. locataire unique 2. propriétaire
 3. co-propriétaire 4. co-locataire

8. Connaissez-vous la valeur de votre bâtiment:

1. OUI 2. NON

9. Les bâtiments voisins:

1. Bâtiments à usage d'habitation
 2. De commerce de matières plastiques
 3. D'atelier de collage de pneus
 4. Station service
 5. Commerce de même nature que l'exploitant
 6. Autres commerces
 7. D'usines de fabrication
 8. Aucun bâtiment avoisinant

Vous pouvez cocher plusieurs cases.

10. LES MURS EXTERIEURS: matériaux de construction .

1. Vitres 2. Briques 3. Bois 4. Autres

Vous pouvez cocher plusieurs cases.

11. NATURE DE LA COUVERTURE:

1. Tuiles sur supports métalliques 2. Fibre-ciment
 3. Tuiles sur supports combustibles 4. Autres

Vous pouvez cocher plusieurs cases.

12. Aménagements ou revêtements intérieurs:

1. Plafonds 2. Faux-plafonds 3. Néant

13. Entretien des installations électriques:

1. OUI 2. NON

14. Existence d'une interdiction formelle de fumer:

1. OUI 2. NON

15. Utilisation d'appareils de chauffage:

1. OUI 2. NON

RISQUE DE RESPONSABILITE CIVILE

33. Avez-vous été déjà sujet à la réclamation de tierces personnes du fait de votre activité(en dehors des dommages causés par un de vos véhicules)?

1. OUI 2. NON

34. Si OUI,les dommages causés à ces tiers étaient-ils: ...

1. Matériels(destruction des biens d'autrui)
 2. Corporels(atteinte à l'intégrité physique d'autrui)

RISQUE DEGATS DES EAUX

35. Avez-vous à l'intérieur des locaux des appareils à effet d'eau(robinets;climatiseurs)?

1. OUI 2. NON

36. Avez-vous déjà connu des fuites d'eau accidentelles de ces appareils?

1. OUI 2. NON

LE RISQUE CLIENTS ET LE RISQUE LIE AUX REMBOURSEMENTS DES CAUTIONS VERSEES

37. La majorité de vos clients paient-ils après livraison? ..

1. Cash
 2. de façon échelonnée après des échéances prédéfinies
Vous pouvez cocher plusieurs cases.

38. Arrive-t-il souvent que vous ayez à verser des cautions à vos partenaires d'affaires(fournisseurs agréés ou autres)?

1. OUI 2. NON

39. Avez-vous déjà eu à recourir au service des officiers de justice(avocats;notaires;huissiers) dans le cadre de vos activités?

1. OUI 2. NON

LE RISQUE TRANSPORT DES FACULTES

40. Vos fournisseurs vous livrent-ils sur place?

1. OUI 2. NON

41. Vendez-vous avec livraison aux clients?

1. OUI 2. NON

42. Si le transport des marchandises existe,est-il effectué :

1. Par un tiers 2. Personnellement
Vous pouvez cocher plusieurs cases.

43. Avez-vous déjà connu en cours de transport de marchandises des:

1. Avaries 2. vol 3. Pertes de poids
 4. Incendie
Vous pouvez cocher plusieurs cases.

ETUDE DE LA SINISTRALITE DE L'EXPLOITANT

44. Redoutez-vous des risques liés à votre activité?

1. OUI 2. NON

45. Prenez-vous des assurances pour vous en protéger? ..

1. OUI 2. NON

46. Avez-vous déjà été victime d'incendie dans le cadre de vos activités?

1. OUI 2. NON

Si non, aller en Q53

47. Si OUI,en quelle année remonte le dernier incendie? ..

48. Quelles en étaient les causes?

1. Interdiction non formelle de fumer dans les locaux
 2. stockage inapproprié de matières inflammables
 3. non entretien des installations électriques
 4. Autres

Vous pouvez cocher plusieurs cases.

49. Autres causes,à préciser?

80. Autres causes, à préciser?

81. Quelles en ont été les conséquences?

1. Avaries 2. vol 3. Pertes de poids
 4. Incendie 5. autres

Vous pouvez cocher plusieurs cases.

82. Autres conséquences; à préciser?

83. A quelle ampleur estimez-vous vos pertes?

1. Très important 2. Important 3. Moyen
 4. Faible

84. Préciser si possible le montant des pertes?

85. Avez-vous déjà causé des dommages dans le cadre de vos activités à des tiers qui ont exigé de vous des réparations?

1. OUI 2. NON

Si NON; aller à Q91

86. A quelle année remonte les derniers dommages causés aux tiers dans le cadre de vos activités?

87. Quelles en étaient les causes?

1. Communication d'incendie aux biens des tiers
 2. Dégâts des eaux communiqués à des biens voisins
 3. Insolvabilité pour remboursement de créances à des tiers
 4. Autres

Vous pouvez cocher plusieurs cases.

88. Autres causes; à préciser?

89. Avez-vous eu recours aux services d'officiers de justice (avocats, huissiers ou notaires) dans le cadre de ces réclamations?

1. OUI 2. NON

90. Ces réclamations étaient de quelle ampleur?

1. Très important 2. Important 3. Moyen
 4. Faible

91. Préciser si possible le montant de ces réclamations de tiers.

PRIX D'ACCEPTABILITE ET CANAL DE DISTRIBUTION

92. Pensez-vous que l'assurance peut vous accompagner dans le développement de votre activité?

1. OUI 2. NON

93. Si OUI; comment?

1. Facilitation de l'accès au crédit
 2. Réduction de la durée d'interruption de l'activité en cas de sinistre
 3. instauration d'un meilleur niveau de confiance des partenaires

Vous pouvez cocher plusieurs cases.

94. Combien seriez-vous prêt à payer pour être assuré contre tous les risques auxquels vous pensez être exposé? ...

95. Etes-vous affilié à une association professionnelle? ...

1. OUI 2. NON

96. Si OUI, laquelle?

97. Connaissez-vous SAHAM Assurance?

1. OUI 2. NON

98. Qu'attendez-vous de votre assureur?

- 1. L'assistance en termes de conseils
- 2. L'intervention rapide en cas de sinistre
- 3. La transmission des informations à temps
- 4. La visite fréquente dans vos locaux
- 5. Ouverture d'opportunités
- 6. Autres

Vous pouvez cocher plusieurs cases.

99. Autres attentes à préciser?

LISTE DES TABLEAUX

Tableau N°8 : Distribution croisée entre « l'année de démarrage de l'activité » et la « survenance d'incendie »	1
Tableau N°9 : répartition des petits commerces selon l'année de démarrage	1
Tableau N°10 : répartition des petits commerces selon leur nature	2
Tableau N°11 : distribution croisée « nature du commerce » et « sinistralité incendie »	3
Tableau N°12 : répartition des petits commerces selon que le bâtiment voisin est à usage d'habitation.....	3
Tableau N°13 : répartition des petits commerces selon que le bâtiment voisin est une station service	4
Tableau N°14 : répartition des petits commerces selon que le bâtiment voisin est à usage d'autres types de commerces.....	4
Tableau N°15 : répartition en fonction de la qualité de l'occupant.....	5
Tableau N°16 : Distribution croisée entre « survenance d'incendie » et « qualité de l'occupant » ..	5
Tableau N°17 : distribution croisée entre « survenance dégâts des eaux » et « qualité de l'occupant »	6
Tableau N°18 : distribution croisée entre « sinistre R C » et « qualité de l'occupant »	6
Tableau N°19 : distribution croisée entre « sinistre vol » et « qualité de l'occupant »	6
Tableau N°20 : répartition selon la nature vitrée des murs extérieurs.....	6
Tableau N°21 : répartition selon la nature en briques des murs extérieurs	7
Tableau N°22 : répartition des petits commerces selon la nature en bois des murs extérieurs	7
Tableau N°23 : répartition des petits commerces selon la nature métallique de la couverture	7
Tableau N°24 : répartition des petits commerces selon la nature en fibre-ciment de la couverture... 7	7
Tableau N°25 : répartition selon la nature en supports combustibles de la couverture	8
Tableau N°26 : répartition des petits commerces selon la nature des aménagements.....	8
Tableau N°27 : répartition des petits commerces selon l'entretien des installations électriques	8
Tableau N°28 : distribution croisée entre « survenance d'incendie » et « entretien des installations électriques »	8
Tableau N°29 : répartition selon l'existence d'une interdiction formelle de fumer	9
Tableau N°30 : distribution croisée entre « sinistralité incendie » et « interdiction formelle de fumer » dans les locaux.	9
Tableau N°31 : répartition des petits commerces selon l'utilisation d'appareils de chauffage dans les locaux.....	9
Tableau N°32 : distribution croisée entre « survenance d'incendie » et « utilisation d'appareils de chauffage dans les locaux »	10
Tableau N°33 : répartition selon l'existence d'extincteurs mobiles.....	10
Tableau N°34 : distribution croisée entre « l'existence d'extincteurs » et « la survenance d'incendie »	10

Tableau N°35 : répartition selon l'existence de personnel de sécurité qualifié.....	10
Tableau N°36 : distribution croisée entre la « survenance incendie » et « l'existence de personnel de sécurité qualifié ».....	10
Tableau N°37 : distribution croisée « survenance vol » et « personnel de sécurité qualifié »	11
Tableau N°38 : répartition selon l'existence de RIA dans les environs	11
Tableau N°39 : distribution croisée « sinistralité incendie » et « présence de RIA »	11
Tableau N°40 : répartition des petits commerces selon la présence d'un gardien de jour	11
Tableau N°41 : répartition des petits commerces selon la présence d'un gardien de nuit	12
Tableau N°42 : répartition des petits commerces selon la présence ou non de gardien.....	12
Tableau N°43 : distribution croisée entre « la survenance de vol » et « la présence de gardien de jour ».....	12
Tableau N°44 : distribution croisée entre « la survenance de vol » et « la présence de gardien de nuit ».....	12
Tableau N°45 : répartition des petits commerces selon l'existence d'agressions lors des vols subis	13
Tableau N°46 : distribution croisée entre « la survenance de vol » et « la présence de gardien »...	13
Tableau N°47 : répartition des petits commerces selon la détention d'espèces dans les locaux	13
Tableau N°48 : distribution croisée entre « détention d'espèces » et « pertes d'espèces et valeurs en cas de vol »	14
Tableau N°49 : répartition des petits commerces selon la détention d'espèces en caisse et tiroir-caisse.....	14
Tableau N°50 : distribution croisée entre « la détention d'espèces en caisse et tiroir-caisse » et « la perte d'espèces en vol ».....	14
Tableau N°51 : répartition selon la détention d'espèces en coffres-forts.....	14
Tableau N°52 : distribution croisée entre « la détention d'espèces en coffres-forts » et « la perte d'espèces et valeurs lors d'un vol ».....	15
Tableau N°53 : répartition des petits commerces selon les montants détenus dans les locaux.....	15
Tableau N°54 : répartition des petits commerces selon le mode de livraison de leurs marchandises (sur place ou avec transport).....	15
Tableau N°55 : répartition des petits commerces selon qu'il ya livraison ou non aux clients	16
Tableau N°56 : répartition des petits commerces selon que le transport est effectué par un tiers ...	16
Tableau N°57 : distribution croisée entre « la survenance de sinistre transport » et « le transport par un tiers »	16
Tableau N°58 : répartition des petits commerces selon la présence d'appareils à effet d'eau	16
Tableau N°59 : distribution croisée « survenance dégâts des eaux » et « présence d'appareils à effet d'eau »	17
Tableau N°60 : répartition des petits commerces selon les autres causes de sinistres dégâts des eaux	17
Tableau N°61 : répartition des petits commerces selon le mode de stockage (en vrac).....	17

Tableau N°62 : répartition selon le mode de stockage (en emballage)	18
Tableau N°63 : répartition selon le mode de stockage (les deux types précédents).....	18
Tableau N°64 : répartition des petits commerces selon l'existence de plusieurs sites de stockage	18
Tableau N°65 : répartition des petits commerces selon le pourcentage de stockage sur le site principal.....	19
Tableau N° 66 : répartition des petits commerces selon le pourcentage de stockage sur le site secondaire 1	19
Tableau N° 67 : répartition des petits commerces selon le pourcentage de stockage sur le site secondaire 2	20
Tableau N° 68 : répartition des petits commerces selon l'existence d'un suivi permettant de connaître le chiffre d'affaires annuel.....	20
Tableau N°69 : répartition des petits commerces selon l'existence d'un suivi permettant de connaître les salaires payés.....	20
Tableau N°70 : répartition des petits commerces selon l'existence d'un suivi permettant de connaître les soldes des banques	20
Tableau N° 71 : répartition des petits commerces selon l'existence d'un suivi permettant de connaître le bénéfice annuel réalisé.....	21
Tableau N° 72 : répartition des petits commerces selon l'existence d'un suivi permettant de connaître la variation des stocks.....	21
Tableau N°73 : répartition des petits commerces selon l'existence d'un suivi permettant de connaître la liste des matériels ou biens	21
Tableau N°74 : répartition des petits commerces selon la sinistralité incendie	21
Tableau N°75 : répartition des petits commerces selon les causes de sinistres incendie	21
Tableau N°76 : répartition des petits commerces selon les conséquences de sinistres incendie.....	22
Tableau N°77 : répartition des petits commerces selon les conséquences de sinistres incendie....	22
Tableau N°78 : répartition des petits commerces selon les valeurs des pertes de sinistres incendie	22
Tableau N°79 : répartition des petits commerces selon la sinistralité en vol.....	23
Tableau N°80 : répartition des petits commerces selon la sinistralité en vol (les causes)	23
Tableau N°81 : répartition des petits commerces selon la sinistralité en vol (les autres causes)	23
Tableau N°82 : répartition des petits commerces selon la sinistralité en vol (les conséquences)	23
Tableau N°83 : répartition des petits commerces selon la sinistralité en vol (les conséquences)	24
Tableau N°84 : répartition des petits commerces selon la sinistralité en vol (les conséquences)	24
Tableau N°85 : répartition des petits commerces selon la sinistralité en vol (les conséquences)	24
Tableau N°86 : répartition des petits commerces selon les valeurs des pertes en vol.....	25
Tableau N°87 : répartition des petits commerces selon la survenance de sinistre de Responsabilité civile.....	25
Tableau N°88 : répartition des petits commerces selon les causes de Responsabilité civile	26

Tableau N°89: répartition des petits commerces selon le recours aux services d'officiers de justice en cas de Responsabilité civile	26
Tableau N°90: répartition des petits commerces selon les valeurs des réclamations en Responsabilité civile.....	26
Tableau N°91: répartition des petits commerces selon la survenance de sinistres dégâts des eaux.	27
Tableau N°92: répartition des petits commerces selon les valeurs des pertes en sinistres dégâts des eaux.....	27
Tableau N°93: répartition des petits commerces selon les conséquences de sinistre en sinistres dégâts des eaux	27
Tableau N°94: répartition des petits commerces selon les conséquences de sinistre en sinistres dégâts des eaux	28
Tableau N°95: répartition des petits commerces selon la survenance d'un sinistre transport	28
Tableau N°96: répartition des petits commerces selon les causes de sinistres transports.....	28
Tableau N°97: répartition des petits commerces selon les causes de sinistres transports.....	28
Tableau N°98: répartition des petits commerces selon les causes de sinistres transports	29
Tableau N°99: répartition des petits commerces selon les valeurs des pertes en sinistres transports	29
Tableau N°100: répartition des petits commerces selon les modalités de paiement des clients (à crédit).....	30
Tableau N°101: répartition des petits commerces selon les modalités de paiement des clients (cash)	30
Tableau N°102: répartition des petits commerces selon qu'ils paient ou non des cautions à leurs partenaires d'affaires	30
Tableau N°103: répartition des petits commerces selon le niveau de connaissance de la société SAHAM Burkina.....	30
Tableau N°104: répartition des petits commerces selon qu'ils considèrent ou non l'assurance comme instrument de protection	31
Tableau N°105: répartition des petits commerces selon les prix qu'ils seraient disposés à payer pour garantir leur protection.....	31
Tableau N°106: répartition des petits commerces selon qu'ils sont affiliés ou non à une association professionnelle.....	32
Tableau N°107: répartition des petits commerces selon les associations professionnelles d'appartenance.....	32
Tableau N°108: répartition des petits commerces selon les dommages matériels causés aux tiers .	33

ANNEXE III : TABLEAUX ET GRAPHIQUES

Tableau N°8 : Distribution croisée entre « l'année de démarrage de l'activité » et la « survenance d'incendie »

variables années de démarrage	survenance sinistre incendie		
	NON	OUI	Total général
1989	1	0	1
1995	1	0	1
1997	1	0	1
1998	3	0	3
1999	1	0	1
2000	8	0	8
2001	2	0	2
2002	3	0	3
2003	2	0	3
2004	5	0	5
2005	2	1	3
2006	4	0	4
2007	3	0	3
2008	5	0	5
2009	4	0	4
2010	15	0	15
2011	13	2	15
2012	14	0	14
2013	7	0	7
2014	6	2	8
Total général	100	5	105

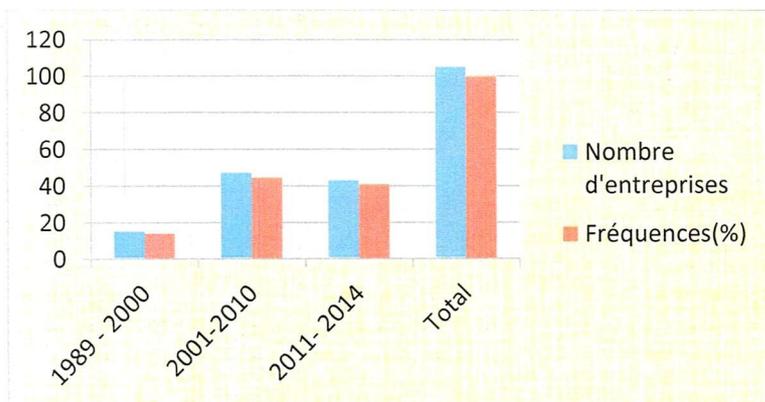
Source : selon les données de l'enquête

Tableau N°9 : répartition des petits commerces selon l'année de démarrage

Année de démarrage	Nombre d'entreprises	Fréquences(%)
1989 - 2000	15	14,29
2001-2010	47	44,76
2011- 2014	43	40,95
Total	105	100,00

Source : selon les données de l'enquête

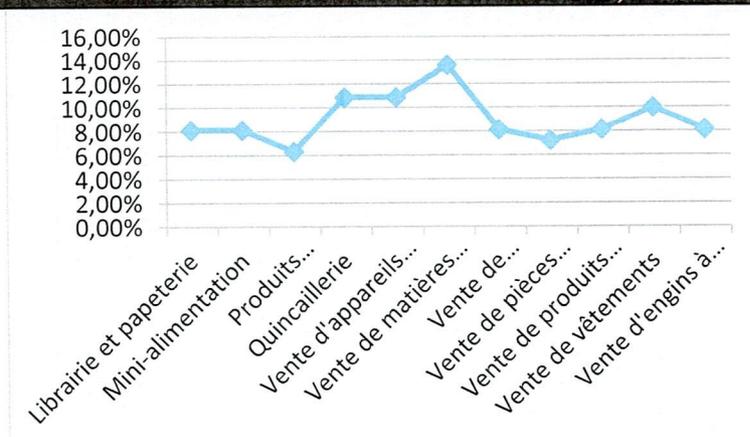
Graphique N°3 : répartition des petits commerces selon l'année de démarrage



Source : selon les données de l'enquête

Tableau N°10: répartition des petits commerces selon leur nature

Nature de l'activité	fréquence
Librairie et papeterie	8,18%
Mini-alimentation	8,18%
Produits cosmétiques et parfums	6,36%
Quincaillerie	10,91%
Vente d'appareils électriques et électroniques	10,91%
Vente de matières plastiques	13,64%
Vente de meubles, Tapisserie	8,18%
Vente de pièces détachées	7,27%
Vente de produits agricoles	8,18%
Vente de vêtements	10,00%
Vente d'engins à deux roues	8,18%
Total	100,00%



Graphique N°4: répartition des petits commerces selon leur nature

Source : selon les données de l'enquête

Tableau N°11 : distribution croisée « nature du commerce » et « sinistralité incendie »

variables nature du commerce	survenance d'incendie		Total général
	NON	OUI	
Librairie et papeterie	9	0	9
Mini-alimentation	9	0	9
Produits cosmétiques et parfums	7	0	7
Quincaillerie	10	2	12
Vente d'appareils électriques et électroniques	11	1	12
Vente de matières plastiques	14	1	15
Vente de meubles, tapisserie	9	0	9
Vente de pièces détachées	7	0	8
Vente de produits agricoles	9	0	9
Vente de vêtements	10	1	11
Vente d'engins à deux roues	8	1	9
Total général	103	6	109

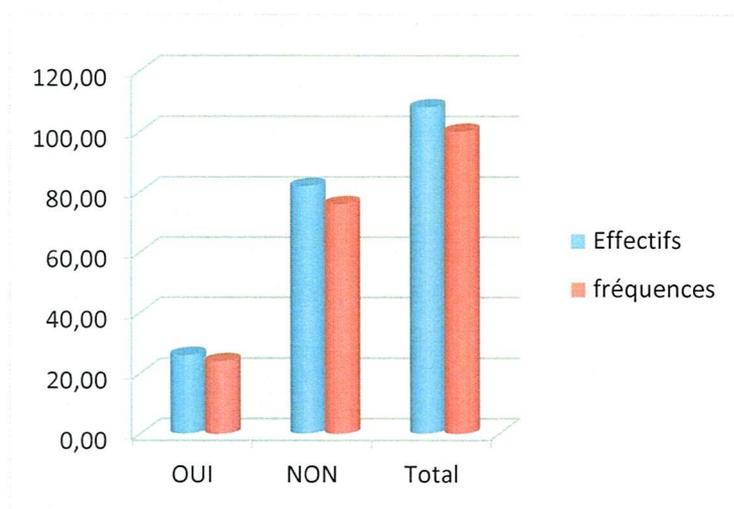
Source : selon les données de l'enquête

Tableau N°12: répartition des petits commerces selon que le bâtiment voisin est à usage d'habitation

usage d'habitation	Effectifs	Fréquences(%)
OUI	26,00	24,07
NON	82,00	75,93
Total	108,00	100,00

Source : selon les données de l'enquête

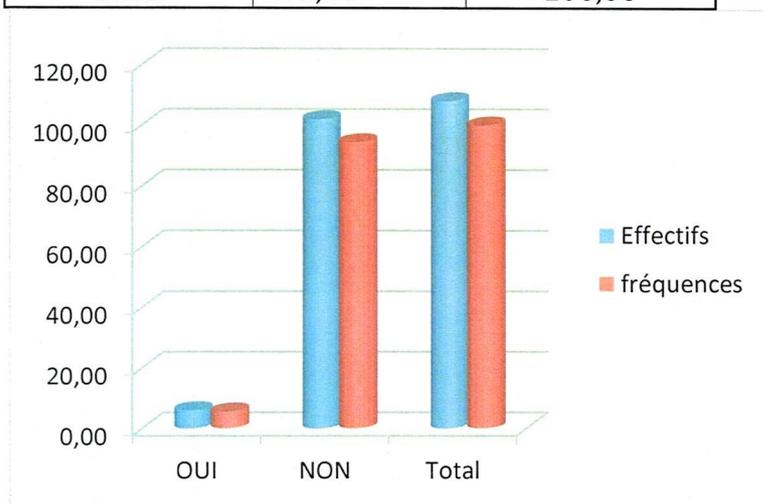
Graphique N°5 : répartition des petits commerces selon que le bâtiment voisin est à usage d'habitation



Source : selon les données de l'enquête

Tableau N°13: répartition des petits commerces selon que le bâtiment voisin est une station service

station service	Effectifs	Fréquences(%)
OUI	6,00	5,56
NON	102,00	94,44
Total	108,00	100,00

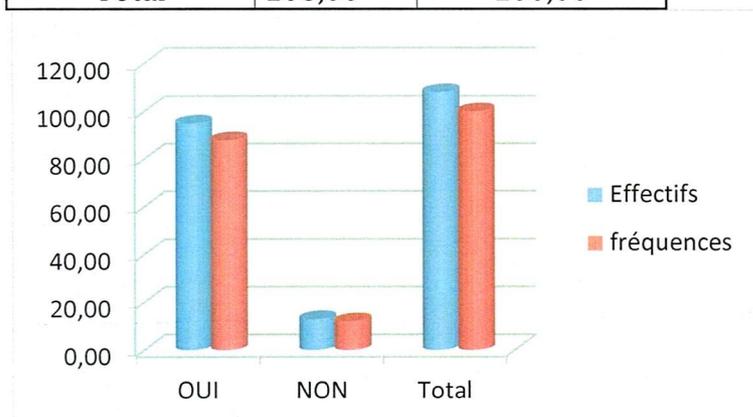


Graphique N°6 : répartition des petits commerces selon que le bâtiment voisin est une station service

Source : selon les données de l'enquête

Tableau N°14: répartition des petits commerces selon que le bâtiment voisin est à usage d'autres types de commerces

Autres commerces	Effectifs	Fréquences(%)
OUI	95,00	87,96
NON	13,00	12,04
Total	108,00	100,00



Graphique N°7 : répartition des petits commerces selon que le bâtiment voisin est à usage d'autres types de commerces

Source : selon les données de l'enquête

Tableau N°15: répartition en fonction de la qualité de l'occupant

Qualité de l'occupant	Effectifs	fréquences
Colocataire	10	9,09%
Locataire unique	93	84,55%
Propriétaire	7	6,36%
Total	110	100,00%

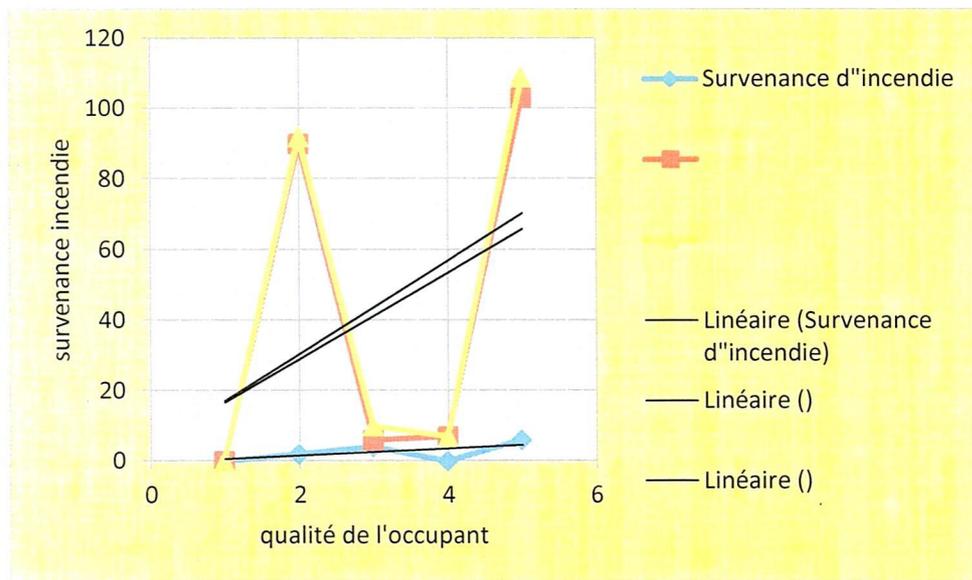
Source : selon les données de l'enquête

Tableau N°16 : Distribution croisée entre « survenance d'incendie » et « qualité de l'occupant »

Qualité de l'occupant	Survenance d'incendie		Total
	OUI	NON	
Locataire unique	2	90	92
colocataire	4	6	10
propriétaire	0	7	7
Total	6	103	109

Source : selon les données de l'enquête

Graphique N°8: nuage de points de la distribution entre « incendie » et « qualité de l'occupant »



Source : selon les données de l'enquête

Tableau N°17 : distribution croisée entre « survenance dégâts des eaux » et « qualité de l'occupant »

variables	survenance dégâts des eaux			Total
Qualité occupant	M	NON	OUI	
Colocataire	1	8	1	10
Locataire unique	2	79	12	93
Propriétaire		6	1	7
Total	3	93	14	110

Source : selon les données de l'enquête

Tableau N°18 : distribution croisée entre « sinistre R C » et « qualité de l'occupant »

variables	sinistre de responsabilité civile			Total
qualité occupant	M	NON	OUI	
Colocataire	1	7	2	10
Locataire unique	2	80	11	93
Propriétaire		6	1	7
Total	3	93	14	110

Source : selon les données de l'enquête

Tableau N°19 : distribution croisée entre « sinistre vol » et « qualité de l'occupant »

Variables	sinistre vol		Total général
qualité occupant	NON	OUI	
Colocataire	8	2	10
Locataire unique	69	24	93
Propriétaire	4	3	7
Total général	81	29	110

Source : selon les données de l'enquête

Tableau N°20 : répartition selon la nature vitrée des murs extérieurs

murs extérieurs-vitres	fréquences
NON	51,40%
OUI	48,60%
Total	100,00%

Source : selon les données de l'enquête

Tableau N°21 : répartition selon la nature en briques des murs extérieurs

murs extérieurs-briques	fréquences
NON	27,10%
OUI	72,90%
Total	100,00%

Source : selon les données de l'enquête

Tableau N°22 : répartition des petits commerces selon la nature en bois des murs extérieurs

murs extérieurs-bois	fréquences
NON	77,60%
OUI	22,40%
Total	100,00%

Source : selon les données de l'enquête

Tableau N°23 : répartition des petits commerces selon la nature métallique de la couverture

Couverture-tuiles sur supports métalliques	effectifs	fréquences
NON	83	77,60%
OUI	24	22,40%
Total	107	100,00%

Source : selon les données de l'enquête

Tableau N°24 : répartition des petits commerces selon la nature en fibre-ciment de la couverture

Couverture-fibre ciment	effectifs	fréquences
NON	96	89,72%
OUI	11	11,28%
Total	107	100,00%

Source : selon les données de l'enquête

Tableau N°25 : répartition selon la nature en supports combustibles de la couverture

Couverture tuiles sur supports comb.	effectifs	fréquences
NON	72	67,30%
OUI	35	32,70%
Total	107	100,00%

Source : selon les données de l'enquête

Tableau N°26 : répartition des petits commerces selon la nature des aménagements

Aménagements	effectifs	fréquences
faux-plafonds	12	11,11%
néant	38	35,19%
plafonds	58	53,70%
Total	108	100,00%

Source : selon les données de l'enquête

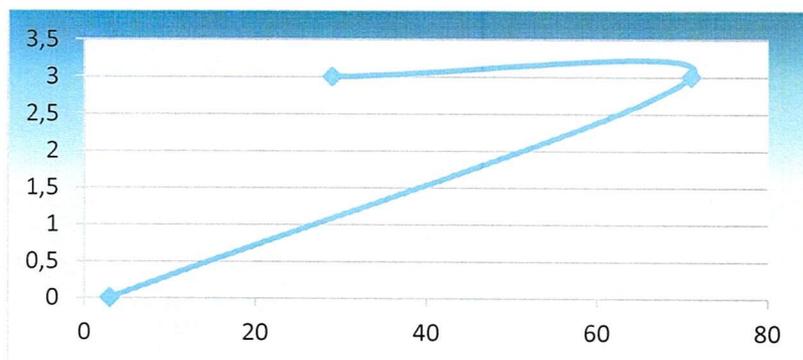
Tableau N°27 : répartition des petits commerces selon l'entretien des installations électriques

Entretien installations électriques	effectifs	fréquences
NON	75	70%
OUI	32	30%
Total	107	100,00%

Source : selon les données de l'enquête

Tableau N°28: distribution croisée entre « survenance d'incendie » et « entretien des installations électriques »

variables	survenance d'incendie		
	NON	OUI	Total
Entretien des installations électriques			
M	3	0	3
NON	71	3	75
OUI	29	3	32
Total	103	6	109



Graphique N°9: distribution croisée entre « survenance d'incendie » et « entretien des installations électriques »

Source : selon les données de l'enquête

Tableau N°29: répartition selon l'existence d'une interdiction formelle de fumer

Interdiction formelle de fumer	effectifs	fréquences
NON	99	90,00%
OUI	11	10,00%
Total	110	100,00%

Source : selon les données de l'enquête

Tableau N°30 : distribution croisée entre « sinistralité incendie » et « interdiction formelle de fumer » dans les locaux.

variables interdiction de fumer	survenance d'incendie		
	NON	OUI	Total
NON	92	6	98
OUI	11	0	11
Total	103	6	109

Source : selon les données de l'enquête

Tableau N°31 : répartition des petits commerces selon l'utilisation d'appareils de chauffage dans les locaux

Utilisation appareils chauffage	effectifs	fréquences
NON	98	89,90%
OUI	11	10,10%
Total	109	100,00%

Source : selon les données de l'enquête

Tableau N°32 : distribution croisée entre « survenance d'incendie » et « utilisation d'appareils de chauffage dans les locaux »

variables appareils de chauffage	survenance incendie		Total
	NON	OUI	
M	1	0	1
NON	91	6	97
OUI	11	0	11
Total	103	6	109

Source : selon les données de l'enquête

Tableau N°33: répartition selon l'existence d'extincteurs mobiles

extincteurs mobiles	effectifs	fréquences
NON	82	80,40%
OUI	20	19,60%
Total	102	100,00%

Source : selon les données de l'enquête

Tableau N°34 : distribution croisée entre « l'existence d'extincteurs » et « la survenance d'incendie »

variables extincteurs mobiles	survenance incendie		Total
	NON	OUI	
NON	79	6	85
OUI	20	0	20
Total	99	6	105

Source : selon les données de l'enquête

Tableau N°35 : répartition selon l'existence de personnel de sécurité qualifié

Personnel de sécurité qualifié	effectifs	fréquences
NON	99	97,06%
OUI	3	2,93 %
Total	102	100,00%

Source : selon les données de l'enquête

Tableau N°36 : distribution croisée entre la « survenance incendie » et « l'existence de personnel de sécurité qualifié »

variables	survenance incendie		
	NON	OUI	Total
personnel de sécurité qualifié			
NON	96	2	98
OUI	3	4	7
Total	99	6	105

Source : selon les données de l'enquête

Tableau N°37 : distribution croisée « survenance vol » et « personnel de sécurité qualifié »

variables	survenance de vol			Total général
	NON	OUI		
personnel de sécurité qualifié				
NON	69	19		88
OUI	7	7		14
Total général	76	26		102

Source : selon les données de l'enquête

Tableau N°38: répartition selon l'existence de RIA dans les environs

Robinet incendie armés	effectifs	fréquences
NON	95	93,14%
OUI	7	6,86%
Total	102	100,00%

Source : selon les données de l'enquête

Tableau N°39 : distribution croisée « sinistralité incendie » et « présence de RIA »

variables	survenance incendie		
	NON	OUI	Total
existence de RIA			
NON	92	2	94
OUI	7	0	7
Total	99	2	101

Source : selon les données de l'enquête

Tableau N°40: répartition des petits commerces selon la présence d'un gardien de jour

Gardien de jour	Effectifs	fréquences
NON	106	96,36%
OUI	4	3,64%
Total	110	100,00%

Source : selon les données de l'enquête

Tableau N°41 : répartition des petits commerces selon la présence d'un gardien de nuit

Gardien de nuit	Effectifs	fréquences
NON	35	31,82%
OUI	75	68,18%
Total	110	100,00%

Source : selon les données de l'enquête

Tableau N°42: répartition des petits commerces selon la présence ou non de gardien

Aucun gardien	Effectifs	fréquences
NON	74	67,27%
OUI	36	32,73%
Total	110	100,00%

Source : selon les données de l'enquête

Tableau N°43 : distribution croisée entre « la survenance de vol » et « la présence de gardien de jour »

variables gardien de jour	survenance de vol		Total
	NON	OUI	
NON	78	28	106
OUI	3	1	4
Total	81	29	110

Source : selon les données de l'enquête

Tableau N°44: distribution croisée entre « la survenance de vol » et « la présence de gardien de nuit »

variables gardien de nuit	survenance de vol		Total général
	NON	OUI	
NON	27	8	35
OUI	54	21	75
Total général	81	29	110

Source : selon les données de l'enquête

Tableau N°45: répartition des petits commerces selon l'existence d'agressions lors des vols subis

Agressions en vol	Effectifs	Fréquences
NON	27	96,43%
OUI	1	3,57%
Total général	28	100%

Source : selon les données de l'enquête

Tableau N°46 : distribution croisée entre « la survenance de vol » et « la présence de gardien »

variables aucun gardien	survenance de vol		Total
	NON	OUI	
NON	53	21	74
OUI	28	8	36
Total	81	29	110

Source : selon les données de l'enquête

Tableau N°47 : répartition des petits commerces selon la détention d'espèces dans les locaux

Détention d'espèces dans locaux	Effectifs	fréquences
NON	70	64,22%
OUI	39	35,78%
Total général	109	100,00%

Source : selon les données de l'enquête

Tableau N°48 : distribution croisée entre « détention d'espèces » et « pertes d'espèces et valeurs en cas de vol »

variables détention d'espèces dans les locaux	pertes d'espèces et valeurs en vol		Total
	NON	OUI	
NON	2	13	15
OUI	1	12	13

Source : selon les données de l'enquête

Tableau N°49 : répartition des petits commerces selon la détention d'espèces en caisse et tiroir-caisse

Caisse et tiroir-caisse	Effectifs	fréquences
NON	6	15,80%
OUI	32	84,20%
Total	38	100,00%

Source : selon les données de l'enquête

Tableau N°50 : distribution croisée entre « la détention d'espèces en caisse et tiroir-caisse » et « la perte d'espèces en vol »

variables caisse et tiroir-caisse	pertes d'espèces en vol		Total
	NON	OUI	
NON	1	3	4
OUI	0	9	9
Total	1	12	13

Source : selon les données de l'enquête

Tableau N°51: répartition selon la détention d'espèces en coffres-forts

Coffres-forts	Effectifs	fréquences
NON	33	86,84%
OUI	5	13,16%
Total	38	100,00%

Source : selon les données de l'enquête

Tableau N°52: distribution croisée entre « la détention d'espèces en coffres-forts » et « la perte d'espèces et valeurs lors d'un vol »

variables détention en coffres-forts	pertes de valeurs et espèces lors de vol		Total général
	NON	OUI	
NON	1	9	10
OUI	0	3	3
Total général	1	12	13

Source : selon les données de l'enquête

Tableau N°53: répartition des petits commerces selon les montants détenus dans les locaux

montant maximum	effectifs
0	1
100000	5
1000000	4
10000000	3
150000	1
20000	1
200000	4
2000000	2
25000	2
300000	1
3000000	1
50000	4
500000	5
5000000	2
75000	2
Total général	34

Moyenne: 510 733,945 FCFA

Minimum 20 000 FCFA

Maximum 10 000 000 FCFA

Source : selon les données de l'enquête

Tableau N°54 : répartition des petits commerces selon le mode de livraison de leurs marchandises (sur place ou avec transport)

Livraison sur place	Effectifs	fréquences
NON	86	78,18%
OUI	24	21,82%
Total	110	100,00%

Source : selon les données de l'enquête

Tableau N°55: répartition des petits commerces selon qu'il ya livraison ou non aux clients

Livraison aux clients	Effectifs	fréquences
NON	57	52,78%
OUI	51	47,22%
Total	108	100,00%

Source : selon les données de l'enquête

Tableau N°56: répartition des petits commerces selon que le transport est effectué par un tiers

Transport par tiers	Effectifs	fréquences
NON	57	71,25%
OUI	23	28,75%
Total	80	100,00%

Source : selon les données de l'enquête

Tableau N°57 : distribution croisée entre « la survenance de sinistre transport » et « le transport par un tiers »

variables transport par un tiers	sinistre transport		Total
	NON	OUI	
NON	45	12	57
OUI	14	9	23
Total	59	21	80

Source : selon les données de l'enquête

Tableau N°58 : répartition des petits commerces selon la présence d'appareils à effet d'eau

Appareils à effet d'eau	Effectifs	Fréquences
NON	95	87,16%
OUI	14	12,84%
Total	109	100,00%

Source : selon les données de l'enquête

Tableau N°59 : distribution croisée « survenance dégâts des eaux » et « présence d'appareils à effet d'eau »

variables appareils à effet d'eau	survenance de dégâts des eaux		
	NON	OUI	Total
NON	83	11	94
OUI	10	33	13
Total	93	14	107

Source : selon les données de l'enquête

Tableau N°60: répartition des petits commerces selon les autres causes de sinistres dégâts des eaux

Autres causes dégâts des eaux	effectifs
DEBORDAGE DES CANIVAUX	2
EAUX DE PLUIE DU 1ER SEPTEMBRE	1
FAIBLE HAUTEUR DE LA MAISON	1
FUITE AU NIVEAU DU TOIT	1
INONDATION DE PLUIES	1
INONDATION	1
MAISON TRES BASSE ET PRES D UN CANAL	1
TOIT DEFFECTUEUX	1
TOIT EN MAUVAIS ETAT	1
TOITURE DEFFECTUEUSE	1
TOITURE NON ETANCHE	1
Total général	12

Source : selon les données de l'enquête

Tableau N°61: répartition des petits commerces selon le mode de stockage (en vrac)

Stockage en vrac	effectifs	fréquences
NON	56	52,34%
OUI	51	47,66%
Total	107	100,00%

Source : selon les données de l'enquête

Tableau N°62 : répartition selon le mode de stockage (en emballage)

Emballages	effectifs	fréquences
NON	85	79,44%
OUI	22	20,56%
Total	107	100,00%

Source : selon les données de l'enquête

Tableau N°63 : répartition selon le mode de stockage (les deux types précédents)

Stockage-les deux types	Effectifs	fréquences
NON	61	57%
OUI	46	43%
Total	107	100,00%

Source : selon les données de l'enquête

Tableau N°64 : répartition des petits commerces selon l'existence de plusieurs sites de stockage

Autres sites de stockage	effectifs	fréquences
NON	83	75,45%
OUI	27	24,55%
Total	110	100,00%

Source : selon les données de l'enquête

Tableau N°65 : répartition des petits commerces selon le pourcentage de stockage sur le site principal

Portion en % de stockage sur site principal	Effectifs
10	4
20	4
25	5
30	3
40	2
50	1
60	3
70	2
75	2
85	1
Total général	27
STOCKAGE MOYEN SUR LE SITE PRINCIPAL	37,78%
Minimum	10%
Maximum	85%

Source : selon les données de l'enquête

Tableau N° 66: répartition des petits commerces selon le pourcentage de stockage sur le site secondaire 1

Site secondaire 1(% STOCKAGE)	Effectifs
15	1
25	2
30	2
40	4
50	2
60	2
70	3
75	5
80	4
90	2
Total général	27
Stockage moyen sur le site secondaire 1	58,89%
Minimum	15%
Maximum	90%

Source : selon les données de l'enquête

Tableau N° 67: répartition des petits commerces selon le pourcentage de stockage sur le site secondaire 2

Pourcentage de stockage sur site 2	Effectifs
0	24
10	1
40	2
Total	27
STOCKAGE MOYEN SUR LE SITE SECONDAIRE 2	3,33%
Minimum	10%
Maximum	40%

Source : selon les données de l'enquête

Tableau N° 68: répartition des petits commerces selon l'existence d'un suivi permettant de connaître le chiffre d'affaires annuel

Connaissance CA Annuel	Effectifs	fréquences
NON	37	38,14%
OUI	60	61,86%
Total	97	100,00%

Source : selon les données de l'enquête

Tableau N°69: répartition des petits commerces selon l'existence d'un suivi permettant de connaître les salaires payés

Connaissance des Salaires payés	Effectifs	fréquences
NON	55	56,70%
OUI	42	43,30%
Total	97	100,00%

Source : selon les données de l'enquête

Tableau N°70 : répartition des petits commerces selon l'existence d'un suivi permettant de connaître les soldes des banques

Connaissance solde des banques	Effectifs	fréquences
NON	60	61,86%
OUI	37	38,14%
Total	97	100,00%

Source : selon les données de l'enquête

Tableau N° 71: répartition des petits commerces selon l'existence d'un suivi permettant de connaître le bénéfice annuel réalisé

Connaissance BENEFICE annuel	Effectifs	fréquences
NON	56	57,73%
OUI	41	42,27%
Total	97	100,00%

Source : selon les données de l'enquête

Tableau N° 72: répartition des petits commerces selon l'existence d'un suivi permettant de connaître la variation des stocks

Connaissance variation des stocks	Effectifs	fréquences
NON	20	20,62%
OUI	77	79,38%
Total	97	100,00%

Source : selon les données de l'enquête

Tableau N°73: répartition des petits commerces selon l'existence d'un suivi permettant de connaître la liste des matériels ou biens

Connaissance liste des biens	Effectifs	fréquences
NON	38	31,18%
OUI	59	68,82%
Total	97	100,00%

Source : selon les données de l'enquête

Tableau N°74: répartition des petits commerces selon la sinistralité incendie

Victime d'Incendie	Effectifs	fréquences
NON	103	94,50%
OUI	6	5,50%
Total	109	100,00%

Source : selon les données de l'enquête

Tableau N°75: répartition des petits commerces selon les causes de sinistres incendie

INSTALL . ELECT .	Effectifs	fréquences
NON	4	66,67%
OUI	2	33,33%
Total général	6	100,00%

Source : selon les données de l'enquête

Tableau N°76: répartition des petits commerces selon les conséquences de sinistres incendie

Dommages sur bâtiment	effectifs	fréquences
NON	5	83,33%
OUI	1	16,67%
Total général	6	100,00%

Source : selon les données de l'enquête

Tableau N°77 : répartition des petits commerces selon les conséquences de sinistres incendie

DMG sur mat et M/ses	Effectifs	fréquences
NON	4	66,66%
OUI	2	33,34%
Total général	6	100,00%

Source : selon les données de l'enquête

Tableau N°78 : répartition des petits commerces selon les valeurs des pertes de sinistres incendie

Valeur des pertes incendie	Effectifs
Manquants	5
3000000	1
Total général	6

Source : selon les données de l'enquête

Tableau N°79: répartition des petits commerces selon la sinistralité en vol

Vol dans l'activité	Effectifs	fréquences
NON	81	73,64%
OUI	29	26,36%
Total	110	100,00%

Source : selon les données de l'enquête

Tableau N°80: répartition des petits commerces selon la sinistralité en vol (les causes)

défaut de surveillance	Effectifs	fréquences
NON	11	37,93%
OUI	18	62,07%
Total général	29	100,00%

Source : selon les données de l'enquête

Tableau N°81: répartition des petits commerces selon la sinistralité en vol (les autres causes)

AUTRES CAUSES DE VOL	EFFECTIFS
INATTENTION	2
INATTENTION AU COURS D UNE VENTE	1
INATTENTION	3
LES VOLEURS ONT NEUTRALISE LE GARDIEN	1
MANQUE DE GARDIEN LE DIMANCHE	1
MUTINERIE EMEUTES MOUVEMENTS DE PROTESTATIONS	1
NEGLIGENCE DES EMPLOYES	3
NEGLIGENCE ET INATTENTION DES EMPLOYES	1
TOTAL	14

Source : selon les données de l'enquête

Tableau N°82: répartition des petits commerces selon la sinistralité en vol (les conséquences)

PERTE ESPECES ET VALEURS	EFFECTIFS	FREQUENCES
NON	3	10,71%
OUI	25	89,21%
Total général	28	100,00%

Source : selon les données de l'enquête

Tableau N°83: répartition des petits commerces selon la sinistralité en vol (les conséquences)

détériorations immobilières	Effectifs	fréquences
NON	21	75,00%
OUI	7	25,00%
Total général	28	100,00%

Source : selon les données de l'enquête

Tableau N°84: répartition des petits commerces selon la sinistralité en vol (les conséquences)

DETERIORATIONS MOBILIERES	EFFECTIFS	FREQUENCES
NON	26	92,85%
OUI	2	7,15%
Total général	28	100,00%

Source : selon les données de l'enquête

Tableau N°85: répartition des petits commerces selon la sinistralité en vol (les conséquences)

AGGRESSIONS	EFFECTIFS	FREQUENCES
NON	27	96,30%
OUI	1	3,70%
Total général	28	100,00%

Source : selon les données de l'enquête

Tableau N°86 : répartition des petits commerces selon les valeurs des pertes en vol

VALEUR PERTES VOL	EFFECTIFS
17500	1
22000	1
25000	2
40000	1
43000	1
50000	1
55000	1
60000	2
75000	1
80000	1
100000	2
120000	1
125000	1
150000	1
185000	1
200000	1
250000	1
400000	1
500000	1
800000	1
1500000	1
2700000	1
3800000	1
7000000	1
40000000	1
Total général	28

MOYENNE DES PERTES EN VOL

2 016 640 FCFA

Source : selon les données de l'enquête

Tableau N°87: répartition des petits commerces selon la survenance de sinistre de Responsabilité civile

RECLAMATION TIERS	EFFECTIFS	FREQUENCES
NON	93	86,92%
OUI	14	13,08%
Total général	107	100,00%

Source : selon les données de l'enquête

Tableau N°88: répartition des petits commerces selon les causes de Responsabilité civile

AUTRES CAUSES RC	EFFECTIFS
CONFLIT AVEC UN CLIENT POUR CARTE GRISE	1
LIVRAISON DE MAUVAISE	1
LIVRAISON NON CONFORME	5
LIVRAISON NON CONFORME QUALITE	1
MARCHANDISES AVARIEES LIVREES PAR	
INADVERTANCE SAN	1
MATERIEL DEFECTUEUX	1
VENTE SANS AUTORISATION	1
Total général	11

Source : selon les données de l'enquête

Tableau N°89: répartition des petits commerces selon le recours aux services d'officiers de justice en cas de Responsabilité civile

RECOURS OFFICIERS JUSTICE	EFFECTIFS	FREQUENCES
NON	10	71,43%
OUI	4	28,57%
Total général	14	100,00%

Source : selon les données de l'enquête

Tableau N°90: répartition des petits commerces selon les valeurs des réclamations en Responsabilité civile

VALEUR DES RECLAMATIONS	EFFECTIFS
16500	1
30000	1
45000	1
75000	1
100000	2
125000	1
200000	1
300000	1
1000000	1
30000000	1
Total général	11

Source : selon les données de l'enquête

Montant moyen des réclamations en R C: 2 285 110 FCFA

Tableau N°91: répartition des petits commerces selon la survenance de sinistres dégâts des eaux

Sinistre dégâts des eaux	Effectifs	Fréquences
NON	93	86,92%
OUI	14	13,08 %
Total général	107	100,00%

Source : selon les données de l'enquête

Tableau N°92: répartition des petits commerces selon les valeurs des pertes en sinistres dégâts des eaux

VALEUR DES PERTES DEG EAUX	EFFECTIFS
5000	1
20000	1
60000	2
100000	3
200000	2
300000	2
500000	1
Total général	12

Source : selon les données de l'enquête

Tableau N°93: répartition des petits commerces selon les conséquences de sinistre en sinistres dégâts des eaux

Dommages M ARCH.	Effectifs	fréquences
OUI	13	92,86%
NON	1	7,14%
Total général	14	100,00%

Source : selon les données de l'enquête

Tableau N°94: répartition des petits commerces selon les conséquences de sinistre en sinistres dégâts des eaux

Dommages aux appareils électriques	EFFECTIFS	FREQUENCES
NON	13	92,86%
OUI	1	7,14%
Total général	14	100,00%

Source : selon les données de l'enquête

Tableau N°95: répartition des petits commerces selon la survenance d'un sinistre transport

SINISTRE TRANP.	EFFECTIFS	FREQUENCES
NON	84	76,36%
OUI	26	23,64%
Total général	110	100,00%

Source : selon les données de l'enquête

Tableau N°96: répartition des petits commerces selon les causes de sinistres transports

transport par des non professionnels	effectifs	fréquences
NON	15	60,00%
OUI	10	40,00%
Total général	25	100%

Source : selon les données de l'enquête

Tableau N°97: répartition des petits commerces selon les causes de sinistres transports

emballages inappropriés	Effectifs	fréquences
NON	15	60,00%
OUI	10	40,00%
Total général	25	100,00%

Source : selon les données de l'enquête

Tableau N°98: répartition des petits commerces selon les causes de sinistres transports

Abandon des marchandises en cours de transport	EFFECTIFS	FREQUENCES
NON	22	88,00%
OUI	3	12,00%
Total général	25	100,00%

Source : selon les données de l'enquête

Tableau N°99: répartition des petits commerces selon les valeurs des pertes en sinistres transports

VALEUR PERTES TRANSPORT	EFFECTIFS
2500	1
5000	1
15000	1
20000	1
25000	2
30000	1
40000	1
50000	1
100000	2
160000	1
225000	1
250000	3
350000	1
450000	1
500000	1
880000	1
1000000	3
2000000	1
5000000	1
Total général	25

COUT MOYEN DES SINISTRES TRANSPORTS= 527 985 FCFA

Source : selon les données de l'enquête

Tableau N°100: répartition des petits commerces selon les modalités de paiement des clients (à crédit)

Paiement à crédit	Effectifs	fréquences
NON	69	63,30%
OUI	40	36,70%
Total	109	100,00%

Source : selon les données de l'enquête

Tableau N°101: répartition des petits commerces selon les modalités de paiement des clients (cash)

Paiement Cash	Effectifs	fréquences
NON	11	10,09%
OUI	98	89,81%
Total	109	100,00%

Source : selon les données de l'enquête

Tableau N°102: répartition des petits commerces selon qu'ils paient ou non des cautions à leurs partenaires d'affaires

Versement de cautions	Effectifs	fréquences
NON	79	73,15%
OUI	29	26,85%
Total	108	100,00%

Source : selon les données de l'enquête

Tableau N°103: répartition des petits commerces selon le niveau de connaissance de la société SAHAM Burkina

CONNAISSANCE DE SAHAM	EFFECTIFS	FREQUENCES
NON	45	41,66%
OUI	63	58,34%
Total général	108	100,00%

Source : selon les données de l'enquête

Tableau N°104: répartition des petits commerces selon qu'ils considèrent ou non l'assurance comme instrument de protection

ASSURANCE protecteur	EFFECTIFS	FREQUENCES
NON	24	21,82%
OUI	86	78,18%
Total général	110	100,00%

Source : selon les données de l'enquête

Tableau N°105: répartition des petits commerces selon les prix qu'ils seraient disposés à payer pour garantir leur protection

PRIX DE LA PROTECTION	EFFECTIFS
20000	3
25000	3
30000	2
40000	1
50000	12
60000	9
72000	1
75000	4
80000	1
90000	1
100000	8
120000	3
180000	2
200000	8
250000	1
300000	4
400000	1
500000	4
600000	3
720000	1
3600000	1
Total général	73

MOYENNE: 205 580 FCFA

Ecart type: 567 175 FCFA

Minimum 20 000 FCFA

Maximum 3600 000 FCFA

Source : selon les données de l'enquête

Tableau N°106: répartition des petits commerces selon qu'ils sont affiliés ou non à une association professionnelle

ASSOCIATION PROFESSIONN.	EFFECTIFS	FREQUENCES
NON	72	66,66%
OUI	36	33,34%
Total général	108	100,00%

Source : selon les données de l'enquête

Tableau N°107: répartition des petits commerces selon les associations professionnelles d'appartenance

ASSOCIATIONS	EFFECTIFS
AGRODIA	1
AJCP	1
ASSO SONGUI MANEGDIBA DES JEUNES COM DE ROOD WOOKO	1
ASSO SONGUI MANEGDIBA JEUNES COM DE ROOD WOOKO	1
ASSOCIATION DES COMMERCANTS	6
ASSOCIATION DES LIBRAIRES	1
ASSOCIATION DES LIBRAIRES DU KADIOGO	1
ASSOCIATION DES PETITS COMMERCANTS DE OUAGADOUGOU	1
ASSOCIATION DES PETITS COMMERCANTS DU KADIOGO	3
ASSOCIATION DES VENDEURS D APPAREILS	1
ASSOCIATION GOGNVIM	1
ASSOCIATION PETITES ET MOYENNES ENTREPRISES	1
ASSOCIATION WENDPANGA	1
BURKINBI TILIGRE	1
EYAL ETS YAMEOGO ET FRERES	1
LA VIE EN MIEUX	1
OPA BOIS	1
Total général	24

Source : selon les données de l'enquête

Tableau N°108: répartition des petits commerces selon les dommages matériels causés aux tiers

Dommages matériels aux tiers	fréquences
NON	85,64%
OUI	16,36%
Total	100,00%

Source : selon les données de l'enquête

LISTE DES GRAPHIQUES EN ANNEXES III

Graphique N°3 : répartition des petits commerces selon l'année de démarrage.....	2
Graphique N°4 : répartition des petits commerces selon leur nature.....	2
Graphique N°5 : répartition des petits commerces selon que le bâtiment voisin est à usage d'habitation.....	3
Graphique N°6 : répartition des petits commerces selon que le bâtiment voisin est une station service.....	4
Graphique N°7 : répartition des petits commerces selon que le bâtiment voisin est à usage d'autres types de commerces.....	5
Graphique N°8 : nuage de points de la distribution entre « incendie » et « qualité de l'occupant » .	5
Graphique N°9 : distribution croisée entre « survenance d'incendie » et « entretien des installations électriques ».....	9

TABLE DES MATIERES

INTRODUCTION GENERALE	2
CHAPITRE I: PRESENTATION DE SAHAM ASSURANCE BURKINA ET SON MECANISME DE FONCTIONNEMENT	6
I-Présentation générale du groupe SAHAM.....	6
I.1 Historique.....	6
I.2 Les valeurs du groupe SAHAM.....	8
II- Présentation de SAHAM Assurance Burkina.....	9
II 1- Cadre juridique	9
III-Structure organisationnelle.....	12
III 1- Organes décisionnels.....	12
III 2- L'organe d'exécution : la direction générale.....	12
CHAPITRE II: METHODOLOGIE DE L'ETUDE : QUESTIONNAIRE	15
ET PLAN D'ECHANTILLONNAGE	15
1-Les différentes méthodes d'échantillonnage	16
2-la méthode des quotas	18
3-La description de l'échantillon	19
4- Le profil des enquêtés	21
5-Organisation pratique de l'enquête.....	22
6-Traitement et analyse des données	23
7-Difficultés rencontrées	23
8-Quelques limites à l'étude	23
CHAPITRE III : ANALYSE, INTERPRETATION DES DONNEES ET	24
VERIFICATION DES HYPOTHESES	24
A-Analyse uni variée.....	24
I- Description des petits commerces.....	24
II- Système de gestion des risques.....	28
III- Modes de stockage et sites de stockage.....	32
IV- Existence de suivi des chiffres clés de l'entreprise	33

V- Connaissance de la sinistralité.....	34
VI- Prix d'acceptabilité et canaux éventuels de distribution	37
B-Analyse croisée entre les variables	38
C- Vérification des hypothèses.....	40
CONCLUSION DE L'ETUDE.....	41