



INSTITUT INTERNATIONAL DES ASSURANCES DE YAOUNDE (IIA)

(MST – A 14ème Promotion 2018 – 2020)

BP 1575 YAOUNDÉ – Tél : (+237) 222 20 71 52 – FAX : (+237) 222 20 71 51

E-mail : iiacameroun.com

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

Yaoundé/Cameroun

RAPPORT D'ETUDES ET DE STAGE

En vue de l'obtention

Du Diplôme de Maîtrise en Sciences et Techniques d'Assurances

(MST – A)

THEME : LA DEMATERIALISATION DES CONTRATS D'ASSURANCES

EN ZONE CIMA : LE CAS DES COMPAGNIES SENGALAISES



Maître de Stage :

Mr FALL El Hadji Abdoul AZIZ

Directeur Technique de

ASSURANCES LA PROVIDENCE

Présenté par :

Mr BALDE Aliou



INSTITUT INTERNATIONAL DES ASSURANCES DE YAOUNDE (IIA)

(MST – A 14ème Promotion 2018 – 2020)

BP 1575 YAOUNDÉ – Tél : (+237) 222 20 71 52 – FAX : (+237) 222 20 71 51

E-mail : iia@cameroun.com

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

Yaoundé/Cameroun

RAPPORT D'ETUDES ET DE STAGE

En vue de l'obtention

Du Diplôme de Maîtrise en Sciences et Techniques d'Assurances

(MST – A)

THEME : LA DEMATERIALISATION DES CONTRATS D'ASSURANCES

EN ZONE CIMA : LE CAS DES COMPAGNIES SENEGRALAISES



Maître de Stage :

Mr FALL El Hadji Abdoul AZIZ

Directeur Technique de

ASSURANCES LA PROVIDENCE

Présenté par :

Mr BALDE Aliou

DEDICACE

Je dédie cet ouvrage :

A ma mère ;

A mon épouse pour son soutien moral ;

A toute ma famille, ainsi que ma belle-famille ;

A tous mes amis ;

A la mémoire de :

Feu mon très cher père,

Que la terre lui soit légère

Amen !

REMERCIEMENTS

Mes remerciements vont à ceux qui ont contribué moralement et matériellement au bon déroulement de mon stage et à l'élaboration de ce rapport.

Je voudrais particulièrement citer :

Mme Ndeye Khady DIOP, Directeur Général de « ASSURANCES LA PROVIDENCE » ;

Mme Awa COULIBALY, Directeur Général Adjoint ;

Mr El Hadji Abdoul Aziz FALL, Directeur Technique pour son encadrement ;

Mr Cheikh NDIAYE, Directeur de la Production ;

Ainsi que **tout le personnel de la PROVIDENCE**, pour leur collaboration et leur disponibilité.

Qu'ils veuillent tous trouver ici l'expression de ma profonde gratitude ;

Mr URBAIN PHILIPPE ADJANON, Directeur Général de l'Institut International des Assurances de Yaoundé ;

Mr Dembo DANFAKHA, Directeur des Etudes de l'Institut International des Assurances de Yaoundé ;

Mme DANFAKHA pour ses bons plats et pour son soutien moral ;

Tout le personnel de l'Institut International des Assurances ;

Tous mes camarades de promotion (14ème promotion MST-A et de la 24ème promotion DSS-A) pour les bons moments passés ensemble.

LISTE DES SIGLES ET ABREVIATIONS

- CIMA : Conférence Interafricaine des Marchés d'Assurances
- COCC : Code des Obligations Civiles et Commerciales
- C.S.S : Caisse de Sécurité Sociale Sénégalaise
- CA : Chiffre d'Affaires
- CS : Charge de Sinistre
- S/P : Charge de Sinistre sur Prime
- DNA : Direction Nationale des Assurances
- FANAF : Fédération des Sociétés D'assurances de Droit National Africaine
- FAC : Facultative
- GED : Gestion Electronique des Données
- IARD : Incendie, Accidents et Risques Divers
- IIA : Institut International des Assurances
- I.P.R.E.S : l'Institut de Prévoyance Retraite du Sénégal
- MRH : Multirisque Habitation
- MRP : Multirisque Professionnelle
- PIB : Produit Intérieur Brut
- NTIC : Nouvelles Technologies de l'Information et de la Communication
- RC : Responsabilité Civile

LISTE DES TABLEAUX

TABLEAU 1 : Part de l'assurance dans le PIB.....	8
TABLEAU 2 : Chiffre d'affaires par sociétés d'assurances.....	9
TABLEAU 3 : Evolution des primes émises par catégories	11
TABLEAU 4 : Evolution des sinistres payés.....	12
TABLEAU 5 : Chiffre d'affaires de la Providence en 2017.....	17
TABLEAU 6 : Chiffre d'affaires de la Providence en 2018	17
TABLEAU 7 : Chiffre d'affaires de la Providence en 2019	18
TABLEAU 8 : Evolution du chiffre d'affaires et de la sinistralité de la Providence de 2017 à 2019	19
TABLEAU 9 : Exposé de l'avant-projet de texte concernant la proposition de modification de certains articles du code CIMA.....	31

RESUME

Aux premières heures de l'avènement du numérique contrairement aux pays occidentaux, les pays Africains étaient à la traîne. Cela s'explique aisément quand on sait que l'exploitation des outils numériques demande des préalables aussi bien infrastructurels que socio-culturels. Aujourd'hui à travers les politiques gouvernementales tournées vers la promotion du marché numérique, les bases infrastructurelles sont désormais en place et l'utilisation des NTIC (Nouvelles Technologies de l'Information et de la Communication) fait partie des habitudes des populations et des entreprises.

L'expansion de l'utilisation du numérique par les populations a fait évoluer leur comportement, ce qui oblige les entreprises à repenser leur modèle pour rester compétitives. En Afrique et particulièrement en zone CIMA, le secteur de l'assurance est directement concerné par cette révolution digitale.

La transformation digitale est devenue un enjeu économique crucial et constitue un véritable levier de croissance, d'innovation pour les acteurs économiques et plus particulièrement pour les entreprises d'assurances. Ces dernières doivent s'adapter et modifier leurs pratiques.

Aujourd'hui, en zone **CIMA**, environ 70% des échanges assurés-assureurs se font sur la base de document papier. Dans ce contexte et devant la croissance du volume de papiers à gérer, la question que se posent les sociétés d'assurances, outre la question des coûts et des délais de traitement, est celle d'améliorer l'information client et les démarches administratives et commerciales.

Ainsi, pour répondre de manière efficace aux besoins des clients, les compagnies d'assurances de la zone Cima devraient adopter de nouveaux procédés visant à dématérialiser leurs rapports contractuels avec les clients.

Toutefois, les relations contractuelles sont sous tendues par une réglementation juridique. Donc, un aménagement du **code Cima** est nécessaire afin de permettre aux compagnies de la zone de migrer vers la dématérialisation des contrats qui constitue depuis quelques années un défi à relever pour les entreprises d'assurances.

ABSTRACT

In the early days of digital technology, unlike Western countries, African countries were lagging behind. This is easily explained when we know that the use of digital tools requires both infrastructural and socio-cultural prerequisites. Today, through government policies geared towards promoting the digital market, the infrastructural bases are now in place and the use of NICT (New Information and Communication Technologies) is part of the habits of populations and businesses.

The expansion of digital use by people has changed their behavior, forcing companies to rethink their model to stay competitive. In Africa and particularly in the CIMA zone, the insurance sector is directly affected by this digital revolution.

Digital transformation has become a crucial economic issue and is a real lever for growth and innovation for economic players and more particularly for insurance companies. The latter must adapt and modify their practices.

Today, in the CIMA zone, around 70% of insured-insurer exchanges are made on the basis of paper documents. In this context and faced with the growth in the volume of paper to be managed, the question posed by insurance companies, in addition to the question of costs and processing times, is that of improving customer information and administrative procedures and commercial.

Thus, to respond effectively to the needs of customers, insurance companies in the CIMA zone should adopt new procedures aimed at dematerializing their contractual relationships with customers.

However, contractual relationships are underpinned by legal regulations. Therefore, an adjustment of the CIMA code is necessary in order to allow companies in the area to migrate towards the dematerialization of contracts which has been a challenge for insurance companies for several years.

SOMMAIRE

DEDICACE.....	i
REMERCIEMENTS	ii
LISTE DES SIGLES ET ABREVIATIONS.....	iii
LISTE DES TABLEAUX.....	iv
RESUME.....	v
ABSTRACT.....	vi
SOMMAIRE	vii
AVANT-PROPOS	viii
INTRODUCTION GENERALE.....	- 1 -
PREMIERE PARTIE: PRESENTATION DU MARCHE ET DE « ASSURANCES LA PROVIDENCE »	- 6 -
CHAPITRE 1: PRESENTATION DU MARCHE SENEGALAIS ET SES ACTEURS	- 7 -
SECTION 1 : SITUATION DU MARCHE EN 2018 ET SES ACTEURS.....	- 7 -
SECTION 2 : LES AUTRES ACTEURS DU MARCHE	- 12 -
CHAPITRE 2 : PRESENTATION DE « ASSURANCES LA PROVIDENCE ».....	- 15 -
SECTION 1 : HISTORIQUE DE LA PROVIDENCE	- 15 -
SECTION 2 : LES ORGANES DIRIGEANTS DE LA PROVIDENCE	- 19 -
SECTION 3 :LE FONCTIONNEMENT STRUCTUREL DE LA PROVIDENCE.....	- 21 -
CHAPITRE PREMIER : L'ETAT DES LIEUX ET LES AVANTAGES DE LA DEMATERIALISATION.....	- 29 -
SECTION I :L'ETAT DES LIEUX EN ZONE CIMA.....	- 29 -
SECTION II : LES AVANTAGES DE LA DEMATERIALISATION DES CONTRATSPOUR LES COMPAGNIES D'ASSURANCES.....	- 36 -
CHAPITRE II : LA DEMATERIALISATION ET LA FORMATION DU CONTRAT	- 40 -
SECTION 1 : LE CONSENTEMENT AU CONTRAT D'ASSURANCEDEMATERIALISE ..	- 40 -
SECTION 2 : LA PREUVE DU CONSENTEMENT AU CONTRAT D'ASSURANCE DEMATERIALISE.....	- 42 -
SECTION 3 :LE LIEU ET LA DATE DE PRISE D'EFFET DU CONTRAT DEMATERIALISE -	- 45 -
SECTION 4 : LE CAS DE LA PROVIDENCE DANS LA DEMATERIALISATION	- 49 -
DES CONTRATS	- 49 -
CONCLUSION GENERALE.....	- 54 -
BIBLIOGRAPHIE :	- 56 -
Table des matières.....	- 58 -

AVANT-PROPOS

Dans le cadre de la formation des cadres et techniciens en assurances, l’Institut International des Assurances (IIA) organise des stages pratiques en entreprise après dix-huit (18) mois de formation théorique. Ces stages permettent aux Etudiants d’être en contact avec le milieu professionnel afin de lier la théorie à la pratique. A cet effet, nous avons passé notre stage à « ASSURANCES LA PROVIDENCE » du Sénégal afin d’approfondir nos connaissances dans les différentes branches de l’assurance non vie. Ainsi, « ASSURANCES LA PROVIDENCE » nous a servi d’espace de mise en pratique des enseignements reçus pendant les dix-huit (18) mois passés à l’IIA.

INTRODUCTION GENERALE

Depuis l'apparition, au milieu du XXème siècle, des premiers ordinateurs électroniques capables d'emmagasiner leurs propres programmes, données et d'effectuer plusieurs centaines de calculs par seconde, c'est plus de 70 ans d'innovations qui conduisent notre société à passer de l'ère du matériel à l'ère de l'immatériel. Il convient de parler, à ce titre, de transformation digitale, transformation qui revêt plusieurs dimensions telles que la dématérialisation, la numérisation ou la robotisation.

Mais, partons de la dématérialisation des documents, c'est-à-dire l'affranchissement des supports matériels tangibles, où la transformation digitale puise ses racines. Racines qui sont encore aujourd'hui en progression et s'intègrent progressivement dans tous les rapports économiques de notre société (que ce soit les citoyens, les entités privées ou publiques).

En effet, cette transformation permet aux utilisateurs des outils informatiques d'échanger des documents avec leur environnement par le biais des réseaux numériques.

Aussi, cette transformation est-elle devenue un enjeu économique crucial et constitue un véritable levier de croissance, d'innovation pour les acteurs économiques plus particulièrement pour les entreprises qui doivent s'adapter et modifier leurs pratiques, leurs comportements face aux enjeux financiers que cette dernière implique.

L'un des principaux avantages de la dématérialisation pour les entreprises est le gain d'espace. Ainsi, c'est l'équivalent d'environ 10 000 pages par mètre carré que l'on peut trouver dans une salle d'archives qui est contenu sur un seul disque dur. Ce gain d'espace est une réelle opportunité pour les entreprises dans l'utilisation de leurs locaux. L'autre avantage est d'assurer un meilleur suivi et une traçabilité des documents notamment pour les personnes travaillant à distance¹ et un gain de temps dans le traitement des dossiers.

La dématérialisation des documents représente en outre un important investissement, les données ne cessent d'augmenter et le matériel se doit d'être plus performant pour assurer le stockage de toute la masse des informations qui y transitent. Il y a également le phénomène

¹ Mémoire de master2 Droit des assurances mention Droit des affaires année 2017-2018 : Andréa TORRES, P2

de la cyber-attaque qui fait que beaucoup de structures publiques comme privées sont toujours réticentes par rapport à cette dématérialisation.

Une cyber-attaque est une atteinte à des systèmes informatiques réalisée dans un but malveillant. Il existe 4 types de risques cyber-attaque aux conséquences diverses, affectant directement ou indirectement les particuliers, les administrations et les entreprises : la cybercriminalité, l'atteinte à l'image, l'espionnage et le sabotage².

La notion de dématérialisation se confond habituellement avec celle de numérisation et celle de la digitalisation. La numérisation est l'opération technique qui consiste à transférer le contenu et les caractéristiques formelles d'un document sur support papier ou film vers un support numérique. Cette opération se fait en général par le biais d'un scanner qui restitue une image point par point du document d'origine.

Digitaliser veut dire « rendre tout numérique » c'est-à-dire la transformation du système global de communication d'une entreprise.

La digitalisation va donc bien au-delà de la transformation de documents papiers en documents numériques. En fait, la dématérialisation des documents n'est qu'une étape de la digitalisation d'une entreprise.

On distingue la "dématérialisation native" qui consiste à recevoir tous les nouveaux documents sous format numérique, de la "dématérialisation duplicative" qui consiste à copier en format numérique les documents reçus initialement en format papier³.

La dématérialisation duplicative peut être assimilée à la numérisation. Le processus de dématérialisation consiste aussi à transférer des archives analogiques (papiers ou microfilms) sur des supports numériques. L'ensemble des documents de l'entreprise est ainsi mis à la disposition des employés par intranet ou internet. La dématérialisation des contrats d'assurance consiste donc à rendre électronique tout le processus contractuel, de la proposition d'assurance à la gestion du contrat, en passant par la souscription, la signature et le paiement de la prime d'assurance.

Les contrats d'assurance, outils juridiques de l'opération d'assurance, sont des contrats consensuels et se définissent communément comme les contrats par lesquels l'une des parties,

²<https://cmentreprise.fr/cyber-assurance/definition-cyber-attaque/>

³<https://cmentreprise.fr/cyber-assurance/definition-cyber-attaque/>

l'assureur, s'engage envers l'autre, souscripteur ou preneur d'assurance, en contrepartie du paiement d'une somme d'argent, la prime à couvrir un risque en fournissant au souscripteur ou à un tiers une prestation en cas de réalisation du risque⁴.

Toutefois, pour atteindre son objectif, la dématérialisation des contrats d'assurances se doit par ailleurs, de conserver une valeur juridique quant à sa souscription, sa gestion, sa modalité de transmission et son mode d'archivage. A cette fin, le droit doit intervenir pour donner une valeur juridique puis une force probante à ces documents électroniques. Il doit se mêler à la technique pour sécuriser ses utilisateurs et ceci, dès la phase de conception puis à la mise en œuvre du projet. C'est donc par la rencontre de ces disciplines (informatiques et juridiques) que la dématérialisation des contrats d'assurances pourra prospérer.

Ainsi, face à la montée en puissance de la dématérialisation et l'engouement des entreprises d'assurance de la **zone CIMA** pour les relations contractuelles dématérialisées, le législateur se doit d'apporter des solutions pratiques et urgentes.

En ce qui concerne le contrat de manière générale, sa dématérialisation a été consacrée dès **1804** par le **Code civil** français qui admet que le contrat se forme par le seul échange des consentements sans formalités particulières. Aussi, un accord des volontés suffit à former le contrat, même s'il ne se matérialise par aucun acte, aucun écrit. Bien qu'il existe des exceptions au consensualisme tel que les contrats réels (formés par la remise d'une chose) ou les contrats solennels (formés par la rédaction d'un écrit), mais le consensualisme demeure le principe⁵.

Le code des obligations civiles et commerciales(**COCC**) du Sénégal s'inscrit dans la même logique que le code civil français. En effet, l'**article 41 du COCC** dispose « qu'aucune forme n'est requise pour la formation du contrat, sous réserve des dispositions exigeant un écrit ou d'autres formalités pour la validité d'un contrat déterminé ».

Toutefois, il existe des difficultés qui tiennent aux nécessités de la preuve. En effet, dans l'hypothèse d'un contentieux entre les parties, comment prouver l'existence et le contenu du contrat pour lequel les parties se sont engagées ? Or, l'établissement de la preuve d'un contrat passe par la production d'un écrit signé des parties au sens du Code civil français et du **COCC (article 14 : toute convention dont l'objet excède 20.000 FCFA)**.

⁴<http://www.cga.gov.tn/index.php?id=35&L=0>

⁵ Mémoire de master2 Droit des assurances mention Droit des affaires année 2017-2018 : Andréa TORRES, P4

L'alinéa premier de l'article 7 du code CIMA stipule que : « *le contrat d'assurance est rédigé par écrit dans la ou les langues officielles de l'Etat membre de la CIMA en caractères apparents* ». Le dernier alinéa de cet article dispose, « *qu'avant la délivrance de la police d'assurance ou de l'avenant, l'engagement de l'assureur et de l'assuré peut être constaté par une note de couverture* ». L'alinéa 2 du même article dispose que « *Toute addition au contrat d'assurance primitif doit être constatée par un avenant signé des parties* ».

L'article 8 du code CIMA dispose également que « *les clauses des polices édictant des nullités, des déchéances ou des exclusions ne sont valables que si elles sont mentionnées en caractères très apparents* ».

A la lecture de ces articles, nous pouvons dire que l'écrit apparaît indispensable. En conséquence, bien que le formalisme ne soit pas une condition de validité du contrat d'assurance, il semble difficile de pouvoir s'en passer.

L'écrit apparaît ainsi nécessaire en terme probatoire car, en droit toute prétention juridique passe par une exigence de justification. Les Entreprises d'assurances doivent de ce fait prendre les précautions pour constituer des preuves de l'engagement des souscripteurs ainsi que du contenu qui contient les obligations sur lesquelles les parties se sont entendues.

Cette exigence de preuve entraîne donc un retour vers l'écrit. En effet, dans les contrats électroniques l'établissement de la preuve en cas de litige peut sembler difficile en l'état actuel du **code CIMA** car, aucune disposition du code ne prévoit l'écrit électronique. C'est en ce sens que le législateur **CIMA** devrait apporter des solutions, en modifiant certaines dispositions du code. Les objectifs poursuivis à travers ces modifications sont :

D'une part, de permettre aux compagnies de la zone de vendre des contrats d'assurances par voie électronique et tendre vers le zéro-papiers.

D'autre part, de permettre à ces dernières d'être plus efficace dans la fourniture des preuves des contrats en cas de litige et de transformer leur mode de gestion des dossiers, en intégrant les nouvelles technologies de l'information et de la communication (NTIC).

Ainsi, pour apporter notre contribution au développement de l'assurance dans la zone CIMA, nous avons choisi de réfléchir à travers ce présent rapport de fin de stage, sur le thème suivant : « **La Dématérialisation des Contrats d'Assurance en Zone CIMA : le Cas des Compagnies Sénégalaises** ».

Le choix de ce thème est motivé par des constats faits au niveau du marché Sénégalais et au sein de la compagnie « ASSURANCES LA PROVIDENCE ».

Ces constats sont :

- Le volume important de papier utilisé dans l'établissement des contrats, la saturation des locaux d'archivage ;
- Les longues attentes des assurés à l'intérieur des compagnies pour souscrire ou renouveler leur contrat d'assurance ;
- Les difficultés à retrouver certains dossiers physiques en cas de sinistre ou dans le cadre de leur instruction. C'est dans le but de remédier et d'apporter des solutions concrètes à ces différents problèmes qu'on a choisi de réfléchir sur ce thème.

Notre étude s'articulera sur deux grandes parties :

PREMIERE PARTIE : Présentation du marché sénégalais et de la compagnie « ASSURANCES LA PROVIDENCE »

DEUXIEME PARTIE : La dématérialisation des contrats d'assurance : état des lieux, consentement au contrat et recommandations.

**PREMIERE PARTIE: PRESENTATION DU MARCHE ET DE
« ASSURANCES LA**

Nous ferons tout d'abord une présentation du marché sénégalais et ses acteurs (**Chapitre 1**) avant de faire une présentation de la compagnie « ASSURANCES LA PROVIDENCE » (**Chapitre2**).

CHAPITRE 1: PRESENTATION DU MARCHE SENEGALAIS ET SES ACTEURS

Le marché sénégalais des assurances est depuis quelques années en parfaite croissance.

Le chiffre d'affaires des compagnies a évolué en 2018 (**section 1**). Ainsi, à côté des compagnies d'assurance il y a d'autres acteurs (**section 2**).

SECTION 1 : SITUATION DU MARCHE EN 2018 ET SES ACTEURS

L'environnement économique et financier international a été marqué en 2018, par un ralentissement de l'activité économique dans un contexte de résurgence des incertitudes liées aux tensions commerciales et géopolitiques et au durcissement des conditions financières.

Le taux de croissance du PIB mondial est ainsi ressorti à **3,6%** contre **3,7%** en 2017 soit un léger recul de **0,1 point**.

En Afrique subsaharienne, le taux de progression de l'économie s'est établi à **3,1%** en 2018 en nette accélération par rapport à celui de 2017 qui était de **2,7%**.

En 2018, l'économie sénégalaise a maintenu sa bonne trajectoire avec une croissance du PIB estimée à **7,1%** contre **6,7%** en 2017. Cette croissance est portée par la consolidation de la mise en œuvre des grands projets d'investissement et le renforcement de l'ensemble des secteurs productifs.

C'est dans ce cadre que l'industrie sénégalaise des assurances qui compte **29 sociétés** a réalisé un chiffre d'affaires de **176,137 Milliards de FCFA** contre **162,447 milliards de FCFA** en 2017 soit un taux de croissance de **8,41%**. Cette croissance a été portée par le dynamisme des deux sous-secteurs (vie et non vie). L'assurance dommages a enregistré en 2018 une croissance de **9,32%** contre **6,75%** pour l'assurance vie, après plusieurs années d'évolution à deux chiffres.

La contribution de l'assurance au PIB du Sénégal est de **1,35%** en 2018 contre **1,33%** en 2017 soit une augmentation de **0,02 point⁶**.

En 2019, le chiffre d'affaires provisoire du marché sénégalais est de **FCFA : 196,317 Milliards** soit, une augmentation de **18,693 Milliards** de plus que 2018⁷.

⁶*Rapports annuels 2018 de la DNA*

⁷ Lejacos : hors-série banques finances Septembre 2020

Cette évolution du chiffre d'affaires durant ces dernières années nous laisse penser que ce dernier connaît une hausse en 2020, malgré la situation économique de cette année causée par la pandémie de la « **Covid-19** ».

Tableau 1 : Part de l'assurance dans le PIB

En milliards de FCFA

Exercices	2014	2015	2016	2017	2018
Chiffre d'affaires	101	121	141	162	176
PIB en francs courant	9775	10508,7	11283	12158,9	13046,1
Taux de pénétration	1,03%	1,15%	1,25%	1,33%	1,35%

Source : Rapports annuels 2018 de la DNA

La part de l'assurance dans l'économie nationale est non négligeable. Le secteur est en croissance depuis quelques années.

Parmi les Vingt-neuf compagnies qui composent le marché sénégalais, il y a : **19 sociétés non vie et 10 sociétés vie**.

Les sociétés non vie sont : AXA, PREVOYANCE, AMSA, ALLIANZ, SONAM, ASSURANCES LA SECURITE SENEGALAISE, SALAMA ASSURANCES SENEGAL, CNAAS, SAHAM, ASKIA ASSURANCES, CNART ASSURANCES, NSIA ASSURANCES SENEGAL, SONAM MUTUELLE, SONAC, MAAS, SUNU IARD, SAAR, WAFA, PROVIDENCE. Ces 19 sociétés ont réalisé un chiffre d'affaires en 2018 de **114 347 883 373FCFA**.

Les sociétés vie sont : SONAM VIE SA, SONAM VIE MUTUELLE, ALLIANZ VIE, SAAR VIE, SUNU VIE, AMSA VIE, NSIA VIE, SEN VIE, WAFA VIE, SAHAM VIE. Elles ont réalisé un chiffre d'affaires de **FCFA61 789 405 011**. Ainsi les deux sous-secteurs ont réalisé en 2018 un chiffre d'affaires global de **F CFA 176.137.288.385**.

Tableau 2 : Chiffre d'affaires par sociétés d'assurances

Nom Sociétés	Domaine d'activité	Forme Juridique	Chiffre d'affaires en F CFA
AXA ASSURANCES SENEGAL	IARD	Anonyme	15 584 255 713
ALLIANZ IARD	IARDT	Anonyme	14 608 421 642
PREVOYANCE ASSURANCES	IARD	Anonyme	12 019 266 549
AMSA IARDT	IARD	Anonyme	8 675 882 218
NSIA ASSURANCES SENEGAL	IARD	Anonyme	8 609 385 829
SAHAM	IARD	Anonyme	7 818 297 637
ASKIA ASSURANCES	IARD	Anonyme	7 320 460 225
CNART ASSURANCES	IARD	Anonyme	6 797 108 806
SONAM MUTUELLE	IARD	Mutuelle	2 933 608 643
SUNU IARD ASSURANCES LA SECURITE SENEGALAISE	IARD	Anonyme	6 065 117 797
SALAMA ASSURANCES SENEGAL	IARD	Anonyme	4 072 496 459
SAAR	IARD	Anonyme	3 404 156 748
ASSURANCES LA PROVIDENCE	IARD	Anonyme	2 011 206 556
WAFA	IARD	Anonyme	1 941 154 454
SONAC	IARD	Anonyme	1 792 868 452

CNAAS	IARD	Anonyme	1 578 147 072
MAAS	IARD	Mutuelle	127 721 656
TOTAL IARD			114 347 883 374
AMSA VIE	VIE	Anonyme	13 079 325 289
SONAM VIE SA	VIE	Anonyme	9 625 114 133
SUNU VIE	VIE	Anonyme	8 351 690 797
NSIA VIE	VIE	Anonyme	8 245 534 46
WAFA VIE	VIE	Anonyme	7 857 925 632
ALLIANZ VIE	VIE	Anonyme	6 671 130 988
SONAM VIE MUTUELLE	VIE	Mutuelle	4 420 860 472
SEN VIE	VIE	Anonyme	1 833 127 467
SAAR VIE	VIE	Anonyme	1 424 409 429
SAHAM VIE	VIE	Anonyme	280 286 342
TOTAL VIE			61 789 405 011
TOTAL GENERAL			176 137 288 385

Source : Rapports annuels 2018 de la DNA

Le tableau ci-dessus nous donne le chiffre d'affaires de 2018 de chaque compagnie du marché Sénégalais. On remarque qu'AXA et ALLIANZ, toutes d'eux des filiales étrangères sont les leaders du marché en IARD. Elles sont suivies par la Prévoyance Assurances et de AMSA assurances, des compagnies nationales qui exercent sur le marché depuis plus de 20 ans.

La branche vie est dominée par **AMSA VIE** avec **13 079 325 289F CFA** suivi par la **SONAM VIE SA**.

Après cette étude sur le chiffre d'affaires global du marché (vie et non vie), notre étude sera axée seulement sur les sociétés dommages.

❖ LES PRIMES EMISES PAR LES SOCIETES DOMMAGES

Pour rappel, les primes émises par les (19) sociétés d'assurances dommages s'élèvent à **114,348 milliards de F CFA** en 2018 contre **104,597 milliards de F CFA** en 2017 soit une progression de **9,32% contre 10,32% en 2017**.

Toutes les branches ont connu des évolutions positives : accidents corporels **13,6%**, automobile **8%**, incendie **3,2%**, responsabilité civile générale **2,7%**, transports **0,6%**, autres risques **16%** et acceptations **152,9%**.

En termes de parts de marché, l'automobile vient en tête avec 31%. Cette croissance de l'automobile s'explique par l'obligation d'assurance en zone CIMA dans cette branche. Ainsi, tout conducteur d'un véhicule terrestre à moteur est obligé de s'assurer en Responsabilité Civile(RC).

Elle est suivie par les branches accidents corporels **27%**, incendie et autres dommages aux biens **18%**, autres risques **9,2%**, transports **9%**, responsabilité civile générale **4,1%** et acceptations **1,7%**.

Tableau 3 : Evolution des primes émises par catégories :

EN Milliers de F CFA

Exercices	2014	2015	2016	2017	2018
Accidents corporels et maladie	18 159 437	19 866 531	23 768 961	27 144 680	30 833 758
Automobile	26 533 036	29 428 098	30 351 082	32 787 483	35 405 645
Incendie et autres dommages aux biens	12 653 691	15 640 742	17 712 378	19 992 055	20 632 073
RC Générale	2 962 199	3 831 234	4 160 944	4 556 363	4 678 768
Transports	8 191 341	10 193 099	8 546 361	10 260 186	10 316 824
Maritimes	6 709 227	8 594 600	7 170 656	9 044 399	8 306 408
Autres	1 482 115	1 598 499	1 375 705	1 215 787	2 010 416
Autres risques	5 036 762	6 742 477	9 237 752	1 215 787	10 538 557
Acceptations	773 246	658 052	1 032 374	768 013	1 942 258
TOTAL	74 309 713	86 360 234	94 809 852	104 597 142	114 347 883

Source : Rapports annuels 2018 de la DNA

❖ LA CHARGE DE SINISTRES

Les sinistres payés en 2018 se chiffrent à **43,772 milliards de FCFA** contre **39,985 milliards de FCFA** en 2017 soit une augmentation de **9,47%**.

La charge de sinistre passe de **44,059 à 46,706 milliards de FCFA** entre 2017 et 2018 soit une hausse de **6,01%**.

Quant à la sinistralité, elle se trouve à des niveaux acceptables **41,8%** en 2018 contre **43,4%** en 2017, soit une baisse de **1,6 point**.

Tableau 4 : Evolution des sinistres payés

En milliers de FCFA

Exercices	2014	2015	2016	2017	2018
Sinistres payés	34 619	34 069	34 619	39 985	43 772
Dotation Provisions sinistres	7 011	3 399	7 011	4 074	2 934
Charge sinistres	41 630	37 468	41 630	44 059	46 706

Source : Rapports annuels 2018 de la DNA

SECTION 2 : LES AUTRES ACTEURS DU MARCHE

Les autres acteurs du marché sont :

A- LA SENEGALAISE DE REASSURANCE (SEN- RE)

Créée en 1987, la SEN-RE a démarré ses activités le 01 janvier 1988 avec un actionnariat Public- Privé.

L'objectif recherché à travers la création de la SEN-RE est la rétention des primes au plan national. Ainsi, l'Etat avec la cession légale oblige les compagnies d'assurances à céder à la SEN-RE **6,5%** des émissions sur toutes les polices d'assurances souscrites au Sénégal et **10%** sur toutes les affaires facultatives.

La SEN-RE a réalisé en 2018 un chiffre d'affaires de **FCFA 16,428 milliards** contre **14,001 milliards** en 2017 soit une augmentation de **17,33%**.

Les missions de la SEN-RE sont :

- Aider les compagnies sénégalaises à homogénéiser leurs portefeuilles ;
- Aider les compagnies sénégalaises à la tarification de certains risques industriels ;

- Permettre aux compagnies sénégalaises d'avoir suffisamment de liquidité en cas de gros sinistre (dans le cadre de l'appel au comptant) ;
- Aider à la formation des collaborateurs des compagnies, concernant l'établissement et la gestion des comptes de réassurance.

B- LE POOL TRANSPORT PUBLIC DE VOYAGEURS (POOL TPV)

Le Pool TPV a été créé en 1998 par les compagnies d'assurances exploitant la Branche automobile, sur instruction des autorités de tutelle. Le Pool TPV a pour but de centraliser la production et les sinistres cédés par les compagnies, pour la catégorie transport public de voyageurs.

Les primes cédées par le Pool TPV s'établissent en 2018 à **4,805 milliards de FCFA** contre **5,153 milliards de FCFA** en 2017 soit une baisse de **6,75%**.

En 2018, les sinistres payés par le Pool TPV tous exercices confondus s'établissent à **3,112 milliards de FCFA** contre **3,084 milliards de FCFA** en 2017 soit une progression de **0,92%.**⁸

C- LE FONDS DE GARANTIE AUTOMOBILE (FGA)

Le FGA a été créé le 23 mai 1995 sous la forme d'une société anonyme avec la participation de l'Etat du Sénégal, la Caisse de Sécurité Sociale et des Compagnies d'assurances. Son but est de prendre en charge les accidents corporels de la route lorsque

- l'auteur responsable est inconnu ;
- ou connu mais non assuré et insolvable totalement ou partiellement.

Cette mission sociale vient compléter le dispositif de protection des populations qui en cas d'accident, sont prises en charge, soit par le système classique des assurances privées ou la caisse de sécurité sociale, soit par le Fonds de Garantie Automobile.

Les ressources du FGA se sont élevées à **451 millions de FCFA** en 2018 contre **410 millions de FCFA** en 2017, soit une hausse de **9,78%**.

En effet, la contribution des assurés (**2,5%** de la prime responsabilité civile automobile) a augmenté de **20 millions de FCFA** entre 2017 et 2018.

En 2018, les sinistres payés par le FGA s'établissent à **86 millions de FCFA** contre **83 millions de FCFA** en 2017 soit une augmentation en valeur absolue de **3 millions de**

⁸ Rapport annuel 2018 de la DNA du Sénégal

FCFA. La variation des sinistres restant à payer s'élève à **19 millions de FCFA** au 31 décembre 2018 et le taux de sinistre à primes se situe à **14,80%**⁹.

D- LA NOUVELLE PREVENTION ROUTIERE DU SENEGAL (NPRS)

La mission de la NPRS est de sensibiliser les automobilistes et le public sur les dangers liés à la circulation routière

E- LES INTERMEDIAIRES

Les intermédiaires d'assurances jouent un rôle important dans le secteur des assurances. Les intermédiaires sont :

Les Courtiers d'assurance. Le rôle du courtier d'assurances est de proposer les contrats les mieux adaptés au profil de ses assurés, en terme de protection, de garanties ou encore de tarifs. Pendant la vie du contrat, son rôle est aussi d'assister les assurés lors de la gestion des sinistres.

Enfin, il propose souvent des prestations complémentaires de conseil ou encore de gestion des risques. Le marché Sénégalais compte Actuellement 61 coutiers¹⁰. Le poids des courtiers dans le chiffre d'affaires des compagnies occupe une place très importante. Il représente environ 50% du chiffre d'affaires des compagnies sénégalaises.

A côté des courtiers d'assurances nous avons les agents généraux. Contrairement aux courtiers, les agents généraux sont des représentants des compagnies d'assurances. Leurs missions est de vendre aux clients les produits d'assurance de la compagnie qu'ils représentent. Ils contribuent fortement à l'évolution du chiffre d'affaires des compagnies.

Nous avons enfin les apporteurs d'affaires. Les apporteurs divers sont ceux qui ont ni le titre de coutier ni d'agent général mais qui apportent des affaires aux compagnies moyennant commission d'apport. Ils jouent également un rôle non négligeable dans l'accroissement du chiffre d'affaires des compagnies.

Après cette présentation générale du marché sénégalais, nous allons essayer de faire une présentation de la compagnie « ASSURANCES LA PROVIDENCE »

⁹ Rapport annuel 2018 de la DNA du Sénégal

¹⁰http://www.dna.finances.gouv.sn/publication/liste_officiel_courtier/liste_courtier2017.pdf

CHAPITRE 2 : PRESENTATION DE « ASSURANCES LA PROVIDENCE »

Il s'agira dans ce chapitre de faire en premier lieu l'historique de la Providence (section 1) avant de voir en deuxième lieu ses organes (section 2).

SECTION 1 : HISTORIQUE DE LA PROVIDENCE

LA PROVIDENCE est une nouvelle compagnie d'assurances sénégalaise située au Boulevard Djily MBAYE x Bérenger Féraud. Elle a reçu son agrément en date du **1^{er} Décembre 2016**, par arrêté du Ministère de l'Economie et des Finances du Sénégal (Arrêté N° 17794).

A sa création, la compagnie avait un capital social de **F CFA 1.230.000.000**. Conformément à la **circulaire N° 00059 /CIMA/CRCA/PDT/2009** relative à l'augmentation du capital social, il a été porté depuis le 31 Mai 2019 à **F CFA 3.000.000.000**, entièrement libéré.

Les dirigeants de la compagnie totalisent plus de 20 ans d'expériences dans le domaine des assurances et ils ont eu à occuper d'importants postes de responsabilités.

L'actionnariat de la **PROVIDENCE** est principalement composé de :

- **L'INSTITUT DE PREVOYANCE RETRAITE DU SENEGAL (I.P.R.E.S)**
- **LA CAISSE DE SECURITE SOCIALE DU SENEGAL (C.S.S)**
- **L'AFRICAINE DES ASSURANCES DU BENIN**
- **DES PRIVES SENEGALAIS ET ETRANGERS.**

A- La place de la compagnie dans le marché sénégalais

La Providence a débuté ses activités le 1^{er} Janvier 2017. Au cours de cette année, elle a réalisé un chiffre d'affaires de : **F CFA799.339.840** soit **0,76%**, du chiffre d'affaires du marché. Un taux faible mais un bon début pour une première année d'exercice.

En 2018, son chiffre d'affaires est passé de **F CFA799.339.840** à **FCFA 2.011.206.256** soit **1,76%** du chiffre d'affaires global du marché.

Ainsi, nous remarquons que le chiffre d'affaires de 2018 a dépassé de **FCFA 1.211.866.416** celui de 2017 soit, un taux de **152%**.

Cette année, la Providence a occupé la 15ème place sur les 19 compagnies.

En 2019, son chiffre d'affaires est passé à **F CFA 2.671.450.441** soit une augmentation de **F CFA 660.298.155** sur le chiffre d'affaires de 2018. Cette forte évolution du chiffre d'affaires montre que l'activité de la compagnie s'accroît d'année en d'année.

B- Le chiffre d'affaires par branche d'activité

La Compagnie est autorisée à exercer dans les branches suivantes :

1. Accidents (y compris les accidents de travail et les maladies professionnelles) ;
2. Maladie ;
3. Corps de véhicules terrestres (autres que ferroviaire) ;
4. Corps de véhicules ferroviaires
5. Corps de véhicules aériens ;
6. Corps de véhicules maritimes, lacustre et fluviaux ;
7. Marchandises transportées (y compris les marchandises, bagages et tous autres biens);
8. Incendie et évènements naturels ;
9. Autres dommages aux biens ;
10. Responsabilité civile véhicules terrestres automoteurs ;
11. Responsabilité civile aériens ;
12. Responsabilité civile véhicules maritimes, lacustre et fluviaux ;
13. Responsabilité civile générale
14. Crédit ;
15. Caution :

La Providence est l'une des rares compagnies Sénégalaises à faire l'assurance caution. Elle a reçu l'agrément pour exercer dans cette branche par l'arrêté du ministère de l'économie et des finances **N°027014MFB/DGSFC/DMC**, en date du **29/12/2019**. La Providence renouvelle ainsi son agrément chaque année.

Le chiffre d'affaires de la compagnie par branche d'activité durant ses trois dernières années d'exercice est le suivant :

Tableau 5 : Exercice 2017 : chiffre d'affaires par branche

Branches	Primes et accessoires nets d'annulations
Accidents Corporels et maladie	13 726 361 F CFA
Véhicules terrestres à moteur (RC et autres risques)	398 718 225 F CFA
Incendie et autres dommages aux biens	17 801 163 F CFA
Responsabilité civile générale	4 140 352 F CFA
Transports maritimes	11 587 225 F CFA
Autres risques directs dommages	353 366 522 F CFA
TOTAL	799 339 848 F CFA

Source : Etat C1 de la Providence 2017

Il ressort de l'état C1 2017 que certaines branches n'ont enregistré aucune souscription au cours de la première année d'exercice, il s'agit entre autres : de la branche transport précisément de la catégorie Transports aériens et marchandises transportées par camion. Concernant également les acceptations aucune police n'a été souscrite en 2017. Nous constatons que la branche automobile occupe une place importante dans le chiffre d'affaires, (49,88%) cela s'explique par le fait qu'en zone CIMA, la souscription d'une assurance Responsabilité Civile est obligatoire pour tout conducteur d'un véhicule terrestre à moteur (article 200 du code CIMA).

Tableau 6 : Exercice 2018 : chiffre d'affaires par branche

Branches	Primes et accessoires nets d'annulations
Accidents Corporels et maladie	29.874.905 F CFA
Véhicules terrestres à moteur (RC et autres risques)	1.727.215.614 F CFA
Incendie et autres dommages aux biens	18.828.706 F CFA
Responsabilité civile générale	17.639.244 F CFA
Transport maritime	32.989.519 F CFA
Autres risques directs dommages	184.658.568 F CFA
TOTAL	2.011.206.256 F CFA

Source : Etat C1 de la Providence 2018

A la lecture du tableau ci-dessus, nous remarquons une évolution du chiffre d'affaires par branche en 2018. Par ailleurs, la branche automobile occupe plus de la moitié du chiffre d'affaires global, soit 85,87%. Comme en 2017 les catégories transport aérien et transport de marchandises par camion n'ont enregistré aucune souscription en 2018 également.

Tableau7 : exercice 2019 : chiffre d'affaires par branche

Branches	Primes et accessoires nets d'annulations
Accidents Corporels et maladie	89 118 892 F CFA
Véhicules terrestres à moteur (RC et autres risques	2.284.472.409 F CFA
Incendie et autres dommages aux biens	52 292 407 F CFA
Responsabilité civile générale	15 333 030F CFA
Transport maritime	69 122 205 F CFA
Autres transports	19 511 852 F CFA
Autres risques directs dommages	141 599 646 F CFA
TOTAL	2 671 450 441 F CFA

Source : Etat C1 de la Providence 2019

Le chiffre d'affaires de l'exercice 2019 a fortement évolué par rapport aux exercices 2017 et 2018. La branche autres transports, a enregistré en 2019 un chiffre d'affaires de F CFA **19.511.852**.

Ainsi, la branche automobile occupe toujours la première place avec un pourcentage de **85,5%**.

La branche « autres risques directs dommages » occupe également une place non négligeable dans le chiffre d'affaires de la compagnie. C'est dans cette branche qu'on retrouve les garanties : caution avance de démarrage, caution pour bonne exécution, caution pour capacité financière etc.... .

Comme indiqué plus haut, la Providence est l'une des rares compagnies sénégalaises qui fait de l'assurance caution. Ce produit est mis en place pour, d'une part accroître le chiffre d'affaires de la compagnie et d'autre part, accompagner les petites et moyennes entreprises afin de leur permettre de concourir dans les appels d'offres publics ou privés. Il convient aussi de noter que la société a enregistré une sinistralité satisfaisante ces trois années. C'est cette sinistralité que nous allons examiner dans le paragraphe suivant.

C- La charge de sinistre

La Providence a comme crédo : « le paiement diligent des sinistres dans le délai de 8jours».

L'objectif de la compagnie est de satisfaire au maximum ses clients et d'être en phase avec le

code CIMA concernant l'instruction, l'identification des victimes d'accident automobile ainsi que leur l'indemnisation dans les meilleurs délais.

En effet, la Direction Générale a donné des directives au service sinistre, afin que ce dernier soit le plus diligent possible au niveau de l'ouverture des dossiers, de leur instruction et de leur règlement. C'est pour cette raison que la surveillance de la charge de sinistre ainsi que la cadence de règlement occupent une place non négligeable dans le chiffre d'affaires de la compagnie.

Tableau 8 : Evolution du chiffre d'affaires et de la sinistralité sur les années d'exercice

ANNEE	2017	2018	2019
Chiffre d'Affaires	799 339 848	2 011 206 556	2 689 811 596
Charge de sinistre	118 869 114	635395376	1 014 065 351
Charge de sinistre/ Prime	18%	31,59%	37,7%

Source : état C1 et CEG de la Providence de 2017 à 2019

Au regard du tableau ci-dessus on remarque une évolution du chiffre d'affaires mais également une augmentation du taux de sinistralité durant les trois années d'exercice.

SECTION 2 : LES ORGANES DIRIGEANTS DE LA PROVIDENCE

Les organes dirigeants de la Providence sont : L'assemblée Générale des actionnaires, le Conseil d'Administration et la Direction Générale.

A- l'Assemblée Générale des actionnaires

L'assemblée générale des actionnaires se réunie en session ordinaire une fois par an et dans tous les cas dans les six mois qui suivent la clôture de l'exercice social. Elle est convoquée par le Président du Conseil d'Administration (PCA). Elle a pour attributions principales

d'examiner les rapports du conseil, les rapports des commissaires aux comptes et de statuer sur les comptes de fin d'exercice, de nommer et de révoquer les administrateurs, de décider de la dissolution ou de la prolongation de la société, de la diminution, où de l'augmentation du capital social par tous les moyens légaux.

B- Le Conseil d'Administration

Le conseil d'administration est dirigé par le président (PCA) élu en son sein, et est composé actuellement de 9 membres. Le conseil est investi des pouvoirs les plus étendus pour agir en toutes circonstances au nom de la société. Il exerce dans la limite des pouvoirs qui lui sont expressément attribués par l'Assemblée Générale des actionnaires.

C- La Direction Générale

La Direction générale est responsable de la gestion de la société. Elle est composée d'un Directeur Général et d'un Directeur Général Adjoint. Elle fixe les objectifs de politique générale à mettre en œuvre. Elle établit un organigramme et nomme ses employés aux différents postes. Elle supervise et coordonne l'ensemble des activités des différents départements et services, elle préside les réunions de comité de direction. Le directeur général est responsable de la gestion administrative et financière de la société. Pour la réussite des missions qui lui sont assignées, le DG est assisté par un Directeur Général Adjoint.

D- La Direction Générale Adjointe

Le directeur général adjoint (DGA) joue un rôle très important dans la société, Il seconde le Directeur Général dans l'accomplissement de ses missions. Il supervise le département de la réassurance. Il gère également le département commercial de la société.

SECTION 3 : LE FONCTIONNEMENT STRUCTUREL DE LA PROVIDENCE

A la Providence il existe des services directement rattachés à la direction Générale (paragraphe 1) et des directions rattachés (paragraphe 2)

A- Les Services rattachés à la Direction Générale

Les services qui sont rattachés à la direction générale sont les suivants :

1- L'assistance de direction

Elle est chargée de l'organisation de tous les travaux de secrétariat de la direction générale.

Elle exécute également les tâches d'accueil et de réception.

A la providence, l'assistante du Directeur Général est en même temps celle du Président de Conseil d'Administration et celle de la Directrice Générale Adjointe. Elle est chargée d'exécuter les tâches suivantes :

- ❖ Recevoir les courriers-arrivés (lettres, télécopies, documents etc...) ;
- ❖ Organiser les courriers arrivés et départs de la direction générale ;
- ❖ Enregistrer les courriers signés en vue de leur expédition ;
- ❖ Procéder au classement des dossiers des courriers de la direction générale et du PCA
- ❖ Enregistrer et transmettre au directeur général, au PCA et au DGA tous les messages qui leur sont destinés pendant leur absence ;
- ❖ Gérer les rendez-vous des dirigeants ;
- ❖ Préparer et organiser la tenue de leurs réunions ;
- ❖ Rédaction des rapports et les correspondances de la direction générale ;
- ❖ S'occuper de la gestion des réservations des billets d'avions ;
- ❖ Centraliser les commandes de fournitures de bureau de la direction générale

2- Le département administratif et financier

3- Ce département regroupe le service administratif et le service Financier. Il est sous la responsabilité d'un chef de service. Le département administratif et financier est chargé d'exécuter le paiement des factures, quittances etc....

En effet, il est chargé de l'établissement des chèques et de les remettre à l'assistante de direction. Il est aussi chargé de l'établissement des états statistiques et comptable CIMA et des comptes de réassurance.

Il centralise toutes les informations à caractère financier, afin de préparer la situation financière de l'entreprise.

Il vérifie que les procédures financières mises en œuvre sont en conformité avec la réglementation en vigueur et les recommandations du manuel de procédure de la société.

Il élabore également les projets de budgets, analyse et interprète les écarts entre les prévisions et réalisations financières.

Ce département gère aussi les entrées et sorties de fonds dont il a la charge.

Il contrôle et veille à l'établissement des états financiers. Il s'assure de l'exactitude de la validité et de la bonne imputation des pièces et procède à la vérification périodique de la bonne tenue des registres et des livres comptables.

De plus il veille aussi au classement et à l'archivage régulier des pièces justificatives des transactions et de tout autre document financier ou comptable.

En outre, il s'assure du respect des procédures d'acquisitions des biens et des services en vigueur.

Il règle les factures des fournisseurs et exerce un contrôle rigoureux des dépenses en veillant au respect du budget.

4- l'Audit Interne

Le rôle de l'auditeur interne est de veiller à l'application stricte des procédures de gestion relatives aux opérations de tous les départements. Plus moralisateur que répressif, son travail contribue à l'amélioration de la qualité de service et à l'augmentation de la fiabilité des comptes de l'entreprise. L'auditeur interne de la compagnie a également pour rôle de veiller à la régularité des documents de production et des documents comptables avant leurs archivages.

B- Les directions et services rattachés

Les directions et services rattachés de la Providence sont les suivants :

1- La Direction Technique

Elle est dirigée par un Directeur technique(DT). Cette direction englobe l'essentiel de l'activité de la société. Le directeur technique a pour mission : de participer au maintien de l'équilibre du portefeuille, superviser la totalité des opérations de gestion de la production, superviser la gestion des sinistres, définir une politique de surveillance du portefeuille, de veiller au respect des règles édictées par le **code Cima** concernant la technique d'assurance. Il supervise le service IARD, le service maritime, le service maladie et le service sinistre. Le Directeur Technique exécute sa mission en étroite collaboration avec le Directeur de la production. Il collabore également avec le chef comptable dans le suivi des comptes de réassurance et le paiement des notes de débit.

2- La Direction de la Production

La direction de la production est gérée par un directeur qui a sous sa direction plusieurs collaborateurs.

Elle est chargée de la production en automobile et en caution. Elle s'occupe du montage des polices et de l'établissement des contrats automobiles, crédit et caution. Elle s'occupe également de l'assurance voyage. Elle est chargée également de la gestion de polices flottes automobile.

3- Le bureau direct

Le bureau direct gère toutes les affaires souscrites directement au guichet.

Au niveau du comptoir, il y'a deux agents chargés d'accueillir les clients et de les renseigner sur les différentes garanties avant la souscription du contrat. Ils ont pour mission de satisfaire au maximum les clients et d'accroître le chiffre d'affaires de la compagnie. Ils sont chargés de la souscription des contrats en automobile et caution sous la supervision du directeur de la production et de la souscription dans les autres risques sous la supervision du directeur technique.

4- Le Service IARD

Ce service est dirigé par un chef de service. Il est chargé de la cotation et de l'établissement des contrats dans les branches telles que : les risques techniques, les multirisques professionnelles, multirisques habitations les individuelles accidents, les globale dommages

les cautions etc....Il est chargé également de l'établissement des bordereaux de réassurance et de coassurance. Le responsable du service IARD rend compte au directeur technique sur l'état des émissions, des encaissements, les retards, sur la gestion des bordereaux de coassurance et de la réassurance.

5- Le Service Sinistres

Le service sinistre est l'un des services les plus importants de la compagnie. IL représente le service après-vente de la compagnie IL est chargé de recevoir les déclarations de sinistres, de l'ouverture des dossiers, de l'instruction, du suivi et de leur règlement. Il est dirigé par un chef de service qui supervise et contrôle tous les dossiers sinistres (auto, transport ; caution etc....).

En cas de sinistre, le rédacteur fait sortir le contrat avant l'ouverture. Il vérifie si le contrat était en vigueur au moment du sinistre. En automobile il vérifie également les garanties prises par l'assuré. Au niveau du service, trois agents s'occupent du suivi des dossiers. Un est chargé de des ouvertures et du recouvrement des recours, un autre s'occupe des dossiers matériels et un troisième qui gère les dossiers corporels. Le chef du service rend compte directement au Directeur Technique qui vérifie la régularité des dossiers réglés avant leur transmission au service comptable pour l'établissement des chèques.

6- Le pool saisie

La providence traite beaucoup avec les intermédiaires. Dans son organigramme, la compagnie ne dispose pas pour le moment d'un service commercial. Ce dernier est pour le moment rattaché à la direction générale adjointe. La compagnie dispose en effet d'un pool spécial chargé de la saisie des contrats souscrits par les courtiers.

Ce pool est composé de plusieurs agents et est rattaché à la direction de la production qui est chargée de contrôler la production des courtiers et le versement des primes dans des délais prévus par le **code CIMA**.

Il faut toutefois, préciser que la production des courtiers occupe une place très importante dans le chiffre d'affaires de la Providence. En 2019, la part des courtiers représente environ 85,42% du chiffre d'affaires de la société.

7- Le service informatique

Le service informatique est chargé de l'organisation et de la gestion du système informatique de l'entreprise. Le service informatique planifie et suit l'exécution des activités informatiques, assure le suivi de la plateforme intranet et veille à l'entretien des appareils et équipements informatiques de la société. Il gère le portefeuille des fournisseurs du matériel informatique et des prestataires de services informatiques agréés. Il est dirigé par un chef de service qui est assisté de deux collaborateurs. Il gère les statistiques des contrats saisis par les agents du pool saisie et contrôle le stock de bordereaux confié à chaque agent de saisie.

IL assure les ressortis des états de production de la société ainsi que les arrêtés de comptes et du chiffre d'affaires en relation avec la Direction Générale, la Comptabilité, le Directeur de la Production et le Directeur Technique

Au total, pendant notre stage, nous avons effectué plusieurs tâches, de la production aux sinistres, en passant par la comptabilité, la réassurance, l'audit et le recouvrement. Nous nous sommes imprégnés des réalités du monde des assurances.

Ces tâches ont consisté principalement :

- Au niveau des Risques divers (IARD), de faire des cotations en Multirisque Professionnel (MRP), en Multirisque Habitation (MRH), en Individuelle Accidents, d'établir des contrats en caution soumission, caution avance de démarrage, caution bonne exécution et de caution en douane etc....
 - Au niveau de la comptabilité et de la réassurance : passer les écritures, établir les états de rapprochement, établir les chèques pour les sinistres réglés, d'entrer en contact avec des réassureurs et de procéder à des placements en FAC.
 - Au niveau du service sinistres : recevoir les courriers de déclarations sinistres, procéder à l'ouverture des dossiers, de suivre leur instruction, de faire des règlements et plusieurs autres tâches.
 - Au recouvrement : recevoir les chèques fournis par les clients, relancer des clients qui ont payé leurs primes par des chèques revenus impayés.
- Au terme de notre stage, nous avons apprécié l'atmosphère qui règne à la Providence. L'organisation du travail, les mesures sécuritaires et l'ambiance qui y règne offrent un cadre agréable de travail.

Néanmoins, nous nous permettons de formuler quelques recommandations.

La compagnie devrait renforcer l'effectif notamment au niveau du service sinistre et du service de production. Cela s'explique par le développement constant du portefeuille, mais du fait aussi du volume important de stock de sinistres, surtout en Automobiles.

Le marché sénégalais des assurances est ainsi en parfaite croissance, l'assurance participe de manière non négligeable dans le PIB intérieur. L'étude de cette première partie nous a permis de comprendre l'évolution du marché en général et celle de la compagnie la PROVIDENCE en particulier.

Toutefois, la seconde partie nous permettra de mieux comprendre les réalités du marché et les défis à relever en matière de dématérialisation des contrats d'assurances.

DEUXIEME PARTIE : LA DEMATERIALISATION DES CONTRATS
D'ASSURANCES EN ZONE CIMA : LE CAS DES COMPAGNIES SENEGALAISES

Aux premières heures de l'avènement du numérique, contrairement aux pays occidentaux, les pays africains étaient à la traîne. Cela s'explique aisément quand nous savons que l'exploitation des outils numériques demande des préalables aussi bien infrastructurels que socio-culturels. Aujourd'hui à travers les politiques gouvernementales tournées vers la promotion du marché numérique, les bases infrastructurelles sont désormais en place et l'utilisation des NTIC (Nouvelles Technologies de l'Information et de la Communication) fait partie des habitudes des populations et des entreprises.

L'expansion de l'utilisation du numérique par les populations a fait évoluer leur comportement, ce qui oblige les entreprises à repenser leur modèle pour rester compétitives.

En Afrique et particulièrement en zone CIMA, le secteur de l'assurance, comme tous les autres secteurs d'activités est directement concerné par cette révolution digitale¹¹.

Les entreprises d'assurances de la zone CIMA adoptent de plus en plus le système de la dématérialisation à travers la souscription de contrats électroniques. Ainsi, pour mieux cerner cette partie nous ferons un état des lieux de la dématérialisation en zone CIMA (Chapitre 1) avant de voir le consentement au contrat dématérialisé (Chapitre2).

¹¹<https://www.assurtech.cm/themes/>

CHAPITRE PREMIER : L'ETAT DES LIEUX ET LES AVANTAGES DE LA DEMATERIALISATION

Nous ferons tout d'abord un état des lieux (section 1) avant de voir les avantages de la dématérialisation des contrats d'assurances (section 2) en zone CIMA.

SECTION I : L'ETAT DES LIEUX EN ZONE CIMA

A- Le cadre général dans la zone CIMA

Pour comprendre le phénomène de la dématérialisation en zone CIMA, il est indispensable de s'interroger sur certaines questions notamment :

Comment se présente le secteur de l'assurance en zone CIMA en matière de dématérialisation des contrats ?

Quelle est l'état actuel de la législation CIMA en la matière ?

Quels sont les points à consolider et ceux qui demandent encore plus d'efforts ?

En effet, nous allons nous référer à une étude faite par le cabinet **KARBURA** et **P2A**¹², sur la digitalisation pour mieux comprendre l'état de la dématérialisation en zone CIMA.

Pour rappel, la dématérialisation est une étape de la digitalisation ; c'est pour cette raison qu'on a choisi de faire un raisonnement par analogie en se basant sur l'état des lieux de la digitalisation pour mieux expliquer le phénomène de dématérialisation des contrats d'assurances.

Ainsi, selon cette étude menée de novembre 2019 à janvier 2020 auprès de 52 compagnies d'assurances de l'espace de la Conférence Interafricaine des Marchés d'Assurances (CIMA), sur l'état des lieux de la digitalisation des compagnies d'assurance de la zone, très peu de compagnies soit (11,5%) ont véritablement formalisé toutes les procédures d'utilisation des outils numériques.

Par ailleurs, «Le manque des ressources financières et technologiques en est la principale cause, du moins, pour 42% de ces compagnies. Le défaut de compétences y est pour 24%.

¹²KARBURA est une société de service et d'ingénierie des systèmes d'information basée à DOUALA et P2A est un cabinet conseil fiscal basé à DOUALA au Cameroun

Aussi, la grande majorité des compagnies (88%) ont un site internet. Toutefois, très peu d'entre elles (19%) proposent sur leur site internet des fonctionnalités d'e-assurance.

Pour les auteurs de cette étude, les principaux facteurs de freins au développement interne de la digitalisation exprimés par les compagnies interpellent paradoxalement beaucoup plus l'environnement externe. S'il est vrai que la disponibilité des ressources matérielles, humaines et financières en qualité et en quantité est déterminante pour la mise en place d'une économie d'e-assurance prospère, il est indispensable de préciser que la formalisation des processus d'affaires et l'orientation client en sont les clés de voûte.

Ainsi, les solutions et les démarches de transformation digitale des compagnies d'assurances auront difficilement, voire pas du tout d'efficacité, si l'assuré n'est pas au cœur des procédures formelles internes¹³, suggèrent les auteurs de l'étude.

Aussi, l'état des lieux de la digitalisation en zone CIMA a montré que beaucoup de compagnies de la zone sont toujours à un stade moins avancé vers la digitalisation bien que 100% des compagnies interrogées aient des projets de digitalisation.

Cet état des lieux nous amène à tirer les mêmes conclusions concernant la dématérialisation en zone CIMA car, cette dernière étant une étape de la digitalisation, donc tout retard dans sa mise en œuvre implique également un retard dans le processus de dématérialisation. Ce retard dans le processus de dématérialisation s'explique également par le fait qu'en l'état actuel de la réglementation CIMA, aucune disposition du code ne réglemente la souscription des contrats d'assurances en ligne.

Toutefois, la CIMA a entrepris des démarches allant dans le sens de réformer certains articles du code. C'est dans ce contexte qu'elle avait mis en place en 2016 un avant-projet de réforme composé de 33 articles avec pour objectif principal, de mettre en place un cadre réglementaire approprié permettant d'encadrer et de promouvoir un développement sain des

¹³<https://www.financialafrik.com/2019/04/01/zone-cima-la-fiac-encourage-les-societes-dassurance-a-sarrimer-au-numerique/>

pratiques assurantielles nouvelles utilisant de nouveaux canaux comme la téléphonie mobile et l'internet.

Le Secrétariat Général de la CIMA s'est appuyé sur le résultat de l'atelier de travail sur le « mobile insurance » et sur de nombreux textes réglementaires pour la rédaction de l'avant-projet de texte. Ce dernier contient des propositions de modification de certains articles du **code CIMA** pour encadrer l'assurance électronique.

Nous allons ainsi faire un exposé de l'avant-projet de texte concernant la proposition de modification de certains articles du code CIMA, pour permettre de mieux comprendre les objectifs du législateur CIMA.

Tableau 9 : Exposé de l'avant-projet de texte pour la modification de certains articles du code CIMA

Articles	Dispositions	Proposition ou commentaire
Art.6	L'assureur est tenu avant la conclusion du contrat de fournir une fiche d'informations sur le prix, les garanties et les exclusions.	Proposition : L'assureur est tenu avant la conclusion du contrat de fournir une fiche d'informations sur le prix, les garanties et les exclusions. La fiche d'informations peut prendre la forme d'un document électronique notamment dans le cadre de la proposition de contrats d'assurances électroniques. Commentaire : Lorsque la fiche d'informations est établie et présentée sous forme électronique, elle doit répondre à des conditions équivalentes de lisibilité et de présentation que la fiche d'informations sous forme papier.
Art.6	Est considérée comme acceptée la proposition faite par lettre recommandée avec accusé de réception, par lettre contresignée ou par tout autre moyen faisant foi de la date de réception , de prolonger ou de modifier un contrat, ou de remettre en vigueur un contrat suspendu, si l'assureur ne refuse pas dans les quinze jours après qu'elle lui est parvenue	Commentaire : L'expression « tout autre moyen faisant foi de la date de réception » comprend également les moyens électroniques comme le courrier électronique à condition que le courrier soit acheminé selon un procédé permettant de désigner l'expéditeur, de garantir l'identité du destinataire et d'établir si la lettre a été remise ou non au destinataire.
Art.7	Toute addition ou modification au contrat d'assurance primitif doit	Proposition : la signature des parties est nécessaire à la perfection du contrat et de tout acte juridique.

	être constatée par un avenant signé des parties.	<p>La signature identifie celui qui l'appose et manifeste le consentement des parties aux obligations qui découlent du contrat.</p> <p>Lorsque la signature est électronique, elle consiste en l'usage d'un procédé fiable d'identification garantissant son lien avec l'acte auquel elle s'attache.</p> <p>Une signature électronique créée par un dispositif sécurisé que le signataire peut garder sous son contrôle exclusif et qui repose sur un certificat numérique est admis comme signature au même titre que la signature manuscrite.</p> <p>Cependant, sous réserve d'une disposition légale applicable dans l'Etat membre de souscription du contrat, nul ne peut être contraint de signer électroniquement.</p>
Art.12	<p>L'assuré doit, par lettre recommandée ou contresignée, déclarer ces circonstances à l'assureur dans un délai de quinze jours à partir du moment où il en a eu connaissance.</p> <p>En cas de lettre contresignée, un récépissé servant de preuve doit être délivré à l'assuré</p>	<p>Proposition : L'assuré doit, par lettre recommandée ou contresignée ou par tout autre moyen faisant foi de la réception, déclarer ces circonstances à l'assureur dans un délai de quinze jours à partir du moment où il en a eu connaissance.</p> <p>En cas de lettre contresignée, un récépissé servant de preuve doit être délivré à l'assuré.</p>

Le tableau ci-dessus nous donne un aperçu des propositions de modification de certains articles du **code CIMA**, la liste n'est toutefois pas exhaustive¹⁴, il s'est agi juste de montrer que pour aboutir à la dématérialisation des contrats d'assurances en zone CIMA, il faut au préalable une modification des articles qui exigent un écrit sur support physique à la conclusion du contrat d'assurance. Il en sera de même pour tous articles exigeant un écrit lors de la modification ultérieure du contrat.

Mais, en l'état actuel de la réglementation les articles répertoriés au tableau restent toujours inchangés dans la nouvelle édition du **code CIMA** paru en 2019.

En outre, c'est dans cette même perspective de digitalisation des compagnies de la zone que plusieurs séminaires et colloques ont été organisés à cet effet. Nous pouvons citer comme exemple la 44eme Assemblée Générale de la Fédération des sociétés d'Assurances de Droit

¹⁴http://fanaf.org/article_ressources/file/Avant_Projet_Reglement-CIMA.pdf

National Africaines (FANAF) qui s'est tenue du 17 au 20 février 2020 à Libreville, au Gabon, sous le thème : « *la digitalisation des sociétés d'assurances*¹⁵ ». Durant les trois jours de cette assemblée, l'essentiel des échanges entre les participants ont tourné autour de la question de la digitalisation des compagnies africaines et particulièrement celles membres de la FANAF.

Ainsi différents startups ont exposé leur projet de digitalisation. C'est l'exemple de « AROUA PARTENERS » de la Côte d'Ivoire. Ce dernier a exposé sur l'optimisation du parcours des soins par la téléphonie mobile. Il y a également « ASSURAF » du Sénégal, « ASSUR'TOUS » de la Côte d'Ivoire et tant d'autres startups.

La question de la gestion des données était également au cœur des débats lors de cette 44ème assemblée. La gestion des données constitue une chose très importante dans la transformation digitale des entreprises d'assurances. Les informations collectées par les assureurs auprès des assurés doivent être conservées en toute sécurité pour éviter des fuites ou tout piratage par des personnes males intentionnées. Les entreprises d'assurances doivent de ce fait s'entourer de toutes les garanties pour assurer à leurs clients une bonne gestion de leurs données confidentielles.

Les différents conférences et colloques organisés par la FANAF et par d'autres organismes¹⁶ à cet effet nous permettent de dire qu'il y'a une réelle volonté de la part des acteurs des assurances pour la transformation digitale du secteur des assurances.

C'est sur cette même lancée, que l'Institut Internationale des Assurances de Yaoundé (IIA) avait organisé un séminaire du 17 au 20 Juin 2019 portant sur le thème : « les enjeux de la transformation digitale pour les sociétés d'assurances de la zone CIMA¹⁷ ».

¹⁵<https://www.agenceecofin.com/assurance/1702-73898-la-44e-assemblee-generale-de-la-fanaf-s'ouvre-a-libreville-sur-fond-de-discussions-sur-la-digitalisation-des-assurances>

¹⁶ Conférence sur l'innovation en assurance numérique dans les pays francophones 2020 : M. Simon SCHWALL Entrepreneur et spécialiste de la micro-assurance, Fondateur et PDG, OKO

Souleye DIOUF, Conseiller en assurance et transformation digitale : Réussir la digitalisation de l'assurance africaine, FANAF 2017

Mail : souleyediouf@gmail.com :

¹⁷ Séminaire de formation sur les enjeux de la transformation des sociétés d'assurances en zone CIMA du 17 au 20 Juin 2019 dans le nouveau siège de l'IIA

Tous ces exemples montrent que la transformation digitale est devenue un sujet qui intéresse toutes les compagnies de la **zone CIMA**.

Mais, il faut toutefois, préciser que la question de la sécurité des données personnelles reste une problématique majeure dans le cadre de la dématérialisation des contrats d'assurances.

La sécurité de certaines informations confidentielles des assurés peut-elle être assurée par les compagnies d'assurances en cas de souscription des contrats en ligne. ?

Ainsi le législateur CIMA devrait apporter des solutions à cette question en cas de réforme de certaines dispositions de code CIMA, intégrant la souscription des contrats en ligne.

Ainsi pour notre part, nous pensons que les compagnies d'assurances devraient mettre en place des logiciels permettant de sécuriser au maximum toutes les informations qui leur sont transmises par les clients tant au niveau de la phase précontractuelle que pendant la durée du contrat.

B- Le cas spécifique du marché sénégalais

Les compagnies sénégalaises, comme dans les autres pays de la CIMA sont moins avancées sur beaucoup de branches en matière de dématérialisation des contrats d'assurances. En l'état actuel, aucune compagnie d'assurance sénégalaise n'a mis en place un système totalement électronique pour la souscription de contrat en ligne.

Par contre, « ALLIANZ SENEGAL » et « AXA SENEGAL » ont mis en place un système de gestion électronique des données¹⁸ (GED), ce système permet d'intégrer dans une base de données tous les courriers arrivés dans la compagnie. Le GED consiste à scanner tous les documents entrant dans la compagnie afin de les avoir en fichier numérique et d'envoyer ce fichier au département ou au service auquel le document est destiné.

¹⁸La GED (Gestion électronique documentaire) désigne le processus de gestion des documents dans une organisation. Ce procédé comprend l'acquisition des documents, l'indexation et le classement, le stockage d'informations, l'accès et la diffusion des documents

La spécificité du marché sénégalais par rapport aux autres marchés de la zone CIMA, est la mise en place d'un système permettant la souscription de contrat électronique en matière de transport de marchandises à l'importation via « ORBUS ».

Rappelons que la loi **83-47 du 18 Février 1983** a rendu obligatoire l'assurance des biens et des marchandises de toutes natures à l'importation et la domiciliation de cette assurance au Sénégal.

Le système ORBUS est conçu en 2004 par le GIE GAIDE 2000¹⁹ pour faciliter les procédures du commerce extérieur par des échanges électroniques entre les différents intervenants. C'est une sorte de guichet automatique. Ce système offre aux assureurs sénégalais une occasion propice de rendre cette loi effective et c'est un moyen pour eux de couvrir la quasi-totalité des marchandises entrant au Sénégal. Il permet la collecte électronique des documents indispensables aux opérations de commerce extérieur. Cette collecte concerne tous les documents nécessaires à la transaction et au dédouanement des marchandises, y compris l'assurance.

En effet, concernant l'assurance, le processus est le suivant : l'importateur souscrit l'assurance avant l'arrivée des marchandises au Sénégal, l'assureur désigné sur la plate-forme valide l'attestation d'assurance via le système « ORBUS ». Ainsi, à l'arrivée des marchandises au port, le chargeur n'aura pas à présenter la police physique car cette dernière existe déjà sur la base de données de la Douane.

« ORBUS » permet la réduction significative des délais des formalités de pré dédouanement, la réduction des coûts liés aux formalités, l'amélioration de la qualité du service rendu à la clientèle et la quasi suppression de l'utilisation du papier²⁰.

Ainsi, à travers le système « ORBUS », nous avons un véritable exemple de souscription de contrat d'assurance dématérialisé car toute la procédure est électronique, de la souscription à

¹⁹ GAIDE2000 est un Groupement d'Intérêt Economique au capital social de : 300.000.000 F CFA
[/www.gaide2000.sn](http://www.gaide2000.sn)

²⁰<http://www.douanes.sn/fr/node/43>

la gestion du contrat en passant par le paiement de la prime et la signature de la police par les parties²¹.

Toutefois, le système ORBUS présente une certaine faiblesse car, concernant le volet assurance, seule la souscription des contrats est faite de manière dématérialisée. La gestion des sinistres est faite selon le système classique, autrement dit, en cas de sinistre, l'assuré vient faire sa déclaration auprès de la compagnie et un dossier physique est ouvert pour les besoins de l'instruction et le règlement du sinistre.

Outre le système « ORBUS » nous avons sur le marché sénégalais des intermédiaires qui font de l'assurance en ligne. Parmi ces derniers, nous avons : « ASSURAF ».

« ASSURAF » est un courtier digital qui a été créé en 2018 pour démocratiser l'assurance dans nos sociétés africaines dans lesquelles beaucoup de personnes ne bénéficient pas de services prioritaires de protection sociales. « ASSURAF » a mis en place une plateforme permettant aux clients de souscrire leur assurance en ligne et de payer la prime par le mobile money²². Cela constitue un réel avantage pour les assurés car, leur évite tout déplacement. « ASSURAF » propose même à ses clients la livraison de leur police à domicile.

Au regard de ces développements, nous pouvons dire qu'il y a une avancée au sein du marché sénégalais en ce qui concerne la vente de contrat d'assurance en ligne. Toutefois des efforts restent à faire car, seule la branche transport de marchandises par voie maritime connaît à nos jours une réelle dématérialisation, les autres branches sont toujours à la traîne.

La dématérialisation des contrats d'assurances présente de réels avantages.

SECTION II : LES AVANTAGES DE LA DEMATERIALISATION DES CONTRATSPOUR LES COMPAGNIES D'ASSURANCES

La dématérialisation est le remplacement dans une entreprise ou une organisation de ses supports d'informations (souvent papier) par des outils et fichiers informatiques. Ce remplacement des supports papier par des supports immatériels offre plusieurs opportunités

²¹ La signature est électronique dans le système ORBUS

²²https://www.google.com/search?q=ASSURAF+SENEGAL&rlz=1C1SQJL_frSN877SN877&oq=assu&aqs=chrome.2.69i57j0j69i59j0j46j0j46j0.5684490j0j15&sourceid=chrome&ie=

aux compagnies d'assurances. Ces avantages sont non seulement du côté des assureurs, des clients mais également du côté d'autres acteurs (l'environnement, commerçants, banque, administration douanière etc....).

A- Les avantages pour les assureurs

La dématérialisation des contrats d'assurances offre aux assureurs les avantages suivants :

- Gain d'espace pour les assureurs. Il y a moins d'armoires de rangement et moins de locaux destinés à l'archivage des dossiers ;
- Gain de temps, les courriers sont enregistrés et stockés électroniquement, intégration immédiate et directe des documents dans les dossiers et contrats, recherche rapide en cas de besoin ;
- Gain de productivité : chaque employé peut traiter davantage de missions plus facilement, plus rapidement et de manière moins pénible ;
- La sécurité des données : les contrats d'assurance souscrits et gérés par voie numérique sont bien plus sécurisés que ceux sur supports papiers. Les risques d'erreurs humaines et d'incidents physiques sont radicalement réduits avec le numérique. L'utilisation de logiciels dédiés et sécurisés et le stockage des données sur des serveurs protégés rend le numérique plus résistant que le papier. Il est également plus simple de suivre l'historique des contrats et des documents en version numérique que papier. Les données sensibles sont cryptées, les échanges par mail le sont également. Donc pour réussir à intercepter des informations il faut déjà avoir d'excellentes compétences en informatique.
- Un avantage commercial : la dématérialisation des contrats d'assurances devrait favoriser une hausse considérable de la production des compagnies du fait de la suppression des barrières physiques et géographiques qui existaient. Elle rend les démarches plus faciles.

Dans le processus de dématérialisation des contrats d'assurances, les contraintes physiques sont réduites grâce à la signature électronique. Il n'est plus nécessaire de recourir à la signature manuscrite pour finaliser le contrat d'assurance. La signature électronique suffit pour la conclusion du contrat, l'assuré n'a plus besoin de se déplacer auprès de la compagnie pour signer le contrat, tout se passe électroniquement.

B- Les avantages pour les clients

- La dématérialisation des contrats d'assurances permet aux clients de souscrire à un contrat d'assurance à tout moment à partir de son ordinateur ou son téléphone portable. Cela permet un gain de temps et lui évite les déplacements. La dématérialisation permet également aux clients d'accéder à tout moment à leur contrat d'assurance via le téléphone portable ou via l'ordinateur.
- Les autres avantages pour les clients sont la possibilité pour eux de payer leurs primes d'assurance via le mobile et de déclarer leurs sinistres par des procédés dématérialisés par exemple en automobile : déclaration de sinistre, envoi de devis, procès-verbal de constat et photos en ligne.
- La souscription de contrat en ligne permet également de limiter les déplacements des clients. Cet avantage est d'autant plus important en cette année 2020 marquée par l'apparition de la pandémie du « CIVID 19 » qui a sévi dans le monde entier.
Cette pandémie a fait que dans plusieurs pays du monde les déplacements et les rassemblements sont réduits. Ainsi, les entreprises d'assurances, dans la lutte contre cette maladie ont mis en place certaines mesures sécuritaires notamment, la limitation de la capacité d'accueil dans leurs locaux, obligeant certains clients à rester chez eux. D'où l'utilité de la signature électronique permettant à ces derniers de souscrire une assurance en toute célérité et en toute sécurité.

C- Les avantages pour d'autres acteurs

Outre les avantages pour les assureurs et les assurés la dématérialisation des contrats d'assurances à des avantages considérable pour les commerçants car elle facilite leurs transactions.

Elle a également un avantage pour l'environnement. En effet, Les méthodes actuelles d'archivage et de travail sur papier, utilisées par la plupart des compagnies contribuent grandement à l'épuisement de nos ressources en bois et à la destruction de nos forêts. On sait que les forêts représentent les poumons de notre planète terre donc toute démarche visant à les préserver est un pas en avant dans la préservation de notre environnement et de son écosystème.

La dématérialisation des contrats d'assurances est ainsi l'un des moyens de réduire la destruction des forêts et l'utilisation démesurée du bois. La disparition progressive des documents « papiers » contribue donc à la protection des ressources de la planète et permet aux forêts de jouer à nouveau leur rôle salutaire dans la protection de l'environnement et contre le réchauffement climatique.

Toutefois, la formation du contrat dématérialisé requiert certaines conditions pour sa validité

CHAPITRE II : LA DEMATERIALISATION ET LA FORMATION DU CONTRAT D'ASSURANCE

Pour qu'il y ait contrat entre deux parties, il faut un consentement (section 1) libre de chacune d'elles. Mais l'établissement d'un acte probatoire pour constater ce consentement (section 2) s'avère utile en cas de contentieux. Mais le lieu et la date de la prise d'effet du contrat électronique (section 3) suscitent une autre réflexion. Enfin, le cas de la Providence (section 4) dans la dématérialisation retiendra notre attention.

SECTION 1: LE CONSENTEMENT AU CONTRAT D'ASSURANCE DEMATERIALISE

La préparation à la conclusion du contrat d'assurance permet d'informer le client, afin que dans la manifestation de sa volonté, que celle-ci soit éclairée.

Dans le **code CIMA**, cette phase précontractuelle est très formalisée. **L'alinéa 2 de l'article 6 du code** dispose : que « *l'assureur est tenu avant la conclusion du contrat de fournir à l'assuré une fiche d'information sur le prix, les garanties et les exclusions* ». Cette obligation d'information mise à la charge de l'assureur permet au prospect d'être éclairé sur le prix, les garanties et éventuellement les exclusions, afin de lui permettre de donner librement son consentement au contrat d'assurance.

Ainsi, dans le cadre du contrat d'assurance dématérialisé cette obligation d'information doit être satisfaite par voie électronique. L'assureur informe le prospect par un courrier électronique et le client est libre d'accepter ou de refuser l'offre.

En France par exemple **l'article 1125 du Code civil** énonce que la voie électronique peut être utilisée pour mettre à disposition des clients, des stipulations contractuelles ou des informations sur des biens ou service²³.

L'article 1126 du même code dispose que : « *Les informations qui sont demandées en vue de la conclusion d'un contrat ou celles qui sont adressées au cours de son exécution peuvent être transmises par courrier électronique si leur destinataire a accepté l'usage de ce moyen*²⁴ »

Le législateur sénégalais, comme son homologue français, a prévu à travers **l'article 21** de la loi **n°2008-08 du 25 Janvier 2008** la possibilité de mettre à la disposition des clients, par voie électronique des conditions contractuelles ou des informations sur des biens ou services²⁵.

²³ Code civil français, loi 1807- 02-04

²⁴ Code civil français, loi 1807- 02-04

D'autres dispositions plus spécifiques déclinent ce principe dans le droit des assurances. L'article **L. 112-2-1 du Code des assurances français** précise que les « *écrits devant être échangés ou fournis en vue de la conclusion d'un contrat d'assurance peuvent l'être par voie électronique²⁶* ». Cet article évoque la fourniture à distance d'opérations d'assurances. Il précise que la fourniture d'opérations d'assurances peut être faite à distance.

Par ailleurs, le contrat d'assurance étant un accord de volonté entre les deux parties, l'assuré est tenu également de fournir à l'assureur toutes les informations relatives au risque qu'il souhaite assurer. C'est dans ce sens que l'article **8 du code CIMA** dispose que : « *Les entreprises d'assurances doivent, avant de nouer une relation contractuelle ou d'assister leur client dans la préparation ou la réalisation d'une transaction et pendant toute la durée de la vie du contrat, prendre toutes les dispositions et actualiser leur connaissance du client et du risque couvert et permettre le respect dans les délais des différents engagements pris²⁷* ».

Ainsi, ces informations exigées par l'article **8** permettent à l'assureur d'avoir toutes les informations relatives au client et sur le risque qu'il veut couvrir.

Dans le cadre d'un contrat d'assurance dématérialisé le client doit envoyer à l'assureur toutes ces informations par un courrier électronique ou remplir un questionnaire mis à sa disposition par l'assureur en ligne.

Il faut toutefois, préciser que le consentement du client est important pour la validité du contrat électronique car, l'**article 18 de la loi Sénégalaise n° 2008-08 du 25 Janvier 2008** sur les transactions électroniques, dispose que : « *A défaut de dispositions légales contraires, nul ne peut être contraint de poser un acte juridique par voie électronique* » Donc selon cette disposition, le consentement des parties est essentiel pour la validité du contrat électronique.

Par ailleurs, dans la réglementation actuelle en zone CIMA aucune disposition du code n'expose expressément la possibilité pour les parties de se faire transmettre mutuellement les informations requises par les **articles 6 et 8** du code par voie électronique.

Ainsi, le législateur CIMA à l'instar de son homologue français, devrait modifier certaines dispositions, comme exposé plus haut, afin de permettre aux parties de recourir à des voies dématérialisées pour remplir leurs obligations dans la phase précontractuelle et de donner librement leur accord au contrat d'assurance dématérialisé.

²⁵ Article de la loi n°2008-08 du 25 janvier 2008 décret d'application N°2008-720 du 30 Juin 2008 relatif à la certification électronique.

²⁶ Code des assurances français ; Chapitre II : Conclusion et preuve du contrat d'assurance - Forme et transmission des polices

²⁷ Article 8 du code CIMA

Le consentement au contrat d'assurance dématérialisé consiste pour chacune des parties à donner librement son consentement à cette forme de contrat avant tout engagement de l'une envers l'autre.

Un consentement libre et exempt de tout vice est impératif dans tout contrat en général et particulièrement dans un contrat d'assurance électronique. Son importance dans les contrats dématérialisés se justifie par le fait que les deux parties ne sont pas en face lors de la conclusion du contrat. L'assureur n'a pas le risque qu'il veut assurer en face, il ne peut que se fier à la déclaration et à la bonne foi de son cocontractant.

Dans ce type de contrat, les deux parties ne se voient pas. Tout se fait en ligne de la souscription du contrat à la déclaration des sinistres en passant par le paiement de la prime d'assurance.

Le **code CIMA** exige que le contrat d'assurance soit écrit et signé des deux parties, cette signature va constituer une preuve de l'engagement de chaque partie. Dans le cadre d'un contrat dématérialisé, celle-ci est faite à travers une signature électronique.

SECTION 2 : LA PREUVE DU CONSENTEMENT AU CONTRAT D'ASSURANCE DEMATERIALISE

Le contrat d'assurance est un acte juridique qui matérialise l'engagement des parties. Pour son efficacité, il nécessite l'apposition de la signature de chacune des parties. La signature manuscrite (A) est requise dans les contrats d'assurances classiques et celle électronique (B) prouve le consentement des parties dans les contrats dématérialisés.

A- La signature manuscrite : preuve du consentement au contrat d'assurance classique

Le contrat d'assurance est formé par le seul échange de consentement des parties. Toutefois l'écrit est requis à titre probatoire. **L'article 7 du code CIMA** dispose que : « *le contrat d'assurance est rédigé par écrit dans la ou les langues officielles de l'Etat membre de la CIMA en caractères apparents. Lorsque, avant la conclusion du contrat, l'assureur a posé des questions par écrit à l'assuré, notamment par un formulaire de déclaration du risque ou par tout autre moyen, il ne peut se prévaloir du fait qu'une question exprimée en termes généraux n'a reçu qu'une réponse imprécise. Toute addition ou modification au contrat d'assurance primitif doit être constatée par un avenant signé des parties* ».

Il ressort de cet article que l'écrit et la signature manuscrite occupent une place très importante dans le contrat d'assurance. Ils permettent de constater l'engagement des parties durant toute la durée du contrat.

C'est un moyen de preuve qui repose sur un support papier. En droit commun des contrats, c'est celui qui réclame l'existence d'un droit en sa faveur qui doit en rapporter la preuve. En droit des assurances également, la partie qui réclame l'existence ou de l'inexistence d'un contrat d'assurance doit en rapporter la preuve. En effet, lorsque le contenu du contrat est contesté, c'est à l'assuré qui demande la garantie de prouver la réalité et l'étendu de l'obligation dont il réclame l'exécution par l'assureur. Il devra ainsi, produire le contrat litigieux pour rapporter la preuve de son existence.

C'est également à l'assuré de prouver que le sinistre dont il se prétend s'est réalisé selon les circonstances conformes aux prévisions contenues dans la police.

En revanche, c'est à l'assureur de démontrer l'existence des causes de déchéances ou les exclusions dont il se prévaut. Pour l'établissement de cette preuve, le demandeur doit produire le contrat établi sous format papier et dument signé des deux parties.

Le **code CIMA** stipule que seule la police d'assurance et la note de couverture constatent l'engagement de l'assureur et de l'assuré²⁸. Ces documents constituent la preuve de l'engagement des parties et chaque partie doit en disposer un exemplaire. IL faut aussi préciser que le contrat d'assurance est un contrat d'adhésion, c'est l'assureur qui établit le contrat l'assuré, s'il accepte les conditions du contrat ne fait qu'apposer sa signature sur l'acte et recevoir un exemplaire dudit contrat.

B- La signature électronique : preuve du consentement au contrat d'assurance dématérialisé

Dans la gestion quotidienne de l'assurance, la signature des documents demeure un souci majeur lors du processus de transformation digitale de l'entreprise. On arrive à tout dématérialiser, sauf le contrat d'assurance qui reste sur papier et nécessite l'intervention des parties prenantes pour signer de façon manuscrite les documents²⁹. Mais avec l'évolution technologique le contrat d'assurance et la signature de celui-ci deviennent électroniques.

²⁸ Article 6 code CIMA

²⁹ <https://fr.linkedin.com/pulse/la-signature-%C3%A9lectronique-en-assurance-du-contrat-patrick-essama>

Toutefois, pour les contrats électroniques, il n'y a pas de changement au niveau de la charge de la preuve mais ce sont les modes de preuve classiques qui évoluent et se voient substituer par l'écrit électronique et la signature électronique.

La signature numérique ou signature électronique est un mécanisme qui permet de garantir l'intégrité et l'authenticité d'un document par son auteur. Elle constitue une garantie pour l'assureur et pour l'assuré. Elle permet ainsi, l'identification du signataire.

Elle joue sur les documents électroniques le même rôle qu'une signature manuscrite. Il existe trois sortes de signature électronique :

La **signature électronique simple** : c'est celle qui utilise des données sous forme électronique. Le terme simple est utilisé pour se référer au premier niveau basique de signature électronique.

La **signature avancée** : c'est une signature qui doit respecter certaines exigences notamment :

- a- être liée au signataire de manière univoque ;
- b- permettre d'identifier le signataire ;
- c- avoir été créée à l'aide de données de création de signature électronique que le signataire peut, avec un niveau de confiance élevé, utiliser sous son contrôle exclusif ;
- d- être liée aux données associées à cette signature de telle sorte que toute modification ultérieure des données soit détectable.

La **signature qualifiée** : c'est une signature électronique qui repose sur un certificat qualifié de signature électronique. La signature électronique qualifiée est celle qui a le plus haut niveau de fiabilité³⁰. Juridiquement, elle est une présomption de preuve en cas de litige même si toutes les autres signatures ont une valeur juridique.

En cas de litige, c'est à celui qui conteste la signature électronique qualifiée de rapporter la preuve d'une défaillance des dispositifs techniques.

³⁰<https://connective.eu/fr/trois-types-de-signatures-electroniques-comment-choisir-la-meilleure-solution-pour-vos-transactions/>

Ainsi, dans le contexte européen, la question ne se pose plus. En **zone CIMA** par contre, un vide juridique à ce sujet pose problème. Le **code CIMA** n'a rien prévu sur la signature électronique, ce qui fait que juridiquement, la signature électronique ne peut pas servir ce que de droit, mais reste la solution à la dématérialisation qu'il faudra encadrer par des textes juridiques adaptés au contexte de l'assurance dans la sous-région.

SECTION 3 : LE LIEU ET LA DATE DE PRISE D'EFFET DU CONTRAT DEMATERIALISE

La signature du contrat d'assurance par voie électronique suscite certaines interrogations, notamment :

Quels sont les date et lieu de souscription du contrat dématérialisé ?

Quelle est la date de prise d'effet du contrat ?

A- La date et le lieu de souscription du contrat dématérialisé

Concernant la date et le lieu de souscription du contrat d'assurance électronique, il y a un vide juridique dans le **code CIMA**. Le code n'a rien prévu concernant les contrats souscrits par correspondances.

Le législateur français, à travers l'article **1121 du code civil Français**³¹ prévoit que « *le contrat souscrit par correspondance se forme à la date et à l'endroit où l'acceptation parvient à l'offrant. Cet article retient la théorie de la réception de l'offre par l'offrant* ».

En droit sénégalais par contre, l'**article 82 du COCC** dispose : « *entre absent, le contrat se forme comme entre personnes présentes, au moment et au lieu de l'acceptation*³² ». L'**article 82** précité retient quant à lui la théorie de l'acceptation. On note ainsi une divergence entre le code civil français et le code des obligations civiles et commerciales du Sénégal concernant les contrats entre absents. Le contrat d'assurance électronique peut être classé parmi les contrats entre absents dans la mesure où l'assureur et l'assuré ne sont pas au même endroit au moment de la souscription du contrat.

³¹ Loi 1804 -02 -07 : article 1121

³² Article 82 alinéa1 du code des obligations civiles et commerciales du Sénégal

Au regard des **articles 1121 du code civil français** et **82 du COCC**, nous pouvons dire que la date et le lieu du contrat d'assurance électronique devraient être calqués sur ceux prévus par les articles précités. Autrement dit, soit à la date de la réception de l'offre par l'assuré (le cas du **COCC** sénégalais) soit celle de la réception de l'acceptation par l'offrant (code civil français).

De notre point de vue, nous pensons que la théorie de la réception de l'acceptation par l'offrant est mieux car, dans cette théorie le contrat n'est formé que lorsque le proposant reçoit la réponse de l'autre partie. Cela permet à l'offrant d'être rassuré par rapport au consentement de l'autre partie au contrat électronique. Par conséquent, la date de la réception de l'acceptation par l'offrant va constituer ainsi la date de prise d'effet du contrat.

Concernant le lieu de souscription du contrat électronique le code **CIMA** n'a rien prévu également. Le lieu de souscription du contrat d'assurance permet de définir dans le contrat, la juridiction compétente en cas de litige entre les parties. **L'article 30** du code CIMA dispose : « *Dans toutes les instances relatives à la fixation et au règlement des indemnités dues, le défendeur (assureur ou assuré) est assigné devant le tribunal du domicile de l'assuré ; de quelque espèce d'assurance qu'il s'agisse, sauf en matière d'immeuble ou de meuble par nature, auquel cas le défendeur est assigné devant le tribunal de la situation des objets assurés.* »

Toutefois, s'il s'agit d'assurances contre les accidents de toute nature, l'assuré peut assigner l'assureur devant le tribunal du lieu où s'est produit le fait dommageable³³ ». L'article 30 précité donne compétence au tribunal du lieu du domicile de l'assuré dans toute sorte d'assurance, sauf en matière d'immeuble ou de meuble par nature et les assurances contre les accidents.

Pour les contrats électroniques, on peut faire un raisonnement par hypothèse :

Si le législateur retient la théorie de la réception de l'offre par l'offrant, le lieu de conclusion du contrat serait le lieu de la réception de l'offre, donc le tribunal compétent en cas de litige sera celui du domicile de l'assureur, puisque c'est lui qui fait la proposition d'assurance. Si par contre le législateur retient la théorie de la réception le lieu de la conclusion du contrat

³³ Article 30 du code CIMA

est le lieu de la réception de l'offre par l'assuré et le tribunal compétent en cas de litige serait celui du domicile de l'assuré.

Mais nous pensons que **l'article 30** du code s'inscrit dans une logique de protection des assurés et bénéficiaires de contrats d'assurances en retenant la compétence du tribunal du domicile de l'assuré (demandeur ou défendeur), sauf dans certains cas (en matière immobilière, mobilière et accident de toute nature). Ainsi, cet article devrait être maintenu dans les contrats électroniques dans la mesure où il protège mieux les assurés et leur évite en cas de litige les nombreux déplacements liés au procès.

La date de prise d'effet du contrat d'assurance dématérialisé suscite également une autre interrogation.

B- La prise d'effet du contrat dématérialisé

Le contrat d'assurance étant un contrat consensuel, se forme dès l'échange de consentement entre les parties. **L'article 13 du code** dispose que la prise d'effet du contrat d'assurance est subordonnée au paiement de la prime d'assurance (sauf dérogation prévue à **l'alinéa 4** du même article : prime supérieure ou égale à 80 fois le SMIG annuel, l'Etat et ses démembrements).

Toutefois, dans le contrat d'assurance électronique, le consentement au contrat et le paiement de la prime d'assurance peuvent parfois différer, suscitant ainsi la question de la date de prise d'effet du contrat.

Le contrat d'assurance est un contrat synallagmatique qui repose sur la bonne foi des parties. Techniquement, l'assureur a besoin de la contribution (en assurance dommage) de tous les assurés pour pouvoir indemniser ceux qui subiraient un préjudice. Sur le plan juridique, l'une des obligations de l'assuré est le paiement de la prime d'assurance au moment de la souscription du contrat, en contrepartie de la couverture qui lui est promise par l'assureur en cas de réalisation du risque.

L'article 13 alinéa 1 du code CIMA dispose également que la prime d'assurance est payable au domicile de l'assureur ou de l'intermédiaire. En effet, il résulte des dispositions de **l'article 13 alinéa 1** précité, que la prime d'assurance est portable, elle n'est pas queriable.

Autrement dit, c'est le client qui doit se déplacer au domicile de l'assureur ou de l'intermédiaire pour payer sa prime. Par ailleurs, dans le contrat d'assurance dématérialisé l'assuré ne se déplace pas il paie la prime par voie dématérialisée (transaction bancaire ou par la téléphonie mobile ...). Ainsi, dans le **code CIMA**, la date de la rencontre de volonté des parties ne constitue pas forcément la date de la prise d'effet du contrat car, cette dernière étant subordonnée au paiement de la prime d'assurance.

Il faut toutefois, rappeler que le législateur **CIMA** a mis en place **l'article 13** pour supprimer l'assurance à crédit, et permettre aux compagnies de la zone d'avoir une capacité financière suffisante, en vue du paiement des sinistres dans les délais requis. Pour s'inscrire dans la même logique que le législateur **CIMA**, nous pensons que le contrat électronique doit être signé et prendre effet le jour du paiement de la prime d'assurance par tous moyens.

Mais, **l'article 13-1** n'évoque que le chèque ou l'effet de commerce (billet à ordre, lettre de change...) comme autre moyen de paiement de la prime en dehors du paiement par espèce³⁴. Les moyens de paiement dématérialisés comme les virements bancaires, la téléphonie mobile, transfert via un point de transfert d'argent³⁵, ne sont pas prévus par le code. Ces moyens de paiement que nous venons de citer sont par excellence les moyens de paiement d'un contrat d'assurance dématérialisé, car permettant au client de rester chez lui et de payer sa prime d'assurance. Le législateur **CIMA** devrait ainsi intégrer ces moyens de paiement dans le code. Cela implique donc une modification de **l'article 13**.

Au regard des développements qui précèdent, nous pouvons dire que la date de prise d'effet du contrat d'assurance électronique est le jour du paiement de la prime d'assurance, soit par voie électronique soit par tout autre moyen fiable et légal. L'assureur doit préciser cette disposition dans la proposition d'assurance qu'il envoie par voie électronique au prospect dans la phase précontractuelle. Ceci pour éviter toute contestation future de la part de l'assuré car, il serait déjà averti que le contrat ne prend effet que s'il envoie la prime d'assurance, même s'il a donné son consentement au contrat.

Après ces développements que nous venons de faire, nous allons dans la prochaine section voir l'état de la dématérialisation au sein de la Providence.

³⁴ Article 13-1 du CIMA

³⁵ Comme au Sénégal il y a des points de transfert comme Wari, orange Money, Wave, Dioni Dioni.....

SECTION 4 : LE CAS DE LA PROVIDENCE DANS LA DEMATERIALISATION DES CONTRATS

A- L'analyse des mesures mises en place par la Providence

La Providence a depuis sa création en 2017 un objectif, c'est la réduction du volume de papier utilisé dans l'établissement des contrats d'assurances. Ainsi, comme dans plusieurs compagnies sénégalaïses, la Direction Générale s'active dans ce sens. C'est dans cette optique que la compagnie a créé, une plate-forme³⁶ permettant aux clients d'avoir tous les renseignements concernant la société, ses activités et les produits qu'elle commercialise. Cette plate-forme permet de réduire considérablement le nombre de pré-imprimés sur support papier. Sur cette même plate-forme, le prospect peut, en remplissant juste un formulaire en ligne, recevoir un devis en automobile lui permettant d'avoir une estimation du coût de son assurance.

Outre cette plate-forme, la Providence a mis en place également un moyen de paiement par « orange money³⁷ ». A travers son mobile, le client peut payer sa prime d'assurance sans se déplacer. Le client peut solliciter et recevoir sa proposition d'assurance par voie électronique et au cas où ce dernier valide la proposition, il répond juste par mail et la compagnie procède à l'établissement du contrat physique.

Dans la gestion interne des fichiers, le service informatique a créé pour chaque service des dossiers partagés dans lesquels sont enregistrées toutes les tâches effectuées par les employés de ce service. Ainsi, chaque employé a accès aux documents traités par son collègue de service.

A travers également le système « ORBUS », la compagnie commercialise des contrats d'assurances électroniques en transport de marchandises. Comme exposé plus haut ce système lui permet de faire un gain d'espace, de papiers. A travers ce système la gestion des contrats en maritime est devenue plus facile.

³⁶<http://assuranceslaprovidence.com/>

³⁷ Moyen de paiement qui se fait par téléphonie mobile code marchant : 37 03 19 (pour ASSURANCES LA PROVIDENCE)

A titre d'exemple, le GIE GAIDE 2000 a sorti en Avril 2020 un rapport portant sur les performances de traitement des acteurs (pôles) de la plateforme du guichet unique ORBUS sur la période du 1^{er} au 30 Avril 2020. Ce rapport met Assurances la Providence en tête du classement concernant la délivrance des demandes « ORBUS » et celui du temps de traitement des dossiers (voir en annexe).

La Providence est également en train de mettre en place un nouveau logiciel dénommé : « PROASSUR ».

D'après l'entretien que nous avons eu avec le responsable du service informatique, ce nouveau logiciel va constituer une véritable innovation dans le cadre de la digitalisation. Ainsi, le responsable du service informatique nous a fait comprendre que le logiciel « PROASSUR » va favoriser la souscription des contrats en ligne. Donc, cela va permettre à la Providence de faire un gain d'espace, de réduire les frais d'établissement des contrats (réduction du volume de papier utilisé) et par la même occasion d'être plus efficace dans le traitement des dossiers.

Toutefois, ces mesures bien qu'elles constituent une avancée dans le cadre de la dématérialisation, restent insuffisantes, car l'utilisation d'un volume important de papier demeure toujours dans l'activité de la compagnie.

La Providence ne pratique pas encore la gestion électronique des données. Tous les courriers arrivés dans l'entreprise sont réceptionnés par l'assistante de direction. Elle les enregistre et les transmet ensuite à la direction générale pour ensuite les répartir aux différents services concernés. Le trajet que font les courriers arrivés est parfois à l'origine du retard dans le traitement des dossiers. Certains dossiers de déclaration de sinistre arrivent au service sinistre une semaine ou plus après leur réception par l'assistante de direction.

Par contre, avec le système de gestion électronique des données les courriers sont traités plus rapidement dès leur arrivé dans la compagnie.

Au niveau de l'archivage, le classement est parfois mal fait, il peut y avoir une superposition de deux dossiers ou un classement d'un dossier pool TPV dans un compartiment réservé au dossier hors pool TPV. Cela fait que parfois le service sinistre a du mal à retrouver certains dossiers en cas de besoin.

Au niveau de la production, hormis les souscriptions transport via ORBUS, dans toutes les autres branches les contrats sont sur support papier. Cela a un coût très élevé dans les frais d'établissement.

Au regard de tous ces constats et dans le but de participer à la réforme digitale de la Providence, nous nous permettons de faire quelques recommandations.

B- Recommandations

La dématérialisation des contrats d'assurances requiert un long processus. Elle doit suivre une longue procédure pour sa réussite. Ainsi, ces recommandations que nous formulons vont à l'endroit d'une part des compagnies d'assurances de la zone CIMA en générale et celle sénégalaises en particulier. Et d'autre part à l'endroit du législateur CIMA.

1- Les recommandations à l'endroit des compagnies d'assurances

PREMIERE ETAPE : Mise en place d'un projet de dématérialisation

La première étape à suivre est la mise en place d'un projet de dématérialisation des contrats d'assurances. Les compagnies devraient définir clairement dans ce projet certains objectifs tels que :

- Définir leurs besoins, en termes de moyens financiers et humains ;
- Fixer des délais de réalisation de ces objectifs.
- Après avoir établi le projet, ce dernier doit être soumis au conseil d'administration pour approbation car, il implique une grande réforme dans le fonctionnement de l'entreprise.
- Après son approbation, les compagnies devraient établir des questionnaires qu'elles soumettent aux clients et prospects.

Cette étape a pour but de faire un sondage des clients actuels et des clients potentiels pour avoir leur avis sur la souscription de contrats électroniques. L'importance de commencer par cette première étape réside dans le fait que :

En zone CIMA, particulièrement au Sénégal, les populations n'ont pas la culture de l'assurance. Elles considèrent l'assurance comme une taxe. Mais de plus en plus les nouvelles technologies intègrent le quotidien des sénégalais. Les compagnies devraient ainsi, profiter de

cette occasion pour promouvoir l'assurance via le mobile en organisant par exemple des journées de sensibilisation et de sondage des populations.

Les producteurs, après avoir vendu un contrat, ils peuvent soumettre le questionnaire au client pour requérir leur avis.

Les commerciaux quant à eux, sont en contact permanent avec les prospects donc, ils peuvent en profiter pour poser des questions à ces derniers. L'implication des intermédiaires (courtiers, agents généraux apporteurs divers...) est également très importante pour la réussite de cette première étape.

DEUXIEME ETAPE : Mise en œuvre du projet

Cette étape consiste, après l'avis des clients et l'approbation par le conseil d'administration, à mettre en œuvre le projet de dématérialisation. Concrètement la mise en œuvre du projet consiste à :

- Procéder à la formation des agents à l'outil informatique pour leur permettre de répondre aux attentes des clients en cas de besoin ;
- Proposer aux clients des propositions d'assurances en ligne ;
- Envoyer aux clients des devis en ligne ;
- Relancer les clients dont les polices arrivent à échéance par voie électronique et leurs proposer le renouvellement de leurs polices par le même procédé ;
- Commencer à changer les modes d'archivage des dossiers en intégrant le mode d'archivage électronique;
- Intégrer les moyens de paiement dématérialisés parmi les modes de paiement de la prime d'assurance : le mobile money ou d'autres moyens de transfert comme wari, joni-joni, wave etc..... .

TROISIEME ETAPE : Le suivi du projet

L'établissement et la mise en œuvre d'un projet de dématérialisation sont deux choses relativement faciles. Mais le suivi du projet dans le long terme est la chose la plus difficile s'il n'y a pas de mesures d'accompagnement. Le suivi du projet de dématérialisation consiste pour les compagnies :

- Continuer à sensibiliser leurs clients sur les avantages de la souscription des contrats d'assurances électroniques ;
- Continuer à investir davantage dans l'acquisition de matériels électroniques de qualité, capables de stocker un volume de données important ;
- Continuer à investir dans la formation du personnel de l'entreprise pour la maîtrise de l'outil informatique.
- Mettre à la disposition des employés les outils informatiques adaptés, leur permettant de bien faire leur travail : tablettes, ordinateurs, connexion, etc.... .

2- Les recommandations à l'endroit du législateur CIMA

Le réaménagement de certaines dispositions du code CIMA est un élément important pour la réussite la dématérialisation des contrats d'assurances. Ainsi, nous pouvons faire au législateur CIMA quelques recommandations :

Premièrement, le secrétariat général de la CIMA devrait répertorier tous les articles qui exigent l'écrit sur format papier et la signature manuscrite lors de la formation du contrat ou de sa modification. C'est l'exemple des articles **6, 7, 12, 13, 14, 19, 21, 22, 23, 26, 40, 41, 64, 65, 73, 79, 85** etc....

Deuxièmes, après cette première phase, le secrétariat général de la CIMA doit soumettre ces articles à des experts juridiques afin que ces derniers voient dans quelles mesures ils peuvent apporter des modifications et intégrer des canaux comme l'écrit et la signature électronique dans les relations contractuelles (proposition, établissement, modification des contrats).

Enfin, ce travail doit être soumis au conseil des ministres pour validation. Une fois validé par le conseil des ministres, le projet doit être mis en œuvre. La mise en œuvre consiste à modifier les articles ci-dessus et intégrés les canaux digitaux dans les rapports contractuels.

En outre, le législateur CIMA doit également intégrer dans le code des dispositions imposant aux compagnies d'assurances la protection des données personnelles des assurés. Le législateur doit également mettre en place des mesures d'accompagnement pour faciliter aux compagnies d'assurances de migrer facilement vers la dématérialisation comme. Exemple : organiser des séminaires de formation pour les personnels des entreprises d'assurance sur les outils numériques.

CONCLUSION GENERALE

La dématérialisation s'implante de plus en plus et trouve application dans certaines compagnies sénégalaises. Avec ses avantages multiples, elle permet de changer la manière de travailler des compagnies d'assurances car, facilitant la gestion quotidienne des dossiers. Certains courtiers d'assurances sénégalais ont implanté des techniques permettant de mettre à la disposition de leurs clients des contrats d'assurances par des voies dématérialisées.

Ainsi, l'avènement des contrats électroniques crée l'espoir que le secteur des assurances de la zone **CIMA** en générale et celui du marché sénégalais en particulier va connaître des lendemains meilleurs

A cet effet, il est nécessaire qu'il y ait un aménagement de la réglementation CIMA, soutenue par la légalisation de la signature électronique dans nos pays. Cela pour permettre aux assureurs et aux intermédiaires de recourir à d'autres canaux alternatifs de souscription des contrats. L'aménagement de la réglementation permet également de sécuriser les engagements des parties.

Ainsi, des efforts considérables sont en train d'être faits par les compagnies de la zone CIMA, à travers les projets de digitalisation qu'elles ont mis en place. Aussi des institutions telles que la CIMA et la FANAF jouent un rôle très important dans le cadre de la transformation digitale des compagnies africaines.

L'avant-projet de modification de certains articles du **code CIMA** montre que le législateur CIMA a la volonté d'intégrer dans le code des dispositions qui vont permettre le recours à des canaux digitaux permettant la souscription électronique des contrats d'assurances.

La FANAF incite également les compagnies africaines à intégrer dans leurs programmes les outils digitaux. Ainsi, lors de sa 44ème assemblée générale, elle a mis en jeu un prix pour récompenser le meilleur « STARS TUP³⁸ ».

Toutefois, si la réglementation peut évoluer dans le court terme, se pose la question de savoir si les compagnies et les intermédiaires de la zone CIMA sont techniquement prêts à évoluer

³⁸ Prix remporté par DIGITECH de la Côte d'Ivoire

vers le nouvel environnement digital. En effet, beaucoup d'assureurs et d'intermédiaires sont de nos jours insuffisamment outillés sur le plan informatique pour migrer totalement vers la dématérialisation.

En tout état de cause, la mise en place d'un système informatique performant par les assureurs et les intermédiaires devrait constituer pour ces acteurs un préalable s'ils veulent tirer tous les bénéfices de ces nouveaux canaux. Il s'agit également d'un défi pour le régulateur CIMA³⁹.

³⁹4ème FORUM des Marchés FANAF Cotonou les 8 et 9 novembre 2018

BIBLIOGRAPHIE :

I- Articles et revues :

- Lejacos : hors-série banques finances Septembre 2020
- Rapport de la DNA de 2018
- Souleye DIOUF, *Conseiller en assurance et transformation digitale : Réussir la digitalisation de l'assurance africaine*, FANAF 2017

II- Mémoire:

Andréa TORRES : Mémoire de master2 Droit des assurances mention Droit des affaires année 2017-2018

III- Textes Officiels :

- Code CIMA
- Code Civil Français loi 1807- 02-04
- COCC du Sénégal
- Journal Officiel du Sénégal N°2008-720 du 30 Juin 2008 relatif à la certification électronique.

IV- AUTRES :

- ❖ Conférence sur l'innovation en assurance numérique dans les pays francophones 2020 :M. Simon SCHWALL Entrepreneur et spécialiste de la micro-assurance, Fondateur et PDG, OKO
- ❖ Séminaire de formation sur les enjeux de la transformation des sociétés d'assurances en zone CIMA du 17 au 20 Juin 2019 dans le nouveau siège de l'IIA

V- WEBOGRAPHIE

- <https://cmentreprise.fr/cyber-assurance/definition-cyber-attaque/>
- <https://cmentreprise.fr/cyber-assurance/definition-cyber-attaque/>
- <http://www.cga.gov.tn/index.php?id=35&L=0>
- http://www.dna.finances.gouv.sn/publication/liste_officiel_courtier/liste_courtier2017.pdf
- <https://www.assurtech.cm/themes/>
- <https://www.financialafrik.com/2019/04/01/zone-cima-la-fiac-encourage-les-societes-dassurance-a-sarrimer-au-numerique/>

- http://fanaf.org/article_ressources/file/Avant_Projet_Reglement-CIMA.pdf
- <https://www.agenceecofin.com/assurance/1702-73898-la-44e-assemblee-generale-de-la-fanaf-souvre-a-libreville-sur-fond-de-discussions-sur-la-digitalisation-des-assurances>
- <http://www.douanes.sn/fr/node/43>
- https://www.google.com/search?q=ASSURAF+SENEGAL&rlz=1C1SQJL_frSN877SN877&oq=assu&aqs=chrome.2.69i57j0j69i59j0j46j0j46j0.5684490j0j15&sourceid=chrome&ie=
- <http://fr.linkedin.com/pulse/la-signature-%C3%A9lectronique-en-assurance-du-contrat-patrick-essama>
- <https://connective.eu/fr/trois-types-de-signatures-electroniques-comment-choisir-la-meilleure-solution-pour-vos-transactions/>
- <http://assuranceslaprovidence.com/>

Table des matières

DEDICACE.....	i
REMERCIEMENTS	ii
LISTE DES SIGLES ET ABREVIATIONS.....	iii
LISTE DES TABLEAUX.....	iv
RESUME.....	v
ABSTRACT	vi
SOMMAIRE	vii
AVANT-PROPOS	viii
INTRODUCTION GENERALE.....	- 1 -
PREMIERE PARTIE: PRESENTATION DU MARCHE ET DE « ASSURANCES LA PROVIDENCE »	- 6 -
CHAPITRE 1: PRESENTATION DU MARCHE SENEGALAIS ET SES ACTEURS	- 7 -
SECTION 1 : SITUATION DU MARCHE EN 2018 ET SES ACTEURS.....	- 7 -
SECTION 2 : LES AUTRES ACTEURS DU MARCHE	- 12 -
A- LA SENEGALAISE DE REASSURANCE (SEN- RE).....	- 12 -
B- LE POOL TRANSPORT PUBLIC DE VOYAGEURS (POOL TPV).....	- 13 -
C- LE FONDS DE GARANTIE AUTOMOBILE (FGA)	- 13 -
D- LA NOUVELLE PREVENTION ROUTIERE DU SENEGAL (NPRS).....	- 14 -
E- LES INTERMEDIAIRES	- 14 -
CHAPITRE 2 : PRESENTATION DE « ASSURANCES LA PROVIDENCE ».....	- 15 -
SECTION 1 : HISTORIQUE DE LA PROVIDENCE	- 15 -
A- La place de la compagnie dans le marché sénégalais.....	- 15 -
B- Le chiffre d'affaires par branche d'activité	- 16 -
C- La charge de sinistre.....	- 19 -
SECTION 2 : LES ORGANES DIRIGEANTS DE LA PROVIDENCE	- 19 -
A- l'Assemblée Générale des actionnaires.....	- 19 -
B- Le Conseil d'Administration	- 20 -
C- La Direction Générale	- 20 -
D- La Direction Générale Adjointe	- 20 -
SECTION 3 :LE FONCTIONNEMENT STRUCTUREL DE LA PROVIDENCE.....	- 21 -
A- Les Services rattachés à la Direction Générale	- 21 -
1- L'assistance de direction	- 21 -
2- Le département administratif et financier	- 21 -
3- l'Audit Interne	- 22 -

B- Les directions et services rattachés	22 -
1- La Direction Technique.....	23 -
2- La Direction de la Production	23 -
3- Le bureau direct.....	23 -
4- Le Service IARD	23 -
5- Le Service Sinistres.....	24 -
6- Le pool saisie.....	24 -
7- Le service informatique.....	25 -
CHAPITRE PREMIER : L'ETAT DES LIEUX ET LES AVANTAGES DE LA DEMATERIALISATION.....	29 -
SECTION I :L'ETAT DES LIEUX EN ZONE CIMA.....	29 -
A- Le cadre général dans la zone CIMA	29 -
B- Le cas spécifique du marché sénégalais	34 -
SECTION II : LES AVANTAGES DE LA DEMATERIALISATION DES CONTRATSPOUR LES COMPAGNIES D'ASSURANCES.....	36 -
A- Les avantages pour les assureurs.....	37 -
B- Les avantages pour les clients	38 -
C- Les avantages pour d'autres acteurs.....	38 -
CHAPITRE II : LA DEMATERIALISATION ET LA FORMATION DU CONTRAT	40 -
SECTION 1 : LE CONSENTEMENT AU CONTRAT D'ASSURANCEDEMATERIALISE ..	40 -
SECTION 2 : LA PREUVE DU CONSENTEMENT AU CONTRAT D'ASSURANCE DEMATERIALISE.....	42 -
A- La signature manuscrite : preuve du consentement au contrat d'assurance classique ..	42 -
B- La signature électronique : preuve du consentement au contrat d'assurance dématérialisé. -	
43 -	
SECTION 3 :LE LIEU ET LA DATE DE PRISE D'EFFET DU CONTRAT DEMATERIALISE -	45 -
A- La date et le lieu de souscription du contrat dématérialisé.....	45 -
B- La prise d'effet du contrat dématérialisé	47 -
SECTION 4 : LE CAS DE LA PROVIDENCE DANS LA DEMATERIALISATION	49 -
DES CONTRATS	49 -
A- L'analyse des mesures mises en place par la Providence.....	49 -
B- Recommandations	51 -
CONCLUSION GENERALE	54 -
BIBLIOGRAPHIE :	56 -
Table des matières.....	58 -

4 – CLASSEMENT PAR RAPPORT AU TAUX DE DÉLIVRANCE

Ce tableau représente le taux de délivrance des demandes ORBUS de ce mois par chaque Pôle comparé au mois précédent.

Classement taux de délivrance : AVRIL 2020

PÔLE	% DÉLIVRÉ	RANG	RAPPEL MOIS JANVIER
ASSURANCES LA PROVIDENCE	100 %	1 er	100 %
BGFI	100 %	1 ex	100 %
BNDE	100 %	1 ex	96,6 %
BRM	100 %	1 ex	42,8 %
BSIC	100 %	1 ex	85,8 %
CGA	100 %	1 ex	100 %
FBNBANK	100 %	1 ex	100 %
KAPITAL	100 %	1 ex	100 %
OUTARDE	100 %	1 ex	100 %
SAAR	100 %	1 ex	96,8 %
SCAR	100 %	1 ex	100 %
SORARAF	100 %	1 ex	100 %
WAFAASSURANCE	100 %	1 ex	100 %
GRASSAVOYE	99,7 %	14 e	100 %
BOA	99,7 %	14 ex	99,8 %
UBA	99,6 %	16 e	98,7 %
AXA	99,5 %	17 e	98,9 %
ASCOMA	99,4 %	18 e	100 %
NSIA	99,4 %	18 ex	98,6 %
SAHAM	99,3 %	20 e	99,2 %
WH-ASSUR CONSEIL	99,3 %	20 ex	95,3 %
DI	99,3 %	20 ex	99,5 %
SONAM ASSURANCES SA	99,3 %	20 ex	99,2 %
BIS	99,1 %	24 e	99,4 %
ASKIA	99,1 %	24 ex	97,8 %
SGBS	99,1 %	24 ex	98,5 %

PÔLE	% DÉLIVRÉ	RANG	RAPPEL MOIS JANVIER
ALLIANZ	99,0 %	27 e	99,2 %
3CA	99 %	28 e	99,2 %
CIBA	98,8 %	29 e	100 %
AMSA	98,8 %	29 ex	98,9 %
BA	98,5 %	31 e	99,2 %
PA	98,3 %	32 e	98,5 %
SALAMA ASSURANCES	98,3 %	32 ex	99,4 %
ORABANK	98,0 %	34 e	96,1 %
CI	97,9 %	35 e	98,8 %
ASS	97,8 %	36 e	97,3 %
CNCA	97,7 %	37 e	98,1 %
BICIS	97,7 %	37 ex	97,9 %
CITIBANK	97,6 %	39 e	97,9 %
COTECNA	97,6 %	39 ex	96,8 %
ECOBANK	97,4 %	41 e	98,8 %
CNART	97,1 %	42 e	99,2 %
CS	97,1 %	42 ex	97,1 %
COSEC	97,0 %	44 e	97,0 %
DIAMOND BANK	97,0 %	44 ex	93,2 %
CBAO_GROUPE_ATTIJARI	96,7 %	46 e	96,6 %
CORIS BANK	95,9 %	47 e	95,5 %
ASEPEX	94,8 %	48 e	93,6 %
DMC	94,8 %	48 ex	92,2 %
BANQUE DE DAKAR	93,7 %	50 e	94,8 %
SAGCA	92,3 %	51 e	100 %
BCI	90 %	52 e	72,2 %
DPL	88,7 %	53 e	89,9 %
BHS	87,5 %	54 e	88,8 %
DM	87,0 %	55 e	91,0 %
DPVPORT	84,6 %	56 e	68,4 %
BIMAO	52,3 %	57 e	68 %

PÔLE	% DÉLIVRÉ	RANG	RAPPEL MOIS JANVIER
ALLIANZ	99,0 %	27 e	99,2 %
3CA	99 %	28 e	99,2 %
CIBA	98,8 %	29 e	100 %
AMSA	98,8 %	29 ex	98,9 %
BA	98,5 %	31 e	99,2 %
PA	98,3 %	32 e	98,5 %
SALAMA ASSURANCES	98,3 %	32 ex	99,4 %
ORABANK	98,0 %	34 e	96,1 %
CI	97,9 %	35 e	98,8 %
ASS	97,8 %	36 e	97,3 %
CNCA	97,7 %	37 e	98,1 %
BICIS	97,7 %	37 ex	97,9 %
CITIBANK	97,6 %	39 e	97,9 %
COTECNA	97,6 %	39 ex	96,8 %
ECOBANK	97,4 %	41 e	98,8 %
CNART	97,1 %	42 e	99,2 %
CS	97,1 %	42 ex	97,1 %
COSEC	97,0 %	44 e	97,0 %
DIAMOND BANK	97,0 %	44 ex	93,2 %
CBAO_GROUPE_ATTIJARI	96,7 %	46 e	96,6 %
CORIS BANK	95,9 %	47 e	95,5 %
ASEPEX	94,8 %	48 e	93,6 %
DMC	94,8 %	48 ex	92,2 %
BANQUE DE DAKAR	93,7 %	50 e	94,8 %
SAGCA	92,3 %	51 e	100 %
BCI	90 %	52 e	72,2 %
DPL	88,7 %	53 e	89,9 %
BHS	87,5 %	54 e	88,8 %
DM	87,0 %	55 e	91,0 %
DPVPORT	84,6 %	56 e	68,4 %
BIMAO	52,3 %	57 e	68 %