



Conférence Inter africaine des Marchés d'Assurances
(C.I.M.A.)

Institut International des Assurances

(I.I.A.)

Boîte postale 1575 Yaoundé-Tél :(+237) 22 20 71 52-Fax : (+237) 22 20 71 54

Email: iia@iiacameroun.com

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

Yaoundé-CAMEROUN



Rapport d'étude et de stage
Pour l'obtention du diplôme de Maîtrise en Sciences
et Techniques d'Assurances (MST-A)
Cycle II : 12^{ème} promotion 2014-2016

Thème :

**LA COUVERTURE DE LA
RESPONSABILITÉ CIVILE
SCOLAIRE EN ZONE CIMA :
Cas du marché béninois**

Réalisé et présenté par :

Maéssarath A. A. ADECHI

Étudiante en MST-A

IIA-YAOUNDE

Sous la direction de :

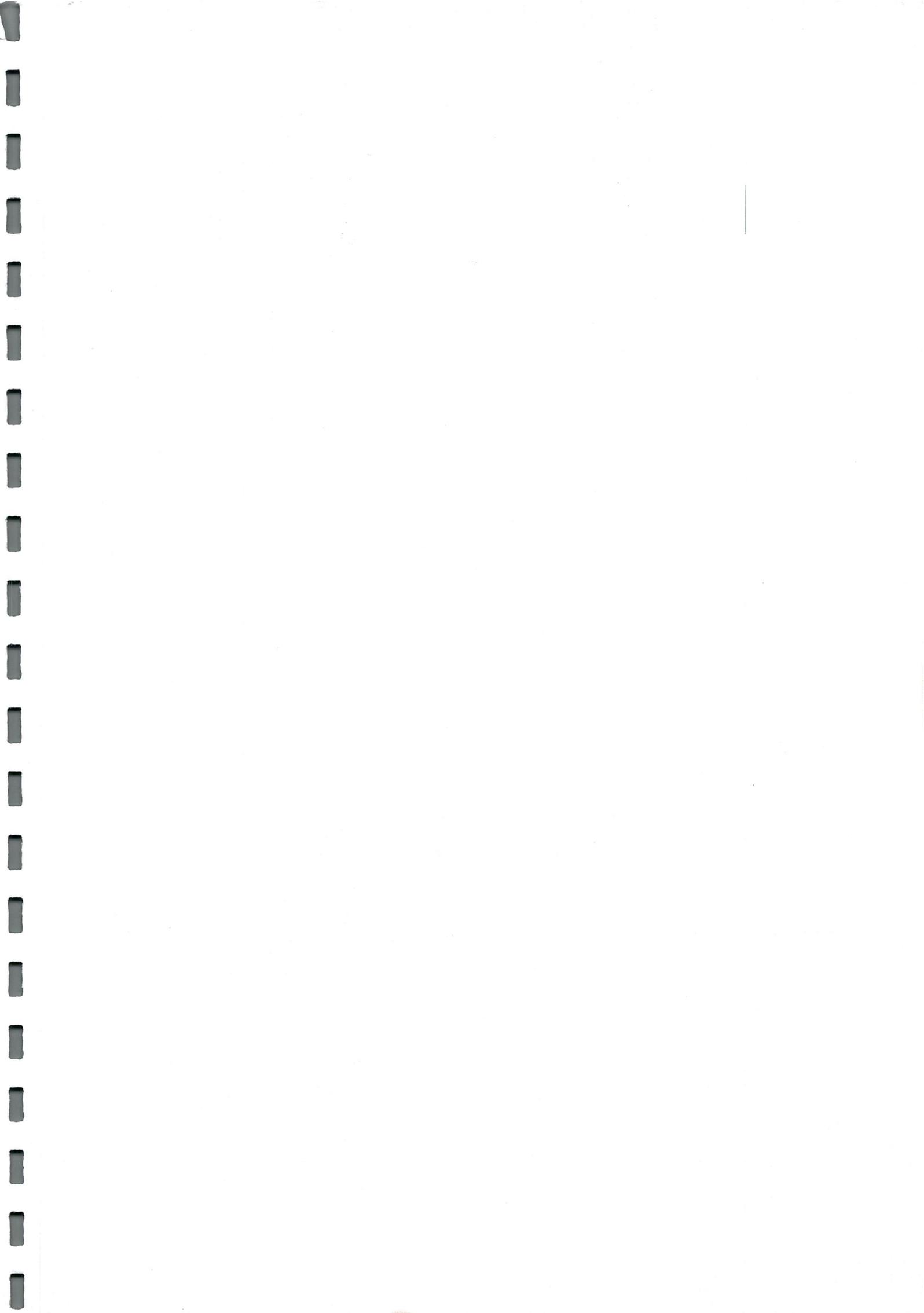
Monsieur Sadikou OROU

Directeur des Intermédiaires

L'Africaine des Assurances - Bénin



Novembre 2016



DÉDICACE

Je dédie ce modeste travail à :

- ✓ toutes les familles ADECHI et LAGUIDE, en particulier mes parents, **Hamed D. ADECHI** et **Mariam E. LAGUIDE** ;

- ✓ tous mes frères et sœur **Loukman, Naofall et Oulfath ADECHI** ;

- ✓ mes ami(e)s **Saramath YEKINI, Mirèze KASSA et Fataye BOUSSARI**.

Maéssarath A. A. ADECHI

REMERCIEMENTS

La réalisation de ce travail n'a été possible qu'avec la disponibilité et le soutien des personnes que nous tenons à remercier profondément. Je veux nommer :

- ❖ Monsieur **Ousmane LAGUIDE**, Commissaire Contrôleur en Chef à la CIMA, qui m'a été d'un soutien indéfectible, pour avoir assuré un paisible séjour à Yaoundé et pour sa contribution à l'amélioration de ce rapport ;
- ❖ Monsieur **Roger Jean-Raoul DOSSOU-YOVO**, Directeur Général de l'IIA qui n'a ménagé aucun effort pour que notre formation soit de qualité ;
- ❖ Monsieur **Dembo DANFAKHA**, Directeur des études de l'IIA pour son dévouement aux affaires académiques de l'Institut ;
- ❖ tout le staff de l'IIA pour avoir aussi assuré notre séjour à Yaoundé ;
- ❖ tout le corps enseignant de l'IIA, à qui nous devons les compétences acquises en assurance tout au long de notre séjour ;
- ❖ Monsieur **Urbain ADJANON**, ex Directeur des Assurances du Bénin, pour ses conseils et sa sollicitude ;
- ❖ tout le personnel de la Direction des Assurances du Bénin pour leurs conseils et soutien indéfectible ;
- ❖ Monsieur **Armand YEHOUENOU**, Secrétaire Général de l'ASA Bénin pour le soutien qu'il m'a apporté ;
- ❖ Monsieur **Mouftaou Y. SOUHOUIN**, Directeur Général de L'Africaine des Assurances pour m'avoir ouvert les portes de l'entreprise et prodigué des conseils ;
- ❖ Monsieur **Sadikou OROU**, Directeur des Intermédiaires à L'Africaine des Assurances pour avoir accepté de suivre et de diriger ce rapport de stage ;
- ❖ tous les autres membres du personnel de L'Africaine des Assurances qui nous ont réservé un accueil chaleureux et prodigué des conseils ;
- ❖ Monsieur **Osée Gaétan POSSY-BERRY QUENUM**, Directeur Général de SUNU Assurances IARD du Burkina-Faso pour avoir accepté de lire ce rapport ;
- ❖ tous mes camarades de 12^{ème} promotion MST-A et 22^{ème} promotion DESS-A, en particulier, mes compatriotes **Narcisse ALLIGBONONSI**, **Noudéssèwa Modeste AVOCE** et **Adjimon Achille HOUNGA** ;
- ❖ tous ceux qui de près ou de loin, ont contribué à l'amélioration de ce rapport ;
- ❖ les membres du jury qui, malgré leurs multiples occupations, ont accepté de consacrer de leur temps pour évaluer ce travail.

LISTE DES SIGLES ET ABRÉVIATIONS

AG	: Assemblée Générale
AGF	: Assurances Générales de France devenue aujourd'hui ALLIANZ
AMAB	: Assurance Mutuelle Agricole du Bénin
ARGG	: Assurances et Réassurances du Golfe de Guinée
ASA Bénin	: Association des Sociétés d'Assurances du Bénin
CA	: Chiffre d'Affaires
CCIB	: Chambre de Commerce et d'Industrie du Bénin
CEDEAO	: Communauté Économique des États de l'Afrique de l'Ouest
CFA	: Communauté Financière d'Afrique
CIF Vie Bénin	: Confédération des Institutions Financières Vie du Bénin
CICA	: Conférence Interafricaine du Contrôle des Assurances
CICA-RE	: Compagnie Commune de Réassurance des États membres de la CICA
CIMA	: Conférence Interafricaine des Marchés d'Assurances
CNSS	: Caisse Nationale de Sécurité Sociale
DA	: Direction des Assurances
DCF	: Direction Comptable et Financière
DEPD	: Direction des Études et de la Production Directe
DI	: Direction des Intermédiaires
DMCQR	: Département Marketing, Communication, Qualité et Réputation
DRHL	: Département des Ressources Humaines et Logistique
DS	: Direction des Sinistres
FANAF	: Fédération des Sociétés d'Assurance de Droit National Africaines
FAP sauf	: Franc Avaries Particulières, sauf
FEDAS	: Fédérale d'Assurances
FGA	: Fonds de Garantie Automobile
GAB	: Générale des Assurances du Bénin
GAN	: Groupement des Assurances du Nord
IARD	: Incendie, Accidents, Risques Divers
IARDT	: Incendie, Accidents, Risques Divers, Transports
IIA	: Institut International des Assurances
L'AAGE	: L'Africaine des Assurances de la Guinée Équatoriale
MAE	: Mutuelle d'Assurances des Élèves
MRH	: Multirisque Habitation
MP	: Multirisque Professionnelle
NSIA- Bénin	: Nouvelle Société Interafricaine d'Assurance du Bénin
PB	: Participation Bénéficiaire
PMD	: Prime Minimum de Dépôt
PP	: Prime Provisionnelle
RAMU	: Régime d'Assurance Maladie Universelle
RC	: Responsabilité Civile
SAAR- Bénin	: Société Africaine d'Assurance et de Réassurance du Bénin
SAFA Assurances	: Solidarité Africaine d'Assurances
SDR	: Sinistres Définitivement Réglés
SED	: Service Études et Développement
SONAR	: Société Nationale d'Assurance et de Réassurance
SSARA	: Service Suivi et Animation du Réseau des Agences
SSIRD	: Service Sinistres Incendie, Risques Divers, et Transports
SVS	: Sécurité Voyage Séjour
TRE	: Traité des Risques d'Entreprise
TRC	: Tous Risques Chantiers
UAP	: Union des Assurances de Paris
UBA-Vie	: Union Béninoise des Assurances devenue SUNU Assurances

LISTE DES TABLEAUX

Tableau 1 : Part de la branche RC Générale dans le Chiffre d’Affaires du marché béninois de l’Assurance.....	37
Tableau 2 : Part des émissions de la RC Scolaire dans la branche RC Générale du marché.....	38
Tableau 3 : Présentation des cibles du milieu scolaire questionnées par ville et par statut	46
Tableau 4 : Présentation des causes probables identifiées dans le milieu scolaire	47
Tableau 5 : Configuration de l’échantillon des intermédiaires questionnés	48
Tableau 6 : Présentation des résultats obtenus des acteurs de la distribution	48
Tableau 7 : Présentation des objections soulevées et leur proportion.....	53

LISTE DE GRAPHIQUE

Graphique : Actionnariat de L’Africaine des Assurances	6
---	---

RÉSUMÉ

La présente étude effectuée sur le thème intitulé « la couverture de la responsabilité civile scolaire en zone CIMA : cas du marché béninois », a montré que le milieu scolaire présente aussi des risques qui nécessitent une couverture d'assurance. Le produit d'assurance « Responsabilité Civile Scolaire » conçu à cet effet, par les assureurs, est constitué de deux principales garanties à savoir : la garantie Responsabilité Civile (RC) et la garantie Individuelle Accident. Ce produit d'assurance est représenté en faible proportion dans la branche RC générale du marché béninois ; il connaît ainsi un faible taux de souscription.

L'objectif principal de cette étude est d'identifier les causes expliquant ce faible taux de souscription, et d'y apporter les solutions visant à son amélioration.

Pour atteindre cet objectif, nous avons utilisé les méthodes statistiques de collecte et de traitement des données à savoir : l'enquête, effectuée au moyen des questionnaires adressés aux chefs d'établissements et intermédiaires chargés de la commercialisation de ce produit. Ces méthodes nous ont permis d'aboutir après analyses, aux principales causes que sont : le manque de culture d'assurance en Afrique, surtout en zone CIMA ; l'absence de culture judiciaire pour le règlement des conflits ; la méconnaissance et la non maîtrise de l'intérêt du produit d'assurance RC Scolaire.

Les principales cibles visées pour la commercialisation de ce produit d'assurance, sont : les parents d'élèves, premiers responsables à chercher en cas de dommage causé par l'enfant et les chefs d'établissements scolaires, dont la responsabilité pourrait être recherchée en cas de défaut de surveillance de l'élève. Ainsi, les responsables commerciaux / marketing des compagnies d'assurance, doivent mobiliser massivement les prescripteurs d'assurance de Responsabilité Civile Scolaire et augmenter de ce fait, le nombre des membres des réseaux de distribution existants en accroissant leur efficacité.

Mots clés : Assurance, RC Scolaire, CIMA, Marché béninois.

ABSTRACT

The present study on the topic "coverage of school liability in CIMA zone: case of Benin market," showed that the school environment also poses risks that require insurance coverage. The insurance product "Liability School" designed for this purpose, by insurers, has two main guarantees are: the Civil Liability (RC) and the guarantee Personal Accident. This insurance product is represented in low proportion in the general liability class Beninese market; it thus has a low subscription rate.

The main objective of this study is to identify the causes for the low subscription rate, and to provide solutions for its improvement.

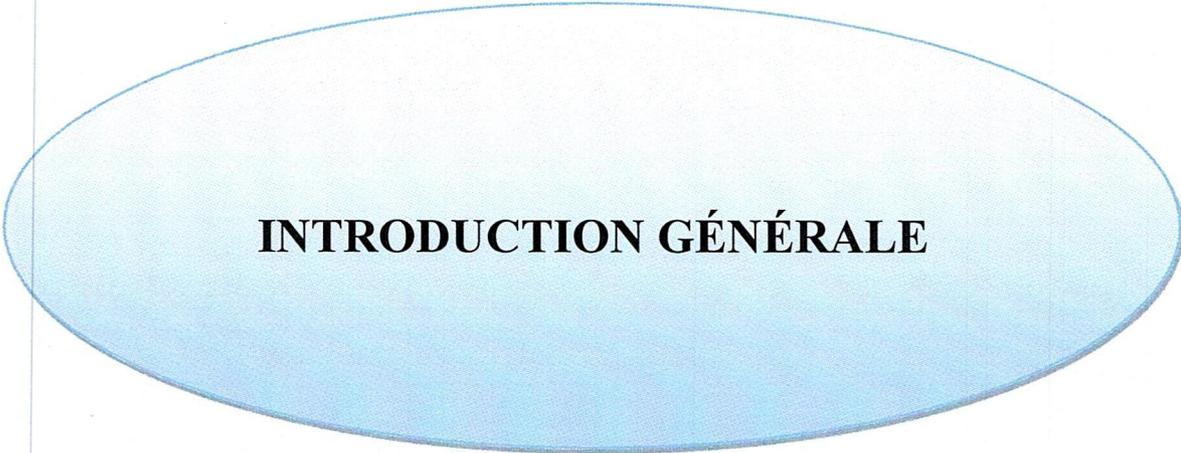
To achieve this goal, we used statistical methods for collecting and processing data namely: the survey conducted using questionnaires to principals and intermediaries in charge of marketing this product. These methods enabled us to achieve after analysis that the main causes are: lack of insurance culture in Africa, especially in CIMA zone; the lack of legal culture for conflict resolution; disregard and lack of control over the interest of the insurance product RC School.

The main targets referred to the marketing of this insurance product are: students' parents, primary responsibility to look for damage caused by the child and school heads, which liability may be sought if the student monitoring fault. Thus, sales managers / marketing of insurance companies must mobilize massively insurance prescribers School Liability and thereby increase the number of members of existing distribution networks by increasing their efficiency.

Keywords: Insurance, RC School, CIMA, Beninese market.

SOMMAIRE

INTRODUCTION GÉNÉRALE	1
PREMIÈRE PARTIE :	4
PRÉSENTATION DE L'ORGANISATION D'ACCEUIL ET DÉROULEMENT DU STAGE	4
CHAPITRE I : PRÉSENTATION DE L'AFRICAIN DES ASSURANCES	5
SECTION I : HISTORIQUE ET MISSIONS	5
A. HISTORIQUE	5
B. MISSIONS	7
SECTION II : STRUCTURE ORGANISATIONNELLE ET ACTIVITÉS	8
A. FONCTIONNEMENT DES ORGANES	8
B. ACTIVITÉS DE L'AFRICAIN DES ASSURANCES	23
CHAPITRE II : DÉROULEMENT DU STAGE	27
SECTION I : TÂCHES EFFECTUÉES ET EXPÉRIENCES ACQUISES	27
A. DIRECTION DE LA PRODUCTION	27
B. DIRECTION DES SINISTRES	29
SECTION II : DIFFICULTÉS RENCONTRÉES	34
A. AU SEIN DE L'ORGANISATION	34
B. PENDANT LA PHASE D'ENQUÊTE	35
DEUXIÈME PARTIE :	36
LA COUVERTURE DE LA RESPONSABILITÉ CIVILE SCOLAIRE EN ZONE CIMA : CAS DU MARCHÉ BÉNINOIS	36
CHAPITRE I : APPROCHES THÉORIQUE ET MÉTHODOLOGIQUE DU THÈME	37
SECTION I : PROBLÉMATIQUE DU THÈME ET REVUE DE LITTÉRATURE	37
A. PROBLÉMATIQUE DU THÈME	37
B. REVUE DE LITTÉRATURE	39
SECTION II : MÉTHODOLOGIE DE L'ÉTUDE	44
A. MÉTHODE DE COLLECTE DES DONNÉES	44
B. MÉTHODE DE TRAITEMENT DES DONNÉES RECUEILLIES	45
CHAPITRE II : TRAITEMENT DES DONNÉES ET ANALYSES DES RÉSULTATS	46
SECTION I : TRAITEMENT DES DONNÉES	46
A. TRAITEMENT DES DONNÉES DES ACTEURS	46
B. TRAITEMENT DES DONNÉES DES INTERMÉDIAIRES	48
SECTION II : ANALYSES DES RÉSULTATS ET SUGGESTIONS	49
A. ANALYSE DES RÉSULTATS OBTENUS	49
B. SUGGESTIONS	55
CONCLUSION GÉNÉRALE	57
BIBLIOGRAPHIE	60



INTRODUCTION GÉNÉRALE

Le monde dans lequel nous vivons est en pleine évolution, les activités de l'Homme se multiplient, et se diversifient. Le risque est inhérent à l'existence et à l'activité de l'Homme ; et est redouté par ce dernier qui, à défaut de l'éliminer, cherche à se prémunir contre ses conséquences néfastes. La révolution industrielle qu'a connu le monde au XIXe siècle a dynamisé le secteur économique et a accru la fréquence de réalisation des risques puis en a créé d'autres. L'Homme peut être atteint non seulement dans son intégrité physique et dans ses biens, mais aussi, appelé à réparer les conséquences des dommages causés à autrui par son propre fait, ou par celui des personnes ou des choses dont il doit répondre. Ainsi, le besoin de sécurité que cette révolution a entraîné et que ressent l'Homme, est devenu plus pressant qu'auparavant et la meilleure façon de le satisfaire est l'assurance.

L'assurance¹, selon le professeur Joseph HEMARD, est définie comme : « *une opération par laquelle une partie, l'assuré-souscripteur, se fait promettre, moyennant une rémunération (la prime ou la cotisation), pour lui-même ou pour un tiers, en cas de réalisation d'un risque, une prestation par une autre partie, l'assureur, lequel prenant en charge un ensemble de risques, les compense conformément aux lois de la statistique* ». Elle intervient dans plusieurs domaines tels que : les transports, les constructions, la santé et l'éducation. Le domaine qui retient particulièrement notre attention est celui de l'éducation.

En effet, marqué principalement par la présence des jeunes, une couche très vulnérable et très exposé aux risques, le monde scolaire reste et demeure celui dans lequel se prépare l'avenir de la nation toute entière. Ainsi, les aléas liés aux activités de ce domaine doivent être maîtrisés. L'apport des assureurs dans la couverture de ces aléas est entre autres, la mise en place du produit d'assurance Responsabilité Civile (RC) Scolaire qui connaît malheureusement un faible taux de souscription.

L'étude du thème : « **LA COUVERTURE DE LA RESPONSABILITÉ CIVILE SCOLAIRE EN ZONE CIMA : CAS DU MARCHÉ BÉNINOIS** », nous permettra d'identifier les causes qui sous-tendent ce faible taux de souscription et d'y apporter des solutions.

Le domaine de la responsabilité civile étant très vaste, sa classification nous amène à distinguer la responsabilité civile contractuelle et la responsabilité civile délictuelle. Au

¹ Définition du professeur Joseph HEMARD, tiré du Manuel International des Assurances.

titre de cette dernière, il faut noter les responsabilités du fait personnel ; du fait d'autrui ; du fait des choses et des animaux dont on a la garde ; et du fait de la ruine des bâtiments dont on est propriétaire. Le développement de la présente étude portera sur les responsabilités que l'on peut encourir du fait d'autrui, notamment, celles des pères et mères du fait de leurs enfants mineurs habitant avec eux, et des instituteurs pour les dommages causés ou subis par leurs élèves pendant le temps qu'ils sont sous leur surveillance.

Le présent rapport qui vise à contribuer à l'amélioration de la part du produit d'assurance « RC Scolaire » dans le chiffre d'affaires du marché béninois des assurances comporte deux parties :

La première partie (Partie I) s'articulera autour de la présentation de l'organisation d'accueil et du déroulement du stage, puis la seconde partie (Partie II) sera consacrée à l'étude du thème intitulé : « la couverture de la RC Scolaire en zone CIMA : Cas du marché béninois ».

PREMIÈRE PARTIE :

**PRÉSENTATION DE L'ORGANISATION
D'ACCEUIL ET DÉROULEMENT DU
STAGE**

L'objectif de cette première partie est de présenter la compagnie d'assurance dans laquelle nous avons effectué notre stage académique (Chapitre I) et de rapporter les différentes tâches effectuées pendant le déroulement dudit stage (Chapitre II).

CHAPITRE I : PRÉSENTATION DE L'AFRICAIN DES ASSURANCES

La présentation sommaire du cadre de stage nécessite que l'on s'appesantisse sur son historique et ses missions (Section I) avant de passer en revue son organisation et ses activités (Section II).

SECTION I : HISTORIQUE ET MISSIONS

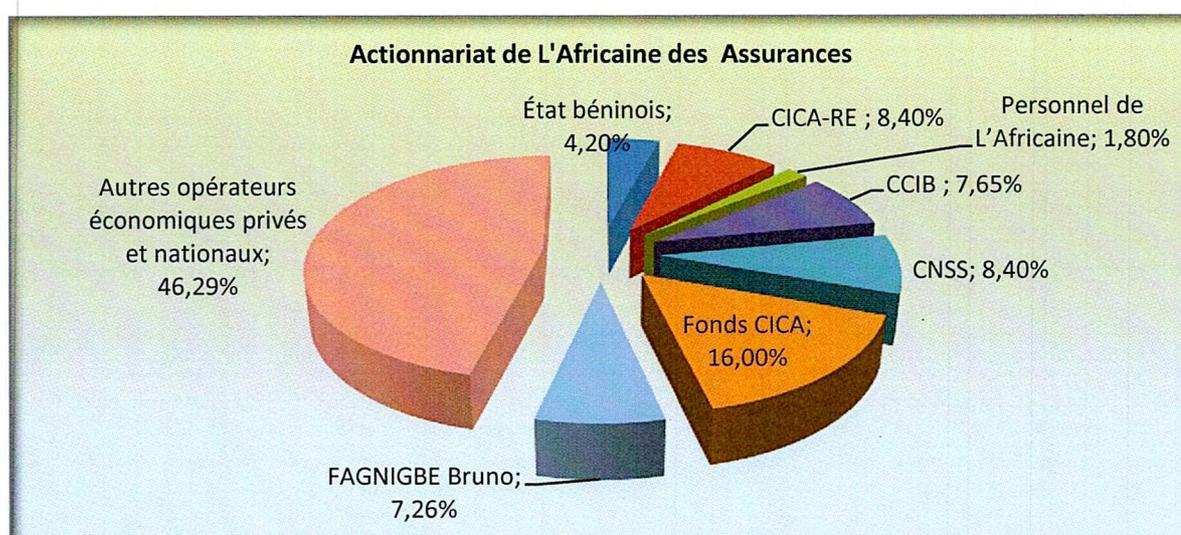
A. HISTORIQUE

L'UAP (Union des Assurances de Paris), les AGF (Assurances Générales de France) devenues aujourd'hui Allianz, et le GAN (Groupement des Assurances du Nord) sont les trois sociétés d'assurance de droit privé qui ont animé le marché béninois dans les années 1960. Au fil du temps et au rythme de l'histoire politique et économique du Bénin, le secteur des assurances a subi de profondes mutations. C'est ainsi qu'en 1974, les responsables politiques d'alors, soucieux d'exercer un contrôle sur les secteurs vitaux de l'économie, ont décrété un monopole d'État sur l'ensemble des opérations d'assurances et de réassurances. La Société Nationale d'Assurance et de Réassurance (SONAR) fut créée le 30 décembre 1974 pour la gestion de tous les risques (Vie, Incendie, Accident, Risques Divers et Techniques). Elle exerça son monopole sur le marché béninois jusqu'en 1995 où l'avènement de la Conférence Interafricaine des Marchés d'Assurances (CIMA) fit obligation aux compagnies de séparer le portefeuille d'assurance IARD (Incendie, Accident, Risques Divers) du portefeuille Vie. La branche Vie fut d'abord libéralisée, ce qui donna naissance à trois sociétés d'assurance Vie à savoir : UBA-Vie (Union Béninoise des Assurances), ARGG (Assurances et Réassurances du Golfe de Guinée), et GROUPAMA Vie devenue aujourd'hui SAHAM Vie. Le portefeuille Vie de l'ex SONAR avait été cédé à UBA Vie devenue aujourd'hui SUNU Vie Bénin. Ce fut après le tour de la Branche IARD d'être libéralisée. C'est dans ce nouveau paysage qu'a été créé L'Africain des Assurances sous la forme d'une société anonyme le 05 Novembre 1997 à Cotonou. Elle a obtenu son agrément par arrêté ministériel n° 147/MF/DC/DGAE/DCA du 20 mars 1998, et a démarré ses activités le 30 mars 1998 avec le portefeuille IARD de l'ex SONAR qui lui a été cédé. Devenue ainsi la première compagnie d'assurance privée agréée en IARD en République du Bénin, elle a démarré ses activités avec un capital social d'un milliard de francs CFA entièrement libéré. Ce capital est actuellement de deux milliards (2 000 000 000) et est détenu à 4,2% par l'État béninois, à 8,4% par la CICA-RE

(Compagnie Commune de Réassurance des États membres de la CICA), à 1,8% par son Personnel, à 7,65% par la CCIB (Chambre de Commerce et d'Industrie du Bénin), à 8,4% par la CNSS (Caisse Nationale de Sécurité Sociale), à 16% par le Fonds CICA, à 7,26% par Monsieur Bruno FAGNIGBE, et à 46,29% par d'autres opérateurs économiques privés et nationaux.

La situation de l'actionnariat de la société est résumée sous la forme du diagramme circulaire suivant :

Graphique : Actionnariat de L'Africaine des Assurances



Source : L'Africaine des Assurances, Mars 2016.

Depuis cette libéralisation, le marché béninois de l'assurance a connu une certaine évolution caractérisée par l'augmentation du nombre de compagnies opérant dans ce secteur et une diversification des produits offerts. D'une seule société d'assurance avant la libéralisation du secteur et avant l'entrée en vigueur du code des assurances, on en compte à ce jour quatorze (14) dont huit (08) évoluant en IARDT à savoir : L'Africaine des Assurances, NSIA-Bénin, FEDAS-Bénin, GAB, Allianz, SAAR-Bénin, SAHAM et AMAB et six (06) en Vie à savoir : SAHAM-Vie, A-Vie, UBA-Vie, NSIA-Vie, L'Africaine-Vie, ARGG et CIF Vie Bénin (spécialisée en microassurance). On y compte près d'une centaine d'Agences Générales réparties sur toute l'étendue du territoire national et une vingtaine de sociétés de courtage. D'autres acteurs à savoir : la Direction des Assurances (DA), le Fonds de Garantie Automobile (FGA), le Régime d'Assurance Maladie Universelle (RAMU), l'Association des Sociétés d'Assurances du Bénin (ASA Bénin) participent efficacement à l'animation du marché des assurances au Bénin.

À présent, passons aux missions que la compagnie elle-même s'est assignées.

B. MISSIONS

L'Africaine des Assurances est la première compagnie d'assurance privée agréée en IARDT (Incendie, Accidents, Risques Divers, et Transports) au Bénin. Elle demeure première en termes de Chiffre d'Affaires (CA) dans la branche IARDT avec une part de marché d'environ **32% en 2014**. Elle a pour ambition de **demeurer toujours plus proche de sa clientèle pour l'écouter, la comprendre afin de la servir, avec zèle et enthousiasme**. Elle s'est donc assignée pour mission de :

- proposer la sécurité à l'assuré à un moindre coût ;
- garantir la tranquillité d'esprit au souscripteur de la police d'assurance à juste prix ;
- prendre en compte les besoins des clients ou les anticiper afin de leur trouver les meilleures solutions moins coûteuses et ;
- apporter promptement l'assistance promise en cas de sinistre.

C'est de là que ressort l'esprit du « **sens de l'engagement** », qui exprime son positionnement sur le marché. Elle développe une vision, celle d'« **Être reconnue comme un groupe aux ambitions africaines et aux standards internationaux** ». C'est dans cette optique qu'elle a entamé un processus d'internationalisation. Ainsi, les filiales L'Africaine des Assurances de la Guinée Équatoriale (L'AAGE), L'Africaine Vie du Bénin ont été respectivement créées en 2005 et 2007 avec le rachat en 2015, de la Solidarité Africaine d'Assurances (SAFA) assurances de la Côte d'Ivoire.

Par ailleurs, elle partage des valeurs que sont :

- **Expertise**, synonyme de culture permanente du professionnalisme ;
- **Écoute du client**, pour une solution adaptée à son problème ;
- **Respect des engagements**, vis-à-vis de la clientèle et de la société en général ;
- **Solidarité** : comme principe d'action non seulement au sein du personnel mais également vis-à-vis de la clientèle et de la société en général.

Pour mener à bien ses missions, les dirigeants de la société ont mis en place une organisation à travers laquelle les règles et principes de gouvernance et de fonctionnement

d'une société anonyme sont observables. Il convient à cet effet de se pencher sur la structure organisationnelle de L'Africaine des assurances.

SECTION II : STRUCTURE ORGANISATIONNELLE ET ACTIVITÉS

Cette section présentera le fonctionnement des différents organes de L'Africaine des Assurances que sont : L'Assemblée Générale des actionnaires, le Conseil d'Administration et la Direction Générale subdivisée en des Directions Opérationnelles, Services et Cellules. Une brève présentation sera également faite sur les produits qu'elle commercialise.

A. FONCTIONNEMENT DES ORGANES

L'Africaine des Assurances est dotée d'un organigramme structurel bien hiérarchisé. Son organisation se repose sur un ensemble d'organes interdépendants les uns des autres.

1. Assemblée Générale des actionnaires

L'Assemblée Générale (AG) des actionnaires est l'instance de décisions de la société. Elle se réunit une fois par an en session ordinaire pour approuver les comptes de l'entreprise à la fin de chaque exercice et décider de l'affectation des résultats (constitution de diverses réserves, et partage des bénéfices). L'AG peut toutefois se réunir en session extraordinaire dans les conditions prévues dans les statuts et règlements de l'entreprise. C'est elle qui élit les membres du Conseil d'Administration.

2. Conseil d'Administration

Les attributions du Conseil d'Administration sont définies dans les statuts de la compagnie. Il est investi des pouvoirs les plus étendus pour agir en toutes circonstances au nom de cette dernière. Relèvent notamment de sa compétence :

- la définition des grandes orientations de l'entreprise ;
- l'exercice du contrôle permanent de la gestion assurée par le Directeur Général ;
- l'arrêt des comptes de chaque exercice social ;
- l'adoption du budget de la compagnie.

3. Direction Générale

La fonction managériale assurée par le Directeur Général doit s'attacher à réaliser l'intégration des ressources humaines, matérielles et financières de l'entreprise en vue d'atteindre les objectifs que cette dernière s'est assignée. Elle consiste donc à prévoir les voies et moyens pour atteindre les objectifs, à organiser l'ensemble des ressources de la société de façon efficiente, à coordonner et contrôler les activités de chacun et de tous afin de pouvoir réaliser les résultats escomptés. Le Directeur Général est assisté des organes jugés stratégiquement importants pour la société et qui prêtent leurs services à l'ensemble de son organisation. Ils sont désignés, soit par la fonction spécifique exercée, soit par département. Nous pouvons citer :

- l'Inspection Générale chargée des audits et de la gestion du système informatique ;
- le Département Marketing, Communication, Qualité et Réputation (DMCQR) ;
- le Département des Ressources Humaines et Logistique (DRHL) ;
- le Service Réassurance ;
- la Direction des Intermédiaires (DI) ;
- la Direction des Études et de la Production Directe (DEPD) ;
- la Direction des Sinistres (DS) ;
- la Direction Comptable et Financière (DCF).

Pour une meilleure gestion de son temps et une optimisation de l'action, le Directeur Général dispose également d'un secrétariat particulier.

3.1. Inspection Générale chargée des audits et de la gestion du système informatique

La mission de l'Inspection Générale est de vérifier en permanence par sondage ou toute autre méthode appropriée, les opérations réalisées ou activités menées au sein de la compagnie. Dans ce cadre, elle doit donc :

- vérifier en permanence les centres de production (Service Courtage, Bureaux Directs et Agences Générales) pour s'assurer de la régularité des opérations qui y sont menées, c'est-à-dire du respect des règles et procédures en vigueur au niveau

de la compagnie et, le cas échéant, des dispositions du traité de nomination signé d'accord parties ;

- vérifier en permanence les services (Sinistres Automobiles, Sinistres IRDT, Sinistres Santé et Contentieux Sinistres) pour s'assurer de la régularité des opérations qui y sont menées, c'est à dire du respect des règles et procédures en vigueur au niveau de la compagnie ;
- vérifier également toutes les opérations réalisées par les autres entités de la compagnie.

Relèvent également de la compétence de l'Inspection Générale, les fonctions d'étude, de réalisation, de conseil et d'assistance dans le domaine du traitement automatisé de l'information au sein de l'entreprise. La mission ci-dessus globalement définie est exécutée selon les domaines de compétences, par les services ci-après de l'Inspection Générale.

Service Informatique

Le Service Informatique exerce les fonctions d'étude, de réalisation, de conseil et d'assistance dans le domaine du traitement automatisé de l'information au sein de l'entreprise. Ces fonctions s'insèrent dans un plan et dans un programme informatique élaboré en relation avec les services utilisateurs, conformément aux grandes orientations définies par la Direction Générale.

Service Audit Interne

Il a pour mission l'évaluation en permanence du système de contrôle interne à travers l'examen minutieux des mécanismes de fonctionnement de l'entreprise, c'est-à-dire l'ensemble des procédures réelles comparées aux normes de fonctionnement.

Pour y parvenir, le service Audit Interne est chargé :

- d'étudier les mécanismes de fonctionnement de l'entreprise et de rédiger les procédures y afférentes, en collaboration avec les différents centres de responsabilité ;
- de transcrire ces normes dans un manuel de procédures diffusé auprès des utilisateurs, et veiller à leur application rigoureuse après une période de formation appropriée ;

- d'identifier les forces et les faiblesses du système de contrôle interne et de formuler en conséquence les propositions d'amélioration dudit système.

Il est chargé également de vérifier les opérations relatives à la production et aux sinistres réalisées dans toutes les entités de la compagnie (services production, services sinistres et agences générales).

Service Recouvrement

Il est chargé des activités de recouvrement des créances impayées de la compagnie en collaboration étroite, le cas échéant, avec les structures extérieures spécialisées d'appui. Il s'agit du recouvrement amiable ou judiciaire des créances de la compagnie, en synergie avec les centres de production concernés. À ce titre, toutes les structures extérieures appelées aux tâches de recouvrement des créances de la compagnie doivent opérer sous le contrôle de ce service.

3.2.Département Marketing, Communication, Qualité et Réputation

Le Département est chargé de :

- la conception et la mise en œuvre des stratégies marketing ;
- la conception et la mise en œuvre des stratégies de communication ;
- garantir la politique qualité et la réputation de la compagnie.

Il est subdivisé en deux (02) services :

Service Marketing et Communication

Ses attributions sont les suivantes :

- élaboration et mise en œuvre des stratégies et plans marketing ;
- définition et mise en œuvre d'une politique de communication (publicité et promotion de vente) ;
- étude et mise en œuvre des moyens d'amélioration de l'image de marque de la compagnie et de création d'un climat favorable dans ses relations avec l'extérieur (publications, conférences, journées portes ouvertes, mécénat, sponsoring, etc.) ;

- planification, budgétisation, évaluation périodique des actions commerciales ;
- suivi de la clientèle en collaboration avec les responsables des points de vente ;
- assistance à la Direction Générale par l'étude, la préparation et la présentation à qui de droit de dossiers spécialement confiés.

Service Qualité et Réputation

Il est chargé de :

- assister la Direction Générale dans la définition et la rédaction de sa politique qualité, de ses objectifs et de son engagement ;
- animer la démarche qualité notamment, organiser et conduire les revues qualité ;
- rendre compte du fonctionnement du système qualité à la Direction Générale en signalant les non conformités enregistrées et les actions correctives suggérées pour en éviter le renouvellement.

3.3.Département Ressources Humaines et Logistique

Ce Département est chargé de :

- la gestion des affaires administratives de la compagnie ;
- la mise en place et le développement de la communication interne ;
- l'approvisionnement et la gestion des stocks de toute nature ;
- la gestion des biens meubles et immeubles de l'entreprise.

Il est subdivisé en trois (3) services :

Service Recrutement et Gestion des Carrières

Ce Service a en charge :

- la gestion du recrutement proprement dit ;
- l'intégration du nouvel embauché dans le Système d'Information des Ressources Humaines ;
- la gestion des stages conventionnés ;
- le suivi des échéances contractuelles ;

- le suivi des effectifs : Dans ce cadre, le Service gère les mouvements du personnel (entrées / sorties) dans chaque direction ;
- la gestion des sanctions ;
- la définition et la mise en œuvre des programmes de formation interne et externe en rapport avec les directions ;
- l'organisation des évaluations à mi-parcours et de fin d'année.

Dans tous les cas, le Service Recrutement et Gestion des Carrières doit veiller à l'épanouissement du facteur humain dans l'entreprise en suscitant et en entretenant un environnement incitatif pour un travail efficient au sein de la société.

Service Logistique et Archive

Ce service a pour attributions :

- l'accomplissement des tâches administratives confiées ou revenant au département (gestion de courriers, suivi de dossiers administratifs généraux à l'exclusion des dossiers du personnel, démarches administratives, organisation des missions en rapport avec les autres services compétents) ;
- le suivi, la gestion en rapport avec les Conseils choisis, des affaires contentieuses à caractère général (non liées aux sinistres) et, le cas échéant, la représentation de la Direction Générale devant les instances judiciaires y liées ;
- la gestion de la bibliothèque de la compagnie.

Le Chef du Service doit s'occuper de la ventilation soignée du courrier arrivé en vue de son traitement diligent par les entités ou personnes compétentes de la compagnie. Il a également la gestion de la logistique de la compagnie.

Service Paye et Administration

Ce Service a pour attribution :

- la gestion des congés annuels et le suivi des absences (autres que maladie) ;
- la gestion des dossiers du personnel et la préparation des éléments de paie ;
- l'enregistrement des données dans le logiciel de gestion de la paie ;
- l'édition des bulletins de paie et l'établissement des états mensuels ;

- l'archivage des éléments de paie ;
- le règlement des cotisations sociales et fiscales.

3.4. Service Réassurance

Le Service est chargé :

- de la définition et de la mise en œuvre de la politique de cessions et d'acceptations de la société ;
- du traitement et de la gestion des contrats de la société avec ses réassureurs et ses cédantes ;
- de l'appui aux différentes filiales dans les négociations et la gestion des programmes sectoriels de réassurance.

Ces attributions exigent de la part du Service :

- la recherche d'une amélioration de la rétention du taux de commissionnement et de la participation bénéficiaire sur les branches jugées rentables ;
- les placements en facultative des pointes de risques non prévues aux traités ;
- les applications effectives et prioritaires des quotas de cessions obligatoires aux organismes panafricains ;
- la prospection planifiée et méthodique des cédantes potentielles, notamment africaines, en vue de leur prendre des affaires ;
- le contrôle périodique sur l'accord du Directeur Général de la gestion de la réassurance par les filiales.

3.5. Direction des Intermédiaires

La Direction des Intermédiaires est chargée du suivi des relations avec les intermédiaires et de l'animation de la force de vente qu'ils représentent. Elle est l'interlocutrice principale des intermédiaires au niveau de la compagnie. Elle est chargée de faire les propositions d'agrément des Agences au Directeur Général après les études techniques de dossier effectuées par le Service Études et Développement.

Elle est divisée en deux (02) services comme ci-après :

Service Courtage

Le Service Courtage est chargé des opérations de souscription des affaires apportées par les courtiers. Il répond avec célérité aux demandes de cotation ou aux appels d'offres lancés par le biais des courtiers. Tout comme un Bureau Direct, le Service doit tenir quotidiennement un inventaire des réalisations, des annulations et ristournes puis fournir, à travers le cadre retenu, les informations y relatives à la Direction Comptable et Financière, pour les besoins d'analyse de portefeuilles, à la Direction des Études et de la Production Directe. Le Service tient également un inventaire quotidiennement mis à jour des impayés pour les besoins de recouvrement de créances. Le Service doit enfin s'atteler à rendre visite à la clientèle en collaboration avec les courtiers.

Service Suivi et Animation du Réseau des Agences (SSARA)

Le Service est chargé :

- du suivi rigoureux et quotidien des réalisations déclarées des agences générales (inventaire permanent des émissions, des annulations et ristournes). À ce titre, il doit s'organiser pour la collecte sur place et périodique des pièces et informations nécessaires à son inventaire ;
- du suivi rigoureux des versements par les agences des primes collectées par elles;
- des rapprochements de données avec les agences pour s'assurer de la fiabilité des informations reçues ;
- de la collecte systématique des primes encaissées par les agences générales pour le compte de la compagnie ;
- de la tenue d'un inventaire quotidiennement mis à jour des impayés pour les besoins de recouvrement de créances ;
- du suivi de la formation continue du personnel du réseau de distribution en accord avec le DRHL ;
- de l'organisation et de l'animation du réseau des agences ainsi que de l'assistance à elles apportée pour la réussite de leur mission ;
- de la gestion des portefeuilles d'informations commerciales (ventes, produits, clients) ;

- de recevoir les demandes d'agrément des agences générales et confier l'étude technique des dossiers au Service Études et Développement.

Le Service centralise également toutes les informations et pièces provenant des agences générales. Il doit enfin s'atteler à rendre visite à la clientèle de son portefeuille en collaboration avec les Agents généraux. Il est l'interlocuteur principal des Agences Générales.

3.6.Direction des Études et de la Production Directe

Cette Direction a en charge les études ou opérations techniques et commerciales indispensables à la survie et au développement de la compagnie. De même, elle doit accompagner les centres de production sur le terrain (aide à la tarification, visites de risques ou de la clientèle notamment) pour le développement des affaires directes. À ce titre, elle doit en collaboration avec la Direction des Intermédiaires, assurer :

- la définition et la mise en œuvre de la politique commerciale de la Société ;
- la mise en œuvre des actions commerciales susceptibles de favoriser le développement de la Société ;
- la diffusion de tous les produits de la compagnie ;
- la définition des modalités de souscription des contrats d'assurance des branches exploitées par la compagnie et la gestion qualitative des produits de cette dernière ;
- la collecte sur le marché ou ailleurs d'informations utiles à la conception et la mise au point de nouveaux produits ;
- la détermination des provisions de primes ;
- l'organisation et l'animation des centres de production.

Elle participe enfin, en appui à la Direction Comptable et Financière, aux études des projets d'implantations nouvelles, dans le cadre de l'exécution du programme d'expansion de la société. Cette direction est aidée dans ses tâches par les Services ci-après :

Service Études et Développement

Le Service Études et Développement (SED) a pour mission :

- d'étudier l'environnement et son évolution ;
- d'évaluer en permanence l'activité d'assurance tant au niveau international que national ;
- de proposer les normes de tarification tenant compte des ratios techniques de chaque branche exploitée ;
- d'aider, au besoin, les points de vente dans l'établissement diligent des cotations demandées et dans les réponses aux appels à la concurrence lancés ;
- de centraliser les statistiques de production de la compagnie pour une analyse de portefeuilles ;
- de déterminer ou de vérifier le degré de fiabilité des provisions techniques déterminées ;
- de concevoir de nouveaux produits en rapport avec le Département Marketing, Communication, Qualité et Réputation (DMCQR) ;
- de gérer qualitativement les produits tant dans la forme que dans le fond ;
- d'effectuer les visites de risques en rapport avec les centres de production ;
- de rédiger les rapports d'activités trimestriels et annuels pour la production ;
- l'analyse des causes de déficience des produits pour des propositions de mesures correctives ;
- l'analyse technique des dossiers d'agrément des agences générales en collaboration avec la Direction des Intermédiaires.

Bureaux Directs

Les Bureaux Directs constituent la vitrine de la Compagnie. À ce titre, ils sont chargés essentiellement de la présentation et de la vente des produits de celle-ci à la clientèle. Ils représentent des centres de profit pour lesquels les Chefs de Bureaux doivent rechercher une rentabilité permanente. Leur personnel plus que celui des autres structures de la compagnie doit être courtois, toujours présentable et accueillant.

Pour justifier de son existence, le Bureau Direct se doit de prospector le marché et de rechercher la clientèle pour un volume de production plus grand, tout comme le ferait un agent général. Le Bureau Direct tient quotidiennement un inventaire des réalisations, des annulations et ristournes puis fournit, à travers le cadre retenu, les informations y relatives à la Direction Comptable et Financière. Le Bureau Direct tient également un inventaire quotidiennement mis à jour des impayés pour les besoins de recouvrement de créances. Il enregistre enfin tous les sinistres de la société qui lui sont déclarés. Il peut avoir une délégation de pouvoirs dans le cadre des règlements de certains sinistres. Il peut être invité à participer à la mise en œuvre de toutes actions commerciales initiées par le DMCQR. Sur le plan hiérarchique, le Bureau Direct a même rang qu'un Service.

3.7.Direction des Sinistres

La Direction des Sinistres est chargée de :

- l'organisation et l'animation des services sinistres ;
- la gestion des sinistres déclarés à la compagnie ;
- la surveillance des portefeuilles de sinistres de la compagnie ;
- le suivi et le traitement approprié des dossiers non évolutifs ;
- le suivi des affaires contentieuses ;
- l'exercice des recours contre les tiers et les autres compagnies d'assurances ;
- l'exercice des actions légales de poursuite éventuelle contre les faussaires détectés.

Elle comprend quatre services : le Service Sinistres Automobile ; le Service Sinistres Incendie, Risques Divers et Transports (SSIRDT) ; le Service Sinistres Santé et le Service Contentieux Sinistres.

📌 Services Sinistres (Automobile et IRDT)

Ils ont pour mission, dans leurs domaines de compétence respectifs :

- la prise des déclarations de sinistres et l'ouverture des dossiers y relatifs ;
- les reconnaissances de sinistres en vue de collecter les éléments d'appréciation relatifs aux circonstances desdits sinistres et, le cas échéant, les propositions de mesures conservatoires nécessaires ;
- l'étude et le règlement des dossiers sinistres ;

- la détermination des provisions de sinistres ;
- la centralisation des sinistres enregistrés dans tous les points de vente ;
- la production périodique des statistiques relatives aux sinistres réglés et en suspens;
- la mise à jour systématique des évaluations ;
- la surveillance permanente du portefeuille pour en apprécier la qualité, détecter les velléités de fraude éventuelle et confier le dossier suspect aux structures externes spécialisées pour les investigations à mener ;
- le recensement périodique des dossiers non évolutifs aux fins de dispositions particulières à prendre (recherche des victimes ou bénéficiaires d'indemnités, demande de procès-verbaux d'accident ...) en vue de leur liquidation.

Service Sinistres Santé

Il a pour mission essentielle de veiller à l'accès à des soins de qualité pour tous les assurés du portefeuille et de garantir la juste rétribution des prestations. À ce titre, il doit :

- s'organiser de manière à assurer le traitement rapide et équitable des réclamations enregistrées ;
- contrôler les pièces produites à l'appui des réclamations et attester de leur régularité avant paiement ;
- intervenir, le cas échéant, auprès des centres conventionnés pour corriger les erreurs, omissions ou abus afin de les amener à une attitude compatible avec les termes de l'accord de partenariat signé avec eux ;
- visiter systématiquement les malades ou blessés d'accidents de la circulation pour une opinion objective sur l'évolution prévisible, dans la nature et le coût de prise en charge, des maux soufferts ;
- étudier et donner son avis sur les dossiers d'évacuation sanitaires soumis à la compagnie ;
- fournir les éléments de statistiques nécessaires au suivi du portefeuille Santé de la compagnie. La nature desdits éléments est définie avec la DEPD et la DCF.

Pour réussir dans cette mission, le Service doit travailler à entretenir des relations de confiance, empreintes de franchise et de grande courtoisie, avec tous les partenaires et/ou

prestataires de services. Enfin au titre de ses attributions, le Chef Service doit faire office de Médecin référent pour les salariés de la compagnie.

Service Contentieux Sinistres

Le Service Contentieux Sinistres est chargé du suivi jusqu'à l'aboutissement des dossiers contentieux et de l'exercice des recours contre les tiers ou les autres compagnies d'assurances, tant pour le compte de la société que pour celui de ses assurés. Le Service a donc pour mission de préparer et de suivre les dossiers litigieux, de correspondre avec les Avocats et autres réclamants et enfin, d'initier puis suivre avec rigueur les demandes de paiement en faveur des assurés ou de la compagnie. Le Service se charge donc des dossiers :

- évoluant devant les tribunaux ;
- dans lesquels la compagnie a enregistré une réclamation d'Avocat ;
- traités par les Services Sinistres et dans lesquels une action en répétition des sommes payées est possible ;
- de recours à exercer pour le compte de l'assuré.

Les recours exercés contre la compagnie doivent être gérés directement par les Services Sinistres. Le Service tient un inventaire quotidiennement mis à jour des règlements intervenus et des suspens qu'il communique périodiquement aux services sinistres concernés.

3.8.Direction Comptable et Financière

Cette direction est chargée de :

- la tenue de tous les comptes financiers de la société ;
- la gestion de la trésorerie et la mise en œuvre de la politique de placement dans le respect des dispositions du code CIMA ;
- l'élaboration et le suivi du budget de la compagnie ;
- la confection des tableaux de bord de gestion des entités ;
- la tenue de la comptabilité analytique ;
- la confection des états statistiques CIMA ;
- la rédaction des rapports d'activité de la compagnie.

La direction est également chargée de la conduite des études des projets d'implantations nouvelles, dans le cadre de l'exécution du programme d'expansion de la société. Elle est assistée dans cette mission, de la DEPD. Elle compte en son sein les trois entités ci-après :

Service Comptabilité

Il est divisé en deux (02) sections : La section comptabilité générale et la section comptabilité technique.

La section comptabilité générale est chargée :

- de la passation, le cas échéant, des écritures de la comptabilité générale et de la vérification de celles générées par l'outil informatique ;
- de l'élaboration de tous tableaux de synthèse indispensables à l'organisation des réalisations au mieux de la compagnie ;
- de la supervision des travaux de fin d'exercice ;
- de la confection des états financiers ;
- d'établir les états de rapprochement.

La section comptabilité technique a pour mission :

- la vérification des écritures générées par l'outil informatique sur les primes et les sinistres et, au besoin, leur correction ;
- la saisie des informations d'ordre technique (primes et sinistres) ;
- le suivi des comptes courants des Agents Généraux, Courtiers et Bureaux Directs ;
- la participation à l'élaboration des états statistiques CIMA avec le service contrôle de gestion ;
- le calcul des commissions des intermédiaires ;
- l'initiation et l'animation des séances de rapprochements des données avec les autres entités de la société.

Service Financier et Placements

Il est chargé de la gestion des placements tant financiers qu'immobiliers, ainsi que de la gestion de la trésorerie de la compagnie. À ce titre, son rôle est :

- de proposer à la Direction Générale une politique de placements à des conditions suffisamment avantageuses des ressources de la compagnie ;
- d'émettre les chèques de règlements de toutes natures ;
- d'encaisser les chèques et autres espèces ;
- de superviser la caisse de menues dépenses.

Service Contrôle de Gestion

Il a pour mission d'aider la Direction Générale et tous les responsables, tant opérationnels que fonctionnels, à maîtriser la gestion, en leur donnant les moyens de piloter leur structure en pleine visibilité. Pour y parvenir, le Service Contrôle de Gestion doit pouvoir :

- élaborer les programmes et budgets des différents directions et services en collaboration étroite avec lesdites entités ;
- procéder au suivi budgétaire ;
- concevoir un système de contrôle adapté au domaine des assurances qui permette d'établir des objectifs et des prévisions (aussi bien financières que techniques et commerciales) à tous les niveaux hiérarchiques, d'en contrôler périodiquement les réalisations et d'analyser les causes d'écart en vue de déclencher les actions correctives adéquates ;
- concevoir des tableaux de bord à l'usage de toutes les entités et mis au point en concertation avec ces dernières ;
- aider les entités utilisatrices à comprendre les tableaux de bord et leur utilité pour le contrôle de leur propre gestion ;
- confectionner les états statistiques CIMA ;
- donner son avis et formuler des recommandations sur les opérations réalisées par les organes de la société ;
- rédiger les rapports d'activités de la compagnie.

Il est important de rappeler que L'Africaine des Assurances a plusieurs partenaires en réassurance. Elle appartient également au réseau GLOBUS qui compte trente-trois (33) membres à travers le continent africain, toutes des compagnies d'assurances crédibles et fiables. Le réseau se veut un interlocuteur unique pour une solution globalisée et donc harmonisée face aux besoins d'assurances des courtiers et clients internationaux. Un autre objectif poursuivi par le réseau est le renforcement des performances locales de chaque société membre. Son bouquet de réassurance est composé de réassureurs tels que : CICA RE, AFRICA RE, AVENI RE, NCA RE et CONTINENTAL RE et de la captive de réassurance qu'est GLOBUS RE. Elle traite aussi avec d'autres réassureurs notamment en cas de réassurance facultative.

Le cadre du stage étant connu, qu'en est-il des activités de L'Africaine des Assurances ?

B. ACTIVITÉS DE L'AFRICAINES DES ASSURANCES

L'Africaine des Assurances dont le siège est à Cotonou, est une compagnie d'assurance opérant dans la branche non vie. Elle couvre l'ensemble du pays grâce à son réseau de distribution, composé de cinq (5) Bureaux Directs et quarante-quatre (44) Agences Générales réparties sur l'ensemble du territoire. Elle distribue également ses produits par le biais des courtiers nationaux et internationaux qui sont au nombre de vingt (20) sur le marché béninois à ce jour. La compagnie dispose d'une gamme variée de produits (classiques et nouveaux) en vue de répondre aux exigences sans cesse croissante de la clientèle.

1. Produits classiques

Il s'agit des produits habituellement proposés dans la branche IARDT.

1.1. Assurance Automobile

Le contrat automobile offre des garanties obligatoires et des garanties optionnelles. Au titre des garanties obligatoires, nous pouvons citer la Responsabilité Civile (RC) obligatoire. Cette garantie couvre les conséquences pécuniaires de la RC que l'assuré peut encourir en raison des dommages corporels, matériels et immatériels causés à autrui du fait de l'usage d'un véhicule terrestre à moteur, ses remorques ou semi-remorques. Elle peut être complétée par la carte brune CEDEAO qui permet à l'assuré d'obtenir les mêmes couvertures lors des déplacements dans les seize (16) pays membres de cette communauté.

Les garanties optionnelles sont vivement recommandées aux clients car elles concourent à une bonne protection des assurés. Nous avons, la garantie "AUTO PLUS" ou "Protection du conducteur" ; la garantie "Personnes Transportées" ou "Sécurité routière"; la garantie défense et recours ; la garantie dommages au véhicule ; les garanties Vol ; Incendie ; Bris de glaces et Remboursement anticipé.

1.2.. Assurance Multirisque Professionnelle ou globale dommage

Il s'agit d'une formule d'assurance mixte qui combine plusieurs garanties (l'incendie-explosion et événements assimilés, les dommages aux appareils électriques, la perte d'usage, les pertes indirectes...) pour une couverture plus complète offerte aux clients. Elle est destinée aux entreprises commerciales, industrielles et de services.

1.3.. Assurance Maladie ou Santé

Elle offre les prestations telles que le remboursement des frais médicaux, d'analyses, chirurgicaux, d'hospitalisations et pharmaceutiques. Des garanties optionnelles permettent de couvrir les frais d'optiques, les vitamines et les frais d'évacuation sanitaire à l'étranger, y compris l'assistance médicale.

1.4.. Assurance Individuelle Accidents

Cette assurance couvre les conséquences pécuniaires des dommages corporels subis par l'assuré à l'occasion d'un accident. Elle donne droit dans la limite des capitaux souscrits, au versement d'un capital aux ayants droits en cas de décès, au versement d'un capital en cas d'invalidité permanente partielle ou totale, au versement d'une indemnité journalière en cas d'invalidité temporaire, à la prise en charge des frais médicaux, pharmaceutiques et d'hospitalisations suite à un accident garanti.

1.5.. Assurance Transports

Elle couvre les risques liés aux transports terrestre, aérien et maritime, les risques encourus par les moyens de transport et la RC des entrepreneurs de transports. L'Africaine des Assurances propose deux garanties pour la sécurité des marchandises transportées. Il s'agit des garanties Tous Risques et Franc d'Avaries Particulières (FAP) sauf.

1.6.. Assurances Construction

Elle comporte la Tous Risques Chantier (TRC) et les assurances décennales. Au titre de la TRC, sont couverts les dommages à l'ouvrage et l'ensemble des biens destinés à faire partie intégrante de l'ouvrage définitif, les frais de déblai, les dommages aux existants s'il y a lieu, les frais d'acheminement rapide, les engins et matériels de chantiers, la responsabilité civile croisée, etc.

Quant aux assurances décennales, la compagnie propose la RC décennale et la garantie dommages ouvrages pour couvrir les dommages même résultant d'un vice du sol, qui compromettent la solidité de l'ouvrage ou qui l'affectent dans l'un de ses éléments d'équipements, le rendant impropre à sa destination.

Entre autres produits classiques, nous pouvons citer l'assurance de la perte d'exploitation après incendie et bris de machine ; l'assurance de la Responsabilité Civile ; la Globale de banques ; l'assurance sécurité voyage séjour et sécurité familiale accident.

2. Produits nouveaux

Il s'agit des produits **Quiétus, Domus, Moto' Sûr et Récré plus** proposés par L'Africaine des Assurances.

2.1.. Assurance Multirisque Habitation ou « DOMUS »

Cette garantie couvre les risques liés à l'habitation tels que l'incendie, les dégâts des eaux, le vol, les bris de glaces, les dommages aux appareils électriques et la RC chef de famille. Elle est le parallèle de l'assurance multirisque professionnelle, à quelques variantes près.

2.2.. Assurance « Quiétus »

Cette assurance garantit les risques simples ou commerciaux qui s'entendent de toute activité d'achat de produits en vue de leur revente en l'état, ou de toute activité de transformation ou de prestation de services en globale dommages ; dans la limite du capital global couvert par l'assureur. Il s'agit en l'occurrence des risques non prévus au traité des risques d'entreprises (TRE).

2.3.. Assurance « Moto' sûr »

Cette assurance est un produit conçu pour les véhicules de deux ou trois roues et par laquelle L'Africaine des Assurances couvre la RC du propriétaire de l'engin, protège le véhicule contre l'incendie, le vol, les dommages à l'engin et assure la sécurité du conducteur contre les risques liés à la circulation routière.

2.4.. Assurance « Récré plus »

L'assurance Responsabilité Civile Scolaire ou encore l'assurance « Récré plus » a pour objet de garantir les conséquences pécuniaires dont seraient responsables les enseignants, le personnel administratif et les élèves dans le cadre des activités scolaires. La souscription de cette assurance est faible au niveau de L'Africaine des Assurances. Elle ne représente que **0,26%** du chiffre d'affaires de la compagnie. Cette faible représentation serait liée à un bon nombre de problèmes auxquels nous essaierons d'apporter des solutions, dans la suite de notre travail et plus précisément, dans la deuxième partie consacrée à ce rapport d'étude et de stage.

Mais passons d'abord au déroulement du stage à travers le chapitre suivant.

CHAPITRE II : DÉROULEMENT DU STAGE

Le présent chapitre sera consacré à la description des tâches effectuées et expériences acquises dans les différentes entités parcourues ainsi que les difficultés rencontrées pendant le stage.

SECTION 1 : TÂCHES EFFECTUÉES ET EXPÉRIENCES ACQUISES

Les entités parcourues ont été déjà présentées essentiellement dans le premier chapitre de notre travail. Pour éviter la répétition, il s'agira donc pour la suite de décrire les tâches exécutées ainsi que les expériences acquises au cours de notre passage au sein desdites entités.

A. DIRECTION DE LA PRODUCTION

La production de L'Africaine des Assurances est essentiellement assurée par la Direction des Intermédiaires (DI) et la Direction des Études et de la Production Directe (DEPD). Les services production sont chargés de la tarification, rédaction, de l'archivage, des modifications éventuelles et du renouvellement des contrats. Les tâches qui ont meublé notre passage dans les différents services de ces deux directions peuvent être résumées ainsi qu'il suit :

1. Direction des Intermédiaires

Elle est composée de deux services :

1.1.. Au Service Courtage

Nous avons démarré notre stage par le service courtage où nous avons collaboré directement avec les Courtiers, mandataires de leurs clients. Dans ce service, nous avons été très utiles aux producteurs sur plusieurs tâches qui nous ont été confiées. Nous avons participé aux mises à jour de fichier de suivi des assurés dans le cas d'une police santé, et de fichier sur les émissions des certificats d'assurances transports. Nous avons appris à effectuer la cotation d'assurance SVS c'est-à-dire « Sécurité Voyage Séjour ». De même, nous avons non seulement suivi la cotation, mais aussi participé à la mise en place des polices d'assurances flotte Automobile, Multirisque Professionnelle, Multirisque Habitation, Responsabilité Civile Chef d'Entreprise, Individuelle Accidents, Transport Maritime, etc. à partir du logiciel métier « CEGENAT ».

Nous avons appris à effectuer la cotation en assurance « Maladie Groupe », puis à la mettre en place dans le logiciel « MERCURE ». À partir de ce logiciel, nous avons appris à effectuer plusieurs opérations telles que la saisie, l'incorporation et même la modification des affiliés de l'assurance Santé. Après toutes ces opérations, nous demandons l'impression des cartes santé destinées auxdits affiliés.

Notre présence dans ce service nous a permis de suivre, puis de comprendre les méandres de la tarification ; et de bien nous appliquer dans les différents logiciels de la compagnie.

1.2.. Au Service Suivi et Animation du Réseau des Agences

Dans ce service, nous avons été plus en contact avec les Agences Générales. Dans les prérogatives qui leurs sont attribuées, certaines agences ne peuvent émettre que des polices d'assurances Automobiles à leur niveau. Ainsi, elles se rapprochent du SSARA pour toutes les autres opérations d'assurance hors Automobile. Pour répondre à leurs diverses préoccupations, nous avons participé à la mise en place des polices d'assurances Responsabilité Civile ; Multirisque Professionnelle ; Individuelle Accidents ; et Sécurité Voyage Séjour dans le logiciel « CEGENAT ». Pour les polices SVS, nous avons veillé à leur mise sur la plateforme avant la date d'effet de la police, afin d'éviter les cas de non assurance vis-à-vis du partenaire. Aussi, avons nous effectué de diverses tâches telles que : enregistrement des courriers arrivés et départs puis leur classement après affectation des numéros ; édition des bordereaux d'émissions ; de commissions suivi des bordereaux d'envoi adressés au Directeur Comptable et Financier pour paiement des commissions dues par la compagnie aux agences.

Le passage dans ce service nous a non seulement permis de maîtriser les différentes tâches, mais aussi de comprendre les relations qu'entretient la Direction Générale par le biais du SSARA avec ses Agences Générales.

2. Direction des Études et de la Production Directe

Dans cette direction, le stage s'est déroulé au bureau direct siège et au service études et développement.

2.1.. Au Bureau Direct Siège

Ici, nous avons eu l'opportunité d'accueillir les divers clients/assurés de la compagnie et de gérer notre contact direct avec eux. Les tâches effectuées dans ce service sont essentiellement la production des polices d'assurances (les affaires nouvelles, le renouvellement), le changement d'immatriculation, la conception des factures pro-forma à envoyer aux clients afin de leur notifier le montant à payer en cas de renouvellement du contrat. Le stage effectué dans ce service nous a permis de développer et d'améliorer nos aptitudes acquises pendant notre passage dans les autres services.

2.2.. Au Service Études et Développement

Dans ce service, nous avons participé à la centralisation des statistiques de toutes les entités de production de la compagnie (les bureaux directs, le service courtage, le SSARA et la Bancassurance) ; à la rédaction des projets de lettres de réponse adressées aux clients. Nous avons également pris connaissance des différents tarifs de la société surtout celui concernant la RC chef d'entreprise qui nous a permis d'approfondir nos connaissances sur les fondements de la responsabilité civile scolaire.

Grace à notre passage dans ce service, nous avons amélioré nos compétences informatiques surtout en Excel, dont la connaissance est indispensable pour l'établissement des rapports hebdomadaires, mensuels, à mi-parcours et même annuels des activités de la compagnie pour un suivi permanent.

Après cet exposé sur les tâches exécutées à la Direction de la production, le paragraphe suivant est consacré à notre passage à la Direction des Sinistres de la société.

B. DIRECTION DES SINISTRES

Cette direction s'occupe du règlement des sinistres entraînant la garantie de la compagnie et dans les limites des capitaux assurés. Elle coiffe tous les services sinistres Automobile ; Incendie Risque Divers et Transport ; Santé et Contentieux Sinistre. Dans cette direction, nous avons parcouru les services suivants :

1. Service Sinistre Santé

Le service sinistre Santé est divisé en deux cellules (Accueil et Règlement) qui fonctionnent comme une chaîne de production. Notre stage s'est déroulé dans ces deux cellules. Dans la cellule "Accueil", nous recevons les demandes :

- de prise en charge ou d'entente préalable concernant les hospitalisations, l'Holter tensionnel, l'Echo Doppler cardiaque, les frais d'optique, de l'orthodontie, les prothèses dentaires, etc. ;
- d'accord pour le préfinancement par l'assuré malade lorsque ce dernier envisage bénéficier des soins dans des centres de santé non agréés ;
- de remboursement. Elles doivent porter des mentions suivantes : les noms, prénoms, numéros de police et d'adhérent de l'assuré principal et du bénéficiaire, les noms et prénoms de l'adhérent malade ainsi que la nature de l'affection sous peine de rejet du dossier.

Toutes les demandes de prise en charge sont soumises à l'appréciation du Médecin conseil de la compagnie qui, après visa, et selon les cas, autorise son collaborateur à satisfaire l'assuré malade. Nous avons également aidé la secrétaire de ce service dans ses différentes tâches administratives (photocopies, dépôts des courriers et autres).

Dans la cellule "Règlement", nous avons assisté les différents régisseurs de cette cellule pour connaître et comprendre les différentes étapes du règlement des factures et les aptitudes que doit développer un bon régisseur. Cette cellule est chargée à travers les régisseurs, d'assurer le traitement rapide et équitable des réclamations envoyées aussi bien par les prestataires agréés que les assurés ayant préfinancé leurs soins.

Pour ce faire, le régisseur doit d'abord connaître le rôle de chaque fiche maladie, ensuite vérifier la régularité de ladite fiche par exemple pour les hôpitaux, vérifier la présence des cachets des médecins ainsi que leur signature et enfin, passer au traitement tout en veillant à détecter les éventuels cas de fraudes. Le traitement des factures se fait dans le logiciel "Mercure", en plusieurs étapes : la saisie puis le traitement des prestations ; le décompte et la demande de règlement faite en deux exemplaires dont l'un est laissé au dossier et l'autre envoyé à la comptabilité pour l'établissement du chèque.

Notre stage dans ce service nous a permis de nous familiariser aux nouvelles notions acquises dans le domaine de l'assurance Santé, de connaître les réflexes que doit avoir un bon régleur, et d'avoir une bonne compréhension du fonctionnement dudit service.

2. Service Contentieux Sinistre

Dans ce service, nous avons examiné les dossiers sinistres ayant fait l'objet d'un recours pour nous imprégner de la procédure judiciaire mise en œuvre depuis la déclaration jusqu'à l'aboutissement des dossiers. Après cet examen, nous avons étudié les nouveaux dossiers sinistres devant faire l'objet d'un recours et dans lesquels nous avons noté la présence du Procès-Verbal (PV) et des pièces de réclamations telles que : le devis de réparation ou la facture pro-forma et les différentes photos montrant les dommages subis par le véhicule de l'assuré de la société. Pour ces dossiers distingués, nous avons rédigé des lettres de demande de règlement adressées aux différents assureurs des tiers responsables dans le but de préserver à la fois les intérêts des assurés et de la société.

3. Service Sinistre Incendie, Risques Divers et Transport

Dans ce service, nous avons assisté le chef du service pendant les opérations de saisie des dossiers ouverts dans le logiciel métier « CEGENAT ». Nous avons également participé aux opérations de clôture de certains dossiers prescrits. Il s'agit des dossiers ayant fait l'objet de plusieurs relances sans réponses et dont la prescription biennale est acquise à la compagnie. Lesdits dossiers sont classés sans suite.

Nous avons acquis dans ce service, les techniques de règlement des sinistres individuelle accidents des polices d'assurances Responsabilités Civiles Scolaire, Gardiennage, et professionnelle. Nous avons également accompli d'autres tâches administratives.

4. Services Sinistre Automobile

À la survenance d'un sinistre, l'assuré ou le conducteur du véhicule au moment de l'accident se porte dans les bureaux de la compagnie pour en faire la déclaration.

Dans ce service, nous avons eu l'opportunité d'accueillir les assurés/victimes d'accidents de la circulation et de prendre les déclarations de sinistres automobiles. Après la prise de déclaration, le sinistre est enregistré dans le registre des sinistres. Pour ce faire,

il est affecté au dossier sinistre ouvert un numéro remis au déclarant du sinistre. Les données dudit dossier sont introduites dans le système informatique qui génère un numéro sinistre que nous reportons sur la cote du dossier.

Dès l'ouverture du dossier, nous évaluons le coût probable du sinistre sur la base des premières informations contenues dans la déclaration et nous envoyons une lettre de demande de Procès-Verbal à la Police ou à la gendarmerie qui a effectué le constat. À la réception du PV, nous situons les responsabilités et lorsqu'il s'avère que la responsabilité de l'assuré de la compagnie est engagée (en RC Automobile), nous demandons les pièces complémentaires pour le règlement du sinistre à la victime. Ces pièces concernent très souvent le rapport d'expertise, le devis de réparation, les demandes chiffrées de l'assuré ou des tiers, le rapport médical, les opinions d'avocats, etc.

Sur la base des informations apportées par les pièces versées au dossier, nous passons à l'étude du dossier. Le dossier étudié est envoyé au chef hiérarchique pour visa. Nous présentons une offre de transaction au bénéficiaire qui marque son accord et nous passons à l'étape de règlement des prestations dues par la société en application du contrat. Cette étape comprend la demande de chèque qui se fait à la machine, l'édition des chèques au nom du bénéficiaire, la signature et la contre-signature des chèques, l'envoi de ces chèques au secrétariat pour la remise au bénéficiaire.

Ainsi se déroule et s'achève le règlement des sinistres automobiles. Le dossier sera fermé en Sinistre Définitivement Régulé (SDR) s'il ne comporte pas d'autres victimes susceptibles d'être indemnisées. Notre passage dans ce service nous a permis d'allier la théorie à la pratique et de comprendre concrètement la façon dont se déroule la gestion des sinistres, de la déclaration au règlement.

Par ailleurs, nous avons parcouru les services comptabilité et réassurance.

Notons que le peu de temps que nous avons passé dans ces services selon le planning établi par l'administration, ne nous a pas permis d'acquérir de grandes connaissances pratiques. Néanmoins, nous avons pu approfondir nos connaissances théoriques sur certaines notions.

5. Au Service Comptabilité

Dans ce service, nous avons suivi les opérations de rapprochement bancaire entre L'Africaine des Assurances et ses banques ; les opérations d'imputation des comptes

(passation des écritures au débit comme au crédit) ; les opérations de traitement des chèques. Nous avons également participé au dépouillement des enveloppes contenant des pièces comptables envoyées par les intermédiaires de la compagnie.

6. Au Service Réassurance

Notre passage dans ce service nous a permis de prendre connaissance des différents traités de réassurance de la société. Nous avons constaté que lesdits traités sont définis par branche et constituent chacun le plan de réassurance et c'est donc son ensemble qui constitue le programme de réassurance. Ainsi, avons-nous noté quelques éléments indispensables dans lesdits traités en vue d'une meilleure protection du portefeuille de la compagnie et de son équilibre. Nous pouvons citer entre autres, la nature du risque ou la branche couverte ; le type du traité ; la cédante ; le réassureur ; les pleins de conservation et de souscription ; les primes cédées (soit des primes minimum de dépôt ou des primes provisionnelles) ; la commission de réassurance (soit des commissions fixes ou variables), et les tribunaux compétents en cas de litige entre les deux parties (la cédante et le réassureur).

Ce passage a permis de cerner les processus d'équilibre des traités proportionnels soit en optant pour une commission de réassurance fixe avec une participation bénéficiaire (PB), soit une commission de réassurance variable sans PB. La compagnie peut chercher à rémunérer les traités non-proportionnels par une prime minimum de dépôt (PMD) ou une prime provisionnelle (PP) régularisable à la fin de l'année. Par ailleurs, il est important pour tout personnel, en l'occurrence les producteurs et régisseurs sinistres, de la compagnie de prendre connaissance du programme de réassurance pour qu'en cas de souscription d'un capital excédant le plein de souscription de la société, le service réassurance puisse prendre des mesures nécessaires pour le placement de cet excédent en réassurance facultative.

Globalement, notre stage à L'Africaine des Assurances nous a permis de comprendre le fonctionnement de ses différents services que nous avons parcourus. Il nous a non seulement permis d'acquérir des aptitudes pour mieux comprendre la théorie, mais aussi d'avoir une idée de la vie en entreprise. Nous pouvons souligner que les objectifs de stage ont été atteints car, nous nous sommes familiarisées avec l'organisation et l'administration de l'entreprise ; la gestion de la production, des sinistres, du contentieux, comptable, financière et réassurance. Au cours de ce stage, nous avons aussi été initiées à l'utilisation des matériels informatiques tels que la photocopieuse, l'imprimante et le scanner, pour ne

citer que ceux-là. Mais ce parcours n'a pas été sans difficulté, même si elle n'est pas majeure. Nous avons connu quelques difficultés dans la rédaction du rapport.

SECTION II : DIFFICULTÉS RENCONTRÉES

Les difficultés rencontrées pendant le stage sont essentiellement liées à la rédaction du rapport de stage et se présentent à deux niveaux :

A. AU SEIN DE L'ORGANISATION

Nous avons noté l'indisponibilité totale des dirigeants de la compagnie devant nous suivre dans la rédaction de ce rapport car ces derniers sont très préoccupés par la réalisation des objectifs et les résultats de ladite compagnie.

Dans le but d'analyser le cycle de vie du produit d'assurance RC scolaire en fonction de sa part sur le marché afin d'évaluer sa rentabilité par rapport aux autres produits composant la branche RC générale, nous avons exprimé au chef SED, nos besoins en informations détaillées sur ces différents produits. En raison des limites que présente le logiciel métier de la compagnie, ces besoins n'ont pas été satisfaits. À défaut de ces informations, grâce à une démarche stratégique utilisée par le chef SED, nous avons pu obtenir des données sur les émissions de l'assurance RC Scolaire de la compagnie. Ces données nous ont servies dans la détermination de la part du produit d'assurance RC Scolaire qui est de **0,26%** du chiffre d'affaires de la société.

Cette analyse si elle avait été faite, devrait permettre à la compagnie de déterminer la rentabilité et/ou la position du produit par rapport aux autres produits de la branche, et de s'orienter sur d'autres actions commerciales à mettre en œuvre pour accroître sa distribution. Car au même moment que les émissions de l'assurance RC Scolaire sont faibles, le produit peut être plus rentable que les autres produits de la branche dont les chiffres d'affaires sont élevés.

Par ailleurs, nous avons voulu déterminer la proportion des établissements ayant souscrit le produit d'assurance RC Scolaire sur la liste des établissements d'enseignement agréés au Bénin. Pour cela, nous avons effectué une demande de la liste des établissements assurés en assurance RC Scolaire au sein de L'Africaine des Assurances. Il était impossible pour nous d'obtenir ces informations qui s'avèrent confidentielles.

Pour contourner cela, une opération d'enquête qui sera effectuée par nous-même a été prévue pour recueillir de plus amples informations sur la souscription de l'assurance RC scolaire au Bénin.

B. PENDANT LA PHASE D'ENQUÊTE

Dans le but de collecter de réelles informations sur les freins liés à la couverture de l'assurance RC Scolaire au Bénin, nous avons prévu effectuer des enquêtes sur deux populations cibles à savoir : les acteurs de l'éducation dans les zones à fort taux de scolarisation (Cotonou, Porto-Novo, Calavi) et les acteurs chargés de la distribution du produit.

Dans le souci d'obtenir un échantillonnage plus représentatif, nous avons prévu enquêter cent cinquante (150) chefs d'établissements répartis dans les zones identifiées et cinquante (50) intermédiaires d'assurance, soit deux cent (200) questionnaires au total. Mais vu que les écoles étaient déjà fermées pendant le mois de Juillet, nous avons prolongé la durée de réalisation de l'enquête au mois d'Août, pendant lequel certaines écoles organisaient des cours de vacances ou de renforcement aux élèves.

Vu que l'enquête est réalisée pendant la période des cours de vacances, les quelques membres de l'administration des écoles rencontrés, craignant que nous réutilisions les informations obtenues contre eux, étaient réticents et nous proposaient de repasser chercher les questionnaires. Lorsque nous revenions pour récupérer les questionnaires, nous constatons en ce moment qu'ils ne sont pas encore remplis.

Pour contourner ces allers et retours persistants, nous avons développé une nouvelle stratégie qui était de poser nous-même les questions aux personnes rencontrées et de remplir les questionnaires sur place. Nous avons dû revoir le nombre de questionnaires de cette cible à la baisse à quatre-vingt-six (86). De même, l'indisponibilité des intermédiaires préoccupés à la réalisation de leurs objectifs nous a amené à réduire également le nombre de questionnaires prévus à vingt-cinq (25). Ainsi, avons-nous obtenu un total de cent onze (111) questionnaires toutes cibles confondues au lieu de deux cent (200) comme prévu au départ.

Il faut noter par ailleurs que l'accueil dont nous avons bénéficié pendant cette enquête, n'est pas souvent chaleureux dans les établissements que nous avons parcourus.

DEUXIÈME PARTIE :

**LA COUVERTURE DE LA
RESPONSABILITÉ CIVILE SCOLAIRE EN
ZONE CIMA : CAS DU MARCHÉ BÉNINOIS**

Après avoir défini les différentes approches théorique et méthodologique utilisées pour l'élaboration du thème (Chapitre I), nous traiterons les données, puis analyserons les résultats obtenus et enfin, proposerons les principales approches de solutions (Chapitre II).

CHAPITRE I : APPROCHES THÉORIQUE ET MÉTHODOLOGIQUE DU THÈME

Dans la définition de ces approches, nous aurons à présenter la problématique du thème et la revue de littérature en **section I**, puis la méthodologie de l'étude en **section II**.

SECTION I : PROBLÉMATIQUE DU THÈME ET REVUE DE LITTÉRATURE

Dans cette section, il s'agira d'une part, de dégager la problématique liée au thème du rapport, et d'autre part, de faire le point des connaissances acquises à partir de la documentation sur la Responsabilité Civile en milieu scolaire.

A. PROBLÉMATIQUE DU THÈME

L'examen des statistiques du marché béninois sur les (05) cinq dernières années (2010-2014) a montré que la branche RC Générale regroupant, **à l'exception de la RC Automobile, et de la RC des véhicules aériens et maritimes**, toutes les assurances de responsabilité civile telles que la RC professionnelle, la RC chef d'entreprise, la RC décennale, la RC exploitation et la RC scolaire représente globalement **3,86%** du Chiffre d'Affaires du marché, comme l'illustre le tableau ci-dessous.

Tableau 1 : Part de la branche RC Générale dans le Chiffre d'Affaires du marché béninois de l'Assurance

ANNÉES	CHIFFRE D'AFFAIRES DU MARCHÉ	BRANCHE RC GÉNÉRALE DU MARCHÉ	PART DE LA BRANCHE DANS LE CA EN %
2010	23 781 629 481	804 229 132	3,38
2011	25 002 735 802	682 050 836	2,73
2012	25 097 691 744	743 062 080	2,96
2013	32 245 104 057	1 861 035 662	5,77
2014	29 695 228 884	1 158 237 024	3,90
TOTAL	135 822 389 968	5 248 614 734	3,86

Source : Direction des Assurances, Chiffres du Marché de l'Assurance (éditions 2011, 2012 et 2014)

De cet examen, nous pouvons affirmer qu'à l'exception de la RC Automobile qui est obligatoire, la branche Responsabilité Civile Générale est presque inexistante ou du moins, très peu développée sur le marché béninois. C'est donc un problème d'ordre

général dans la branche Responsabilité Civile à l'exception de la RC Automobile dont la souscription est rendue obligatoire dans la zone CIMA.

Mais pourquoi portons nous l'attention sur l'assurance RC Scolaire ? Et qu'en est-il de sa souscription ?

Le milieu scolaire est principalement animé par les enseignants, les enfants (élèves) très vulnérables et exposés aux risques. Il reste et demeure un milieu dans lequel se prépare l'avenir de la nation toute entière. Il présente aussi des aléas liés à ses activités qui doivent être maîtrisés. Nous avons coutume de dire et d'entendre que l'avenir d'un peuple, d'une nation appartient à sa jeunesse. Ainsi il importe de veiller à la bonne santé et à l'éducation de cette jeunesse qui porte en elle l'espoir et la responsabilité d'un avenir meilleur de la nation. Ce devoir d'éducation que l'État a vis-à-vis de la jeunesse et qui incombe à tous, nous a poussés à examiner l'apport des Assureurs dans la vie scolaire. D'où le choix de l'assurance RC Scolaire.

Des informations recueillies sur le marché auprès de l'Association des Sociétés d'Assurances (ASA) du Bénin, la part de l'assurance RC Scolaire dans la branche RC Générale se présente comme suit :

Tableau 2 : Part des émissions de l'assurance RC Scolaire dans la branche RC Générale du marché

ANNÉES	ÉMISSIONS DE LA BRANCHE RC GÉNÉRALE DU MARCHÉ	ÉMISSIONS HT DE L'ASSURANCE RC SCOLAIRE DU MARCHÉ	PART DE L'ASSURANCE RC SCOLAIRE DANS LA BRANCHE EN %
2010	804 229 132	57 256 493	7,12
2011	682 050 836	53 265 412	7,81
2012	743 062 080	47 773 358	6,43
2013	1 861 035 662	47 844 251	2,57
2014	1 158 237 024	44 187 668	3,82
TOTAL	5 248 614 734	250 327 182	4,77

Source: Association des Sociétés d'Assurances du Bénin

De l'analyse de ces chiffres, nous constatons que les émissions de l'assurance RC Scolaire représentent globalement, seulement **4,77%** des émissions de la branche RC Générale sur une période de cinq (05) années. Ces émissions décroissent progressivement au fil des années. Ce constat suscite en nous certaines interrogations que sont :

Pourquoi cette faible souscription ? Est-elle due à la méconnaissance du produit ou à la faiblesse des revenus de la population ? La cible est-elle mal choisie ? Les commerciaux sont-ils bien formés ? Ont-ils un bon argumentaire de vente ?

B. REVUE DE LITTÉRATURE

Cette rubrique s'intéressera aux fondements juridiques du produit d'assurance Responsabilité Civile Scolaire et à la présentation de celui commercialisé par L'Africaine des Assurances : « **Récré Plus** ».

❖ Fondements juridiques de la RC Scolaire

La Responsabilité Civile est l'obligation légale de réparer le dommage causé à autrui résultant du fait personnel, du fait des personnes dont on doit répondre ou des choses dont on a la garde. Les fondements de cette responsabilité civile sont établis par les articles 1382, 1383 et suivants du Code civil.

En milieu scolaire, plusieurs acteurs peuvent voir recherchée leur responsabilité juridique à la suite d'un dommage. Il s'agit des élèves, des parents, des enseignants, du chef d'établissement ou même de l'État.

➤ La responsabilité des enseignants

Les fondements de la Responsabilité Civile (RC) des enseignants, comme celle de tout citoyen sont établis d'abord par les articles 1382, 1383 et 1384 du Code civil qui date de 1804. Du fait de l'obligation de surveillance, les enseignants sont responsables des dommages causés par, ou au détriment, des élèves placés sous leur autorité.

Seuls les dommages causés pendant que l'élève est sous la surveillance de l'enseignant peuvent entraîner sa responsabilité civile. Le temps de surveillance comprend les heures d'enseignement, mais aussi la récréation ou les temps de pause entre ses cours. À l'école, au collège, ou au lycée, l'enseignant qui a terminé son cours doit se préoccuper de la prise en charge de ses élèves par le professeur qui donne le cours suivant. L'obligation de surveillance s'étend également aux sorties pédagogiques ou excursions ou colonies de vacances que l'enseignant organise, même avec des accompagnateurs.

Sous sa surveillance, **la responsabilité de l'enseignant** est selon les cas engagée totalement ou partiellement lorsque : un dommage est causé à l'élève par le professeur lui-

même ou par un autre élève ou un tiers, mais aussi lorsque l'élève cause un dommage à lui-même ou à un tiers.

Toutefois, il ne suffit pas qu'un dommage survienne lors du temps de surveillance de l'enseignant. La loi du **05 avril 1937** exige également la **preuve d'une faute** de l'instituteur pour engager sa responsabilité. Elle introduisit dans **l'article 1384, un alinéa 8** ainsi conçu : « *En ce qui concerne les instituteurs, les fautes, imprudences ou négligences invoquées contre eux, comme ayant causé le fait dommageable, devront être prouvées conformément au droit commun, par le demandeur à l'instance* »². Il s'agit donc d'une **responsabilité sur faute prouvée**. Il est impossible de donner une liste exhaustive des fautes possibles. Elles sont appréciées souverainement par le juge du fond, au cas par cas. La responsabilité de l'enseignant sera retenue uniquement s'il existe un lien de causalité suffisant entre le dommage causé par l'élève ou par lui et la faute reprochée au professeur.

En résumé, pour avoir gain de cause, la victime doit établir :

- le préjudice qu'elle a subi du fait de l'élève ;
- la faute de l'instituteur ;
- le lien de causalité entre la faute et le préjudice.

Par ailleurs, en plus de la RC sur faute prouvée, l'enseignant peut encourir une responsabilité pénale. Les dommages causés aux élèves ou aux tiers par suite d'une insuffisance de surveillance ou d'une faute commise dans l'exercice de celle-ci peuvent donner lieu, de la part de la victime, de ses responsables légaux ou de ses ayants droit, à une action en réparation, voire à une action pénale.

« *Dans tous les cas, le juge ne retient la faute de surveillance que si une faute suffisamment caractérisée peut être imputée à l'agent chargé de la surveillance* ».³ La responsabilité pénale est individuelle, elle n'est donc pas assurable.

➤ La responsabilité des parents d'élèves

Quant aux parents, le droit fait peser sur eux une responsabilité du fait de leurs enfants. Tous les parents sont concernés, qu'ils soient légitimes, naturels ou adoptifs. En vertu de l'article 1384 alinéa 4 du Code civil, « *le père et la mère, en tant qu'ils exercent le droit de garde, sont solidairement responsables du dommage causé par leurs enfants mineurs*

² Loïc Cadiet & Philippe le Tourneau, Le droit de la Responsabilité, Dalloz, 1996, article 3447

³ Cass., ch. civ. 2^e section, 16 octobre 1991, n°90-15824.

habitant avec eux ». En tant que mineur, l'élève n'encourt alors aucune responsabilité légale pour les actes dommageables dont il est auteur.

Tout d'abord, la responsabilité des parents ne joue que si l'enfant, auteur du dommage est mineur. À contrario, leur responsabilité cesse dès que l'élève atteint l'âge de 18 ans ou est émancipé dès l'âge de 16 ans révolu. En effet, comme le stipule **l'article 482** du Code civil, « *le mineur émancipé cesse d'être sous l'autorité de ses père et mère* ». De même, selon **l'article 476** du Code civil, « *le mineur est émancipé de plein droit par le mariage* ». Ensuite, le père ou la mère sont responsables des faits dommageables de leurs enfants uniquement s'ils cohabitent avec eux. Plus que l'autorité parentale, il est exigé une condition de cohabitation. Enfin, la réparation des dommages causés par l'élève incombera donc soit à l'enseignant qui en a la garde, soit aux parents. En contrepartie, le droit leur reconnaît une certaine autorité sur l'élève qui doit suivre leurs instructions quant à son éducation.

Du fait de l'évolution de la jurisprudence, la RC des pères et mères est passée d'une présomption simple à une présomption irréfragable (de plein droit) car :

« Désormais, l'imputabilité de la faute à son auteur n'est plus une condition de la mise en jeu de la responsabilité civile. C'est-à-dire que leur responsabilité peut être recherchée dès lors que le dommage invoqué par la victime a été causé directement par le fait, même non fautif, du mineur. Seule la cause étrangère ou la faute de la victime peuvent les exonérer de cette responsabilité.⁴

En l'absence de ces causes d'exonération, les parents et surtout l'assureur RC des parents devra prendre en charge la réparation du préjudice causé par l'enfant. Et en vertu de **l'article 51** du code CIMA, « *Dans les assurances de responsabilité, l'assureur n'est tenu que si, à la suite du fait dommageable prévu au contrat, une réclamation amiable ou judiciaire est faite à l'assuré par le tiers lésé* »⁵.

Par ailleurs, la Deuxième Chambre civile de la Cour de cassation française a affirmé même qu'en cas de cessation provisoire de la cohabitation "physique", la responsabilité des parents est maintenue. Par exemple, dans un arrêt du 16 novembre 2000, elle affirme que la présence d'un enfant mineur dans un établissement scolaire, même en internat, ne supprime pas la cohabitation. Elle considère que l'internat ne constitue qu'une

⁴ Cours d'Assurances de RC, Osée POSSY- BERRY QUENUM, MSTA-12^e promotion, 2015

⁵ Code des Assurances, livre I, titre II, chapitre III, les assurances de responsabilité, nouvelle édition, 2014

modalité d'exécution de la scolarité. La Cour de cassation a ensuite considérablement étendu la notion. Par un arrêt du 8 février 2005, la Chambre criminelle retient la cohabitation, alors que l'enfant avait été placé chez ses grands-parents à l'âge d'un an, et habitait chez eux depuis douze années. Il faut donc en déduire qu'à la différence de la garde, dont la conception matérielle est retenue, la notion de cohabitation nécessaire à la responsabilité des parents est envisagée de manière juridique.

En somme, tous les acteurs du milieu scolaire peuvent voir leur responsabilité engagée, principalement les enseignants et les parents qui sont les potentiels clients du produit d'assurance Responsabilité Civile (RC) Scolaire.

Que couvre donc le produit d'assurance RC Scolaire ?

❖ **Présentation du produit d'assurance RC Scolaire**

Le produit d'assurance Responsabilité Civile Scolaire est un produit conçu par les assureurs pour couvrir les risques inhérents aux activités scolaires, qu'elles soient obligatoires ou facultatives. Il est commercialisé aussi bien par les compagnies d'assurance à travers leurs canaux de distribution, que par les organismes d'assurance. C'est le cas par exemple de la **MAE** (Mutuelle d'Assurances des Élèves), une mutuelle d'assurance solidaire au service de la protection de l'enfant et de la famille représentant le Numéro 1 de l'Assurance Scolaire en France. Au Bénin, il est spécifiquement commercialisé par les compagnies d'assurance non vie.

Le produit d'assurance RC Scolaire, de L'Africaine des Assurances est connu sous le nom de « **Récré plus** » et vendu sous deux formules : la **formule individuelle** destinée aux parents d'élèves et la **formule groupe** généralement souscrite par les chefs d'établissement pour le compte des parents.

Le produit d'assurance « **Récré plus** » est constitué des principales garanties ci-après :

- la garantie responsabilité civile et
- la garantie individuelle accidents.

Au titre de la garantie RC, l'assureur couvre les conséquences pécuniaires de la responsabilité civile qu'encourent aux termes des articles 1382 à 1386 du Code Civil, les élèves dans le cadre d'activités scolaires, en raison des dommages corporels, matériels et

immatériels causés aux tiers par un accident, un incendie, une explosion, ou par l'action de l'eau et résultant de leur fait.

Au titre de la garantie individuelle accidents, l'assureur couvre les frais médicaux, chirurgicaux et d'hospitalisation des élèves victimes d'un accident que celui-ci soit causé par lui-même ou par une autre personne.

En sus de ces deux (02) principales garanties, L'Africaine des Assurances offre d'autres garanties limitées en RÉPUBLIQUE DU BÉNIN, mais extensibles à d'autres pays sur la demande du souscripteur, telles que :

- la garantie défense et recours de l'assuré,
- les bris accidentels de lunettes et d'appareils auditifs dans les limites fixées au contrat ;
- les intoxications alimentaires résultant des produits servis aux enfants dans la cantine de l'établissement.

Il importe de noter que toutes ces garanties s'exercent au cours ou à l'occasion de la vie scolaire, au cours des activités sportives ou récréatives et des voyages organisés par l'école, mais aussi au cours de trajets que les élèves effectuent entre leur domicile et l'établissement assuré (trajet école-maison) et vice versa.

L'Africaine des Assurances positionne par ailleurs le produit « Récré plus » comme étant « *l'assurance d'une enfance bien protégée...* »⁶. Elle a également revu le prix à la baisse à travers la note technique N°014/2014/DG-AA/DEPD/SED/JWH portant réorganisation du tarif RC Scolaire.

⁶ Prospectus RC Scolaire de l'année 2016 de L'Africaine des Assurances Bénin.

SECTION II : MÉTHODOLOGIE DE L'ÉTUDE

La méthodologie de travail adoptée a consisté en une enquête sur une population bien ciblée. Au moyen des questionnaires élaborés à cet effet, nous avons procédé à la collecte des informations auprès d'un échantillon représentatif de la population cible, puis au traitement des données recueillies, et enfin à l'analyse des résultats obtenus.

Pour mener à bien cette étude, il a été indispensable de recourir à certaines méthodes statistiques dont les descriptions sont faites ci-après.

A. MÉTHODE DE COLLECTE DES DONNÉES

La technique utilisée est l'enquête. C'est une méthode de recueil de données primaires à partir d'un questionnaire administré à un échantillon issu d'une population cible, en vue d'étudier un ou plusieurs caractères de ladite population.

Pour ce faire, nous avons ciblé deux populations : les chefs ou fondés d'établissements et les intermédiaires d'assurance (Agents commerciaux, Courtiers et Agents généraux) chargés de la distribution du produit. Deux questionnaires ont été confectionnés et adressés à un échantillon pris au hasard par cible identifiée.

Ainsi, compte tenu des difficultés rencontrées pendant la phase de réalisation de l'enquête telles que décrites à la section afférente, nous avons retenu cent onze (111) questionnaires dont quatre-vingt-six (86) adressés aux établissements d'enseignement (public, privé et confessionnel) localisés dans trois grandes villes du Bénin (Cotonou, Porto-Novo, et Calavi), et vingt-cinq (25) adressés aux intermédiaires d'assurance, notamment ceux qui ont des polices d'assurance RC Scolaire en portefeuille à L'Africaine des Assurances. Ces intermédiaires sont plus localisés dans la ville de Cotonou.

Dans la ville de Calavi, nous avons parcouru les écoles des quartiers Togoudo, Hlazounto, Godomey, Kpota, Akassato et de Wologuèdè. Dans la ville de Cotonou, nous avons eu à parcourir les quartiers, Saint Michel, Gbégamey, Ayélawadjè, Sodjèatimé, et Gbèdomidji. En ce qui concerne la ville de Porto-Novo, nos enquêtes se sont réalisées dans les quartiers Avakpa, Tokpota, Houinmè, Dowa, Louho, Adjégounlè, et Koutongbé.

En récapitulatif, notre technique de collecte des données est basée sur des enquêtes qualitatives effectuées aux moyens des questionnaires adressés aux différents intervenants tels que définis ci-dessus. Abordons à présent la méthode de traitement des données.

B. MÉTHODE DE TRAITEMENT DES DONNÉES RECUEILLIES

Les questionnaires proposés contiennent des questions fermées c'est-à-dire appelant des réponses **Oui/Non** et des questions ouvertes sur lesquelles l'interrogé pourrait donner plus de détails selon sa sensibilité et sa connaissance du sujet.

Les questions fermées qui tendent à identifier une même cause probable ont été regroupées. Nous avons obtenu ainsi trois (03) grands regroupements dont chacun identifie une cause probable. Les réponses **Oui/Non** ont été comptées et leurs proportions déterminées selon la formule suivante :

$$Fréquence = \frac{Effectif\ obtenu}{Effectif\ total} * 100$$

Les différents résultats obtenus après l'application de ladite formule, ont été consignés dans un tableau.

En ce qui concerne les questions ouvertes, les différentes réponses seront traitées et permettront à renchérir les analyses qui seront faites dans la rubrique analyse des résultats.

CHAPITRE II : TRAITEMENT DES DONNÉES ET ANALYSES DES RÉSULTATS

Les questionnaires administrés aux différents acteurs de l'éducation et de la distribution des produits d'assurance, ont permis de recueillir des informations primaires, lesquelles seront traitées suivant les méthodes et techniques statistiques décrites dans la section « méthodologie de l'étude », pour une meilleure analyse. Les conclusions qui seront tirées de ces analyses, serviront à la formulation des suggestions à l'endroit des acteurs concernés.

SECTION I : TRAITEMENT DES DONNÉES

Notre enquête a été réalisée dans les zones à fort taux de scolarisation que sont les villes de Cotonou, Porto-Novo et Calavi en vue d'obtenir un échantillon plus représentatif de la population cible. Le traitement des données s'effectuera par échantillon et par cible.

A. TRAITEMENT DES DONNÉES DES ACTEURS

L'échantillon choisi parmi les acteurs de l'éducation regroupés par ville et par statut se présente comme suit :

Tableau 3: Présentation des cibles du milieu scolaire questionnées par ville et par statut

Statuts Villes	Public	Privé	Confessionnel	Total
Cotonou	05	14	05	24
Porto-Novo	15	20	05	40
Calavi	05	12	05	22
Total	25	47	15	86

Source: Enquête réalisée sur le terrain, Juillet-Août 2016

L'exploitation des informations recueillies a permis d'identifier des causes probables de la faible souscription de l'assurance RC scolaire au Bénin, autour desquelles sont regroupées certaines questions du questionnaire. En nous servant des méthodes de collecte et de traitement des données décrites dans la section « méthodologie de l'étude », nous avons abouti au résultat ci-après :

Tableau 4: Présentation des causes probables identifiées dans le milieu scolaire

Causes probables	Réponses Questions	OUI		NON		Total
		Effectif	Proportion	Effectif	Proportion	
Cause n°1 : L'absence de culture judiciaire	1). Savez-vous que l'établissement est responsable vis-à-vis des apprenants pendant leur présence dans l'école ?	86	100%	0	0%	86
	2). Avez-vous enregistré une fois des cas d'accidents dans votre établissement ?	59	69%	27	31%	86
Cause n°2 : La méconnaissance du produit d'assurance RC scolaire	3). Avez-vous une connaissance de l'assurance RC scolaire commercialisée par les sociétés d'assurance ?	57	66%	29	34%	86
	4). Avez-vous connu et déclaré un cas de sinistre une fois à votre assureur ?	20	23%	66	76%	86
	5). Savez-vous que vous pouvez améliorer votre mesure de sécurité par la souscription d'une police d'assurance ?	66	77%	20	23%	86
Cause n°3 : La non maîtrise de l'intérêt du produit d'assurance RC scolaire	6). Avez-vous souscrit une fois une police d'assurance de RC scolaire au profit de votre établissement ?	34	40%	52	60%	86
	7). L'Établissement dispose-t-il d'une police d'assurance de RC scolaire au titre de l'année 2015-2016 ?	26	30%	60	70%	86
	8). Pensez-vous qu'une décision rendant obligatoire l'assurance de la RC scolaire au Bénin serait salubre ?	86	100%	0	0%	86

Source: Enquête réalisée sur le terrain, Juillet-Août 2016

B. TRAITEMENT DES DONNÉES DES INTERMÉDIAIRES

L'échantillon choisi parmi les intermédiaires d'assurance (Courtiers, Agents généraux et Agents commerciaux) est présenté dans le tableau suivant :

Tableau 5 : Configuration de l'échantillon des intermédiaires questionnés

Intermédiaires d'assurance	Agents Généraux	Courtiers	Agents Commerciaux	Total
Effectif	08	06	11	25

Source: Enquête réalisée sur le terrain, Juillet-Août 2016.

Le traitement des informations recueillies suivant les méthodes décrites ci-dessus, (confère rubrique Méthodologie) a abouti à des résultats résumés dans le tableau n°6 ci-dessous :

Tableau 6 : Présentation des résultats obtenus des acteurs de la distribution

Questions	Réponses	OUI		NON		Total
		Effectif	Proportion	Effectif	Proportion	
8). Pensez-vous qu'une décision rendant obligatoire l'assurance de la RC scolaire au Bénin serait salutaire ?		23	92%	02	08%	25
09). La majorité de vos prospects sont-ils informés de l'existence du produit d'assurance RC scolaire ?		11	44%	14	56%	25
10). Connaissent-ils l'intérêt de l'assurance RC scolaire ?		08	32%	17	68%	25
11). Pensez-vous que l'assurance de RC scolaire commercialisée par les sociétés d'assurance est nécessaire ?		20	80%	05	20%	25

Source: Enquête réalisée sur le terrain, Juillet-Août 2016

Les résultats obtenus dans les **tableaux n°4 et n°6** feront objet d'analyse dans la suite, à la **Section II**.

SECTION II : ANALYSES DES RÉSULTATS ET SUGGESTIONS

Les analyses qui vont suivre permettront d'identifier les causes probables de la faible souscription de cette garantie afin de proposer de nouvelles stratégies à sa commercialisation.

A. ANALYSE DES RÉSULTATS OBTENUS

À ce niveau, les résultats obtenus du traitement des données seront interprétés et analysés. Ainsi, l'analyse se fera en deux volets et chacune des questions fera l'objet de cet exercice.

➤ **Volet n°1 : Acteurs de l'éducation (chefs d'établissement, directeurs ou fondés d'écoles)**

❖ **Question n°1 : Savez-vous que l'établissement est responsable des apprenants pendant leur présence dans l'école ?**

Tous les chefs ou fondés d'établissements interrogés sur cette question reconnaissent leur responsabilité vis-à-vis des apprenants pendant leur présence dans l'établissement.

Ils sont donc conscients du devoir de surveillance que la loi fait peser sur eux pendant les heures où les enfants sont sous leur autorité. Pour cela, un défaut de surveillance peut les mettre sous le coup de la loi et il va falloir qu'ils se protègent.

❖ **Question n°2 : Avez-vous enregistré une fois des cas d'accidents dans votre établissement ?**

Sur les quatre-vingt-six (86) établissements d'enseignement interrogés, 69% ont enregistré des cas d'accidents au sein de leur établissement. Le risque d'accident existe bel et bien et se réalise en milieu scolaire ; par exemple, lorsque l'enfant est responsable d'un dommage causé à autrui ou lorsqu'il glisse seul dans la cour de l'école pendant la récréation, les activités sportives ou à la sortie de l'école sur le trajet école-maison et réciproquement.

Il urge donc de prendre des mesures de prévention et de protection pour une meilleure gestion du risque.

❖ **Question n°3 : Avez-vous une connaissance de l'assurance RC scolaire commercialisée par les sociétés d'assurance?**

Une proportion de 66% des établissements interrogés estiment avoir connaissance de l'assurance RC scolaire à l'occasion des discussions entre amis, à travers des passages publicitaires à la télévision, lors des sorties pédagogiques ou excursions organisées par l'école, et beaucoup plus par le biais des agents commerciaux dans le cadre de la prospection.

Malgré cette information sur l'existence du produit, beaucoup demeurent encore réticents quant à sa souscription, peut-être, à cause de la faiblesse des revenus.

❖ **Question n°4 : Avez-vous connu et déclaré un cas de sinistre une fois à votre assureur ?**

Sur les quatre-vingt-six (86) établissements d'enseignement interrogés, seule une proportion de 23% a connu et déclaré une fois des cas de sinistres. Ce résultat montre qu'au sein des établissements scolaires, le risque de la RC scolaire existe et doit être couvert.

Ce qui devrait amener les chefs d'établissements à souscrire une assurance (recours contre les chefs d'établissements) que nous pouvons nommer « **Assurance Recours Scolaire** » pour couvrir les conséquences pécuniaires résultant des dommages causés à autrui du fait de leurs élèves ou subis par ces derniers, sans qu'un tiers responsable ne soit désigné.

❖ **Question n°5 : Savez-vous que vous pouvez améliorer votre mesure de sécurité par la souscription d'une police d'assurance ?**

Sur les quatre-vingt-six (86) personnes interrogées, soixante-six (66) ont répondu favorablement à cette question. Ce qui signifie qu'ils savent qu'il existe des possibilités d'amélioration des mesures de protection des apprenants par l'assurance. Mais elles n'y recourent pas car elles sont très peu motivées à l'achat. Jusque-là, la souscription de cette assurance reste et demeure facultative.

Aussi, sont-elles limitées aux mesures préventives prises par elles pour réduire la réalisation du risque. Les chefs d'établissement ont déclaré avoir pris :

- des maîtres de semaines chargés de la surveillance pointue des apprenants pendant les activités pédagogiques et les récréations ;
- des règles strictes d'interdictions d'entrées et sorties avant les heures réglementaires, du port des objets coupants et tranchants ;
- des infirmiers et de boîtes à pharmacie bien fournies dans l'enceinte des établissements ;
- des panneaux de signalisation pour attirer l'attention des automobilistes de la proximité de l'école ;
- des initiatives pour constituer en réserves des fonds destinés à prendre en charge les apprenants victimes des cas d'accidents ;
- et des agents de sécurité.

Il est vrai que ces mesures telles qu'elles sont décrites, permettent aux chefs ou fondateurs d'établissement de prendre une certaine précaution pour éviter la réalisation du risque ou réduire son ampleur. Mais ils estiment eux-mêmes qu'elles restent insuffisantes car le monde scolaire regorge d'enfants mineurs qui sont caractérisés par une imprudence et une négligence notoires. Cette situation ne les met pas entièrement à l'abri de la réalisation du risque malgré leur surveillance et les précautions prises. Par conséquent, il importe de chercher une solution de gestion du risque résiduel. L'assurance répond bien à ce besoin.

❖ **Question n°6: Avez-vous souscrit une fois une police d'assurance de RC Scolaire au profit de votre établissement?**

Une proportion de 40% des chefs d'établissements interrogés a souscrit une fois le produit d'assurance RC Scolaire. Cette proportion de souscription a été obtenue grâce au travail des agents commerciaux lors de leur passage dans les écoles. Mais il reste beaucoup à faire en matière de communication et techniques commerciales pour conquérir la proportion restante.

❖ **Question n°7: L'Établissement dispose-t-il d'une police d'assurance de RC scolaire au titre de l'année 2015-2016 ?**

Près de 70% des chefs d'établissements n'ont pas souscrit cette assurance au titre de l'année scolaire 2015-2016 pour plusieurs raisons. Premièrement, se basant sur des expériences déjà vécues, ils prétextent que cette assurance est superflue et engendre une

charge supplémentaire aux parents d'élèves. Deuxièmement, ils mettent en cause la bonne foi des assureurs et expriment leur insatisfaction face aux règlements des sinistres.

En résumé, le manque de confiance aux assureurs et la lenteur de ces derniers dans le règlement des sinistres ont été les motifs ayant conduit certains chefs d'établissements à renoncer au renouvellement de leur contrat. Pire encore, certains dirigeants, après renonciation au renouvellement du contrat, continuent de percevoir les frais d'assurance chez les parents d'élèves et créent une caisse de gestion commune. Cette attitude devrait être dénoncée et découragée car ils ne sont pas des compagnies d'assurance ou de mutuelles d'assurance qui sont les seules habilitées à offrir ce type de service au public.

❖ **Question n°8: Pensez-vous qu'une décision rendant obligatoire l'assurance de la RC scolaire au Bénin serait salutaire ?**

Les chefs d'établissement interrogés sont tous favorables à une obligation de la RC Scolaire. Ils estiment que les élèves seraient plus protégés. Puisque les coûts d'assurance représentent des charges supplémentaires, ils évitent de l'imposer aux parents d'élèves, craignant ainsi de voir leurs élèves déplacer vers un autre établissement. Une telle décision au Bénin serait donc la bienvenue car, elle permettrait à l'État d'administrer à tous les élèves une protection équitable et aux parents d'élèves d'être épargnés d'éventuelles dépenses en cas d'accidents scolaires.

➡ **Volet n°2 : Acteurs de la distribution (intermédiaires d'assurance)**

❖ **Question n°08 : Pensez-vous qu'une décision rendant obligatoire l'assurance de la RC scolaire au Bénin serait salutaire ?**

L'analyse de cette question a été déjà faite au niveau des acteurs de l'éducation avec 100% de réponses favorables. Au niveau des acteurs chargés de la distribution du produit RC Scolaire, nous avons également enregistré des réponses favorables mais, dans une proportion de 92%.

❖ **Question n°09 : La majorité de vos prospects sont-ils informés de l'existence du produit d'assurance RC Scolaire ?**

L'étude de cette question montre que les clients prospectés par les intermédiaires d'assurance dans une proportion de 56%, ne sont pas informés de l'existence du produit RC scolaire commercialisé par les sociétés d'assurance. Ce résultat met en cause le niveau

de communication sur les produits d'assurance, conséquence d'une méconnaissance du produit d'assurance RC Scolaire.

D'ailleurs, la méconnaissance des produits d'assurance est un problème général de la zone CIMA. Elle a été même confirmée par un président de la FANAF (Fédération des Sociétés d'Assurance de Droit National Africaines) lors d'un débat télévisé à Ouagadougou au Burkina-Faso, en prélude à l'ouverture de la 38^{ème} Assemblée Générale de la FANAF, « *l'assurance est mal aimée dans notre zone, parce que mal connue* ⁷ ». Elle constitue alors une cause probable freinant le développement de l'assurance RC scolaire au Bénin.

❖ Question n°10 : Connaissent-ils l'intérêt de l'assurance RC Scolaire ?

L'analyse de la méconnaissance du produit RC scolaire a induit celle de la non maîtrise de ses avantages ou intérêts. Pendant l'opération d'enquête, les intermédiaires nous ont révélé que 68% de leurs prospects ne maîtrisent pas l'intérêt du produit. Cette proportion s'explique par celles enregistrées sur les objections se présentant à eux lors de la prospection des clients sur le terrain. Il s'agit des quatre objections phares du domaine des assurances que sont **Pas pressé, Pas confiance, Pas besoin et Pas d'argent**. Elles sont très importantes et doivent être relevées en même temps qu'elles sont soulevées, par la maîtrise des techniques de réponses aux objections et surtout par un bon argumentaire de vente.

Les objections soulevées au cours de leurs prospections sont résumées dans le **tableau n°7** ci-dessous avec les proportions qu'elles représentent.

Tableau 7 : Présentation des objections soulevées et leur proportion

Types d'Objections Soulevées	PAS D'ARGENT	PAS BESOIN	PAS CONFIANCE	PAS PRESSÉ	TOTAL
Effectif	08	08	08	01	25
Proportion	32%	32%	32%	04%	100%

Source: Enquête réalisée sur le terrain, Juillet-Août 2016

⁷ Rapport de stage, Yaovi AMOUSSOU, « Problématique de l'assurance scolaire au Togo », MSTA, 11^è promotion, 2014

De l'analyse de ce tableau, il ressort que les trois premières objections représentent chacune 32% et la dernière « Pas pressé » n'occupe que 4%. Pour lever ces objections, les intermédiaires se basent sur leurs expériences, et les cas de sinistres enregistrés et réglés pour mieux montrer aux clients les avantages et la nécessité du produit RC scolaire.

❖ **Question n°11 : Pensez-vous que l'assurance de RC scolaire commercialisée par les sociétés d'assurance est nécessaire ?**

S'agissant de la question de la nécessité du produit RC scolaire adressée aux intermédiaires, nous avons reçu 80% de réponses favorables.

Nous retenons donc que le produit d'assurance RC Scolaire est nécessaire aux parents d'élèves car il leur permet de garantir une meilleure protection aux enfants. Les chefs d'établissement également en bénéficient car il les met à l'abri de toutes dépenses imprévues et non budgétisées pouvant freiner le bon déroulement des activités scolaires.

Causes probables de la faible souscription du produit d'assurance RC Scolaire

Au vu de l'analyse des résultats de l'enquête faite, nous pouvons affirmer que le produit d'assurance RC Scolaire est bien connu par les acteurs en charge de l'éducation mais reste pour la majorité un produit superflu du fait de la **non maîtrise de son intérêt**.

L'enquête a révélé que des cas d'accidents sont fréquemment enregistrés en milieu scolaire et c'est d'ailleurs pour cette raison que les promoteurs d'établissement prennent des mesures pour les prévenir. En cas d'accident, **l'absence de culture judiciaire** (c'est-à-dire l'habitude de confier le dénouement de nos litiges aux juridictions compétentes) pour la recherche d'un quelconque responsable et la solidarité africaine aidant, les soins de premiers secours sont souvent administrés par le chef d'établissement à l'accidenté et le reste est laissé à la charge des parents de la victime. Ce qui ne permet pas aux parents de l'élève responsable du dommage de **percevoir l'utilité de se prémunir** en souscrivant le produit d'assurance RC Scolaire.

D'autres causes comme le **manque de culture de l'assurance, la faiblesse du pouvoir d'achat de la population, la mauvaise image collée aux assureurs** surtout pour la lenteur dans le règlement des sinistres, sont des freins au développement de l'assurance en Afrique et précisément en zone CIMA.

Il faut noter également que, les sinistres enregistrés au titre de l'assurance RC scolaire par les établissements sont de façon générale très minimes ou pratiquement inexistantes. Ce qui explique leur désintérêt au produit et le non renouvellement de cette assurance au titre de l'année 2015-2016 de la part de certains chefs d'établissement qui auparavant étaient assurés. Ces derniers, n'ayant pas connaissance de la mutualité existante en assurance, voient en sa souscription, un gaspillage de ressources financières car ne consommant pas la garantie. Pour ce faire, ils perçoivent des parents d'élèves, des frais d'assurance mais ne souscrivent à aucun contrat d'assurance ; ce comportement doit être relevé par les autorités en charge du secteur des assurances et être sanctionné par le pouvoir publique puisqu'ils ne sont pas autorisés à fournir des services d'assurances.

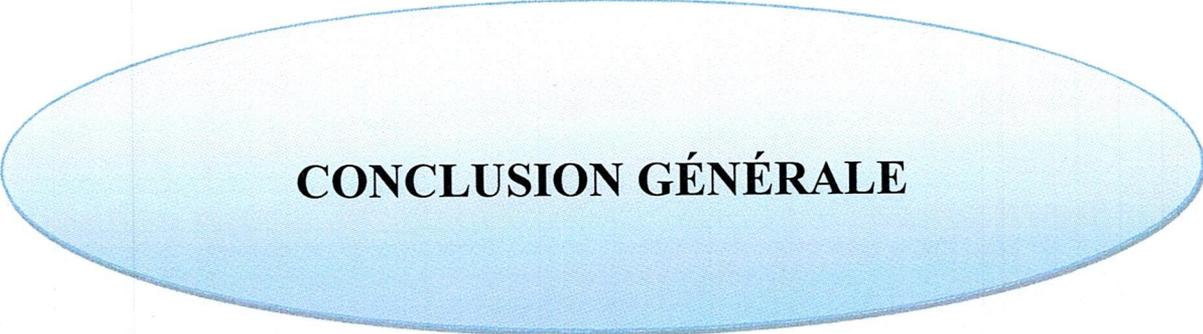
Au terme de cette étude, réalisée avec l'appui d'une enquête, il convient après l'identification des causes expliquant le faible développement de l'assurance RC Scolaire, de préconiser des actions à mener par les acteurs du marché pour sa promotion dans la zone CIMA et en particulier au Bénin.

B. SUGGESTIONS

Pour résoudre le problème de couverture de la RC scolaire et booster la souscription du produit d'assurance RC scolaire au Bénin, les suggestions sont adressées à l'endroit de tous les acteurs chargés de son développement notamment, les compagnies d'assurance représentées par l'ASA-Bénin, la Direction des Assurances, le ministère chargé de l'éducation, le ministère des finances et autres. Pour ce faire, il faut :

- former les agents généraux et commerciaux sur la notion de responsabilité civile en mettant l'accent sur l'aspect juridique sur lequel ils se baseront pour bien vendre les avantages du produit ; les former aux nouveaux produits, aux nouvelles techniques de vente, et aux nouvelles technologies ;
- mettre l'accent sur la nécessité pour eux, de tenir un bon argumentaire de vente (Voir **annexe 4** : Argumentaire de vente proposé à L'Africaine des Assurances) ;
- faire passer sur les chaînes de télévisions et radios nationales des émissions intitulées par exemple, « **le Magazine de l'Assurance** » par lesquelles l'information suivie de l'explication des différents produits d'assurances sera donnée notamment, le produit d'assurance RC scolaire pour montrer ses intérêts et sa nécessité ;

- développer les méthodes de sensibilisation des cibles pour mieux les informer, tenir par exemple **les séances d'information lors des journées culturelles organisées** dans les écoles pour atteindre un grand nombre d'individus à la fois ;
- établir des questionnaires avant et après la mise en place de tout produit d'assurance afin de suivre sa commercialisation et de recueillir les informations sur la satisfaction des assurés ;
- vendre via les institutions bancaires **le produit d'assurance RC Scolaire comme un produit accessoire au produit prêt Scolaire** distribué par ces institutions ;
- vendre **l'assurance RC Scolaire en complément de la Multirisque Habitation (MRH)** car cette dernière couvrant la RC familiale intègre déjà la RC de l'enfant, la nouvelle formule de la MRH serait donc **la MRH qui prend en compte la protection de l'enfant** ;
- mobiliser les **prescripteurs d'assurance en milieu scolaire**, tels que les directeurs d'écoles ou chefs d'établissements, associations de parents d'élèves pouvant conseiller voire forcer l'adhésion à un contrat d'assurance RC Scolaire ;
- revoir à la baisse la prime d'assurance dans l'optique d'une uniformisation des prix sur le marché ;
- l'État peut aussi stimuler la souscription du produit d'assurance Responsabilité Civile (RC) Scolaire en le rendant obligatoire comme la RC Automobile qui occupe une part importante dans le Chiffre d'Affaires des compagnies d'assurance non vie.



CONCLUSION GÉNÉRALE

Au terme de cette étude sur la couverture de la Responsabilité Civile Scolaire au Bénin, il importe de souligner après analyse de la part des émissions de l'assurance RC Scolaire dans la branche RC Générale du marché, que le produit d'assurance RC Scolaire, conçu par les assureurs pour couvrir les aléas inhérents aux activités scolaires et extra scolaires ne se vend presque pas ou du moins, est très peu vendu sur le marché béninois. Notre objectif a donc été d'identifier les raisons qui sous-tendent cette faible souscription afin de préconiser des actions commerciales à mettre en œuvre, pour booster la souscription dudit produit.

Pour ce faire, nous avons opté pour une technique statistique de collecte d'informations : l'enquête ; ainsi, un questionnaire, bien conçu, a été administré aux chefs d'établissement, et aux intermédiaires d'assurance pour recueillir les informations. À l'issue de cette enquête, les données primaires recueillies ont subi un traitement adéquat par des méthodes statistiques de traitement des données et les résultats obtenus ont été analysés.

Parmi les multiples causes identifiées, nous avons retenu, au bout de compte, les principales ci-après :

- le manque de culture de l'assurance en Afrique, surtout en zone CIMA ;
- l'absence de culture judiciaire pour le règlement des conflits ;
- la méconnaissance du produit d'assurance RC Scolaire ;
- la non maîtrise de l'intérêt du produit d'assurance RC Scolaire.

Les approches de solution trouvées au terme de cette réflexion, vont à l'endroit des acteurs du marché et se résument comme suit :

- faire passer sur les chaînes de télévisions et radios nationales une émission intitulée « **le Magazine de l'Assurance** » par laquelle l'information suivie d'explications sur les différents produits d'assurances sera donnée notamment, le produit RC scolaire pour montrer ses avantages et sa nécessité ;
- vendre le produit d'assurance RC Scolaire en complément de l'assurance Multirisque Habitation (MRH). Ainsi, la nouvelle formule de l'assurance MRH, prendra en compte la protection de l'intégrité physique de l'enfant ;

- mobiliser les prescripteurs d'assurance en milieu scolaire, tels que les directeurs d'écoles ou chefs d'établissements, associations de parents d'élèves pouvant conseiller, voire forcer l'adhésion à un contrat d'assurance RC Scolaire.

Nous avons également proposé à L'Africaine des Assurances, un argumentaire de vente (**voir annexe 4**) basé sur les avantages dudit produit, pour mieux le commercialiser.

Les parents ont toujours été et resteront les premiers éducateurs de leurs enfants. Ils ont le droit et le devoir de mettre en place ses bases intellectuelles et émotionnelles et de développer son système de valeurs et d'attitudes, d'autant plus que l'avenir d'un enfant est fortement conditionné durant la période préscolaire. Ils doivent aussi exercer leurs responsabilités de parents d'élèves.

De son côté, l'État, par le système éducatif, doit former les jeunes à devenir de bons citoyens et de bons professionnels et leur donner les bases d'un apprentissage et développement personnel tout au long de la vie. Pour cela, le gouvernement et en premier lieu, le ministre de l'Éducation ont le pouvoir d'arbitrer les choix politiques en matière d'éducation et de fixer les grandes orientations. Par ailleurs, il revient à l'administration de l'éducation de définir les programmes des différentes matières dans le cadre des objectifs et missions de l'enseignement scolaire.

L'État béninois, pour garantir une équitable protection à tous les élèves, peut emboîter le pas aux États Gabonais, Congolais, Camerounais et Togolais⁸ qui ont déjà institué l'obligation de souscription de ce produit d'assurance, RC Scolaire. Il contribuera ainsi, au règlement du problème de couverture de la RC Scolaire.

La question qui se pose dans ce cas est de savoir, qui prendra en charge les frais d'assurance des écoles et établissements publics qui sont gérés par l'État ?

⁸ Rapport de stage, Yaovi AMOUSSOU, « Problématique de l'assurance scolaire au Togo », MSTA, 11^e promotion, 2014.

BIBLIOGRAPHIE

I. LÉGISLATIONS

- 1) Code civil, 100^e édition, Dalloz, 2001.
- 2) Code des Assurances, édition 2014.

II. OUVRAGES

- 1) André Martin, « *Techniques d'assurances* », 3^e édition, DUNOD, DALLOZ
- 2) Jérôme, YEATMAN « *Manuel International de l'assurance* », Paris, Économica, 2005.
- 3) Loïc Cadiet & Philippe le Tourneau, « *Le Droit de la Responsabilité* », Dalloz, 1996.

III. ARTICLES ET SÉMINAIRE

- 1) Direction des Assurances du Bénin, « *les déterminants de la souscription d'une garantie d'assurance au Bénin* », Août 2015.
- 2) Direction des Assurances du Bénin, « *Chiffre du Marché de l'Assurance* », éditions 2011, 2012 et 2014.
- 3) Séance d'information animée par Jean-Wilfrid HOUSSOU, Chef SED de L'Africaine des Assurances, « *nouveaux produits commercialisés* », Mai 2016.

IV. RAPPORTS DE STAGE

- 1) Yaovi AMOUSSOU, « *Problématique de l'assurance scolaire au Togo* », IIA, 11^{ème} promotion MST-A, 2012-2014.
- 2) Paulin DAKO, « *Problématique du développement de l'assurance vie dans l'économie béninoise* », IIA, 10^{ème} promotion MST-A, 2010-2012.
- 3) Jean YONLONFOUN, « *Protection des assurés dans le code CIMA et la pratique sur le marché béninois : cas de L'Africaine des Assurances* », IIA, 11^{ème} promotion MST-A, 2012-2014.

V. COURS

- 1) Osée Gaétan POSSY-BERRY QUENUM, « *Assurances de Responsabilité Civile* », 12^{ème} promotion, MST-A, 2015.
- 2) ABEGA FOU DA, « *Marketing de l'assurance vie* », MST-A, 2015.
- 3) Collète MEBADA, « *Gestion Commerciale* », 12^{ème} promotion, MST-A, 2015.
- 4) « *Technique de vente et de négociation commerciale* », M. GNONDJOM, 12^{ème} promotion, MST-A, 2015.

VI. WEBOGRAPHIE

www.google.com / www.google.bj / www.education.gourv.fr

ANNEXES

Annexe 1 : Organigramme de L'Africaine des Assurances.

Annexe 2 : Questionnaire adressé aux acteurs de l'éducation.

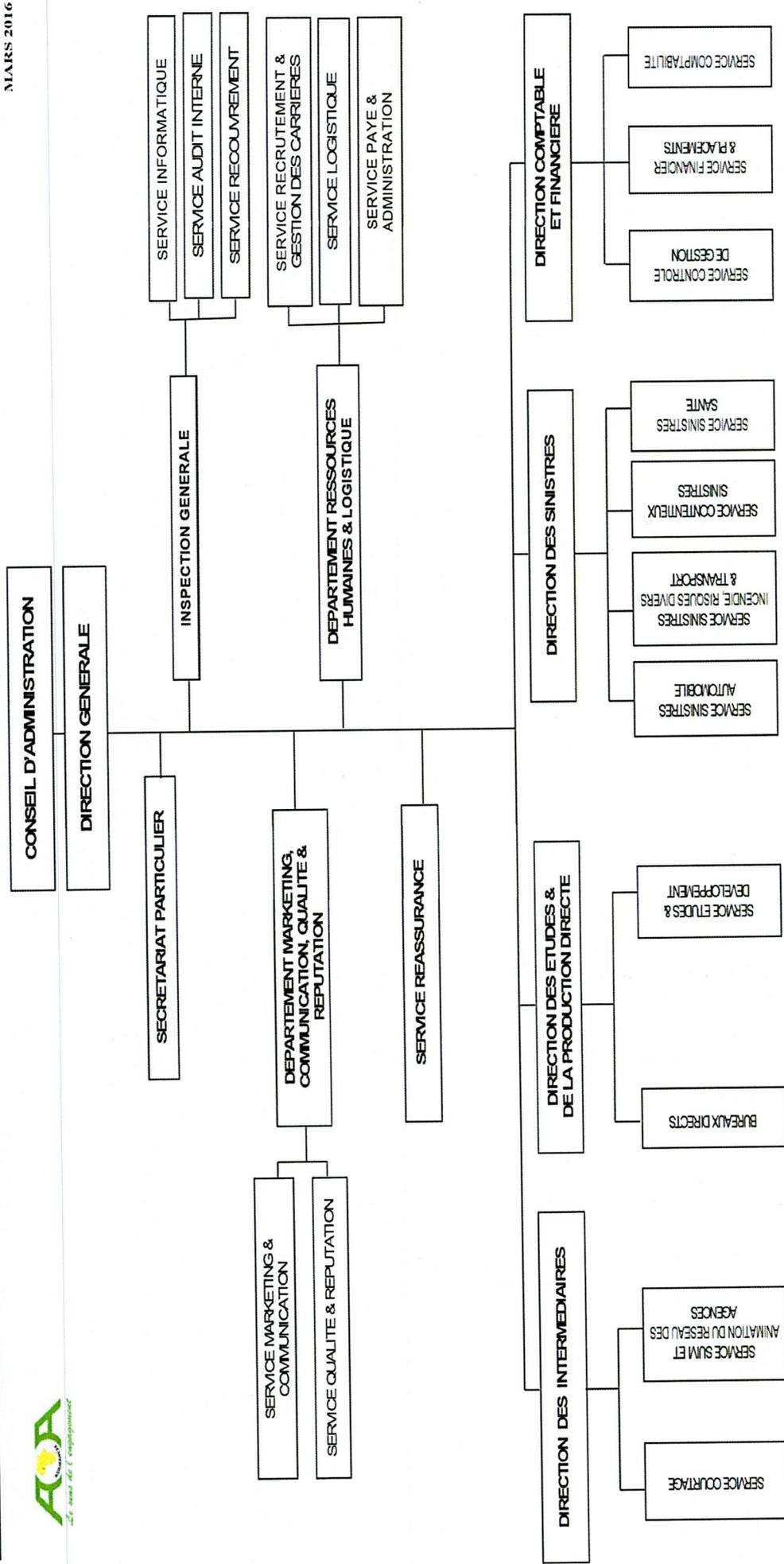
Annexe 3 : Questionnaire adressé aux intermédiaires d'assurance.

Annexe 4 : Argumentaire de vente du produit d'assurance RC scolaire proposé à L'Africaine des Assurances.

Annexe 5 : Décision de justice et référence juridique obtenues.

Annexe 6 : Données du Chiffre du Marché de l'Assurance.

Annexe 1 : Organigramme de L'Africaine des Assurances



Annexe 2 : Questionnaire adressé aux acteurs de l'éducation

Conférence
Interafricaine des
Marchés
d'Assurances

REPUBLIQUE DU BENIN
Fraternité – Justice – Travail

MINISTRE DE L'ECONOMIE ET DES FINANCES

DIRECTION GENERALE DES AFFAIRES ECONOMIQUES

DIRECTION DES ASSURANCES



Institut International
des Assurances

Les renseignements individuels fournis dans ce questionnaire sont confidentiels. Les résultats seront publiés sous forme anonyme conformément à l'article 25 de la loi n° 99-014 du 12 / 04 / 2000 portant création, organisation et fonctionnement du Conseil de la Statistique.

Objectifs de l'enquête

Pour rédiger un rapport de stage de fin de formation en assurance, une étude est lancée dans le but d'évaluer les mesures de sécurité visant la protection de l'intégrité physique des acteurs de l'école, notamment des apprenants dans les centres de formation en vue de proposer des solutions d'assurance pour leur amélioration.

Enquête sur les mesures de sécurité dans les centres de formation du BÉNIN

Questionnaire n° / __ / __ /

01= (Ville)...../ __ / __
02= (Arrondissement)...../ __ / __
03= (Quartier)...../ __ / __
04= NOM DE L'ENQUÊTEUR...../ __ / __
05= DATE DE L'INTERVIEW.....Jour / __ / __Mois / __ / ..Année / __ / __ / __

I. RENSEIGNEMENT GÉNÉRAUX SUR L'ÉTABLISSEMENT

1. Nom de l'établissement.....
2. Situation géographique.....
3. Adresse : Téléphone :.....Fax :.....Email :.....
4. Quel est le statut de votre établissement ?
 - a) Privé / __ /
 - b) Public / __ /
 - c) Professionnel / __ /
5. Quels sont les ordres d'enseignement dont vous disposez?
 - a) Maternel / __ /
 - b) Primaire / __ /
 - c) Secondaire / __ /
 - d) Professionnel / __ /

e) Quel est l'effectif total des apprenants de votre établissement pour l'année scolaire 2015-2016 ?

f) Quel est l'effectif total du corps enseignant y compris les membres de l'administration ?

g) Nom du Directeur : _____

6. Depuis combien d'années l'établissement abrite-t-il des apprenants ?

a) Moins de 5ans /___/ b) Entre 5 et 10 ans /___/ c) Plus de 10 ans /___/

d) Qualité du répondant :

II. QUESTION DE RESPONSABILITÉ DE L'ÉTABLISSEMENT

1. Savez-vous que l'établissement est responsable vis-à-vis des apprenants pendant leur présence dans l'école ? Oui /___/ ou Non /___/

2. A votre avis quel type de responsabilité l'établissement peut-il encourir par la présence des apprenants ?

a) Responsabilité civile délictuelle ou quasi délictuelle /___/ b) Pénale /___/
c) Responsabilité civile contractuelle /___/ d) Commerciale /___/
e) Responsabilité civile chef d'entreprise /___/ f) Autres _____

3. Quelles mesures de sécurité dispose votre établissement pour protéger les apprenants d'éventuels cas d'accidents ?

4. Avez-vous enregistré une fois des cas d'accidents dans votre établissement ?

a) Oui /___/ ou b) Non /___/

5. Si oui décrire les circonstances de l'accident.

6. Dans le cas échéant, comment l'avez-vous réglé.

7. Savez-vous que vous pouvez améliorer votre mesure de sécurité par la souscription d'une police d'assurance ? a) Oui /___/ ou b) Non /___/

III. ASSURANCE DE RESPONSABILITÉ CIVILE SCOLAIRE

1. Avez-vous une connaissance de l'assurance de responsabilité civile scolaire commercialisée par les sociétés d'assurance ?

a) Oui /___/ ou b) Non /___/

2. Si oui, dans quelle circonstance ?

3. Avez-vous souscrit une fois une police d'assurance de responsabilité civile scolaire au profit de votre établissement ?

a) Oui /___/ ou b) Non /___/

4. L'établissement dispose-t-il d'une police d'assurance de responsabilité civile scolaire au titre de l'année scolaire 2015-2016 ?

a) Oui /___/ ou b) Non /___/

5. Si oui, auprès de quelle compagnie d'assurance ?

6. La prime payée est-elle ?

a) moins chère /___/ b) abordable /___/ c) très chère /___/

7. Que couvre à votre avis une police d'assurance de responsabilité civile scolaire ?

- Accidents corporels des apprenants pendant les activités pédagogiques /___/
- Accidents corporels des apprenants lors des sorties pédagogiques /___/
- Accidents corporels des apprenants au cours des relations entre camarades /___/
- Accidents corporels des apprenants sur le trajet école - maison /___/
- les bris accidentels de lunettes et d'appareils auditifs appartenant aux apprenants /___/
- Accidents corporels des tiers par la faute des apprenants /___/
- Autres /___/

8. Avez-vous connu un cas de sinistre une fois ?

a) Oui /___/ ou b) Non /___/

9. Si oui, préciser le cas

10. Votre assureur a-t-il réglé ce sinistre ?

a) Oui /___/ ou b) Non /___/

11. Si oui, étiez-vous satisfait de la prestation de l'assureur.

a) Oui /___/ ou b) Non /___/

12. Expliquer:

IV. AUTRES OBSERVATIONS SUBJECTIVES

1. Que pensez-vous des mesures de protection des apprenants telles qu'elles existent au sein des établissements d'enseignement ?

2. Quelles suggestions préconisez-vous dans le sens de l'amélioration de la protection des apprenants dans les centres de formation ?

3. Pensez-vous qu'une décision rendant obligatoire l'assurance de la responsabilité civile scolaire serait salubre ?

a) Oui /___/ ou b) Non /___/

4. Quel impact pensez-vous que la décision rendant obligatoire l'assurance de la responsabilité civile scolaire pourrait avoir sur la gratuité de l'école ?

5. Autres commentaires

Nous vous remercions de votre collaboration.

Annexe 3 : Questionnaire adressé aux intermédiaires d'assurance

Conférence
Interafricaine des
Marchés
d'Assurances

REPUBLIQUE DU BENIN
Fraternité – Justice – Travail

MINISTRE DE L'ECONOMIE ET DES FINANCES

DIRECTION GENERALE DES AFFAIRES ECONOMIQUES

DIRECTION DES ASSURANCES



Institut International
des Assurances

Les renseignements individuels fournis dans ce questionnaire sont confidentiels. Les résultats seront publiés sous forme anonyme conformément à l'article 25 de la loi n° 99-014 du 12 / 04 / 2000 portant création, organisation et fonctionnement du Conseil de la Statistique.

Objectifs de l'enquête

Pour rédiger un rapport de stage de fin de formation en assurance, une étude est lancée dans le but d'évaluer les mesures de sécurité visant la protection de l'intégrité physique des acteurs de l'école, notamment des apprenants dans les centres de formation en vue de proposer des solutions d'assurance pour leur amélioration.

Enquête sur les mesures de sécurité dans les centres de formation du BÉNIN**Questionnaire n / __ / __ /**

01= (Ville)...../ __ / __ /
02= (Compagnie d'Assurance)...../ __ / __ /
03= (Statut de l'intermédiaire)...../ __ / __ /
04= NOM DE L'ENQUÊTEUR...../ __ / __ /
05= DATE DE L'INTERVIEW.....Jour / __ / __ /Mois / __ / __ / Année / __ / __ / __ / __ /

I. RENSEIGNEMENT GÉNÉRAUX SUR LE RÉDACTEUR

1. Nom du «03».
2. Situation géographique.....
3. Adresse : Téléphone :Fax :Email :
4. Statut de l'intermédiaire d'assurance
 - a) Courtier / __ /
 - b) Agence Générale / __ /
 - c) Agent Commercial / __ /
 - d) Autres / __ /
5. Depuis combien d'années le «03» est-il agréé pour pratiquer ce métier ?
 - a) Moins de 5ans / __ /
 - b) Entre 5 et 10 ans / __ /
 - c) Plus de 10 ans / __ /
6. Qualité du répondant :

II. QUESTIONS D'ANALYSES

1. La majorité de vos prospects sont – ils informés de l'existence du produit d'assurance Responsabilité Civile Scolaire ?
 - a) Oui /___/ ou b) Non /___/
2. Connaissent-ils l'intérêt de l'assurance RC Scolaire ?
 - a) Oui /___/ ou b) Non /___/
3. Quelles sont les difficultés rencontrées à la prospection des cibles de l'Assurance Responsabilité Civile Scolaire (parents d'élèves et chefs d'établissement scolaire) ?
 - a) face aux parents d'élèves :

 - b) face aux chefs d'établissement scolaire

4. Quelles sont les objections qui se présentent à vous ?
 - a) Pas d'argent /___/ b) Pas besoin /___/ c) Pas confiance /___/ d) Pas pressé /___/
5. Quelles sont les méthodes que vous utilisez pour répondre aux objections ?

6. A votre avis quel type de responsabilité l'établissement peut-il encourir par la présence des apprenants ?
 - a) Responsabilité civile délictuelle ou quasi délictuelle /___/ b) Pénale /___/
 - c) Responsabilité civile contractuelle /___/ d) Commerciale /___/
 - e) Responsabilité civile chef d'entreprise /___/ f) Autres _____
7. Comment faites-vous pour convaincre le prospect et le pousser à la souscription de cette assurance ?

III... ASSURANCE DE RESPONSABILITÉ CIVILE SCOLAIRE

1. Pensez-vous que l'assurance de responsabilité civile scolaire commercialisée par les sociétés d'assurance est nécessaire ?
 - a) Oui /___/ ou b) Non /___/
 - c) Pourquoi ?

2. Que couvre à votre avis une police d'assurance de responsabilité civile scolaire ?
 - Accidents corporels des apprenants pendant les activités pédagogiques /___/
 - Accidents corporels des apprenants lors des sorties pédagogiques /___/
 - Accidents corporels des apprenants au cours des relations entre camarades /___/
 - Accidents corporels des apprenants sur le trajet école - maison /___/
 - les bris accidentels de lunettes et d'appareils auditifs appartenant aux apprenants /___/
 - Accidents corporels des tiers par la faute des apprenants /___/
 - Autres /___/

IV.. AUTRES OBSERVATIONS SUBJECTIVES

1. Quelles suggestions préconisez-vous dans le sens de la protection des apprenants dans les centres de formation ?

2. Pensez-vous qu'une décision rendant obligatoire l'assurance de la responsabilité civile scolaire serait salubre ?

a) Oui /___/ ou b) Non /___/

3. Quel impact pensez-vous qu'aurait la gratuité de l'école sur cette décision d'obligation d'assurance de la responsabilité civile scolaire ?

4. Autres commentaires

Nous vous remercions de votre collaboration.

Annexe 4 : Argumentaire de vente du produit d'assurance RC Scolaire « Récré plus » proposé à L'Africaine des Assurances.

➤ **POUR LA FORMULE INDIVIDUELLE (souscrite par les parents d'élèves)**

L'Homme peut être atteint non seulement dans son intégrité physique et dans ses biens, mais aussi, appelé à réparer les conséquences des dommages causés à autrui par son propre fait ou par celui des choses dont il a la garde ou des personnes dont il doit répondre. Ainsi, se présente, le besoin de sécurité auquel il doit répondre et la meilleure façon de le satisfaire est l'assurance. Elle est donc le seul moyen au monde de faire supporter par autrui (l'assureur) ce que vous ne pouvez pas supporter seul.

Vous savez, Monsieur / Madame X, en tant que parents, vos enfants peuvent vous mettre en difficulté ou en conflit avec des personnes, à cause des dommages qu'ils auraient causés à ces personnes, car vous avez une autorité parentale qui s'étend aux devoirs de surveillance et de sécurité sur eux. Ainsi, quelle que soit le lieu où ils se trouvent (à l'école, en voyage, à la maison, avec un camarade), ils peuvent être responsables des dommages causés aux tiers ou à leur propre personne. Par exemple, lorsqu'ils sont victimes d'une mauvaise chute dans la cour de récréation, ou d'accidents sur le chemin de l'école, ou lorsqu'ils sont responsables des bris accidentels des lunettes et/ou d'appareils auditifs de leurs camarades etc.

Vous recherchez « le zéro souci » ? Calmez-vous et ne craignez rien car L'Africaine des Assurances vous garantit la « maxi tranquillité » en vous trouvant des solutions. Notre produit d'assurance Responsabilité Civile Scolaire « Récré plus », couvre tous les aléas susceptibles de survenir dans la vie scolaire de vos enfants et répond exactement à ces risques. Il est composé de plusieurs garanties dont les principales sont :

La garantie de Responsabilité Civile : qui prend en charge des dommages causés par l'enfant à autrui et l'Individuelle Accidents qui assure l'enfant si celui-ci est victime d'un accident, et qu'un responsable soit reconnu ou non. Par exemple, si ce dernier tombe lors d'une bousculade dans la cour de récréation même si on ignore celui qui l'a bousculé ou si l'enfant se fait renverser sur le chemin de l'école (a eu un accident) par un automobiliste qui prend la fuite.

Par la garantie Individuelle Accident, L'Africaine des Assurances rembourse les frais de soins qui sont composés des Frais Médicaux et Pharmaceutiques (FMP), les frais chirurgicaux et d'hospitalisations dans la limite de 200.000F CFA.

Comme je vous le disais, en sus de ces principales garanties, nous couvrons les bris de lunettes et d'appareils auditifs, intervenants au cours ou à l'occasion de la vie scolaire, de vos enfants. Sans oublier les dommages résultant d'une intoxication ou d'un empoisonnement consécutif à la consommation des boissons servies dans les cantines de leurs écoles respectives.

Monsieur ou Madame X, votre défense devant les tribunaux répressifs également est assurée par nos avocats en cas de poursuite judiciaire. Aussi, les actions de recours sont-elles exercées en votre nom par notre compagnie contre les tiers responsables pour préserver vos intérêts.

La souscription de cette assurance Responsabilité Civile Scolaire, notre produit « Récré plus » vous permettra donc d'économiser de l'argent et en même temps de garantir la sécurité à vos enfants. Et vous serez vous-même, protégé contre des éventuelles poursuites judiciaires.

Notre mission est de vous apporter des solutions idoines à vos problèmes. Même si vous avez déjà souscrit une assurance Multirisque Habitation (MRH), vous n'êtes pas totalement couvert car, au titre de cette garantie, l'assureur ne prend en charge que la responsabilité civile de l'enfant et il restera à découvert de la couverture de sa protection physique qui est aussi nécessaire.

Voici notre tarif que vous pouvez consulter pour connaître l'incidence financière de cette souscription.

Merci de nous faire confiance, et de participer à la sécurité de nos enfants, représentant la relève de demain.

Au fait Monsieur / Madame XX, avant que je ne parte, qui d'autre dans votre département aimerait connaître notre assurance « Récré plus » ?

➔ **POUR LA FORMULE GROUPE (souscrite par les chefs d'établissements)**

IL est très important de chercher sa propre sécurité ainsi que celle des personnes dont on doit répondre en cas de faute, par exemple, vos élèves ou étudiants.

Vous savez, Monsieur le directeur / Madame la directrice, votre établissement abrite des élèves/apprenants, des enfants venus de différents horizons pour acquérir la connaissance, ou pour se faire former.

Vous avez donc accepté d'éduquer les élèves, de leurs transmettre l'information, la connaissance et de les surveiller pendant le temps qu'ils sont avec vous. Ainsi avez-vous accepté le transfert de la charge des parents ; le devoir de surveillance et d'éducation de ces enfants sur vous et pendant l'accomplissement par ces derniers, des activités scolaires (obligatoires ou facultatives) qui leurs seront confiés dans l'enceinte de l'établissement.

Vous êtes donc exposés aux conséquences pécuniaires des dommages matériels ou corporels que vos apprenants peuvent se causer eux-mêmes, entre eux c'est-à-dire entre camarades ou qu'ils peuvent causer aux tiers. Et vous serez appelé à répondre de leurs actes car vous aurez en charge une responsabilité civile délictuelle ou quasi délictuelle qui peut s'étendre dans certains cas à une responsabilité pénale non assurable. L'assurance est le seul moyen au monde de faire supporter par autrui (l'assureur) ce que vous ne pouvez pas supporter seul.

Pour cela, L'Africaine des Assurances a réfléchi et a mis en place un produit d'assurance nommé «**Récré plus**» qui couvre tous ces risques, et dont la souscription vous épargnerait les éventuelles pertes de temps, et toutes les dépenses non budgétisées.

La souscription de ce produit d'assurance, outre les mesures de protection existants, est une mesure de sécurité efficace qui vous permet non seulement de gagner du temps, de favoriser la rentabilité de vos objectifs, de vos résultats, mais aussi, d'assurer la protection de l'intégrité physique de vos apprenants.

Notre produit «**Récré plus**» vous offre plusieurs garanties telles que la garantie de Responsabilité Civile Scolaire ; l'Individuelle Accidents ; la défense (devant les tribunaux) et recours contre les tiers ; les intoxications alimentaires dues aux produits offerts à la cantine de l'école ; les bris accidentels des apprenants ainsi que les appareils auditifs. Toutes ces garanties, excepté l'Individuelle Accidents qui joue même pendant le trajet école-maison effectué par l'enfant, ne sont couvertes que lorsque les risques se réalisent au sein de l'établissement. Rappelons qu'au titre de cette garantie, L'Africaine des Assurances couvre les conséquences pécuniaires qui y sont liées.

Voici notre tarif que vous pouvez consulter pour connaître l'incidence financière de cette souscription. Nous avons besoin de la liste des élèves admis dans votre établissement pour vous faire parvenir dans les meilleurs délais, la facture pro forma de votre police d'assurance « Récré plus ». En fonction de l'effectif des élèves, une réduction de 10% de la prime nette par enfant, peut être accordée.

Comptant sur votre collaboration habituelle, nous vous remercions de votre participation à la préservation de l'intérêt commun qu'est, la protection de l'intégrité physique de vos apprenants.

Annexe 5 : Décisions de justice et autres références juridiques obtenues

**Annexe 6 : Données du Chiffre du Marché de l'Assurance
(éditions 2011, 2012 et 2014).**

TABLE DES MATIÈRES

DÉDICACE	i
REMERCIEMENTS	ii
LISTE DES SIGLES ET ABRÉVIATIONS	iii
LISTE DES TABLEAUX	iv
LISTE DE GRAPHIQUE	iv
RÉSUMÉ	v
ABSTRACT	vi
SOMMAIRE	vii
INTRODUCTION GÉNÉRALE	1
PREMIÈRE PARTIE :	4
PRÉSENTATION DE L'ORGANISATION D'ACCEUIL ET DÉROULEMENT DU STAGE	4
CHAPITRE I : PRÉSENTATION DE L'AFRICAINNE DES ASSURANCES	5
SECTION I : HISTORIQUE ET MISSIONS	5
A. HISTORIQUE	5
B. MISSIONS	7
SECTION II : STRUCTURE ORGANISATIONNELLE ET ACTIVITÉS	8
A. FONCTIONNEMENT DES ORGANES	8
1. Assemblée Générale des actionnaires	8
2. Conseil d'Administration	8
3. Direction Générale	9
3.1. Inspection Générale chargée des audits et de la gestion du système informatique	9
3.2. Département Marketing, Communication, Qualité et Réputation	11
3.3. Département Ressources Humaines et Logistique	12
3.4. Service Réassurance	14
3.5. Direction des Intermédiaires	14
3.6. Direction des Études et de la Production Directe	16
3.7. Direction des Sinistres	18
3.8. Direction Comptable et Financière	20
B. ACTIVITÉS DE L'AFRICAINNE DES ASSURANCES	23
1. Produits classiques	23
1.1. Assurance Automobile	23
1.2.. Assurance Multirisque Professionnelle ou globale dommage	24
1.3.. Assurance Maladie ou Santé	24
1.4.. Assurance Individuelle Accidents	24
1.5.. Assurance Transports	24
1.6.. Assurances Construction	25
2. Produits nouveaux	25
2.1.. Assurance Multirisque Habitation ou « DOMUS »	25
2.2.. Assurance « Quiétus »	25

2.3.. Assurance « Moto' sûr »	26
2.4.. Assurance « Récré plus »	26
CHAPITRE II : DÉROULEMENT DU STAGE	27
SECTION 1 : TÂCHES EFFECTUÉES ET EXPÉRIENCES ACQUISES	27
A. DIRECTION DE LA PRODUCTION	27
1. Direction des Intermédiaires	27
1.1.. Au Service Courtage	27
1.2.. Au Service Suivi et Animation du Réseau des Agences	28
2. Direction des Études et de la Production Directe	29
2.1.. Au Bureau Direct Siège	29
2.2.. Au Service Études et Développement	29
B. DIRECTION DES SINISTRES	29
1. Service Sinistre Santé	30
2. Service Contentieux Sinistre	31
3. Service Sinistre Incendie, Risques Divers et Transport	31
4. Services Sinistre Automobile	31
5. Au Service Comptabilité	32
6. Au Service Réassurance	33
SECTION II : DIFFICULTÉS RENCONTRÉES	34
A. AU SEIN DE L'ORGANISATION	34
B. PENDANT LA PHASE D'ENQUÊTE	35
DEUXIÈME PARTIE :	36
LA COUVERTURE DE LA RESPONSABILITÉ CIVILE SCOLAIRE EN ZONE CIMA : CAS DU MARCHÉ BÉNINOIS	36
CHAPITRE I : APPROCHES THÉORIQUE ET MÉTHODOLOGIQUE DU THÈME	37
SECTION I : PROBLÉMATIQUE DU THÈME ET REVUE DE LITTÉRATURE	37
A. PROBLÉMATIQUE DU THÈME	37
B. REVUE DE LITTÉRATURE	39
SECTION II : MÉTHODOLOGIE DE L'ÉTUDE	44
A. MÉTHODE DE COLLECTE DES DONNÉES	44
B. MÉTHODE DE TRAITEMENT DES DONNÉES RECUEILLIES	45
CHAPITRE II : TRAITEMENT DES DONNÉES ET ANALYSES DES RÉSULTATS	46
SECTION I : TRAITEMENT DES DONNÉES	46
A. TRAITEMENT DES DONNÉES DES ACTEURS	46
B. TRAITEMENT DES DONNÉES DES INTERMÉDIAIRES	48
SECTION II : ANALYSES DES RÉSULTATS ET SUGGESTIONS	49
A. ANALYSE DES RÉSULTATS OBTENUS	49
B. SUGGESTIONS	55
CONCLUSION GÉNÉRALE	57
BIBLIOGRAPHIE	60
ANNEXES	61

