



CONFERENCE INTERAFRICAINNE DES MARCHES DES ASSURANCES
(CIMA)
INSTITUT INTERNATIONAL DES ASSURANCES



BP 1575 YAOUNDE – Tel: (+237) 22 20 71 52 – FAX: (+237) 22 20 71 51

E- mail: ija@cameroun.com

Site web: [http //www.iiacameroun.com](http://www.iiacameroun.com)

Yaoundé/ Cameroun

RAPPORT D'ETUDES ET DE STAGE
POUR L'OBTENTION DU DIPLOME DE MAITRISE EN
SCIENCES ET TECHNIQUES D'ASSURANCES (MST-A)
(Cycle II 11^{ème} promotion 2012-2014)

**THEME : LA DISTRIBUTION DE L'ASSURANCE DANS UNE COMPAGNIE
IARD : QUELS INTERMEDIARES POUR QUELS RESULTATS ? (CAS DE
L'UGAN-IARD)**

Présenté et soutenu par :
ALI BARSO Abdoul Razak

Sous la direction de :
M. OUSSEINI Illiassou
Responsable service IARD

Novembre, 2014

DÉDICACES

Ce travail est dédié à :

- MON PÈRE MONSIEUR ALI BARSO ;
- MA MÈRE MARIAMA ISSAKA
- ET MES FRÈRES ET SŒURS

REMERCIEMENTS

Louange à Dieu qui nous a comblé de sa grâce et nous a permis d'atteindre ce niveau d'étude.

Un tel niveau d'étude nécessite toujours l'aide, l'apport, la contribution et la collaboration des uns et des autres. C'est ainsi que nous adressons nos sincères remerciements à l'endroit du **Directeur Général de l'UGAN-IARD M. SEYDOU BOUKARI** pour l'accueil et l'hospitalité qu'il nous a réservé tout au long de notre séjour dans l'entreprise.

Nous remercions également :

- **M. Ousmane DIALO, directeur central opérationnel de l'UGAN-IARD**, pour son soutien ses conseils et l'intérêt qu'il a accordé à notre réussite ;
- **M. OUSSEINI ILLIASSOU, Responsable Service IARD**, pour avoir accepté d'encadrer ce travail ;
- l'ensemble du **personnel de l'UGAN-IARD**, pour la fraternité, le conseil, la collaboration, et les relations cordiales et chaleureuses qu'ils ont partagés avec nous ;
- **La Direction du contrôle des Assurance du Niger et tout son personnel ;**
- **Le Directeur Général de l'IIA et son personnel ;**
- **L'ensemble des enseignants de l'IIA ;**
- **Tous les anciens étudiants nigériens de l'IIA**, pour le conseil et l'orientation depuis notre admission au concours jusqu'à la fin de ce travail ;
- **Elh ABOU ALI et HADJIA LADI** pour leur soutien durant nos études ;
- **HAKILOU BAWA MOUMOUNI et SALEY SOULEY** pour la correction de ce document ;

Sans oublier tous les frères nigériens vivant à Yaoundé ; et nos camarades **étudiants de la 11^{ème} promotion MST-A et 21^{ème} Promotion DESS-A**, pour leur sens de fraternité pendant notre séjour au Cameroun.

Nous ne manquerons pas en fin, à remercier nos camarades nigériens de **de la 11^{ème} promotion MST-A et 21^{ème} Promotion DESS-A** pour leur solidarité et tout ce qui ont de près ou de loin contribué à la réussite de ce travail

LISTE DES SIGLES ET ABRÉVIATIONS

AGF : Assurances Générales de France

ANA: Agence Nigérienne d'Assurance

AUTO : Automobile

CA : Chiffre d'Affaires

CAREN : Compagnie d'assurance et de Réassurance du Niger

CEDEAO : Communauté Economique Des Etats de l'Afrique de l'Ouest

CIMA : Conférence Interafricaine des Marches d'assurances

ENSEMB : Ensemble

EVOL : Evolution

FANAF : Fédération des Sociétés d'Assurance de Droit National Africain

IARD : Incendie Accident et Risques Divers

INTERM : Intermédiaire

NIA : la Nigérienne d'Assurance et de Réassurance

NTIC : Nouvelle Technologie de l'Information et de la Communication

MONT : Montant

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

RC : Responsabilité Civile

SA : Société Anonyme

S/P : Sinistre sur Prime

UAP : Union des Assurances de Paris

UGAN : Union Générale des Assurances du Niger

LISTE DES TABLEAUX

Tableau 1 : Part et évolution de toutes les compagnies IARD du marché	12
Tableau 2 : la part de chaque produit dans le chiffre d'affaire 2013.....	25
Tableau 3 : répartition du chiffre d'affaires par bureau direct et par intermédiaire	43
Tableau 4 : part et évolution des intermédiaires de l'UGAN-IARD sur le marché	49
Tableau 5 : part et évolution des intermédiaires sur CA global des trois dernières années	50
Tableau 6 : Evolution des apports des intermédiaires par branche sur trois dernières années.....	50
Tableau 7 : Comparaison de la production des intermédiaires sur trois dernières années	51
Tableau 8 : Comparaison de la commission des intermédiaires sur trois dernières années	52
Tableau 9 : comparaison du sinistre des intermédiaires sur trois dernières années	52
Tableau 10 : comparaison du résultat technique des intermédiaires sur trois dernières années.....	53
Tableau 11 : Part et évolution des intermédiaires par branche en 2011	53
Tableau 12 : Part et évolution des intermédiaires par branche pour l'année 2012.....	54
Tableau 13 : Part et évolution des intermédiaires par branche pour l'année 2013.....	54
Tableau 14 : Ratio de commissionnement des intermédiaires sur les trois dernières années	55
Tableau 15 : Ratio de sinistralité des intermédiaires sur les trois dernières années.....	55
Tableau 16 : Taux d'apport des intermédiaires sur le portefeuille.....	56

LISTE DES FIGURES

Figure 1 : répartition du CA du marché par compagnie IARD sur trois dernière années	13
Figure 2 : répartition du CA 2013 par branche	26
Figure 3 : carte de représentation d'UGAN-IARD à travers le Niger	44

RÉSUMÉ

Le développement du portefeuille d'une compagnie d'assurance est une bataille quotidienne qui permet la réalisation de certains objectifs fixés par les décideurs de l'entreprise. Pour atteindre cet objectif, les intermédiaires constituent les canaux les plus usités et plus efficaces dans la distribution de l'assurance. Mais dans cette pratique, il est important pour les compagnies d'assurance d'identifier le canal le plus efficace parmi les intermédiaires. Cette recherche fait l'objet de notre étude sur l'efficience des résultats des agents généraux et courtiers à l'Union Générale des Assurances du Niger (UGAN-IARD).

Cette étude vise à faire ressortir certains agrégats de gestion permettant de comparer les résultats des agents généraux et courtiers à l'UGAN-IARD. L'étude est faite sur trois ans à travers l'analyse des données issues des apports de ces deux intermédiaires. Avant de procéder à cette analyse nous faisons un bref aperçu sur la présentation de la structure d'accueil et puis sur l'essentiel de la notion de distribution. Pour ce qui est de l'analyse proprement dite, nous avons mis l'accent sur la production, les commissions et sinistres des agents généraux et courtiers. En ce qui concerne la production, nous comparons la production globale ainsi que la production par branches issue de l'apport de ces intermédiaires. Pour ce qui est des commissions, nous analysons leur évolution pour chercher le ratio de commissionnement. Pour les sinistres, l'analyse porte sur la part et l'évolution des sinistres de chaque intermédiaire afin de déterminer le ratio de sinistralité gage du bon contrôle des résultats.

Les résultats de cette analyse nous fait comprendre que les courtiers ont apporté plus que les agents généraux sur les trois ans avec un taux d'apport de 45,86% contre 36,35%. Pour les commissions, la part des courtiers est de 58,71% contre 41,29% pour les agents généraux sur l'ensemble des trois ans. Ainsi nous constatons pour les courtiers, le ratio sinistre sur prime (S/P) est de 23,40%, 13,11% et 111,11% respectivement en 2011, 2012 et 2013. Pourtant, avec les agents généraux, le ratio est légèrement supérieur en 2011 et 2012 avec un ratio de 35,23% et 33,08% ; et en 2013 avec un ratio moins exorbitant de 36,46%. Ces résultats nous permettent de conclure que les affaires apportées par le canal des courtiers se révèlent plus rentables que celles des agents généraux. Ceci nous permet de nous prononcer sur l'avenir afin, de proposer quelques recommandations en vue d'une meilleure amélioration de la qualité des apports des différents intermédiaires.

ABSTRACT

The development of the portfolio of an insurance company is a daily battle that allows the achievement of certain objectives by business decision makers. To achieve this goal, intermediaries are the most common and most effective means in the distribution of insurance. But in the practice it is important for insurance to know whence this efficiency within the various intermediaries. This question subject of our study on the efficiency of the results of the General agents and brokers to the General Union insurance of Niger (UGAN-IARD).

This study aims to highlight certain aggregates of management to compare the results of general agents and brokers to the UGAN-property and casualty. The study is carried out through the analysis of data from the contributions of these two intermediates. Before proceeding with this analysis we do a brief overview on the presentation of the structure of home and then on the essence of the concept of distribution. With regard to the proper analysis, we focus on production, commissions and claims of general agents and brokers. With regard to the production we compare overall production and production by branches from the contribution of these intermediates. With regard to the commissions we analyze their evolution over three years to find the ratio of commissioning. Claims, analysis focuses on share and the evolution of each intermediary claims to determine the ratio of claims pledge of good control of the results.

The results of this analysis makes us understand that the brokers have brought more than general agents over three years with a rate of 45.86% against 36,35%. For commissions brokers share is 58.71% against 41.29% for agents on all three years. Thus we note for brokers, sinister on premium (S/P) ratio of 23.40%, 13.11% and 111.11% respectively in 2011, 2012 and 2013. Yet with the agents the ratio is slightly higher in 2011 and 2012 with a ratio of 35.23% and 33.08%; and in 2013 with a less exorbitant 36.46% ratio. These results allow us to conclude that business made through brokers prove to be more cost-effective than those of general agents. This allows us to give our verdict on the future so, offer some recommendations for better improvement of the quality of the contributions of the various intermediaries.

SOMMAIRE

INTRODUCTION	1
PREMIERE PARTIE : PRESENTATION DE L'UGAN-IARD	
CHAPITRE I : HISTORIQUE ET ORGANISATION DE L'UGAN-IARD	4
Section 1 : L'historique de l'UGAN-IARD	4
Section 2 : Organisation de L'UGAN- IARD	6
Section 3 : L'environnement de l'UGAN-IARD.....	9
CHAPITRE II : LE FONCTIONNEMENT DE L'UGAN IARD	14
Section 1 : Les attributions de chaque structure	14
Section 2 : Les produits commercialisés à l'UGAN IARD	22
Section 3: Le processus du traitement des dossiers à l'UGAN IARD.....	26
DEUXIEME PARTIE LA DISTRIBUTION A L'UGAN-IARD : QUELS ININTERMEDIARES POUR QUELS RESULTATS ?	
CHAPITRE I : LA NOTION DE DISTRIBUTION	30
Section 1 : La distribution en général	30
Section 2 : La distribution en assurance	34
Section 3 : La distribution d'assurance à l'UGAN-IARD	43
CHAPITRE II : ANALYSE DE LA SITUATION DES INTERMEDIARES À L'UGAN-IARD.	49
Section 1 : Les données chiffrées des intermédiaires à l'UGAN-IARD.....	49
Section 2 : Étude comparative des apports des intermédiaires à l'UGAN IARD.....	51
Section 3 : Perspectives et recommandations	56
CONCLUSION.....	58

AVANT-PROPOS

La fin de formation à l'Institut International des Assurances (IIA) de Yaoundé requiert un stage académique de six (6) mois dans une compagnie d'assurance ou à la direction nationale des assurances (DNA). Cette obligation nous pousse au choix d'abord de la structure d'accueil mais aussi celui du thème de rapport d'étude et de stage. Ce thème choisi dans le domaine de la gestion commerciale, particulièrement dans le volet distribution, et plus précisément sur la performance des apports des agents généraux et courtiers en matière de résultats. Ce qui est sûr, ce choix n'est pas fortuit.

En effet, depuis notre tendre enfance, le commerce nous a toujours impressionné. Puis, après les études supérieures en gestion et en assurance nous nous sommes retrouvés dans un service production pour notre stage. Ce séjour nous a donné aussitôt envie de nous intéresser aux commerciaux des assurances et nous a suscité aussi d'autres interrogations sur leur résultat. Une fois à l'UGAN- IARD, l'importance du chiffre d'affaires apporté par les intermédiaires, a suscité en nous l'idée de nous pencher sur leur résultat afin d'améliorer leur performance.

INTRODUCTION

L'homme s'est toujours donné les moyens de se prémunir des calamités, des catastrophes, et tout autre évènement malheureux et imprévisible. En effet, pour se prémunir de ces évènements, il procède soit de manière individuelle, soit de manière collective. Ce dernier mécanisme est le plus usité parce qu'il consiste à se regrouper et à former une mutualité. Cette mutualité peut être commerciale ou non. Lorsqu'elle est commerciale, elle devient de l'assurance.

Selon le professeur JOSEPH HEMARD, l'assurance peut être définie comme une « opération par laquelle une partie, l'assuré, se fait promettre moyennant une rémunération, la prime, pour lui ou pour un tiers, une prestation par une autre partie, l'assureur en cas de réalisation d'un risque; une prestation par une autre partie l'assureur qui, prenant en charge un ensemble de risques les compense conformément aux lois de la statistique »¹.

Historiquement, l'assurance a vu le jour en occident. Du fait de la colonisation, elle traversa les frontières européennes pour s'installer en Afrique à travers les agents généraux des grandes sociétés d'assurance d'Europe. Paradoxalement en Afrique, l'assurance a fait ses premiers pas à travers des Agences générales, puis des sociétés de courtage constituant ainsi les canaux de distribution d'assurance.

Actuellement, l'assurance baigne dans un environnement en perpétuel changement, avec le développement de la technologie, la recrudescence des nouveaux risques et la position de l'Afrique dans le monde par son potentiel économique, son sous-sol riche en minerais et un espace à conquérir en matière d'investissement. C'est dans cette logique qu'au Niger, d'énormes investissements sont réalisés attirant ainsi des nouvelles compagnies d'assurance. En effet, à l'espace d'un an, trois compagnies font leur apparition. La concurrence dans le secteur devient de plus en plus rude et il est évident que chaque compagnie trouve un moyen de se faire remarquer et de prendre une bonne position en

¹ AYEVA, cours d'introduction à l'assurance, Institut International des Assurances, 2014, p.16.

termes de chiffre d'affaires du marché. Cela nécessite en premier lieu un regard particulier sur la stratégie, la manière de distribution d'assurance.

En effet, la distribution est un art, une science, une technique commerciale qui nécessite une méthode, un fonds de roulement qui, au finish débouche sur des résultats. En assurance, dans la majorité des cas, les compagnies s'intéressent aux chiffres apportés par les intermédiaires, mais se soucient moins de la rentabilité.

Cette situation interpelle notre conscience dans le cadre de notre rapport de stage académique. Ce qui nous amène à nous intéresser aux apports des intermédiaires dans une compagnie IARD. L'analyse des apports des intermédiaires nous permettra de nous appesantir sur leurs résultats afin d'identifier leur force, leur faiblesse et donner des propositions d'améliorations ou de renforcement par d'autres canaux de distribution plus efficaces. Ainsi, nous pouvons se poser la question suivante : quels intermédiaires pour quels résultats dans le cadre de la distribution d'assurance dans une compagnie IARD ?

La réponse à cette question nous amène à réfléchir sur le cas de l'UGAN-IARD. C'est ainsi que nous subdivisons le travail en deux grandes parties. La première partie est consacrée à la présentation de la structure d'accueil UGAN-IARD et la seconde partie est réservée à la distribution d'assurance à l'UGAN-IARD tout en s'appesantissant sur les résultats des intermédiaires que sont les agents généraux et les courtiers.

PREMIERE PARTIE : PRESENTATION DE L'UGAN-IARD

CHAPITRE I : HISTORIQUE ET ORGANISATION DE L'UGAN-IARD

Ce chapitre comporte trois sections. La première consacre l'historique de l'UGAN-IARD, la seconde porte sur les organes et enfin la troisième présente l'environnement de l'UGAN-IARD.

Section I : L'historique de l'UGAN-IARD

Pour préparer l'avenir et parler du présent, il faut donc interroger le passé. L'histoire est donc la connaissance du passé. Pour parler du passé de l'UGAN-IARD, il est judicieux de commencer par sa création, puis relater les faits de son évolution et conclure par sa vie de nos jours.

Paragraphe 1 : la création de l'UGAN-IARD

Exerçant pendant près d'une trentaine d'années dans le domaine des assurances, l'UGAN-IARD a été créée le 1^{er} janvier 1985. En effet, cette création résulte de l'héritage des premières agences d'assurance des années 50 laissées par les colonisateurs.

C'est ainsi qu'après les indépendances, le Niger s'est doté de la loi 62-27 du 28 juillet 1962. Cette loi fixe les conditions d'exercice des organismes d'assurance, les conditions de solvabilité qui leur sont imposées et organise la profession. Cependant, la France avait signé la veille de la promulgation de la loi 62-27, une convention de coopération en matière d'assurance avec le Niger. Ce qui donnera à ses agences la possibilité de continuer leurs activités au Niger. Parmi ces agences nous retenons les deux ancêtres de l'UGAN-IARD à savoir : l'Agence Nigérienne d'Assurance (ANA) et les Assurances Générales de France (AGF).

En 1984, une société d'assurance de droit nigérien avec un capital de 500 millions FCFA détenu respectivement à 56% par l'Union des Assurances de Paris (UAP), à 36% par les AGF et à 8% par les privés nigériens fut créée à partir du portefeuille de l'ANA. La société fut agréée par arrêté n° 405 du 13 décembre 1984 pour pratiquer des opérations d'assurances IARD (Incendie Accident Risques Divers), Vie et Capitalisation. Elle débuta ses activités le 1^{er} Janvier 1985.

Paragraphe 2 : L'évolution de l'UGAN

De 1985 à nos jours, l'UGAN a subi certaines transformations dans sa forme ainsi qu'à son appartenance.

Ainsi, en 1994 avec l'absorption de l'UAP par AXA en France, l'UGAN devient la filiale d'AXA qui détient la majorité des actions. L'UGAN reste membre de ce groupe jusqu'en 2000. En effet, en novembre 2000, la totalité des actions détenues par AXA dans le capital social de l'UGAN est cédée à la société SUNU FINANCES HOLDINGS SA dirigée par M. Pathé Dione. C'est ainsi que l'UGAN devient membre du groupe SUNU.

La seconde évolution concerne sa forme juridique. De 500 millions FCFA à sa création, l'UGAN est passée à 638 millions en 2000 FCFA. Par ailleurs, avec l'introduction du principe de spécialisation, la société est scindée en deux avec d'une part l'UGAN-IARD et d'autre part l'UGAN Vie. Depuis cette scission, l'UGAN-IARD demeure une compagnie IARD jusqu'aujourd'hui.

Paragraphe 3 : L'UGAN de nos jours

Depuis 2000, UGAN- IARD reste toujours membre de ce groupe, mais le capital social change avec l'exigence de la réglementation CIMA par le règlement n°0001/CIMA/PCMA/CE/SG/2007 du 25 avril 2007 portant modification de l'Article 329-3 et 330-2. L'UGAN-IARD est actuellement une société anonyme de droit Nigérien avec un capital social de **1 000 000 000 de francs CFA** reparté entre :

- SUNU ASSURANCE HOLDING SA 70%
- BIA NIGER 10%
- Union des Assurance du Sénégal vie (UAS-VIE) 5%
- PERSONNE PHYSIQUE 15%.

Occupant un immeuble à trois (3) niveaux et un sous-sol, l'UGAN-IARD est située à NIAMEY rue de Kalley (près du grand-marché). Elle compte quarante-deux (42) agents toutes catégories confondues régit par le code de travail nigérien et la convention collective interprofessionnelle. Le personnel de l'UGAN-IARD est soumis aux statuts et règlement intérieur de l'entreprise et se compose du personnel d'encadrement et d'exécution.

Les agents d'encadrement comprennent les cadres et les agents de maîtrise. Ils sont au nombre de vingt-trois (23) dont seize (16) cadres et sept (7) agents de maîtrise. Ils ont en majorité une formation d'assurance. La catégorie du personnel d'exécution a un effectif de dix-neuf (19) agents. Ces agents qui n'ont aucun pouvoir de décision concourent à l'atteinte des objectifs poursuivis par l'entreprise.

Tous ces agents, dont quinze (15) femmes travaillant dans l'une ou l'autre des catégories, ont chacun pour leurs parts une tâche bien précise. Ils sont aussi soumis à un système de pointage d'heure à l'arrivée. Cette répartition des tâches et la standardisation des normes au sein de cette structure entraînent l'installation d'un climat social impeccable. Tout cela découle au préalable d'une organisation de la structure.

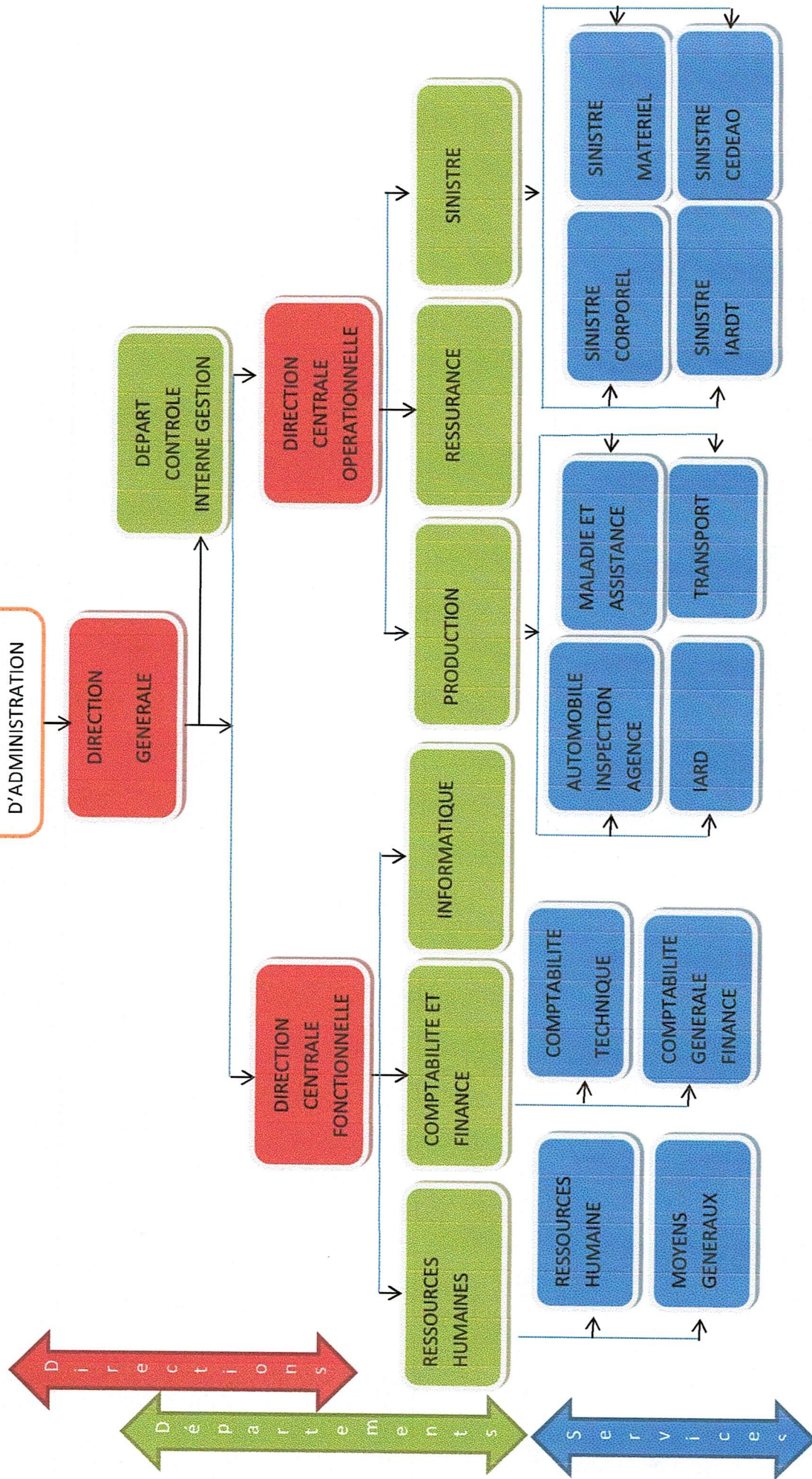
Section 2 : Organisation de L'UGAN- IARD

L'organisation se définit comme : « une action collective à la poursuite de la réalisation d'une mission commune par un groupe d'hommes ou de femmes rassemblé sous une bannière distincte »².

Après cette définition, nous comprenons aisément que l'UGAN-IARD est une organisation formelle que nous présentons à travers son organigramme, ses organes statutaire et d'exécution.

Paragraphe 1 : L'organigramme de l'UGAN IARD

² François Ambara, Cours d'organisation des entreprises d'assurance, Institut International des Assurances, Février 2014, pp 2



La distribution de l'assurance dans une compagnie IARD : quels intermédiaires pour quels résultats ? (cas de l'UGAN-IARD)

Paragraphe 2 : Les organes statutaires de l'UGAN IARD

Organes répondant juridiquement de l'entreprise, les organes statutaires sont l'Assemblée Générale, le Conseil d'Administration et la Direction Générale.

A- L'Assemblée Générale

Organe délibérant, l'Assemblée Générale est constituée essentiellement des actionnaires comme prévoit l'article 330-10 du code CIMA et elle réunit chaque année ses membres en session ordinaire. L'Assemblée Générale nomme pour la première année les commissaires aux comptes et les membres du premier Conseil d'Administration.

B- Le Conseil d'Administration

Organe dirigeant, le Conseil d'Administration est nommé par l'Assemblée Générale comme le prévoit l'article 330-11 du code CIMA. Il définit la politique de l'entreprise. À l'UGAN-IARD ce conseil est constitué de six (6) membres. Il réunit ses membres en session d'arrêt de compte au premier trimestre de l'année et en session budgétaire au troisième trimestre soit deux (2) sessions par an.

C- La Direction Générale

Autre organe dirigeant, la Direction Générale a la lourde responsabilité de la gestion de l'entreprise. Elle est animée par un Directeur Général mandataire du Conseil d'Administration. Comme le précise l'article 330-14 du code des assurances, si les statuts le prévoient l'un des administrateurs peut être désigné comme Directeur Général et ces statuts doivent prévoir une limite d'âge pour l'exercice de cette fonction. Elle occupe le sommet de la pyramide de décision. Elle est subdivisée en plusieurs organes d'exécution.

Paragraphe 3 : Les organes d'exécutions de l'UGAN IARD

Centre des décisions de gestion et de décisions opérationnelles, les organes d'exécution sont les Directions, les Départements et les Services.

A- Les Directions Centrales

Elles sont créées dans le cadre de délégation du pouvoir afin de permettre au Directeur Général d'avoir plus de temps, qui selon Fayol, uniquement 15% de son temps doit être alloué à l'action et le reste du temps à la formation et à la réflexion. Donc, elles allègent les tâches au Directeur Général, facilitent l'animation et la coordination des activités de la société. Elles sont au nombre de deux (2) : la Direction Fonctionnelle et la Direction Opérationnelle. Ces directions sont le centre des décisions de gestion. Elles ont un comité de direction qui se réunit chaque mois au tour du directeur général pour faire le point sur l'évolution de l'activité de l'entreprise. Elles sont relayées par les Départements dans leur fonction.

B- Les Départements

A l'UGAN-IARD, ils sont au nombre de sept (7). Ce sont le centre des décisions opérationnelles. Ils ont des comités départementaux qui se réunissent une fois par quinzaine, où les directeurs et chefs de département traitent des questions relatives à la bonne marche de leurs entités respectives afin de trouver des solutions aux problèmes rencontrés. Ils ont sous leur coupe les services.

C- Les Services

Les services sont les centres d'exécution des tâches subalternes. Ils ont à leurs têtes des chefs de service. Les services sont constitués des postes de travail selon les tâches qui leur sont confiées. Ces services sont en contact direct avec l'environnement de l'UGAN-IARD

Section 3 : L'environnement de l'UGAN-IARD

L'environnement est un « ensemble de facteurs et d'acteurs extérieurs à une organisation et avec lesquels celle-ci entretient des relations d'influence »³. On distingue le macro-environnement et le micro environnement. Ce qui nous amène à étudier le positionnement de l'UGAN-IARD sur le marché.

³ Colette Florence MEBADA, professeur/consultant ISM, cours de gestion commerciale d'une société d'assurance, Institut International d'Assurance, 2014, pp 30.

Paragraphe 1 : Le macro-environnement de l'UGAN-IARD

Comme toute organisation, l'UGAN-IARD baigne dans un environnement dont le macro-environnement influe beaucoup sur sa gestion. Parmi ces facteurs, nous avons les facteurs économiques dont des agrégats comme le taux du produit intérieur brut (PIB) et le taux d'inflation sont respectivement de 6,7% et -2%. Pour les facteurs technologiques, le pays est en train de se doter d'infrastructures de fibre optique pour une bonne connexion internet qui est de nos jours un outil incontournable dans le fonctionnement d'une entreprise. La politique est aussi un facteur influant surtout dans la réglementation et la fiscalité. Le contexte socioculturel influe beaucoup avec une population fortement islamisée (99% sont musulmans), donc retissante aux opérations d'assurance. Sur le plan démographique, le Niger a le plus fort taux d'accroissement naturel au monde avec 3,9% (source institut national de la statistique). Avec toutes ces influences unilatérales s'ajoutent d'autres influences moins contraignantes émanant du microenvironnement.

Paragraphe 2 : Le microenvironnement

Le microenvironnement est un environnement dont l'influence est bilatérale. A l'UGAN-IARD, les clients, les partenaires et les concurrents constituent les principaux acteurs de son microenvironnement.

Le portefeuille de l'UGAN-IARD est constitué des gros clients des secteurs comme la Finance (BCEAO, BIA NIGER, BSIC, ECOBANK, etc.) ; la télécommunication (ORANGE NIGER, MOOV NIGER) ; l'industrie (SONICHAR, BRANIGER, UNILEVER) ; l'hydraulique (SEEN) ; la mines: AREVA NIGER, GPB NGS, SML (Société des Mines du Liptako) ; pétrole et énergie (SONIDEP, CNPC, NIGELEC) ; le transport (GETMA-NECOTRANS, SDV) ; le développement et l'humanitaire (Délégation de l'Union Européenne, Coopération Espagnole, Coopération Danoise).

Pour ce qui est du partenariat, avec les réassureurs on peut citer : la SCOR, CONTINENTAL-RE, AXA, AVENI-RE, SWISS-RE MUNICHE-RE. Il faut noter que l'UGAN-IARD une filiale du groupe SUNU possédant 70% du capital social ; le groupe

influe et contrôle la gestion de l'UGAN-IARD comme les autres seize (16) sociétés réparties dans onze (11) pays africains.

Pour la concurrence, le pays totalise huit (8) compagnies d'assurances dont deux (2) de la branche vie et six(6) de la branche IARD. Les cinq (5) concurrents de l'UGAN-IARD sont la CAREN, la NIA, la LEYMA, SAHAM, et MBA.

Cette situation de concurrence nous amène à chercher le positionnement de l'UGAN-IARD.

Paragraphe 3 : Le positionnement de l'UGAN IARD sur le marché

Tableau 1 : Part et évolution de toutes les compagnies IARD du marché

(Chiffres en millions de franc CFA)

ANNEE CIE	2011		2012			2013		
	Montant	Part (%)	Montant	Part (%)	Evol (%)	Montant	Part (%)	Evol (%)
CAREN	4 519	26,10	4 931	26,67	9	7 034	33,23	10
LEYMA	4 101	23,69	4 642	25,11	13	5 322	25,14	3
NIA	4 559	26,33	4 890	26,45	7	4 674	22,08	-1
UGAN-IARD	4 135	23,88	4 024	21,77	-3	4 137	19,54	1
TOTAL	17 314	100,00	18 487	100,00	7	21 167	100,00	13

Source : FANAF et DNA

Il faut noter que SAHAM une nouvelle compagnie créée en fin 2012 à eu un chiffre d'affaire de 182 Millions en 2013 qui est à sa première année sur le marché.

Ce tableau nous renseigne en termes de chiffre d'affaires sur la part et l'évolution du marché de l'assurance au Niger. Ainsi, globalement le marché a connu une évolution dans les deux dernières années avec respectivement un taux de 7% et 13% en 2012 et 2013. La flagrante évolution de 13% de 2013 s'explique par l'exploitation du pétrole à la raffinerie de Zinder.

Pour ce qui est de notre structure d'accueil, on constate qu'elle n'a pas évolué par rapport au marché. Déjà, en 2012, on constate une régression du CA de (3%). Cette situation émane d'une chute de 60,51% dans la branche transport ; et se justifie par l'absence dans le portefeuille du contrat SOMAIR et la suspension de la garantie RC transporteur. En 2013 l'entreprise augmente son chiffre d'affaire de 1%, ce qui est insignifiant comparé au taux national d'évolution du marché pour la même année qui est de 13%. Cela s'explique par la politique de l'entreprise qui est la rigueur dans la sélection des risques.

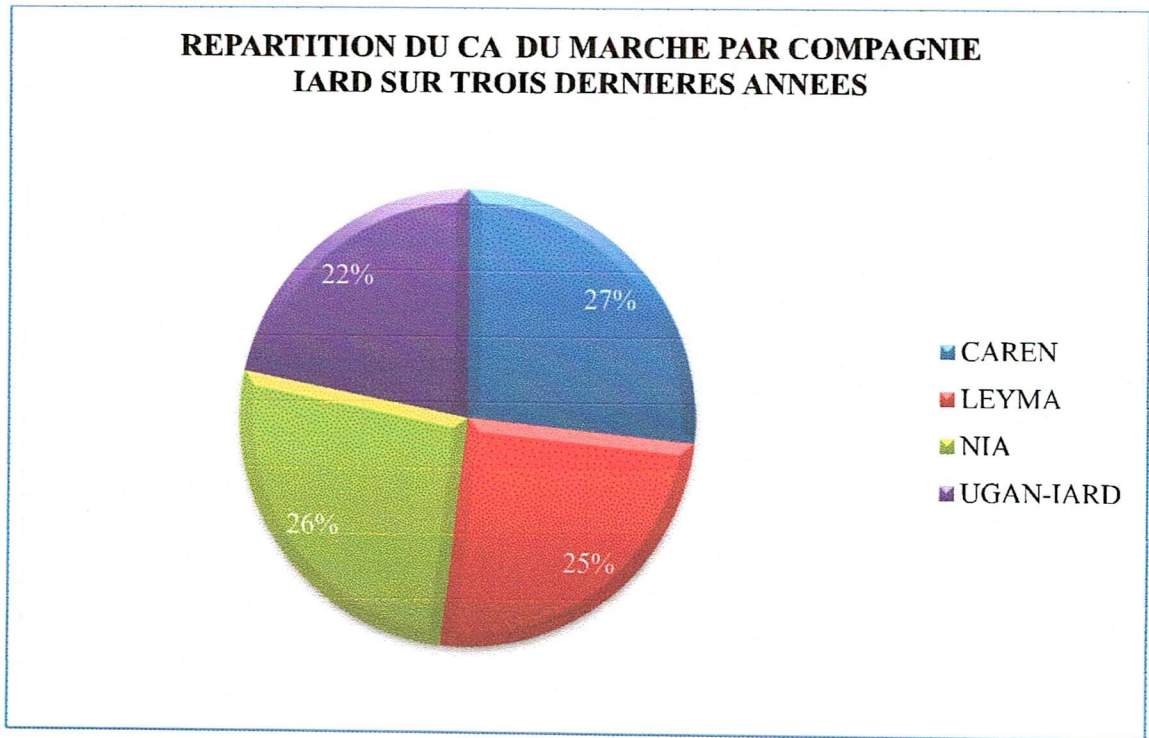


Figure 1 : répartition du CA du marché par compagnie IARD sur trois dernière années

La figure ci-dessus donne la part cumulée des trois dernières années de chaque compagnie. C'est ainsi que la CAREN s'empare de la première place avec 27% du chiffre d'affaires (CA) du marché suivie de la NIA occupant la deuxième place avec 26%. La troisième place revient à la LEYMA avec 25% et la quatrième place à l'UGAN-IARD avec 22%. Globalement, nous constatons l'écart entre les compagnies n'est que de 1% en dehors de celui entre LEYMA et UGAN-IARD qui est de 3%. Cela nous amène à dire que le marché est équilibré et la concurrence est rude.

CHAPITRE II : LE FONCTIONNEMENT DE L'UGAN IARD

Le fonctionnement c'est l'étude même des fonctions au sein d'une structure. La fonction permet de délimiter le pouvoir du titulaire d'un poste, tout en précisant ses missions et ses attributions en décrivant le rôle du titulaire du poste. Dans ce chapitre, nous procédons par les attributions rattachées à chaque direction puis énumérer les produits commercialisés à l'UGAN-IARD et enfin nous évoquerons les traitements du dossier dans certains services techniques.

Section 1 : Les attributions de chaque structure

Nous allons décrire dans cette section les fonctions rattachées à la direction générale, la direction centrale opérationnelle et la direction centrale fonctionnelle.

Paragraphe 1 : Les fonctions rattachées à la Direction Générale

En matière de gestion, cette direction organise et coordonne l'ensemble des directions. Elle supervise l'élaboration des plans de développement et des budgets ; elle est chargée de promouvoir la société et de la représenter auprès du grand public et de la clientèle.

En matière de contrôle, elle veille au suivi des plans et des budgets en termes d'objectif et de calendrier ; et elle vérifie les comptes et examine les résultats. Cela lui permet d'être l'interlocuteur direct du contrôle de gestion et contrôle interne.

A- Le Département de Contrôle de Gestion et Contrôle Interne

Dirigé par un chef département, le chef supervise les activités des services, établit les tableaux de bord et définit le besoin du département. Ce département est composé de deux services à savoir le contrôle de gestion et le contrôle interne.

Le Service Contrôle de Gestion

Spécialisé dans l'élaboration des tableaux de bord, ce service est un service d'analyse des activités, des résultats et de la gestion de la société afin de mettre à la disposition de la direction générale les moyens nécessaires pour une prise de décision. Il planifie le budget, le plan d'actions et établit le rapport mensuel d'activités du service. Dans cette tâche de contrôle, il est secondé par un autre service, le contrôle interne.

1- Le Service Contrôle Interne

Maître du contrôle de fonctionnement de la société, ce service conçoit, formalise et contrôle l'application des manuels de procédures. Il a le sens de l'organisation et le contrôle de l'application des recommandations. À part ces deux services un autre service non rattaché à ce département mais rattaché à la direction exerce la tâche du secrétariat.

B- Le service secrétariat du Directeur Général

Ce service est chargé de la réception du courrier et le dispatching des courriers aussi bien à l'interne qu'à l'externe. La chargée de ce service reçoit les visiteurs avant de les annoncer au Directeur Général. Pour le dispatching interne, elle le fait via les directions centrales dont celle de la direction opérationnelle.

Paragraphe 2 : Les fonctions rattachées à la Direction Centrale Opérationnelle

A la tête de cette direction se trouve un Directeur Central Opérationnel qui initie et préside le comité technique qui se réunit chaque mois. Le comité technique pourrait également se réunir à tout moment pour discuter des problèmes techniques ou commerciaux ou même de l'application des procédures. Il supervise et définit les besoins de l'activité sur l'ensemble des départements et services de la direction.

Participant à l'élaboration du budget annuel de la direction, le Directeur Central Opérationnel propose ses idées pour l'amélioration de l'image de marque de la société et sa notoriété tout en contribuant à la fixation des objectifs commerciaux de la société. Il définit

les objectifs de la production, analyse la qualité du service, conçoit et adapte les produits d'assurance aux besoins de la clientèle. Il inspecte et contrôle la tarification des gros risques.

Il conduit et participe à l'élaboration et aux négociations des programmes de réassurance. Il assure et contrôle la bonne application des traités et conventions avec les réassureurs, coassureurs, courtiers et autres intermédiaires.

Chargé de l'étude des dossiers importants ou complexes, il vérifie et signe les correspondances, et il contrôle et signe les ordonnancements de paiement. Il organise la révision annuelle des coûts moyens de sinistres par branche.

Le directeur de cette structure a sous sa responsabilité trois départements techniques à savoir le département production, le département réassurance et le département sinistre.

A- Le département production

Ce département est dirigé par un chef de département. Sous la tutelle du Directeur Central Opérationnel, le Chef de Département assiste ce dernier dans l'activité qui relève de son département. Il est chargé d'apprécier les cotations, de suivre et contrôler les quittances et dans certaines circonstances de visiter les risques. Il est appelé à entretenir le portefeuille en effectuant des visites de courtoisie aux assurés et suivre le renouvellement des contrats. Il a sous sa coupe des services et un bureau d'archiviste.

1- Le Service Automobile et Inspection des Agences

Ce service reçoit la clientèle, à sa tête un chef de service, il compte cinq (5) postes de travail dont les trois(3) postes ne font que la saisie des quittances des agences, un poste de travail pour l'encaissement des quittances saisies. Quant au cinquième poste il est chargé de la souscription automobile bureau directe. Le chef de service quant à lui s'occupe de l'élaboration des propositions et la cotation des flottes tout en supervisant ces cinq postes de travail. A côté de ce service existe le service IARD.

2- Le Service IARD

Ce service aussi reçoit les clients et identifie leurs besoins tout en les conseillant dans les branches incendies accidents et risques divers. Le service fait le suivi des contrats de renouvellement, l'étude technique, rédige les contrats et actualise les capitaux par une révision périodique. Il veille à l'application de la politique de la sélection des risques, il assiste les agents généraux, et contrôle la conformité des polices émises aux règles d'acceptation et de souscription. Ce service établit les questionnaires et les tableaux de garantie, présente des propositions et effectue des visites de risques. Autre fois, ce service était IARD et transport mais maintenant ce service est scindé d'où la création d'un service transport.

3- Le Service Transport

Comme le service précédent, ce service veille aussi à l'application de la politique d'acceptation, de sélection et de souscription, rédige les polices et fait les études techniques et les cotations. Ce service gère uniquement la production, il rédige les certificats d'assurance transport, présente les produits Transport. Il est le seul responsable de l'encaissement des primes, de l'équilibre et de l'entretien de la branche. Au début, ce service gérait la production et le sinistre. Actuellement il se contente de la production. Donc, le cumul de gestion ne se fait qu'en service maladie.

4- Le Service Maladie et Assistance

Sa grande particularité avec les autres services est le cumul de la gestion production et sinistre. Mais comme les autres services, il doit rechercher l'équilibre de la branche par l'application et le respect des règles de souscription et supervise la cotation. Le chef de ce service a un rôle d'encadrement de toutes les structures de production et de règlement des sinistres. Il suit les relations avec les correspondants internationaux et le contrôle de toutes les relations avec les tiers. Ce service dispose de quatre(4) postes de travail en dehors de celui du chef. Les deux premiers postes, intitulés aide rédacteur, sont chargés des tâches suivantes : création et saisie des dossiers, ainsi que de leur mise à jour et enfin la réception et le remboursement des frais. Un des postes de travail s'occupe de la facturation et l'établissement des renseignements généraux de sortie de fonds. Quant au dernier poste, il est réservé à l'assistance voyage. Il est important de rappeler que tous ces employés sont

assistés par les conseils d'un groupe de quatre(4) médecins. Gérant son propre sinistre, ce service est totalement indépendant du département sinistre.

B- Le Département Sinistre

Dirigé par un Chef de Département qui assure la supervision des activités techniques de son entité, il reçoit la clientèle et des tiers en contentieux avec la société, tout en étudiant leurs dossiers juridiques et contentieux. Il représente la société auprès des instances judiciaires et c'est le responsable direct des opérations de l'inventaire permanent. Il est constitué en premier lieu d'un bureau qui s'occupe de la déclaration et un autre qui se charge de l'archivage. Ces derniers sont en collaboration avec tous les autres services. Il a sous sa coupe quatre services à savoir le sinistre matériel, le sinistre corporel, le sinistre CEDEAO et le sinistre IARD.

1- Le Service Sinistre Matériel

Il est chargé uniquement du sinistre matériel automobile ce qui l'amène à superviser l'ouverture des dossiers sinistres Matériels Automobile, leur étude et leur évaluation. Ce service suit la gestion des dossiers sinistres de leur règlement et les recours. Les animateurs de ce service font des propositions d'ordonnancement des règlements au Chef de Département. Ce sont eux qui suivent le traitement du dossier avec promptitude et son évaluation permanente. Les tâches de ce service se rapprochent un peu à celles du sinistre corporel.

2- Le Service Sinistre Corporel

Ce service supervise l'ouverture des dossiers sinistres corporels de la branche automobile. Comme au service matériel, les agents de ce service assurent l'étude et l'évaluation des sinistres corporels, le suivi et la gestion des règlements et recours. Ils proposent l'ordonnancement des règlements au Chef de Département. Ils font l'évaluation permanente des dossiers. Mais en ce qui concerne les sinistres à l'extérieure du pays, c'est le service CEDEAO qui s'en charge.

3- Le service CEDAO

Le service CEDAO se charge des dossiers sinistres dont l'accident met en cause des véhicules membre de cette communauté et dont le lieu d'accident peut être ici au Niger ou dans n'importe quel pays de la sous-région .Ce service fait la deuxième évaluation après celle de bureau de déclaration pour tous les dossiers sinistres avant de les dispatcher au service concerné. Pour les sinistre qui ne relèvent pas de l'automobile, ils sont directement envoyés au service IARD et transport.

4- Le service sinistre IARD et transport

Comme les précédents, ce service effectue les mêmes tâches d'étude, d'évaluation de suivi et de gestion des sinistres IARD. L'agent du service supervise l'ouverture des dossiers des branches, propose l'ordonnancement des règlements au Chef de Département, et se charge de l'évaluation permanente des dossiers. Pour des sinistres importants, il avise le département de réassurance.

A- Le Département de la Réassurance

Ce département moins connu par le public et par bon nombre du personnel de l'entreprise joue un rôle très important dans la gestion de la société. Ces principales attributions résident dans la conduite des négociations pour l'élaboration ou le renouvellement du programme de réassurance ; dans la relation commerciale avec les réassureurs ; dans le placement des cessions facultatives et fronting et dans l'élaboration des comptes de cessions et des comptes financiers des réassureurs.

Une autre mission de ce département est l'envoi aux réassureurs des statistiques et informations diverses relatives aux portefeuilles primes et aux portefeuilles sinistres. Et puis ce département suit l'encaissement du solde dû par les réassureurs ou son paiement aux réassureurs. Et cela en intelligence avec la comptabilité qui relève de la direction centrale fonctionnelle.

Paragraphe 3 : Les fonctions rattachées à la Direction Centrale Fonctionnelle

C'est une direction dirigée par un directeur central. Ce directeur initie et dirige le comité de gestion qui se réunit une fois par mois et parfois à la demande du Directeur Général. Ce directeur a sous sa responsabilité trois départements : le département des ressources humains et moyens généraux, le département comptabilité et finance et le département informatique.

A- Le Département de Ressources Humaines et Moyens Généraux

Il a à son compte deux services : les ressources humaines et le service moyens généraux.

1- Service Ressources Humaines

Le service a la lourde tâche de gérer les employés, leurs besoins de formation, leurs congés, l'élaboration de leur plan de carrière et s'il y a besoin, le recrutement du personnel. Les agents de ce service doivent veiller sur les absences et retards du personnel, doivent établir une fiche d'évaluation du personnel et si nécessaire doivent proposer des sanctions disciplinaires. Ils supervisent la gestion des commandes et achats des biens et services, ainsi que la supervision des services généraux. Ils gèrent le paiement de salaire ainsi que les prêts et avances au personnel. Quant à la gestion de stocks, elle est assurée par les services moyens généraux.

2- Service Moyens Généraux

Gérant le patrimoine immobilier, ce service intervient dans la gestion de bail et la déclaration fiscale en matière d'impôts fonciers et de la patente. C'est le service d'entretien et de suivi du parc Automobile, des matériels et mobiliers de bureau, ainsi que l'organisation des standards et des coursiers. Il gère la maintenance et le nettoyage, y compris la gestion du service social de la société. Il est le service incontesté de la gestion des stocks des fournitures et imprimés. Mais les immobiliers relevant de l'informatique sont gérées par le département informatique.

B- Le département informatique et NTIC

Comme son nom l'indique, c'est un département dont les tâches sont liées à l'informatique. Il s'agit ici de l'analyse des applications existantes et la recherche de

nouvelles tout en assistant les utilisateurs. Il organise et exécute les traitements périodiques, le contrôle des pannes et des problèmes de réseau des matériels informatiques. Les agents de ce département doivent suivre la performance du système, la sécurité des données, les problèmes d'électricité, le bon fonctionnement des outils bureautiques et la mise à jour du manuel d'exploitation. Ils sont appelés au contrôle et suivi des virus et antivirus, ainsi que la gestion du parc micros et imprimantes et au suivi des fournitures micro et bureautiques. Cette réalité est tout autre au département comptabilité.

C- Le département comptabilité et finance

Ce département est dirigé par un chef de département dont la principale tâche est de planifier, superviser les activités comptables de la société en respectant les règles comptable de l'OHADA et du Code CIMA. Participant à l'élaboration de la politique financière de la société, il gère la trésorerie, les placements et fait le compte rendu périodique des activités de l'entreprise. Rapportant son expertise dans l'encadrement et l'assistance aux personnels du Département, il a sous sa coupe deux services à savoir le service comptabilité générale et finance et le service comptabilité technique.

1- Le service comptabilité générale et finance

Service généralement spécialisé dans l'enregistrement comptable, il fait l'analyse et le suivi des comptes fournisseurs, tiers et le compte de gestion. Il gère aussi les comptes d'immobilisation. Un autre aspect de l'activité de ce service est le contrôle périodique de la caisse. Il s'agit ici de savoir la situation hebdomadaire de la trésorerie, de faire l'imputation comptable, l'établissement des chèques de règlement et des rapprochements bancaires mensuels. Mais pour ce qui est de l'activité principale de la compagnie, la comptabilité technique s'en occupe.

2- Le service comptabilité technique

Le service est chargé du rapport mensuel sur l'évolution des primes encaissées des clients, agences et bureaux directs ainsi que le règlement des courtiers et coassureurs. Le service établit le paiement des commissions des agences et des apporteurs simples et leurs relevés. Les agents de ce service font de l'imputation comptable et la saisie des

encaissements des agences et bureaux directs ainsi que l'analyse des comptes auxiliaires de ces derniers pour une concordance avec la comptabilité générale. Pour comptabiliser, il faut vendre et pour vendre, il nous faut quelque chose à vendre. L'UGAN-IARD vend des produits.

Section 2 : Les produits commercialisés à l'UGAN IARD

Dans cette section nous allons parler de l'activité principale de l'entreprise, celui de chercher le produit adapté au besoin et à la demande de la clientèle. Il s'agit ici de faire ressortir ces produits en fonction de leur répartition juridique c'est à dire les produits d'assurance dommages et les produits d'assurance de personne. Et en fin de voir la part de chacun sur le chiffre d'affaires de la compagnie.

Paragraphe 1 : Les produits relatifs à l'assurance des dommages

Les assurances dommages sont des assurances sur le patrimoine ; ce sont des assurances sur les choses et les assurances sur la responsabilité civile. Elles sont régies par le principe indemnitaire. Il s'agit de l'automobile, de l'incendie, la responsabilité civile générale, les dommages aux biens et transport.

A- Automobile

C'est la branche la plus connue de la clientèle. Cette assurance couvre dans tous les contrats automobiles, la responsabilité civile qui est une assurance obligatoire. Pourtant cette assurance couvre d'autres garanties supplémentaires comme, le vol, la garantie bris de glace, les garanties annexes et l'incendie. Cette dernière fait l'objet d'une branche à part entière.

B- L'incendie

Elle couvre à la base les dommages matériels liés à l'incendie proprement dit, la chute de foudre et l'explosion. A l'UGAN-IARD, Cette branche se subdivise en des garanties comme la multirisque simple, incendies risques commerciaux, multirisque professionnelle et incendie risques industriels. Il faut préciser qu'elle est à la fois une assurance des biens et de la responsabilité civile. Cette responsabilité est à ne pas confondre avec la responsabilité civile générale.

C- La responsabilité civile générale (RC)

Nous définissons l'assurance RC générale comme la garantie qui couvre les conséquences pécuniaires de la responsabilité civile pouvant incomber à l'assuré en raison des dommages corporels, matériels et immatériels consécutifs causés aux tiers à l'occasion soit de sa vie privée, soit de ses activités. L'UGAN-IARD commercialise la RC familiale, la RC école, la RC profession-libérale, la RC ingénieur, la RC expert, la RC médecin, la RC artisans, la RC chef d'entreprise et la RC décennale. Pour compléter cette garantie, il est raisonnable de prendre une garantie dommages aux biens

D- Les dommages aux biens

Cette assurance est un ensemble ou un regroupement des garanties relatives à des dommages aux biens. L'assurance dommages aux biens est établie en fonction des besoins des clients. Elle peut être la garantie tous risques chantiers, tous risques montage, bris de machine et tous risques informatiques. Pour les garanties transport il en est d'autres.

E- Le transport

Pays enclavé, la principale garantie transport est l'assurance facultés et la RC du transporteur. Ces assurances couvrent les marchandises contre les avaries, les pertes de poids et pertes totales selon que la garantie soit «Franc avarie particulière (FAP) sauf » ou « tous risques ». À l'UGAN-IARD, le type de police le plus utilisé est la police d'abonnement. L'UGAN-IARD ne commercialise pas seulement les produits IARD et transport, elle commercialise aussi les produits d'assurance des personnes.

Paragraphe 2 : Les produits relatifs à l'assurance des personnes

Ce sont les assurances portant sur l'intégrité physique de la personne humaine. Elles sont régies par le principe forfaitaire. Il s'agit de la garantie individuelle accidents, la maladie et l'assistance à l'UGAN-IARD.

A- La garantie individuelle accidents

C'est une assurance qui peut être souscrite individuellement ou collectivement moyennant une prime. L'assureur s'engage à verser à son assuré ou son bénéficiaire, une somme déterminée, ainsi que les frais médicaux et pharmaceutiques à la suite d'un accident corporel atteignant l'assuré dans la période de garantie. Il faut noter qu'elle garantit trois conséquences : la mort ; l'infirmité totale ou partielle et l'incapacité temporaire. Il est à préciser que son principe de base est l'absence de la subrogation, le cumul des prestations et non application du principe indemnitaire. En cas de sinistre, le règlement peut être cumulé avec la garantie maladie.

B- La maladie

La maladie est définie comme « toute altération de la santé constatée par une autorité médicale »⁴, donc « l'assurance maladie a pour objet de protéger les personnes contre les conséquences pécuniaires de la maladie mais aussi celles de l'accident et de la maternité »⁵. À l'UGAN-IARD, l'assurance maladie est un contrat collectif couvrant un ensemble d'assuré et leur famille. Les principaux assurés sont les entreprises qui souscrivent pour leurs employés. Cette garantie couvre même en cas de voyage à l'extérieure. Mais la vraie garantie pour le voyage est l'assistance.

C- L'assistance

C'est une assurance relative au voyage. Elle prend en charge pendant le séjour ou toute la durée du voyage l'urgence médicale, transport médicalisé, soins dentaire, le rapatriement du corps en cas du décès, les pertes de bagages, l'assistance juridique et l'assistance d'urgence en cas de maladie ou d'accident. Elle couvre deux zones selon la prime, une zone A pour l'Afrique, Europe et Moyen Orient et une zone B pour le reste du monde. Après l'explication de chaque produit, nous pouvons examiner leur part dans le chiffre d'affaires.

Paragraphe 3 : La part de chaque produit dans le chiffre d'affaires

La part d'une branche dans le chiffre d'affaires permet de savoir quelle branche le service commercial doit développer ou surveiller.

⁴ JUSTIN KOGUIA, cours assurance risques divers, Institut International des Assurances, 2013, pp 77

⁵ JUSTIN KOGUIA, cours assurance risques divers, Institut International des Assurances, 2013, pp 77

Tableau 2 : la part de chaque produit dans le chiffre d'affaire 2013

(Chiffres en millions de franc CFA)

BRANCHES	CHIFFRE D'AFFAIRES	POURCENTAGE
AUTO	2 559	62,62
INCENDIE	603	14,74
MALADIE	456	11,15
D. BIENS	197	4,81
TRANSPORT	113	2,76
RC	87	2,13
ASSISTANCE	49	1,19
D. CORPOREL	24	0,60
TOTAL	4 087	100,00

Source contrôle de gestion

Ce tableau montre la composition du chiffre d'affaires par branche en 2013. Nous remarquons que l'essentiel du portefeuille est dominé par l'automobile avec une proportion de 62,62% du chiffre d'affaires, suivie de l'incendie et de la maladie qui ont respectivement 14,74 % et 11,15%. En revanche, la branche la moins développée est la garantie individuelle accidents avec 0,60%, suivie de l'assistance 1,19%, de la RC générale 2,13%, du transport 2,76% et dommage aux biens avec 4,81%. La dominance de l'automobile dans le portefeuille découle de son caractère obligatoire. Mais pour la plus faible qui est la garantie individuelle accidents cela résulte de son caractère de complémentaire à l'accident de travail pour les entreprises et d'autre part par son échéance de courte durée pour les projets.

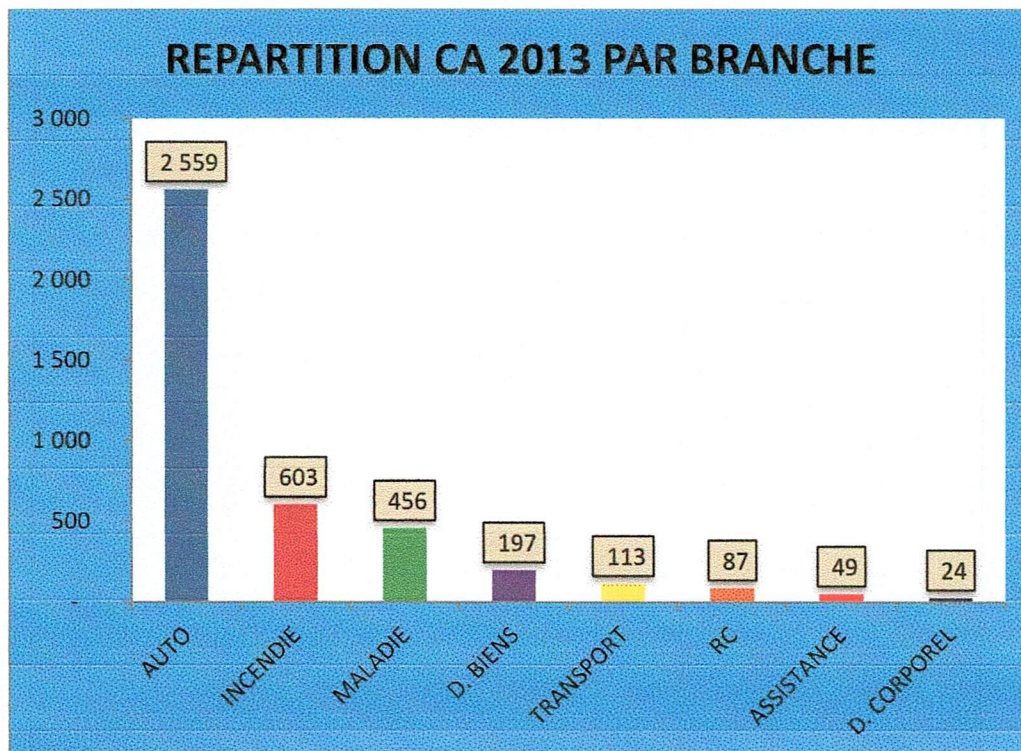


Figure 2 : répartition du CA 2013 par branche

La figure ci-dessus nous renseigne sur la répartition du CA par branche par ordre décroissant, c'est-à-dire de l'automobile la plus grande en terme d'apport jusqu' aux dommages corporels, la branche la moins importante évidemment en terme d'apport sur CA global.

Après cette analyse, il est judicieux de savoir comment les dossiers de ses produits sont traités dans les différents services.

Section 3: Le processus du traitement des dossiers à l'UGAN IARD

Le traitement des dossiers dans une entreprise surtout une affaire nouvelle se fait à plusieurs niveaux. En ce qui concerne une compagnie d'assurance et spécifiquement à l'UGAN-IARD, nous retenons les services techniques plus précisément la production IARD et transport ; le sinistre IARD, transport et maladie.

Paragraphe 1 : Le traitement des dossiers à la production IARD et transport

Dans la majorité des cas, le traitement du dossier production commence par les réponses à certaines questions posées par le client. Puis, s'il est intéressé, demande une

proposition d'assurance. Après l'analyse de la proposition, le client peut demander la cotation. C'est la tarification proprement dite du risque. Après ce traitement, l'agent soumet le dossier au chef de département pour validation. Quand il s'agit des gros risques qui passent par le secrétariat du Directeur Général, le dossier est visé par le Directeur Général, puis le directeur central opérationnel s'en charge avant d'être ventilé au service technique concerné. Après la cotation selon le tarif en vigueur, l'agent sous la supervision du Chef du département production et du Directeur Central Opérationnel, envoie à la direction technique centrale du groupe pour validation lorsque l'application de la Norme SUNU (NS) est nécessaire. Quant aux dossiers sinistres, leur traitement se fait autrement.

Paragraphe 2 : Le traitement des dossiers au sinistre IARDT

Le traitement du dossier sinistre commence à la déclaration du sinistre. À ce niveau, l'agent en charge des déclarations, après avoir constitué un dossier sinistre et tout ce qu'il faut, passe à une première évaluation puis envoie à un deuxième bureau pour une seconde évaluation. À ce stade, les dossiers seront dispatchés selon leur nature matérielle, corporelle ou CEDEAO⁶, au service concerné. Dans chaque service, les agents procéderont au règlement du dossier sinistre. Une fois réglé, le dossier est soumis à l'appréciation du chef de département puis envoyé à la direction centrale opérationnel pour l'ordonnancement du paiement, puis à la Direction Générale pour confirmation du paiement. Une fois l'ordre de paiement donné par les responsables compétents, le service traitant le dossier envoie à la comptabilité pour l'établissement du chèque. Si le chèque est prêt, la comptabilité appelle la victime pour l'encaissement de son chèque. Il faut préciser que tout ce processus se fait après des échanges des correspondances entre adversaires, avocats, victimes etc. La particularité de traitement se trouve en maladie.

Paragraphe 3 : Le traitement des dossiers maladie

Après une étude sérieuse du risque proposé et son acceptation, l'agent procède à l'ouverture des dossiers production pour chaque membre du groupe ou assuré tout en lui donnant un carnet contenant sa photo et celle des assurés de sa famille. Si le premier sinistre arrive, il ouvre un dossier sinistre pour cet assuré et les membres de sa famille. Le règlement

⁶ Sinistre mettant en cause les pays membre de CEDEAO

de sinistre se fait de deux manières à ce niveau soit par le principe de ticket modérateur soit par le remboursement des frais déjà engagés par l'assuré.

Pour le ticket modérateur, il suffit d'un accord du médecin pour être pris en charge. Pour le remboursement c'est tout un processus. D'abord après réception du dossier, il est enregistré dans le courrier arrivé, puis le montant des ordonnances est calculé et transmis au médecin puis au Chef de service. Après leurs avis, le dossier est saisi, puis transmis à la signature du Chef de service, du Directeur Central Opérationnel et du Directeur Général pour le montant supérieur à 50 000 FCFA. Pour le montant inférieur à 50 000 FCFA, les signatures du Chef de service et du Directeur Central Opérationnel suffisent.

Après cette minutieuse présentation de l'UGAN-IARD, nous passons à l'essentiel du travail qui est l'analyse des résultats des intermédiaires.

**DEUXIEME PARTIE LA DISTRIBUTION A L'UGAN-IARD : QUELS
INTERMEDIARES POUR QUELS RESULTATS ?**

CHAPITRE I : LA NOTION DE DISTRIBUTION

Dans ce chapitre nous verrons en premier lieu la distribution en générale (section1) puis la distribution en assurance (section2) et enfin nous verrons la distribution à l'UGAN-IARD (section3).

Section 1 : La distribution en général

Il s'agit de la définition, l'historique, les fonctions et les stratégies de la distribution

Paragraphe 1 : Définition et historique

A- Définition

Il nous arrive souvent d'être confronté à des difficultés de satisfaire nos besoins du fait de l'éloignement du lieu de production et cela quel que soit notre rang social. Pour pallier à ce problème et afin de satisfaire les besoins de la clientèle, les entreprises se sont données la possibilité d'être plus proches de leurs clients. C'est ainsi que la distribution est devenu un moyen stratégique du marketing. Qu'est-ce que la distribution ?

1- la distribution

Pour Lendrevie et Lindon(1987) « distribuer des produits, c'est les amener au bon endroit, en quantité suffisante, avec le choix requis, au bon moment et avec les services nécessaires à leur vente, à leur consommation et le cas échéant à leur entretien »⁷. Donc la distribution peut être définie comme l'ensemble des circuits et des canaux qui permettent de mettre à la disposition du consommateur final les biens ou services selon, une présentation adaptée, avec le respect de l'échéance, à la place convenable et avec la quantité qu'il faut.

2- Le circuit

Un circuit de distribution est le chemin emprunté par un produit du lieu de production jusqu'aux consommateurs finaux. Le temps d'acheminement du produit dépend du chemin qui est aussi fonction du nombre d'intermédiaires intervenant dans la distribution du produit.

⁷ Colette Florence MEBADA, cours de gestion commerciale d'une société d'assurance, Institut International des Assurances, 2014, pp 183.

3- Le canal

Une composante d'un circuit de distribution, le canal de distribution représente une forme ou modèle d'intermédiaires qui contribue dans la distribution du produit.

B- Historique

L'histoire de la distribution remonte au XIXème siècle avec l'apparition des grands magasins et des magasins populaires modernes notamment en France et aux USA.

1- les grands magasins

En 1852, il y a eu création du premier grand magasin à l'enseigne « Au Bon Marché » par Boucicaut, dont l'accès est libre sans obligation d'achat ; le prix est fixé et marqué ; des prix beaucoup plus bas et un assortiment très étendu avec plusieurs rayons ; la disposition d'un service clientèle et la pratique de la réclame. Avec ce réel succès, une concurrence va se développer en la matière, avec la naissance d'autres magasins comme « Bazar de l'Hôtel de Ville » (BHV) créé en 1856, « Les Nouvelles Galeries » créées en 1861, puis « Le Printemps » créé en 1865, « La Samaritaine » créée en 1869 et « Les Galeries Lafayette » créées en 1899. Ils développent des services gratuits à leurs clients à Paris comme une livraison gratuite dans un rayon de 60 km autour de la capitale, des massages (assis) gratuits etc. En 40 ans, on observe une brillante hausse du commerce grâce à la création de ces grands magasins. Cette percée des grands magasins dans le commerce s'arrête en 1929, avec la crise financière qui rénove le commerce avec une forme de distribution à bas prix et à prix unique par la création des magasins populaires.

2- Les magasins populaires

En 1879, employé dans un magasin, F.W. Woolworth (USA) prend l'initiative de vendre pêle-mêle, un stock d'articles « tout à 5 cents », puis Woolworth ouvre son premier magasin en 1882 en gardant l'idée de vendre tous les produits au même prix et en 1912 création de 596 unités Woolworth aux USA. En fin, il y a eu création des premiers magasins populaires comme « Uniprix » en 1929, « Prisunic » en 1931 et « Monoprix » en 1932. Ainsi, à partir des années 60, on assiste à l'apparition des hypermarchés et des

supermarchés, secteur qui va bénéficier d'une forte croissance jusqu'à 1975. Après, plus de 500 fermetures ou transformations de ces magasins populaires ont eu lieu. Donc la croissance de ce secteur se voit réduit à partir de la fin des années 1980. Pour rééquilibrer les résultats, une politique de marques propres a été mise en place pour fidéliser la clientèle. Les changements d'enseigne en cours vont modifier profondément le paysage des magasins populaires et les distributeurs se diversifient et s'internationalisent.

Paragraphe2 : Les fonctions de la distribution

On peut classer les fonctions de distribution selon le type d'activité que ses acteurs mènent ou selon le processus d'acheminement du produit. Nous retenons dans notre développement les fonctions transactionnelles, relationnelles et expérientielles d'une part et d'autre part la fonction en gros et la fonction en détail.

A- la fonction transactionnelle

Elle permet l'étalement de la production et la mise à la disposition du consommateur des produits (biens ou services) et des solutions quel que soit le temps, le lieu et la quantité voulus par lui et au meilleur coût.

B- la fonction relationnelle

Elle développe la confiance et fidélise le consommateur à l'égard du point de vente et en particulier de son personnel.

C- la fonction expérientielle

Elle agit sur les états émotionnels dans un sens favorable à la vente. Elle valorise l'acte d'achat du consommateur en lui permettant de se familiariser du lieu de vente.

D- la fonction de gros

Elle consiste à acheter des marchandises en quantités importantes aux producteurs pour les revendre, à des négociants, des détaillants, des collectivités ou divers utilisateurs, qui eux même vont revendre à des consommateurs finaux.

E- la fonction de détail

Elle consiste à acheter des produits par petites quantités pour les revendre aux consommateurs ou aux utilisateurs finaux. Cette fonction nécessite une bonne stratégie de distribution.

Paragraphe 3 : Les stratégies de la distribution

Pour toute entreprise désirant vendre à travers les intermédiaires, a la possibilité de choisir une stratégie adéquate à son réseau. Il peut soit passé par la stratégie intensive, soit par une stratégie sélective ou la stratégie exclusive.

A- La distribution intensive

Cette stratégie consiste à distribuer un produit dans le maximum des points de vente possible. Elle est destinée aux produits de grande consommation, avec une large couverture géographique. Elle a l'avantage de conquérir le marché, de faire connaître le produit assez rapidement et elle permet d'accroître le chiffre d'affaires. Par contre, elle exige de l'entreprise une importante quantité dans un délai très court et nécessite une politique de communication pour écouler les produits ; ce qui entraîne des coûts de distribution également très importants, ainsi que la difficulté de bâtir une image de marque par une présence anarchique du produit.

B- La distribution sélective

Elle est utilisée quand le producteur limite et sélectionne les points de vente selon les critères de taille, de compétence d'accueil et de conseil, mais aussi les services offerts à la clientèle avec le respect de leurs commandes. Dans cette forme de stratégie, le seul avantage pour le producteur est de diminuer le coût de distribution et la certitude de vendre son produit selon les critères de choix de l'intermédiaire, cela n'empêche pas à l'intermédiaire de vendre les produits concurrents. Permettant un contrôle qualitatif, cette stratégie a comme principal inconvénient la faible couverture du marché. Elle est souvent combattue par la grande distribution qui ne peut vendre que certains produits.

C- La distribution exclusive

« C'est un contrat par lequel le concédant s'engage, sur un territoire donné, à ne vendre qu'à son concessionnaire qui doit, à titre de réciprocité, respecter certains critères et s'interdire de commercialiser des produits concurrençant les produits concédés »⁸. Ici l'exclusivité géographique de la distribution sur un secteur donné permet de dominer et de développer son image de marque. Elle permet de contrôler la commercialisation et d'alléger les investissements pour le producteur. Par contre, elle n'a qu'une faible couverture de la part de marché pour des raisons du minimum de point de vente. Cela entraîne une difficulté de recrutement et de contrôle des distributeurs. Cette stratégie est aussi soumise à des contraintes réglementaires. Plus précisément, ces contraintes réglementaires sont plus renforcées en distribution d'assurance.

Section 2 : La distribution en assurance

Nous réservons dans cette section la spécificité de la distribution en assurance, sa réglementation et les canaux de distribution.

Paragraphe 1 : La spécificité de la distribution en assurance

La distribution de l'assurance a des particularités autres que celles de l'ensemble de la production industrielle. Sa particularité tient à l'inversion de cycle de production et de prestation de service influant ainsi sur sa distribution. Elle nécessite une efficacité commerciale, un pilotage des performances, une réussite des compagnies, une adéquation aux approches marketing qui sont les maîtres-mots de cette activité. A cela s'ajoute de manière croissante et réglementée, la nécessité d'un devoir de conseil, d'information et surtout la manière de fidéliser les clients.

A- Le devoir d'information

Pour obtenir d'un service sa valeur maximale, les clients ont besoin d'informations pertinentes comme les horaires, prix, documentation, lieu de service, etc. Il est nécessaire de distinguer selon deux types d'informations :

⁸ Cour d'appel de Colmar, 9 juin 1982

- les informations concernant l'environnement du produit d'assurances ;
- les informations relatives au produit lui-même. Le client doit être en mesure de comprendre le produit qu'il achète, son mécanisme, son tarif, les garanties dont il pourra bénéficier, mais également les exclusions de garanties qui généreront des cas de non-couvertures en cas de sinistre.

B- Le devoir de conseil

Le conseil implique certaines formes de dialogue pour sonder les exigences du client et développer ensuite une solution sur mesure, cela implique souvent d'aider les clients à mieux comprendre leur propre situation et de les encourager à élaborer leurs propres solutions eux-mêmes. Le client doit pouvoir choisir parmi les offres qui lui sont soumises, un contrat d'assurance qu'il veut conclure sur la base des conseils du distributeur d'assurance, en terme d'avantage et d'inconvénient du service. Donc le rôle du distributeur en assurance est de conseiller son client dans le choix de son contrat. Ce choix s'opère sur la base des informations que lui fournit ce dernier et est dicté par une analyse approfondie de ses besoins d'assurances. Cette analyse délimite l'obligation de conseil qu'à l'intermédiaire d'assurance à l'égard de son client.

C- La fidélisation du client

Dans un contexte du marché hautement concurrentiel, il est impératif de jouer sur la fidélisation des clients au lieu de chercher à conquérir les clients de ses concurrents. Cette option de fidélisation bien que différente de celle des produits tangibles, par son intangibilité, son indivisibilité, sa variabilité et sa non périssabilité, elle reste encore meilleure par sa facilité et sa rentabilité dans le secteur du service et plus particulièrement en assurance. En ce qui concerne les assureurs, fidéliser c'est adapté l'évolution d'un produit d'assurance à l'évolution continue du besoin du client. Cette différence en assurance s'explique non seulement par l'incertitude dans ces prestations c'est-à-dire la réalisation de l'évènement qui entraîne que la prestation est aléatoire, mais aussi par la difficulté de retrouver le juste prix du risque et la juste valeur des prestations.

Jacoby et Chesnut avaient défini la fidélité à la marque comme « une réponse comportementale, partielle (non aléatoire), exprimée à travers le temps, par une unité

de prise de décision, par rapport à une ou plusieurs marques alternatives et qui inclut une attitude fortement positive envers cette marque.⁹ ». En particulier, la fidélisation en assurance est essentiellement attitudinale, les assureurs doivent donc optimiser la tarification (éviter l'anti-sélection et l'aléa moral) tout en satisfaisant le besoin et les attentes des clients. Autre particularité de la distribution en assurance est la faible culture d'assurance des clients face à des propositions d'assurance. Il faut aussi noter que l'importance de la distribution dans l'assurance fait d'elle un secteur bien réglementé.

Paragraphe 2 : Cadre réglementaire de la distribution

Comme nous l'avons évoqué ci-dessus, la distribution occupe une place importante dans l'assurance. Cette place qu'occupe la distribution fait d'elle un domaine bien réglementé par la CIMA. Dans ce paragraphe, nous passerons en revue les règles communes aux intermédiaires, les règles spécifiques aux agents généraux et courtiers afin d'évoquer leurs bordereaux et états modèles.

A- Les règles communes aux intermédiaires

D'après l'article 500 du code CIMA, la présentation d'assurance est le fait pour toute personne physique ou morale de solliciter ou de recueillir la souscription d'un contrat d'assurance.

1- Les personnes habilitées pour la présentation

Selon l'article 501, les personnes habilitées pour la présentation des opérations pratiquées par les entreprises mentionnées à l'article 300 ne peuvent être présentées que par les personnes suivantes :

1° les personnes physiques et sociétés immatriculées au registre du commerce pour le courtage d'assurance agréées par le Ministre en charge du secteur des assurances et, dans ces sociétés, les associés et les tiers qui ont le pouvoir de gérer ou d'administrer ;

⁹ Jacoby J, Chestnut R.W, « Brand Loyalty: Measurement and Management », New York: Ronald Press, 1978. pp. 56

2° les personnes physiques ou morales titulaires d'un mandat d'agent général d'assurance ou chargées à titre provisoire, pour une période de deux ans au plus non renouvelable, des fonctions d'agent général d'assurance ;

3° les personnes physiques salariées commises à cet effet :

a) soit par une entreprise d'assurance ;

b) soit par une personne ou société mentionnée au premier point (1°) ci-dessus.

4° les personnes physiques non salariées, mandatées et rémunérées à la commission exclusivement par les sociétés d'assurances réalisant des opérations dans les branches 20 à 23 de l'article 328.

2- Les conditions d'honorabilités

Cette condition exige de la part des agents généraux ou courtiers d'assurances, comme dispose l'article 506 du code CIMA, de n'avoir pas fait objet :

1° d'une condamnation pour crime ou délit ;

2° d'une mesure de faillite personnelle ou autre mesure d'interdiction relative au redressement et à la liquidation judiciaire des entreprises ;

3° d'une mesure de destitution de fonction d'officier ministériel en vertu d'une décision de justice.

Les condamnations et mesures visées au précédent alinéa entraînent pour les mandataires et employés des entreprises, les agents généraux, les courtiers et entreprises de courtage, l'interdiction de présenter des opérations d'assurance. Ces interdictions peuvent également être prononcées par les tribunaux à l'encontre de toute personne condamnée pour infraction à la législation ou à la réglementation des assurances.

3- Les conditions de capacité

C'est l'article 508 du code CIMA qui fixe les conditions de capacités des personnes à exercer ce métier d'intermédiaire. En effet, toute personne physique mentionnée à l'article 501 doit, sous réserve des dérogations prévues aux articles 503 et 504:

1° avoir la majorité légale dans l'Etat de présentation de l'opération ;

2° être ressortissante d'un Etat membre de la CIMA ;

3° remplir les conditions de capacité professionnelle prévues, pour chaque catégorie et fixées par la Commission de contrôle après avis des instances professionnelles représentatives des entreprises d'assurance ;

4° ne pas être frappée d'une des incapacités prévues à l'article 506. Pour exercer l'une des professions ou activités énumérées au 1° de l'article 501, toute personne mentionnée au premier alinéa du présent article doit pouvoir, à tout moment, justifier qu'elle remplit les conditions exigées par ledit alinéa. Les contrats d'assurance ou de capitalisation souscrits en infraction aux dispositions de l'article 501 et du présent article ainsi que les adhésions à de tels contrats obtenues en infraction à ces dispositions peuvent, pendant une durée de deux ans à compter de cette souscription ou adhésion, être résiliés à toute époque par le souscripteur ou adhérent, moyennant préavis d'un mois au moins. Dans ce cas, l'assureur n'a droit qu'à la partie de la prime correspondant à la couverture du risque jusqu'à la résiliation et il doit restituer le surplus éventuellement perçu.

4- La garantie financière

Ici chaque agent général et courtier doit justifier d'une garantie financière sous forme de caution auprès d'un établissement financier ou d'une entreprise d'assurance agréée comme l'énonce l'article 524 du code CIMA. Cette garantie financière doit être au moins égal à 10 000 000 franc CFA et ne peut être inférieur au double de la moyenne mensuelle du montant des fonds perçus de douze derniers mois précédant le mois de la date de souscription de l'engagement de caution.

5- Les sanctions et pénalités

L'article 545 du code CIMA dispose que la méconnaissance des règles prévues aux articles 501 à 508 est passible d'une amende de 500.000 FCFA à 1.500.000 FCF par toute personne qui présente des opérations d'assurance. Est également passible des sanctions prévues au premier alinéa du présent article la personne visée à l'article 509 qui a fait appel, ou par suite d'un défaut de surveillance, a laissé faire appel, par une personne placée sous son autorité, à des personnes ne remplissant pas les conditions définies aux articles 501 à 508.

Toute personne qui présentera en vue de leur souscription ou fera souscrire des contrats pour le compte d'une entreprise non agréée pour la branche dans laquelle entrent ces contrats, sera punie d'une amende de 500.000 FCFA à 2.500.000 FCFA et en cas de récidive d'une amende de 1.000.000 F.CFA à 5.000.000F.CFA et d'un emprisonnement de 6 mois à 3 ans ou de l'une de ces deux peines seulement. Est également passible des sanctions prévues au troisième alinéa du présent article tout courtier ou toute société de courtage qui ne se sera pas conformé aux dispositions de l'article 530 du code CIMA. L'amende prévue au présent article sera prononcée pour chacun des contrats proposés ou souscrits, sans que le total des amendes encourues puisse excéder 500.000 FCFA et, en cas de récidive 5.000.000 FCFA. Toute infraction aux prescriptions des articles 510 et 511, 518, 520, 522 à 524, 532 à 537 et 541 à 544 sera punie par une amende de 500.000 à 1.500.000 FCFA.

B- Les règles spécifiques aux agents généraux et courtiers

1- Pour les agents généraux

Le code CIMA spécifie les agents généraux à l'article 529 qui énonce la cessation volontaire par l'une des parties du contrat signé entre les entreprises d'assurance et leurs agents généraux, sans détermination de durée. Néanmoins, cette résiliation du contrat par la volonté d'un seul des contractants peut donner lieu à des dommages-intérêts, et dont les parties ne peuvent renoncer à l'avance au droit éventuel de demander, en vertu des dispositions ci-dessus.

2- Pour les courtiers

En ce qui concerne les courtiers, la spécificité de la réglementation réside dans son statut qui fait de lui un commerçant et qui le soumet aux obligations imposées aux commerçants ; comme le prévoit l'article 531 du code CIMA. Ainsi, la profession de courtier est soumise à l'agrément du ministère en charge du secteur des assurances du pays dans lequel l'autorisation est demandée, qui lui aussi établit et transmet à la Commission de Contrôle et à toutes les compagnies d'assurance du pays comme dispose l'article 530 du code CIMA. Cette autorisation est conditionnée au préalable par le dépôt d'un certain nombre de documents cités à l'article 533 du code CIMA. La profession de courtier est aussi incompatible à certaines professions ou portant statut de la fonction publique citée aussi à l'article 532 du code CIMA. L'autorisation est faite sous forme d'un arrêté du ministère en

charge du secteur qui sera publié au journal officiel. En cas de contrôle, ce Ministère est chargé de communiquer les résultats du rapport contradictoire. Des sanctions peuvent être infligées à ces courtiers par le Ministère en cas de non-exécution des injonctions données suite au contrôle. Ces sanctions peuvent aller de l'avertissement jusqu'au retrait d'agrément. Cependant, cette autorisation peut être caduque du fait de décès, de la faillite et de non exercice effectif de la profession pendant une période continue de six mois. (Article 534, 534-1, 534-2 et 535)

Il est important de rappeler que l'article 537 du code CIMA exige à ces courtiers une assurance de responsabilité civile professionnelle qui couvre les conséquences pécuniaires de leur responsabilité professionnelle. Pour le respect de cet article, au Niger une carte professionnelle est exigée à chaque courtier qui lui est octroyée chaque année après justification de la garantie financière et de la RC professionnelle.

C- Bordereaux et Etats modèles des agents généraux et courtiers

1- Les bordereaux

Selon l'Article 548 du code CIMA, les intermédiaires doivent tenir soit par compagnie d'assurances un bordereau mensuel d'émission, d'encaissement d'arriérés de prime et des commissions sous un numérotage continu pouvant comprendre plusieurs séries, sans omission ni double emploi, les avenants successifs étant rattachés à la police d'origine, soit affecter aux assurés ou sociétaires. Les éléments nécessaires relatifs à ce bordereau sont énumérés dans ce même article. Il en est de même pour les annulations des primes et des commissions. L'Article 549 du code CIMA impose la tenue d'un bordereau dans les mêmes conditions que dans l'article 548 du code CIMA.

Pour les intermédiaires ayant le mandat express de gestion de sinistres, ils doivent produire à la fin de chaque exercice un bordereau de sinistres payés et celui des recours encaissés comme le prévoit l'article 553 et suivant du code des assurances. Les éléments permettant la lecture de ces documents sont renseignés à l'article 553 du code CIMA.

2- Les états modèles

Les intermédiaires agréés par le ministère sont appelés à produire des renseignements généraux du dossier annuel. Les éléments constituant les renseignements généraux sont énumérés dans l'article 55 du code des assurances. Ce dossier annuel à transmettre au ministère comporte aussi les états financiers et comptables à savoir le bilan, le compte d'exploitation général, le tableau de ressources et des emplois, les états annexés et le supplément statistique qui complète et commente le bilan et le compte de résultat (556 du code CIMA). L'obligation d'établir ces bordereaux et ces états modèles a pris effet depuis le 1^{er} janvier 2010 et ce dossier de rapport annuel doit être adressé au ministère au plus tard le 1^{er} août de chaque année.

Après avoir donné l'aspect historique et la réglementation de la distribution, nous procédons maintenant à l'explication des différents canaux qui existe dans la zone CIMA.

Paragraphe 3 : Les canaux de distribution

Dans cette zone les canaux de distribution sont constitués par une forte domination du réseau traditionnel, ensuite une faible vente aux guichets et afin l'installation d'un nouveau mode de distribution, les réseaux alternatifs.

A- Les réseaux traditionnels

Il s'agit des agents généraux, des courtiers et les apporteurs, personnes physiques.

1- Les agents généraux

Personnes physiques ou morales, ils sont des mandataires des sociétés d'assurance. Ils sont liés aux entreprises d'assurance qui les mandatent par des traités de nomination qui précisent les conditions de collaboration entre l'agent général et la compagnie et fixent les taux de commissions pour les affaires apportées. Ces traités délimitent la circonscription géographique dans laquelle l'agent général est autorisé à intervenir : c'est la règle d'exclusivité territoriale. Ces traités obligent l'agent général à réserver en priorité sa production à la société qui l'a nommée dans la souscription et les branches où il a mandat pour la représenter : on parle de la règle d'exclusivité de production. Ce qui n'est pas le cas pour les courtiers

2- LES COURTIERES

Personnes physiques ou morales, ils sont des mandataires des assurés et doit conseil à ces derniers. Ce sont des commerçants contrairement aux agents généraux, donc ils peuvent placer leurs affaires auprès de l'entreprise de leur choix.

3- Les apporteurs, personnes physiques

Les personnes physiques non salariées, mandatées et rémunérées à la commission, habilitées à présenter les opérations d'assurances et à respecter les dispositions régissant la distribution des produits d'assurance. Il doit être autorisé par la direction des assurances. Les entreprises d'assurances doivent veiller à ce que ces personnes physiques remplissent les conditions.

B- Les ventes aux guichets

1- La vente au guichet direct

C'est la vente effectuer par les salariés ou personnels au sein même de l'entreprise et dans les bureaux directs de la compagnie situés un peu partout dans la ville.

2- La vente au guichet banque : la bancassurance

« Par bancassurance, on entend la distribution de produits bancaires et d'assurance au sein d'un même réseau bancaire. Généralement, en Europe, les banques distribuent dans leurs agences les produits de leurs filiales assureurs.»¹⁰ La définition littérale est « Distribution de produits d'assurance par les réseaux bancaires »¹¹. D'après ces deux définitions, nous comprenons aisément que la bancassurance n'est autre que la commercialisation des opérations d'assurance par la banque.

L'évolution de la bancassurance dans la zone CIMA est généralement dominée par les compagnies vie évaluant dans des groupes ; c'est le cas du groupe Allianz et NSIA qui ont une bonne expérience en assurance vie. Le marché de la bancassurance reste encore

¹⁰ Source : lexique AOF, In : Maïmouna DIARRA - La distribution de l'Assurance dans la zone CIMA: Quels modèles pour demain ?- Thèse Professionnelle MBA ENASS 2011 – 2013, p24

¹¹ Dictionnaire le Grand Robert

vierge parce que dominé par la branche vie, par contre la branche IARD qui est la branche la plus connue de la zone CIMA reste en marge de la bancassurance

C- Partenariats ou les réseaux alternatifs

1- Les institutions de microfinances

Les compagnies d'assurance tissent des relations de partenariat avec les institutions de microfinance pour la commercialisation des produits d'assurance. Ils commercialisent généralement les produits vie et ceux de la micro-assurance.

2- Les institutions de téléphonie mobile

Très avancée dans le marketing de distribution, la téléphonie mobile constitue un canal par excellence de distribution des produits relatifs à la micro-assurance, les produits vie et même les produits classiques IARD. Déjà au Niger ces institutions ont acquis une bonne expérience avec leur partenariat de paiement de factures d'électricité et d'eau pour les sociétés d'eau et d'électricité. Donc, il reste aux compagnies d'assurance d'emboîter les pas notamment l'UGAN-IARD.

Section 3 : La distribution d'assurance à l'UGAN-IARD

À l'UGAN-IARD, la majeure partie de la distribution est faite par les intermédiaires ; le minimum est assuré par le bureau direct siège comme le montre le tableau ci-dessous.

Tableau 3 : répartition du chiffre d'affaires par bureau direct et par intermédiaire

(Chiffres en millions de franc CFA)

CA \ ANNEE	2011	2012	2013	TOTAL	PART (%)
BUREAU DIRECT	740	649	593	1982	16
INTERMEDIAIRES	3397	3383	3494	10274	84
UGAN-IARD	4137	4032	4087	12256	100

Source : contrôle de gestion

Ce tableau nous renseigne sur la part de distribution entre le bureau direct et les intermédiaires. Nous observons que sur les trois dernières années, la part des intermédiaires est largement supérieure à celle de bureau direct pour chaque année. Et la moyenne des trois dernières années pour les intermédiaires est de 84% contre la faible part de 16% pour le bureau direct. La conclusion à tirer de ce résultat est l'importance de l'apport des

intermédiaires dans le chiffre d'affaires de l'UGAN-IARD. Cela nous pousse à l'étude et à l'analyse des apports des intermédiaires. Mais avant cela nous allons découvrir quels sont les intermédiaires de l'UGAN-IARD ?

Les intermédiaires de l'UGAN-IARD, sont les agents généraux (paragraphe 1), les courtiers (paragraphe 2) et les apporteurs, personnes physiques (paragraphe 3).

Paragraphe 1 : les agents généraux à l'UGAN-IARD

A- Représentation dans le pays

Représentant de la société, cette catégorie d'intermédiaire est la seule qui couvre le pays à travers ses régions en dehors de deux régions à savoir la région de Diffa et celle de Tillabéry. Ainsi, l'UGAN-IARD totalise onze (11) agences à travers le pays comme l'indique cette figure ci-dessous.

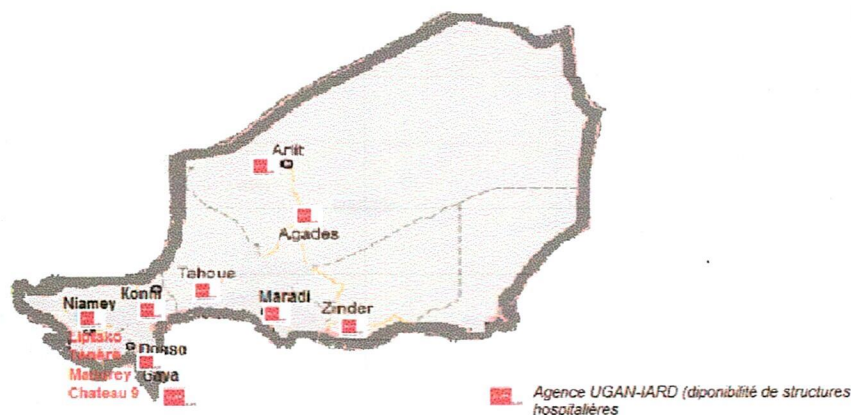


Figure 3 : carte de représentation d'UGAN-IARD à travers le Niger

B- Mandat d'un agent à l'UGAN-IARD

Comme l'exige la réglementation CIMA à son article 529, l'UGAN-IARD a un traité de nomination pour tous les agents généraux. Ce traité renferme l'ensemble des liens contractuels qui lient la compagnie et ses agents.

1- Les liens relatif à la production commission et sinistre

Pour la production, les agents généraux sont appelés à produire dans toutes les branches ; mais en ce qui concerne les risques divers et transport les affaires sont étudiées au cas par cas, faire l'objet d'un accord et signé par les services techniques de la compagnie. Les agents doivent transmettre par quinzaine les bordereaux de production et sont autorisés à recevoir les chèques et traités libellés à son nom. Les agents généraux sont responsables du non-respect de l'article 13 et 541 du code CIMA en ce qui concerne le non-paiement et les modalités de règlement des primes.

Pour sa commission, la compagnie versera aux agents généraux au plus tard 15 jours après la remise de primes à l'UGAN-IARD une commission selon un taux fixé dans le tableau de commissionnement. Pour ce qui concerne les risques comme individuelle aviation, plaisance, les taux sont appréciés au cas par cas. En plus de la commission, les agents généraux ont une participation bénéficiaire payable au plus tard le 30 Avril de chaque année en fonction de leurs résultats techniques. Pour ce qui est du sinistre, les déclarations sont envoyées dans les mêmes tableaux de bord de prime et le reste est géré par la compagnie.

2- La Compétence territoriale

Dans cette compétence, Niamey fait exception. Mais pour ce qui est des autres régions, les agents représentent exclusivement la compagnie dans la circonscription territoriale qui lui est délimitée. Ici la compagnie réserve le droit de créer des bureaux directs de production et des délégations, de nommer des agents généraux. En ce qui concerne les sous agents et les courtiers qui travaillent avec les agents, ils sont sous leurs responsabilités et non aucun lien de subordination avec la compagnie.

Paragraphe 2 : Les courtiers à l'UGAN-IARD

A- Les courtiers en collaboration avec UGAN-IARD

L'UGAN-IARD enregistre actuellement vingt-six (26) courtiers dont dix-sept (17) nationaux et neuf (9) internationaux comme ASCOMA, GRAS SAVOYE, etc.

B- La convention de collaboration des courtiers à l'UGAN-IARD

1- Production

En ce qui concerne la production, les courtiers ont le pouvoir de souscrire dans les branches Automobile, Risques Divers et Transport. Pour ces deux derniers il faut l'étude, l'accord et la signature des services techniques dans les 72 heures à compter de la réception de la cotation. La quinzaine doit être respectée pour transmettre les bordereaux de production. La compagnie l'autorise à recevoir les primes payées par chèque ou traite à son nom. Pour les modalités aux règlements ils n'ont qu'à se conformer à l'article 13 du code CIMA. Pour le contrôle, la compagnie avertira le courtier 48 heures avant tout contrôle et lui précisera les numéros d'attestation automobile concernées.

2- Commissions

En ce qui concerne les commissions, elles sont calculées sur la prime nette de toutes taxes ainsi que des accessoires et sur la base des taux fixés dans la convention à l'exception des quelques risques qui sont au cas par cas. Elles sont payables par quinzaine.

3- Sinistres

Pour ce qui est des sinistres l'obligation d'information s'imposent aux courtiers et ils ont quinze jours pour le transmettre à la compagnie à compter de la déclaration de sinistre de l'assuré. Ils doivent recueillir les renseignements sur les causes, les circonstances du sinistre, les réclamations de l'assuré et les pièces justificatives. La compagnie peut désigner un expert si nécessaire et elle a un délai de quinze jours pour le règlement en cas d'accord. Il est convenu entre les parties que tout sinistre concernant une pièce entachée d'irrégularité ou transmise hors délai à la compagnie sera intégralement à la charge du courtier.

Paragraphe 3 : Les apporteurs, personnes physiques

Personne physique non salariée, mandatée et rémunérée à la commission, habilitée à présenter les opérations d'assurances - article 501 du code CIMA. Les apporteurs, personnes physiques sont soumis à des mandats comme l'a prévu la réglementation CIMA. Dans cette catégorie nous avons des apporteurs simples et des conseillers en assurance.

A- Les apporteurs simples

Ces intermédiaires vivent et évoluent dans l'informel parce qu'ils ne sont pas réglementés et n'ont aucun mandat. Il s'agit d'un réseau parents, amis et connaissances qui apportent occasionnellement des affaires importantes et réclament à leur tour des

commissions. Et pour ne pas perdre une telle affaire, les compagnies acceptent leurs conditions. Notre étude ne concernera pas ces derniers pour cause de leur montant insignifiant dans le chiffre d'affaires.

B- Les conseillers en assurance

Dans les compagnies d'assurances IARD, la mise en place de ces conseillers est une première sur le marché nigérien. L'UGAN-IARD sert d'expérience pour toute compagnie IARD qui veut expérimenter les conseillers en assurance. Une première expérience de l'UGAN-IARD, le réseau des conseillers a été mis en place et formé en Mars 2014. Maintenant les conseillers sont règlementés selon la législation CIMA avec une autorisation de la direction de contrôle des assurances. Cette autorisation approuve la convention de collaboration entre l'UGAN-IARD et les conseillers en assurance dont la substance se résume comme suit :

1- La production

D'abord ils sont autorisés dans toutes les branches agréées de la compagnie et sont appelés à respecter les tarifs des notes techniques de la compagnie. Ils s'engagent à produire exclusivement pour la compagnie sauf en cas de refus express de la compagnie ils peuvent placer dans les autres compagnies. Pour ce qui est de la prime ils doivent recueillir l'accord préalable de la compagnie pour toutes les branches autres que l'automobile. L'encaissement doit obligatoirement se faire au comptant à la souscription au siège de la compagnie. Un délai de quarante-huit (48) heures est donné pour le reversement à la compagnie pour toute situation dérogatoire.

2- La rémunération

Ces conseillers sont rémunérés à la commission fixée par la convention en dehors du navire et le risque d'aviation qui sont à négocier au cas par cas comme pour les autres intermédiaires. Ces commissions sont payées par mois, après déduction des impôts et taxes en vigueur. Dans la convention de soutien, une aide financière forfaitaire est accordée pour une durée de six (6) mois qui peut être suspendue pour une insuffisance de production.

3- Le sinistre

Les conseillers sont tenus d'informer la compagnie le plus tôt possible dès qu'ils ont connaissance du sinistre frappant les risques assurés par leur entremise. Ils doivent assister leurs clients dans les traitements de leurs dossiers et doivent transmettre à la compagnie des informations et documents nécessaires à l'instruction et au règlement du sinistre. Aucun dossier ne peut être réglé à son nom, en plus tout dossier entaché d'irrégularité est entièrement à sa charge. Après ce bref exposé sur la distribution, analysons maintenant les résultats de ces intermédiaires.

CHAPITRE II : ANALYSE DE LA SITUATION DES INTERMÉDIAIRES À L'UGAN-IARD

Nous parlerons dans ce chapitre des données chiffrées des intermédiaires à l'UGAN-IARD (section1) afin de passer à leurs études comparatives (section2) pour finir avec quelques perspectives et recommandations (section3).

Section 1 : Les données chiffrées des intermédiaires à l'UGAN-IARD

Dans cette partie nous parlerons de la part, l'évolution et part par branche des intermédiaires.

Paragraphe 1 : Part des intermédiaires de l'UGAN-IARD sur l'ensemble des intermédiaires du marché

Tableau 4 : part et évolution des intermédiaires de l'UGAN-IARD sur le marché

(Chiffres en millions de franc CFA)

ANNEE	CA INTERM MARCHÉ	EVOL (%)	CA INTERM UGAN-IARD	PART (%)	EVOL (%)
2011	12689	-	3397	26,77	-
2012	14101	11,13	3383	23,99	-0,41
2013	17648	25,15	3494	19,80	3,28

Source : Direction de Contrôle des Assurance

Nous observons dans ce tableau la part et les évolutions des intermédiaires de l'UGAN-IARD sur l'ensemble des apports des intermédiaires du marché. Ainsi on constate que la part de l'UGAN-IARD régresse d'année en année. En effet, de 26,77% en 2011 revient à 23,99% en 2012, pour se retrouve à 19,80% en 2013. Cette situation peut s'expliquer par l'installation de trois nouvelles compagnies entre 2012 et 2013. Pour ce qui est de l'évolution, l'ensemble des intermédiaires du marché ont évolué sur les deux ans par contre à l'UGAN-IARD, on observe une chute de 0,41% en 2012 et une augmentation de 3,28% insignifiant par rapport à l'évolution de 25,15% du marché en 2013. Cela nous amène à dire que l'UGAN-IARD doit revoir sa politique sur les intermédiaires.

Paragraphe 2 : Les données globales des trois dernières années de l'UGAN-IARD

Tableau 5 : part et évolution des intermédiaires sur CA global des trois dernières années

(Chiffres en millions de franc CFA)

ANNEE	UGAN-IARD	EVOL (%)	PAR INTERM	EVOL (%)
2011	4137	-	3397	-
2012	4032	-2,54	3383	-0,41
2013	4087	1,36	3494	3,28

Source : contrôle de gestion

Nous constatons dans ce tableau l'évolution du CA des intermédiaires par rapport au portefeuille. En effet, en 2012, on constate avec la régression de 2,54% du portefeuille, la part des intermédiaires se réduit de 0,41%. En 2013 le CA augmente de 1,36% avec une augmentation de 3,28% pour les intermédiaires. Ces deux résultats nous amènent à dire que les intermédiaires sont à la base du rehaussement du CA, mais pas du tout suffisant par rapport au marché.

Paragraphe 3 : Les données chiffrées des intermédiaires par branche

Tableau 6 : Evolution des apports des intermédiaires par branche sur trois dernières années

(Chiffres en millions de franc CFA)

ANNEES Branches	2011		2012			2013		
	MONT	PART(%)	MONT	PART (%)	EVOL (%)	MONT	PART (%)	EVOL (%)
AUTO	1914	56,34	2173	64,23	13,53	2301	65,86	5,89
INCENDIE	499	14,69	538	15,90	7,82	540	15,45	0,37
RC GENERALE	188	5,53	288	8,51	53,19	63	1,80	-78,13
TRANSPORT	330	9,71	117	3,46	-64,55	102	2,92	-12,82
DOMMAGES AUX BIENS	112	3,30	41	1,21	-63,39	152	4,35	270,73
DOMMAGES CORPORELS	24	0,71	18	0,53	-25,00	17	0,49	-5,56
MALADIE	330	9,71	208	6,15	-36,97	319	9,13	53,37
ASSISTANCE	0,1	0,00	0,1	0,00	0,00	0,03	0,00	-70,00
INTERM	3397,1	100,00	3383,1	100,00	-0,41	3494,03	100,00	3,28

Source : contrôle de gestion

La lecture de ce tableau nous renseigne sur la répartition de l'ensemble des parts des intermédiaires par branche. Nous remarquons sur les trois ans, la branche AUTO occupe plus de la moitié des apports des intermédiaires et que cette branche évolue chaque année malgré la régression de 2012. Cette régression peut être expliquée par la chute exceptionnelle des branches Transport, Dommages aux Biens, Dommages Corporel et la Maladie qui ont respectivement une régression de 64,55%, 63,39%, 25% et 36,97%. Quant à la hausse du CA intermédiaires en 2013, elle est due à l'exploit de ces deux branches Dommages aux Biens et la Maladie avec une hausse respective de 270,73% et 53,37%. Il est à noter que les branches les moins développées sont Dommages Corporel et Assistance, qui ne font qu'enregistrer que de régression bien qu'elles soient des branches rentables.

Section 2 : Étude comparative des apports des intermédiaires à l'UGAN IARD

La comparaison des intermédiaires se fera sur la production, le sinistre, la commission, les branches et le résultat.

Paragraphe 1 : Comparaison en termes d'activités techniques des intermédiaires

A- En termes de production

Tableau 7 : Comparaison de la production des intermédiaires sur trois dernières années

(Chiffres en millions de franc CFA)

ANNEE	INTERM	AGENTS GENERAUX			COURTIERS		
		MON T	PART(%)	EVOL(%)	MON T	PART(%)	EVOL(%)
2011	3397	1303	38,36	-	2094	61,64	-
2012	3383	1575	46,56	20,87	1808	53,44	-13,66
2013	3494	1577	45,13	0,13	1917	54,87	6,03
ENSEM	10274	4455	43,36	-	5819	56,64	-

Source : contrôle de gestion

Ce tableau nous renseigne sur la part des agents généraux et courtiers dans l'ensemble des intermédiaires sur les trois dernières années. On constate que pour chaque année étudiée ci-dessus, les courtiers occupent plus de 50%, ce qui leur donne sur l'ensemble des trois ans une part de 56,64% contre 43,36% pour les agents généraux. On remarque qu'en 2013, les apports des deux intermédiaires ont évolué de 0,13% pour les agents et de 6,03% pour les

courtiers, pourtant en 2012 les courtiers ont une baisse de 13,66 % contre une hausse de 20,87% des agents. Cela explique la baisse de 0,41% des intermédiaires au tableau 5.

B- En termes de commission

Tableau 8 : Comparaison de la commission des intermédiaires sur trois dernières années

(Chiffres en millions de franc CFA)

ANNEE	INTERM	AGENTS GENERAUX			COURTIERS		
		MON T	PART(%)	EVOL(%)	MON T	PART(%)	EVOL(%)
2011	520	187	35,96	-	333	64,04	-
2012	504	224	44,44	19,79	280	55,56	-15,92
2013	521	227	43,57	1,34	294	56,43	5,00
ENSEM	1545	638	41,29	-	907	58,71	-

Source : contrôle de gestion

On constate qu'avec les commissions, les proportions se rapprochent de ceux du tableau 7.

Mais seulement ici la part des courtiers est de 58,71% contre 41,29% pour les agents sur l'ensemble des trois ans.

C- En termes de sinistre

Tableau 9 : comparaison du sinistre des intermédiaires sur trois dernières années

(Chiffres en millions de franc CFA)

ANNEE	INTERM	AGENTS GENERAUX			COURTIERS		
		MON T	PART(%)	EVOL(%)	MON T	PART(%)	EVOL(%)
2011	949	459	48,37	-	490	51,63	-
2012	758	521	68,73	13,51	237	31,27	-51,63
2013	2705	575	21,26	10,36	2130	78,74	386,33
ENSEM B	4412	1555	35,24	-	2857	64,76	-

SOURCE : contrôle de gestion et informatique

Les renseignements de ce tableau nous permettent d'observer qu'en 2011 et 2013, les courtiers ont plus de sinistre que les agents généraux avec une part respective de 51,63% et 78,74% contre 48,37% et 21,26%. Par contre en 2012 les agents prennent le dessus sur les courtiers avec 68,73% contre 31,27%. Il faut souligner qu'en 2012 le sinistre des courtiers à régresser de 51,63% pour une augmentation de 13,51% de celui des agents. Pour l'année 2013, on observe une forte hausse de 386,33% pour les courtiers et une hausse de 10,36% pour les agents. Cette situation des courtiers s'explique par un sinistre venant d'un cabinet de courtage INTERCORA-SA qui est de 998 millions FCFA en dommages aux biens.

D- En termes de résultat**Tableau 10 : comparaison du résultat technique des intermédiaires sur trois dernières années**
(Chiffres en millions de franc CFA)

Libellés	INTERM			Agents généraux			Courtiers		
	2011	2012	2013	2011	2012	2013	2011	2012	2013
Primes(1)	3397	3383	3494	1303	1575	1577	2094	1808	1917
Sinistre(2)	949	758	2705	459	521	575	490	237	2130
Commission(3)	520	504	521	187	224	227	333	280	294
Résultats (1-2-3)	1928	2121	268	657	830	775	1271	1291	-507
Evolution (%)	-	10,01	-87,36	-	26,33	-6,63	-	1,57	-139,27

Source : contrôle de gestion et informatique

Ce tableau nous montre le résultat technique global des intermédiaires puis celui des agents et des courtiers sur les trois ans. En effet en 2011, sur un résultat global de 1928 millions les agents ont un résultat de 657 million contre 1271 millions des courtiers. En 2012 sur un ensemble de 2121 millions, les agents occupent un résultat de 830 millions contre 1291 million des courtiers. En ce qui concerne l'année 2013 les agents ont un résultat de 775 millions contre un résultat négatif de 507 millions des courtiers. Pour ce qui est de l'évolution l'ensemble s'est rehaussé en 2012 de 10,01 % avec une baisse de 87,36 % en 2013. Cette évolution se reproduit pour les courtiers avec une hausse 1,57 % contre une baisse de 139,27 % en 2013. Et les agents avec une hausse de 26,33 % contre une baisse de 6,63 %. Ce résultat parle d'insuffisance en 2013 d'où la perte des courtiers en 2013. Cette perte est expliquée plus en haut dans le tableau 9.

Paragraphe 2 : Comparaison par branche et entre intermédiaires**Tableau 11 : Part et évolution des intermédiaires par branche en 2011**

(Chiffres en millions de franc CFA)

BRANCHES	INTERM	agents généraux		Courtiers	
		MONT	PART (%)	MONT	PART (%)
AUTO	1914	1 214	63,43	700	36,57
INCENDIE	499	10	2,00	489	98,00
RC	188	11	5,85	177	94,15
TRANSPORT	330	41	12,42	289	87,58
D. BIENS	112	1	0,89	111	99,11
D. CORPOREL	24	4	16,67	20	83,33
MALADIE	330	22	6,67	308	93,33
ASSISTANCE	0,1	0,1	100,00	0	0,00
ENSEMBLE	3397,1	1303,1	-	2094	-

Source : contrôle de gestion

En 2011 on remarque que la production Auto des agents généraux est dominante avec 63,43% par rapport à celle des courtiers qui est de 36,57%. Au contraire dans les autres branches hormis l'assistance, la production des courtiers est largement supérieure à celle des agents avec un pourcentage de plus de 80% dans toutes les branches.

Tableau 12 : Part et évolution des intermédiaires par branche pour l'année 2012

(Chiffres en millions de franc CFA)

BRANCHE	INTERM	AGENTS GENERAUX			COURTIERS		
		MONT	PART (%)	EVOL (%)	MONT	PART (%)	EVOL (%)
AUTO	2 173	1 439	66,22	18,53	734	33,78	4,86
INCENDIE	538	17	3,16	70,00	521	96,84	6,54
RC	288	16	5,56	45,45	272	94,44	53,67
TRANSPORT	117	70	59,83	70,73	47	40,17	-83,74
D. BIENS	41	14	34,15	1 300,00	27	65,85	-75,68
D. CORPOREL	18	5	27,78	25,00	13	72,22	-35,00
MALADIE	208	14	6,73	-36,36	194	93,27	-37,01
ASSISTANCE	0,1	0,1	100,00	-	0	0,00	-
TOTAL	3 383,1	1 575,1	-	20,87	1 808	-	-13,66

Source : contrôle de gestion

En 2012 les agents généraux dominent dans les branches Auto, Transport et assistance et les autres branches. Pour l'évolution les courtiers dominent avec une nette régression de 13,66% contrairement aux agents qui ont vu leur production augmentée de 20,87%.

Tableau 13 : Part et évolution des intermédiaires par branche pour l'année 2013

(Chiffres en millions de franc CFA)

BRANCHES	INTERM	AGENTS GENERAUX			COURTIERS		
		MONT	PART (%)	EVOL (%)	MONT	PART (%)	EVOL (%)
AUTO	2 301	1 493	64,88	3,75	808	35,12	10,08
INCENDIE	540	18	3,33	5,88	522	96,67	0,19
RC	63	10	15,87	-37,50	53	84,13	-80,51
TRANSPORT	102	34	33,33	-51,43	68	66,67	44,68
D. BIENS	152	11	7,24	-21,43	141	92,76	422,22
D. CORPOREL	17	8	47,06	60,00	9	52,94	-30,77
MALADIE	319	3	0,94	-78,57	316	99,06	62,89
ASSISTANCE	0	0,03	100,00	-70,00	0	0,00	-
ENSEMBLE	3 494,03	1 577,03	-	0,12	1 917	-	6,03

Source : contrôle de gestion

Pour la production 2013, elle reste la même en 2011 en termes de part entre courtiers et agents généraux. En revanche, l'évolution 2013 est en faveur des courtiers qui ont presque une augmentation dans toutes les branches en dehors de la branche Dommage Corporel et RC générale.

Globalement sur les trois ans, nous dirons que les courtiers apportent beaucoup plus dans les branches rentables que les agents généraux dont la production est basée essentiellement sur l'Auto.

Paragraphe 3 : Comparaison en termes de ratio

A- Ratio de commissionnement

Tableau 14 : Ratio de commissionnement des intermédiaires sur les trois dernières années

(Chiffres en millions de franc CFA)

ANNEE INTERM	2011			2012			2013		
	C	P	C/P (%)	C	P	C/P (%)	C	P	C/P (%)
AGENT	187	1303	14,35	224	1575	14,22	227	1577	14,39
COURTIER	333	2094	15,90	280	1808	15,49	294	1917	15,34
ENSEMBLE	520	3397	15,31	504	3383	14,90	521	3494	14,91

Source : contrôle de gestion

La lecture de ce tableau nous permet de constater que sur les trois ans, le taux de commission n'a pratiquement pas changé. Il est au tour de 14% pour les agents généraux et 15% pour les courtiers, ce qui implique que l'UGAN-IARD n'a pas changé sa politique de distribution sur les trois ans. Pour ce qui est du respect de la réglementation l'UGAN-IARD est dans les normes de la décomposition de la prime (taux de commission inférieur ou égale à 20%), ainsi que la fourchette donnée par le Ministère des finances du Niger.

B- Ratio de sinistralité

Tableau 15 : Ratio de sinistralité des intermédiaires sur les trois dernières années

(Chiffres en millions de franc CFA)

ANNEE INTERM	2011			2012			2013		
	S	P	S/P (%)	S	P	S/P (%)	S	P	S/P (%)
Agents généraux	459	1303	35,23	521	1575	33,08	575	1577	36,46
Courtiers	490	2094	23,40	237	1808	13,11	2130	1917	111,11
Ensemble	949	3397	27,94	758	3383	22,41	2705	3494	77,42

Source : contrôle de gestion et informatique

Le tableau ci-dessus nous donne une idée globale sur la sinistralité des intermédiaires. Ainsi nous constatons pour l'ensemble le ratio sinistre sur prime (S/P) est de 27,94% en 2011, puis de 22,41% en 2012 et de 77,42% en 2013. Pour les deux premières années le ratio est bon bien que inférieur à 65%, par contre en 2013 ce ratio est mauvais parce que supérieur à 65%. Mais par catégorie, la même allure est observée chez les courtiers avec un taux de 23,40%, 13,11% et 111,11% respectivement en 2011, 2012 et 2013. Pourtant avec les agents généraux le ratio est légèrement supérieur en 2011 et 2012 avec un ratio de 35,23% et 33,08% ; et en 2013 avec un ratio moins exorbitant de 36,46%. Cette situation est expliquée au tableau 9.

C- Ratio d'apport des intermédiaires sur le portefeuille

Tableau 16 : Taux d'apport des intermédiaires sur le portefeuille

(Chiffres en millions de franc CFA)

ANNEE	CA UGAN-IARD	AGENTS	TAUX	COURTIERS	TAUX
2011	4137	1303	31,50	2094	50,62
2012	4032	1575	39,06	1808	44,84
2013	4087	1577	38,59	1719	42,06
Ensemble	12256	4455	36,35	5621	45,86

Source : contrôle de gestion

Nous parlons dans ce tableau des apports des intermédiaires sur le CA de l'entreprise. On observe à la lecture de ce tableau que les courtiers apportent plus que les agents généraux sur les trois ans avec un taux d'apport de 45,86% contre 36,35%. Cette situation peut s'expliquer soit par le nombre élevé des courtiers par rapports aux agents, soit par la compétence territoriale que les courtiers n'ont pas ou par la possession des gros clients.

Section 3 : Perspectives et recommandations

Un des mots clés de la gestion est de « prévoir », donc après toute étude ; un manager doit avoir un œil regardant sur l'avenir pour qu'au finish il prodigue des conseils.

Paragraphe 1 : Les perspectives

Le marché des assurances du Niger est prometteur avec une croissance de 7% en 2012 et 11% en 2013, cette croissance présente des perspectives dans l'avenir aussi bien pour l'entreprise que pour les agents généraux et les courtiers :

- l'économie mondiale se redresse lentement et la conjoncture économique de l'Afrique s'améliore, donc les sociétés d'assurance ne peuvent pas rester avec une modeste rentabilité sur des résultats techniques ;
- croissance des risques d'entreprises impliquera l'augmentation de la demande en assurances ;
- intérêt croissant pour le développement de la Microfinance et de la bancassurance ;
- les stratégies du développement du portefeuille des entreprises d'assurance et les attentes des clients auront tendance à évoluer avec le développement de nouvelles technologies ;
- difficulté à manier et à faire la maintenance des machines et autres appareils modernes ;
- la mentalité des clients change avec des nouveaux comportements et la perception qu'ils font de l'assurance s'améliorera ;
- l'augmentation des nouvelles agences et nouveaux courtiers ;
- le contrôle CIMA s'étendra aux courtiers et agents généraux ;
- une concurrence rude qui se pointe à l'horizon tant pour les entreprises que pour les courtiers et agents généraux ;
- risque d'avoir dans le portefeuille de certains agents généraux uniquement de l'automobile ;
- manque de qualification de certains courtiers et agents généraux ;
- sous-effectif de certaines agences et cabinet de courtage.

Vu ce qui précède, il est impérative de réorganiser les agents généraux et les courtiers, pour cela nous nous permettons de donner des recommandations dans le paragraphe suivant.

Paragraphe 2 : Les recommandations

A- Pour la compagnie

1- En termes de production

- Il est indispensable de multiplier d'autres canaux de distribution comme le réseau bancassurance et la distribution via les téléphonies mobile ;
- il est nécessaire de trouver des nouvelles approches pour fidéliser les clients ;
- l'environnement humain doit évoluer en quantité et en qualité pour répondre avec compétence aux attentes des clients ;
- intensifier la formation des cadres et celle des agents généraux et courtiers ;
- améliorer la force de vente des agents généraux de l'intérieur du pays ;

- un bon suivi du réseau des conseillers en assurance puis étendre ce réseau pour chaque agence du chef-lieu de région ;
- améliorer l'ambiance avec les clients par une meilleure compréhension du client (en ravivant les relations avec les clients, partageant les valeurs des clients en matière de développement durable, tout cela en organisant des visites de courtoisie répétitives) ;
- chercher une approche globale du marché et puis celle des clients ;
- Innover dans l'organisation technique des courtiers et agents généraux, optimiser les flux et systèmes d'information et améliorer la collecte d'informations ;
- avoir un œil sur la gestion des agents généraux en instaurant la comptabilité des agences et particulièrement à l'amélioration de leur résultat.

2- En termes de sinistre

- Sensibiliser et inciter les clients à connaître et à effectuer les préliminaires eux-mêmes en cas de sinistre ;
- déléguer la gestion de sinistre au courtier et les agences de l'intérieur du pays ne serait-ce que les petits sinistres parce qu'ils le feront rapidement par rapport à la compagnie. Pour le sinistre complexe laisser à la compagnie. Cela permettra de mesurer plus facilement la rentabilité des affaires et donner une idée à la compagnie de l'efficacité du courtier et agents généraux ;
- chercher un moyen d'accélérer le processus d'obtention du constat de la police pour un règlement rapide des sinistres.

B- Pour les Agents généraux

- les Agents Généraux doivent réunir des qualités pour se positionner sur le marché ;
- Optimisation de la production par la gestion réseau et la gestion client avec une bonne répartition des tâches.

C- Pour les courtiers

- Segmenter la clientèle en fonction de l'organisation et la structure du cabinet. Il s'agit de la structure d'un chargé de clientèle, d'un conseiller spécialisé, d'un conseiller sinistre, d'un gestionnaire technique ;
- mettre en œuvre des moyens pour améliorer l'image de l'entité, pour élargir l'offre de produits et pour réduire les coûts.

CONCLUSION

Au terme de cette étude, nous retenons que les intermédiaires occupent une place primordiale dans la distribution d'assurance. Avec un apport de 84% du chiffre d'affaires de l'UGAN-IARD, les intermédiaires restent le réseau de distribution incontesté dans cette entreprise. Une telle performance ne doit pas passer inaperçue sans savoir d'où vient cette performance entre les deux principaux intermédiaire de l'UGAN-IARD qui sont les agents généraux et les courtiers.

Ainsi, dans notre analyse, nous nous rendons compte que l'apport des agents généraux est essentiellement dominé par l'automobile dont la part tourne au tour de 65% sur les trois derniers exercices. Or, nous savons pertinemment que l'automobile est une branche souvent déficitaire dans ce pays. A cela, s'ajoute dans l'étude comparative que le résultat des agents généraux pour l'exercice 2011 et 2012 est en moyenne de 37% contre 63% des courtiers. Puis en apport, sur l'ensemble des trois derniers exercices, les courtiers ont un taux d'apport de 46%, contre 36% de celui des agents généraux. Nonobstant ce qui précède, il est important de rappeler qu'en 2013, un sinistre venant d'un courtier renverse la tendance en faveur des agents généraux avec un résultat technique négatif des courtiers.

Le récapitulatif de cette situation des intermédiaires à l'UGAN-IARD, montre clairement la rentabilité des courtiers par rapport aux agents généraux. Pourtant ces derniers constituent le relais local de l'image de l'assureur, le représente et vulgarise son image de marque. Donc, il est temps pour cette entreprise de revoir sa copie dans l'organisation, la structure et la gestion afin d'améliorer la force de vente des agents généraux.

Ou bien ce modèle est caduc ? Avec l'évolution exponentielle de la technologie, le développement de nouveaux canaux de relation client, un tel modèle peut-il continuer à exister ?

BIBLIOGRAPHIE

- AYEVA, cours d'introduction à l'assurance, Institut International des Assurances, Yaoundé, 2014, pp 39 ;
- Claude Demeure, marketing 6^e édition, DUNOD, Paris, 2008, PP 426 ;
- Code CIMA, Nouvelle Edition, SEDDITA, Paris, 2009, pp 500 ;
- Colette Florence MEBADA, cours de gestion commerciale d'une société d'assurance, Institut International d'Assurance, Yaoundé, 2014, pp 213 ;
- Dominique BEAUQUIS, Les obligations d'information et de conseil du bancassureur : quelles perspectives pour l'avenir ? Thèse professionnelle MBA, Ecole Nationale des Assurance, Paris, 2010 pp 129 ;
- Ernst & Young, Perspectives du secteur canadien de l'assurance IARD pour 2013, WWW.ey.com/ca/fr, (consulté le 14 juillet 2014 à 8H32) ;
- Eurogroup consulting France, analyse sur l'évolution des réseaux de distribution en France, en 2010, perspectives 2015, www.eurogroup-consulting.fr, (consulté le 11 juillet 2014 à 13H03);
- François Ambara, Cours d'organisation des entreprises d'assurance, Institut International des Assurances, Yaoundé, Février 2014, pp 35 ;
- JUSTIN KOGUIA, cours d'assurance risques divers, Institut International des Assurances, Yaoundé, 2013, pp 113 ;
- Maïmouna DIARRA, la distribution de l'assurance dans la zone CIMA : quels modèles pour demain ? Thèse Professionnelle MBA, Ecole Nationale des Assurance, PARIS, 2013 pp 93 ;
- Marie-Agnès Blanc, Marie-Paule Le Gall, Toute la fonction Commerciale, DUNOD, Paris, 2006, pp 514 ;
- MEZOUAR Mohammed Amine, la fidélisation de la clientèle dans les assurances ; mémoire en science de gestion option marketing, Université Abou-Bekr Belkaid, Tlemcen, 2012 pp 204 ;
- Ousseini Illiassou, l'organisation du travail des intermédiaires au sein d'une compagnie d'assurance de la CIMA : cas de l'UGAN-IARD ; Institut International des assurances, Yaoundé, 2012, pp 60 ;
- Tchndebe Gonata, l'apport des intermédiaires au sein d'une compagnie de la zone CIMA : cas de activa assurances, rapport de fin d'études (MST-A), Institut International des Assurances, Yaoundé, 2008, pp59

ANNEXES

❖ Liste des agences générales de l'UGAN-IARD (2014)

Agences générales	Nom et Prénom	Code	Téléphone	BP.
Liptako	Issa Beidou Kaka	131	20 35 01 11	10 624 - Ny
Château 9	Abdou Gonda	128	20 74 12 21	10 180 - Ny
Arlit	Harouna Mani	105	20 45 23 00	308 - Arlit
Agadez	Mme Hilpron Fatima	101	21 44 04 12	143 - Agadez
Dosso	ISMAEL YOUSOUFA M	134	20 65 00 97	50 - Dosso
Tahoua	Kelessi Issoufou	103	20 61 01 66	135 - Tahoua
Konni	Boubacar Salifou	110	20 64 03 34	33 - Konni
Maourey	Mahamane Hassane	108	20 73 36 05	12 751-Ny
Ténéré	Soumana Harouna Mamma	130	20 73 82 53	13 375-Ny
Maradi	Elh Hachirou Iawali	102	20 41 06 19	235 - Maradi
Zinder	MOUSSA ABBA Moussa	104	20 51 04 70	119 - Zinder

❖ Liste des intermédiaires courtiers (2014)

Code	Dénomination	Téléphone	BP-Niamey	E-mail
50	CAB MAINA	20 72 37 74	12 795	Néant
51	CAB C.C.A.N	73 27 51	11 538	Néant
54	CAB SIRCAO	20 73 24 09	13 575	sircao2@intnet.ne
58	CAB SOCAN	20 73 71 49	11 562	Néant
59	INTERCORA-SA	20 73 83 52	114	zakouhz@yahoo.fr
60	NICA-SABOUA		11 914	Néant
61	SOGECAR	20 73 86 09	10 800	sogecar111@yahoo.fr
63	SONICAS		13 748	Néant
64	2SCARE	20 73 92 56	717	Néant
65	N.C.A RE	20 33 04 60	13 276	srahamou@yahoo.fr
66	C C A S	20 74 20 94	2 775	Néant
67	N.C.A RE	20 33 04 60	13 276	srahamou@yahoo.fr
68	A.C.A	20 74 05 47	10 661	Néant
69	STE SAHEL COURTAGE	21 76 84 39	2 385	Néant
70	C.C.A.-KARYIA	20 73 47 42	10 758	tontonpic1@yahoo.fr
71	C.Ga	96 872 168	2 188	Néant
72	HOGGAR ASSURANCES	20 72 29 49		Néant
73	NIGER ASSUR SA	20 73 40 41	13 891	Néant
74	CAB NIGERIENNE DE COURTAGE	20 73 67 50	12 952	Néant
75	LA SAHELIENNE DE COURTAGE	21 79 32 95	10 990	Néant
76	GLOBAL ASSURANCES CONSEILS	21 33 29 51	12 635	ka_kassoum@yahoo.fr
77	NOUVELLE SOCIETE DE COURTAGE	21 88 26 15	2 834	Néant
78	CABINET D'INTERMEDIATION DE CONSEIL	90 31 15 42		Néant
79	ACSO-NIGER ASSURANCE & CONSEILS	20 74 40 31	11 397	Néant
82	CAB AFRICAINE DE COURTAGE ET CONSEIL	96400770		Néant
83	CAB AL AMANE	96976203	2 923	Néant
84	SOCASSUR SARL	94644179	784	Néant

TABLE DES MATIERES

DÉDICACES	i
REMERCIEMENTS	ii
LISTE DES SIGLES ET ABRÉVIATIONS	iii
LISTE DES TABLEAUX.....	iv
LISTE DES FIGURES.....	v
RÉSUMÉ	vi
ABSTRACT	vii
SOMMAIRE	viii
AVANT-PROPOS	ix
INTRODUCTION	1
I. PREMIERE PARTIE : PRESENTATION DE L'UGAN-IARD	3
CHAPITRE I : HISTORIQUE ET ORGANISATION DE L'UGAN-IARD	4
Section 1 : L'historique de l'UGAN-IARD	4
Paragraphe 1 : la création de l'UGAN-IARD	4
Paragraphe 2 : L'évolution de l'UGAN	5
Paragraphe 3 : L'UGAN de nos jours.....	5
Section 2 : Organisation de L'UGAN- IARD	6
Paragraphe 1 : L'organigramme de l'UGAN IARD	6
Paragraphe 2 : Les organes statutaires de l'UGAN IARD.....	8
Paragraphe 3 : Les organes d'exécutions de l'UGAN IARD.....	8
Section 3 : L'environnement de l'UGAN-IARD.....	9
Paragraphe 1 : Le macro-environnement de l'UGAN-IARD	10
Paragraphe 2 : Le microenvironnement	10
Paragraphe 3 : Le positionnement de l'UGAN IARD sur le marché.....	12
CHAPITRE II : LE FONCTIONNEMENT DE L'UGAN IARD	14
Section 1 : Les attributions de chaque structure	14
Paragraphe 1 : Les fonctions rattachées à la Direction Générale	14
Paragraphe 2 : Les fonctions rattachées à la Direction Centrale Opérationnelle	15
Paragraphe 3 : Les fonctions rattachées à la Direction Centrale Fonctionnelle.....	19
Section 2 : Les produits commercialisés à l'UGAN IARD	22
Paragraphe 1 : Les produits relatifs à l'assurance des dommages	22
Paragraphe 2 : Les produits relatifs à l'assurance des personnes.....	23
Paragraphe 3 : La part de chaque produit dans le chiffre d'affaires.....	24

Section 3: Le processus du traitement des dossiers à l'UGAN IARD	26
Paragraphe 1 : Le traitement des dossiers à la production IARD et transport	26
Paragraphe 2 : Le traitement des dossiers au sinistre IARDT	27
Paragraphe 3 : Le traitement des dossiers maladie	27
DEUXIEME PARTIE LA DISTRIBUTION A L'UGAN-IARD : QUELS INTERMEDIARES POUR QUELS RESULTATS ?	29
CHAPITRE I : LA NOTION DE DISTRIBUTION	30
Section 1 : La distribution en général	30
Paragraphe 1 : Définition et historique	30
Paragraphe 2 : Les fonctions de la distribution	32
Paragraphe 3 : Les stratégies de la distribution	33
Section 2 : La distribution en assurance	34
Paragraphe 1 : La spécificité de la distribution en assurance	34
Paragraphe 2 : Cadre réglementaire de la distribution	36
Paragraphe 3 : Les canaux de distribution	41
Section 3 : La distribution d'assurance à l'UGAN-IARD	43
Paragraphe 1 : les agents généraux à l'UGAN-IARD	44
Paragraphe 2 : Les courtiers à l'UGAN-IARD	45
Paragraphe 3 : Les apporteurs, personnes physiques	46
CHAPITRE II : ANALYSE DE LA SITUATION DES INTERMEDIARES À L'UGAN-IARD	49
Section 1 : Les données chiffrées des intermédiaires à l'UGAN-IARD	49
Paragraphe 1 : Part des intermédiaires de l'UGAN-IARD sur l'ensemble des intermédiaires du marché	49
Paragraphe 2 : Les données globales des trois dernières années de l'UGAN-IARD	50
Paragraphe 3 : Les données chiffrées des intermédiaires par branche	50
Section 2 : Étude comparative des apports des intermédiaires à l'UGAN IARD	51
Paragraphe 1 : Comparaison en termes d'activités techniques des intermédiaires	51
Paragraphe 2 : Comparaison par branche et entre intermédiaires	53
Paragraphe 3 : Comparaison en termes de ratio	55
Section 3 : Perspectives et recommandations	56
Paragraphe 1 : Les perspectives	56
Paragraphe 2 : Les recommandations	57
CONCLUSION	58
BIBLIOGRAPHIE	58
ANNEXES	58
TABLE DES MATIERES	58

