CONFERENCE INTERAFRICAINE DES MARCHES D'ASSURANCES

Institut International des Assurances
B.P: 1575 Yaoundé – Cameroun

Mémoire de fin de formation

en vue de l'obtention du Diplôme d'Etudes Supérieures Spécialisées en Assurances.

LA COUVERTURE DE LA RESPONSABILITE CIVILE SCOLAIRE DANS UN ETAT DE LA CIMA : CAS DE LA STAR NATIONALE S.A. AU TCHAD

Présenté et Soutenu par:
Nadjal Léopold Casimir
17ème Promotion DESS-A
Année 2004 – 2006

Sous la Direction de :
Bemba Beral
Chef de Service Sinistres et Contentieux à la Star Nationale S.A

CONFERENCE INTERAFRICAINE DES MARCHES D'ASSURANCES

Institut International des Assurances
B.P: 1575 Yaoundé – Cameroun

Mémoire de fin de formation

en vue de l'obtention du Diplôme d'Etudes Supérieures Spécialisées en Assurances.

LA COUVERTURE DE LA RESPONSABILITE CIVILE SCOLAIRE DANS UN ETAT DE LA CIMA : CAS DE LA STAR NATIONALE S.A. AU TCHAD

Présenté et Soutenu par:
Nadjal Léopold Casimir
17ème Promotion DESS-A
Année 2004 – 2006

Sous la Direction de :
Bemba Beral
Chef de Service Sinistres et Contentieux à la Star Nationale S.A

PLAN

INTRODUCTION GENERALE

- BREVE PRESENTATION DE LA STAR NATIONALE S.A

- INTERET DE LA RESPONSABILITE CIVILE SCOLAIRE

1ère PARTIE : PRESENTATION DU PRODUIT

Chapitre 1 : OBJET DE L'ASSURANCE RESPONSAIBILITE CIVILE SCOLAIRE

Section I : LA RESPONSABILITE CIVILE

Section II : GARANTIE INDIVIDUELLE ACCIDENT

Chapitre 2 : EXCLUSIONS DE GARANTIE ET MODALITES DE REGLEMENT DES SINISTRES

Section I : LES EXCLUSIONS DE GARANTIE

Section **II :** LES MODALITES DE REGLEMENT DES SINISTRES

2ème PARTIE : LE MARCHE DE LA RESPONSABILITE CIVILE SCOLAIRE

Chapitre 1 : LES REALISATIONS

Section I : L'ETENDUE DU MARCHE

Section II : LE NIVEAU DE COUVERTURE

Chapitre 2 : LES CHARGES

Section I : LES SINISTRES

Section II : LES COMMISSIONS

CONCLUSION

REMERCIEMENTS

Que transparaisse à travers ce travail, le don de l'Eternel qui m'a soutenu jusqu'au bout. Gloire à son nom pour l'éternité.

Que mes parents qui n'ont ménagé aucun effort pour me soutenir, soient remerciés à travers ce travail.

Je tiens également à adresser mes gratitudes à la famille BARKA et à tous les amis, qui m'ont encouragé pendant les deux années passées à Yaoundé.

Merci à tout le corps enseignant et le personnel de l'IIA pour leur encadrement et leurs conseils.

Au personnel de la Star, nous ne saurions les oublier tant leur apport a été important dans notre formation pratique.

Au personnel de la Direction Nationale des Assurances du Tchad, nos remerciements particulièrement à Mr GANDA MAGA.

Enfin, que dire à la 17ème promotion DESS-A et à la 7ème promotion MSTA.

INTRODUCTION GENERALE

Après dix sept mois de formation théorique à l'Institut International des Assurances, une période de six (6) mois est accordée à chaque étudiant afin de s'imprégner des conditions de travail pratique dans les sociétés d'assurances ou les directions nationales de contrôle des assurances. C'est dans ce cadre que nous nous sommes retrouvé à la Société Tchadienne d'Assurance et de Réassurance.

Nous nous proposons dans ce cadre de travailler sur un thème qui est d'actualité et dont il est toujours difficile de saisir le contour. Il s'agit de la couverture de la responsabilité civile scolaire dans un Etat de la CIMA. Nous allons prendre comme exemple le Tchad, pays dans lequel nous avons effectué notre stage.

Il est toujours difficile de définir et de déterminer la responsabilité civile scolaire pour pouvoir accorder une couverture adéquate car dans ce domaine, l'assuré et l'assureur ne peuvent pas s'entendre avec précision sur les limites des garanties et le coût de ces garanties. Tout se passe sur une base forfaitaire. Nous aurons donc une prime forfaitaire que l'assuré aura à payer contre une couverture qui ne sera pas assez étendue.

Dans ce cas, nous essayerons de montrer l'intérêt de la couverture de la responsabilité civile scolaire, d'essayer de voir l'étendue de ce marché et son impact sur le portefeuille d'une société d'assurance, les problèmes qui empêchent son développement et enfin essayer de voir dans quelle mesure une solution pourra être envisagée pour une plus grande couverture de la responsabilité civile scolaire.

Mais avant d'aborder tous ces aspects, nous allons d'abord présenter la Star Nationale S.A, la société qui nous a reçu pendant quatre (04) mois.

I. PRESENTATION DE LA STAR NATIONALE S.A

La Star Nationale S.A a été créée par ordonnance N°010/PCSM/SGG du 30 juin 1977 après le départ des filiales des sociétés étrangères installées au Tchad. Elle a été modifiée par ordonnance N° 002/PCE/CFN du 24 janvier 1991. Elle fut une société d'économie mixte au capital de 260.300.000 F.CFA jusqu'en 1992 où l'Etat tchadien, actionnaire majoritaire, a cédé ses actions aux particuliers. Sa privatisation est intervenue à la suite de l'assemblée générale du 09 août 1995. Ainsi la Star Nationale, société d'économie mixte est devenue la Star Nationale S.A (Société Anonyme).

Conformément à l'article 329-3 du code CIMA, la Star Nationale S.A a un capital de 500.000.000 F.CFA divisée en 50.000 actions de 10.000 F.CFA. Elle présente les opérations d'assurance des branches IARD et des produits vie ensemble en attendant de séparer les deux branches selon le principe de spécialisation des branches prévues par le code CIMA.

I. 1. LES DIFFERENTS ORGANES DE LA STAR NATIONALE S.A

La Star Nationale S.A dispose des Assemblées Générales, d'un Conseil d'Administration et d'une Direction Générale.

I.1.1. ASSEMBLEES GENERALES

- Les actionnaires de la Star Nationale S.A se réunissent en Assemblée Générale qui peuvent être ordinaires ou extraordinaires selon les circonstances. Elles sont convoquées soit par le Conseil d'Administration soit par les commissaires aux comptes soit par un mandataire désigné par la justice à la demande d'un ou des actionnaires réunissant le dixième au moins du capital.

L'administration est confiée à un conseil d'administration qui se réunit en séance ordinaire au moins deux fois par an et aussi souvent que l'intérêt de la société en exige.

I.1.2. CONSEIL D'ADMINISTRATION

- Le Conseil d'Administration est composé de neuf (9) membres dont un président. Ils sont nommés pour une période de trois (3) ans et peuvent être reconduits ou révoqués par l'Assemblée générale des actionnaires.

Les personnes qui y siègent sont :

- Un (1) président
- Deux (2) représentants de la Cotontchad
- Un (1) représentant de la SGTB
- Un (1) représentant de la SCOR (Société Commerciale de Réassurance)
- Un (1) représentant de LIBYAN INSURANCE
- Trois (3) représentants des privés Tchadiens

Ils sont investis des pouvoirs les plus étendus pour agir en toute circonstance et au nom de la société.

L'Assemblée générale des actionnaires nomme deux (2) commissaires aux comptes pour une durée de trois (3) ans renouvelable une fois.

I.1.3 DIRECTION GENERALE

La Direction est assurée par un Directeur Général, assisté d'un Directeur Général Adjoint ayant en commun un secrétariat. Ils ont la charge de la gestion quotidienne et de la mise en œuvre de la politique générale de la société. Ils sont aussi responsables des résultats de l'exercice devant le conseil d'administration.

La direction générale s'appuie sur les organes suivants pour mener à bien ses responsabilités :

- le contrôle de gestion : pour s'assurer de l'application des objectifs fixés par la direction générale, le contrôle de gestion doit veiller à la tenue à jour des bordereaux et documents comptables ; contrôler le niveau des frais généraux et l'évolution du chiffre d'affaires par branche ; suivre la circulation et l'exécution des informations au niveau de la société.

- le service informatique qui dépend directement de la direction générale est animé par un chef de service assisté de deux agents.

- Les différents départements pour une meilleure répartition des tâches. Il en existe trois (3) au sein de la société qui comprend plusieurs services. Il s'agit de département production qui coordonne les activités des différents services de production ; le département Réassurances, statistiques, sinistres et contentieux qui est un département très technique et le département administratif et financier qui s'occupe de la gestion du personnel, du matériel ainsi que de la comptabilité et des finances.

Les agences de N'Djaména, Sarh, Moundou sont des bureaux directs dans la réalité, dirigés par un chef d'agence qui a rang de chef de division. Ils encaissent les primes et payent les sinistres dans la limite de leurs attributions.

- Les intermédiaires sont utilisés par la Star pour la vente de ses produits. La Star traite avec MARSH ACT, agent général domicilié à N'Djaména et d'autres en France tels que MARSH PARIS, TAFFE S.A... Ils sont habilités à présenter les opérations de la branche IARD et envoient les documents et solde au compte courant à la Société. Les courtiers dont un seul, à savoir GRAS SAVOYE opère sur le marché tchadien. Cependant des courtiers situés en France placent leurs affaires (surtout en Transport) à la Star Nationale S.A. C'est le cas de CHEGARAY ASSURANCES. Des personnes physiques formées par la Star Nationale S.A et chargées de la vente des produits VIE et IARD, font office de commerciaux et sont rémunérées à la commission sur les affaires apportées.

I.1.4. LE DEPARTEMENT PRODUCTION

Ce département coordonne les activités des différents services de production à savoir :

- le service production automobile
- le service IARD (Incendie, accident, risques divers)
- le service Transport
- le service vie
- le service commercial
- le service prévoyance sociale

Il est dirigé par un chef de département production, assisté d'un chef de division production.

Dans le cadre de notre travail, nous allons nous intéresser seulement au service de la prévoyance sociale qui gère l'assurance de la responsabilité civile scolaire.

I.1.5. LE SERVICE PREVOYANCE SOCIALE

Le service prévoyance sociale est dirigé par un chef de service, assisté d'un agent et d'un secrétaire. Il a pour fonction de produire des contrats et de régler les dossiers sinistres.

- La production consiste en l'émission des nouveaux contrats et le renouvellement des anciens. Pour les affaires nouvelles suivant des garanties, une fiche est remplie par l'assurable. Cette fiche sert de proposition et un contrat est par la suite établi. Le contrat est soumis à l'appréciation des chefs hiérarchiques pour signature et en cas de leur accord, il est remis à l'assuré un exemplaire. Les affaires anciennes suivent la même procédure et ne subissent pas une réduction de prime, mais une régularisation est possible en cas de sinistralité élevée.

- Les différentes garanties offertes par ce service sont :

L'assurance individuelle – accidents qui vise à réparer forfaitairement les dommages subis par l'assuré à la suite d'un accident. Elle prévoit un capital en cas de décès et/ou d'invalidité, des indemnités journalières et le remboursement des frais de traitement dans la limite du contrat ;

* L'assurance ''collective sports''
* L'assurance chasse
* L'assurance scolaire

Ces trois dernières garanties offrent une assurance individuelle accidents pour les dommages subis par les sportifs, les chasseurs, les élèves et une assurance responsabilité civile couvrant les préjudices causés aux tiers par les personnes citées ci-dessus.

L'assurance maladie garantit le remboursement total ou partiel des frais de soin, pharmaceutiques, d'hospitalisation… engagés par l'assuré. Elle prévoit aussi des indemnités forfaitaires en cas d'arrêt de travail suite à un accident, une maladie ou une maternité. C'est la garantie la plus vendue par le service.

La tarification diffère suivant les garanties.

En individuelle – accidents, les taux dépendent du secteur d'activité du proposant, de la nature du travail qu'il effectue et, éventuellement de l'existence de certaines circonstances aggravantes. Ces trois éléments déterminent le code de tarification.

En assurance ''Collective sports'', le contrat doit comporter la liste nominative des joueurs et la prime est calculée par personne assurée. Cette prime diffère suivant la nature du sport pratiquée.

S'agissant de l'assurance chasse, la prime est à lecture directe dans un tableau prévu au tarif.

Pour l'assurance scolaire, la prime est forfaitaire.

Quant à l'assurance maladie, le tarif donne des primes à lecture directe suivant l'option choisie et en fonction de l'étendue géographique (Tchad, Tchad+Afrique ; Tchad+France).

Le règlement de sinistre se fait après réception de la déclaration du sinistre, le chef de service procède à l'instruction du dossier. Ce dernier est transmis au chef de département production et à la direction générale pour signature et suivi après de la quittance de règlement.

Pour l'assurance maladie, la charge de sinistres est constituée par le montant des ordonnances et la facture du médecin. Le remboursement ou la prise en charge n'est accordée généralement qu'à concurrence de 80% du total des dépenses. Ces dépenses sont plafonnées suivant les contrats.

Le capital prévu ou une fraction de celui-ci est versé en cas de sinistre individuelle – accidents, ainsi que des indemnités journalières et frais de soin. De même, les dommages subis par les tiers du fait de l'assuré sont couverts par l'assurance responsabilité civile, dans la limite de la garantie.

La maîtrise de l'assurance maladie par la Star Nationale S.A lui a permis d'avoir de bons résultats. Cette situation est due au plafonnement des garanties, le suivi des ordonnances et l'orientation des assurés vers des cliniques conventionnées et surtout l'informatisation du service qui permet d'éviter les fraudes.

II. INTERET DE LA RESPONSABILITE CIVILE SCOLAIRE

Notre intérêt de réfléchir sur ce thème est venu du fait de notre observation durant les années antérieures où nous étions encore jeune et aussi du fait de l'importance de l'assurance et de l'intérêt des parents d'élèves à garantir la sécurité de leurs progénitures.

Nous nous sommes rendu compte que cette assurance est mal connue du public auquel elle s'adresse et de ce fait, les sociétés d'assurance ont un sérieux problème à intégrer ce milieu.

Cette assurance de responsabilité civile scolaire qui doit, au même titre que la responsabilité civile automobile, être rendue obligatoire par les textes de

loi de l'Etat, ne l'est pas d'une manière explicite ; mais elle l'est d'une manière tacite donc de fait, puisque nous observons qu'à chaque rentrée scolaire et au moment des inscriptions, les parents paient une somme forfaitaire incorporée dans les droits d'inscription et qui constitue la prime pour la couverture de la Responsabilité civile scolaire.

Cette réflexion est importante compte tenu de l'importance de la couverture de la responsabilité civile scolaire, son mode de distribution puisque nous observons que les intermédiaires chargés de collecter les primes, les chefs des établissements sont écartés lors des inscriptions par les bureaux des associations des parents d'élèves qui récoltent les primes mais ne les reversent pas aux sociétés ou les versent partiellement. L'importance de la couverture de la responsabilité civile scolaire permet l'épanouissement social et scolaire des élèves et aussi la couverture de la responsabilité civile scolaire permet le développement du portefeuille pour les activités obligatoires, soit à l'intérieur, soit à l'extérieur de l'école. La présentation d'une attestation non plus, n'est pas obligatoire. Il n'est pas interdit cependant d'attirer l'attention des familles sur la nécessité d'être assurées. En cas de sortie obligatoire, les assurances responsabilité civile et individuelle ne sont pas obligatoire mais vivement conseillées.

Chaque année, nous assistons à un nombre considérable d'accidents de trajet ou de circulation qui conduisent à une hospitalisation. La moitié a lieu lors de recréations et un tiers lors d'activités sportives. La plupart sont dus à des chutes, coups ou collisions.

Prendre une assurance scolaire peut être le bon choix. Mais que couvre en réalité une telle assurance ? Une assurance non obligatoire.

Recommandée par le ministère de l'Education nationale, cette assurance n'est pas obligatoire, puisque l'arrêté qui la prévoit n'a jamais été appliqué.

L'assurance prouve au directeur d'école que l'enfant est couvert aussi bien lorsqu'il est victime que responsable d'un accident.

- Elle paye tous les dommages causés par l'enfant à condition qu'ils ne soient pas causés volontairement (Responsabilité Civile).
- Elle s'occupe des démarches et formalités (défense - recours).
- Elle accorde un capital en cas de décès ou d'invalidité et rembourse les frais de soins et souvent de transport (garantie individuelle).

PREMIERE PARTIE

PRESENTATION DU PRODUIT

C'est une assurance simple et adaptée au risque scolaire. Par ce contrat, on retrouve une combinaison de deux garanties à savoir la responsabilité civile et l'individuel accident.

Pourquoi une assurance scolaire ?

Il est juridiquement exact qu'elle n'est pas exigée pour les activités obligatoires, mais il serait déraisonnable de croire que les élèves peuvent ne pas être assurés.

La diversification des activités scolaires et péri-scolaires ne permet plus de distinguer clairement les activités obligatoires des activités facultatives.

A l'école, sur le trajet, à la maison, pendant les petites vacances, les enfants peuvent être victimes ou responsables d'un accident. Dans ce cas, l'assurance scolaire garantit le remboursement des frais de soins et le versement d'un capital en cas de décès ou d'invalidité qu'il y ait ou non un responsable de l'accident. Ce capital s'ajoute aux sommes payées par l'éventuel responsable et son assureur.

L'assurance scolaire comporte également une garantie responsabilité civile qui prend en charge les accidents causés par l'élève ou l'assuré. Ces garanties interviennent dans le cadre de l'activité scolaire et sur le trajet domicile – école, aller-retour.

Il existe deux formules d'assurance scolaire :

- scolaire : l'enfant est assuré seulement en cas d'accident pendant les activités organisées par l'établissement ou sur le chemin de l'école.

- Scolaire et extrascolaire : l'enfant est assurée toute l'année et en toutes circonstances à l'école, à la maison, en vacances… sauf lorsqu'il exerce une activité professionnelle rémunérée.
- Ces deux formules comprennent les garanties pour les accidents subis et provoqués par l'enfant.

CHAPITRE I :

OBJET DE L'SSURANCE RESPONSABILITE CIVILE SCOLAIRE

SECTION I : LA RESPONSABILITE CIVILE

L'Assurance de la manière la plus simple possible est définie comme une garantie accordée par un assureur à un assuré de l'indemniser d'éventuels dommages moyennant une prime ou une cotisation.

Les assurances de responsabilité civile rentrent dans cette définition donnée plus haut. Avant d'aborder la responsabilité civile scolaire, il y a lieu de préciser ce que c'est qu'une responsabilité civile.

Dans la vie courante, nous avons des actes que nous posons et qui sont susceptibles de causer les dommages aux tiers et pour lesquels nous leur devons réparation. C'est l'idée sous-jacente de la responsabilité civile qui peut être subdivisée en deux catégories. Il y a la responsabilité civile délictuelle et quasi délictuelle dont les conditions de mise en œuvre sont définies par les articles 1382 et suivant du code civil.

L'article 1382 dispose : « tout fait quelconque de l'homme qui cause à autrui un dommage, oblige celui par la faute duquel il est arrivé à le réparer ».

L'article 1383 dispose : « chacun est responsable du dommage qu'il a causé non seulement par son fait, mais encore par une négligence ou par son imprudence ».

La mise en application des dispositions combinées de ces deux articles obéit à trois conditions à savoir :

- la faute ;
- le dommage ;
- le lien de causalité entre la faute et le dommage. Il s'agit là de la responsabilité pour faute prouvée.

L'article 1384 du code civil pose le principe de la responsabilité civile du fait des personnes dont on doit répondre ou des choses que l'on a sous sa garde.

Les articles 1385 et 1386 traitent respectivement de la responsabilité des animaux et de celle des bâtiments. Toutes ces responsabilités relèvent soit d'un délit, soit d'un quasi délit.

En plus de ces responsabilités, il y a la responsabilité civile délictuelle déterminée par les articles 1142 à 1153 du code civil. Ces responsabilités ont pour base de données, les obligations de faire quelque chose ou de ne pas faire quelque chose.

Ces différentes responsabilités lorsqu'elles sont appelées à être mises en jeu demandent la solvabilité de l'auteur ou du civilement responsable.

La compagnie garantit les conséquences des accidents causés aux tiers au cours des activités scolaires ou autres organisées par l'établissement même pendant les petites vacances scolaires pourvu que les dites activités soient placées sous le contrôle, la direction et la surveillance de l'établissement.

La garantie s'applique aux événements liés au trajet normalement effectué par les élèves pour se rendre de leur domicile à l'établissement et vice-versa.

Etant donné que le bénéficiaire de l'indemnité est le tiers, il y a lieu de préciser cette notion. Ainsi donc, ne sont pas considérés comme tiers :

- le conjoint
- les ascendants
- les descendants
- les frères et sœurs de l'assuré

Entrent dans cette catégorie, les dirigeants, les professeurs, les instructeurs, le personnel exécutant et travaillant pour le compte de l'établissement.

La garantie en responsabilité civile est illimitée pour les dommages corporels et limités pour les dommages matériels. La formule utilisée est que les assureurs prennent en charge les dommages matériels résultant d'accident, d'incendie, d'explosion, des dégâts des eaux, jusqu'à concurrence de x francs.

SECTION II : GARANTIE INDIVIDUELLE ACCIDENT

L'assureur garantit aux élèves régulièrement inscrits et sous le contrôle de l'établissement, le paiement des accidents corporels dont ils seraient victimes. Ces accidents peuvent avoir comme conséquence, les frais de traitement, l'invalidité totale ou partielle le décès. Les capitaux sont généralement déterminés dans les conditions particulières.

Par exemple :

- 400.000 francs pour les frais de traitement
- 2.000.000 pour l'invalidité totale

- 1.500.000 pour les cas de décès.

Cette garantie, si elle est appelée à jouer, est soumise à certaines conditions. Par exemple, si l'élève utilise un cycle à deux roues, la garantie est soumise aux conditions ci-après :

L'élève ne doit transporter aucune personne, ni aucune charge autre que son matériel scolaire.

Il doit avoir :

- 7 ans au moins pour utiliser un cycle sans moteur ;
- 14 ans au moins pour utiliser un cycle à moteur dont la puissance fiscale est inférieure ou égale à 50 cm^3
- 16 ans au moins pour utiliser un cycle à moteur dont la puissance fiscale est inférieure ou égale à 125 cm^3
- 18 ans au moins pour utiliser un cycle à moteur dont la puissance fiscale est supérieure à 125 cm^3

L'utilisation d'un cycle à moteur dont la puissance fiscale est supérieure à 125 cm^3 est soumise à l'obtention d'un permis de conduire catégorie A. Aussi, l'âge de dix huit ans reconnu correspond à l'âge de la majorité au Tchad, donc susceptible d'obtenir un permis de conduire.

CHAPITRE II :

EXCLUSIONS DE GARANTIE ET MODALITES DE REGLEMENT DES SINISTRES

SECTION I : LES EXCLUSIONS DE GARANTIE

Sont exclus de la garantie responsabilité civile :

- les sinistres occasionnés par la guerre étrangère, la guerre civile, les émeutes ou mouvements populaires ;
- les sinistres provoqués intentionnellement par l'assuré et ceux résultant de la participation de l'assuré à un crime ou un délit intentionnel ;
- les sinistres résultant de la participation à un rixe sauf cas de légitime défense ;
- les dommages causés par le passager transporté sur un cycle sans moteur
- les dommages résultant de l'utilisation d'armes à feu et même d'armes blanches ;
- les dommages causés par le véhicule à moteur utilisé par l'assuré ;
- les dégâts matériels causés par les assurés aux bâtiments, installations et autres matériels de l'établissement scolaire ;
- les dommages que pourraient se causer entre elles, les personnes dont la R.C est garantie.

Les conséquences, mort ou invalidité permanente dues à tels sinistres seront indemnisés selon les dispositions de la garantie individuelle accident.

- sont exclus de la garantie individuelle :

- les accidents subis par les élèves pratiquant les sports dangereux tels que le ski, escalade de haute cime, rugby, boxe, lute, judo, karaté…
- les opérations chirurgicales ne résultant pas d'un accident garanti ;
- les accidents résultant des cas d'empoisonnement ou d'abus des stupéfiants ou des médicaments non ordonnés médicalement, suicide ou tentative de suicide ainsi que les accidents causés par l'épilepsie, crise d'éthylisme, aliénation mentale…
- les accidents qui résulteraient d'émeutes, de grèves, de faits ou d'engins de guerre, des tremblements de terre ou autres cyclones…
- les accidents survenus en dehors de la vie scolaire.

SECTION II : LES MODALITES DE REGLEMENT DES SINISTRES

A concurrence des capitaux fixés aux conditions particulières, les modalités de règlement se présentent comme suit :

* En cas de décès survenant immédiatement ou dans un délai de douze mois, délai fixé dans les conditions particulières des suites directes d'un accident garantie, le capital assuré est payé au représentant légal ou aux ayants droit de l'assuré. Le paiement peut s'effectuer dans un délai raisonnable après la remise des pièces ci-après :

- Certificat de genre de mort ;
- Certificat de cause de décès
- Acte de décès
- Certificat de vie du ou des bénéficiaires et les pièces justificatives de leur titre et qualité d'ayant droit.

- En cas d'incapacité permanente totale, le capital arrêté dans le contrat est payé immédiatement après la délivrance du certificat médical définitif constatant l'invalidité totale.
- En cas d'incapacité permanente partielle, le capital prévu pour l'invalidité totale est réduit proportionnellement au degré d'invalidité résultat du barème annexé au contrat.

Les incapacités non énumérées au barème d'invalidité intitulé ''clause particulière P II'' peuvent être indemnisées en proportion de leurs taux de gravité comparés par déduction successive à ceux de la partie englobante prévue audit barème.

La perte de membres ou organes hors d'usage avant l'accident ne peut donner lieu à indemnité. La lésion de membres ou organes déjà atteints n'est indemnisée que pour la différence entre l'état avant et après l'accident.

Dans le cas où un accident aurait causé plusieurs incapacités distinctes, l'indemnité totale s'obtient par addition sans pouvoir dépasser le capital assuré pour incapacité permanente. L'indemnité est payée lorsque l'incapacité a été reconnue définitive, c'est-à-dire après consolidation complète dûment constatée par le médecin agrée de l'assureur. Elle est payée dans un délai de quinze (15) jours à compter de cette consolidation.

Toutefois, si la consolidation n'est pas acquise dans les douze (12) mois suivant l'accident, la société versera au représentant légal sur sa demande une provision égale à la moitié de l'indemnité minimum prévisible. Cette provision sera en tout état de cause acquise à l'assuré.

La société n'est pas tenue de prendre en charge les suites d'un sinistre déjà réglé sur la base du contrat et pour lequel une quittance régulière a été donnée.

Cependant, en cas de décès consécutifs à un accident ayant déjà donné lieu au paiement d'une indemnité en incapacité permanente, et si ce décès survient dans un délai de deux ans à partir de l'accident, la société versera la différence entre la somme assurée en cas de décès et l'invalidité déjà payée au titre d'incapacité permanente.

Sous peine de déchéance, la déclaration de tout sinistre pouvant donner lieu à l'application des conventions devra être faite au siège de la société soit par le représentant légal de la victime, soit par la direction de l'école, soit par toute autre personne, dans un délai de cinq (5) jours à partir de celui où une de ces personnes aura eu connaissance de l'accident ou de l'événement justifiant la déclaration.

Cette déclaration devra indiquer autant que possible les causes, circonstances, conséquences de l'accident, être appuyée de témoignage ou rapport de police ou de la gendarmerie dans le cas d'un accident de trajet et de certificats médicaux. Il conviendra en outre de préciser chaque fois si l'accident a été provoqué par un tiers, afin de préparer le recours éventuel de la société relatif aux actions en réparation civile.

DEUXIEME PARTIE

LE MARCHÉ DE LA RESPONSABILITÉ CIVILE SCOLAIRE

Au Tchad, le marché de la responsabilité civile scolaire est constitué de l'ensemble des établissements scolaires primaires et secondaires, qu'ils soient publics ou privés. Ainsi, nous allons dans un premier chapitre, essayer de parler des réalisations. C'est-à-dire, circonscrire le marché, vu l'étendue que doit avoir celui-ci et de déterminer le niveau de couverture possible et réalisé.

Dans un deuxième chapitre, nous aborderons le problème des charges, à savoir les sinistres et les commissions, vu que la Responsabilité civile scolaire est un peu complexe dans la détermination des primes à payer par les assurés, le règlement et la prise en charge des sinistres, récupération des primes par la société et le paiement des commissions des intermédiaires étant donné que ce sont les directeurs des écoles qui jouent le rôle d'intermédiaire ou bien les bureaux des Associations des parents d'élèves.

CHAPITRE I :

LES REALISATIONS

SECTION I : L' ETENDUE DU MARCHE

Avec une superficie de un million deux cent quatre vingt quatre mille kilomètres carré (1.284.000 Km^2) le Tchad compte cinq mille huit cent cinquante quatre (5.854) établissements scolaires primaires dont trois cent quatre vingt dix huit (398) pour la seule ville de N'Djaména, siège de la STAR Nationale S.A et quelques trois cent cinquante six (356) établissements secondaires publics plus deux cent huit (208) établissements privés dont quatre vingt dix huit (98) pour la ville de N'Djaména.

Ces établissements comptent un million cent soixante dix huit mille huit cent soixante dix sept (1.178.877) élèves pour le primaire et trois cent cinq mille six cent soixante neuf (305.669) élèves pour le secondaire. Selon les données de la rentrée scolaire 2005 – 2006 du ministère de l'Education Nationale.

Au vu de l'étendu du marché, et avec le principe même de l'assurance qui consiste en la mutualisation des risques, nous observons ici que la loi de grands nombres peut servir de base pour oser prendre le risque.

La couverture responsabilité civile scolaire au Tchad est assez développée dans les grandes villes où la Star Nationale S.A à ses agences et sous agences.

Dans ces villes, les primes sont payées en même temps que l'inscription des élèves.

Le marché de la responsabilité civile scolaire au Tchad est un marché assez vaste et relativement jeune. Aucun texte de loi ou un décret n'a rendu obligatoire cette assurance, mais le souci de protection des élèves a amené les

autorités du ministère des Finances, ministère en charge des industries d'assurance à mettre sur place le produit, c'est-à-dire la responsabilité civile scolaire qui couvre non seulement la responsabilité des élèves, mais aussi les couvre en individuelle accident.

Le marché de la responsabilité civile scolaire est assez vaste, sauf que l'étude du marché pour une bonne couverture et une maîtrise parfaite de celui-ci n'est pas faite par les services compétents de la Star Nationale S.A.

Aucune maîtrise, sinon aucune donnée sur les perspectives à venir, donc aucune projection sur l'avenir.

L'étude de l'étendue du marché et de sa couverture permet de répondre aux questions liées à la mercatique concernant les clients (actuels et potentiels) et plus particulièrement des questions relatives à l'âge et au sexe, le nombre actuel des assurés et combien seront-ils les années à venir pour une projection adéquate. Où achètent-ils ou bien où paient-ils leur police pour déterminer le lieu d'achat, déterminer leurs attentes, leurs motivations et leurs freins et leurs comportements.

La maîtrise du marché de la Responsabilité civile scolaire peut contribuer à l'augmentation de la production entraînée par une meilleure pénétration de ce secteur et qui peut aller de pair avec l'amélioration des résultats dont peut découler une amélioration de la marge de solvabilité et de la couverture des engagements réglementés.

Paragraphe I :

LA DISTRIBUTION DE L'ASSURANCE RESPONSABILITE CIVILE SCOLAIRE DANS LE MARCHE TCHADIEN

Nous allons d'abord présenter les différents canaux de distribution et ensuite les problèmes rencontrés par la Star dans la pénétration de ce marché.

I.1. LES CANAUX DE DISTRIBUTION

La distribution de l'assurance Responsabilité civile scolaire est une forme spécialisée de distribution qui coexiste avec d'autres formes de distribution (traditionnel : petit commerce, moderne, grossiste détaillants, agents commerciaux…).

Cette distribution est assurée soit par les entreprises d'assurances elles-mêmes à travers leurs bureaux directs, soit à travers leurs intermédiaires, dont les principaux sont les agents généraux et les courtiers.

Au Tchad, l'exercice de la profession d'intermédiaire est lié à un certain nombre de conditions prescrites par le code CIMA.

I.2. LES CONDITIONS D'HONORABILITE

Elles sont prescrites par l'article 506 du code CIMA qui interdit l'exercice de la profession d'intermédiaire aux personnes qui ont fait l'objet d'une condamnation pour crime ou délit, celles qui ont fait l'objet d'une faillite personnelle ou autre mesure d'interdiction relative au redressement et à la liquidation judiciaire des entreprises ainsi que les personnes ayant fait l'objet

d'une mesure de destitution de fonction d'officier ministériel en vertu d'une décision de justice.

I.3. LES CONDITIONS DE CAPACITE

Les personnes physiques présentant des opérations d'assurances doivent avoir atteint l'âge requis pour la majorité dans l'Etat à l'intérieur duquel elles exercent leur activité. Une personne physique ne peut être habilité à présenter des opérations d'assurance que si elle est ressortissante de l'un des Etats membres de la CIMA.

Les conditions de capacité professionnelle prescrites par les articles 514, 515 et 516 du code CIMA, et en particulier la possession des diplômes requis, l'accomplissement d'un stage professionnel et dans certains cas, la justification d'une expérience professionnelle ou de l'exercice de fonctions de responsabilité dans l'administration ou le secteur privé.

I.4. LA JUSTIFICATION D'UNE GARANTIE FINANCIERE

Tout agent général, courtier, ou société de courtage est tenu à tout moment de justifier d'une garantie financière. Article 524 code CIMA.

Cette obligation ne concerne que les agents généraux, les courtiers et les entreprises de courtage. Selon l'article 525 du même code, le montant garanti est fixé à 10 millions de francs CFA au moins et ne peut être inférieur au double du montant moyen mensuel des fonds perçus par l'agent général, le courtier et la société de courtage, au cours de douze derniers mois précédent celui de la souscription ou de la reconduction de l'engagement de courtier.

I.5. LA SOUSCRIPTION D'UNE ASSURANCE DE RESPONSABILITE CIVILE PROFESSIONNELLE

Selon l'article 539, 2e alinéa du code CIMA, le contrat d'assurance de responsabilité civile professionnelle doit procurer à l'assuré une garantie de 10 millions de F.CFA par sinistre et par année d'assurance.

Outre les agents généraux et les courtiers d'assurance, le code CIMA autorise certaines personnes à présenter les opérations d'assurance parmi lesquelles, les personnes physiques salariées affectées à la présentation des opérations d'assurance par une entreprise d'assurance ; les préteurs, les banques dans le cadre de la banque assurance, les courtiers du fret qui cherchent et placent le fret auprès des différents armateurs, les dirigeants et le personnel des banques et des autres établissements financiers de même que ceux des agences de voyage. Les banques et les établissements, en ce qui concerne l'assurance vie et les opérations de capitalisation. Il y a lieu de préciser que l'exercice de la profession d'intermédiaire d'assurance nécessite l'obtention d'une carte professionnelle délivrée par le ministre en charge de l'industrie des assurances.

Paragraphe II :
LES PROBLEMES AFFECTANT LA PENETRATION DU MARCHE DE LA RESPONSABILITE CIVILE SCOLAIRE AU TCHAD

Ces problèmes sont nombreux et nous pouvons citer entre autres :

- La faiblesse du pouvoir d'achat des parents d'élèves ;
- Une mauvaise application des principes et techniques du marketing ;

- Une attitude négative et récalcitrante des parents d'élèves vis-à-vis de l'assurance ;
- Les problèmes liés à la collaboration avec les intermédiaires ;
- Les problèmes internes à la Star Nationale S.A

II.1. LA FAIBLESSE DU POUVOIR D'ACHAT DES PARENTS D'ELEVES

Ce pouvoir d'achat a diminué du fait de la dévaluation du Franc CFA, du blocage des salaires, compressions et licenciements survenus dans le secteur privé et la non intégration des diplômés à la fonction publique suite à des programmes d'ajustement structurel imposés par les institutions de BRETTON WOOD (Fonds Monétaire International et Banque Mondiale) et aussi à la fermeture de nombreuses entreprises et du faible revenu de salaires des travailleurs.

Il faut aussi noter que cette faiblesse est due au fait que la grande masse des parents d'élèves est paysanne et les cours mondiaux des matières premières telles que le coton affectent leur revenu.

II.2. LES DIFFICULTES D'APPLICATION DES PRINCIPES ET TECHNIQUES DU MARKETING

L'analphabétisation d'une importante partie de la population constitue une importante entrave tant à la communication écrite que pour la publicité et les enquêtes. Le fait que la majorité des populations des campagnes du Tchad vivent dans une économie de subsistance, l'insuffisance des infrastructures de transport,

l'absence totale ou l'insuffisance de statistique ou la difficulté de s'en procurer. Outre le problème d'analphabétisme, d'autres obstacles se dressent contre l'obtention ou l'élaboration de statistiques devant servir de base à un marketing efficace. Il en est ainsi de l'insuffisant recul dans le passé et des entraves administratives à l'obtention de quelques statistiques disponibles.

Certains aspects de l'environnement socioculturel africain non propices au développement de l'assurance et provenant soit de la tradition, soit de la religion. C'est le cas par exemple ou tout est basé sur le fatalisme et qui manifeste un manque de volonté de maîtrise de l'avenir et qui se caractérise par une résignation sur la croyance selon laquelle tout ce qui arrive est voulu par Dieu. Cette situation est favorisée par l'assistance et l'entraide qui ont lieu en cas de malheureux cas fortuits.

II.3. UNE ATTITUDE NEGATIVE ET RECALCITRANTE DES PARENTS D'ELEVES VIS – A –VIS DE L'ASSURANCE

L'on constate chez certaines personnes une méfiance non toujours justifiées vis-à-vis de l'assurance. Certaines personnes pensent que le fait qu'elles souscrivent une assurance, cela peut précipiter l'événement. Les gens accueillent toujours très mal toute conversation ou toute action dans laquelle toute possibilité d'un malheur est évoquée. D'autres aussi sont récalcitrants pour le fait que les tracasseries sont nombreuses au moment du paiement des sinistres.

II.4. LES PROBLEMES LIES À LA COLLABORATION AVEC LES INTERMEDIAIRES

Il se pose ici le problème d'association par la Star Nationale S.A de ses intermédiaires à la politique de ses produits.

L'absence de relation de confiance entre la Star et certains de ses intermédiaires du fait par exemple de malversations commises par ceux-ci ou du fait qu'en violation des règles déontologiques, la STAR prospecte parfois à l'insu de ses intermédiaires ; la formation approximative de certains agents en techniques de commercialisation, les insuffisances dans l'animation, l'encadrement et le souci des agents et les difficultés d'adaptation de certains nouveaux agents, tout ceci constitue un problème de liaison et de cohésion dans les relations entre la Star Nationale S.A et ses intermédiaires.

Pour fidéliser la clientèle, la Star Nationale S.A fait des ristournes de cinquante francs CFA par élève. Ces ristournes sont versées selon les cas soit directement aux chefs d'établissements qui effectuent le versement soit au bureau de l'Association des parents d'élèves.

La Star Nationale S.A a formé et mis sur le marché des agents commerciaux qui sont censés aller vers la clientèle. Dix ans après, on ne retrouve en réalité que quatre agents permanents. Certains n'y trouvent pas leurs comptes, d'autres ont abandonné au profit d'autres activités génératrices des revenus.

II.5. LES PROBLEMES INTERNES A LA STAR NATIONALE S.A

Parmi ces problèmes figurent :

- la prépondérance de l'esprit production à la place de l'esprit marketing ;
- l'absence le plus souvent d'un plan marketing, c'est-à-dire d'un instrument de synthèse de toute l'information disponible sur le marché de mise en forme des stratégies et des objectifs, de programmation des actions envisagées. Il en découle qu'il n' y a pas de véritable coordination efficace de l'action commerciale.
- Le problème le plus crucial est lié à la gestion des sinistres. Les problèmes rencontrés par les assurés et les bénéficiaires de contrats d'assurance dans leur indemnisation constituent une entrave de tout premier plan dans la pénétration du marché de la responsabilité civile scolaire. Les problèmes rencontrés sont souvent divers. Il peut s'agir du lenteur dans les règlements, de règlement inéquitable, de pratiques tracassières diverses (procédures judiciaires dilatoires, soumission des assurés et bénéficiaires de contrats à d'innombrables va et vient qui parfois conduisent au découragement et à l'abandon de la réclamation…). Tout ceci fait que beaucoup ne s'assurent que sous la contrainte d'une obligation d'assurance.

SECTION II : LE NIVEAU DE COUVERTURE

Au vu de l'étendue du territoire tchadien qui suppose la disposition des établissements scolaires et aussi les difficultés liées à l'adaptation du produit au marché et à la pénétration de ce marché pour une bonne couverture de la responsabilité civile scolaire, nous allons essayer de voir le niveau de couverture de ce marché et déterminer ce qui s'y fait.

Le développement de l'assurance de la responsabilité civile scolaire peut entraîner une augmentation de la production de la Star Nationale S.A. Elle peut entraîner une contribution plus importante de la Star Nationale S.A au financement de l'économie et à l'augmentation des provisions techniques en contribuant à l'amélioration de l'équilibre technique, par une meilleure compensation des risques favorisée par le jeu de la loi des grands nombres.

La couverture de ce secteur peut aussi entraîner une amélioration de l'équilibre financier car la bonne pénétration et la bonne maîtrise de ce secteur peuvent entraîner une amélioration de la marge de solvabilité et une bonne couverture des engagements réglementés.

Au vu de quelques dossiers que nous avons consulté, nous pouvons déterminer le taux de couverture que nous estimons assez grand pour les grandes villes, particulièrement N'Djaména, et très bas dans les autres contrées du pays.

Ainsi pour le Lycée féminin de N'Djaména sur 1780 filles inscrites, 1320 sont assurés, ce qui fait un taux de couverture de 74, 15%. C'est aussi le cas dans certains établissements publics comme le Lycée de la Liberté, Lycée Félix Eboué et autres Lycées techniques Industriels et commerciaux.

Dans le privé, cela va encore mieux, puisque nous avons des établissements comme les étoiles brillantes qui font assurer tous leurs élèves, c'est-à-dire, ceux de la maternelle, du primaire et du secondaire.

Le taux de couverture assez élevé que nous observons, est lié au taux de prime qui est fixé forfaitairement. Chaque élève au moment de l'inscription verse une somme de 300 F.CFA pour s'assurer une couverture en responsabilité civile et en individuelle-accidents. Cette couverture peut aussi s'expliquer par le caractère quasi-obligatoire de cette assurance qui est imposée par les associations des parents d'élèves et aussi le ministère de l'Education nationale et de l'Enseignement de base.

Suite à nos recherches dans les archives de la société, nous nous sommes rendu compte que le taux de couverture est assez élevé quand nous fouillons dans les dossiers relevant des établissements scolaires installés à N'Djaména et relativement bon pour les villes comme Sarh, Moundou, Abéché et Doba.

Si le produit assurance responsabilité civile scolaire s'adapte assez rapidement dans les établissements de la capitale et les grandes villes de la partie méridionale du pays, il n'en est pas de même pour la partie septentrionale. Cela s'explique par plusieurs raisons parmi lesquelles l'inexistence de la représentation de la Star Nationale S.A dans le Nord du pays. Le facteur religion y joue aussi un rôle négatif. L'assurance étant perçue par les populations de ces régions comme une vaste escroquerie.

Le grand problème, c'est le faible taux de couverture dans les campagnes. Ce qui fait que si nous prenons le Tchad dans sa globalité, le taux de couverture est assez moyen.

Les efforts sont en train d'être faits pour la maîtrise de ce segment du marché. L'informatisation du département de la prévoyance sociale, département dans lequel est logé le service de la responsabilité civile fait un bon résultat depuis ces dernières années. Ces résultats encourageants poussent les responsables du département qui sont en phase d'initier des reformes pour la bonne maîtrise de la responsabilité civile scolaire, secteur très promoteur. Ces

reformes iront dans le sens de la redynamisation, du redéploiement des agents et intermédiaires sur le marché. Le principe selon lequel un produit d'assurance se vend mais ne s'achète pas est en train de faire école dans ce département.

Le marché de la responsabilité civile scolaire est assez vaste, vu l'étendue du territoire. Mais un effort est en train d'être fait pour une couverture adéquate. Cet effort part de N'Djaména et des autres centres urbains où nous observons une couverture de quasiment 80% des élèves inscrits et moins élevé dans les villages et campagnes du Tchad où dans certaine localité, la couverture n'atteint pas 20%. Tout ceci est dû à la méconnaissance du produit vendu, et son inadaptation au contexte religieux et socioculturel et à la pauvreté que vivent ces grandes masses de la population.

CHAPITRE II :

LES CHARGES

Dans ce chapitre, nous essayerons de définir les charges de la Star Nationale S.A, vu que ce produit se vend plus par les intermédiaires et sachant que le milieu scolaire est un milieu où les jeux sont brutaux et les accidents arrivent très vite.

Dans une première section, nous aborderons les problèmes liés aux sinistres et leur règlement et dans une deuxième section nous parlerons des intermédiaires.

SECTION I : LES SINSITRES

C'est généralement à travers les sinistres que l'on peut juger de la fiabilité d'un investissement en assurance. Le rythme de survenance des sinistres et la cadence de leur règlement donnent à la société une image de marque qui peut être un point de crédibilité pour elle.

Dans les conventions spéciales de l'assurance responsabilité civile scolaire, la déclaration de tout sinistre, pouvant donner lieu à l'application de ces conventions doit être faite au siège de la société, soit par le représentant légal de la victime, soit par la direction de l'école dans un délai de cinq (5) jours à partir de la connaissance de l'événement sous peine de déchéance.

Pour l'année scolaire 2004 – 2005, il y a eu treize sinistres déclarés pour la ville de N'Djaména dont trois ont fait l'objet d'un règlement et du paiement des frais y afférant. Il s'agit des sinistres liés à des fractures lors d'une épreuve d'éducation physique et sportive au Lycée Sacré-Cœur et d'accident de la voie

publique. Information tirée du registre des sinistres 2004 – 2005 du service de la prévoyance sociale.

Au rythme de la déclaration des sinistres, nous nous apercevons que l'assurance est toujours mal connue, même des parents qui peuvent faire prévaloir leur droit pour la prise en charge de leurs progénitures ou le remboursement des frais médicaux liés à un sinistre et même des chefs d'établissement qui ne s'embarrassent pas à les déclarer à la société à temps entraînant ainsi une déchéance.

Pour la ville de N'Djaména où les élèves sont couverts à 80% dans le primaire et le secondaire public et les privé, on peut estimer que la ratio S/P est élevée.

Cette situation est due au fait que seuls les cas d'accident sont garantis. Certains parents font des réclamations qui n'ont rien à voir avec l'objet du contrat. Nous avons comme exemple, le Collège privé Jean Jacques Rousseau qui a refusé de renouveler son contrat aux motifs que la Star Nationale S.A a refusé de prendre en charge les maladies dues aux coups de chaleur des années 2001.

En plus, nous observons que les sinistres déclarés viennent le plus souvent des établissements privés surtout ceux qui sont dirigés par les confessions religieuses chrétiennes.

Bien que ne représentant pas grande chose par rapport au chiffre d'affaires global de la société, la responsabilité civile scolaire constitue une branche prometteuse qui bien développée, peut aider à la couverture des engagements en relevant le chiffre d'affaires de la société.

La souscription quasi-obligatoire de cette assurance a permis d'avoir une bonne couverture au niveau du service qui la gère. Les sinistres sont rarement déclarés, sauf les cas d'accident grave et généralement ces cas sont pris en

charge par la responsabilité civile des chauffeurs en face si c'est une collision avec un autre engin.

Le règlement des sinistres se fait sur la base d'une liste adressée par l'intermédiaire à la société, liste sur laquelle figurent les noms et prénoms de tous les assurés et le nom de l'établissement scolaire auquel ils appartiennent.

Cette méthode a permis de détecter les fraudes et les malversations de certains intermédiaires. Certains parents qui ont payé la prime, n'hésitent pas à saisir la société quand survient un sinistre. Or pour certains d'entre eux, les noms de leurs enfants ne figurent pas sur la liste adressée à la société, ce qui entraîne un rejet automatique.

Au nom de cette méthode de la liste adressée à la société, la maîtrise des fraudes ne constitue pas un souci pour le service sinistre et contentieux. Aussi peut-on dire que le développement de cette méthode et son imposition aux établissements scolaires, peuvent permettre de contenir le circuit des primes et ainsi éviter les fraudes et malversations des intermédiaires et surtout les contentieux avec les assurés.

SECTION II : LES COMMISSIONS

Les commissions sont composées des intérêts versés aux intermédiaires. Ces intermédiaires sont des agents généraux, des courtiers, des démarcheurs, les apporteurs d'affaires. Ils sont payés à la commission et au pourcentage de leur apport. Les chefs d'établissement sont aussi désintéressés à hauteur de 10% des recettes perçues dans leur établissement.

Pour l'année scolaire 2005-2006, pour la ville de N'Djaména, la Star Nationale S.A a perçu 6.147.155 F.CFA et a versé une commission de 614.715 F.CFA aux chefs d'établissements soit un pourcentage de 10%.

Ce taux est fixé selon l'article 544 du code CIMA par le Ministère de l'Economie et des Finances, ministère en charge des industries des assurances. Pour les courtiers, ces commissions sont généralement versées après inscription dans les comptes comptables de la société. Par contre, les chefs d'établissement sont payés automatiquement au moment du versement des primes récoltées.

Nous voyons ici qu'à travers les primes récoltées et les commissions versées que la couverture de la responsabilité civile scolaire bien que quasi-obligatoire est mal faite.

Pour la seule ville de N'Djaména où nous comptons quelques 140.103 élèves, la prime aurait pu être de 140.103 X 300 F.CFA qui est égale à 42.030. 900 F.CFA et la commission sera de 10% pour les chefs d'établissement. Ce qui fait 42.030.900 X 0,10 = 4.203.090 F.CFA et aussi 4.203.090 F.CFA pour les autres intermédiaires.

Donc bien maîtrisée, la responsabilité civile scolaire peut constituer un bon déterminant dans le chiffre d'affaires de la société.

Prenons par exemple l'année 2004 où le chiffre d'affaires de l'exercice est de quatre milliards huit cent soixante millions francs (4.860.000.000) CFA on voit que pendant cette même période la responsabilité civile scolaire a produit un chiffre d'affaire de cinq millions sept cent quatre vingt mille trois cent soixante cinq francs (5.780.365) CFA ce qui est très peu mais si un peu d'effort était fourni cela pourra marcher car nous voyons que le chiffre d'affaire de l'année scolaire 2005 a sensiblement augmenté. Il est passé du cinq millions sept cent quatre vingt mille trois cent soixante cinq francs (5.780.365) CFA à six millions cent quarante sept mille cent cinquante cinq francs (6.147.155) CFA.

CONCLUSION

Il n'existe pas de stratégie particulière de pénétration du secteur scolaire pour une bonne couverture de la responsabilité civile scolaire au Tchad. Au vu de l'intérêt de ce secteur pour la Star Nationale S.A et aussi bien pour ses partenaires que sont les intermédiaires et les associations des parents d'élèves, nous essayerons de présenter des mesures susceptibles d'améliorer leur collaboration et rendre possible la réalisation des objectifs de la responsabilité civile scolaire et une couverture étendue.

- Nous proposons la connaissance du marché constitué par le secteur scolaire. Ce secteur au Tchad est assez hétérogène à cause du dualisme culturel et religieux. Les types d'école (confessionnelles, communautaires, jacobines...) et les villes dans lesquelles se situent ces écoles sont des facteurs du marché à maîtriser au vu des préjugés culturels et religieux qui dominent dans ces milieux.

La grande majorité des établissements surtout primaires sont situés dans les sous-préfectures et les villages, il y a lieu de tenir compte des niveaux de revenu des personnes qui vivent dans ces milieux. Ainsi, la plupart des gens qui vivent dans ces contrées sont soit des agents de l'Etat, donc un salaire qui ne leur permet pas de subvenir à tous les besoins où soit ce sont les paysans (agriculteurs-éleveurs).

Toutefois, il existe des indicateurs qui prouvent qu'il existe un potentiel dans ce secteur qui mérite d'être exploité.

La Star Nationale S.A doit procéder à la division du marché en segment, en créant des conditions de la meilleure satisfaction des différents segments de

ce marché. La segmentation doit permettre de mettre sur place des polices adaptées aux besoins et à la capacité financière de chaque segment.

La segmentation opérée doit être pertinente et le critère de segmentation doit être déterminée par le comportement et l'attitude des élèves de ce secteur.

- La conception des produits adaptés à la clientèle. Les polices d'assurance doivent permettre de répondre à l'attente de la clientèle. L'entreprise doit lever toute ambiguïté sur les garanties accordées et les contrats proposés doivent être en harmonie avec le contexte socioculturel et religieux du pays.

La Star Nationale S.A doit innover pour répondre aux besoins spécifiques du secteur scolaire et même le cas contraire, à l'évolution de ces besoins. Cette innovation peut contribuer à la croissance de la demande et donc du chiffre d'affaires. Cette innovation nécessite que la société s'investisse dans la recherche, qui peut être confiée à des consultants extérieurs.

- Une tarification adaptée. ''La prime est un important déterminant de la demande d'assurance et la tarification un important déterminant de la rentabilité de l'entreprise d'assurance''. [1.]

La Star Nationale S.A doit adapter sa tarification aux caractéristiques des risques proposés. Pour cela, il est nécessaire qu'elle confectionne des statistiques pour s'en servir de base de tarifications. Cette statistique ne doit pas se faire seulement par la détermination de taux de sinistres à prime (S/P).

"L'adaptation de la tarification peut constituer un facteur de développement de la production des entreprises d'assurance si elle conduit à l'application de la prime correspondant à la capacité financière de l'assuré''[2.] La tarification par l'analyse des coûts consistant à déterminer les taux de primes à appliquer sur la base de coûts de l'entreprise et de la marge bénéficiaire qu'elle compte réaliser nous semble donc plus indiqué.

- Un système de distribution adapté. La Star Nationale S.A doit mettre à la disposition des responsables des établissements scolaires jouant le rôle d'intermédiaires, les différents produits qui sont destinés aux établissements avec un assortiment varié de formules de garantie pour leur permettre de faire leur choix en fonction de leurs sensibilités et de leurs contraintes financières.

Elle ne doit pas exclure un mode de distribution quelconque pour une bonne pénétration du milieu scolaire et une meilleure couverture de la responsabilité civile scolaire, vu que ce secteur est très hétérogène. Pour cela, il nous parait judicieux que la Star Nationale S.A, oriente les mandataires salariés et les agents commerciaux vers cette frange de la clientèle et ainsi, contrer les malversations et autres fraudes des associations des parents d'élèves.

- Une stratégie de commercialisation efficace. Dans le but de maximiser les placements, une stratégie de communication doit compléter les efforts faits pour adapter le produit au milieu et de l'organisation de sa distribution. Cette stratégie doit amener à une large connaissance du produit et lui donner une bonne image et pour cela, nous pensons que des spots publicitaires, surtout à la radio sont bien indiqués.

''L'action publicitaire se justifie d'autant plus que les enquêtes faites dans divers pays d'Afrique montrent que les consommateurs sont favorables à la publicité, et même qu'ils font plus confiance qu'en Occident.''[3].

1. [0]Zacharie Yigbedek : la problématiue de la pénétration du secteur informel africain par le réseau du secteur informel africain par le réseau de distribution de l'assurance

2. Zacharie Yigbedek : Opcite

3. Olivier (A) et Renaud de MARICOURT : Pratique du Marketing en Afrique cité par Zacharie YIGBEDEK dans : la problématique de la pénétration du secteur informel africain par le réseau de distribution des assurances.

La Star Nationale S.A doit avoir une approche publicitaire orientée vers la publicité de vente qui se rapproche de la promotion. Elle doit aussi mettre l'accent sur l'information et sur l'éducation de la clientèle visée pour une meilleure connaissance du produit et éradiquer de l'esprit du consommateur potentiel, le préjugé selon lequel l'assurance coûte chère et les assureurs sont des voleurs.

Aucun mode de contrat ne doit être négligé mais nous conseillons le support radio qui, au Tchad est le seul media qui couvre l'étendue du territoire.

Selon Olivier (A) et Renaud de MARICOURT, la radio constitue le média le plus populaire en Afrique où elle présente de nombreux avantages. La majorité des foyers est équipée d'un poste radio et dans tous les pays, il y a des émissions en langues locales, ce qui permet de toucher les populations des campagnes et les analphabètes.

Derrière tout cela, la Star Nationale S.A doit faire preuve de professionnalisme en respectant l'éthique et les règles déontologiques, en se dotant de plans marketing efficace, en entretenant de relations de confiance avec les intermédiaires et en les associant à sa politique de produit, en formant, en animant, en encadrant et en suivant les producteurs et surtout en procédant au règlement rapide et équitable des sinistres.

Une couverture du secteur scolaire à travers la responsabilité civile scolaire est possible, si la Star arrive à planifier et entreprendre des actions dans l'intérêt des élèves, de l'entreprises elle-même et de celui des intermédiaires.

ABREVIATIONS

CIMA : Conférence Interafricaine des Marchés d'Assurances.

R.C : Responsabilité Civile.

STAR : Société Tchadienne d'Assurance et de Réassurance

IARD : Incendie, Accidents, Risque Divers.

A.G. : Assemblée Générale.

C.A : Conseil d'Administration.

COTONTCHAD : Société cotonnière du Tchad.

S.G.T.B : Société Générale Tchadienne de Banques.

D.G : Directeur Général.

D.G.A : Directeur Général Adjoint.

A.P.E : Association des Parents d'Elèves.

FENAPET : Fédération Nationale des Associations des parents d'élèves du Tchad.

BIBLIOGRAPHIE

P. Armand et H. PIRONIN : La Bible du créateur d'entreprise. Top éditions 1990.

Prof. Zacharie YIGBEDEK : La problématique de la présentation du secteur informel Africain par le réseau de distribution des Assurances.

Olivier (A) et Renaud de MARICOURT : Pratique du Marketing en Afrique

T. LEFEUVRE et H.DAVE : L'action commerciale ; Edition Foucher, Paris 1999

Code CIMA : édition FANAF 2004

NDOYO Christian : Problématique de la responsabilité civile au Tchad ; Tchad et Culture N° 209

TABLE DE MATIERES

Plan.....P.i

Remerciements.....P.iii

Introduction générale P.1

I. Présentation de la Star Nationale S.A.....P.2

I.1. Les différents organes de la Star Nationale S.A.....P.2

I.1.1. Les Assemblées Générales.....P.2

I.1.2. Le Conseil d'Administration.....P.3

I.1.3. La Direction Générale.....P.4

I.1.4. Le Département production.....P.5

I.1.5. Le Service prévoyance sociale.....P.6

II. Intérêt de la responsabilité civile scolaire P.8

PREMIERE PARTIE : PRESENTATION DU PRODUIT P.11

Chapitre I : Objet de l'assurance responsabilité civile scolaire.....P.13

Section I : La responsabilité civile.....P.13

Section II : Garantie individuelle accident.....P.15

Chapitre II : Exclusion de garantie et modalités de paiement.....P.17

Section I : les exclusions de garantie P.17

Section II : les modalités de règlement des sinistres.....P.18

DEUXIEME PARTIE : LE MARCHE DE LA RESPONSABILITE CIVILE SCOLAIRE.....P.21

Chapitre I : Les réalisations.....P.23

Section I : L'étendue du marché.....P.23

Paragraphe I : La distribution de l'assurance responsabilité civile scolaire dans le marché Tchadien P.25
I.1. Les canaux de distribution.....P.25
I.2. Les conditions d'honorabilité.....P.25
I.3. Les conditions de capacité P.26
I.4. La justification d'une garantie financière.....P.26
I.5. La souscription d'une assurance responsabilité civile professionnelle.....P.27
Paragraphe II : Les problèmes affectant la pénétration du marché de la responsabilité civile scolaire au Tchad.....P.27
II.1. La faiblesse du pouvoir d'achat des parents d'élèves.....P.28
II.2. Les difficultés d'application des principes et techniques du marketing.....P.28
II.3. Une attitude négative et récalcitrante des parents d'élèves vis-à-vis de l'assurance.....P.29
II.4. Les problèmes liés à la collaboration avec les intermédiaires.....P.30
II.5. Les problèmes internes à la Star Nationale S.A.....P.31
Section II : Le niveau de couverture.....P.32

Chapitre II : Les charges.....P.35
Section I : Les sinistres.....P.35
Section II : Les commissions.....P.36
Conclusion P.39
Abréviations.....P.43
Bibliographie.....P.44